

抗加齢歯科医療に対する患者の意識と、自費治療を導入する際のアンケートの役割に関する研究

清水洋利¹⁾、久保田恵²⁾、守屋啓吾¹⁾、中西幹子³⁾、中西正一³⁾、河田浩幸⁴⁾、石井久恵⁵⁾、古賀睦弘⁶⁾、古賀浩子⁷⁾、坂井万里子⁸⁾

¹⁾医療法人社団東風会パールデンタルクリニック(岡山県)、²⁾岡山県立大学保健福祉学部栄養学科、³⁾中西歯科・矯正歯科(愛媛県)

⁴⁾かわだ歯科(兵庫県)、⁵⁾2丁目石井歯科医院(栃木県)、⁶⁾がが歯科医院(福岡県)、⁷⁾ヒロデンタルオフィス(福岡県)、⁸⁾あすなろ矯正歯科研究所(東京都)

【緒言・目的】

歯科医院において抗加齢医療(自由診療)を実践する際、医療従事者側が提供したいコンテンツに対して、患者のニーズが不明確なことが、その障壁となることが多い。そこで、歯科医院受診者を対象に、患者の潜在ニーズを探り、掘り起こすアンケートを作成して結果の解析を行う。

【方法】対象者は、7クリニック686名(男性264名、女性422名)平均年齢49.1歳。無記名自記式アンケートにより、来院動機、主訴、全身状況、サブリ利用の有無、関心のある歯科治療項目、治療に対する優先順位、治療への希望に関して調査した。

歯科医療に関するアンケート(複数回答による。第12回 日本抗加齢医学会発表データ再分析)

- 年齢と性別をお知らせください(○で回答してください)。
10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上 女性:男性
- 初めて来た時のご来院のきっかけを教えてください(複数回答可、○をお選びください)。
 家族・友人・知人の紹介やすすめ 他院からの紹介 家や職場から近いから
 インターネットや広告を見て 看板を見て 曜日の都合がよい
 予約にかかっている間も問い合わせ 予約の取りやすさ
 インターネットや雑誌・書物などから知った

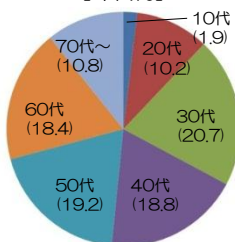
- 初めて来た時のご来院の主な理由は何かをお選びください。
 歯の痛みやしみて詰め物などの脱落 歯茎の腫れ 口内の乾燥や口臭
 入れ歯が合わなかった 歯の黄ばみや着色 歯の抜けが早い 歯並び
 クリーニングはよく受けています 口の中での痛み(口内炎)
 歯を入れてほしい(入れ歯・ブリッジ・インプラントなどの相談)
 歯茎の色(赤っぽい色)が気になる その他()

- 現在、全体的に健康で悩んでいない(複数回答可)治療されていることにお答えください。
 特になし 心臓疾患 腎臓疾患 肝臓疾患 血液疾患
 糖尿病 高血圧 貧血 胃腸疾患 ゼンセン
 アレルギー疾患(食物アレルギー・アレルギー性鼻炎など)
の家族に患っている方がいますか(無:有) 薬や食べ物アレルギーがありますか(無:有)
*アレルギー疾患(サプリメント・栄養ドリンク等含む)を利用されたことありますか(無:有)
*薬を飲んだとき、けがをしたときにもっとも気になった経験はありますか(無:有)

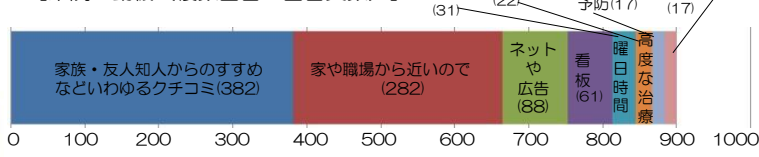
- 次の歯科診療項目で、気になること、改善できたいこと、お悩みを教えてください。
歯並び 歯の色と形 歯茎の色と形(スギキ) 虫歯 詰め物の色
口臭 唇の形・ボリュームしわ お口周りの小じわ 法令線 お口周りのたるみ
その他() 特になし()

- 次の①～④に関して、歯科治療を受けるに当たり、重要視する優先順位をお答えください。
① 詰め物・かぶせもの入れ歯などが、できるだけ長く使えること(耐久性を重視)
② 治療を受けた部位が、自然に馴染み、見えにくい(見た目を重視)
③ 治療した部位の健康が保たれる(再発の可能性が少なく、再発リスクの軽減を重視)
④ 全費アレルギーになりにくいななど、体にとってやさしいこと(安全性を重視)
⑤ 自然の歯のように、できるだけ違和感がなくなるようにすること(機能性を重視)
*優先順位に数字で記入ください。①()②()③()④()
- 治療に関するご希望について、最もご希望に近いものを次の中から選び(○)をつけてください。
() 上記の優先順位より、とにかく治療にかかる費用が少ない事が最も重要と考えている。
() 費用は少ないほうがいい。ただし、必要に応じて治療の選択肢も示してもらいたいと思う。
() 費用(自費も含め)は高いほうがいいが、最初に提示した治療の価格の妥当性も示してほしい。ご協力ありがとうございます。

【年代%】

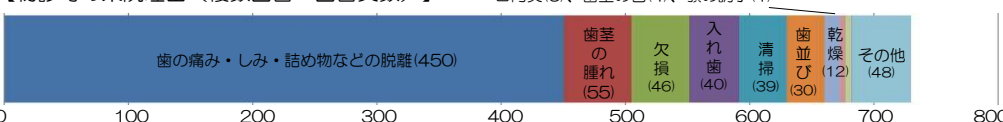


【来院の動機(複数回答:回答実数)】



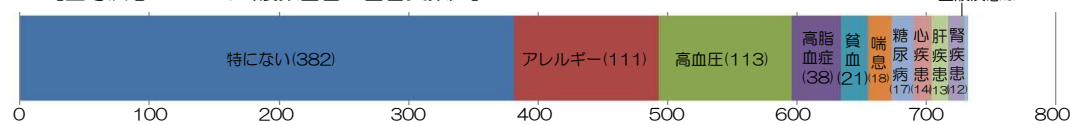
歯科医院への来院動機として最も多いものは、いわゆるクチコミであり、通院の利便性が続いている。したがって、歯科でアンチエイジングを実践する場合においては、その診療内容で新規患者の獲得を狙うよりは、むしろ、既に通院されておられる方への治療の付加価値として考える方が現実的と思われる。広告や看板・治療内容の外へのアピールはその次の段階と思われる。

【初診時の来院理由(複数回答:回答実数)】



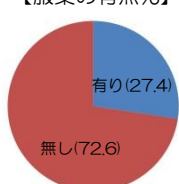
歯科医院に来院する理由は、歯の痛みや脱落など、直接生活に不便を感じる時(症状のあるとき)というのが一般的であり、アンチエイジング医療の実践の切り口としては、単に健康長寿といった漠然としたエンドポイントではなく、こうした具体的な症状を起こさないように予防するという姿勢を明確に患者に示すことが効果的と考えられる。

【全身疾患について(複数回答:回答実数)】



半数近くの患者が何かしら身体の不調も含め全身疾患の問題を抱えている。いずれの疾患も、歯周病等の口腔疾患との関連が示唆されているものであり、歯科医院でサプリメントを適正に利用した食生活習慣の改善のお話をする際にも、こうした問診票の回答結果を参照しながら行うとより効果的であると思われる。また、健康食品と気づかずに健康食品を摂取していることや、同一成分を異なる保健の用途に用いて過剰摂取する可能性もあるため注意が必要である。

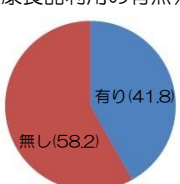
【服薬の有無%】



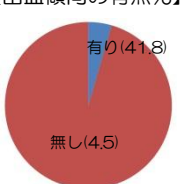
【アレルギーの有無%】



【健康食品利用の有無%】



【出血傾向の有無%】



【歯科口腔外科領域で気になっていること(複数回答:回答実数)】

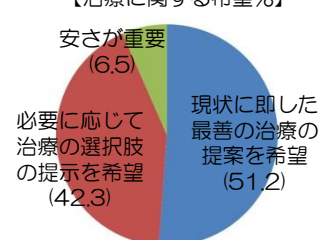


問診事項の中に、クリニックが提供したい診療内容を入れることによって、より具体的に患者にクリニックの姿勢を示すことができると考えられる。今回のアンケート(問診)内容では、見た目のアンチエイジングを中心とした質問項目としたところ、詰め物の色よりも、法令線のほうが気になったり、法令線と口元のたるみや小じわを合わせると、虫歯に匹敵する程のニーズがあることがわかる。

また、治療に関する優先順位としては、歯科医療を提供する側と、受ける側(患者)では、ほぼ正反対のニーズであることが明らかとなった。

さらに、こうした治療内容を患者自身に考えてもらうようにアンケート(問診)で誘導した結果、ほとんどの患者が(する・しないは別として)自費治療の説明を肯定的にとらえていることが考えられ、今後、クリニックにアンチエイジング治療を取り入れる際の患者へのアピールと、実際に説明を行うクリニックスタッフの精神的負担の軽減にも、こうしたアンケート結果を院内で共有してゆくことが有効と考えられる。

【治療に関する希望%】



【治療に関する優先順位】

- 再発リスクの低減
- 安全性(金属アレルギー等)
- 見た目を重視
- 機能性(違和感なく咬める)
- 耐久性(長く使える)

【考察】今回のアンケートの目的の半分は患者ニーズの把握であり、もう半分は、患者ニーズの掘り起こしとクリニックの提供したい分野のアピールである。歯科でサブリを含めた全身の健康の維持増進の話題を扱う場合、歯科疾患以外では、アレルギー関係の内容が話を切り出す際に有効であると考えられる。また、歯科医院においても、美容的な治療ニーズも存在することから、見た目のアンチエイジング歯科を治療の選択肢として示す価値は十分にあるものと考えられる。さらに、従来よくある保健か自費かという紋切り型の問診表ではなく、アンチエイジングを含む自由診療の価値を、優先順位として考えさせたのちに治療希望を聞くと、患者のほうから自由診療に関して説明してほしい旨が示され、よりスムーズに自由診療を含む抗加齢医療を説明するきっかけとなることがわかった。

歯科治療に関するアンケート（複数医院による、第12回 日本抗加齢医学会発表データ研究用）

1. 年齢と性別をお願いいたします（○で囲んでください）。

10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上 女性・男性

2. 初めて来られた時のご来院のきっかけを教えてください（複数回答OK、☑をお願いします）。

- 家族・友人・知人の紹介やすすめ 他院からの紹介 家や職場から近いから
 インターネットや広告を見て 看板を見て 曜日・時間の都合がよい
 予防に力を入れていると聞いたから
 インプラントや矯正・審美美容歯科など高度な治療をしていると聞いたから

3. 初めて来られた時のご来院の主な理由は何でしたか？お一つお選びください。

- 歯の痛み・しみ・詰め物などの脱離 歯茎の腫れ 口内の乾燥や口臭
 入れ歯が壊れた・調子が悪い 顎の調子が悪い 歯並び
 クリーニングもしくはホホワイトニング 口の中のできもの（口内炎）
 歯を入れてほしい（入れ歯・ブリッジ・インプラントなどの相談）
 歯茎の色（黒っぽい色）が気になる その他（ ）

4. 現在まで、全身的な疾患で指摘・通院・治療をされていることはありますか。

- 特にない 心臓疾患 腎臓疾患 肝臓疾患 血液疾患 高血圧
 糖尿病 高脂血症 貧血 ぜんそく
 アレルギー疾患（花粉症・アレルギー性鼻炎・アトピー性皮膚炎など）

* のまれている薬はありますか（無・有） * 薬や食べ物でアレルギーはありますか（無・有）

* 何か健康食品（サプリメント・栄養ドリンク等含む）を利用されたことはありますか（無・有）

* 歯を抜いたとき、けがをしたときに血が止まりにくかった経験はありますか（無・有）

5. 次の歯科診療項目で、気になること、改善できたらいいなと思うものに○をつけてください。

歯並び 歯の色と形 歯周病 歯茎の色や形（スキマ） 虫歯 詰め物の色
口臭 唇の形・ボリューム・しわ お口周りの小じわ 法令線 お口周りのタルミ
その他（ ） 特に気にしていることはない

6. 次の①～⑥に関して、歯科治療を受けるに当たり、重要視する優先順位を教えてください。

詰め物・かぶせもの・入れ歯などが、できるだけ長く使えること（**耐久性**を重視）

治療を受けた部位が、自然に美しく見えること（**見た目**を重視）

治療をした部位の病気が再発する可能性を少なくすること（**再発リスクの低減**を重視）

金属アレルギーになりにくいなど、体にとってやさしいこと（**安全性**を重視）

自然の歯のように、できるだけ違和感がなくかめるようにすること（**機能性**を重視）

* 優先順に数字でご記入ください。（ ）→（ ）→（ ）→（ ）→（ ）

7. 治療に関するご希望について、最もご希望に近いものを次の中から選び（○）をつけてください。

（ ） 上記の優先順位よりも、とにかく治療にかかる費用が少ない事が最も重要と考えている。

（ ） 費用は少ないほうがよい。ただ、必要に応じて治療の選択肢を示してもらえるとよいと思う。

（ ） 費用（自費も含め）は少ないほうがよいが、現状に即した最善の治療の提案もあるとよりよい。

ご協力ありがとうございました。