

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年度市政モニター(211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

127

(2) 回答率

60.2%

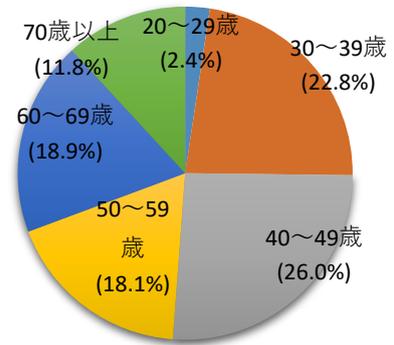
(3) 回答集計

次ページ以降のとおり

アンケート回答者の属性

年齢

20～29歳	3	(2.4%)
30～39歳	29	(22.8%)
40～49歳	33	(26.0%)
50～59歳	23	(18.1%)
60～69歳	24	(18.9%)
70歳以上	15	(11.8%)



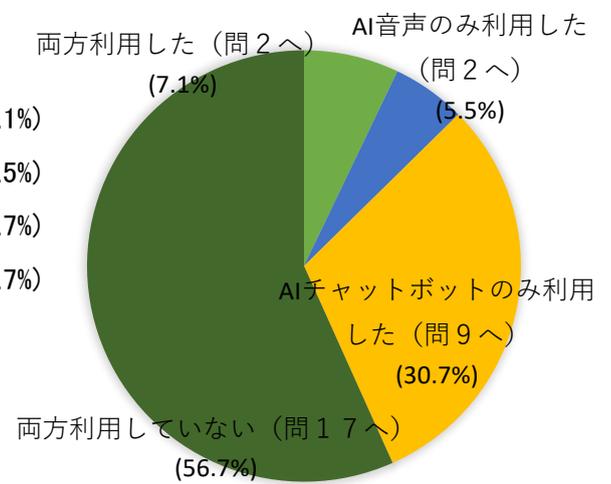
性別

男性	39	(30.7%)
女性	87	(68.5%)
その他	1	(0.8%)

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。

1 両方利用した(問2へ)	9	(7.1%)
2 AI音声のみ利用した(問2へ)	7	(5.5%)
3 AIチャットボットのみ利用した(問9へ)	39	(30.7%)
4 両方利用していない(問17へ)	72	(56.7%)

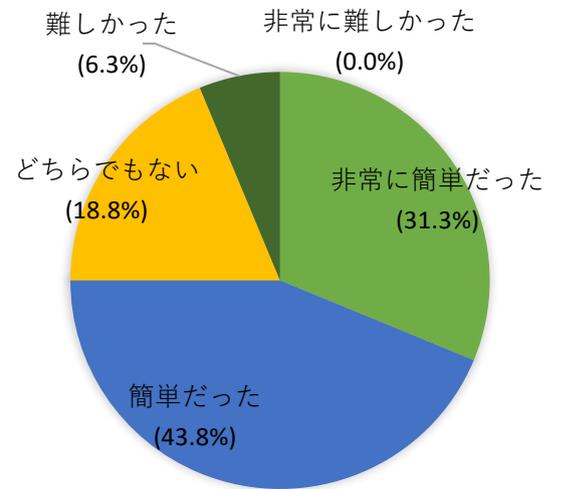


質問2

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。

- 1 非常に簡単だった
- 2 簡単だった
- 3 どちらでもない
- 4 難しかった
- 5 非常に難しかった

5	(31.3%)
7	(43.8%)
3	(18.8%)
1	(6.3%)
0	(0.0%)

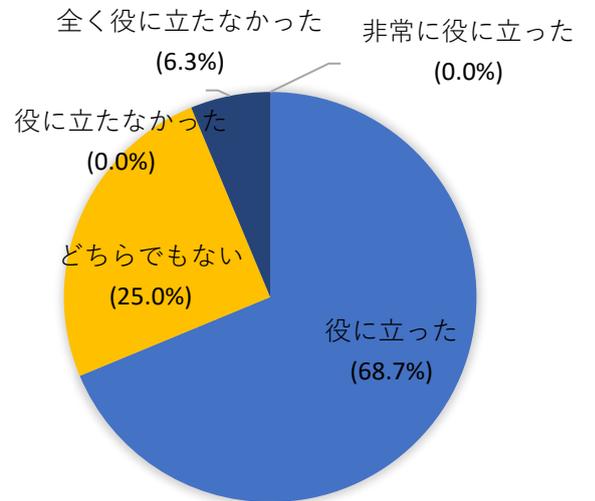


質問3

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

0	(0.0%)
11	(68.7%)
4	(25.0%)
0	(0.0%)
1	(6.3%)

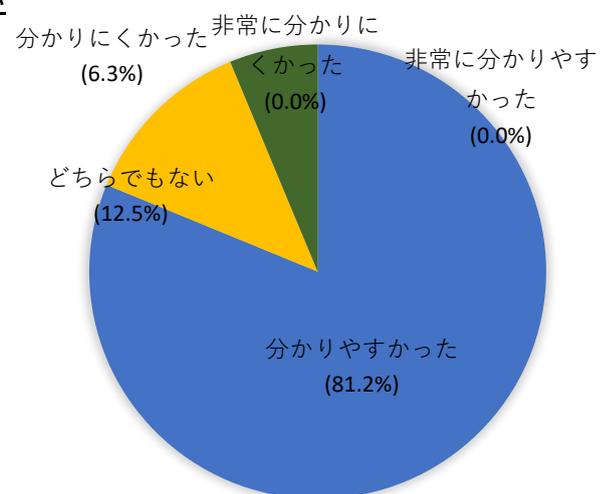


質問4

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

0	(0.0%)
13	(81.2%)
2	(12.5%)
1	(6.3%)
0	(0.0%)



質問5

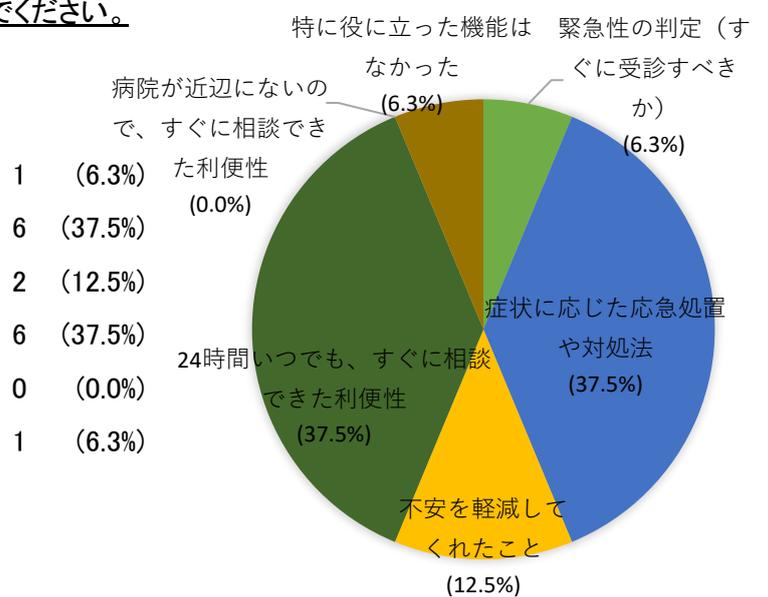
今回、音声案内を利用されたのは、ご自身またはご家族のどのような症状についてでしたか。(例:発熱、腹痛、切り傷、その他)

- ・ 発熱
- ・ 腹痛
- ・ 耳の痛み
- ・ だるさ、吐き気
- ・ 咳
- ・ 頭を打った

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。

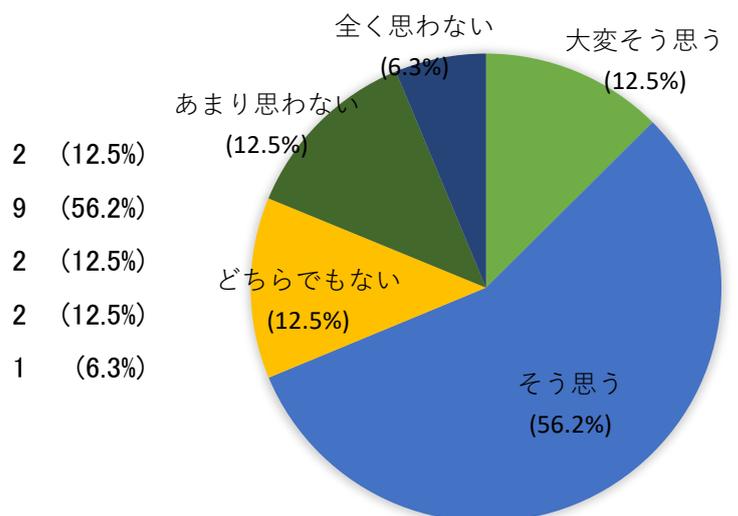
- 1 緊急性の判定(すぐに受診すべきか)
- 2 症状に応じた応急処置や対処法
- 3 不安を軽減してくれたこと
- 4 24時間いつでも、すぐに相談できた利便性
- 5 病院が近辺にないので、すぐに相談できた利便性
- 6 特に役に立った機能はなかった



質問7

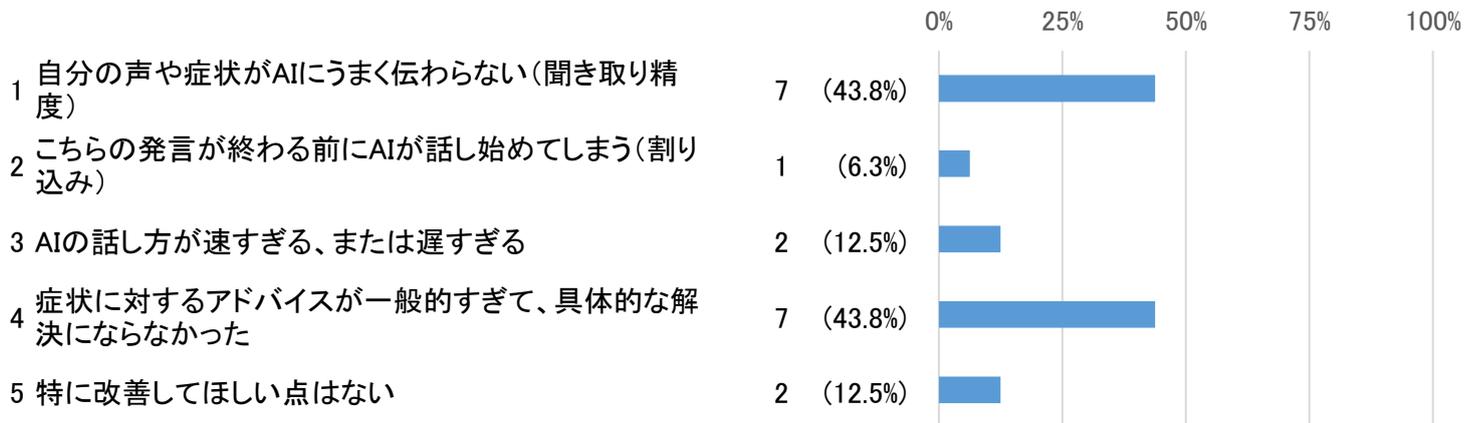
AI音声案内を今後も利用したいと思いますか

- 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



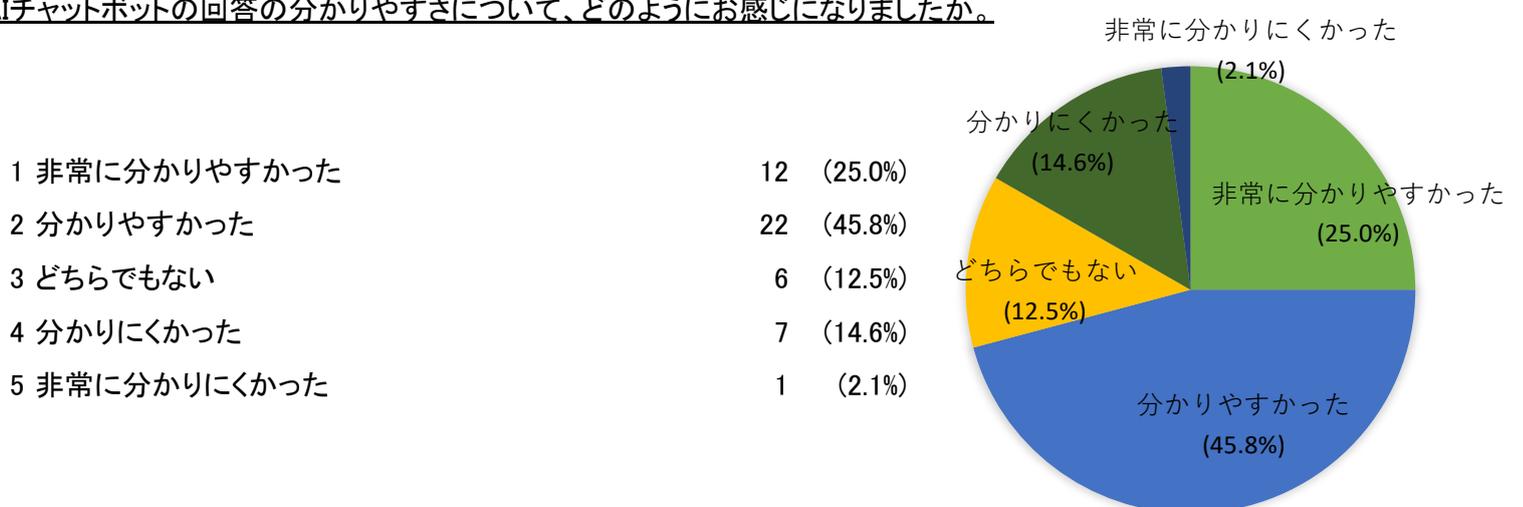
質問8

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)



質問9

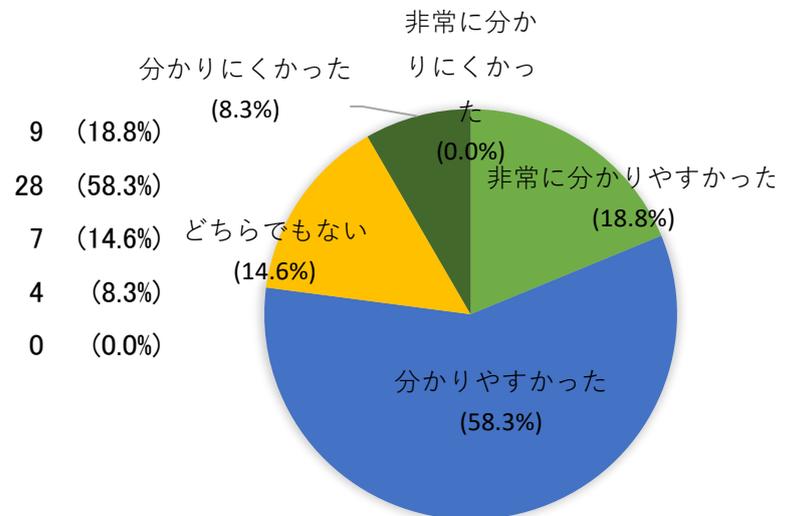
AIチャットボットの回答の分かりやすさについて、どのようにお感じになりましたか。



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



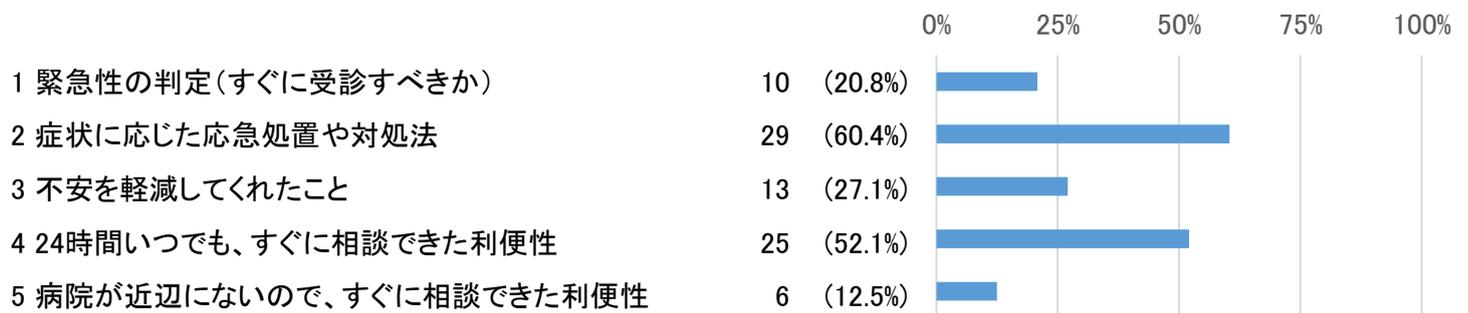
質問11

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)

- ・ 発熱
- ・ インフルエンザ
- ・ 腹痛
- ・ だるさ
- ・ 吐き気、嘔吐
- ・ 鼻詰まり
- ・ のどの痛み
- ・ 咳
- ・ 下痢
- ・ 発疹
- ・ 呼吸しにくい
- ・ 怪我、切り傷の化膿
- ・ 痙攣
- ・ 耳、かかとの痛み
- ・ 中耳炎
- ・ 小児がん

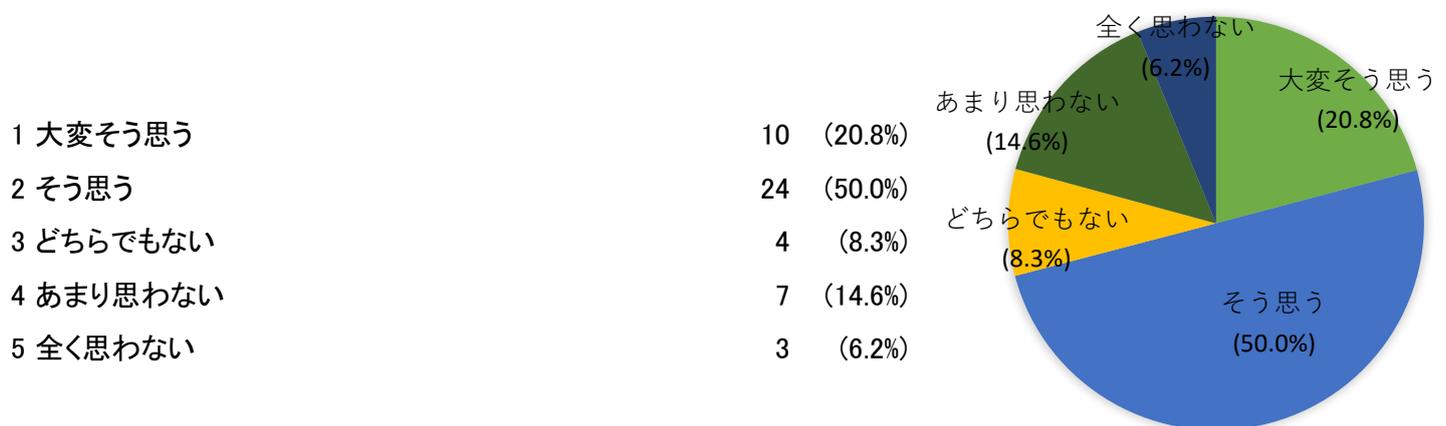
質問12

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)



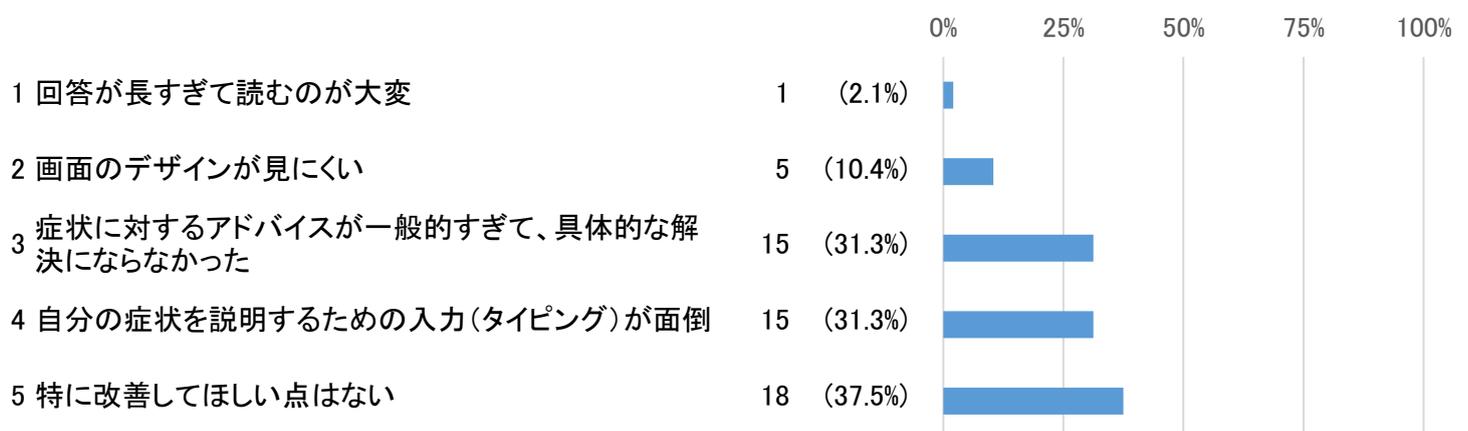
質問13

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

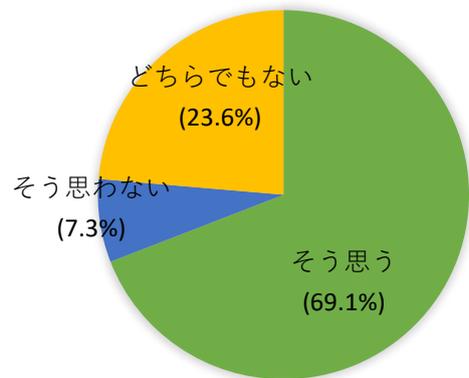
AIチャットボットの改善してほしい点はありませんか(複数選択可)



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

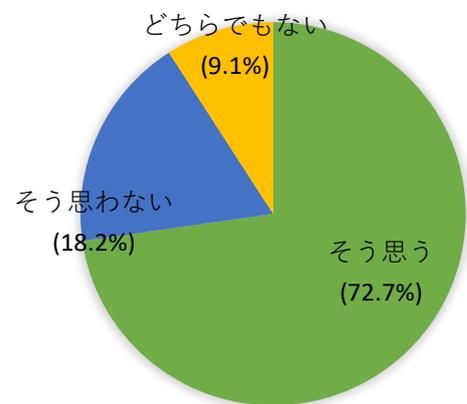
1 そう思う	38	(69.1%)
2 そう思わない	4	(7.3%)
3 どちらでもない	13	(23.6%)



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と思いますか

1 そう思う	40	(72.7%)
2 そう思わない	10	(18.2%)
3 どちらでもない	5	(9.1%)



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。

- ・ 必要な人が、適切な救急医療が受けられるためにも、子供の医療費無償化は廃止した方がいいと思う。
- ・ 音声相談のとき、冒頭で「〇〇のときは〇〇番にお電話を」という案内がありましたが、慌てているとメモする余裕がなさそうなので繰り返し聞けるようにリピート再生できる番号か何かシステムがあれば便利かも。
- ・ 救急医療の待機時間が長いと思います。救急車はすぐに駆け付けてくれますが病院が見つからないのなかなかか出発しません。受け入れる体制が分かりませんが早く出発して安心させて欲しいです。
- ・ 救急の適正利用かどうか判断できるツールなのでもっと周知すべきです。適正利用でない場合、他市のように有料にすべきです。誰もが公平に市民サービスが受けられるよう望みます。
- ・ やはり症状を診てない方が対応されるので一般的なことしかアドバイスをもらえないです。AI医療相談を自治体が予算組んでやるほどの値打ちはないと今回の実証実験でわかりました。
- ・ 必要以上の検査や薬を薦めない病院であって欲しいです。
- ・ 診察を受けるべきか悩んでいる時に聞きやすい
- ・ 救急車がやってきてすぐ病院に運んで欲しいです。
- ・ 大型の総合病院が不足しているように感じる
- ・ 回答は、思ったより簡潔でわかりやすかった。実際に利用しようと思う時は、緊急なので自分がそこまで冷静に対応できるのかと思った。「シャープ八〇〇〇」が度々出るが意味がわからない。私が知らないだけなのか？
- ・ 日々救急医療関係者の方々のご苦勞に感謝します。もっと啓発告知を期待。懸念は、今システムと現実の医療関係者との間の見解の相違あるいは齟齬があった場合の受け止め方。
- ・ ふさわしい質問が導き出しにくい
- ・ 医療相談が有る事を知らない人が多い

- 相談者が間違った入力や思い込みでこのシステムだけに相談した場合、現在の技術ではボット側からは人間のように何かの違和感に気づいた聞き取りがされず、結果として適切で無い回答を得てしまう可能性があると思う
- もっとわかりやすく利用しやすくを望む
- 休日救急ではその日当日分だけの薬のみ処方されるが、数日間分の薬を処方してもらえるとありがたい。
- 実際の自分の子供の過去の状況を入力しましたが、小児科の先生と同じ回答が返ってきました。処方された薬の名前を踏まえた回答でした。緊急性のない質問にも回答があるので、小児科に行く頻度が減ると思う
- 問14について チャットの入力の際、改行を押したら送信になってしまって、完結に箇条書きの様に改行して文章を打つ癖が皆様にもあると思います。送ってしまったらそれに対してだけの返事がきてしまいます。
- 相談者の住まいに近い医院などを挙げてほしい。郵便番号を入力することで地域が特定されると思います。
- 回答が一般的なものでネットで調べた方が早い気がしました。緊急性がある時はチャットは面倒と思いました。チャットで相談時に途中で、後ほどお試し下さいと出て、また一から入力しなければならず面倒でした。
- 医療は生命に関わる事なのでまずは他の相談からはじめてはどうかと思いました。
- チャットボットを使いました。申し訳ないのですがAIがまったく機能しておらず、現時点でのリリースはよくない。理由はある程度の定型文にしか対応できない点や特に返信が遅い。他にはスマホ画面では入力しづらい。
- 記入すべき項目などが最初から入力欄にあると分かりやすいかも
- 痛いとか不具合がある時に内科に行くと整形外科で診てもらったと言われ、整形外科に行くとこれはこちらの診療枠内ではないとたらい回しにされる。そういう時にどこにいけばいいのか、検査代ばかりかさむのが実情。
- AIの回答を医療人、市民の共通認識として周知してほしい。また回答が間違えていた場合の責任の所在も明確にすべきかと思う。
- その時在駐の専門医があてまはらないのが困るのでどんな症状、病状にも対応してほしい
- 何時でも相談できる所が良いし、症状が変われば再相談できるのが良い。こうなればここへ相談と教えてくれる所が良い。病院に電話するのは敷居が高いし、夜間救急に行くべきかの指標になると思います。
- スマホの使用が苦手なので 救急車の相談は救急安心センターに電話します
- チャットボットを使用する際、改行が出来ず送信されてしまい年齢を入力した時点で回答がスタートし、いきなり発達の不安ですねと質問もしていない無関係な内容が表示された。
- 人口に対して夜間救急の受け入れ体制が少ない
- 自由に使えて高齢者に寄り添ったより一層の取り組みをしてほしい
- 一般の病院窓口での診療終了が18時ごろなのに対し、夜間救急開始時間が21時なので、その間に診療を受けたい場合にどうしようかと困ってしまったことがあったので、できるだけ隙間時間がないようにしてもらえたら
- AIが導き出す回答への信ぴょう性に不安が残るので、当面はAIだけに頼り切る仕組みにはならないで欲しい
- 医療相談は人工知能には難しいと思う。(既往や、その人の経過からアセスメントできないため。)大まかな項目(発熱、疼痛時、熱傷時など)どこにどう受診したらよいかなどの目安としては使用できると思う。
- 夜間、子どもが骨折や脱臼等、命に関わらないけど朝まで待てない痛みの時にどこに電話すればいいかわからない。
- 夜間休日救急センターの待ち時間が長い。整形外科、外科も夜間休日救急センターに設置してほしい。どこに行ったらいいかわからないから、救急要請をしたほうが良いと思ってしまう
- 冷静な判断をしてくれるのでとても良いと思う。広く知ってもらうための工夫が必要だと思う。
- 返信速度が遅く、非常時には不安を感じるであろうこと。伝える側の言葉選びも重要なので、人によっては使いにくく感じると思う。この度の活用は大賛成だが、電話窓口もまだまだ必要だと思う。
- 聞かれている内容がわかりにくい。文章が変。年齢を聞かれて数字を送ったら「質問6」ですね。と変な返答が返ってくる。
- チャットボット、まず最初に何を入力すればよいのか分からない。まず、質問してほしい。
- 家族は大きな不安を持って相談しているのでやはり人と会話しながら、聞きたいと思う。症状を細かく言ってどこまで理解できるのか不安です。
- AIを使うこと自体はいいと思うが、今回のチャットボットは最初の年齢や症状といった部分はタイピングではなく文章でないといけないと思う。何を入力していいかわからない。
- もっと利用が色々な場面で出来たら助かります
- 土日祝や夜中など二十四時間対応してくれたら助かります。
- いざという時にどうしたらいいかがすぐにわかるようにしてほしい
- 紹介してくれたサイトがページが開けませんとか検索にありませんとなっていたので、確実に利用されているサイトに飛べるようにしてもらえると助かります。

- ・ AIを上手に活用しているなど感心しました
- ・ 市民の認知を高め誰もがわかりやすく、対処ができるような機能があればうれしい。できれば救急病院を増やしてほしい
- ・ 急病センターの待ち時間が長すぎるので休日夜間の受け入れ施設を増やしてほしい