

令和6年度における『神戸市医療安全相談窓口』相談実績

資料 1

1. 対応件数の推移

1 – 1. 月別 対応件数の推移

令和6年度の月別対応件数では、5月の151件が一番多く、8月の98件が一番少ない。月間平均は126件であった。過去10年と比較して、相談が多い月と少ない月に一定の傾向はみられない。対応件数は過去10年で最小となった。

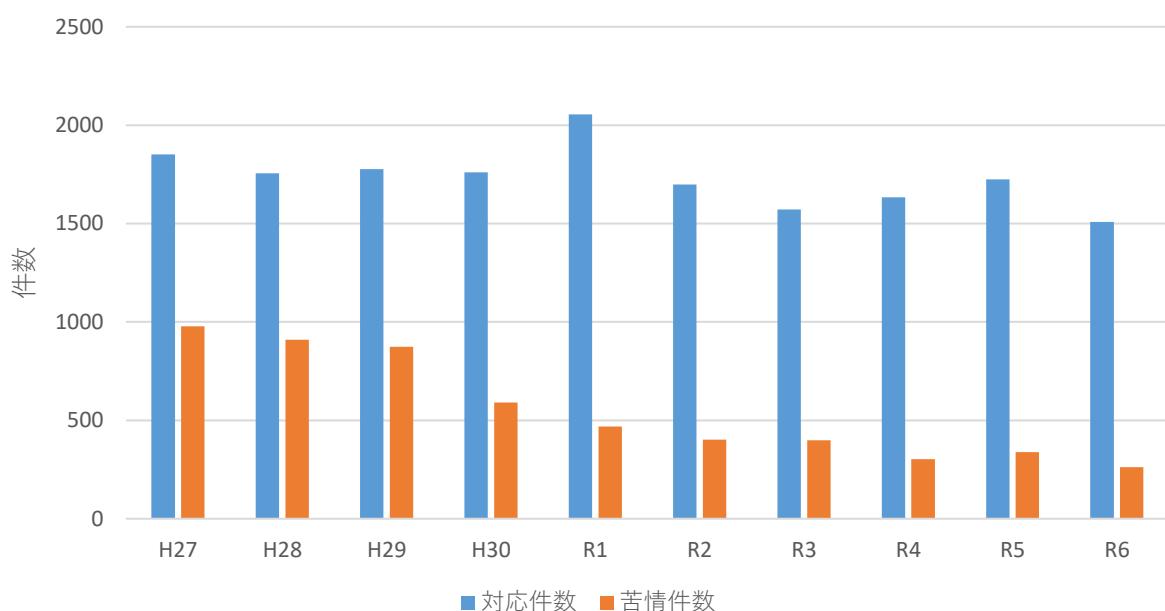
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	1日平均	月別平均	総計
R6年度	138	151	133	139	98	121	143	114	114	104	121	132	6	126	1508
R5年度	133	141	157	167	153	175	166	137	133	122	102	139	7	144	1725
R4年度	114	119	124	156	186	121	128	107	150	110	141	178	7	136	1634
R3年度	114	99	153	133	141	139	142	140	120	141	109	141	6	131	1572
R2年度	186	107	142	165	138	130	178	126	151	122	109	144	7	142	1698
R1年度	139	159	193	234	181	169	207	161	153	128	182	149	8	171	2055
H30年度	144	141	152	122	179	117	185	152	115	156	159	138	7	147	1760
H29年度	133	145	165	151	132	142	149	142	137	168	166	146	7	148	1776
H28年度	162	146	149	167	127	143	162	140	125	146	146	142	7	146	1755
H27年度	165	170	172	147	150	137	154	148	136	133	147	193	8	154	1852

1 - 2. 苦情件数の推移

令和6年度の対応件数（苦情 + 相談）は過去10年で最も少なく、苦情のみの件数も最も少ない。患者相談窓口が設置されている医療機関が増加したことで、各医療機関で直接苦情の対応をされていることが苦情減少の要因の1つと考える。

	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
対応件数	1852	1755	1776	1760	2055	1698	1572	1634	1725	1508
苦情件数	978	909	874	590	468	402	399	302	338	262

対応件数と苦情件数の推移



1 – 3. 再相談率の推移

令和6年度の対応件数は例年より100件程度少ない。一方で再相談率は例年と同程度である。新規の相談件数が減ったことが、対応件数の減少に影響している。

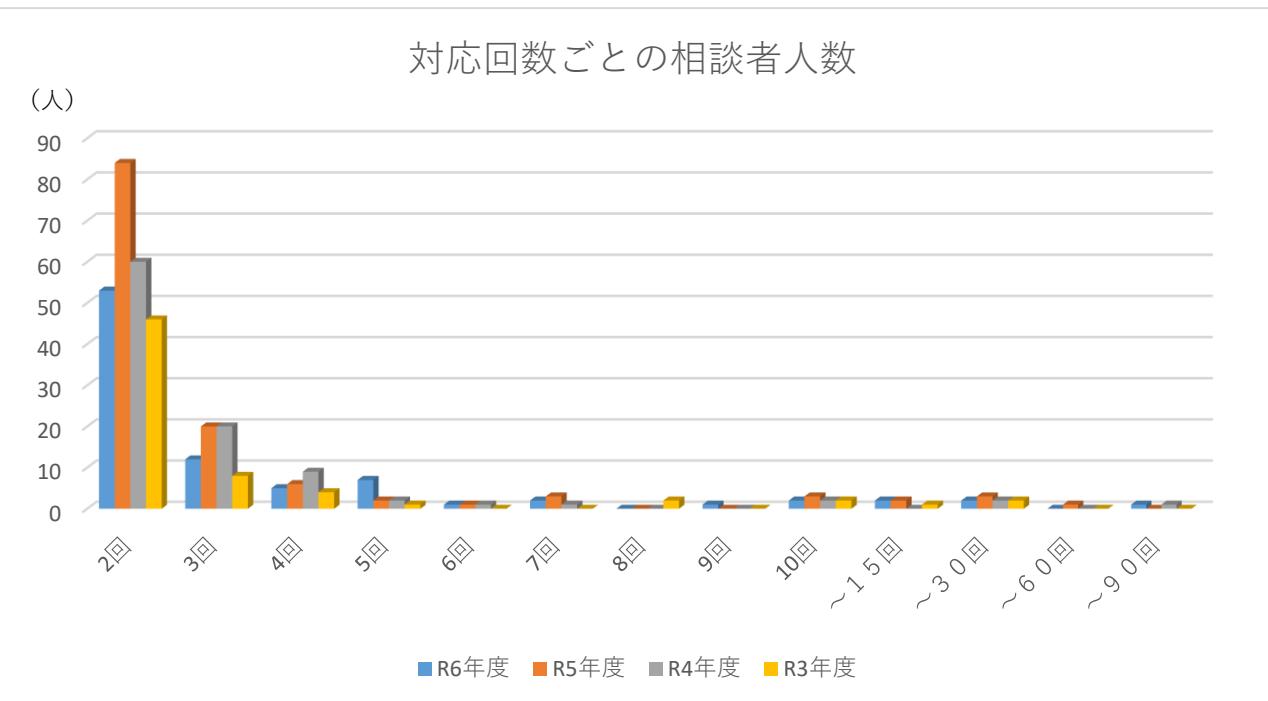
	対応件数	新規相談	再相談	再相談率
R6年度	1508	1214	294	19.5%
R5年度	1725	1354	371	21.5%
R4年度	1634	1339	295	18.1%
R3年度	1572	1350	222	14.1%

[参考] 対応回数別 相談者人数

令和6年度の再相談者数は延べ88人。うち相談回数が10回/年を超える相談者は延べ7名であった。この7名の累計相談件数は165件であり、これは年間対応件数の10%以上を占める。

[対応回数ごとの相談者人数]

	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回	~15回	~30回	~60回	~90回	計(人)	計(回)
R6年度	53	12	5	7	1	2	0	1	2	2	2	0	1	88	382
R5年度	84	20	6	2	1	3	0	0	3	2	3	1	0	125	496
R4年度	60	20	9	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	98	393
R3年度	46	8	4	1	0	0	2	0	2	1	2	0	0	66	288



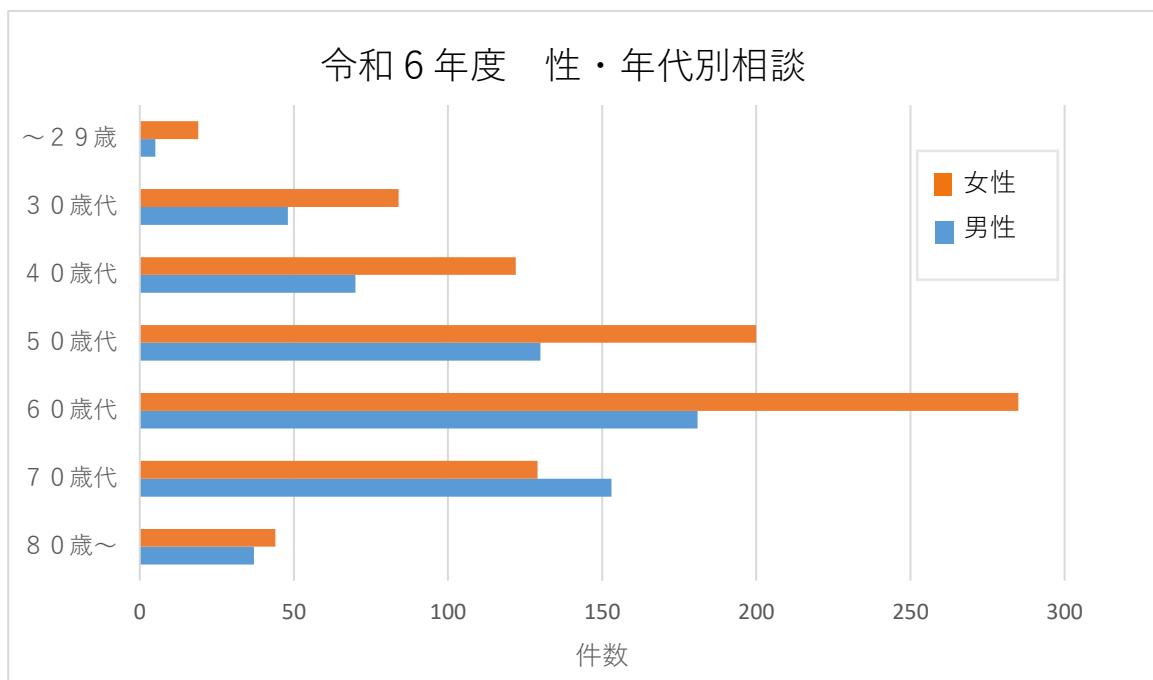
2. 相談者の性・年代別推移

男女比については、令和6年度も男性約4割、女性約6割と例年と同様の割合であった。

年代別では、60歳台が最も多く約3割を占める。令和6年度に関しては、例年よりも60歳台の割合が増加していた。

男性より女性が多い理由として、女性が家庭内において妻・母親・娘などの役割を担っているため、自分自身の健康管理だけでなく家族の健康管理に関心があるためと考える。また、60歳台が多い背景には、医療機関を受診する機会が増えてくる年代であることが考えられる。また、60歳台の割合が増えている背景には、超高齢社会の影響で、自分自身のことだけではなく、高齢の両親に関する医療・治療・介護の悩みが増加しているのではないかと考えられる。

年代			~29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳~	不明	総計	%
R6年度	性別	男性	5	48	70	130	181	153	37	1	625	41.4%
		女性	19	84	122	200	285	129	44	—	883	58.6%
	総計		24	132	192	330	466	282	81	1	1,508	100%
	%		1.6%	8.8%	12.7%	21.9%	30.9%	18.7%	5.4%	0.1%	100.0%	—
R5年度	性別	男性	2	41	97	146	185	172	49	1	693	40.2%
		女性	12	109	185	257	218	183	67	1	1032	59.8%
	総計		14	150	282	403	403	355	116	2	1,725	100%
	%		0.8%	8.7%	16.3%	23.4%	23.4%	20.6%	6.7%	0.1%	100.0%	—
R4年度	性別	男性	7	41	76	172	141	119	46	2	604	37.0%
		女性	15	110	190	277	258	132	46	2	1030	63.0%
	総計		22	151	266	449	399	251	92	4	1,634	100%
	%		1.3%	9.2%	16.3%	27.5%	24.4%	15.4%	5.6%	0.2%	100.0%	—
R3年度	性別	男性	10	37	96	186	149	111	61	4	654	41.7%
		女性	23	130	212	222	143	145	38	3	916	58.3%
	総計		33	167	308	408	292	256	99	7	1,570	100%
	%		2.1%	10.6%	19.6%	26.0%	18.6%	16.3%	6.3%	0.4%	100.0%	—

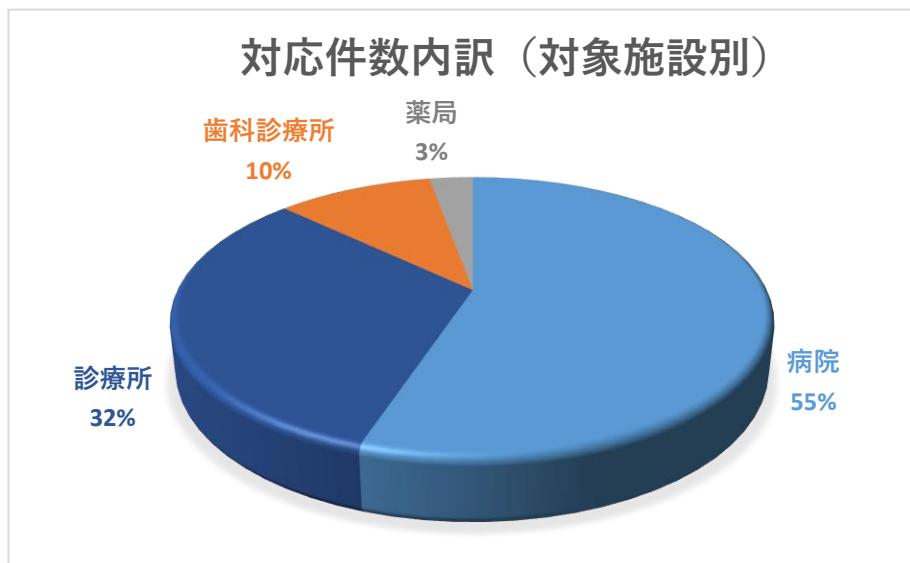


3. 対象施設別対応件数（新規のみ）

令和6年度の対応件数のうち、病院の割合（55%）が最多く、次いで、診療所（32%）、歯科診療所（10%）、薬局（3%）であった。いずれの施設にも関係ない相談は全体のうち334件（22.1%）であった。

3-1 R6年度 対象施設別対応件数（相談 + 苦情） * 新規のみ

	病院	診療所	歯科診療所	薬局	対象施設なし
相談件数	512	297	94	26	334



3-2 対象施設別 対応件数の推移

公的病院、民間病院は特異的な傾向は見られなかった。病院不明に関しては、苦情割合が他の施設と比較すると顕著に低い。苦情の場合は施設名を伝えることが多いのが要因と考えられる。診療所に関しては相談、苦情共に減少傾向にある。令和6年度の対応件数の減少は診療所に関する対応件数の減少が起因していると考える。診療所の対応件数の減少に関してはコロナ関連のトラブルが減少したことが原因では無いかと考える。歯科に関しては増減傾向は見られなかったが、他の施設と比較すると苦情割合が低いのが特徴的である。薬局は件数が少なく、傾向として評価は困難だが、令和6年度のみ苦情割合が大幅に増加した。

3-2 公的病院における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	130	95	35	32
R5年度	123	84	39	36
R4年度	109	77	32	25

3-4 病院（不明）における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	195	187	8	4
R5年度	172	158	14	8
R4年度	199	193	6	3

3-6 歯科診療所における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	94	82	12	15
R5年度	105	94	11	10
R4年度	76	69	7	9

3-3 民間病院における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	187	130	57	27
R5年度	269	188	81	29
R4年度	187	116	71	37

3-5 診療所における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	297	215	82	22
R5年度	341	251	90	25
R4年度	416	310	106	22

3-7 薬局における件数の推移

	相談 + 苦情	相談	苦情	苦情割合(%)
R6年度	26	10	16	63
R5年度	27	18	9	26
R4年度	22	14	8	36

4. 内容分類（全相談者・新規相談者分類）

4-1. 相談(相談+苦情)内容分類（全相談者・新規相談者分類）

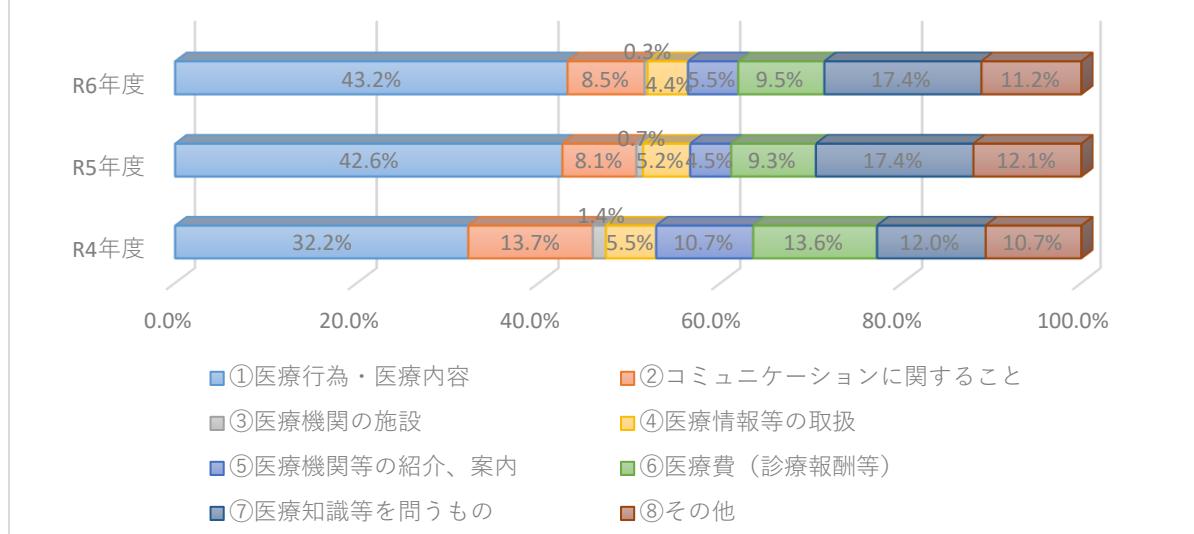
相談（相談+苦情）内容としては、『医療行為・医療内容』が最も多く687件（45.6%）、次いで、『医療知識等を問うもの』269件（17.84%）、『コミュニケーションに関する事』119件（7.9%）であった。近年、新規相談者の『医療行為・医療内容』、『医療知識等を問うもの』の割合が増加傾向にある。一方で『医療機関等の紹介、案内』は減少傾向にある。これは、インターネット等の普及によりご自身で病院を検索し、受診する方が増えているためと考えられる。また、医師による医療行為や医療知識については個別性が高く一般的な情報では判断できないため、相談内容が増加しているのではないかと考えられる。

医療情報の取り扱いに関してはカルテの開示が増加傾向にある。これはトラブル時に開示請求する機会が増えたのではないかと考える。

【相談+苦情】

内 容 分 類	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	全相談		新規相談		全相談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	687	45.6%	515	43.2%	739	42.8%
2. コミュニケーションに関する事	119	7.9%	101	8.5%	163	9.4%
3. 医療機関の施設	4	0.3%	4	0.3%	13	0.8%
4. 医療情報等の取扱	61	4.0%	53	4.4%	84	4.9%
うち、4-1 カルテ開示	14	23.0%	10	18.9%	10	11.9%
うち、4-5 診断書等	26	42.6%	23	43.4%	45	53.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	68	4.5%	66	5.5%	62	3.6%
6. 医療費（診療報酬等）	118	7.8%	113	9.5%	128	7.4%
7. 医療知識等を問うもの	269	17.8%	207	17.4%	318	18.4%
うち、7-1 健康や病気に関する事	173	64.3%	127	61.4%	174	54.7%
うち、7-4 その他（診療科の案内）	34	12.6%	27	13.0%	87	27.4%
8. その他	191	12.7%	134	11.2%	218	12.6%
うち、8-1 その他	164	12.1%	164	12.1%	206	12.6%
うち、8-2 その他	206	12.6%	206	12.6%	142	10.7%
計	1,508	100%	1,193	100%	1,725	100%
	1,352	100%	1,634	100%	1,634	100%
					1,321	100%

相談内容の内訳（新規相談）



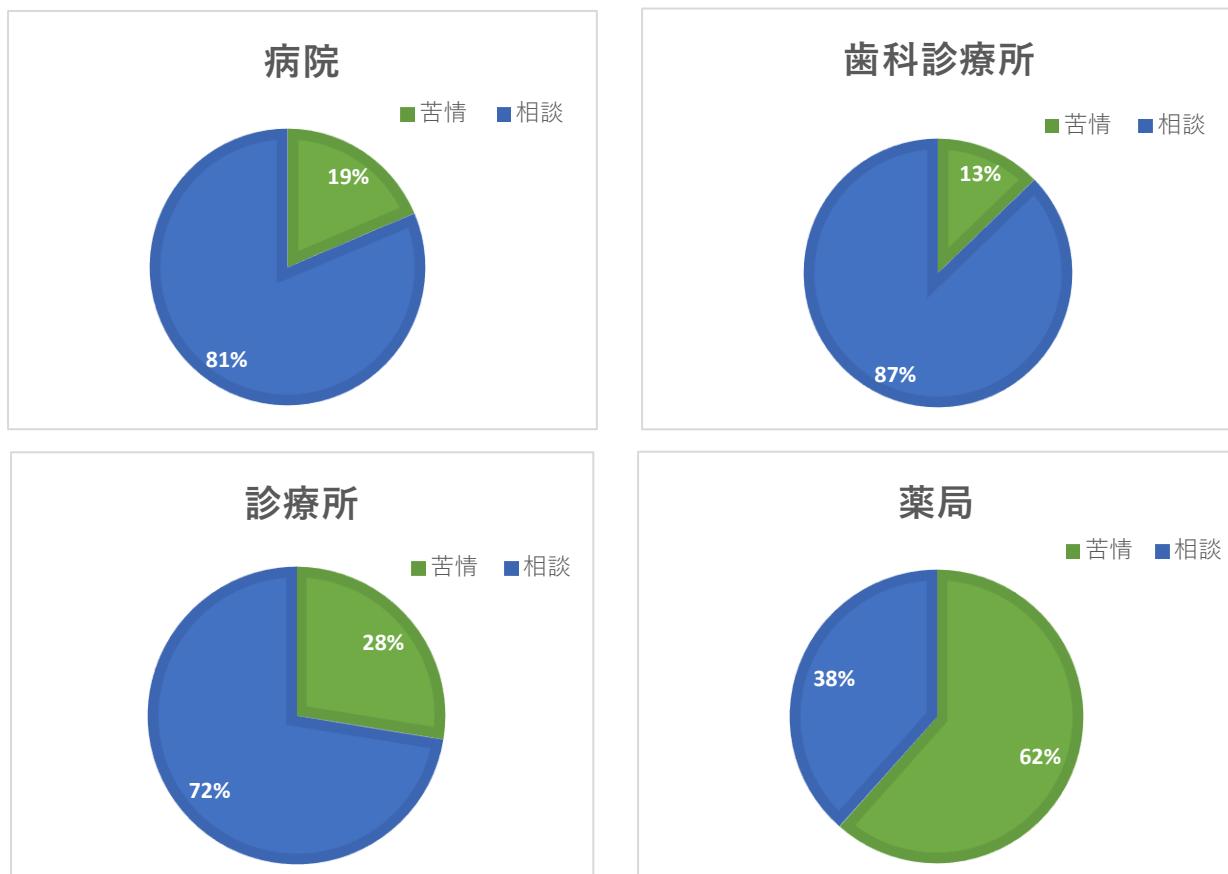
4-2. 苦情・相談内容の対象施設分類（新規のみ）

病院、診療所の苦情については、「医療行為・医療内容」、「コミュニケーションに関すること」で8割を超えており、相談と比較すると、「コミュニケーションに関すること」の割合が大きいことが特徴的である。市民と医療従事者との間で解決できなかった事例が相談窓口に寄せられるケースが多い。

歯科診療所の相談のうち、「医療行為・医療内容」に関する割合は約65%であるが、その対応の多くは別の窓口の紹介となっている。

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	53	57.0%	236	58.1%	48	59.3%	100	46.9%	5	41.7%	53	64.6%	7	43.8%	2	20.0%
2. コミュニケーションに関すること	22	23.7%	27	6.7%	21	25.9%	16	7.5%	4	33.3%	3	3.7%	4	25.0%	0	0.0%
3. 医療機関の施設	2	2.2%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療情報等の取扱	2	2.2%	33	8.1%	3	3.7%	14	6.6%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	0	0.0%	12	3.0%	0	0.0%	10	4.7%	0	0.0%	4	4.9%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	5	5.4%	29	7.1%	3	3.7%	26	12.2%	1	8.3%	12	14.6%	3	18.8%	2	20.0%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	41	10.1%	1	1.2%	31	14.6%	0	0.0%	5	6.1%	0	0.0%	2	20.0%
8. その他	9	9.7%	26	6.4%	5	6.2%	16	7.5%	2	16.7%	4	4.9%	2	12.5%	4	40.0%
計	93	100%	406	100%	81	100%	213	100%	12	100%	82	100%	16	100%	10	100%

[参考] 施設毎の苦情と相談の割合



4 – 3. 苦情・相談内容の内訳（医療行為・医療内容）

内容分類で割合の多かった「医療行為・医療内容」、「コミュニケーションに関すること」の内訳を4–3、4–4で集計した。

苦情と相談を分けて分類すると、苦情と相談で構成比が異なる結果となった。苦情では特に治療内容に関する割合が多い。病院の相談では医療過誤を疑うものの割合が増加した。医療が高度になる一方で、治療が治癒につながらないケースもあり、市民の医療への過度な期待と、医療者との認識の乖離が生じている可能性がある。

内 容 分 類	病 院				診 療 所				歯 科 診 療 所			
	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
1. 治療の内容に関すること	22	41.5%	65	27.7%	17	36.2%	28	28.0%	3	60.0%	33	62.3%
2. 医療過誤を疑うもの	6	11.3%	61	26.0%	5	10.6%	19	19.0%	0	0.0%	9	17.0%
3. 転院・退院に関すること	5	9.4%	27	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療法規等に関すること	0	0.0%	2	0.9%	4	8.5%	2	2.0%	0	0.0%	2	3.8%
5. その他	20	37.7%	80	34.0%	21	44.7%	51	51.0%	2	40.0%	9	17.0%
計	53	100%	235	100%	47	100%	100	100%	5	100%	53	100%

* 分類基準

1. 治療の内容に関すること：自分の望む治療方針でない。希望している薬を処方してくれないと。
2. 医療過誤を疑うもの：相談者が医療過誤を疑っているものすべて。
医療事故があったのに説明がない、謝罪がないなども含む。
薬の分量を間違って処方されたなどの事例も含む。
3. 転院・退院に関すること：転院を迫られる。転院の説明に納得いかない。転院の方法についての相談など。
4. 医療法規等に関する事：医師不在、無資格診療、無診察処置・投薬、診療拒否、診断書の交付拒否など。

4 – 4. 苦情・相談内容の内訳（コミュニケーションに関すること）

コミュニケーションに関するこの内訳を苦情と相談で分類すると、特に病院での構成比に大きな差がある。苦情では、基本的マナーが最も多く約半数を占めるが、相談ではインフォームドコンセントに関することが約8割を占める。具体的な相談としては、説明が理解できない。どのように説明を求めたらよいかなどが挙げられる。医療機関にはインフォームドコンセントを市民が理解できているかということを多職種が協働しながら確認することが求められると考える。

内 容 分 類	病 院				診 療 所				歯 科 診 療 所			
	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
1. インフォームドコンセント	6	27.3%	23	82.1%	7	33.3%	6	37.5%	0	0.0%	0	0.0%
2. 基本的マナー	12	54.5%	1	3.6%	8	38.1%	5	31.3%	2	50.0%	1	33.3%
3. その他	4	18.2%	4	14.3%	6	28.6%	5	31.3%	2	50.0%	2	66.7%
計	22	100%	28	100%	21	100%	16	100%	4	100%	3	100%

* 分類基準

1. インフォームドコンセントに関する事：医学用語について解説が不十分。説明がない。治療内容について不明。
(説明を受け納得した上で同意) 医師の説明が分かりにくい。医師に聞きにくいなど。
2. 基本的マナーに関する事：横柄。服装がだらしない。説明態度が悪い。医療従事者からの暴言など。