

平成29年4～10月における『神戸市医療安全相談窓口』相談状況

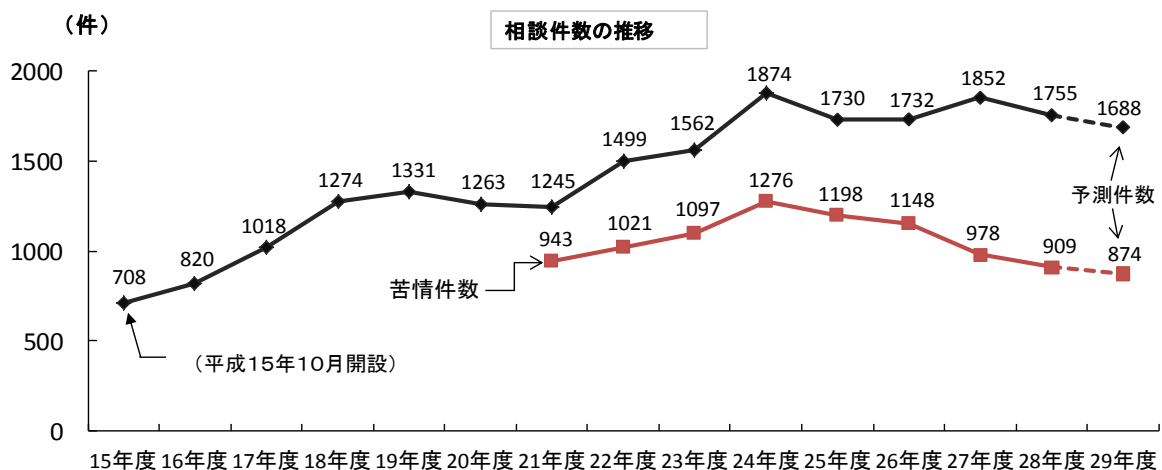
1. 月別相談件数(全相談者分類)

平成29年4～10月の相談件数は1,016件で、昨年度同時期の1,056件と比較すると40件(4%)減少しており、今年度の年間相談件数は約1,690件前後と推測される。

	29年4～10月	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	15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
4月	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51	28
5月	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60	34
6月	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79	49
7月	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68	47
8月	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68	40
9月	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67	45
10月	148	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86	96
11月	—	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66	70
12月	—	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59	68
1月	—	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58	73
2月	—	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63	71
3月	—	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95	87
総計	1,016	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874	1,562	1,499	1,245	1,263	1,331	1,274	1,018	820	708
		-3.8%	-5.2%	+6.9%	+0.1%	-7.7%	+20.0%	+4.2%	+20.4%	-1.4%	-5.1%	+4.5%	+25.1%	+24.1%	+15.8%

(参考)

各年度 4～10月分	1016	1056	1095	1023	1051	1113	908	915	748	767	745	773	626	479	339
---------------	------	------	------	------	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



1-1. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

平成29年4～10月の新規相談者数774人で、昨年度同時期の842人と比較して68人(8%)減少している。しかし、再相談は242件で全相談件数の24%を占め、昨年度同時期の214件(20%)と比較して28件(4%)増加している。

	29年4～10月				28年度				27年度				26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	133	114	19	14.3%	162	143	19	11.7%	165	143	22	13.3%	161	145	16	9.9%
5月	145	114	31	21.4%	146	122	24	16.4%	170	136	34	20.0%	111	90	21	18.9%
6月	165	120	45	27.3%	149	116	33	22.1%	172	136	36	20.9%	159	126	33	20.8%
7月	151	108	43	28.5%	167	131	36	21.6%	147	120	27	18.4%	148	120	28	18.9%
8月	132	107	25	18.9%	127	103	24	18.9%	150	121	29	19.3%	132	105	27	20.5%
9月	142	107	35	24.6%	143	116	27	18.9%	137	115	22	16.1%	154	120	34	22.1%
10月	148	104	44	29.7%	162	111	51	31.5%	154	118	36	23.4%	158	109	49	31.0%
11月	—	—	—	—	140	94	46	32.9%	148	124	24	16.2%	142	105	37	26.1%
12月	—	—	—	—	125	95	30	24.0%	136	107	29	21.3%	129	95	34	26.4%
1月	—	—	—	—	146	105	41	28.1%	133	94	39	29.3%	130	102	28	21.5%
2月	—	—	—	—	146	106	40	27.4%	147	122	25	17.0%	141	117	24	17.0%
3月	—	—	—	—	142	105	37	26.1%	193	158	35	18.1%	167	132	35	21.0%
総計	1,016	774	242	23.8%	1,755	1,347	408	23.2%	1,852	1,494	358	19.3%	1,732	1,366	366	21.1%
4～10月分	1016	774	242		1056	842	214		1095	889	206		1023	815	208	

※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29年4～10月の再相談者数は98人で、相談件数は累計で340件で、再相談平均回数は3.5回であった。

29年4～10月			28年度			27年度			26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
29回	1人	29件	69回	1人	69件	79回	1人	79件	46回	1人	46件
19回	1人	19件	19回	1人	19件	13回	1人	13件	33回	1人	33件
18回	1人	18件	14回	1人	14件	10回	1人	10件	31回	1人	31件
10回	1人	10件	13回	1人	13件	9回	2人	18件	15回	1人	15件
9回	1人	9件	12回	1人	12件	8回	1人	8件	14回	1人	14件
7回	2人	14件	10回	3人	30件	7回	4人	28件	13回	1人	13件
5回	6人	30件	9回	1人	9件	6回	3人	18件	12回	1人	12件
4回	8人	32件	8回	2人	16件	5回	7人	35件	11回	1人	11件
3回	25人	75件	7回	2人	14件	4回	12人	48件	9回	1人	9件
2回	52人	104件	6回	6人	36件	3回	24人	72件	8回	2人	16件
—	—	—	5回	3人	15件	2回	85人	170件	6回	1人	6件
—	—	—	4回	12人	48件	—	—	—	5回	7人	35件
—	—	—	3回	24人	72件	—	—	—	4回	9人	36件
—	—	—	2回	99人	198件	—	—	—	3回	25人	75件
—	—	—	—	—	—	—	—	—	2回	67人	134件
計	98人	340件	計	157人	565件	計	141人	499件	計	120人	486件
再相談平均件数	3.5回		再相談平均件数	3.6回		再相談平均件数	3.5回		再相談平均件数	4.1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。

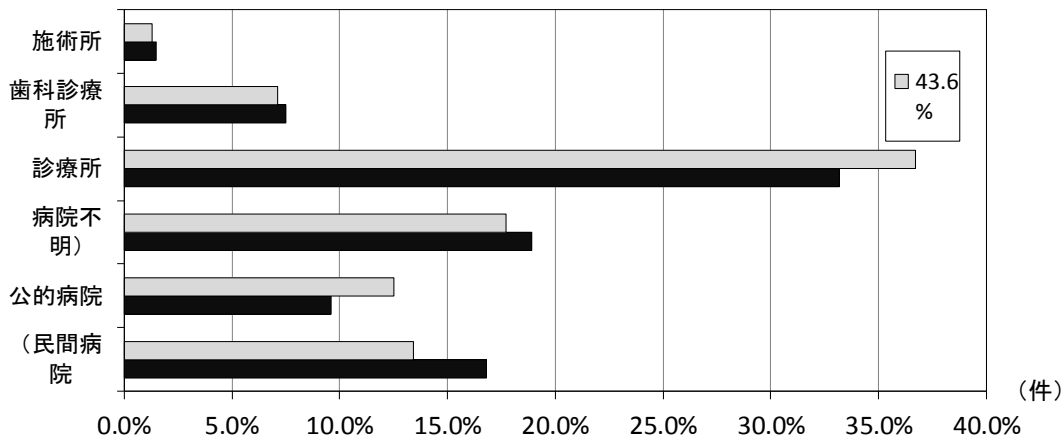
## 2. 相談者の性・年代別推移

相談者の性別において、年齢が確認できたのは、全相談1,016件中710件(70%)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29%を占めた。

:最低値   :最高値

年代	29年4～10月			28年度			27年度			26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>3</u>	<u>16</u>	<u>19</u>	<u>12</u>	<u>29</u>	<u>41</u>	<u>5</u>	<u>38</u>	<u>43</u>	<u>12</u>	<u>28</u>	<u>40</u>
30歳代	29	43	72	59	80	139	64	141	205	40	106	146
40歳代	48	70	118	76	156	232	90	151	241	64	153	217
50歳代	87	71	158	140	162	302	175	177	352	126	133	259
60歳代	58	79	137	121	132	253	108	137	245	106	124	230
70～歳	101	105	206	187	197	384	202	216	418	172	234	406
計	326	384	710	595	756	1,351	644	860	1,504	520	778	1,298
不明	110	196	306	155	249	404	117	231	348	155	279	434
総計	436	580	1,016	750	1,005	1,755	761	1,091	1,852	675	1,057	1,732
男女比(%)	42.9%	57.1%		42.7%	57.3%		41.1%	58.9%		39.0%	61.0%	

平成29年4～10月 性・年代別相談件数表



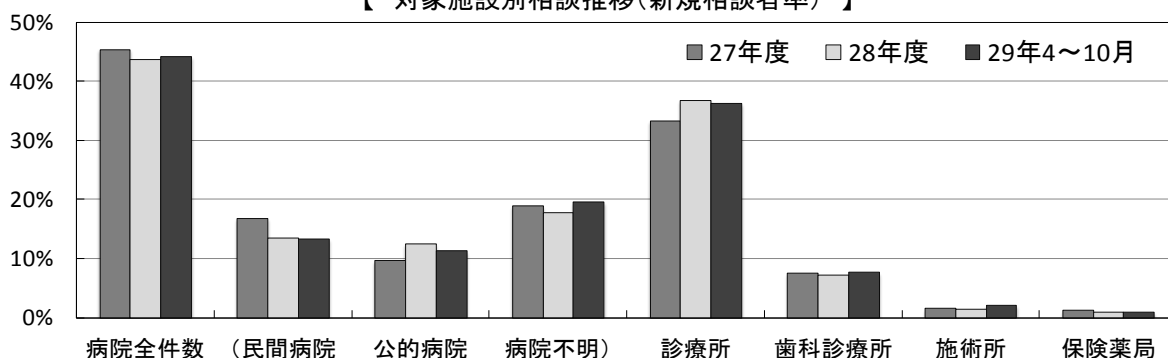
〔参考〕 再掲:相談者の男女別割合の推移

		29年4～10月	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度
男性	相談件数	436	750	761	675	695	778	688
	%	42.9%	42.7%	41.1%	39.0%	40.2%	41.5%	44.0%
女性	相談件数	580	1,005	1,091	1,057	1,035	1,096	874
	%	57.1%	57.3%	58.9%	61.0%	59.8%	58.5%	56.0%
合計	相談件数	1,016	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874	1,562
	%	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)

区分		29年4～10月				28年度				27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
病院	病院全件数	523	51.5%	341	44.1%	888	50.6%	587	43.6%	925	49.9%	677	45.3%
	民間病院	213	21.0%	103	13.3%	371	21.1%	181	13.4%	423	22.8%	251	16.8%
	公的病院	122	12.0%	87	11.2%	241	13.7%	168	12.5%	179	9.7%	143	9.6%
	不明	188	18.5%	151	19.5%	276	15.7%	238	17.7%	323	17.4%	283	18.9%
診療所		319	31.4%	280	36.2%	573	32.6%	495	36.7%	561	30.3%	496	33.2%
歯科診療所		65	6.4%	59	7.6%	110	6.3%	95	7.1%	132	7.1%	112	7.5%
施術所		21	2.1%	16	2.1%	22	1.3%	17	1.3%	23	1.2%	22	1.5%
保険薬局		8	0.8%	7	0.9%	13	0.7%	12	0.9%	19	1.0%	18	1.2%
老健施設		7	0.7%	6	0.8%	4	0.2%	4	0.3%	13	0.7%	5	0.3%
その他・不明		73	7.2%	65	8.4%	145	8.3%	137	10.2%	179	9.7%	164	11.0%
計		1,016	100%	774	100%	1,755	100%	1,347	100%	1,852	100%	1,494	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)

(%)

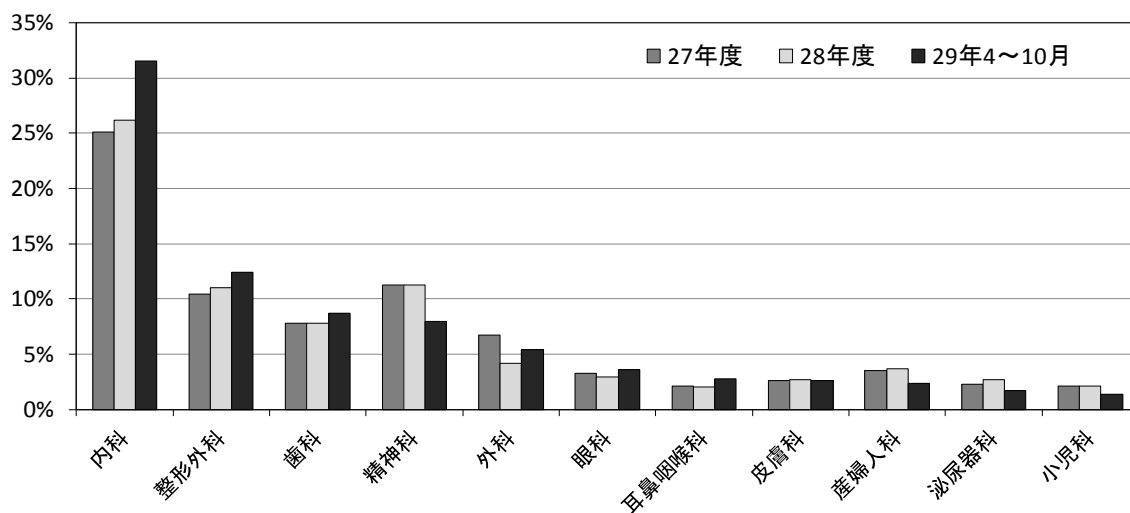
29年4～10月		28年度		27年度		26年度		25年度	
区分	新規	区分	新規	区分	新規	区分	新規	区分	新規
診療所	36.2	診療所	36.7	診療所	33.2	診療所	34.8	診療所	32.9
病院(不明)	19.5	病院(不明)	17.7	病院(不明)	18.9	病院(不明)	15.9	病院(不明)	15.5
民間病院	13.3	民間病院	13.4	公的病院	9.6	公的病院	12.4	公的病院	12.4
公的病院	11.2	公的病院	12.5	民間病院	16.8	民間病院	14.5	民間病院	15.0
歯科診療所	7.6	歯科診療所	7.1	歯科診療所	7.5	歯科診療所	8.6	歯科診療所	10.1
施術所	2.1	施術所	1.3	施術所	1.5	施術所	2.2	施術所	1.8
保険薬局	0.9	保険薬局	0.9	保険薬局	1.2	保険薬局	1.2	保険薬局	0.9
老健施設	0.8	老健施設	0.3	老健施設	0.3	老健施設	0.4	老健施設	0.3
その他・不明	8.4	その他・不明	10.2	その他・不明	11.0	その他・不明	10.1	その他・不明	11.1

#### 4. 対象となった診療科目(全相談者・新規相談者分類)

平成29年4～10月の全相談1,016件中、相談内容から診療科別に分類できたのは807件(79%)で、その内、新規相談者は774人中634人(82%)であった。内科が244人(32%)と最も多く、次いで整形外科96人(12%)、歯科67人(9%)、精神科の62人(8%)の順であった。

区 分	29年4～10月				28年度				27年度			
	全相談件数		新規相談件数		全相談件数		新規相談件数		全相談件数		新規相談件数	
	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	291	28.6%	244	31.5%	516	29.4%	353	26.2%	516	27.9%	375	25.1%
整形外科	115	11.3%	96	12.4%	189	10.8%	148	11.0%	182	9.8%	155	10.4%
歯科	92	9.1%	67	8.7%	122	7.0%	105	7.8%	137	7.4%	117	7.8%
精神科	85	8.4%	62	8.0%	190	10.8%	152	11.3%	200	10.8%	169	11.3%
外科	74	7.3%	42	5.4%	80	4.6%	56	4.2%	128	6.9%	100	6.7%
眼科	33	3.2%	28	3.6%	43	2.5%	39	2.9%	57	3.1%	49	3.3%
耳鼻咽喉科	30	3.0%	22	2.8%	31	1.8%	27	2.0%	35	1.9%	32	2.1%
皮膚科	23	2.3%	20	2.6%	43	2.5%	36	2.7%	50	2.7%	39	2.6%
産婦人科	21	2.1%	17	2.2%	65	3.7%	50	3.7%	65	3.5%	53	3.5%
泌尿器科	17	1.7%	13	1.7%	45	2.6%	37	2.7%	49	2.6%	34	2.3%
小児科	12	1.2%	11	1.4%	29	1.7%	28	2.1%	32	1.7%	31	2.1%
美容外科	3	0.3%	2	0.3%	6	0.3%	6	0.4%	3	0.2%	2	0.1%
その他の科	11	1.1%	10	1.3%	15	0.9%	14	1.0%	18	1.0%	16	1.1%
該当せず	209	20.6%	140	18.1%	381	21.7%	296	22.0%	380	20.5%	322	21.6%
計	1,016	100%	774	100%	1,755	100%	1,347	100%	1,852	100%	1,494	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29年4～10月の新規相談者数は774人で苦情は404人(52%)で、『医療行為・医療内容』が最も高率で181人(45%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が114人(28%)であった。相談では370人(48%)で、『医療知識等を問うもの』が最も高率で129人(35%)、次いで『医療機関等の紹介、案内』が102人(28%)であった。

### 【苦情】

内 容 分 類	苦 情											
	29年4～10月				28年度				27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	261	45.8%	181	44.8%	382	42.0%	247	39.5%	438	44.8%	311	40.7%
2. コミュニケーションに関すること	177	31.1%	114	28.2%	303	33.3%	200	32.0%	288	29.4%	236	30.9%
3. 医療機関の施設	20	3.5%	14	3.5%	39	4.3%	24	3.8%	47	4.8%	35	4.6%
4. 医療情報等の取扱	43	7.5%	32	7.9%	49	5.4%	39	6.2%	56	5.7%	48	6.3%
うち、4-1 カルテ開示	6	14.0%	4	12.5%	9	18.4%	6	15.4%	6	10.7%	5	10.4%
うち、4-2 セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.6%	1	1.8%	1	2.1%
5. 医療機関等の紹介、案内	3	0.5%	3	0.7%	12	1.3%	12	1.9%	15	1.5%	15	2.0%
6. 医療費(診療報酬等)	44	7.7%	42	10.4%	69	7.6%	59	9.4%	82	8.4%	71	9.3%
7. 医療知識等を問うもの	5	0.9%	4	1.0%	33	3.6%	29	4.6%	23	2.4%	21	2.7%
うち、7-1 健康や病気に関すること	0	0.0%	0	0.0%	11	33.3%	7	24.1%	8	34.8%	7	33.3%
うち、7-2 薬(品)に関すること	2	40.0%	1	25.0%	12	36.4%	12	41.4%	9	39.1%	8	38.1%
8. その他	17	3.0%	14	3.5%	22	2.4%	15	2.4%	29	3.0%	27	3.5%
計	570	100%	404	100%	909	100%	625	100%	978	100%	764	100%

### 【相談】

内 容 分 類	相 談											
	29年4～10月				28年度				27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	53	11.9%	48	13.0%	126	14.9%	110	15.2%	96	11.0%	89	12.2%
2. コミュニケーションに関すること	30	6.7%	21	5.7%	32	3.8%	26	3.6%	63	7.2%	45	6.2%
3. 医療機関の施設	3	0.7%	3	0.8%	13	1.5%	11	1.5%	10	1.1%	9	1.2%
4. 医療情報等の取扱	23	5.2%	16	4.3%	39	4.6%	38	5.3%	43	4.9%	34	4.7%
うち、4-1 カルテ開示	2	8.7%	2	12.5%	7	17.9%	7	18.4%	9	20.9%	6	17.6%
うち、4-2 セカンドオピニオン	4	17.4%	4	25.0%	12	30.8%	12	31.6%	10	23.3%	9	26.5%
5. 医療機関等の紹介、案内	107	24.0%	102	27.6%	224	26.5%	211	29.2%	233	26.7%	220	30.1%
6. 医療費(診療報酬等)	34	7.6%	33	8.9%	70	8.3%	67	9.3%	77	8.8%	75	10.3%
7. 医療知識等を問うもの	177	39.7%	129	34.9%	306	36.2%	225	31.2%	318	36.4%	228	31.2%
うち、7-1 健康や病気に関すること	113	63.8%	89	69.0%	208	68.0%	132	58.7%	213	67.0%	133	58.3%
うち、7-2 薬(品)に関すること	16	9.0%	13	10.1%	30	9.8%	29	12.9%	47	14.8%	41	18.0%
8. その他	19	4.3%	18	4.9%	36	4.3%	34	4.7%	34	3.9%	30	4.1%
計	446	100%	370	100%	846	100%	722	100%	874	100%	730	100%

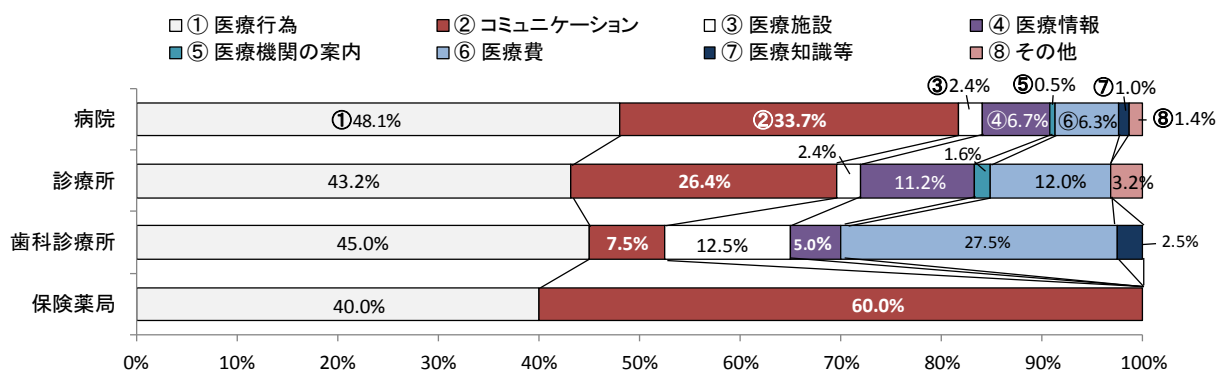
### 5-1. 相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

平成29年4～10月の全相談件数1,016件中、新規相談者数は774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、苦情率では病院の48%(100人)が最も高率で、次いで歯科診療所45%(18人)、診療所54%(43人)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34%(70人)、診療所が26%(33人)であった。

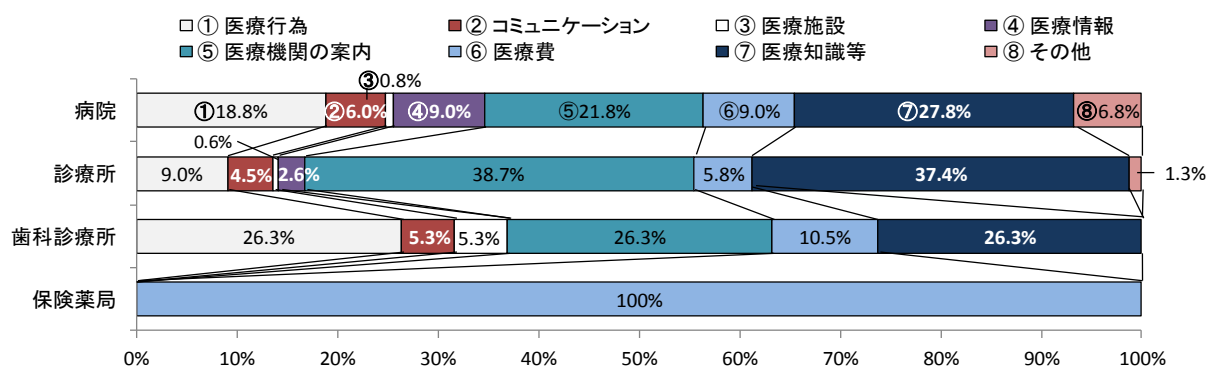
相談では、『医療機関等の紹介、案内』が高率で診療所の39%(60人)、次いで『医療知識等を問うもの』が、診療所37%(58人)であった。(保険薬局はコメントより除く)

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	100	48.1%	25	18.8%	54	43.2%	14	9.0%	18	45.0%	5	26.3%	2	40.0%	0	0.0%
2. コミュニケーションに関すること	70	33.7%	8	6.0%	33	26.4%	7	4.5%	3	7.5%	1	5.3%	3	60.0%	0	0.0%
3. 医療機関の施設	5	2.4%	1	0.8%	3	2.4%	1	0.6%	5	12.5%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療情報等の取扱	14	6.7%	12	9.0%	14	11.2%	4	2.6%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	2	14.3%	2	16.7%	1	7.1%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-2 セカンドオピニオン	0	0.0%	4	33.3%	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	1	0.5%	29	21.8%	2	1.6%	60	38.7%	0	0.0%	5	26.3%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	13	6.3%	12	9.0%	15	12.0%	9	5.8%	11	27.5%	2	10.5%	0	0.0%	2	100.0%
7. 医療知識等を問うもの	2	1.0%	37	27.8%	0	0.0%	58	37.4%	1	2.5%	5	26.3%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-1 健康や病気に関して	0	0.0%	28	75.7%	0	0.0%	39	67.2%	0	0.0%	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	1	7.1%	2	5.4%	0	0.0%	9	15.5%	1	2.5%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
8. その他	3	1.4%	9	6.8%	4	3.2%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	208	100%	133	100%	125	100%	155	100%	40	100%	19	100%	5	100%	2	100%

#### 【 苦 情 】



#### 【 相 談 】

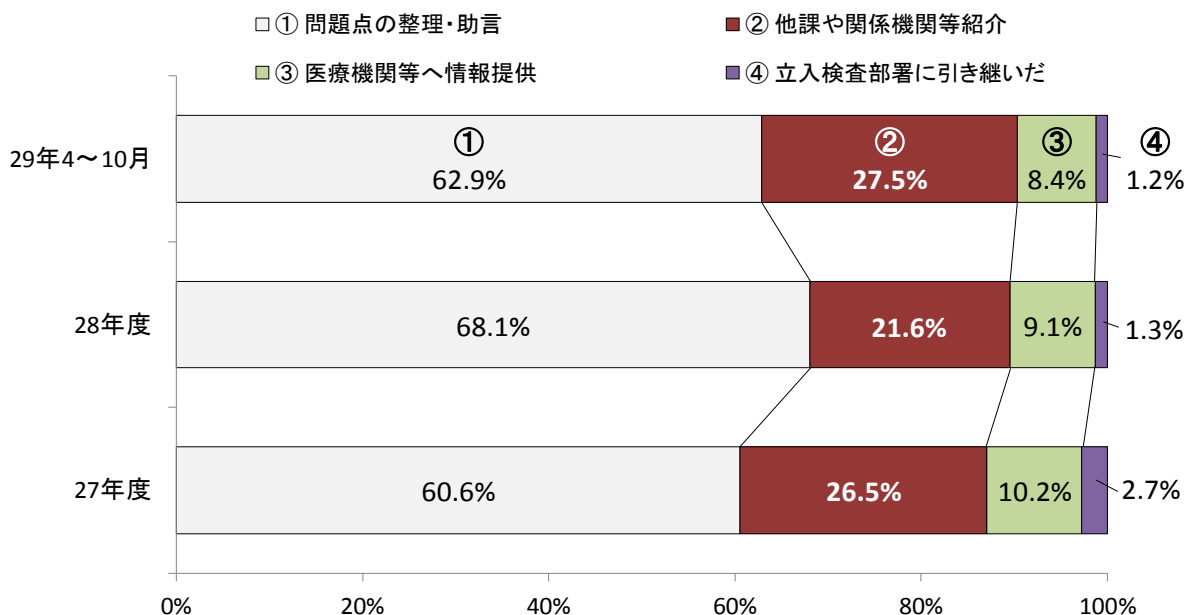


## 6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

平成29年4～10月の新規相談者774人に対して、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487人(63%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の213人(28%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は65人(8%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは9人(1%)であった。

区 分	29年4～10月				28年度				27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)	681	67.0%	487	62.9%	1,224	69.7%	917	68.1%	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)	240	23.6%	213	27.5%	330	18.8%	291	21.6%	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	86	8.5%	65	8.4%	179	10.2%	122	9.1%	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	9	0.9%	9	1.2%	22	1.3%	17	1.3%	59	3.2%	41	2.7%
総 計	1,016	100%	774	100%	1,755	100%	1,347	100%	1,852	100%	1,494	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】





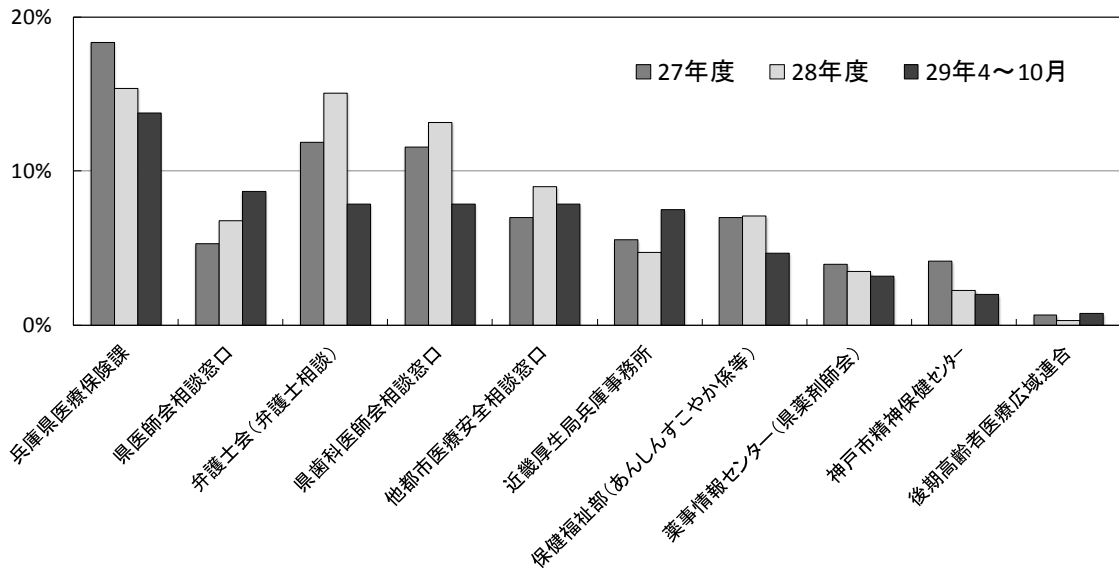
7. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

平成29年4～10月の相談1,016件中、「他の行政機関・関係機関を案内した」のは240件（24%）であった。案内先のうち、『兵庫県医療保険課』が35件（13%）と最も多かった。次いで『県医師会相談窓口』が22件（8%）で、その次に『弁護士相談』、『県歯科医師会』、『他の医療安全相談窓口』を案内したのが各20件（8%）の順であった。

（重複紹介あり）

案内先	29年4～10月		28年度		27年度		26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	35	13.4%	48	15.4%	79	18.4%	107	29.1%
県医師会相談窓口	22	8.4%	21	6.8%	23	5.3%	12	3.3%
弁護士相談	20	7.7%	47	15.1%	51	11.9%	67	18.2%
（内訳）	兵庫県弁護士会	14	—	—	—	—	—	—
	法テラス兵庫	4	—	—	—	—	—	
	医療ADR	2	—	—	—	—	—	
	市民相談室（区役所含む）	2	—	—	—	—	—	
	兵庫医療問題研究会	11	—	—	—	—	—	
県歯科医師会相談窓口	20	7.7%	41	13.2%	50	11.6%	45	12.2%
他医療安全相談窓口	20	7.7%	28	9.0%	30	7.0%	30	8.2%
近畿厚生局兵庫事務所	19	7.3%	15	4.8%	24	5.6%	14	3.8%
保健福祉部（あんしんすこやか係等）	12	4.6%	22	7.1%	30	7.0%	20	5.4%
薬事情報センター（県薬剤師会）	8	3.1%	11	3.5%	17	4.0%	9	2.4%
神戸市精神保健福祉センター	5	1.9%	7	2.3%	18	4.2%	9	2.4%
後期高齢者医療広域連合	2	0.8%	1	0.3%	3	0.7%	6	1.6%
兵庫県警察生活安全部	1	0.4%	5	1.6%	3	0.7%	4	1.1%
他の相談機関（※）	97	37.2%	65	20.9%	102	23.7%	45	12.2%
<b>総 計</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>	<b>430</b>	<b>100%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

※ 市国保年金医療課・医薬品医療機器総合機構・神戸難病相談室・介護指導課・市障害福祉課 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）

平成29年4～10月の全相談1,016件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは91件（9%）であった。確認できた紹介先中、『医師会』からの紹介が26件（29%）で最も多く、次いで『市役所』電話交換を通じた相談が25件（28%）、『区役所保健福祉部』からの紹介11件（12%）の順であった。

案内元	29年4～10月		28年度		27年度		26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	26	28.6%	37	23.1%	58	33.1%	70	22.6%
市役所（コールセンター含）	25	27.5%	29	18.1%	34	19.4%	60	19.4%
区保健福祉部（あんしんすこやか係等）	11	12.1%	15	9.4%	25	14.3%	66	21.3%
インターネット	5	5.5%	10	6.3%	8	4.6%	16	5.2%
歯科医師会	4	4.4%	2	1.3%	3	1.7%	4	1.3%
厚生労働省	3	3.3%	8	5.0%	4	2.3%	9	2.9%
生活情報センター	3	3.3%	16	10.0%	16	9.1%	30	9.7%
他府県医療安全相談窓口	3	3.3%	8	5.0%	8	4.6%	12	3.9%
地域保健課	2	2.2%	7	4.4%	3	1.7%	6	1.9%
市民相談室	1	1.1%	5	3.1%	4	2.3%	3	1.0%
その他（※）	8	8.8%	23	14.4%	12	6.9%	34	11.0%
計	91	100%	160	100%	175	100%	310	100%

※ 兵庫県医療保険課・法テラス・神戸市精神保健福祉センター等

