

平成30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)

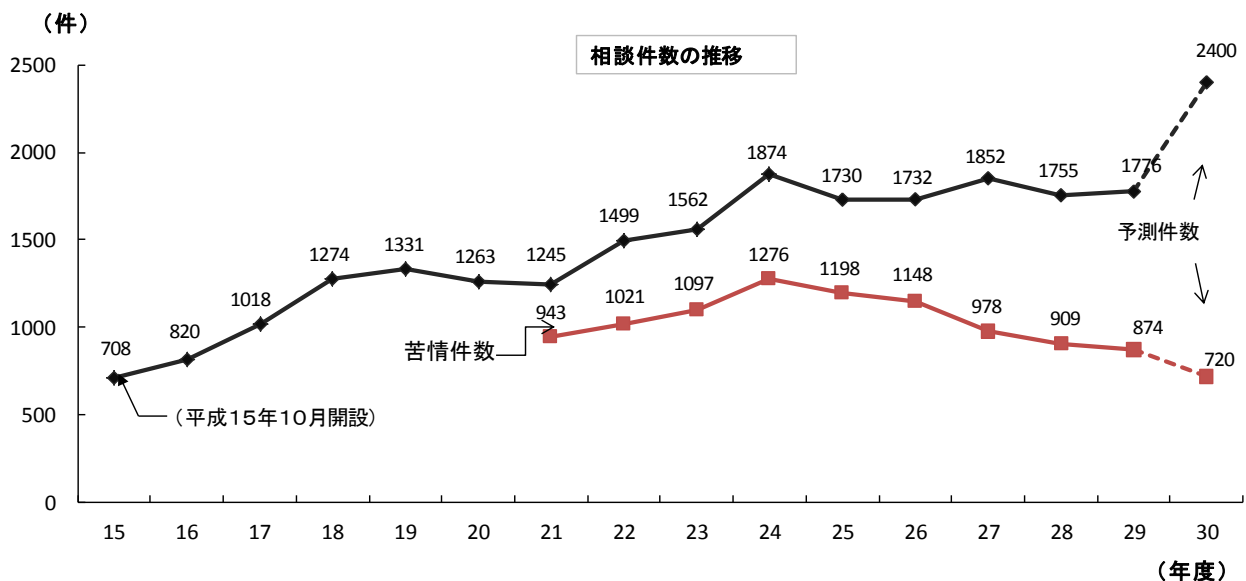
平成30年4～10月の相談件数は1429件で、昨年度同時期の1017件と比較すると412件(40%)増加している。程度を超えたりピーターの存在が大きく関与している。このままいくと今年度の年間相談件数は約2400件前後と推定される。

	30年度4～9月	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	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	月別 件数
4月	222	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51	28
5月	211	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60	34
6月	241	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79	49
7月	173	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68	47
8月	210	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68	40
9月	152	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67	45
10月	220	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86	96
11月	—	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66	70
12月	—	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59	68
1月	—	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58	73
2月	—	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63	71
3月	—	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95	87
総計	1,429	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	820	708

↑ +1.2% ↑ -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	1429	1017	1056	1095	1023	1051	1113	908	915	748	767	745	773	626	479	339
---------------	------	------	------	------	------	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



【参考】平成30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)

【重度リピータを除く】

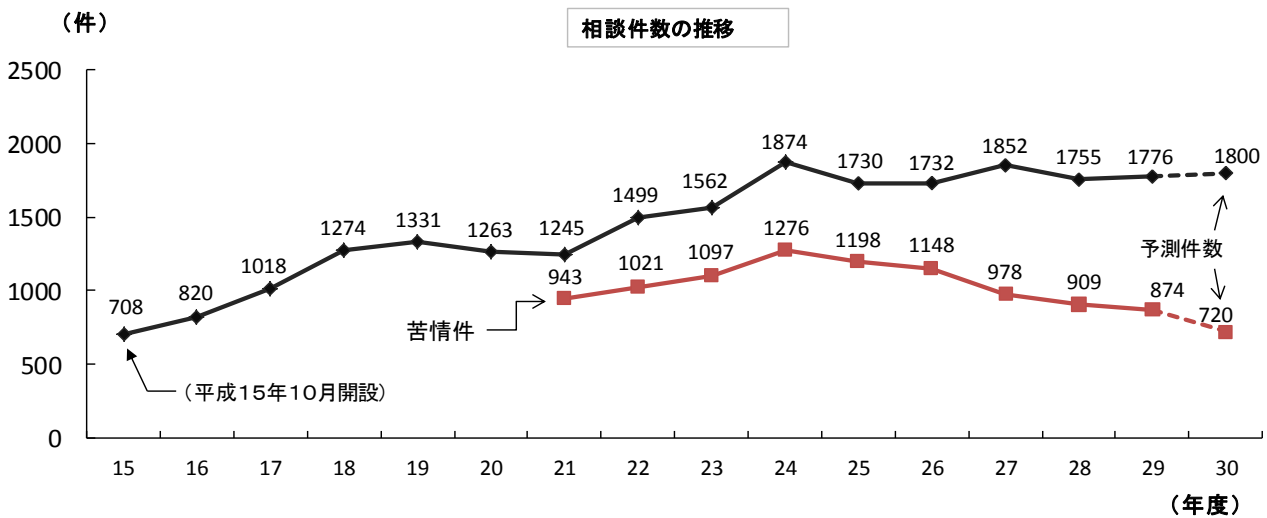
平成30年4～10月の相談件数は1048件で、昨年度同時期の1017件と比較すると31件(3%)増加しており、今年度の年間相談件数は約1,800件前後と推測され、ほぼ横ばいで推移していくと予想される。

	30年度4～9月	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	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	月別 件数
4月	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51	28
5月	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60	34
6月	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79	49
7月	123	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68	47
8月	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68	40
9月	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67	45
10月	192	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86	96
11月	—	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66	70
12月	—	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59	68
1月	—	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58	73
2月	—	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63	71
3月	—	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95	87
総計	1,048	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	820	708

↑ +1.2% ↑ -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	1048	1017	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30年4～10月の新規相談者数764件で、昨年度同時期の773件と比較して9件(1.2%)減少している。しかし、再相談は665件で全相談件数の46.5%を占め、昨年度同時期の244件と比較して421件増加している。重度のリピーターを除くと再相談率は20%となり、ほぼ例年通りです。

	30年4～10月				29年度				28年度				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	222	103	119	53.6%	133	110	23	17.3%	162	143	19	11.7%	165	143	22	13.3%
5月	211	107	104	49.3%	145	115	30	20.7%	146	122	24	16.4%	170	136	34	20.0%
6月	241	108	133	55.2%	165	121	44	26.7%	149	116	33	22.1%	172	136	36	20.9%
7月	173	101	72	41.6%	151	108	43	28.5%	167	131	36	21.6%	147	120	27	18.4%
8月	210	133	77	36.7%	132	107	25	18.9%	127	103	24	18.9%	150	121	29	19.3%
9月	152	86	66	43.4%	142	107	35	24.6%	143	116	27	18.9%	137	115	22	16.1%
10月	220	126	94	42.7%	149	105	44	29.5%	162	111	51	31.5%	154	118	36	23.4%
11月	—	—	—	—	142	95	47	33.1%	140	94	46	32.9%	148	124	24	16.2%
12月	—	—	—	—	137	99	38	27.7%	125	95	30	24.0%	136	107	29	21.3%
1月	—	—	—	—	168	133	35	20.8%	146	105	41	28.1%	133	94	39	29.3%
2月	—	—	—	—	166	127	39	23.5%	146	106	40	27.4%	147	122	25	17.0%
3月	—	—	—	—	146	114	32	21.9%	142	105	37	26.1%	193	158	35	18.1%
総計	1,429	764	665	46.5%	1,776	1,341	435	24.5%	1,755	1,347	408	23.2%	1,852	1,494	358	19.3%
4～9月分	1,429	764	665		1,017	773	244		1,056	842	214		1,095	889	206	

※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30年4～10月の再相談者数は83人で、相談件数は累計で729件で、再相談平均回数は8.7回であった。※程度を超えたリピーターを除くと再相談平均回数は3.5回となり例年とほぼ同等である。

30年4～10月			29年度			28年度			27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
388	1	※388	41	1	41	69	1	69	79	1	79
55	1	※55	29	1	29	19	1	19	13	1	13
27	1	27	28	1	28	14	1	14	10	1	10
19	1	19	17	2	34	13	1	13	9	2	18
9	1	9	15	1	15	12	1	12	8	1	8
8	1	8	14	2	28	10	3	30	7	4	28
7	4	28	10	3	33	9	1	9	6	3	18
6	1	6	8	1	8	8	2	16	5	7	35
5	4	20	7	4	28	7	2	14	4	12	48
4	6	24	6	3	18	6	6	36	3	24	72
3	21	63	5	8	40	5	3	15	2	85	170
2	41	82	4	6	24	4	12	48	—	—	—
—	—	—	3	35	105	3	24	72	—	—	—
—	—	—	2	91	182	2	99	198	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	83	729	計	159	610	計	157	565	計	141	499
再相談平均回数	8.7(3.5)		再相談平均回数	3.8		再相談平均回数	3.6		再相談平均回数	3.5	

※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。

【重度リピータを除く】

1-2. 対象施設別相談件数(新規・再相談者分類)

平成30年4～10月の全相談件数1429件中、病院は513件(36%)で、その内再相談が168件(32.7%)と最も高率であった。次いで診療所266件(18.6%)中、再相談が73件(27.4%)で、歯科診療所61件(4.2%)で、その内再相談は8件(13.1%)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1.2倍と高率であった。29年度と比較すると、病院での再相談率は約1.02倍であった。

	病 院								診 療 所							
	30年4～10月				29年度				30年4～10月				29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	74	55	19	25.7%	80	59	21	26.3%	34	16	18	52.9%	38	38	0	0.0%
5月	72	54	18	25.0%	83	59	24	28.9%	43	27	16	37.2%	35	31	4	11.4%
6月	86	54	32	37.2%	82	42	40	48.8%	44	37	7	15.9%	58	55	3	5.2%
7月	54	35	19	35.2%	68	46	22	32.4%	28	25	3	10.7%	57	41	16	28.1%
8月	95	63	32	33.7%	63	47	16	25.4%	35	30	5	14.3%	44	39	5	11.4%
9月	54	36	18	33.3%	77	50	27	35.1%	25	22	3	12.0%	39	37	2	5.1%
10月	78	48	30	38.5%	70	38	32	45.7%	57	36	21	36.8%	48	40	8	16.7%
11月	—	—	—	—	67	37	30	44.8%	—	—	—	—	48	36	12	25.0%
12月	—	—	—	—	74	51	23	31.1%	—	—	—	—	36	28	8	22.2%
1月	—	—	—	—	82	58	24	29.3%	—	—	—	—	51	44	7	13.7%
2月	—	—	—	—	90	71	19	21.1%	—	—	—	—	51	38	13	25.5%
3月	—	—	—	—	54	48	6	11.1%	—	—	—	—	52	35	17	32.7%
総計	513	345	168	32.7%	890	606	284	31.9%	266	193	73	27.4%	557	462	95	17.1%

	歯科診療所								薬 局							
	30年4～10月				29年度				30年4～10月				29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	13	11	2	15.4%	8	8	0	0.0%	1	1	0	0.0%	2	2	0	0.0%
5月	1	1	0	0.0%	9	7	2	22.2%	1	1	0	0.0%	0	0	0	—
6月	6	6	0	0.0%	12	12	0	0.0%	0	0	0	—	2	1	1	50.0%
7月	14	14	0	0.0%	12	10	2	16.7%	1	1	0	0.0%	0	0	0	—
8月	11	8	3	27.3%	8	7	1	12.5%	5	5	0	0.0%	1	1	0	0.0%
9月	8	5	3	37.5%	4	4	0	0.0%	1	1	0	0.0%	2	2	0	0.0%
10月	8	8	0	0.0%	12	11	1	8.3%	0	0	0	—	2	1	1	50.0%
11月	—	—	—	—	7	6	1	14.3%	—	—	—	—	0	0	0	—
12月	—	—	—	—	7	6	1	14.3%	—	—	—	—	2	2	0	0.0%
1月	—	—	—	—	12	12	0	0.0%	—	—	—	—	2	2	0	0.0%
2月	—	—	—	—	10	6	4	40.0%	—	—	—	—	2	2	0	0.0%
3月	—	—	—	—	9	8	1	11.1%	—	—	—	—	2	2	0	0.0%
総計	61	53	8	13.1%	110	97	13	11.8%	9	9	0	0.0%	17	15	2	11.8%

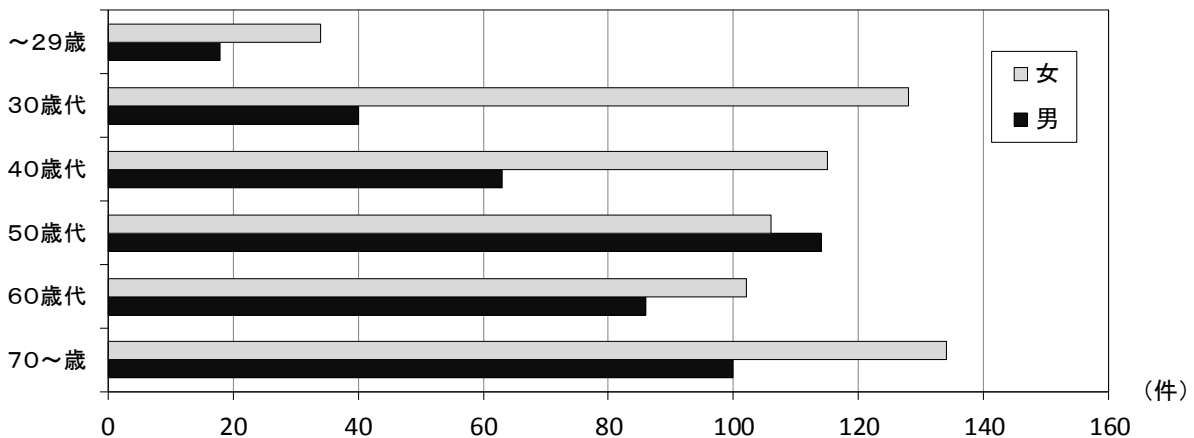
【参考】2. 相談者の性・年代別推移

【重度リピータを除く】

年代別集計した表と、今年度の年代別、男女別のグラフ。参考として男女の割合の推移の表

年代	30年4～10月				29年度				28年度				27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	18	34	52	5.0%	7	29	36	2.0%	12	29	41	2.3%	5	38	43	2.3%
30歳代	40	128	168	16.2%	48	79	127	7.2%	59	80	139	7.9%	64	141	205	11.1%
40歳代	63	115	178	17.1%	76	133	209	11.8%	76	156	232	13.2%	90	151	241	13.0%
50歳代	114	106	220	21.2%	155	106	261	14.7%	140	162	302	17.2%	175	177	352	19.0%
60歳代	86	102	188	18.1%	87	134	221	12.4%	121	132	253	14.4%	108	137	245	13.2%
70～歳	100	134	234	22.5%	188	187	375	21.1%	187	197	384	21.9%	202	216	418	22.6%
不明	0	0	0	0.0%	212	335	547	30.8%	155	249	404	23.0%	117	231	348	18.8%
総計	421	619	1,040	100.0%	773	1,003	1,776	100.0%	750	1,005	1,755	100.0%	761	1,091	1,852	100.0%
%	40.5%	59.5%	100%	—	43.5%	56.5%	100%	—	42.7%	57.3%	100%	—	41.1%	58.9%	100%	—

平成30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

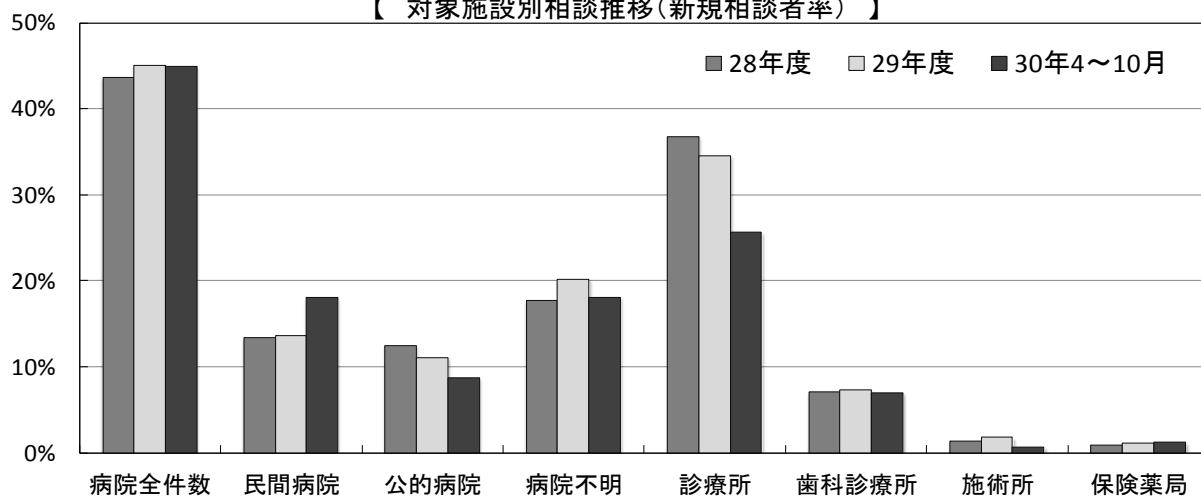
		30年4～10月	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度
男性	相談件数	421	773	750	761	675	695	778
	%	40.5%	43.5%	42.7%	41.1%	39.0%	40.2%	41.5%
女性	相談件数	619	1,003	1,005	1,091	1,057	1,035	1,096
	%	59.5%	56.5%	57.3%	58.9%	61.0%	59.8%	58.5%
合計	相談件数	1,040	1,776	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

3. 対象施設(全相談者・新規相談者分類)

平成30年4～10月の全相談件数1429件中、新規相談者数は755件で、新規相談者を対象施設別に集計すると、病院が全体の44.9%を占めており、次いで診療所が25.6%、歯科診療所が7.0%の順になっている。

区分	30年4～10月				29年度				28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	901	63.1%	339	44.9%	891	50.2%	600	45.0%	888	50.6%	587	43.6%
	民間病院	255	17.8%	136	18.0%	362	20.4%	182	13.6%	371	21.1%	181	13.4%
	公的病院	104	7.3%	66	8.7%	200	11.3%	148	11.1%	241	13.7%	168	12.5%
	不明	542	37.9%	137	18.1%	329	18.5%	270	20.2%	276	15.7%	238	17.7%
診療所	266	18.6%	193	25.6%	557	31.4%	460	34.5%	573	32.6%	495	36.7%	
歯科診療所	61	4.3%	53	7.0%	110	6.2%	97	7.3%	110	6.3%	95	7.1%	
施術所	5	0.3%	5	0.7%	30	1.7%	24	1.8%	22	1.3%	17	1.3%	
保険薬局	9	0.6%	9	1.2%	16	0.9%	15	1.1%	13	0.7%	12	0.9%	
老健施設	3	0.2%	3	0.4%	10	0.6%	9	0.7%	4	0.2%	4	0.3%	
その他・不明	184	12.9%	153	20.3%	162	9.1%	129	9.7%	145	8.3%	137	10.2%	
計	1,429	100%	755	100%	1,776	100%	1,334	100%	1,755	100%	1,347	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)

(%)

30年4～10月		29年度		28年度		27年度		26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	25.6	診療所	34.5	診療所	36.7	診療所	33.2	診療所	34.8
病院(不明)	18.1	病院(不明)	20.2	病院(不明)	17.7	病院(不明)	18.9	病院(不明)	15.9
民間病院	18.6	民間病院	13.6	民間病院	13.4	公的病院	9.6	公的病院	12.4
公的病院	8.7	公的病院	11.1	公的病院	12.5	民間病院	16.8	民間病院	14.5
歯科診療所	7.0	歯科診療所	7.3	歯科診療所	7.1	歯科診療所	7.5	歯科診療所	8.6
施術所	0.7	施術所	1.8	施術所	1.3	施術所	1.5	施術所	2.2
保険薬局	1.2	保険薬局	1.1	保険薬局	0.9	保険薬局	1.2	保険薬局	1.2
老健施設	0.4	老健施設	0.7	老健施設	0.3	老健施設	0.3	老健施設	0.4
その他・不明	20.3	その他・不明	9.7	その他・不明	10.2	その他・不明	11.0	その他・不明	10.1

4. 相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

平成30年度4月～10月の全相談者1429件中、新規相談者数は755人で『医療行為・医療内容』が最も高率で203人(26.9%)、次いで、『医療知識等を問うもの』が最も高率で143人(18.9%)、次いで『医療機関等の紹介、案内』が90人(11.9%)であった。

内 容 分 類	30年4～10月				29年度				28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	277	19.4%	203	26.9%	534	30.1%	376	28.2%	508	28.9%	357	26.5%
2. コミュニケーションに関すること	131	9.2%	65	8.6%	376	21.2%	232	17.4%	335	19.1%	226	16.8%
3. 医療機関の施設	18	1.3%	15	2.0%	38	2.1%	28	2.1%	52	3.0%	35	2.6%
4. 医療情報等の取扱	46	3.2%	33	4.4%	101	5.7%	79	5.9%	88	5.0%	77	5.7%
うち、4-1 カルテ開示	9	19.6%	7	21.2%	15	14.9%	12	15.2%	16	18.2%	13	16.9%
うち、4-2 セカンドオピニオン	8	17.4%	8	24.2%	10	9.9%	8	10.1%	13	14.8%	13	16.9%
5. 医療機関等の紹介、案内	98	6.9%	90	11.9%	207	11.7%	192	14.4%	236	13.4%	223	16.6%
6. 医療費(診療報酬等)	66	4.6%	53	7.0%	143	8.1%	130	9.7%	139	7.9%	126	9.4%
7. 医療知識等を問うもの	144	10.1%	143	18.9%	318	17.9%	244	18.3%	339	19.3%	254	18.9%
うち、7-1 健康や病気に関すること	45	31.3%	45	31.5%	215	67.6%	149	61.1%	219	64.6%	139	54.7%
うち、7-2 薬(品)に関すること	18	12.5%	18	12.6%	30	9.4%	28	11.5%	42	12.4%	41	16.1%
8. その他	649	45.4%	153	20.3%	59	3.3%	53	4.0%	58	3.3%	49	3.6%
計	1,429	100%	755	100%	1,776	100%	1,334	100%	1,755	100%	1,347	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. 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30年4～10月の新規相談者数は755件で苦情は215件(28.4%)で、『医療行為・医療内容』が最も高率で90人(41.9%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が51件(23.7%)であった。相談では540件(71.5%)で、『医療知識等を問うもの』が最も高率で136件(25.2%)、次いで「医療行為・医療内容」が118件(20.9%)、次いで『医療機関等の紹介、案内』が88件(16.3%)であった。

【苦情】

内 容 分 類	苦 情											
	30年4～10月				29年度				28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	127	33.0%	90	41.9%	439	44.6%	292	43.6%	382	42.0%	247	39.5%
2. コミュニケーションに関すること	113	29.4%	51	23.7%	319	32.4%	187	28.0%	303	33.3%	200	32.0%
3. 医療機関の施設	13	3.4%	11	5.1%	31	3.2%	21	3.1%	39	4.3%	24	3.8%
4. 医療情報等の取扱	10	2.6%	5	2.3%	65	6.6%	52	7.8%	49	5.4%	39	6.2%
うち、4-1 カルテ開示	3	30.0%	1	20.0%	12	18.5%	9	17.3%	9	18.4%	6	15.4%
うち、4-2 セカンドオピニオン	1	10.0%	1	20.0%	2	3.1%	1	1.9%	1	2.0%	1	2.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	2	0.5%	2	0.9%	10	1.0%	9	1.3%	12	1.3%	12	1.9%
6. 医療費(診療報酬等)	15	3.9%	7	3.3%	78	7.9%	71	10.6%	69	7.6%	59	9.4%
7. 医療知識等を問うもの	7	1.8%	7	3.3%	18	1.8%	16	2.4%	33	3.6%	29	4.6%
うち、7-1 健康や病気に関すること	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	5	31.3%	11	33.3%	7	24.1%
うち、7-2 薬(品)に関すること	4	57.1%	4	57.1%	4	22.2%	3	18.8%	12	36.4%	12	41.4%
8. その他	98	25.5%	42	19.5%	24	2.4%	21	3.1%	22	2.4%	15	2.4%
計	385	100%	215	100%	984	100%	669	100%	909	100%	625	100%

【相談】

内 容 分 類	相 談											
	30年4～10月				29年度				28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	150	14.4%	118	20.9%	95	12.0%	84	12.6%	126	14.9%	110	15.2%
2. コミュニケーションに関すること	18	1.7%	14	2.6%	57	7.2%	45	6.8%	32	3.8%	26	3.6%
3. 医療機関の施設	5	0.5%	4	0.7%	7	0.9%	7	1.1%	13	1.5%	11	1.5%
4. 医療情報等の取扱	36	3.4%	28	5.2%	36	4.5%	27	4.1%	39	4.6%	38	5.3%
うち、4-1 カルテ開示	6	16.7%	6	21.4%	3	8.3%	3	11.1%	7	17.9%	7	18.4%
うち、4-2 セカンドオピニオン	7	19.4%	7	25.0%	8	22.2%	7	25.9%	12	30.8%	12	31.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	96	9.2%	88	16.3%	197	24.9%	183	27.5%	224	26.5%	211	29.2%
6. 医療費(診療報酬等)	51	4.9%	46	8.5%	65	8.2%	59	8.9%	70	8.3%	67	9.3%
7. 医療知識等を問うもの	137	13.1%	136	25.2%	300	37.9%	228	34.3%	306	36.2%	225	31.2%
うち、7-1 健康や病気に関すること	45	32.8%	45	33.1%	210	70.0%	144	63.2%	208	68.0%	132	58.7%
うち、7-2 薬(品)に関すること	14	10.2%	14	10.3%	26	8.7%	25	11.0%	30	9.8%	29	12.9%
8. その他	551	52.8%	111	20.6%	35	4.4%	32	4.8%	36	4.3%	34	4.7%
計	1,044	100%	540	100%	792	100%	665	100%	846	100%	722	100%

5-1. 相談内容の対象施設分類 (新規相談者分類)

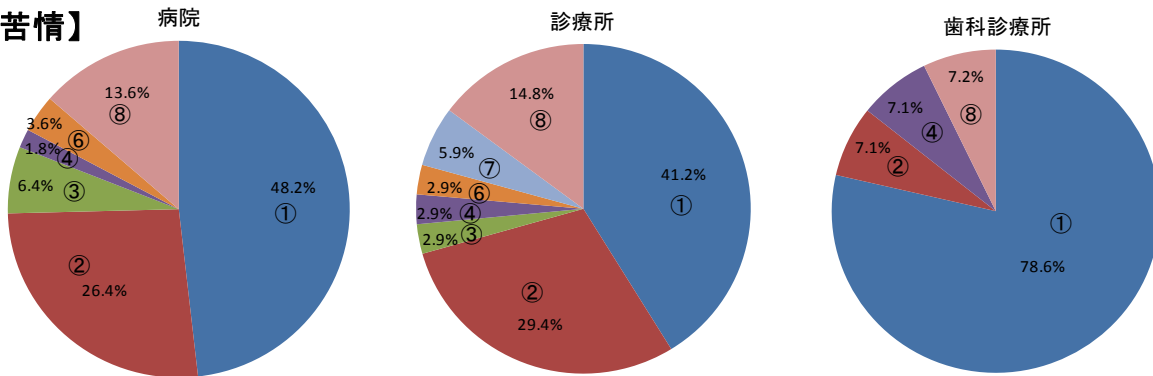
平成30年4～10月の全相談件数1,429件中、新規相談者数は755件で対象施設別に集計すると、

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78.6% (11件) が最も高率で、次いで病院の48.2% (53件)、診療所41.2% (28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、診療所が29.4% (20件)、病院が26.4% (29件) であった。

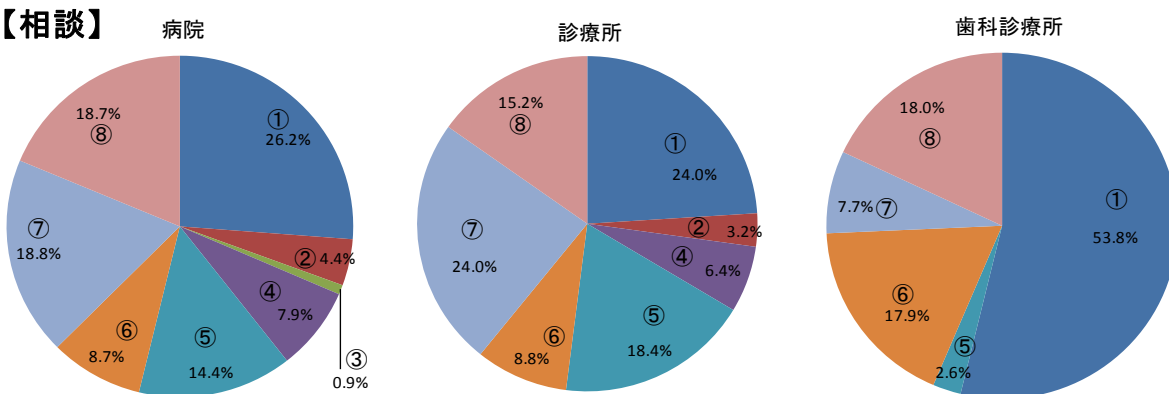
相談では、歯科診療所の『医療行為・医療内容』で53.8% (21件) が最も効率で、次いで病院の26.2% (60件)、診療所の24.0% (30件) で、『医療知識を問うもの』で診療所の24.0% (30件)、次いで病院18.8% (43件) である。(保険薬局はコメントより除く)

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	53	48.2%	60	26.2%	28	41.2%	30	24.0%	11	78.6%	21	53.8%	0	0.0%	0	0.0%
2. コミュニケーションに関すること	29	26.4%	10	4.4%	20	29.4%	4	3.2%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. 医療機関の施設	7	6.4%	2	0.9%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	25.0%
4. 医療情報等の取扱	2	1.8%	18	7.9%	2	2.9%	8	6.4%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	3	37.5%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-2 セカンドオピニオン	1	50.0%	6	33.3%	0	0.0%	1	12.5%	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%	33	14.4%	0	0.0%	23	18.4%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	4	3.6%	20	8.7%	2	2.9%	11	8.8%	0	0.0%	7	17.9%	1	20.0%	1	25.0%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	43	18.8%	4	5.9%	30	24.0%	0	0.0%	3	7.7%	1	20.0%	1	25.0%
うち、7-1 健康や病気に関して	0	0.0%	9	20.9%	0	0.0%	9	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	0	0.0%	3	7.0%	2	100.0%	3	10.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	20.0%	1	25.0%
8. その他	15	13.6%	43	18.8%	10	14.7%	19	15.2%	1	7.1%	7	17.9%	2	40.0%	1	25.0%
計	110	100%	229	100%	68	100%	125	100%	14	100%	39	100%	5	100%	4	100%

【苦情】



【相談】



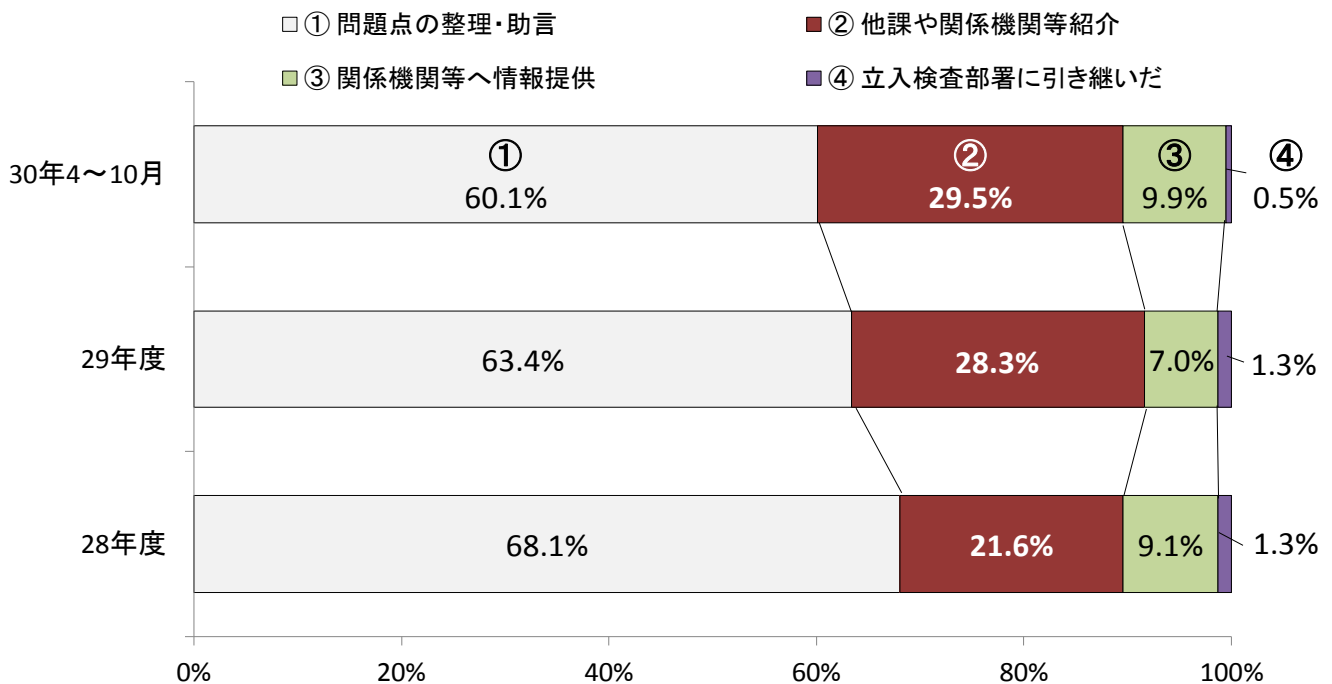
- ① 医療行為
- ② コミュニケーション
- ③ 医療施設
- ④ 医療情報
- ⑤ 医療機関の案内
- ⑥ 医療費
- ⑦ 医療知識等
- ⑧ その他

6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

平成30年4～10月の新規相談者779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468件(60.1%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の230人(29.5%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は77件(9.9%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは4件(0.5%)であった。

区 分	30年4～10月				29年度				28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)	1,079	74.0%	468	60.1%	1,185	66.7%	846	63.4%	1,224	69.7%	917	68.1%
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)	263	18.0%	230	29.5%	451	25.4%	378	28.3%	330	18.8%	291	21.6%
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	113	7.7%	77	9.9%	123	6.9%	93	7.0%	179	10.2%	122	9.1%
4. 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4	0.3%	4	0.5%	17	1.0%	17	1.3%	22	1.3%	17	1.3%
総 計	1,459	100%	779	100%	1,776	100%	1,334	100%	1,755	100%	1,347	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



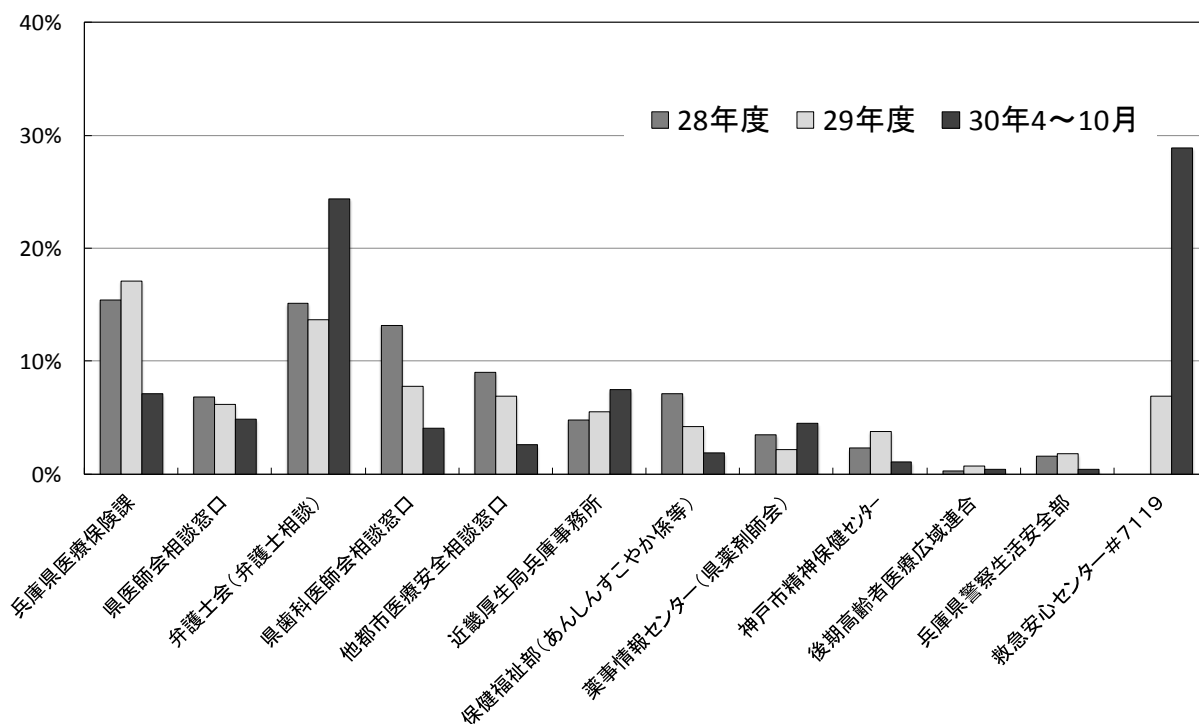
7. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

平成30年4～10月の相談1429件中、「他の行政機関・関係機関を案内した」のは266件（18.6%）であった。案内先のうち、「救急安心センターこうべ」が77件（28.9%）と最も多かった。次いで『弁護士相談』が65件（24.4%）で、その次に『近畿厚生局兵庫県事務所』、『兵庫県医療保険課』、『県医師会相談窓口』の順であった。

（重複紹介あり）

案内先	30年4～10月		29年度		28年度		27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	19	7.1%	77	17.1%	48	15.4%	79	18.4%	
県医師会相談窓口	13	4.9%	28	6.2%	21	6.8%	23	5.3%	
弁護士相談	65	24.4%	62	13.7%	47	15.1%	51	11.9%	
（内訳）	兵庫県弁護士会	0	—	22	—	—	—	—	—
	法テラス兵庫	7	—	10	—	—	—	—	—
	医療ADR	2	—	8	—	—	—	—	—
	市民相談室（区役所含む）	55	—	7	—	—	—	—	—
	兵庫医療問題研究会	1	—	15	—	—	—	—	—
県歯科医師会相談窓口	11	4.1%	35	7.8%	41	13.2%	50	11.6%	
他医療安全相談窓口	7	2.6%	31	6.9%	28	9.0%	30	7.0%	
近畿厚生局兵庫事務所	20	7.5%	25	5.5%	15	4.8%	24	5.6%	
保健福祉部（あんしんすこやか係等）	5	1.9%	19	4.2%	22	7.1%	30	7.0%	
薬事情報センター（県薬剤師会）	12	4.5%	10	2.2%	11	3.5%	17	4.0%	
神戸市精神保健福祉センター	3	1.1%	17	3.8%	7	2.3%	18	4.2%	
後期高齢者医療広域連合	1	0.4%	3	0.7%	1	0.3%	3	0.7%	
兵庫県警察生活安全部	1	0.4%	8	1.8%	5	1.6%	3	0.7%	
救急安心センターこうべ#7119	77	28.9%	31	6.9%					
他の相談機関（※）	28	10.5%	105	23.3%	65	20.9%	102	23.7%	
総 計	266	100.0%	451	100%	311	100%	430	100%	

※ 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30年4～10月の全相談1429件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは40件(2.7%)であった。確認できた紹介先中、『医師会』からの紹介が13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)からの相談が6件、生活情報センターからの紹介5件の順であった。

案 内 元	30年4～9月		29年度		28年度		27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	13	32.5%	34	22.7%	37	23.1%	58	33.1%
市役所(コールセンター含)	0	0.0%	62	41.3%	29	18.1%	34	19.4%
区保健福祉部(あんしんすこやか係等)	6	15.0%	17	11.3%	15	9.4%	25	14.3%
インターネット	0	0.0%	4	2.7%	10	6.3%	8	4.6%
歯科医師会	1	2.5%	4	2.7%	2	1.3%	3	1.7%
厚生労働省	2	5.0%	4	2.7%	8	5.0%	4	2.3%
生活情報センター(消費者センター含)	5	12.5%	2	1.3%	16	10.0%	16	9.1%
他府県医療安全相談窓口	2	5.0%	2	1.3%	8	5.0%	8	4.6%
地域保健課	0	0.0%	0	0.0%	7	4.4%	3	1.7%
市民相談室	2	5.0%	3	2.0%	5	3.1%	4	2.3%
その他(※)	9	22.5%	18	12.0%	23	14.4%	12	6.9%
計	40	100%	150	100%	160	100%	175	100%

※ 国民健康保険団体連合会、障害者差別解消相談窓口、他市難病担当、医療機関等

