

令和3年度における『神戸市医療安全相談窓口』相談状況

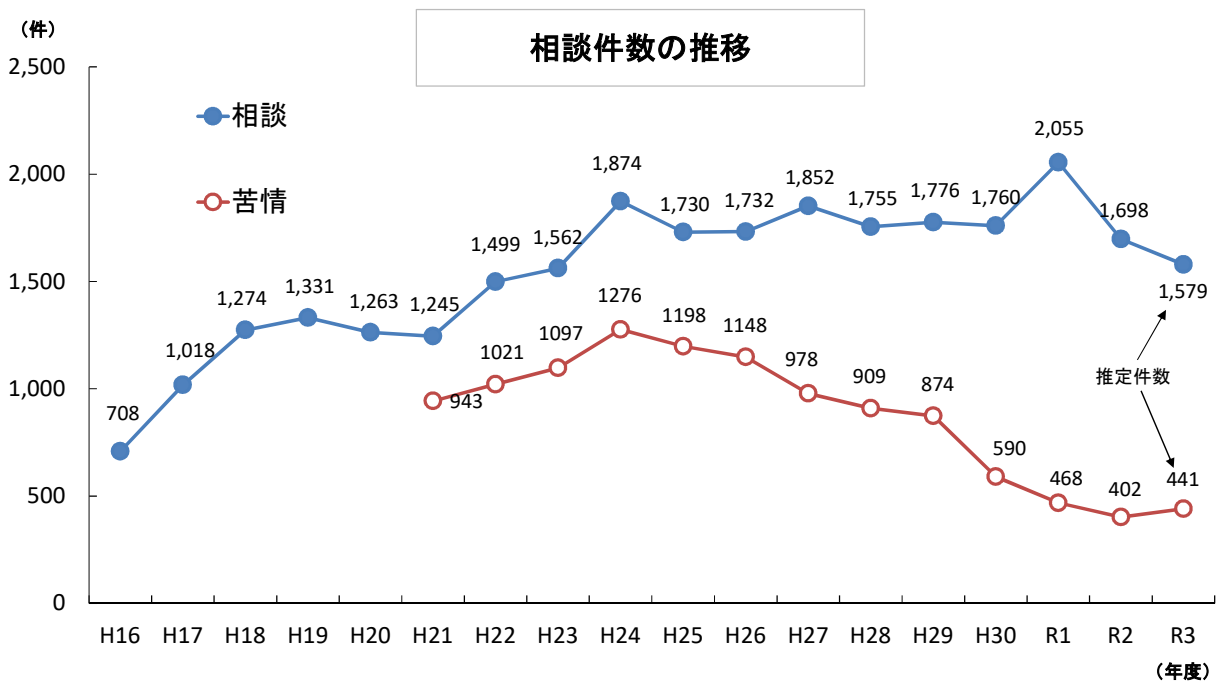
資料2

1. 月別相談件数の推移

【重度リピータを除く】

令和2年度の相談件数は1698件であり、例年通りの件数であった。令和3年度4～10月の相談件数は921件（年間予想1579件）と例年よりやや少ない件数であった。
 ※重度リピーター：精神科通院中の方。H30年度は482件、R1年度は430件の相談があった。R2年2月～相談なし。

	R3年度	R2年度	R1年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度
	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数
4月	114	186	139	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51
5月	99	107	159	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60
6月	153	142	193	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79
7月	133	165	234	122	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68
8月	141	138	181	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68
9月	139	130	169	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67
10月	142	178	207	185	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86
11月		126	161	152	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66
12月		151	153	115	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59
1月		122	128	156	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58
2月		109	182	159	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63
3月		144	149	138	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95
総計	921	1,698	2,055	1,760	1,776	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874	1,562	1,499	1,245	1,263	1,331	1,274	1,018	708



1-1. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

令和3年度4～10月の新規相談者数は820件で、例年通りであった。再相談は101件、再相談率は11.0%であり、例年より低い結果となった。

	令和3年度				令和2年度				令和元年度				平成30年度			
	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率
4月	114	95	19	16.7%	186	142	44	23.7%	139	120	19	13.7%	144	118	23	16.0%
5月	99	88	11	11.1%	107	84	23	21.5%	159	124	35	22.0%	141	111	30	21.3%
6月	153	142	11	7.2%	142	104	38	26.8%	193	148	45	23.3%	152	113	44	28.9%
7月	133	122	11	8.3%	165	124	41	24.8%	234	151	83	35.5%	122	103	43	35.2%
8月	141	129	12	8.5%	138	105	33	23.9%	181	141	40	22.1%	179	141	25	14.0%
9月	139	124	15	10.8%	130	88	42	32.3%	169	140	29	17.2%	117	88	35	29.9%
10月	142	120	22	15.5%	178	117	61	34.3%	207	158	49	23.7%	185	123	44	23.8%
11月					126	95	31	24.6%	161	129	32	19.9%	152	116	47	30.9%
12月					151	107	44	29.1%	153	114	39	25.5%	115	87	38	33.0%
1月					122	95	27	22.1%	128	108	20	15.6%	156	118	35	22.4%
2月					109	83	26	23.9%	182	143	39	21.4%	159	123	39	24.5%
3月					144	109	35	24.3%	149	125	24	16.1%	138	91	32	23.2%
総計	921	820	101	11.0%	1,698	1,253	445	26.2%	2,055	1,601	454	22.1%	1,760	1,332	435	24.7%
4～10月分	921	820	101		1046	764	282		1282	982	300		1040	797	244	

※新規相談者数には、再相談者であっても今年度の初回の1回のみ新規相談者として含む。

〔参考〕回数別再相談件数

令和3年度4～10月の再相談者数は53人で再相談平均回数は2.5回であった。

回数	令和3年度			令和2年度			令和元年度			平成30年度		
	人数	累計件数		回数	人数	累計件数	回数	人数	累計件数	回数	人数	累計件数
8	2	16		39	1	39	430	1	430	482	1	482
7	1	7		31	1	31	41	1	41	52	1	52
4	2	8		26	1	26	21	1	21	29	1	29
3	7	21		20	2	40	20	1	20	19	2	38
2	41	82		15	2	30	13	2	26	18	1	18
—	—	—		13	1	13	12	2	24	17	1	17
—	—	—		12	2	24	11	1	11	14	1	14
—	—	—		10	1	10	10	3	30	12	1	12
—	—	—		9	1	9	8	4	32	11	2	22
—	—	—		8	3	24	7	3	21	10	1	10
—	—	—		7	2	14	6	3	18	9	2	18
—	—	—		6	1	6	5	8	40	8	2	16
—	—	—		5	6	30	4	16	64	7	3	21
—	—	—		4	11	44	3	23	69	6	4	24
—	—	—		3	28	84	2	114	228	5	7	35
—	—	—		2	87	174	—	—	—	4	12	48
—	—	—		—	—	—	—	—	—	3	24	72
—	—	—		—	—	—	—	—	—	2	73	146
計	53	134		計	150	598	計	182	645	計	138	592
再相談平均回数	2.5			再相談平均回数	4.0		再相談平均回数	3.5		再相談平均回数	4.3	

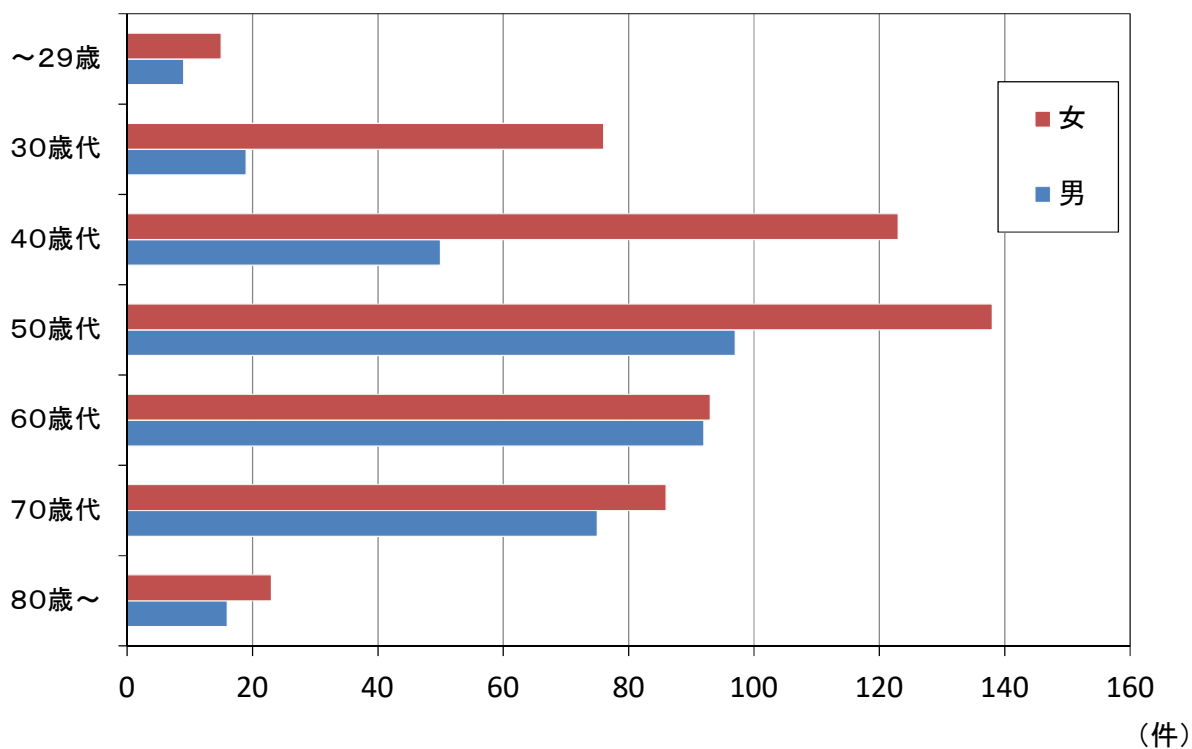
※年度をまたがった相談であっても、今年度を初回として算定しています。
 ※令和元年度および平成30年度については、重度リピーターを除き再相談平均回数を計算した。

2. 相談者の性・年代別推移

令和3年度4～10月の全相談件数921件中、男性362人(39.3%)、女性559人(60.7%)で、例年通り女性の方が多かった。また、年代別では、50歳代が最も多く235人(25.5%)、次いで60歳代で185人(20.1%)、40歳代で173人(18.8%)であった。

年代	令和3年度				令和2年度				令和元年度				平成30年度			
	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%
	男	女			男	女			男	女			男	女		
～29歳	9	15	24	2.6%	10	25	35	2.1%	15	52	67	3.3%	29	58	87	4.9%
30歳代	19	76	95	10.3%	67	113	180	10.6%	112	226	338	16.4%	80	187	267	15.2%
40歳代	50	123	173	18.8%	119	196	315	18.5%	113	213	326	15.9%	136	206	342	19.4%
50歳代	97	138	235	25.5%	178	187	365	21.5%	161	300	461	22.4%	172	193	365	20.7%
60歳代	92	93	185	20.1%	165	168	333	19.6%	154	222	376	18.3%	135	165	300	17.0%
70歳代	75	86	161	17.5%	222	188	410	24.1%	198	194	392	19.1%	159	142	301	17.1%
80～歳	16	23	39	4.2%	20	41	61	3.6%	48	45	93	4.5%	22	76	98	5.6%
不明	4	5	9	1.0%	0	0	0	0.0%	1	1	2	0.1%	0	0	0	0.0%
総計	362	559	921	100.0%	781	918	1,699	100.0%	802	1,253	2,055	100.0%	733	1,027	1,760	100.0%
%	39.3%	60.7%	100%	—	46.0%	54.0%	100%	—	39.0%	61.0%	100%	—	41.6%	58.4%	100%	—

令和3年度上半期 性・年代別相談件数表



3. 対象施設別相談件数(新規・再相談者分類)

令和3年度4～10月の全相談件数921件中、病院は299件(32.5%)・新規相談261件(28.3%)、診療所は244件(26.5%)・新規相談203件(22.0%)、歯科診療所は71件(7.7%)・新規相談67件(7.3%)、薬局は19件(2.1%)・新規相談16件(1.7%)であった。また再相談率は病院12.7%、診療所16.8%、歯科診療所5.6%、薬局15.8%であった。例年病院の再相談率が最も高かったが、昨年度の44.9%と比べ、低下した。

	病 院								診 療 所							
	令和3年度				令和2年度				令和3年度				令和2年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率
4月	33	27	6	18.2%	77	52	25	32.5%	37	27	10	27.0%	68	55	13	19.1%
5月	44	37	7	15.9%	47	21	26	55.3%	26	25	1	3.8%	36	34	2	5.6%
6月	52	47	5	9.6%	68	34	34	50.0%	37	34	3	8.1%	47	43	4	8.5%
7月	37	33	4	10.8%	73	36	37	50.7%	36	32	4	11.1%	51	48	3	5.9%
8月	35	32	3	8.6%	53	29	24	45.3%	33	26	7	21.2%	35	30	5	14.3%
9月	48	41	7	14.6%	64	34	30	46.9%	30	24	6	20.0%	31	26	5	16.1%
10月	50	44	6	12.0%	82	31	51	62.2%	45	35	10	22.2%	43	40	3	7.0%
11月			0	#####	49	27	22	44.9%			0	#####	37	30	7	18.9%
12月			0	#####	58	35	23	39.7%			0	#####	45	29	16	35.6%
1月			0	#####	40	29	11	27.5%			0	#####	34	24	10	29.4%
2月			0	#####	42	31	11	26.2%			0	#####	36	21	15	41.7%
3月			0	#####	58	33	25	43.1%			0	#####	43	38	5	11.6%
総計	299	261	38	12.7%	711	392	319	44.9%	244	203	41	16.8%	506	418	88	17.4%

	歯科診療所								薬 局							
	令和3年度				令和2年度				令和3年度				令和2年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率
4月	6	6	0	0.0%	7	6	1	14.3%	5	4	1	20.0%	3	1	2	66.7%
5月	2	2	0	0.0%	9	7	2	22.2%	1	1	0	0.0%	1	0	1	100.0%
6月	16	15	1	6.3%	7	7	0	0.0%	6	5	1	16.7%	2	2	0	0.0%
7月	11	11	0	0.0%	13	13	0	0.0%	1	0	1	—	3	3	0	0.0%
8月	13	13	0	0.0%	11	11	0	0.0%	2	2	0	0.0%	0	0	0	—
9月	12	11	1	8.3%	7	7	0	0.0%	1	1	0	0.0%	0	0	0	—
10月	11	9	2	18.2%	11	10	1	9.1%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
11月			0	#####	9	8	1	11.1%			0	#####	2	2	0	0.0%
12月			0	#####	14	12	2	14.3%			0	#####	1	1	0	0.0%
1月			0	#####	7	6	1	14.3%			0	#####	2	2	0	0.0%
2月			0	#####	2	2	0	0.0%			0	—	0	0	0	—
3月			0	#####	12	12	0	0.0%			0	#####	2	2	0	0.0%
総計	71	67	4	5.6%	109	101	8	7.3%	19	16	3	15.8%	17	14	3	17.6%

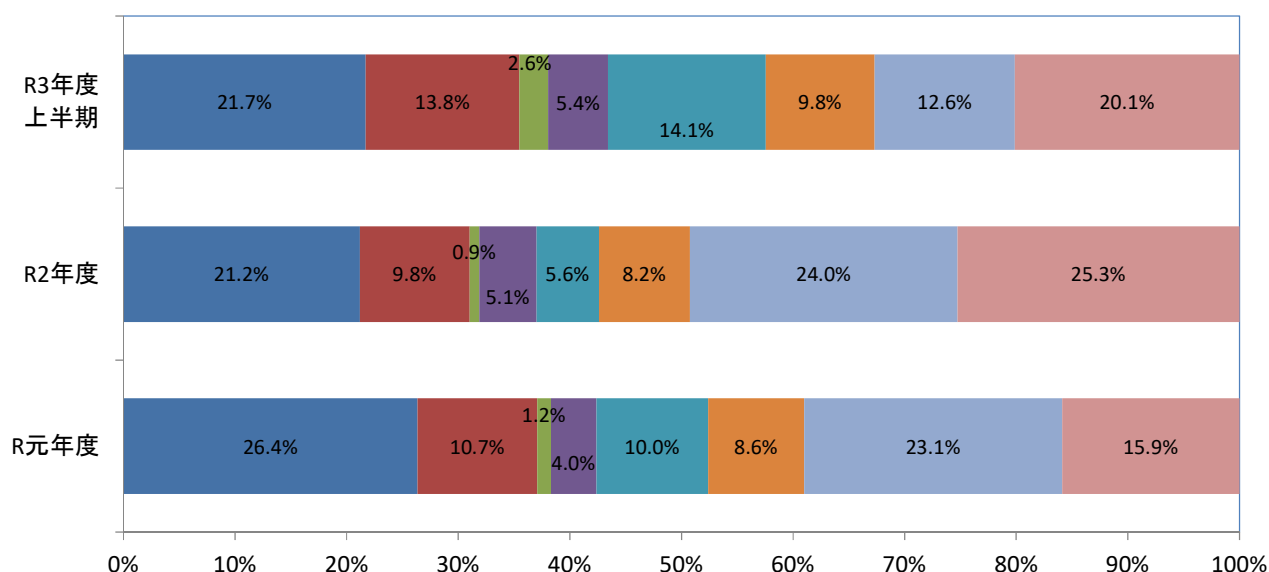
4. 相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

令和3年度4～10月の全相談件数921件中、新規相談者数は820件であった。内容としては、『医療行為・医療内容』が最も高率で201件(21.8%)、次いで、『コミュニケーションに関すること』で141件(15.3%)、『医療機関等の紹介、案内』が116件(12.6%)であった。

内 容 分 類	令和3年度上半期				令和2年度				令和元年度			
	全相談		新規相談		全相談		新規相談		全相談		新規相談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	201	21.8%	178	21.7%	401	23.6%	265	21.2%	544	26.5%	423	26.4%
2. コミュニケーションに関すること	141	15.3%	113	13.8%	162	9.5%	123	9.8%	252	12.3%	172	10.7%
3. 医療機関の施設	24	2.6%	21	2.6%	15	0.9%	11	0.9%	26	1.3%	20	1.2%
4. 医療情報等の取扱	47	5.1%	44	5.4%	97	5.7%	64	5.1%	82	4.0%	65	4.0%
うち、4-1 カルテ開示	3	6.4%	3	6.8%	15	15.5%	10	15.6%	11	13.4%	7	10.8%
うち、4-5 診断書等	20	42.6%	18	40.9%	24	24.7%	21	32.8%	31	37.8%	24	36.9%
5. 医療機関等の紹介、案内	116	12.6%	116	14.1%	71	4.2%	70	5.6%	167	8.1%	161	10.0%
6. 医療費(診療報酬等)	87	9.4%	80	9.8%	110	6.5%	102	8.2%	158	7.7%	138	8.6%
7. 医療知識等を問うもの	112	12.2%	103	12.6%	339	20.0%	300	24.0%	391	19.0%	371	23.1%
うち、7-1 健康や病気に関すること	42	37.5%	42	40.8%	53	15.6%	50	16.7%	84	21.5%	79	21.3%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	48	42.9%	40	38.8%	247	72.9%	214	71.3%	244	62.4%	235	63.3%
8. その他	193	21.0%	165	20.1%	503	29.6%	316	25.3%	435	21.2%	255	15.9%
計	921	100%	820	100%	1,698	100%	1,251	100%	2,055	100%	1,605	100%

新規相談者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他



5. 苦情内容分類(全苦情者・新規苦情者分類)

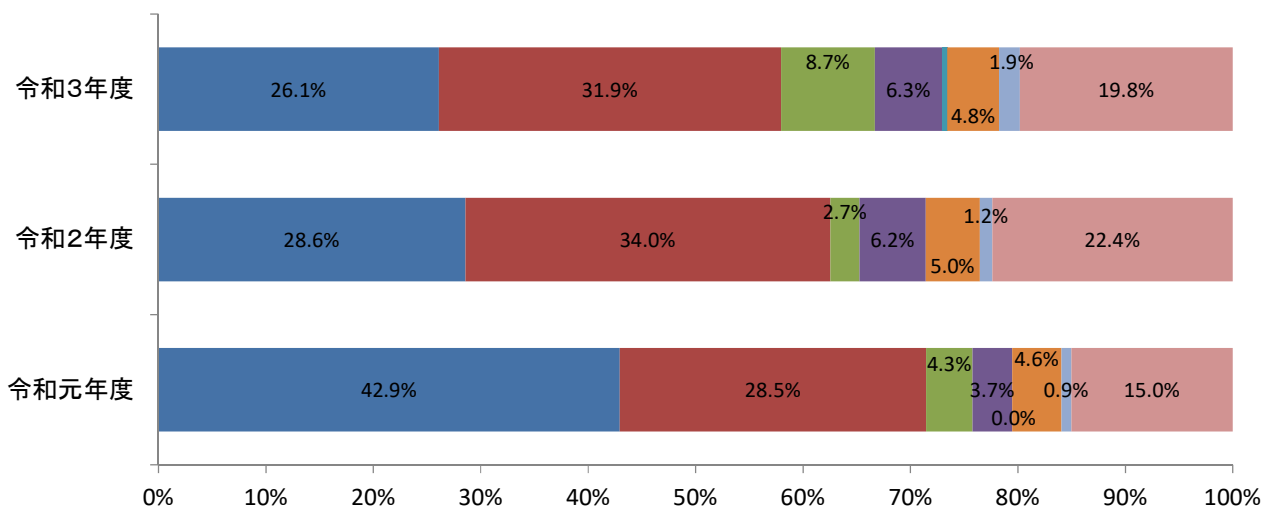
令和3年度4～10月の新規相談820件のうち、苦情は207件(25.2%)であった。苦情内容では、『コミュニケーションに関すること』が最も高率で66件(31.9%)、次いで『医療行為・医療内容』が54件(26.1%)であった。

【苦情】

内 容 分 類	苦 情											
	令和3年度上半期				令和2年度				令和元年度			
	全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	60	23.3%	54	26.1%	101	25.4%	74	28.6%	179	38.2%	140	42.9%
2. コミュニケーションに関すること	86	33.5%	66	31.9%	116	29.2%	88	34.0%	136	29.1%	93	28.5%
3. 医療機関の施設	21	8.2%	18	8.7%	11	2.8%	7	2.7%	20	4.3%	14	4.3%
4. 医療情報等の取扱	15	5.8%	13	6.3%	40	10.1%	16	6.2%	12	2.6%	12	3.7%
うち、4-1 カルテ開示	1	6.7%	1	7.7%	1	2.5%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-5 診断書等	9	60.0%	8	61.5%	8	20.0%	5	31.3%	4	33.3%	4	33.3%
5. 医療機関等の紹介、案内	1	0.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	13	5.1%	10	4.8%	15	3.8%	13	5.0%	21	4.5%	15	4.6%
7. 医療知識等を問うもの	5	1.9%	4	1.9%	3	0.8%	3	1.2%	3	0.6%	3	0.9%
うち、7-1 健康や病気に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%
8. その他	56	21.8%	41	19.8%	111	28.0%	58	22.4%	97	20.7%	49	15.0%
計	257	100%	207	100%	397	100%	259	100%	468	100%	326	100%

新規苦情者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他



5. 苦情・相談別の相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

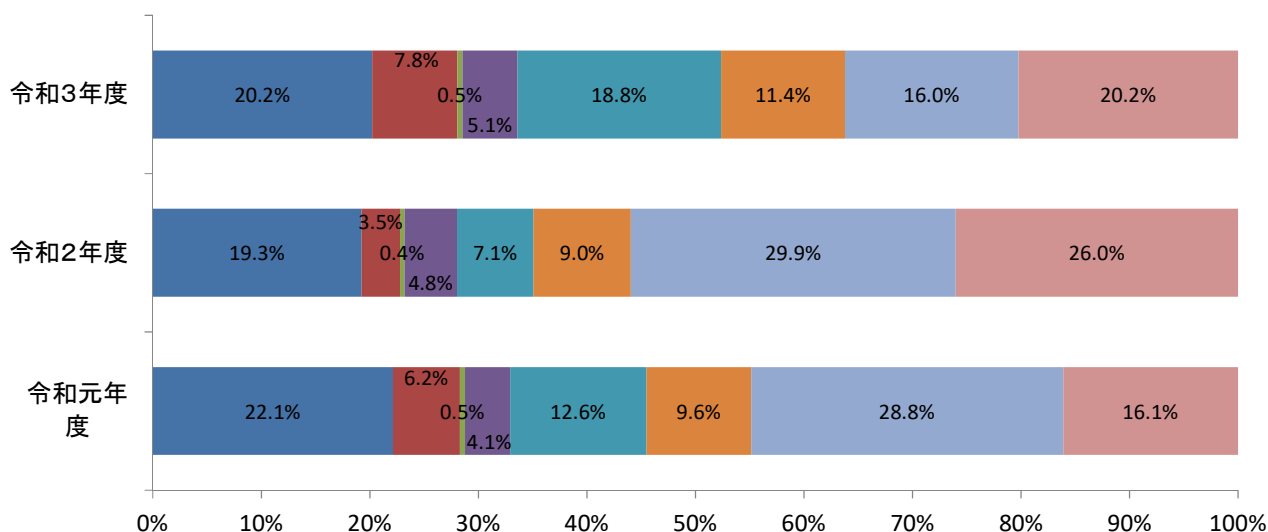
令和3年度4～10月の新規相談820件のうち、相談は613件(74.8%)であった。相談内容では、『医療行為・医療内容』が最も高率で124件(20.2%)、次いで『医療機関等の紹介、案内』が115件(18.8%)であった。

【 相 談 】

内 容 分 類	相 談											
	令和3年度上半期				令和2年度				令和元年度			
	全相談		新規相談		全相談		新規相談		全相談		新規相談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	141	21.2%	124	20.2%	300	23.1%	191	19.3%	365	23.0%	283	22.1%
2. コミュニケーションに関すること	56	8.4%	48	7.8%	46	3.5%	35	3.5%	116	7.3%	79	6.2%
3. 医療機関の施設	3	0.5%	3	0.5%	4	0.3%	4	0.4%	6	0.4%	6	0.5%
4. 医療情報等の取扱	32	4.8%	31	5.1%	57	4.4%	48	4.8%	70	4.4%	53	4.1%
うち、4-1 カルテ開示	2	0.3%	2	0.3%	14	1.1%	9	0.9%	11	0.7%	7	0.5%
うち、4-5 診断書等	11	1.7%	10	1.6%	16	1.2%	16	1.6%	27	1.7%	20	1.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	115	17.3%	115	18.8%	71	5.5%	70	7.1%	167	10.5%	161	12.6%
6. 医療費(診療報酬等)	74	11.1%	70	11.4%	95	7.3%	89	9.0%	137	8.6%	123	9.6%
7. 医療知識等を問うもの	106	16.0%	98	16.0%	336	25.8%	297	29.9%	388	24.4%	368	28.8%
うち、7-1 健康や病気に関すること	42	6.3%	42	6.9%	53	4.1%	50	5.0%	83	5.2%	78	6.1%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	48	7.2%	40	6.5%	247	19.0%	214	21.6%	243	15.3%	234	18.3%
8. その他	137	20.6%	124	20.2%	392	30.1%	258	26.0%	338	21.3%	206	16.1%
計	664	100%	613	100%	1,301	100%	992	100%	1,587	100%	1,279	100%

新規相談者

- 1. 医療行為・医療内容
- 2. コミュニケーションに関すること
- 3. 医療機関の施設
- 4. 医療情報等の取扱
- 5. 医療機関等の紹介、案内
- 6. 医療費(診療報酬等)
- 7. 医療知識等を問うもの
- 8. その他

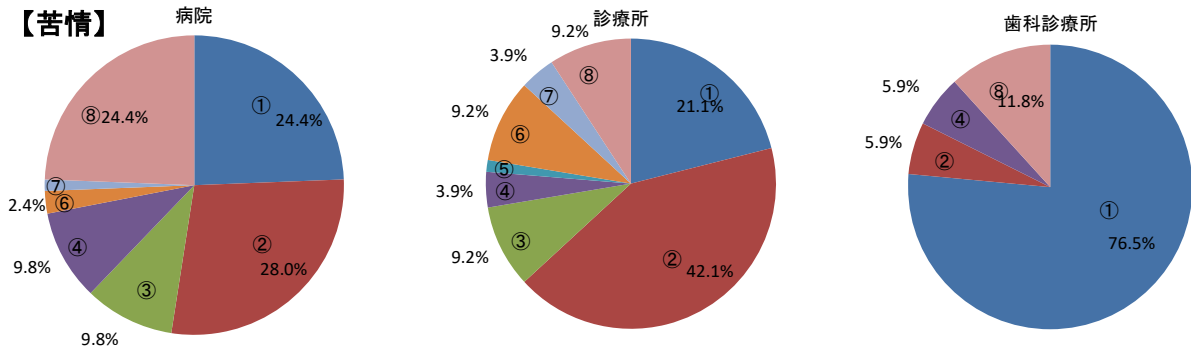


5-1. 相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

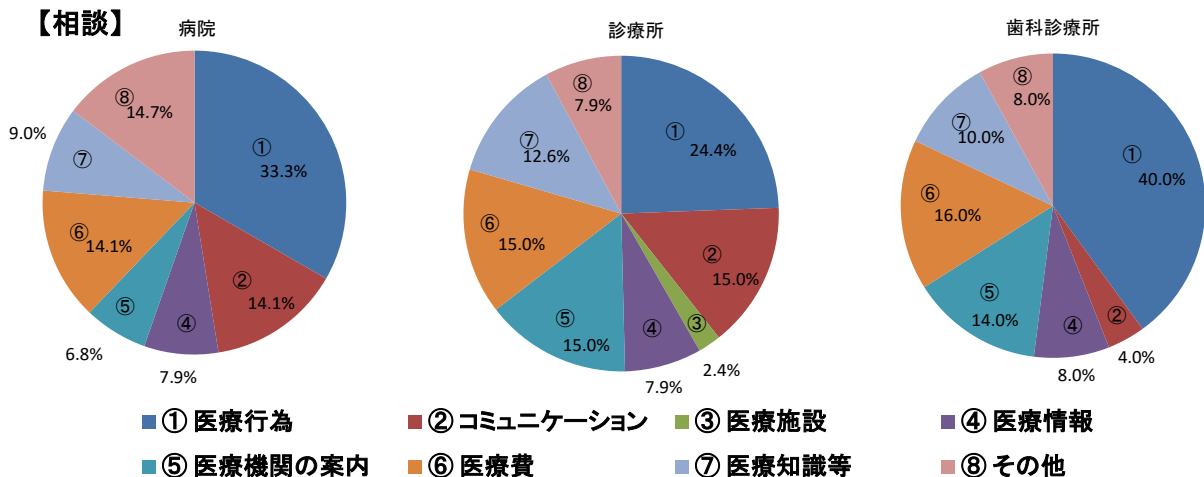
令和3年度4～10月の新規相談820件について、対象施設別に集計した。
 苦情内容について、病院は「コミュニケーションに関すること」が最も多く、ついで「医療行為・医療内容」が多かった。診療所は「コミュニケーションに関すること」が最も多く、ついで「医療行為・医療内容」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多かった。
 相談内容について、病院は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」・「医療費(診療報酬等)」が多かった。診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」・「医療機関等の紹介、案内」・「医療費(診療報酬等)」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「医療費(診療報酬等)」が多かった。
 (保険薬局は件数が少ないためコメントより除いた)

内容分類	病院				診療所				歯科診療所				保険薬局			
	苦情		相談		苦情		相談		苦情		相談		苦情		相談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	20	24.4%	59	33.3%	16	21.1%	31	24.4%	13	76.5%	20	40.0%	1	11.1%	2	28.6%
2. コミュニケーションに関すること	23	28.0%	25	14.1%	32	42.1%	19	15.0%	1	5.9%	2	4.0%	6	66.7%	1	14.3%
3. 医療機関の施設	8	9.8%	0	0.0%	7	9.2%	3	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療情報等の取扱	8	9.8%	14	7.9%	3	3.9%	10	7.9%	1	5.9%	4	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-2 セカンドオピニオン	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	0	0.0%	12	6.8%	1	1.3%	19	15.0%	0	0.0%	7	14.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	2	2.4%	25	14.1%	7	9.2%	19	15.0%	0	0.0%	8	16.0%	0	0.0%	2	28.6%
7. 医療知識等を問うもの	1	1.2%	16	9.0%	3	3.9%	16	12.6%	0	0.0%	5	10.0%	0	0.0%	1	14.3%
うち、7-1 健康や病気に関して	0	0.0%	6	37.5%	0	0.0%	9	56.3%	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	1	12.5%	3	18.8%	3	100.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%
8. その他	20	24.4%	26	14.7%	7	9.2%	10	7.9%	2	11.8%	4	8.0%	2	22.2%	1	14.3%
計	82	100%	177	100%	76	100%	127	100%	17	100%	50	100%	9	100%	7	100%

【苦情】



【相談】

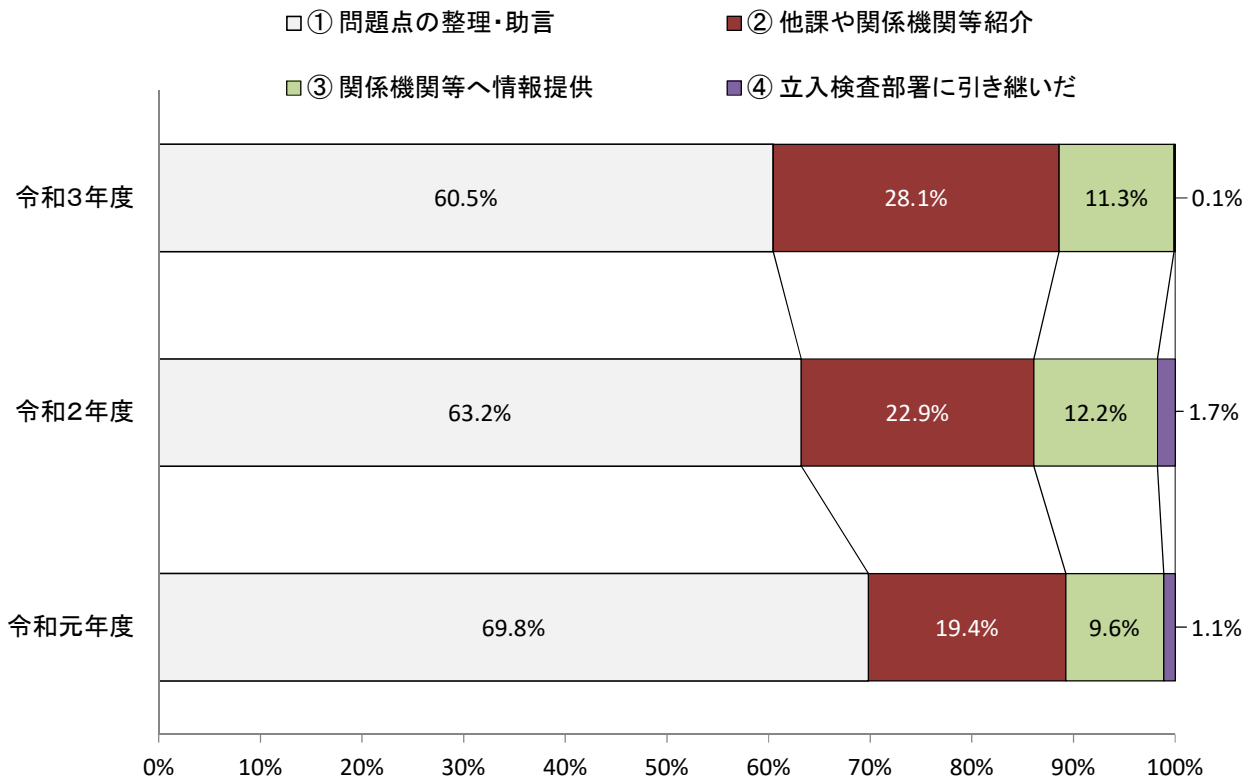


6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

令和3年度4～10月の新規相談820件に対して、対応内容別で集計すると『相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言』が535件(60.5%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の249件(28.1%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は100件(11.3%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは1件(0.1%)であった。(対応方法については複数選択可)

区 分	令和3年度上半期				令和2年度				令和元年度			
	全相談者		新規相談者		全相談者		新規相談者		全相談者		新規相談者	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言 (※医療機関の案内は含む)	610	61.4%	535	60.5%	1,248	67.4%	873	63.2%	1,632	72.7%	1,234	69.8%
2. 相談者に他課や関係機関等を紹介 (※医療機関の案内は含まない)	261	26.3%	249	28.1%	345	18.6%	316	22.9%	380	16.9%	343	19.4%
3. 苦情・相談の対象である医療機関等へ情報提供・調整・助言	121	12.2%	100	11.3%	228	12.3%	168	12.2%	209	9.3%	170	9.6%
4. 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2	0.2%	1	0.1%	31	1.7%	24	1.7%	23	1.0%	20	1.1%
総 計 (延べ対応)	994	100%	885	100%	1,852	100%	1,381	100%	2,244	100%	1,767	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



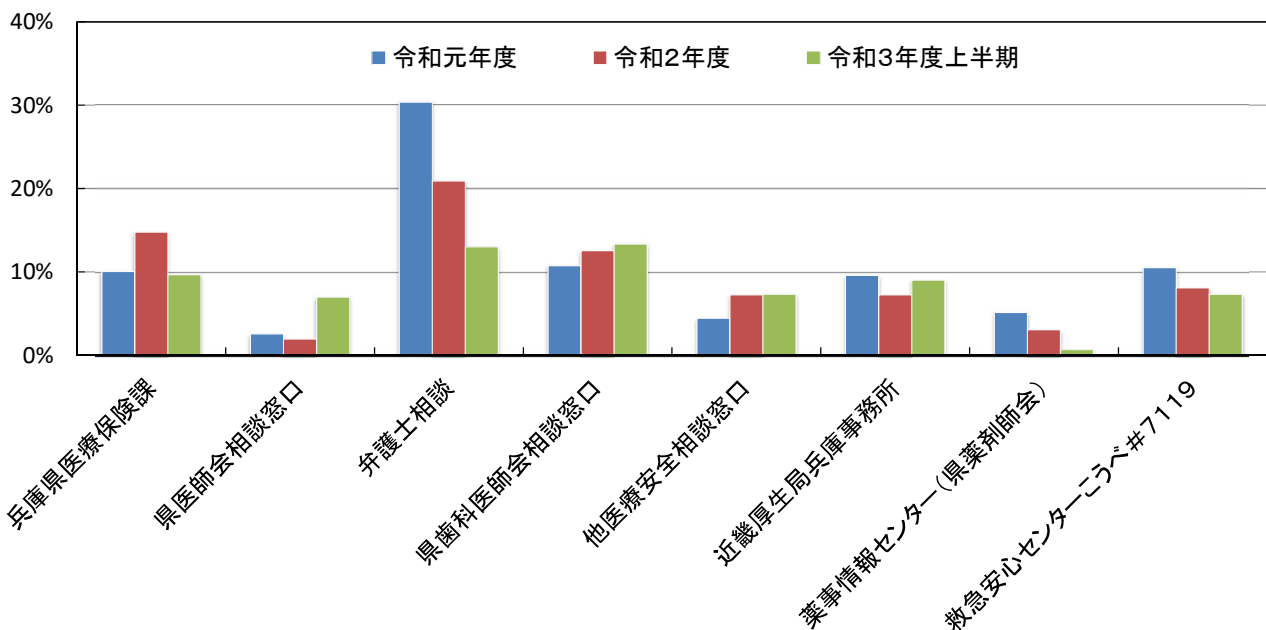
7. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

令和3年度4～10月の相談のうち、『他の行政機関・関係機関を案内した』300件の案内先について、『県歯科医師会相談窓口』が40件（13.3%）と最も多かった。次いで『弁護士相談』が39件（13.0%）で、その次に『兵庫県医療保険課』が29件（9.7%）の順であった。

（重複紹介あり）

案内先	令和3年度上半期		令和2年度		令和元年度		平成30年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
兵庫県医療保険課	29	9.7%	53	14.8%	43	10.0%	30	7.5%	
県医師会相談窓口	21	7.0%	7	1.9%	11	2.6%	15	3.8%	
弁護士相談	39	13.0%	75	20.9%	130	30.4%	101	25.3%	
（内訳）	兵庫県弁護士会	8	—	2	—	16	—	1	—
	法テラス兵庫	17	—	36	—	44	—	10	—
	医療ADR	5	—	35	—	45	—	8	—
	市民相談室（区役所含む）	17	—	2	—	25	—	81	—
	兵庫医療問題研究会	1	—	0	—	0	—	1	—
県歯科医師会相談窓口	40	13.3%	45	12.5%	46	10.7%	34	8.5%	
他医療安全相談窓口	22	7.3%	26	7.2%	19	4.4%	4	1.0%	
近畿厚生局兵庫事務所	27	9.0%	26	7.2%	41	9.6%	33	8.3%	
保健福祉部（あんしんすこやか係等）	4	1.3%	0	0.0%	9	2.1%	5	1.3%	
薬事情報センター（県薬剤師会）	2	0.7%	11	3.1%	22	5.1%	16	4.0%	
神戸市精神保健福祉センター	5	1.7%	10	2.8%	13	3.0%	6	1.5%	
後期高齢者医療広域連合	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	
兵庫県警察生活安全部	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%	
救急安心センターこうべ#7119	22	7.3%	29	8.1%	45	10.5%	97	24.3%	
他の相談機関（※）	87	29.0%	77	21.4%	49	11.4%	54	13.5%	
総計	300	100.0%	359	100.0%	428	100%	400	100%	

※ 医薬品医療機器総合機構・介護保険課・障害者更生相談所・消費者センター・新型コロナウイルス専用健康相談窓口 等



8. 医療安全相談窓口紹介元（関係機関 ⇒ 医療安全相談窓口）

令和3年度4～10月の全相談921件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは137件（14.9%）であった。確認できた紹介先中、『市役所（コールセンター含）』からの紹介が42件で最も多く、次いで『区保健福祉部（あんしんすこやか係等）』からの紹介が35件、『医師会』からの相談10件の順であった。

案内元	令和3年度上半期		令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
医師会	10	7.3%	26	15.3%	32	25.4%	21	33.1%
市役所（コールセンター含）	42	30.7%	40	23.5%	13	10.3%	2	19.4%
区保健福祉部（あんしんすこやか係等）	35	25.5%	26	15.3%	24	19.0%	11	14.3%
インターネット	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	4.6%
歯科医師会	0	0.0%	1	0.6%	1	0.8%	4	1.7%
近畿厚生局	0	0.0%	4	2.4%	6	4.8%	4	2.3%
生活情報センター（消費者センター含）	5	3.6%	12	7.1%	22	17.5%	9	9.1%
他府県医療安全相談窓口	5	3.6%	25	14.7%	6	4.8%	3	4.6%
市民相談室	3	2.2%	2	1.2%	0	0.0%	3	2.3%
その他（※）	37	27.0%	34	20.0%	22	17.5%	11	6.9%
計	137	100%	170	100%	126	100%	68	100%

※ 厚生労働省、国保医療課医療福祉班、医療機関 等

