

令和7年度 第3回市政モニターアンケート調査結果

1 アンケート内容

(1) アンケートテーマ

AIによる医療相談の実証実験に関するアンケート(所管課:地域医療課)

(2) アンケート目的

AIによる自動回答ができるAI音声案内/AIチャットボットについて、実証実験を行い、本利用に向けた改善等のための参考資料とするため。

(3) アンケート項目

17項目

- ・AI音声案内及びAIチャットボットの利用の有無について
- ・AI音声案内及びAIチャットボットを利用した感想について
- ・AI音声案内及びAIチャットボットの改善してほしい点について
- ・AIによる医療相談に対する意識について など

(4) アンケート対象

令和7年度高校生モニター(50名)

(5) アンケート方法

姫路市オンライン手続ポータルサイトを活用

(6) アンケート期間

令和8年1月8日(木)から令和8年1月21日(水)まで

2 回答状況

(1) 有効回答数

36

(2) 回答率

72.0%

(3) 回答集計

次ページ以降のとおり

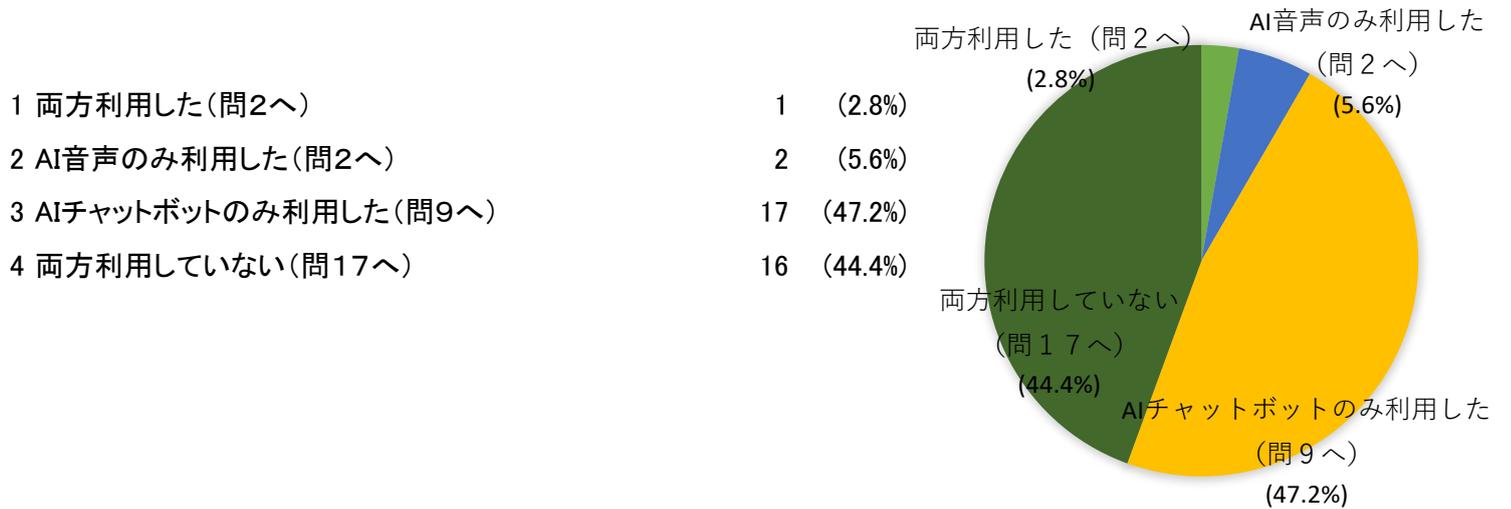
アンケート回答者の属性

性別

男性	4	(11.1%)
女性	32	(88.9%)
その他	0	(0.0%)

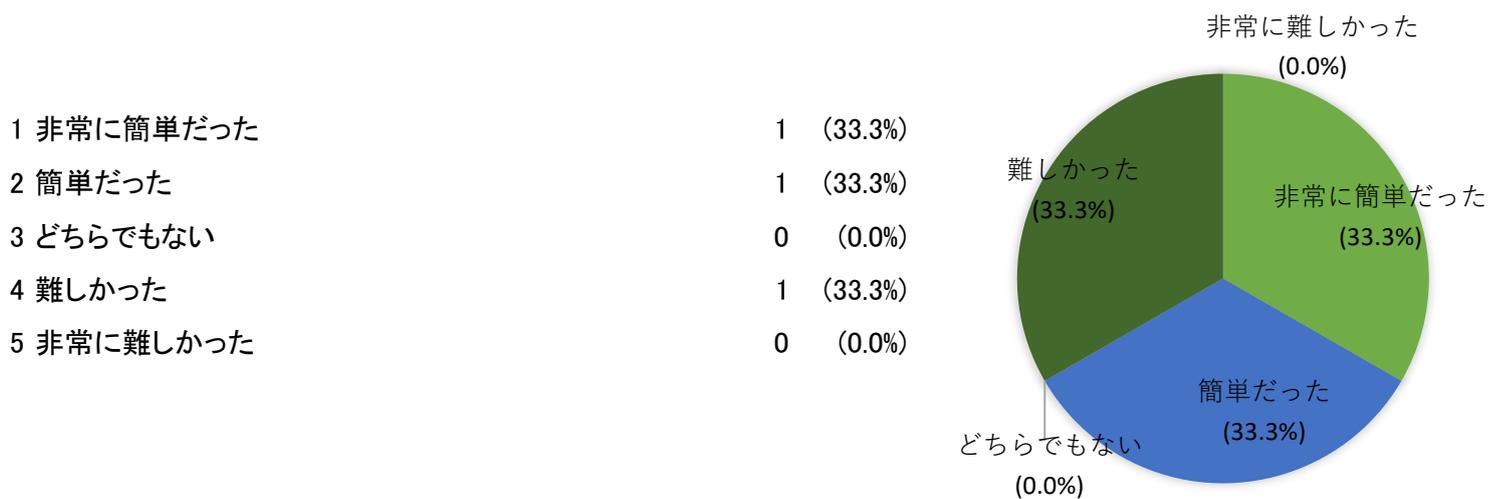
質問1

AIによる医療相談の実証実験において、AI音声案内とAIチャットボットは利用されましたか。



質問2

問2においてAI音声案内を利用したと答えられた方におたずねします。「AI音声案内」の操作は簡単でしたか。

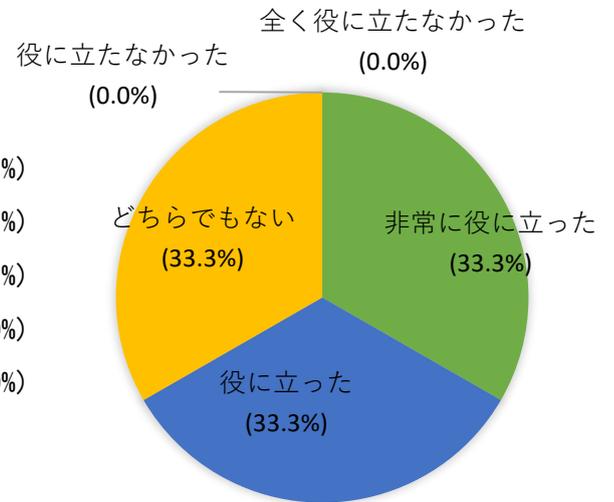


質問3

AI音声案内の回答内容は役に立ちましたか。

- 1 非常に役に立った
- 2 役に立った
- 3 どちらでもない
- 4 役に立たなかった
- 5 全く役に立たなかった

1	(33.3%)
1	(33.3%)
1	(33.3%)
0	(0.0%)
0	(0.0%)

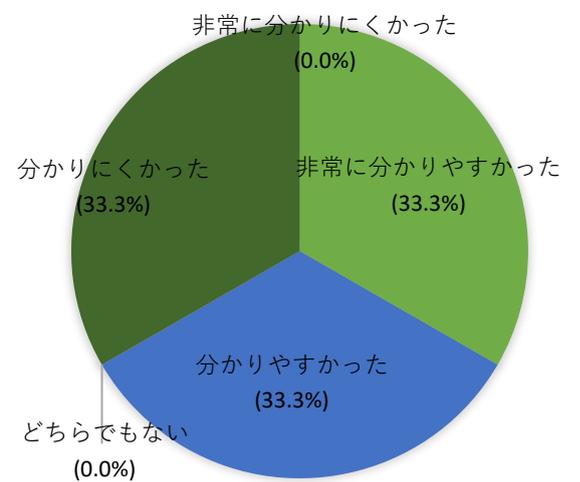


質問4

AI音声案内の回答のわかりやすさについてどのようにお感じになりましたか

- 1 非常に分かりやすかった
- 2 分かりやすかった
- 3 どちらでもない
- 4 分かりにくかった
- 5 非常に分かりにくかった

1	(33.3%)
1	(33.3%)
0	(0.0%)
1	(33.3%)
0	(0.0%)



質問5

今回、音声案内を利用されたのは、ご自身またはご家族のどのような症状についてでしたか。(例:発熱、腹痛、切り傷、その他)

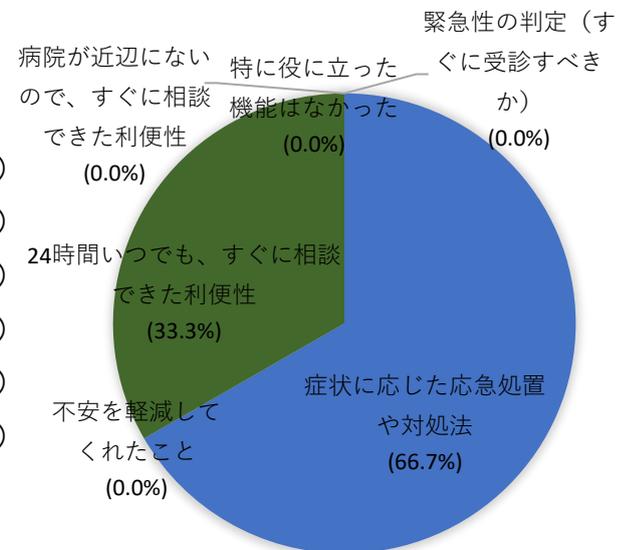
- ・ 頭痛
- ・ 発熱

質問6

AI音声案内を利用した際、最も役に立ったと感じた機能を選んでください。

- 1 緊急性の判定(すぐに受診すべきか)
- 2 症状に応じた応急処置や対処法
- 3 不安を軽減してくれたこと
- 4 24時間いつでも、すぐに相談できた利便性
- 5 病院が近辺にないので、すぐに相談できた利便性
- 6 特に役に立った機能はなかった

0 (0.0%)
2 (66.7%)
0 (0.0%)
1 (33.3%)
0 (0.0%)
0 (0.0%)

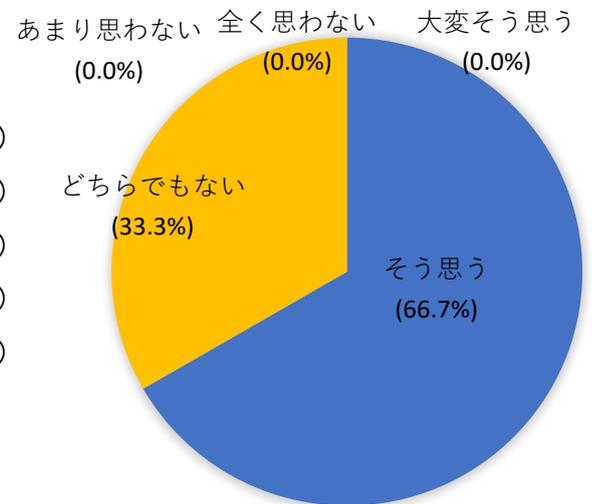


質問7

AI音声案内を今後も利用したいと思いますか

- 1 大変そう思う
- 2 そう思う
- 3 どちらでもない
- 4 あまり思わない
- 5 全く思わない

0 (0.0%)
2 (66.7%)
1 (33.3%)
0 (0.0%)
0 (0.0%)

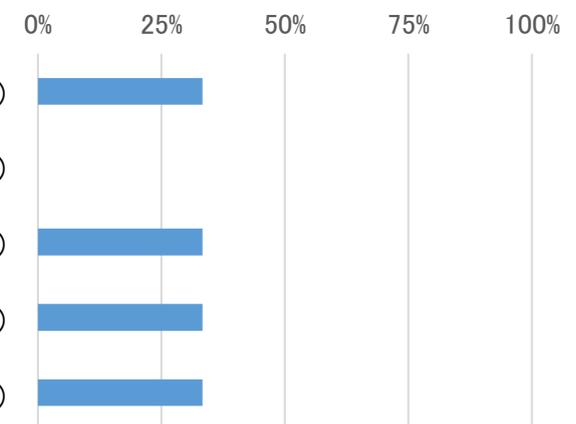


質問8

AI音声案内の改善してほしい点はありませんか(複数選択可)

- 1 自分の声や症状がAIにうまく伝わらない(聞き取り精度)
- 2 こちらの発言が終わる前にAIが話し始めてしまう(割り込み)
- 3 AIの話し方が速すぎる、または遅すぎる
- 4 症状に対するアドバイスが一般的すぎて、具体的な解決にならなかった
- 5 特に改善してほしい点はない

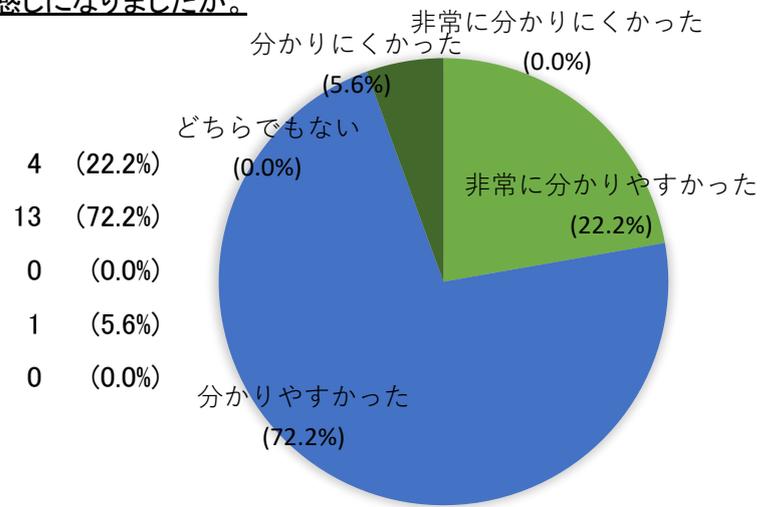
1 (33.3%)
0 (0.0%)
1 (33.3%)
1 (33.3%)
1 (33.3%)



質問9

AIチャットボットの回答の分かりやすさについて、どのように感じになりましたか。

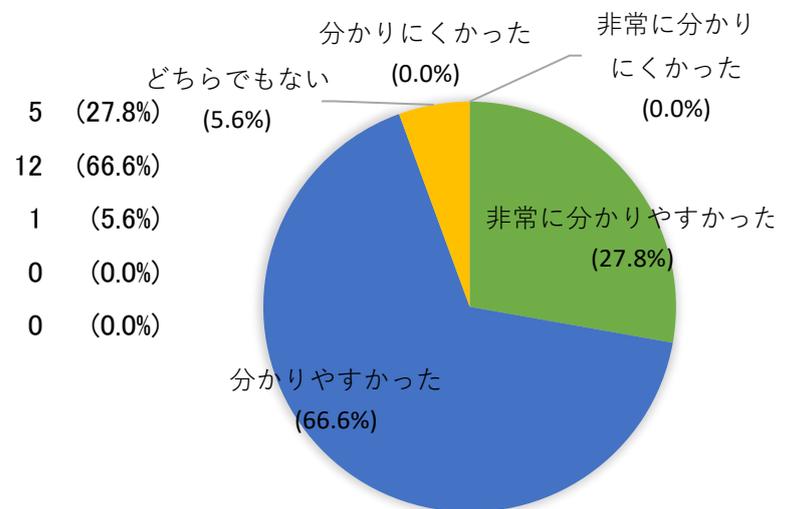
- 1 非常に分かりやすかった
- 2 分かりやすかった
- 3 どちらでもない
- 4 分かりにくかった
- 5 非常に分かりにくかった



質問10

AIチャットボットの回答内容は役に立ちましたか

- 1 非常に分かりやすかった
- 2 分かりやすかった
- 3 どちらでもない
- 4 分かりにくかった
- 5 非常に分かりにくかった



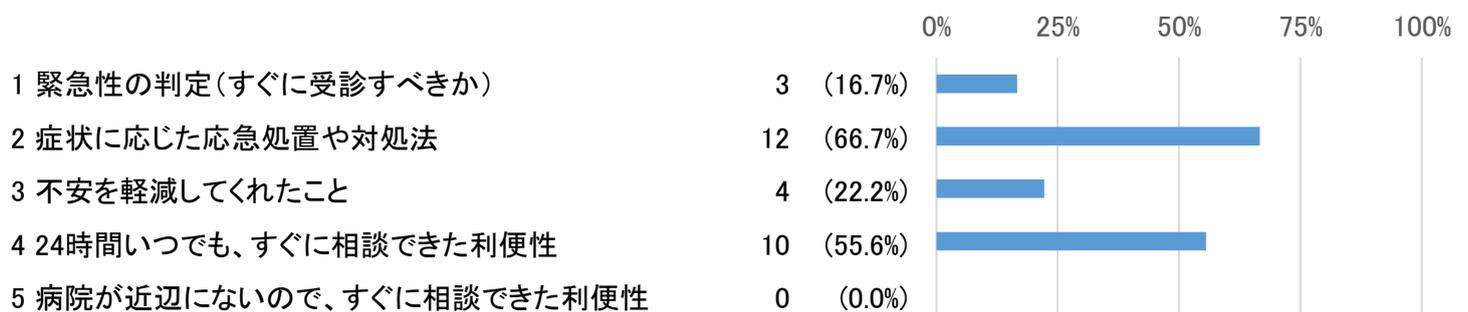
質問11

今回、AIチャットボットを利用されたのは、ご自身またはご家族のどのような症状についてでしたか(例:発熱、腹痛、切り傷、その他)

- ・ 頭痛
- ・ のどの痛み
- ・ だるさ
- ・ 鼻水
- ・ 倦怠感
- ・ 捻挫
- ・ 蕁麻疹(アレルギー症状)
- ・ 足の痛み
- ・ カフェイン中毒
- ・ 胸痛

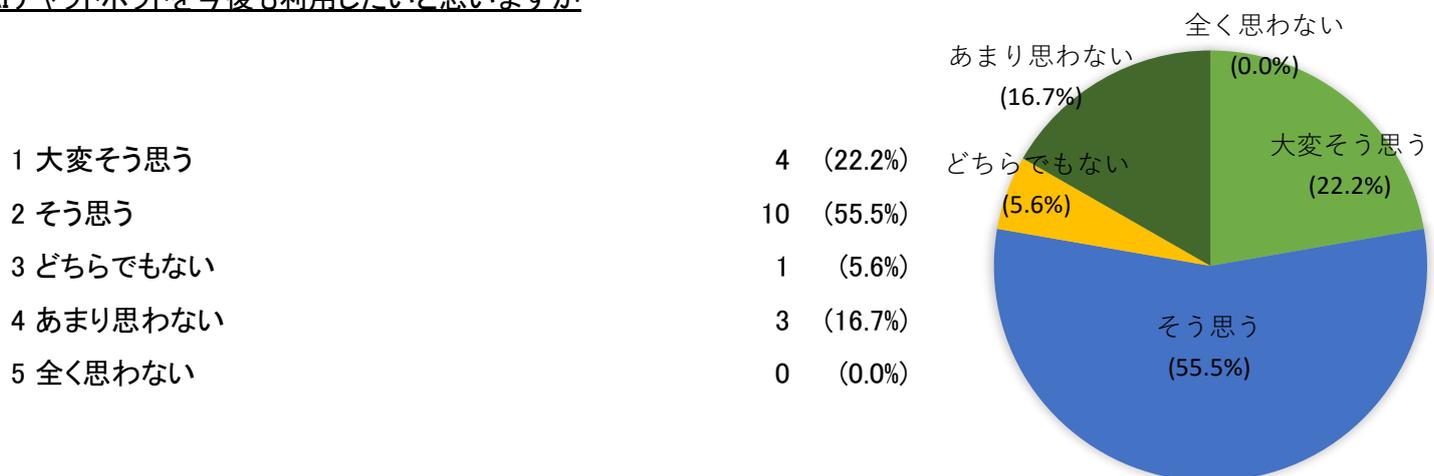
質問12

AIチャットボットを利用した際、最も役に立ったと感じた機能を選んでください(複数選択可)



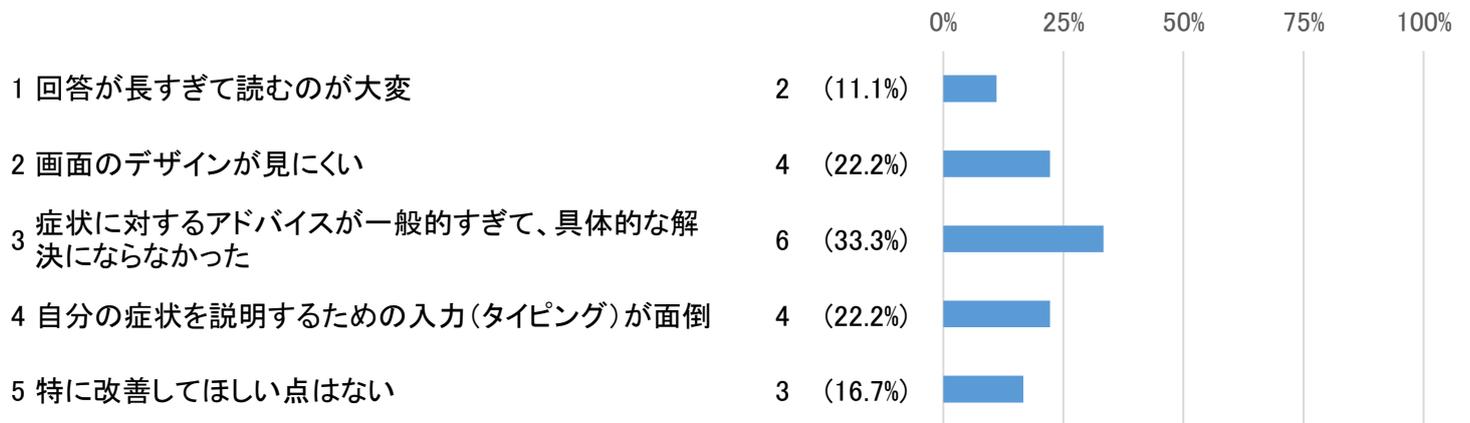
質問13

AIチャットボットを今後も利用したいと思いますか



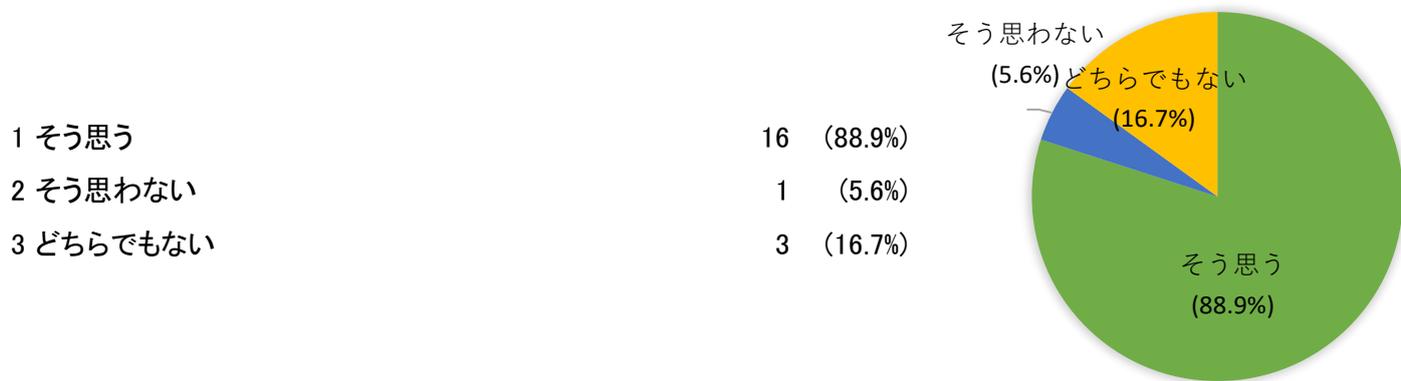
質問14

AIチャットボットの改善してほしい点がありますか(複数選択可)



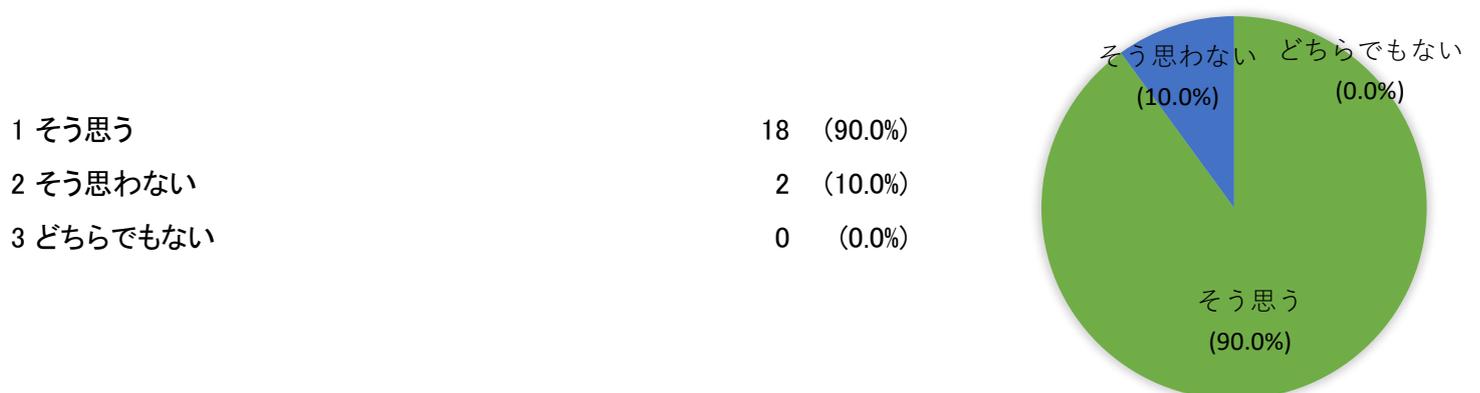
質問15

AIによる医療相談を電話やチャットを使って行うことは、市民に役立つと思いますか



質問16

AIによる医療相談を電話やチャットを使って行うことは、医療従事者の負担軽減につながると思いますか



質問17

医療相談についてAIを活用する事や姫路市の救急医療について、ここが足りない、こうあってほしい等、ご意見がありましたら、自由にご記入ください。

- ・ 優しい言葉をかけてもらえてすごく気持ちが楽になりました。普段相談しにくい症状とかを気にせず相談できてよかったです。
- ・ 音声案内を利用したとき、電話の切り時が分からなかった。アドバイスした後に「他に何か困っていることはありませんか」や、「お大事に」などの言葉があるとこちらも電話を切りやすいと思った。
- ・ 取り組み自体はすごく良くて、医療従事者の負担も軽減されるためいいと思った。ただ、チャットボットの内容として、どの症状でもタイピングしないといけないため、何個か定形文を用意して欲しい。
- ・ 医療従事者の方に相談できた方が安心な上、経験に基づいて回答してくださると思うので、あくまで補助的な利用が良いと思う。
- ・ 予約から待ち人数や待ち時間までをスマホ上で確認し、病院での滞在時間を減らさるような仕組みがあればいいと思います。
- ・ チャットで改行しようと改行キーを押した時に文章が送信されてしまった所、長文を書いた際に書いた文を確認しづらいのが少し面倒だと感じた。ただいつでも気軽に相談できるのはとてもいいと思いました
- ・ 特に利用したことがないのでわからないけど、色々進化が凄いなと感心ばかりです
- ・ スマホの操作が苦手な高齢者でも簡単に活用できたり相談できるようにしてほしい