

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《立地》

各グループで出た意見

- 複数箇所に設置
 - － 堅田と大津の2か所
 - － 堅田・大津京・石山
 - － 湖西線方面にもう一つ
- 京阪とJRの間
- 学校や商業施設の中
- 定期券の範囲内



市からのフィードバック

複数個所に窓口を設置することや高校生・若者が普段利用する駅の近くや高校、商業施設の中に設置することで、窓口に行きやすくなると思います。また、定期券の範囲で行けることもお金の面で重要なポイントだと思います。

南北に長い大津市では1つの窓口では相談に行きづらい方も実際におられることから、現在は窓口のスタッフがお伺いして相談をお聴きすることもあります。

そのほか、日時の調整は電話で必要となりますが、オンラインで相談をお聴きすることも可能です。

窓口を増やすためには、設置する場所やスタッフの確保、それに伴う場所の利用料やスタッフの人件費などの予算が必要となり、すぐに実現することは難しいですが、窓口に限らず、高校生・若者の居場所づくりについて検討したいと思います。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《建物・外観》

各グループで出た意見

- もっと分かりやすく
 - － 看板を作る
 - － 名称を分かりやすく
 - － ポスターを見やすく
 - － 目印がほしい
- もっと明るく
 - － 病院っぽいからもっと明るく
 - － 明るめの色で
 - － 緑の壁にする
- 設置物
 - － 掲示物がいっぱいあると圧を感じるため、掲示板にまとめる
 - － 前のスペースにベンチや机、観葉植物を置く



市からのフィードバック

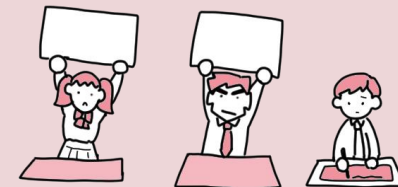
窓口があるフロアには赤ちゃんから高齢者までの健康に関する相談を行っている「中すこやか相談所」など、窓口以外の機関も入っているため、入口に様々なポスターやチラシがあって分かりづらかったり、圧を感じるかもしれません。

まずは、この中に窓口があることが少しでも分かりやすくなるように、窓口の名称を大きく表示するようにします。

また、前のスペースは共有スペースでソファがすでに設置されています。共有スペースのため、机や観葉植物を簡単に置くことはできませんが、そういった雰囲気づくりも含めて、少しでも高校生や若者が来やすくなるような窓口にしていきたいと思います。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《開所日時》

各グループで出た意見

- 休日も開所してほしい
 - － 土日のどちらかは空けてほしい
 - － 親も相談しやすい
- 夕方～夜の時間帯
 - － 朝（昼でもOK）と夕方～夜
 - － 10時～20時
 - － 21時ぐらいまで
- 学校帰りに行けるようにしたい
- 公式LINEみたいにいつでも話せる場もほしい



市からのフィードバック

夕方から夜の時間帯に開所することで高校生が学校帰りに行きやすくなることや、休日に開所することで本人だけでなく親も相談しやすくなることは重要なポイントだと思います。

現状、開所していない時間帯にはメールで相談内容を送っていただくことは可能です。開所時間での返信や対応にはなってしまいますが、自分の気持ちが整理できたタイミングで、まずは困り事や悩み事を教えていただきたいと思います。

開所時間を伸ばしたり休日も開所するためには、対応するスタッフの確保や人件費などの費用が必要となることから、すぐに対応することは難しいですが、より相談しやすい窓口については今回限りでなく継続して検討していきますので、開所日時についていただいた意見も今後の参考とさせていただきます。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《設備》

各グループで出た意見

- フリースペース
 - － 自習室・勉強教えてもらえる
 - － 漫画や本・ゲームなど時間がつぶせる
 - － 無料の飲み物やお菓子
 - － カフェみたいな柔らかい雰囲気
 - － 家のようにくつろげる畳、ヨギボー
- 相談しない時にも利用できるような親しみやすい空間
- 家に帰りたくない子のための場所
- Wi-Fi
- 観葉植物や木など自然多め
- 歯医者でかかっているような音楽



市からのフィードバック

相談がなくても利用できるような空間や家に帰りたくないときに立ち寄れる場所があることが相談のしやすさにつながることで、そこで自習ができたたり、遊べたり、くつろげたり、柔らかい雰囲気であることも大事だということが分かりました。

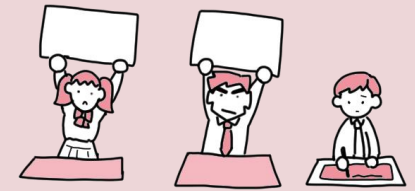
現在の窓口では設置場所や相談体制の点からフリースペースを設けることが難しいですが、柔らかい雰囲気や親しみやすい空間づくりを心掛けていきます。

勉強できる場所がなかったり、立寄る場所が少ないといった意見については、窓口に限らず高校生の居場所についても考えていく必要があると思っています。

高校生や若者がだれでも立ち寄ることができて、そこから必要に応じて相談ができるような居場所づくりについて、検討したいと思います。検討にあたっては高校生や若者の意見も聴きながら進めたいと思います。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《相談方法》

各グループで出た意見

- 電話／対面／メール
- 電話での相談はしない
- 手紙（匿名）
- ネット（HP）
- 公式LINE
- Instagram
- ごはんやお菓子を食べながら相談できる



市からのフィードバック

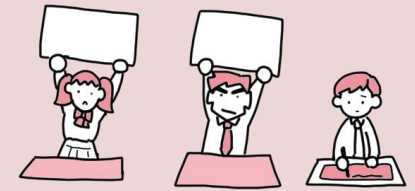
詳しく内容をお聴きするため、まずは電話相談としていますが、電話での相談がしづらい方もいること、ネット（HP）やSNSでの相談だけでなく手紙（匿名）での相談も意見として出ていて、その時の状況や人それぞれによって相談しやすい方法が異なることが分かりました。

相談内容によっては、電話と対面による課題の整理や解決方法を一緒に考えることが必要ですが、話をするだけで気持ちが楽になる方もいると思うので、相談の入口は電話だけでなく、メールでも相談可能なことを周知していきます。

ごはんやお菓子を食べながら相談していただくことは今でも可能です！

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



相談しやすい窓口とは

《スタッフ》

各グループで出た意見

- 人数
 - －もう少し増やしてほしい
 - －常に2～3人くらい
 - －人が多い時（土日）は5人くらい
- 性別・年齢
 - －女性・男性
 - －同性の方が相談しやすい
 - －いろんな年齢の人がほしい
 - －年が近い
- ふんわりしている
- 敬語じゃない



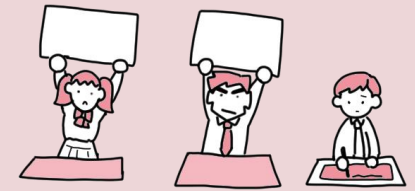
市からのフィードバック

「将来のことなら年上の人」「友達関係なら年齢が近い人が相談しやすい」「話しやすい人は人それぞれだからいろんな人柄の人がいてほしい」「同性の方が安心して相談できる」など、相談を受けるスタッフにも多様な人がいてほしいことが分かりました。

年齢や相談内容に合わせて多くのスタッフを確保することは難しいのですが、皆さんが安心して相談できるよう、今回いただいた意見は窓口のスタッフと共有し、今後の相談対応に生かしていきます。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



窓口を高校生世代に伝えるには

《名前・キャッチコピー・伝える内容》

各グループで出た意見

名前

- 名前が長い／堅い／覚えられない
- 名前の案
 - － みんなの味方
 - － ○○広場（子若広場）
 - － びわっ子なんでも相談室
 - － と～くる～む

キャッチコピー

- キャッチコピーの案
 - － 一緒に考えよう
 - － なんでも聴きます！
 - － 何でも話聞くで～
- キャッチコピーは友達感覚なもの
がいい

伝える内容

- 気楽に来れる
- お菓子を食べながら相談できる
- 実際に使った人の意見
- 職員の紹介
- 雰囲気がわかる写真を掲載
- 立地を写真付きで説明
- 秘密厳守をもっとアピールする
- フリースペースの内容

市からのフィードバック

相談窓口という言葉自体が固いので、親しみやすい名前や友達感覚で伝わるキャッチコピーを使った周知を検討します。

伝える内容も「どんな相談ができるのか」以外に、「窓口の雰囲気」や「どんなスタッフがいるのか」を伝えることも重要なポイントだということが分かりました。秘密厳守であることも安心につながると思います。
いただいた意見はポスターやチラシの内容に反映していきます。

おおつみらいミーティング2025

意見へのフィードバック



窓口を高校生世代に伝えるには

《周知ツール・周知方法》

各グループで出た意見

周知ツール

- SNS（公式アカウント／HP）
- 動画（TikTok）
- チラシ／ポスター

周知方法

- SNS（ストーリー／リール）
- Instagramの公告
- VlogをTikTokに載せる
- TikTokでキャラクターを活用した動画（職員紹介など）
- ショート動画をYouTubeに投稿
- 複合施設で音声を流す
- チラシ／ポスター：駅や学校

その他

- 字体を丸くしたり、優しい感じが伝わる方が良い
- 吹き出しを使う
- 二次元コードでより詳しく知れたら良い

市からのフィードバック

SNSや動画での周知に関して多くの意見をいただいた一方で、駅や学校でのチラシやポスターによる周知やHPでの情報発信に関しても一定効果があることが分かりました。

周知ツールとして現在使っているチラシとHPについては《名前・キャッチコピー・伝える内容》で出た意見に加えて、優しい感じが伝わったり、二次元コードで詳細を知ってもらうようにできないか検討していきます。

SNSや動画での周知はどこまでできそうか検討していきたいと思います。

高校生や若者に情報を伝える際は、大人だけで考えるのではなく、今回のように皆さんの意見をもらいながら進めていきたいと思っています。