



# お口の健康ネットワーク 会報

Oral Health Network Newsletter vol.5. 2010. 6. 1



## プロフェッショナルケアの患者満足度

北海道医療大学歯学部口腔構造・機能発育学系保健衛生学分野 助教  
NPO法人お口の健康ネットワーク 理事

角舘 直樹

### 1. 患者満足度調査の実施

今回は、会員の皆様により明日から役立つエビデンスとして、2006年に筆者らが実施した患者満足度調査<sup>1)</sup>の内容について紹介します。

札幌の永山ファミリー歯科医院（院長：永山正人先生）に通院する歯周治療後のメンテナンス患者で、プロフェッショナルケアを目的として来院した患者計102名に対して無記名式の質問紙調査を実施しました。主な調査項目は、①プロフェッショナルケアを受けて良かったこと、②プロフェッショナルケアの満足度としました。

プロフェッショナルケアは、歯科医師の口腔内診査の後、歯科衛生士主体で実施しました。所要時間は30分を原則とし、口腔内の状況に応じて歯周ポケット検査、スケーリング、Scaling and root planing (SRP) などを行い、歯ブラシによる術者磨きを行いました。

### 2. プロフェッショナルケアはセルフケアを促進する

「プロフェッショナルケアを受けて良かったことについて1つ選んでください」という質問では、「歯を丁寧に磨くようになった」(39%)

が一番多く、次いで「歯ぐきが改善した」(26%)、「歯科医院に定期的に通うようになった」(19%)、「歯がつるつるになった」(15%)、「特になし」(1%)でした(図1)。

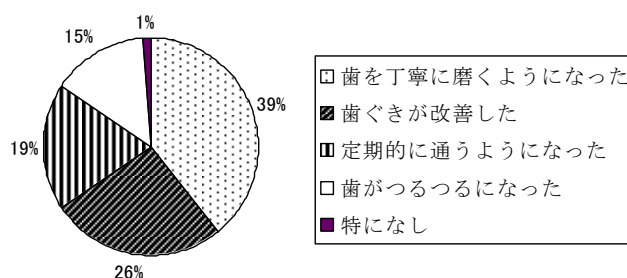


図1. プロフェッショナルケアを受けて良かったこと

本結果から、メンテナンス継続患者の半数以上はプロフェッショナルケアを受けることで、「歯を丁寧に磨くようになった」、「歯科医院に定期的に通うようになった」などの行動変容を認めていました。よってプロフェッショナルケアを受けてもらうことは、セルフケアへの動機付けにもなり、患者が望ましい歯科保健行動を獲得する一助となることが示されました。

以上から、歯科医療従事者がプロフェッショナルケアを患者に提供することは口腔の健康の維持・増進のみならず、セルフケアの行動変容の観点からも望ましいと考えられます。

### 3. プロフェッショナルケアの満足度

プロフェッショナルケアの満足度は、総合評価、爽快感、歯科医師の対応、歯科衛生士の対応、歯科衛生士の技術、説明、時間（チェアタイム）、待ち時間、予約の9項目について5段階で評価してもらいました。調査した9項目の患者満足度の平均値は「歯科医師の対応」が4.68±0.51（SD:標準偏差）と最も高く、「時間（チェアタイム）」の長さが3.67±0.76（SD）と最も満足度が低いという結果でした（表1）。

表1. プロフェッショナルケアの満足度

評価項目	平均値±SD
総合評価	4.28±0.57
爽快感	4.50±0.61
Dr対応	4.68±0.51
DH対応	4.67±0.53
DH技術	4.39±0.62
説明	4.52±0.52
時間（チェアタイム）	3.67±0.76
待ち時間	3.80±0.85
予約	4.31±0.73

(n=102)

### 4. 満足度に影響するのは「爽快感」と「説明」

では、プロフェッショナルケアの満足度を高めるためにはどうしたらよいのでしょうか？そこで、満足度を向上させる要因を検討することを目的として、「総合評価」を目的変数、それ以外の8項目を説明変数として重回帰分析を行ないました。その結果、「総合評価」に対して統計学的に有意に影響しているのは、「爽快感」（ $p<0.01$ ）と「説明」（ $p<0.05$ ）という結果でした（表2）。

本結果から、患者満足度においては歯科医療サービスを提供する歯科医師および歯科衛生士の対応・技術よりもプロフェッショナルケアにおける「爽快感」と「説明」が重要であることが示唆されました。

表2. プロフェッショナルケアの総合評価と各項目との関係（重回帰分析）

	偏回帰係数	有意確率
爽快感	0.34	0.00023( $p<0.001$ )
Dr対応	-0.04	0.74
DH対応	0.18	0.19
DH技術	-0.05	0.59
説明	0.27	0.012( $p<0.05$ )
時間（チェアタイム）	0.13	0.10
待ち時間	0.13	0.08
予約	-0.11	0.14

$R^2=0.51$  (n=102)

以上のことから、各歯科医院では爽快感を高めるための工夫をし、患者が安心・信頼できる説明を行うことが重要であると考えられます。

なお、筆者は、プロフェッショナルケアにおける爽快感を高める方法として、歯間部歯肉に対するマッサージ効果が高いとされるつまようじ法<sup>2)</sup>によるプロフェッショナルケアは有効であると考えています。

#### <参考文献>

- 1) 角館直樹, 品川晴文, 森 基, 坂梨史朋, 藤澤雅子, 永山正人: 歯周治療後のメンテナンス継続患者のプロフェッショナルケアに関する意識調査, 日歯医療管理誌, 41: 164~169, 2006.
- 2) 森田 学, 西川真理子, 石川 昭, 木村年秀, 渡邊達夫: つまようじ法とフロッシングを併用したバス法とのマッサージ効果の比較, 口腔衛生会誌, 47: 158~163, 1997.

角館 直樹（かくだて なおき）

〔略歴〕

- 平成15年 北海道大学歯学部卒業  
青森県立中央病院歯科口腔外科研修医
- 平成16年 永山ファミリー歯科医院勤務
- 平成20年 北海道大学大学院博士課程修了  
北海道医療大学助教
- 平成22年 京都大学大学院専門職学位過程修了

# 会員医院訪問

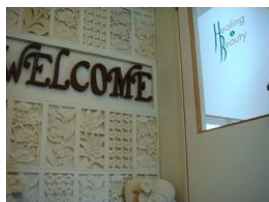
## むらき歯科医院



■医院概要  
所在地：岡山県総社市門田  
364-12  
チェア：7台  
面積：約60坪  
スタッフ：13名（歯科医師2名、  
歯科技工士1名、歯科衛生士8  
名、受付2名）  
患者数：1日約50名（うちメイン  
テナンスは約15名）

### ゆりかごから墓場まで～地域医療に貢献し、健康を提供する歯科医院へ

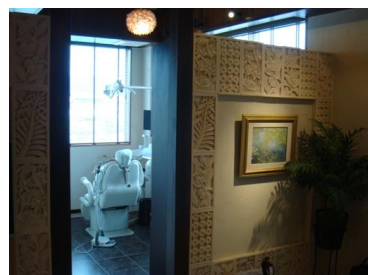
岡山県の南西部に位置する人口7万人弱の総社市内で19年前から開業され、地域医療への貢献という信念を持ち、日々診療に取り組んでおられる、むらき歯科医院に訪問し、院長の村木利彦先生にお話をうかがいました。



—2年前にデンタルケアサロン「ヒーリング&ビューティー」を立ち上げられたそうですね

これは、ずっと永年の夢だったんです。15年ほど前に、ドイツから“ドリルフリーゾーン”という言葉が日本に紹介されましたが、その言葉を聞いて、すごくいい響きだなと感じたのがきっかけになりました。それ以降、病気の人を助けるのはもちろんですが、それだけではなく、健康を提供するような仕事がしたいという思いがずっとありました。人間が健康になりたいという思いは尽きることがないので、そう考えると、私達の仕事に終わりはないですし、やりがいもあります。そういう思いで、やっと出来上がったのがこのサロン

なんです。まだチェアは2台なんですけど、治療のエリアと完全に分けたエリアを作ったかったです。



—開業当初からつまようじ法をとり入れられています

大人の方にはほぼ全員につまようじ法をやっています。初診時は応急処置とか、資料取りで、2回目の

ときには、資料を提示して、動機付けを行った上でつまようじ法による術者磨きを行います。

具体的には、あなたのお口の中は今こういう状態で、これを健康な状態にするには、こういうことが必要ですよ、またお手入れのしかたについては本当にちゃんと磨くとどんな感じになるか、お口の中を磨かせてくださいね、と言って術者磨きを行います。術者磨きの歯ブラシはpmj V-7のレギュラーヘッドを使用しています。

最初の2～3回はつまようじ法による術者磨きをして、セルフケアがうまくできているかどうかフォローアップしています。うまくできるようになったら、歯磨きの練習は終わり、あとは3カ月に1回などのメンテナンスになっていくという形ですね。大体7～8割の方はV-7歯ブラシを使ってセルフケアもされていますよ。セルフケアもきちんとできている患者さんはだんだん歯ぐきが元気になってきます。良くなりだすと3～4年くらいかけてずっと良くなっていきます。



—会員クラブ(カムカムクラブ、ウェルネスクラブ)について聞かせてください

子供の健康クラブ(カムカムクラブ)は今ではどこでもよくやっていますが、卒業は永久歯列が完成する中学1,2年です。そこから先は難しいですが、地元に来てくれる子もいます。また、結婚して子供と一緒に来てもらっているケースもあります。

カムカムクラブでは、自分の体は自分で守るという習慣づけをしてもらうことが一つの目的です。

大人の場合はメンテナンスです。歯周病だけでなく、カリエスリスクが高い人もいます。歯周病のメンテナンスよりこちらのほうが難しいですね。

私は、歯はできるだけ抜かないんです。歯科衛生士に、「先生、むし歯あるんですけど・・・」と言われても、小さいむし歯はできるだけ治さない、そしてできるだけ抜かない。これは診療のポリシーです。

よく患者さんに、「勝手に抜いたら泥棒になりますから。もうこの歯は成仏させてくださいって言われたら抜きますから。」と言うんです。でも本当にきちんとケアしていたら、グラグラの歯が血も出ずに抜けますよ。

### —予防以外に力を入れていることは？

私の考えは地域医療に貢献することが第一です。“地元の人のためのむらき歯科”なので、ある特定分野、例えばインプラントに特化してインプラントばかりするということはありません。当院の患者さんは老若男女、ゆりかごから墓場までなんです。すべての年代の人を診るので、矯正もインプラントもします。ある程度いろんな分野を勉強して知っていないと、本当にその人にとって最適な治療計画・治療方針を立てられないので、幅広く勉強することを意識しています。ですから特にどの分野に力をいれているという気持ちはありません。

### —待合室に 8020 を達成した患者さんの写真がたくさん飾ってありますね

10 年以上当院に来られている患者さんで 8020 を達成したという患者さんもいます。ですから今 70 歳くらいの患者さんには頑張りましょうねって言ってます。

あの写真は当院に見学に来られる先生に私が一番見てもらいたいものですね。あまりどこに行ってもないんですよ、



8020 を達成した患者さんの写真って。でもそれが分かる先生はすごく褒めてくださいます。

### —スタッフの教育はどのようにされていますか？

私のほうからいろいろと話をすることはありますが、特別なことはやっていません。やはり、治療が終わった方が、3 ヶ月に 1 回とかで来院され、その患者さんを担当していると、何も言わなくても体で分かるんです。自分たちがやっていることがどういうことか、それがどんなに素晴らしいことか、さらにやっていて楽しい、そういうのを自分で感じるから、何も言わなくても歯科衛生士はやりがいを感じてくれるんです。



ただ、気持ちいいケアをするにはどうすればよいかということ勉強しないといけない。そういう教育はやっています。今はつまようじ法の術者磨きのスキルは先輩が後輩に指導しています。一昨年渡邊達夫先生に訪問実習に来ていただいたのも、果たして本当に気持ちのよい術者磨きができているかというのを振り返るためだったのですが、スタッフはすごく勉強になり喜んでいました。

また、新人の歯科衛生士には私を磨いて合格したら患者さんに術者磨きを始めてもらうようにしています。



今年からは院内で症例検討会も始めました。これをきっかけに歯周病学会の認定歯科衛生士を取得するような人が出てきたらいいなと思います。



村木利彦(むらき としひこ)

岡山大学歯学部 1986 年卒  
岡山大学歯学部歯科保存学第一講座 2 年  
玉野三井病院歯科部長 4 年  
開業歴 19 年(1991 年開業)

## 活動報告

### 4/11「フッ化物応用のAtoZ」(岡山)



日時:平成 22 年 4 月 11 日(日)13:30~16:30  
会場:岡山大学病院カンファレンスルーム  
参加者数:44名

■講師:朝日大学歯学部教授 磯崎篤則 先生

4/11(日)にお口の健康ネットワーク主催研修会「フッ化物応用の AtoZ~基礎から応用まで~」を開催しました。講師に朝日大学歯学部教授の磯崎篤則先生をお迎えし、フッ化物応用の歴史から、実際の臨床に役立つお話まで、幅広く解説していただきました。後半の質疑応答も活発に行うことができ、有意義な研修会となりました。ご参加いただいた皆様、ありがとうございました。



### 5/30「予防歯科臨床セミナー」(松山)



日時:平成 22 年 5 月 30 日(日)10:00~16:00  
会場:玉井歯科商店松山店  
後援:株式会社玉井歯科商店  
参加者数:59名

■講師

pmj 歯科診療所院長 黒瀬 真由美 先生  
小畑歯科医院院長 小畑 文也 先生

5/30(日)に松山にて「患者さんに喜ばれる 予防歯科臨床セミナー」を開催いたしました。今回は(株)玉井歯科商店様のご後援をいただき、定員を超える多数のご参加をいただきました。お口の健康ネットワークの会員の医院様以外にも、これからつまようじ法を取り入れようと検討される方も多数おられ、実習にも皆さん熱心に取り組んでいただきました。



## 事務局よりお知らせ

## ●今後の行事日程

H22年 月 日	内容	開催地	講師等	時間 (予定)
6/13 (日)	予防歯科臨床セミナー (※)	東京	黒瀬真由美 小畑文也	10:30~16:30
8/8 (日)	予防歯科臨床セミナー	札幌	黒瀬真由美 小畑文也	10:00~16:00
9/11 (土)	理事会	浜松		10:00~12:00
	第2回通常総会			12:00~13:00
9/11 (土) 9/12 (日)	宿泊研修会 【予定テーマ】 「我が国の歯科医療の動向 (仮題)」他	浜松	講師依頼中	11日 14:00~ ~12日 15:00

※6月13日のセミナーは、日本歯周病学会「施行細則(附表2 1.9)その他の研修会」として認められました。日本歯周病学会認定歯科衛生士制度更新時の生涯研修単位(5単位)となりますので、必要な方には研修単位証明書を発行いたします。会員の皆様のご要望に応じて、今後開催するセミナーについても、歯周病学会に単位認定の申請をしたいと考えております。

## ●9/11(土)、12(日)の宿泊研修会について

上記の行事予定にもありますが、9月11、12日に総会とあわせて宿泊研修会を企画しております。予定テーマの一つとして、「我が国の歯科医療の動向(仮題)」として、歯科医療政策に携わっている方を講師にお招きする方向で調整している他、複数のテーマを検討しております。まだ詳細のご案内ができず申し訳ございませんが、現在担当の理事の先生方にご協力いただき調整を行っております。みなさまぜひご参加くださいますよう、日程の確保をお願いいたします。

## ●会員名簿の発行について

年1回発行しておりました会員名簿ですが、情報管理の問題や、名簿の利用度等を勘案いたしまして、本年度から発行を取りやめたいと思います。今後は、お口の健康ネットワークのホームページ内の会員専用ページの中で、会員名簿を掲載する方向で検討しております。会員専用ページは7月頃完成予定です。

(編集後記)

今回の会報の3~4ページに掲載しておりますが、会員医院訪問ということでむらき歯科医院の村木先生に取材にご協力いただきました。今後も会員の皆様を訪問させていただき、会報内でご紹介できればと考えております。皆様のご協力をお願いいたします。(事務局/草野栄路)

お口の健康ネットワーク会報 Vol.5

2010年6月1日発行

発行：NPO 法人お口の健康ネットワーク  
〒700-0953 岡山市南区西市541-1  
TEL. 086-244-4692 FAX. 086-244-1351  
<http://www.oral-health-network.jp>  
E-mail: info@oral-health-network.jp