

原 著

本学歯学部附属病院における新来患者の動向

—— 第3報：診療および教育に対する意識調査 ——

栗原直之, 阪本真弥, 小嶋郁穂
示野陽一, 大場麻美, 小野寺大
菅原由美子, 佐藤しづ子, 古内壽
飯久保正弘, 庄司憲明, 駒井伸也*
笹野高嗣

東北大学大学院歯学研究科 口腔病態外科学講座 口腔診断学分野

(主任：笹野高嗣教授)

*東北大学病院 総合歯科診療部

Trend of new patients at our hospital

—— Part 3: Survey of patient attitude regarding our clinical and educational systems ——

Naoyuki Kuribara, Maya Sakamoto, Ikuho Kojima,
Yoichi Shimeno, Mami Oba, Dai Onodera,
Yumiko Sugawara, Shizuko Satoh-Kuriwada, Toshi Furuuchi,
Masahiro Iikubo, Noriaki Shoji, Shinya Komai*
and Takashi Sasano

Division of Oral Diagnosis, Department of Oral Medicine and Surgery,

Tohoku University Graduate School of Dentistry

(Chief: Prof. Takashi Sasano)

*Special Care Unit for Infection Control, Tohoku University Hospital

Abstract: To assess patient attitude regarding our clinical and educational systems, we analyzed questionnaire data obtained from 1,020 patients who visited the Tohoku University Dental Hospital in 2006. The following results were obtained.

- 1) The most frequent reason for visiting our hospital was referral from another clinic, the second was for safe treatment, and the third was the desire to undergo progressive treatment.
- 2) More than half of the patients (56.6%) were satisfied with the treatment in our hospital. The remaining patients were dissatisfied with the long waiting time (15.2%), observation by the students or residents (4.4%), etc.
- 3) Nearly 40% of the patients agreed to undergo treatment by either students or residents, while 8.4% did not.
- 4) The majority of patients (41.5%) considered 30 minutes as an adequate chair time.
- 5) There were significant differences between male and female responses in some results.

Key words: patient satisfaction, statistical analysis, questionnaire, new patient

緒 言

大学病院は、一次医療機関から紹介を受けた患者に対して先端的治疗を行う高度先進医療機関としての側面と専門的知識や技術を学び、社会的要求に応えられる医師や歯科医師を育成する臨床教育機関としての側面を併せもっている。近年、東北大学歯学部附属病院では紹介患者数が全患者数の半数以上をしめ¹⁾、東北地区の中核的歯科医療機関として、質の高い医療を提供するとともに、「臨学一体」の理念に基づいた臨床教育が行われている。このような現状のなかで、本院を受診する患者が

病院の診療および教育に対して何を求めているかについての確に把握し、今後の診療および教育の向上に役立てていくことはきわめて重要である。

近年、医療機関への患者の満足度や要望を調査した報告は多数みられるが、国内からの報告は散見されるのみである²⁻¹⁴⁾。そこで我々は、患者が求めるこれからの歯学部附属病院のあり方を明確にするための基礎的資料を得ることを目的に、本院を受診した新来患者を対象としたアンケート調査を行った。

調査対象と方法

2006年2月27日から5月2日に東北大学歯学部附属病院を受診した新来患者1,108人に対してアンケート用紙を配布し、回収できた1,020人(回収率92.1%)を調査対象とした。

アンケート用紙を図1に示す。調査項目は、① 年齢、② 性別、③ 来院の理由、④ 治療の際に不満に思うこと、⑤ 学生および研修医の教育への協力、⑥ 適当と思われる治療時間とした。アンケートは無記名とし、患者への負担を避けるため、回答はすべてチェック形式とし、その他の項目のみ記入形式と

アンケートのお願い

このアンケートは、本院に対する御要望、学生や研修医の臨床教育に対する皆様の率直な御意見をお聞きするものです。お手数をおかけして恐縮ですが、以下のアンケートにご記入くださいますようお願い申し上げます。なお、アンケートから患者様を特定することはありません。また、アンケートは今後の当院における診療と教育の改善のための参考とするもので、他の目的に使用することはありません。

東北大学歯学部附属病院

あてはまるものに をつけてください。

1. 年齢

- 10歳未満 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代
 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代 90歳以上

2. 性別

- 男性 女性

3. 当院に来院された理由は？(複数回答可)

- 最新の治療を受けたいから 診療技術が高度だから 安心した治療を受けたいから
 治療が丁寧だから 治療費が安いから 自宅や勤務先が近いから
 他の病院から紹介されたから 知人の勧めで 全身の病気があるから
 その他 ()

4. 当院で治療を受ける際、ご不満に思うことがありますか？(複数回答可)

- 特にない 研修医や学生の見学 研究や教育への協力
 スタッフの言動や態度 スタッフの服装 治療内容
 治療時間 待ち時間 設 備
 清潔さ 治療費
 その他 ()

5. 当院は、高度医療の提供と同時に歯学生や研修医の教育を使命としております。そのため、学生や研修医が見学したり、治療に携わる場合がありますがどうお感じですか？(複数回答可)

- 学生・研修医の教育に協力できる 研修医教育に協力できる 学生教育に協力できる
 どちらも協力したくない 見学だけなら協力できる
 その他 ()

6. 歯学生や研修医の研修に際しては、診察や処置を指導医の監督のもとに行うことがあります。また、学生を指導しながら診療を行うため余分な時間がかかることもあります。1回の治療にかかる時間としてどのくらいまでが適当だと思いますか？

- 時間は気にしない 15分 30分 1時間 2時間 3時間
 その他 ()

7. 当院に関するご意見・ご要望をご自由に裏面にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。

図1. アンケート用紙

した。なお、③～⑥に関しては複数回答可能とした。

統計処理は、③ 来院の理由、④ 治療の際に不満に思うことおよび⑤ 学生および研修医の教育への協力は、 χ^2 独立性の検定を用い、また、① 年齢および⑥ 適当と思われる治療時間は、マン・ホイットニーの検定を用いて行い、 $p < 0.05$ を有意差ありとした。

結 果

1. 年齢および性別

年齢は 20 歳代が 218 人 (21.4%) と最も多く、次いで 30 歳代は 178 人 (17.5%), 40 歳代は 125 人 (12.3%), 50 歳代は 121 人 (11.9%) であった (図 2)。

性別は男性 395 人、女性 598 人、不明 27 人であり、男女比

は 1: 1.5 であった。また、男女の年齢分布を比較すると、女性が男性に比べ有意に高齢であった ($p < 0.01$) (図 2)。

2. 来院の理由

来院した理由は、「他の病院から紹介されたから」が 638 人 (62.5%) で最も多く、以下、「安心した治療を受けたいから」216 人 (21.2%), 「最新の治療を受けたいから」144 人 (14.1%), 「診療技術が高度だから」113 人 (11.1%), 「知人の勧めで」113 人 (11.1%) の順であった。

また、「安心した治療を受けたいから」は男性に比べ女性が有意に多かった ($p < 0.05$) (表 1)。

3. 治療の際に不満に思うこと

治療の際に不満に思うことは、「特にない」が 577 人

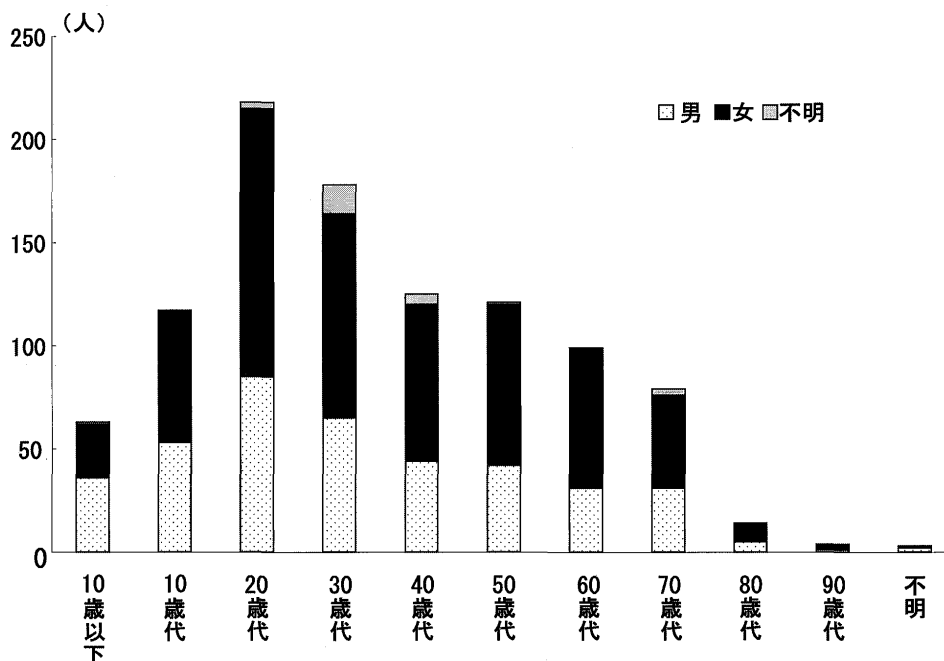


図 2. 年齢および性別

表 1. 来院の理由

| | 男性 (%) | 女性 (%) | 不明 | 計 (%) | p 値 |
|---------------|-------------|-------------|----|---------------|-------|
| 他の病院から紹介されたから | 246 (62.3) | 375 (62.7) | 17 | 638 (62.5) | 0.89 |
| 安心した治療を受けたいから | 71 (18.0) | 144 (24.1) | 1 | 216 (21.2) | 0.02* |
| 最新の治療を受けたいから | 63 (16.0) | 74 (12.4) | 7 | 144 (14.1) | 0.11 |
| 診療技術が高度だから | 40 (10.1) | 69 (11.5) | 4 | 113 (11.1) | 0.49 |
| 知人の勧めで | 40 (10.1) | 69 (11.5) | 4 | 113 (11.1) | 0.49 |
| 自宅や勤務先が近いから | 21 (5.3) | 31 (5.2) | 1 | 53 (5.2) | 0.92 |
| 治療が丁寧だから | 10 (2.5) | 27 (4.5) | 0 | 37 (3.6) | 0.11 |
| 全身の病気があるから | 9 (2.3) | 12 (2.0) | 0 | 21 (2.1) | 0.77 |
| 治療費が安いから | 6 (1.5) | 7 (1.2) | 0 | 13 (1.3) | 0.63 |
| その他 | 18 (4.6) | 34 (5.7) | 0 | 52 (5.1) | 0.43 |
| 計 | 524 (132.7) | 842 (140.8) | 34 | 1,400 (137.3) | |

* $p < 0.05$: χ^2 独立性の検定 男性 vs. 女性

表 2. 治療の際に不満に思うこと

| | 男性 (%) | 女性 (%) | 不明 | 計 (%) | p 値 |
|------------|------------|------------|----|------------|---------|
| 特にない | 244 (61.8) | 313 (52.3) | 20 | 577 (56.6) | <0.01** |
| 待ち時間 | 57 (14.4) | 93 (15.6) | 5 | 155 (15.2) | 0.62 |
| 研修医や学生の見学 | 10 (2.5) | 34 (5.7) | 1 | 45 (4.4) | 0.02* |
| 治療時間 | 7 (1.8) | 19 (3.2) | 0 | 26 (2.6) | 0.17 |
| 治療費 | 6 (1.5) | 18 (3.0) | 1 | 25 (2.5) | 0.13 |
| スタッフの言動や態度 | 5 (1.3) | 17 (2.8) | 1 | 23 (2.3) | 0.10 |
| 治療内容 | 6 (1.5) | 15 (2.5) | 0 | 21 (2.1) | 0.29 |
| 研究や教育への協力 | 5 (1.3) | 7 (1.2) | 0 | 12 (1.2) | 0.89 |
| 設備 | 4 (1.0) | 6 (1.0) | 0 | 10 (1.0) | 0.99 |
| 清潔さ | 4 (1.0) | 6 (1.0) | 0 | 10 (1.0) | 0.99 |
| スタッフの服装 | 2 (0.5) | 0 (0) | 0 | 2 (0.2) | — |
| その他 | 32 (8.1) | 56 (9.4) | 0 | 88 (8.6) | 0.49 |
| 計 | 382 (96.7) | 584 (97.7) | 28 | 994 (97.5) | |

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$: χ^2 独立性の検定 男性 vs. 女性

表 3. 学生および研修医の教育への協力

| | 男性 (%) | 女性 (%) | 不明 | 計 (%) | p 値 |
|-----------------|-------------|------------|----|---------------|---------|
| 学生・研修医の教育に協力できる | 191 (48.4) | 213 (35.6) | 10 | 414 (40.6) | <0.01** |
| 見学だけなら協力できる | 123 (31.1) | 209 (35.0) | 11 | 343 (33.6) | 0.21 |
| 研修医教育に協力できる | 43 (10.9) | 66 (11.0) | 2 | 111 (10.9) | 0.94 |
| 学生教育に協力できる | 9 (2.3) | 18 (3.0) | 0 | 27 (2.7) | 0.49 |
| どちらも協力したくない | 22 (5.6) | 61 (10.2) | 3 | 86 (8.4) | <0.01** |
| その他 | 22 (5.6) | 31 (5.2) | 2 | 55 (5.4) | 0.79 |
| 計 | 410 (103.8) | 598 (100) | 28 | 1,036 (101.6) | |

** $p < 0.01$: χ^2 独立性の検定 男性 vs. 女性

(56.6%) で最も多く、以下、「待ち時間」155人 (15.2%)、「研修医や学生の見学」45人 (4.4%)、「治療時間」26人 (2.6%)、治療費 25人 (2.5%) の順であった。その他の 88人中 53人は、「初診なので何が不満か分からない」という回答であった。

また、「特にない」は男性に有意に多く ($p < 0.01$)、「研修医や学生の見学」は女性に有意に多かった ($p < 0.05$) (表 2)。

4. 学生および研修医の教育への協力

学生および研修医の教育への協力は、「学生・研修医の教育に協力できる」が 414人 (40.6%) で最も多く、以下、「見学だけなら協力できる」343人 (33.6%)、「研修医教育に協力できる」111人 (10.9%)、「どちらも協力したくない」86人 (8.4%)、「学生教育に協力できる」27人 (2.7%) であった。

また、「学生・研修医の教育に協力できる」は男性に有意に多く ($p < 0.01$)、「どちらも協力したくない」は女性に有意に多かった ($p < 0.01$) (表 3)。

5. 適当と思われる治療時間

適当と思われる治療時間の結果を表 4 に示す。30分が 423人 (41.5%) と最も多く、次いで「時間は気にしていない」216人 (21.2%)、1時間 183人 (17.9%)、15分 129人 (12.6%) であ

表 4. 適当と思われる治療時間

| | 男性 (%) | 女性 (%) | 不明 | 計 (%) |
|------------|------------|------------|----|------------|
| 時間は気にしていない | 88 (22.3) | 124 (20.7) | 4 | 216 (21.2) |
| 15分 | 47 (11.9) | 80 (13.4) | 2 | 129 (12.6) |
| 30分 | 148 (37.5) | 258 (43.1) | 17 | 423 (41.5) |
| 1時間 | 90 (22.8) | 89 (14.9) | 4 | 183 (17.9) |
| 2時間 | 3 (0.8) | 7 (1.2) | 0 | 10 (1.0) |
| 3時間 | 0 (0) | 1 (0.2) | 0 | 1 (0.1) |
| その他 | 14 (3.5) | 22 (3.7) | 0 | 36 (3.5) |
| 計 | 390 (98.7) | 581 (97.2) | 27 | 998 (97.8) |

 $p < 0.05$: マン・ホイットニーの検定 男性 vs. 女性

り、2時間以上はきわめて少なかった。

また、男女の適当と思われる治療時間を比較すると、女性が男性に比べ有意に短かった ($p < 0.05$) (表 4)。

考 察

東北大学歯学部では昭和 44 年から、「考える歯科医師」の育成を目指し、見学ではなく診療参加型の臨床実習を行ってきた。実習形態は一口腔一単位制を採用し、教員の指導のもとに学生が実際に患者を担当し、治療方針の立案、診療、継続管理

を学生自らが総合的に行う教育体系である。しかし、一般歯科医院の増加や口腔ケアの意識レベルの向上などにより、ごく普通のう蝕治療を主訴とする本院の新来患者数は減少し、重篤な全身疾患を有する患者や高齢者が増加している^{1,15)}。また、平成18年度からは歯科医師臨床研修制度が義務化され、現在、臨床実習の実習体制の見直しが行われている。

このような現状のなか、臨床実習生や研修医の担当患者数の減少、学生や研修医間における症例数や治療内容の不均衡など様々な問題が指摘されている。本調査によって歯科医療や歯科教育の変遷の時代に東北大学歯学部附属病院を受診する新来患者が病院に対して求めるものは何か、逆に求めないものは何かを明確にし、社会の声や時代のニーズに応えた歯科医療教育機関としてのあり方を探ることが本研究の目的である。

なお、アンケートの回収率は92.1%ときわめて高く、調査結果は、本院の新来患者全体の結果と考えてよいと思われる。

1. 年齢と性別について

年齢は、10歳以下～90歳以上と幅広い年齢層におよび、なかでも20歳代と30歳代の比較的若い人が多かった。男女比は1:1.5と女性が多く、過去に我々が調査した新来患者の1:1.3¹⁾や他大学の歯学部および歯科大学附属病院の1:1～1.8¹⁶⁻²⁰⁾とほぼ同様であった。

2. 来院の理由について

来院の理由は、「他の病院から紹介されたから」が、全体の62.5%と圧倒的に多かった。これは、平成7年の本院への紹介率54.9%に比較してさらに増加しており²⁾、本院の高次医療機関として果たす役割が年々強まってきているものと思われる。また、最新の治療や高度な診療技術を来院理由にした人は意外に少なく、「紹介されたから」という受身的な理由が多いことが明らかとなった。今後、大学病院がどのような最先端の医療を行っているのかを社会にアピールすることが中核医療機関として重要と思われた。

3. 治療の際に不満に思うことについて

治療における不満事項としては、待ち時間を問題とする報告^{10,21)}が散見される。今回の結果では、「待ち時間」は155人(15.2%)にみられた。職員が患者の待ち時間を少しでも短くできるような心がけ、具体的な対策を検討することが重要と思われる。また、「特にない」が577人(56.6%)と最も多かったが、これは新来患者を対象としたため、まだ具体的な不満を持っていなかったことも理由の一つと考えられる。再来患者を対象に同様の調査を行うと、さらに病院としての問題点が明らかになるかもしれない。

研修医や学生の見学を不満に思う人は45人(4.4%)と少なかった。これは、大学病院が学生や研修医の教育機関であることを新来患者が理解してくれているためと思われた。

4. 学生および研修医の教育への協力について

「学生・研修医の教育に協力できる」、「見学だけなら協力できる」、「研修医教育に協力できる」、「学生教育に協力できる」を合計すると全体の9割近くにのぼった。予想に反して多くが協力を肯定的であった。しかし、治療ではなく見学のみを希望した人が343人(33.6%)と1/3にのぼり、学生教育・研修医教育の「どちらも協力したくない」も86人(8.4%)であった。この結果は、卒前教育である臨床実習や平成18年度より必修化された歯科医師臨床研修制度の卒後教育を進めていく上で重大な問題を投げかけていると思われる。すなわち、歯科医療教育機関として患者の協力は必須であるが、臨床経験が未熟な学生や研修医の治療に対する患者の不安に対して病院がいかに応えていくか、実習体制を見直し、適切な対策を講じる必要があると思われた。

5. 適当と思われる治療時間について

適当と思われる治療時間は、30分という回答が最も多かった。特に2時間以上はわずか1%不足であった。臨床実習や研修医の治療時間は2時間以上におよぶこともあり、卒前、卒後教育への理解や協力および治療への同意を得るためには、治療時間の短縮は必須であると思われた。過去の報告で、不満事項として、治療時間が重視されている報告も散見されており^{5,7,9)}、考慮しなければならない問題である。

6. 性差について

これまで病院の評価に関する過去の報告^{4,10,11)}では、結果に性差はないとされてきた。しかし、本調査では、来院の理由として、「安心した治療を受けたいから」が女性に、治療の際に不満に思うこととして「特にない」が男性に、「研修医や学生の見学」が女性に、学生および研修医の教育への協力について「学生・研修医の教育に協力できる」は男性に、「どちらも協力したくない」は女性に有意に多い結果となった。さらに、適当と思われる治療時間に対しても、女性が有意に短いことが明らかとなった。このような性別による受け止め方や考え方の違いを念頭に入れ、患者と接していくことも重要であろう。

大学病院は患者に支えられた臨床教育機関であり、患者の協力なくして教育を行うことはできない。大学病院に勤務する職員や学生は、いつも患者の声に耳を傾け、時代のニーズに応えた医療を提供することが大切であると考えられる。

結 語

2006年2月27日から5月2日に東北大学歯学部附属病院を受診した新来患者1,108人にアンケート調査を行い、回収できた1,020人の結果をまとめ、以下の結論を得た。

- 1) 年齢は20歳代が最も多く、男女比は1:1.5であった。
- 2) 来院の理由は、「他の病院から紹介されたから」が最も多

く、次いで、「安心した治療を受けたいから」、「最新の治療を受けたいから」などであった。

- 3) 治療の際に不満に思うことは、「特にない」が最も多く、次いで、「待ち時間」、「研修医や学生の見学」などであった。
- 4) 学生および研修医の教育への協力は、「学生・研修医の教育に協力できる」が最も多く、次いで、「見学だけなら協力できる」、「研修医教育に協力できる」などであった。
- 5) 適当と思われる治療時間は、30分が最も多く、次いで、「時間は気にしていない」、1時間などであった。

内容要旨：東北大学歯学部附属病院における患者の診療および教育に対する意識を明らかにすることを目的に、2006年に本院を受診した新来患者1,108人にアンケート調査を行い、回収できた1,020人の結果をまとめ、以下の結論を得た。①来院の理由は、「他の病院から紹介されたから」が最も多く、次いで、「安心した治療を受けたいから」、「最新の治療を受けたいから」などであった。②治療の際に不満に思うことは、「特にない」が最も多く、次いで、「待ち時間」、「研修医や学生の見学」などであった。③学生および研修医の教育への協力は、「学生・研修医の教育に協力できる」が最も多く40.6%で、逆に、「どちらも協力したくない」は8.4%であった。④適当と思われる治療時間は、30分が最も多く、次いで、「時間は気にしていない」、1時間などであった。⑤回答結果(内容)の一部に男女差が認められた。

文 献

- 1) 栗原直之, 飯久保正弘, 庄司憲明, 佐藤しづ子, 丸茂町子, 笹野高嗣: 本学歯学部附属病院における新来患者の動向. 東北大歯誌 17: 56-65, 1998.
- 2) Corah, N.L., O'Shea, R.M. and Bissell, G.D.: The dentist-patient relationship: patients of dentist behavior in relation to satisfaction and anxiety. J Am Dent Assoc. 111: 443-446, 1985.
- 3) Handelman, S.L., Fan-Hsh, J. and Proskin, H.M.: Patient satisfaction in four types of dental practice. J Am Dent Assoc. 121: 624-630, 1990.
- 4) 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 40: 624-635, 1993.
- 5) Lafont, B.E., Gardiner, D.M. and Hochstedler, J.: Patient satisfaction in a dental school. Eur J Dent Educ. 3: 109-116, 1999.
- 6) Hakleberg, M., Heidari, E., Norinder, M. and Berggren, U.: A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. Acta Odontol Scand. 58: 19-24, 2000.
- 7) Butters, J.M. and Willis, D.O.: A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. J dent Educ. 64: 409-415, 2000.
- 8) Newsome, P.R. and Wright, G.H.: Qualitative techniques to investigate how patients evaluate dentist: a pilot study. Community Dent Oral Epidemiol. 28: 257-266, 2000.
- 9) Gurdal, P., Cankaya, H., Onem, E., Dincer, S. and Yilmaz, T.: Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. Community Dent Oral Epidemiol. 28: 461-469, 2000.
- 10) 今井壽正, 楊 学坤, 小島 茂, 櫻井美鈴, 武藤孝司: 大

- 6) 回答結果(内容)の一部に男女差が認められた。

謝 辞

稿を終えるにあたり、本研究にご協力いただきました患者様ならびにご家族の皆様にご心からお礼を申し上げます。また、アンケートの実施に多大なご協力いただきました事務部の皆様、アンケートの原案を練っていただきました接遇・マナー向上委員会の皆様に厚く御礼申し上げます。

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要因の解析—. 病院管理 37: 241-252, 2000.

- 11) 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 52: 706-717, 2002.
- 12) Yoshida, N. and Matak, S.: Influence of patients perception on their acceptance and understanding of dental care within an education system. J Med Dent Sci. 49: 143-149, 2002.
- 13) 笹原妃佐子, 河村 誠, 田口則宏, 小川哲次: 患者による歯科研修医の評価に関する研究—患者の診療満足度調査票を利用して—. 日歯教誌 18: 329-333, 2003.
- 14) 笹原妃佐子, 河村 誠, 田口則宏, 谷 亮治, 小川哲次: 歯学部附属病院における患者満足度調査からみえた臨床教育活動評価. 日歯教誌 20: 19-24, 2004.
- 15) 飯久保正弘, 栗原直之, 犬飼 健, 小野寺大, 駒井伸也, 庄司憲明, 菅原由美子, 佐藤しづ子, 古内 寿, 阪本真弥, 高橋和裕, 小林 健, 丸茂町子, 笹野高嗣: 本学歯学部附属病院における新来患者の動向—第2報 全身疾患患者の臨床統計—. 東北大歯誌 18: 73-82, 1999.
- 16) 鶴田敬司, 梅田浩将, 鳥山和茂, 尾崎雄一郎, 高橋利近, 西嶋克巳: 岡山大学歯学部附属病院開設後5年間の総合診断室における患者の推移. 日口診誌 1: 141-145, 1988.
- 17) 加藤恭裕, 栗野秀慈, 島崎義浩, 邵 仁浩, 白川聡子, 藤田智恵, 瀧 朋子, 村田貴俊, 宮崎秀夫: 九州歯科大学附属病院における初診患者の最近9年間の動向について. 九州歯会誌 50: 374-379, 1996.
- 18) 藤沢盛一郎, 山本 仁, 山本あかね, 池内 仁, 石田 恵, 五十嵐 公, 佐沢尚子, 早川淑子, 清水チエ, 黒崎紀正: 総合診断室における4年間の新来患者の臨床統計的観察—1986, 87, 89, 90年度の患者の動態—. 口病誌 64: 376-383, 1997.
- 19) 富野照久, 藤沢盛一郎, 三村里香, 麻生幸男, 寺坂弘司, 深美 優, 森 信幸, 山本公紀, 山根恭子, 柏木康志, 村

- 上幸生, 岡田典久, 田中庄二, 町野 守: 明海大学口腔診断科における新患の過去 6.5 年間の臨床統計的観察. 日口診誌 10: 302-307, 1997.
- 20) 石田 恵, 五十嵐 公, 押尾はるみ, 飯田浩司, 清水チエ, 俣木志朗, 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 68: 93-98, 2001.
- 21) Chu, C.H., Yeung, C.Y.Y.J. and Lo, E.C.M.: Monitoring patient satisfaction with university dental services under two fee-paying systems. Community Dent Oral Epidemiol. 29: 390-398, 2001.