

私のほっとな時間

ぎらっとLIKE WORK KAWACHINAGANO CITY

河内長野で輝いている人に聞きました

VOLUME
9

デジタル端末サポーター
園田ひとみさん



デジタル端末のサポートを通して
人と人をつなぐ役割を

ほっと
大切にしているもの
POINT

「来庁した市民の方が、迷わず用事を済ませられるようお手伝いしたい」そう話すのは、市役所でデジタル端末サポーターとして活動している園田さん。昨年8月から市役所1階に設置された人工知能接客システム「AIさくらさん」のサポーター7人のうちの一人です。親しみを持ってもらえるよう、メジャーリーグチームを意識した「Digital」のロゴ入りユニフォームに身を包み、迷っている来庁者や子どもたちに優しく声をかけます。

7人のサポーターは、もともとシルバー人材センターに登録していた人たち。デジタルの専門家ではありませんが、市役所から声がかかったことがきっかけで活動を始めました。「人のお役に立てる機会をいただけてうれしかったです」と園田さんは振り返ります。

当初の役割は、「AIさくらさん」の使い方を説明することでしたが、実際はバス停や手続きの場所などを聞かれることも多く、活動内容は自然と広がっていきました。期日前投票や、マイナンバーカード関連の手続きなど、来庁者が増えるタイミングには、特にその役割の重要性が高まり、市職員やサポーター間での情報共有を大切に、人と人をつなぐ役割を担っています。

「一番うれしいのは、端末を使って『書類がすぐ出た』『楽だった』と感謝の言葉をかけられた時です。一方で、まだ発達途上のAIが不完全な案内をすることもありますが、もどかしさを感じることもあります。みなさんがもっとAIさくらさんに話しかけ、育っていく仕組みをつくっていききたいですね」と笑顔で語ってくれました。



「AIさくらさん」は2タイプあり、計4台を設置。大型(上写真)は、部署や施設の総合的な案内を、小型はマイナンバーカードを使って住民票などの請求用紙を簡単に作成できます。「便利なAIさくらさんをぜひ積極的に使って育ててください。このユニフォームの私たちがサポートします！」