

令和4年度における『神戸市医療安全相談窓口』相談状況

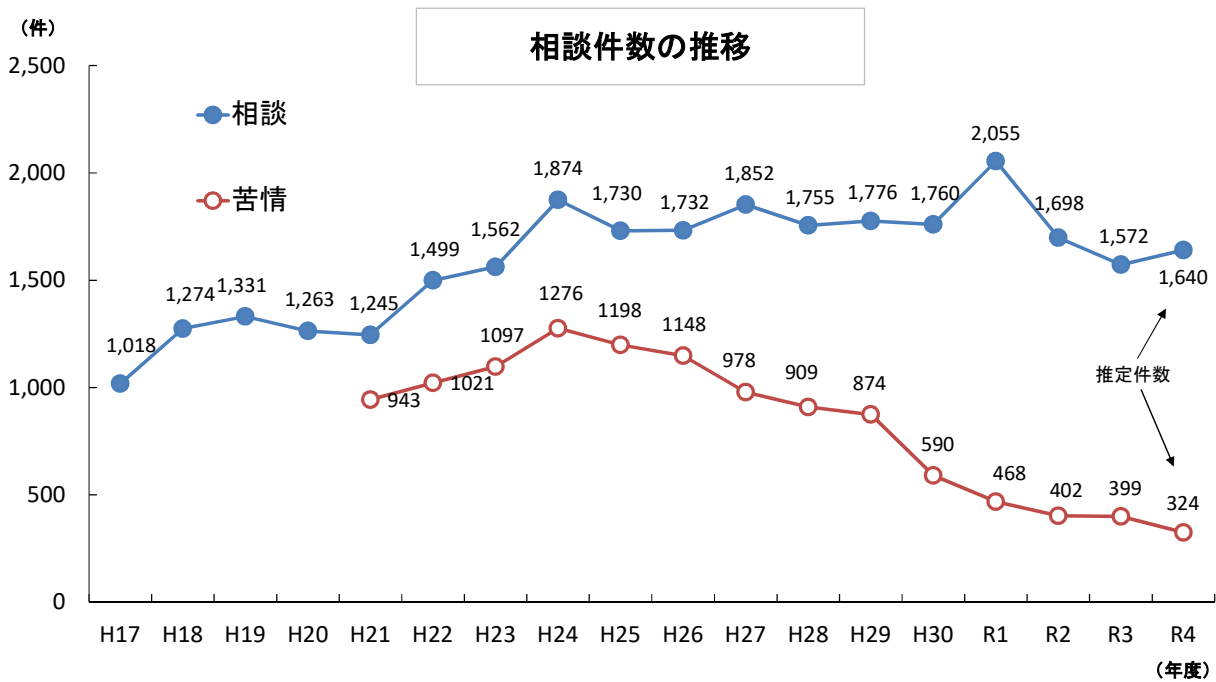
資料1

1. 月別相談件数の推移

【重度リピータを除く】

令和3年度の相談件数は1572件であり、例年よりやや少ない件数であった。令和4年度4～10月の相談件数は948件（年間予想1640件）と例年よりやや少ない件数であった。
 ※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。

	R4年度	R3年度	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
	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	114	114	186	139	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105	66
5月	119	99	107	159	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102	93
6月	124	153	142	193	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126	118
7月	156	133	165	234	122	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98	110
8月	186	141	138	181	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114	87
9月	121	139	130	169	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97	73
10月	128	142	178	207	185	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131	79
11月		140	126	161	152	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112	88
12月		120	151	153	115	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80	65
1月		141	122	128	156	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77	71
2月		109	109	182	159	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106	84
3月		141	144	149	138	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126	84
総計	948	1,572	1,698	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



1-1. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

令和4年度4～10月の新規相談者数は948件で昨年より少し増加しており、再相談は133件、再相談率は14.0%であり、昨年とほぼ変わらない結果となった。

	令和4年度				令和3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	114	105	9	7.9%	114	95	19	16.7%	186	142	44	23.7%	139	120	19	13.7%
5月	119	111	8	6.7%	99	88	11	11.1%	107	84	23	21.5%	159	124	35	22.0%
6月	124	104	20	16.1%	153	142	11	7.2%	142	104	38	26.8%	193	148	45	23.3%
7月	156	128	28	17.9%	133	122	11	8.3%	165	124	41	24.8%	234	151	83	35.5%
8月	186	164	22	11.8%	141	129	12	8.5%	138	105	33	23.9%	181	141	40	22.1%
9月	121	100	21	17.4%	139	124	15	10.8%	130	88	42	32.3%	169	140	29	17.2%
10月	128	103	25	19.5%	142	120	22	15.5%	178	117	61	34.3%	207	158	49	23.7%
11月					140	121	19	13.6%	126	95	31	24.6%	161	129	32	19.9%
12月					120	92	28	23.3%	151	107	44	29.1%	153	114	39	25.5%
1月					141	123	18	12.8%	122	95	27	22.1%	128	108	20	15.6%
2月					109	85	24	22.0%	109	83	26	23.9%	182	143	39	21.4%
3月					141	109	32	22.7%	144	109	35	24.3%	149	125	24	16.1%
総計	948	815	133	14.0%	1,572	1,350	222	14.1%	1,698	1,253	445	26.2%	2,055	1,601	454	22.1%
4～9月分	820	712	108		779	700	79		868	647	221		1075	824	251	

※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4年度4～10月の再相談者数は36人で再相談平均回数は3.9回であった。

令和4年度			令和3年度			令和2年度			令和元年度		
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
39	1	39	28	1	28	39	1	39	430	1	430
8	1	8	19	1	19	31	1	31	41	1	41
7	1	7	13	1	13	26	1	26	21	1	21
5	3	15	10	2	20	20	2	40	20	1	20
4	5	20	8	2	16	15	2	30	13	2	26
3	10	30	5	1	5	13	1	13	12	2	24
2	20	40	4	4	16	12	2	24	11	1	11
—	—	—	3	8	24	10	1	10	10	3	30
—	—	—	2	46	92	9	1	9	8	4	32
—	—	—	—	—	—	8	3	24	7	3	21
—	—	—	—	—	—	7	2	14	6	3	18
—	—	—	—	—	—	6	1	6	5	8	40
—	—	—	—	—	—	5	6	30	4	16	64
—	—	—	—	—	—	4	11	44	3	23	69
—	—	—	—	—	—	3	28	84	2	114	228
—	—	—	—	—	—	2	87	174	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	41	159	計	66	233	計	149	385	計	182	645
再相談平均回数	3.9		再相談平均回数	3.5		再相談平均回数	2.6		再相談平均回数	3.5	

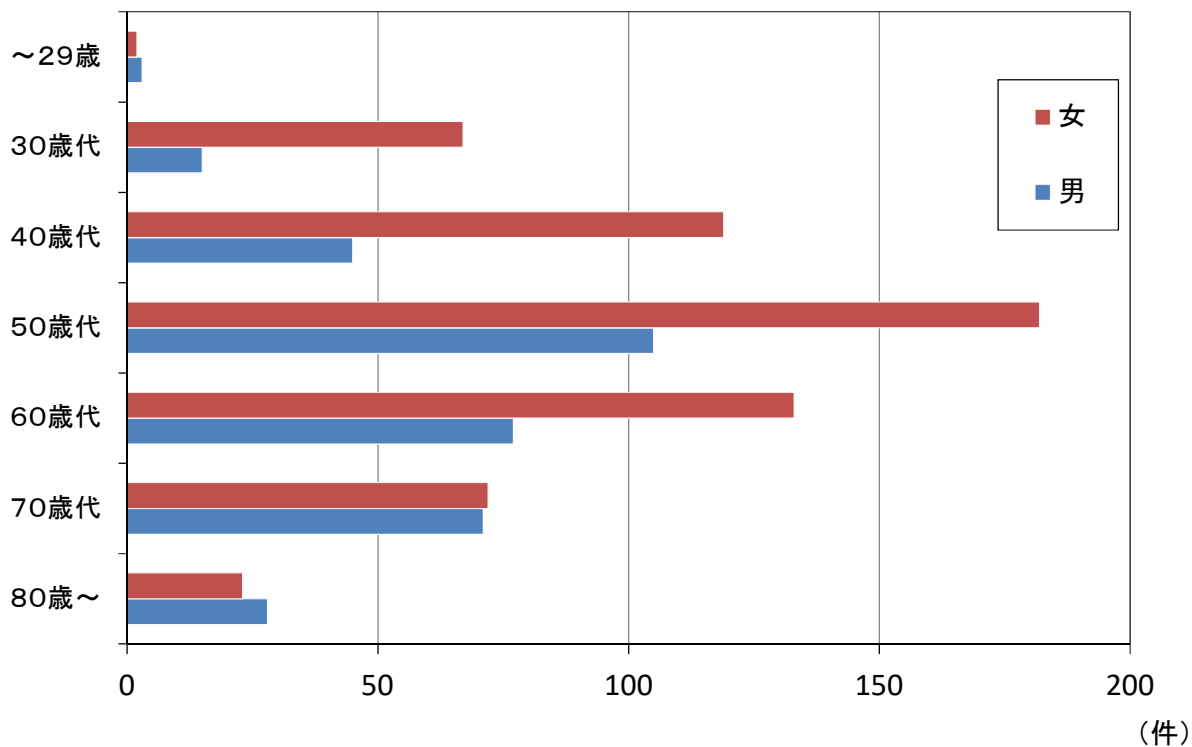
※年度をまたがった相談であっても、今年度を初回として算定しています。
 ※令和元年度については、重度リピーターを除き再相談平均回数を計算した。

2. 相談者の性・年代別推移

令和4年度4～10月の全相談件数948件中、男性345人(36.5%)、女性599人(63.5%)不明4件で、例年通り女性の方が多かった。また、年代別では、50歳代が最も多く287人(30.4%)、次いで60歳代で210人(22.2%)、40歳代で164人(17.4%)であった。

年代	令和4年度				令和3年度				令和2年度				令和元年度			
	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	3	2	5	0.5%	10	23	33	2.1%	10	25	35	2.1%	15	52	67	3.3%
30歳代	15	67	82	8.7%	37	130	167	10.6%	67	113	180	10.6%	112	226	338	16.4%
40歳代	45	119	164	17.4%	96	212	308	19.6%	119	196	315	18.5%	113	213	326	15.9%
50歳代	105	182	287	30.4%	186	222	408	26.0%	178	187	365	21.5%	161	300	461	22.4%
60歳代	77	133	210	22.2%	149	143	292	18.6%	165	168	333	19.6%	154	222	376	18.3%
70歳代	71	72	143	15.1%	111	145	256	16.3%	222	188	410	24.1%	198	194	392	19.1%
80～歳	28	23	51	5.4%	61	38	99	6.3%	20	41	61	3.6%	48	45	93	4.5%
不明	1	1	2	0.2%	4	3	7	0.4%	0	0	0	0.0%	1	1	2	0.1%
総計	345	599	944	100.0%	654	916	1,570	100.0%	781	918	1,699	100.0%	802	1,253	2,055	100.0%
%	36.5%	63.5%	100%	—	41.7%	58.3%	100%	—	46.0%	54.0%	100%	—	39.0%	61.0%	100%	—

令和4年度4～10月 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4年度4～10月の全相談件数948件中、病院は357件(37.6%)・新規相談312件(32.9%)、診療所は315件(33.2%)・新規相談244件(25.7%)、歯科診療所は47件(4.9%)・新規相談44件(4.6%)、薬局は20件(2.1%)・新規相談18件(1.8%)であった。また再相談率は病院12.6%、診療所22.5%、歯科診療所6.4%、薬局10.0%であった。例年病院の再相談率が最も高いが、今年度は診療所の再相談率が上回った。

	病 院								診 療 所							
	令和4年度				令和3年度				令和4年度				令和3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	50	47	3	6.0%	33	27	6	18.2%	35	29	6	17.1%	37	27	10	27.0%
5月	48	41	7	14.6%	44	37	7	15.9%	31	30	1	3.2%	26	25	1	3.8%
6月	39	35	4	10.3%	52	47	5	9.6%	40	33	7	17.5%	37	34	3	8.1%
7月	59	50	9	15.3%	37	33	4	10.8%	46	30	16	34.8%	36	32	4	11.1%
8月	58	56	2	3.4%	35	32	3	8.6%	69	52	17	24.6%	33	26	7	21.2%
9月	42	35	7	16.7%	48	41	7	14.6%	44	34	10	22.7%	30	24	6	20.0%
10月	61	48	13	21.3%	50	33	17	34.0%	50	36	14	28.0%	45	34	11	24.4%
11月			0	#####	49	42	7	14.3%			0	#####	35	32	3	8.6%
12月			0	#####	59	36	23	39.0%			0	#####	24	17	7	29.2%
1月			0	#####	44	33	11	25.0%			0	#####	34	26	8	23.5%
2月			0	#####	38	22	16	42.1%			0	#####	33	22	11	33.3%
3月			0	#####	46	33	13	28.3%			0	#####	46	26	20	43.5%
総計	357	312	45	12.6%	535	416	119	22.2%	315	244	71	22.5%	416	325	91	21.9%

	歯科診療所								薬 局							
	令和4年度				令和3年度				令和4年度				令和3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	4	4	0	0.0%	6	6	0	0.0%	0	0	0	#####	5	4	1	20.0%
5月	13	13	0	0.0%	2	2	0	0.0%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
6月	6	6	0	0.0%	16	15	1	6.3%	5	3	2	40.0%	6	5	1	16.7%
7月	7	7	0	0.0%	11	11	0	0.0%	4	4	0	—	1	0	1	—
8月	7	6	1	14.3%	13	13	0	0.0%	2	2	0	0.0%	2	2	0	0.0%
9月	8	6	2	25.0%	12	11	1	8.3%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
10月	2	2	0	0.0%	11	7	4	36.4%	3	3	0	0.0%	3	3	0	0.0%
11月			0	#####	5	5	0	0.0%			0	#####	0	0	0	—
12月			0	#####	5	5	0	0.0%			0	#####	2	2	0	0.0%
1月			0	#####	10	8	2	20.0%			0	#####	0	0	0	—
2月			0	#####	7	7	0	0.0%			0	#####	3	3	0	0.0%
3月			0	#####	5	5	0	0.0%			0	#####	0	0	0	—
総計	47	44	3	6.4%	103	95	8	7.8%	20	18	2	10.0%	24	21	3	12.5%

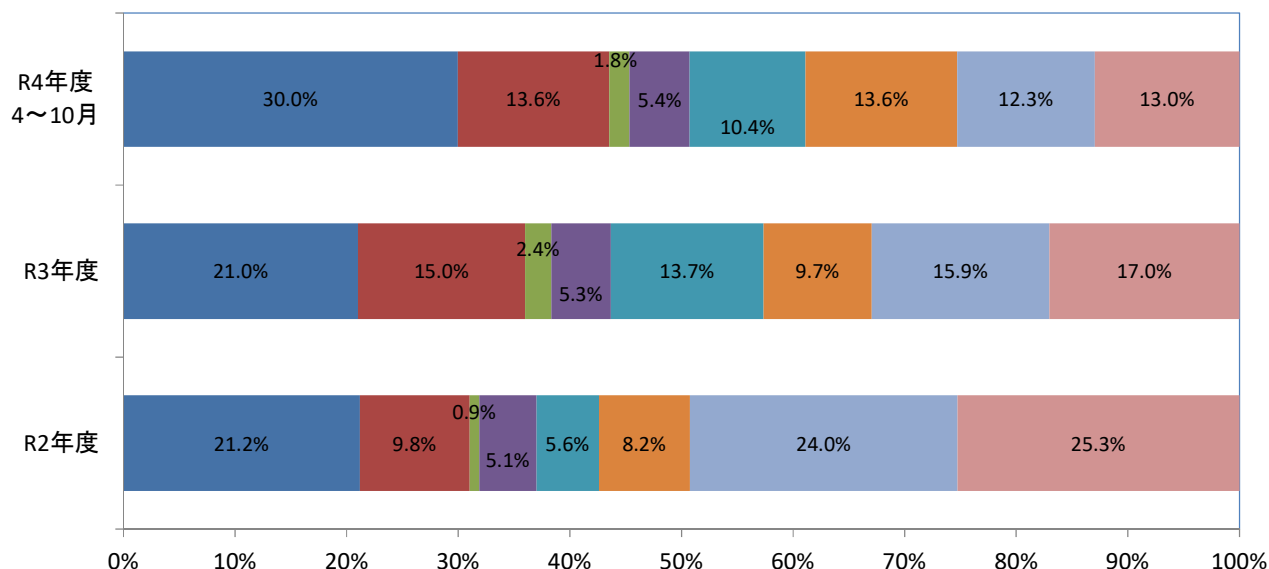
4. 相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

令和4年度4～10月の全相談件数948件中、新規相談者数は818件であった。内容としては、『医療行為・医療内容』が最も高率で245件(30.0%)、次いで、『コミュニケーションに関すること』と『医療知識等を問うもの』が111件(13.6%)であった。

内 容 分 類	令和4年度4～10月				令和3年度				令和2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	321	33.9%	245	30.0%	336	21.4%	284	21.0%	401	23.6%	265	21.2%
2. コミュニケーションに関すること	129	13.6%	111	13.6%	259	16.5%	202	15.0%	162	9.5%	123	9.8%
3. 医療機関の施設	16	1.7%	15	1.8%	37	2.4%	32	2.4%	15	0.9%	11	0.9%
4. 医療情報等の取扱	52	5.5%	44	5.4%	95	6.0%	72	5.3%	97	5.7%	64	5.1%
うち、4-1 カルテ開示	7	13.5%	6	13.6%	16	16.8%	11	15.3%	15	15.5%	10	15.6%
うち、4-5 診断書等	27	51.9%	21	47.7%	48	50.5%	31	43.1%	24	24.7%	21	32.8%
5. 医療機関等の紹介、案内	87	9.2%	85	10.4%	187	11.9%	185	13.7%	71	4.2%	70	5.6%
6. 医療費(診療報酬等)	113	11.9%	111	13.6%	138	8.8%	131	9.7%	110	6.5%	102	8.2%
7. 医療知識等を問うもの	104	11.0%	101	12.3%	245	15.6%	215	15.9%	339	20.0%	300	24.0%
うち、7-1 健康や病気に関すること	62	59.6%	62	61.4%	96	39.2%	96	44.7%	53	15.6%	50	16.7%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	12	11.5%	11	10.9%	75	30.6%	64	29.8%	247	72.9%	214	71.3%
8. その他	126	13.3%	106	13.0%	276	17.5%	230	17.0%	503	29.6%	316	25.3%
計	948	100%	818	100%	1,573	100%	1,351	100%	1,698	100%	1,251	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)

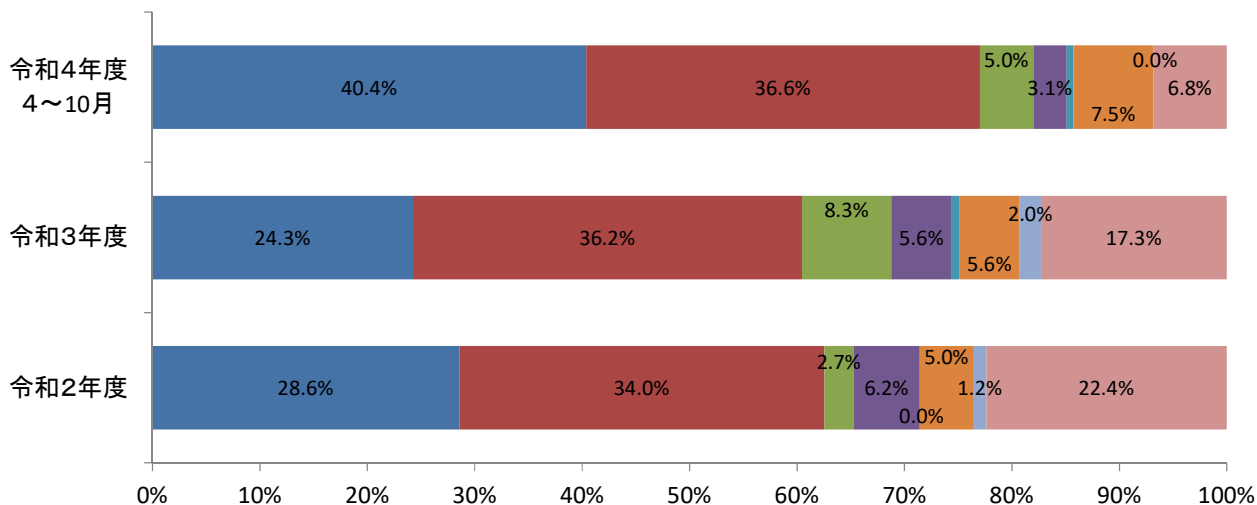
令和4年度4～10月の新規相談948件のうち、苦情は186件(19.6%)であった。苦情内容では、『医療行為・医療内容』が最も高率で 65件(40.4%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が59件(36.6%)であった。

【 苦 情 】

内 容 分 類	苦 情											
	令和4年度4～10月				令和3年度				令和2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	76	40.9%	65	40.4%	82	20.5%	73	24.3%	101	25.4%	74	28.6%
2. コミュニケーションに関すること	66	35.5%	59	36.6%	146	36.5%	109	36.2%	116	29.2%	88	34.0%
3. 医療機関の施設	9	4.8%	8	5.0%	29	7.3%	25	8.3%	11	2.8%	7	2.7%
4. 医療情報等の取扱	5	2.7%	5	3.1%	38	9.5%	17	5.6%	40	10.1%	16	6.2%
うち、4-1 カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	7	18.4%	2	11.8%	1	2.5%	1	6.3%
うち、4-5 診断書等	1	20.0%	1	20.0%	24	63.2%	9	52.9%	8	20.0%	5	31.3%
5. 医療機関等の紹介、案内	1	0.5%	1	0.6%	2	0.5%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	14	7.5%	12	7.5%	20	5.0%	17	5.6%	15	3.8%	13	5.0%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	0	0.0%	8	2.0%	6	2.0%	3	0.8%	3	1.2%
うち、7-1 健康や病気に関すること	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8. その他	15	8.1%	11	6.8%	75	18.8%	52	17.3%	111	28.0%	58	22.4%
計	186	100%	161	100%	400	100%	301	100%	397	100%	259	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)

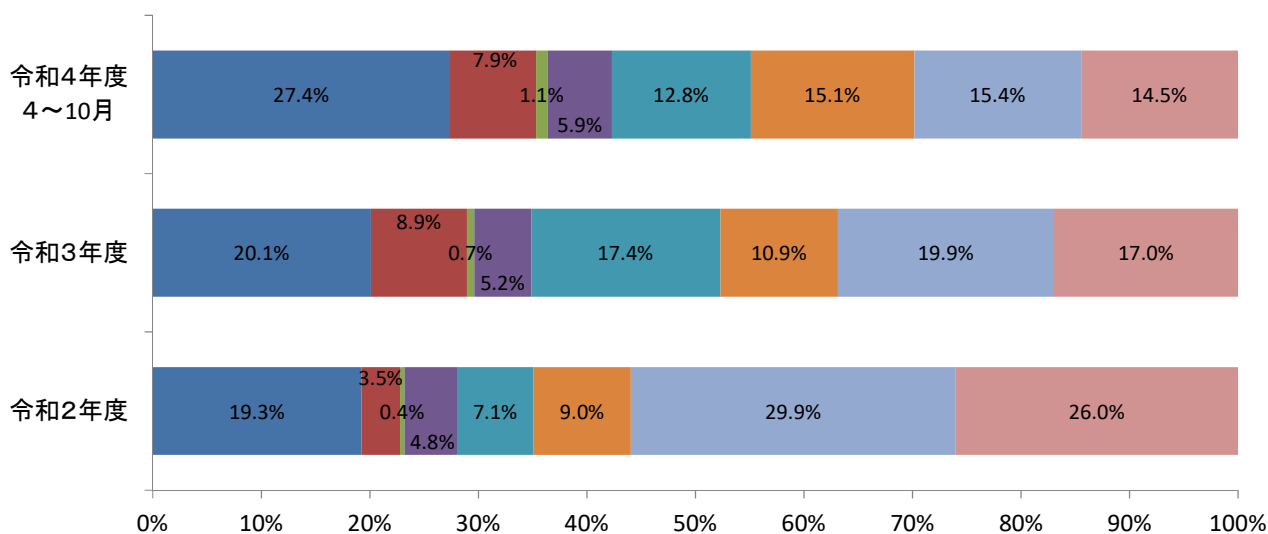
令和4年度4～10月の全相談948件のうち、相談件数は762件(80.4%)であった。相談内容では、『医療行為・医療内容』が最も高率で180件(27.4%)、次いで『医療知識等を問うもの』が101件(15.4%)であった。

【 相 談 】

内 容 分 類	相 談											
	令和4年度4～10月				令和3年度				令和2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	245	32.2%	180	27.4%	254	21.7%	211	20.1%	300	23.1%	191	19.3%
2. コミュニケーションに関すること	63	8.3%	52	7.9%	113	9.6%	93	8.9%	46	3.5%	35	3.5%
3. 医療機関の施設	7	0.9%	7	1.1%	8	0.7%	7	0.7%	4	0.3%	4	0.4%
4. 医療情報等の取扱	47	6.2%	39	5.9%	57	4.9%	55	5.2%	57	4.4%	48	4.8%
うち、4-1 カルテ開示	7	0.9%	6	0.9%	9	0.8%	9	0.9%	14	1.1%	9	0.9%
うち、4-5 診断書等	26	3.4%	20	3.0%	24	2.0%	22	2.1%	16	1.2%	16	1.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	86	11.3%	84	12.8%	185	15.8%	183	17.4%	71	5.5%	70	7.1%
6. 医療費(診療報酬等)	99	13.0%	99	15.1%	118	10.1%	114	10.9%	95	7.3%	89	9.0%
7. 医療知識等を問うもの	104	13.6%	101	15.4%	237	20.2%	209	19.9%	336	25.8%	297	29.9%
うち、7-1 健康や病気に関すること	62	8.1%	62	9.4%	96	8.2%	96	9.1%	53	4.1%	50	5.0%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	12	1.6%	11	1.7%	75	6.4%	64	6.1%	247	19.0%	214	21.6%
8. その他	111	14.6%	95	14.5%	201	17.1%	178	17.0%	392	30.1%	258	26.0%
計	762	100%	657	100%	1,173	100%	1,050	100%	1,301	100%	992	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

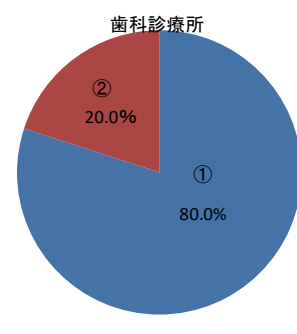
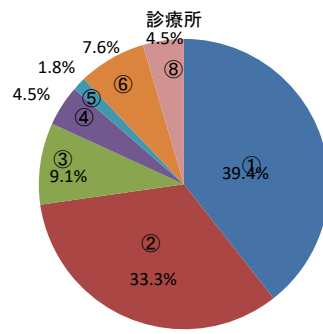
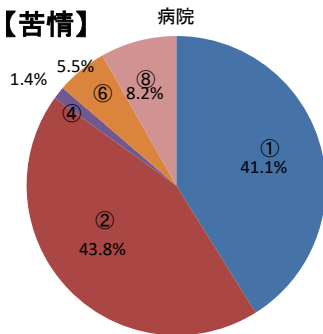


5-1. 相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

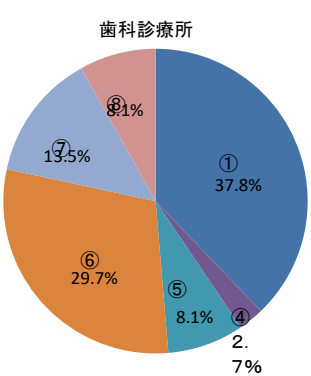
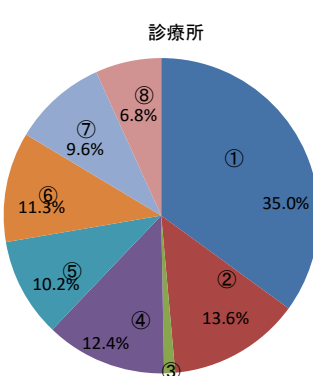
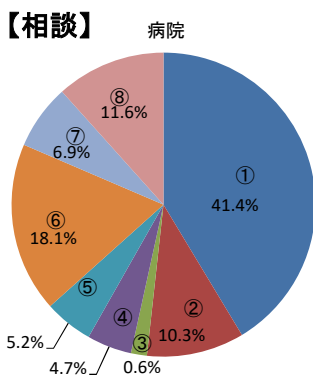
令和4年度4～10月の新規相談818件について、対象施設別に集計した。
 苦情内容について、病院は「コミュニケーションに関すること」が最も多く、ついで「医療行為・医療内容」が多かった。診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多かった。
 相談内容について、病院は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「医療費(診療報酬等)」が多かった。診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」が多かった。歯科診療所は「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「医療費(診療報酬等)」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	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	30	41.1%	96	41.4%	26	39.4%	62	35.0%	4	80.0%	14	37.8%	3	37.5%	1	11.1%
2. コミュニケーションに関すること	32	43.8%	24	10.3%	22	33.3%	24	13.6%	1	20.0%	0	0.0%	3	37.5%	1	11.1%
3. 医療機関の施設	0	0.0%	4	1.7%	6	9.1%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
4. 医療情報等の取扱	1	1.4%	11	4.7%	3	4.5%	22	12.4%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
うち、4-1 カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	22.7%	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	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%	12	5.2%	1	1.5%	18	10.2%	0	0.0%	3	8.1%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	4	5.5%	42	18.1%	5	7.6%	20	11.3%	0	0.0%	11	29.7%	2	25.0%	0	0.0%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	16	6.9%	0	0.0%	17	9.6%	0	0.0%	5	13.5%	0	0.0%	3	33.3%
うち、7-1 健康や病気に関して	0	0.0%	9	56.3%	0	0.0%	6	35.3%	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%
うち、7-2 薬(品)に関すること	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	4	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	33.3%
8. その他	6	8.2%	27	11.6%	3	4.5%	12	6.8%	0	0.0%	3	8.1%	0	0.0%	3	33.3%
計	73	100%	232	100%	66	100%	177	100%	5	100%	37	100%	8	100%	9	100%

【苦情】



【相談】



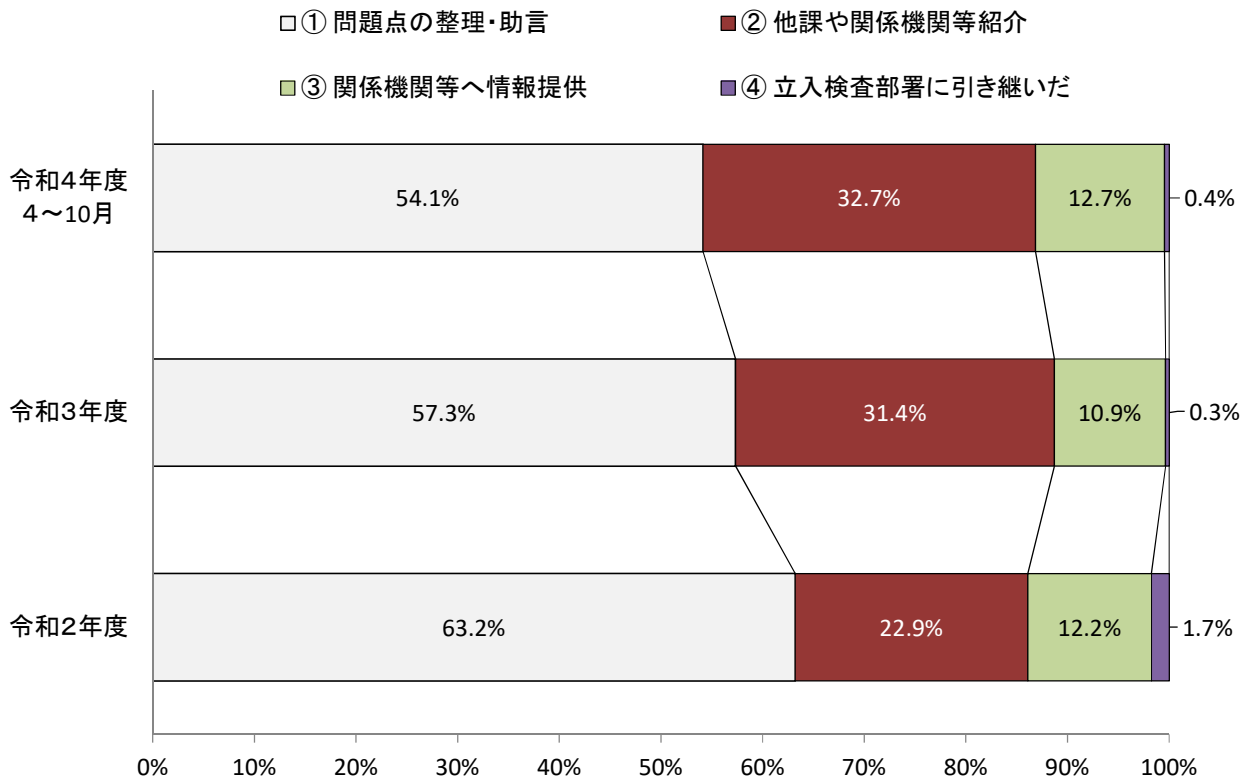
- ① 医療行為
- ② コミュニケーション
- ③ 医療施設
- ④ 医療情報
- ⑤ 医療機関の案内
- ⑥ 医療費
- ⑦ 医療知識等
- ⑧ その他

6. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

令和4年度4～10月の新規相談818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490件(54.1%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の296件(32.7%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は115件(12.7%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは4件(0.4%)であった。(対応方法については複数選択可)

区 分	令和4年度4～10月				令和3年度				令和2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)	601	57.7%	490	54.1%	988	58.9%	828	57.3%	1,248	67.4%	873	63.2%
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)	304	29.2%	296	32.7%	479	28.6%	453	31.4%	345	18.6%	316	22.9%
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	133	12.8%	115	12.7%	202	12.0%	158	10.9%	228	12.3%	168	12.2%
4. 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4	0.4%	4	0.4%	8	0.5%	5	0.3%	31	1.7%	24	1.7%
総 計 (延べ対応)	1,042	100%	905	100%	1,677	100%	1,444	100%	1,852	100%	1,381	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



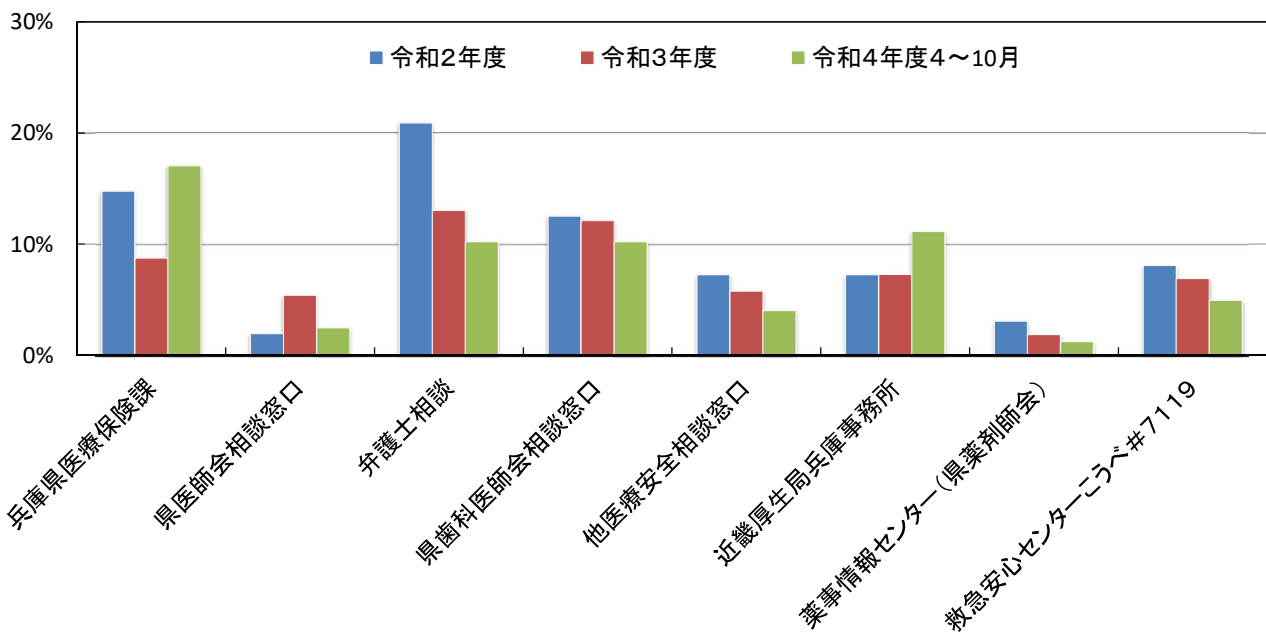
7. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

令和4年度4～10月の相談のうち、『他の行政機関・関係機関を案内した』323件の案内先について、『兵庫県医療保険課』が55件（17.0%）と最も多かった。次いで『近畿厚生局兵庫事務所』が36件（11.1%）であった。

（重複紹介あり）

案内先	令和4年度4～10月		令和3年度		令和2年度		令和元年度		
	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	55	17.0%	47	8.8%	53	14.8%	43	10.0%	
県医師会相談窓口	8	2.5%	29	5.4%	7	1.9%	11	2.6%	
弁護士相談	33	10.2%	70	13.0%	75	20.9%	130	30.4%	
（内訳）	兵庫県弁護士会	29	—	29	—	2	—	16	—
	法テラス兵庫	0	—	17	—	36	—	44	—
	医療ADR	0	—	5	—	35	—	45	—
	市民相談室（区役所含む）	11	—	38	—	2	—	25	—
	兵庫医療問題研究会	1	—	2	—	0	—	0	—
県歯科医師会相談窓口	33	10.2%	65	12.1%	45	12.5%	46	10.7%	
他医療安全相談窓口	13	4.0%	31	5.8%	26	7.2%	19	4.4%	
近畿厚生局兵庫事務所	36	11.1%	39	7.3%	26	7.2%	41	9.6%	
保健福祉部（あんしんすこやか係等）	18	5.6%	14	2.6%	0	0.0%	9	2.1%	
薬事情報センター（県薬剤師会）	4	1.2%	10	1.9%	11	3.1%	22	5.1%	
神戸市精神保健福祉センター	5	1.5%	1	0.2%	10	2.8%	13	3.0%	
後期高齢者医療広域連合	0	0.0%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	
兵庫県警察生活安全部	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
救急安心センターこうべ#7119	16	5.0%	37	6.9%	29	8.1%	45	10.5%	
他の相談機関（※）	102	31.6%	192	35.8%	77	21.4%	49	11.4%	
総 計	323	100.0%	537	100.0%	359	100%	428	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



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4年度4～10月の全相談948件中、当相談窓口の紹介元が確認できたのは125件（13.1%）であった。確認できた紹介先中、『区保健福祉部（あんしんすこやか係等）』からの紹介が50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38件、『生活情報センター（消費者センター含）』からの相談12件の順であった。

案内元	令和4年度4～10月		令和3年度		令和2年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
医師会	11	8.8%	12	7.1%	26	15.3%	32	33.1%
市役所（コールセンター含）	38	30.4%	54	32.0%	40	23.5%	13	19.4%
区保健福祉部（あんしんすこやか係等）	50	40.0%	44	26.0%	26	15.3%	24	14.3%
インターネット	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	4.6%
歯科医師会	2	1.6%	0	0.0%	1	0.6%	1	1.7%
近畿厚生局	1	0.8%	1	0.6%	4	2.4%	6	2.3%
生活情報センター（消費者センター含）	12	9.6%	11	6.5%	12	7.1%	22	9.1%
他府県医療安全相談窓口	3	2.4%	4	2.4%	25	14.7%	6	4.6%
市民相談室	1	0.8%	4	2.4%	2	1.2%	0	2.3%
その他（※）	7	5.6%	39	23.1%	34	20.0%	22	6.9%
計	125	100%	169	100%	170	100%	126	100%

※ 大阪NPO、医療機関 等

