

歯科医療に関する実証的考察：K J 法的分析

西 山 美 瑳 子
遠 藤 惣 一
牧 正 英

目 次

はじめに

1. K J 法的方法について
 - 1) 本稿でなぜK J 的分析法を使用したか
 - 2) 歯科患者の歯科医療に関する「自由意見・希望」のK J 法的図解図の作成について
 - 3) 大学生の歯科医療に関する「自由意見、感想」のK J 法的図解図と文章化について
2. 歯科医療に対する患者の「自由意見・希望」の整理、分析結果
 - 1) 歯科患者自由意見回答者の性別、年齢層別、治療目的別構成比
 - 2) 歯科患者の「自由意見・希望」のK J 法的図解図と文章化による整理、分析結果：12地域別
3. 大学生の歯科医療に関する「自由意見・感想」のK J 法的図解図と文章化
4. 患者と大学生の歯科医療に関する自由意見・希望、感想の全体内容整理と比較
 - 1) 分担執筆者の分析結果についてのコメント—まともにかえて—
 - 2) 歯科医療についての意見・希望、感想整理表の構成と内容整理

はじめに

本論のデータ構成は二部からなっている。

第一部は、昭和58年11月に尼崎市で実施した歯科患者実態・意見調査の有効回収票の中から、地域歯科医療についての自由記入の意見・希望記入欄に記入されたものを、患者通院先歯科医院地域毎に取りまとめK J 法的方法に準拠して、その内容的に類縁のものをそのまま集めて意見のグループ編成を行い、図解図を作成した。この調査票表題は「歯の治療について皆さんにおたずねしま

す」, 調査主体者は尼崎市歯科医師会と関西学院大学社会学部内<地域医療研究会(構成者は本稿執筆者の牧, 遠藤, 西山)>である。調査回答者は尼崎市全域の歯科医院に通院中の歯科患者で1歯科医院当たり30人前後, 昭和58年11月の通院中の歯科患者の中から等間隔抽出(原則)により抽出された人に対して自記法・無記名により記入してもらったものである。

第二部は、大学生の歯科地域医療についての自由な意見、感想、イメージを、当の関西学院大学学生自身の手によって、K J 法的方法に則り整理し図解図を作成し文章化したものである。

第一部の歯科医院患者の自由意見図解図と第二部における大学生の自由意見図解図との一番決定的な相違は、回答者の属性の違いである。後者の大学生の居住地と出身地(大学寮生および下宿生を含めて)は、兵庫県、大阪府、奈良県、京都府を中心とする近畿、そうして広く東北、中部地方や四国、九州にわたっている。したがって、彼ら、彼女らの歯科地域医療についての経験と知識は、その生育した地方での経験や知識によるところが大きいとみなすことができる。尼崎市居住者の学生は極く僅かな人数であるから、学生の居住地から考えれば、そうして前回の私共の調査報告書で示したように、歯科患者はその大多数が同一市内の中で通院するから^(注1)、学生の場合にもそれが当てはまるとして、学生が自由意見で述べた地域医療の状況は尼崎市以外での状況とみなすことができる。

前者と後者の回答者属性として二番目の大きな違いは、回答者が、現在歯科患者として通院中のものと、現在歯科患者でないもの、ということの

(注1) 遠藤惣一・西山美瑳子・牧 正英「歯科患者に関する社会学的実証研究(Ⅰ)―患者通院圏マッピング分析および患者実態・意識調査全体集計結果―」『関西学院大学社会学部紀要』44号(1982年2月), 134-135頁参照。

差である。前者はその調査回答時点で歯科患者として歯科医院に通院中であり、現実にも身をもって歯科医療について考え感じている意見を吐露している。後者は意見・感想陳述時点では歯科患者としては通院しておらず、過去の患者体験や幼児期の記憶を思い起こし、時には家族の話なども起用して、あれこれと思いつくままにイメージまでも述べている。こうした両者の《現在歯科患者である》か、《現在歯科患者でない》かの相違は図解図の内容にも自ずから反映されている。現在歯科患者としての意見は切実な意見が具体的に述べられており、現在患者でない人の感想・意見は若い世代の歯科医師観、歯科医院観、潜在患者としての歯科治療感などを示すものといえよう。

前者と後者の第三の相違は両者の年齢層と性別構成比の違いである。尼崎市歯科患者の年齢層は十代後半から60歳以上にわたっている。50・60代の高年齢層が30.3%、30・40代の中年層が42.5%、10代後半と20代の若年層は合計して26.6%であり、中高年齢層が全体の7割をしめている。学生のほうはすべて20代前半である。なお、男女比からいえば尼崎市患者自由意見回答者の性別比率は、意見者総数376人のうち女性が243人約65%で女性比率が高い。後者は学生総数52人中男子学生40人女子学生12人で男子学生約77%で男性の比率が大きい。

要するに、現在の歯科患者の意見・希望は現実の切実な状況、意見を表わしており、年齢層も様々であるから治療目的別においても検査、歯列矯正、むし歯、つめもの・冠、歯槽膿漏、入れ歯等患者としての経歴も豊富である。これに対して学生側の歯科患者としての経験は多くない。学生の意見・感想は本人や家族の歯科受診経験、潜在患者、若者の歯科治療・歯科医院に対する経験、イメージが反映されるものといえる。しかし、学生達のこうした状況は将来にむけての歯科患者予備群、世間での若者の見方、として受け取るならば、中には事実誤認の感想もあるかも知れないこと自体が世相を反映しているものとして考えさせるものを持っているといえよう。

1. K J法的方法について

1) 本稿でなぜK J法的分析法を使用したか

本稿でわれわれが取り扱ったデータは、歯科患者と大学生の歯科地域医療に関する《自由意見・感想》であり、当然のことながら、その内容は多岐にわたり、なかには相反する意見もあり、一人、一人の意見は今後の歯科地域医療にとって大事な指針となるものである。個々の独自性をもった意見を尊重する整理、分析法として、川喜田二郎氏の創出、展開によるK J法をここに援用することにした。

川喜田氏のK J法については、川喜田二郎著『発想法—創造性開発のために—』中央公論社（中公新書136）昭和42年刊、川喜田二郎著『続・発想法—K J法の展開と応用—』中央公論社（中公新書210）昭和45年刊、川喜田二郎著『発想法—創造性開発のために—』中央公論社（中公文庫）昭和59年刊などによって、K J法に関する基本的概要、骨子、応用の実際を、一応ある程度まで知ることができる。しかし、同氏著の本を読みすすむ程に、K J法の方法は奥深いものがあることを推察するにいたった。同氏自身が、「この本の序文を書いた1979年5月にくらべ、その後の発想法の急速な発達と普及ぶりは、まさに隔世の感がある。わづか9年のうちに、発想法の主軸となったK J法は、日本の津々浦々に知れ渡ってしまった……。いまや量の普及よりも質の向上こそが第一の課題となってきた」。（中公文庫版序文から抜粋）とあり、発想法は徹底して実行してみなければ決して「わかった」部類にはならないのであり、そのためには今までは予備テストの期間であり、今後は、研修、塾等を通じて本流の普及につとめたいとの論旨展開がおこなわれている。こうしたことをふまえて、私共の今回の分析手法での応用に際しては、個々のデータをして語らしめるというK J法の精神に準拠して歯科医療についての意見の整理、分析を行ったが、特に、歯科患者の個々の「意見・希望」の内容陳述のニュアンスを大事にすることにし、その為に地域単位の図解図作成に当たっては同一内容の陳述と見なしうるものがあったも併せて列挙している。こうしたことから、

本稿の表題にも示したようにKJ法的という用語を使用したのである。

2) 歯科患者の歯科医療に関する「自由意見・希望」のKJ法的図解図の作成について

上述したように、歯科医療にたいする歯科医療にたいする歯科患者の「意見・希望」を整理、分析するに当たって、KJ法の理念と方法に賛同しこの方法を用いることとし、それにあわせて、意見陳述者の社会的属性をも考慮するべく、歯科患者の意見・希望の転記については、社会的属性(性別、年齢層)と治療目的を併記した。このように、意見陳述者の属性と治療目的を意見毎に付記したことは、この種の整理法としては新しい試みであり、意見の状況がこれで推測できる手掛りになればと考えている。患者の自由意見をKJ法的方法により整理、分析することは、すでに前回の歯科患者調査分析で行ったところであるが(注2)、今回は、極力、患者の陳述の語句をそのまま生かすよう努めた。したがって、各地域の図解図には、患者の意見で同様な内容があっても網羅的に全て記載することにした。なお、この整理、分析については、本稿執筆者の三人で分担して行った。

3) 大学生の歯科医療に関する「自由意見・感想」のKJ法的図解図と文章化について

大学生の自由意見・感想のKJ法的図解図と文章化作りについては、本学社会学部三年次・四年次の研究演習に併設の実習において、本稿の報告者である三人が担当している牧ゼミ、遠藤ゼミ、西山ゼミのゼミ生を対象として、発想法の訓練とKJ法の習得の一環として行ったものの成果をここに示したものである。はじめはゼミ生数人づつが班編成で図解図と文章化を行ったが、その後、二つの班のものを更の一つにまとめて整理し直したものがここに収録されたものである。

2. 歯科医療に対する歯科患者の「自由意見・希望」の整理、分析結果

1) 歯科患者自由意見回答者の性別、年齢層別、治療目的別構成比

歯科患者の地域歯科医療に関する自由意見・感

想は、自記法による「歯科地域医療に関する患者実態・意識調査票」最終頁に自由記入欄として設けられたものへの記入文である。

調査票への記入は患者の受診待ち時間、受診後の時間を利用して行われたため、記入の時間的余裕が無かった場合もありうるが、全有効回収票総数4,801票中、意見記入票は376票で、自由意見記入者は全体の7.8%であった。

第1表は地域別にみた自由意見記入票数と%である。地域別には、票数、%ともに最高が立花地域の記入者票数64票、9.9%であり、最低が塚口北地域の6.1%、30票である。

第2表は、意見の件数からその件数の性別構成比、年齢別構成比、治療目的別構成比をみたものである。

第1表 自由意見記入票数(地域別)

		今回調査			* 参考資料 前回調査 自由意見 記入票率
		自由意見 記入票数 a	自由意見 記入票率 a/b	有効回収 票 数 b	
阪急 沿線 地域	1 塚口南	43	9.1%	470	11.8%
	2 塚口北	30	6.1	488	12.0
	3 園田	37	9.6	385	15.4
	4 武庫之荘	40	7.5	536	8.2
	小計	150	8.0	1,879	11.7
東部 地域	6 潮江	23	9.4	244	8.8
	7 長洲	14	7.4	189	12.3
	8 杭瀬	26	6.7	386	20.9
	9 開明	16	6.7	239	12.0
	小計	79	7.5	1,058	14.7
西部 地域	5 立花	64	9.9	647	8.1
	10 難波	25	6.2	401	7.8
	11 竹谷	25	6.9	364	14.6
	12 大庄	33	7.3	452	11.7
	小計	147	7.9	1,864	10.2
全	体	376	7.8	4,801	11.7

*注) 前掲(注2)の文献238頁に記載。

(注2) 遠藤惣一・西山美瑛子・牧 正英「歯科患者に関する社会的実証研究(Ⅲ) —多変量解析および自由意見回答のKJ法的分析—」『関西学院大学社会学部紀要』46号(1983年3月)。

第2表 歯科治療に関する意見件数（意見者の属性と治療目的別件数と構成比）

上段
下段 %
件数

	件数 (計)	性 別		年 齢 別			治 療 目 的								
		男性	女性	若年	中年	老年	1 検査 予防	2 むし 歯	3 つめ もの	4 入歯	5 歯周 病	6 歯列 矯正	7 その他		
阪 急 沿 線 地 域	1 塚口南*	100 44	31.8 14	68.2 30	40.9 18	31.8 14	25.0 11	6.8 3	61.3 27	18.2 8	2.3 1	9.1 4	2.3 1	—	
	2 塚口北	100 30	36.7 11	63.3 19	26.7 8	43.3 13	30.0 9	—	76.7 23	6.7 2	10.0 3	3.3 1	3.3 1	—	
	3 園田	100 39	33.3 13	66.7 26	15.4 6	41.0 16	43.6 17	—	56.7 26	12.8 5	10.3 4	7.7 3	—	—	2.5 1
	4 武庫之荘	100 40	17.5 7	82.5 33	30.0 12	55.0 22	15.0 6	7.5 3	65.0 26	20.0 8	2.5 1	—	—	—	5.0 2
	小 計	100 153	29.4 45	70.6 108	28.8 44	42.5 65	28.1 43	3.9 6	66.7 102	15.0 23	5.9 9	5.2 8	1.3 2	1.3 3	2.0 3
東 部 地 域	6 潮江	100 23	43.5 10	56.5 13	13.0 3	39.1 9	47.8 11	4.3 1	69.6 16	8.7 2	17.4 4	—	—	—	—
	7 長洲	100 14	42.9 6	57.1 8	57.1 8	28.6 4	14.3 2	—	64.3 9	21.4 3	—	7.1 1	—	—	7.1 1
	8 杭瀬	100 27	25.9 7	74.1 20	25.9 7	44.5 12	29.6 8	3.7 1	70.4 19	7.4 2	18.5 5	—	—	—	—
	9 開明**	100 16	37.5 6	56.3 9	18.8 3	31.2 5	50.0 8	—	50.0 8	18.8 3	18.8 3	6.3 1	—	—	6.3 1
	小 計	100 80	36.3 29	62.5 50	26.3 21	37.5 30	36.3 29	2.5 2	65.0 52	12.5 10	15.0 12	2.5 2	—	—	2.5 2
西 部 地 域	5 立花	100 64	35.9 23	64.1 41	28.1 18	48.4 31	23.4 15	3.1 2	70.3 45	15.6 10	4.7 3	6.3 4	—	—	—
	10 難波	100 25	40.0 10	60.0 15	16.0 4	56.0 14	28.0 7	—	48.0 12	12.0 3	24.0 6	16.0 4	—	—	—
	11 竹谷***	100 27	51.9 14	44.4 12	22.2 6	37.0 10	37.0 10	—	44.4 12	33.3 9	11.1 3	11.1 3	—	—	—
	12 大庄	100 33	39.4 13	60.6 20	24.2 8	48.5 16	27.3 9	—	57.6 19	30.3 10	6.1 2	3.0 1	—	—	3.0 1
	小 計	100 149	40.3 60	59.1 88	24.2 36	47.7 71	27.5 41	1.3 2	59.1 88	21.5 32	9.4 14	8.1 12	—	—	0.7 1
全 体	100 382	35.5 134	64.4 246	26.4 101	43.5 166	29.6 113	2.6 10	63.4 242	17.0 65	9.2 35	5.8 22	5.2 2	5.2 6	15.7 6	

*塚口南では年齢NA1がある。計と%計算にはNAを含めている。
 **開明では性別NA1がある。計と%計算にはNAを含めている。
 ***竹谷で性別と年齢にNAが各1があるが、計と%計算にはNAを含めている。

2) 歯科患者の「自由意見・希望」のKJ法的
 図解図と文章化による整理、分析結果：12
 地域別

ここで12地域というのは、尼崎市歯科医師会が12支部に分れており、その会員歯科医師医院の所属支部地域毎に歯科医院患者の調査票を整理したので、地域とは、患者の通院先医院の所在地域を指し、患者自身の居住地や通勤先所在地を指すの

ではない。

12地域は商業地域、住宅地、準工業地域などさまざまな地区を含んでおり、歯科医院の過密・過疎状態も様々であるが、ここでは、ただ、一律に医院の所在地を単位として地域を区分し患者調査票を整理したものである。

上述のように、尼崎市歯科医院患者自由意見記入者は、その通院先医院の所在地地域によって12

地域に分かたれる。この12地域別にKJ法的図解図と文章化を行ったものが次の第1図から第12図である。この12地域の各地域については本稿執筆者三人で地域分担の上、図解図と文章化を行った。なお、これら全12図の全体的な内容整理は、本稿

4.においておこなっている。

(以上西山)

つぎに参考までにKJ法の図解図における関連づけの記号を引用しておく。

関連づけの記号 (KJ法的図解図のために)

—— 関係あり

——> { 生起の順, 因果関係, 上部構造から下部構造へ, またはその逆
 { 包括的なものから細部へ, またはその逆

<——> } 相互に因果的となる
<——> }

>——< 互いに反対

—×— 関係が切れた

==== 同じ

≠ 同じでない

川喜田二郎『続・発想法—KJ法の展開と応用—』, (中公新書No.210), 1970年刊, 89頁の第17図の一部を引用掲載。

第1図 「塚口南」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.01 塚口南 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]

今通っている先生の良いところ

親切、丁寧、信頼できる

とても丁寧に診てくれると思う (F20つめもの)
 親切、親しみの持てる、そして痛くないようにして下さる、とても喜んで (F60つめもの)
 今行っているところは家庭的でブラッシングもその他の指導もよく行き届いているしなるべく抜歯をせずに治療して下さるので良い (F50むし歯)
 信頼出来るから家から便利な所ではないが通っている (F30むし歯)
 良心的で非常によかった (M20つめもの)
 丁寧な治療が一番嬉しい (F40むし歯)
 満足している (M50むし歯)
 大体良いと思う (F30むし歯)

技術も上手で安い

この先生は良心的で安いからよい (F40むし歯)
 この先生は大変治療は上手で、しかも料金は安いのでよい (F?むし歯)
 保険金ですべてやってくれるので有り難い (M20むし歯)

先生の人柄が好き、激励

てきぱきした先生です、治療の仕方も早いようです。男らしいいい先生だと思います (M40むし歯)
 仕事ガンバッテ下さい (M20むし歯)

それぞれ特徴がある歯科医院があることを望みます

数は多いけれど、それぞれ個性が少ないし、行きにくい感じがある (F20歯列矯正)

待時間を出来るだけ短く

待時間を出来るだけ短く (F20むし歯)
 予約制にするからには、待ち時間は30分以内にしてほしい。1時間も待たされると困る (F30むし歯)
 ひとりに時間がかかりすぎる、待ち時間が長い (F20検査・予防)

こういう治療、こういう先生を望みます

丁寧に、そして説明をして下さい

なるべく丁寧に治療してほしい (F20むし歯)
 もっと丁寧に説明しながら治療してほしい (F20むし歯)
 当市のことではないが、歯を抜いた場合など、後々どのようになるか説明してほしい抜きっぱなしで歯がすき困ったことがある (F20つめもの)
 5年位の間に4軒変りました、こちらの間に答えてくれないことが多い (F50歯槽膿漏)
 できるだけ安く丁寧な説明を望む (M50つめもの)
 いろんな薬をもらいますが何の薬か説明してもらいたい (F40入れ歯)

技術についての希望

新しい技術が出たらすぐ使って下さい (M20検査・予防)
 ガタのこない治療 (F20むし歯)
 痛くないのが一番いいです (F20むし歯)
 なるべく歯を抜かずに治療してほしい (F20むし歯)

治療についてのその他の希望、感想

とにかく適切な治療をしていただければ十分だと思う (M20むし歯)
 上手で安いのがよい (F30つめもの)
 患者の身になって治療して下さることを望みます (F50歯槽膿漏)
 良心的な歯医者さんがふえる事を望む (F30むし歯)
 信頼される人材の育成を望みます (多額の費用がかかる入れ歯等、1-2年でやりかえるとなる時はいいようのない気持ちになる、一部の歯科医に技術的、専門的な面で信用不可な方がおられ、患者として非常に不安である) (F40むし歯)

急な場合に行けるところを

以前に子供が歯が痛い時に某地区近辺の医者已全部断られました。救急の歯医者が必要だと思います (F40むし歯) (某地区とはこの地域ではない)
 予約制も時にはよいが、急な病気の場合は予約出来ない。診療方法を個々の医院も考えるべきである (M50むし歯)

治療費についての希望と疑問

治療費を安くしてほしい

治療費（特に前歯の保険がきかない）を安くして下さい（M20むし歯）
 治療費をもっと安くして下さい（F20検査・予防）
 保険じゃなくても安くしてほしい（M60歯槽膿漏）
 入れ歯などの値段も上等のものをできるだけ安く（F20むし歯）

治療費に差があるのはなぜ？

治療費の件ですが、場所によって差があると思えます。なぜなのか、いつも考えている（F30むし歯）

出来るだけ保険でお願いします

出来るだけ健康保険で出来るようお願いします（M50むし歯）

保険扱いとそうでないものを明示して下さい

保険扱いと出来ないものとをポスターなどで明示して下さい（F40つめもの）

一週の治療回数を多くして下さい

週に一回ぐらいは少ないので毎日みて下さい（M30歯槽膿漏）
 予約時間を週2回程にしてほしい（M50むし歯）
 日数がかかります、出来るだけ早い治療を好みます（F50つめもの）

No.01塚口南

自由意見の全体傾向は、今通っている先生、歯科医院の良いところを個別に述べた人々の感想・感謝と、平素の希望や現在の問題点を述べた人々の意見とに大きく二つに分かれた。

歯科患者が通院先の先生の良い点と考えているところは、まず、親切、丁寧、信頼できるということであり、それ故医院が便利な所がないが通っているという人もいます。ついで、治療、技術が上手でしかも安いということであり、その上、先生の人柄について感服し、心の中で激励している人がいる。いずれにせよ、自由意見40中13（約1/3）が賞賛や好意的感想を寄せている。

これと対照的な意見は、歯科医院の数は多いが個性が少なく行きにくい、という意見である。

患者が希望する治療、希望する先生のタイプは、丁寧に説明しながら治療してほしい、患者の質問に答えて下さい、何の薬か説明して下さい、技術については痛くなく、なるべく歯を抜かず、ガタがこないように、新しい技術を使って下さい等であり、要するに患者の身になって適切で上手で安く技術的、専門的にも信用できる先生とそうした人材育成を望みますということである。

治療費や待ち時間、治療回数についての要望では、治療費を安く、出来るだけ保険でしてほしい、保険扱いと出来ないものとをポスターで示してほしい、治療日数を短くし、一週の治療回数を増やしてほしい、待ち時間を短くしてほしい、などである。

救急の場合に行ける場所が必要とする意見と、予約制であってもこの問題については個々の医院が対応を考えてほしいとの意見があった。

（西山作成）

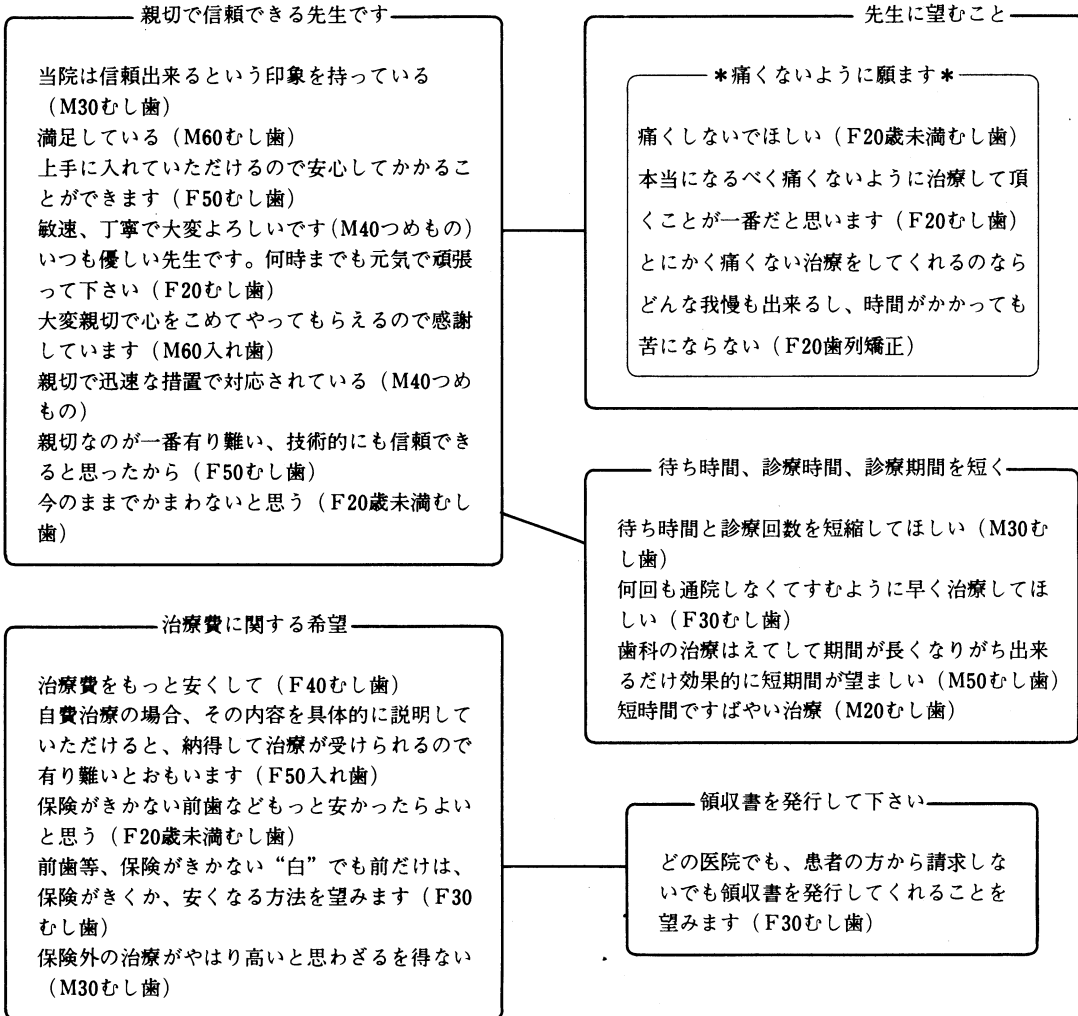
性別	件数	割合(%)
男性	14	31.8
女性	30	68.2
計	44	100.0

年齢	件数	割合(%)
16-29	18	40.9
30-49	14	31.8
50以上	11	25.0
NA	1	2.3
計	44	100.0

治療目的	件数	割合(%)
1. 検査・予防	3	6.8
2. むし歯	27	61.3
3. つめもの・冠	8	18.2
4. 入れ歯	1	2.3
5. 歯槽膿漏	4	9.1
6. 歯列矯正	1	2.3
7. その他	0	0
8. NA	0	0
計	44	100.0

第2図 「塚口北」 歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.02 塚口北 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]



性別	人数	割合 (%)
男性	11	36.7
女性	19	63.3
計	30	100.0

年齢	人数	割合 (%)
16-29	8	26.7
30-49	13	43.3
50以上	9	30.0
計	30	100.0

治療目的	人数	割合 (%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	23	76.7
3. つめもの・冠	2	6.7
4. 入れ歯	3	10.0
5. 歯槽膿漏	1	3.3
6. 歯列矯正	1	3.3
7. その他	0	0
8. NA	0	0
計	30	100.0

先生へのお願い

子供にはやさしくしてほしいと思います、次の治療の時、来るのをいやがりますので（F30むし歯）
 親切で丁寧に良い歯を良心的に、費用もあまり高くなく、してほしいです（F50入れ歯）
 患者に分かりやすく納得ができるように、技術進歩の取入れ（F30むし歯）
 治療その他、医者と患者との信頼関係がすべてだとおもいます（F50歯槽膿漏）

予防に重点を

予防のための知識を広げる（F40むし歯）
 健康大学の低年齢化によって治療より予防に重点を置いて下さい（M50むし歯）

その他

受付の人達がかわいい、アシスタントが感じがよく（M20歳未満むし歯）

No.02塚口北

現在の通院先に満足し、先生に感謝しているという感想記述の内容は、親切で技術的に信頼でき、安心してかかることができます、との声が続つかあり、先生何時までも頑張ってくださいと声援を送っている人もある。

20歳前後の女性が口を揃えて先生に望むことは、痛くない治療であり、痛くないことが一番だ、痛くさえないければどんなことでも我慢するとか、20歳前後の女性にとって「痛み」への恐怖は強いものらしい。

その他の年齢層からは、子供にやさしくしてほしい、技術進歩の取り入れ、そうして、患者の願いを総結集したような「親切で丁寧に良い歯を良心的に、費用もあまり高くなくしてほしいです」という言葉を記した人がある。

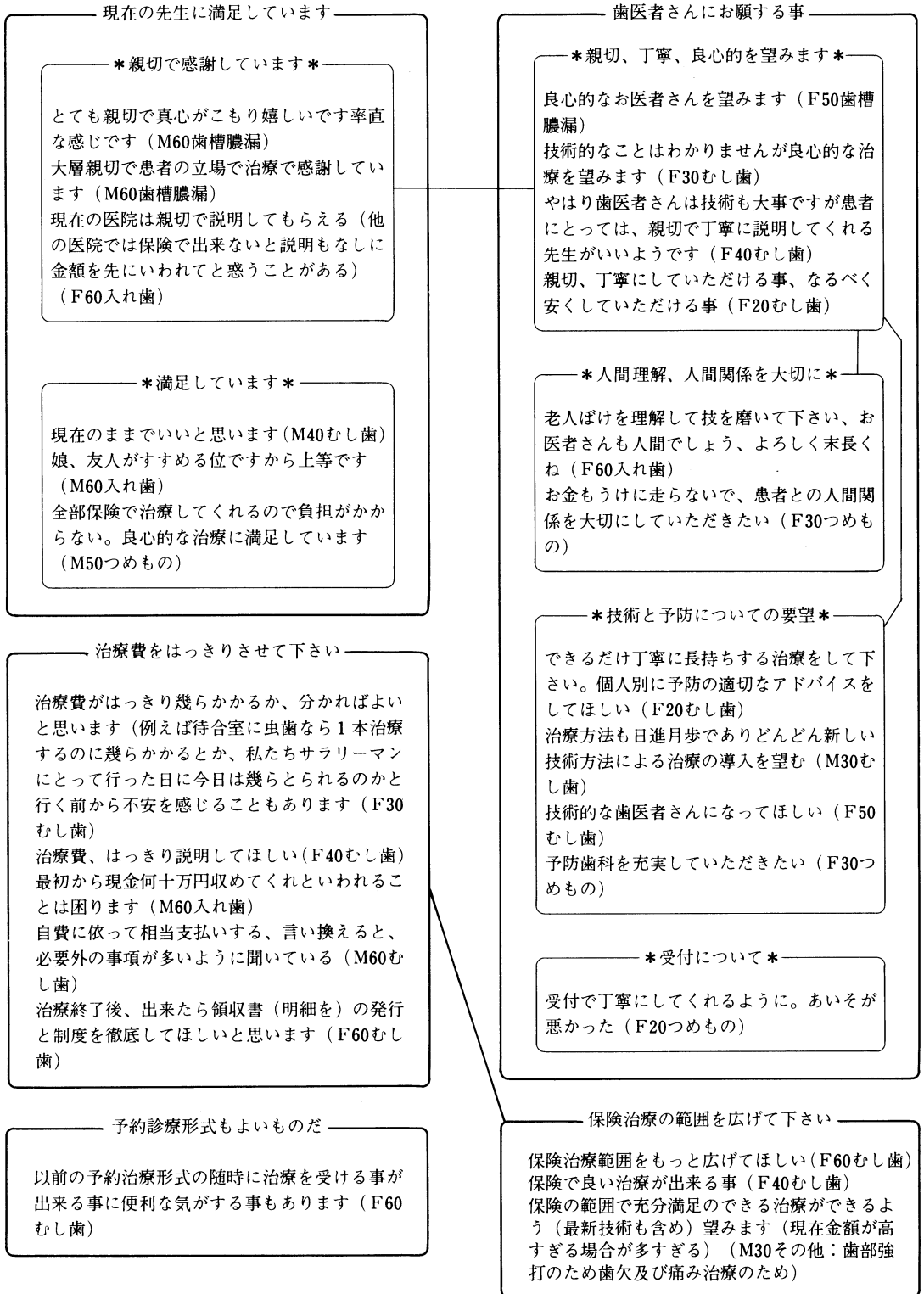
治療費に関する希望としては、治療費をもっと安くしてほしい、自費治療の場合その内容を具体的に説明してもらえると納得して治療を受けることができると思う、保険がきかない前歯の場合などもっと安くなるとよい、領収書の発行は患者からの請求がなくても発行してください等の希望が出ている。

待ち時間、治療時間、診療期間については、待ち時間と診療回数を短縮してほしいという30代男性、効果的に出来るだけ短期間の治療をという50代男性、短時間で早い治療をという20代男性の声があり、これらから推測すると男性むし歯患者の性急なタイプが目につく。

最後に、中年のむし歯患者から、予防の為の知識を広げたい、治療より予防に重点を置いて下さいという声があることは注目される。（西山作成）

第3図 「園田」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.03 園田〔()内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、その後の名詞は治療目的を示す。〕



待時間を短くして下さい

予約診療では少なくとも30分以内に出来ないのでしょうか。待時間が長すぎる (M40むし歯) (夜予約待時間30~60分) 待時間が長い事 (M60むし歯) 予約診療の場合待ち時間をなくし時間厳守していただきたい (F30むし歯) 予約制だから、その意味をいかし時間は双方とも厳守したいものです (F30むし歯)

性別	件数	割合 (%)
男性	13	33.3
女性	26	66.7
計	39	100.0

年齢	件数	割合 (%)
16-29	6	15.4
30-49	16	41.0
50以上	17	43.6
計	39	100.0

治療目的	件数	割合 (%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	26	66.7
3. つめもの・冠	5	12.8
4. 入れ歯	4	10.3
5. 歯槽膿漏	3	7.7
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	1	2.5
8. NA	0	0
計	39	100.0

診療日数を短くして下さい

治療完治迄出来る限り日数の長引かないよう願います (F50むし歯) もう少し長い診療時間で何度もこなくても良いように (この意見は歯科医全体を考えて) (F20むし歯) 診療の回数が多いように思いますので一日も早く治してほしい (F30むし歯)

No.03園田

現在の先生に満足しています。親切で感謝しています、との記述を行なった人々は何れも中高年齢層であり、治療目的も歯槽膿漏、入れ歯、つめもの・冠と治療期間が比較的長びくものが多く、こうした患者層の現状満足が見受けられることが他地域との違いである。

次に上述と対処的に歯医者さんをお願いすることとしては、親切、丁寧、良心的な治療を望みます、老人ばけを理解し、人間関係を大切にして下さい等が各年齢層の女性から出ている。そうして、技術と予防に関する要望としては、できるだけ丁寧に長持ちする治療、日進月歩の新しい治療技術の導入、予防歯科の充実、個人別に予防の適切なアドバイスをとの希望が寄せられている。

治療費については、治療費をはっきりさせてください、今日幾らかかるか行く前から不安ですというサラリーマン (家庭) の切実な声があり、最初から多額の現金を収めてくれといわれても困るとの高齢者男性入れ歯患者の戸惑いの声もある。そして領収書の発行と制度を徹底させてほしい。保険の範囲については、保険治療範囲をもっと広げてほしい、保険の範囲で充分満足のできるよとの希望がでている。

診療日数を短くには、完治までの日数が長びかぬように一回の診療時間をもう少し長くして一日も早く治してほしいとの考えが出た。

休日、緊急診療が尼崎市にあることは心強いとする人とこの事を知らないでか緊急病院があればいいとの意見もあった。(西山作成)

休日、緊急診療について

* 休日診療があり心強い *

休日に歯がはれて困りました。日曜日の休日診療が市にあり大変心強いです (F30むし歯)

* 緊急病院があればいい *

夜間など診療時間外に急に歯が痛みだした時でも、治療してくれるような緊急病院があればいいと思います (F20むし歯)

歯科医院、歯科医師を増やして下さい

もっと歯科医院を増やしてほしい (ただし上手で親切な人) (F20むし歯) 歯医者さんをもっと増やしてほしい (M50つめもの) 歯列矯正だけをしているDrが少ない、それと歯列矯正のお金が高いように思います (F30むし歯)

第4図 「武庫之荘」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.04 武庫之荘 [()内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、その後の名詞は治療目的を示す。]

いい先生です

丁寧で信頼がおける

今までで一番丁寧な先生です (F20むし歯)
丁寧で治療も信頼がおけるので何もう事は
ありません (F30むし歯)
武庫之荘の〇〇歯科医院は歯の磨き方を丁寧に
説明してくれます。なぜそれが必要なのか
どういう風にするのがよいか、説明してくれ
ます。遠方で大変だけど、信頼できるのでず
っと行くつもりです。こういう歯科医院が増
えてほしいです (F30その他:歯のかみ合わ
せが悪くて)
今の治療に満足しております (F50むし歯)
素晴らしい先生に見ていただいて幸福です。
(M30検査・予防)

子供の患者の扱い方がよい

子供の扱いの上手な先生には安心感を感じま
す (F30むし歯)
市内では外に治療したことがあるのですが、
〇〇先生は子供がすごく好きで、〇〇医院に
来る時はすごく楽しみにしているみたいで、
少しこまってもいるのです。親にもよく説明
して下さるし、好感の持てる病院だと思いま
す (F30むし歯)

保険だけで安くて親切

現在通っている歯科医院は保険だけでやって
くれてとても安くて親切です (F30むし歯)

保険と費用に関すること

できるだけ保険で治療してほしい

なるべく保険治療で完全になるようにお願いし
ます (F50つめもの)
なるべく保険でできる治療をしていただきたい
と思います (F40むし歯)
保険内で治療して欲しい (F30むし歯)

治療費を安くしてほしい

治療費を安くしてほしい (F20むし歯)
治療費を安くしてほしい! (F20歳未満むし歯)
治療費が高い (F20その他:永久歯が生えてき
ているため乳歯を抜歯したい)

*保険治療や治療費のあり方
についての希望と感想*

前歯等の治療に於て、多少なり共、保険を使用
出来る様要望する (M40むし歯)
自費治療をやたらとすずめず、保険で出来るも
のは、保険でやってもらいたい (M40むし歯)
歯科は内科や外科に比べたら、本人は安いです
が妻や子供の治療費が、もう少し安くしてほし
い...他にはありません (M40つめもの)
治療費についてどれくらいかかるかわからない
という不安が残る (F20検査・予防)
むし歯予防の為のフッ素をぬっていただく費用
がもっと安ければ歯の予防へも度々歯科医へか
よえると思います (F20むし歯)

歯科医院に関する要望

小児歯科医院がほしい

小さな子供がいるので、子供がいつも安心して
治療して、もらえる所がほしいと思う (F30
つめもの)
子供専用の歯科医院もあっていいと思います
(F30むし歯)
子供の治療をする時、泣かれるとおしまいとい
った調子で困った。もっと子供に怖がらせない
方法を勉強して欲しい (医院によって違うだろ
うが) (F30つめもの)

歯科医院の数を増やしてほしい

もっと歯科の数を増やしてほしい (F30むし歯)
もう少し軒数を増やして予約なしでもいつも
見てもらえるよう希望します (F40むし歯)

歯科医院についての情報がほしい

尼崎市へ引っ越してきて1年ですが、どの歯科
医を選ぶかで苦労した。納得のいかない高い治
療費がかかった経験があるので (F30つめもの)

歯槽膿漏の塗り薬はないか?

私の場合、伊丹から4月から通院しておりますので
もうそろそろ家でも歯槽膿漏の治療が出来ないもの
かぬり薬でもあればと思います (F40その他:歯痛
の為)

患者が希望する先生のタイプ

*きっちり説明してほしい、
そして患者も知識をもつべきだ*

説明もなくされるところが多いらしいのであらためてほしい (F20むし歯)
 納得がいけば患者としてもお金は出すと思います。きっちりと説明をして診療をすべきです。また、患者が歯のことを知らないと思ってい加減な治療をしているところがあります。自分が助手の経験があつて友人の口を見たところよくまあこんなことで済ませているなあと思つたことがある。患者の方ももっとも知識(もちろん良い知識)を持ってお医者さんと接していくべきであると思う。今通っているところは差し当たつての問題はないと思う (F20検査・予防)
 ていねいに説明と料金の内訳をしてほしい (F40つめもの)

患者の希望あれこれ

したしみ、やさしさのもてるタイプの先生が多くいれればいいと思います (F40むし歯)
 患者の身になって治療していただく事 (F50むし歯)
 痛くなく早く安く治療出来る事を望む (F40つめもの)

技術面での願い

技術レベルの平均化 (M30むし歯)
 専門技術一切をまかせるタイプの先生にお会いしたいと思います (F40むし歯)

診療の形態についての要望

予約がすぐ取れないのが困る

特にあげることはありませんが、人が多く予約がなかなかとれないのが少し困ります (M20歳未満むし歯)
 自分の都合の良い時間に行けないこと (F50むし歯)

待ち時間を短く、治療日数を短くしてほしい

予約診療の場合が多いが、待ち時間が少なく、短期間で治療できるようにしてもらいたい (F20むし歯、待ち時間30分-1時間)
 治療期間が長い (F50むし歯)
 治療日数が短ければよいと思う。診療時間、特に夜の部があればと思う (M50入れ歯)

予防にも力を入れてほしい

5年前にかかっていた所は治療を主としていた感じで(今はどうか知らないが)、もっと予防面に力を入れてほしい (F30つめもの)

No.04武庫之荘

通院先にたいする好意的感想としては、丁寧で信頼がおけ現状に満足している、子供の患者の扱い方が上手で子供が喜んで歯科医院に行く、保険だけで安くて親切、等の感想が記された。

患者が希望する先生のタイプは、親しみ、やさしさがあり、痛くなく早く安く、患者の身になって治療すること、治療に当たってはきっちり説明し、患者の方も知識を持つべきとの意見である。

保険と費用に関しては、保険でできるものとはできるだけ保険で治療してほしい、治療費を安くしてほしい、前歯等には多少なりとも保険を使用出来るようとの要望がある。その他に、ふっ素を塗る費用が安ければ予防に度々歯科医院に通えるのだが、との感想がある。

診療形態については、予約がすぐ取れないのが困る、待ち時間を短く、治療日数を短くしてほしい、もっと予防面にも力を入れてほしい、等の要望が出ている。

歯科医院全般に関する希望としては、小児歯科医院がほしい、子供を怖がらせない方法を勉強して下さい、歯科医院の数を増やして予約なしで何時でも診てもらえるよう希望します、歯科医院についての情報がほしいなどがある。

他市からの通院者で、家でも治療できるよう歯槽膿漏の塗り薬があればよい、という人もあった。

(西山作成)

性別	件数	割合(%)
男性	7	17.5
女性	33	82.5
計	40	100.0

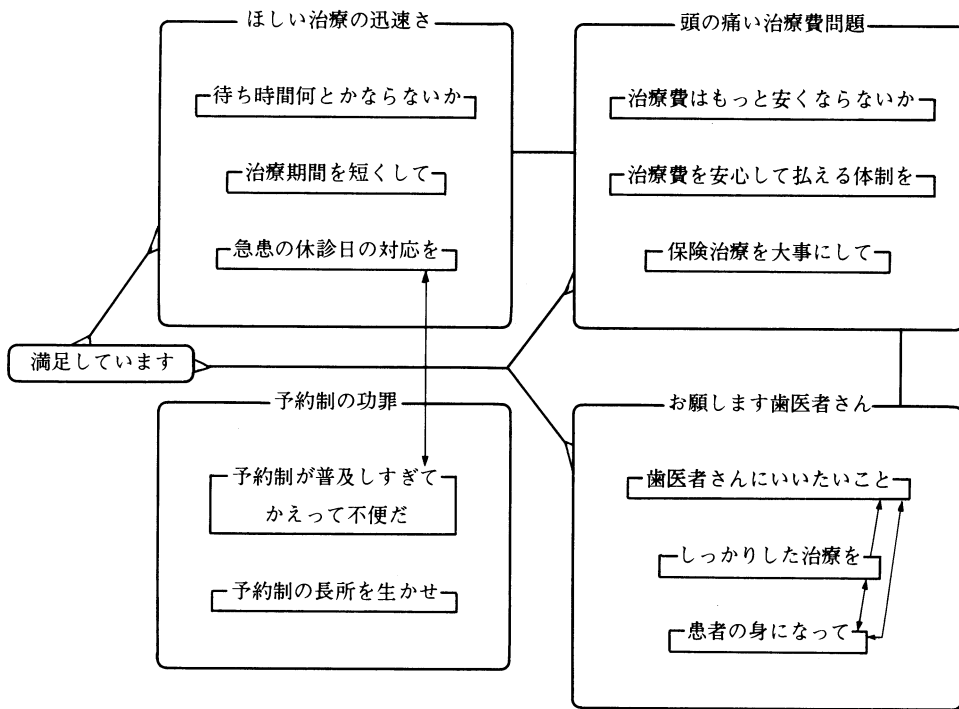
年齢	件数	割合(%)
16-29	12	30.0
30-49	22	55.0
50以上	6	15.0
計	40	100.0

治療目的	件数	割合(%)
1. 検査・予防	3	7.5
2. むし歯	26	65.0
3. つめもの・冠	8	20.0
4. 入れ歯	1	2.5
5. 歯槽膿漏	0	0
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	2	5.0
8. NA	0	0
計	40	100.0

第5-1図 「立花」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化（全体図と部分図）

No.05 立花地域〔（ ）内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。〕

全体図



No.05立花

この支部の患者の意見を図解すると、大きく5グループに編成できる。「頭の痛い治療費問題」の中の安い治療費の要望は9人中8人までが女性であるのが特徴的である。

保険による治療に対する意見も多く、これも治療費問題の中心的課題となっていることを示しており、ここでは男女比が1対1となっている。また同時に治療費を安心して払える体制の確立を望む意見も治療費問題の所在を反映している。

治療については迅速な治療を望む意見が圧倒的に強く、これは予約制に関する意見群と一部関連している。予約制については今や一般化している

が、それがかえって新しい問題を生み出しているようで、それが予約制の見直しが必要であることを示唆している。

歯科医師への要望では技術面と人間関係面に分れており、それが相互に深く絡んで、要望なり不満なりの形をとっているようである。少数ながら無条件満足グループのあることは注目される。

今回の意見の図解は前回のそれ（『関西学院大学社会学部紀要』46号）と比べると意見群の性質は大変似通っており、あるいはこの支部の地域医療の特質をかなり反映しているのかもしれない。

（遠藤作成）

満足しています

私は満足しています (F40むし歯)
よくやって戴いているから特に意見なし (M60むし歯)
大変によいと思います (F60むし歯)
別にありません、現在のままでよいと思います (M20むし歯)

今まで通った医院の中で〇〇歯科医院の先生が最も歯科医らしいと思っています。安心して治療していただくのは初めてです (F20むし歯)
他所の医院に行くと痛みがひどく〇〇様に変りました (M40むし歯)
〇〇医院しか知りませんが、親しみの持てるタイプでよかったです (F20むし歯)

予約制の功罪

予約制が普及しすぎてかえって不便だ

予約なら出来れば待ち時間のないようにして欲しいです (F20むし歯)
やはり何時でも自由に診療を受けられる事を望みます (M40入れ歯)
会社勤めの為、帰りに診て頂くのに時間に間に合わず、従って特定の医院に患者さんが集まる、せめて全医院7時迄 (M50むし歯)
予約制度を無くし、自由時間診療を望む (M40むし歯)
予約制の診療所が多く、初診の際、数日以上待たされる場合があるので救急歯科診療所をもうけてほしい (F20むし歯)

予約制の長所を生かせ

歯医者さんは殆ど予約制なので、急に歯が痛くなった時に診てもらえる所を作ってほしいと思います (F40むし歯)

ほしい医療の迅速さ

待ち時間何とかならないか

待ち合い時間が長くなる場合がありますあまり長くならないようにお願いします (M20歳未満つめもの)
待ち時間が長くないようにしてほしい (F20歳未満むし歯)
現在の治療に満足しています。待ち時間が少ないほうが助かる (F50むし歯)

治療期間を短くして

歯医者さんが多いわりにこむのもっと早く治療が済むようになってほしい (F30むし歯)
1日でできる治療はなるべくそうしてほしい (M20歳未満むし歯)

急患・休日診療の対応を

急患優先はできませんか (M60歳以上つめもの)
日曜・祭日・土曜日は半どん、定休日とお休みが少し多いと思います。急に痛くなった時困ります (F40むし歯)
日曜、休日、祝日も緊急医療できるような体制にしてほしい (M20むし歯)

性別	件数	割合(%)
男性	23	35.9
女性	41	64.1
計	64	100.0

年齢	件数	割合(%)
16-29	18	28.1
30-49	31	48.4
50以上	15	23.4
計	64	100.0

治療目的	件数	割合(%)
1. 検査・予防	2	3.1
2. むし歯	45	70.3
3. つめもの・冠	10	15.6
4. 入れ歯	3	4.7
5. 歯槽膿漏	4	6.3
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	0	0
8. NA	0	0
計	64	100.0

第5-2図 「立花」地域(続き) 歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化(部分図その2)

No.05 立花地域 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]

頭の痛い治療費問題

治療費はもっと安くないか

もう少し代金を安くしてほしい (F40むし歯)
 手軽に治療がうけられるように費用も安くしてほしい
 と思います (F30むし歯)
 治療費を最低限にして治療してほしい
 (F30むし歯)
 治療費をもっともっと安くしてほしい
 (F20むし歯)
 金額がすごく高い様に思います。ついついお金が心配
 で治療にあしぶみの状態です。(F40つめもの)
 治療費が高いので家計への負担が大きい。
 (F30むし歯)
 尼崎市だけにかぎらないが全般的に治療費が高いと
 思います。(F20むし歯)
 現在歯の治療費が高い為に家族の人々もあまり行け
 ない場合がある。(さらに保険の治療はすぐにだめ
 になってしまう) (M30むし歯)
 金もうけ主義でなく健康的な歯になる様治療してほ
 しい。(F40つめもの)

保険治療をもっと大事にして

保険で今以上の治療が受けられる様に。
 (F50歯槽膿漏)
 出来るかぎり保険ですむようにしてほしい。一回通
 うと、ひと通りすむまでに安くても5千円以上かかる
 ので、なかなか治療にいけない。(F30むし歯)
 保険適用出来るのにそれをしないで高くつく治療を
 するところがあると聞いている。これは絶対やめて
 もらいたい。(M60歳以上つめもの)
 以前にかかっていた歯科医院で、初診時に相当の額
 の治療費(自費治療)を提示され、保険治療で診て
 もらいにくい気がしました。(M30むし歯)
 保険扱い(本日無料)の場合でも、遂一治療費金額
 を発表してほしい。(M50むし歯)
 御良心に基づき現在通りの治療費で結構です。
 (M50むし歯)
 今の歯医者さんは忙しすぎると思う。保険と実費で
 はあまりに差がありすぎる。年中歯を入れるために
 貯金をしていかななくてはならずおそろしくなる。
 (F40つめもの)
 保険で出来るはんいでも、ていねいに治療をしてほ
 しいと思います。前に行った歯医者さんで神経を
 ぬいた後始末が途中でほっておかれ現在の歯医者で
 きれいに一からやってもらいましたが、もう二度と
 その前の医院には行きたく有りません。
 (F30むし歯)

治療費を安心して払える体制を

行く先々の歯科で治療がまちまちなのは何故でし
 ょうか。(M40歯槽膿漏)
 お金にゆとりのある頃は、できるだけいねいにと
 思っていたが今は、あまりよゆうがないので、
 申程度の虫歯1本の治療費がいくら、というよう
 な一らん表があれば安心と思います。(F30むし歯)

義歯(特に前歯)を入れる場合、少し値段が高すぎ
 るので、もう少し安くして欲しい。(F20検査)
 どこでも統一の値段、安心してできること。
 (F30むし歯)
 治療費の明細等がわかるようなシステムにし、費用
 の内容がわかるように。(M30入歯)

— お願いします歯医者さん —

— 歯医者さんにいいたいこと —

えらそうに、権威をかさにきて、患者を傷つけるような言葉を平気でぶつけるような歯医者者はごめんこうむる。幸い、この歯医者さんはとても親切だ。

(F20むし歯)

なぜ歯医者によってやる事がまちまちなのか。

(M60以上むし歯)

子供の虫歯、特に歯痛には親として泣かされる事が多く、歯科に来て泣く、口を開けない、医者泣かせの子でもあるわけですが、よき治療方法があればなあと思います。(歯ミガキ、うがい等していても虫歯になってしまいます。)

(F30むし歯)

歯科医院の経営も大変でしょうけれども安く、良心的により技術でして欲しいと思います。歯の生えてくる様な魔法かお薬があったらなあと思います。

(F50歯槽膿漏)

ていねいに説明、痛くなく、新しい技術、治療費を早く、人間関係を大切に。

(F20未満検査)

受付は、男の人がやるのは、やめてほしい。

(M20むし歯)

アメリカンポップスのBGMをかけてほしい。そうすると痛くないと思う。

(M20つめもの)

— しっかりした治療を —

今までの歯医者には1本の歯に1ヶ月半もかかり大変でした。

(F30むし歯)

悪いところがあれば、全部治してほしい。(本人が申し出たところだけじゃなくて…)

(F40むし歯)

休診時間が多すぎるために、通院時間に制約等が生じ、通院と通院の間かくが広がり、これで適切な治療が可能かどうかという疑問が残る。(M20むし歯) ミスの無いように(前に差し歯の時2~3日ではずれた事があったから)

(F50つめもの)

歯医者へ来ているのに、そこで歯を抜いてもらえずに、わざわざ大阪まで出て行って治療をしなければならぬことを改良していただきたい。

(F20むし歯)

しっかりとした技術。

(F30むし歯)

現在かよっている所はずごく良心的でふんいきもよく気に入っています。しかし、よく聞く話や母のかよった所などで技術的にまずい所があるそうです。もっと気がるにかよえる所をもっとふやしてほしい

(M20むし歯)

歯を治療するのにいたくない様に出来るとゆう事はないか。

(F30むし歯)

— 患者の身になって —

よく説明してほしい。

(M60入歯)

治療を始める前にこちらの言いたいこと(どこがいたい、どこを治療してほしいなど)歯医師が聞いてほしい。

(F30むし歯)

患者の身になって十分な説明をして欲しい、商業ベ-スの歯医者が多すぎる。

(M40つめもの)

今の歯科医院は全般的に親切心にかけている様に思われる。少しの時間遅れ、又、治療中の痛みに対し、治療する気があるのか!!と言った様にもう少しやさしく又、ていねいに説明等。

(M30むし歯)

第6図 「潮江」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.06 潮江地域 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]

満足グループ

私はこんな先生にお世話になっています

昭和35年からお世話様になっていますが、私は他の
 病院を知りません。○○先生を信頼して居ま
 す。親類も同様です。(F50冠)
 誠意と専門的技術を兼ねておられる方より、治療
 を受けることができ深謝の念あるのみです。
 (M50入歯)
 親しみの持てる先生です。(F40むし歯)
 良好と思っている。(F60むし歯)
 一切をまかせる。親切にしてくれる。(F60むし歯)

今のところこのままでいいと思います。
 (M30むし歯)
 現在かかっている歯科医さんはたいへん良心的な
 方と思っています。他の歯科医に通ったことがない
 のでわかりません。(M60むし歯)
 尼崎の歯科治療は今回はじめてなので、特に意見
 はありませんが今後も続けて行こうと思っていま
 す。(F30むし歯)

患者の望むタイプ

丁寧で技術的なタイプの先生を望む

市内に歯医者が増えていますが、やはり歯医
 者としては、この医者なら一切を任せられると同
 時に技術的にすぐれ、かつ、治療する状態として
 親しみの持てるタイプである事を強く希望します。
 (F60入歯)
 ていねいで技術的なタイプ。(F50入歯)
 患者のためになるように(費用のこともあるが)
 できるだけ親切に技術を生かした治療をお願いし
 ます。(M50むし歯)

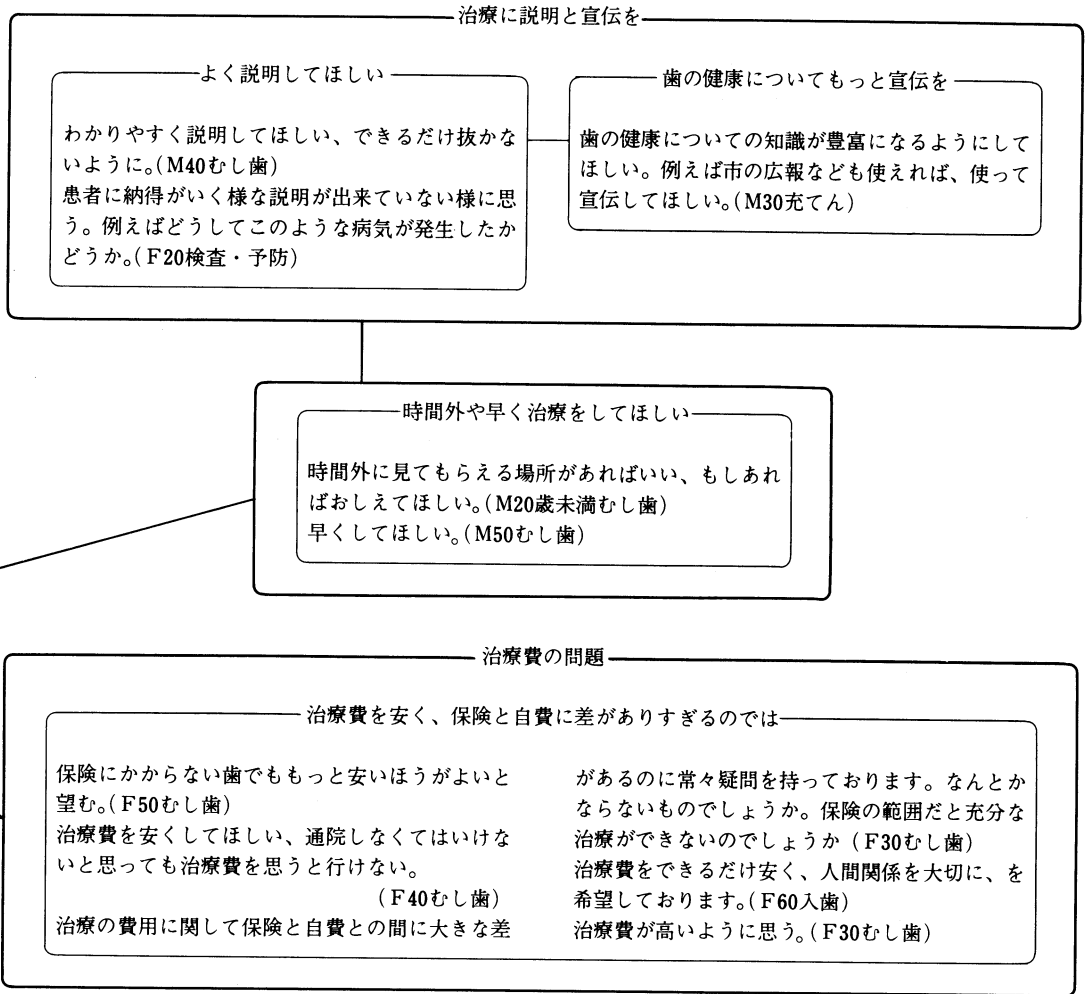
痛くない治療を

少しでも痛くなる治療法を見つけてほしいで
 す。(F20歳未満むし歯)
 なるべく痛くない方法にして下さい。
 (M40むし歯)

No.06潮江

この支部では意見が少数だったが、そのなかで
 目にとまるのは歯科医のタイプとして「丁寧で技
 術的なタイプ」という点である。近年、歯科医療
 の設備は良くなっているが、それに伴う技術面での
 信頼を望むというのが患者の意見である。この

ことは昔から歯科医については「上手」、「下手」
 という評価がいまだに選択の基準として存在する
 ことと関連する。次に歯の健康医療の宣伝が少な
 いということ、これはたしかに最近、テレビ等で
 その宣伝が見受けられるが、まだまだ一考を要す
 る問題であろう。(牧作成)



歯科治療に関する意見件数（意見者の属性と治療目的別件数と構成比）

支部名	件数 (計)	性 別		年 齢 別			上段 % 下段 件数
		男性	女性	若年	中年	高年	
No.06	100	43.5	56.5	13.0	39.1	47.8	
	23	10	13	3	9	11	

治 療 目 的							件数 (計)
1 検査予防	2 虫歯	3 つめもの・冠	4 入歯	5 歯周病	6 歯列矯正	7 その他	
4.3	69.6	8.7	17.4	—	—	—	100
1	16	2	4	—	—	—	23

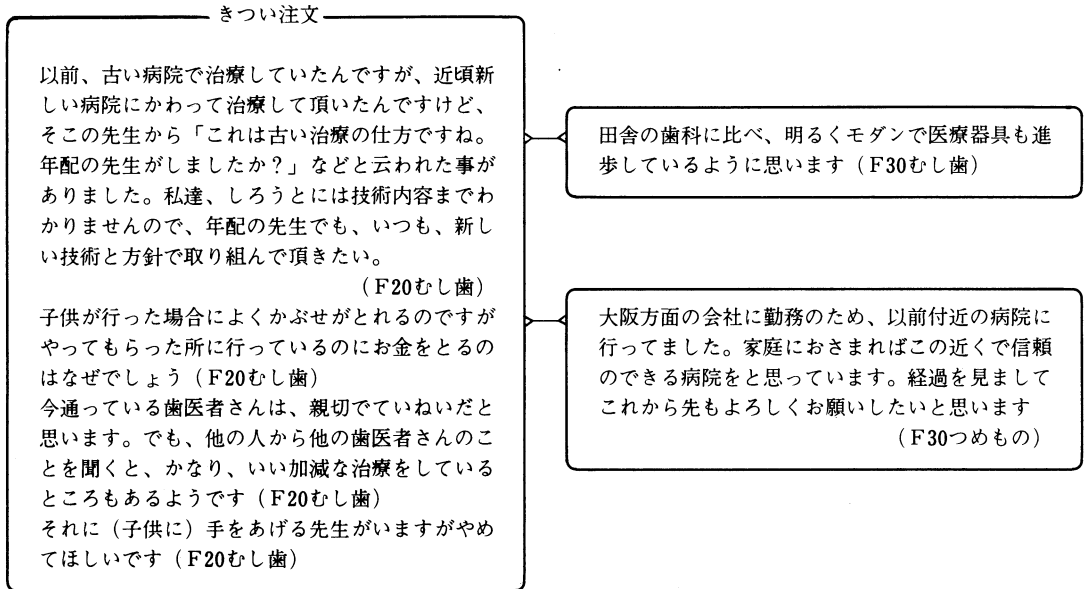
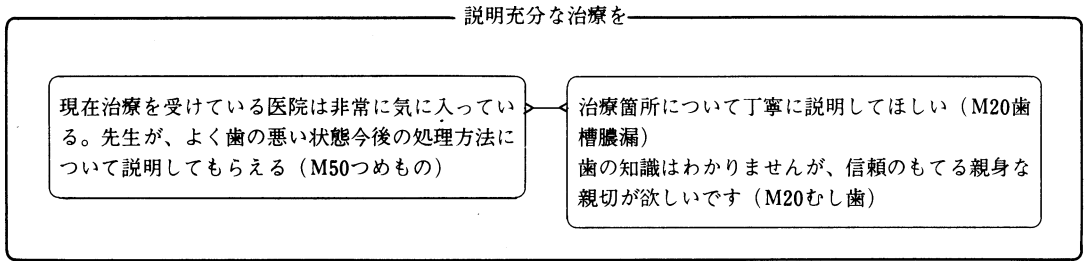
注 1) 表中の□枠はそれぞれの項目の中で件数の多いもの。

注 2) 若年……16～29歳台
中年……30～49歳台
高年……50歳台以上

注 3) 各支部の図解化にある治療目的的「充てん」は3.つめもの・冠に入れた。

第7図 「長洲」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.07 長洲地域 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]



性別	件数	割合 (%)
男性	6	42.9
女性	8	57.1
計	14	100.0

年齢	件数	割合 (%)
16~29	8	57.1
30~49	4	28.6
50以上	2	14.3
計	14	100.0

治療目的	件数	割合 (%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	9	64.3
3. つめもの・冠	3	21.4
4. 入歯	0	0
5. 歯槽膿漏	1	7.1
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	1	7.1
計	14	100.0

— 患者の身になった診療を —

— 診療のあり方 —

初めての時でも、あまり待たずに見てくれるような方がよい (M20その他)
診療日なのに急に休みになる所がありますが、ああゆうのはおかしい様に思います (F20むし歯)

— 診療の仕方 —

治療の間隔の日をあまりおかないようにしてほしい (M20その他)
なるだけ治療してほしい (F30むし歯)
仕事に追まわられる毎日ですから、予約制ですとなかなか行く事が困難ですが自由制は非常に助かります (M40むし歯)
歯の健康のための指導をお願いします (F50むし歯)

— エモーショナル・リアクション —

先生様、大好きです (F20むし歯)
べつに、ヤンキーの兄ちゃんでもええのちゃうのん! (M20つめもの)

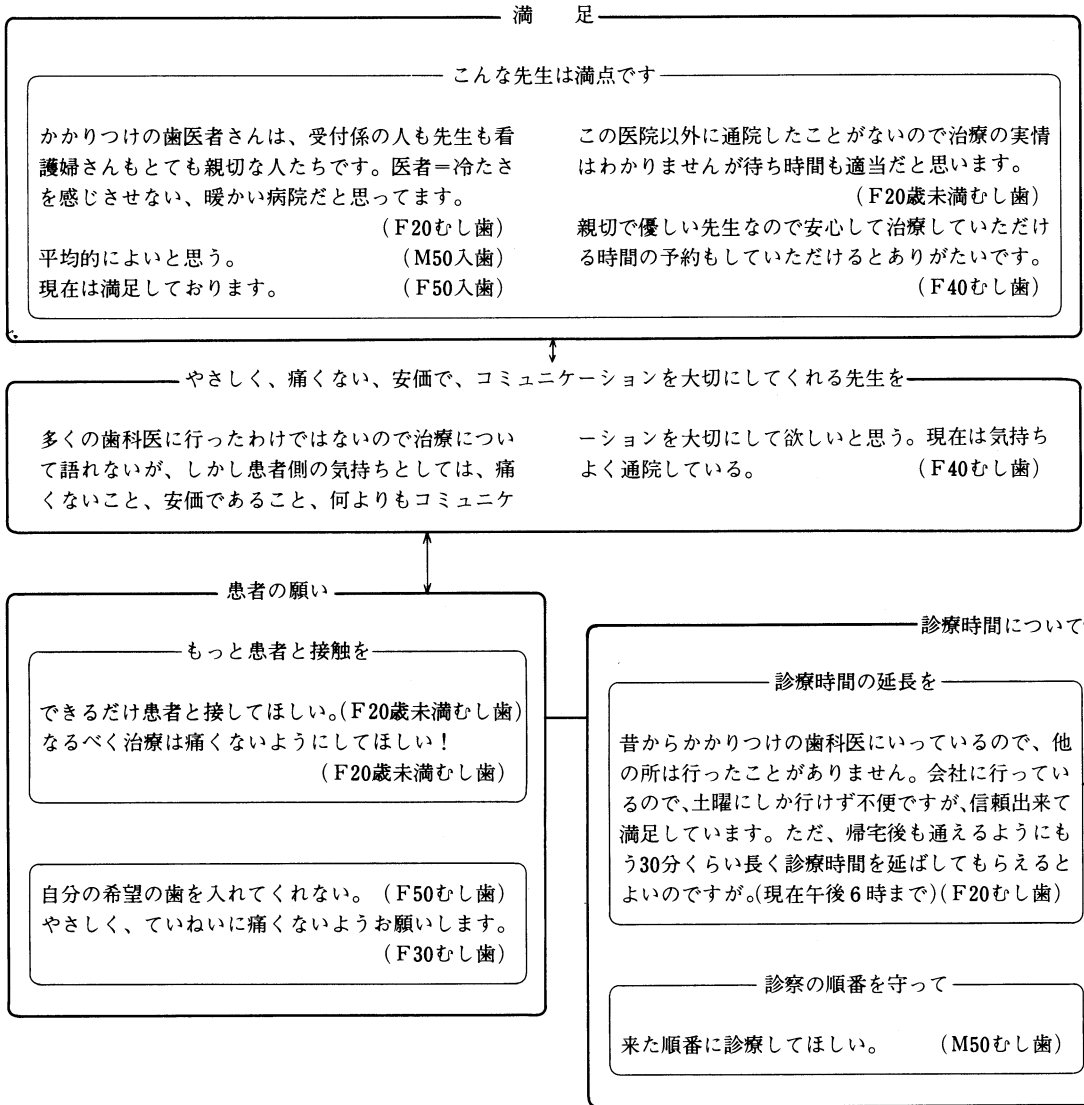
No.07長洲支部

この支部の意見の図解は他の支部と少し傾向が異なるように思える。第一の特徴はきわだった満足グループがないことである。全体としては注文、不満が目立ち、特に「きつい注文」ではかなり厳しい意見が出されており、しかもこれはいずれも

女性によるものである。ここでも十分な説明に対するウエイトは大きい。予約制を含め患者の立場に立った診療体制が望まれている。前回の図解と比べると、前回もきわ立った満足グループのないことが共通点である。(遠藤作成)

第8図 「杭瀬」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.08 杭瀬地域 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]



歯科治療に関する意見件数 (意見者の属性と治療目的別件数と構成比)

支部名	件数 (計)	性 別		年 齢 別		
		男性	女性	若年	中年	高年
No.08	100	25.9	74.1	25.9	44.5	29.6
	27	7	20	7	12	8

治 療 目 的							件数 (計)
1 検査予防	2 虫歯	3 つめもの・冠	4 入歯	5 歯周病	6 歯列矯正	7 その他	
3.7	70.4	7.4	18.5	—	—	—	100
1	19	2	5	—	—	—	27

治療費の問題

治療費の不安、もっと安く

患者のわからない所での治療費（保険のきかない場合）を多くとられるのではと言う不安があります。良心的な歯科医を望みます。（F20むし歯）
 現在はすべて保険で治療していますが、前歯の入れ歯など保険がきかない場合、歯の治療はあまりにも高くつくように思いますが、なんとかならないものではないでしょうか。（M50むし歯）
 入歯は高くて困る、保険で半分にしてほしいです。（M50入歯）
 人の話によりますと、入れ歯の代金がすごく高いと聞きますので、少し安くならないかと思えます。（F40むし歯）
 治療費を出来るだけ安くしてくれることを望む。（F30むし歯）

治療はできるだけ説明を

説明が明確で自分自身の歯の様子が把握できることを希望します。（M30充てん）
 なるべく悪いところをわかりやすく説明して、治療してもらいたいと思います。（F30むし歯）

気持ちよく領収証を

私が今かかっているところではありませんが、聞くところによりますと、他の歯科医で、領収証をくれたらすごく機嫌が悪くなり、その後の治療にも影響をおよぼしたということです。そんなことのないようにしてほしいですね。（F40むし歯）

緊急の時、近くに歯科があれば

急に痛みだした時など診ていただける歯科が近くにあってほしいと思う。（F40入歯）

待ち時間を短く

予約であるが、前の人に時間がかかると、40分ぐらい待たされる時もある。信頼しているので外には行きたくないし、自分も含め、後の人に待たすのも悪いし……（F40むし歯）
 待ち時間を短く。（M30むし歯）
 待ち時間をなるべく短くしてほしいです。（F50充てん）
 なるべく待ち時間を短時間にしていきたい。（M60入歯）

子供づれの診療

子供づれでも気軽に診ていただける先生を

小さい子供がいますのでなるべく早く診て貰えたらと思います。（でもいい先生はどこもこんでいます）（F30検査・予防）
 現在8カ月の子供がおりますが、出産後は特に悪化しやすいと云われているのを知っていても、子供から手が離せなかったり、預ける先が遠いときなどの為に行けないことがありました。主婦の方には割りに多いと思います。子連れで行きやすいようにならないか……と、いつも思っておりましたがー？（F20むし歯）

No.08杭瀬

今回の意見で特徴的な点は満足グループのなかに患者の歯科医に対する信頼の声がうかがえることでこれらはすべて歯科医との人間関係に暖かさを望んだものとなっている。患者の気持ちは何よりもお互いのコミュニケーションを大切にしてい

しいということであろう。しかしながら、その一方で治療のことや診療時間などについての要望は相変わらず多い。患者はこれらの諸点についていつも心配や不安を抱いているとあってよいだろう。意見としては女性患者でむし歯治療の患者が多いことが目につく。（牧作成）

第9図 「開明」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.09 開明地域 [()内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]

色々問題があります

なるべくお金のかからないように

お金がかかるので、少しやすくしてほしい
(F30むし歯)
何年後、入れ歯を入れる時、高額な金額が必要との事なので、安くなるようにしてほしい (M30むし歯)

予約制反対

予約診療をすることじたい、大変な誤りである。
歯科とても、すべからく自由時間診療にするべきである。大体予約でやっているところ程技術がおとる。(M50つめもの)

納得の行く治療を

保険証で治療すると云いながら保険以外で治療を強要する歯科医を知っている。
(M40つめもの)
今迄あちらこちらの歯医者は今迄治療を余りせず、入歯やその他のお金になることだけを

先にしてくれていました。もっとよく説明してほしいかったです。(F60入歯)
一度、治療ミス(昔、他の医院で)があったので完ペキにしてほしい。(F20むし歯)
技術向上、治療安価 (F40むし歯)

わからない計算基準

治療費がどのような計算になっているかわからない。市内でもお医者によってまちまちである
(F40つめもの)

性別	件数	割合(%)
男性	6	37.5
女性	9	56.3
N A	1	6.2
計	16	100.0

年齢	件数	割合(%)
16~29	3	18.8
30~49	5	31.2
50以上	8	50.0
計	16	100.0

治療目的	件数	割合(%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	8	50.0
3. つめもの・冠	3	18.8
4. 入歯	3	18.8
5. 歯槽膿漏	1	6.2
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	1	6.2
計	16	100.0

満足です

現在通っている歯医者さんは非常に親切で良心的であり何も申し上げることはありません。

(M50むし歯)

元尼崎在住、39年より伊丹へ移住致しましたが現在の歯科の先生の治療は非常に技術が優秀で結果が具合がよろしいので外の歯科に行く気は致しません (M60入歯)

入歯治療の時、なれないせいではぐきがいちみち毎日治療に行きたかったが先生にいたいたいと言えど悪いと思ひ行けなかった。〇〇医院は気がねなしに毎日でもこられる (F60その他) 歯科によって歯をていねいにしてくれて今現在かかっている〇〇先生のようなやさしい先生を希望して居ります (F50入歯)

今回は、会社の近くで治療ですので時間的に好都合です。又、いい歯科の先生ですので安心です。尼崎市の他の歯科は知りません。

(M60歯槽膿漏)

とても親切で良いと思います。(F20むし歯)

すべてよいと思います。(M20むし歯)

No.09開明

この支部の意見は前回よりさらに少なくなっているが、意見そのものはかなりバラエティがある。満足グループの中に技術面への満足と並んで、歯科医の人的側面に満足しているのが注目される。

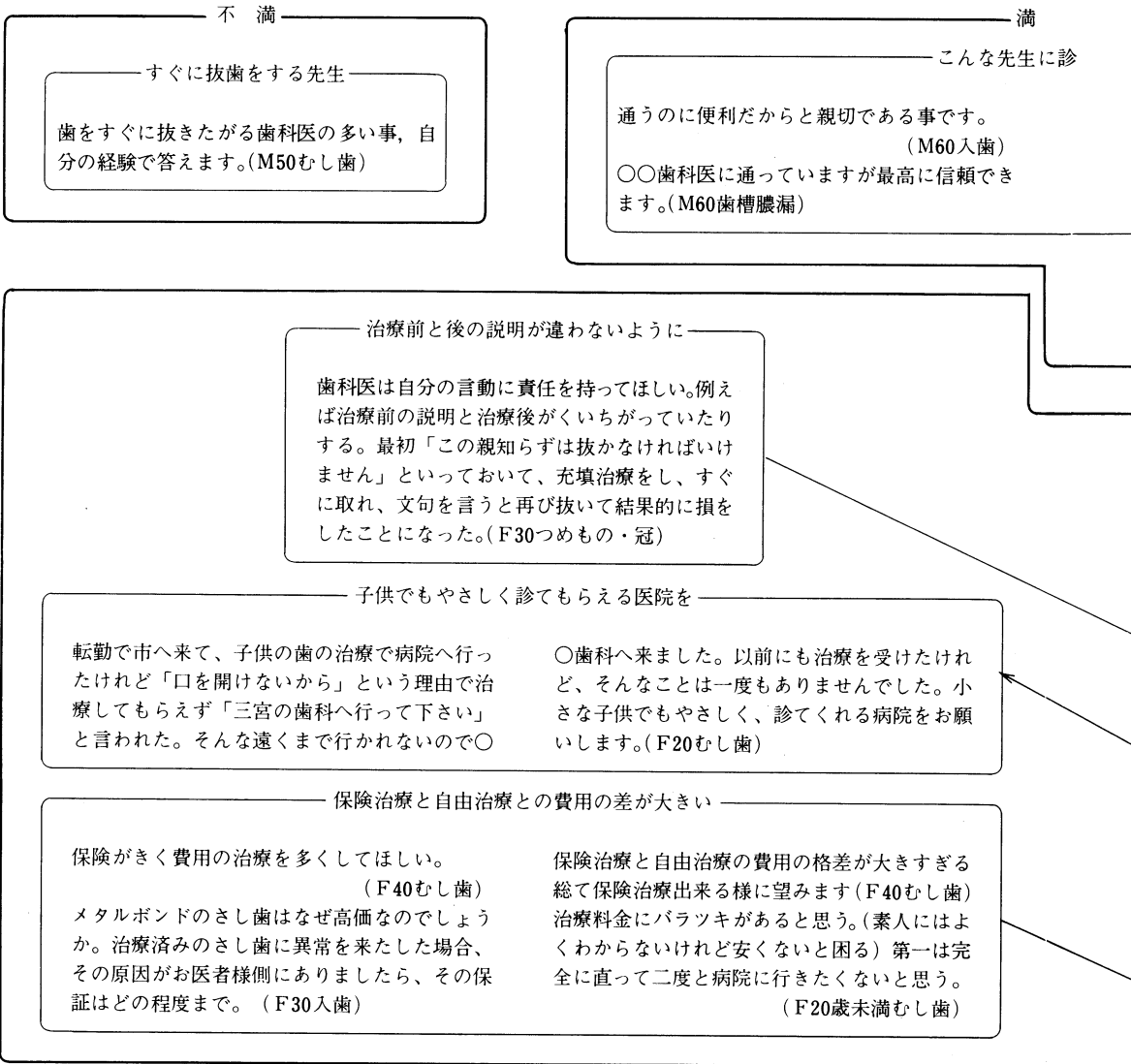
問題点として指摘されているのは、第一にやはり安い治療費への要望であり、説明不足や技術向上への注文に問題の一端をうかがうことができ

る。また、予約制への疑問、治療費の計算基準への疑問は一般の患者も持つ問題点として検討されなければならないだろう。

前回の図解では歯科医師の人的側面(親切、丁寧であって欲しい)への要望が目立ったが、今回は奇しくも満足グループに人的側面に満足した意見がいくつかあったことは、前回の調査結果が多少とも生かされたと受け取ってよいだろうか。(遠藤作成)

第10図 「難波」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.10 難波地域 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]



支部名	件数 (計)	性 別		年 齢 別		
		男性	女性	若年	中年	高年
No.10	100	40.0	60.0	16.0	56.0	28.0
	25	10	15	4	14	7

治 療 目 的							件数 (計)
1 検査予防	2 虫歯	3 つめもの・冠	4 入歯	5 歯周病	6 歯列矯正	7 その他	
—	48.0	12.0	24.0	16.0	—	—	100
—	12	3	6	4	—	—	25

足

てもらっています

丁寧に治療して頂けますので喜んで居ります。
(F50つめもの・冠)
本医院のみで比較は出来ないが満足しております。(F40むし歯)

近くに自由時間の病院があつて喜んでおります。
(F40歯槽膿漏)

患者の治療面での要望のいろいろ

近くで安く技術面でまかせられる先生を
そして、料金体系の明確化も

子供が不正噛合の通知を学校から頂いてきたけれど、近くに安くて安心してまかせられる歯科医院がない事(評判などにより判断)などで、技術向上と料金体系の明確化をお願いしたい。
(F30むし歯)

誠意のある親切な先生を

誠意を以つて治療して戴く事が望ましい。
(M60つめもの・冠)
親切で行きやすい歯医者がたくさん居てほしい。
(F20歳未満むし歯)

良い材料を

粗悪なものより質の良い材料を望む (M50入歯)
治療の上手な歯科医に多く出会いたい。上手な所は少し高いので。(F20むし歯)

領収証を気持ちよく出してほしい

領収証を快く書いてほしい (F30つめもの・冠)

診療時間の延長を

市内の大抵の歯科医は6時迄となつている。せめて7時迄としてほしい。サラリーマンは大体5時~5時30分だから通院できない。(M40入歯)

治療の期間を短く

なるべく短期間に確実な処置をしてほしい。難しいが。(M30むし歯)
治療の期間を短く。(M50むし歯)

緊急の時、すぐ診てもらえる先生を

歯が痛くなって歯科医に来るのだから予約なしですぐ診てもらえる様に努力してほしい。
(M30むし歯)
歯科だけ予約制になるのでしょうか、急に痛むのは他の病気も同じだと思いますが。
(F40歯槽膿漏)

もっとよく説明を、そして相談出来る先生を

忙しいと思いますが、治療する歯の状態などをくわしく説明してほしい。(F60入歯)
やはり技術力があり、相談出来る事を希望致します。(F40むし歯)

歯石除去や予防に気楽に行ける先生を

歯石を取ってもらいたいのですが、時間的に忙しいし、私も痛みもないといつそのままにしていますが、それを専門にして下さるところがあればと思います。(F30入歯)
虫歯治療や予防も含めてもっと気楽に受診出来る体制が望ましい。例えば歯石の除去とか。(M50歯槽膿漏)

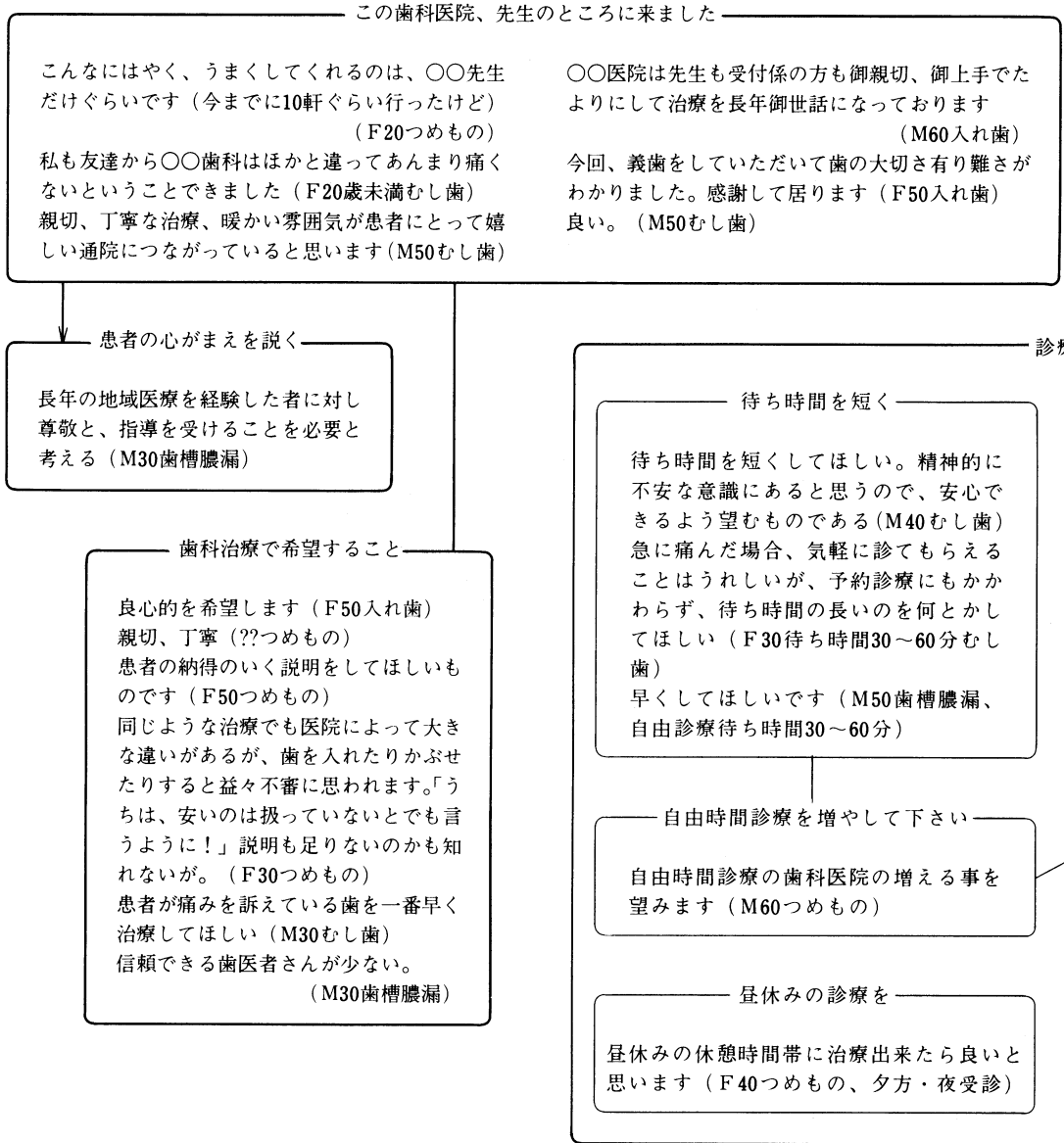
No.10難波

この支部では患者の治療についての要望が実に多岐にわたっていることが特徴的である。その要望内容を概して言えば「もっとくわしく説明を受け相談出来ること」を強く望んでいるようだ。後

ページに大学生の自由意見があるが、これらと比べ患者の声は切実なものを含んでいることは当然のことだが、やはり共通的に言えることは治療を含めた歯科医療全般の説明が不足していることは否めないようだ。(牧作成)

第11図 「竹谷」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.11 竹谷 [() 内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]



No.11竹谷

ここの自由意見患者の性別構成比は、他地域と異なり男性が約52%で珍しく男性比率が高い。しかし特に男性群特有の意見は見当たらず、各項目の中に男性、女性の自由意見者が混在している。

「この歯科医院」、「この先生」のところに来たという気持ちを持った患者の存在がここでの特色である。特定の歯科医院の名前(名前はそれぞれ違うが)をあげてこの先生に治療を受けていると

いう安心感がうかがえ、かかりつけの歯科医院はあたかも投錨点のような役割を持っている。親切、上手、丁寧、暖かい雰囲気、こんなに早くうまくしてくれる、感謝、長年お世話になっています等様々な言葉に、かかりつけ患者の気持ちの表明をみることができる。

上述と対照的なのが、歯科治療での患者の要望であり、良心的を希望する。親切、丁寧、納得のいく説明、患者が痛みを訴えている歯を一番早く

治療費が高いのでは？

別にないけど、前歯の治療が全体的に高価という事ぐらい (M20むし歯)
保険外の治療費が高いのでは (M40むし歯)
高い治療費でも保険内でいけるようになったら良いなと思います (F40つめもの)

予防教育を近くの歯科医院でして下さい

子供 (乳児) の時からの歯ミガキとか、予防を近い所 (行きやすい所) で教えてほしい (F40むし歯)

待ち時間に関する要望

第1回目に歯科医院に行った時
その日に診察して下さい

治療中は予約でいいのですが、第1回目の歯科医院への訪問はその日に受付してほしい (予約の日まで歯痛を我慢するのは苦しいです。歯科以外の領域、内科、外科etc. では苦しい時にすぐ治療してくれる。(F20むし歯)
お医者さんは不規則な勤務で大変ですが次のことをお願いします。歯の治療にあたっては、軽い痛みを覚えるなどの前兆があるとして、一刻の猶予の出来ない患者にあたっては、痛み止めの薬だけを渡し、何週間後に来るよう指示を受ける話をよく聞きます。初診においては、本人の対応が悪いのは認めますが、診察するよう要望致します (M20むし歯)

治療日数を短くして

治療日数の短いこと (M50つめもの)
余り長引かない治療を希望します (F50つめもの)
一本の虫歯の治療に2カ月もかかって長すぎて不都合を感じた (M30むし歯)

性別	件数	割合 (%)
男性	14	51.9
女性	12	44.4
N A	1	3.7
計	27	100.0

年齢	件数	割合 (%)
16~29	6	22.2
30~49	10	37.0
50以上	10	37.0
N A	1	3.7
計	27	99.9

治療目的	件数	割合 (%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	12	44.4
3. つめもの・冠	9	33.3
4. 入れ歯	3	11.1
5. 歯槽膿漏	3	11.1
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	0	0
8. N A	0	0
計	27	99.9

治療してほしい、などの希望に加えて、同じような治療でも医院によって大きな違いがあるのなぜか、との疑問を出している人がある。

保険外の治療費が高いのでは？ 高い保険外の治療費も保険内で出来るようになるとういと思うとの意見が出されている。

治療日数を短くして長びかない治療を、一本のむし歯に2か月かかって不都合を感じたと記した人があった。内科や外科医院は来院のその日に診

察してもらえるのに、歯科医院はひとまず予約の手続きをしてからの受診となることを問題として、第一回の来院のその日に診察して下さいとの希望がでている。その他には自由時間診療の歯科医院が増えることを望む、昼休みの時間帯に診療して下さいとの声がある。

子供に対するブラッシングなどの予防教育を近くの歯科医院でしてくださいとの希望が寄せられている。(西山作成)

第12図 「大庄」地域歯科患者自由意見KJ法的図解図とその文章化

No.12 大庄 [()内のMは男性、Fは女性、数字は年齢層、名詞は治療目的を示す。]

— 今の先生に満足している —

満足しています (M40むし歯)
 現行のままで良い (M40むし歯)
 今の現状でよいと思う (M40むし歯)
 とにかくあの歯科医院へ行けば一切をお任せして安心して治療を受けられる (金銭的にも技術的にもすべて)。人間的にも尊敬できる歯科医院ばかりであることを望む、例えば〇〇医院の如く (M60むし歯)
 当市の歯科はここが初めてなのでわかりませんが、ここはとても親切に治療してくれています (F20むし歯)
 歯科医の先生が人間的に一切を信頼できる〇〇歯科の先生のものであってほしいと思います (F50むし歯)
 今まで多くの歯科へ行ったが何回も通わなければいけない所が多すぎた、待つ時間は長く、診療時間は数分しかかからないのに！、今は希望通りの歯医者さんで満足している (F30つめもの)
 毎年のように1回は治療してもらっています。くるいがないので私は〇〇歯科は好きです (F60入れ歯)

— 先生方に要望すること —

— *痛くないようにして下さい* —

新しい技術で痛くないようにして下さい (M30つめもの)
 歯の進み具合がひどい時少し痛い (M30むし歯)
 全然痛くなくて、1日でいっぺんになる歯医者があったらいいと思う (M20むし歯)
 最後まで責任をもってやってくれること (F20歳以下むし歯)
 治療費を安く親切でまかせられる人 (F60むし歯)
 信頼できる医師であること (F50つめもの)
 初めに違う医院でみてもらい、痛くない歯を2本もけずられて、ショックを受けました。痛い歯をなおしてもらえず残念でした (F20歳未満むし歯)
 開業医と専門医 (大学病院等) とのつながりがもっとあればと思います (F40むし歯)
 歯の治療のみでなく歯石も取り除いてもらえる歯医者さんが少ないと思う (F50つめもの)

— もっと治療費を安くして下さい —

子供の治療費にお金がかかる。なんとか安く治療出来るように (F30むし歯)
 保険の治療法が限られています、金、時間などが (F30歯槽膿漏)
 健康保険のないものにとっては少し高価な値段に思えるが、一番大事な歯の部分なので止むを得ないと思うが、今少し安価な方法で治療してもらいたいと思う (M60むし歯)
 金額をもっと安くしてほしい！金額が高すぎる (F20むし歯)
 なるべく安く治療でき、安心してまかせられることを望みます (F30むし歯)
 もっと安く歯の治療をしてほしい！ (M60つめもの)

— リコール制度を望む —

6ヶ月に1度程度、予防診療をしてくれるような制度があれば良いと思う。その日時は歯科医のほうから案内を送ってくれるような (F50むし歯)

— 予約診療をやめてもらいたい —

全歯科医院が予約診療をやめてもらいたい (M40つめもの)

診療形態・診療制度について

痛みがある時すぐ診てもらえた

予約制でも痛みがあればすぐその日に診察して下さる事はいい事だと思います (F30むし歯)

応急の時すぐ診て下さい

当院ではないが、早急に歯科にかかりたい必要のある時でも予約制の名の下に「すぐには無理、来院して何時になるかわからないが待ってもらうか、2週間後なら診ることが出来る」という返事をいただくことが多い。治療の内容によってもう少し融通してもらえるとよいと思う (F20歳未満その他：前歯が折れたため) 痛い時は何時でも治療をしてくれることをお願いします (F40むし歯) 初診のみでもすぐ診てもらえるとよい (応急のみの歯科があったらよい) (F20つめもの) 予約制があまりに多いので気軽に診療が受けられるようにしてほしい (子供を特に思う) (F30つめもの)

予約診療の間隔を短く

予約診療制の場合、次回診療日までである程度の日数を要するので、診療期間が必然的に長くなるので、もう少しなんとか短期間にならないものだろうか。患者が多いので仕方がないとは思いますがその点が気にかかります (M20むし歯)

夜間診療の希望

夜遅くまでしてほしい (M40入れ歯)

待ち時間を短く

待ち時間を短くすること (F20むし歯)

性別	件数	割合(%)
男性	13	39.4
女性	20	60.6
計	33	100.0

年齢	件数	割合(%)
16~29	8	24.2
30~49	16	48.5
50以上	9	27.3
計	33	100.0

治療目的	件数	割合(%)
1. 検査・予防	0	0
2. むし歯	19	57.6
3. つめもの・冠	10	30.3
4. 入れ歯	2	6.1
5. 歯槽膿漏	1	3.0
6. 歯列矯正	0	0
7. その他	1	3.0
8. NA	0	0
計	33	100.0

No.12大庄

自由意見を書いた33人のうち、8人(約1/4)が今の先生に満足していると記している。とにかく一切お任せして安心して治療をうけることができる、今は希望通りの歯医者さん、くるいがない、といった言葉で特定の歯科医院の名前をあげており、かかりつけ患者の心境をみることができる。

これに対するに、先生方への要望としては、20代、30代女性の痛くない治療への願いがあり、以下は女性ばかりが述べているが、治療費を安く親切で任せられる人、信頼できる医師であること、最後まで責任を持って治療してくれること、そして、「痛くない歯を2本も削られてショックを受けた、痛い歯を治してもらえず残念だった」という、歯科医とのコミュニケーション不足と思われる話までである。

治療費については、費用を安くとの願いがある。

痛みがある時すぐ診てもらえた、と喜んでいる人がいる反面、応急の時すぐ診て下さいという声が幾つかある。こうしたことをふまえてのことかどうか真意がわからないが、「全歯科医院が予約診療をやめてもらいたい」とのみ記入した人があった。

診療形態についてのその他の要望としては、予約診療の間隔を短くして治療期間が短くならないか、夜間診療で夜遅くまでしてほしい、リコール制度で6か月に一度予防診療する制度があれば良いなどの希望がある。(西山作成)

3. 大学生の歯科医療についての「自由意見・感想」のKJ法的図解図と文章化

本稿の「はじめに」に述べたように、本稿執筆者3人の各担当ゼミ学生（現在四年生）に対して三年次秋の実習時間に、発想訓練をかねて、歯科医療についての、KJ法的発想法とその図解図と文章化作成に取り組んだ。はじめは各班数人単位で作業を行い、図解図と文章化を作ったところで、更に二つの班が合流して一つのものに纏め上げた。それが次の第13図から第17図である。学生によるこれらの全5図の全体内容の整理は、本稿4.患者と大学生の自由意見・希望、感想の全体内容整理の後半にまとめている。

4. 患者と大学生の歯科医療に関する意見・希望、感想の全体内容整理と比較

1) 分担執筆者の分析結果のコメント—まとめにかえて—

まずはじめに、歯科患者および大学生の歯科医療についての意見・感想の整理、分析について本稿執筆者三人によるコメントをそれぞれ記しておくことにする。

(1) 比較についてのコメント（牧）

歯科患者の意見の特徴は、治療問題について数多くの意見がみられるといった点である。このことは、治療問題について歯科医師と患者との不適合状態が存在するといつてよいであろう。しかしながらその一方で、満足グループの意見にみられるように非常に好意的で一切をまかせているといった意見も数多く見ることが出来る。今日、歯科医院について多くの意見があることは現実ではあるが、このような医院側の努力をうかがいする意見もある。

今回の比較は治療に関する事柄をピックアップしたものである。歯科患者と大学生の両者は、現在患者としての切実な意見と、患者でない意見との大きな違いはあるが、治療に関する意見をみると意外に共通した部分がある。例えば治療時間や期間については、「治療時間を延長してほしい」、

「治療期間を短くしてほしい」という点や、治療については、「痛くない、丁寧でそしてやさしい治療」を、治療費では両者共に「治療費の明細化と領収証をそれも気持ちよく出してほしい」といった点である。

このように歯科医療における「治療問題」は現在患者とそうでない人との間の共通の部分であり、そしてこれらはまた歯科治療を受ける多くの人々が共感する部分でもある。

(2) 比較についてのコメント（遠藤）

大学生による図解図と患者のそれとは基本的な体験上の違いを反映している。一般的に言えば、大学生の意見は多分に抽象的で、イメージに基づくものが多く、患者のそれは何よりも現実に治療を受けている上での意見である。しかし大学生の意見には自由で束縛されない、問題に対する広がりを見せている。それは意見の種類の豊富さと問題領域の広さに現われている。例えば、開業場所について「歯科医院通り」の発想や安い材料への技術開発の提言、若者らしく医院のインテリアへの注文、歯科医師の過剰時代の展望等にそれを見ることが出来る。しかし同時に観念的な所も多く、歯科診療についてのマイナスのイメージが強すぎる面がある。

一方、患者の意見は大学生に比べ問題領域は限られているが、その意見はリアルで、歯科診療の問題点の核心をついている。例えば、何よりも治療費問題は切実感に満ちている。また迅速な治療、患者の身になって人間味のある治療への要望などは現在の歯科診療のあり方に一石を投ずるものとして受け取らねばならないだろう。それに意外に多くの予約制の見直し論があるのも注目に値する。

(3) 比較についてのコメント（西山）

前回調査の歯科患者意見（注2参照）の全体像に比べての今回の著しい相違は、患者自由意見において歯科医や歯科医院への感謝や好意的発言の割合が高くなり、その内容もこういう点で満足しているという患者の琴線にふれたところが述べられている事である。満足者比率は、例えば塚口南の33%、塚口北30%、大庄24%などと好意的感想者の割合が前回に比べれば多くなっており、この事は、歯科医院側の努力結果もあるであろうが、

患者側にも（現状の満足意識は何らかの比較の結果でもあろうから）、歯科医院選別要因が働いた上での事であると考えることができる。患者の言葉に、他所では……と聞いているが、ここでは違う、という表現が時々出て来るが、これなどはまさにそれで、今後は、歯科医院が増えることによってこの患者側の選別がよいよ明瞭になり、少し大きさに言えば患者も満足層と不満層とに二分されかねない。しかし評判を聞いて患者が増えれば、待ち時間、予約期間が長くなるから、これまた不満原因を醸成することにもなる。こう考えてくると、満足・不満原因の循環論になってしまうが、要するに歯科医院は相互に持ちつ持たれつの関係にあるわけで、地域医療のレベル・アップ、患者が問題とする諸点の把握とその改善策、対応策とその実現方が、患者の歯科医療への信頼感を持たせ潜在患者の掘り起こしにも通じることになるであろう。

患者側の歯科治療に対する数々の要望の要旨は、次の節における全体的な内容整理の内容構成目次を一見されれば、その大方の内容梗概は了解されよう。患者の立場も様々であるから、歯科医師とのコミュニケーションが十分に得られないまま、患者の一方的な認知で書かれたものもあるであろう。たとえば、痛くない歯を削られてショックだった、という記述だけではその歯がむし歯であったかどうかは不明である。しかし、患者がこのような認知しているという事実が大事である。歯科医の患者に接する態度は親切で丁寧な説明を、治療は痛くなく、新しい技術を使って下さい、できるだけ保険をお願いします、治療費を安く、領収書を発行して下さい、待ち時間を短く、診療期間を短くしてほしい、応急の時すぐ診てほしい、昼休みや夜間診療をお願いしたい、予防歯科、予防指導に力を入れて下さい等々、そうして歯科診療所についての患者サイドに立った情報が望まれている。

他方、大学生の歯科地域医療についての自由意見、感想は学生が相互に思いつくままにディスカ

ッションしながら、次々に記述内容事項が出て来たものであり、実際に患者であった経験も含まれているが、その他に世間の歯科治療についてのイメージ的なものもかなり含まれている。しかし、歯科医師の現実の姿はともかくとして、世間のイメージの幾ばくかを知る上では格好の材料であるかもしれない。上述の遠藤コメントにも示されたように、そのイメージが悪いほうに強く出ている面もあるが、患者の一歯科医院への不満、不信は増幅され、流布されて、一般化される傾向があり、こうした医院についての噂は庶民の生きる知恵として大事な情報として取込まれて行く。

大学生も歯科治療については、歯科医の患者への態度、保険・治療費、診療形態については患者と同様な要望を持っているが、患者の意見と違うところは、治療設備、待合室の設備、建物、立地条件などに触れているところであり、彼らの記述から歯科医院の外部、内部の雰囲気も若者にとって歯科医院の評価要因になっていることがわかった。

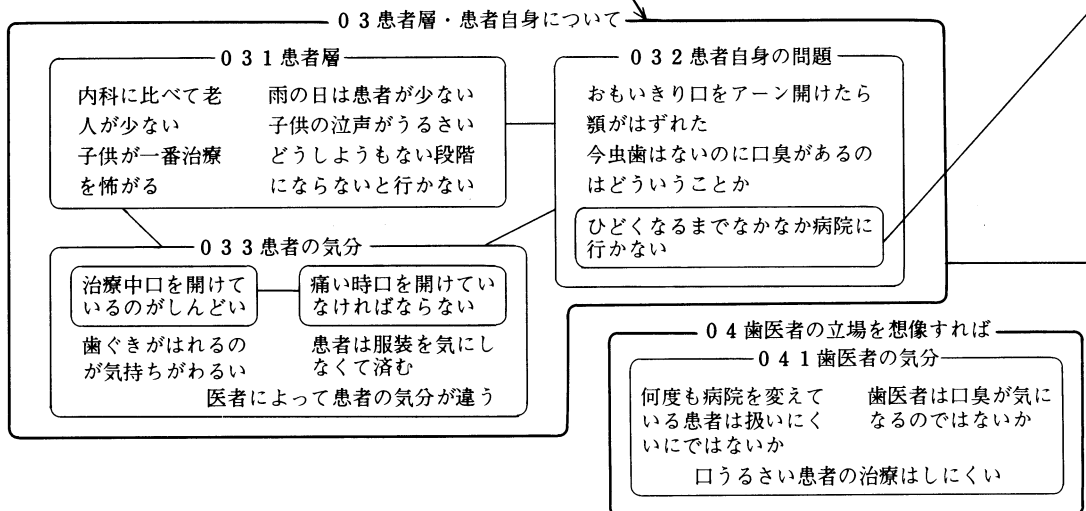
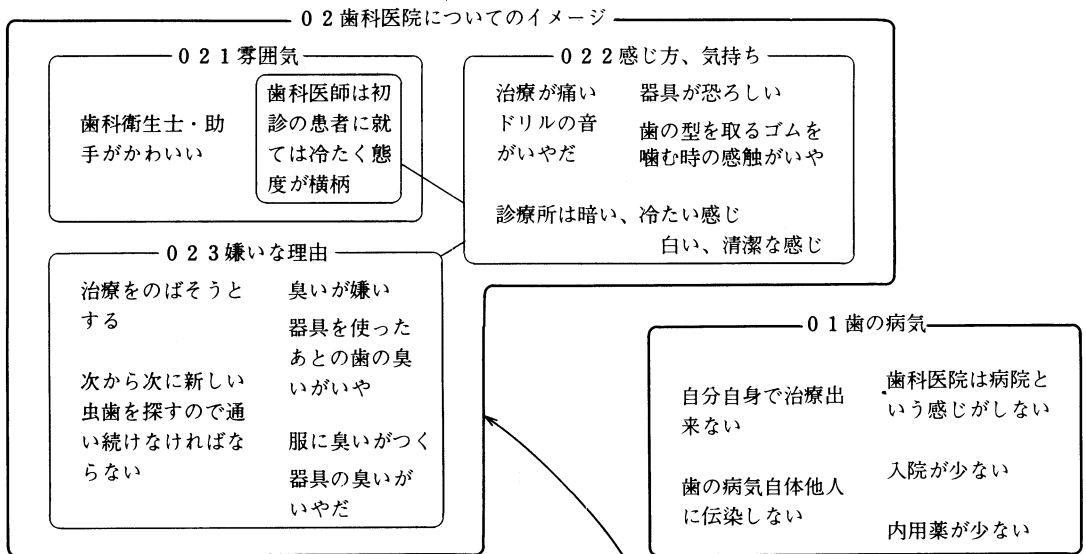
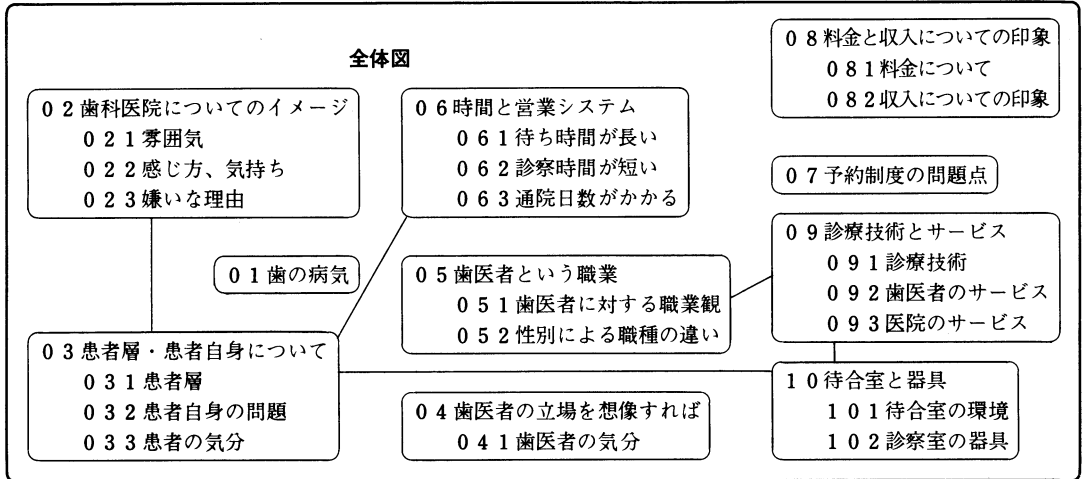
2) 歯科医療についての意見・希望、感想整理表の構成と内容整理

歯科患者の歯科医療についての「自由意見・希望」地域別図解図は、すでに通院歯科医院所在地域別に第1図から第12図において、12地域のKJ図とその文章化をおこなってきたところである。大学生の歯科地域医療についての「自由意見・感想」の図解図と文章化は、第13図から第17図にわたって提示している。

この章では個々の図解図に示された内容を再整理して、患者と大学生の各々の意見内容について別々に改めて一覧表を作成して、それぞれの意見の全体的な内容と傾向をそれぞれに全体を通して一瞥できるように整理し直した。歯科患者、大学生の各一覧表の前に、その一覧表の内容目次を見出し代りに付けた。それで全体の大筋が浮かび上がってくるが、なお、細かい個々の点については一覧表の具体的内容を御覧いただきたい。（整理の文責西山）

第13図 歯科地域医療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化

西山ゼミ A班〔内海淳・岡田太・助永嘉伸・芹川かほる・田中みえ子・谷口徹・丹羽保成・松井英和・安田幸代〕



KGKJ A班

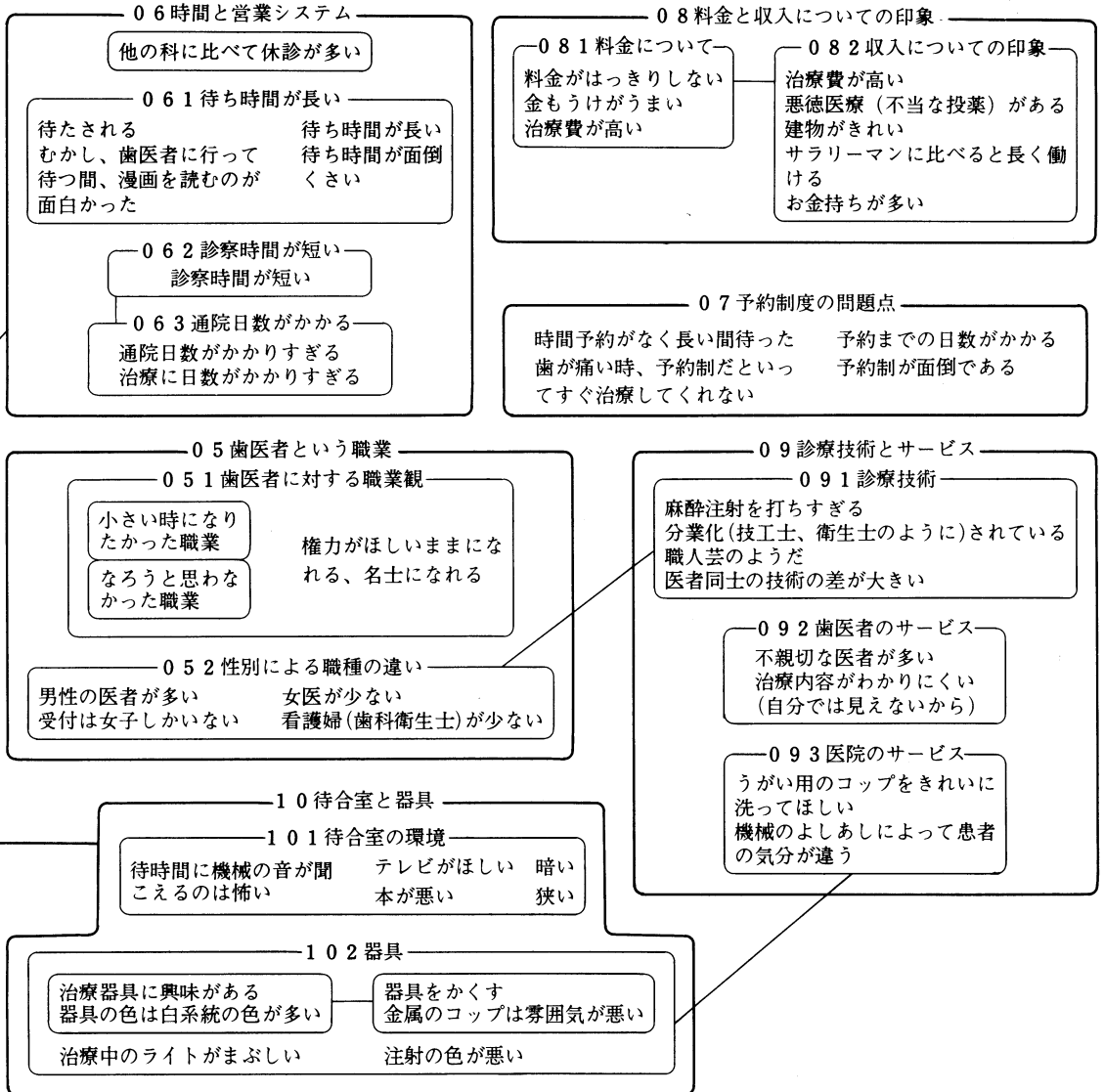
歯科地域医療についての自由な感想・意見を整理したところ、大きく10に、すなわち、1. 歯の病気、2. 歯科医院についてのイメージ、3. 患者層・患者自身について、4. 歯科医の立場を想像すれば、5. 歯科医という職業、6. 時間と営業システム、7. 予約制度の問題点、8. 料金と収入についての印象、9. 診療技術とサービス、10. 待合室と器具の10の面に分けることが出来た。

歯の病気と患者自身については、自然治癒することが出来ないにもかかわらず、入院、内用薬が少なく、他人に伝染しないことから、病気というイメージがあまりしない。またそれぞれの要因が関与しあって歯科医院にはひどくなるまでなかな

か行かないようだ。

歯科治療、歯科医院についての我々のイメージは（我々の班に限っては）あまりいいものではないと言える。診療所、歯科医師、歯科衛生士等の雰囲気が暗い、冷たいので嫌だというのがある。しかし、反対に、白い、清潔というイメージがあることも見逃せない。料金・治療費については、高いという事の他に、料金の明細がはっきりしないという事も大きい位置をめている。治療に関しては、治療そのものが痛いという事、器具に対する怖さ、臭いも大きな要素である。

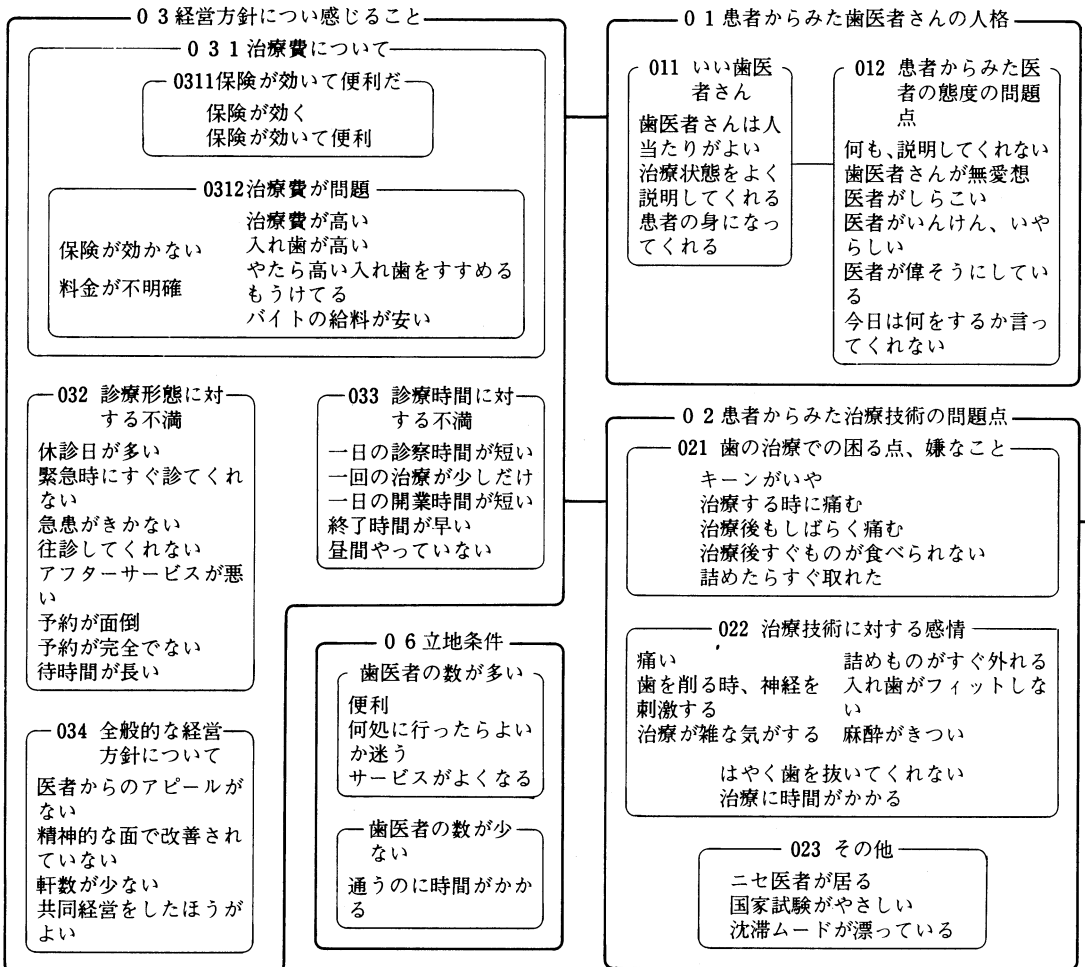
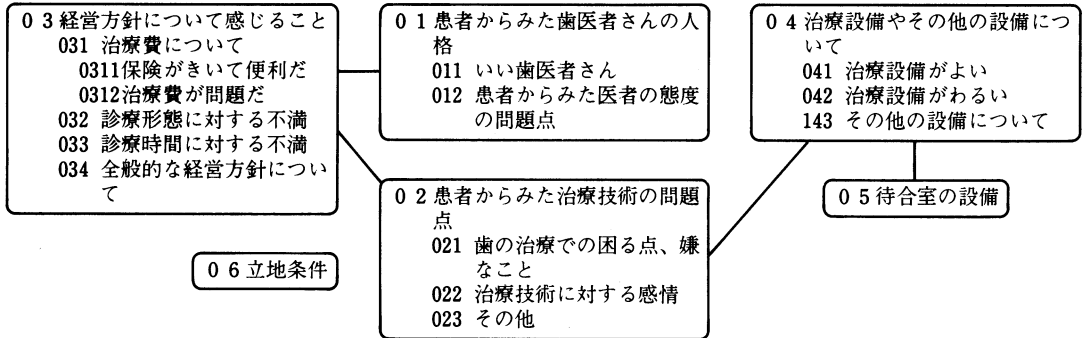
歯医者という職業に対しては子供の頃将来なりたかった職業という、なりたくなかったというのと二つの意見がある。



第14図 歯科地域医療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化

西山ゼミ B班 [尾下純子・川口博志・佐藤 浩・佐藤喜嗣・杉本淳子・田中康之・西崎理恵・林 秀光・平野 篤・森 透]

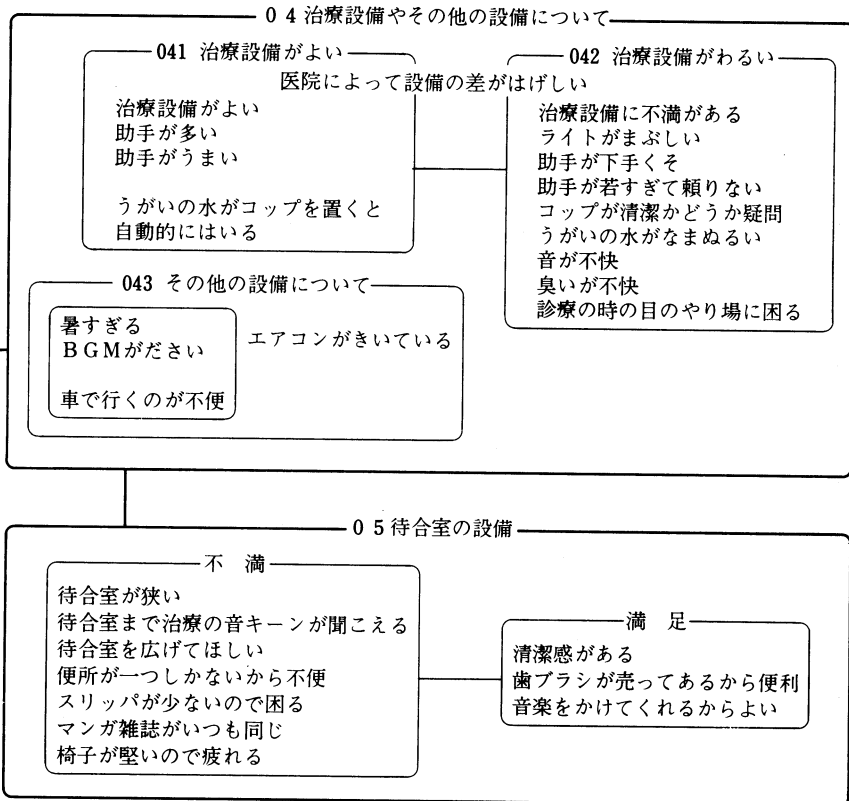
全体図



B班

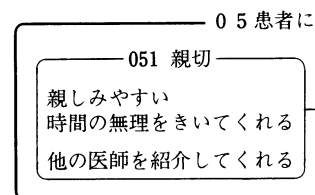
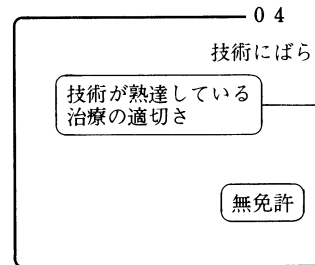
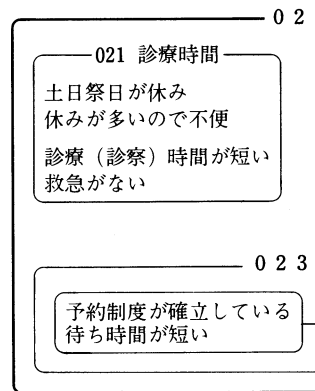
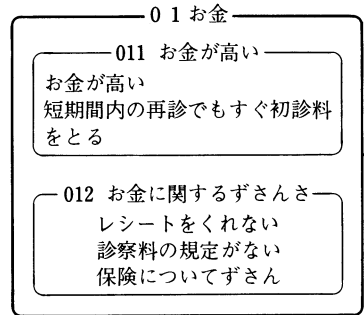
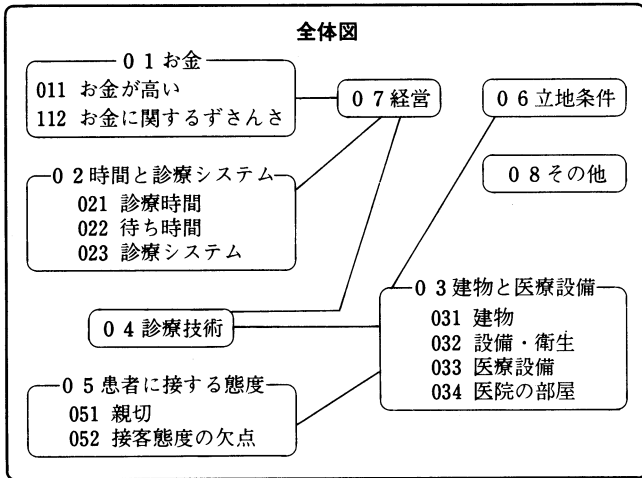
全体的にみて歯科地域医療については、満足より不満が多いが、全体を六つに分けて、その中で満足、不満足の数点を対比させた。「01患者からみた歯医者さんの人格」では、いい歯医者さんは患者を知り患者の身になって治療状態をよく説明してくれる人であり、患者からみた問題態度の歯医者さんは無愛想で偉そうにして今日は何をするか言ってくれない人である。「患者からみた歯科技術の問題点」は治療する時に痛む、歯を削る時神経を刺激する、詰めものがすぐ取れる、入れ歯がフィットしない、等困る点、不満が続出した。「03経営方針について感じる事」では、保険が効いて便利だという事以外は種々の不満がある。保険が効かない、料金が不明確、治療費が高いなど治療費が問題、休診日が多い、急患がきかない

などの診療形態に対する不満、一日の診療時間が短い、終了時間が早いなどの診療時間に対する不満、歯医者からのアピールがない、精神面で改善されていないなどの全般的な経営方針についての感想があった。「04治療設備やその他の設備について」では、医院によって治療設備の差が激しいが、設備のよい医院がある一方で、設備がわるく、助手が若すぎて頼りない、コップが清潔か疑問、車で行くのが不便などがあげられた。「05待合室の設備」は清潔感があり、音楽があるなどの満足がいくところと、待合室が狭く、マンガがいつも同じ、椅子が堅いなど不満を感じるところがある。「06立地条件」からは医院が多く何処に行ったらよいか迷う、歯医者数が少ないので通うのに時間がかかるという、相反する状況での意見もでた。



第15図 歯科地域医療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化

西山ゼミ C班 [井上千香世・尾形知香子・鹿児島聡・近藤英治・清水竜史・滝沢美保・田之畑秀志・中山しのぶ・安井英二・山口精一]



C班

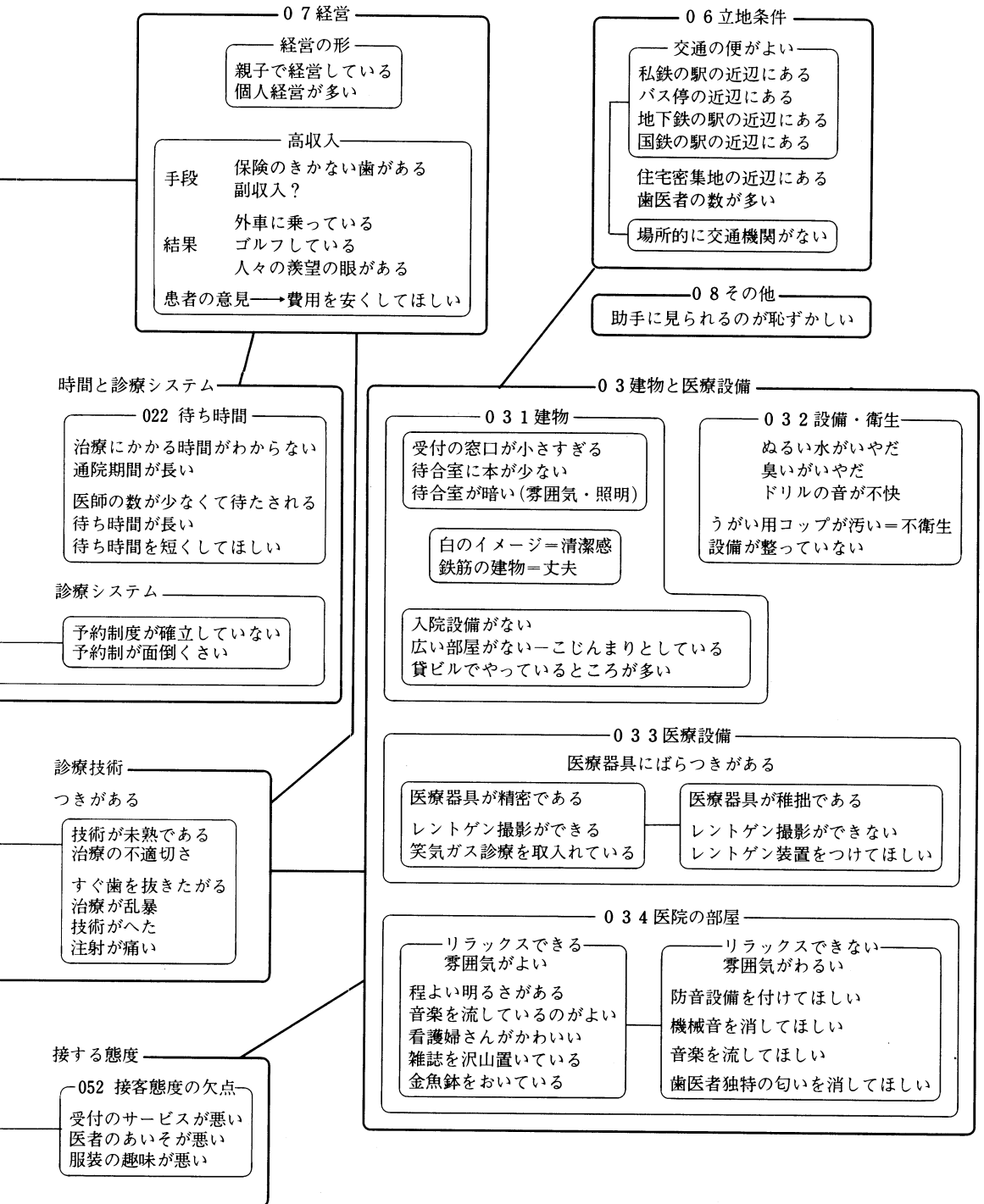
地域歯科医療において、まず「お金」について考えると「お金が高い」というのと「お金にずさんである」というのに分けられる。「待ち時間と診療システム」については、待ち時間が長く通院期間がはっきりしない、待ち時間が長い割には治療時間が短いという矛盾がある、休みが多いので不便であり、診療時間が短く、そして救急がない。

「建物と医療設備」については、医院で、清潔感のある所や、うがいのコップが不潔な感じがするとか様々である。医療器具も新鋭・精密器具のある所とそうでない所とバラツキがある。診療室や待合室の雰囲気も、雰囲気がよくてリラックスできる所と雰囲気がわるくリラックスできない所とがあり、受付の窓口が小さすぎる、待合室の雰囲気や照明が暗いなどの感想があった。

同じ歯科医といっても技術的に大きな開きがあり、技術に熟達している名医は治療が適切で無駄な労力や時間を費やさず、そうでない場合は労力や時間に比べて治療が劣る。患者に接する態度は、親切で他の医師を紹介してくれるところがある一方で、接客態度が悪く受付のサービスや医者への愛想がわるい医院がある。

歯科医院の立地条件は総じて交通の便のよいところにあるが、なかには、場所的に交通機関がな

いところもある。経営方法からみれば、個人経営によるものが大多数のようだ。歯科医院が高収入



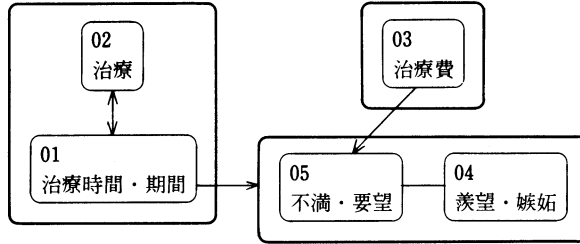
を上げている手段としては、保険のきかない薬や治療法を用いることでの利益を上げているのでは

ないかと考えられる。

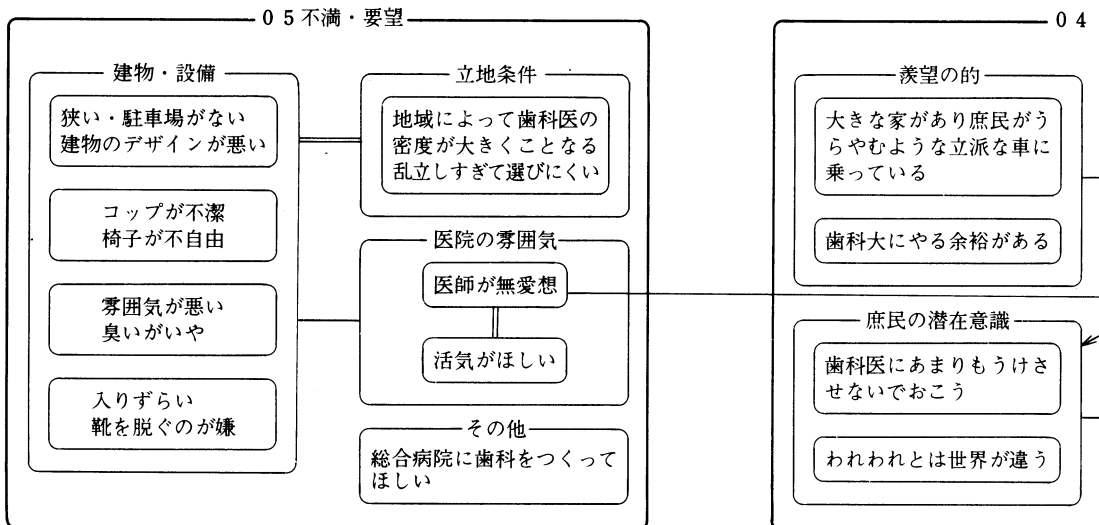
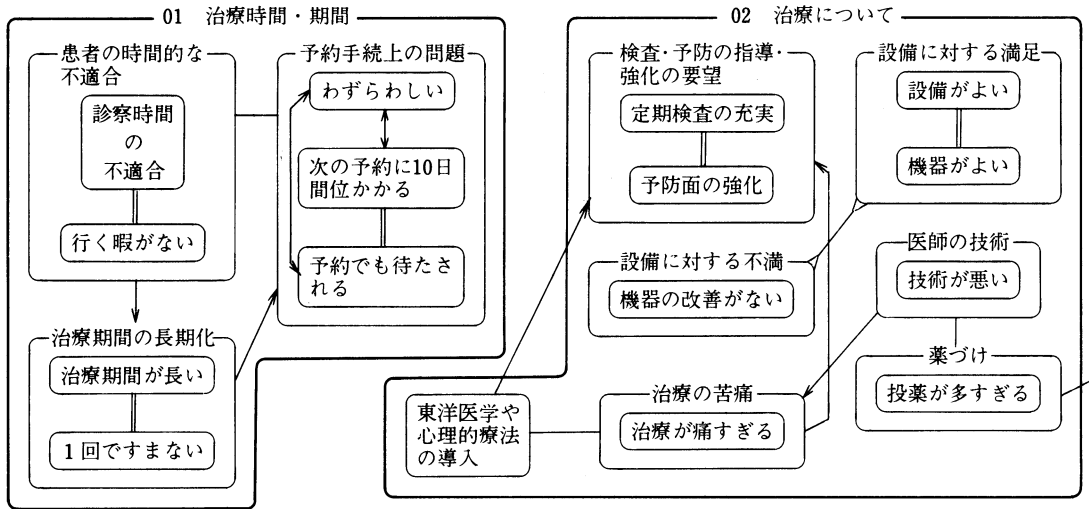
第16図 歯科地域医療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化

牧ゼミ [石飛順・扇田陽介・落合洋子・杉原直・中野洋二・西田久司・林正洋・馬場賢二・平田圭介・山原茂樹]

第1図A 全体図



第1図B 部分図



(部分図の説明)

01

治療時間・期間の問題点としては診察時間の不適合，治療期間の長期化に伴う問題それに予約上の手続問題がある。休診日の考慮や予約の簡素化などで歯科医院側の配慮が望まれる。

02

治療については多くの意見がみられたがそのなかでも歯科医師の技術（腕）の悪さや最近，取りざたされている不正医師の問題，そして薬づけ医療に至るまでの不満が出た。また各歯科医院間の差（医療機器）も話題となった。治療に東洋医学や心理的療法の導入をという声も出た。

03

治療費に関しては相対的に高いという意見と治療費の不統一に対する不満がある。その不満から内訳や領収証がほしいという要求が生じてきている。他に保険がきくかきかないかをもっとわかりやすくしてほしいことや治療費の精算にクレジットカードの使用，付けが出来るようにしてほしいという意見もある。

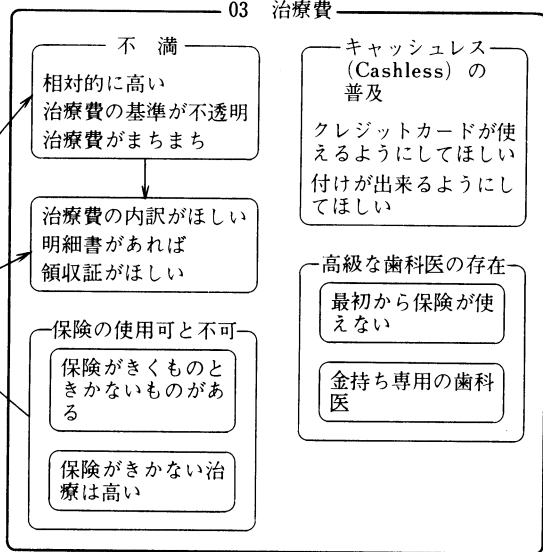
04

一般庶民にとって歯科医は金持ちだという見方が多い。歯科医の家が大きく立派な車に乗っていることなどは羨望以外の何ものでもない。新規開業資金なども十分もっていることを庶民はわかっており，金持ちにはもうけさせないでおこうという嫉妬心が生まれる。庶民はそういった眼で見ている。

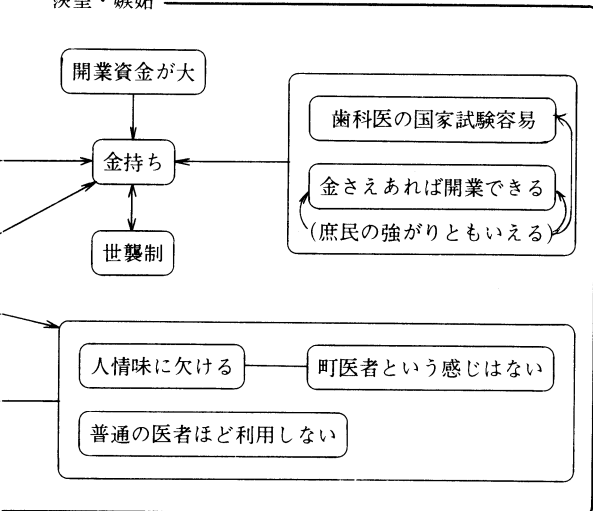
05

歯科医・医院に対しては様々な不満や要望がある。まず地理的には現在の歯科医師過剰時代に反映した形での歯科医院の乱立で患者側はどの医院を選んだら良いのか迷ってしまう。又逆に地域に依っては近辺に医院がないという場合もありうる。雰囲気については歯科医師自身に対する不満と医院内での不満があるがどちらも医院へ足を向けにくい悪感情を生じさせている。次に建物・設備については器具や付属設備への不満である。以上の点注意すべきはそれぞれが関連し合って悪要因を形成していることで逆に言えばその1つを改善すればそれが患者の不満を解消する糸口となると思われる。

03 治療費



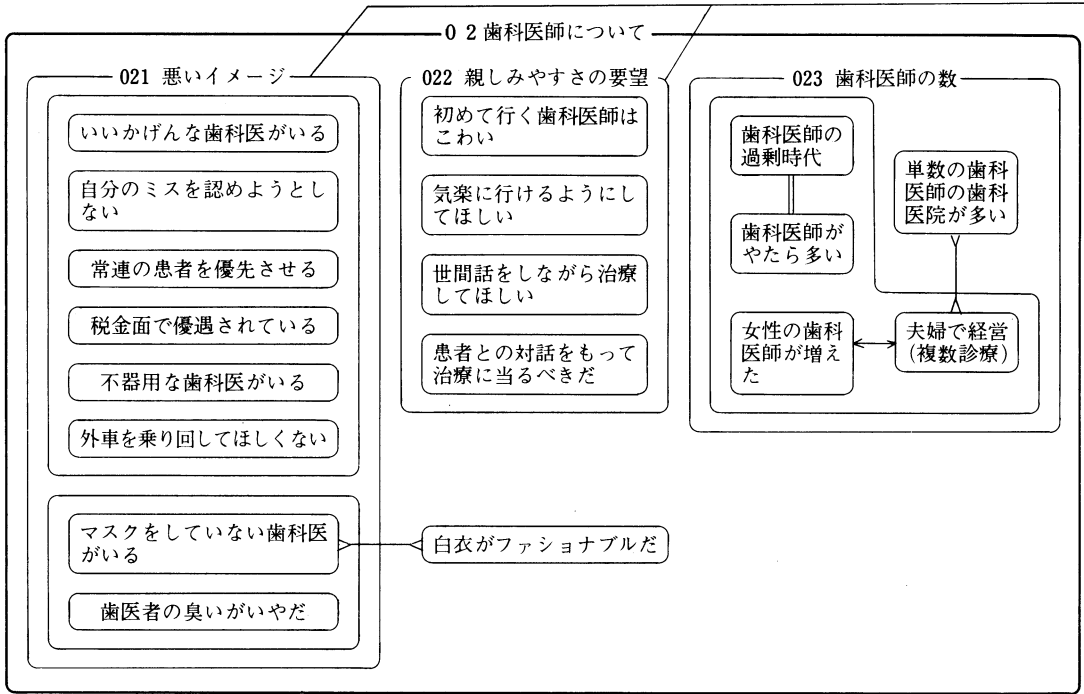
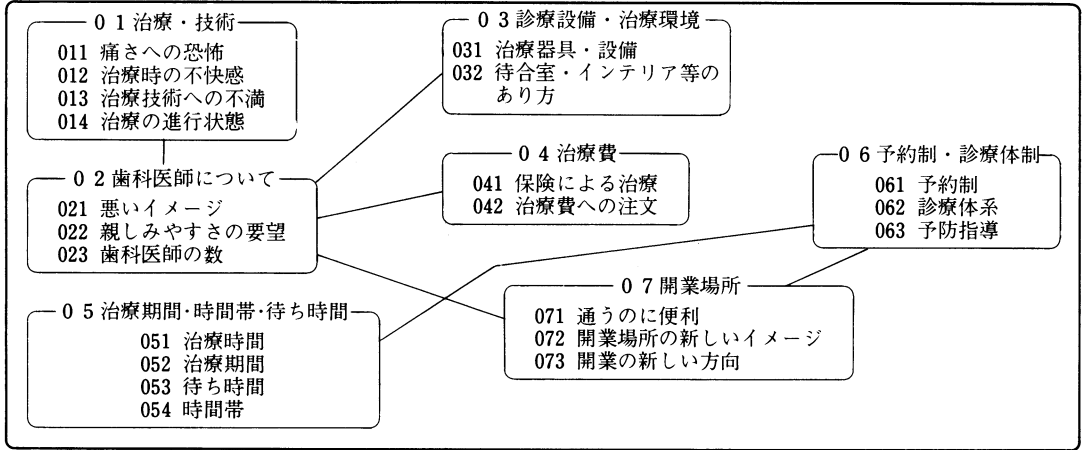
羨望・嫉妬



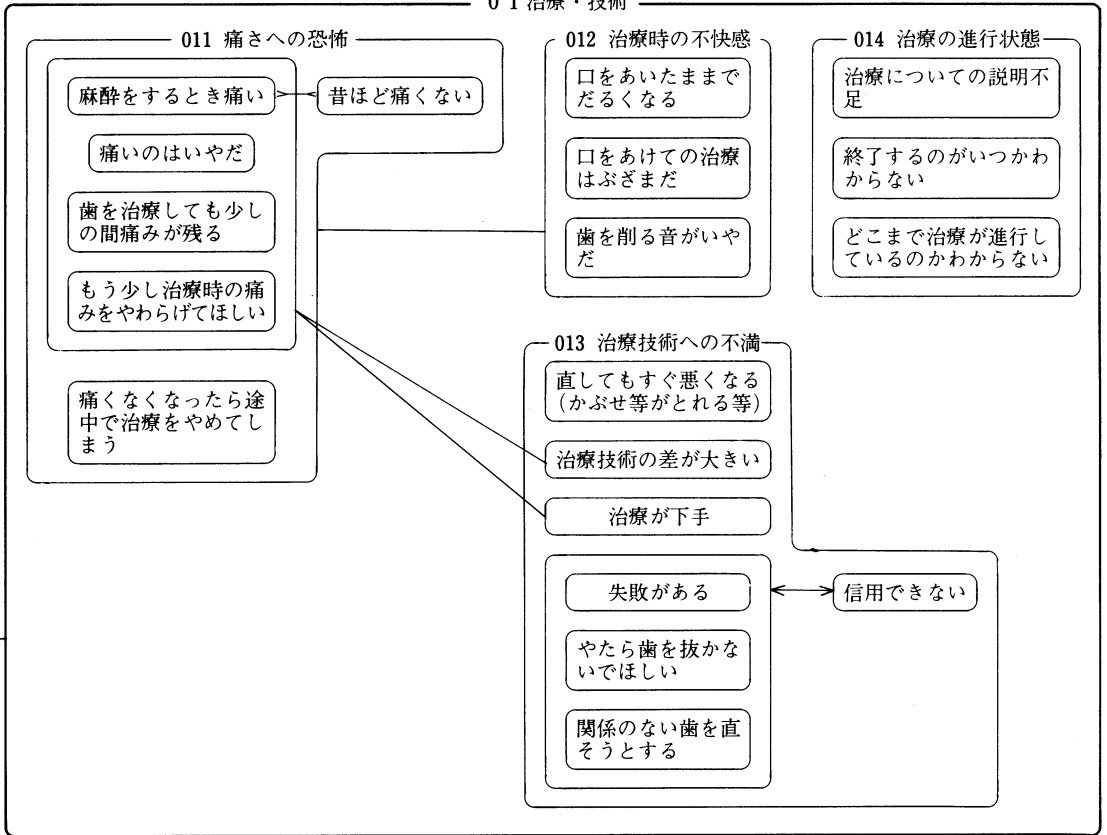
第17-1図 歯科地域医療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化（その1）

遠藤ゼミ [卯本健・河嶋小百合・河内隆・越川誠司・児玉則哉・酒井豊・高木晋一・西沢寛昭・堀川亮・南裕文・山根一郎・藤原城太郎・山田勝彦]

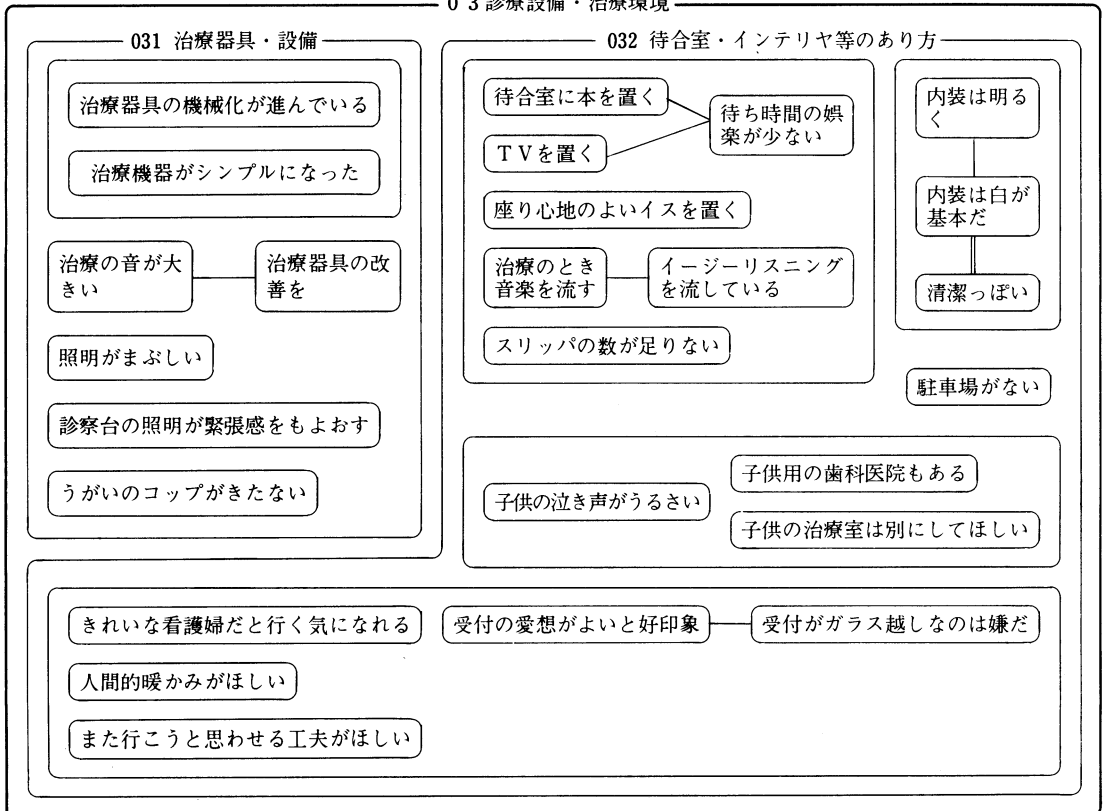
全体図



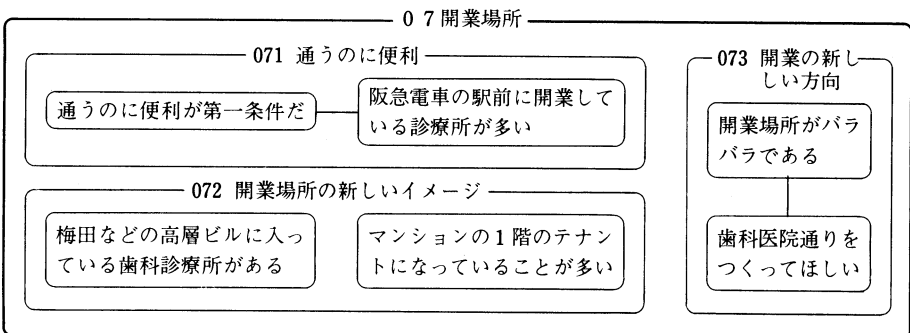
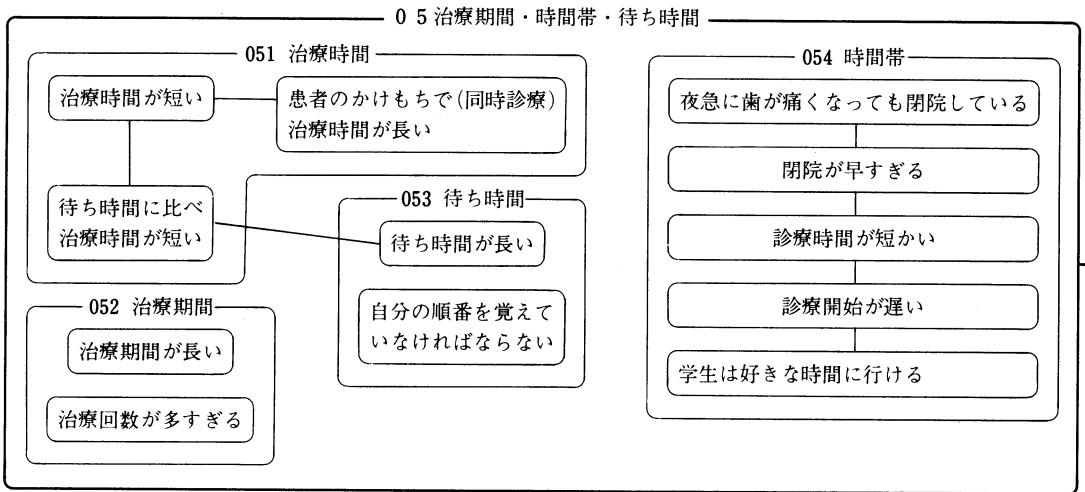
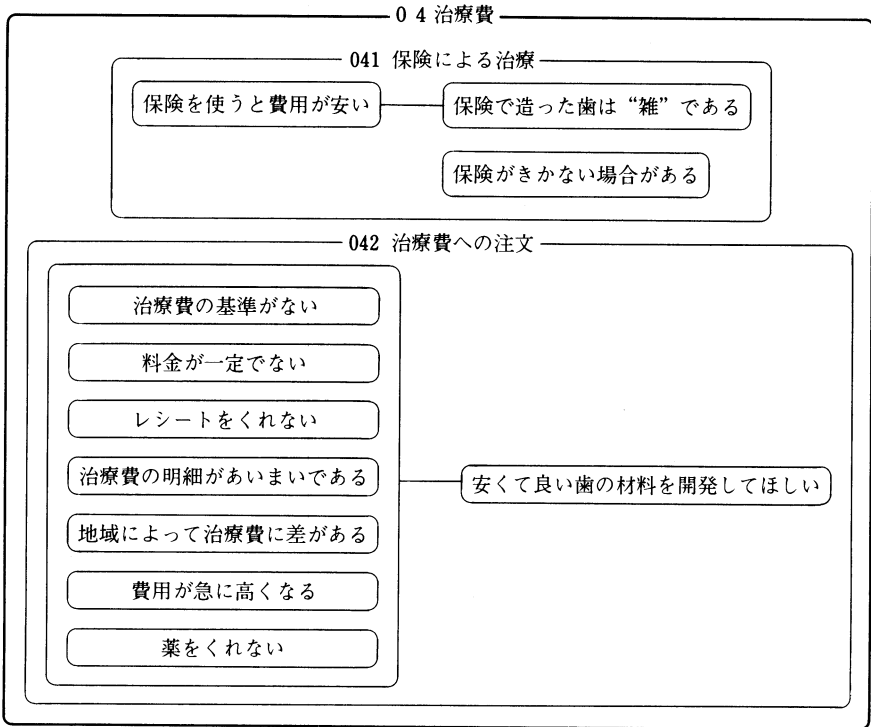
0 1 治療・技術



0 3 診療設備・治療環境

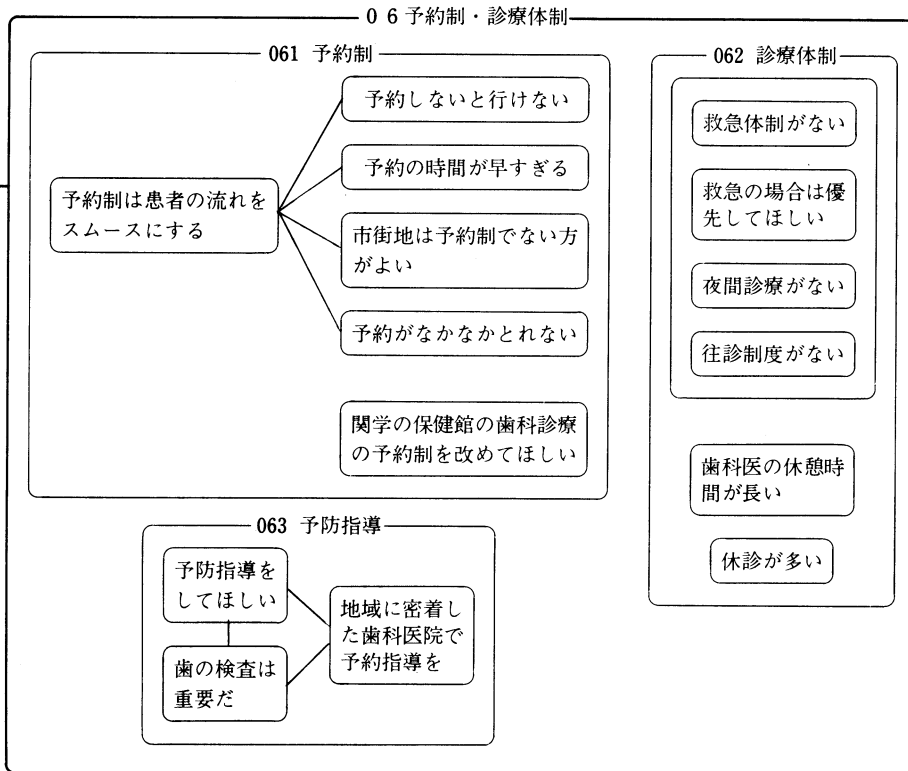


第17-2図 歯科地域治療に関する「大学生の自由意見」のKJ法的図解図とその文章化（その2）



全体の図解は7つにグループ編成される。「治療技術」は痛さへの恐怖感、治療時の不快感といった患者の心理的要素と深くかかわっているように見え、治療技術への不満の主な原因は技術不足、説明不足とそこから生まれる不信感である。このテーマは「歯科医師について」と相互に関連し、歯科医師の悪いイメージや親しみやすさの要望と強い関係があるといつてよからう。またこのグループは歯科医師の将来に関する小テーマが含まれているのが特徴である。「診療設備・治療環境」は一般歯科医院の経営努力への要望から成り立っており、これは一部、治療時の心理的要素に対応している。「治療費」は価格基準の明示、レシートの発行、保険治療への不安等の要望の形をとっているが、これはつきつめれば、歯科医と患者のこ

ミュニケーションの問題ではないかと思う。したがってこのテーマは「治療技術」の「進行状態」の説明といった要因と関係している。「治療期間・時間帯・待ち時間」については一般に治療回数が多い長い治療期間、一回の短い治療時間、長い待ち時間に強い不満が示されている。「予約制・診療体制」では予約制への賛否両論があり、予約制の見直しの必要性を示しており、診療体制にも色々要望があるが、これの歯科医師側からのPR不足がうかがえる。このグループに予防指導の重要性については指摘がある。「開業場所」のテーマは注目されるグループ編成である。開業についての新しい問題の提示は今後の歯科地域医療のあり方に示唆を与えるものである。



第 3 表 歯科医療に関する歯科患者と大学生の自由意見・希望、感想の比較一覧表

(その1) 尼崎市歯科患者自由意見・希望の一覧表

[内容整理目次]

1. 満足回答

- 1) 現状に満足しています
 - 2) この歯科医院, この先生の所に来ました
 - 3) こんな先生にお世話になっています
 - 4) 技術も上手で安い
 - 5) 保険だけで安く親切
 - 6) 先生の人が好き, 激励
 - 7) 子供の患者の扱いがよい
 - 8) 患者の心がまえについて
2. 先生の患者の接し方についての要望, お願い
- 1) 丁寧にそして説明してほしい
 - 2) 親切, 丁寧にそして良心的を望みます
 - 3) 人間理解, 人間関係を大切に
 - 4) 丁寧な技術タイプの先生を望む
3. 治療の仕方, 技術についての要望
- 1) 痛くないように願います
 - 2) 技術についての希望あれこれ
 - 3) 子供を怖がらせないで下さい
 - 4) すぐ抜歯することに不満
 - 5) その他の希望と疑問
 - 6) 同じような治療で医院により違いがあるのはなぜか
 - 7) 良い材料を望みます
 - 8) その他の言いたいこと
4. 保険扱いについての要望
- 1) 出来るだけ保険で治療してほしい
 - 2) 保険扱いとそうでないものを明示して下さい
 - 3) 保険でも丁寧に治療して下さい
5. 治療費について
- 1) 治療費を安くしてほしい
 - 2) 治療費を考えると行きにくくなります
 - 3) 治療費が高い
 - 4) 治療費に差があるのはなぜか
 - 5) 治療費をはっきりさせて下さい
 - 6) 治療費を安心して払う体制を
6. 領収書について
- 1) 領収書を発行して下さい
 - 2) 気持ちよく領収書を出して下さい
7. 待ち時間, 診療時間, 診療期間に関して
- 1) 待ち時間を短くして下さい
 - 2) 診療が短期間で終わるようにして下さい
8. 診療形態について
- 1) 応急の時すぐ診て下さい
 - 2) 第1回目に行った時その日に診て下さい
 - 3) 昼休みに診療を
 - 4) 夜間診療を希望します
 - 5) 予約制は有り難い

- 6) 予約制も普及しすぎてかえって不便だ
 - 7) 自由時間診療の歯科医院が増える事を望む
 - 8) 自由制は助かります
 - 9) 診療の順番を守って
9. 予防と歯の健康指導について
- 1) 予防に重点を置いて下さい
 - 2) リコール制度を望む
 - 3) 歯の健康について広報をはかって下さい
10. 歯科医院についての情報と歯科医院のあり方について
- 1) 歯科医院についての情報がほしい
 - 2) それぞれ特徴がある歯科医院があることを望む
 - 3) 歯列矯正の先生を増やして下さい
 - 4) 子供を優しく診てくれる所, 小児歯科医院がほしい
 - 5) 子連れでも気軽に診ていただける所を
 - 6) 歯石除去や予防に気楽に行ける先生を
 - 7) 歯科医院の数を増やして下さい
 - 8) 救急歯科診療所を設けてほしい

[内容]

1. 満足回答

- 1) 現状に満足しています
 - ・満足している
 - ・満足・無風
 - ・よくやって載っているから特に意見なし
 - ・大変によいと思います
 - ・別にありません, 現在のままでよいと思う
 - ・現状のままでよい
 - ・平均的によいと思う
 - ・御良心に基づき現在通りの治療費で結構です
- 2) この歯科医院, この先生の所に来ました
 - ・はやくて, うまい○○先生の所に来ました
 - ・○○医院は丁寧に説明してくれる
 - ・○歯科はくるいがないので大好きです
 - ・○○先生を信頼し親類も同様です
 - ・今まで通った医院の中で○○歯科医院の先生が最も歯科医らしいと思います。安心して治療していただくのは初めてです
 - ・他所の医院に行くと痛みがひどく, ○○様になりました
 - ・○○医院しか知りませんが親しみのもてるタイプでよかったと思っています
 - ・○歯科医に通っていますが最高に信頼できる
 - ・○○医院は気がねなしに毎日でもこられる(以前の所は入れ歯治療の時痛くても気兼ねした)
 - ・○○先生のようなやさしい先生を希望する
- 3) こんな先生にお世話になってます
 - ・誠意と専門技術をかね備えた先生に深謝
 - ・金銭的にも技術的にもすべてまかせて安心

- ・親切・丁寧・信頼できる
 - ・親切で優しい先生なので安心して治療していただける。時間の予約があると有り難いが
 - ・人間的に一切を信頼できる
 - ・とても丁寧に診てくれると思う
 - ・丁寧に信頼がおけ何も言うことはありません
 - ・現在の医院は非常に気に入っている。先生が歯の悪い状態、今後の処理方法についてよく説明してくれる
 - ・現在通っている歯医者さんは非常に親切で良心的で、何も申し上げることはありません
 - ・現在の先生の治療は非常に技術が優秀で結果がよろしいので他に行く気がしない
- 4) 技術も上手で安い
 - ・治療が上手でしかも料金が安いのでよい
 - 5) 保険だけで安くて親切
 - ・全部保険で良心的治療に満足している
 - ・保険金ですべてやってくれるので有り難い
 - 6) 先生の人柄が好き、激励
 - ・てきぱきして治療の仕方も早い
 - ・仕事ガンバッテ下さい
 - 7) 子供の患者の扱いが良い
 - ・子供が好きな先生で好感もてる医院だ
 - 8) 患者の心がまえについて
 - ・長年の地域医療経験者に尊敬と指導を受けよ
2. 先生の患者の接し方についての要望、お願い
 - 1) 丁寧に、そして説明して下さい
 - ・キッチリ説明して下さい
 - ・患者に納得のいく説明をして下さい
 - ・説明が明確で自分の歯の様子が把握できるような
 - ・悪いところをわかりやすく説明して治療を
 - ・治療前の説明と治療後の処置が違わないように
 - 2) 親切、丁寧、良心的を望みます
 - ・患者の身になって親切で技術を生かした治療
 - ・患者側の気持ちとしては、痛くなく、安価で何よりもコミュニケーションを大切にして下さい
 - 3) 人間理解、人間関係を大切に
 - ・ほけ老人を理解し人間関係を大切にして下さい
 - 4) 丁寧な技術タイプの先生を望む
 - ・丁寧な技術タイプの先生を望みます
 3. 治療の仕方、技術について
 - 1) 痛くないように願います
 - ・痛くない治療が一番だ
 - ・新しい技術で痛くないようにして下さい
 - ・全然痛くなく一日で一週に治るとよい
 - 2) 技術についての希望あれこれ
 - ・新しい技術をすぐ使って下さい
 - ・年配の先生でも、いつも新しい技術と方針で取り組んで頂きたい
 - ・技術の向上
 - ・技術力あり相談できる事を希望する
 - ・ミスがないように、前に差し歯が2、3日で外れた
 - ・一度、治療ミス(昔、他の医院で)があったので完ぺきにしてほしい
 - 3) 子供を怖がらせないで下さい
 - ・子供を怖がらせない方法を勉強して下さい
 - ・子供に手をあげる先生がいますがやめてほしい
 - 4) すぐ抜歯することに不満
 - ・自分の経験では歯をすぐ抜きたがる歯医者が多い
 - ・なるべく歯を抜かないようにして下さい
 - 5) その他の希望と疑問
 - ・治療の前に患者の言うことを聞いて下さい
 - ・自分の希望の歯を入れてくれない
 - ・治療だけでなく歯石を取って下さい
 - ・最後まで責任をもってやってくれること
 - ・子供が行った場合、よくかぶせが取れるのですが、やって貰った所に行っているのに、お金をとるのはなぜでしょう
 - ・とにかく適切な治療をして下されば十分だ
 - ・開業医と専門医のつながりがあればよい
 - 6) 同じような治療で医院により違いがあるがなぜか
 - ・歯を入れたりかぶせたり、不審に思う
 - 7) 良い材料を望みます
 - ・粗悪なものより質の良いものを望む
 - 8) その他のいいたいこと
 - ・下手は困る
 - ・いいたいことは山ほどある
 - ・何かと問題が多すぎる
 4. 保険扱いについての要望
 - 1) 出来るだけ保険で治療してほしい
 - ・出来るだけ健康保険で出来るようお願いします
 - ・保険治療をもっと大事にして!
 - ・保険適用できるのに、それをしないで高くつく治療をするところがあると聞いている。これは絶対にやめてもらいたい
 - ・以前かかったところは、はじめから自費治療を提示され保険治療で診てもらいにくい気がした
 - ・なるべく保険治療で完全になるようお願います
 - ・前歯等多少なりとも保険を使用するよう要望す
 - ・自費治療をやたらと勧めずできるものは保険で

- 保険証で治療すると言いながら保険以外で治療強要する歯科医を知っている
 - 保険で今以上の治療が受けられるように
- 2) 保険扱いとそうでないものを明示して下さい
 - 保険扱いと出来ないものを掲示して下さい
 - 3) 保険でも丁寧治療してほしい
 - 保険で出来る範囲でも丁寧に治療してほしいと思う。前に行ったところでは、神経を抜いた後始末が途中でほっておかれ、現在の歯医者で一からやってもらったが、もう二度と前のところに行きたくありません
5. 治療費についての要望と疑問
- 1) 治療費を安くして下さい
 - 治療安価
 - 治療費をもっと安くしてほしい
 - お金がかかるので少し安くしてほしい
 - 子供の治療費に金がかかる何とか安く
 - フッ素の費用が安ければもっと行けるのに
 - 保険がきかない前歯をもっと安くして
 - 入れ歯等上等のものをもっと値段を安く
 - 何年後の入れ歯に高額な金額が必要とのことなので安くなるようにしてほしい
 - 金もうけ主義でなく健康的な歯になるよう治療して下さい
 - 保険外でももっと安く
 - 2) 治療費を考えると行きにくくなります
 - 通院が必要と思っても治療費を思うと行けない
 - つい治療費が心配で治療に足踏みの状態です
 - 現在の治療費が高いので家族もあまり行けない
 - 一回通うと、ひと通りすむまでに安くても千円以上かかるのでなかなか治療に行けない
 - 3) 治療費が高い
 - 金額をもっと安く！金額が高すぎる
 - 治療費が高いように思う
 - 入れ歯が高い、保険で半分にしてほしい
 - メタルボンドのさし歯はなぜ高い？治療済み後の異常が医者側にあったら保証はどの程度まで？
 - 保険と実費ではあまりに差が有りすぎる、年中歯を入れる為に貯金をしてはたかねばならず恐ろしくなる
 - 尼崎市だけとは限らないが一般的に治療費が高いと思う
 - 4) 治療費に差があるのはなぜか？
 - 場所によって差があるのはなぜか？
 - 行く先々で治療費がまちまちなのはなぜでしょうか
 - 何処でも統一の値段で安心して治療できること
- 5) 治療費をはっきりさせて下さい
 - 保険扱いの場合でも逐一治療費金額を発表してほしい
 - 治療費がどのような計算になっているかわからない。市内でもまちまちである
 - 中程度の治療費の一覧表があれば安心だと思う
 - 料金体系の明確化
 - 治療費の明細がわかるシステムにし費用の内容がわかるように
 - 自費治療で内容の具体的説明がほしい
 - 治療費がどれ位かかるかわからず困る
 - 今日幾ら取られるか行く前から不安です
 - 最初から現金何十万円いわれても困る
 - 6) 治療費を安心して払う体制を！
 - 治療費を安心して払う体制を！
 - どこでも統一の値段で安心してできること
6. 領収書について
- 1) 領収書を発行して下さい
 - 患者からの請求がなくても発行して下さい
 - 2) 気持ちよく領収書を出してください
 - 領収書を快く出して下さい
7. 待ち時間、診療時間、診療期間に関して
- 1) 待ち時間を短くして下さい
 - 予約なら待ち時間のないようにして欲しい
 - 予約診療でも待ち時間が長い、短くならぬか
 - 待ち合い時間があまり長くないように
 - 待ち時間が少ないほうが助かる
 - なるべく待ち時間を短くして下さい
 - 初めての時でもあまり待たずに診てくれるようなほうがよい
 - 2) 診療が短期間で終わるようにして下さい
 - 一日でできる治療はなるべく一日でしてほしい
 - 予約診療の間隔を短く短期間で済むように
 - 何回も通院せずに済むよう早く治療して
 - 治療日数を短く、虫歯1本に2か月かかった
 - 診療回数が多い、1日も早く治してほしい
 - 歯医者さんが多いわりにこむのでもっと早く治療がすむようになってほしい
8. 診療形態について
- 1) 応急の時すぐ診て下さい
 - 急患優先は出来ませんか
 - 緊急時に予約制で2週間後といわれ困った
 - 予約制の診療所が多く、初診の際、数日以上待たされる場合があるので救急歯科診療所を設けてほしい
 - 痛い時すぐ診て下さい
 - 初診でもすぐ診てもらえるとよい
 - 個々の医院も緊急時診療を考えるべきだ
 - 休診日も緊急医療ができるような体制にし

- てほしい
- ・夜間など時間外の緊急病院があるといい
 - ・日曜祭日定休，土曜半どんと休みが少し多いように思う。急に痛くなった時困る
- 2) 第1回目に行った時その日に診てほしい
 - ・内科外科では苦しい時すぐ診てもらえるのに
 - 3) 昼休みに診察を
 - ・昼休みの休憩時間に治療できたらよいと思う
 - 4) 夜間診療を希望します
 - ・夜遅くまでしてほしい
 - ・6時からの予約もとれるとよい
 - ・帰宅後も通えるよう後30分延長して（現在6時）
 - ・サラリーマンが通うには7時までしてほしい
 - ・せめて7時まで全医院やってほしい
 - 5) 予約制は有り難い
 - ・予約制は有り難い（自由診療で2時間位まった）
 - 6) 予約制も普及しすぎてかえって不便だ
 - ・あまりに予約制も普及しすぎてかえって不便だ
 - ・人が多く予約がなかなか取れないのが困る
 - ・自分の都合のよい時間に行けないこと
 - 7) 自由時間診療の歯科医院が増えることを望む
 - ・予約制度をなくし自由時間診療を望む
 - ・予約制をなくし全医院が自由診療を
 - ・予約診療をすること自体大変な誤りである。歯科とてまずからく自由診療にすべきである
 - ・自由時間診療の歯科医院が増える事を望みます
 - 8) 自由制は助かります
 - ・仕事に追われる毎日で自由制は助かります
 - 9) 診療の順番を守って
 - ・来た順番に診療してほしい
 9. 予防と歯の健康指導について
 - 1) 予防に重点を置いて下さい
 - ・予防のための知識を広げよ
 - ・もっと予防面に力を入れてほしい
 - 2) リコール制度を望む
 - ・6か月に一度予防診療の制度があればよい
 - 3) 歯の健康について広報をはかって下さい
 - ・歯の健康への知識が豊富になるよう宣伝を
 - ・なぜ病気が発生するかの説明をよくしてほしい
 - ・歯の健康のための指導をお願いします
 10. 歯科医院についての情報とあり方について
 - 1) 歯科医院についての情報がほしい
 - ・当市に来て1年，どの歯科を選ぶか苦労した
 - ・時間外でみてもらえる所があれば教えてほしい
 - 2) それぞれ特徴がある歯科医院がある事を望む
 - 3) 歯列矯正の先生を増やして下さい
 - ・歯列矯正だけの Dr. が少ないそれに費用が高い
 - 4) 子供を優しく診てくれる所小児歯科医院がほしい
 - ・小児専用の歯科医院もあっていい
 - ・子供が何時も安心して診てもらえる所がほしい
 - ・小さな子でもやさしく診てくれる医院をお願いします（子供が「口を開けないから」との理由で他所へ行くようにいわれた）
 - 5) 子連れでも気軽に診ていただける所を
 - ・子連れでも行きやすいようにならないかと思う
 - 6) 歯石除去や予防に気楽に行ける先生を
 - ・歯石を取って下さる専門の所があればよい
 - ・予防も含めてもっと気楽に受診出来る体制を
 - 7) 歯科医院の数を増やして下さい
 - ・軒数を増やし予約なしで何時でも診てもらえるよう希望する
 - ・歯科医院の数を増やして（上手で親切な人を）
 - 8) 救急歯科診療所を設けてほしい
 - ・初診受診ができる救急診療所を設けてほしい
 - ・応急のみの歯科があったらよい
 - 9) その他
 - ・診療日なのに急に休みになる所がありますが、ああゆうのはおかしいと思います
 - ・田舎に比べ明るくモダンで医療器具も進歩しているように思う
 - ・今まで勤務先近くの大阪の病院に行っていたがこの近くでの信頼できる病院をと思っている
- (その2) 歯科医療についての大学生の意見・感想**
[内容整理目次]
1. 歯の病気
 2. 歯科医院についてのイメージ，患者からの印象
 - 1) 雰囲気
 - 2) 感じ方
 - 3) 嫌いな理由
 - 4) 患者に接する態度
 3. 患者からみた歯科医者さんと歯医者
 - 1) 患者からみた歯医者さん
 - 2) 患者からみた歯医者の態度の問題点
 - 3) 羨望・しっと
 4. 患者層・患者自身について
 - 1) 患者層
 - 2) 患者自身の問題
 - 3) 患者の気分
 5. 歯医者の立場を想像すれば
 6. 歯医者という職業を外から見れば
 - 1) 歯医者に対する職業感
 - 2) 性別による職種の違いなど

7. 経営方針について感じる事

- 1) 治療費について
- 2) 高級な歯科医の存在

8. 診療形態・診療体制について

- 1) 休診, 往診, アフターサービスについて
- 2) 緊急時の診療
- 3) 予防指導をしてほしい
- 4) 待ち時間が長い

9. 保険について

- 1) 保険がきく, きかない
- 2) 保険の歯は雑だ

10. 診療時間と開業時間

- 1) 患者の時間的不適合
- 2) 治療期間と診察時間に関する不満
- 3) 開業時間と時間帯について
- 4) 治療に日数がかかりすぎる

11. 経営について

- 1) 全般的な経営方針について
- 2) 経営の形
- 3) 高収入

12. 予約制度の問題点とよいところ

- 1) 予約制度の問題
- 2) 予約制度のよいところ

13. 料金と収入についての印象

- 1) 料金について
- 2) 収入についての印象

14. 治療技術とサービス

- 1) 治療技術
- 2) 歯医者へのサービス
- 3) 医院へのサービス

15. 治療設備やその他の設備について

- 1) 医療器具にばらつきがある
- 2) 治療設備がよい
- 3) 治療設備がわるい
- 4) 器具その他について
- 5) 治療環境について
- 6) 駐車場がない

16. 待合室

- 1) 待合室の環境
- 2) 待合室の設備

17. 建物と部屋

- 1) 建物のイメージ
- 2) 建物での問題点
- 3) リラックスできる雰囲気がよい
- 4) リラックスできない雰囲気がわるい

18. 立地条件, 開業場所

- 1) 通うのに便利
- 2) 歯医者の数が多い
- 3) 歯医者の数が少ない
- 4) その他雑感

19. 開業の新しい方向など

[内容]

1. 歯の病気

- ・自分自身で治療出来ない
- ・歯の病気は他人に伝染しない
- ・歯科医院は病院という感じがしない
- ・入院が少ない
- ・内用薬がない

2. 歯科医院についてのイメージ, 患者からの印象

1) 雰囲気

- ・初めて行く歯科医師はこわい
- ・気楽に行けるようにしてほしい
- ・受付の愛想がよいと好印象
- ・受付がガラス越しなのはいやだ
- ・人間的な暖か味がほしい
- ・また行きたいと思わせる工夫がほしい
- ・歯科医師は初診の患者に対して態度が冷たい
- ・歯科衛生士, 助手がかわいい
- ・看護婦がきれいだと行く気になる
- ・活気がほしい
- ・沈滞ムードが漂っている

2) 感じ方

①全体の感じ

- ・診療所は暗い, 冷たい感じ
- ・白い清潔な感じ

②治療について

- ・治療が痛い
- ・治療が痛すぎる
- ・ドリルの音が嫌だ
- ・器具が恐ろしい
- ・歯の型を取るゴムの感触が嫌だ

3) 嫌いな理由

①治療が長引く

- ・治療を伸ばそうとする
- ・次々と新しい虫歯を探すので通いつづけねばならない

②臭いが嫌だ

- ・臭いが嫌い
- ・器具を使った後の歯の臭いがいや
- ・服に臭いが付く
- ・器具の臭いが嫌だ

4) 患者に接する態度

①親切

- ・親しみやすい
- ・時間の無理をきいてくれる
- ・他の医師を紹介してくれる

②接客態度の欠点

- ・受付のサービスが悪い
- ・歯医者の愛想が悪い
- ・服装の趣味が悪い

3. 患者からみた歯医者さんと歯医者

1) 患者からみたいい歯医者さん

- 歯医者さんは人当たりがよい
 - 治療状態をよく説明してくれる
 - 患者の身になってくれる
- 2) 患者からみた歯医者者の態度の問題点
- ①説明してくれない
- 何も説明してくれない
 - 治療についての説明不足
 - 今日は何をやるか言ってくれない
 - 何処まで治療が進行しているかわからない
 - 終了するのが何時かわからない
- ②態度がわるい
- マスクをしていない歯科医がいる
 - 歯医者さんが無愛想
 - 患者との対話を持って治療に当たるべきだ
 - 世間話をしながら治療してほしい
 - 医者がしらこい
 - 医者がいんげん、いやらしい
 - 医者がえらそうにしている
 - 人情味に欠ける
 - 町医者という感じはない
- ③悪いイメージ
- いい加減な歯科医がいる
 - 自分のミスを認めようとしない
 - 常連の患者を優先させる
 - 税金面で優遇されている
 - 不器用な歯医者がある
 - 外車を乗り回してほしくない
- 3) 羨望. しっと
- ①羨望的
- 大きな家があり、庶民が羨むような立派な家に住んでいる
 - 歯科大にやる余裕がある
 - 歯科医の国家試験容易（庶民の強がり）
 - 金さえあれば開業できる（庶民の強がり）
- ②庶民の潜在意識
- 歯科医にあまりもうけさせないでここう
 - われわれとは世界が違う
4. 患者層. 患者自身について
- 1) 患者層
- 内科に比べて老人が少ない
 - 子供が一番治療を怖がる
 - 雨の日は患者が少ない
 - 子供の泣き声がうるさい
 - どうしようもない段階にならないといかない
- 2) 患者自身の問題
- ひどくなるまでなかなか病院に行かない
 - 痛くなったら途中で治療をやめちゃう
 - おもいきり口をアーンと開けたら顎が外れた
 - 今虫歯が無いのに口臭があるのはどういう事か
- 3) 患者の気分
- 歯を削る音が嫌だ
 - 治療中口を開けているのがしんどい
 - 歯ぐきがはれるのが気持ちが悪いわ
 - 痛い時口を開けていなければならぬ
 - 口を開けての治療はぶざまだ
 - 診療の時の目のやり場に困る
 - 助手に見られるのが恥ずかしい
 - 患者は服装を気にしなくて済む
 - 歯医者によって患者の気分が違う
5. 歯医者者の立場を想像すれば
- 何度も病院を変えている患者は扱いにくいのではないか
 - うるさい患者の治療はしにくい
 - 歯医者は口臭が気になるのではないか
6. 歯医者という職業を外から見れば
- 1) 歯医者に対する職業観
- 小さい時になりたかった職業
 - 小さい時になりたくなかった職業
 - 権力がほしいままになれる、名士になれる
 - 金持ち
 - 開業資金大
 - 世襲制
- 2) 性別による職種の違いなど
- 男性の医者が多い
 - 受付は女子しかない
 - 女医が少ない
 - 看護婦（歯科衛生士）が少ない
7. 経営方針について感じる事
- 1) 治療費について
- ①治療費がはっきりしない
- 治療費の基準が不透明
 - 治療費がまちまち
 - 地域によって治療費は差がある
 - 料金が一定でない
 - 治療費の内訳がほしい
 - 明細書があれば
 - 治療費の明細があいまいである
 - 料金がはっきりしない
 - 治療費が不明確
- ②領収証がほしい
- 領収証がほしい
- ③治療費が高い
- 治療費が高い
 - 短期間の再診でもすぐ初診料を取る
 - 入れ歯が高い
 - やたら高い入れ歯をすすめる
- ④治療費が問題
- もうけてる
 - バイトの給料が安い
- ⑤お金に関するずさんさ
- レシートをくれない

- ・診察料の規定がない
 - ・保険についてずさん
- ⑥キャッシュレス (Cashless) の普及
- ・クレジットカードが使えるようにしてほしい
 - ・付けが出来るようにしてほしい
- 2) 高級な歯科医の存在
- ・最初から保険が使えない
 - ・金持ち専用の歯科医
8. 診療形態・システムについての不満
- 1) 休診, 往診, アフターサービスについて
- ・土祭りが休み
 - ・休診日が多い
 - ・他の科に比べて休診日が多い
 - ・休みが多いので不便
 - ・往診してくれない
 - ・アフターサービスが悪い
- 2) 緊急時の診療について
- ・緊急時にすぐ診てくれない
 - ・夜急に痛くなっても閉院している
 - ・急患がきかない
 - ・救急の場合は優先してほしい
- 3) 予防指導をしてほしい
- ・予防指導をしてほしい
 - ・歯の検査は重要だ
 - ・地域に密着した歯科医院で予防指導を
- 4) 待ち時間が長い
- ・待ち時間が長い
 - ・待ち時間を短くしてほしい
 - ・待たされる
 - ・医師の数が少なく待たされる
 - ・むかし, 歯医者に行って待つ間漫画を読むのが面白かった
 - ・待ち時間が面倒くさい
9. 保険について
- 1) 保険がきく, きかない
- ・保険がきいて便利だ
 - ・保険がきくものときかないものがある
 - ・保険がきかない治療は高い
- 2) 保険の歯は雑だ
- ・保険で造った歯は“雑”である
10. 診療時間と開業時間
- 1) 患者の時間的不適合
- ・診察時間の不適合: 行く暇がない
 - ・学生は好きな時間に行ける
- 2) 治療期間と診察時間に関する不満
- ・一回ですまない
 - ・治療回数が多すぎる
 - ・一回の治療が少しだけ
 - ・診察時間が短い
 - ・待ち時間に比べ治療時間が短い
- ・患者のかけもちで (同時診療) で治療時間が長い
- 3) 開業時間と時間帯について
- ・診療開始が遅い
 - ・歯科医の休憩時間が長い
 - ・一日の診察時間が短い
 - ・一日の開業時間が短い
 - ・終了時間が短い
 - ・昼間やっていない
 - ・閉院が早すぎる
- 4) 治療に日数がかかりすぎる
- ・通院期間が長い
 - ・通院日数がかかりすぎる
 - ・治療期間が長い
 - ・治療にかかる時間がわからない
11. 経営について
- 1) 全般的な経営方針について
- ・歯科医からのアピールがない
 - ・精神的な面で改善されていない
 - ・軒数が少ない
 - ・共同経営をしたほうがよい
- 2) 経営の形
- ・親子で経営している
 - ・個人経営が多い
- 3) 高収入
- ・手段: 保険のきかない歯がある
 - ・結果: 外車に乗っている, ゴルフしている, 人々の羨望の目がある
 - ・患者の意見: 安くしてほしい
12. 予約制度の問題点とよいところ
- 1) 予約制度の問題点
- ・予約がなかなか取れない
 - ・関学保健館の歯科診療の予約制を改めてほしい
 - ・市街地は予約制でないほうがよい
 - ・予約しないと行けない
 - ・予約が面倒, わずらわしい
 - ・次の予約に十日間位かかる
 - ・予約の時間が早すぎる
 - ・予約でも, 待たされる
 - ・予約が完全でない
- 2) 予約制度のよいところ
- ・予約制は患者の流れをスムーズにする
13. 待ち時間が長い
- ・時間予約なく長い間待った
 - ・待ち時間が長い
 - ・自分の順番を覚えていなければならない
14. 料金と収入についての印象
- 1) 料金について
- ・料金ははっきりしない
 - ・金もうけがうまい

2) 収入についての印象

- ・悪徳医者（不当な投薬）がある
- ・サラリーマンに比べて長く働ける
- ・お金持ちが多い

15. 治療技術とサービス

1) 治療技術

①患者からみた歯の治療技術で困る点、嫌なこと

- ・キーンがイヤ、歯を削る音が嫌だ
- ・治療する時に痛む
- ・治療の時、もう少し痛みを和らげてほしい
- ・歯を削る時、神経を刺激する
- ・治療後もしばらくの間痛みが残る
- ・治療後すぐものが食べられない
- ・詰めたらすぐ取れた
- ・入れ歯がフィットしない
- ・麻酔をする時痛い
- ・麻酔がきつい
- ・関係のない歯を直そうとする

②治療技術について

- ・安くて良い歯の材料を開発してほしい
- ・昔に比べて痛くない
- ・麻酔注射を打ちすぎる
- ・治療が雑が気がする
- ・はやく歯を抜いてくれない
- ・治療に時間がかかる

③治療技術に差がある

- ・技術にばらつきがある
- ・治療技術の差が大きい
- ・技術が熟達している
- ・技術が未熟である
- ・技術がへた、わるい
- ・治療の適切さ：治療の不適切さ
- ・やたら歯を抜かないでほしい
- ・すぐ歯を抜きたがる
- ・注射が乱暴
- ・投薬が多すぎる
- ・薬をくれない

④その他

- ・分業化（技工士、衛生士のように）されている
- ・職人芸のようだ
- ・ニセ医者がある

⑤新しい技術の導入

- ・東洋医学や心理的療法の導入

2) 歯医者へのサービス

- ・不親切な医者が多い
- ・治療内容が分かりにくい（自分では見えないから）

3) 医院のサービス

- ・うがい用のコップをきれいに洗ってほしい
- ・機械のよしあしによって患者の気分が違ふ

15. 治療設備やその他の設備について

- ・診察台の照明が緊張感をもよおす
- ・医院によって設備の差がはげしい
- ・治療器具の機械化が進んでいる
- ・治療機械がシンプルになった

1) 医療器具にばらつきがある

- ・医療器具が稚拙である
- ・レントゲン撮影ができない
- ・レントゲン装置をつけてほしい

2) 治療設備がよい

- ・治療設備がよい
- ・医療器具が精密である
- ・レントゲン撮影ができる
- ・笑気ガス診療を取入れている
- ・助手が多い
- ・助手がうまい
- ・ウガイの水がコップを置くと自動的に入る

3) 治療設備がわるい

- ・治療設備に不満がある
- ・機器の改善がない
- ・照明がまぶしい
- ・助手が下手くそ
- ・助手が若すぎて頼りない
- ・うがいのコップがきたない
- ・コップが清潔かどうか疑問
- ・うがいの水がなまぬるい
- ・治療の音が大きい—治療器具の改善を
- ・音が不快
- ・臭いが不快

4) 器具、その他について

- ・器具をかくす
- ・金属のコップは雰囲気が悪い
- ・注射の色が悪い

5) 治療環境について

- ・子供の泣声がるさい
- ・子供の治療室は別にしてほしい
- ・エアコンがきいている
- ・暑すぎる
- ・イーゼーリスニングを流している
- ・BGMがださい

6) 駐車場がない

- ・駐車場がない
- ・車で行くのが不便

16. 待合室

1) 待合室の環境

- ・待ち時間に機械の音が聞こえるのは怖い
- ・テレビがほしい
- ・待合室が暗い（雰囲気、照明）

2) 待合室の設備

①満足

- ・清潔感がある

- 歯ブラシを売っているから便利
- 音楽をかけてくれるからよい

②不満

- 待合室が狭い
- 待合室を広げてほしい
- 待合室まで治療の音がキーンが聞こえる
- 便所が一つしかないから不便
- スリッパの数が足りないので困る
- 待ち時間の娯楽が少ない
- マンガ雑誌がいつも同じ
- 待合室に本が少ない
- 椅子が堅いので疲れる

17. 建物と部屋

1) 建物のイメージ

- 白のイメージ=清潔感
- 内装は明るく
- 内装は白が基本だ
- 鉄筋の建物=丈夫
- 入院設備がない
- 広い部屋がない—こじんまりとしている
- 貸しビルでやっているところが多い

2) 建物での問題点

- 入りづらい
- 受付の窓口が小さすぎる
- 靴を脱ぐのが嫌

3) リラックスできる雰囲気がよい

- 程よい明るさがある
- 音楽を流しているのがよい
- 看護婦さんがかわいい
- 雑誌を沢山置いている
- 金魚鉢を置いている

- 4) リラックスできない雰囲気がわるい
- 防音設備をつけてほしい
 - 機械音を消してほしい
 - 音楽を流してほしい
 - 歯医者独特の匂いを消してほしい

18. 立地条件, 開業場所

1) 通うのに便利

- 私鉄の駅の近辺にある
- バス停の近辺にある
- 地下鉄の駅の近辺にある

2) 歯医者の数が多い

- 便利
- 何処に行ったらよいか迷う
- サービスがよくなる
- 乱立しすぎて選びにくい

3) 歯医者の数が少ない

- 通うのに時間がかかる

4) その他雑感

①開業場所の新しいイメージ

- 梅田などの高層ビルに入っている歯科診療所がある
- マンションの1階のテナントになっていることが多い

②その他

- 開業場所がばらばらである
- 住宅密集地の近辺にある
- 場所的に交通機関がない

19. 開業の新しい方向など

- 通うのに便利が第一条件だ
- 歯科医院通りをつくったら
- 総合病院に歯科を作ってほしい