

資料 7 A I による医療相談の実証実験について



地方自治体と民間企業が協力し地域の社会課題の解決を目指す兵庫県の事業「ひょうご TECH イノベーションプロジェクト」に参加し、A I による医療相談の実証実験を行いました。

1. 事業主体・協力体制

- 事業主体：兵庫県
- 参加団体：姫路市、株式会社 eiicon
メディアリンク株式会社

2. 趣旨・目的

- 医療従事者の負担を軽減するためのツールとなり得る、A I 医療相談システムの効果や課題を検証することで、夜間や休日でも安心して医療を受けられる持続可能な地域医療の実現を目指す。

3. 実施概要

- 期間：令和 7 年 12 月 22 日から令和 8 年 2 月 15 日
- 内容：こども（15 歳以下）の病気などの問い合わせを音声案内またはチャットボットにより A I が自動回答を行う。

4. 実施結果

- 利用件数
A I 音声案内約 150 件、A I チャットボット約 600 件
- 利用者アンケート
 - ・時間や場所を問わず相談できるので便利
 - ・優しい言葉や丁寧な対応による気持ちが楽になった
 - ・操作や入力方法が分かりにくい
 - ・回答の正確性と信頼性に不安がある
- まとめ
A I 医療相談は便利である一方、操作性や回答の正確性、緊急時の対応力に改善の余地がある。今後については、慎重に判断し引き続き検討していく。