

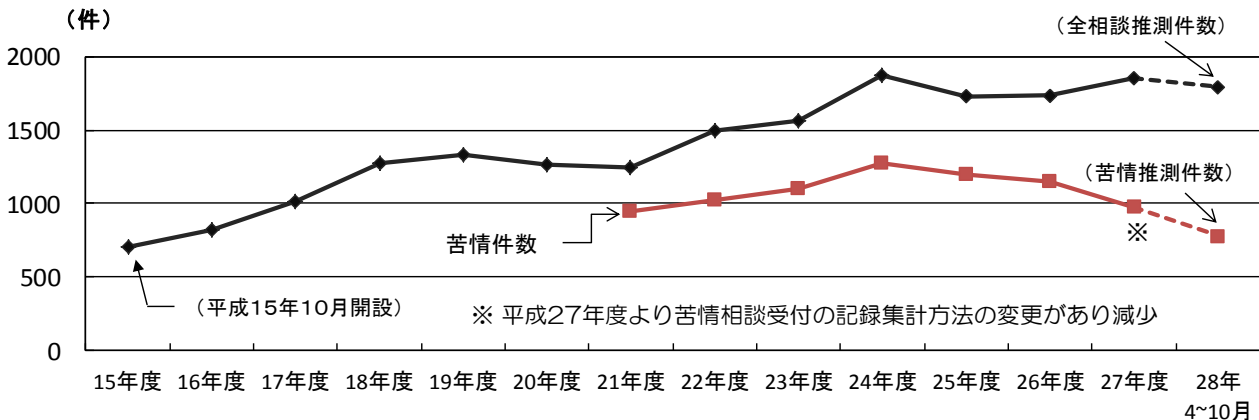
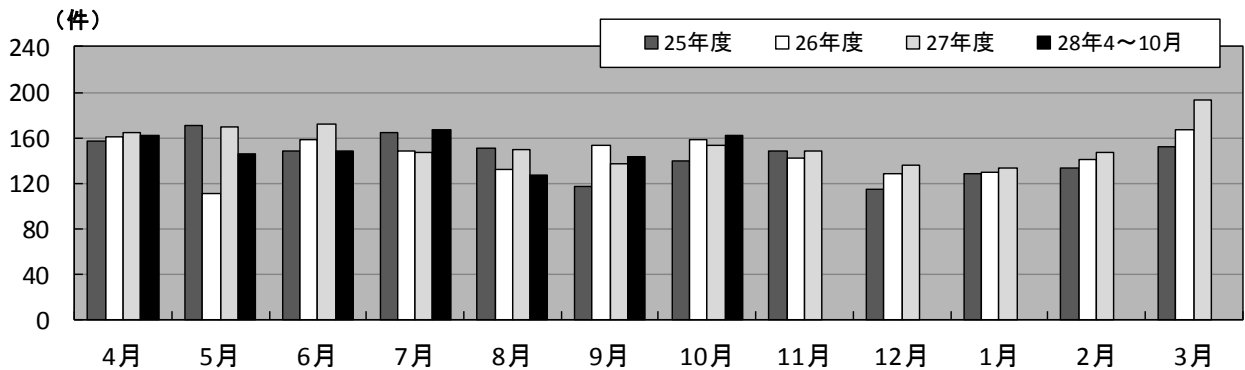
## 平成28年4～10月「神戸市医療安全相談窓口」相談状況

### 1. 月別相談件数(全相談者分類)

平成28年4～10月の相談件数は1,056件で、昨年度同時期の1,095件と比較すると4%減少しており、今年度の年間相談件数は約1,790件前後と推測される。

	28年4～10月		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	15年度	
	月別件数	1日平均数	月別件数	1日平均数	月別件数	1日平均数	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	162	8.1	165	7.9	161	7.7	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51	28	
5月	146	7.7	170	9.4	111	5.6	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60	34	
6月	149	6.8	172	7.8	159	7.6	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79	49	
7月	167	8.4	147	6.7	148	6.7	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68	47	
8月	127	5.8	150	7.5	132	6.3	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68	40	
9月	143	7.2	137	7.2	154	7.7	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67	45	
10月	162	8.1	154	7.3	158	7.2	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86	96	
11月	—	—	148	7.8	142	7.9	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66	70	
12月	—	—	136	7.2	129	6.8	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59	68	
1月	—	—	133	7.0	130	6.8	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58	73	
2月	—	—	147	7.4	141	7.4	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63	71	
3月	—	—	193	8.8	167	7.6	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95	87	
総計	1,056	7.4	1,852	7.7	1,732	7.1	1,730	1,874	1,562	1,499	1,245	1,263	1,331	1,274	1,018	820	708	

-3.6% +6.9% +0.1% -7.7% +20.0% +4.2% +20.4% -1.4% -5.1% +4.5% +25.1% +24.1% +15.8%



### 1-1. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

平成28年4～10月の新規相談者数では842人で、昨年同時期の889人と比較して5%減少している。なお、再相談は214件で全相談件数の20%を占め、昨年度同時期は206件の19%であった。

	28年4～10月				27年度				26年度				25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	162	143	19	11.7%	165	143	22	13.3%	161	145	16	9.9%	157	136	21	13.4%
5月	146	122	24	16.4%	170	136	34	20.0%	111	90	21	18.9%	171	144	27	15.8%
6月	149	116	33	22.1%	172	136	36	20.9%	159	126	33	20.8%	149	118	31	20.8%
7月	167	131	36	21.6%	147	120	27	18.4%	148	120	28	18.9%	165	122	43	26.1%
8月	127	103	24	18.9%	150	121	29	19.3%	132	105	27	20.5%	151	136	15	9.9%
9月	143	116	27	18.9%	137	115	22	16.1%	154	120	34	22.1%	118	95	23	19.5%
10月	162	111	51	31.5%	154	118	36	23.4%	158	109	49	31.0%	140	119	21	15.0%
11月	—	—	—	—	148	124	24	16.2%	142	105	37	26.1%	149	116	33	22.1%
12月	—	—	—	—	136	107	29	21.3%	129	95	34	26.4%	115	85	30	26.1%
1月	—	—	—	—	133	94	39	29.3%	130	102	28	21.5%	129	108	21	16.3%
2月	—	—	—	—	147	122	25	17.0%	141	117	24	17.0%	134	105	29	21.6%
3月	—	—	—	—	193	158	35	18.1%	167	132	35	21.0%	152	117	35	23.0%
総計	1,056	842	214	20.3%	1,852	1,494	358	19.3%	1,732	1,366	366	21.1%	1,730	1,401	329	19.0%

※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

平成28年4～10月の再相談者数は84人で相談件数は累計で298件であった。なお再相談平均件数は3.5回であった。

28年4～10月			27年度			26年度			25年度		
回数	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
50回	1人	50件	79回	1人	79件	46回	1人	46件	37回	1人	37件
12回	1人	12件	13回	1人	13件	33回	1人	33件	17回	1人	17件
9回	1人	9件	10回	1人	10件	31回	1人	31件	15回	1人	15件
7回	3人	21件	9回	2人	18件	15回	1人	15件	14回	1人	14件
6回	1人	6件	8回	1人	8件	14回	1人	14件	10回	1人	10件
5回	4人	20件	7回	4人	28件	13回	1人	13件	9回	1人	9件
4回	10人	40件	6回	3人	18件	12回	1人	12件	8回	1人	8件
3回	14人	42件	5回	7人	35件	11回	1人	11件	7回	4人	28件
2回	49人	98件	4回	12人	48件	9回	1人	9件	6回	1人	6件
—	—	—	3回	24人	72件	8回	2人	16件	5回	9人	45件
—	—	—	2回	85人	170件	6回	1人	6件	4回	11人	44件
—	—	—	—	—	—	5回	7人	35件	3回	26人	78件
—	—	—	—	—	—	4回	9人	36件	2回	76人	152件
—	—	—	—	—	—	3回	25人	75件	—	—	—
—	—	—	—	—	—	2回	67人	134件	—	—	—
計	84人	298件	計	141人	499件	計	120人	486件	計	134人	463件
再相談平均件数	3.5回		再相談平均件数	3.5回		再相談平均件数	4.1回		再相談平均件数	3.5回	

※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。

1-2. 対象施設別相談件数(新規・再相談者分類)

平成28年4～10月の全相談件数は1,056件で、その内病院が526件(50%)で、その内再相談が146件(28%)と最も高率であった。次いで診療所は344件(33%)中、再相談が39件(11%)で、歯科診療所75件(7%)で、その内再相談は9件(12%)の順であった。また病院は診療所の再相談率と比較して約2.4倍と高率であった。

	病 院								診 療 所							
	28年4～10月				27年度				28年4～10月				27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	84	67	17	20.2%	75	58	17	22.7%	43	43	0	0.0%	55	52	3	5.5%
5月	78	60	18	23.1%	104	77	27	26.0%	51	45	6	11.8%	40	37	3	7.5%
6月	78	53	25	32.1%	76	56	20	26.3%	40	38	2	5.0%	63	53	10	15.9%
7月	70	45	25	35.7%	74	58	16	21.6%	64	55	9	14.1%	39	33	6	15.4%
8月	60	44	16	26.7%	76	58	18	23.7%	43	37	6	14.0%	41	35	6	14.6%
9月	75	65	10	13.3%	72	56	16	22.2%	38	37	1	2.6%	48	42	6	12.5%
10月	81	46	35	43.2%	86	53	33	38.4%	65	50	15	23.1%	41	39	2	4.9%
11月	—	—	—	—	71	53	18	25.4%	—	—	—	—	46	41	5	10.9%
12月	—	—	—	—	63	42	21	33.3%	—	—	—	—	36	34	2	5.6%
1月	—	—	—	—	74	48	26	35.1%	—	—	—	—	24	21	3	12.5%
2月	—	—	—	—	69	54	15	21.7%	—	—	—	—	52	47	5	9.6%
3月	—	—	—	—	85	64	21	24.7%	—	—	—	—	76	62	14	18.4%
総計	526	380	146	27.8%	925	677	248	26.8%	344	305	39	11.3%	561	496	65	11.6%

	歯科診療所								薬 局							
	28年4～10月				27年度				28年4～10月				27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	15	14	1	6.7%	21	19	2	9.5%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
5月	6	6	0	0.0%	14	12	2	14.3%	0	0	0	—	0	0	0	—
6月	17	12	5	29.4%	11	7	4	36.4%	1	1	0	0.0%	1	1	0	0.0%
7月	8	7	1	12.5%	10	9	1	10.0%	2	2	0	0.0%	1	1	0	0.0%
8月	12	10	2	16.7%	13	11	2	15.4%	0	0	0	—	1	1	0	0.0%
9月	14	14	0	0.0%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%	1	1	0	0.0%
10月	3	3	0	0.0%	9	8	1	11.1%	0	0	0	—	1	1	0	0.0%
11月	—	—	—	—	6	6	0	0.0%	—	—	—	—	3	3	0	0.0%
12月	—	—	—	—	13	13	0	0.0%	—	—	—	—	1	1	0	0.0%
1月	—	—	—	—	14	10	4	28.6%	—	—	—	—	2	2	0	0.0%
2月	—	—	—	—	12	8	4	33.3%	—	—	—	—	1	0	1	100.0%
3月	—	—	—	—	6	6	0	0.0%	—	—	—	—	6	6	0	0.0%
総計	75	66	9	12.0%	132	112	20	15.2%	7	7	0	0.0%	19	18	1	5.3%

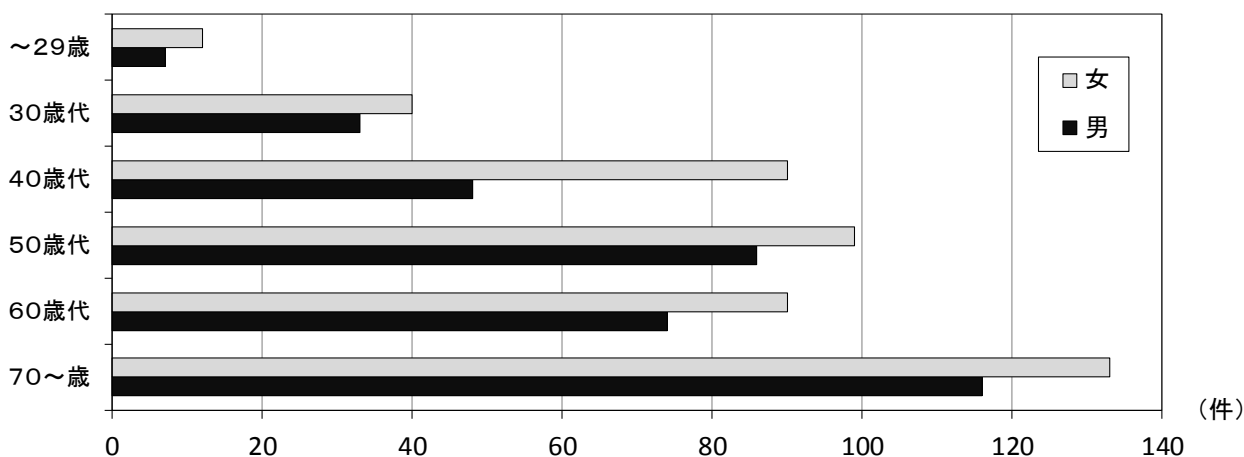
## 2. 相談者の性・年代別推移

相談者の性別において、年齢が確認できたのは、全相談1,056件中828件(78%)であった。年代別では、男女とも70歳以上の相談者が多く、全体の約3割を占めていた。

\_\_\_\_\_ : 最低値         : 最高値

年代	28年4～10月				27年度				26年度				25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	<u>7</u>	<u>12</u>	<u>19</u>	2.3%	<u>5</u>	<u>38</u>	<u>43</u>	2.9%	<u>12</u>	<u>28</u>	<u>40</u>	3.1%	<u>20</u>	<u>34</u>	<u>54</u>	4.1%
30歳代	33	40	73	8.8%	64	141	205	13.6%	40	106	146	11.2%	35	127	162	12.4%
40歳代	48	90	138	16.7%	90	151	241	16.0%	64	153	217	16.7%	64	126	190	14.5%
50歳代	86	99	185	22.3%	175	177	352	23.4%	126	133	259	20.0%	126	156	282	21.6%
60歳代	74	90	164	19.8%	108	137	245	16.3%	106	124	230	17.7%	115	137	252	19.3%
70～歳	<u>116</u>	<u>133</u>	<u>249</u>	30.1%	<u>202</u>	<u>216</u>	<u>418</u>	27.8%	<u>172</u>	<u>234</u>	<u>406</u>	31.3%	<u>158</u>	<u>210</u>	<u>368</u>	28.1%
計	364	464	828	100%	644	860	1,504	100%	520	778	1,298	100%	518	790	1,308	100%
不明	91	137	228	—	117	231	348	—	155	279	434	—	177	245	422	—
総計	455	601	1,056	—	761	1,091	1,852	—	675	1,057	1,732	—	695	1,035	1,730	—
%	43.1%	56.9%	100%	—	41.1%	58.9%	100%	—	39.0%	61.0%	100%	—	40.2%	59.8%	100%	—

平成28年4～10月 性・年代別相談件数表



〔参考〕 再掲: 相談者の男女別割合の推移

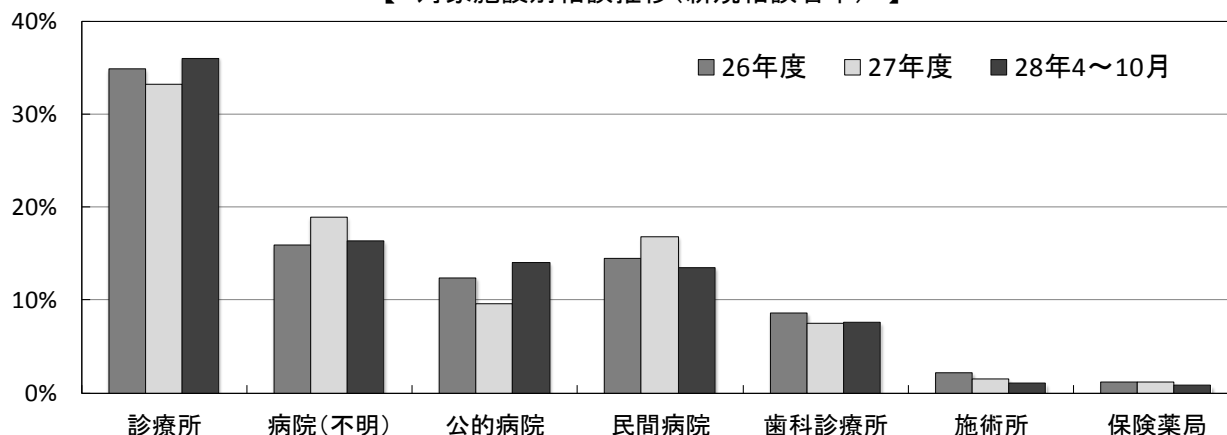
		28年4～10月	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度
男性	相談件数	455	761	675	695	778	688	635	539
	%	43.1%	41.1%	39.0%	40.2%	41.5%	44.0%	42.4%	43.3%
女性	相談件数	601	1,091	1,057	1,035	1,096	874	864	706
	%	56.9%	58.9%	61.0%	59.8%	58.5%	56.0%	57.6%	56.7%
合計	相談件数	1,056	1,852	1,732	1,730	1,874	1,562	1,499	1,245
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

### 3. 対象施設(全相談者・新規相談者分類)

平成28年4～10月の相談件数1,056件中、新規相談者数は842人で、新規相談者を対象施設別に集計すると、病院が全体の44%を占めており、次いで診療所が36%、歯科診療所が8%の順になっている。

区分		28年4～10月				27年度				26年度			
		全相談		新規		全相談		新規		全相談		新規	
		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
病院	民間病院	215	20.4%	114	13.5%	423	22.8%	251	16.8%	358	20.7%	198	14.5%
	公的病院	163	15.4%	118	14.0%	179	9.7%	143	9.6%	238	13.7%	169	12.4%
	不明	148	14.0%	137	16.3%	323	17.4%	283	18.9%	272	15.7%	217	15.9%
診療所		344	32.6%	303	36.0%	561	30.3%	496	33.2%	541	31.2%	475	34.8%
歯科診療所		75	7.1%	64	7.6%	132	7.1%	112	7.5%	128	7.4%	117	8.6%
施術所		8	0.8%	8	1.0%	23	1.2%	22	1.5%	33	1.9%	30	2.2%
保険薬局		7	0.7%	7	0.8%	19	1.0%	18	1.2%	16	0.9%	16	1.2%
老健施設		3	0.3%	3	0.4%	13	0.7%	5	0.3%	6	0.3%	5	0.4%
その他・不明		93	8.8%	88	10.5%	179	9.7%	164	11.0%	140	8.1%	138	10.1%
計		1,056	100%	842	100%	1,852	100%	1,494	100%	1,732	100%	1,365	100%

【対象施設別相談推移(新規相談者率)】



【再掲】対象施設における相談者率(新規相談者率分類) (%)

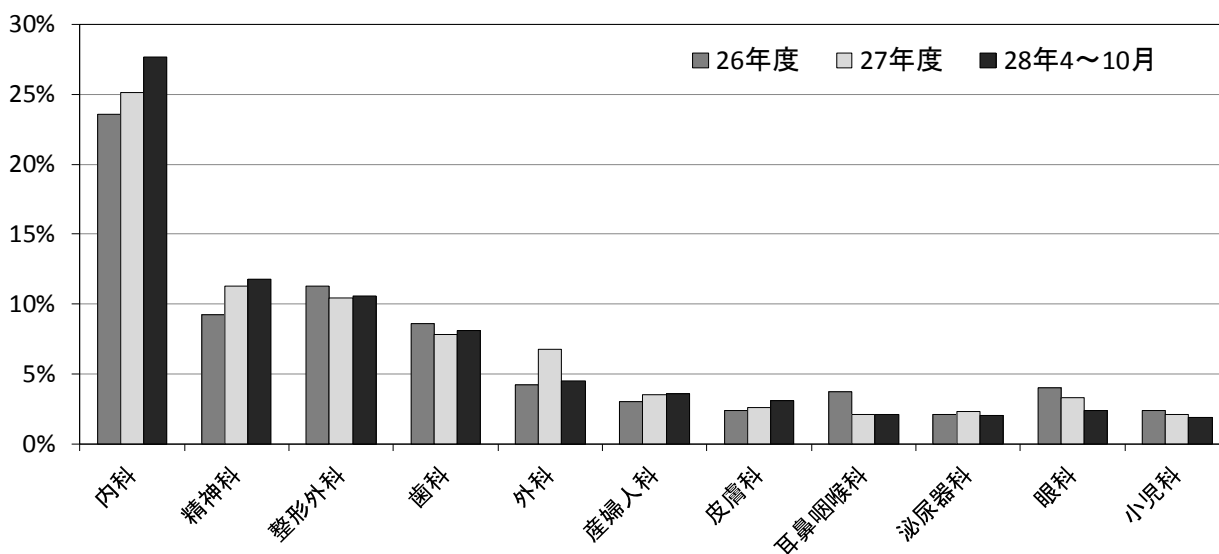
28年4～10月		27年度		26年度		25年度		24年度	
区分	新規	区分	新規	区分	新規	区分	新規	区分	新規
診療所	36.0	診療所	33.2	診療所	34.8	診療所	32.9	診療所	33.2
病院(不明)	16.3	病院(不明)	18.9	病院(不明)	15.9	病院(不明)	15.5	民間病院	16.6
公的病院	14.0	民間病院	16.8	民間病院	14.5	民間病院	15.0	病院(不明)	15.3
民間病院	13.5	公的病院	9.6	公的病院	12.4	公的病院	12.4	公的病院	12.4
歯科診療所	7.6	歯科診療所	7.5	歯科診療所	8.6	歯科診療所	10.1	歯科診療所	8.2
施術所	1.0	施術所	1.5	施術所	2.2	施術所	1.8	施術所	2.0
保険薬局	0.8	保険薬局	1.2	保険薬局	1.2	保険薬局	0.9	保険薬局	1.4
老健施設	0.4	老健施設	0.3	老健施設	0.4	老健施設	0.3	老健施設	0.5
その他・不明	10.5	その他・不明	11.0	その他・不明	10.1	その他・不明	11.1	その他・不明	10.3

#### 4. 対象となった診療科目（全相談者・新規相談者分類）

平成28年4～10月の全相談1,056件中、相談内容から診療科別に分類できたのは849件(80%)で、その内、新規相談者は842人中667人(79%)であった。内科が233件(28%)と最も多く、次いで精神科99件(12%)、整形外科89件(11%)、歯科の68件(8%)の順であった。

区 分	28年4～10月				27年度				26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
内科	329	31.2%	233	27.7%	516	27.9%	375	25.1%	450	26.0%	322	23.6%
精神科	123	11.6%	99	11.8%	200	10.8%	169	11.3%	150	8.7%	126	9.2%
整形外科	115	10.9%	89	10.6%	182	9.8%	155	10.4%	224	12.9%	154	11.3%
歯科	79	7.5%	68	8.1%	137	7.4%	117	7.8%	128	7.4%	117	8.6%
外科	44	4.2%	38	4.5%	128	6.9%	100	6.7%	81	4.7%	58	4.2%
産婦人科	35	3.3%	30	3.6%	65	3.5%	53	3.5%	59	3.4%	41	3.0%
皮膚科	30	2.8%	26	3.1%	50	2.7%	39	2.6%	36	2.1%	32	2.3%
耳鼻咽喉科	21	2.0%	18	2.1%	35	1.9%	32	2.1%	69	4.0%	51	3.7%
泌尿器科	21	2.0%	17	2.0%	49	2.6%	34	2.3%	33	1.9%	29	2.1%
眼科	21	2.0%	20	2.4%	57	3.1%	49	3.3%	76	4.4%	55	4.0%
小児科	17	1.6%	16	1.9%	32	1.7%	31	2.1%	32	1.8%	32	2.3%
美容外科	5	0.5%	5	0.6%	3	0.2%	2	0.1%	12	0.7%	11	0.8%
その他の科	9	0.9%	8	1.0%	18	1.0%	16	1.1%	40	2.3%	31	2.3%
該当せず	207	19.6%	175	20.8%	380	20.5%	322	21.6%	342	19.7%	307	22.5%
計	1,056	100%	842	100%	1,852	100%	1,494	100%	1,732	100%	1,366	100%

【診療科別新規相談者率】



## 5. 相談・苦情別の相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

平成28年4～10月の新規相談者数は842人で苦情・相談別に集計すると、苦情では『医療行為・医療内容』が最も高率で147件(41%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が115件(32%)であった。相談では『医療知識等を問うもの』が最も高率で139件(29%)、次いでが133件『医療機関等の紹介、案内』(28%)であった。(平成27年度より苦情相談受付の記録集計方法変更)

### 【苦情】

内 容 分 類	苦 情							
	全相談者				新規相談者			
	28年4～10月		27年度		28年4～10月		27年度	
	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	223	45.1%	438	44.8%	147	40.5%	311	40.7%
2. コミュニケーションに関すること	150	30.3%	288	29.4%	115	31.7%	236	30.9%
3. 医療機関の施設	16	3.2%	47	4.8%	11	3.0%	35	4.6%
4. 医療情報等の取扱	31	6.3%	56	5.7%	27	7.4%	48	6.3%
うち、4-1 カルテ開示	4	12.9%	6	10.7%	4	14.8%	5	10.4%
うち、4-2 セカンドオピニオン	1	3.2%	1	1.8%	1	3.7%	1	2.1%
5. 医療機関等の紹介、案内	7	1.4%	15	1.5%	7	1.9%	15	2.0%
6. 医療費(診療報酬等)	40	8.1%	82	8.4%	33	9.1%	71	9.3%
7. 医療知識等を問うもの	17	3.4%	23	2.4%	16	4.4%	21	2.7%
うち、7-1 健康や病気に関すること	7	41.2%	8	34.8%	6	37.5%	7	33.3%
うち、7-2 薬(品)に関すること	6	35.3%	9	39.1%	6	37.5%	8	38.1%
8. その他	11	2.2%	29	3.0%	7	1.9%	27	3.5%
計	495	100%	978	100%	363	100%	764	100%

### 【相談】

内 容 分 類	相 談							
	全相談者				新規相談者			
	28年4～10月		27年度		28年4～10月		27年度	
	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	92	16.4%	96	11.0%	82	17.1%	89	12.2%
2. コミュニケーションに関すること	25	4.5%	63	7.2%	20	4.2%	45	6.2%
3. 医療機関の施設	11	2.0%	10	1.1%	9	1.9%	9	1.2%
4. 医療情報等の取扱	26	4.6%	43	4.9%	26	5.4%	34	4.7%
うち、4-1 カルテ開示	6	23.1%	9	20.9%	6	23.1%	6	17.6%
うち、4-2 セカンドオピニオン	9	34.6%	10	23.3%	9	34.6%	9	26.5%
5. 医療機関等の紹介、案内	142	25.3%	233	26.7%	133	27.8%	220	30.1%
6. 医療費(診療報酬等)	45	8.0%	77	8.8%	43	9.0%	75	10.3%
7. 医療知識等を問うもの	191	34.0%	318	36.4%	139	29.0%	228	31.2%
うち、7-1 健康や病気に関すること	136	71.2%	213	67.0%	86	61.9%	133	58.3%
うち、7-2 薬(品)に関すること	20	10.5%	47	14.8%	19	13.7%	41	18.0%
8. その他	29	5.2%	34	3.9%	27	5.6%	30	4.1%
計	561	100%	874	100%	479	100%	730	100%

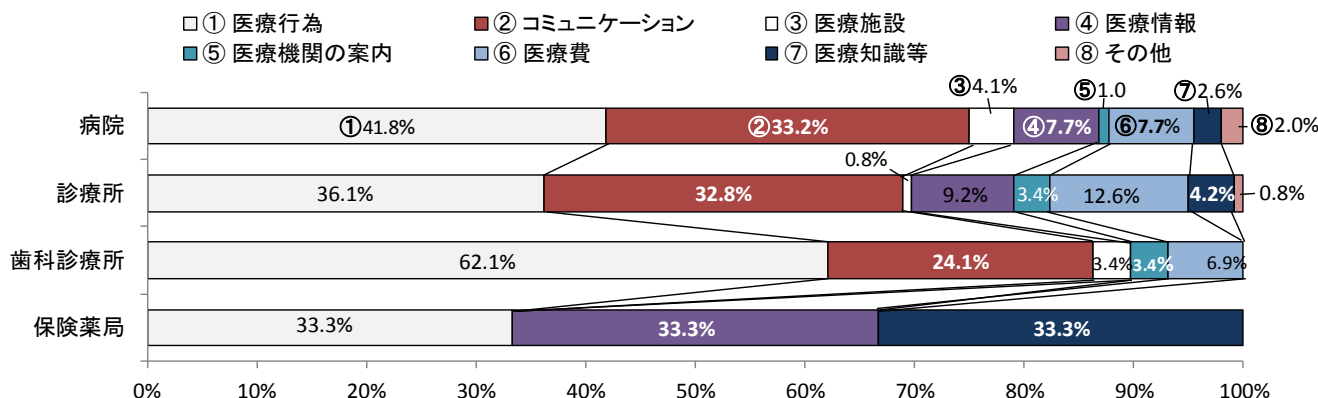
### 5-1. 相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

平成28年4～10月の相談件数1,056件中、新規相談者数は842人で新規相談者を対象施設別に集計すると、苦情の中で最も高率であったのは、『医療行為・医療内容』で、苦情率では、歯科診療所の62% (18件)が最も高率で、次いで病院の42% (82件)であった。次いで『コミュニケーションに関すること』が高率で、病院が33% (65件)、診療所が33% (39件)であった。

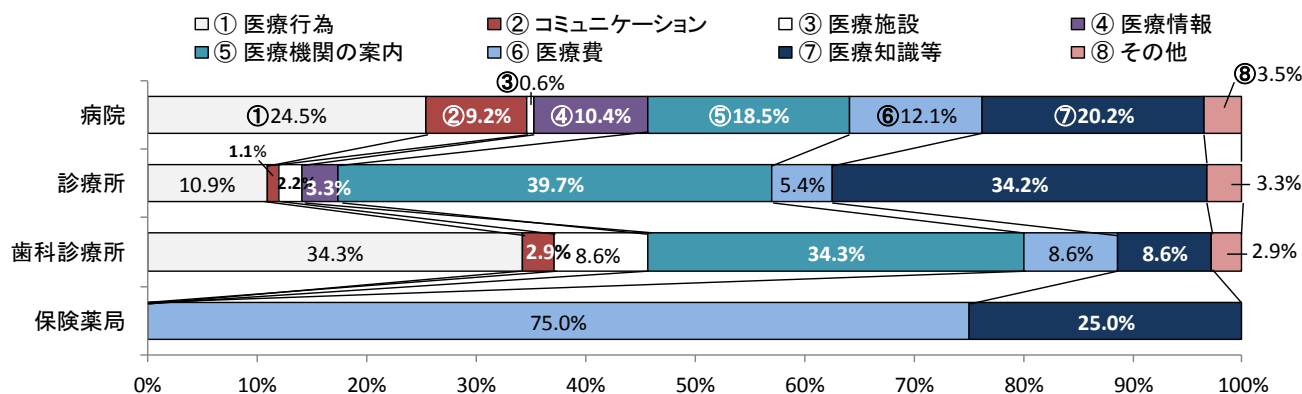
相談では、『医療機関等の紹介、案内』が高率で診療所の40% (73件)、次いで『医療知識等を問うもの』が、診療所34% (63件)であった。(保険薬局はコメントより除く)

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									
	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	82	41.8%	44	25.4%	43	36.1%	20	10.9%	18	62.1%	12	34.3%	1	33.3%	0	0.0%
2. コミュニケーションに関すること	65	33.2%	16	9.2%	39	32.8%	2	1.1%	7	24.1%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
3. 医療機関の施設	8	4.1%	1	0.6%	1	0.8%	4	2.2%	1	3.4%	3	8.6%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療情報等の取扱	15	7.7%	18	10.4%	11	9.2%	6	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	1	6.7%	5	27.8%	3	27.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-2 セカンドオピニオン	1	6.7%	7	38.9%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	2	1.0%	32	18.5%	4	3.4%	73	39.7%	1	3.4%	12	34.3%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	15	7.7%	21	12.1%	15	12.6%	10	5.4%	2	6.9%	3	8.6%	0	0.0%	3	75.0%
7. 医療知識等を問うもの	5	2.6%	35	20.2%	5	4.2%	63	34.2%	0	0.0%	3	8.6%	1	33.3%	1	25.0%
うち、7-1 健康や病気に関して	3	20.0%	19	54.3%	1	20.0%	43	68.3%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	100.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	2	13.3%	3	8.6%	3	60.0%	12	19.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	100.0%	0	0.0%
8. その他	4	2.0%	6	3.5%	1	0.8%	6	3.3%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
計	196	100%	173	100%	119	100%	184	100%	29	100%	35	100%	3	100%	4	100%

#### 【 苦 情 】



#### 【 相 談 】



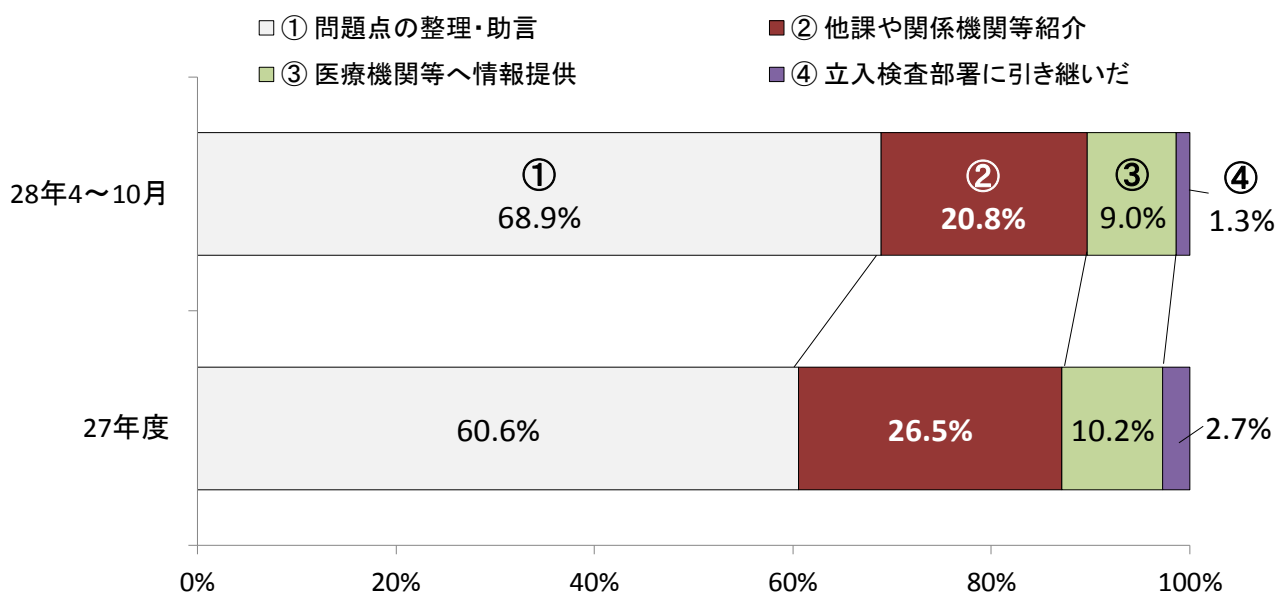


## 6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

平成28年4～10月の相談1,056件中新規相談者842人について対応内容別に集計したところ『相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言』が580件(69%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の175件(21%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は76件(9%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは11件(1%)であった。

区 分	28年4～10月				27年度			
	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
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)	738	69.9%	580	68.9%	1,167	63.0%	905	60.6%
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)	194	18.4%	175	20.8%	440	23.8%	396	26.5%
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	109	10.3%	76	9.0%	186	10.0%	152	10.2%
4. 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	15	1.4%	11	1.3%	59	3.2%	41	2.7%
総 計	1,056	100%	842	100%	1,852	100%	1,494	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】

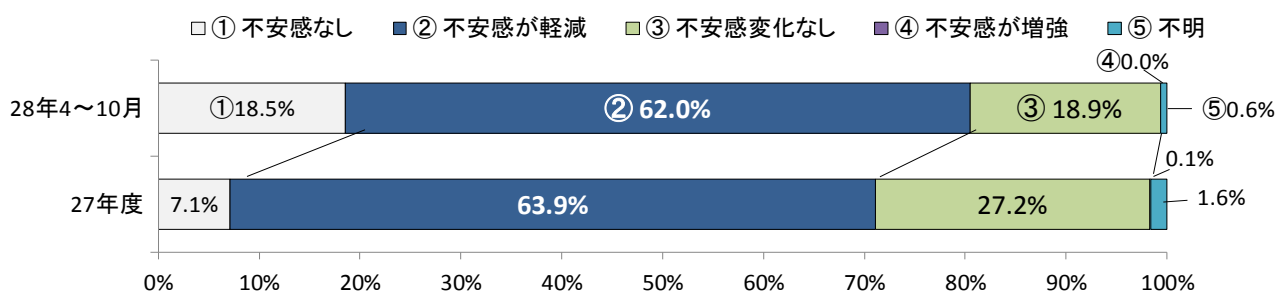


## 7. 相談対応後の相談者における不安感の変化

平成28年4～10月の新相談者数842件中、相談員の主観ではあるが、『相談して不安感が軽減した』と思われたのが522件(62%)で最も多く、次いで『相談しても不安感是不変変わらない』が159件(19%)であった。

区 分	28年4～10月				27年度			
	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
1. 相談者が不安感を持っていなかった	173	16.4%	156	18.5%	126	6.8%	106	7.1%
2. 相談して不安感が軽減した	679	64.3%	522	62.0%	1196	64.6%	955	63.9%
3. 相談しても不安感是不変変わらない	198	18.8%	159	18.9%	494	26.7%	407	27.2%
4. 相談して不安感が増強した	0	0.0%	0	0.0%	3	0.2%	2	0.1%
5. 不明	6	0.6%	5	0.6%	33	1.8%	24	1.6%
総 計	1,056	100%	842	100%	1,852	100%	1,494	100%

【年度別『不安感の変化』(新規相談者)】

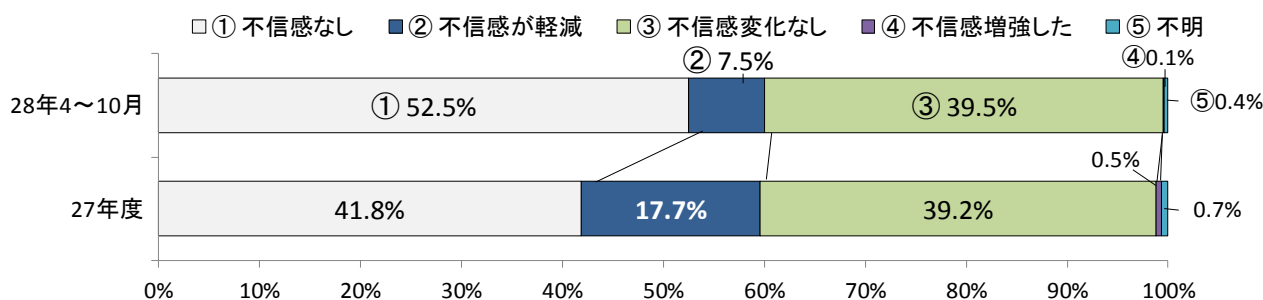


## 8. 相談対応後の相談者における不信感の変化

平成28年4～10月の新相談者数842件中、相談員の主観ではあるが、『相談者が不信感を持っていなかった』と思われたのが442件(53%)で最も多く、次いで『相談しても不信感是不変変わらない』が333件(40%)で、『相談して不信感が軽減した』が63件(8%)であった。

区 分	28年4～10月				27年度			
	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
1. 相談者が不信感を持っていなかった	518	49.1%	442	52.5%	756	40.8%	625	41.8%
2. 相談して不信感が軽減した	82	7.8%	63	7.5%	331	17.9%	265	17.7%
3. 相談しても不信感是不変変わらない	452	42.8%	333	39.5%	733	39.6%	585	39.2%
4. 相談して不信感が増強した	1	0.1%	1	0.1%	12	0.6%	8	0.5%
5. 不明	3	0.3%	3	0.4%	20	1.1%	11	0.7%
総 計	1,056	100%	842	100%	1,852	100%	1,494	100%

【年度別『不信感の変化』(新規相談者)】



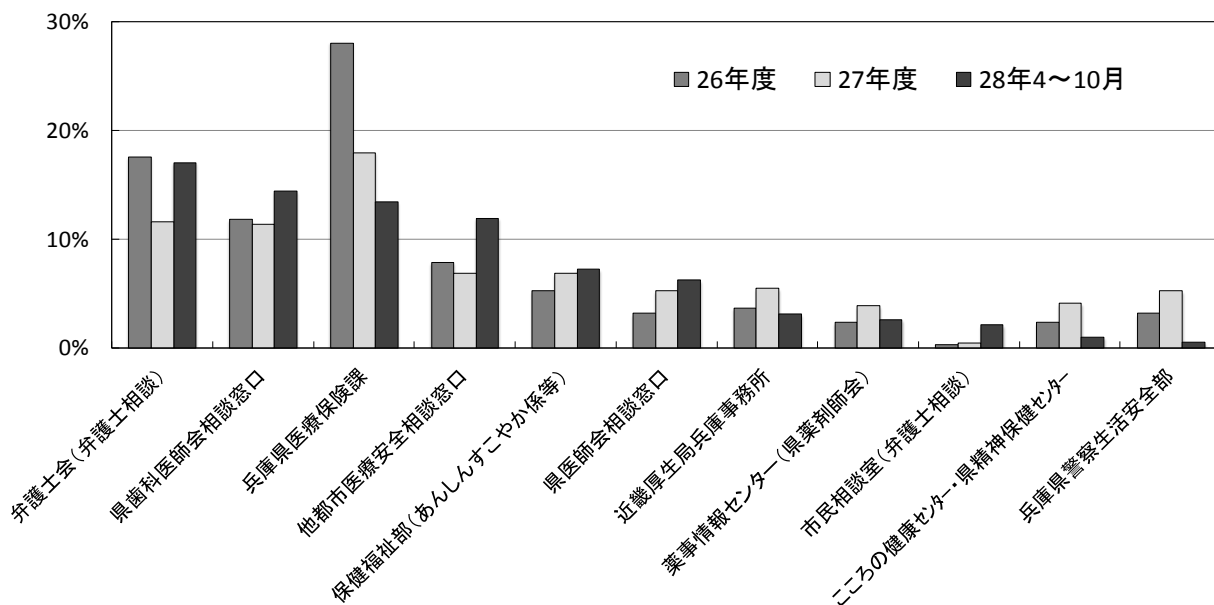
## 9. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

平成28年4～10月の相談1,056件中、「他の行政機関・関係機関を案内した」のは194件（18%）であった。案内先のうち、弁護士会が33件（17%）と最も多かった。次いで県歯科医師会に案内したのは28件（14%）、兵庫県医療保険課が26件（13%）、他の医療安全相談窓口を案内したのが23件（12%）の順であった。

（重複紹介あり）

案内先	28年4～10月		27年度		26年度		25年度	
弁護士会（弁護士相談）	33	17.0%	51	11.6%	67	17.5%	73	16.6%
県歯科医師会相談窓口	28	14.4%	50	11.3%	45	11.8%	54	12.3%
兵庫県医療保険課	26	13.4%	79	17.9%	107	28.0%	103	23.5%
他医療安全相談窓口	23	11.9%	30	6.8%	30	7.9%	38	8.7%
保健福祉部（あんしんすこやか係等）	14	7.2%	30	6.8%	20	5.2%	27	6.2%
県医師会相談窓口	12	6.2%	23	5.2%	12	3.1%	4	0.9%
近畿厚生局兵庫事務所	6	3.1%	24	5.4%	14	3.7%	14	3.2%
薬情報センター（県薬剤師会）	5	2.6%	17	3.9%	9	2.4%	7	1.6%
市民相談室（弁護士相談）	5	2.6%	2	0.5%	1	0.3%	19	4.3%
こころの健康センター・県精神保健センター	4	2.1%	18	4.1%	9	2.4%	16	3.6%
兵庫県警察生活安全部	2	1.0%	3	0.7%	4	1.0%	7	1.6%
後期高齢者医療広域連合	1	0.5%	3	0.7%	6	1.6%	1	0.2%
兵庫県薬務課	1	0.5%	2	0.5%	3	0.8%	1	0.2%
生活情報センター	0	0.0%	7	1.6%	10	2.6%	20	4.6%
他の相談機関（※）	34	17.5%	102	23.1%	45	11.8%	55	12.5%
<b>総 計</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

※ 国保年金医療課・医薬品医療機器総合機構・神戸法務局・日本中毒情報センター・市障害福祉課 等



10. 医療安全相談窓口紹介元（関係機関 ⇒ 医療安全相談窓口）

平成28年4～10月の全相談1,056件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは100件（9%）であった。確認できた紹介先中、「医師会」からの紹介が23件（23%）で最も多く、次いで「市役所」電話交換を通じた相談が22件（22%）、「生活情報センター」からの紹介8件（8%）の順であった。

案内元	28年4～10月		27年度		26年度		25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	23	23.0%	58	33.1%	70	22.6%	54	17.9%
市役所（コールセンター含）	22	22.0%	34	19.4%	60	19.4%	75	24.9%
生活情報センター	8	8.0%	16	9.1%	30	9.7%	33	11.0%
区保健福祉部（あんしんすこやか係等）	6	6.0%	25	14.3%	66	21.3%	47	15.6%
他府県医療安全相談窓口	6	6.0%	8	4.6%	12	3.9%	18	6.0%
インターネット	5	5.0%	8	4.6%	16	5.2%	41	13.6%
厚生労働省	5	5.0%	4	2.3%	9	2.9%	2	0.7%
地域保健課	4	4.0%	3	1.7%	6	1.9%	4	1.3%
市民相談室	3	3.0%	4	2.3%	3	1.0%	6	2.0%
歯科医師会	2	2.0%	3	1.7%	4	1.3%	2	0.7%
その他（※）	16	16.0%	12	6.9%	34	11.0%	19	6.3%
計	100	100%	175	100%	310	100%	301	100%

※ 兵庫県医療保険課 ・ 市内病院 ・ 薬事情報センター 等

