AI医療相談
実証実験 結果報告

― 実証結果と今後の活用に向けた考察 ―

2026年3月30日

兵庫県 Hyogo Prefecture × eiicon

HYOGO TECH
ひょうごTECH イノベーションプロジェクト

AI医療相談 実証実験 結果報告

市町・自治体・団体

住むほどに
好きが深まる
姫のまち

姫路市 救急医療協会様

夜間・休日の医療相談窓口
市民の安心を支える組織

課題解決事業者

MEDIA LINK
ADVANCED STEADY SYSTEM DESIGN COMPANY Ltd.

メディアリンク株式会社

DXでんわ / AItoChat / AItoVoice

課題と目的

現状の課題とリスク

■リソース不足
夜間・休日の医師・看護師不足、特に小児科の電話問い合わせ急増

■市民不安
既存相談窓口縮小に伴う継承者の相談先現象

解決できていない理由

■コア業務圧迫
看護師が電話対応に追われ、本来の医療業務を圧迫

■多言語対応困難
外国人への対応が困難で現場の疲弊を招いている

解決策 (目指すべき姿)

医療従事者の負担軽減と市民が365日安心して医療相談できる環境を実現したい

電話振り分けIVR

DXでんわ®

生成AIチャット・ボイスボット

Alto®

実証概要

AI医療相談（DXでんわ＋AItoChat／AItoVoice）実証実験

実証概要

目的

・夜間・休日の医療相談における**一次対応のDX化**（365日対応）

・医師・看護師が**コア業務へ専念**できる環境を支援

・記録簿等のナレッジをAIへ反映し、**均質な回答**と多言語対応を実現

ターゲット

・夜間・休日に医療相談ニーズのある**市民**

・子育て世代を中心に、受診判断や緊急性判断に不安を持つ**保護者様**。

・テキストが難しい層（高齢者・視覚障害等）にも配慮し、**Chat＋Voice**でアクセス手段を確保。

事業者のアセット

- **DXでんわ**による電話一次受付・振り分け（SMS送信／#7119・#8000等の導線設計を想定）。
- **AItoChat／AItoVoice**の一次回答基盤（RAGにより記録簿等のナレッジを参照）。
- 記録簿約**1,500枚**のデータセット化、専門用語・言い回しの反映、更新運用の整備。

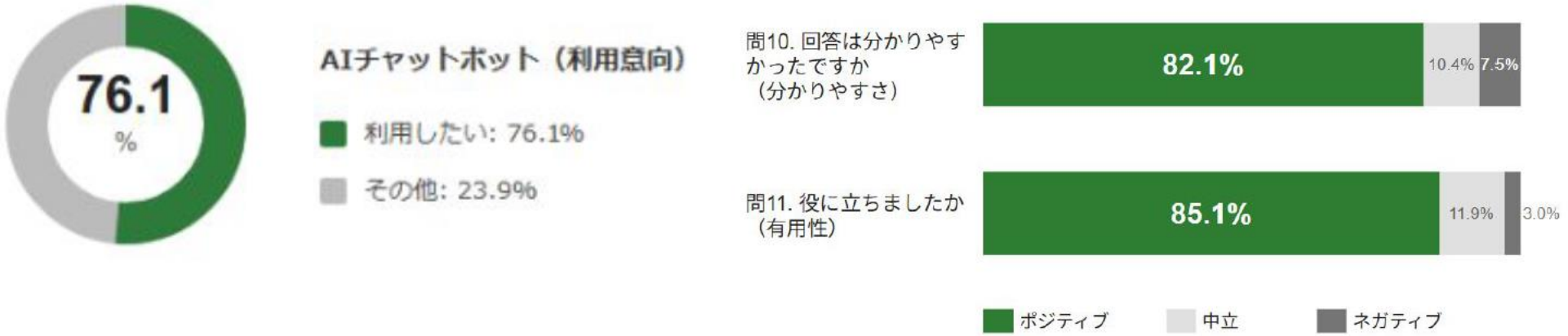
姫路市のアセット

- 電話相談業務で蓄積された**実務ナレッジ**（相談内容・記録簿）を活用できる環境。
- 市民向けの周知・導線（市Web、チラシ、窓口案内等）を通じた**利用促進余地**。

取り組み①：チャットボット効果測定

実証①：AItoChat

回答の質・有用性ともに8割超の高評価。
業務効率を高める「使えるチャットボット」として成果を上げている。



評価結果

✓分かりやすさ：**82.1%**
✓有用性：**85.1%**
✓継続利用意向：**76.1%**

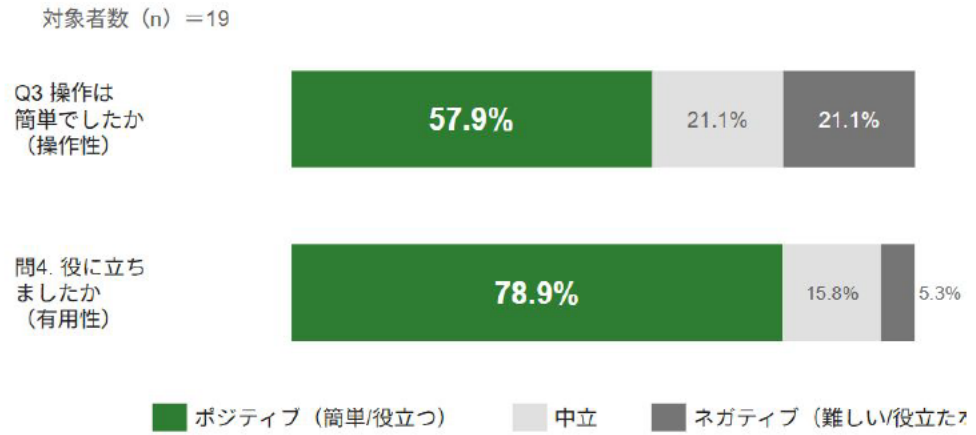
主な改善点

- **UI誤送信対策（Enter→改行）**
- 症状入力の負担軽減（サジェスト追加）
- デザイン視認性の向上

取り組み②：ボイスボット効果測定

実証②：AItoVoice

**8割弱の方から有用性があると回答をいただく
ことができ、正答率約60%で堅調推移**



評価結果

✓操作性：**57.9%**

✓有用性：**78.9%**

✓継続利用意向：**68.5%**

主な課題

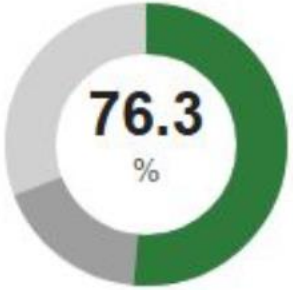
- 音声認識精度の向上
- 医療用語の誤読対策
- 会話割込み（ターンテーキング）制御

実証結果

50日間の運用結果をまとめました
実証①②の結果（定量・定性）

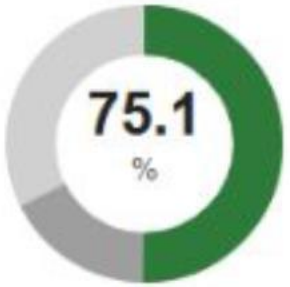
定量結果

業務効率化への寄与
令和6年 12/22-2/15



Q16. 市民の役に立つと思うか

- そう思う (Positive): 76.3%
- どちらでもない: 17.8%
- そう思わない: 5.9%



Q17. 医療従事者の負担軽減につながるか

- そう思う (Positive): 75.1%
- どちらでもない: 17.2%
- そう思わない: 7.7%

定性結果

市民アンケート評価
（回答者数：169名）

評価軸	指標	利用回数
利用（件数） 集計期間：12/22-2/15	ボイス利用総数	87件
	チャット利用総数	189件
効率（削減）	一次対応の削減率	64.2 %
品質（満足）	アンケート満足度	80.2%

令和6年の12/22-2/15の救急協会さまへの受電件数実績838件。

今回、同様の期間でチャット・ボイスボットの対応件数は276件。削減率は64.2%となっており当初の目的であった業務効率化に寄与することが出来ました。

本事業の今後の計画

今年度の結果

- 削減率64.2%達成
- 正答率90%近い高水準
- 市民満足度80%超
- 姫路市への報告書の作成

次のアクション（2026年度）

- 報告書内容の確認
  →次年度に向け協議
  →予算案の検討
- Chat UI/UX改善
  （誤送信対策）→実装完了
- 周知導線強化
  （QR配布、Web案内）

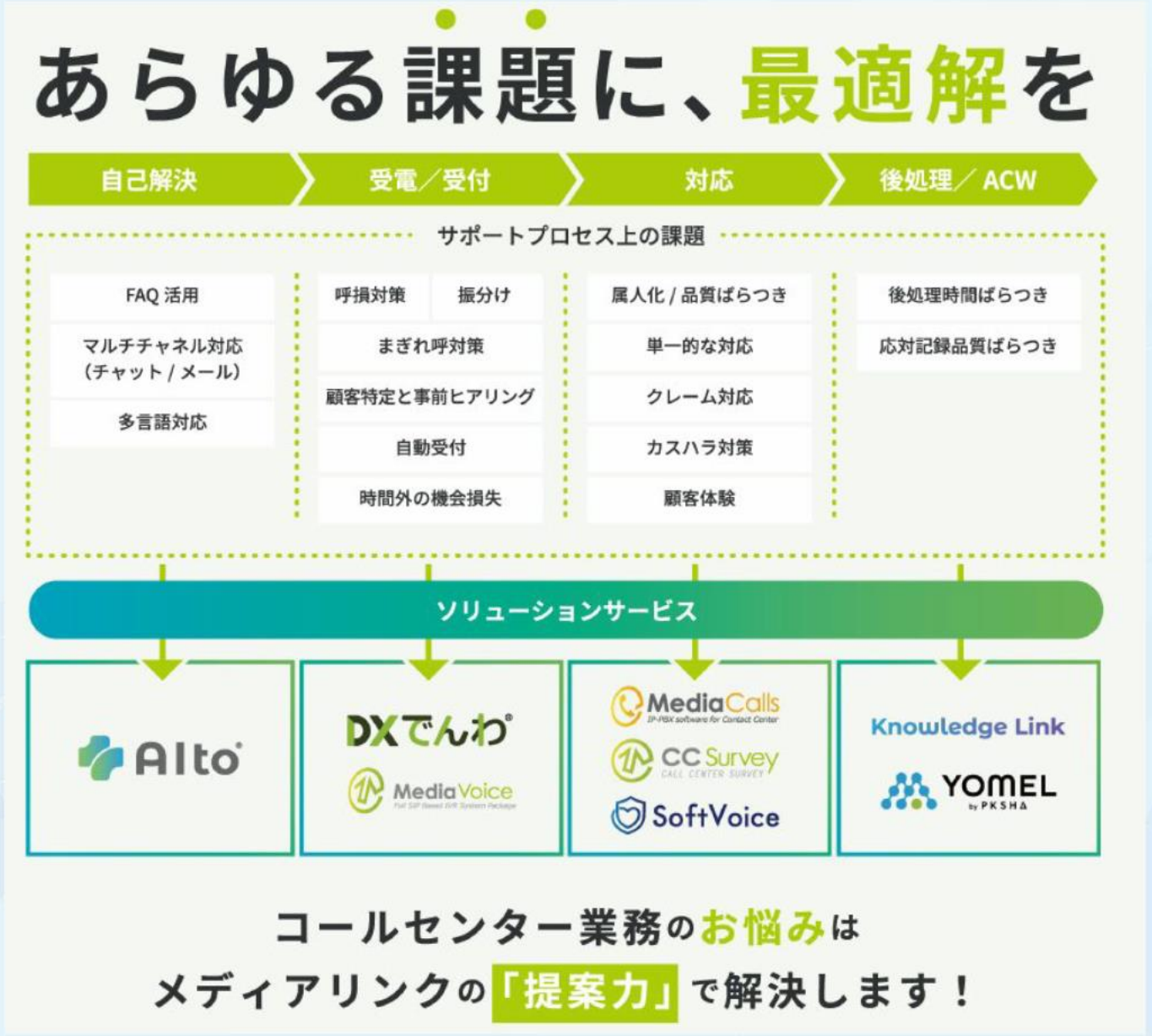
ゴールイメージ

- 適用範囲拡張
  （子育て、観光等）
- 地域特化AIの進化
- 横展開

ビジョン

1. 365日安心して医療相談ができる環境を実現
2. 適正受診の促進と医療従事者の負担軽減
3. 地域特化AIで"地元で欲しい情報"を即時提供（多言語対応）
4. 医療から子育て・福祉・観光へと適用領域を拡大し、市民利便性を最大化

最後に・・・


あらゆる課題に、最適解を
自己解決
受電／受付
対応
後処理／ ACW
サポートプロセス上の課題
FAQ 活用
マルチチャネル対応
（チャット / メール）
多言語対応
呼損対策
振分け
まぎれ呼対策
顧客特定と事前ヒアリング
自動受付
時間外の機会損失
属人化 / 品質ばらつき
単一的な対応
クレーム対応
カスハラ対策
顧客体験
後処理時間ばらつき
応対記録品質ばらつき
ソリューションサービス
Alto
DXでんわ
MediaVoice
MediaCalls
CC Survey
SoftVoice
Knowledge Link
YOMEL
コールセンター業務のお悩みは
メディアリンクの「提案力」で解決します！

市町が実証で、目指すビジョン

市民がいつでもどこでも安心して診療が受けられる体制を創造する