

令和2年度における『神戸市医療安全相談窓口』相談状況

資料1

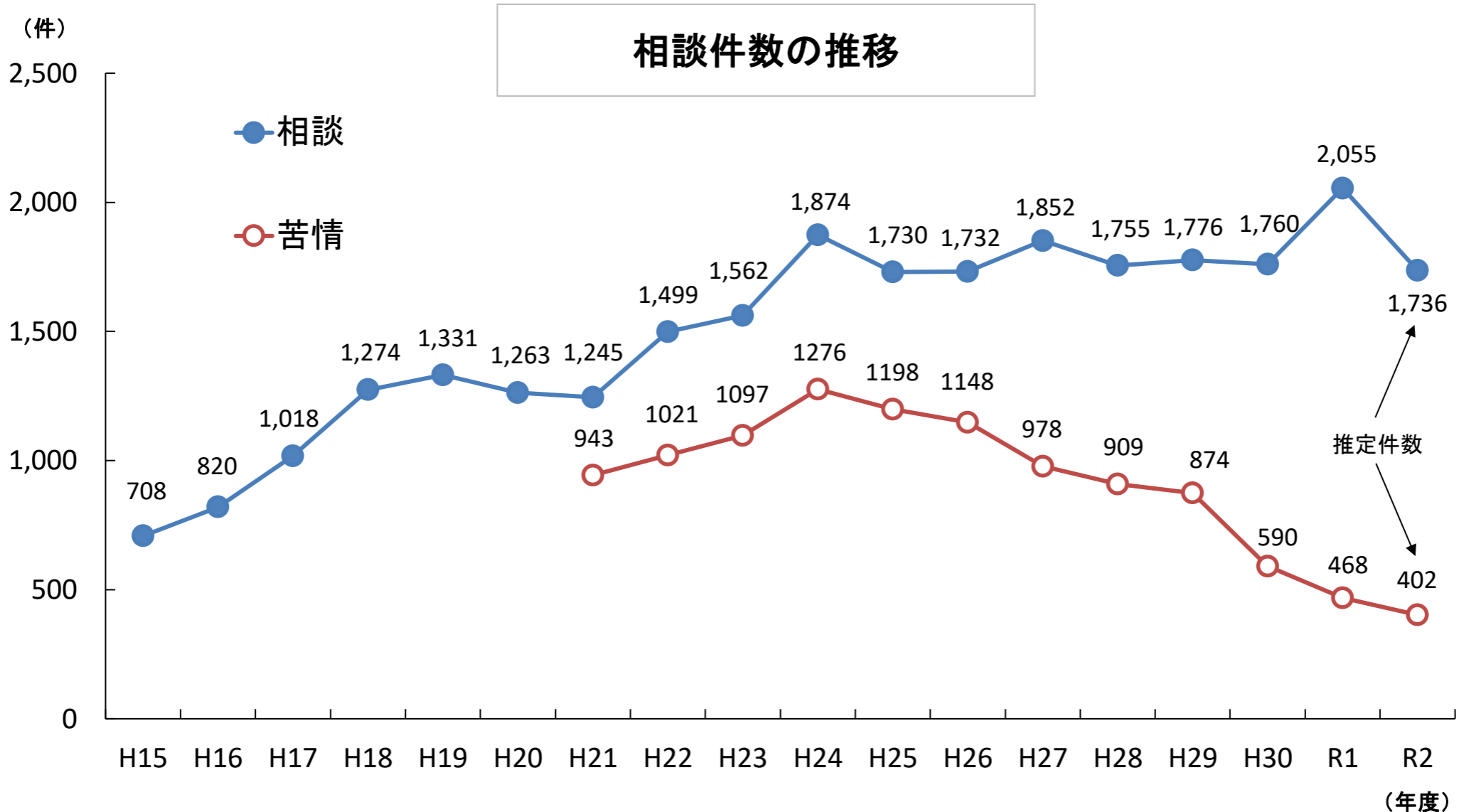
1. 月別相談件数の推移

【重度リピータを除く】

令和元年度の相談件数は2,055件であり、相談窓口開設以降で最も相談件数が多かった。令和2年度上半期の相談件数は868件（年間予想1,736件）と例年通りであった。

※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。

	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	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	月別 件数	月別 件数
4月	186	139	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66	51	28
5月	107	159	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93	60	34
6月	142	193	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118	79	49
7月	165	234	122	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110	68	47
8月	138	181	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87	68	40
9月	130	169	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73	67	45
10月		207	185	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79	86	96
11月		161	152	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88	66	70
12月		153	115	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65	59	68
1月		128	156	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71	58	73
2月		182	159	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84	63	71
3月		149	138	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84	95	87
総計	868	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	820	708



1-1. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

令和2年度上半期の新規相談者数は647件で、昨年度同時期の824件と比較して177件減少しているが、平成30年度(674件)、平成29年度(668件)と同程度であった。再相談は221件、再相談率は25.5%であり例年通りであった。

	令和2年度				令和元年度				平成30年度				平成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	186	142	44	23.7%	139	120	19	13.7%	144	118	26	18.1%	133	110	23	17.3%
5月	107	84	23	21.5%	159	124	35	22.0%	141	111	30	21.3%	145	115	30	20.7%
6月	142	104	38	26.8%	193	148	45	23.3%	152	113	39	25.7%	165	121	44	26.7%
7月	165	124	41	24.8%	234	151	83	35.5%	122	103	19	15.6%	151	108	43	28.5%
8月	138	105	33	23.9%	181	141	40	22.1%	179	141	38	21.2%	132	107	25	18.9%
9月	130	88	42	32.3%	169	140	29	17.2%	117	88	29	24.8%	142	107	35	24.6%
10月					207	158	49	23.7%	185	123	62	33.5%	149	105	44	29.5%
11月					161	129	32	19.9%	152	116	36	23.7%	142	95	47	33.1%
12月					153	114	39	25.5%	115	87	28	24.3%	137	99	38	27.7%
1月					128	108	20	15.6%	156	118	38	24.4%	168	133	35	20.8%
2月					182	143	39	21.4%	159	123	36	22.6%	166	127	39	23.5%
3月					149	125	24	16.1%	138	91	47	34.1%	146	114	32	21.9%
総計	868	647	221	25.5%	2,055	1,601	454	22.1%	1,760	1,332	428	24.3%	1,776	1,341	435	24.5%
4~9月分	868	647	221		1075	824	251		855	674	181		868	668	200	

※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2年度上半期の再相談者数は77人で再相談平均回数は3.2回であった。

令和2年度			令和元年度			平成30年度			平成29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
35	1	35	430	1	430	482	1	482	41	1	41
25	1	25	41	1	41	52	1	52	29	1	29
18	1	18	21	1	21	29	1	29	28	1	28
8	2	16	20	1	20	19	2	38	17	2	34
6	2	12	13	2	26	18	1	18	15	1	15
5	4	20	12	2	24	17	1	17	14	2	28
4	6	24	11	1	11	14	1	14	10	3	3
3	10	30	10	3	30	12	1	12	8	1	8
2	51	102	8	4	32	11	2	22	7	4	28
—	—	—	7	3	21	10	1	10	6	3	18
—	—	—	6	3	18	9	2	18	5	8	40
—	—	—	5	8	40	8	2	16	4	6	24
—	—	—	4	16	64	7	3	21	3	35	105
—	—	—	3	23	69	6	4	24	2	91	182
—	—	—	2	114	228	5	7	35	—	—	—
—	—	—	—	—	—	4	12	48	—	—	—
—	—	—	—	—	—	3	24	72	—	—	—
—	—	—	—	—	—	2	73	146	—	—	—
計	77	247	計	182	645	計	138	773	計	159	583
再相談平均回数	3.2		再相談平均回数	3.5		再相談平均回数	5.6		再相談平均回数	3.7	

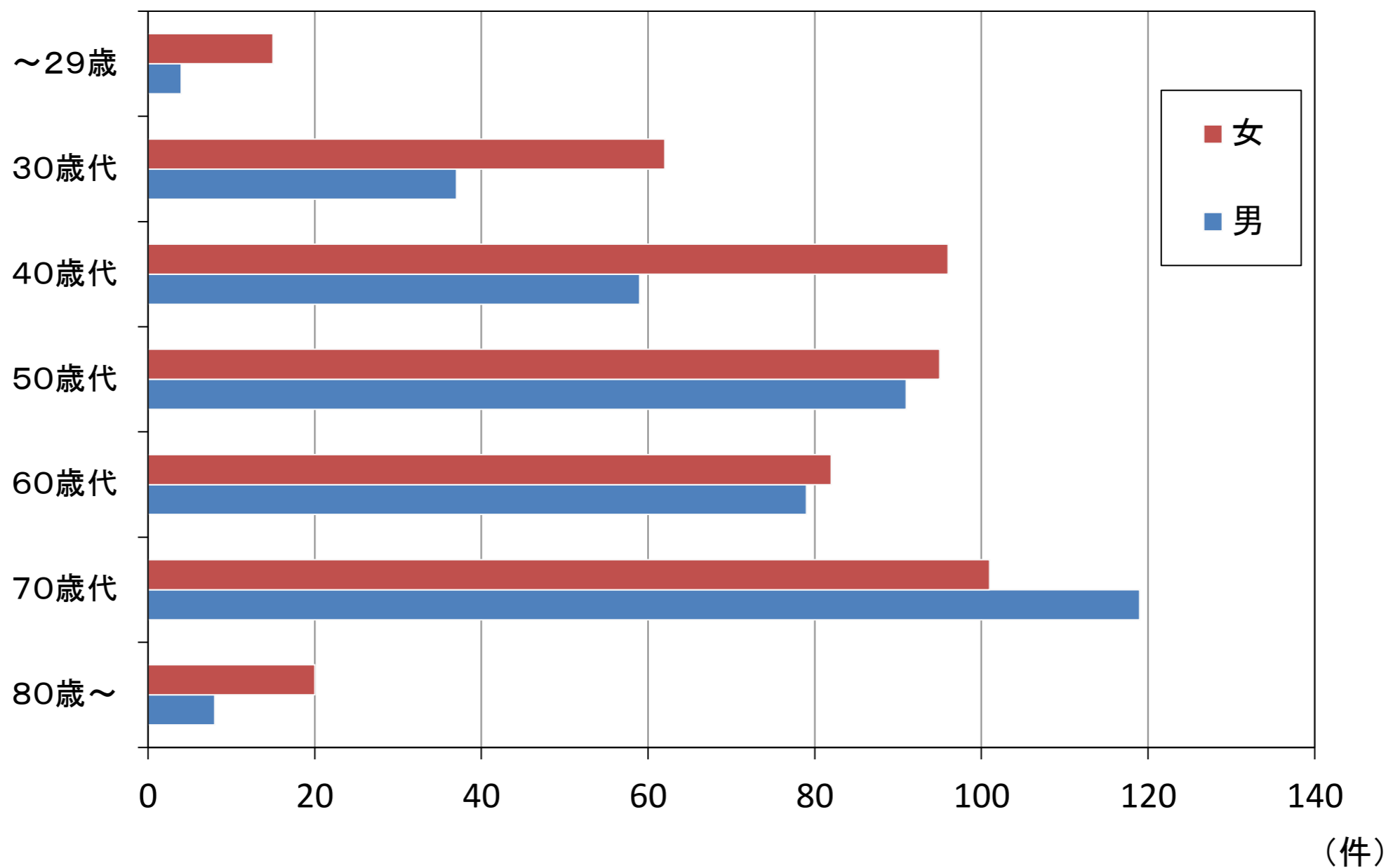
※年度をまたがった相談であっても、今年度を初回として算定しています。
 ※令和元年度および平成31年度については、重度リピーターを除き再相談平均回数を計算した。

2. 相談者の性・年代別推移

令和2年度上半期の全相談件数868件中、男性397人(45.7%)、女性471人(54.3%)で、例年通り女性の方が多かった。また、年代別では、70歳代が最も多く220人(25.3%)、次いで50歳代で186人(21.4%)、60歳代で161人(18.5%)であった。

年代	令和2年度				令和元年度				平成30年度				平成29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	4	15	19	2.2%	15	52	67	3.3%	29	58	87	4.9%	7	34	41	2.3%
30歳代	37	62	99	11.4%	112	226	338	16.4%	80	187	267	15.2%	59	110	169	9.5%
40歳代	59	96	155	17.9%	113	213	326	15.9%	136	206	342	19.4%	120	248	368	20.7%
50歳代	91	95	186	21.4%	161	300	461	22.4%	172	193	365	20.7%	208	194	402	22.6%
60歳代	79	82	161	18.5%	154	222	376	18.3%	135	165	300	17.0%	136	177	313	17.6%
70歳代	119	101	220	25.3%	198	194	392	19.1%	159	142	301	17.1%	201	195	396	22.3%
80～歳	8	20	28	3.2%	48	45	93	4.5%	22	76	98	5.6%	36	40	76	4.3%
不明	0	0	0	0.0%	1	1	2	0.1%	0	0	0	0.0%	3	8	11	0.6%
総計	397	471	868	100.0%	802	1253	2,055	100.0%	733	1027	1,760	100.0%	770	1,006	1,776	100.0%
%	45.7%	54.3%	100%	—	39.0%	61.0%	100%	—	41.6%	58.4%	100%	—	43.4%	56.6%	100%	—

令和2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2年度上半期の全相談件数868件中、病院は382件(44.0%)・新規相談206件(23.7%)、診療所は268件(30.9%)・新規相談236件(27.2%)、歯科診療所は54件(6.2%)・新規相談51件(5.9%)、薬局は9件(1.0%)・新規相談6件(0.7%)であった。また再相談率は病院46.1%、診療所11.9%、歯科診療所5.6%、薬局33.3%であった。病院の再相談率は最も高く、診療所と比較して約3.9倍と高率であった。

	病 院								診 療 所							
	令和2年度				令和元年度				令和2年度				令和元年度			
	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	77	52	25	32.5%	65	50	15	23.1%	68	55	13	19.1%	44	43	1	2.3%
5月	47	21	26	55.3%	69	48	21	30.4%	36	34	2	5.6%	53	42	11	20.8%
6月	68	34	34	50.0%	105	71	34	32.4%	47	43	4	8.5%	49	40	9	18.4%
7月	73	36	37	50.7%	113	60	53	46.9%	51	48	3	5.9%	79	60	19	24.1%
8月	53	29	24	45.3%	81	59	22	27.2%	35	30	5	14.3%	55	46	9	16.4%
9月	64	34	30	46.9%	74	60	14	18.9%	31	26	5	16.1%	52	47	5	9.6%
10月					93	65	28	30.1%					77	57	20	26.0%
11月					67	44	23	34.3%					56	52	4	7.1%
12月					66	32	34	51.5%					52	48	4	7.7%
1月					53	37	16	30.2%					50	47	3	6.0%
2月					73	52	21	28.8%					52	45	7	13.5%
3月					67	51	16	23.9%					50	44	6	12.0%
総計	382	206	176	46.1%	926	629	297	32.1%	268	236	32	11.9%	669	571	98	14.6%

	歯 科 診 療 所								薬 局							
	令和2年度				令和元年度				令和2年度				令和元年度			
	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	7	6	1	14.3%	7	7	0	0.0%	3	1	2	66.7%	2	2	0	0.0%
5月	9	7	2	22.2%	6	6	0	0.0%	1	0	1	100.0%	0	0	0	—
6月	7	7	0	0.0%	12	11	1	8.3%	2	2	0	0.0%	6	5	1	16.7%
7月	13	13	0	0.0%	19	9	10	52.6%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
8月	11	11	0	0.0%	20	13	7	35.0%	0	0	0	—	2	2	0	0.0%
9月	7	7	0	0.0%	14	10	4	28.6%	0	0	0	—	0	0	0	—
10月					12	12	0	0.0%					4	4	0	0.0%
11月					14	9	5	35.7%					1	1	0	0.0%
12月					17	16	1	5.9%					2	2	0	0.0%
1月					13	13	0	0.0%					0	0	0	—
2月					22	14	8	36.4%					4	4	0	0.0%
3月					6	6	0	0.0%					0	0	0	—
総計	54	51	3	5.6%	162	126	36	22.2%	9	6	3	33.3%	22	21	1	4.5%

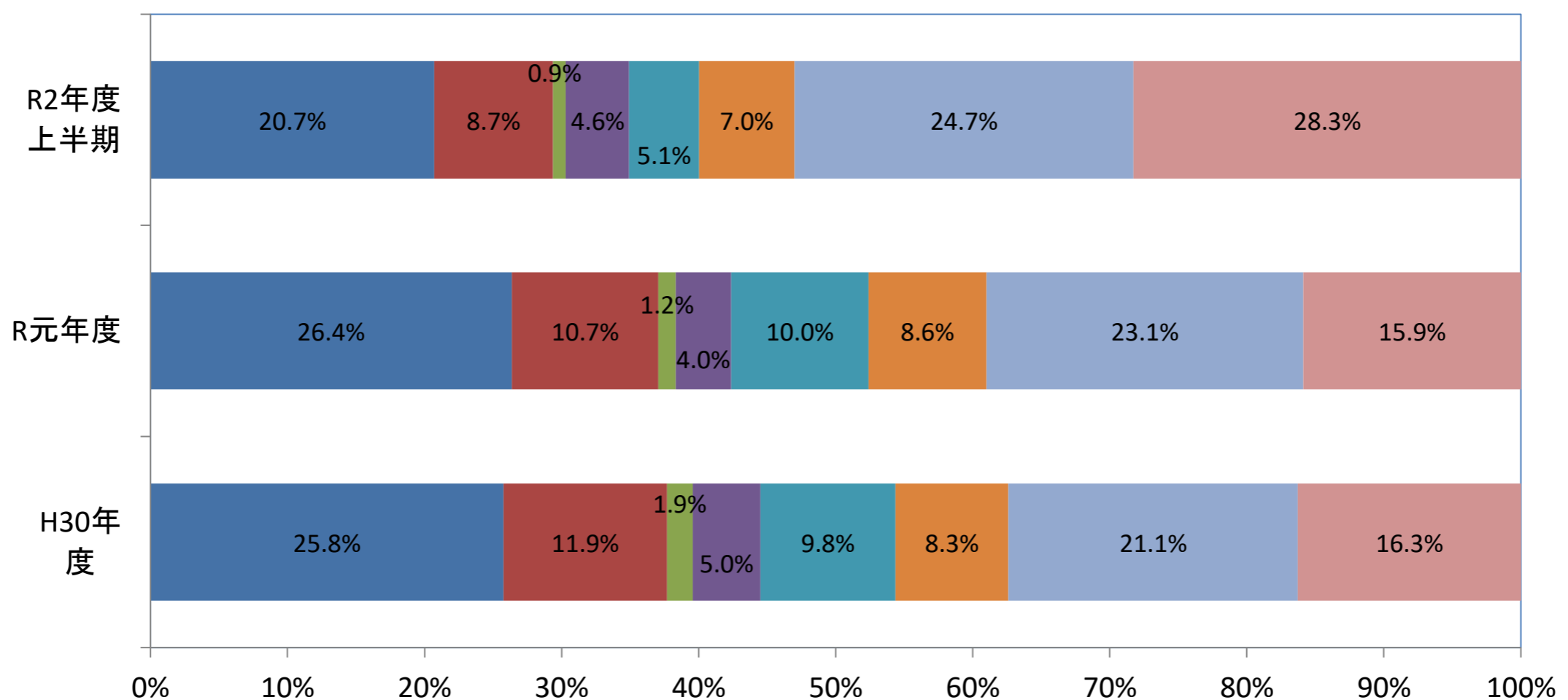
4. 相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

令和2年度上半期の全相談件数868件中、新規相談者数は647件であった。内容としては、『医療知識等を問うもの』が最も高率で160件(24.7%)、次いで、『医療行為・医療内容』で134件(20.7%)、『コミュニケーションに関すること』が56件(8.7%)であった。

内 容 分 類	令和2年度上半期				令和元年度				平成30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	198	22.8%	134	20.7%	544	26.5%	423	26.4%	435	24.7%	343	25.8%
2. コミュニケーションに関すること	74	8.5%	56	8.7%	252	12.3%	172	10.7%	241	13.7%	159	11.9%
3. 医療機関の施設	6	0.7%	6	0.9%	26	1.3%	20	1.2%	30	1.7%	25	1.9%
4. 医療情報等の取扱	41	4.7%	30	4.6%	82	4.0%	65	4.0%	95	5.4%	66	5.0%
うち、4-1 カルテ開示	3	7.3%	2	6.7%	11	13.4%	7	10.8%	15	15.8%	11	16.7%
うち、4-5 診断書等	13	31.7%	11	36.7%	31	37.8%	24	36.9%	9	9.5%	9	13.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	34	3.9%	33	5.1%	167	8.1%	161	10.0%	137	7.8%	131	9.8%
6. 医療費(診療報酬等)	45	5.2%	45	7.0%	158	7.7%	138	8.6%	121	6.9%	110	8.3%
7. 医療知識等を問うもの	172	19.8%	160	24.7%	391	19.0%	371	23.1%	308	17.5%	281	21.1%
うち、7-1 健康や病気に関すること	24	14.0%	23	14.4%	84	21.5%	79	21.3%	104	33.8%	93	33.1%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	127	73.8%	117	73.1%	244	62.4%	235	63.3%	36	11.7%	34	12.1%
8. その他	298	34.3%	183	28.3%	435	21.2%	255	15.9%	393	22.3%	217	16.3%
計	868	100%	647	100%	2,055	100%	1,605	100%	1,760	100%	1,332	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)

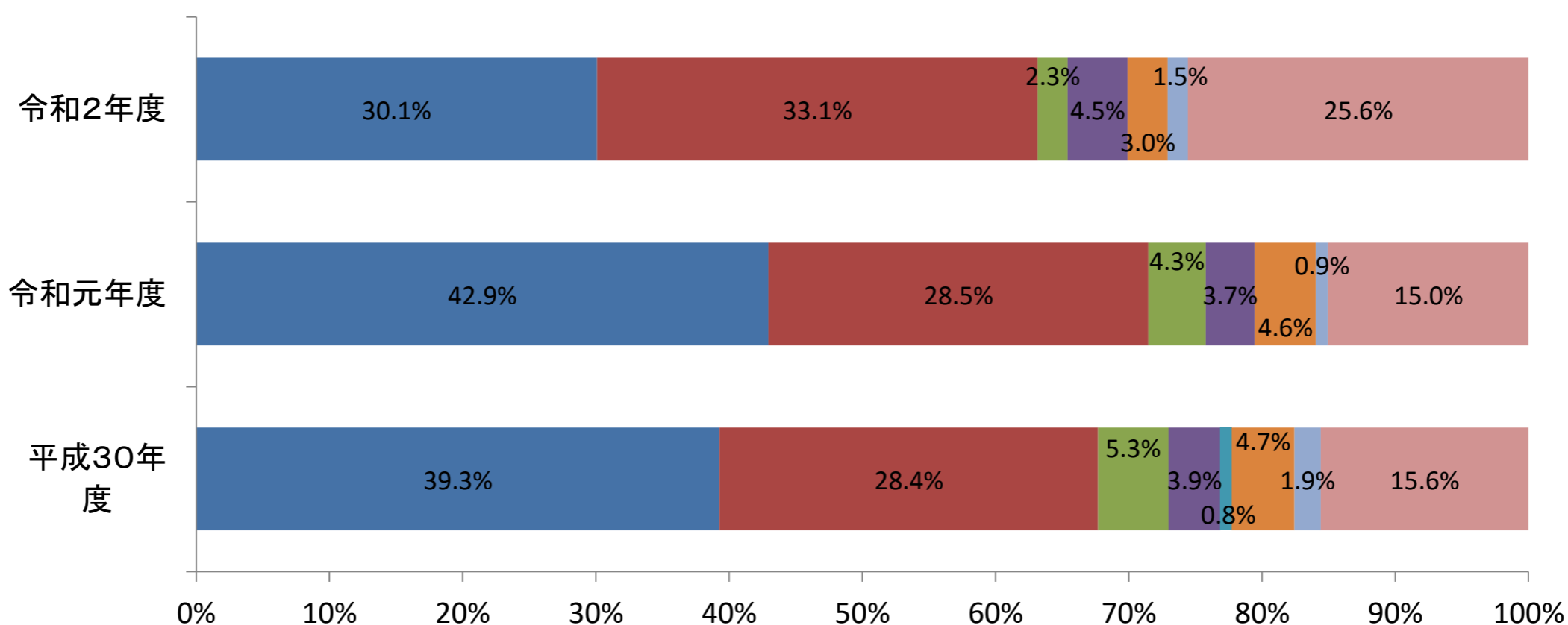
令和2年度上半期の新規相談647件のうち、苦情は133件(20.6%)であった。苦情内容では、『コミュニケーションに関すること』が最も高率で44件(33.1%)、次いで『医療行為・医療内容』が40件(30.1%)であった。

【苦情】

内 容 分 類	苦 情											
	令和2年度上半期				令和元年度				平成30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	54	26.9%	40	30.1%	179	38.2%	140	42.9%	181	30.6%	141	39.3%
2. コミュニケーションに関すること	58	28.9%	44	33.1%	136	29.1%	93	28.5%	169	28.6%	102	28.4%
3. 医療機関の施設	3	1.5%	3	2.3%	20	4.3%	14	4.3%	24	4.1%	19	5.3%
4. 医療情報等の取扱	13	6.5%	6	4.5%	12	2.6%	12	3.7%	18	3.0%	14	3.9%
うち、4-1 カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	3	21.4%
うち、4-5 診断書等	5	38.5%	3	50.0%	4	33.3%	4	33.3%	7	38.9%	6	42.9%
5. 医療機関等の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.5%	3	0.8%
6. 医療費(診療報酬等)	4	2.0%	4	3.0%	21	4.5%	15	4.6%	23	3.9%	17	4.7%
7. 医療知識等を問うもの	2	1.0%	2	1.5%	3	0.6%	3	0.9%	7	1.2%	7	1.9%
うち、7-1 健康や病気に関すること	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	2	28.6%	2	28.6%
8. その他	67	33.3%	34	25.6%	97	20.7%	49	15.0%	166	28.1%	56	15.6%
計	201	100%	133	100%	468	100%	326	100%	591	100%	359	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)

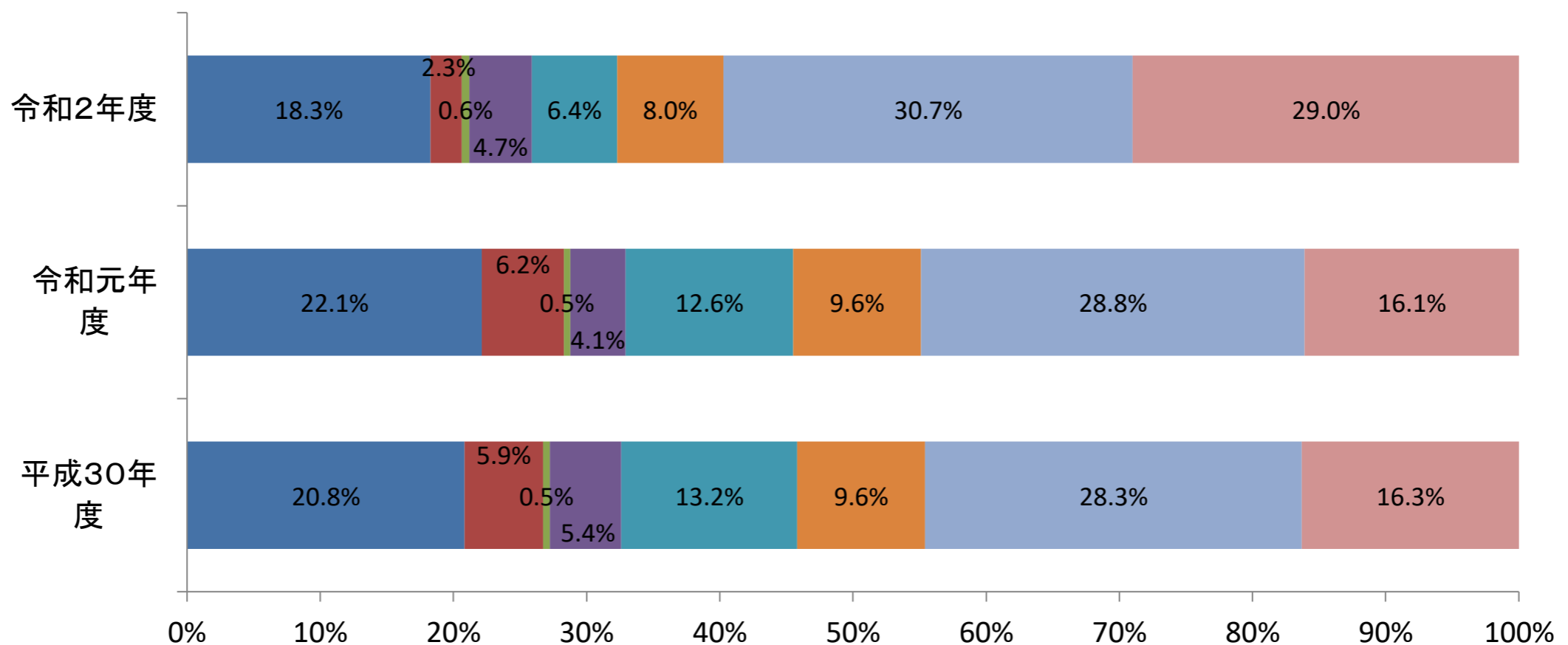
令和2年度上半期の新規相談647件のうち、相談は514件(79.4%)であった。相談内容では、『医療知識等を問うもの』が最も高率で158件(30.7%)、次いで『医療行為・医療内容』が94件(18.3%)であった。

【 相 談 】

内 容 分 類	相 談											
	令和2年度上半期				令和元年度				平成30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	144	21.6%	94	18.3%	365	23.0%	283	22.1%	253	21.7%	202	20.8%
2. コミュニケーションに関すること	16	2.4%	12	2.3%	116	7.3%	79	6.2%	72	6.2%	57	5.9%
3. 医療機関の施設	3	0.4%	3	0.6%	6	0.4%	6	0.5%	5	0.4%	5	0.5%
4. 医療情報等の取扱	28	4.2%	24	4.7%	70	4.4%	53	4.1%	77	6.6%	52	5.4%
うち、4-1 カルテ開示	3	0.4%	2	0.4%	11	0.7%	7	0.5%	10	0.9%	8	0.8%
うち、4-5 診断書等	8	1.2%	8	1.6%	27	1.7%	20	1.6%	30	2.6%	17	1.8%
5. 医療機関等の紹介、案内	34	5.1%	33	6.4%	167	10.5%	161	12.6%	134	11.5%	128	13.2%
6. 医療費(診療報酬等)	41	6.1%	41	8.0%	137	8.6%	123	9.6%	98	8.4%	93	9.6%
7. 医療知識等を問うもの	170	25.5%	158	30.7%	388	24.4%	368	28.8%	301	25.8%	274	28.3%
うち、7-1 健康や病気に関すること	24	3.6%	23	4.5%	83	5.2%	78	6.1%	104	8.9%	93	9.6%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	127	19.0%	117	22.8%	243	15.3%	234	18.3%	128	11.0%	120	12.4%
8. その他	231	34.6%	149	29.0%	338	21.3%	206	16.1%	227	19.5%	158	16.3%
計	667	100%	514	100%	1,587	100%	1,279	100%	1,167	100%	969	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

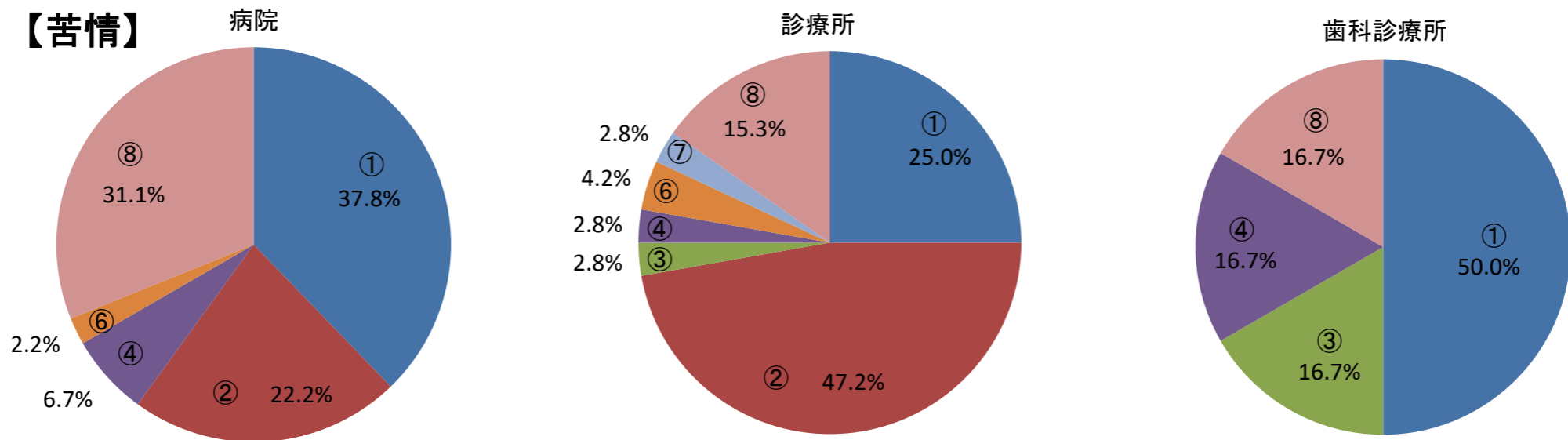


5-1. 相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

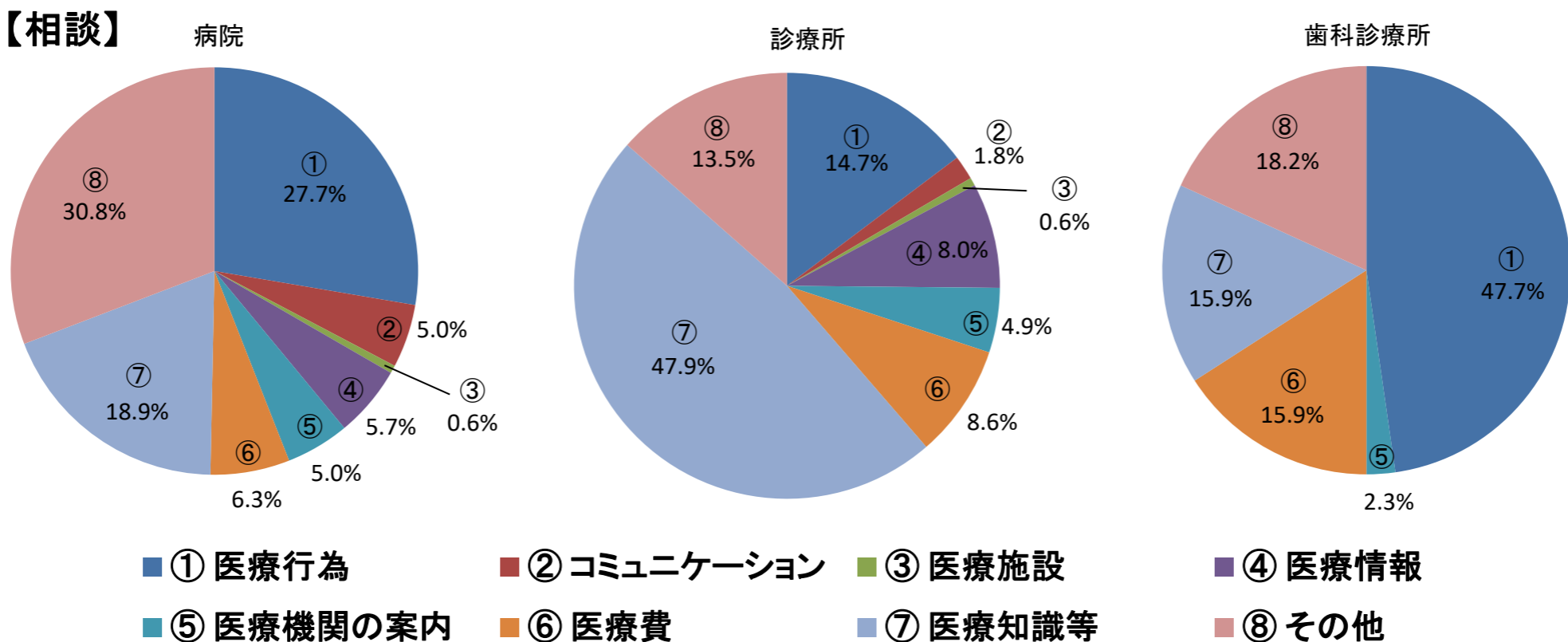
令和2年度上半期の新規相談647件について、対象施設別に集計した。
 苦情内容について、病院は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」が多かった。診療所は「コミュニケーションに関すること」が最も多く、ついで「医療行為・医療内容」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多かった。
 相談内容について、病院は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「医療知識等を問うもの」が多かった。診療所は「医療知識等を問うもの」が最も多く、ついで「医療行為・医療内容」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「医療費(診療報酬等)」・「医療知識等を問うもの」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								
1. 医療行為・医療内容	17	37.8%	44	27.7%	18	25.0%	24	14.7%	3	50.0%	21	47.7%	0	0.0%	0	0.0%
2. コミュニケーションに関すること	10	22.2%	8	5.0%	34	47.2%	3	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. 医療機関の施設	0	0.0%	1	0.6%	2	2.8%	1	0.6%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 医療情報等の取扱	3	6.7%	9	5.7%	2	2.8%	13	8.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%	1	7.7%	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	33.3%	3	33.3%	1	50.0%	4	30.8%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	0	0.0%	8	5.0%	0	0.0%	8	4.9%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	1	2.2%	10	6.3%	3	4.2%	14	8.6%	0	0.0%	7	15.9%	0	0.0%	1	33.3%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	30	18.9%	2	2.8%	78	47.9%	0	0.0%	7	15.9%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-1 健康や病気に関して	0	0.0%	5	16.7%	0	0.0%	5	6.4%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	0	0.0%	22	73.3%	0	0.0%	66	84.6%	0	0.0%	4	57.1%	0	0.0%	0	0.0%
8. その他	14	31.1%	49	30.8%	11	15.3%	22	13.5%	1	16.7%	8	18.2%	3	100.0%	2	66.7%
計	45	100%	159	100%	72	100%	163	100%	6	100%	44	100%	3	100%	3	100%

【苦情】



【相談】

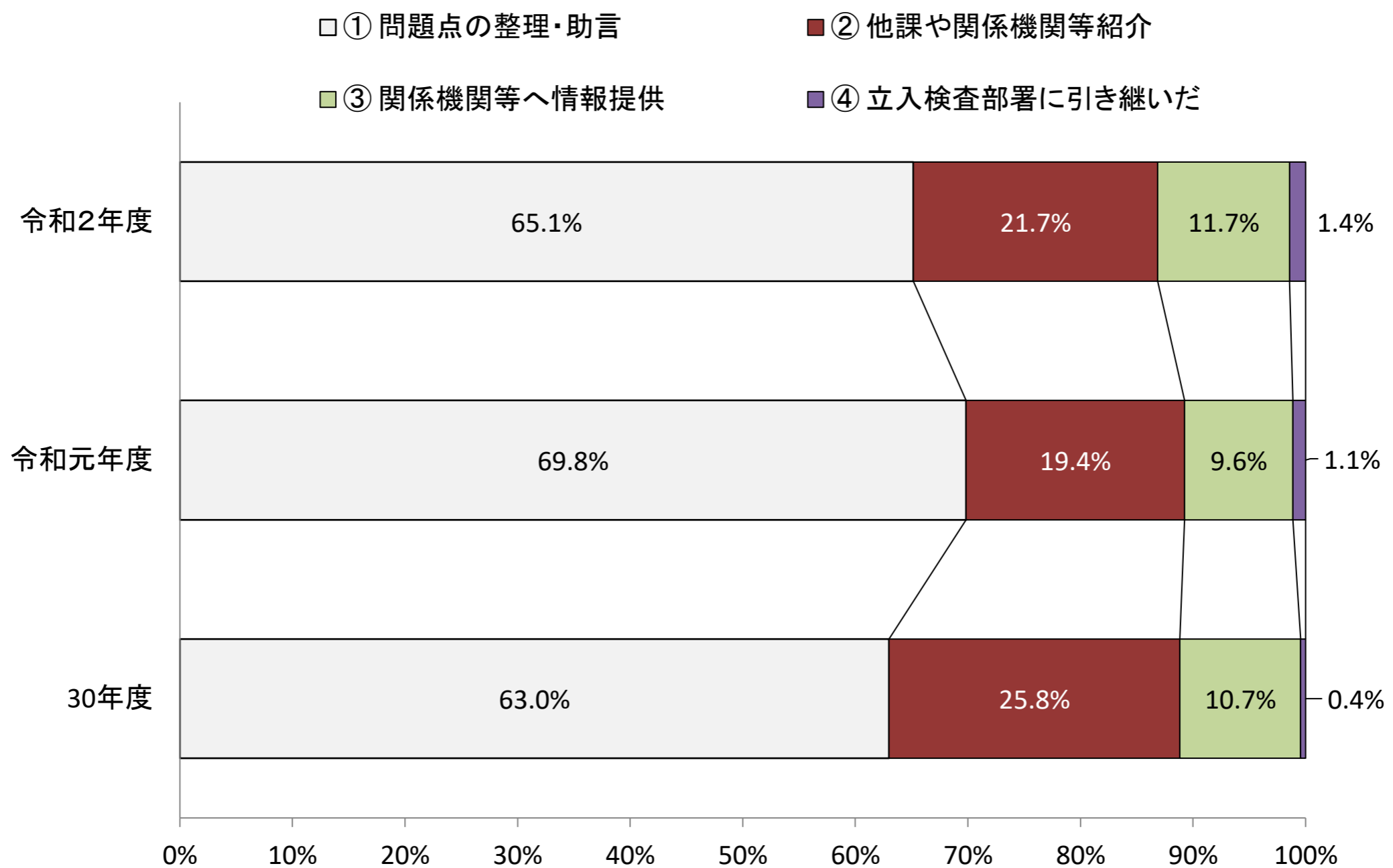


6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

令和2年度上半期の新規相談647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456件(65.1%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の152件(21.7%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は82件(11.7%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは10件(1.4%)であった。(対応方法については複数選択可)

区 分	令和2年度上半期				令和元年度				平成30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)	649	69.9%	456	65.1%	1,632	72.7%	1,234	69.8%	1,227	67.9%	863	63.0%
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)	160	17.2%	152	21.7%	380	16.9%	343	19.4%	383	21.2%	354	25.8%
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	108	11.6%	82	11.7%	209	9.3%	170	9.6%	189	10.5%	147	10.7%
4. 立入検査を行う部署や担当者に 引き継いだ	11	1.2%	10	1.4%	23	1.0%	20	1.1%	8	0.4%	6	0.4%
総 計 (延べ対応)	928	100%	700	100%	2,244	100%	1,767	100%	1,807	100%	1,370	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



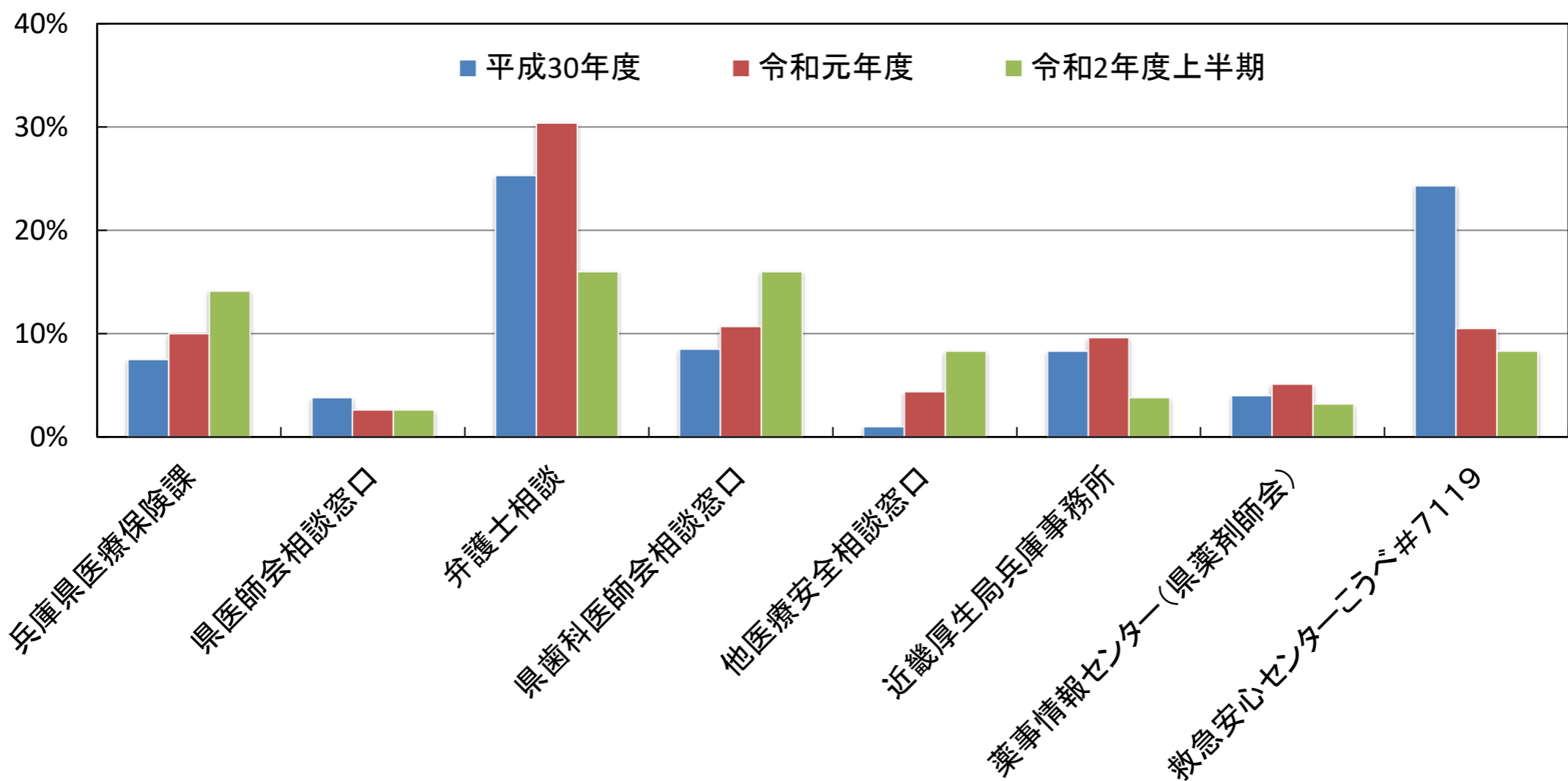
7. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

令和2年度上半期の相談のうち、『他の行政機関・関係機関を案内した』156件の案内先について、『弁護士相談』及び『県歯科医師会相談窓口』がともに25件(16.0%)と最も多かった。次いで『兵庫県医療保険課』が22件(11.1%)で、その次に『他医療安全相談窓口』及び『救急安心センターこうべ』がともに13件(8.3%)の順であった。

(重複紹介あり)

案内先	令和2年度上半期		令和元年度		平成30年度		平成29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	22	14.1%	43	10.0%	30	7.5%	77	16.5%	
県医師会相談窓口	4	2.6%	11	2.6%	15	3.8%	28	6.0%	
弁護士相談	25	16.0%	130	30.4%	101	25.3%	62	13.2%	
(内訳)	兵庫県弁護士会	0	—	16	—	1	—	22	—
	法テラス兵庫	20	—	44	—	10	—	10	—
	医療ADR	5	—	45	—	8	—	8	—
	市民相談室(区役所含む)	0	—	25	—	81	—	7	—
	兵庫医療問題研究会	0	—	0	—	1	—	15	—
県歯科医師会相談窓口	25	16.0%	46	10.7%	34	8.5%	35	7.5%	
他医療安全相談窓口	13	8.3%	19	4.4%	4	1.0%	31	6.6%	
近畿厚生局兵庫事務所	6	3.8%	41	9.6%	33	8.3%	25	5.3%	
保健福祉部(あんしんすこやか係等)	0	0.0%	9	2.1%	5	1.3%	19	4.1%	
薬事情報センター(県薬剤師会)	5	3.2%	22	5.1%	16	4.0%	10	2.1%	
神戸市精神保健福祉センター	6	3.8%	13	3.0%	6	1.5%	18	3.8%	
後期高齢者医療広域連合	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	3	0.6%	
兵庫県警察生活安全部	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%	8	1.7%	
救急安心センターこうべ#7119	13	8.3%	45	10.5%	97	24.3%	31	6.6%	
他の相談機関(※)	37	23.7%	49	11.4%	54	13.5%	121	25.9%	
総計	156	100.0%	428	100.0%	400	100%	468	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
 新型コロナウイルス専用健康相談窓口を案内した件数は令和2年度上半期は18件、令和元年度は5件であった。



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2年度上半期の全相談868件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは67件(7.7%)であった。確認できた紹介先中、『医師会』からの紹介が15件で最も多く、次いで『市役所(コールセンター含)』からの紹介が13件、『区保健福祉部(あんしんすこやか係等)』からの相談11件の順であった。

案内元	令和2年度上半期		令和元年度		平成30年度		平成29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	15	22.4%	32	25.4%	21	30.9%	34	33.1%
市役所(コールセンター含)	13	19.4%	13	10.3%	2	2.9%	59	19.4%
区保健福祉部(あんしんすこやか係等)	11	16.4%	24	19.0%	11	16.2%	22	14.3%
インターネット	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.6%
歯科医師会	1	1.5%	1	0.8%	4	5.9%	4	1.7%
近畿厚生局	2	3.0%	6	4.8%	4	5.9%	4	2.3%
生活情報センター(消費者センター含)	4	6.0%	22	17.5%	9	13.2%	2	9.1%
他府県医療安全相談窓口	10	14.9%	6	4.8%	3	4.4%	2	4.6%
市民相談室	1	1.5%	0	0.0%	3	4.4%	3	2.3%
その他(※)	10	14.9%	22	17.5%	11	16.2%	6	6.9%
計	67	100%	126	100%	68	100%	140	100%

※ 厚生労働省、国保医療課医療福祉班、医療機関 等

