

原 著

受療行動調査分析
—朝日大学 PDI 岐阜歯科診療所の患者アンケートをもとに—

藤 原 周¹⁾ 浦 田 裕 介¹⁾ 岩 崎 ひとみ¹⁾ 羽 田 詩 子¹⁾
山 村 理¹⁾ 森 大 輔¹⁾ 小 川 雅 之¹⁾ 柴 田 俊 一¹⁾
大 森 俊 和¹⁾ 服 部 真 丈²⁾ 関 根 源 太²⁾ 河 野 哲²⁾
森 美 府 由³⁾ 多 田 幸 恵³⁾ 伊 藤 久 美 子³⁾ 横 矢 隆 二³⁾
三 宅 秀 和³⁾ 福 井 達 真¹⁾ 西 田 宜 弘⁴⁾ 長 谷 川 信 乃⁴⁾
山 内 六 男¹⁾

Survey and Study of Patients' Behavior
—Questionnaire Survey of Patients in PDI Dental Clinic at Gifu—

FUJIWARA SHU¹⁾, URATA YUSUKE¹⁾, IWASAKI HITOMI¹⁾, HATA UTAKO¹⁾, YAMAMURA OSAMU¹⁾,
MORI DAISUKE¹⁾, OGAWA MASAYUKI¹⁾, SHIBATA SHUNICHI¹⁾, OOMORI TOSHIKAZU¹⁾,
HATTORI MASAHIRO²⁾, SEKINE GENTA²⁾, SATOSHI KAWANO²⁾, MORI MIFUYU³⁾, TADA YUKIE³⁾,
ITOH KUMIKO³⁾, YOKOYA RYUJI³⁾, MIYAKE HIDEKAZU³⁾, FUKUI TATSUMASA¹⁾, NISHIDA YOSHIHIRO⁴⁾,
HASEGAWA SHINOBU⁴⁾ and YAMAUCHI MUTSUO¹⁾

PDI 岐阜歯科診療所は2006年6月に新築移転を行った。患者による診療所機能評価から診療所の改善点を明確することを目的とした。

PDI 岐阜歯科診療所の旧診療所（以下：旧診療所）および新築診療所（以下：新診療所）に来院した患者にアンケート調査を行った。アンケートの内容は、基本情報と歯科医師の診療時の対応に関する事、歯科衛生士の対応に関する事、受付の対応、診察時間、待ち時間に関する事、施設環境および清潔について、総合評価とし23項目である。

調査対象者の平均年齢は旧診療所：57.0歳（男性：124人，女性：142人，男女比1：1.7），新診療所：56歳（男性：125人，女性：145人，男女比1：1.6）であった。診療所間では、施設環境である雰囲気・快適性、清潔度、プライバシー保護は新診療所が有意に高い値であった。また、総合評価は新診療所が旧診療所より有意に高評価であった。Customer Satisfaction (CS) ポートフォリオ分析：再来院希望は、旧診療所では、交通の便や治療の説明が、新診療所では、会計の待ち時間、信頼、交通の便等が高い改善度を示した。紹介の意志は、交通の便が、新旧診療所共に改善分野であった。総合評価は、旧診療所では、清潔度、雰囲気・快適性と建物自体に起因する因子に高い値を示した。一方、新診療所では、プライバシーの保護、診察時間、衛生士の対応、歯科医師との話やすさとなり人的なものに関連する項目に見られた。

ハード面が改善されると、よりソフト面の要因が改善すべき項目として抽出される。

キーワード：受療行動，アンケート調査，ポートフォリオ分析，患者満足

¹⁾朝日大学歯学部口腔機能修復学講座 歯科補綴学分野

²⁾朝日大学歯学部口腔機能修復学講座 歯科保存学分野

³⁾朝日大学 PDI 岐阜歯科診療所

⁴⁾朝日大学歯学部口腔構造機能発達講座 小児歯科学分野
501-0296 岐阜県瑞穂市穂積1851

¹⁾Department of Prosthodontics, Division of Oral Functional Science and Rehabilitation

²⁾Department of Endodontics, Division of Oral Functional Science and Rehabilitation, Asahi University School of Dentistry

³⁾Asahi University PDI Dental Clinic at Gifu

⁴⁾Department of Pediatric Dentistry, Division of Oral Structure, Function and Development, Asahi University School of Dentistry
Hozumi 1851, Mizuho, Gifu 501-0296, Japan

(平成25年11月9日受理)

In June, 2006, the PDI dental clinic at Gifu was relocated and newly constructed. This study was aimed to find out improvement of dental clinic definitely using functional evaluations by patients.

The patients visited the new and old PDI dental clinic were performed survey questions.

Content of the questionnaires is 23 items to be related to general matters about basic information, a matter about the correspondence in the medical treatment of dentist, a thing about correspondence of dental hygienist, the correspondence of the reception desk, office hours, a thing about the waiting time and facilities environment and cleanliness.

The average age of the old PDI dental clinic patients is 57.0 years old (man : 124 people, woman : 142 people, sex ratio 1 : 1.7) and the average age of the PDI new dental clinic patients is 56.7 years old (man : 125 people, woman : 145 people, sex ratio 1 : 1.6). The evaluations of the new PDI dental clinic with the atmosphere and the comfort, the clean degree and the privacy protection were significantly higher than them of the old PDI dental clinic. As for the comprehensive assessment, the new PDI dental clinic was significantly higher than the old PDI dental clinic. CS portfolio analysis for clinic revisit showed that a high improvement degree at convenience of access at the old PDI dental clinic. CS portfolio analysis for the introduction showed that a high improvement degree at facilities for communication in the both clinic. The comprehensive assessment of the old PDI dental clinic showed that a high value to a factor due to cleanliness degree, atmosphere, comfort and building in itself. On the other hand, at the new PDI dental clinic, the easiness of talk of the dentist, the correspondence of the hygienist, protection of the privacy, office hours in the item in conjunction with the human thing were high value.

When tangible aspects is improved, intangible aspects become the other improvements.

Key words: patients' behavior, functional evaluation, questionnaire survey, portfolio analysis, patient satisfaction

緒 言

我が国の歯科医療は供給過剰状況にあり、なお歯科診療所数は増加し、70歳以上の歯科医師が活動しないと想定した場合であっても歯科医師供給と需要の推計をみると、平成17年以降、供給が需要を上回り、平成37年には9千～1万人程度の過剰が見込まれ、患者確保やその運営の困難さが顕在化している¹⁻⁴⁾。そのため、経営効率や患者を尊重した医療サービスへの改善のために、医療の評価を行う動きがみられるようになってきた^{5, 6)}。医療の質に関する研究は医療機関の構造に着目した従来研究に加え、近年では患者による評価を対象とした研究も数多く報告されるようになり、より良い医療の提供とその主体となる患者獲得も重視されている⁷⁻¹¹⁾。

患者による医療の評価方法として患者満足度調査が欧米では1960年ごろから行われ^{12, 13)}、医療提供者（病院経営者、医師、看護、事務、その他の医療関係者）による評価だけでなく、患者にも評価させる方法が行われてきた^{14, 15)}。本邦においても1995年度の厚生白書¹⁶⁾で医業がサービス業と定義され、患者を顧客・消費者として受け入れる考え方が浸透し、医療の質やサービスの質の評価を患者に求めるようになってきた。このことは、待ち時間や建物の患者サービス面や医療器具等の臨床技術面での見えやすい部分だけでなく、患者

に接する医療提供者の人間性の改善を目指す課題も内在している⁵⁾。

PDI 岐阜歯科診療所は2007年6月に新築移転を行い診療施設や器材の刷新が行われた。新設移転による患者満足に対する影響だけでなく、患者の本診療所の機能評価により、改善点を明確にすることにより、患者に良質な医療を提供しうる情報を獲得することを意図している。併せ、患者による中規模歯科診療に対する総合評価、再来院の希望および患者紹介の意志に係る構造的因子を検討することを目的とした。

方 法

1. 施設概要および調査対象者

朝日大学PDI岐阜歯科診療所は、学校法人朝日大学付属の教育・医療機関であり、1979年12月に朝日大学歯科臨床研究所附属歯科診療所として、卒直後研修の教育機関として岐阜市において診療を開始した。診療フロアーは3階にわかれており、診療ユニットは24台（2階：個室診療室6台、オープン診療室2台、3階：個室診療室8台、オープン診療室2台、4階：オープン診療室6台）であった。診療は歯科に加え小児歯科、矯正歯科を標榜している。2005年4月に組織改編で朝日大学PDI岐阜歯科診療所となり、2007年6月より、同数の診療ユニットと同一敷地内で診療フロアー1階の施設として新築移転を行った。診療ユ

ニットは24台（個室診療室6台，手術室1台，オープン診療室17台）である。朝日大学より，1週に1回，日本歯周病学会専門医，日本歯科保存学会認定医，日本小児歯科学会専門医がそれぞれ診療している。また，日本補綴歯科学会指導医，日本口腔インプラント学会認定および日本顎機能学会指導医が常勤している。2007年度では，32,796名の年間来院患者数であり，常勤歯科医師9名，歯科衛生士10名で，構成されている。

PDI 岐阜歯科診療所において，旧診療所では，2007年2月から3月までおよび新診療所では2007年7月から8月までの1か月間に来院した患者に対してアンケート調査を行った。診療終了後に連続サンプリングを行い，本調査に協力の得られた患者（旧診療所：263名，新診療所：270名）を対象とした。

2. 調査方法

実施に先立ち研究の趣旨，参加の意義，患者の機密保持などについて説明を行い，承諾を得た後に直接面接法による自記式のアンケート調査を行った。質問票記入にあたっては，不明な点に関する質問などにはその都度受けつけた。幼児・小児などには，保護者または，付き添い人にアンケートを依頼した。なお本研究は朝日大学倫理委員会の承認の上，実施した（承認番号17025）。

3. 質問票

質問票は，単数解答多項選択式で行った。すなわち，評価尺度としては，均等な間隔尺度を持ち容易に回答できるリッカートスケール法にもとづき構成した¹⁷⁻¹⁹⁾。尺度は，不満，やや不満，普通，おおむね満足，満足の5段階評価を採用した。アンケートの内容は，基本情報の項目として年齢，性別を，満足度の項目として歯科医師の診療時の対応に関する事，歯科衛生士の対応に関する事，受付の対応，診察時間，待ち時間に関する事，受療行動に関する項目として施設環境および清潔について，総合評価に関連することし23項目の質問で構成されている（表1）。“当診療所への来院方法は何ですか？”の解答は，自動車，電車，バスなどと順序のないカテゴリーから複数回答を認めた。病院の総合評価は，行動意思尺度で構成し，“1）今後，必要時に再度当診療所への受診希望はありますか？（再来院希望）”および“2）当診療所を知人，家族等に紹介したいですか？（紹介意思）”では，“いいえ”，“解らない”，“はい”の3段階の評価とし，総合評価は5段階評価とした。質問項目の文言は簡単で分かりやすい表現になるように留意した。

4. 分析方法

分析には，Excel 統計ソフトおよび Excel 多変量解

表1 質問票項目

1. 歯科医師の診察時の対応についておたずねします。
 - 1) 治療に関しわかりやすく説明しましたか？
 - 2) 患者様の話をよく聞きましたか？
 - 3) 病状に対して適切に対応してましたか？
 - 4) 歯科医師の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがでしたか？
 - 5) 歯科医師に信頼感をもてましたか？
 - 6) 質問や相談はしやすかったですか？
 - 7) 薬について説明を受けたでしょうか？（薬のある方）
 - 8) 検査について説明を受けたでしょうか？（検査のある方）
2. 歯科衛生士の対応についておたずねします。
 - 1) 歯科衛生士の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがでしたか？
 - 2) 話しやすい雰囲気をもってましたか？
 - 3) 患者様の依頼に対して確実に対応しましたか？
3. 受付の対応、診察時間、待ち時間についておたずねします。
 - 1) 受付の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがでしたか？
 - 2) 診察時間はいかがでしたか？
 - 3) 診察までの待ち時間はいかがでしたか？
 - 4) 会計の待ち時間はいかがでしたか？
3. 施設環境、清潔について
 - 1) 診療室内の雰囲気や快適性はいかがでしたか？
 - 2) 診療室内は清潔に保たれていましたか？
 - 3) プライバシーの配慮はなされていたでしょうか？
 - 4) 交通の便（立地場所）についてどう思われますか？
 - 5) 当診療所への来院方法は？
4. 診療所の評価について
 - 1) 今後、必要時に再度当診療所への受診希望はありますか？
 - 2) 当診療所を知人、家族等に紹介したいですか？
 - 3) 最後に当診療所の総合評価は？

析ソフト ver 5（エスミ，東京）を用いた。旧診療所および新診療所ごとにアンケートを行った患者の基本統計量を算定して患者プロフィールを抽出した。アンケートの結果は質問項目ごとに度数分布とその基本統計量として，得点の平均，標準偏差を算出した。アンケート結果を旧診療所と新診療所で質問項目ごとに回答の違いを検出するために，ノンパラメトリック検定のコルモゴロフ・スミルノフの検定を行った^{20,21)}。なお，複数回答を認めた来院方法は統計処理から分離した。

CSポートフォリオ分析は再来院希望，紹介の意志，総合評価に対する満足度の水準を見るために3段階および5段階評価を数値化し満足度偏差値を算出した^{21,22)}。それぞれの再来院希望，紹介の意志および総合評価と各アンケート項目のクロス集計より独立係数を求め，独立係数偏差値を項目ごとに算出する（図1）。これに総合評価との相関関係を偏差値化したものを独立係数偏差値とし，総合評価に対する当該項目の影響力の大きさを示す指標と考える。この指標によって来院患者が何を重視しているかが評価できる。次に，縦軸に満足率偏差値，横軸に独立係数偏差値をとり，各項目をプロットし，CSポートフォリオ分析

表5 来院方法

当診療所への来院方法はなんですか？（複数回答あり）

	旧診療所		新診療所	
	頻度	%	頻度	%
自家用車	176	62.6	173	62.9
電車	6	2.1	3	1.1
バス	14	5.0	8	2.9
タクシー	6	2.1	3	1.1
バイク	1	0.4	3	1.1
自転車	55	19.6	62	22.5
徒歩	23	8.2	23	8.4
計	281		275	

表6 各項目における回答率、回答の平均値および標準偏差旧診療所

	旧診療所			
	回答者数	回答率	回答の平均値	標準偏差
歯科医師の対応				
治療の説明	262	99.6	4.65	0.58
傾聴	262	99.6	4.63	0.63
病状の対処	262	99.6	4.65	0.59
歯科医師の態度・身だしなみ	262	99.6	4.75	0.53
信頼	262	99.6	4.69	0.58
話やすさ	262	99.6	4.61	0.67
薬の説明	145	55.1	4.55	0.71
検査の説明	156	59.3	4.58	0.64
衛生士の対応				
態度・身だしなみ	262	99.6	4.57	0.69
話やすさ	262	99.6	4.42	0.75
対応	262	99.6	4.49	0.75
受付の対応・時間				
受付の態度・身だしなみ	262	99.6	4.38	0.79
診察時間	262	99.6	4.45	0.74
診察の待ち時間	262	99.6	4.40	0.79
会計の待ち時間	262	99.6	4.17	0.88
施設環境				
雰囲気・快適性	262	99.6	4.09	0.89 *
清潔度	262	99.6	4.21	0.85 *
プライバシー保護	261	99.2	4.28	0.83 *
交通の便	262	99.6	4.13	0.92
診療所の評価				
再来院希望	262	99.6	2.91	0.38 ^{a)}
紹介の意志	260	98.9	2.75	0.66 ^{a)}
総合評価	262	99.6	4.44	0.64 *

^{a)}：3段階評価

コルモゴロフ・スミノフ検定により新診療所・旧診療所に有意の差 ($\alpha=0.05$): *

療所：59.3%，新診療所：57.2%）は、低い値であった。これは投薬や検査が行われない処置があるからである。

回答の平均値は、全ての項目で高値を示した。新診療所と旧診療所間で、歯科医師の対応（8項目）、衛生士の対応（3項目）、受付の対応・時間（4項目）、交通の便および診療所の評価（再来院希望、紹介の意志）では有意な差を認めなかった。しかし、施設環境は、雰囲気・快適性（旧診療所：4.09，新診療所：4.72）、清潔度（旧診療所：4.21，新診療所：4.76）、プライバシー保護（旧診療所：4.28，新診療所：4.52）と旧診療所が有意に低い値を示した。また、診療所の総合評価は新診療所が旧診療所よりも高評価であった（表6，7）。

3. CSポートフォリオ分析結果

今後、必要時に再度当診療所への受診希望はありますか？：再来院希望、当診療所を知人、家族に紹介し

たいですか？：紹介、最後に当診療所の総合評価はどうですか？：総合評価の3項目の診療所の評価を新診療所・旧診療所に分けてCSポートフォリオ分析を行った。アンケートを行った項目の満足度偏差値、独立係数偏差値、改善度を表8～表13に示す。

再来院希望における旧診療所では、交通の便や治療の説明が、新診療所では、会計の待ち時間、信頼（歯科医師の対応）、交通の便等が高い改善度を示した。旧診療所では雰囲気・快適性の改善度は旧診療所：-4.37で改善分野にあり、新診療所：2.04で重点維持分野であり新築移転の効果がみられた。しかしながら、清潔度では、旧診療所：-8.22で現状維持分野であり、新診療所も-4.21で現状維持分野であった。信頼（歯科医師の対応）では旧診療所：-4.31で現状維持分野であるのに対して、新診療所：9.73で重点維持分野となった。病状への対処（歯科医師の対応）は新・旧診療所共に重点維持分野であった（表8，9）。紹介

表7 各項目における回答率, 回答の平均値および標準偏差新診療所

新診療所				
	回答者数	回答率	回答の平均値	標準偏差
歯科医師の対応				
治療の説明	269	99.3	4.70	0.60
傾聴	268	98.9	4.68	0.64
病状の対処	268	98.9	4.68	0.63
歯科医師の態度・身だしなみ	267	98.5	4.81	0.46
信頼	269	99.3	4.72	0.60
話やすさ	268	98.9	4.63	0.65
薬の説明	118	43.5	4.62	0.76
検査の説明	155	57.2	4.64	0.66
衛生士の対応				
態度・身だしなみ	245	93.5	4.59	0.70
話やすさ	243	89.7	4.50	0.78
対応	239	88.2	4.55	0.71
受付の対応・時間				
受付の態度・身だしなみ	261	99.6	4.52	0.72
診察時間	260	99.2	4.57	0.67
診察の待ち時間	261	99.6	4.48	0.75
会計の待ち時間	246	90.8	4.27	0.81
施設環境				
雰囲気・快適性	261	99.6	4.72	0.58 *
清潔度	261	96.3	4.76	0.56 *
プライバシー保護	256	94.5	4.52	0.78 *
交通の便	261	96.3	4.43	0.91
診療所の評価				
再来院希望	262	100.0	2.92	0.37 ^{a)}
紹介の意志	260	99.2	2.81	0.57 ^{a)}
総合評価	258	98.5	4.56	0.64 *

^{a)}: 3段階評価
 コルモゴロフ・スミノフ検定により新診療所・旧診療所に有意の差 ($\alpha=0.05$): *

表8 CSポートフォリオ分析結果

項目	旧診療所		再来院希望	
	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
交通の便	0.02	11.96	34.75	10.54
治療の説明	0.08	33.35	47.55	6.85
検査の説明	0.15	53.22	65.72	5.96
診察の待ち時間	0.15	53.22	65.44	5.82
歯科医師の態度・身だしなみ	0.14	53.22	64.70	5.46
会計の待ち時間	0.13	53.22	60.91	3.61
病状の対処	0.12	53.22	58.61	2.50
プライバシー保護	0.11	53.22	55.86	1.21
歯科医師の話やすさ	0.11	53.22	55.05	0.83
傾聴	0.10	53.22	54.35	0.51
薬の説明	0.09	53.22	50.48	-1.32
衛生士の態度・身だしなみ	0.08	53.22	47.68	-3.57
信頼	0.07	53.22	46.99	-4.31
雰囲気・快適性	0.07	53.22	46.94	-4.37
診察時間	0.06	53.22	44.64	-5.28
受付の態度・身だしなみ	0.04	53.22	39.27	-7.68
衛生士の話やすさ	0.04	53.22	39.07	-7.77
清潔度	0.04	53.22	38.13	-8.22
衛生士の対応	0.02	53.22	33.88	-10.28

表9 CSポートフォリオ分析結果

項目	新診療所		再来院希望	
	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
会計の待ち時間	0.16	22.14	47.88	12.62
信頼	0.31	54.14	74.40	9.73
交通の便	0.11	23.26	38.71	7.13
歯科医師の話やすさ	0.27	54.14	66.91	6.05
薬の説明	0.25	54.14	64.40	4.82
プライバシー保護	0.16	38.39	46.97	4.05
雰囲気・快適性	0.22	54.14	58.59	2.04
衛生士の対応	0.21	54.14	56.05	0.87
病状の対処	0.19	54.14	53.46	-0.31
歯科医師の態度・身だしなみ	0.17	54.14	50.32	-1.87
治療の説明	0.16	54.14	48.52	-3.16
衛生士の話やすさ	0.16	54.14	47.66	-3.94
清潔度	0.16	54.14	47.38	-4.21
診察時間	0.15	54.14	46.62	-5.00
診察の待ち時間	0.15	54.14	45.24	-6.03
傾聴	0.14	54.14	44.06	-6.42
検査の説明	0.11	54.14	38.88	-8.63
衛生士の態度・身だしなみ	0.10	54.14	37.63	-9.20
受付の態度・身だしなみ	0.10	54.14	36.33	-9.81

の意志は、交通の便の改善度が旧診療所：14.28、新診療所：11.03であり共に改善分野に分析された。新診療所では重点維持分野として清潔度が、重点改善分野としてプライバシー保護が高い改善度を示した。(表10, 11)。

総合評価は、旧診療所、新診療所共に改善度の高い項目は第四象限にあたる重要改善分野に集中した。旧

診療所は、清潔度17.90、雰囲気・快適性16.62と建物自体に起因する項目が高い値を示した。一方、新診療所は、プライバシー保護10.77、診察時間6.53、衛生士の対応6.34、歯科医師の話やすさ6.11となり人的なものに関連する項目が高かった。また病状への対処は重点維持分野であった(表12, 13)。

4. 再来院希望、患者紹介の意志および総合評価に与

表10 CS ポートフォリオ分析結果

旧診療所 紹介の意志				
項目	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
交通の便	0.13	11.96	41.95	14.28
検査の説明	0.28	53.22	68.48	7.32
プライバシー保護	0.26	53.22	64.09	5.16
診察の待ち時間	0.26	53.22	63.79	5.01
会計の待ち時間	0.23	53.22	59.03	2.71
清潔度	0.22	53.22	56.96	1.72
歯科医師の話やすさ	0.21	53.22	55.75	1.15
治療の説明	0.09	33.35	34.69	0.60
受付の態度・身だしなみ	0.20	53.22	53.49	0.12
薬の説明	0.19	53.22	52.85	-0.16
診察時間	0.19	53.22	52.84	-0.17
衛生士の態度・身だしなみ	0.18	53.22	50.96	-1.06
雰囲気・快適性	0.18	53.22	50.95	-1.06
傾聴	0.17	53.22	48.89	-2.42
衛生士の対応	0.15	53.22	45.82	-4.84
衛生士の話やすさ	0.12	53.22	39.39	-7.62
信頼	0.12	53.22	39.36	-7.64
歯科医師の態度・身だしなみ	0.10	53.22	36.66	-8.93
病状の対処	0.09	53.22	34.03	-10.21

表11 CS ポートフォリオ分析結果

新診療所 紹介の意志				
項目	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
交通の便	0.12	23.26	46.11	11.03
清潔度	0.37	54.14	75.06	10.05
プライバシー保護	0.20	38.39	55.29	9.85
会計の待ち時間	0.07	22.14	40.25	8.43
雰囲気・快適性	0.34	54.14	71.28	8.19
歯科医師の話やすさ	0.22	54.14	57.38	1.48
信頼	0.20	54.14	55.61	0.66
薬の説明	0.19	54.14	54.67	0.24
病状の対処	0.18	54.14	53.12	-0.46
受付の態度・身だしなみ	0.18	54.14	52.63	-0.68
傾聴	0.14	54.14	48.13	-3.50
治療の説明	0.12	54.14	46.05	-5.64
診察時間	0.14	54.14	48.20	-3.43
検査の説明	0.10	54.14	43.56	-6.61
衛生士の対応	0.09	54.14	42.92	-6.86
衛生士の話やすさ	0.09	54.14	42.85	-6.89
衛生士の態度・身だしなみ	0.08	54.14	41.38	-7.51
歯科医師の態度・身だしなみ	0.07	54.14	40.72	-7.80
診察の待ち時間	0.02	54.14	34.80	-10.54

表12 CS ポートフォリオ分析結果

旧診療所 総合評価				
項目	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
清潔度	0.47	36.42	62.43	17.90
雰囲気・快適性	0.46	31.43	59.40	16.62
プライバシー保護	0.49	40.33	67.48	16.41
受付の態度・身だしなみ	0.43	44.06	53.45	5.73
衛生士の話やすさ	0.42	47.20	51.75	2.82
衛生士の対応	0.44	52.83	56.87	1.86
診察時間	0.42	49.67	51.96	1.21
会計の待ち時間	0.37	35.89	38.54	1.19
検査の説明	0.44	54.06	56.64	1.17
診察の待ち時間	0.41	48.11	47.56	-0.25
治療の説明	0.44	57.97	56.44	-0.69
傾聴	0.41	59.40	48.39	-5.80
病状の対処	0.44	58.49	54.90	-1.63
信頼	0.42	62.13	51.98	-4.88
交通の便	0.30	35.00	23.18	-5.39
歯科医の話やすさ	0.40	58.88	47.25	-6.42
薬の説明	0.39	55.87	43.05	-8.61
衛生士の態度・身だしなみ	0.39	56.14	43.28	-8.84
歯科医師の態度・身だしなみ	0.35	66.13	35.46	-21.00

表13 CSポートフォリオ分析結果

新診療所 総合評価				
	独立係数	満足率偏差値	独立係数偏差値	改善度
プライバシー保護	0.49	45.22	64.58	10.77
診察時間	0.44	44.01	54.22	6.53
衛生士の対応	0.44	45.68	55.12	6.34
歯科医師の話やすさ	0.48	50.60	62.98	6.11
会計の待ち時間	0.33	21.89	34.32	5.67
診察の待ち時間	0.40	39.61	46.63	3.28
病状の対処	0.47	54.94	61.56	3.06
衛生士の話やすさ	0.40	43.47	48.08	2.16
検査の説明	0.45	53.12	57.61	2.07
衛生士の態度・身だしなみ	0.42	48.71	50.90	1.39
受付の態度・身だしなみ	0.39	42.65	45.57	1.32
雰囲気・快適性	0.47	58.24	60.08	0.83
信頼	0.42	59.13	51.15	-3.87
傾聴	0.40	56.54	48.05	-4.68
治療の説明	0.41	56.17	48.25	-4.34
清潔度	0.44	63.33	54.42	-4.16
薬の説明	0.40	56.75	46.94	-5.71
交通の便	0.29	42.99	25.05	-8.44
歯科医師の態度・身だしなみ	0.34	66.94	34.49	-22.32

表14 重回帰分析結果

旧診療所 再来院希望						
目的変数：再来院希望						
[重回帰式]						
説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
歯科医師の話やすさ	0.18	0.26	6.63	[*]	0.23	0.19
診察の待ち時間	0.21	0.33	9.65	[**]	0.27	0.19
交通の便	0.17	0.15	3.11	[]	0.16	0.14
定数項	2.05					

[分散分析表]						
変動	偏差平方和	不偏分散	分散比	P 値	判定	
全体変動	33.30					
回帰による変動	5.98	1.19	4.99	0.00	[**]	
回帰からの残差変動	27.31	0.23				

表15 重回帰分析結果

新診療所 再来院希望						
目的変数：再来院希望						
[重回帰式]						
説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
病状の対処	0.31	0.33	15.17	[**]	0.39	0.69
清潔度	0.24	0.25	8.85	[**]	0.30	0.66
プライバシー保護	0.15	0.21	6.24	[*]	0.26	0.63
衛生士の態度・身だしなみ	0.09	0.13	2.66	[]	0.17	0.61
診察時間	0.10	0.13	2.60	[]	0.17	0.56
定数項	0.38					

[分散分析表]						
変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	判定	
全体変動	28.32	89				
回帰による変動	19.34	5	3.86	36.19	[**]	
回帰からの残差変動	8.97	84	0.10			

表16 重回帰分析結果

旧診療所 紹介の意志						
目的変数：紹介の意志						
[重回帰式]						
説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
総合評価	0.26	0.30	9.24	[**]	0.27	0.40
歯科医師の話やすさ	0.16	0.18	3.25	[]	0.16	0.37
再来院希望	0.16	0.13	2.70	[]	0.15	0.19
定数項	0.37					

[分散分析表]						
変動	偏差平方和	不偏分散	分散比	判定		
全体変動	49.41					
回帰による変動	10.69	3.56	10.59	[**]		
回帰からの残差変動	38.71	0.33				

える因子について

再来院希望、患者紹介の意志および総合評価の重回帰分析結果を示す（表14～19）。再来院希望については、旧診療所では、歯科医師の話やすさや診察の待ち時間が抽出され、新診療所では病状への対処、清潔度

およびプライバシー保護であった。紹介の意志に関する説明変数は、旧診療所では患者による総合評価が大きく抽出され、新診療所では歯科医師の態度や身だしなみというソフトの部分であった。総合評価では、旧診療所において、信頼（歯科医師の対応）、衛生士の

表17 重回帰分析結果

新診療所 紹介の意志

目的変数：紹介の意志

[重回帰式]

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
雰囲気・快適性	-0.11	-0.19	2.97	[]	-0.18	-0.36
再来院希望	0.27	0.17	3.09	[]	0.18	0.27
信頼	-0.15	-0.23	3.50	[]	-0.20	-0.35
歯科医師の態度・身だしなみ	0.26	0.36	10.68	[**]	0.33	0.01
定数項	1.51					

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	判定
全体変動	9.28	89			
回帰による変動	3.36	6	0.56	7.84	[**]
回帰からの残差変動	5.92	83	0.07		

表18 重回帰分析結果

旧診療所 総合評価

目的変数：総合評価

[重回帰式]

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
雰囲気・快適性	0.25	0.34	19.60	[**]	0.33	0.64
信頼	0.23	0.21	10.34	[**]	0.25	0.54
紹介の意志	0.18	0.17	9.93	[**]	0.24	0.36
衛生士の対応	0.15	0.16	5.71	[*]	0.18	0.56
プライバシー保護	0.11	0.15	3.20	[]	0.14	0.64
定数項	0.58					

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	判定
全体変動	72.42				
回帰による変動	43.15	8	5.39	45.12	[**]
回帰からの残差変動	29.26	83	0.35		

表19 重回帰分析結果

新診療所 総合評価

目的変数：総合評価

[重回帰式]

説明変数名	偏回帰係数	標準偏回帰係数	F値	判定	偏相関	単相関
病状の対応	0.31	0.33	14.69	[**]	0.37	0.71
清潔度	0.28	0.25	12.23	[**]	0.34	0.68
プライバシー保護	0.16	0.21	6.92	[*]	0.26	0.61
歯科医師の話やすさ	0.12	0.13	2.61	[]	0.16	0.58
診察時間	0.09	0.13	2.32	[]	0.15	0.56
定数項	0.12					

[分散分析表]

変動	偏差平方和	自由度	不偏分散	分散比	判定
全体変動	31.95	95			
回帰による変動	22.38	5	4.47	42.07	[**]
回帰からの残差変動	9.57	90	0.10		

対応などで新診療所では病状への対処（歯科医師の対応）、清潔度およびプライバシー保護などがあげられた。新診療所では、人に係るソフトの部分と建物等のハード部分の両面に関係していることがうかがわれた。交通の便（立地場所）や受付に関する因子は抽出されなかった。

考 察

医療がサービスとされ、その評価は医療提供者による評価だけではなく患者にも評価させる必要が生じている⁵⁾。Donabedian²⁴⁾は健康水準の向上と共に患者の満足度を達成することに究極的な医療の質が存在すると述べ、また、医療の質を構造(structure)、過程(process)、成果(outcome)の3つの要素に分類しており、その中で患者満足度は成果に相当し、それ自体が医療の目指す所として重要であるとしている。医療者側が患者の抱える精神面に、配慮し、患者から満足が高ま

ると、患者の判断による治療中断が減少し、コンプライアンスが上がるなど、再来院時の患者の受療態度に高度に関係する²⁵⁻²⁹⁾。そこで、新築移転に伴う施設・機能に係わることで、診療所の評価に関連する患者の満足度の構成を検討した。

調査対象患者の平均年齢には差を認めなかったが、旧診療所では男女別および合計で70歳代が最も多く最頻値72歳であり、新診療所では男女別および合計でも60歳代が多く最頻値は65歳であった。2005年度および2006年度のPDI 岐阜歯科診療所の初診患者の年齢分布では20歳代や50歳代の来院が多かった³⁰⁾。年齢の平均は旧診療所で57.0歳、新診療所で56.7歳とほぼ同じであり、東京都内の歯学部受診患者の平均の51.3歳よりは高齢であった^{31,32)}。紹介患者が多く、大都市である東京都内と人口の高齢化が進行している岐阜市との差異が関係すると共に、患者は近隣からの来院者が多く、本診療所に隣接している4校区（本郷、木之本、

本荘，加納）では，人口の減少と高齢人口が30%を超えていることも関係していると考えられる^{33,34)}。併せて，診療時間も午前9時から午後5時であるので生産人口が来院し難いことも影響している。山内ら³⁵⁾は診療所付近には旧家が多く，繊維問屋街が近接するので，比較的年齢の高い患者が多いと考察している。男女の来院比率は，後藤田ら⁷⁾，石田ら³²⁾の報告と同様に女性が多かった。都市圏の歯学部附属病院では1：1.2～1.7以上の男女比が殆どだが本診療所は旧診療所，新診療所共に1：1.1代であり男女差は少ない傾向にあった。本診療所は，1997年の山内ら³⁵⁾の報告では1：1.06と述べており，都市圏と比較して高齢の患者が多いこと，大学附属施設であるが一般診療所に準じていることに関連していると推察できる。また，本研究は，診療所の評価に男女別の分析結果を示さなかった。それは，病院評価に関する先行研究に性差がないとされているからである^{9, 25, 31, 36)}。受診者の地域および来院方法も山内ら³⁵⁾の報告とほぼ同様であり，比較的歯科診療所の近くに住んでいる人が多く，交通手段が自動車，自転車であり，地域性を示している。

質問項目に対する回答は，新診療所，旧診療所共に高い満足度であり平均4以上であった。しかし，旧診療所の会計の待ち時間平均4.17，交通の便4.13と最も低かった。交通の便は旧診療所および新診療所共に，十分な無料駐車場があるが，公共交通機関がなく，最寄りのJR岐阜駅まで徒歩20分以上かかること等が関連していると考えられる。会計の待ち時間も診療開始時間や，基本的にアポイント間隔が30分で，同時に多くの患者の受付を行うので，時間的な不満が大きく成ったと考えられる。電子カルテが導入されれば，受付業務が簡便になり患者の満足度が改善されると推測される。診療所の評価の項目では，3段階評価の再来院希望（平均：旧診療所2.91，新診療所2.92），紹介の意志（平均：旧診療所2.75，新診療所2.81）と高い満足度であった。5段階評価の総合評価（平均：旧診療所4.44，新診療所4.56）も同様に高い満足度であった。10段階で病院の総合評価を行った後藤田ら⁷⁾の報告では8.32，郡司ら⁸⁾の報告は8.7であり，僅かに本検索結果は良好であった。評価を度数分布で示すと旧診療所（満足：51.90%，やや満足：41.22%，普通：6.1%，やや不満：0.76%，不満：0%），および新診療所（満足：63.17%，やや満足：30.62%，普通：5.81%，やや不満：0%，不満：0.38%）であり，診療所と病院とでは異なるが，平成20年度受療行動調査³⁷⁾における，外来患者満足度（満足：58.3%，普通：29.0%，不満：5.4%，その他0.8%，無回答6.6%）と比較しても，新診療所，旧診療所共に満足とやや満

足の合計が90%を超えており，良好であることを示している。PDI岐阜歯科診療所の来院患者の年齢は，同様の研究の対象より，高く一般に年齢が高くなるほど病院に対する評価が高くなると言われていることも高評価に関連している^{9, 36)}。しかし，普通およびやや不満，不満と答えた患者が数%いたことから，さらに対応を向上させる必要があることを示唆している。

旧診療所と新診療所では，雰囲気・快適性，清潔度，プライバシー保護という施設環境面における項目で有意の差が認められた。プライバシー保護はその機能を旧診療所および新診療所共に個室診療室を有することで物理的環境として評価した。長谷川ら⁵⁾はプライバシー保護が総合的満足度に好影響を与えていると述べている。

CSポートフォリオ分析では，紹介の意志，再来院希望および総合評価を患者満足度としてそれに係わる項目を満足率偏差値と独立係数偏差値によりプロットし，その改善度を求めたものであり，項目ごとに改善度の大きさを求め，具体的に改善や維持することを示唆するものである。

歯科医師の病状への対処は，新・旧診療所共に紹介の意志，再来院希望および総合評価で，高値の改善度を示しては不在が重点維持項目であった。これは治療に対するアウトカムがほぼ満足していることを示している。一方，紹介の意志および再来院希望に対しては交通の便が新，旧診療所共に改善分野として抽出されたが，総合評価では改善度の低い因子であった。交通の便は医療提供上重要なアクセスの要素として確認されたが，一旦通院をしている患者にとっては他の評価項目に比べて優先度が低いことが報告されている²⁵⁾。また，紹介の意志および再来院希望の両方で，旧診療所では会計の待ち時間が重点維持分野で改善度が高値であるが，新診療所では，改善分野として抽出され，重要な因子であることが示唆されている。同様に，プライバシー保護も旧診療所では重点維持分野として，新診療所では改善分野として挙げられている。新築移転により個室診療室が半減した結果と考えられる。プライバシー保護は，総合評価でも改善度の上位に重点改善分野として抽出され，極めて重要な因子であると考えられる。

旧診療所にける総合評価では，清潔度，雰囲気・快適性のような施設環境機能が重点改善分野として上げられ，それらが施設的に改善した新診療所は，衛生士の対応，歯科医師の話やすさ，診療の待ち時間などと改善度の高いものが変化した。

重回帰分析で，総合評価に係わる因子を検討すると，新診療所では歯科医師の病状への対処や旧診療所

では、歯科医師の信頼および衛生士の対応項目が抽出され、交通の便は抽出されなかった。長谷川ら^{5,37)}が述べているように、建物の快適性や待ち時間等の利便性に関する満足度、医師以外の要因に関連する満足度の影響は比較的、弱いという結論と同様である。しかし、新診療所では、移転により最も改善したと考えられる清潔度が抽出されている。このような衛生面については、感染予防に対する患者意識の高まりが大きく影響していることも考えられ^{31, 38)}、抽出されたと考えられる。

結 論

施設や器材等のハード面だけでなく、医療従事者に関するソフト面を患者による評価から抽出し、改善点を明確にすることにより、患者に良質な医療を提供しうる情報を獲得することと総合評価、再来院の希望および患者紹介の意志に係る意志行動の構造的因子を検討した。その結果、

- 1) PDI 岐阜歯科診療来院患者の平均年齢(旧診療所:57歳, 新診療所:56歳), 男女比(旧診療所:1:1.7, 新診療所:1:1.6)と差が無かった。
- 2) 質問事項の回答は施設環境項目(雰囲気・快適性, 清潔度, プライバシー保護)および診療所の評価(総合評価)に差を認め, 新診療所が旧診療所より高い満足度であった。
- 3) CS ポートフォリオ分析において, 歯科医師の病状の対処は新診療所, 旧診療所共に診療所の評価(紹介の意志, 再来院希望, 総合評価)を重点維持分野として抽出した。
- 4) CS ポートフォリオ分析においては, 紹介の意志および再来院希望に対しては交通の便を新・旧診療所共に改善分野として抽出したが, 総合評価では改善度の低い因子であった。
- 5) CS ポートフォリオ分析で, プライバシー保護は新診療所, 旧診療所共に診療所の評価(紹介の意志, 再来院希望, 総合評価)で改善度の上位に抽出し, 極めて重要な因子であると考えられる。
- 6) 重回帰分析より総合評価に係わるのは, 新診療所, 旧診療所共に, 歯科医師や衛生士に係わる項目が抽出され, 交通の便は係数とは成らなかった。

以上の結果から, 新築移転の結果として, 受療環境の改善を認め, ポジティブな影響を与えた。交通の便およびプライバシー保護は, 施設環境因子として極めて重要であるが, 総合評価は, アメニティーサービスのみが重視されるのではなく, 信頼, 病状の対処のような歯科医師の技能・態度に基づく因子が重要であることが示唆された。

引用文献

- 1) 山下喜久, 竹下徹, 江島伸興, 白土清司. 医師・歯科医師・薬剤師調査に表れるわが国の医療施設従事歯科医師数の将来予測数値モデルの構築. 口腔衛生学会雑誌 2011; 61: 70-77.
- 2) 財団法人口腔保健協会. 歯科保健関係統計資料2010. 東京: 口腔保健協会; 2010: 3-33.
- 3) 財団法人口腔保健協会. 平成17年度総合研究報告新たな歯科医療需要等の予測に関する総合的研究. 東京: 口腔保健協会; 2006: 1-106.
- 4) 森本基, 宮武光吉, 零石聡, 川渕孝一, 大内章嗣. 歯科医師の供給と需要の推計について. 日歯教誌1999; 14: 270-281.
- 5) 長谷川万希子, 杉田聡. 患者満足度による医療の評価—大学病院外来における調査から—. 病院管理. 1993; 30: 231-240.
- 6) 左奈田幸夫. 病院サービスの質とマネージメント. 日本病院会雑誌. 1989; 36: 527-531.
- 7) 後藤田宏也, 郡司敦子, 河相安彦, 有川量宗, 田口千恵子, 菅野京子, 笹井啓史, 川良美佐雄. 大学歯学部付属病院における患者満足度調査. 日歯医療管理誌. 2007; 2: 147-158.
- 8) 郡司敦子, 河相安彦, 笹井啓史, 有川量宗, 田口千恵子, 菅野京子, 川良美佐雄. 日本大学松戸歯学部付属病院における患者満足度調査 第1報 患者満足度の関する調査票の妥当性. 日大口腔科学. 2005; 31: 116-122.
- 9) 今井壽正, 楊学坤, 小島茂, 櫻井美鈴, 武藤孝司. 大学病院の患者満足度調査—外来・入院患者の満足度に及ぼす因子の解析—. 病院管理. 2000; 37: 241-252.
- 10) 水野智, 楊舒, 徐知行, 太田圭洋, 山内一信. 患者満足度は医療の質の評価指標になりうるのか—日本病院会会員病院における患者満足度の実施実態, 及び患者満足度調査に対する態度—. 病院管理. 1999; 36: 11-20.
- 11) Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q. Health and Society*. 1966; 44: 166-206.
- 12) Lafont BE, Gadinier DM and Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. *Eur J Dent Educ*. 1999; 3: 109-116.
- 13) Sitzia J and Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci & Medi*. 1997; 45: 1829-1843.
- 14) Newsome PR and Wright GH. Qualitative techniques to investigate how patients evaluate dentists: a pilot study. *Community Dent Oral Epidemiol*. 2000; 28: 257-266.
- 15) Güral P, Çankaya H, Önem E, Dinçer S and Yilmaz T.

- Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2000 ; 28 : 461-469.
- 16) 厚生省. 厚生白書 (平成7年度版), 医療サービスとその消費者, 東京: <http://www.hakusyo.mhlw.go.jp/wpdocs/hpazl199801/b0007.html> : (2011年3月).
 - 17) 日本ものづくり・人づくり質革新機構: 医療の質保証のためのISO9001QMSの調査. 平成14年度情報経済基盤整備 (保健医療福祉分野の標準化のに向けたシステムの設計・実証研究) ; 2003 : 1-16.
 - 18) Nagata C, Ido M, Shimizu H, Misao A and Matsuura H. Choice of response scale for health measurement: comparison of 4, 5, and 7-point scales and visual analog scale. *J Epidemiol.* 1996 ; 6 : 192-197.
 - 19) 長谷川万希子, 杉田聡. 病院外来患者の受療満足度尺度の開発. 日本保健医療行動科学会年報. 1992 ; 7 : 150-165.
 - 20) 鎌倉稔成. 歯科臨床研究の統計ガイド. 東京: 医歯薬出版; 2009 : 1-47.
 - 21) 菅民郎. すべてがわかるアンケートデータの分析. 3版. 京都: 株式会社現代数学社; 2004 : 145-167.
 - 22) 藤吉普人, 牛野正, 九鬼康彰, 星野敏. 顧客満足度調査を用いた農産物直売所への顧客ニーズの把握と施設の改善方向. 農村計画学会誌. 2007 ; 26 : 329-334.
 - 23) 内田治, 菅民郎, 高橋信. Excelアドインによる多変量解析. 東京: 東京図書; 2003 : 43-67.
 - 24) Donabedian A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Lab Med.* 1990 ; 114 : 1115-1118.
 - 25) 今中雄一, 荒記俊一, 村田勝敬, 信友浩一. 医師および病院に対する外来患者の満足度と継続受診意志におよぼす要因——総合病院における解析. 日本公衛誌. 1993 ; 8 : 624-635.
 - 26) Heszen-Klemens I. Patients' noncompliance and how doctors manage this. *Soc Sci Med.* 1987 ; 24 : 409-416.
 - 27) Sanazaro PJ. A survey of patient satisfaction, knowledge and compliance. *West J Med.* 1985 ; 142 : 703-705.
 - 28) Marquis MS, Davies AR and Ware JE Jr. Patient satisfaction and change in medical care provider: A longitudinal study. *Med Care.* 1983 ; 21 : 821-829.
 - 29) Kasteler J, Kane RL, Olsen DM and Thetford C. Issues underlying prevalence of "doctor-shopping" behavior. *J Health Soc Behav.* 1976 ; 17 : 329-339.
 - 30) 岩崎ひとみ, 真喜屋建, 大森俊和, 松岡なつき, 川口真美賀, 浦田祐介, 浅原忠雄, 福井達真, 菊池隆, 多田幸恵, 古澤学, 森美府由, 羽柴元裕, 松井孝介, 小川雅之, 柴田俊一, 藤原周. 朝日大学PDI岐阜歯科診療所における初診患者の動向. 岐阜学誌. 2011 ; 38 : 53-57.
 - 31) 吉田直美. ある歯学部附属病院来院患者の受療行動と病院に対する評価—多重指標モデルの共分散構造分析—. 口腔衛生会誌. 2002 ; 52 : 706-717.
 - 32) 石田恵, 五十嵐公, 押尾はるみ, 飯田浩司, 清水チエ, 俣木志郎, 黒崎紀正. 東京医科歯科大学歯学部附属病院における新来患者に関する調査. 口病誌. 2001 ; 68 : 93-98.
 - 33) 岐阜市役所統計分析課. 平成18年度岐阜市統計書 2. 人口 (3. 年齢別・男女別). 岐阜: <http://www.city.gifu.lg.jp/c/40002262/40002262.html> (2013年4月).
 - 34) 岐阜市役所統計分析課. 平成19年度岐阜市統計書 2. 人口 (3. 年齢別・男女別). 岐阜: <http://www.city.gifu.lg.jp/c/40123507/40123507.html> (2013年4月).
 - 35) 山内六男, 柴田俊一, 金昇孝, 小川雅之. 当歯科診療所に来院した患者の実態調査. 日歯医療管理誌. 2000 ; 35 : 123-128.
 - 36) 山本武志, 八巻 (木村) 知香子, 佐伯みか, 田村誠. 患者による病院サービスの質の評価—評価方法の開発と検討—. 病院管理. 2004 ; 41 : 15-25.
 - 37) 厚生労働省: 受療行動の調査, 結果の概要 (平成20年受療行動調査), 東京: <http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/34-17.html> (2011年3月).
 - 38) 有川量崇, 鈴木瑠美, 後藤田宏也, 田口千恵子, 木本統, 森俊幸, 穂積香子, 吉田明弘, 内田貴之, 野本たかと, 神野良一, 栗林進一, 古賀幸恵, 栗林俊恵, 小椋正之, 森本基, 小林信吾. 患者満足度による歯科医療サービスの評価. 口腔衛生会誌. 2000 ; 50 : 502-503.