

区役所改革担当

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に伴う民間ビルの借用について
補足説明資料

資料番号	資料名
1	職員アンケート検討経過、職員向けアンケート設問
2	職員向けアンケート自由意見一覧
3	庁議など会議体における議事録
4	民間ビルの借用に向けた不動産会社等との調整履歴
5	部課長ヒアリング内容

職員アンケート検討経過について

【検討体制】

令和 7 年 4 月 3 0 日 区役所改革担当課長以下、係長級 3 人、主任 2 人

令和 7 年 5 月 1 3 日 区役所改革担当課長以下、係長級 3 人、主任 2 人

令和 7 年 5 月 1 5 日 区役所・デジタル改革担当部長、区役所・デジタル改革担当課長以下、係長級 3 人、主任 2 人

令和 7 年 5 月 2 7 日 区役所改革検討部会

意見反映の上、令和 7 年 5 月 2 8 日から実施。

【職員アンケートの実施視点】

現場の課題や意見を正確に把握し、改革に反映させることが不可欠であり、主に以下の目的で実施。

・ 現場の声の収集

日常業務で感じている課題や改善点を把握する。

・ 多様な視点の反映

年齢層や職層、所属による意見の違いを分析し、幅広い視点を反映した改革案を検討する。

・ 改革の実効性向上

区役所改革の検討において、机上の議論にとどまらず、職員の実感を踏まえて検討する。

・ 職員参加型の改革推進

職員が主体的に意見を出し、組織づくりに参画することで、改革への理解と納得感を高める。

【検討内容】

・ 回答しやすさの確保

設問数を精査し、なるべく多くの職員が負担なく回答できるようにした。

・ 属性による傾向分析

年齢層や職種によって回答に差が出るかを確認するため、年齢層や職種に関する設問を設定。なお、当初は担当の業務分野を選択する方法を検討していたが、より具体的な分析を可能にするため、所属を記載してもらう形式に変更。

・ 当初は「組織に課題を感じているか」を問うのみだったが、その後「区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えるか」まで尋ねる設問を追加。

・ 回答範囲の柔軟化

「現在の職場に限定する」条件を外すことで、職員が負担なく意見を述べられるように。また、支援部・支所のいずれに所属していても回答しやすいよう、設問を調整。

「将来に向けた持続可能な区役所」の実現に向けたアンケート

このアンケートは、「将来に向けた持続可能な区役所」の実現に向け、皆様のご意見を伺うためのものです。

区役所改革担当では、検討部会を設置し、アンケート結果も踏まえながら、総合支所・本庁機能の再構築や、指揮命令系統・業務分担の見直し、組織改正・人員配置の見直しといった、「将来に向けた持続可能な区役所」の実現に向けた検討を行います。現在の所属に限らず、これまでの職場経験を踏まえ回答することもできますので、ご協力をお願いいたします。

なお、集計は課単位で行いますので、個人を特定して回答が公表されることはありません。

* 必須

1. あなたの年齢層を選択してください。*

- ☐ 10代
- ☐ 20代
- ☐ 30代
- ☐ 40代
- ☐ 50代
- ☐ 60代以上

2. あなたの職種を選択してください。*

- ☐ 事務
- ☐ 土木
- ☐ 建築
- ☐ 機械
- ☐ 電気
- ☐ 福祉
- ☐ 心理
- ☐ 衛生監視
- ☐ 保健師
- ☐ その他

3. 該当する職を選択してください。*

- ☐ 管理職 →設問 6 へ
- ☐ 課長補佐・係長級
- ☐ 主任・係員

4. 所属する部課を教えてください。*

記入例 芝地区総合支所管理課

5. 所属する係を教えてください。* →設問 7 へ

記入例 管理係

6. 所属部署を教えてください。*

記入例 芝地区総合支所管理課

7. 総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？ *

- ☐ 感じていることがある
- ☐ 感じていることはない →設問 9 へ

8. 具体的にはどのようなことが課題だと感じていますか？（複数回答可）*

- ☐ 中堅・ベテラン職員の減少傾向が強まるなどの理由で、業務知識を適切に継承できていない。
- ☐ 同じ分野に携わる人が分散されているなどの理由で、サポート体制が取れていない。
- ☐ 部署ごとの事務量・繁忙期に対して、適正に人員が配置されていない。
- ☐ 全支所での対応を統一することや、各部署間での調整に時間を要している。
- ☐ 総合支所と支援部の役割分担、責任区分が明確でないものがあり、担当業務の認識に差が生じている。
- ☐ その他

9. あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？ *

- ☐ 現状に即した内容に見直しを行うべき
- ☐ 当面、現状を維持し、業務に取り組むべき

10. 自由記入欄

- ・現在の職場での具体的な課題
- ・現在の職場に限らず、区役所組織で課題に感じる事
- ・区役所・支所改革で感じる成果 など

このコンテンツは Microsoft によって作成または承認されたものではありません。送信したデータはフォームの所有者に送信されます。



アンケート自由記入欄一覧

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
1	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所制度の見直しが必要
2	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	病欠が多く、派遣職員に頼らざるを得ない。正規の職員よりも派遣職員のほうがむしろ機能している場合もある。職員ごとに業務に偏りがある。
3	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員に見合った業務量になっていない。
4	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の窓口の経験がない中でその窓口の支援部を担うことが非常に大変であった。その時、ちょうど部署全員支所の窓口経験がなく混乱を極めた部署になっていた。
5	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所改革後に出てきた問題点について、見直す体制がまったくなかったと思います 業務の効率化を図る上でも、もっと風通しのよい組織であってほしいです
6	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所に現場での業務を頼らざるを得ず、支援部が現場を知るには限界があることや総合支所にも部長や課長がいることで、意思決定や確認に非常に手間がかかることから、直接現場をもち、現場の声を業務に反映しやすい区市町村のメリットがなくなっている。
7	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	近隣とのトラブル等営業者に指導のできない内容についても、保健所で対応してほしい、と言われることが多くて困ることが多いが、そういったときに協働推進課さんが間に入ってくれるので助かっています。支所制度がない、協働推進課のような課がなくなってしまうと担当課がなくなり困ることが出てくるのではと危惧しています。
8	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	組織のセクト主義に陥ることなく、区民にとって何がベストか、それぞれの立場で建設的な議論ができることを期待します。
9	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・総合支所制度は国内でも特殊なケースだと思うが、「港区らしさ」のPRが控えめだったように思う（地域に入り込んだ細かなサービスが期待できる等）。区役所の組織体制の改革は組織の新陳代謝にとってよい面はあると思いますが、対外的にも発信することも大事ではないかと思います。
10	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所の業務が拡大・複雑化傾向にあり、組織もそれに応じて拡大しているが、執務スペースがそれに対応できておらず、会議室や厚生室を転用して執務スペースを作りだしているのが現状である。産業振興課や教育人事企画課教育支援係のように、本庁舎ではなく別の施設（民間借り上げ含む。）に執務室を移すことを検討すべきではないか。
11	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・経験者採用で、経験値により実際には主任以上の業務を担っているが、慣習的な主任試験の内容により昇任できず、仕事へのモチベーションの維持が困難。 ・係内に係長級の職員が多くいるが全く機能していない。職層による働き方の分担ができない状況において、仕事量は多く複雑だが、給与は低く不公平感を感じる。 ・経験者採用の職員の人材育成やキャリア形成の計画が不透明であり、港区で行政職員として働き続けるイメージが持てない。 ・係内に育児休暇中の職員や、産休予定の職員、育児時短の職員が複数名おり、業務の偏りが生じている。非常に極端でまねな状況ではあるが、誰もが働きやすい職場を作る上で、業務を負担している側の職員のことも考慮した対策を考えてほしい。
12	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・区役所改革については、非常に良い取り組みで一定程度の成果は残せたと思います。しかし、当係の担当している業務（占用・掘削）については、支援部で統一に対応したほうが、区としての方針にバラツキが出ないで良かったと思う。 ・以前にいた部署では、同じ職員が長く同一部署に居続けることで、知識のブラッシュアップに対応できず、組織の硬直化が起きていた。支援部・支所の役割分担を検討する際は、同じ人間が長期に滞在してしまうことも避けるべきだと思う。 ・組織で抱えている課題について共有・提案がしにくいと思う。組織改定をするなら、現場目線に立った課題を吸い上げる機会が必要だと思う。
13	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園入所の調整、保健師の役割、虐待通告の組織判断など、支所によってはばつきが見られ、連携に濃淡が見られる。
14	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所窓口で対応する業務の限界 ・支援部の応援態勢がない
15	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	Teamsは有効なコミュニケーションツールとを感じるが、一方的なコミュニケーションや認識のずれ、言葉の圧力でげんなりすることがある。 また、全てはマニュアルによって仕事をする、という風潮が加速しているようにも感じる。 そもそも、支所改革での業務分散によるデメリットに気づくのに、これだけの時間を要したのか、というあきらめの思いを強く持っている。 職員同士の距離感を大事にできる職場を作っていくことこそが持続可能な区役所につながるのでは、と思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
16	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・子育て世代において、自宅でのテレワーク環境での残業や勤務時間の柔軟な運用を認めて欲しい（子の看護で日中は業務できないが、子どもが寝た後等に多少業務するなど）
17	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の福祉総合窓口のワンストップでできることをスリム化して、支援部に集中化した方が効率が良く、人材育成しやすい。支所改革当時に比べて支所の対応力が落ちていて、基本的なことに答えられず支援部に回される問い合わせが多い。ベテラン職員と経験の浅い職員を支所ではなく支援部にペアで配置し、学びながら業務を覚えて業務を継承する。支所窓口も以前より混まないで、デジタル化を推進し申請のための窓口来庁者を減らしていく。支所窓口からオンラインで支援部につなぎ相談するのも今の時代なら良いと思う。人口減少とベテラン職員の大量退職があると組織が継続できないという危機感があるし、今ならまだ間に合う。
18	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	例えば保育園。園を管理し、職員が所属するのは管理課 保育のハード面は保育課 ソフト面は子ども政策課 入園を担当するのは区民課。 関わる課が多く、広く保育園の安定した運営につながるのであればいいが、何か問題が起こると「うちがやることではない」とたらい回し。困るのは現場である保育園。他区は保育園は「保育課」が一括して管轄していて、横の連携も取れていると聞く。 保育園の保育士は保育を行う専門職。 係長級になると同時に今までやったことのない財務会計や出納事務をやることになる。 事務が得意なら事務職になっている。 専門職の使い方を間違えていると思う。
19	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人材配置に偏りがある。支援部や本庁機能に係長級が手厚く配置されており、支所など区民と直接対応する職場の係長級や主任が少なく、業務改善等にも取り組みにくい。 ・保健師が支所の事務的な窓口業務に時間を割かれ、本来力を発揮すべき地域保健活動（虐待の未然防止・子育て支援・自殺対策・地域の健康課題に合わせたコミュニティづくり・医療的ケア児等への一貫した支援・発達障害等課題を抱える親子への支援・ビッグデータを活用した政策提案・がんなど港区の健康課題への支援等）ができていない。そのため、ハイリスクな状況であっても港区で快適に育児を行うこと、障害があっても生き生きと暮らすことなどへ丁寧な支援ができておらず、区民にとってももったいない。 ・保健師が保健師本来の力を発揮することができれば、区民の健康度や生活の質が上がるとともに、多職種の困難ケースや複数の課題がある家庭（児童相談所・生活福祉・高齢者福祉等）などへもチームとして関われ、結果的に区民及び区職員にとってもメリットとなる。また、将来的には、国民健康保険料の医療費削減、医療扶助費総額なども下げることが可能。さらには、新型コロナウイルス感染症の対応の際に港区が他の自治体より対応が円滑かつ自宅での死亡者が少なかったように、災害時の死亡率の減少にも貢献できる。
20	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	生活保護業務を5分割することによる弊害は、最初から指摘させていただきました。ましてや地区担当員と面接相談員を兼務させていることは有り得ないと思います。
21	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	7課題の具体例で列挙されている中でも、特に「全支所で対応を統一することや、各部署間での調整に時間を要している。」点は、人員不足に直結している。「総合支所と支援部の役割分担、責任区分が明確でないものがあり、担当業務の認識に差が生じている。」と相まって、支所制度に起因した仕事が多量である。 実際、各支所の担当が業務を伴って本庁舎へ物理的に集約された場合、担当業務に対して職員の過剰配置になると思われる。 ただ、長年支所制度を実施してきたために、支所による利便性を感じている区民も多く、また、「身近な役所」の必要性も理解でき、極端な形で廃止することは現実的でない。については、各支所を“総合支所”ではなく台場分室程度の役割機能のみ残して支所を簡素化し、建物の余剰面積については保健所や子家センや札ノ辻のように外出し可能な機能を担う部署を移転させる等して活用すること望む。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
22	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所を設置することで、区民に身近な区役所となり、様々な手続きがスムーズに行えているのではないかと、思います。また、地区の区有施設（例えば区立保育園）でトラブル等が発生した際には、すぐに施設に出向くことができ、早急な対応ができていていると感じています。しかしながら、支所間での対応の差があることで区民サービスにも影響が出ていることや、支援部と支所の業務区分が明確でないことから、業務遂行に困難が生じていると思っています。区民課の業務やまちづくり課、協働推進課など、各地区に設置しておくべき課以外の管理課の業務は、支援部に吸収してもいいのではないのでしょうか。そうすることで、地区間の対応の差が生じることもなくなりますし、担当者が一つの場所で業務を行っていることで課題解決にもスピーディーに取り組むことができる、と思っています。
23	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・専門的な知識や経験が必要な工事（主に橋、公園、電線共同溝）において、担当できる知識をもった職員が少なく、かつ支所に分散されているため、特定の職員の負担が大きい。 ・年度によって、整備は業務量の増減が大きい。また、支所によって整備のボリュームは異なる。整備部門は、以前の土木課のように一つの課・専門の係（道路橋梁係、地中化推進係、公園係）にまとめた方が効率が良い。また、工事発注のミスの減少につながる。 ・図面や積算データを各課で保存しているため、データのやり取りに手間がかかり面倒。東京都の建設ナレッジメントのように、土木専用のシステムを構築し、データを一括管理する必要がある。
24	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以前の組織改正により所掌事務に課題を感じています。本来、事業を所管するような部署ではないと思いますが支所や土木管理課が引き取らなかった業務を押し付けられ、本来担当する部署ではない係が事業を所管していると感じます。
25	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	子ども施策など、全庁で統一的な考え方に基づいて行うべきことが、これは本庁、これは支所と不明瞭な判断の基に、突然割り振られてくることが多々ある。予算的措置もなく「あと、よろしく！」では、現場のモチベーションが下がる一方。何事もですが、区としての考え方を明確に示した上で、各支所に指示を出してほしい。
26	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若年世代の離職率の高さや、公務員離れが進むなか、限られた人材でベストパフォーマンスをするための方策を未来ある若手職員中心に検討すると良い。
27	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	全支所で統一する案件については、支援部でとりまとめて動いていただけると、動きやすいと思うことが多いです。
28	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所と本所の異動を交互にする、法改正時に窓口職場への柔軟な暫定措置人員配置など。
29	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	世の中が全般的に人手不足なせいか、今まで公務員の事務職をやる層ではなかった知能レベル（基礎学力が低い）の若い職員が多く、仕事の質が低下している。特に人事課が酷い。職員支援係は全て外部委託で良いのでは？
30	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・新採用の時に支所に配属になり、区民の方と話す機会が多かったのは良い経験になったと思う。 ・現在の職場で専門知識を要する給与事務担当しています。勤務形態や制度の多様化、保険制度改革に伴う条例改正も多く、給与事務はスペシャリストを設置してもいいのではと感じます。
31	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	障害のある方の採用を進めることは賛成ですが、職場においてOJTが担う役割以上に特別な支援が必要な職員もおられ、そのような職員の育成が所属任せになっており、また定数として配置されていますが戦力として減の印象もある所属もあるようで、所属職員の業務負担が増えていることに疑問を感じます。本人もやりがいを感じづらく、精神的に不安定となることが散見されます。障害の有無関係なく、職員同士が支え合いやすく、いきいきと働けるよう、定数と人員配置を見直していただきたい。
32	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所や窓口業務に配属されたことのない職員が企画系や支援部に配属されても、現場の業務を把握できていないため、支所と支援部間での意思疎通が困難。
33	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人事異動に伴う職員の負担が大きすぎると感じる。（時期や引継ぎ体制の見直しが必要） ・事務引継ぎが不十分なまま新年度を迎え、不適切事務につながる。 ・60度評価を実施するのが良いと思う。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
34	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	現場が実現は難しいと言葉や数字を尽くして現状を説明しても「やれ」と言われたら拒めないし、スケジュール的にどれだけ大変でもやらなければならないのは納得できるものではない。休職者もいて職員の人数が足りていないと現場は感じるが、人事課には「足りている」と判断されるのも不思議。
35	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	異動が多いせいで現状や今後の予定を知らない新しく配属された人の業務が煩雑及び業務過多になり、休職してしまう事態が2年続いています。いきなり仕事を投げ出され、残された人は新人ばかりでなにもわからず、少し長く残っている職員に頼るばかりでその職員も自分の仕事ができず残業も多く疲弊しており大変心配です。異動するのはいいですが、引継ぎがうまくいくように1年または半年でも業務を被る形にはなりません。異動日自体は4/1付けでも、実際にその部署には半年後からとか、異動前に3か月でも異動先に行き引継ぎするとか。別件で、未だ紙での仕事が多く非効率。もう印はいらなくないですか？文書で取り込んで決裁ルートで回している時点で目を通していただければいいから。請書の収受印も、受領印なども。また、スキャンした後は紙を取っておくのもどうなのでしょう。今現在会社では領収書などは電子保存法でシステムに取り込んだあとは取っておかなくていいはず。文書管理で取り込んでいるのだからもう捨ててもいいのではないのでしょうか。あと区長印も一つしかなくとても不便。各フロアに欲しい。というかjpgとか用意して欲しい。
36	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	慢性的に人員が不足している。誰かの仕事のための仕事が多い。業務効率化といいつつ、そもそも使用しなければならない制度・システムが無題に非効率で仕方がない。
37	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・教育委員会事務局の業務を支所で対応することができないかどうか。現状はすべて本庁舎が対応している。 ・支援部と支所の調整をすることも難しい部分があり、いいアドバイスがあれば教えていただきたい。
38	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・後任の退職や局内の人数が少ないことに伴い、業務の引継ぎが徹底されていないこと
39	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員配置の柔軟さがなさすぎる！！業務量に応じた人員数を簡単にスピーディーにできなきゃお話にならない！
40	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・総合支所が取り扱っている業務について、分からない点が多いため、支所と支援部で相互的に業務内容を把握できるように構築できると良い。
41	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務の内容が大きく変化してきている中、各組織の体制の見直し（人数、業務分担）がされていないと思われる。大幅な体制の見直しはなかなかボトムアップで提案することが難しいため、トップダウンで検討していただくことが必要と考える。
42	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以前の部署（福祉系）で、支援部と支所で役割分担や責任区分が明確でないものがあつたと感じていました。
43	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	前例踏襲を行わないようにと周知されているが、事務分掌の見直しが行われない。人員配置がされない、支所改革で人が分散されているなど、事務継承に対する危機感が足りない。
44	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	協働推進課は、町会・自治会をはじめとする地域の方の信頼を得ていると感じる。一方で、総合支所を支援する支援部の専門性は失われて久しいと感じるうえ、総合支所各課の実力低下も著しい。そもそも、我々区の職員自身に、自ら専門性を磨く努力が欠落している。多様な働き方を保証し、DXを最前線まで進めたとしても、担当する部門の業務を極める職員のプロフェッショナルとしての矜持がないままでは質の高い区民サービスを維持することは困難。組織を変えるだけではなく、職員の意識改革も同時に必要と感じる。民間企業においても同様の課題を抱えているはずなので、経営層の意見交換の仕組みもほしい。
45	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	全庁的にDX化を進めているが、無料オプションしか使用できず、対応に限界がある。民間のように全庁的に有料オプションを使用できるようにすることで業務量の削減、効率向上をお願いしたい。
46	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	本庁舎以外で住民サービスを提供できる体制を検討し実践する
47	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	土木職は分野ごとの深い技術継承が必要であるため、技術分野ごとのセクションに集約されたほうがよい土木職の離職が近年多く、人員不足が既に起こっているため、人材流動を見据えて採用数の上方見直しや、非正規の雇用拡大・派遣の確保が必要と考えられる。
48	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所制度を取ると人員が余計に必要なにもかかわらず、これまで人員を削減してきているため、一人一人の負担が増え、疲弊感があります。支所には協働推進などの町場に深くかかわる所管のみの配置の方が効率的な行政運営を行えると考えます。
49	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の部署に限らず、人員配置については一定の課題があると感じます。具体的には育児による休業や時短勤務等についてです。同じ係内に20代～30代前半の若手職員が固まった場合、同タイミングで育児休業を取得したり、子どもの急病等で突発的な休みが発生することで、その他職員へ過剰な負担がかかる場合があります。裏を返せば他の職員を気遣って長期育児休業の取得をためらったり、当日急に休むことに対し罪悪感を覚えることもあると思います。誰がいつ育児休業を取得するかなどは予測困難かと思いますが、20代～30代前半の若手を固めることでそういったリスクもあると認識していただけると幸いです。
50	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所全体として、業務知識の適切な継承をどう行うか課題に感じる

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
51	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所での勤務経験が6年ほどありますが、支援部と支所間で対立構造が生まれているように感じます。支所では「支所（現場）の実態を理解しないまま支援部から業務を増やされている」「支援部は何もしてくれない」と不満を持っている人が多かったです。支援部と支所で業務の相互理解が促進されると、より仕事がしやすくなると思います。
52	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師の業務範囲（支所兼務、受給者証の勘案業務、地区ケース対応、保健業務（委託事業の執行管理含む）、防疫・災害対策他）が多すぎて、個人が把握・遂行できる範囲を超えている。技術の保持・伝承に困難が生じ、バックアップ体制のためにも兼務体制をとっているが、逆に移動や確認作業のために非常に非効率な状況となり、病欠者の発生や高ストレス状況が継続している。今後の少子高齢化の時代に即した小さな行政をめざすためにも、民間でできる事業と公的な事業の精査と事業のスクラップと職務の専門化が必要です。今後ますます民間に優秀な人材が流れる傾向があるため、持続可能な執行体制を構築するためにも、区役所・支所改革を見直し効率のよい執行体制を強く望みます。
53	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	病気休暇で長期不在となる人が集中的に配置され、それ以外の職員の負荷が高い。
54	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員が不足しているように感じます。
55	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	DX化をうたっている割に、区民との書面やり取りしかない。来所しなくても完結できるようにしていく必要がある。 電子申請で完結しているものもあるが、結局処理をするために紙に打ち出して確認している。書類管理が主で、職場環境も悪い。 区民から何度も同じことを書かせてそっちで確認できるから書く必要ない！と意見をもらうことが多発。区民の意見に賛同しなく時代遅れで恥ずかしくなる。区民の立場に立つと、役所の手続きは本当に面倒なことが多いと感じる。
56	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・仕事を減らさない(スクラップしない)のにどんどん増やして、結局は業務が多すぎて回らなくなっている仕事が多々見受けられる。また、管理職もそれを理解しているのに業務の管理ができていない人が多いと感じる。 ・管理職のなかで若手職員が退職する理由をきちんと理解できていない方が多い。若手職員と管理職の中で役所・働き方に対する感じ方のギャップが生じていると思う。 ・部署間の連携が薄い。 ・支所制度といつつ、全支所で統一的な内容をしないと、ほかの支所はやっているのに…となって、結局差別化できないで全支所統一的な対応となることに支所がある意義を感じない。それであれば支所の仕事を減らすべきだし、そうでないならば支所に権限を与えて各支所ごとに違う内容ができるようにしたほうが支所の意義はあるのでは？ ・支所と支援部の関係はあまりよくない。本来協働関係にあるはずだが、どちらも自分の仕事でないと押し付けあうことが多々ある。
57	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①だいたいどの部署も4月が繁忙期なので年度途中の異動発令を導入しても良いのではないかと思います。 ②異動の基準が5年となっているが、事務処理能力の差によって業務が偏り（能力が高い職員がより多くの業務を抱えることになる）、その職員の異動時の引継ぎのハードルが非常に高くなるため、短くするべきだと思います。 ③会計年度任用職員は同一賃金同一労働とは名ばかりで、電話を取らなかつたり、満足にPCも使えない人もいるので採用基準を厳格にするなどとして欲しいです。
58	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所改革1期目は支援部、支所部の関係性が良かったように感じる。現在は、担当者の顔さえも分からず1年を過ごすことが多い。住民との関りは密になったが、その分業務量が多くなった？そして、係ごとの関りが希薄になってきているように感じる。 ・地区ごとに施設の数が違う。にもかかわらず、担当係長、課長が同じ人数なのはどうか。 現場との丁寧な関り、トラブル対応など業務量が違うはず。施設数に合わせた管理職の人員増を望む。
59	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	適正な人員配置がされていない。育休・介護など突発的な事情にも対応できる余裕を持って人員配置してほしい。特に専門職は派遣職員での対応が難しく、日頃からの知識の継承が大事なので、すぐにでも適正な人員配置を再検討してほしい。 また、日常の勤務態度に問題がある人が、業務の一側面だけを見て評価され管理職になっているところを見ると、部下としてやる気が著しく削がれる。適切な人事評価をしないと、若者の士気はどんどん下がりが離職につながると思う。
60	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	DX化が進んでおり、役所に行かなくても用は足せる時代になった。今だからこそ支所改革（見直し）は必要です。
61	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	年々仕事が増え完成度も相応に求められるが、適切な増員配置がされていないため、業務量に耐え切れず休職者が発生している。このようなサイクルが最近増加傾向にあり危機感をもっている。 また、調査ものも年々増えているにも関わらず、締め切りに余裕がないものが多い。精査をし、明らかに該当しないものは回す必要がないと考えます。
62	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉部門（児童相談所・子ども家庭支援センター・児童発達支援センター・生活保護担当課等）、母子保健部門（保健所等）、教育（教育相談担当課・不登校支援担当課等）が、子どもと家庭に対する効果的な役割分担と支援ができるよう、連携したワンストップ窓口（相談内容や状況に応じた窓口振り分け、機関調整、相談進捗管理等を実施）の創設が理想
63	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	時代に即した業務遂行が実施できる体制見直しが急務。 職員がいきいきと働きやすい最適な区役所を実現しましょう。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
64	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保育室、放課GO→クラブ、あっぱいなどは、支援部ではなく各支所管理課で契約している。これらの案件について、予算要求の内容や精査の仕方などが、各支所や各担当ごとにばらつくため、委託事業者側も困惑している印象を受ける。また、支援部で実施すれば支所を超えて施設をまとめて1本で契約できる可能性があり、スケールメリットを生かせば、予算削減等につながる可能性があるのではないかと思います。 ・指定管理者の選考等においても、公募要項の作成は各支所管理課が行うが、区として統一的な内容にする必要がある部分も多く、各支所間の調整に非常に時間がかかる。支援部にも多くの内容を問い合わせることになるので、支所で実施するメリットを感じないことが多かった。
65	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部の若手が、支援部にいる5年間の期限の中で、自分の担当している職務を行っている支所の部署に短期で出向するのでもいいのではないかと思います。
66	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・新しいことに着手する際は、他区(22区)の調査をし、良いところ取りかつブラッシュアップをして区民に提供できることを前提で、職員にとっても軽減を考えることが好ましいと思います。 ・「他者でも知っているから」と高をくくりがちで、引継ぎ者のいない担当が多く、正解の流れと内容が教えられないため、遅延等の不適正事務に繋がりがちになっています。 ・学童クラブ、保育室の係(施設運営担当)が管理係を兼務し混在されているが、そのことにより把握しきれていない事象が見受けられる。職員人数が不足しているところにつけず、同種の内容で担当を分けるべきと思われます。 ・港区では保育園不足(待機)が解消し、今後学童クラブの不足(待機)問題が起き、学童クラブの開設を増やしていくことが予想されます。 課、係の職員人数の配分も、それにより増減させるべきだと思います。
67	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	退職者が多いことが悔やまれる。退職には各々の事情があるにせよ、なかには人事的な対応や制度の見直しで防げるのではないかと考えてしまうこともある。退職者の声に耳を傾けることが持続可能な区役所づくりにつながるのではないかと。
68	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	同じ係でも支所によって対応に差がある、支所係の人数が少なすぎて引継ぎが困難、業務の内容が複雑になってきているため4月の一斉異動に耐えられていない職場が多い、支所機能は縮小すべき、仕事量・区民が増えているのだから、職員数を増やすべきなのに、現状のままなので職員が疲弊してしまうと思っています。
69	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	そして、支所改革後、支所の業務がとて幅広くなくなってしまったため、職員の負担は増すばかりです。早急に区役所全体の組織を見直すべきだと思います。
70	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人が足りていないし、職場のスペースも足りていない。
71	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・係内の人員が少ないなか、異動があるため、業務の適切な引継ぎがなされていない。
72	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所制度は、制度改正や調整事項が多く、限界を感じています。簡易な手続は、各支所で行い、その他の手続は本庁に一本化した方が、支所ごとの対応のバラツキも解消されると思います。
73	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	福祉現場においては、社会福祉法に基づく福祉事務所としての職層及び業務責任と実態の組織運営に差異が生じていると感じることがある。
74	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	令和7年1月採用されましたが、1年以上経つ職員や再任用職員、会計年度職員すべてにおいて、余裕のない印象を受けています。
75	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所や支所経験のない者を受け入れる際、1 か月はしっかりお作法を教え込むべきだと思います。新人採用者にしか指導しないスタンスであれば、区役所業務の経験者を募るべきだと思います。
76	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所で受ける必要がそれほど高いとは思えない業務については、支援部に集約した方がいい。電子申請も拡充しているので、その利活用も最大化した方がよい。
77	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	住民数が増えていること、地価上昇・再開発に伴う業務量の増加があるにも関わらず、正規職員の人数が増えていない。会計年度や派遣職員で穴埋めをしている状況では、労働環境が悪いことによる職員の離職は止められない。職員を適切な人数に増やせないのであれば、各総合支所に人員や業務を分散させるのではなく、本庁に人も業務も集約すべきではないかと。
78	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育課だと、課で一元管理すれば済むものが、各支所へ依頼を展開する必要があったり、各支所に対応が異なることによる調整業務が発生し、重複業務が多いと感じます。
79	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	前区長の全てができる職員になれというような考えは、どうい現実的な話ではなく、現状崩壊していることは明らか。
80	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	公務員を希望する若手がいらない現実を踏まえて、少人数で対応するために、組織の改正もそうだが、業務の効率を考えたうえで、異動年限を超えた人事配置もやむないだろうと思う。もちろん本人の希望あってのことだと思うが、支所の窓口サービス係でできる限界を感じている。人員配置、業務量、職員の知識量からして区民サービスが向上しているとは到底思えない。誰のために支所制度にしたのか今一度考え、真の区民サービスを考えるべき。
			障害福祉のケースワーカーなど、福祉職が就くべき業種に事務職が配置されることがある。
			また、福祉司についても保育園から突然支所に配属される保育士が多く、慣れない事務を覚えながら困難ケースの対応をしなくてはならず、心身ともに負担がかかっているように感じる。
			現状、保育士が支所での業務に負担を感じ、心身の不調により異動年限を待たずに部署異動をすることもあり、人材が育たない。
			匿名性がなく回答しにくいです
			福祉総合窓口の体制になり、保健所業務以外に輪番で支所勤務をすること、支所でなければならない業務内容があることで勤務地の移動のタイムロスが生じていてもったいないと感じます。
			また、支所にいない日も多く、区民や関係機関も保健師の所在がわからず混乱している様子があるため、今の体制には課題があると感じています。
			また、支所業務と保健所業務を同時並行で覚え、マルチタスクのような状態になることに限界を感じている職員も多く(特に若手職員)、辞めていく職員も増えていて、今の状況には危機感を感じています。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
81	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	○現在の職場に限らず、区役所組織で課題に感じること ・支所と支援部のあり方（※土木造園に限った内容かもしれませんが。） 上述した内容にも近いかもしれませんが、支援部が決めた施策や方針を支所に投げるような体制になっていることが、支所と支援部の軋轢を生んでいるように感じます。 私は支所と支援部のどちらにも担当として在籍していましたが、支所に在籍していたときは、通常の現場対応などがメイン業務にもかかわらず、年度途中で新規業務が発生することあれば、支援部から新しい業務を投げられることもあり、正直なところ「支援部は口を動かして仕事を支所に投げるだけで、実際何を支援してくれているのだろうか」と感じていました。 そのような経験もあり、支援部に異動してからは、計画や施策を策定する中で新しい取組が生じる際には「どう話を持っていったら支所は動きやすいだろうか、支所がやる気になってくれるだろうか」を意識して動くよう心掛けていますが、支援部側には、「支所が全部やるんだよ、支援部はお膳立てだけするから」という認識の職員もおり、支所との調整がうまく進んでいないケースが見られます。 部署こそ異なりますが、同じ港区という1つの組織の中で動いているという認識を持った職員が非常に少ないと感じます。支援部が施策を策定し、支所が推進するという、まったく別の組織で動いているかのような構図になっていることが大きな要因だと感じますので、現場対応などその地域に根差した対応は支所で行うべきだと感じますが、本庁にまとめることで調整が減りスムーズに進めることができる業務は統合すべきです。 ・若手職員の退職 技術職としては、1～3年目の新人職員が退職し若手が少ないという状況についても早急に対応すべきだと感じます。例えば、専門的な知識が求められる業務（地中化事業、公園整備、橋りょう整備など）は1つの部署にまとめて、サポートし合うことができる体制にする、総合的な判断など求められる事業者と積極的な調整が求められる部署（施設調整係）には新人を置かないなど、職員が仕事をしやすい環境にすべきです。 ・土木職と造園職 土木職と造園職は、土木造園という1つのくりにされることが多いですが、全体100名程度の内、造園職は全体で15名程度です。 にもかかわらず、造園の知識が求められる仕事に造園職が携わることができず土木職が造園系の業務を担う状況をよく見ます。職種に基づく業務経験を積むことでようやくその応用（造園→土木など）ができるものですので、このままでは広く浅い仕事しかできない職員が増加し、プロフェッショナルな職員が少なくなってしまうと思います。 とりあえず委託に出す、という区の現状からすると、専門職というよりは広く程よくできるゼネラリストが求められているようにも感じますが、基礎がないと事業者の言いなりになってしまう可能性もありますので、職種に応じた経験を積める環境が整備されることを望みます。 以上です。 区民のためにより良い公共サービスを提供することが使命ではありますが、そのためには体制が構築されていることが大前提です。現在の管理職が担当や係員だった時代に同じようなことを感じていたのではないかと思いますので、区民に分かりやすくそして職員が業務を推進しやすい体制が実現されることを望みます。
82	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	①課全体を見ると仕事量に対する職員数が不足しているかと思います。特に近年、若い世代が多くなり、出産育児等の休暇を取得される方が多く、休暇の代替として派遣職員がくるのですが、課の主たる業務の監視業務ができない方が多く派遣されてきています。このことにより、残された職員に過大な負荷がかかっています。休暇制度はよいのですが、生じた穴をしっかりと埋めれるよう、派遣職員でカバーできないのであれば、休暇制度を踏まえ、職員を従来より多めに配置するなどの配慮がいただけると大変助かります。 ②異動年限について、「5年」とするのではなく「4～6年」等と柔軟にいただけると助かります（今年度、当課では異動対象者が多く、係によっては、半数近くが異動メンバーとなった係もあります）。
83	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所間の考えが統一されずに書類の受け取り、指導等をしているため、あの支所ではこうだった！という無駄な陳情を受ける。 行政では対応できないような陳情を受けることが多く、長時間の拘束もされる。カスハラ定義を明確化、カメラやボイスレコーダー等により職員を守ってほしい。 あまりにも理不尽な広聴等に対しても回答を作らないといけなのが大変。無理なものは無理と回答するようにしてほしい。また、陳情先がこちらではなく国・都・警察であることが多数であるため、定型文として、すぐに回答できるようなシステムを作ってほしい。
84	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	まちづくり課の場合、各支所で業務量が異なる。 特に忙しい支所の人数を見直しを欲しい。 または、業務量に応じて支所間を異動できるようにしてほしい。 なお、街づくり支援部土木課は自らの業務を各支所に投げているだけである。
85	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	まちづくり課に事務職で配属される新人職員は、4年間占用業務や放置自転車対策を担当することが多く、庶務的な実務を覚える機会が少ないため、4年後の異動で事務職場に行く経験不足で新人1年目と同じような状況になる。そのような状況は、本人はもとより異動先の職場も困るので、まちづくり課は事務職新人の育成にも取り組んで欲しい。または、新人の配置を止めた方がよいと思います。
86	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・専門性の高い戸籍の仕事は、戸籍係として、本庁で一括化し、支所の窓口で職員を交代で派遣する。 ・保健福祉係も同様に、高齢・障害・保育毎に本庁で一括化（3課）し、相談・窓口対応のみ支所に交代で派遣する。 ・専門性の高い生活福祉係（生活保護）も同様で、エリア毎に、担当係を分けて、相談等は、基本的に本庁で対応する。（支所に対応するには、増員が必要となる。）
87	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	一人ひとりの職員ができるだけやりたい仕事に一度でも付けるような体制等、俗にいうやる気が出てくる環境づくりを真剣に考える必要があるのではないかと思います。
88	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若い職員（経験が浅い職員）に負担が偏りすぎている。さまざまな経験をできたり、意見が通りやすいことはいいいことですが、そもそもの業務量（期待ゆえの分担でうれしいですが、...）やベテラン職員（やる気はありません）の分まで負担されることが多すぎます。若い職員ばかり残業しており、係長や課長は立場上、残業をするなどおっしゃりますが、無理です。残れないのであれば、始業前や昼休みを削るしかありません。さらに、課長の自己申告評価は主観過ぎるので、頑張ったところで意味ややりがいがかんじられません。このままでは若い職員の離職は防げないと思います。本当に変えていただきたいです。よろしくお願いいたします。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
89	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【福祉における人材育成の課題】 ①福祉においては、職人的な仕事の仕方が必要な職場です。福祉の知識を学び、蓄えることに加え、ケース対応における複数人の先輩の話し方、対応の仕方を横について学び、それを自分だったらどのように対応するのか、自分の対応に昇華していく過程を通して、ベテランと言われる頼れる福祉の職員が誕生します。そのため、同じ分野の業務を担うケースワーカーや保健師が複数人（安定的に係長を除いて5人以上、うちベテランが3人以上）存在する組織が望ましいと考えます。 ②現状は、保健福祉係・生活福祉係においては、若い職員・経験の浅い職員が複数の先輩職員から学ぶ環境がなく、若い職員を育てられる環境にありません。すでに弊害が出ています。今後係長級である査察指導員・老福主事・障害者福祉司のなりてがいません。それは、これまで職員の頑張りに依存し、組織として区が育ててこなかったからです。 ③「将来に向けた持続可能な区役所」を実現するためには、「職員を育てることができる環境」も大事です。育てられ成長し、ベテランとなった職員の対応が、将来的に区民に還元されます。区民のためでもあります。 【福祉における今後のサービス提供】 ①今後、本庁舎に福祉の職員が集められ、人材育成の観点からも、専門性の確保からも、必要十分な体制となることを期待しています。 ②しかしながら、これまで20年以上総合支所制度のもと、身近なところで全ての手続きができる利便性を享受してきた区民の方からすれば、不便になったと感じることも想定されます。それを補うため、オンラインを活用したり、輪番で相談対応を検討していく体制を構築することが想定されます。しかし、福祉総合窓口ではオンラインによる相談に対応していますが、実績はこれまででありません（令和4年度以降、1件だけ）。 ③輪番で支所に出向いて相談等に対応することとは、保健師やケースワーカーが一人で相談者に対応するという事です。組織で対応することが困難になることから、経験の浅い職員には非常に負担が重く、また区民にとっても、適切な対応をしてもらえないといった不満が残る結果となります。 ④福祉事務所が担う「相談・ケースワーク」に係る部分については、深く、本庁舎のみで対応可能であることにしたほうが、初めはハレーションがあったとしても、「将来に向けた持続可能な区役所」となります。 ⑤福祉では、アウトリーチを強化していく傾向にあることから、必要であれば、区民のお宅を訪問し、対応することはこれまでも、さらにこれからも行っていくことから、「総合支所に輪番でブースを設ける」ことに拘る必要性はないように思います。総合支所の輪番対応にマンパワーが割かれるよりも、同じ組織に集団でケースワーカーや保健師がいる状況を整え、気軽にアウトリーチに行ける環境を整備するほうが、相談・ケースワーク対応には有効と考えます。 ⑥一方で、単なる受付業務（書類の提出等）のみに限るのであれば、支所で引き続きやることは可能かもしれません。ただし、結局、総合支所統一した業務となるよう、引き続き人材・マンパワーが割かれることとなることから、全件オンライン申請をしている状況も考えれば、絶対に必要な窓口かと言われればそうとも思いません。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
90	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・係長級職員が増えているにもかかわらず、主任以下の業務しか任されていない副係長等が多いと感じます。そのような働き方で良いのであればすぐに昇進したいと思いますが、大変な業務や組織マネジメントを担っている係長級がたくさんいることもよく分かるため、不公平感の増大と昇進意欲の喪失につながっていると思います。係長としての職責を全うできそうにない職員については、安易に昇任させるべきではないし、その無駄に流出している人件費でどれだけのサービス提供につながるかを考えると、非常にもったいないと感じます。 ・副係長を廃止し、係の細分化あるいはチーム制を採用してはいかがでしょうか。 ・管理課に子ども・高齢分野の専門性が育まれず、意欲もなく、能動的な業務遂行ができていません。管理課は即解体し、各支援部に業務を集約すべきと思います。
91	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	施設管理を5支所に分ける意味がないと感じます。対応を統一するのに時間もかかり、統一していません。事業者も5支所それぞれで手続きが必要だったり、言うことが違ったりと混乱していることがあります。支援部にもいましたが、支援部は支所になんでも仕事を下ろそうとし、職員次第ですが支援部として機能していない年度も見受けられます。
92	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若手が退職するケースが増えているような気がします。後輩から、上司のパワハラや業務量の負荷などの相談を受けることが多いです。私自身、前職場の係長に、自己所有のバッグに対し「それは係のものだから返せ」等、身に覚えのないことを突然言われたりしてとても嫌な思いをしました。上司の言動に部下の思いが伝わるような体制（パワハラ上司には直接言えないからほかの上司に伝えてもらい、どのように改善していくか考えを具体的に示してもらう）がないと、人間関係で悩む人は減らないと思います。
93	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員が不足する中、業務を何から何まで5か所に分割することは、非効率。区民側も一度で済むからと転入も芝支所に行くケースがダントツ多い。テレワークを推進していくなら、オンラインを使った窓口対応などのしくみを充実させれば、支所業務はかなり縮小できるのではないかと。職員定数を増やさない対策として派遣、会計年度職員が職員の数よりも多い実態がある。彼らのできる業務はかぎられていて、結局イコール職員一人分の業務は担えていない。保健所も過去には3か所あったものを現在は1か所で行っている。まとめられる業務は本庁にまとめるべき。
94	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の所属では、現場の経験が豊富な職員が多い一方、係庶務や区政に関する事務等に理解がある・対応できる職員が少ないため、専門職としての業務とあわせて日々の業務を行う状況に課題を感じている。
95	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人材の流動化が進む現状において、区役所だけが既存の採用・人材育成のシステムを維持していくことに限界を感じます（組織改正・人員配置の視点ではないかもしれませんが、「持続可能な区役所」には必要な視点かと存じます。）。
96	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部から保育園にいろいろな事業が入ってきたこと、または計画について、管理課が知らないこともある様子。また、何か事故などであると報告先が2つあり、現場が大混乱のなか両方に報告する手間がある。保育園が困って相談しようにもどちらに何うか、うかがってもそれはうちではないといわれたことがある。
97	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	長年同じ職場に同じ職員が留まることによって前年踏襲が蔓延化し新しい試みやチャレンジができない体質になっている。
98	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	港区として統一的な見解が5つになっていると思います。複雑な事案を少ない人数で考えるのではなく、組織として対応していく必要があると思います。知識や経験を集中させることで、区の統一的な対応や人材育成、業務知識や経験の継承が可能になると思います。
99	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	入区しても2～3年で辞めてしまう人が多い。
100	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所制により①同じ手続きなのに支所により判断が異なる場合がある②ベテラン職員の異動により知識の継承が困難となりミスが多くなる③限られた人数のなかでの事務分担なので、仕事のできる職員の担当業務が重くなる④支所間での担当者会議等に出席することにより日中の窓口が手薄になる。等のデメリットを何度も感じてきた。同じ業務は窓口を1つとし担当職員数を多くするほうが、異動の際の影響が小さく知識の継承もできる。ミスがなく確実な行政のほうが、区民にとってもメリットがあると思う。
101	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	入区から10～15年の中堅職員の数が不足しているため、感覚的な意見ではありますが、組織としての根幹が揺らいでいるように感じる。
102	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	自身の業務ではあまり感じることはないのですが、区民としての立場で答えます。総合支所で様々な手続きが行えることで助かる面がある一方、担当者不在or窓口対応中で待ち時間が増えることがありました。保育園の手続き等、担当職員が分散されていることが原因だと感じます。また、予め支援部に連絡済みで総合支所に行ったにもかかわらず、再度総合支所の窓口で支援部に確認の電話が必要となり時間を要したこともありました。総合支所で受けるべき業務と支援部で受けるべき業務を見直すことも必要かと考えます。
103	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務量が多い（部長級以上からの、現場レベルでは不要と思うような指示が多い） 病欠者が多いが、本当に治療・休養が必要なのか疑問が多い
104	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	勤務時間の管理を全てカードで管理できないか。 超過時間をわざわざ申請するのは手間がかかるし、効率が悪いと思う。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
105	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所の役割分担の見直し、業務の継承、審査業務等の一本化（支所単位ではなく港区として一本化）、
106	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	建築職は支所に行かないので、所管業務の上ではないが、土木職については職員配置について課題があると思う。
107	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民課保健福祉係が担う業務に関して、範囲が広く、また支援部による適切な支援が必ずしもあるとは言えず、職員の業務知識の蓄積に限界があり結果として区民サービスの質を低下させている実態がある。分野ごとにラインを一つにして判断、決定できるようにすべきと考える。
108	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・若手が多いが、人材育成を行う主任以降の人材が少なく十分指導できていない。 ・R4年度に保健師としての人材育成のためにも保健所に集合させたが、支所では保健師業務よりも、受給者証発行業務のための時間が多く割かれている。関係機関の調整や会議の資料を整えることなど保健師でなくても可能な業務が多い。保健所勤務日でも支所に行って業務を行わざるを得ない状況で移動の時間は非効率。保健所の事業、ケース対応、受給者証と一度に学ばなければならないことが多く、期限がある受給者証に追われている。一方相談対応は支所により偏りがあると思うが、保健師一人を支所に滞在させる意義が薄い。福祉総合窓口で滞る他の職員もあまり相談がなくもったいない。新人が多く、一人勤務が可能にするために半年くらは二人体制となり、非効率さを感じる。保健師は保健所のみの勤務で保健所事業と訪問等地区活動ができるとよい。一方支援員Aの保健師はほぼ支援員Bと同じ内容であり、もっと保健師業務が可能と思われる。受給者証の対応は委託している自治体もあるので、介護保険のように効率的に行わないと年々増加している状況に区役所のみの対応は耐えられないと思う。 ・本来、保健師は地区活動で訪問や地区の健康状況を分析して事業を立案することはほぼできていない。港区の保健について将来を見据えての事業ではなく、国等から降りてくる事業をこなすこと、目の前で問題が起きてからの対応になり、予防的な事業や訪問はおざなりになっている。 ・問題が複雑、困難化しているケースの対応も多く、若い保健師が多い中、保健所で相談を受けた方が他の保健師もいるので適切な対応が可能となると思われ、区民にとってもメリットがある。 ・人口規模的にも5つに機能をわけるのは非効率で、特に自分の行政区の支所より近い支所が利用できないという不便さは区民からも苦情を受ける。ワンストップにして浅い結果より、アウトリーチで深い結果を提供できたらいいと思う。
109	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【課題】 ①要求する正規職員数を配置していただけない。恒常的に必要な人員であると考えているにも関わらず、会計年度の配置でやり過ぎられている。 ②保健福祉係、生活福祉係のほか、窓口サービス係もベテラン職員が不足 ③戸籍、住民記録の業務は区民課の本来業務であり、芝区民課にその支援部機能を持たせているが、芝区民課が支援部機能を十分に果たしていない。というより、果たせる状況にない。病休職員も多いように見られ、各支所の支援が十分に行えていない。 ④支援部と支所との対立的雰囲気。（支援部はすぐに支所に仕事を下す、支所はすぐに支援部支援部と言う…的な） ⑤不適正事務がいつまでもなくならないのは、組織として問題ありと考えている。抜本的な改善策がない。職員一人ひとりに、ヒアリングやアンケートでもしてみたらどうか。再発防止策の上塗り、上塗りだけでそれがもう仕事になってしまっている。 ⑥働きたい、区民のために頑張りたいと思える組織ではない。その原因は様々あると思うが、あきらめの境地。仕事へのモチベーションの低下。 ⑦所管で何か問題が起きた時に、その対応は所管任せで（もちろん、一義的にはそうではあるが）、所管で対応策を考え所管が協力課と調整し…という体制。困った部署を全面バックアップできるような体制がないか。法律相談も気軽に常駐する弁護士に、電話一本でもすぐに相談できる体制が欲しい。 【区役所支所改革の成果】 ①様々な手続きが本庁に行かなくてもできること ②地域との連携ができ、顔がつながること
110	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・まちづくり課の維持部門だけでなく、整備部門も支所にあるべきだと考える。 理由：設計、監督を行うのに、頻繁に現場を見たり、地元との付き合いが重要だから。 ・電線地中化業務は支援部にあるべきだと考える。 理由：専門性を有し、支所間でバラつきがあってはならないから。また、占用業務と密接に関りがあるため、占用業務が支援部に移るのであればそばに必要がある。 ・造園の専門職を活かしきれていないと感じる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
111	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	町会・自治会は、地域コミュニティ、防災、環境美化など多岐に渡る分野で関わり&協働しているので、地域からのハレーションに繋がらないよう慎重な整理が必要だと考えています。 また、現在、令和9年度からの地域事業について提言をいただく地域事業検討部会が進んでおり、区民参画組織の地域愛を受け止め続けている状況です。地域事業の整理を進めるべきと考えていますが、地域事業検討部会との整合性を図る必要もあると思います。
112	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人員が分散し、部署ごとの適正な人員が配置されていない。 ・責任区分が曖昧で、各部署間での業務の押し付け合いが生じている ・支所ごとにサービスが異なるものもあり、公平性に欠ける

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
113	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①結論としては、まちづくり課と土木課は統一すべき。加えて、協働推進課等5支所それぞれ持っている課については、統一の意思決定をする機関や権限を持つ職員を決めて、5支所を取りまとめを支所側で迅速に行ってほしい。 課題としては、まちづくり課や協働推進課と調整が必要になると、都度他の全支所と足並みを揃える必要があるとの話になり、意思決定が迅速に進まない。相談事は5支所全部に個別に伺いを立て、どこか1つがチャブ台をひっくり返すと、最初から他の支所と調整が必要になる。一方で、庁内手続きを行うと支所ごとに言っていることがバラバラで、こちらが必要とする伺いに関して、支所の考えや基準が統一出来ていないジレンマが発生する。 特に、土木課で決めることまちづくり課で決めることが行ったり来たりしており、土木課まちづくり課にかかわる話は誰の責任で進めるのか宙に浮いており、迅速に進まない。土木課に話をもっていくと、「まちづくり課に確認したのか」と問われ、まちづくり課に話をもっていくと「土木課に確認したのか」と問われる。 ②もっと随契の基準を下げ、随契を実施しやす環境にしないと今後の社会スピードについていけない。また職員の通常業務負荷に加えてプロポーザルを行うのは困難である課題がある。業務課題、社会課題に適した良い製品があっても入札やプロポーザルを行わないといけなくなるようなスキームでは、本来導入しなかった製品や事業者とは異なる契約を結ぶことになり結果としてより良い区民サービスに繋がらなくなる。導入時期も1年遅れになるケースもある。事業者も人材不足の世の中になってきており、金額が高い案件でないと他の仕事を優先され自治体の仕事は後回しにされる世の中になってきている。事業者からすると、手続きが大変でそれほど大きな売り上げにならない自治体の案件に魅力を感じなくなってきたため、条件を緩和していかないとそのうち受注してもらえなくなるリスクがある。契約の在り方が社会と合っていないので時代合わせて変える必要がある。 ③職員一人一人が人材育成、マネジメントに力を入れないと組織が衰退していくと感じる。人が組織をつくり、組織が人を作る循環が大事であり、世の中においていかなないようにする必要がある。 ④他の課の協力が必要な事業が発生した際、他の課も巻き込んだプロジェクトのための体制づくりが必要。他の課の職員に当事者として協力してもらわないと進まない部分が、お客様感覚で他人ごとになり、いざ自分達が使う立場になると後になって文句が発生するケースがある。他の課との調整など権限のない職員が実施するのではなく（任せきりではなく）、権限を持った課長がプロジェクトマネージャーの役割をにない組織間調整をしてほしい。 ⑤役所全体で事業や事務で「集中」と「選択」が必要であり、新しいことを実施するだけでなく、過去から続いているが、時代に合わせやらなくて良いことは実施しないという判断をしてほしい。 ⑥書類を発送したり、書類をシステムに入力するなどの単純作業はパンチ事業者（専門のセンター）にアウトソーシングし、電話対応はコールセンターにアウトソーシングをすることで職員の業務効率化・負荷軽減を目指してほしい。（民間では2010年代には実現できており、自治体でもその施策をしているところが増えてきている）
114	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	現在の組織体制を大きく変える必要はないと考えています。 ただ、日々の業務の中で感じることは、自分のことしか考えていない職員が増えていることです。 支所と支援部という関係以前に、職員の質が問題です。区民のための区役所かと思いますが、そこを離れて自分の業務の中だけで考え、非協力的な職員が多すぎます。 一方で、周りを見る余裕がない状況もあると思います。業務量の増、それにもかかわらず給料は上がらず、区民等の目も厳しくなっており、やる気が出るはずがありません。 組織体制を変えるのであれば、職員の負担軽減、質の向上につながるような内容を期待しています。
115	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・地域の方から、区役所支所改革により協働推進課ができたことで、色々な部署を回らなくても良くなったと言われたことがある。 ・支所など現場レベルで困った事例があって制度を所管する支援部に相談すると、「支所で考えて」と言われることが多々ある。制度所管が現場を知らず、考え方を示すことができないといったことが無いように改善したい。人材の固定化、ローテーションの問題でもある。 ・組織間での（情報）連携不足に課題を感じている。街づくりでは大きな目標に向けて各部署がお互いのことを考えながら役割を果たしていく必要があるが、共通認識として理念を持てていないように感じる場面がある。管理職としても課題感が大きく、改善していきたい。
116	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	同じ事業をやっている申請受付が各地区で少しずつ解釈が違い、区の申請受付としては一貫していないように感じる
117	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所改革の今までの成果をさらに良くするための人員配置の検討と、職務知識の継承支援が必要と思う。
118	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	本庁3階の執務環境が悪い。夏は非常に暑く冬は寒さが厳しい上に、ネット回線も頻繁に途切れるため業務が中断されます。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
119	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	前任がいらない状態で業務にあたっているため、相談体制が整っていない。また、助成制度については地区ごとでの申請数に差が生じている。支援部がまとめて処理をする等、役割分担が明確になることを望んでいます。
120	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民対応に当たって知識の習得が必要な業務と持ち前のコミュニケーション能力でこなせる業務と区別する必要があるのではないかと思います。区役所・支所改革の成果としては、区役所と地域の心理的距離が著しく近くなったことです。この成果を引き続き継承すべきだと思います。
121	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	一人、一人に適正な仕事の分担がされていない
122	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	8 区役所全体の組織体制を変えていくこと 2 択でなく どちらでもないを入れてほしい 支所改革の検証もなく、令和 9 年度からの導入でいいのか疑問 今回のアンケートを持って職員の総意で支所改革を行う根拠にするのは、責任転換に感じる。 きちんと区の長のトップダウンで行うと公表すべきと考えます。
123	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	何かを決める際、5 支所に了解を得ることが難しく、意思決定に時間がかかっている。 支所に分かれてしまうと互いに顔が見えないので、意思疎通がとれず誤解を招いたり、部署間の関係が悪くなるように感じる。
124	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	どの職種も中堅職員数が少なく、新規採用職員が多いため業務知識を伝える時間が足りない。
125	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所制度により同じ業務を複数の支所で行っているため、業務の知識に差が生じたり、各支所年間数件しか発生しない案件に対してそれぞれが専門知識を習得して対応する必要があり、生産性が低いと感じる。
126	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	中堅・ベテラン職員の不足や職員配置に課題があることから、全庁的に、法令で義務付けられた事務や法定受託事務が出来ていなかったり、ミスが生じるなどの不具合が出ていると感じます。
127	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	代表電話交換台から該当でない業務について電話を引き継ぐよう言われたり、要件をまとめていなかったり、区民が言っていないにもかかわらず係指定だと電話をつなぐなどするため、区民の問合せに苦慮することがある。担当係でない場合、代表電話交換台に電話を戻す機能を復活してほしい。せめて交換台職員名を引き継ぐ時に伝えて頂き、不適切な引継ぎ時には再発防止のために交換台へフィードバックするための容易な方法をつくりあげてほしい（現時点でも改善を求める方法があるようだが、様式等のハードルが高いようで、改善方法を伝えることをあきらめた事案を見てきた）
128	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所・支所改革により、区民サービスの向上が見られる一方で、支援部にまとめた方が人件費や管理経費の節約につながるのではないと思う部分もあります。 特に管理課と土木担当は支援部の視点からすると支援部への依存度が高く、管理課とやりとしていた身としては、全地区で統制を取ることに大変苦労しました記憶があります。管理課については、支援部に統合し、支援部の係内で地区別に担当を分ける形にした方が、情報の共有も施設運営ルールの統一もしやすいと思いました。 限りある財源を効率的かつ効果的に区民サービスに還元するため、また、ノウハウの共有や職員サポート体制の充実、職員の負担の軽減の観点から、支所に置いておくべき業務とそうでない業務を明確にしたうえで、組織体制を見直しする必要があるように考えています。
129	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	他区のように受給者証関係は担当の部署を作り、保健師や障害 CW の業務から外してほしい。 以前の区長のときに「聖域なき改革」というような言葉を使っていたが、職員定数は触れたくない聖域だったのか変わることがなかった。 自分のいる部署だけに限らず、区全体で休職や離職する職員が多いが業務量に見合い、働く職員に精神的なゆとりが生まれる配置を検討してほしい。
130	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保健師としての専門性が活かせる配属や業務分担を検討してほしいです。（例 1：現在の業務は必ずしも、専門資格が活かしていない気がする、例 2：輪番の保健師が行うより障害者福祉課等で適正な人員を配置して、障害者総合福祉法に基づく障害サービスの支給決定や受給者証発行業務をできる業務体制が望ましいと感じています）
131	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・職場の一職員として聞いた話ではありますが、「業務知識の継承ができていない」、「業務量に見合った人員体制が配置されていない」などと聞いています。しっかり当該職場の意見を聞きとっていただき、改善してもらいたいと思います。
132	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所間で必要書類や手続きが統一されておらず、クレームを受けることがあります。 対応の統一に難しさを感じます。
133	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉分野については、支所改革により各支所判断でサービスの支給量や虐待認定、区長申立を行っているが、職員や課長の力量・考え方によって判断が違う現状がある。住む地区によって受けられる行政サービスが異なることはあってはならないにも関わらず起こっている。また、職員の育成ができておらず、福祉業務に初めて携わる職員が従事し、異動年限になったらまた経験がない職員が担当になり・・・の繰り返しで、知識・経験の継承ができていない。 また、福祉分野は将来も「人」が担うべき業務で、区として福祉職の職員をどう育てていくのか考えるべき。区民によりよいサービスを提供するためには区として福祉職を育成に取り組むべきであり、組織改正と適正配置が必要である。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
134	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5支所に分かれている福祉の機能を集約することで、組織の効率化や課題解決力の向上、人材育成の推進につながることを期待している。
135	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・空調の利きが悪いのか、夏は暑く冬は寒い。衣類で調整するにも限度がある。 ・インターネットWi-Fiが弱くPC接続が切れるため業務に支障がある。 ・本庁の職員用の休憩スペース及び打合せスペースが少ない。 ・港区全体のフリーWi-Fiが弱い
136	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5支所でルールが統一されていない。
137	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	※職員個人への批判のため削除。
138	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師の総合支所への輪番制は本当に必要なのか。保健師に相談があるなら保健所に連絡と統一したほうが区民もわかりやすいと思う。いつも保健師はどこにいるの分からないと言われる。 支所での面談を区民が希望したら保健師が行けばよい。常時支所にはりつく必要はない。 また、精神障害分野の受給者証の発行は事務でもできる仕事。その作業のためにわざわざ支所まで行く移動時間がかかりもったいないと感じている。精神以外の障害分野のように専門の担当をつけるとよいと思う。 保健所でしか確認できない事項、支所でしか確認できない事項などがあり、区民からの問い合わせにタイムリーに答えられないことが多い。
139	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所に限らないが個別計画のせいで事業のスクラップアンドビルドが進まない 個別計画は施策ベースとして、個別事業や目標値は削除したほうが良い すべての事業に終期(見直し時期)を明確に設定すべき 全庁的に事業の新陳代謝がないので業務が増え続けている 支所業務は5支所で5倍のマンパワーをかけているが無意味な業務が大半 (例：申請受付はオンラインでも可能、交付決定や支払は一括で処理可能、成果は変わらない) 協働推進課はメインサブ担当が敷けるほどの人的余裕がある 支所と支援部でどっちがやる問題、支援部間もそうだが、事業立案が遅れる原因となっている 企画経営部がリーダーシップを発揮するべき 協働推進係、地区政策担当、まちづくり係(現業を除く)、施設運営係は廃止して支援部に統合すべき 生活福祉係は福祉事務所として保護1係・2係のように統合して職員体制を強化すべき 支所に残るのは区民手続き系だけでいいのではないのか その場で交付するものを除いて、申請受理後の処理を本庁で一括処理すれば良い 逆にこれまで本庁でしか受けていなかった申請業務も、支所で受けられるようにすべき 総合支所というネーミングを廃し、区民サービスセンターぐらいでいいのではないのか (9割以上の区民が必要としている支所の業務に限定) 前述の課の廃止に伴い空いたスペースに、本庁の一部を移転すべき(民間テナントを借りる必要なし) 支所の会議室も不要になるので、それらを協働スペース(というか貸室)として整備すべき 地域協働スペースは廃止して、新たな行政ニーズ(箱)の受け皿とするべき 区役所支所改革のタイミングで、全庁的に最適な人員配置を算定し、会計年度職員を削減すべき 町会自治会商店街をどこまで支援する必要があるのか疑問
140	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	各支所において法令の適用や運用、判断などが異なることは決して望ましいことではないため、区内で統一的に運用すべき業務については本庁舎(支援部)で行うべきと考えます。また、設計や工事などノウハウの継承や蓄積が必要な業務を各支所に分散させると、人的余裕がない中では適切な継承や蓄積ができないため、本庁舎(支援部)で行うべきと考えます。一方で地域に密着した業務については支所に残しておかないと町会や商店会などから反発も予想されるため身長な検討が必要だと考えます。
141	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・今後新端末の導入により雰囲気は変わるかもしれませんが、テレワークが気軽に使える制度ではないのは課題だと思います。子育て等で必要に迫られている人に限らず、どの職員も使える制度であるといいと思います。 ・作業依頼や周知をする際、システムでの文書供覧とメールでの依頼が並走していたり、どちらからしか来なかったりするのでとてもわかりづらく見逃しが発生しやすいです。特にシステムを使用しての文書供覧は、文書施行の文化がある中で意思決定を明確にしやすいメリットがあるのかもしれませんが、システムのユーザビリティが悪く余計な作業時間を取られている印象です。少なくとも依頼・周知ものについてはどちらかに一本化する、若しくはメールかチャット(チャネル機能等含む)に限定し、文書施行の文化は廃止すべきかと思っています。
142	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	マイナンバー導入により、支所の業務量が增大している。ギリギリの状態に対応している中、特急発行等々々業務が拡充しているため、いつかは破綻されるのではないかと懸念している。マイナンバーの特急を含めた発行業務等を専用のセンターで一括で担う等、負担軽減を望んでいる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
143	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①業務量が増えていると感じる職員は多いと思う（法改正に伴う新規事業、組織改正に伴い業務量増加） ②業務量が増えているが対応できる職員の数減っていると感じる。（育休（5人係で2人育休）・年度途中の退職など） ③業務量は増えても、給料は上がらない。 ④上記解消の為に組織改正を行い人員の再配置を行っていると思われるが、人員再配置後の職員の負担が大きくなり、年度途中の退職者が増加している。（実際に組織改正に伴う業務量増加が嫌で部下が退職している） ----- 改善策 ①業務量を減らす。（アウトソーシング出来るものはアウトソーシングする。実績の乏しい補助金制度は中止するなど） ②育休や年度途中の退職者が発生した係に対して、業務が非常に多忙な場合には他の係及び他の課からの応援職員を柔軟に対応出来るように通知をだしてほしい。（兼務発令ではなく業務の一部だけ応援してもらうなど、例：その係での申請業務10件あれば、その係に元いた人に1～2件だけ応援できる体制等） また、応援に応じた職員にはインセンティブ制度があればなお良いと思う。（現状の制度では仕事を多量にこなす人は損をするという認識が職員の中で蔓延している。そう言った話はよく聞く） 上記内容は個人的な見解
144	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	課題や解決策については課長経由や以前の打合せ等でお伝えしたとおりです。 しかし、組織体制の変更は簡単ではないと認識しています。改善することが良いのか、管理課移管を行った当時の支援部在籍職員にも話を聞いてみてください。私が気づいていない側面があるかもしれません。 「即座に改善するのが良いか」「現状維持が良いのか」は悩ましい質問です。私達は長年後者の中で、できる限り自分にできることを積み上げていく作業が身体に染み付いているからです。また、一から始めるのか…組織を育てるのか…自分にやりきれんのだろうか…という思いもあります。 特に、本庁舎には執務室環境に課題があります。仮に現状維持をとるなら、支援部・支所含めて、まずは任務を果たせる人員体制の整備に着手したほうがよいかと思います。こちらの職員を完璧に育て上げても、支援部や他地区の状態を放っておくことができず、そのフォローすることになり、時間がとられます。 各部署から人員要求が出ていないとしても、「区長の求める業務を自分の組織だけで仕上げられていますか？議員や特別職にいい顔をして職員に無理させてませんか？職員の気持ちを汲んで、生き生きと能力の発揮できる環境を提供できていますか？」という質問を、今一度管理職が胸に手を当てて自問してみてください。 体制が無理なら仕事を効率化するというにも真剣に取り組んでほしい。場合によっては、理想のレベルはありつつも、仕上がりには妥協するということも必要です 自分は逃げ切るから…手を動かすのは自分じゃないから…という気持ちなら有能な職員は辞めていきます。こんな組織なのに、人事の採用能力には驚くほど、本当に個々の職員さんは優秀で素直で真面目だと思います。 一度入区してもらったのですから、なんとなくの見栄えにとらわれるのではなく、真剣に職員さんに向き合うべきだと思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
145	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【現在の職場関連】 身近な福祉の窓口として、総合支所区民課の機能は必要では。福祉分野を問わず、軽易な相談、サービス案内・手続きは、最初の窓口として総合支所が対応し、区民の利便性を維持したい。各地区若干名の職員＋福祉総合窓口支援員での運営をイメージし、広く薄い知識で、窓口をさばき、つなぐ職員を育成・配置する。 専門的な相談・ケースワークは、支援部（保健所と児相を含む。）で対応する。支援部でケースワーカーを集中管理し、専門性を培い、無理無駄ムラなく対応することが区民の最善の利益にもつながるし、退職・病休・育休などへの組織対応力も高まる（５か所で分散して育成するのは土台無理）。 【課題に感じる点】 せまい港区で、支所の自主性、地区の独自性は本来不要なはず。地区の線引きも不要で、エリア限定の地域事業はいったん白紙に戻して、真に必要な事業を全区事業として位置付け、参加者も全地区に開放するのがよいのでは。その際の担当課は支援部にこだわらず、支所の課（チャレコミのように担当を固定したり、さわやか体育祭のように持ち回りしたり）のままで良いと思う。 情報公開請求の対応、区長と区政を語る会、総合支所感謝状、後援名義、見舞金など、細々としている割に手間がかかる管理課の業務は、支援部で集中管理した方が効率的です（受付は支所OKのままで）。 【区役所改革の成果】 総合支所（総合支所長）と地域団体との関係性の維持はマストでは。 町会・自治会、商店会、防災協議会、安全美化協議会、民生委員（地区民児協）、保護司会分区分、単位老人クラブ、母の会などとの緊密な関係は財産。職員アンケート、区民アンケートのほかに、団体の意見聴取も必要では。
146	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・地区ごとに支所があるのはよいが、保育園や児童館なども支所ごとに様々なものが分断されているのではないかと感じる点がある。 ・地区ごとの特色もあると思うが、「港区公立保育園」等で書式などは統一してよいものが多くあると感じる。 ・昨今保育園で派遣職員不足や中堅職員など年齢層の不足などが問題になっている。派遣制度だけでなく、区の職員間で園と園を異動の時期とは関係なく動けるフリー職員などの制度新設が必要であると感じている。
147	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	採用も厳しくなっていく中で、職員を効率的に配置するためにも、施設運営などの業務は支援部に集約して、効率化を図ったほうがよいと思います。
148	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部にも担当がいて、5支所にも担当がいて、支援部から全施設にメールで周知すれば1回で終わるところ、支援部から支所に回し、各支所から施設に回すというところで、締切も短くなり、事務量が増えてしまっていると感じます。
149	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所との責任の所在のあり方があいまい ケースワーク業務に時間がかり時間外で進捗業務などを行わなければならない 納税儀者数の増加や収納方法・滞納処分が多様化等、業務が増加する中、限られた職員数で対応するために、業務改善・アウトソーシング等を検討している。しかしながら、改善案はあるが、税務システム等を民間ビル等で活用することは費用面とセキュリティ面で課題があるため、庁舎内に業務スペースの確保が必須となる。会議室や他部署の執務室等、早急にスペースを確保し、業務改善を進めたい。
150	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所制度により、総合支所がコミュニティやサービスの窓口として区民に身近に感じてもらえることができています。一方、地域の小さな会合・行事（単一町会の総会、花見、飲み会等）に夜間、休日に管理職、職員が義務的に参加している状況は行き過ぎと感じている。 職員が専門性を磨くことができにくく、業務多忙やカスハラ等で疲弊している状況を一日でも早く改善し、意欲的にいきいきと末永く働くことができる職場になることを祈ってやまない。
151	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・施設運営の知識やノウハウ 管理課は少人数で各施設運営業務を行わなければならない、施設運営に必要な知識やノウハウの習得に課題があり、施設運営事業者への指導や事件事故発生時の対応など、各地区でも対応にバラツキが生じている。また、新規サービス等の導入に際し、支援部と支所間での調整に時間を要することが多い。執務スペースの課題はあるが、高齢者施設のように施設管理部門を1か所に集約することで、政策的な対応や知識やノウハウの継承を円滑に行うことが期待できる。 ・学童の入会事務 保育に欠ける子どもは保育園の卒園後は学童クラブを利用するが、保育園の入園事務は区民課、学童の入会事務は管理課で行っており、所管が分かれている。学童の相談や入会事務の問い合わせが区民課に入ることもあり、保育園から学童クラブへの接続を考えると、学童クラブの入会事務も区民課で対応したほうが区民にわかりやすいと考える。 ・区民協働スペース 管理課で電話による予約受付を行い、予約情報はエクセルに入力し、各施設に送付している。予約受付はスマホでも予約できる施設予約システムやコールセンターなどに集約して支援部で一括して管理し、区民協働スペースの施設管理のみ管理課で行うようにすることで、区民の利便性の向上と事務の効率化につながる。
152	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若手職員の退職や新規採用職員の質の低下などの課題があるなか、職員定数の減少に向けた検討にもう一度舵を切りなおすべきだと感じます。昨年度末の定数増への判断は、どこまで検討した上での判断だったのか分かりませんが、区内人口は堅調に推移する見込みだとしても、大局的に見た人口減少局面を踏まえれば、職員数は適正値へと削減していくべきと感じます。そのためには、真に必要な業務に時間と労力を注力する視点を全職員がもつ必要がありますし、区長も含めた特別職をはじめ幹部職員は、公約達成にとられ過ぎず、公共の福祉に寄与する港区が行うべき取組は何なのか、今一度立ち止まって考える必要があると感じます。
153	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	もっと、DXを活用するなど、人員配置を見直すべき。支所制度そのものが非効率で、人材の無駄遣い。
154	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員の離職率を減らす ある職員が原因で毎年一人は離職している状態の改善

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
155	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所制度は、区民に身近な区役所であるとともに、職員にとっても効果があると感じています。特に協働推進課などで直接区民生活を支える業務を経験する中で学ぶことは多く、若手職員はまさに地域の方々に育ててもらっており、その後も区民福祉の向上に取り組む中で基礎となっていくものだと思います。また、地域特性に応じた対応について小回りが利く良さもあるかと思いますが、一方で支援部との関係性に関することは長年課題があると感じています。（役割分担がともすると押し付け合いになってしまうこと、効率的（重複する部分）な業務となるよう整理することなど。）
156	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	業務の専門化に伴い、事務に精通したベテラン職員が異動年限になっても異動をしづらく、組織が硬直化してしまっているように感じる。
157	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員はいるが、業務量に差があり優秀な社員に業務負担が集中している。復職した人やよく休みがちで仕事ができない人は業務が少なくされていて、新人が責任者となるなど負担が集中しているため適切な人員配置が必要だと感じる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
158	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・十分な引継ぎを行う時間を確保できる人員がいない。 ・支所業務は保健師1名の状況で行うので、業務内容について確認が必要な際に相談できる方がいない。 ・制度の申請方法や内容など支援部のほうから案内を送っていることであっても、各支所の保健師から区民の方に説明するように求められることがあり、保健師から支援部に確認し区民に伝えるなど非効率な事務作業を求められることがある。
159	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	無駄な仕事を切る判断がなされていない。 今までやってきていたからという理由で無駄な作業をそのまま継続していたり決裁をとらなければいけなかったり、不必要なことを温存しているとおもうことが多い。また調査回答が煩雑で仕事のための仕事が増加。 できる人がやらされて、できない人がうま味をえている職場がおおすぎ。 光熱水費は、予算上の問題なのか知らんが、同じ施設分を、無駄に案分して、各所管課が支払って、無駄に重複する仕事を発生させている。 光熱水費は大きくとらえれば、同じ区の予算から出すのだから、環境課等がまとめて払えば同じ事務手続きで継承も楽だし、誤りも起こりにくいし、何より等分に分け与えられるその支出の重複するむだな作業が減るのにと、なぜ按分してまでむだな作業をはっせいさせるのか不思議でしょうがない。 また、悪質なクレームに対して、毅然として対応する方針や、具体的な導線の動きを示してもらえないと、無駄に長く時間とメンタルを取られる区民が多すぎて仕事に悪影響している。 できる人が多く昨今は転職していつている傾向がある。適切に仕事分量に対して人員が配置されていない部署が多すぎたため、人員が採用できず増やせないのなら、仕事を減らさないといとどん人員の流出がとまらないと思う。 他部署の人と話していても、昔よりもはるかに問題を抱えている部署が散見される傾向にある。 私も、この後長くここに努めることは、常に迷いを感じている。
160	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①ベテラン職員の役割を認識していない管理職が多いです。昇進試験を受けない職員は退職してくださいとまで言われたこともあります。全職員が管理職になったら誰が日々の業務をするのでしょうか？職員一人一人の存在を大切にしてください。 ②繁忙職場には男性職員が多いです。繁忙職場という消極的な男女差別は止めてもらいたいです。結局、官房系は男子ばかりです。適切な人員配置を希望します。
161	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所でなくてはできないことは残し、残りは本庁機能に戻してほしい。電子化も進んでいるので、申請系は特に支所で受け付けなくてもできるようになってきているのではないかと思います。
162	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	申請が必要な区民に支所は一定程度、認識されたと思うが、管轄のある申請時には不便を感じているケースもあると思う。福祉総合窓口を開設しても、本来サービスを必要とする区民の掘り起こしまでは手が回らない。慢性的な人員不足で業務知識は継承できず、格差もあるため、簡易な申請業務を残し、専門性の高い業務、決定事務は集中化すべきと思う。一層DX化が進むと思われ、それに伴う受付、発行業務などは委託化を進めてほしい。 保健師は支所兼務により、支所では人数分業務を1人でこなし、保健所は事業で人がいない状況です。結果、若い人材は相談する時間も相手もなく、退職が続き、中堅がおらず危機的な状況です。専門職がやりがいをもって働きつづけられるよう、兼務は見直してもらいたい。
163	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以前の職場（総合支所）で、区全体で年に1～2件しか申請がない業務の受付をしていました。対象の可否を総合支所で判断することになり、申請があった際には職員が1時間以上かかりっきりになっていました。申請が極めて少ない業務（対象者が特定の業務）については支援部で受け付けてもらいたかったです。
164	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所制度において、5支所と同じ課を5つ設置していることに違和感を感じます。その分、支援部の人数が少なく、支援部機能がうまく機能していないように感じます。また、5支所間で調整を行うと、様々な意見があり、なかなかまとまりません。支所制度の改変をお願いいたします。
165	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	2,000人近くいる区職員のなかでも特定の部署の職員だけが、幅広く専門的な知識と経験を必要とされ、シビアな調整やタイムリミットという強い緊張感やストレスを抱えながら、莫大な作業量を限られた人数でこなさなければならない環境について、いかがお考えでしょうか。 もちろん誰かがやらなければならないことではありますが、庁内一の超過勤務時間数による心身の不調や、そにより大切な家族や友人等との時間が削られ、ライフワークバランスが取れないなど、同じ区職員間においてここまで差があるといへん不平等さを感じます。自分自身も何度も転職を検討しています。このような部署が少しでもある限り、今後優秀な人材がどんどん外部に流出し、「将来に向けた持続可能な区役所の実現」は到底不可能なものになると考えます。 まずは単なる外部に向けたパフォーマンス的な取組ではなく、職員数の増加や適正配置、業務量の見直しなど、今働いている、そしてこれから入区してくる「職員」を大切にるところから始めてほしいと強く希望いたします。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
166	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	各支所で足並みが揃わず支所ごとのルールができてしまっていることや、経験のある職員が分散してしまうことで若手のサポート体制が薄いところが現状の課題だと思います。
167	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・福祉総合窓口は、各セクションの専門分野が1つの係に集結し、母子、障害、成人、高齢の相談対応ができ、特にWEB等の操作が難しい区民にとってはとてもよいシステムだと思う。また、福祉総合窓口になりとても便利になったと直接声をかけられたこともある。 ・輪番体制での支所勤務を5人ないしは6人の保健師でローテーションしており、原則週1回の支所勤務となっているが、支所内でしか行うことが難しい（受給者証発行のための勘案票の作成、係内職員との打ち合わせ、ケースに応じた精神手帳等の受付作業）業務があり、支所へと移動する頻度が高く勤務場所が固定していないためフォロー中のケースや他事業所にとっては保健師と連絡が取りにくい事象がおきている。 ・保健所事業については担当者が各々別支所勤務であり、保健所勤務日が重ならないことが多く、担当内での業務の割り振りや打合せが行いにくく、コミュニケーションエラーも生じやすく、場合によっては区民に影響が生じる可能性もある。 ・システムを用いて、支所で起案をする際に、起票者所属課と決裁者の課が異なることがあり、支所の職員に起案してもらうなど、他職員に負担をかけてしまう。 福祉総合システムによって、区民が専門職へアクセスしやすくなる、専門職がいるという周知にもなり相談する壁が低くなり区民にとってはとても良いシステムだとは思いますが、職員のフォロー体制や現在生じている細かな事務上の諸問題等を解決していく必要があると思う。
168	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	部門横断的な事業もある一方、一つの部門で完結させた方が効率の良い場合もあるので、そういった視点での事務、組織の見直しが必要ではないでしょうか。基本的には、責任を一つの部署が持って業務に当たる方が、余計なフローや調整もなく、気持ちよく仕事ができると思いますし、業務知識が部門横断的に広く薄く散らばり、継承がなされないということも減ると考えます。
169	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	執務室のWi-Fiのつながりがよくない。一日に何度も接続が切れて、その都度業務が中断されることが多々ある。また、適切な室温が保たれていないとも感じる。空気が籠って蒸んでおり、じめじめだったり暑かったりと不快である。
170	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	実務的な運用が決定するまでにいくつもの会で承認を得てからでないといけないため、運用決定までにとっても時間がかかる。そのため、法改正日など運用開始日が決まっても、そこに間に合わず実務担当者が混乱し区民に対しても影響がある。
171	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	給料が安いので人が定着しない
172	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	給料を、見直してもらいたいです。
173	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	作業量に対して給料が低いので職員が定着しないのであげて欲しい
174	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	各支所によって仕事量の差がかなり出ている。また、諸事情で現場に出られない方が頭数に入っているため、実質的に1人欠員状態が発生している支所があり困っています。
175	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・他担当だが支援部と支所で業務の押しつけあいが発生しているように思われる。 ・調査等の際に所管である支援部と5支所全てに同様の依頼が撒かれることがあり、どこが回答すべきなのか、回答をまとめるべきなのかなどが明確になっていないと処理に時間がかかる。
176	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支援部も支所も互いの業務把握が希薄になりそのことが原因で業務が停滞することがある。 ・支所の相談窓口でスムーズに相談できるのはメリットだが、扱う業務量が多くて大変。 ・オンライン相談の実施を考えてほしい
177	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	庁舎の老朽化により冷暖房機能が悪く職場環境として劣悪な環境であると感じている
178	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	どこの部署でも担当係長の業務負担が大きいと感じる。業務量に対する人員不足はあきらかなので、ぜひ見直しをしてほしい。
179	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	H30支所改革時に、一般職員の反対を押し切ってすすめた掘削指導、占用業務については、支所間の業務量の差と知識量の差が大きく、分散したことで職員の知識やノウハウは年々低くなり、知識をもつ職員数が数少なくなっています。5支所の掘削占用業務は1か所に集約して効率的に事務処理でき、知識継承できる体制を構築することが必要と考えます。
180	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所の権限及び各業務の割り振りの最適化。業務所管支援部から支所判断と指示をされお客様への対応に苦慮をする場合がある。
181	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所と支援部の役割分担や責任区分が明確でないことから、施設にもそのしわ寄せがきている。支所によって施設が負う業務や調査の量に隔たりがあることや、業務連絡が支所と支援部両方から同じものがおいてくこともあればどちらから漏れてしまうことなど、整理されていないとともに人が変わる度に対応が変わってしまう。
182	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	異動年限が5年は長いと感じる。一つの職場で知識を深めることができる一方で、多くの職場で知見を広げにくいという面もあると思う。
183	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所に機能を下ろしすぎていると感じる。また、5支所統一で様々な業務を実施しようとするために、分散して職員配置をしなければならない状況に効率の悪さも感じる。ワンストップの頻度が高い最低限の機能のみ支所に残し、それ以外の業務は、支援部でスキルある職員が集中的に行うことも考えられると思う。
184	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所のサポートとは年度当初の4月からだが、係の半数が異動者ではサポートができないので、経験年数が多い職員の負担が増している。 ・各支所に国民年金係と同じ機能を要することができれば区民を待たせずに窓口業務を遂行できる。 ・7の質問で同じ分野に携わる人が分散されているとは、どのような係でしょうか。
185	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	部署や担当によって、超過勤務時間に差異があり過ぎると感じます。
186	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務を増やすならその分なにか他の業務を減らすべきだと思います。障害者・その家族の要望を聞くことは重要ですが、全ての願いをかなえることは不可能です。職員が疲弊して、自分の人生に疲れてしまわないよう、業務量を調整するべきだと思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
187	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	空調が適切に使われていない 仕事量に対して人員が足りない
188	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・設問8は「現状に即した内容に見直しを行うべき」を選択したが、現状に即すというよりは、区民サービスの向上、地域自治の推進という目的は維持しながらも、効率性や効果性の観点で各事務事業や組織を見直した方がよい。 ・形式上支所の業務というだけで5支所同一のサービスを行うのに予算が全支所に配分され、支援部が支援せずに5支所がそれぞれ労力をかけて同一相手方と契約をするような非効率な事務を洗い出して改める必要がある。
189	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	執務空間の環境が悪い。夏はTシャツなど服装をもっと自由にしてほしい。 テレワークや時差など、形骸化されている。 縦割りでもよいが、結局その人に仕事がついてくることが多々あるので、柔軟な対応をしてほしい。 超勤の管理がよい加減すぎる
190	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・上記の課題のとおり、しっかり仕事のできる中堅職員の層が薄いため、若手の育成に十分な手がまわらず、早期退職や異動希望につながっているように感じます。また、中堅職員の負担増からの退職にもつながりかねない印象です。 ・また中堅職員の退職も増えている中で、定数いっぱいの採用していると当然職員の質も落ちると思います。定数いっぱい採用は仕方ないにしても、試用期間の中で業務執行のレベルにたりなかったりや期間内で職務に従事できない職員は採用を中止、または試用期間を延長にするなど思い切った対応が必要かと思います。 ・税務課等の専門知識を必要とする部署ではマニュアルに落とし込めない現場レベルでの判断が日常的に必要なため、職員の異動のタイミングによっては所属歴の浅い職員ばかりで業務がうまくまわらないという状態になります。他の自治体の職員と比べ港区は異動年限の5年を意識しすぎているように思います。 ・区民課・税務課・国保などのエッセンシャルな業務に携わる職場が病休や退職で苦しんでいる印象を受けます。自治体としての必須業務をする部署にもう少し重点を置いてほしいと思います。支所や本庁部署でに人の集まらないコストバランスの悪いイベントや事業の実施を見直すなどもできるかと思っています。 ・人員不足問題の解決と同時並行で、管理職や係長職への負担の解消がもとめられます。昭和の慣習が残る議会運営のあり方を港区から変えるべきかと思っています。港区は、通勤時間がながったり、夫婦で働く職員も多いため、夜遅くまで拘束される議会の在り方では特に女性管理職は増えないと思います。また、他の自治体ではないところもある宿直制度もこれからの若い世代優秀な人材は好まないだろうと思います。今いる職員がいきいきと働ける港区、これからの世代から働きたいと選ばれる港区になるといいなと思います。
191	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	テレワークの活用について、在宅で賄えるものについては出勤する職員の状況を考慮しつつ、もっと活用できるようにしてほしい。管理職や上司などから積極的に声がけするなど、時代に合った働き方ができるようにしてほしい。
192	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	街づくり支援部と各支所まちづくり課の組織改正により引き継がれていない業務があったり、街づくり支援部内の組織改正で所掌事務があいまいになったりしていると思う。今回、係長や係員まできちんと組織体制について、話し合せて、10年間は改正しなくても済むような組織にしてほしい。頻繁に改正されることで事務引継ぎ等に支障が出ていると思う。
193	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	昨年度増員があり業務が安定してきている。来年度以降も現状維持以上をめざし、係に貢献していきたい。
194	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	新人職員及びはじめての異動者が係員10人中7人いる係です。港区職員の年齢構成もこのような状態なのか知りたいです。
195	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	出張所的な運用で開始された支所制度であったが、今は本課から支所へ下ろす業務が多くなりすぎた感がある。専門的な知識が必要な内容も各支所に下ろされ、十分な知識も与えられないまま業務に従事しなければならず、支所職員の負担は大きい。現に長期休暇取得者や退職者も増えている。支所での知識と本課での知識の身の付き方は雲泥で、支所業務を継続するのであれば本課の「分室」という扱いにし、本課の職員を派遣する形で対応いただきたい。本課も、どこも業務が増え人員、人材不足である。十分な人数を本課に配置し対応できる職員数を増やし、そこから当番制？で支所に派遣することで正確かつスピーディな対応と本課との風通しの良さを期待する。
196	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	協働推進課にいたころは、支所ごとの担当者がそれぞれの地域性を捉えて、地区に合った取組を(なるべく)していましたが、反面、課長・係長の得意不得意、温度差によって結果的に地区間で、この支所は突っ込んだことをやっているが、この支所は消極的など、支所間の差があったように思います。特に許可・指導系の業務では地区ごとにサービスの差があるのはあまり望ましくないの、そのあたりは見直す余地があると思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
197	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	良い点、支所改革によって身近にケースワーカーがいることで相談しやすくなったと区民の声は聞く。課題として、保健福祉係宛に区民からマイナンバーの発行、戸籍の登録、港区国保の保険料についてなど、どんなことでも電話がくる。医療助成について制度の問題はあると思うが、区民からは複数の窓口にいかなければならない状況に対してお言葉をもらった。医療助成に特化した部署があれば区民にとってより利用しやすい役所になるのではないかと感じている。
198	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の職員は支援部だよりの傾向があり責任感が薄い また支援部と比べ業務量が少ないが、忙しい忙しいといっている 支援部と支所で人員・業務量を適正化の検討をしてもいいと思います。
199	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	ある事務について、現状が、適切な事務分担(部署)になっていない場合において、新たに担当する部署の反発があるため、事務を移行出来ないケースがあり、第三者の立ち位置で適切な分担へ調整する部署が必要だと感じます。
200	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在行っている業務の中に、本来は別の部署が担うべき業務がたくさんあり、見直していきたいが他部署との調整が付かず仕方なく処理している状況である。専門的知識を有する業務が多く、一般の事務職員が判断するには困難なことが多いため、内・外部の専門職種との連携が必要と考える。
201	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	各支所の対応に差ができていて統一できていない。 もちろん支所ごとの特色や独自の文化等があるのすべてを統一することは難しいが、公害苦情への対応や、総合防災訓練など統一できるところはしてほしい。
202	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	適材適所に人材が置かれていない。 (中途採用が即戦力として(前職を生かした)働けない等)
203	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所・支所改革には大いに賛成ですが、移行過渡期の支所・支援部の負担を心配に思います。指揮を執って、詳細は所管判断である事案も致し方ない部分はあると思いますが、丸投げではなく一緒に検討する姿勢が必要かと。
204	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・5地区支所があると、サービスに偏りが出る傾向がある。統一したルールは設けているものの、この部分は 支所判断といったことがあると、支所任せになりがち。区民も、この支所はよくて、ほかの支所だとだめだと言われたなどといったクレームを受けることがある。 ・繁忙期に限らず、人が足りない現状。中堅職員の採用人数が少ないので、現在、新規採用職員が多いことから教育できないといった課題がある。どこの部署へいっても最近は中堅職員が少ないように感じる人が多い。
205	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所改革で分散されることにより、業務に関する知識やノウハウなどの継承が行われにくくなっています。特に少人数の業務については、研修受講・OJTが満足に行われるどころか、休憩や年次有給休暇もきちんととれない職場・担当があります。 専門性が高いが少人数の業務や港区全体で統一した基準で決定すべき業務については集中することにより、区民や申請者に公平な対応・決定をすべきだと思います。 また、いろいろな部署で事業を行うことが求められたために、同じような事業がいろいろな部署で実施されています。その点は、整理すべきだと思います。 支所改革の成果としては、他の担当・係・課との連携がしやすくなった点はあると思います。 支所改革とは別かもしれませんが、相変わらず超過勤務が多い職場が多いように感じます。ワークライフバランスが机上論にならないような人員配置を望みます。このままでは職員が疲弊して、大規模災害が発生した場合に、職員が倒れてしまうのではないかと危惧しております。
206	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民サービスに特化するものは、総合支所制度のままでいい。 事業者を相手にする業務は、全て本所で担うべき。
207	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	事務職は必ず一度は支所勤務を経験して地域が抱える課題等を直接感じ取ることができるが、技術職(土木色除く)は支援部勤務のみなので、住民との距離感や事務職員と異なる感覚を持つ職員が多い。
208	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所との間で業務理解の差が生じていると感じることがあります。特に福祉分野では、サービスを待つ区民への認識に違いが出ていると思います。 支援部でも支所や施設所管課へ仕事を渡すだけと認識を持っている職員が増えているように感じ、トップダウン的に指示を受けたものを施設所管課へ伝えるだけ。施設の状況を伝え、どうしたら良いのか相談を試みても「自分は施設を所管したことがないから分からない」という回答を受けたこともあります。 背景には人手不足による検討時間の減少や個別対応にまじられないという状況もあったと聞きますが、そのような状態が生じないよう対応をしてもらいたいです。 また、全庁的にベテラン係長+若手職員のような係構成も多く、係長への負担が多くなっていると感じます。職層や年齢層に偏りが生じないよう、長期的な採用計画を整えてほしいです。
209	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	課内全体的に一人当たりの事務量が多い その上で事務量に偏りがある、中堅職員に事務量が多く載っている 問い合わせやクレーム対応(電話、広聴)で日中追われてしまう。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
210	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①地域事業など過去の支所長の他支所へ対抗心で、維持・拡大してきている。同じような事業、を目先を変えるだけで、いくつもやっており、一旦、すべてゼロから見直し、必要のある事業に絞るべき。 ②土木の整備業務など5つに分散して、人材育成・専門知識の習得を進められていない。一方、支所に分けても、区民サービスの向上につながる掘削・占用業務をわざわざ5支所に分けて、事業者負担をかけたおり、その経費負担は区民負担増につながっているはず。 ③年々、「それは支所で」といった案件が激増している。支援部が「現場がわからない」からと言って、支所に丸投げする傾向が顕著となったおり、支援部として機能できていない。
211	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の業務は縮小する。 外国人の窓口での手続きは、本庁舎に集約する。 支所に来ると、1人の外国人のために時間がかかり、窓口が占領され効率が悪い。
212	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	(1) 意思決定のスキーム 区長決裁、副区長決裁等、承認者が多すぎる。もちろん見ているなら問題無いが、見ていないケースがほとんど。無駄なこと、費用対効果が悪いものは改善して欲しい。 (2) 事業の専門化について 契約は契約、広報（HPなど）は広報に業務を集中させた方がよい。民間では、広報の部署がHPはすべて作成している。所管課が好き勝手に書くとオリジナルルールで見にくい。公務員は広く浅くというのが昔は求められていたが、現在求められているのは深く狭く（東京都も一度、局が決まるとその中で的人事異動がほとんどと聞いたことあり）。ビジネスで求められるのは以下に専門性があるか。そういう組織に改革して欲しい。 (3) 業務のスクラップ＆ビルド 業務が増えていくばかりで、一切減らない。減らす方法が委託するという手段を使っている。費用対効果を見極め、無駄なこと、将来性が無いことはどんどん止められるようなスキームを作って欲しい。減らしたことが評価されるようなスキームを構築して欲しい。 (4) 昼休み 11時半～13時半の間で好きな時間に1時間とかにするとエレベーターが空いたり、近隣のお店も喜んだり、効果的に時間を使えると考えます。 このような全庁的なことは、区役所改革担当の推進力無しにはできないと考えています。期待しています。
213	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	子どもや親の看護、介護がある職員の配慮制度は整ってきていると思うが、そういった職員の業務量をカバーしている周りの職員が少なからずいると思う。助け合うことは大事だとは思いますが組織としての業務量の平準化ができているとは言えないと思う。また、そのような状況の中では職員の業務に余裕も生まれず、業務改善を考えたり実施してみたりすることも難しく、結果として現状維持のままになってしまうと。職員の人数をただ増やせばいいというものではないと思うが、業務改善以前に、各組織の業務量の平準化がある程度必要かと思う。
214	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・公園に関する業務、課題が多くなってきている（議会での答弁対応も多数ある）ことから、他自治体と同様に公園に特化した部署が必要 ・造園職が一定程度いるため、造園職が公園に関する業務を行うべき ・計画は支援部、実施は支所ではなく、計画の程度にもよるが、工事発注部隊が計画を策定するべき（作業する側が計画を立てたほうがスムーズ）
215	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民福祉の向上のために、窓口の営業時間を毎週水曜日に延長して下さり、港区民として大変ありがたく感じています。本年4月からは職員として、区民の方々に貢献できる組織人の役割を果たし自身の成長につなげられるよう、業務の習得とともに、各部・課のリレーションシップにつとめてまいります。
216	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	区役所支所改革から20年を経て、協働推進課は、何か困り事があれば気軽に相談できる区職員がいる部署として、地域に定着しました。これから地域に寄り添い地域と一緒に課題解決にあたるという区のスタンスを維持していくのか、もしくは違う形に変えていくのかがとても気になっています。
217	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	役職の兼務は本来あるべき組織体制ではない。
218	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	特にケースワーカーなどの福祉人材を育てるならば、集中させて層を厚くすることが大切です。そのケースワーカーたちが抱える課題を制度所管である同じ課で解決していかなければ、他人事として蓋をされてしまう可能性があると思います。
219	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所業務は多岐に渡り、新規事業、新規事業で業務は増える一方です。本当に地域に必要な事業以外は、支援部に引き上げるべきだと思います。合わせて区民まつりパレード部会も税務課担当として欲しいです。
220	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員は性格も違うし能力も違うのに今の管理職は仕事ができる職員(自分)がやった場合のスケジュールで考えているため人事異動が起きる度に他の職員では遂行できないスケジュールをやり心身に不調をきたす。その翌年また人事異動できた職員がそのスケジュールで動き心身に不調をきたす。どこかでそのスケジュールを遂行できる職員が来るまでそれを繰り返し、職場の係員のバランスが崩れ係全体で回らなくなる。大げさではなく私が以前の職場は3、4年目の職員がおらず、5、6年目と1、2年目の職員しかおらず本来中心にならないといけない職員がいないため5、6年目の職員への負担が増えその職員が異動できずに1、2年目の職員が心身に不調をきたして先に異動する。課や係の業務バランスが崩れている部署が多くあるように感じる。係長課長も大変だと思いますがそう言った部分を考えてほしい。
221	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉サービスは支所制を辞めて本庁舎に集約した方が知識の蓄積に繋がり、ミスや漏れが無くなると思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
222	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	改革のメリット以上にデメリットが出ている状況のため、一度立ち止まって検証する必要がある。
223	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	仕事が増えていく中で、管理職が業務のスクラップの必要性を説明し、スクラップすることにためらいがないようにしてほしい。
224	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	<問題点> ・道路と公園と河川がひとまとまりになってしまっているため、必要な知識が幅広すぎて知識の定着が難しい。もっと1つの内容について数年間従事して、そのことについての知識を獲得してから別の知識を学んだ方が知識をより広く効率的に活用できると思う。 ・各支所に担当者が1～2名しかおらず、休んでしまうと急な窓口対応が困難であるため、業務内容毎に係をまとめるべきである。 ・5支所で意思統一をするとすると、各担当者と各係長、各課長で考え方が異なり、調整に時間がかかる。 <提案等> ・土木管理課施設調整係の位置づけが不明確であり、不要だと思う。開発事業者側の開発指導課、公共施設についての管理者として、道路、公園等各所管課の2者がいれば十分だと思う。場合により、渉外調整担当係長として、警視庁や東京都等対外的な調整の時に窓口となる係長の配置があってもよいと思う。 ・道路、公園、河川、占用・掘削指導業務、駐輪対策、保護樹木・緑化推進、空き地などの業務内容毎に係をまとめ、支所制を廃止すべきだと思う。場合によって道路を、道路係、地中化推進係、橋りょう係、道路台帳係、境界画定係に分けたほうがよいと思う。人数が少なくなりすぎないようにする必要はあるが、できる限り細分化してほしい。 ・公衆便所や公園トイレ等の建築物は施設課の整備としてほしい。現在これらの建築物について土木職が設計等をしているが、建築基準法等に明るくなく、かつ建築工事を発注する機会が数年に1回程度と知識が定着しづらい。
225	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	飲食店関係の苦情を何でも保健所言ってくれることが多いが、保健所は食品の衛生のみ指導ができる。現状、環境面は協同推進係が地域の問題として対応いただいている。環境課のみに集約しては、できないと思います。
226	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	電子申請により行政サービスが充実化された反面、補正が生じた場合の対応に時間が取られ業務量が増加している。
227	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	飲食店の食品衛生法関連以外のもの(例えばニオイの問題)について対応していただき感謝しております
228	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	経験の差が激しい職場があるように思います ※現在の職場ではありません
229	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	明らかに業務量が増えているにもかかわらず、人員が増えていない。また、職場内でも在籍年次が少ない者が多く、人により業務が偏り、職場の運営ができていない状況である。今後持続可能な区役所運営を行うためには今後訪れる人口減少に備え、行政サービスの縮小・適正化を検討し、職員の業務負担の軽減、待遇向上を図っていく必要がある。
230	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	何のための支所制度なのか？支所制度導入時の目的を見直し、修正するならきちんと修正し、まずは管理職が職員へきちんと説明できるレベルに統一させること 無責任・職務知識の習得レベルが低すぎる管理職が多すぎる
231	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	どの部署にも言えると思いますが、業務量の単純増加だけでなく、仕事内容が複雑多様化しています。人員が足りておらず、会計年度任用職員や派遣職員に頼って成り立っています。現在の職場は、相談支援、事業運営、施設管理などを行う係ですが、リスク管理や引き継ぎに手が回らず、属人的に何とかやりくりしており、本来対応すべき業務に手が回っていない実情もあります。職員が心身の健康を保ちながら、適切に事務執行しつつ、区民サービスを向上させていける区役所を目指していけたら幸いです。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
232	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区の政策として教育に力を入れており、保育もその一部を担っており、福祉だけではなく部分が大きくなってきている。その分、保育士は日々疲弊しているばかりで、「子どものために」とやりがい搾取され、区民サービスの奴隷とさえ感じる。 以下について改革が必要だと感じる。 ・保育現場全体的な業務内容や人員について ・会計年度職員の休暇の代替について (会計年度職員の休暇で減った保育人員を常勤で補っていることで、業務や保育に支障が出ている。 ・休暇の取りづらさ、超勤申請のしづらさ、給与形態(業務と給与が見合っていない) ・採用試験の内容が軽いことから、新規採用者への対応に毎年頭を抱えている (簡単に採用してもらえると安直な考えの人が受けやすくなっているのではないかと。現場の人間(園長経験者)が採用に当たってほしい)
233	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【働き方改革】 2019年から「働き方改革」という言葉が出来、民間では本気で取り組み労働環境の改善がされてる。KPIを組織の上から現場におろすだけで手段は現場に丸投げではなく、民間では組織として守らせる本気度や具体手段の提示があり、未だにより良い労働環境の模索し職場環境の向上を行っている。労働の成果より、働く環境の安定さを優先し実現している。夏休み5日の他に冬休み5日はデフォルトであり、育休、産休取得職員の穴を埋めた職員に手当を与えたり、パワハラがあれば上司は降格され、勤怠で部下が残業超過すれば上司の評価が下がる仕組みもある。区では、組織としての「働き方改革」の本気度が感じられない。 【トップと職員】 特別職の思い付きの発言で現場が右往左往して労力しか発生せず、効果が薄い対応を防ぐ仕組みが必要である。特別職の発言を現場に卸すにあたり、誤りをNoと言える組織を立ち上げ、本当に特別職の発言を実施するにあたり効果があるのか吟味し、その組織を経てから現場に支持をおろす組織の仕組みがないと組織が疲弊する。そのうえで、OKのものは特別職や管理職が事業の必要性を組織全体に浸透させる取り組みを行い、組織一丸で取り組む姿勢を醸成する。特に特別職や管理職が言葉を伝えて終わりではなく、自分事として取り組んでいる姿を職員にも見せ継続的に浸透させ組織と職員が一体となり実施する必要がある。 【人事制度とモチベーション及び組織】 4月、5月は繁忙期であることが明確である。その中で4月異動で新しく着任した人がいきなり仕事をするのは難しい。他の先輩職員も新任者に教える余裕もない課題がある。新しいメンバーが増えると生産性が一時的に下がるというのはマネジメントの前提知識である。いなくなった人の出納期間のフォローも考えると、6月異動にした方がよいのではないかとと思う。 育休、産休取得は賛成であるが、残された職場側のケアも働き方改革の一環として必須である。育休、産休取得職員の穴を埋めた職員に手当あげる等の施策も必要である。 DXを推進するにあたり、システムを導入で業務や組織の変更を行うことで効率化できる提案を行っても、職員に組織を変えるという権限がないため、最適なトランスフォーメーションがきない課題がある。DX推進を評価制度に組み込み、デジタル活用への積極的な姿勢や成果を人事評価や手当、賞与に反映する。個人にプラスになる仕組みが必要。
234	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	離れた役職（管理職と主任・係員級）があまりコミュニケーションがとれていない気がします。
235	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	同じ組織で働くメンバーであるにもかかわらず、支所と支援部の間に限らず、支所同士でも、仕事の押し付け合いを理由とした、やりにくさが生じることが多々ある。その課題を解消するために、誰もが信頼できるような経験豊富なベテランに、プレイヤーとしての業務が集中することなく、組織の仲介役に専念することができる組織体制があると良いと考える。また、そのようなベテランが育つ組織が望ましい。 また、全庁的に、膨大な業務量に対する人材が不足している状態のため、仕事をやればやるほど仕事が増える状態が慢性化し、やる気のある職員が疲弊している。一部の人はあらゆる仕事を手際よくこなせると思えるが、大多数はそうではないため、嫌気がさす職員も増え、中長期的にみれば組織は維持できなくなると考える。そのため、(どの仕事も何かしら意味はあるとは認識しているが) 人的資源の量に対応できる量の業務量を捉え、優先順位をつけて、無くす(又は縮小する)ことができる業務を把握すべきで、例えば事務事業評価も全事業を対象とするということに固執するのではなく、見直す必要がある業務を事前に職員アンケート等で捉え、一部の内容に絞って作業を進めるべきと考える。
236	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・土木技術の専門的業務は、分散させるのではなく一箇所に固めないと職員のノウハウ構築が出来ない課題がある。 ・課により業務の偏りがあるのは異動を通じて経験すれば良いのだが、本来協議すべき所管課が業務を担いきれていないことに課題を感じている。職場環境の改善において、職員一人一人を見る視点を取り入れるような制度があつて良いと思う。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
237	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	会議室について改善していただきたいです。執務室内に打合せスペース等がほとんどないため、30分程度の打合せであっても会議室を予約しています。しかし、他の部署が予約しており使えないケースが多く、また、「とりあえず予約している」というケースが散見されます。予約者に連絡すると、「使わないので消しておきます」という場合も多く、これでは庁舎管理係が機能していないのと同義ではないでしょうか。対策として、執務室内に打合せスペースを配備するか、会議室予約のルールを改めて整理するなどし、短時間の打合せを効率よく開催できる環境を整えてください。
238	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	システム導入支援を助けてほしいと言われ支援すると、自分たちのタスクも全てこちらに丸投げ。折角助けてあげても、システム運用フェーズになると自分たちでは出来ない、こんなもの使えないなど苦言があるケースがある。支援を行ってもシステムを使う側が当事者意識がない。当事者不在の支援になるケースがある。DXを実施するにあたり全庁的なトップダウンの組織的ルール作りやマインドの醸成が必要。
239	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務内容を全面的に見直し、適切な人員配置をすべき。 ・支所の事業（特に区民協働事業）で必要性の低いものがあるが、予算も付いており廃止できない。子育て支援や障がい者支援などに人も金も注ぐべき。
240	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	何かを変えるとき、（例えばスマホのアプリ導入や入園、退園に関するルール）「それは、〇〇担当です」とタライ回しにされてしまい、決定までに時間を要する。財務会計等も見人によってルールが違い、昨年決裁できたものが今年ではできない等の事象が発生している。会計年度職員の高齢化により、膝が悪い、腰が痛い、耳が聞こえない等の理由により、「この仕事はできない」等のご意見が多く、一人としてのカウントが難しく、子どもの命を守る現場としては、ただでさえ人手不足なのに常日頃常勤がフォローしており、業務負担増しになっている。また、区分Bについても基本保育園が探さずということになっている。公立保育園として、ルール変更されるとき、様々な作成物が保育園に降りてきていて、本来の「保育」に専念できない現状あり。
241	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	1）業務上課題に感じること。 保健福祉係は福祉事務所（社会福祉法による設置義務）規定による業務、総合支所処務規定の2つの業務を行っています。 いわゆるケースワークと福祉サービスの2つです。 支援部（高齢者支援課）においても当然、福祉事務所としての機能を有していますが、総合支所「中心」とのこれまでの流れから、ケースワークにおける行政処分は全て支所が意志決定を行います。このことで、支援部にケースワークのノウハウが蓄積されず、5地区での判断がバラつき、現場のケースワーカーは相談先がなく疲弊しています。 2）組織上課題に感じること。 複数の幹部職員がいることで責任の所在が不明確です。例えば、福祉事務所業務は福祉事務所長（保健福祉支援部長）が最終責任者です。しかし、福祉事務所業務で事故があった場合の事故対応は支所長（福祉分野以外の部と兼務）が行います。事故ケースのノウハウを保健福祉支援部として受け止めてないのが実情です。 3）区有施設の管理体制で感じていること。 既に区役所改革の会議資料にも示されていますが、条例所管と施設所管が異なることで、意志決定に膨大な時間を要しています。また、管理課職員においても単年度の事務分担が変わるだけで、その施設種別が全く異なります。そのたびに関連法や分野計画が変わっていきは到底、地域課題の解決に取り組む余裕もなく、日々の経常業務をこなすだけで手いっぱいです。 条例所管と施設所管を同一にし、高齢者支援課内に高齢者施設管理部門と福祉サービス部門を設置し、ハードとソフト両面を部業務にすべきと考えます。
242	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・目新しい事業が増えるばかりで、本来区役所としてやるべき最低限の事務が疎かになっている。 ・福祉分野は、困難な区民に関する案件が多く、出口が見えずに心身ともに消耗する傾向にある。そのため、退職者や病気休暇に入る若手が多いように感じる。
243	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	許認可事務の委託化の推奨 専門分野や必要な事務の集中化 区役所・支所改革で感じる成果、まち場にあることは区民との距離が短くなったが、企画、財政が分散しないので、中途半端に感じる。
244	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	児童相談課は事務職の常勤職員が配置されている係は運営調整係のみです。そのため、他の係で発生している会計事務や契約事務等は福祉職の職員が対応している状況ですが、事務職がフォローしている状況です。運営調整係で他係の事務処理の支援を行っていますが、本来の事務分掌に加え負担を感じています。毎年、福祉職の職員数は右肩上がりで増えている中で、福祉職だけの係にも事務職を配置を検討するなどの見直しを行って頂けないと、業務量増加は目に見えているので、不安に感じています。
245	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	見直し時には、支所窓口における利便性と信頼を崩さないように変えていく必要があると思います。
246	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所は支援部の下部組織のように考えているのか、今まで聞いたこともないような業務を投げってくる人がいる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
247	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	●常勤保健師の支所配置について 支所兼務であることにより、行く必要性のある訪問に柔軟に対応ができていない。また、休みをとる際も支所勤務者の調整がチーム内で行う必要がある。保健所の事業や訪問などを調整する必要があり負担となっている。 住民に近い窓口として支所へ保健師を配置する必要があるのは理解できるが、常勤職員を支所に配置の必要性があるのか疑問である。支援員Aは保健師であり、支援員でもよいのではないかと。 ●支所での業務について 保健師を支所配置にした理由として、窓口での相談業務が主であると認識している。 しかし、実情は障害保健福祉サービスの受給者証発給業務に追われており、窓口や電話相談対応を十分に行っていない状況である。受給者証発給業務の一環として、計画相談事業所や、事業所とのやりとり、国保連エラー対応、勘案表の作成、会議等がある。保健師としての専門性が必要になることはほとんどなく、受給者証発給業務は他区では障害者福祉課が担っている業務である。事業所とのやりとりの中には事業所への指導が必要な内容も多く、障害者福祉課が担うことで責任の所在が明らかになるのではないかと。保健師としては区民への相談対応に力を注ぎたい思いがある。
248	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の運営について。受給者証の発行をはじめとする業務において、支所ごとに対応が異なる現状があるように思います。支所ごとの判断ではなく港区として対応を統一するべきだと思うので、判断を支所に分散するのではなく支援部で一括して行ってほしいと感じています。
249	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	伝えてい意見が多くあり、別途資料にまとめて、課長会等に提出します。
250	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・5支所との調整が必要になるが各支所で考えが異なる場合なども多く、意思決定に時間を要する ・各支所に対応が異なることがあるため、対応する際に他支所に対応方法を確認するなど、時間を要することがある ・区全体の動きや支援部での動きが、各支所の担当者レベルには伝わりづらい ・5支所に分かれているため、一時的に繁忙になる場合や病休・産休育休等で職員が減る場合などに限られた人数の中で対応しなければならない ・年齢や年数を加味しても人によって担当する業務量や難易度の差が大きく、不平等に感じることもある
251	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	企画課マターのことはいつもこんなアンケートをするくせにアンケート結果がうやむやのまま、アンケートしたという行為だけを説明資料として、現場や区民目線からはほど違い内容が実施されることしかないので、アンケートに回答することは無駄な時間と思っていますが一応回答します。
252	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	コロナ禍後、まちでの業務が増大する一方ですが、その業務量に見合った人員配置がされていないと感じます（職員の質・人数共に）。また、これだけ熱中症の危険性が取り上げられているのに、光化学スモッグ注意報が出ていたり、30℃を大幅に超える気温にも関わらず、地域の行事の手伝い等のために、屋外で何時間も働くよう職員に勤務命令を出すのは大変な問題ではないかと思っています。昨年、数名で課長に相談しましたが、改善されませんでした。これ以上改善されないようであれば、生命にかかわる問題ですので、組合に相談しようと考えています。個人的にご本人たちから聞いた話ですが、異動基準に達しないのに異動希望を出した方は、熱中症になったり、その危険性を感じて異動希望を出している方がほとんどです。地域とのつながりのために職員の健康被害を是とする組織は異常だと感じています。以前在籍していた麻布支所の協働推進課では、このようなことはありませんでしたが、麻布支所で地域の方との関係が円滑ではないと感じたことはありません。業務内容の整理も含めて、検討する必要があると感じています。
253	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員不足により昼休みに行けるのが17時だった人がいたりしている。派遣や会計年度職員の補充ではなく、正規職員の人員を増やしてほしい。
254	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支援部と支所の間の業務分担の認識に微妙な違いがあるように思う。特に施設へのサポートにおいては、窓口が一本である方がよいと思う。 ・福祉で入職し、係長級になると福祉以外の職場に異動になるケースがあるが、逆は無いはずなので、そのあたりをきちんと周知しておくことと、断る選択肢の有無についても案内してもらいたい。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
255	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・問い合わせについても支所任せにするなど、支援部が自身の業務である認識がない（支所の仕事は自分の仕事ではないと思っている） ・実務を担うことがないため、支所からの問い合わせに回答することができない ・全支所共通業務を行っているのに、支所間で事務作業のやり方が異なる ・支所にて制度に問題があることを指摘しても、支援部は業務を行わないため後回しとなることもある。 ・身近な区役所として、地域との密接な関わり合いを持つことができていると感じる
256	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人材育成が効果的にに行いにくい。保健師の場合、兼務で業務範囲が非常に多岐にわたり、職員が席にいないことも多い。相談したくても人がいない、タイミングが得にくい、などの問題が起こり、どの業務も中途半端となり、達成感が得にくい。 ・保健師が兼務であるために、区民や関係機関等に混乱をきたしている。「今日はどちらですか」などとわざわざ確認してもらう、電話してもいない、支所にかけなおす、など、度々起こり、相談したいと思っても、たらい回しのようにになっている。 ・業務において、各支所毎に判断基準に差があったり、そもそもの判断が曖昧で支所に丸投げされていることが多いため、現場職員が判断に迷い、困ることが多々ある。支援部は「支所判断だから」と責任を取ろうとしない。 ・福祉総合窓口の見直しも必要。この窓口にとどこまでの範囲の相談を担わせるのかによって、組織体制が大きく変わってくるため。 ・前武井区長が目指した「地域の身近な課題は地域の支所で解決する」という成果は本当にあったのかと疑問でならない。H18以前の入区した当初の体制が一番シンプルで業務がしやすかった。組織改正で大きく体制が乱されて、何度も繰り返し保健師のあり方や組織の在り方など何度も議論があったが、現場の声が具体的に反映されたことは一度もなく、私自身は失望しながら、それでも港区のために、と踏ん張り、20年が経過した。今回の検討がどこまで現場に即した内容に改正されるかわからないが、若い職員をこれ以上失望させないでほしい。そして、現場の声をきちんと汲み取って、区民ファーストでありつつも、職員という人材も大切に扱ってほしい。組織の駒のように扱われるとやる気をなくして、港に対しての愛着が持てず、優秀な人材は簡単に職場を去っていくと思う。
257	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	長い年月をかけ、やっとここまでまとまってきたのに、また、2から制度を変更していくことはまた、体制変更時の混乱の再来になるかと思うと気が重い。
258	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	サービスの追求よりも、人口減少の時代を迎え、職員数の確保も難しくなっていく状況を鑑み、各部署で負担のないよう、無理のない業務量に見直す段階なのではないかと感じています。
259	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5支所機能は同じでなくても良いのでは。 年数回の業務ならば、どこかに集約して、人員を違う業務に有効活用すればよいかと。 例えば保育園の場合、所管は管理課なんだか保育課なんだか仕切りが分かりづらい。
260	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【新規事業】 ・新規事業は成果指標と、いつまで実施するか期限を設けずに立ち上げている。期限を設けて指標を達成できなければ速やかに事業を停止すべき。 ・新規事業は最低1年間は運用検討と効果検証期間を設けてから本格導入・拡大するべき。 ・事業のスクラップ&ビルドが徹底されていないので、常に人のリソースが不足している。 【支所と支援部】 ・同一業務であるはずなのに、支所によって判断や運用が異なる許可申請やサービスがある。そのため、全支所の意向を確認し、合意を得ないと速やかな変更や転換ができない。 ・全支所共通・横串の方針や運用といわれるが、結局支所ごとの個別具体の状況に左右され、共通化が難しい。 ・施設管理や許可申請など共通の制度に基づく運用が求められる業務については支援部に集約した方が効率化が図られ、判断に振れ幅がなくなるのではないかと。 【特別職からの指示】 ・特別職の意向や指示をより具体的に提示いただく仕組みがあるとありがたい。レク時にいただくコメントのレベル感がわかりにくい。 ・トップダウンの方針が現場まで浸透しにくい。 【決裁】 ・正式に認められている決裁のツールが紙または文書管理システム（データも多く添付できない）しかない。業務ごとでのシステムやツールで決裁処理ができないため、決裁するまでの前準備に時間がかかったり、複数の決裁や紙決裁を続けるしかない。
261	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若い人が今後、入らなくなると想定した際に、続けられなくなる業務が発生します。簡略化や廃止等を検討して、業務を減らしていくことが必要だと思います。その上で、本当に必要とされている業務に人材を注力していく必要があると思います。
262	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	全体的に人が足りていない印象。
263	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若手職員の離職が増加し、経験豊富な職員が減少し仕事量も増える中、支所改革により施設運営をサポートする体制も各支所に必要だと思う。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
264	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・20代・30代・40代が極端に少ない ・常勤の方が、派遣さん、会計年度さん、委託さんと言う。非常に格差を感じる。 ・派遣の方の時給が高く、会計年度は低い。 ・通常新入社員が仕事を覚えるためにする仕事を、会計年度と委託社員がやっている。
265	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5地区分散することによって、当初の支所機能として各地区が本庁機能と同等の役割を果たす目標は、職員の異動や専門性等の課題が発生し難しいと思います。
266	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の組織体制について、一点意見を申し上げます。ひとつの事業は、原則として一つの係が一貫して担当する体制の方が、責任の所在が明確となり、全体の進行や連携が円滑に進むものと考えます。 現在は、事務処理の負担や体制上の都合から、複数の係にまたがって事業を分担するケースも見受けられますが、かえって業務の流れや役割分担が複雑になり、関係者間での調整に時間を要する場面もあるように感じます。 今後、業務の効率化と円滑な事業推進の観点から、可能な範囲で一事業一係体制の原則に近づけることをご検討いただけると幸いです。 それに伴い必要な所には福祉職に事務担当者の配置をしていただけると、さらに効率化をはかれると思います。
267	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5支所で別々に指定管理やプロポーザルを出しており、効果に対して労力が見合わないと感じる。 占用は他市町村では”土木管理課”で担当しているところが多く、本庁舎に来られる方が多い 支所業務で疑問が発生した際、他支所の同担当などと相談することが多いが、電話でのやり取りになりやすく、結果的にお互いの対応時間が長大化する。 支所のまちづくり課については5か所に分散している意味は道路、公園の維持管理機能以外にはほぼ無いと思う。
268	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区議会でもときどき質問に出ている渚橋浮桟橋の活用について思うところがあります。 渚橋浮桟橋の設置は商店会の補助金で産業振興課が設置しましたが、設置後の桟橋の活用は芝浦港南の協働推進課の所管になっています。桟橋は商店会の持ち物であるので、活用の方向性や施設の維持管理について当初の段階から産業振興課も関わっていっしょに考えられたら良かったのではないかと思います。当初の先の見通しが甘かった現状では維持管理に関する経費なども課題になっており、商店会の補助金を活用する等の選択肢もあるのではと感じています。
269	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務をこなすことが優先され、業務を深く理解することがおざなりになっている気がする。 ・企画課や人事課、総務課などにいる職員は支所のような直接区民と接する部署をあまり経験していない職員が多いと感じる。それだと支所の苦しみ、区民の気持ちが分からないのではと思ってしまう。
270	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	5支所共通業務でさらに支援部がある業務は、認識統一のため月1回担当者会を行うが、移動時間や即座に統一できない等、時間を大幅に無駄にしていると感じる。一極集中させることが解決につながると思う。
271	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	○支所に仕事を分散することで非効率な面が大きい 例えば保育園維持管理業務など地区毎に解決すべき業務ではないので保育分野として一括処理する方が少数精鋭の職員で対応できることは明白
272	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	業務で支所とやりとりすることはもちろんありますが、私自身が支所に所属したことがないので、日常的な業務感や雰囲気などがわからないため、残念ながら比較や役割についてコメントできるほど情報がありません。
273	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員からの課題→改善を積極的に聴取し無駄を省くことにより効率的に仕事を進めることができるのではないかと思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
274	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・区民課や協働推進課、まちづくり課のように区民や事業者が直接的に申請・申込等を行うサービス以外（特にいきいきプラザや保育園等の施設管理）は、すべて支援部に集約し、一元管理すべきかと思えます。一元管理することで対応職員数減、ノウハウの継承、対応の統一化が図れます。 ・生涯学習と文化芸術振興等、類似した内容の部署の統廃合も積極的に進め、類似事業の廃止するなど、今後の迎えるであろう職員数の減（なり手不足＝質の低下）に向けて早めに対応する必要があると思います。
275	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・エキスパートとなり現場を支えられる知識や経験のある職員について、エキスパート職が廃止されたことに伴い異動させられ、係自体が知識不足により判断に困難を極めている。 ・支所で基本的な手続き全てを受け付けるという総合支所制度に限界を感じている。支所の窓口対応をしている職員の多くが支援部頼みとなり、研修を実施しても何も身に着けず、区民が来庁した際電話を繋ぐ役割しかしない風土が出来上がっている。また、支所によって案内する内容に差異が出て、そうしたクレームは支援部に回され負担感が大きい。 ・総合支所制度の結果、支援部としての業務に支所対応が追加され負担が非常に大きい上、支所と支援部の関係性も非常に悪い。支援部は時間外にやっとならざる業務に取り掛かることができる環境となり、体調に支障をきたす職員が多いが休むことも許されない状態。 ・支援部としての業務量が増大しているにも関わらず、職員の人員配置を減らし業務委託するよう方向転換させられている。業者への評価に関係なく、入札だけで委託業者を決定するため、安かろう悪かろうの状態が当たり前になっている。委託業者への研修やクレーム対応に追われ、想定以上に業務量が増えている。 ・管理職不足が問題としてあるが、実力がない課長・係長が一職員に意思決定を押し付け、少しでもクレームが入ると職員の責任にされる。実力の有無や、係員からの評価合めて昇任選考を実施すべき。
276	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	まちづくり課は、広く浅く業務を担当しているため専門性を深めることができず、若手職員離職の一因になっていると感じる。業務の内容ではなく5地区に組織を分けたことで、効率的先進的に業務を進めることができなくなった。早く区役所・支所改革前の組織に戻してほしい。
277	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民からの、常識を逸脱したクレームに対しての職員の疲弊について、今後の人員確保（新規採用・中途退職等）について真剣に対処すべき
278	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	土木の業務をH30に行った区役所・支所改革前の体制に戻すことを希望する。 区役所・支所改革により、土木の業務の大半が支所のまちづくり課に移管された。 まちづくり課の業務は多岐にわたることから幅広い知識が必要になる。 各支所には中堅職員が不足しており、若手職員が試行錯誤しながら業務を進めている。 支所改革前は、1つの業務に対して1つの係が配置されており（例：電線類の地中化事業→地中化推進係）、係内で知識の共有、業務の進め方、区としての意思統一ができ、スムーズに事業を進めることが出来た。 一方で、現在は各支所で知識量がバラバラだったり、支所毎に考えが異なっていたりするため月に1度、担当者会などを設け、役所らしい無駄な打合せをしなければ事業が進められない。 また、先述したとおり業務が多岐にわたることから、いくつもの担当業務を抱え、それぞれの担当業務ごとに担当者会に参加するなどする職員もいる。 そもそものマンパワーが足りないということも原因ではあると考えるが、支所改革前までスムーズにできていた業務が、改革後には出来なくなっているということは、それが原因であると考えざるを得ない。 業務量の増加や事業がうまく進まないことを理由に若手の離職率も増加しているため、改革前の体制に戻すなどの検討をしていただきたい。 また、トップダウンで組織を決めるのではなく、今回のように幅広く意見を募って組織構成を検討していただきたい。
279	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	自席で居眠りして来庁者から名指しでクレーム来る、新人職員の目の前で居眠り、新人の文句を自席で派遣として盛り上がるようなくだらぬ職員（係長）は定年待たずに辞めさせたらいいと思います。
280	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所側で考えて行動しないという組織風土ができている傾向がある。 支所に課長・係長がいると支援部で考えたことが実行されづらい。 指揮命令権が支援部も支所も集約されていれば内部の争いが起こりづらいのではないかと。
281	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	課題解決を図るため支所に協力要請を試みるも、現状維持に固執し、たいしたことでもなくとも負担になることは全てお断りの支所があるのは問題。支所に協力してもらえれば課題解決につながることはたくさんある。
282	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	電子申請に関する体制(受付や保管のルール、審査方法等)が整備されていないまま、運用されている実態。 非効率かつ複雑化し、職員への負担が非常に大きくなっている。
283	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	異動前の職場で業務をしない人が一定数いた。通常の職務を行う職員に負担が多くかかり連日の残業が余儀なくされていた。 窓口の職場は直接区民とかかわることが多いため、負担はあるが、肌で区民の思いを感じることができる貴重な場所かと思う。必ず、経験する場所となればよかった。
284	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	働く気がなく、業務上必要な指示すらハラスメントだと訴えるような職員の処遇について検討すべき。働かないことに全力を捧げている職員を野放しにし、一方で人員としては計算していることで、若手や中堅を中心に、心身両面で負担が増えている。組織の自浄作用に期待できないから、区に未来を感じられず離職するのではないかと。働かない職員には適切な指導を行い、それでもどうにもならないなら免職も視野に入れる等、適切な対応を望む。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
285	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	新人職員が辞めてしまう一方で教えるベテラン職員もいない。真面目な職員だけが仕事をしているなど、課題はたくさんある。表題のとおり「持続可能な区役所」のためにはどんな組織であるべきか、また、建設的に生産性のある職場、職員育成のためには、何が必要なのか、真剣に考えてほしい。それらを実現することが、結果、区民のためになる。
286	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・今回の組織改正に芝支所区民課を支援部とした検討が抜けることがないように配慮してほしい。 ・支援部と支所で業務分担の区分できていても、支援部が支所の窓口を下請け業者のように思い、指導してくる職員がいるので改めて職員に周知してほしい。過去に転入時取るべき書類を支所が取り漏らしたことにより、申請者にお詫びをすることがあったが、支援部の担当課長から支援部に宛てて頼み書を作成するよう求められたり、事故報告の内容について口出しをされたりしたことがあった。支所と支援部は協力して業務を行うという関係でほしい。 ・年に数件しか届出がないような申請は、支所の負担軽減のため受付業務からは除外し、直接支援部で行ってほしい。 ・職員の配置人数が多く残業が少ない窓口サービス係には、人事異動の際、勤務評定でSAクラスだった職員が転出して行くことはあっても、SAクラスが転入してくることが少なく、病気やメンタル、育児や介護、障害等により勤務に配慮が必要な職員の配置が異常に多いと感じる。職員と区民の窓口トラブルで広聴の対応に追われることも多く、接客業務に適した職員の配置を真剣にお願いしたい。 ・総合支所になってから、支所の業務は増え続け、外国人の住民登録やマイナンバーカードの導入など、組織の見直しを検討する機会があったが、人員も増えず、何も対応してもらえなかった。証明交付の委託やマイナンバーカード派遣職員の追加はあったが、職員しかできない審査業務があるため単純に軽減はされていない。今回はそういった業務も踏まえて、見直しを検討してほしい。
287	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・言われ尽くしていると思いますが、課長が何人もおり支援部と指揮命令が異なることは、オーソライズや事務執行の観点から課題に感じる事が非常に多いです（支所により判断が異なったり、課長会等での調整が必要など）。 ・職員アンケートを行うと、どうしても人員や体制ということがターゲットになるように思います。個人的には、成果が図りづらく、その成果に伴う対価も得られにくい公務員という性質上、適正な人員の検討は慎重にすべきだと思います（人の増減ではなく、自立的に調和を持って働ける職員を職場全体で確保することを目指したいです。）。
288	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	一部職員に負担が集中するような人員配置を避ける必要があると感じている。優秀な職員が使いつぶされる、転職することも目にする事が多い。また、以下の状況も発生することがないよう考慮・調整していただきたい。 ・管理課等の定員少、かつ担当業務を他の係員で代行できない係で複数名の育休代替職員が配置 ・前年度からの残留職員が極少数かつ新規配属職員が新採or類似業務未経験 ・時短勤務希望職員に対して通常勤務職員の数が過小 ・本人が希望していない職務経験が活かせない部署への異動 ・特定の職員によるハラスメントを理由に異動した職員と当事者を同じ部署に配置
289	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所では証明交付や支払いだけにして、それ以外は本庁一本化にした方が効率が良いのではないのでしょうか。
290	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	許認可業務を人事異動で新人職員が担当せざる得ない状況で、新人は4月から業務なので引き継ぎも満足にできていない。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
291	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・身近な場所で相談できるようになったのは良いことと思うが、法律の改正や福祉サービス（特に保育、障害者福祉）の内容が多岐にわたるようになり、一職員の判断を超え、5支所で判断や支給決定にばらつきが出ている。また、支援部から各支所保健福祉係に相談員が配置されているが役に立っていない。十分な人員を確保したうえで、支所は申請受理と相談の振り分けを行い、複雑困難な相談、支給決定、受給者証発行、事業者の相談、請求対応、受給管理、事業者指導等を一括で支援部が業務行い、作業の効率化、公平性の担保が必要だ。 ・福祉職（社会福祉士）の採用、育成プログラムをぜひ考えてほしい。港区欠けている。 ・常勤保健師は、「窓口でちょっと対応に困る人に対処する支所保健福祉係のお守り」ではありません。どうしても支所に保健師を置きたいのであれば、非常勤の保健師を置くのはどうでしょう。 ・高齢や障害者の成年後見制度は、成年後見制度に特化した部署で業務を担ってほしい。 ・会計年度職員を増やすのではなく、常勤職員を増やしてほしい ・支所や訪問や相談業務を行う職員が区民や相談者から様々な暴力を受け、体調不良、退職に追い込まれないよう、組織として職員を守る体制を強固にしてほしい。また、医療機関や警察で導入されているような電話着信時に録音機能が作動するようにしてほしい。
292	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所制度は区民にとっての利便性は高いと思いますし、制度開始してから時間も経っていて区民にも浸透していると感じていますので賛成ですが、支援部との連携という点では課題があると感じています。かなり以前に支所にいたときの印象ですが、役割分担が明確になっていない部分があり、その点に支所側（支援部側も同様かもしれませんが）が不満をもっていました。また、内容を調整するにしても5支所で意見を統一するのに時間もかかり、支援部も調整に時間がかかり、支所側、支援部側ともお互いの意見や考えを一致させるのはかなり大変だったという印象です。 ・人員体制の点では、現在の職場でいうと業務量に対して人が不足していると感じます。例えば正規職員の代替として派遣職員が来てても、正規職員と同様の業務内容を求めることは難しく、どうしても他の職員でカバーせざるを得ない状況です。単純に人を増やせば業務が効率化されるというものでもありませんが、ある程度の人員は必要であると思います。 もちろん産休・育休の取得は推進すべきですが、職員の配置についても検討する必要があるかと考えます。 いずれも解決案を示せず恐縮ですが、課題として感じたことを記載しました。
293	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	窓口業務とそれに伴う事務作業と、ケースワーク業務が同じ係で行われていることで、処理が追いついていない現状がある。
294	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所が担当しているからこそスピード感を持って取り組めることもあると思います。総合支所管理課が所管している施設において、専門的な部分で支援部の関わりが必要なことはありますが、施設ごとの要望への対応や修繕対応、事件事故対応など、支所が所管になったことで対応が早くなったと施設から感謝の言葉をいただくこともありました。支援部に集める場合は、複数の担当を配置するなどして、それぞれの施設と関係性を築き、速やかに対応できる体制を維持してほしいと思っています。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
295	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師については、福祉分野で期待されていることが多いですが、本来保健師は地域の健康課題を個別対応などで把握し地域全体に広げる事業を立案して地域全体の健康度を上げていくための職員です。障害者や高齢者、子どもの福祉分野のCWは、手帳やサービス対象者と認定された人に対しての人員配置となっていますが、地区担当保健師は人口1万人ほどに1人の配置となっています。これは、先に書いた健康課題の解決が目的するための配置だからです。しかし、本来保健師業務ではない障害CWの仕事も担っている状況のため、過剰労働になっており、健康推進課での事業の見直しもできずギリギリの状態でいつ事故を起こしてもおかしくない緊張感の中で運営している状態が続いています。早急に組織を見直すべきです。具体的には、支所で行っている手帳のない児童や精神障害者に対する受給者証発給業務を地区担当保健師から外すことです。現在、保健師は、こども家庭センターなどで虐待対策、成人保健分野で医療費削減に向けた健康課題の提言や予防的介入による健康指導、精神障害の分野では医療につながない危機介入や治療継続のための支援、療育支援が必要な児の早期発見のための健康診査の運営、妊婦、産婦および子供がいる家庭への支援、感染症や災害における非常時の健康対策への対応などが主な仕事です。障害分野以外の本来業務での仕事が増えているにもかかわらず、保健師でなくてもできる仕事に業務の時間が割かれている現状があります。これが改善できれば、現在取組が薄くなっているポピュレーションアプローチによる予防的な介入や健康計画などを打ち出して積極的な取り組みにシフトできます。また、例えば障害があったとしても健康問題を抱えている人に対してはCWとともに支援に入ることや、地域で問題になっている未治療と思われる精神障害者への支援などにも積極的に介入できる余裕ができます。併せて、保健師が担っていた精神障害者や手帳のない児童に対して対応できる職員の育成です。特に障害CWの人材は育っているように見えます。ジョブローテーションや福祉職の採用、精神保健福祉士や保育士も分野においては積極的に採用し専門性が高い資源ができる組織を作る必要があります。また、保健所では5歳児健診の実施など新たな事業の取組も求められているため、保健師の人員確保も必要です。すぐには保健師から手が離れない業務について、障害者福祉課や子ども家庭支援センターなどの保健師の配置数を増やすなどの対策もできると思います。いずれにせよ、障害者福祉課の仕事と健康推進課の仕事を分けて取り組むことができる組織改正が必要です。
296	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・庁舎管理等について、専門知識が必要な場面が多々あるにも関わらず、専門知識がない事務職が対応しなければならない。（仕様書の作成や工事・委託内容の確認等） ・複合施設の管理について、各施設で指定管理を導入しているが、所管課が現地の状況を把握していない場面が見受けられる。また、現地の状況が分からない所管課のサポートを所管外の支所で対応していることもある。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
297	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	公務員だけでなくどの業界でも人材が不足しており、DXを進めても人材・人員不足を補うことが追い付いていないと感じる。長期的には組織の縮小を検討することは必要だと思うが、現状を緩和するための一つとして、スペシャリストを配置する職場を増やすことはどうか。
298	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・今回のアンケートの趣旨と異なるかもしれませんが、区の多くの業務が委託事業者に任せています。本来なら発注した区の職員が業務内容を熟知している必要がありますが、多くの委託業務で任せきりになっていないか心配です。任せきりにしていまい業務知識を失ってしまっているのではないかと危惧しています。だからと言って委託を縮減する必要はないと考えていますが、しっかりと区側が手綱を引いた状態で委託事業者に任せることが必要であると考えています。 ・せっかくのアンケートですので、もっと匿名性の高いアンケートにしてほしかったです。係名まで記入を求めるとある程度個人を特定されてしまうと感じてしまい、思っていることをアンケートに書けないのではないのでしょうか。せめて「部まで記入」としたほうが、良かったと思います。
299	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所全体の新規事業が増えすぎていて、人材が足りていないように感じる。 職員が多い部署と不足している部署の差が激しい。
300	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所での申請書の受付に際し、添付書類の不備や確認漏れが多々見受けられる。
301	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部で1つの事項を実施するにあたっては、全支所に確認（係長会⇒支所長会など）の手順を踏まえる必要があり、実施までに時間を要している。 また、1つの施設において条例所管と施設管理で所管課が分かれていることがあり、施設に対する現状認識の祖語や役割分担の不明確など課題もある。
302	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	本アンケートの趣旨とは異なるかもしれませんが、意見をあげるタイミングが難しいためこちらに記入します。 民間や他自治体でも導入している「電話の際の録音」を港区も早期に導入できないでしょうか。区への対応への苦情だけでなく、明確な理由なく怒鳴り散らすお客さんもおり、職員のメンタルにも影響が出ます。 電話の際に「この通話は録音・・・」のテープが流れるだけで、一定の抑止力が出ると思います。職員が安心して電話対応ができるよう、早期の導入を検討していただきたいです。
303	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	施設長1人による評価システムはドメスティックすぎると思います。実質、公平な評価がされるシステムではないと考えます。能力や人格の優れた人が上に行くシステムではなく、またその循環は若者の離職につながるようになります。他部署や所属長の目は行き届いていなく、実質区民のためになる仕事をしている職員より施設長のためになる仕事を評価するシステムになっていると思います。職場の物理的状況より、勤務実績等の数的な評価にせざるを得ないのではないのでしょうか。
304	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・短期間での異動が前提となる組織体制だとどうしても能率に限界があると課題に感じます。5年の異動年限を見直すか、ある程度区役所の業務理解が進んだ主任級職員以上は（本人の希望も汲んだ）特定の部の中での異動を基本とする制度になると、経験がより蓄積され、業務効率が上がり、区民サービスの向上につながると思います。 ・勤務評定と昇給について、現在S評価が6号昇給、A評価が5号昇給となっていますが、例えば1級13号の職員が4号昇給した場合と6号昇給した場合では基本給が3,600円しか変わらず、インセンティブとしてあまりに弱く感じます。しかも、この差は号給が上がるにつれて縮まる傾向にあります。評定良好の職員の昇給幅は区で定められるので、S、A評価の昇給幅を見直し、頑張った人がより報われる仕組みにしてほしいです。 ・主任や係長に昇任する前の年度の勤務評定が翌年度の昇給幅に影響をしない制度はあまりに不合理だと思うので、即刻見直ししてほしいです。 ・区議会議員を「先生」と呼び、顔色をうかがいながら議会対応に奔走している上長を見ると、昇任意欲がそがれてしまいます。より対等な関係で、区議会をお客様扱いしすぎない風土になってほしいです。 ・同じ組織で働く人間に対して「お世話になっております」「〇〇様」は他人行儀すぎると感じます。内部の人間に対しては「お疲れ様です」で十分ですし、呼称は役職者も含めてすべて「さん」でいいと思います。「さん」は老若男女問わず使える素晴らしい敬称です。研修等を通じて意識的に改革をすることで、より風通しの良い組織になると思います。 ・組織規程上部下を持たない担当部長が、実質的には課の上長として仕事をしている状況に疑問を感じます。
305	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・17時閉庁で、17時までに施設内に入ってしまうえば受付せざるを得ないのが現状の為、17時間際にお客さんが来庁すると必ず残業することになってしまいます。もっと早い時間に閉庁時間を設けるべきだと思います。 ・戸籍業務は支所には必要ないと思います。一日の届出が非常に少ないです。逆に一番忙しい住居班は人手が足りていないと感じます。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
306	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	国の施策による新規業務などの増加により、従来業務に加え新たな知識の習得や継承などが困難なこと
307	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の職場に異動する前の区民課窓口サービス係のことについてお伝えします。 役所の中で区民課窓口サービス係の業務が軽んじられていることに危機感を持っていました。当たり前のことを当たり前にやる職場だと思われていますが、その当たり前のことを当たり前にやる大変さをもっと認識して欲しいです。当たり前とはいえ、毎年毎年大きな法律の改正やマイナンバー制度が入ったことによる業務増により、当たり前をこなす量ではなくなってきています。日中は区民対応を行うことで精いっぱいになり、事務の引継ぎや情報共有、法律改正による新しい対応の整備などは業務時間中にはできず、17時15分以降にやるのが常態化しています。また区民からも当たり前のことを時間をかからず処理できると思っている方も多く、常にクレームというプレッシャーにさらされながら、仕事をしており、心身が病んでしまう職員もすくなくありません。また組織も過去に病欠を患った方や仕事をしなくても仕事がまわると思っている人間の異動が多く、そのしわ寄せを新人や若手の職員が担っていることや一定の人に偏ることが常態化しています。 区民の方に安心して当たり前のサービスが提供できるよう、事務引継ぎや情報共有が余裕をもってできる勤務時間を模索する必要があると思います。先行自治体の例をみると、職員の勤務時間より、窓口の開庁時間を縮小し、それにできた時間を情報共有や事務継承に時間を使っていたり、オンライン申請サービスの処理の時間に費やしたりしています（港区はオンライン申請も区民が来庁してくる中、バタバタしながら仕事をしている現状です）DXを推進し来させない窓口を実現するのであれば、オンライン申請を拡大すると同時に窓口時間縮小も検討すべきだと思います。 また23区の中で、土曜日曜のどちらも開庁していない数少ない区であり、土曜日曜のどちらか、半日でも開庁すべきだと思います。開庁するにあたって、人員はそれなりに必要になると思いますが、そもそも5支所に窓口サービス係を分散しているから足りないのであって、港区の面積からして2~3支所ほどでよいくらいです。本庁一括でもよいと思っています。一か所に人員をまとめれば、ローテーションを組みながら、土日の半日の対応も行うことができるとしています。 私は窓口時間の縮小、窓口サービス係の本庁一本化（もしくは2支所くらい）、土日のどちらか半日、休日開庁を実施するの3本をぜひ検討して実現につなげていって欲しいです。 ・全体的にお伝えしたいこと ①役所全体で無駄な仕事が多いような気がします。各所属にまく調査回答の多さや、同じように調査回答も多く、もっと効率的にできないのかと思っています。 ②どの職場も業務量が多く、職員に余裕がなくなってきています。そしてそれに伴う病欠者も多く、その方たちを支えられる体制を検討する必要があると思います。支所に出しているものを本庁に一括化したり、いろいろな業務はスクラップしたり、まとめたりする必要があると思います。 ③一方で病気休暇、病気休職を悪用して、休む職員も見受けられます。その職員に対してはもっと厳しい処分を下してもいいと思います。その方は新職場に異動して、「誰かの後ろについて窓口出て教わってください」と言われただけで、パワハラと訴え、翌日から適応障害で病気休暇に入るなんて許しがたい行為です。私も病気休暇・休職に入った経験があり、からだか悲鳴を上げる前に休みにいった方がよいとは思いますが、本人の感じ方はあるにせよ、1日で適応障害になるなんて考えられません。
308	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師が障害の受給者証発行業務に追われ、本来行うべき保健所事業やケース対応等にかかる時間がみじかくなっている現状があります。地域住民の健康や生活を守るために保健師になった人が多い中で、他の業務に忙殺されやりがいが失われていることは大きな問題です。受給者証の発行業務は障害者福祉課で行い、保健師は保健活動やケース対応に集中して取り組めるように業務改善を行うべきだと思います。
309	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・総合支所制度については、支援部と総合支所の二重構造になっているため、特別職や支援部が新たな事業を立案しても、内容の是非に関わらず、東になる5支所の調整に難航し、実現できないことが多々ある。 ⇒支所に権限を持たせ過ぎているがゆえの弊害なので、現在の支所の業務について、支所が責任を持って取り組むべきもの（協働推進、福祉事務所など）、出張所的な業務（窓口サービス、道路の維持管理など）、支援部で統一的行うべきもの（施設整備など）に再整理すべき。 ⇒そのうえで、支所が責任をもって取り組むべきものは支所長・支所課長の権限を残す、出張所的な業務は支所の権限をはがし支援部に担当課を設置し支所はその係扱いとする、支援部で統一的行うべきものは全ての事務を支援部に集約するなど、支所が持つべき権限を再整理すべき。 ⇒また、支所に残す業務についても、5支所全てで展開すべきものなのか、それとも東部事務所・西部事務所（土木関連など）のように集約が可能なのかも検討し、業務の効率化を図るべき。 ⇒特に、窓口サービスや土木関係は、支援部に課長を置き、支所は係員を配置する体制とすることで、年度にとらわれず、繁忙期や欠員等が生じた場合に、フレキシブルに支所間で人員の調整が可能となるのでは。（福祉総合窓口の保健師のイメージ） ・人事課は人事政策を真剣に考えるべき。人材不足が深刻化する中、現在の行政サービスを維持するのであれば早急に取り組むべき。 ⇒今後の人事政策の在り方を検討する人事政策担当を配置し、将来を見据えた人員配置計画、職員の確保策、良好な職場環境の構築など、考え方を整理し、早急に対策を図るべき。 ⇒各職場の職員定数が現状に見合っていない。子どもがいて時短を取る職員がいる場合は、職員を1人増員するなど、超勤だけを指標とするのではなく、きめ細かな配置を行うべき。 ⇒やりがいいにつながる職員の評価制度を構築すべき。自己申告での評価だけでなく、例えば、企画課で実施している業務改善表彰を受けた職員に手当を支給するなど、評価を職員が実感できるような仕組みを創るべき。 ⇒管理職の選考は慎重に行うべき。人材不足は理解できるが、昇任前から適正に疑問がある職員が管理職になった結果、案の定パワハラを繰り返し、職員を病休に追いやる現状であり、しかもそういった管理職は一人だけではない。人事課として職員を守る気があるのか。責任を持って対応してほしい。 ⇒今後、若い管理職が増えていくと思うが、人事課としてしっかりと責任を持って支援する体制を整えるべき。管理職の仕事は係長とは比較にならないほど責任が重く、議会対応などミスが許されない。本人のためにも、その下の部下にしわ寄せがいかないようにするためにも、しっかりと支援してほしい。また、区役所全体の動きや議会対応などを理解するため、技術職も含めて一度、企画課に配属させるなど、事前に経験を積めるようにもすべき。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
310	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	小学校のいわゆる「区事務」の勤務関連の取扱い等に非常に曖昧さがあり、理不尽さを感じる人が多いです。区は「学校の判断で。」、学校では「区に聞いて。」組合は学校分会も用務主事しか参加していない状況もあり、区施設でありながら、実際には都の教職員メインの職場であり、非常に弱い立場にいます。
311	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	要綱や統括は防災課で、実際の窓口は支所の事業があるが、その事業の見直しをする上で、実際の業務に反映してくる支所との調整が難しく、その調整（支所の顔を伺うなど）が非常に大変である。支所制度で仕事を下ろしているが、支援部に人と業務を戻す方がスピード感を持って業務に取り組めると感じる。
312	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・慢性的に人員が不足している。要求しても増員されない。 ・部署間だけでなく、係内でも業務量の多寡 ・業務実績に対する評価の差がほとんどない。業務実績や評価に応じた給与差をもっと大きくすべきである。
313	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所における朝会の廃止 ・メール・チャット含め呼ぶ際に「さん」呼びで統一 ・打ち合わせなどPC内で内容共有できる場合はPCにし、ペーパーレスの推進 ・業務用携帯電話の貸与 ・出退勤打刻を個人PCにする
314	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所（管理課）と支援部の両方を経験しているので、どちら立場もある程度は理解できます。それぞれの立場にそれぞれの不満があり、仕事の押し付け合いになってしまっている（と受け止めている）ことが問題だと思います。その根底には、上記7の選択肢にあるような課題に加え、どこの職場も人材不足、業務量に見合った人員配置でない（ただの頭数合わせでだめで、きちんと仕事してくれる人材が不足）と感じていることが、そもそもあると思います。 区民には、大抵のことは支所に行けば解決・対応してもらえるということが根付いているので、今の支所権限を支援部に引き上げるというのが難しいかもしれません。 【支所（管理課）職員として感じたこと】 ・支所対応が望ましいと思える支援部所管業務であっても、支援部がその業務の根幹をしっかりと詰め切れていない、事前に支所でどう対応するのが望ましいかの相談もなく一方的に業務を下ろしてきて、その分の人員増員がされない、方針・考え方のみで具体的な対処法などのマニュアルや手順書、Q&Aの整備や、イレギュラー対応時に、支援部として5地区で同じサービスが提供できるような支援をしてもらえず、大変苦労した。（課長会で話したと言っても形式的で、現場の意見は反映されない） ・5支所間でも、課長や係長が異動で変わると、これまで連携し協力していた体制が崩れてしまい、意見統一を図るのも難しいと感じることがあった。 ・支援部に対し、支所業務の大半は支援部が制度所管事業なのだから、責任もってしっかり支所を支援してくれ、支所が感じた課題を解決してくれ、という気持ちだった。 【支援部職員として感じたこと】 ・支援部所管の業務を5地区どこでも同じ対応ができるように説明し理解していただくことに非常に苦労する（誰が見てもわかる説明資料を作る努力はしている）。特に、突発的に発生した臨時的業務などは、支所でも対応していただくことへの納得・了解を得るまでが大変。 ・5地区の統一見解をどこの求めれば取りまとめて答えてくれるのかかわらず、また、その役割を果たしてくれるリーダーもいないので、結局、1対5の会話になってしまう。
315	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保育園では、所管課と支援部の業務分掌から生じる現場の煩雑さが課題です。 ・保育園では、各総合支所で分担している結果、運営の差異による職員や利用者の混乱があります。 ・幼児教育における、保育現場と教育現場との情報共有や足並みをそろえた事業展開の構築が必要です。
316	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	他自治体に比しても明らかにサービス過多。潤沢な予算を使うために、区民にとって本当に必要か疑問な事業が次々に生み出されていると感じる。この改革を機に人件費に予算を割いて欲しい。
317	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	日常的に窓口対応していますと、区民の皆さんは窓口職員が質・量ともに十分配置されていることを望んでおり、私たち現場も同様に感じています。港区の人口増加や各業務の専門化・複雑化を考慮すると、窓口職場や窓口業務の集約などの見直しが必要ではないでしょうか。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
318	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の担当職務では総合支所・支援部体制に具体的な課題は感じていませんが、これまでの職務を踏まえて以下のように感じています。 総合支所に事務及び権限を下した結果、総合支所によって対応に差が生じる状況が生まれているように感じます（現場では担当者会を開くなど総合支所間で差が生じないような努力をしているが、本庁舎で一括処理していた時のようにその場で対応の差を是正することは難しい）。また、総合支所を支援する支援部職員にとって、現場を持たないがゆえに専門性が高まらず、十分に支援できる体制となっていないと感じます。 身近な総合支所で行政手続きができることは区民にとって利便性が高いと思いますが、他方で区民の利便性を重視するあまり、全区で統一的に対応・処理すべき事務事業に差が生じてしまうのは公平性を損なうことになり、結果として区民にマイナスになると思います。 行政ニーズが多様化し増大する一方、職員を増やすことが難しいのであれば、現在から多少区民の利便性が低下することになるとしても、総合支所から支援部に事務事業を引き上げ整理統合するなど、区役所総体として事務を簡素化・効率化する必要があると思います。
319	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	不登校の児童、生徒の支援をしています。今年度から使用できる部屋数が少なくなり、日々の子供達の活動に課題が出ています。具体的には、子供達の話丁寧に関わり、外国語活動や体育活動、体験活動を実施するスペースがない状況です。学習支援だけでは、子供達を集団生活の場に戻すことは難しいと考えており、子供達の過ごす環境を少しでも改善できないかと工夫はしていますが、職員の努力だけでは改善が難しい部分もあり、課題解決が難しい状況です。
320	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所の管理課、協働推進課、まちづくり課、区民課、それぞれ異なる課題を抱えています。総合支所中心という考え方はあるものの、実際は支所と支援部でお見合いしない押し付け合いが生じています。業務ごとに指揮命令系統の整理が必要と考えます。他方、全てを引き上げると、例えば道路や公園の即時対応力はスポイルされてしまうので、現場にも予算や裁量を残しておかなければサービスダウンと指摘されかねないので、慎重な棚卸が必要になると思います。
321	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所は案、支援部は大変というイメージが定着し、支所への異動を希望する職員が多い気がします。最近では、若手職員からもそのような声が聞こえてくるので、残念です。職員が成長型のマインドセットを持つことができる組織にしたいです。
322	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人数配置、業務量、人的問題、なぜ残業が多いのかを問いただす。福祉職としての配置
323	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	●規定や条例と責任の在り方 DXを実施するにあたり、規定や条例が邪魔をして進まない。システムに合わせて規定や条例を簡単に変更できる仕組みが必要。 また、現状を変える、業務を遂行するという職務について、職員が責任がとるのではなく、何があっても上司が責任を取るという環境の醸成が必要。 上司がまずは現場職人に好きにやらせ、その責任は上が取るという”心理的安全性”が持てる職場にしないと変化しようとならない。 新しい取り組みは負荷が上がり誰もやりたがらないという課題の解消も必要。 ●まずは民間がやっている業務効率化に追いつく DX実施するそれは大事だが、民間はその何十年も前から、電話対応をコールセンターにアウトソーシングしたり、紙の情報をパソコンで打ち込む作業をデータ入力センターにアウトソーシングし、単純作業を極力減らしたうえでDXに取り組んでいる。 DXを取り組む前には民間で実施している効率化を実施していくことも大事だと考えている。 ●スピード感が必要とされる契約 新しいことや事業を実施しようとすると「実現したいことの検討・組織調整や合意→仕様書の検討→予算要求→入札やプロポーザルの準備→事業者決定→契約手続」のようなプロセスが発生し、その期間は1年～2年かかり、その時には課題が変わっていたり、世の中のトレンドや技術が変わっており、当事者もいなく意味のないものになっている。今の契約のプロセスやスピードでは、社会のスピードについていけない。実現したいことがあった場合、即座に実施できる契約プロセスでないと苦労や時間だけ重ねて効果の薄い対応に終わり、社会においていかれる。 ●組織での育成とマネジメント 今は個人で働いているだけで、組織で働いている実感が無い。 スポーツに例えると、バスケットボール、野球の団体競技で仕事に臨む必要があるはずが、陸上部に所属している実感。 組織の中で職員が「学ぶ → 実施する → フィードバックがある」サイクルを提供し、成長している実感を与える必要がある。 公務員は管理職の権限は強いが、職員一人一人の権限は弱い。その中でボトムアップで職場を変えるのは困難である。 マネジメントする立場である組織として組織がより良いスキームを構築する、もしくは管理職が職場を変える必要がある。 その際に組織の権限の持ち方の特徴から、指示や言葉だけで終わるのではなく、管理職も汗をかく仕組みが必要である。
324	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	小さな子どもがいる職員や体調に不安のある職員が気軽に休暇を取得したり、テレワークできるような環境が整っていないと感じます。
325	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・昨年度、若手技術者（土木職）の離職が相次ぎました。 ・持続可能な組織にするためには、組織の核となる現職職員が働きやすく、そして働きやすいからこそ、安定した人材確保に繋がるサイクルの構築が重要だと考えています。 ・すべての職員が危機感を持ち、真剣に検討が進むことを期待しています。
326	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	ふるさと納税の業務を担当するにあたり、各課に担当が分かれており、スムーズなコミュニケーションが取れないことや、目指す姿が一致していないことに課題を感じる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
327	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・赤坂支所が今後大規模改修を行うにあたり、今後の区役所改革の内容は反映してもらえるのか？（間取り、スペースなど） ・会計年度さんが雇用について不安に思う人がいると思う ・福祉総合窓口支援員の位置づけはどうなるのか？（保健福祉係が支所改革でうける影響をかぶりやすい職種と思う。次年度4月が初めての異動となるが、予定通りで大丈夫か？）
328	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所から見ると支援部は仕事を増やしてくる組織として認識されていると感じることがある。管理職間の調整が不十分だったり、業務量の増加や単純に人員が不足していることでヘイトにつながるのではないかと感じる。 その結果支援部側も支所への依頼をためらったり必要以上に調整に時間がかかり機動性を失ったりと弊害も起っている。 支所、支援部に関わらず、人員不足感は年々増している。人員数だけ確保しても業務遂行に必要なマンパワーが足りていない。休職や退職の欠員は派遣職員で埋める、障がい者雇用は正規定数内で配置される、など職員が休みを取りやすい環境、障がい者も安心して働ける環境を整える趣旨は十分理解できるが、それによって確実に起きる業務の負担は全て残される現場の努力によって実現しており、いつか限界を迎える日がくるのではないかと感じる。そういった負担の増加が勤務時間数の増加だけでなく、若手職員へのサポート不足などにもつながり、昨今の離職率の増加に寄与しているのではないかと危惧してならない。
329	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・受給者証の発行など他自治体では、障害分野が実施していることを、港区では保健師が担っていることがおかしいと感じる。また、保健師が本来の地区活動に専念できるように体制を整えてほしいと感じる。保健師が事務をやることの必要性は感じるが専門性を発揮できるよう、事務職員を配置し事務職員が担うことができる部分は事務と一緒に一つの目標を達成できるよう適切な職員配置をお願いしたいと思います。 ・口腔がん検診など、費用対効果を考えて事業を見直してほしい。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
330	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の総合支所制度を現在の実態に合った業務に仕切りなおすことは、どちらかと言えば賛成である。ここでは戸籍業務に限って私見を述べる。 戸籍の届出は出生や婚姻、死亡など、人生の重要な機会に届出されるので、住民異動に比べて件数が少ないが、受理された後に処理される住民基本台帳業務や、国保、子の福祉など影響が大きい。現在の総合支所のように1支所で様々な手続きが完了するのは、地域住民にとって利便性が大きい。しかし、全体の業務の中に支所ではできない業務があり、結局本庁舎へ行って手続きしてもらうこともあるので、その手続きが必要な区民には不便をかけることが避けられない。戸籍に限らず、他の支所業務にも少なからず本庁舎でしか行えない業務が存在する。5支所間で平等に分割できない業務があるのであれば、現在の総合支所制を早急に見直すべきだ。 芝地区を除く4支所の窓口サービス係の戸籍窓口で受理する件数は、芝地区と比較して段違いに少ない。戸籍届出が少ないと実践的な戸籍業務の蓄積がしづらい状況にある。芝地区を除く4支所の戸籍業務は窓口業務だけに限定されている状態なので、戸籍届出が受理されてからその後の戸籍が記載されるまでの処理を目にする機会がない。芝地区と比べて窓口対応件数が少ないうえに、窓口や電話対応に終始するのは、全体の戸籍業務から見ると偏った部分しか自身の業務知識を蓄積できない。 芝地区戸籍係に在籍したことがあれば、包括的に戸籍業務を見た経験があるので、その経験のある職員がいる間は支所でする業務を適切に継承できるが、経験者が定期的に人事異動で在籍する状態が続かなければ、業務継承に支障をきたす恐れがある。定期的に経験者の人材確保が困難であれば、戸籍業務を本庁舎に集約するといった総合支所制度が始まる前の状態に戻すことは適切な方法といえるが、業務を集約した後はその分増えるであろう窓口の数や職員を増やす必要があり、その変化に対応できるキャパシティがなければ、職場環境の新たな問題が発生する。 区民課の業務は、住基や戸籍、税務、国保、マイナンバーカードの多岐にわたるので、委託業者や会計年度職員がいなければ業務が回らない状態である。戸籍業務に限らず、区民課の業務に対して、相対的に常勤職員の数が少ない。少子高齢化に反して港区の人口は増加しており、麻布地区は大使館が多く外国人による届出も多い。現支所職員全員から意見を集約し、各窓口件数や証明書の請求など様々な面から、総合支所制度が現状の支所業務環境に合わない部分を整理してほしい。 5支所が平等に権限や業務を分担できない環境の中、限定的な業務しか与えられない総合支所の職員のスキルアップはその範囲でしか伸ばせない。職員固有の意識や工夫次第の問題で片づけるのではなく、職場環境によって職員のスキルアップに差が出ないような組織改革が望まれる。窓口業務は正確に行うのが当たり前とされ、できる限り迅速に処理を行う職員は気の抜けない状態の中で業務を遂行している。業務が多様化し、様々な行政ニーズが高まる中で、職員は業務の工夫はできても業務改革を実行できる時間や心の余裕はない。 今後も各支所に戸籍届出ができる行政サービスを提供するのであれば、支援部である芝支所から週単位あるいは月単位で各支所へ派遣するような形で職員を配置するのも一つである。それには戸籍業務を一旦本庁舎へ集約し、戸籍業務をより深く経験した職員を各支所へ派遣し窓口対応をするのが適切だと考える。 通常、窓口に立たない管理職が職員の意向や職場の状況、区民の利便性を的確に分析し、今後の区役所改革を進めていただきたい。戸籍業務以外の業務でも同様に、本庁舎や各支所それぞれのフロアのキャパシティから適切な人員を算出し、本庁舎へ集約できる業務だけを戻すことが肝要である。
331	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務を集約し、アウトソーシングも活用して、高度に行政知識が必要とされる業務に職員を集中配備するとよい。 ・女性の活躍推進に力を入れると、結果として全ての人が働きやすい職場になるため、区役所改革の視点からも頑張っていたきたい。 ・他の基礎的自治体において、休日や夜間に行われる地域の協働相手等との交流については回数の上限を設定している例もある。総務課マターと思うが、働き方改革の視点も含め、交流経費等に関して現在の港区の状況にあったルールに改正することが必要だと感じる。
332	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所と支援部での取り組み意識の差（業務に追われているのか支所のスピード感が遅い）や、支援部と支所での連携・協力体制がとれていない（お互いに、「相手がやるべきだ」と思っていて結局進まないなど）ことがあるようにも思える。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
333	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師は兼務として区民課保健福祉係に勤務しているが、障害分野の受給者証の発行を行っている。また、兼務にはなっていないが、「こども家庭センター」の機能としての母子保健分野の役割があったりと、他部署にわたって担当しなければいけない業務が散在している。 業務量を算定する場合、数字としては職員数が足りているとなっているかもしれないが、同じ部署での積算とは違う問題が生じていて、保健師が担当している業務が煩雑になっており、余力がないと保健関連の区民対応の協力が得られない状況になっている。 子ども家庭支援センターにも常勤保健師が配置されているが、「保健師」としての配置ではないため、最終的には地区担当保健師（みもと保健所健康推進課）の力を得られないと、区民対応が困難な状況。より質の高い行政サービスの提供のため、専門職が専門職としての役割を全うできる組織作りと配置が必要だと感じている。
334	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	正直、区立保育園に魅力が感じられません。幼稚園との設備、予算、カリキュラムに格差を感じます。これは区民の不利益ではないでしょうか。 全園こども園化して、資格のない職員を事務職に送り人員を整理した方がいいと思います。 また、業務委託を考えましたが、いま給食業務が危機的狀態で、委託の怖さを痛感しています。近いうちに、食中毒が誤食がおきます。 安全が確保できない。なのにお金はかけない、丸腰の職員がギリギリの所で防ぐしかない。 尻拭いに駆り出されて、本来業務がままならない状態でも、委託が妥当なのでしょうか。 より良い人員確保、育成と考えるなら、直管にもどし、適切な手当をつけるべきです。 ケチりまったり、周囲の流行りにのった結果がいまのモチベーションの低下につながっています。
335	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の職場については、皆が真摯に仕事に取り組んでいますので、特に問題と思うことはありません。 ※今までの経験から支所改革後に組織で起きている課題と思うこと（まとまりなく、思いつくままに） ○支援部と支所の役割の不明確さが招く、押し付け合い ※結果うやむや ○分散配置で専門職の人材育成ができる環境ではない。職員の経験値が積み上がらない。支所改革前、様々な経験を積んできているベテランから学べるリミットは近いです。 ○支所ごとでの対応の違い。たとえば福祉サービス提供。あってはいけないこと！だが、現実には起きている。 ○地域で事業展開が異なることの不自然さ。良い事業は全区展開が理想だが支所内止まり。 ○健康推進課の保健師に役割を担わせすぎているため、忙しきで、区民に寄り添う支援がなかなかできない現状がある。新任期の保健師がそれで良いと思うのが心配。区民に寄り添える保健師に育てほしい。どんだん外に出て区民と接してほしいがそれができない現状。 ○母子、精神、難病、成人保健、感染症などへの対応など、健康に関する業務も年々増加している。限られた人数の保健師に何を優先的に担わせたいのか区として再度検討してほしい。 ○地域の支援者からは、関係機関が行政に相談しても「できません」と断られることが多いと聞く。真実がどうかはわかりません。 ○福祉総合窓口の職員は、頑張っているが、福祉やケースワークについてわからない人たちが配属される率が高く、相談が受け止めきれない危惧がある。適材適所の配属を望む。本当の意味で対人スキルやマネジメントを学んだ福祉職等を配属してほしい。 ○子ども家庭支援センターは、とても重要な仕事をしているにも関わらず会計年度職員が多く、せっかく育てても、短期間で辞めてしまう実態は現場が疲弊する。配慮が必要なのではないかと感じる。
336	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	3月まで高齢者支援課にて勤務。その際支援部と支所の役割分担の在り方について、課題に感じる部分が多かった。例えば高齢者虐待等対応時の他自治体との連携について、実際に対応を行っているのは支所であるにも関わらず、他自治体との情報共有等については支援部が行うものとされていた。実際にケースにかかわり、より具体的に情報共有を行える支所が直接対応してもよいのではないかと感じた。また支所が対応するように運用を開始しても職員の異動により引き継がれることなく、支援部が…という齟齬が生じることもあった。
337	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・国、都や民間企業の職員と対等に渡り合うには、区職員の業務意欲、知識や経験の大幅な向上が不可欠。 ・就職先としての区の魅力を高めるためには、職員が能力向上と達成感を実感できる仕掛けと後押しが必要。 ・国内外大学院への派遣（年5～10人）、資格取得・更新のメニューや金額の拡充（年10～50万円/人）、国内外の研修への派遣（年100～200人）など、人材育成への投資を大幅に拡大すべき（予算1～2億円）。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
338	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若手の土木技術職員の経験不足による技術力の低下が深刻である。
339	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	○支援部との連携 ・前述のとおり、支援部が支援部としての役割を果たしていない課が散見されます（特に障害者福祉課、高齢者支援課）。事業について、全て支所任せという課（係というべきかも知れませんが）が多いように思います。支援部は支所のフォロー的な役割に合わせ、区単のサービスはしっかりとイニシアチブを取ってほしい。支所任せの姿勢は改めてほしい。 ・支所への情報提供も弱いと思います。障害グループホーム入居者募集のチラシを窓口に着く際、精神障害者対象であったため、リーダー保健師会に説明はあるが、保健福祉係長会にはないことがありました。これが代表例だと思いますが、しっかりと支所への情報提供もしてほしい。 ○福祉総合窓口について ・窓口支援員が配置され、窓口業務への負担は一定程度軽減はされたかと思います。しかし、日々の業務において支援員のみでは判断ができないケースも多く、常勤職員に対応を協議、窓口で対応というケースも少なくありません。 ・窓口支援員も継続して勤務していただける方は少なく、芝浦港南ではのべ4名が交代しています。そのために保健福祉係事業全般をレクチャーしなければならない状態です。 ・支所改革を考えられているようですが、福祉総合窓口の効果検証は済んでいないように思います。改革ありきではなく、福祉総合窓口の検証も実施すべきではないでしょうか。 ○全体的な課題、解決策例 ・保健福祉係は業務範囲は広すぎます。業務範囲が広いが人員が少ないため、一人ひとりにかかる負担は大きい（⇒高齢、保育、障害をそれぞれの係とすることも一案と考えます）。 ・中堅層が少ない、芝浦港南の場合は皆無のため、20代をはじめとした経験年数の少ない職員に負担が増大しています（⇒支援部で一定程度制度を熟知した職員を支所に配置。ex：保育課、障害者福祉課、高齢者支援課⇒支所） ・各担当に副係長が配置されていますが、保育園、児童館から副係長に昇任後、すぐに支所配置されるケースが多い。全く制度がわからず、いきなり障害担当、高齢担当に配置される。そのために一年で異動希望を出される職員も少なくありません。（⇒支援部を経験している係長昇任者は優先的に支所の各担当副係長に配属されるなど、人事上の一定のルール作りは必要ではないでしょうか。） ・職員配置が少なく、会計年度任用職員頼みになっていることは否めません。生活福祉係のようにケースワーカー1名あたりの生活保護受給担当世帯数が決められているわけでもなく、以前の職員配置数のまま保健福祉係の職員配置は決められていると思います。現状に見合った職員配置は必要ではないでしょうか。 ※日ごろ思っていることをダラダラと書かせていただきましたが。 ○保健福祉係について ・現在行っている身近な支所で、全てを済ませられるということは、区民サービスの視点から、もう平成18年から開始している以上、変更できないのではと思います。DX化やリモートでの相談との話しが出ていますが、福祉総合窓口開始以来、リモートで相談を行ったケースはありません。障害、高齢、保育ともに相談がある場合には、全て来所されて相談対応しているのが支所の実態です。 ○障害について ・障害のケースワークを支援部に一括との話しが出てきていることは承知しています。前述のとおり、区民は支所での相談、サービス申請を望んでいます。ケースワーカーの割り振りを地区割とするのか、ケースワーカー一人当たりの担当ケース数をどう考えるのか、課題は蓄積されていると思います。ケースワーカーをスーパーヴァイズする（それをできる）係長を何名配置するかも重要だと思います。そのような経験値を積んでいる職員が区の中で何名いるのか。現在の障害者福祉課の相談担当係長1名で全てを担うのは無理だと思います。 - これまで支所制度の地区割をそのまま生かすのか、新たにケース数から地区割を再編し、そこから係長（SV）の必要数を割り出すのか、考慮することが必要だと思います。 ・現在支所の障害担当では、総合支援法内のサービス受給を全て起案、支給決定まで行っています。その業務はケースワークと表裏一体なものです。この業務をどうするのか、ケースワークを一つにするのであれば法内サービス支給決定業務を誰が担うのか決定が必要だと思います（⇒ケースワーカーをまとめるのであれば、障害者福祉課に一括することは不可避だと思います）。 ・保健師は現在、精神障害者と手帳を所持していない児童の法内サービスの支給決定業務を担っています。この業務を今後どうしていくかも、障害ケースワーカーをどうするか併せて考えるべきだと思います。 ・支所に残す業務としては、コミバスや入浴券などのサービス関係と精神障害者保健福祉手帳、自立支援通院医療の進達事務が挙げられます。これは身近な支所で申請ということが区民サービスとして浸透しているためです。 ○高齢、保育について ・高齢、保育の業務は支所にそのまま残すべきと思います。 ・高齢は高齢者相談センターと協働してケースワークすることが多く、より迅速性が求められるケースが多いです。その迅速性を確保する意味でも現在ある業務内容を支所に残すべきと思います。 ・保育、子ども関係は、一定程度電子申請もありますが、圧倒的に窓口での申請受理が多いのが実態です。それだけ区民に支所制度が浸透している証拠ではないかと思いますが。サービス低下を招かないためにも、保育、子ども関係の業務も保健福祉係に残すべきと思います。
340	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・各支援部の新規事業が事前情報なく総合支所受付にされているなど、総合支所の業務量が評価されずに支援部で方針決定されている。 ・支援部に適正な人員が配置されないために総合支所に業務が下ろされ、効率が悪く体制になっている。 ・5支所で処理方法や判断が異なるなど、同じ事業でも区民対応の差が生じている。支援部の取りまとめが行き届かない。 ・令和4年8月の福祉総合窓口設置から、健康推進課の保健師は各総合支所に兼務がかかり、兼務先の総合支所で支援部からおりの業務を行っている状態。これまで業務量や分担の見直しを訴えても、健康推進課、区民課、各支援部と3部署に跨るため、取り扱われてこなかったと現場は感じる。今回の改革を機に、ぜひ目を向けていただきたい。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
341	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	常勤職員が少なく、人がいるのに業務が多忙という状態。常勤にしかできない仕事が多い。
342	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①保育園現場を知らない事務職員が運営に関することを決めることに難しさを感じる。（園長経験者を保育課に戻してほしい） 支援部という立場だが、区立担当は事務職員1名であり、保育園の運営を決めていくという立場としては人材不足（1名では議論もできない）管理課職員を含めて一か所に集めることで、議論できるし内容を深堀できる。（スペースの関係で物理的に一か所には集められないと思うが） ②保育園の所管課が管理課であるため、5地区の管理課長に諮ることで意思決定をスピード感をもって行うことができない。とはいえ、保育園の管理を保育課が一手に担う場合、保育士、会計年度任用職員の所属長が保育課長ということになれば、人事管理は到底できない。（園長の権限を増やす） ③運営支援系の業務の大半は、私立園等に対する運営費、補助金の支出であるが、毎年度新規補助金や加算の見直しなどの変更があり、知識の蓄積・継承が困難である。ここまで補助金業務が膨らむのであれば、係を分けた方が専門性を高められる。（一部業務委託に出しているの、今後もその方向で、補助金審査センターとして、区役所外でも可能になるのでは）
343	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	同じ港区の公立保育園なのに、体制の厳しいところと、人が多く余裕の大勢のところの差があるのほどかと思う。もちろん、定数が少ないから職員の人数が少ないのも理解しているが、どこの園でも行事などは同様にあるので、職員数の少ない園はそれだけ個々にかかる負担が多くなっている。毎日やらなくてはならない業務も多く、そこにプラスαで業務があるのでみんな疲弊している。
344	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	執務室が狭いです。書類を多く広げることがありますが、かなり狭いスペースでの作業となり、効率が悪いです。 子ども家庭支援部全体で、人数が増えていることもあるため、移転等が必要と感じます。 また、会議室も本庁は不足しており、会議をしたい際にすぐ借りれることが少なく、調整に時間を要するため、会議室の増設を希望します。 ロッカー不足も同様です。
345	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①戸籍業務と生活福祉業務を本庁に一本化した方が良いと思う 両業務とも専門知識が必要で、知識の継承が進んでいないことや支所ごとのサービスのバラつきが出ている。港区は交通の便もいいので、無理に業務を分ける必要はない。戸籍の届け出も一生で数えるくらいだし、生活福祉も近所の人に見られる恐れがあり、相談しづらい人もいるのではないかなと思う。 以上のことから戸籍業務と生活福祉係を本庁に一本化した方が良いと思う。 ②協働推進は地域のひととの距離が近くなり、地域の賑わい創出に役立っていると思う。ただ、距離が近くなり、求められるサービスが高くなっているところもある。騒音対応も専門家を配置するなどして、職員負担を減らすと良い。 ③保健福祉係は一つの係でやるには業務範囲が広すぎる。身近に職員がいる以外は行政サービスが低下して、結果区民のメリットに繋がらない。 ④まちづくり課の道路占用許可は一番申請が多い事業者にとって、デメリットしかないのでは。
346	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所・支所改革に実行によって、当初想定されていた成果や変化について、特別職や管理職から見て現状達成されているかどうか。課題があるのかどうか。まずはその評価を示していただくのが筋かと考えます。 その上で各所属の係長級以下の職員、現場がどう感じているかが問題なのではないでしょうか。
347	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健所で実際に支所と兼務で働いている保健師さんを近くで見ているのですが、本当に大変そうです。支所の業務も行って、ケース対応もして、それに加えて保健所で健診などの事業も持っています。支所との兼務があるため、毎日誰かしらないといった状態です。まず、保健師さんの数を増やすべきです。中堅があまりにも少なすぎます。中堅を増やすことは難しいと思うので、今のうちに若手を増やして、未来に向けて中堅世代を徐々に増やしていくべきだと思います。保健師さんが忙しいがゆえに、保健師さんがカバーしきれなかった仕事はすべて事務に回ってきます。うちの課は若手がメインなので、すべて若手に回ってきます。今ただでさえ精一杯なのに重めの仕事が下りてきます。しかもどんどん新規事業が増えています。保健師さんも事務ももう手一杯だと思います。とにかく保健師さんの人員を増やして支所との兼務を解除してあげてほしいです。
348	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師としては、中堅（主任級）が保健所内に少ないため係員のカバー範囲が大きいと感じています。また支所と保健所の兼務は理解していますが、支所でしかできない作業、保健所でしかできない作業があり、保健所勤務の日でも途中で受給者証作業のために支所に出向き作業し返ることがあるため効率的ではない状態です。 日常生活用具においても手帳を持っていないければ地区保健師に業務が回ってきますが、手帳を持っていない人は稀（2年に1件ほど）で、結局障害担当さんにその都度聞きながら対応しているので業務の区分けもより良くなってほしいです。その場で回答ができない、作業が支所でしかできず遅れが出るなど区民からお叱りの言葉もいただきます。
349	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所、管理課所属ではあるが、支援部（保育課/子ども政策課）から一方的に新しい事業などが降りてきて現場として困惑することがある。
350	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所、支所などの時間差がある。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
351	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職場の慢性的な人員不足
352	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	※区役所改革の趣旨とは違うことばかり記載していますがご容赦ください (働き方) ・リモートワークやテレワークの環境整備が他自治体、民間と比べかなり遅れをとっていると感じています ・外出先からもわざわざ職場に来ないと仕事ができない非効率さ、移動時間のロスが大きい ・電話が支給されていないため、テレワークやリモートワーク中は事業者等との電話調整や問い合わせ対応ができません 全員とは言いませんが、必要な職員には所属長の判断でスマホを支給してほしいです。 ・結果として固定電話の対応など庁舎に出動している人へ小さな負担が積み重なっており、相手方にも迷惑がかかってしまいます。 ・この環境面や働きにくさは人材が離れる要因の1つになりうるとずっと感じています ・服装も職場やその時々に応じた服装を可とするなどもう少し軽装を推進しても良いと思います ・呼称で呼ぶ文化も上下の壁が生まれ違和感を感じています (支所と支援部) ・協働推進課に所属している時、支援部は支所から詰め寄られるポジションで謎の上下関係ができていました。当時、支援部に助けられたことはおそらく一度もありませんでした。 ・地域のキーパーソンとなる方たちと関係性を築けたことは総合支所制度の良かった点だと思います。 (業務の割り振り) 「この事業はどこがやるんだ？(例：止水板の所管、暑さ対策の所管)」という部門間の調整が多すぎると感じています。やりたくない部門が逃げたら勝ちという事態もあり、こういうケースではトップダウンで担当部門(課)を決定し、不毛な時間を減らすことで貴重な時間を本来費やすべきことに時間を充てられると思います。
353	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	係内の経験者のバランスが悪い。異動予定者を除くと2年未満の経験者のみとなり、専門的な部分の知識の習得と事務を継承できない。他の係でも同様に経験者のバランスが悪いため、うまく事務が回っていないところが多くあると思う。
354	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所制度により本庁舎で行う業務を各支所で行う方向で改革され、管理課で保育園、区民センター等の管理を、区民課で生活保護、保健福祉関係の各種申請書類の受理等を行うことにより審査まで行うことになりました。協働推進課のように、町会、自治会、商店街等身近な支所が地域に入っていく業務については成功していると断言できますが、管理課、区民課については大胆な見直しが必要であると思います。支援部が一貫して業務を行わないことは業務に精通した人材の枯渇はひしひしと感じており、総合支所制度前にいた職員の退職が進む現状を鑑みると若い職員へのノウハウの継承は喫緊の課題と感じています。今後の方向性としては、施設管理、生活福祉、保健福祉関係の業務は支援部で一括管理し、支所は申請等を受付ける体制を目指すべきだと考えます。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
355	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園や児童館、区民センターや高齢者施設のほか公園なども含め、条例施設ではないものまで多くの施設を支所に渡してしまい、それらの施設に行わせようとする業務を支所に安易に任せ、支所の職員でない自分が客観的に見ても、制度当初に理想とした支援部としてのあり方をもって制度を運営していない。「支援部とは」ということを既に職員は知らないか、認識していない（当初から、職員の数や制度への考え方・とらえ方、職務環境や運営していく金の面で総合支所制度は現実感がなく、走り出すなら「総合支所」としての体制を時間をかけて検討・構築して欲しかった。）。 結果的に中途半端なミニ区役所が5か所立ち上がったしまい、区全体の統一感などのバランスを度外視して業務を渡してしまい、合理的、効率的な業務運営も継続的な各部署の専門性の引継ぎも失われてしまっている。この課題を解決することは、かなりの時間と労力が必要ではあるが、少なくとも施設の業務やまちづくり課の業務のいくつかについては、支所から戻すべきと考える。縦割りとの批判もあるだろうが、そうせざるを得ないほど、各課の業務は専門的なものである。 支所で行うのは施設管理とは言え、保育政策や子ども政策、高齢者政策はそれぞれ全く違う業務だし、街づくり課の土木関連業務や公園のあり方（管理は別として、あり方は区役所各方面との調整・協力が不可欠）、放置自転車対策にしても同様のことが言える。各支援部や各支所は、それぞれ現場を知らず、実務ができない支援部、制度についての深い理解と経験が蓄積できない支所という組織で対立が絶えない。支援部としては、支所にやらせればいいとか、指定管理者にやらせればいいという単純な考えも少なからずあり、業務の実現を知らずに現にことを動かす労力をかけないため、無謀、無駄な事業も発想してしまう。支所としては、経験もノウハウも不足し、人的資源が不足している中で対応しているため、対症療法的な対応になりがちで根本的な解決（そもそも行政で根本的な解決ができることは少ないが）に近づくことも稀である。ただ、職員の使命感や高いモチベーションによって、かろうじて良い状態で業務が遂行されている。 複雑な組織となってしまっている協働推進課の業務も見直しては必要であるが、現在どのような業務が渡されているか精査をしなければならない。 指定管理者の選定は、無駄そのものであり、同じ区内の中で、ほぼ変わらない施設や公園についての選定を5支所でやる意味は全くない。当然、同種であっても各施設によっては多少の違いが出てくるが、それぞれ1回の選定において、仕様に盛り込めばよいことである。 集計については、課単位との文言があるが、それぞれの年齢や職などの要素ごとで意見が異なってくるだろうから、クロス集計での分析（おそらく、そのつもりだろうが）をした方がよい。
356	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・旧態依然に拘り、現状変更拒絶を示す方が多いように感じるため、意識改革が必要だと思います。（昔と今の状況を示して、変える必要性があることを訴える。） ・誰の何のために事業や規定があるのか疑問に感じる場合があります。（例：契約係のプロポーザルパッケージには、見積額が低い程点数を高くするよう記載があります（その上配点比率も高め）が、それでは競争入札と変わらないと思います。金額も大事ですが、ある程度の高品質なものを提供してくれる業者を選考するのに、低額であればあるほど高得点というのは主旨とは若干ずれているように感じます。） ・部内や課内での横の連携が希薄。（部や課内での私的交流には限界があると思うため、人事が機会提供をすると参加しやすくなると思います。） ・会議室が少なすぎる。（旧昭和電工ビルの会議室に期待。） ・庁内の無線wifiが後付けのためか、途中途中で切断されるのは即座に改善した方がよいと思います。（何十人・何百人の職員の業務効率が落ちて、区の損失になっている気がします。）
357	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所・支所改革の理念を的確に業務に反映させるには、職員数が足りていない。また、職員数にこれだけののであれば、従来の（他自治体同様の）行政組織で十分。どっち付かずの中途半端な状況であるため、効果も中途半端になっている。職員数を増やす訳には行かないので、従来組織に早く戻すべき。他の22区は従来組織で全く困っていないし、港区を真似る区が他にないことが何よりの答えである。
358	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・平成30年度の支所改革で、占用、掘削部署も支所に分散されたことで職員育成の体制が不安定になった。5支所で連携した職員育成をとの声もあるが、それは各支所職員の余裕があつてこそであるが、経験の浅い職員が増えると他支所の面倒を見る余裕もない。 ・街づくり支援部内のことではあるが、開発事業に対する区の指導は、開発指導課一土木管理課一支所まちづくり課という縦の関係で対応しているが、土木管理課に施設調整係と土木管理係があるのは、開発で整備する道路等の計画から財産の引き取りを1部署に束ねた経緯がある。その機能を更に補完するために、掘削、占用部署も土木管理課に集約することで、より一層開発協議がスムーズに進められる。
359	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	任期付職員にもOJTをつけてほしい。区役所の仕事未経験にもかかわらず、業務をしっかりと教えてもらえず、次の職場に行くのはとても不安であり、受入側にもできると思われるのも非常に困る。新卒だけでなく、任期付職員の事も考えてほしい。
360	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部が支所へ窓口業務を丸投げしすぎている。本来、本課が受付できないはずはなく、本課でも受付をするべき。広報やホームページに掲載されている問い合わせ先は本課になっているのに、受付は支所の窓口でしかできないというのは本末転倒であり、区民サービスの観点からも理解できない。にもかかわらず、支所の人員不足に対して補充の配置されず、むしろ病欠・退職者が出ても補充すらされない現状は到底理解できない。
361	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	大量の病気休職者が出ているにも関わらず何も対策もしていない。パワハラモラハラが溢れていて、職員は恐怖を感じながら仕事をしている。自席すら用意されていない正規職員が1.2名いてその人たちは特にかわいそう。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
362	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	公園にスマートボールを設置する話を聞くが、何億もかけてどれだけ効果があるのか疑問である。建てた後もお金がかかると思われ、他の施策に公費を使った方が良いと思える。また、5年後、10年後を考えた時に保守が出来るのか？公園関係者と調整が出来るのか？持続性も考えると現実的ではない。せめて、このまま進めるのであればスマートボール事業はまちづくり課に持ってもらい進めた方が良いと思える。
363	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健師の雇用数を増やして(健診関係で保健所にも人数は必要)、支所に2名固定、2～3年で保健所とジョブローテするなど、保健師の負担を減らす抜本的な改革が必要と思う。 保健師ではないので、当事者たちの意見を尊重して欲しい。
364	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉総合窓口の在り方についての問題はあるが、障害、高齢、保育、生保等の福祉系の人材は一極集中させるべき。現在の分散型は、支所間での判断基準の違い、知識の継承や職員の定着において問題がある。また、管理課業務は各支援部の業務とすべき。ただし、区立保育園に関する業務の在り方については検討の必要がある。
365	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	若手が若手を育成していく仕組みの限界もあるように感じる。中堅職員の減少により、様々な技術の継承が難しい。
366	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	保育士という大枠で福祉職である職員が、障害者や高齢者の業務において専門的な知識を要求され、また、カスハラなども多く、疲弊する要素が多い。
367	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	子育て世代が働きやすくなった分、若い職員や子育て中でない職員へ当番の負担が大きい。当番をやる保育士が少なくなるよう、専門の会計職員や派遣職員がいるとよい。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
368	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人が増えるペース以上に業務自体や負担が増えている傾向がある ・所管課が複数にまたがっている事業は、調整に難航する傾向がある ・区役所・支所改革により、区民にとって利便性が高い窓口ができ、地区ごとの区民との繋がりも強まったのではないかと感じる。
369	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・トップダウンであるべき意思決定が現場任せになっている傾向にある。 ・その現場が5支所に跨るため意思決定に時間を要する、もしくは未決定のままあなあで業務が進んでいる。 ・トップが決めて推進する業務が人員不足、負担増加等の理由で現場の本来業務を圧迫している。
370	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区役所・支所改革も大変重要だと考えますが、特別区全体の給与体系や採用方法などについても現在の社会情勢に見合った改革を進めないと「将来に向けた持続可能な区役所」にはならないのではないのでしょうか。
371	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員の人材育成、人材確保、職員が働きやすい職場づくりが必要と考えています。
372	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	当係の人員は、古い支所制度時代の「総枠」から考えが変わらないままきている。また、法改正、制度改正により当係としての業務及び支援部から下りてくる業務は増えるばかりで、整理がされないまま、人員は増えない。ローテーションを組むための最低人員が配置されていないため、1人休むとお客様の待ち時間が増大する。このため、当係は会計年度任用職員頼みとなっている。このような状態で、働き方改革と言われても説得力はない。職員のモチベーション向上のためにも、適正な人員配置をお願いしたい。
373	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	職場内の人的環境の充実 支所改革を行ったことで地区住民のニーズを受け止めやすくなったとともに、利用者にとっても身近な区役所になっているのではないかと感じる
374	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園の休憩の取れなさ、申請外の時間外勤務の多さ
375	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	学童クラブ利用児童以外の直接一般来館児童及び一般利用児童、乳幼児親子利用が非常に増えているのに職員が不足している。何かあってからでは遅いと思う。
376	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	行政区のある政令市で勤務していたため、総合支所制度について違和感はないが、一層、主管課と各支所の役割分担が必要である。脱線するが、福祉職などの専門職が、福祉現場に少ないことは違和感がある。適正な配置が必要。また、児童虐待に比べて高齢者虐待は少ないが、人の生命に関わる案件のため、一層、経験を有した職員の配置が必要である。このままでは、後手で事件事故につながりかねない。死亡事例が発生すると行政は人員増をするが、先手の対応が必要である。現在の係長という立場を利用させてもらい、当係では、虐待対応をする職員の業務量を他の職員と比べて少なくし、即時の対応ができるようにしている。また、余裕がある分、研修の参加を促し、育成に努めている。特に虐待対応は、相当なストレスがかかるため、配慮が必要である。 我々、行政に携わる専門職は、専門職でも財務事務等ができなければならないと思う一方、それにより本来の役割（対人援助など）が果たせず、慣れない事務に傷病者が発生しているため、事務職と専門職の役割分担も必要である。 脱線したが、課長には提案したが、高齢者虐待対応において、センター機能を設けることも一つの考えである。業務の平準化課題に対応するもので、一括して取りまとめるセンターが相談を受け付け、対応することで、現在の課題はクリアされる。また、前述のとおり、センター機能を有する部署には、十分な人員の配置と経験豊富な職員、新人、中堅職員が必要である。 最後に、区役所・支所改革ではなく、課長マターになると思うが、各係の業務分担の平準化が必要。これは各課においても同様であるため、意見を残しておく。
377	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園で働いていますが子どもの人数が多すぎて保育になりません。国では子どもに対して大人が何人とか言われていますが、逼迫しています。保護者の目線に立ちとかしていると何も楽しい保育ができません。毎日引掻き、噛みつきに怯えて保育をしています。 0才の保育室に15人の赤ちゃんがいるのはやはり無理があると思います。もっと分散してほしいです。 保育業務ならまだしもその他の事務仕事が多く、副園長達は保育に入らない現状です。本庁舎から事務員を派遣して、保育に専念できるようにしてください。 休みも取れないという園もあるようです。質の良い保育をというならもっと保育士たちが楽しいと思える職場にしてほしいです。
378	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	無駄な業務、手続きの廃止 適正な職員配置(中堅、新人のバランスや職種のバランス、適材適所)
379	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	事業創出をしやすい体制にはなっているものの、既存の事業を廃止しづらい状況になっている。そのため、一律で全ての事業を臨時事業（5年間の期間限定など）にして、5年後にはスクラップ前提で事業を実施、今後も継続が必要な事業については、5年間の成果で判断するなどの仕組みづくりが必要だと考える。また、区役所内の風潮として、新規事業を創出して実行することが正となっていて、既存の必要不可欠な事業にどの程度人員とコストがかかっているか把握していないことが多い印象。事務事業評価での確認は行っているが、成果指標に向けた進捗度確認の面が強いと思っており、本当に必要なものを各職場で実施しているかは疑問。（通常業務で忙しく、業務の見直しまで手が回らないことが多いと思う。） 事務事業評価は非常にいい機会なので、港区の全事業を洗い出し、本当に必要な事業の精査と新たに推し進めていく事業をより鮮明にしたほうが、人的リソース及び財源の投入も明確になると考える。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
380	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉業務は専門的な知識が求められる一方で、経験年数の短い職員で多くの業務を遂行しているため、専門分野の経験年数がある職員をより多く配置して、区民サービス向上を目指していくと良いと考える。
381	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・オンライン等の手続が増えていくことで、来庁しなくてもできることで来庁者の負担が減りメリットになっているが、事務処理はアナログ部分が残っていたり、選択肢が多くなった分処理が増えたりしていることで内部では業務数が増えてしまっているように思います。 ・政府等の方針によって、業務が増えていく中で日々の必要なことをこなしてい行くことだけになってしまい様々な課題を感じて取り組んでいこうとする、気持ちや余裕もない自分自身によくないなと感じているところです。
382	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉分野は、体制のみに焦点を当てて改革するだけではなく、公の福祉の考え方やケースワークの実践力など、人材育成計画を作成して、丁寧に人材を育成する必要があると思います。（支援部に集中させる考えには賛成です。） 支所と支援部の業務分担は、やりたい、やりたくない、やる余裕がないなどの主観的な理由で割り振られているように感じることもあります。効率性と区民の利便性など複数の条件を鑑みて、フラットな姿勢で割り振れると良いのにと感じています。 協働推進課については、町会や自治会との日頃の関わりが、摩擦を解消したり、区の事業を円滑にすることに貢献しているところがあると考え、これまでの支所運営の中で効果が大きい部署なのだと思います。表面的に体制を変更すると、様々なところで不協和音が出ることが想定できるため、改革には慎重さが必要な部署だと思います。
383	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	管理職になってから、支所と支援部半々の期間で従事していますが、全体として支援部側の「支援」の意識が弱いと感じます。「地域のごことは地域で」が都合よく使われています。とはいえ、支援部側にも支所をサポートできるだけの人材が不足しているのかもしれないと思います。支所は協働推進課の存在が地域の人にとっては重要です。改革によって地域への対応が手薄になる、というような誤解を受けないように配慮すべきです。
384	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	●主任及び係員の人事異動における異動年限を撤廃し希望制による人事異動としていただきたい。 現在の区職員の在り方として、ジェネラリストの養成に重きが置かれていると認識していますが、昨今の多様化・複雑化する社会情勢に迅速に対応するには、スペシャリストを養成する必要があると感じています。 定期的な人事異動により、蓄積された経験が知識が失われ、当該課の業務に不慣れな職員が業務を実施することで、事務処理に時間を要するだけではなく、事務処理漏れや事務処理ミスが起こる可能性が高まります。 丁寧な引き継ぎを実施することで、それをカバーすることも可能ですが、現状引き継ぎで全ての経験や知識を引き継ぐことは非常に難しいと感じています。 スペシャリストがいることにより、組織全体の組織基盤が安定し、昨今の課題に対し、柔軟にかつ迅速に業務手法を提案し、課題解決に向けた取り組みを行うことが可能であると考えます。
385	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・職員の兼務を廃止すべきと思っています。一人の職員が事業・地域活動・福祉業務・福祉総合窓口業務という多岐に渡る範囲の業務量を担う負担は大きいです。 ・業務の横断をしていること、兼務をしていることで、指揮命令系統が不明確になることが多くあります。（健康推進課保健師としてケースワークをしているが、緊急のケース対応として多くは総合支所である地域で問題が起きているため、第一報の報告先が支所管理職になり、動きについても支所管理職からの命令となることが多い。） ・兼務で勤務場所が異なることから、新任職員OJTや異動職員、育休復帰職員等の人材育成が明らかに困難になっています。また、支所や事業が異なるOJTを付けざるを得ない反面、保健師は保健所に勤務している時間が短く、（訪問やケース会議、出張、研修、母子保健事業の従事等）リアルタイムに指導を受けられる体制ではありません。 ・保健師という専門職種は女性が多く、妊娠出産子育て期がある職員がほとんどな一方、人材確保が難しく、常に欠員状態で勤務をしています。残っている職員に負担が大きく、その実情から退職する若手職員も多くいます。常時休暇に入っている職員がいる前提で、人員配置を行うべきと考えます。 ・福祉総合窓口配置されている専門職の保健師職・福祉職は、5支所合わせて20名を超えます。その職員が窓口で何をしているかというと、保健福祉系の申請業務の受付であり、そこから背景に潜む課題を支所の窓口でキャッチするというような任務までは果たしていない状況と認識しています。専門職は区の職員として配置し、窓口の申請業務については電子化や委託職員での配置も検討すべきだと思います。 ・行政保健師という公衆衛生、医療、保健に長けた職種の理解を区役所や区全体にすすめることは難しいかもしれませんが、専門性を活かして仕事がしたいと常日頃思っています。 ・全ての保健師が疲弊感を感じている現状、耐えるしかないと感じているさなかの区役所改革です。保健師の専門性を活かした部署の構築、業務整理、人事配置と採用をお願いしたいです。 まとまらない文章で申し訳ありません。
386	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保健所と支所の輪番制の勤務形態となり、事業とケースと事務作業を担うこととなったことで業務量が増えて煩雑化したにも関わらず、保健所と支所で保管してある書類も異なり、必要な時に必要な資料を手にとれない不便さが出てきた。また、人の移動が多くチームで集まって直接話し合う機会が減少したり、お互いの状況を把握して連携を取ることが難しく感じている。若手職員も安心してOJTから指導を受ける環境にないのではないかと心配している。事業や業務は増える一方で働く体制は脆弱化、煩雑化しており、働きにくさを感じている。災害時などの連携も不安である。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
387	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	港区役所のすべての部署において、ワークライフバランスの取れた環境になると良いと思います。
388	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組む	苦情対応等について、支援部と各支所で認識のずれがあるようです。
389	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保育園職場ですが、管理課に所属し、その業務内容から支援部の保育課、子ども政策課と連携をとりながら業務を行っています。今年度に入り、保育課さんと子ども政策課さんの具体的な業務分担が明確化されたと同じでしたが、昨年までは、どこの担当でもない事業があり、質問をしてもうちの担当ではないと言われ、困惑したケースがありました。又ひとつの事業でもこの部分は、保育課、この部分は子ども政策課というものもあり、やむを得ない事とは思っていますが、現場としてはわかりづらさを感じる事もあります。 ・現場の課題はたくさんあり、支援部さんと一緒に考えていきたいと思うのですが、支援部の皆さんの業務が多忙すぎて、検討する事が難しいと言われると、今は無理かなと引いてしまう事もあるのが現状です。 ・支所改革は、区民の皆さんにとっては、行政が身近になり、良い効果があったと思います。私たちのお問合せがあると、お住まいの支所をお伝えしています。又入園等に関しては、地区の区民課さんとも連携を取りやすいと思っています。
390	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の良さは、地域密着で緊急時に現場にいち早く対応できるところだと思います。が、その後の対応については、支所の業務ではなく支援部が対応すべきと思いますが、その連携が取れていないため、最終まで支所がみているようなことがあります。また、支所が5か所ある影響として、各支所の対応に差が出てしまう問題についても、本来は支援部が公平な立場として基準を決めるべきですが、支所に最終決定権を与えているがために、支所カラーが出てしまい、あの支所ではよかったのに、ここではだめだと言われた問題が発生します。区政の最前線である支所の受付業務は、区民目線からしてもなくすことはできないと思いますが、その後の審査については、支援部が知識を集結して行うべきだと思います。とはいっても、受付だけして、その内容がめちゃくちゃでは支援部の業務が滞るため、支所としての機能について、どこまでの決定権や応用を認めるのかの基準が明確になる必要があるのかなと思っています。
391	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所と支援部に明確な役割分担が行えていないことで、区民サービスが低下しているよと感じる時があります
392	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	施設管理についてです。先日、保育園で防犯カメラのHDが故障しました。耐用年数を大幅に超過して使用したことが原因です。施設管理は事務だけでは難しく、図面もよくわからずなので一か所に集約して、専門職の力を借りつつ対応できれば事前の対応ができるのでは・・・と感じました。僭越ながら述べさせていただきました。今後ともよろしくお願いいたします。
393	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	今回の支所改革について、区民が置き去りのまま議論が進んでいる気がします。区民サービスのレベルをどのように維持しながら支所改革を行っていくべきか、区民を交えて丁寧な議論を行ってほしいと思います。
394	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	【技術者の育成が最大の課題】 能力のある建築技術者（一級建築士資格者等）が働き続けたいと感じる、資格取得等の努力の成果が適正に評価される会社でなければ有能な技術者、意欲のある技術者は育たないと思います。建築技術職にとって、仕事のやりがい、楽しさを感じることは、定時で退社できるとか休暇が取りやすいといったことではなく（働き方の面で大切なことですが）、知識や技術を深め、それに経験や蓄積することで自分自身の技術者としての成長を実感できることであり、資格取得を含めそれを目指す組織風土が醸成されていることだと思います。そうした自分の成長が、都市計画や建築行政、開発指導、施設づくりに対して、行政側の意思を持った結果や成果に繋がると思います。若手職員との会話や、資格取得への取組状況等をもても、意識の低い企業になりつつあることを危惧しています。公務員としての職能だけで足りるのであれば、建築技術職という職種の意義にも疑問を感じ、有能な技術者の人材確保は加速して困難になると思います。
395	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員配置について本人の適正を見て配置しているとはいいいがたい現状であると感じる。区民課保健福祉係では係長級が4名配置されるが、その4人の人事異動の状況をみて高齢、障害、保育等で1年ごとに担当係長が変わる事態が生じており、スキルを深めるという意味での配置になっていない。障害分野への適正があるか、保育分野で今後数年間支所と支援部を移動しながら仕事を担っていくという視点での人員配置も必要だと思う
396	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	タブレットの対応や管理職用Teams電話の対応、公衆無線LAN整備設置、公園へのスマートボールの設置、各種システムの問い合わせ対応等、DXとはいえない事業をデジタル改革担当が担っている。導入後の既存システムの保守対応や上記のようなDXでない事業に追われ、新たにデジタルを使った改革をする余力が創出できない傾向にある。
397	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	各地区に支所があることで陳情などの地域の問題に対して素早く動いていると感じるため、支所は存続させてほしい。ただ、初動のあと、総合支所と支援部の連携が個人間でのチャットにとどまり、うまく共有できずに区民にお叱りを受けることがある。共同で手順を確認する機会や、互いの業務内容を共有する機会を設ける必要があると思う。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
398	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在の所属業務としては、支所と支援部の役割や機能ということはあまり該当しないのですが、前所属の障害者福祉課や保育の業務に携わっていたときに、課題を感じていました。7の設問でも選択しましたが、役割分担、責任区分が明確でないものがあり、担当業務の認識に差が生じていると感じていました。業務量や人手不足などの理由で、本来支所で対応すべき案件や業務が、支援部での対応にならざるを得ない状況もありました。支所改革当初の役割・認識からはいぶ変わってきていると思います。
399	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以前に比べ、みな疲弊しているように感じます。業務量に比して、職員が少ないのが大きな要因と考えます。（区によっては、港区の職員数と同等で処理件数は半数以下というところもあります。）という東京都のように職員増も含め検討してほしい。
400	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所の複数課を経験しておりますが、区民課や協働推進課など、窓口職場については、住民の方に身近な場所にあったほうが、（職員のノウハウ蓄積がしにくいという苦労はさておき）住民の多くの方にはメリットがあると感じます。一方、管理課など、施設管理部門については、「支所に移管することにより、支援部に余力がない（残業が多くなり職員が疲弊する）→余力を増やすために支所に事務移管する→まとめて行ったほうがいい業務が分散されることにより、一つひとつの業務に対する知識が薄くなる、人手がとられてしまう」というところで、住民サービスの向上以上にデメリットが大きい、と感じました。複数部署で経験をしている知識のあるベテラン職員が配置されることが多かった時期ならよかったと思いますが、勤務年数の平均値が今後下がってくるのであれば、効率性のある程度犠牲にしても住民サービスに資する必要がある部署と、業務知識・効率性を重視すべき部署を見極めて、上層部の方には組織運営をしていただきたいと思います。
401	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	（少人数で打合せやオンライン会議の際にも大きな会議室を確保するなどもあり）会議室の少なさは日々感じます。指定管理者（区有施設）と区など、遠隔での打合せも多く、もう少しリアル参加に近い形でコミュニケーションが取れるようになると、業務がやりやすくなるのではないかと感じます。また、支所は業務増なのに職員は増えないといったことでの不満はよく耳にするので、支所におろさなくても、窓口で遠隔でつないで相談できたり申請できることが広がれば、支援部体制に集約することも今後はありえるのではないのでしょうか。
402	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・人員体制について検討 ・職員のバックアップ体制など検討 ・職員のモチベーションを上げる働き方の検討
403	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園においては園ごとに状況が異なる。職員数と子どもの人数の割合で、余裕のある園とそうでない園がある。地区ごとに分断された保育園の状況把握を一元化し、病欠などの欠員が出たときにどこでも働けるようなベテラン常勤をヘルプに送れるような、『所属にとらわれない柔軟な常勤職員の派遣』といった人員配置改革が必要だと思う。
404	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	副業をできるようにすれば、物価高対策などに対応出来るのではないかと感じました。
405	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・現場での人手不足。 ・役所で決めたノー残業ウィークなど、行事前に重なると非常に困る。（保育園）
406	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	※職員が特定される可能性があり削除
407	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	各部署の状況に即した人材配置が必要。（多忙な部署には人員が必要）
408	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務の引継ぎが不十分であり、フォルダ等も整理されていないため、業務引継後の事務処理が非効率でミスが発生しやすい。 ・部分最適な考え方が多く、全体での調整が無い。
409	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	・業務が、ビルド&ビルドのため、増え続けている。そのため、時間内に対応できず、残業が多くなっている。適正な人員配置を希望する。
410	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・中堅職員がいない状況を派遣で回しているが、派遣は正規の代わりになっていない例が散見されている。派遣会社の見直しも視野に入れるか、派遣会社に払うお金を増やしていい人を確保して欲しい。また年度の切り替えで双方がいい関係にも関わらず、慣れた派遣が切られて新しい派遣が配置されるのは効率の低下につながっている。 ・インターネットにつなげるなどして紙媒体から業務の効率化を図っているが、WEB閲覧に入るだけでも何度でもパソコンでIDやPW入力があったり、時間で閲覧が切れてしまっ最初からやり直しなど…現場の事をよくわかっていないで定めているのか？と感じる。事務職のように一人一台ではなく、机に座っているだけではない状況の現場でのヒアリングをしてもらいたい。 ・いきなり現場に決定事項で降ろされることが近年とても多い。決定する前に現場に導入したらどうなるかをもう少し慎重に行って欲しい。また導入後の振り返りが無い。導入したら仕事が終わる。あとは現場任せであることが散見している。導入したら「やめる」という事が非常に難しい役所文化であるので、導入の際には検討をよく重ねるか、やめられる方向にシフトしていかないと、仕事は増えるばかりであると考える。
411	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人口減少社会、担い手不足を踏まえて組織のあり方を考える局面になっていると思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
412	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所及び芝支所と他支所との関係性が極めていびつ 支所は支援部に対し、積極的な関与や責任所在の明確化について不満があり 支援部は支所に対し、自主性・自律性、柔軟性について不満がある これは、芝支所と他支所との関係性にも言える 支所改革当初は明確なすみわけがあったと思われるが、徐々に境目があいまいになり場当たり的な対応が本則になりつつある 現状の支所制度を見直し、司令塔と実働部隊を厳格に分けるべきと考える
413	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	■区民課生活福祉係について ・保護の実施機関としての「福祉事務所」が1つなのに、実務が物理的に離れた5か所で運営されているのは無理があると感じる。都の指導検査でも指摘を受けているので、外部的にも適正とは評価されていない。区として統一の事務執行を確保し、ノウハウを蓄積するために本庁舎に生活福祉部門を集約するべきだと考える。 ・本来生活保護業務は、生活相談や申請を受け付ける「相談係」と保護を実施する「保護係」によって運営されるが、港区は相談係と保護係の業務を1つの係で行っている。ケースワーカーによる生活相談、申請受付の対応は、いわゆる申請抑制（水際対応）と呼ばれる不適切な対応が発生するリスクを内包しているので、組織の体制も改めるべきだと考える。 ■芝地区総合支所区民課（保健福祉係、生活福祉係を除く）について 異動するまで、芝区民課が各支所の窓口部門の支援部である、という位置づけを知らなかった。マイナンバーや戸籍の振り仮名対応など、ニーズが増大していることに鑑み、住民戸籍部門の支援部を組織として整備すべきと考える。 ■区民課保健福祉係について 福祉6法のうち、生活保護以外の分野すべてを1つの係で取り扱うという体制にそもそも無理があるのである。
414	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	原因を組織改革に求める前に、各部署で改善できることから洗い出すほうが望ましいと思います 感情的に仕事をしない、好悪の印象を仕事に影響させないなど、人間関係やメンタルで退職する職員を減らせれば、業務に精通した職員は増加するだろうと考えます そのために適切な間隔で、本人の希望があれば異業種を経験すること、他部課や民間のスピード感を経験することは、新しい気づきになりうると思います
415	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・ケースワーク対応で悩んだときに相談できる経験豊富な人がいないため、すぐ対応しなくてはいけないときなど、正しい判断ができていたのか不安に思うことがある。 ・5支所に分かれていることで、問い合わせ先が分かれすぎており、たらいまわしにさせたとと言われることがある。
416	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現在は窓口が17時まで開いており、時間内に庁内へ入った区民は対応する形になっている。 これに伴い、繁忙期など混雑時は、17時以降も大量の区民が受付待ちで残っており、区民をさばいた後に、当日の締め作業を行う必要があり、職員のワークライフバランスを保てなくなっている。 銀行などは15時で窓口を締め、その後その日の締め作業を行っている点を見習い、区役所の窓口も16時もしくは16時半には締めれば、職員の負担も軽減されワークライフバランスに繋がると考える。 また、中堅世代で主任とは名ばかりで、大した仕事もせず高い給料をもらって働いている姿を見て、若手職員が頑張る意欲を失っている現状も把握していただき、自己申告を毎年行うのであれば、内容によって主任から降格させるといったことを検討していただきたい。
417	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	※職員が特定される可能性があり削除
418	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・総合防災訓練については、内容を統一し、実施回数を見直す必要がある。渋谷区の防災キャラバンを参考として、総合防災訓練の改善を再構築が考えられる。 ・防災関係の職員数については、防災課と協働推進課の人員算定の改善の余地がある。防災課の人数は、増加の必要性がある。 ・騒音、タバコルール、客引きなどの対応については、初動期の対応は、協働推進課で対応するが、制度に関すること、長期化、国・東京都などについては、制度所管課である支援部が対応するような体制の改善が必要。 ・若手職員については、異動基準を2年～3年に短縮する必要がある。主任主事昇任前には、3職場程度の経験をした方がよい。 ・副係長制度については、副係長に留まっている職員が多すぎる。副係長の配置職場についても明確にするべき。 ・地域との交流（夜の飲食）については、交流経費の上限及び対象者数の改善が必要。また、区全体の対応として、交流経費の考え方を広く地域に周知してほしい。
419	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	★★窓口を15時で閉める等の窓口業務時間改革の必要性★★ 既存業務に追われ、新たな窓口の業務を実施する余裕がない。 例えば、銀行は10年位前から15時で窓口対応を終了する試みを始め、昨今では一定の業務においては窓口では実施しないで、オンラインのみやATMのみでしか受け付けないようになった。 スマホアプリがないとオンライン上から振込ができない銀行もある。 窓口での対応を狭めることでオンラインの利用率が上がるという逆の発想もあると思う。 銀行のように窓口業務を減らしていく動きになると良いと考える。
420	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	諸々の課題から今回の支所改革はやらなければいけないことと理解していますが、区民が思っている現行の支所制度に対する満足度が改革後も維持されるよう、工夫していただきたいです。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
421	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	管理職が現場の声にもっと耳を傾けるべき。
422	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	「支所でできることは支所へ」と様々な業務が支所へ移管されたと思う。区民目線から見て「可能な限り支所で完結する」ことはいいことだと思うが、区民側からすれば支所でやろうが支援部でやろうが関係のないもの（バックヤード的なもの、施設の管理など）も支所へ移管されている気がする。人員配置などは中央集権化した方が効率的な面があると思われるため、区民目線で見ても、支所でやった方が利便性がある業務以外は支援部に移管してもいいのではないかと思う。ただし、現在支所で行っているやり方をそのまま移管するのは非効率なやり方になるものもあると思う。例えば各地区で指定管理者の選考を実施しているが、それを支援部に移管する場合、各地区で実施していた同種の選考を5支所分、同じ年度内に実施するというのはとても非効率であり、グループ化するなどの検討が必要かと思われる。
423	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・入札不調や業務多忙等の理由で、建物の維持管理が適切に実施できない。江戸川区のような事例に陥りかねない。
424	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	管理職の力をつけてほしい。特に時間を有効活用する力、後輩職員の人を見る目など。
425	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	教育推進部には、学校教育部のように設計・工事の起工を行うことができる部門を抱えておらず、200万円超の設計・工事を要する場合は、建物に関する事項は施設課へ、グラウンド部分に関することは支所まちづくり課へ執行委任をしないと対応できません。施設課工事に関しては、毎年度の予算要求にあたり、施設課総合調整経費にて庁内調整する制度が整っておりますが、支所まちづくり課へ依頼しないとしても対応できない内容は、調整が難航する傾向にあります。組織として技術部門を抱えるか、事務分掌を明確化するか、何らかの見直しができるかよいと感じています。
426	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部が支援をしないと感じるものが多々ある。支所への支援がどの道できないのであれば、支援部に業務を集約し役割分担を明確化すべきと感じます。
427	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員が増えても業務が増えているので負担が変わっていない。
428	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務の引継書やマニュアルが少なく、口頭でご指導いただいた内容をメモするレベルなので、いつ人事異動や職員の入れ替えがあっても業務クオリティを維持できる体制づくりが必要と思った。
429	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	過去の人材育成方針で掲げた「スペシャリストであり、かつセネラリストである」という旗を降ろしたことは大変問題だと感じます。本来港区職員に求められる、港区民のために献身するという姿勢に乏しい職員が非常に多いと思います。また、組織間で互いに自らの窮状を主張するばかりで相手を思いやることのできない職員が増えており、職員ですらこんな状況では、区が掲げる地域共生社会の実現など到底望まないと感じます。
430	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以前は区役所で一括で済んだものが、支所改革により複数の支所を回る必要が出てきてしまった業務の体制を見直すべき（占用申請など）
431	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所廃止
432	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	※職員が特定される可能性があり削除
433	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	現状の区をとりまく環境の変化はめまぐるしく、部署の垣根を越えて取り組まねばならない課題が多くあると感じています。情報政策課にいと特にそれを感じます。その場合に、機能型組織では限界があると考えています。臨時で担当（～給付金担当）を作る、企画課や情報政策課など、とりまとめが可能な課がとりまとめる、あるいはPTを組むなどの様々なやり方で乗り切っていると思いますが、プロジェクト型組織やチーム制の利用なども考えられるのではないのでしょうか（自治体での導入が難しいことは承知しています。）。あるいは、臨時の担当を課題ごとに作る、などでもいいかもしれません。特に国の組織（デジタル庁）では「～チーム」という発信者での通知も多く、そのあたり参考になるのではと考えております。
434	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・同じ業務を5支所で行うため、地域性が求められていない施設管理などの業務で支所ごとに濃淡が出る。 ・本体1担当で実施できる業務を支援部と5支所に分けて実施するため、迅速な対応が難しい。 ・支所では多岐にわたる業務を実施するため、業務にかかる専門的な知識が習得できない。
435	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	※職員が特定される可能性があり削除

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
436	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	新しいアイデアを積極的に取り入れていくことも大切ではないか感じる。
437	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	まず、管理する施設が多くなりすぎて、指定管理の公募件数が多すぎ。指定管理がある部署が多すぎる。ある程度の部署に施設管理業務を集約し、施設管理なら施設管理ばかりを行う部署をつくるべき。そしてそこはほかのことはやらせないようにする。施設管理は業務範囲が多岐で大変だから。現状、施設管理がほかの業務とともにある部署が多すぎ。 また、公募は5年をみなおし10年とかに伸ばすべき。この業務が職員をむしばんで。低報酬だから外部委員も集まらないし、手順が煩雑すぎ。急に配属された職員がやれることではなく、ある程度ルーティーンでわかるものが専門でまわすか、外部に委託すべき。5年程度で果たしてやる意味があるのか、やったていを外部に示すための仕事ではないのかと痛烈に感じる。制度所管はどう考えているか知らないが、現場はとりあえずやつつけ作業をしている実態もある、まともにやってたら時間がかかりすぎるから。通常の業務に上乗せされるのでそんな暇ないでしょ。 施設管理が支所にどんどん降りてきているが、指定管理をどんどんおろしてるだけで、支所は指定管理ばかり。やになるのは当たり前だと思う。だからって支援部に戻すかという問題ではないとも思う。施設管理は、専門的な建築・設備等の知識がないとわからないのに、事務系の職員ばかり配属されるから、わかりきれない業務が多くて、でも何か起こると管理側の責任にされるから、責任ばかり押し付けられていて恐ろしい業務。 技術系の職員をもっと対応できるように増やすべきだし、できないなら技術面をもっと支える体制を考えるべき。これからどんどん劣化していく建物が増えるのだから。 あとは、電子化をもっと進めて、電子申請でしか受けられないようにしたりして、職員数を増やさないなら既存のある業務をもっと抜本的に減らすべき。減らす方法は外部のコンサルを入れたりして、もっと抜本的に検討すべき。
438	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	申請や申込みのよりやりやすい方法を取り入れたい（時間、場所など）
439	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	都市開発に伴う道路・公園等の基盤整備について、本来、土木管理課（施設調整係）が協議先となり判断する部署であるが、財産を最終的に所有し管理するのは支所であるため、支所に対しても説明や協議を行っている実態がある。土木管理課との協議で整理された事項についても、支所がNOを出して振出しに戻ることもある。 また、基盤に関しては、本来、土木管理課が主となり事業者と協議・調整を行うはずであるが、実態として開発指導課が主となり、事業者と土木管理課との協議調整を行っている。土木管理課の業務量の分担が適正ではなく、一部の職員に負荷がかかっており、手が回っていないことが原因に見受けられる。 さらに、都市開発においては、街づくり検討委員会を経て、組織として決定している。当事者であるはずの支所や土木管理課が、後の協議で非協力的又は反対の意を示すこともある。 このように、調整役が二重となってる、組織としての決定事項に対して非協力的な姿勢がある等、本来の業務と実態に乖離があり、効率的な業務実行ができていない。 これらは、一職員としての問題ではなく、組織としての問題に感じられる。
440	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員の配置について、夜間人口規模ではなく昼間人口規模、また事業者数規模で算定してほしい。少なくとも港区の当職場では人員が不足している。
441	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	芝地区では、他支所に比べて本庁にあるという特性や行政順で1番であることなどから、業務全体（支援部の内容）についての問い合わせや営業が非常に多く、通常業務に支障をきたしています。代表電話（交換）、総合案内には説明の徹底、HPの内容を分かりやすくするなど改善が必要だと感じます。 支所ごとに業務内容が異なるのは当然ですが、共通の内容に関しても「やり方」に差があります。支所として独立しすぎて、支援部でも把握しきれていない事象が発生しているように感じます。
442	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所において担当者が一人もしくは二人しかいない業務がある。 対応できる職員が不在の場合サービスの低下になる。 その業務の係長の負担が大きいのはいかがなものかと思う。
443	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	個々人の能力によって業務を回している。 人によって業務量に差があり（偏りがある）。 窓口職場（特に支所）は異動しても人に聞けるような状態にはないため、ミスが多い。 区民と職員と板挟みになってしまい体調を崩しやすい。 マニュアルを読んでいる時間さえない。 職層が濃い職員はもっと仕事量を増やすべき。
444	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	同じ内容のことでも地区が違うので処理することができない。そのため、他地区に案内することになりクレームに発展しやすい。 広く浅く業務をこなしているのが若手の知識が定着しにくい。
445	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	数年前までは、支援部で行っていたものが、支所に降りかかってきていることが多々ある。 正式な通達も含め、業務の明確化を希望する。
446	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	町会や防災など地域を連携して行うような業務は現状どおり、支所で行ったほうが良いと思います。 また、物品の受け渡し等が伴う申請関係であれば、現状どおり支所で行ったほうが利用者の負担軽減になるかと思うのですが、申請書を郵送で受け付け、支援部に送付するだけの業務であれば、支所を通さずに直接支援部に郵送していただいたほうが良いのかなと思っています。
447	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	組織の体制・人員の都合を前提とした不自然な業務・業務量の割り振りがされているように思われます。 政策を担うべき部署できちんと業務を担うために、適切かつ柔軟な人員配置をした方が良い、と感じています。
448	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	短い期間での異動が多いと課の中で業務内容を網羅している人がいないのでは、と感じる。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
449	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	エンジョイマイライフや節電ノー残業デーは廃止しませんか？それらがきっかけで「今日は帰ろう」となる職員が一体どれほどいるのでしょうか。仕事がある係は関係なく残っています。こういった日に係長に残業したいと申し出ても「ノー残業デーだから、エンジョイマイライフ期間だから」と許可をもらえません。その日に進めておきたい仕事があったのにできず、歯がゆい思いをしたことが何度もあります。正直、実態を伴わない中身スカスカの取組と感じています。こういう所から無駄を削減できていければと思います。
450	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	副園長の事務仕事が多いと感じる。事務仕事を担う職員が保育士以外でいると、保育のサポートやクラス運営の補助等、よりよい保育の為の運営ができると感じる。
451	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	全ての申請が電子化されている中、内部での決済について電子化がなされていない為、ペーパーレスに対応できていない。
452	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・開庁時間が平日8：30～17：00（水曜は19時）となっているため閉庁時間になったらお客さんがいない状態にしないといけないが、受付番号の発行できる時間も同じなため、残業前提の運用になってしまっている。毎日残業が確定しているため、職員への負荷が非常に高い、病休や身体的、精神的な突発休が激増している。飲食店の営業時間とラストオーダーみたいに関号札を引ける時間を営業終了30分前とかにしていただかないと残業時間と職員への負荷が減らない。ぼろ雑巾のように扱われている現状です。 ・人事異動等現場の状況を理解した上で行ってほしい。現場を知らない知ろうともしない数字しか見ていない人事はいる意味がないと思います、不信感しかありません。こちらがどれだけ状況を伝え要望を上げようと自分たちがクレームを言われるわけじゃないので無理の一言で終わります。繁忙期等どれだけ現場の人間が頑張っているかしっかり見ていただきたい。一回私たちの業務（繁忙期）をやってみれば良いと思います。1週間も耐えられないと思うので。 ・港区役所全体の課題ですが、業務態度が悪い、働かない、頻繁に病休を取る、年間で休みをたくさん取っている人に対して優しすぎる。あまりにもひどい人は給料減額や降格、解雇等、罰を作らないと腐っていく一方です。その人たちがいることで普通の職員が非常にづらい思いをしている現状に気付いてほしい。前例がないからとかくだらないこと言わないでやってほしい。佐賀県を見習ってほしい。
453	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	大きな理念や考え方、方向性を再度示し、共有することを徹底すべきと考えます。 職員一人ひとりの意識改革も必要です。とはいえ、意識の改革には相応の時間や労力を割くかと思えます。役割分担とその責任を明確にすることに尽きるのではないのでしょうか？
454	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	専門知識の集積が求められ、一定期間の学習が必須の業務については、周囲からのサポート体制の有無に配慮した人事配置が必要です。経験不足のまま支所の窓口配置される職員については、本人の負担もさることながら、支援部でのサポートに係る負担も大きいので、例えば支所の窓口では「書類の受付のみ」に特化するなどの負担軽減も必要かと思えます。
455	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・陳情対応や疑問点があった際のインターネットの活用について、web閲覧環境を介することで2回のパスワード認証と表示に時間が掛かることを問題に感じる。それ以外にも、pdfをデスクトップ上でないと重複して開くことができなかつたりデータの整理や処理に通常のPCでは考えられない細かなストレスを感じる。セキュリティをより厳重に管理しなければならない組織であることは承知しているが、それを保ちつつ迅速に業務へ有効活用できるシステム、デバイスを整備頂きたい。
456	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	課題解決につながる行動ができない職員が年々増えていると感じている。
457	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	・今の窓サは、窓サ経験がある検討会議参加の課長が知っている時代と異なり、人口増加した分だけ来庁者が多く、対応業務も、マイナンバーカード交付が加わり、また、旧外国人登録制度に各窓口サービス係へ割り振られた在留カードの対応のような複雑かつ時間がかかる業務がある。人口94万人の世田谷区と人口6万人の千代田区の区民課の人員が異なるという事実にも目をさささずちゃんと人を増やしてほしい。 ・常勤職員が足りていない。部会、夜当番などなど ・マイナンバーがすごく負担。マイナセンターにより、どれだけ負担軽減が見込めるのか。今後は、それ次第かと思う。今の窓サは、首の皮一枚 ・住基は、マイナの交付率が上がり、附随して業務量が激増した。支援措置の件数が増えた。日中にできない業務が増えた。人員に無理がある。かつかつた。 ・誰のために人を減らしているのか分らない。区民サービス低下につながる。タワーマンションできている。個人も疲れて、行政としてそれでもいいのか。派遣・会計年度も責任取れない。モチベーション違う。責任取れない人が増えても、常勤が楽にならない。 ・区役所改革初期からいた。そのころから無理があるとされていた。当時はなかったマイナンバーカードの業務が出た。特急発行で、1時間程度職員が拘束されると、繁忙期が回らない。特急発行は、窓サで対応は無理。マイナセンターでやってほしい。人が少なく、区民へ断らないといけないケースがある。 ・麻布支所は、席がない。保健福祉係が支援部に引き上げられて、スペースが増えるなら、窓口数を増やして、人員を増員しては。 ・窓サは、区民の人口、業務内容の複雑化、法制度含めて業務多忙にも関わらず、常勤職員人員は増えず、会計年度職員や派遣頼みが現状です。
458	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	人員配置の関係上、正規職員ではなく、会計年度任用職員や派遣職員の配置になる場合があるが、個々のパソコン対応力の差がかなり異なっており、事務補助としての力が足りないことが見受けられる。区役所内で主に使用する財務会計システムや文書管理システムについて簡易的な研修などがあればよりスムーズに業務が進むのではないかと感じています。
459	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	デジタル課の流れなど、時代に即した体制に移行していくことが課題と感じます。ゆくゆくは総合支所制度と支援部の体制を変革させるのだと思います。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
460	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所として地域に密着したサービスを行うことは港区が培ってきた強みだと思いますが、それだけでなく、一定程度専門性を要する部門などについてはこれまでの課題を抽出して、支援部の機能を強化するなど、より行政サービスの提供に望ましい形を検討しても良いのだと思います。
461	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務量が多いために、 ・係長の負担が大きい ・新人育成の時間が確保できない ・職員が疲弊 橋りょう工事や電線共同溝工事に関する知識を持つ職員が少ない 業務量の関係で占用・掘削業務は実質一人に対応となっているため負担が大きい など
462	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	・支援部と総合支所の連携は最重要と考えます。それぞれの役割を理解し協力して対応していくことがベストですが、実際には旗振り役がいけないと責任の擦り付け合いになることもあります。支所は、区民に直接関わるため正確な情報を的確に伝えることに日々追われています。 ・専門的な知識の構築について、皆さん努力しながら進めています。人によって異なる対応とならないためにも研修は必須ですが、日常業務を行いながら、研修や会議等の出席は正直きついです。 人員配置の見直しも当然必要ですが、サービス向上のためにも専門的知識を持つ職員（エキスパート）の育成と配置を検討してほしいです。
463	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	産育休、病休、休職、部分休業などが生じた場合、職場としてフォローすることは当然のことであるが、実際には、出来る人がやる、というように属人的な要素に頼っている実態がある。事務処理能力の低い人より高い人へ、頼みにくい人より頼みやすい人へ、断られる人より断れない人に、負担が集中する傾向がある。また、職場の体制が崩壊していることの手当として、兼務発令がある場合、何の手当もなく、負担のみが増大している。職場の体制をうまく取るためにフォローの比重が高まっている職員に対しては、何らかの手当があって然るべきであると考えます。「何らかの手当」とは、金銭的なメリットを付与するしかないと考えます（給料の割り増し等）。やってくれる人の善意に頼るだけにすることは、やめるべきです。いずれ破綻します。
464	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	対外的には港区として判断したとする事案が、実は各支所区民課長が判断しているものが多岐にわたる。そのため、五つの判断基準が出来てしまう。これは、支所が置かれている環境が違うためどうしようもない。そのために、支援部が存在すると考える。区として判断するものは、支援部がイニシアティブをとるべきだと考える。
465	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所～支援部の制度ではなく、元の組織形態に戻すことをお勧めします。 本庁の職員を支所に配置するなどの工夫で、明確な指揮命令系統と責任感を持った業務の推進が期待できます。
466	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	スームやデジタル機器を使用して互いに時間短縮や無駄な業務を削減して効率を高め、本来の業務に時間をさけることが必要な場面があると感じた。高齢化が進むなかでこの状態だと厳しくなることが想定され危機感がある。ただ、デジタル機器を使うなかで何でも入力してやっと完了するような入力方法でなく直感でやりやすく、エラーが出て教えたり、色がついたりスマートにできるようなソフトがあればいいと思った。
467	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	質問に関係ありませんが、この聞き方だと個人が特定されます。
468	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民に優しい区 実現のために 職員に優しい区を希望する。直ぐに着手を希望します。 1 各地区総合支所区民課保健福祉係の各担当は、専門知識が養われていないが区民対応をしなくてはならない。また、カスタマーハラスメントを受けることが多い。これらのことから、辞める人やメンタル休職に追い込まれる場合もある。そこまでではなくても、疲弊している職員が多い。それぞれの支援部から高い専門知識を持った職員が担うべきではないか。または、解体し支援部に吸収するとよいのではないか。 そして、直接区民と接する職場は、職員全員が経験するべき職だと感じている。 2 係長職の能を見極めてから、昇進してほしい。 3 自己申告で上司からの評価だけでなく、上司への評価もするべき。
469	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・支所は、支援部の下請け又は委託先となっていないかと思うことがあります。支所の業務を知らない支援部が「地域にかかわること」や「区民の利便性の向上」を理由に業務を依頼していないでしょうか？ ・OJTが機能しているかと疑問に思うことがあります。教える人が法律や根拠を理解しないまま、新人教育をしていないでしょうか。教える人も新人のときに根拠を踏まえた教育を受けていないのではないのでしょうか。業務の進め方は教わってもそれがどのような根拠に基づいているか知らない人が増えている気がします。 ・引き継ぎ書や業務マニュアルが適切に管理更新されていない、ファイルサーバが整理されていない状況があります。 ・人手不足や業務過多により、本来業務が十分できていないことがあります。例えば防災対策。平時からの準備や災害時の体制を確認するための日ごろからの訓練が必要と考えていますが、出来ていないと思います。少なくとも私は出来ていたとは言えないです。平時の業務も大切ですが、差し迫っていると言われる大規模災害への備えも必要です。平時の準備や確認がなければ災害時は動けません。区民の安全を守るのは私たちの役割のはずです。 ・現在、自己申告等を通じて、上司が部下を評価する制度がありますが、部下が上司を評価する制度があるというのではないのでしょうか。職場の風通しにもつながります。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
470	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区民課では、一部の係（窓口サービス係など）に支援部が存在せず、芝地区が支援部機能を担っている。ただ、芝地区は窓口が最も混雑するため、他支所を支援するのが難しく、サービスの平準化や対応の統一に課題を感じている。
471	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部に問い合わせても回答が得られないことがある。支所間の調整をお願いしても取りまとめをしてくれない。支援部は支所を下に見ているように感じることがある。職員間の引き継ぎがうまくいっておらず、担当が把握していない。
472	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	上司の評価・視線を気にせず、素直に職務に対する意見を表現できる場を設けてみては。
473	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	議員からの一つの要望を実現するために、非常に多くの業務と時間を要するのが現状。議員の意見が絶対であるかのような風潮がなくなれば良いのにと感じている。 また、区の政策実現に努めることは当然のことだが、同時に職員の働き方にも十分に配慮し、改善に取り組んでいくべきだと考える。
474	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部と支所の役割分担が明確ではあるものの、業務を遂行できる職員が、不在な場合があるとともに、役割分担において双方に認識のずれがある場合がある。
475	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員の意識改革が必要と思っています。この問題、何年も何年も、同じことを繰り返してきていて、非生産的です。いまだに、“職員も区役所改革のせいで”とか、“言っても変わらない”、“同じ人が同じ組織を回っている”の声が絶えません。次に、多く聞く声は、“まとめる人がいない”です。この問題は、いつまで続けるのでしょうか？ 意識改革と風土改革、そして、明確な役割分担と思っています。
476	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	係内の職員数が足りていないと感じます。
477	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務量に見合った人員が配置されていない。特に繁忙期の負担は甚大であり、疲弊しきっている。 ・支所職員の立場からみると、支援部は支援部としての役割を放棄し、業務を支所に丸投げしているように感じる人が多い。何でも支所に任せるのではなく、適時適切に支援部としての役割を果たせるような体制が求められるのではないかな。
478	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	赤坂支所の窓口の数が足りないように感じます。また、窓口で使う統合端末の数が足りず、お客様をお待たせする場面が見られます。
479	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員数が少なすぎる 適材適所の人員配置ができていない
480	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	総合支所制度は色々は無駄が多いと感じる
481	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・外国人は国際化推進係とくくるのではなく、各部門、部署で外国人へのフォローを検討してほしい。（医療、育て、福祉、防災など）
482	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	会計年度任用職員、派遣職員は居るが常勤職員が圧倒的に不足している。（会計年度や派遣自体も業務量に対して不足しているが） 常勤職員しかできない業務も多数あり負担が大きい。 突発的な休暇が入って職員が少なくても窓口職場は窓口を回さないといけないので、出勤している職員が休憩時間を大幅にずらしたり日中にできない処理を残業して何とかこなしている。 そのため業務改善や業務知識を増やすための勉強時間がない。
483	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	福祉サービス部門の職員数が不足していると思います。また、新しい福祉サービスは会計年度職員で賄うことが多く、女性の非正規雇用だらけです。福祉総合窓口の職員数や増加する福祉サービスの担い手・常勤職員を育成することが大事です。また、管理職、係長数を増やして業務量を平均化し残業を減らさないと女性管理職は増えないと思います。
484	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	メンタル不調を訴え病気休暇・休業に入る職員が多いように思う。 原因の把握と対策が急務。 業務量に見合った職員配置とハラスメント対策強化が必要。 同じ部署や同じ管理職等の下で何人も不調者が出ている状況が見受けられるのは、現在の対策の効果が薄いからではないかな。
485	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	保育園は慢性的に人材不足であり代替えの派遣職員も都合がつかず補充されないのが現状です。人が補充されない中、業務だけは増えていっています。どんなに効率的に行うよう考えても限界があります。業務を精査する努力も行って欲しいです。上からやれと言われればやるしかない現状をどうにかしてください。
486	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	新人への業務指導や、異動者への引継ぎが適切に行われていないことを年々痛感する。
487	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・全体の職員数が足りていない ・業務量の算定がおかしい ・業務が偏っている ・若手の育成が出来ていないため、技術力の低下 ・前区長の支所改革の失敗を認めない点が多く、職員に疲弊がある
488	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部の窓口対応、もしくは芝地区総合支所と支援部の統合によって、窓口職場での区民対応の感覚の一致、的確な現場把握、現状の問題に即した業務調整が可能になると考えます。
489	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務内容に対して職員が少なく会計年度職員の負担が大きい。
490	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支援部が施設や区民のことは見ずに、各部署がばらばらに業務を支所や施設に投げてきて、責任は支所や施設に取らせると言う構図を本当に理不尽だと日々感じています。
491	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職場の年齢層に偏りが出始めているので、各年代をまんべんなく配置し、価値観の多様性に対して相互理解を深める必要があると思う。
492	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	細かいことに関する「イヤな」係長がいなくなり、やさしい係長ばかりになってしまったためか、文書決裁や支払事務において、決裁者のレベル低下はさておき、途中のチェックが全くされていないだろうというものが増加しています。単に研修を行えばいいというものでもないと思いますが、職員の基礎的な事務処理能力、少なくともこれだけはチェックしろというトレーニングで能力の底上げを行うか、AIにチェックさせるかしらないと、そのうち大事故が起きても驚かない状況にあると心配しています。
493	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	※職員が特定される可能性があり削除

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
494	感じていることがある	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	組織改正を繰り返し、建築基準法上の道路に関する業務を一元化するために細街路整備に関する業務も所管していますが、区道の拡幅整備は、実務的に各支所が業者に委託していることを考えると業務分担を見直し、土木管理課及び各支所まちづくり課で行った方が効率的と考えています。 各支所での相談体制を充実したことにより、区民との信頼関係を深めることで一定の成果があったと考えていますが、これまで培われた区民との信頼関係が希薄にならないように、また、引継ぎや過去との一貫性など、職員のモチベーションが低下しないように、できる限り最小限の組織改正を望みます。（コロナ組織改正を繰り返すと経験年数の多い職員に業務が集中する。業務知識の継承ができない。） 各支所街づくり課が所管する区道や公園等の維持管理は、緊急性を要する重要な業務なので、意思決定のスピードを損なわないように各支所間の人員配置の見直しに留めた方が良いと思います。
495	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	以下は自身の所属圏に限らず、保育園全体の課題です。 保護者が保育園（保育士）に要求することが多い。自己中心的な要望や保育士を強く非難するような言い方をされている。日々子どもの命を守るため奮闘し、自身の休憩時間を削ってまで書類作成をしているような一生懸命業務に取り組んでいる職員に対してのメンタルケアが必須と感じる。当然、そのような場面では一人で対応させないように上司も話し合いに同席はしているが、なり手が少ない中でせっかく保育士になっても、このようなことが頻繁に起こるようでは、すぐに辞めてしまうと思う。休職してしまう職員も多くいるため、正直人手は足りていない。派遣や会計年度任用職員で補っているから人はいると紙面上は見えるかもしれないが、保育士は単純に子どもと遊んでいれば良いというわけではなく、日々の書類や入力作業も多く、何よりたくさん命を預かっている。子どもの性格や特性も十人十色で配慮が必要な子も多く、一人一人の発達に応じた保育を日々行う中で、行事の準備に追われたりそれぞれ係活動があったりと、職員に余裕がある人など一人もいない。保育士自身に心のゆとりがなければ保育はできない。また、職員同士でのコミュニケーションも必須であるが、関係性がうまくいっていない園、クラスも多く存在している。休暇を申し出にくい、先輩が超勤をつけていないからつけられない等、正直まだまだこのようなことが起きている園がある。先輩後輩関係なく、相談しあえる風通しの良い保育園にしていきたいと考えるが、一人の職員の行動や言動により深く傷つき休職してしまう職員が多くいるのは事実であり、休職の原因がわかっているにも関わらずその時だけの対策だけで済まそうとするのはどうかと思う。保育園は役所の中に入っているわけではないため現状はわからないと思うが、職員一人一人に対し定期的にアンケートを実施する、保育士専用の相談窓口を設ける等して、気軽にどこかに相談できるような環境を整備してほしい。
496	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	個人の持っている業務範囲が広い一方で、異動の引継ぎ期間が短く、後任が前任から重要な事項を引継いでいない状況が見られる。自分も異動の時に同様になるのではないかと不安がある。
497	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	別途「宿題」として回答したとおりです。
498	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	専門職の肩身が狭い 事務優勢で業務が進められている感じがする
499	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	港区は、「総合支所中心の区政運営であること」を理解していない職員が多く存在していると私は認識しています。 その結果として、支所の職員（一部だと信じていますが）には、「支援部からおろされた仕事をやらされてる感」、「支援部に対する敵対意識」、「余計な仕事を押しつけられる感」をもって業務に取り組んでいる者が存在しているのではないのでしょうか。 区職員の目線としては、区役所・支所制度は、5支所と連携・協働しながら事業を進めるため、「やりづらさ」、「新規事業の立案時の弊害」と感じることもあります。一方で、20キロ平米しかない港区において、5つの支所を設置していることについては、区民にとっては、足を運びやすく、行政を身近に感じることができているのではないかと考えています。 個人的には、現在レベルの支所機能は、「必要ない」派（区役所本庁の機能の拡充派）ではありますが、様々な課題や効果について、しっかり議論をしながら、現状に即した「区役所・支所改革」を猛進していきましょう。最大限、協力してまいります。
500	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	※事業者が特定される可能性があり削除

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
501	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	①受付業務 支所で受け付けできる業務たくさんあるが一つ一つは薄皮一枚のような業務量だが種類が増えて必要な知識も増えている。Logoフォームでの受付をしているなかでこれほどの業務を支所で一律受けられる必要がまだあるのか疑問であるし、支援部も問合せをしても受付をする支所で判断と言われてしまい、支所にわたすことで支援部内で必要な知識が継続されていない状況になっている。 ②補助金 補助金を支所で受付・支出しているが、Logoフォームで受付したのも地域ごとに分割して支所で手続きしている。Logoフォームで受付したものは支援部で支出を行っても区民にとって必要な手続き時間に差はなく、支援部に予算をまとめて執行でよいのではないと思う。 ③専門的知識が必要な業務（防災） 協働推進課の業務のうち、防災は専門的な知識が必要でかつ、統一的な方針・判断・指導が求められる業務である。 しかしながら、防災は支所で地域防災計画を読み込む時間はとれず、十分な知識がないまま避難所を運営する防災協議会の事務を担っている。防災は安全安心の一丁目一番地としながら、一方で区民に対し行っている支援は区の方針をきちんと理解した区民支援ができているとはいえない。 引き続き防災協議会の事務局を協働推進課が担うのは地域の会長達との関係づくりとして正しいが、具体的な避難所運営内容など地域防災計画によるところは防災課が担うようにして良いのではないと思う。 ④専門的知識が必要な業務（公害） 協働推進課の業務のうち、公害騒音は専門的な知識が必要でかつ、統一的な方針・判断・指導が求められる業務である。実際、公害は環境課でも専門業者を委託し支援を受けながら業務をうけている。 しかしながら、支所が担う公害騒音は専門業者からの支援をうけられておらず、講習も年間1回程度である。 こうした十分な知識を得る機会がないまま国や都・区の法律条例を判断し、専門家である現場監督と折衝している。公害騒音の相談をする区民は協働推進がプロであると信じ、信頼して相談してくれているが実態は個人の力量に頼っている状態である。 いまは再開発・工事があちこちである状態になっており、相談も多い。対応には専門性が必要な業務である。かつてのように公害騒音は環境課に集約しきちんと対応できる体制にしたほうがよいと思う。
502	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	新しいシステムの導入等で効率を上げることも大事だが、必要な人員の確保についても検討してほしい。戦力外の人を人員にカウントしないでほしい。
503	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	業務量に対して、職員数が足りていない。
504	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	7で記載のとおり、支所と支援部で溝があるように感じます。 「それは支援部の仕事だ」、「それは支所の仕事だ」のやり取りを何回も経験しました。
505	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	・私自身に対して高圧的な言動をする主任の方がいて、とてもストレスです。職場内の人間関係や仕事内容で困った時に誰に相談をすれば良いのか分からず困っています。
506	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・取りまとめを本庁舎の部署で行っている事まで、無理に変える必要はない印象 ・責任の所在が各支所にあり、統一した区民対応が困難となっている事は、無理に変える事はなくとも、業務内容の再整理は検討すべき印象
507	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	1) 電話の録音についてですが、できたら最初から全て録音していただけるとありがたいです。（対応に苦慮するようなクレームの電話などが多いため、現状ではお断りを入れてから録音という運用にできればいいのですが、現実的ではないと考えます。 2) 渋谷区や品川区では、自分の異動したい部署に異動しやすくなるシステム（新設部署などで希望者を面接して、合格した場合に異動する等）がありますが、港区では検討していないのでしょうか。
508	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	区政運営では、町会自治会活動や町会長自治会長の負担に支えられているので、その方々を裏切らないような改善を切に望みます。
509	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	一部職員に業務量が偏ってしまっているのではないかと思います。
510	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	各部署に横断的な課題（ハードクレーマー対策、情報公開請求等）に対して、専門的に相談ができる部署があればありがたいです。「各課対応」と言われてしまうことが多く、正しい対応ができているのか不安です。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
511	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	これまで20年間支所への分散をしてきた結果が今の課題になっているため、今度は人を集中するべきだと思います。（歴史的に見ても、組織は分散と集中の繰り返しだと思います）支所としての最低限度の窓口（区民の利便性）は確保しながら、支援部に人を集中した方がいいと思います。
512	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	これまでの支所体制で築いてきた地域に密着し協働して区政を進めて得られた地元からの信頼関係が維持できる体制は残した方がいいと考えます。その一方で今後のニーズ、職員の動向や働き方を踏まえた組織改革ができるということです。力になれるかわかりませんが、できることを協力させていただきたいと存じます。
513	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・異動年限の撤廃 ・支援部と支所、双方への異動の実施 ・ルーチン業務のシステム化（AIの導入等）
514	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保健福祉係は担当が3つ（障害・高齢・子ども）に分かれているので実質の人数が少ない。そのため、業務中確認したいことがあっても聞けない、休みにくい等問題が発生している。また、その人数で異動が発生すると在籍年数が長い職員が少なく、知識が蓄積されない。 ・総合支所、支援部で業務が細分化され過ぎており、窓口で受けてからすべて業務が完了するまでの流れを把握できない。また支援部に申請書等を送付する交換便の業務に時間を取られるのは無駄であり、ミスが発生する状況を増やしている。 ・支援部によっては、すべて窓口の責任と言われ、支援してくれない。責任の所在が不明確である。 ・すべての申請書を電子化したことにより、申請書が同じアドレスに来て、その申請が管轄の支所かどうかを判断するに辺り、全支所がそのメールを確認しなくてはいけないので、時間の無駄である。 ・各支所、統一した運用が難しい。各支所合同の会議に時間を取られる。 ・電子化を本格的に始めたのであれば、窓口で区民が出向く必要がないという方向ではないのか。支所が細分化され過ぎていて、業務に関する研修に出席すると、結局支援部の業務であり、出席自体が無駄なことが多い。 ・支所で知識がないため、区民に回答するに時間がかかる。
515	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・事務処理面や対応方針など支所間での差が大きくなっていて、公平な住民サービスの提供という側面で良くない。 ・何か各支所へ確認したり調査を実施するにも5支所個別に連絡及び連携をとる必要があり、無駄に時間と手間がかかる。スピーディーに事が進まない。 ・支所（現場）がメインで行っている事務を、現場を知らない支援部職員が支援したり、場合によっては現場のマニュアルを作成したりすることがあるが、非効率の感が否めない。 ・支所制度により人員が分散しているので、いち職員にかかる負担が大きいと思う。人材育成やOJTという観点からも不都合が大きい。 ・頻繁な人事異動や担当替えについて、メリットもあるのは理解しますがやはり負担が大きいです。特に4、5月などが繁忙期に当たる部署の場合人事異動の影響が大きすぎるため、せめて異動の時期を考えるべき。 ・フリーアドレスやDXなど、手段が目的化していることが多いと感じる。管理職未満の職員の意見もしっかりきいてから実施して欲しい。
516	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・障害者のためのサービスについて、支所判断と言われることが多く支所ごとで対応が違うことがある。
517	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・事業者等は、他自治体でも同様の申請手続き等を行っており、港区で手続きする際には、まず本庁舎に来庁してくる。 ⇒支所へ行くことを案内をすることとなり、支所管内を跨ぐ案件の場合はそれぞれの支所窓口に行ってもらった二度手間を招いている。 ・支所間調整のために時間を割く必要があり非効率。 ・専門性の高い（複数支援部の）業務を支所で行っており、支所内で業務を縦割分担せざるをえず、対応できる（分かる）職員が不足しがち。 ⇒休暇明けに仕事（申請書類等）が溜まっているケースが多々あり休みづらい。 ・業務が多様化し過ぎて、係長級が判断できずに担当者の裁量に委ねられてしまっている。 ・支所等での実務を経験していない職員が支援部に配置され、支所から支援部への問い合わせしても支援部で判断できない状況がある。 ・DX推進計画（行政手続きのオンライン化）と並行して、組織の一元化（支所業務の縮小（簡略化））も検討が必要と感じる。
518	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務効率に個人差がある。理解力の差は作業効率に影響する。その為中には、評価を得たい為なのかいじわるをする人もでてくる。
519	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・週1、2日支所に行き、ほぼ受給者証の勘案や問い合わせ、エラー対応で終わることがある。窓口等の対応後、席に戻ってきても、ほぼ受給者証関連の連絡の折り返しが多い。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
520	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	デジタル技術を上手く活用して、業務効率化がより進むようにしてほしいと考えております。キントーンなどを用いて業務改革を行うのもよいですが、足元の文書管理システムや人事庶務システムの改善を行うことも大いに業務効率化に寄与すると思います。何より、紙文化を無くして、職員の印刷の負担・コスト削減は図られるようにお願いしたいです。
521	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・区民対応をするに適した職員の配置。窓口業務にそぐわない職員が多すぎる。 ・個々の適正に応じた適材適所の配置を徹底する。不適正配置は本人、職場どちらにも害しかない。 ・適正人数の人員配置の実現 (業務量に見合った人員算定と配置の徹底を。常時人員不足で要求しても配置されない) ・若手職員の労働力、やる気の搾取を今すぐやめるべき 職責と給与に見合わない業務量や責任による若手離職率の増加を止めるべき ・過去に比べ、人事係の能力低下が著しい。ここ数年で余計な通達も増えていると感じる。トップから一掃すべき。職員配置における要として能力、一般常識とともに備えた人材の配置を。 ・支所改革から20年あまり経過し、支所と支援部の仕切りが曖昧になっている。書かない窓口やオンライン申請可能な手続きも増えている中、支援部（本庁舎）に集約して一括管理すべき業務も多数あると感じる。見直しの時期はとうに過ぎているので早急な見直しを。 ・障害者雇用について、障害者の適正やどの程度業務ができるのか等、まずは人事課である程度見極めてから職場に配置すべき。すべて職場に丸投げなのはお門違い。職場の同僚は介護・介助要員ではない。 ・問題のある職員は人事課付けにして指導すべき。もしくは一括集約して更生させるなどの取り組みが必要。職場に押し付けるのは人事課の職務放棄。
522	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	支所で受付する申請業務が多岐にわたり、また、年に数件しかないような申請、業務知識が必要となるような案件も多くあるなど、支援部で集約し申請を受けた方、支所職員負担が軽減されることや、誤った事務処理が減ると考えられる。 例えば、支所では、例えば、各種申請のDX化を進めるなどして、支所に電子申請が出来る機器を備えるなどして、区民が電子申請をする際の手助けをする程度の業務に改善できないか。 支所職員の負担が大きすぎる。
523	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	職員の仕事への協力ができない。日々の保育と書類などの事務作業、行事、係など。 仕事内で終わらせるには時間が足りず、抜けて終わらせられるように各々工夫しているが、日々業務に終われ、時間外に仕事をしている事が多い。 子どもにの人数に対しての配置のため、まず抜けるが難しい。午睡中での仕事も限界がある。仕事量が多い。保護者のニーズも増えている。 職員の人数が増えるわけではないので、今いる職員同士の声の掛け合いが大切。情報の発信力とキャッチ力の低下が今後の課題となっている。
524	感じていることはない	当面、現状を維持し、業務に取り組むべき	人材確保。派遣職員ではなく正規職員の配置をお願いします。人数はいると言われても、業務の改善にはつながっていません。
525	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	業務の増加に対し、人員（常勤職員）が増えていない。 支所ごとに対応が異なる場面があり、統一されていない。
526	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・業務量に対して、適切な人員が配置されていないと感じる。 ・一人の業務量が多いため、自分の業務で手一杯のため、若手の育成ができない。 ・若手の育成ができないため、若手も業務を覚えることができず、仕事に対して、やりがいを感じなくなり、辞職につながっていくのではないかと感じる。
527	感じていることはない	現状に即した内容に見直しを行うべき	仕事を効率良く行い、なるべく超勤をしないようにと言われますが、業務量が減らないので難しいのが現状です。子どもを保育する時間を減らし、パソコン仕事をする時間を増やしたら、子どもとのかかわりが
528	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・保健所に、ケースワークの軸となる地区担当保健師を集めて頂いたことで、2人職場であった支所保健師にとっては、安心安全、適切な対応、スキルアップになった。
529	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	芝地区の窓口サービス係は17時まで受付を行います。定時が8時30分で8時30分受付開始、17時受付終了で、定時が17時15分(水曜は19時まで受付)というのは、早出、残業前提の営業時間であり、働き方改革の目的と真逆です。 慢性的に混み合っているため、17時の時点で待ち人数は一人二人ではありません。 人員も、病欠者、部分休取得もあり、残業する人は決まっており、日々疲弊しております。 このままでは、芝地区の窓口の職員が次々に倒れてしまいます。 他自治体で導入している、受付開始を遅め、受付終了時間を早めることが、早急に必要です。(例：9時～16時30分等) また、区役所の顔とも取れる窓口への人員、人材配置があまりにも酷すぎて、窓口対応が不可能な人材配置が多すぎます。 人事から窓口が安く見られすぎています。 さらに、当然の権利で全く悪くない部分休取得者が、毎日申し訳なさそうに帰庁したり、気を遣わせてしまうのは目的と合っていない。部分休取得者の割合も一定数を超えないように決め事を作っていただきたいです。全てにおいて悪循環です。 しつこいようですが、区役所の顔である窓口の人員、人材を分厚くしていただきたいく存じます。

	総合支所と支援部の役割や機能で課題に感じていることはありますか？	あなたは、区役所全体の組織体制を変えていくことについてどのように考えていますか？	自由記入欄
530	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・超過勤務をしているのはいつも同じ人であり、担当する業務の偏りを感じる。頼みやすい人に割り振る傾向がある。パワーハラスメントではないか。 ・新事業が始まる中、無くなる仕事は無い。業務が増える一方である。新しいことを始めるなら何かを減らす、または簡素化する必要がある。 ・コロナ禍で見直し、簡素化した業務も「保護者に理由が言えない」と元に戻り、業務圧迫している。保護者の機嫌をとるために保育や行事をしているのではない。子どものためにしているのだ。余計な仕事で保育士の精神を削り、子どもの不利益になってはいけない。 ・保育士は子どもの命、安全を守るために気を張って保育をしている。予期せぬ怪我や保護者対応もあり、ほとんどのことが予定通りにはいかない。体力的にも精神的にも疲れて、それからの事務仕事はかなりのストレスである。 ・問題が起こったとき、何かを決めるとき、各園対応と言われると、そのために考えたり話し合ったりする時間が必要となる。打ち合わせが増えることで事務仕事をする時間や休憩時間が確保が難しい。 ・若年層職員に対して指導すると、上司からは辞めないように褒めて伸ばしてほしいと言われる。もちろん褒めているが、いけないことをいけない、これはこうするといったアドバイスを注意と捉えられていることが不服だ。若者は守られていると感じるが、中堅以上の職員は守られていないと感じる。辞める人の気持ちがわかるし、自分も辞めようと考えている。 ・勤務時間内に仕事をするように言われるが、欠員状態の中でどうしたら良いのか。まず、人員確保してほしい。 ・休暇を取るように言われるが、仕事が溜まって自分の首がしまる。結局は超過勤務や家庭への仕事の持ち込みの要因となる。 ・超過勤務を申請すると嫌な顔をされる。こちらも帰れるなら帰りたい。超過勤務なんてしたくない。終わらないから残っているのに賃金が支払われないのはおかしい。 ・超過勤務を減らすことや適正につけることは上司の課題でもあると感じる。上司にとっても『時間内に出来ないの？』という気持ちもあるだろうし、言えばパワーハラスメントだと騒ぐ人もいるだろうし、かなり気を遣う事案だと感じる。業務量を減らすことで、お互いに嫌な思いをすることが無くなると思う。 ・超過勤務を申請すると、〇〇時間超えると課長と面談しないといけないよ、と言われる。身体を心配しているというより、圧力と感じる。 ・超過勤務は適正につけましょう。ということが浸透してきているなかで、上司が打刻してから仕事をしている。上司も、たくさんの仕事を抱えているのが見ていてよく分かる。そして、〇〇時間を超えないようにと言っている手前、そのような行動になっているのだと感じる。
531	感じていることがある	現状に即した内容に見直しを行うべき	・よく気がつく人の業務量が多い。 ・業務量に偏りがある。

	庁議	区役所改革会議	区役所改革検討部会	行政経営推進委員会
構成員	区長 両副区長 教育長 芝地区総合支所長（文化芸術事業連携担当部長兼務） 麻布地区総合支所長（環境リサイクル支援部長兼務） 赤坂地区総合支所長（保健福祉支援部長兼務） 高輪地区総合支所長（産業・地域振興支援部長兼務） 芝浦港南地区総合支所長（企画経営部長兼務、区役所・デジタル改革担当部長兼務） みなと保健所長 子ども家庭支援部長 児童相談所長 街づくり支援部長 街づくり事業担当部長 用地・施設活用担当部長 防災危機管理室長 総務部長 会計管理者 教育推進部長 学校教育部長（幹事） 企画経営部企画課長 企画経営部区長室長 企画経営部財政課長 総務部総務課長 総務部人事課長	（座長） 区役所・デジタル改革担当部長 （副座長） 芝地区総合支所長 （委員） 麻布地区総合支所長 赤坂地区総合支所長 高輪地区総合支所長 芝浦港南地区総合支所長 産業・地域振興支援部長 文化芸術事業連携担当部長 保健福祉支援部長 みなと保健所長 子ども家庭支援部長 児童相談所長 街づくり支援部長 街づくり事業担当部長 環境リサイクル支援部長 企画経営部長 用地・施設活用担当部長 防災危機管理室長 総務部長 会計管理者 教育委員会事務局教育推進部長 教育委員会事務局学校教育部長	（部会長） 区役所・デジタル改革担当部長 （副部会長） 企画経営部区役所改革担当課長 （部会員） 企画経営部企画課長 企画経営部新技術活用担当課長（デジタル改革担当課長兼務） 総務部人事課長 芝地区総合支所まちづくり課長 芝地区総合支所区民課長 麻布地区総合支所管理課長 高輪地区総合支所協働推進課長 芝浦港南地区総合支所まちづくり課長 保健福祉支援部高齢者支援課長 保健福祉支援部障害者福祉課長 子ども家庭支援部子ども政策課長 教育委員会事務局教育推進部生涯学習スポーツ推進課長 産業・地域振興支援部観光政策担当課長 みなと保健所地域医療連携担当課長（健康推進課長兼務） 総務部人権・男女平等参画担当課長	（委員長） 区役所・デジタル改革担当部長 （副委員長） 企画経営部長、総務部長 （委員） 芝地区総合支所管理課長（選出された1人とする。） 産業・地域振興支援部地域振興課長 保健福祉支援部保健福祉課長 みなと保健所生活衛生課長 子ども家庭支援部子ども政策課長 児童相談所児童相談課長 街づくり支援部都市計画課長 環境リサイクル支援部環境課長 企画経営部企画課長 企画経営部区役所改革担当課長 企画経営部区長室長 企画経営部連携協創担当課長 企画経営部財政課長 防災危機管理室防災課長 総務部総務課長 総務部人事課長 教育委員会事務局教育推進部教育長室長 教育委員会事務局学校教育部学務課長
①	令和7年10月14日（火） （議題） 1 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の骨子案について 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に伴う民間ビルの借用について（案）	令和7年5月1日（木） （議題） （1） 「 将来に向けた持続可能な区役所 への改革」の取組 について（案）	令和7年5月27日（火） （議題） 1 本部会の検討内容等について 2 総合支所制度の総括について 3 職員アンケートについて 4 今後の検討事項・宿題について	令和7年4月22日（火） （議題） 1 令和7年度行政経営推進委員会の体制について（案） 2 「（仮称）将来に向けた持続可能な区役所改革」の方向性について（案）
②		令和7年7月25日（金） （議題） （1） 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の中間報告について	令和7年6月6日（金） （議題） 1 シリーズ1「管理課（保健福祉支援部、子ども家庭支援部）について」 2 シリーズ2「区民課（保健福祉支援部、みなと保健所、子ども家庭支援部）について」 3 宿題について（予告）	令和7年10月1日（水） （議題） 1 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の今後の展望等について（案）
③		令和7年9月22日（月） （議題） （1） 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の中間報告等について	令和7年7月15日（火） （議題） 1 「将来に向けた持続可能な区役所」に向けた取組のための職員アンケート結果について 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」にかかる各部課長ヒアリングまとめ 3 区役所改革検討部会での検討事項のおさらいと進捗の情報共有 4 シリーズ4「協働推進課（関係支援部）について」	令和7年11月12日（水） （議題） 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組に伴う民間ビルに執務室を移転する組織について（案）
④			令和7年9月3日（水） （議題） 1 区役所改革検討部会での検討事項のおさらいと進捗の情報共有 2 MINATOビジョン策定に向けた区民等意識調査の結果共有 3 シリーズ5「まちづくり課（関係支援部）について」 4 執務場所について 5 意見聴取すべき関係団体について	

令和7年11月21日
区役所改革担当

庁 議 名	令和7年度第10回庁議
開 催 日	令和7年10月14日（火） 午前10時から11時まで
庁議構成員	〔出席者〕 清家区長、大澤副区長、野澤副区長、新宮教育長、横尾・芝地区総合支所長（文化芸術事業連携担当部長兼務）、太田・麻布地区総合支所長（環境リサイクル支援部長兼務）、荒川・赤坂地区総合支所長（保健福祉支援部長兼務）、白井・高輪地区総合支所長（産業・地域振興支援部長兼務）、野上・芝浦港南地区総合支所長（企画経営部長兼務、区役所・デジタル改革担当部長兼務）、笠松・みなと保健所長、中島・子ども家庭支援部長、岡野・児童相談所長、富田・街づくり支援部長、岩崎・街づくり事業担当部長、大森・用地・施設活用担当部長、佐藤・防災危機管理室長、湯川・総務部長、西川・会計管理者、佐々木・教育推進部長、茂木・学校教育部長、相川・企画課長、富永・区長室長、江村・財政課長、山越・総務課長、土井・人事課長 〔欠席者〕 なし
案件担当課長	星川・区役所改革担当課長
事 務 局	企画課企画担当
庁 議 事 項	（審議事項） ①「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の骨子案について 〔区役所・デジタル改革担当〕 ②「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に伴う民間ビルの借用について（案） 〔区役所・デジタル改革担当、総務部〕
（主なやりとり）	
湯川部長 野上部長 湯川部長 野上部長 新宮教育長 野上部長 中島部長 野上部長 区長	○「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の骨子案について 野上・区役所・デジタル改革担当部長から資料に沿って説明があり、審議の後、了承された。 ・ 役割分担の不明確さとは、どのようなことを指しているのか。 ・ 総合支所と支援部に組織を分け、取組を進めてきた中で、役割分担の不明確さが出てきているという状況がある。 ・ 職員への周知について、徹底すること。 ・ ご指摘のとおり、職員に対しての周知は徹底して行っていく。 ・ 大枠の方向性について異論は無いが、今後、細かな調整が生じた際は、柔軟に対応すること。 ・ ご指摘のとおり対応する。 ・ 具体的な業務分担等の調整については、早めに進めてほしい。職員にも準備する時間が必要であると考える。 ・ ご指摘のとおり、対応する。 ・ 本議題については、了承とする。

大森部長 野上部長 大澤副区長 野上部長 区長	○「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に伴う民間ビルの借用について（案） 野上・区役所・デジタル改革担当部長から資料に沿って説明があり、審議の後、了承された。 ・ 職員移転後の総合支所の余剰の活用について、検討内容を教えてほしい。 ・ 総合支所の余剰については、サービス拠点として本庁の職員が勤務することもありうるが、組織が点在しても、区民の利便性が下がると考えている。 ・ 利便性などの要素に加え、安全性も庁舎には求められるため、検討要素に加えること。 ・ ご指摘のとおり対応する。 ・ 本議題については、了承とする。 （以上）
--	--

令和7年度第1回区役所改革会議 【令和7年5月1日（木）】

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組について（案）

No	意見・指摘事項	回答・対応
1	10年、20年先の港区の姿がどうなっているか（人口減少局面に入っている、生成AIの活用等）、ビジョンを定めた上で、骨太の議論が必要なのは。（総務部長）	・まずは10～20年先を見据えた上で、MINATOビジョンの策定と整合性を図って進める。（区役所改革担当課長） ・MINATOビジョンは政策的なメッセージで、区役所改革は内部的なものという線引きである。財務状況などの将来の見通しも意識した上で、部会で検討する。（区役所・デジタル改革担当部長）
2	「区民アンケート」の中には、地域団体は含まれるのか。地域団体は、今の組織形態を「利便性が高い」と評価しているため、地域団体を除外した検討は避けるべき。（麻布地区総合支所長）	・MINATOビジョンのアンケートに組み込んでいるため、対象は無作為の個人である。（区役所改革担当課長） ・総合支所のコミュニティ・サービスの拠点としての機能は変わらない。部会員の協働推進課長と相談しながら、地域団体の意見を収集して進める。（区役所改革担当課長）
3	見直しの方向性を定めないと、各課ごとの検討も難しいのではないか。（総務部長）	・承知した。（区役所改革担当課長） ・既存の「本庁」「支所」の考え方のもとでは、「支所から本庁に仕事を引き上げたことで、支所の負担が軽くなる」と捉えられる恐れがあるので、サービスの最適化に向かって改革を進める。スケジュールを遵守する以上に、職員の理解を大切にしたい。（区役所・デジタル改革担当部長）
4	方向性を庁議にかけられる場合、職員の理解をどう得るのが重要。部長から各部の職員に説明することを想定しているなら、現在の資料のままでは、疑問点もあり、説明が難しい。（総務部長）	・結果のみを職員に周知する、部課長会のみで説明する、といったことは想定していない。職員の意見を聞きながら進める予定。よいアイデアがあれば教えてほしい。（区役所・デジタル改革担当部長） ・職員組合にも情報提供予定である。（区役所改革担当課長）
5	部会での検討の際は、「この組織は区民にとってどうか」「職員がそれぞれの力を最大限出せるか」といった視点を持ってほしい。（企画経営部長）	・承知した。（区役所改革担当課長）
6	机上配布のイメージ図を完成形とする想定か。（赤坂地区総合支所長）	・月1回、2時間程度の部会での検討を経て、一定の結論が出た際に、区役所改革会議に提出することを想定している。最終的には、一定の絵姿は完成させる。（区役所改革担当課長）
7	「1 経緯・目的」に最終目標の記載がないので、分かりやすく記載してほしい。（防災危機管理室長）	・承知した。（区役所改革担当課長）
8	職員の退職や、今時点の人手不足といった目先の問題についてはどう考えているか。（街づくり支援部長）	・以前は中堅職員が多かったので支所に人員分散できたが、現在は職員構成が若返っている状態。（人事課長） ・現場の意見を聞きながら、AIを活用した上で職員が安心して働ける場を作りたい。（区役所改革担当課長） ・「5地区に分散配置されているため、職員の専門性の向上や継承に課題」というのが当面の課題である。検討を経て、直近の課題も追加していく。（区役所・デジタル改革担当部長） ・区民サービスの拡大や刷新は想定しておらず、目先の課題を解決しつつ、専門性や技術力を継承して職員がやる気を持って働けるようにする、内向きの改革を想定している。この内容を外部へどう発信するのかは、アドバイスをいただきたい。（区役所・デジタル改革担当部長）
9	どこの部署に所属し、どこで働くか、というだけの問題か。（子ども家庭支援部長）	・そのほか、勤務場所不足の問題も検討する。（区役所改革担当課長）
10	DXの定義が曖昧で、特に「X」の取組が進んでいない。課内の管理体制が以前より甘くなっており、支援部への相談も適切でないものが多い。（会計管理者）	—

No	意見・指摘事項	回答・対応
11	「まちづくり部門で先に改革を実施」との口頭説明があったが、全庁的な取組を待たずに先駆けて実施する趣旨は何か。3年前に大きな組織改正をしたばかりなので、職員に対して丁寧な意見収集をして、モチベーションアップにつながるなら進めてほしい。（用地・施設活用担当部長）	・数年前から検討を開始していた。今までは兼務で技術力を高めようとしていたが、事業者を支援するものについては、一か所にまとめたほうが効率的なのではという議論がある。（街づくり支援部長） ・全庁的な改革の一環としてやるのか、立て付けは検討する。（区役所・デジタル改革担当部長）
12	EBPM担当も活用しながら、区役所・支所改革の総括が必要。（総務部長）	・総括は実施する。今回の部会では、今後の方向性と部会設置について諮りたい。（区役所改革担当課長） ・部課長にヒアリングを実施予定。その中で、総合支所制度の振り返りを個々にヒアリングし、総括するのもよい。（区役所・デジタル改革担当部長）
13	当面、令和7年12月を目指して進めていくことでよいか。（区役所・デジタル改革担当部長）	・異議なし（出席者全員）。

令和7年度第2回区役所改革会議 【令和7年7月25日（金）】

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の中間報告について

No	意見・指摘事項	回答・対応
1	・管理課を廃止し、庶務担当機能等、支所に存置する業務については協働推進課が担う認識でよいのか。（街づくり支援部長）	・認識のとおり（区役所改革担当課長）
2	・今回はどういう趣旨の情報提供か。 ・区民の意見は集計中で、地域の団体の意見も聞き取っていない中で、方向性を決めてよいのか。 ・どのような議論で、商店街支援や保護司会を部に一元化するのか。（赤坂地区総合支所長）	・現在の検討状況のまま議論が進行すると、概ね案に示した体制となるため、情報提供をした。（区役所・デジタル改革担当部長） ・区民向けのサービスは維持することを前提としているが、例外的な対応が発生する部分については、地域団体等の意見を聴取することを検討する。総合支所で把握している地域の意見については、各課長会や部会、係長会で聞き取っている。（区役所改革担当課長）障害者に関する団体など、影響の大きい団体からは意見聴取を考えている。（区役所・デジタル改革担当部長） ・商店街支援や保護司会を総合支所で取り扱う必要性は少ないと考える。事務局機能は支所に存置し、地域との関係を保ちつつ、職員ひとりひとりが主体性を持って業務にあたれる体制を検討している。（区役所・デジタル改革担当部長）
3	・芝地区総合支所における町会・自治会担当の位置づけは。（高輪地区総合支所長） ・芝地区総合支所の負担が過度にならないか。（高輪地区総合支所長） ・現在、町会・自治会の在り方（仕組みや会員、補助金業務に関わることなど）について検討委員会を立ち上げ、検討している。他が部に一元化中、逆行する動きとならないか。（芝地区総合支所長）	・現在は地域振興課が所管しているところ、本来、現場の状況や課題を把握した上で、実務に即した対応が必要であるため、現場対応のある支所で所管することを検討している。 ・改革後は、現在の支所制度と位置づけが変わるため、従来の支援部と総合支所という関係の前提は議論に当てはまらない。業務のとりまとめをする課は必要であるため、それをどこの所管にするのか、検討している段階である。（区役所・デジタル改革担当部長）
4	・「方向性」という言葉の整理を行った上、総括と方向性の関係性とコンセプトを明確にするべき。 ・「区役所・支所改革」前の区役所に戻すことを想定しているのか。（総務部長）	・方向性は5月に合意を得ている認識。「方向性」という言葉の使い方は注意する。（区役所・デジタル改革担当部長） ・「区役所・支所改革」の成果である区民サービスのアクセス性は維持するので、戻るという趣旨ではない。対面対応を前提に5分割したが、スキル継承と年齢構成における課題などの現在生じている課題を正すために改革を行う。（区役所・デジタル改革担当部長）
5	・改革に伴い工事が発生する場合、不調を視野に入れてスケジュールを立てるべき（用地・施設活用担当部長）	・大きな改修は現時点では考えていない。むしろ「職員分の椅子を用意する」「職員は決まった場所で執務する」という考え方を変える必要がある。（区役所・デジタル改革担当部長）
6	・支所長の位置づけは。（学校教育部長）	・現在検討中ではあるが、地域との関係性を考慮し、部長級に据え置くことを想定している。（区役所改革担当課長）
7	・金の動きを踏まえて検討してほしい。組織改正があると予算・決算にも影響が出るため意識して検討してほしい。 ・会議前に、特に支所長には事前に説明に入るべき。（会計管理者）	・承知した。（区役所改革担当課長）

令和7年度第3回区役所改革会議 【令和7年9月22日（月）】

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の中間報告について

No	意見・指摘事項	回答・対応
1	福祉に関する相談体制については、引き続き身近な窓口で対応可能な体制を維持する方針でよいか。（企画経営部長）	生活福祉係は集約を予定しているが、窓口支援員を活用するなどして、本庁のみでの対応とならないよう、関係課と調整中。（区役所改革担当課長）
2	民間ビルの借上げについて、1月の議会における報告予定内容は何か。（用地・施設活用担当部長）	1月には、候補地と概算金額について報告する。なお、予算は令和8年度予算で計上する。（区役所改革担当課長）
3	・本件は規模が大きいのので、複数の民間ビルについて十分な比較検討を行い、選定に至るまでの根拠を明確にするように。（用地・施設活用担当部長） ・複数社から提案を受けた上で、決定することが望ましい。（企画経営部長）	候補地を検討の際には、複数事業者から金額、契約条件、バリアフリー対応等提示を受けた上、比較検討している。検討経緯を可視化し、説明していく。（区役所改革担当課長）
4	支所の活用はどのように考えるか。（用地・施設活用担当部長）	課単位で移設が可能であり、業務上の利点がある場合は、支所への移設も視野に入れている。その上で、支所に生じた余剰スペースは、本庁舎のサテライトオフィスとして有効活用する。執務スペースについては引き続き区役所改革担当で検討する。（区役所改革担当課長）
5	レイアウト図の作成など、どのようなスケジュールで進めるのか。建築基準法など留意すべき点もあるので、早めに取り組むように。（街づくり支援部長）	令和7年10月末までにレイアウトを確定し、令和8年度に工事を実施する予定である。（区役所改革担当課長）
6	・一度外部移転した部署が本庁舎に戻る可能性はあるか。（企画経営部長） ・候補地となっている軍艦ビルには、近い将来建て替えの可能性がある。本庁に戻れないことは課題となるのではないかと。（街づくり支援部長） ・候補地は本庁に近いところになるか。（会計管理者）	・開発区有地を活用し、外部での執務室を継続して使用予定である。 ・執務環境の見直しは継続して行い、改革後の運用状況を踏まえた上で、支所における空きスペースの活用方法についても検討していく。 ・議会対応などを考慮し、当面の候補地としては、本庁舎に近接した場所を優先して選定予定。軍艦ビルについては、外部の人も出入り自由で、標識の出し方は調整中。（区役所改革担当課長）
7	相談室はどのような運用になるか。（企画経営部長）	人事や保健福祉業務など、実働している相談室については残し、それ以外は会議室に整備する予定。（区役所改革担当課長）
8	・地域に対してはどのように説明するのか。 ・4業務連携については、部に業務を集約後、どのように継続していくか。（芝地区総合支所長）	・対外的なサービス提供には影響がないことを説明する。地域団体に対しての具体的な説明方法については、協働推進課長と調整中。 ・4業務連携については、後日確認する。（区役所改革担当課長）
9	各論に入ったあとも、改革の大義や時期の正当性を常に確認しながら進めるように。（総務部長）	・生産年齢人口の減少を背景に、職員の専門性の確保が喫緊の課題となっており、10年、20年後を見据えた改革が必要である。内部都合と誤解されないよう表現に配慮した上で、「10年、20年後を見据えた改革」であることを明記する。（区役所改革担当課長） ・資料はご指摘の組み立てとなっているが、将来像について丁寧に記述した上で、より分かりやすい表現に工夫する。（区役所・デジタル改革担当部長）
10	目指す区役所の姿を明確にしてほしい。（総務部長）	来なくていい、書かなくていい窓口が区長の掲げるところであり、A Iやデジタルの一層の活用は十分考えられる。一方、対面・人による対応が必要な業務の体制も維持する。目指すべきは、快適に働く環境が整えられた持続可能な区役所である。（区役所改革担当課長）
11	D X推進・行財政等対策特別委員会の報告までに、職員が内容を把握できるよう、丁寧に説明してほしい。（総務部長）	現在は、課長・係長までの情報共有にとどめている。10/14庁議で決定後、各課に大枠を提示していく予定である。

No	意見・指摘事項	回答・対応
12	組織体制の後、業務量算定および人員算定が必要である。人員算定の検討は最後になりやすいが、可能な限り同時並行で早急に行うべき。（総務部長）	組織体制については、係単位を基本として組織図・業務分担の調整を進めている。人員体制についても、スケジュールを早期に設定し進めていく。（区役所改革担当課長）

議題
1. 本部会の検討内容等について 2. 総合支所制度の総括について 3. 職員アンケートについて 4. 次回の検討事項・宿題について
出席者
野上区役所・デジタル改革担当部長、星川区役所改革担当課長、相川企画課長、菊池デジタル改革担当課長（新技術活用担当課長）、土井人事課長、大久保芝・まちづくり課長、島田芝・区民課長、鳥居麻布・管理課長、本城高輪・協働推進課長、香月芝浦港南・まちづくり課長、白石高齢者支援課長、宮本障害者福祉課長、西川子ども政策課長、中林生涯学習スポーツ推進課長、寺戸観光政策担当課長、小坂人権・男女平等参画担当課長
欠席：北野澤健康推進課長（地域医療連携担当課長）
資料
資料1 本部会の検討内容等について 資料1 別紙1 将来に向けた持続可能な区役所の姿 資料1 別紙2 検討手順のイメージ 資料1 別紙3 部会のスケジュール（線表） 資料2 総合支所制度の総括 資料3 職員アンケート（案） 資料4 宿題 参考1 ToDo リスト 参考2 職員アンケートチラシ 参考3 職員アンケートへのご意見（北野澤課長） 参考4 名簿
要旨
・部会の最終目標に関する確認：現在の部をベースに、その下部組織の課、人員数なども可能な限り検討の上、成果物を出す。 ・占用掘削業務は、R8.4を目標に個別に動く。 ・保健師が疲弊している現状についての意見交換。

主なやりとり
本部会の検討内容等について
・職員アンケートと部課長ヒアリングは、7/15にフィードバックする。 ・占用掘削業務は、業務改善の範疇で、R8年度から新体制としたい。土木課、土木管理課について、一部個別に動くのでよろしくお願いします。

- ・情報の取扱いについて：組合には情報提供済。検討中で今後動いていく旨は、各課長に課内に周知していただく。ただ、情報の独り歩きを防止するため、組織の具体的な話については、周知対象を限定していく。2回目以降の部会資料は、業務秘に格納する。
- ・「組織図を部単位（程度）で引く」際は、現在ある部をベースに検討予定。一方、「支所—支援部」という関係性はなくなる予定なので、検討の余地は大きい。部の配置を決めるために、ある程度課単位での検討も必要。必要な人員数についても可能な限り詳細に検討する。チャットでの議論も活用し、年内で一定の回答が出ることを目指すが、必要に応じ年度内中とする。部会の実施回数を増やす可能性もある。
- ・テーマごとの細かい部会を設けるかについては、今後検討。
- ・まちづくり課と協働推進課と地域の関係性は維持する想定。
- ・シリーズ化した後は、支所の部署と関係する支援部側も合わせて検討する。区民課と管理課は比較的課題が明確であるため、シリーズ1とした。その後、支所と支援部の関係性について検討を進めていく。
- ・大規模なリフォーム、工事をすることは想定していない。リモート環境、PCの持ち運びの環境を整え、柔軟に配置したい。移動等に予算が必要な場合は、R7 年度に予算要求するほか、補正予算を組むなど柔軟に対応する必要がある。

総合支所制度の総括について

- ・保健師が疲弊している主な理由は次の3点。①社会福祉士（専門職）が児童相談所にしかおらず、障害・高齢福祉の専門家がいらない。②福祉分野は、オンライン対応では限界があり、どうしても対面の必要性が残る。③保健師しか対応できない案件があり、かつ一般的に地域で対応する案件とみなされているため、支所に出向かなければならない。
- ・保健師の現状を検討する際は、「専門職の育成」「相談の質をどの程度担保するか」がキーワード。
- ・「保健師は、支所案件のみを担当することとする」「福祉の精神障害をケアできるケースワーカーと役割分担する」といった対応が考えられるか。本来は、問題とまで言い切れないグレーゾーンを専門で対応したい。
- ・支所間でも業務のせめぎあいが発生。保健師が本来の業務に専念できると、ゴミ屋敷対応など、他の問題と精神の問題が絡まっている件も対応できる。
- ・総合支所の窓口は、専門性が低い人が支えている。支援部に質問した際、「現場で判断するように」と言われると関係が悪化する。
- ・各支所に担当が2人しかいないと、専門性を育てづらい。「支援部」と冠してはいるが、約20年経ち、距離感が変わってきているのでは。

・異なる分野を一か所にする際、どうまとめるかを議論するべき。
アンケート
・「現在の職場において」と限定せず、所属や年齢で課題認識を抽出する。 ・支援部も回答しやすいように選択肢を修正。
宿題について、他
・シリーズ化しているが、その都度回答がまとまらない可能性がある。必要に応じ、テーマを並行して検討を進めたい。

議題
1. シリーズ1 管理課（保健福祉支援部、子ども家庭支援部）について 2. シリーズ2 区民課（保健福祉支援部、みなと保健所、子ども家庭支援部）について
出席者
野上区役所・デジタル改革担当部長、星川区役所改革担当課長、多田デジタル改革担当課長（新技術活用担当課長）、土井人事課長、大久保芝・まちづくり課長、島田芝・区民課長、鳥居麻布・管理課長、本城高輪・協働推進課長、香月芝浦港南・まちづくり課長、白石高齢者支援課長、宮本障害者福祉課長、北野澤健康推進課長（地域医療連携担当課長）、西川子ども政策課長、中林生涯学習スポーツ推進課長、寺戸観光政策担当課長、小坂人権・男女平等参画担当課長、押田企画担当係長（相川企画課長代理）
欠席： なし
資料
資料1 「宿題」の要旨（管理課） 資料2 管理課業務に伴う令和9年度以降の方向性について（案） 資料3 分掌事務（管理課） 資料4 「宿題」の要旨（区民課） 資料5 区民課業務に伴う令和9年度以降の方向性について（案） 資料6 分掌事務（区民課） 参考 「宿題」原文まとめ
要旨
・管理課業務は、業務担当部で対応することで一致。ただ、支所と各部にまたがる業務の役割分担や、複合施設の所管については、今後検討する。 ・区民課業務は、業務担当部に指揮命令系統を整理することに反対はなかったものの、職員の配置先を引き続き支所とするのか、本庁機能を持つ場所に集めるのか、整理する必要がある。 ・保健師の実情が共有された。また、窓口サービス系の相談業務についても、保健福祉係、生活福祉係と同様の検討が必要という意見があった。

主なやりとり
管理課
・公の施設を支所に存置する課が管理するよう整理する可能性もあり。 ・現在、土日含めトラブル対応で現場に行くこともあり得るが、本庁から現場に向かう体制としても、さほど問題はない。 ・複合施設（例：図書館内のあっぱい）については、所管決定の基準（例：床

面積)や施設運営の方法を今後整理していく。

- ・受付は支所、処理は本庁にするなど、窓口としての支所機能は存続させ、区民の利便性は確保する。
- ・オンラインで受け付けた申請は部で集約し処理したほうがよいのでは。

区民課

○支所に人員を残す案について

- ・相談件数を考慮すると常駐しなくてもいいが、稀に必要なケースがある(例:ハイリスクな人が来庁時の保健師対応)。専門職でない常勤職員には対応できない案件がある。
- ・保健福祉係内のそれぞれの担当をとりまとめる要員が必要である。
- ・現在、窓口支援員のスキルは高まっている。
- ・業務担当部と支所の行き来が発生すると、移動中に連絡が取りづらくなってしまう。
- ・支所配置の職員は常勤職員にするか。

○支所に人員を残す際の支所と本庁の役割分担について

- ・指揮命令系統の整理と福祉総合窓口の機能の両立について検討が必要。
- ・受付、簡易な相談を支所、複雑な案件、クレーム対応、訪問を業務担当部とするか。相談途中で人を変えることは難しい。
- ・判断が難しいものは一元管理が適しているという意見がある一方で、件数が多いものは支所に対応すべきという意見、分野ごとに検討するべきという意見があった。
- ・支所と本庁間で、勤務するスパンはどの程度か。

○人員を一か所に集める案について

- ・指揮命令系統を整理しても、支所での勤務となると、保健福祉係内での縦割り構造が強化されてしまうため、人員も一か所に集まるほうがよい。
- ・「オンラインを活用し、人員を支所に残さない」ことを仮定した上で、相談件数も考慮しながら、対面対応が必要な手続きはあるか、どのような体制で行うか、という順番で検討すべき。
- ・対外的には、「リアルでなくてもオンラインで顔を合わせた対応ができるので、形式は違うが現在のアクセス性を担保できる」と説明するとよいのでは。
- ・生活福祉係関連業務は、むしろ区民が地元の支所での相談を避ける場合もある。現在、生活福祉調整課の調整のもと比較的問題ない状態であるが、港区の大きさを考慮すると、生活福祉系のケースワーク業務も一か所に集めた

ほうがよいのでは。

○その他

- ・保健所の現状についての情報提供：受給者証発行業務に忙殺され、保健師が本来果たすべき役割（地区保健活動や健診結果等に基づく地域診断、地域の健康課題解決のための政策立案）が発揮できていない。港区独自の事務分担のもと、保健師としてのスキルが積み上げられず、不満が募り辞職者が多い。
- ・今回の取組は、区民の利便性の視点だけではなく、職員の満足度を高めることも目的である。
- ・ケースワーク（虐待や生活直結の課題）で迅速性を求められる場合がある。5人課長がいるからこそその迅速さと専門性をどう両立するか、業務ごとに確認したい。
- ・窓口サービス系の業務（税務や国保）は、窓口から支援部への電話相談、区民が直接本庁に来庁することで、比較的問題のない状態であるが、今回の取組に合わせて指揮命令系統を整理できるとよい。
- ・議会への打ち出しは慎重に行う予定。

議題
1 「将来に向けた持続可能な区役所」に向けた取組のための職員アンケート結果について 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」にかかる各部課長ヒアリングまとめ 3 区役所改革検討部会での検討事項のおさらいと進捗の情報共有 4 「シリーズ4 協働推進課（関係支援部）」について
出席者
野上区役所・デジタル改革担当部長、星川区役所改革担当課長、大久保芝・まちづくり課長、島田芝・区民課長、鳥居麻布・管理課長、本城高輪・協働推進課長、香月芝浦港南・まちづくり課長、寺戸観光政策担当課長、白石高齢者支援課長、宮本障害者福祉課長、北野澤健康推進課長（地域医療連携担当課長）、西川子ども政策課長、相川企画課長、多田デジタル改革担当課長（新技術活用担当課長）、小坂人権・男女平等参画担当課長、土井人事課長、中林生涯学習スポーツ推進課長
欠席： なし
資料
資料1 「将来に向けた持続可能な区役所」に向けた取組のための職員アンケート結果について 資料2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」にかかる各部課長ヒアリングまとめ 資料3 取組の進捗状況表 資料4 宿題の要旨 資料5 協働推進課業務に伴う令和9年度以降の方向性について（案） 資料6 分掌事務（協働推進課）（案） 参考 「宿題」原文まとめ
要旨
・基本的に部に集約としている中、事務局（支所）と部で切り分けている事業については業務分担を明確に整理した方がよい。 ・支所によって地域事業の数が異なれば、協働推進課の定員数も疎らになる可能性がある。 ・部に集約した際の子ども部や保健部の負担が大きくなる恐れがあるため、ひずみが生じないよう執行体制も含めて調整する必要がある。 ・仕組みとしては集約することができると思う。引き続き支所でやるのが効率的なのかという観点は持っておいた方がいい。 ・地区版計画書策定業務がなくなることに伴う地区政策担当係長残置の有無に関しては、地域事業等を協働推進係長1名に担ってもらうか、副係長を設置するか今後検討が必要。 ・執務スペースについて、テレワーク端末の活用やサテライトオフィスの利用など庁内文化として根付くことが理想。

主なやりとり
○部との業務分担について 元々の課題である業務の押し付け合いのことを踏まえると、事務局（支所）と部に切り分けている事業は明確に整理したほうがいい。
○地域事業について ・区民参画組織は町会・自治会とは別の母体なので、整理した方がいい。 ・町会・自治会が関わっている事業については、地域限定にせざるを得ないという話にもなっている。 ・支所によって地域事業の数が異なれば、協働推進課の定員数も疎らになる可能性があるので、今後調整が必要。
○執行体制について ・総合支所長は引き続き部長級として残置する予定。 ・支所部としての体裁に濃淡が出るような気がしており、子ども部や保健部は相当重くなると思う。ひずみが生じないよう執行体制も含めて調整する必要がある。 ・区民のサービスレベルを確保するという前提がある中で、サービスを維持するためのパターンが数個見えてきていると思う。今後を見据えるとパターンの整理、見える化をしてほしい。 ・オンライン申請もあり、仕組みとしては集約することができると思う。引き続き支所でやるのが効率的なのかという観点は持っておいた方がいい。オンライン申請入れたときも支所と支援部の役割分担でもめた。大きい役割分担は決めておかないといけない。 ・地区版計画書策定業務は無くなるのであれば、地区政策担当係長は不要だと思うが、人材の裁きを考えると、一人の係長に担わせるのは厳しいと思う。担当係長制にすると業務が増えていくので、副係長制を設けている。 ・災害対策本部や地区本部の扱いについては防災課長と意見交換している。区民課の人員も減る見込みなので、それも含め検討する必要がある。
○執務スペースについて ・執務室問題も解決しなければならない。外に出られるところには出てもらって、本庁のスペースを確保しなければならない。本庁のパズルも含めて今後検討していくので意見を聞かせてほしい。定数分の机を確保するのではなく、テレワーク端末を活用する、サテライトオフィスを利用するなどの庁内文化を作った方がいい。自宅ではなく空いた支所のスペースを使うなど。

議題
1. 区役所改革検討部会での検討事項のおさらいと進捗の情報共有 2. MINATOビジョン策定に向けた区民等意識調査の結果共有 3. 「シリーズ5 まちづくり課（関係支援部）」について 4. 執務場所について 5. 意見聴取すべき関係団体について
出席者
野上区役所・デジタル改革担当部長、星川区役所改革担当課長、多田デジタル改革担当課長（新技術活用担当課長）、土井人事課長、大久保芝・まちづくり課長、島田芝・区民課長、鳥居麻布・管理課長、本城高輪・協働推進課長、香月芝浦港南・まちづくり課長、白石高齢者支援課長、宮本障害者福祉課長、北野澤健康推進課長（地域医療連携担当課長）、西川子ども政策課長、中林生涯学習スポーツ推進課長、寺戸観光政策担当課長、小坂人権・男女平等参画担当課長
欠席： 相川企画課長
資料
資料1 取組の進捗状況表 資料2 MINATOビジョン策定に向けた区民等意識調査の結果抜粋 資料3 課題の要旨（まちづくり課） 資料4 R8年度の占用・掘削業務の執行体制の見直しとR9年度以降の組織改正案について 資料5 星取表（まちづくり課） 資料6 職員の快適な職場づくりに向けた本庁舎執務空間再構築への取組 資料7 関係団体への説明に関する整理
要旨
・まちづくり課業務は、土木部維持課以下に設置することで一致。維持課長の勤務体制や係の体制など、詳細は今後検討する。 ・執務場所整理の方向性は一致。合わせて、柔軟な働き方の検討が必要。 ・令和7年11月18日の議会報告の前後に、関係団体へのヒアリングと職員への説明を実施する。

主なやりとり
まちづくり課
○全般について ・課長級の人員数については、維持課の課長数によって調整を行える想定であり、今後土木職において課長級に昇格する職員が増加する見込みもある。

- ・資料3に示された課題のうち、少なくとも「人材育成」および「技術継承」に関する課題は、今回の組織改正により解決できると考えられる。
- ・現支所制度のサービス低下を招かないよう各支所にまちづくり係を残す。残る業務は専門性が高くないためOJTにより対応する方針である。そのため集約化していない。
- ・予定されているベテラン職員の退職を見据え、来年度からの占用掘削業務の集約化は必須である。

○緑と水と公園課について

- ・採用枠が確保されれば、造園職の管理職も供給可能と見込まれるが、緑と水と公園課長を造園職に限定することは想定していない。
- ・係長以下の職員については造園職を中心に配置し、各自が有する専門性を活かして業務に従事できる体制を整える。

○維持課について

- ・分室5か所は必須である。
- ・課長は原則として本庁勤務とするが、地域の実情を把握するため、定期的に支所で勤務する体制とする。
- ・係長以下の職員は本庁・支所の双方に配置され、本庁では庶務業務や業務の取りまとめを担う。
- ・まちづくり係長を技術職とするか否か他、係の体制については、現在検討中である。
- ・土木事務所時代には、係長が課長代理的な役割を果たしていた経緯があり、支所において係長級をトップに配置しても弊害は大きくない想定である。
- ・支所長の指揮命令系統からは外れるが、支所長と土木部長が密に情報共有を行うことで、地域の声を的確に把握できる体制を維持する。現在も支所長の技術的知識は十分でない部分もあるため、実質的には街づくり支援部長に判断を仰ぐこともあり、改正によって大きな影響はないと考えられる。
- ・支所職員を維持課の配下に一括して配置することで、各支所における業務量の年度ごとの変動に柔軟に対応できる体制を構築する。

執務場所

- ・課の所在地に関する規程は不要である。
- ・軍艦ビルは5年間の契約で年間約1億円の費用がかかるため、恒久的な利用は困難である。一方で、再開発による新たな執務場所確保も現実的ではないため、用地・施設活用担当部長からは、今後主流となるであろう「賃貸方式」を提案されている。
- ・生涯学習スポーツ振興課については、スポーツセンターに近接した場所が望ましい。

- ・教育委員会は、子ども部門および福祉部門との連携が頻繁に発生することから、外部へ移転させると区民サービスへの影響が大きいことを鑑み、本庁舎に留める。
- ・令和9年4月1日には執務環境および人員構成が大きく変化することが予想されるため、業務負担を軽減する観点からも、執務場所の移転は可能な部署から順次実施する。

柔軟な働き方

- ・本庁舎内外や課の枠を超えたフリーアドレス制を導入し、部署間の交流を促進するなど、働き方そのものの見直しを図るべき。ただし、自席に縛られない運用を過度に進めると、勤務状況を把握できないなどの課題が生じるため、慎重な制度設計が求められる。
- ・現在、個人ごとの PHS 電話機を導入していることが柔軟な働き方の障壁のひとつとなっているが、個人スマートフォンの導入や、カスタマーハラスメント対応のための通話録音の全件実施など、庁舎管理部門との検討が進められている。

関係団体へのヒアリング

- ・令和7年11月18日の議会報告の前後に、関係団体へのヒアリングを実施する。
- ・原則として、関係所管課が説明を行うが、特別な要望がある場合には、区役所改革担当も同席する。
- ・説明対象となる団体は、障害者団体連合会、民生児童委員会、老人クラブ、各地区町会・自治会連合会（又は町会・自治会連絡会）。

その他

- ・令和7年11月18日の議会報告の前後に、職員向け説明会を開催する。
- ・議会報告は、令和7年7月31日の行政経営推進委員会の内容を基礎とし、具体的な業務分担や支所で継続する業務の代表例も提示する予定である。
- ・支所から支援部へ移管する業務のマニュアル作成については、業務委託の活用を想定している。
- ・平成18年度時とは異なり、外部への広報が難しい。集約化により業務量が増加した部署には、人員増加による解決のみではなく、業務改善を前提としてもらう。

【会議録】

【確定稿】

会 議 名	令和7年度第1回行政経営推進委員会
開 催 日 時	令和7年4月22日（火）午後4時00分から午後4時30分まで
開 催 場 所	庁議室
委 員	■出席者 （委員長）野上区役所・デジタル改革担当部長、（副委員長）荒川企画経営部長、湯川総務部長（オンライン参加） （委員）野口芝管理課長、小野口地域振興課長、重富保健福祉課長、鈴木生活衛生課長（オンライン参加）、西川子ども政策課長、齊藤児童相談課長、佐藤環境課長、相川企画課長、星川区役所改革担当課長、富永区長室長、石川連携協創担当課長、江村財政課長、井上防災課長、山越総務課長、土井人事課長、若杉教育長室長、鈴木学務課長 ■欠席者 伊藤都市計画課長
事 務 局	企画経営部企画課
会 議 次 第	審議事項 1 令和7年度行政経営推進委員会の体制について（案） 2 「（仮称）将来に向けた持続可能な区役所改革」の方向性について（案）
会議の結果及び主要な意見（要約）	
（意見者）	1 令和7年度行政経営推進委員会の体制について（案） ～星川区役所改革担当課長から説明～ 2 「（仮称）将来に向けた持続可能な区役所改革」の方向性について（案） ～星川区役所改革担当課長から説明～
総務課長	区役所改革のゴールを令和9年4月までとしている理由を教えてください。
区役所改革担当課長	最短期間で実施することを前提に、MINATO ビジョンとの整合性も踏まえ、業務内容と指揮命令系統の整理、組織と執務スペースの検討を進めていくことを考慮すると、検討に2年度は必要と考えており、現在のスケジュールとしている。
芝地区総合支所管理課長	総合支所制度が定着し、町会・自治会は、区と協働しながら運営を進めることにより区に支えられているという気持ちを持っていると思う。見直しを進める

	中でもその点については念頭に置いたうえで丁寧な検討をお願いしたい。
児童相談課長	区長公約の中で「誰でもこども園構想」をどうするのかという話題も挙がっていたが、現時点で検討していることはあるか。
区役所改革担当課長	「誰でもこども園構想」をどこでとりまとめるべきかについては、組織の話にもなるので、教育委員会事務局の課長も部会メンバーに入れるなどにより、部会で様々な意見を聞きながら検討していきたい。
委員長 (区役所・デジタル改革担当部長)	これまでの改革の実績を取り入れた上で、見直しを行う具体的な業務の検討及び決定、必要な組織体制整備に取り組んでいくことについて、区長の意向も確認済みであり、区長の意向も踏まえるとボトムアップ的に進めていきたい。 今回の委員会では、総合支所と本庁の機能を再定義し、そのための組織の指揮命令系統、また業務の持ち方の見直しを行うという方向性についての審議である。何か意見等があれば伺いたい。
生活衛生課長	区役所改革検討部会は、区役所改革会議のもと設置され、部会で検討した内容は区役所改革会議で諮っていくことになると思うが、行政経営推進委員会との関わり方はどのように考えているか。
区役所改革担当課長	基本的には区役所改革会議と区役所改革検討部会において、今後の方向性について検討していくが、区役所改革会議については、所掌事項も「区役所改革の実現に必要な総合調整を行う」とされており厳密には決定機関ではない。このため、検討した内容をもとに一定の方向性を決定していく過程において、行政経営推進委員会に付議し、皆さんのご意見を伺いたいと思っている。
区役所改革担当課長	区役所改革会議は5月1日を予定しており、その後部課長へのヒアリングを実施したいと思っている。 また、組合への情報提供も早めに行っていきたい。
委員長 (区役所・デジタル改革担当部長)	職員にもアンケートをとりたいとも思っているので、それぞれの課においても職員との共有のご協力をお願いしたい。
一同	承知した。
委員長 (区役所・デジタル改革担	本案については、了承でよいか。

当部長)

一同

承知した。

以上

【会議録】

【確定稿】

会 議 名	令和7年度第5回行政経営推進委員会
開 催 日 時	令和7年10月1日（水）9時20分から10時20分まで
開 催 場 所	庁議室
委 員	■出席者 （委員長）野上区役所・デジタル改革担当部長、（副委員長）荒川企画経営部長、湯川総務部長 （委員）野口芝管理課長、小野口地域振興課長、重富保健福祉課長、西川子ども政策課長、齊藤児童相談課長、伊藤都市計画課長、佐藤環境課長、相川企画課長、星川区役所改革担当課長、富永区長室長、石川連携協創担当課長、江村財政課長、井上防災課長、山越総務課長、土井人事課長、若杉教育長室長、 ■欠席者 鈴木生活衛生課長、鈴木学務課長
事 務 局	企画経営部企画課
会 議 次 第	審議事項 1 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の今後の展望等について（案） 2 新たなカスタマーハラスメント対策について（案） 3 一般財団法人港区国際交流協会への区の財政支援について（案）
会議の結果及び主要な意見（要約）	
（意見者）	1 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の今後の展望等について（案） ～区役所改革担当課長から説明～
保健福祉課長	P 1 項番3、「区民課保健福祉係業務を各部で対応」とあるが、地域事業や民生・児童委員協議会支援業務の取扱いについて補足がほしい。
区役所改革担当課長	・地域事業は、協働推進課長からも今後の取扱いについて議論を重ねた方がいいと相談を受けている。区民課や管理課の地域事業も含め今後支所へヒアリングを行っていく。 ・民生・児童委員については、今後詳細を検討していく。
保健福祉課長 子ども政策課	P 7 「引き続き支所に対応」の表現があるが、支所が引き続き所管するのか、それとも所管は本庁だがサービス提供場所は支所なのか。理解に齟齬が生じな

長	いように表現を工夫した方がよい。
区役所改革担当課長	混在しているため、議会報告を見据えてどこでサービスが受けられるかの視点で記載している。所管視点については検討する。
保健福祉課長	管理課とまちづくり課がなくなること、区民課と協働推進課の業務量や、管理職の負担のばらつきが生じると思う。今後の調整の予定はあるのか。
区役所改革担当課長	管理職の業務負担のばらつきが生じるが、令和9年4月時点では現状の区民課、協働推進課に管理職を配置する予定である。
子ども政策課長	子ども家庭部は大きい部になるが、他の部との組織規模がアンバランスになる懸念があるため、検討課題として調整が必要である。
区役所改革担当課長	引き続き検討していく。
子ども政策課長	今後の職員説明会について、各課長が直属職員に説明するイメージだったが、全庁的に説明会をするのか。説明会の内容は職員の理解度を可能な限り揃えたものにしたい。
区役所改革担当課長	・本庁3回、支所1回、参加不可の方はオンライン説明の体制を考えている。 ・関係団体への説明は所属長に依頼すると思うが、理解の齟齬が生じないよう、趣旨や目指すべき姿など、全体像の部分に関しては、区役所改革担当より説明したい。
児童相談課長	P7「環境」部分について、「クリーンアップキャンペーン」が支所担当、「路上喫煙対策」が本庁担当とのことだが、路上喫煙対策は、支所が主体的に動いているので、「本庁も支所も対応する」ことも視野に入れていいのでは。
区役所改革担当課長	現状、支所と本庁で業務が切り分けられ、支所の負担が大きくなっている。支所でも問合せ対応は残し、集約した本庁でも各地区担当で分けて機動力は維持したい。
児童相談課長	児童相談所は区役所・支所改革の後に設置されているので、今回の議論からは外れていると思うが、執務スペース不足、区民の利便性の向上を理由にサテライトオフィスの観点で旧三田図書館を候補として手を挙げている。本庁に集約する区役所改革の取組の中、児童相談所は執務スペースを増やそうとしているため、その旨を資料に記載しなくていいのか。

区役所改革担当課長	例えば、総合支所の空きスペースの活用も可能であれば、用地・施設活用担当と調整の上検討したい。・児童相談所については指揮命令系統が一元化されているため、サービス提供場所の拡大ということであれば、区役所改革の取組には逆行しないと考える。
委員長 (区役所・デジタル改革推進担当部長)	児童相談所のサテライトオフィスの取組に子ども家庭支援センターも連動して動き、事業を連携して行うのもいいと思う。
区長室長	P 2 項番 4 の民間ビルへの移転について、現在の全庁の状況を見ると納得できるが、サービスを受ける側に不便が生じないようにしてほしい。例えば不動産売買について、業者が不動産調査する場合、庁内でも多数の部署を回っている。一部の部署が本庁舎外に行ってしまった場合、徒歩 10 分とはいえ負担が大きいので、不便がないか所管課にしっかりヒアリングしてほしい。
区役所改革担当課長	区役所の組織の関係上、どこが移転しても少なからず影響は出てしまう。所管課との意見交換や来庁者数の把握などを踏まえ影響がなるべく小さくなるよう検討していく。
都市計画課長	① P 3 の坪単価の表現について、21,000 円とすることで選択肢が狭まるので、教育センターの執務スペースが大規模ビルの坪単価だったのかも踏まえて、幅が広がる表記にしたほうがよい。 ② P 4 (2) について、方向性は理解したが、支所や移転対象となる民間ビルも対象とすべきではないか。 ③ 技術職職員の採用困難や技術者流出の課題があるため、悪影響のないように魅力的な執務室を目指して検討をお願いしたい。
区役所改革担当課長	① 坪単価 21,000 円を引き上げることで候補が増えるか引き続き検討していく。単価設定は決め打ちになっていないということを補足する。 ② 総合支所はスペースが空くため、執務環境は整えていく予定。 ③ 引き続き検討していく。
総務課長	① P 5 項番 6 のスケジュールについて、令和 7 年 4 定補正予算において、賃借床面積の根拠として庁外に移転する部署が問われると思う。 ② 7 月からの移転の必要性について詳細な説明が必要になると思う。
区役所改革担当課長	① 承知した。 ② 本庁の部署が移転して空いたところに玉突きで移動させる必要があること、レイアウト変更は 3 ～ 4 か月かかることを理由に 7 月からの実施を考えてい

	る。
政策広聴担当課長	現管理課の庁舎の管理運営機能、支所長・副支所長はどうなるのか。
区役所改革担当課長	庁舎維持機能は協働推進課、副総合支所長は廃止の想定。
副委員長 (企画経営部長)	①予算規模について、ロジックはしっかり組み立てること。 ②予算規模に対する区民へのメリットも示す必要がある。
区役所改革担当課長	了解した。
副委員長 (総務部長)	ようやくここまで具体的な議論に至り、圧倒的に議論が足りておらず、全庁がついていけないと思う。4定補正予算は不可能であると思う。スケジューリングは見直しを検討したほうがいいのでは
区役所改革担当課長	4定補正予算を見送った場合、現候補物件はリリースすることになり、本庁集約が困難になり勤務体制も変わらない。スケジューリングの見直しと検討の加速は、調整していく。
委員長 (区役所・デジタル改革推進担当部長)	本案については、正副で預かり、保留とする。
一同	承知した。 (議題2部分後略)

以上

会 議 名	令和7年度第8回行政経営推進委員会
開 催 日 時	令和7年11月12日（水）16時10分から17時00分まで
開 催 場 所	庁議室
委 員	■出席者 （委員長）野上区役所・デジタル改革担当部長、（副委員長）湯川総務部長 （委員）小野口地域振興課長、重富保健福祉課長、鈴木生活衛生課長、西川子ども政策課長、齊藤児童相談課長、伊藤都市計画課長、佐藤環境課長、相川企画課長、星川区役所改革担当課長、富永区長室長、石川連携協創担当課長、江村財政課長、鈴木学務課長 ■欠席者 野口芝管理課長、井上防災課長、山越総務課長、土井人事課長、若杉教育長室長
事 務 局	企画経営部企画課
会 議 次 第	審議事項 1 令和8年度港区社会福祉協議会の職員配置について（案） 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組に伴う民間ビルに執務室を移転する組織について（案）
会議の結果及び主要な意見（要約）	
（意見者）	1 令和8年度港区社会福祉協議会の職員配置について（案） ～保健福祉課長から説明～
委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	社会福祉協議会は、非常勤職員の雇用は無くし、常勤化していく方針があったと思う。「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく非常勤職員1名の採用について、新たに非常勤職員を雇用するとのことだが、常勤職員と非常勤職員の雇用の棲み分けはどのようになっているか。
保健福祉課長	常勤化の方針は令和4年度に定めた。当時の業務量を前提とした時に、非常勤職員の雇用は常勤に切り替え、拒否される方には、退職まで非常勤職員で継続いただいた。当時は、社会福祉協議会からは非常勤職員制度をなくしたいという要望もあったが、今後の状況がどうなるか分からなかったため、非常勤職員制度自体は残している認識である。今後非常勤職員を新たに雇う必要性については、基本的には不要と考えているが、障害者雇用という法の必要最低限の要請に応えるためにも非常勤職員を雇用する。 令和8年度中期経営計画の見直しの際に、人員体制の再検討を図っていく。

委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	障害者の雇用の立場からすると、本当は常勤で雇ってもらいたいという非常勤職員への考慮など議論してきたことはあるか。
保健福祉課長	非常勤職員の仕事ぶり等配慮した上で、常勤職員に切り替えていくことは除外するものではない。社会保険労務士やスーパーバイザーである弁護士と、こういった人材が社会福祉協議会の業務に適しているか相談し決定している。
委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	今後採用された方の仕事ぶりや意欲や能力を含め、非常勤から常勤に切り替わる余地はあるのか。
保健福祉課長	非常勤職員には、後方支援業務を担ってもらう予定だが、その仕事ぶりを見てすぐに常勤に切り替えとはならないと考える。職員本人の働き方の希望もあると思うので、意向も確認しながら年度というスパンで判断していく。
委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	本案件については、了承でよいか。
一同	承知した。
	2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組に伴う民間ビルに執務室を移転する組織について（案） ～区役所改革担当課長から説明～
区長室長	街づくり支援部が主に業者と対応する窓口とはいえ、街づくり支援部で手続きが完結するものではなく、本庁舎に残る部署にも調査のために出向くこともある。適切な案内をされないと、民間ビルと本庁を行き来しないといけない恐れがある。その際に一番被害を受けるのは窓口で対応する職員である。適切な窓口の案内の徹底と、民間ビルから本庁へオンラインで繋ぐ相談体制を敷くなど、民間ビルと本庁を行き来することがないように働きやすい職場づくりへの検討が必要だと考える。
区役所改革担	部単位での連携もあるため、街づくり支援部と調整していく。民間ビルで標識

当課長	をどこまで掲示できるかは、入居の際に管理会社と可能な限り検討していく。民間ビルに移転したことで利便性が下がり、職員が被害を受けないようにしていく。
保健福祉課長	令和8年10月が街づくり支援部の移転、令和9年4月が区役所改革の一環で組織編制を予定されていると思うが、5地区のまちづくり課が本庁に集約になる際の受け皿に支障がないか確認したい。
区役所改革担当課長	街づくり支援部に関しては、令和8年4月から一部集約を予定しているが、役所内の標識が令和8年と令和9年で共存してしまう恐れがあるため、調整が必要であると考えている。レイアウトに関しては、令和9年4月を見据えて検討を進めている。
都市計画課長	①これまで意向調査含め調整してきたが、街づくり支援部の職員には前日にこれまでの経緯を説明した。街づくり支援部の移設に関しては、現在職員から意見を聴取している段階であることを配慮願いたい。これからは街づくり支援部と組合で接触があると思う。 ②街づくり支援部はこれまで支所機能を持っていなかったため、支所としての運用面についてなど調整が必要なので、今後協力を仰ぎたい。
区役所改革担当課長	人事体制や組織体制については、人事課、企画課とも連携しながら調整していきたい。
生活衛生課長	①P2項番3について、「移転先にゆとりが生まれる場合は、街づくり支援部との親和性が高く、規模的にも移転が可能な部とも移転に向けた調整を検討します。」とあるが、現時点でゆとりが生まれそうかどうか、また移転するのであればどの部を検討しているのか確認したい。 ②P7の令和9年4月の本庁舎勤務職員×一人あたりの平米＝必要な面積を計算しているが、必要な面積は7300㎡である。
区役所改革担当課長	①これからレイアウトを敷くことになるが、現時点ではゆとりが出るか否かは確定していない。レイアウトの自由度が高いため、運用面を重視した上でゆとりが出た場合は、都度個別に対応していく。 ②修正する。
環境課長	街づくり支援部が移転した後に支所職員が本庁に勤務することになると思うが、どうしても紙の削減ができない業務がある。現在でも書庫が足らず、管理に苦労している。支所職員が本庁に勤務することで、どのくらいの紙の資料が増えるのかが分からない中、スペースが足りるのか不安である。

区役所改革担当課長	書庫については、地下３階が現状使われていない。止水版の工事が終われば、浸水対策は問題がなくなる。総務課とも書庫の活用については調整している。ただ、長期保存文書をどれほど地下３階に持って行けるか検討する必要がある。 また、現在は会議室や個別の相談室でスペースが区切られているため、書庫も含め全体のスペースの見直しの中で調整していく。
都市計画課長	①P１項番２について、「街づくり支援部は、主に事業者を対象としてサービス提供しており」とあるが、区民を対象とした業務がないわけではないので、「区民を対象としたサービスも多くありますが」など資料中に追記してほしい。 ②同じくP１項番２について、「街づくり支援部が移転する民間ビルと本庁舎との行き来を極力防ぐことが可能です。」の「極力防ぐことが可能です」を「最小限に抑えることができます」など言い回しを検討してほしい。 ③中野区役所のワークスタイル改革が表彰されたと伺っているが、その事例を参考にしてもよいのでは。
区役所改革担当課長	①②修正する。 ③中野区役所に執務スペースの視察に行ってきた。１階～３階を除いて全フロアは統一レイアウトで組まれている。
委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	中野区役所は、区民は受付までしか行けず、カウンターの後ろが執務スペースとなっている。区民が相談に来ると、要件によって案内人が職員を呼ぶスタイルになっている。相談対応が多い部署はカウンターから近く、少ない部署は遠いレイアウトになっている。区民から距離が遠いという指摘はあるものの、職員は勤務しやすい環境になっていた。 ただ、２～３階は港区役所の区民課の窓口のような体制。
副委員長（総務部長）	街づくり支援部の移転に関する合理的な説明がない。１６０名の職員が本庁に戻ってくる理由もわからない。職員への説明も丁寧に行い、置いてきぼりにならないように。民間ビルの借り上げについても適格性に懸念がある。
区役所改革担当課長	承知した。
委員長（区役所・デジタル改革担当部長）	議会で補正予算が議決されることが前提ではあるが、議会で民間ビルの借用が難しいという判断が下れば、再度練り直す必要がある。本案については、議会の議決が得られるということを停止条件付で了承でよいのか。

一同

承知した。

以上

民間ビルの借用に向けた不動産会社等との調整履歴

区役所改革担当

日時	相手企業	内容	紹介された物件
7月25日	47株式会社	賃貸借候補物件の紹介（メール）	PMO浜松町2・芝パークビル・芝大門センタービル
7月31日	47株式会社	賃貸借候補物件内見	PMO浜松町2・芝パークビル
8月12日	47株式会社	候補物件の賃貸借に向けた打ち合わせ（対面）	芝パークビル
9月30日	47株式会社	賃貸借候補物件の紹介（メール）	芝御成門タワー、菱進御成門ビルなど本庁舎周辺物件
10月6日	住友不動産株式会社	賃貸借候補物件の紹介（対面）	芝公園タワー、住友芝公園ビルなど港区役所本庁舎周辺住友不動産所有物件
10月14日	47株式会社	賃貸借候補物件内見	芝御成門タワー、菱進御成門ビル
10月15日	三幸エステート株式会社	賃貸借候補物件の紹介（対面）	世界貿易センタービルディング、三田国際ビルなど本庁舎周辺物件
10月24日	47株式会社	候補物件の賃貸借に向けた打ち合わせ（対面）	芝御成門タワー

5/12 13:00-13:50 部課長ヒアリング（子ども家庭支援部）

ヒアリング対象	
子ども家庭支援部長、子ども政策課長、子ども若者支援課長、保育課長、子ども家庭支援センター長、相談支援担当課長	
現状分析	
評価できる点	・幼稚園にとっては、身近に支所がある。 ・区民にとっても、支所で手続きできる。 ・支所と支援部の役割分担が一応だができています。 ・管理課に限らず、防災と地域コミュニティの両方をやっている協働推進課は、日本に誇るべき組織。 ・人材育成や相談部門においてケースワークできる。
課題を感じる点	・施設数が増え、H18 年度と状況が異なる。 ・新しい事業を行う際、どこの部署で取り扱うか、毎回調整が難航し、負担。 ・支援部内で、保育園の運営に口出しできる部署とできない部署があり、支援部内でも部署のゆがみがある。 ・保護者からのクレームや困難案件の転園について、矢面に立つのは支援部だが、指示出しは管理課を通さなければならない。煩雑であるとともに、管理課との間に温度差がある。 ・研修ひとつとっても、まずは全管理課に伺いを立て、管理課を通さないと全園に通知できない。
これからの方向性	・子ども向け施設をまとめて取り扱う部署を作れるとよい。 ・全園長を子ども施設指導係と兼務させたい。（人事課に相談済） ・保育一課（〇〇地区）、二課（〇〇地区）…などと分けるか。 ・運営と管理を分けた組織体系にするとよい。 ・可能な限り、12 月を待たずになるべく早く具体的なプランを固めたい。組織案を子ども家庭支援部から出していただけるとよい。
その他	・H18 年度時点は、人事評価制度が導入されたばかりだったので、一人の課長の組織下に多くの園長を配属させることができたが、自己申告制度が確立した今は難しいので、人事評価のやり方も変えるべき。 ・児童館の直営をいつまで続けるか、施設の規模に応じた調整などの問題が関わってくる。

ヒアリング対象
産業振興課長、税務課長

現状の確認	
産業振興課	・支援部の業務：区長連関係のイベント、区民まつり、補助金対応、補助金給付に伴う実態確認（祭りの視察など）、区長用のあいさつ文の確認。 ・支所の業務：商店街主体のイベント、イベント時の商店街対応、あいさつ文作成。 ・管理課との関わりは薄い。道路占用時も、長年のルーティンワークなので、まちづくり課の担当者と直接やりとりしている。
税務課	・支所での区民からの相談等の受付は、電話対応で解決できている。 ・支所側の対応スキルが下がった話は聞く。

現行体制で評価できる点	
産業振興課	・役割分担が明確なので、全体を広く見られる。
税務課	・支所で申告できるので、繁忙期でも税務課の窓口は混まない。

現状への意見	
産業振興課	・補助金は一か所で審査するからこそ公平にできる。5支所に分けてしまうと、統一するのが難しい。 ・同団体に東京都も補助金を出していることがあり、その折衝が煩雑。一か所で集約しているからこそ処理できる。

スペースの問題について	
・産業振興課は、産振センターに移ったが、課長の行き来以外は、特に問題ない。会議室に困らないことと、商連などと近いのがよい。 ・産振センターでも、新たな組織が入れる空きスペースはなし。 ・税務課は、専用システムさえ動かせれば、別の場所でも業務可能（システム配線等の物理的問題が解決できれば、セキュリティ上は移設可能と情報政策課に後日確認）。 ・人権・男女平等参画担当が芝港支所（リーブラ）に行くのは賛成。	

その他

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・区民センターを条例所管の管理とすると、その条例所管課は、事故対応等のために長時間、連絡がつくように配慮しなければならないので、負担増。・地域振興課地域振興係（部庶務係）は、事業（花火と葬儀）を所管するようになり、負担が大きくなっている。他で引き取り手がないからだろうが、本来、部庶務は庶務だけやるべき。・現在、コンビニ交付できないものについても、手軽に設定が変更されるなら、コンビニ交付を拡大する方向で進めるべき。 |
|--|

ヒアリング対象
街づくり支援部長、住宅課長、建築課長、土木課長、土木管理課長 ※都市計画課長は欠席

要旨
・技術者育成、キャリアパスの仕組みに課題あり。 ・フレキシブルな人事配置を可能にすることが必要。 ・まちづくり課は残したほうが良い。

課題	・企業からどこに問合せすればよいのか分からないとの声。 ・5支所に均等割したものの、実際は支所ごとに業務量が異なる。 ・各支所で同じ種類の設計（公衆便所等）を行っており非効率。 ・マンション課をどこに置くか。 ・技術者がきちんと育成され、評価されるといった環境でない。そのせいで離職する人も。 ・人により残業の多い、少ないがある。 ・住宅課は、業務が増加している。保健福祉係との連携という、新しい業務も追加された。とはいえ減らせるものがない。 ・日々の業務に追われて、専門性を持つモチベーションが高められない。 ・支所と支援部の関係性が明確でない部分がある。イレギュラー案件が発生した際、まちづくり課で対応の統一を図るのは難しいため、支援部が指揮をとってくれるとよい。
よい点	・民間と異なり、技術者もジェネラリスト的な仕事ができる。 ・まちづくり課があることで、課長の判断で迅速に意思決定できる。 ・維持から整備まで支所で行える（以前は維持のみだった）。
解決策	・まちづくり課は残したほうがよいのでは。設計から維持管理まで支所で経験を積み、その後、開発に携わって事業者も指導できるスキルを身に付ける、というキャリアプラン。 ・指揮命令系統は本庁とつなげた上で、勤務場所は支所、と整理して、繁忙支所に人を柔軟に動かせるようにする。 ・建築課では、法令に合致するかを審査するのみで、クリエイティブな業務ではない。ただ、必要な知識をつけられるので、その間にその知識を活用できる機会があると、モチベー

5/13 16:30-17:00 部課長ヒアリング（街づくり支援部）

	ションが保たれる。
その他	・占有・掘削については前倒しで改革を実施したい。

ヒアリング対象
街づくり事業担当部長、開発指導課長、再開発担当課長、街づくり推進担当課長、地域交通課長

要旨
・まちづくり課は全支所には必要ないが、執行権もあり区民サービスの観点で業務配分も検討しながら残すべき。 ・執務スペースについては、本庁5階にスペースもあるので外に出さない方がいい。 ・若手職員は、自分の力が発揮できず思っていたものと違うと感じている人が多い。

支所全般について	・支所制度は弊害が多い。 ・技術者のスキルが下がっている。 ・支所によって仕事量が違う。 ・若手職員は、支所から支援部に行って、自分の力が発揮できず思っていたものと違うと感じている人が多い。 ・業務が何でも支所に降りてくる。 ・5支所にまちづくり課はいらない。土木事務所も3か所で十分だった。
管理課について	・管理課施設運営担当について、例えば保育については、スキルのある職員が配置されないと機能しない。ただ、区民からすれば本庁に行くより支所に行けば手軽に相談に乗ってもらえるという意味でいい。専門的なスキルは必要。 ・施設を建築する際は、その時だけでも建築専門の職員を付けたほうがいい。
まちづくり課について	・企業は調整のため5支所に行く必要がある。5支所とも意見が違うなどの弊害で企業側は不便に感じている。 ・区民サービスの観点からいうと、まちづくり課は地域からの要望をすぐに応えることができる。土木事務所だと本庁の課長の決裁が必要になっていた。 ・まちづくり課に2～3名土木担当がいるが、支所改革の際、整備部門と維持部門に役割を分けた。内容は道路、公園の維持整備であり、工事がなかった。公園担当と道路担当で分けて、それぞれ公園法、道路法を覚えるという組織体制のほうがいい。

その他	・地域交通課は、ちいばす、レインボーバスの事業は支援部で行っている。放置自転車関連で問合せがあった際にすぐに現場に駆け付けられるのは支所のいいところ。 ・ちいばすの5ルートの変更は難しい。麻布東ルート平日を2便から1便に減らした。区民が少なく影響が少ないルートでも苦情が多かった。 →ルートを増やすと、本数と運転手の問題がある。（再開発担当課長） ・土木ラインは2名部長配置してもいい。人員と業務の再配分が必要。
執務スペースについて	・土木ラインは外に出さないほうがいい。 ・5階はスペースに余裕がある。

ヒアリング対象

福祉施設整備担当課長（避難行動要支援者対策担当課長）、高齢者支援課長、生活福祉調整課長、国保年金課長

要旨

- ・支所は制度が、支援部は現場が分からない。
- ・支所—支援部の関係性が悪い。
- ・支所—支援部間で職員を交換するとよい。
- ・保育園長がヒアリングすると、当該保育園長の権限が大きくなりすぎる。管理課長が行う意義もある。

総合支所制度のよい点

- ・区民がアクセスしやすく、利便性が高い（国保年金課）。
- ・地域に説明する際、協働推進課が町会の情報を一括して持っており助かる。協働推進課は、町会とのパイプ役としてうまく機能している。（福祉施設整備担当）
- ・保育園長ではなく、管理課長が自己申告のヒアリングすることで、普段話せない話ができている。

現在の課題

- ・いきいきプラザについて、管理課は制度が、支援部は現場が分からない。とはいえ、管理課は保育園、児童館と多くの施設を取り扱っているので、現場のすべてを把握することは難しい状況。一方、現場を把握できない支援部で、支所で発生した対応困難案件も難しい。
- ・各区民課で対応を統一しなければいけない。
- ・支所では、目の前の業務に忙殺され、根拠まで理解することが難しい。支所でも、専門性の低下が見られる。
- ・支所—支援部の関係性が悪い。支援部でも、異動したての職員も窓口対応しなければいけないので、支所からの電話相談に対応している余裕がない（一通り対応できるようになるまでに5か月程度かかる）。（月1で支所—支援部の会議を行い、コミュニケーションを図っている例も）

解決策（案）	・施設管理を一つの部署に集約化させる。 →ただし、事故や瑕疵があった際、一括管理だとその部署の負担が大きくなる。 ・1週間程度を目途に、支所—支援部間で職員を交換する（国保年金課）。 ・指揮命令系統を一本化し、本庁も窓口勤務も、同一の課の担当制とすることで関係の改善を図る。 ・支所ごとに異なる判断をする可能性があるため、判断を要するものを支所業務に残さない。 ・場所としての支所を活用しつつ、支所業務を「本庁と区民をつなぐ」こととする。H18の区役所改革前よりも、区民の要求を吸い上げられており、事業が増えているので、支援部に人数はH18時点より増やす必要がある。
その他	・いきいきプラザは、R9.3で指定管理期間終了。役割分担のターニングポイント。 ・課長一人当たりが所管する適正職員は何人か、人事課に確認したい。指揮命令の仕方よりも人事評価が課題。ヒアリングで忙殺されるともったいない。 ・保育園長がヒアリングすると、当該保育園長の権限が大きくなりすぎる。 ・生活福祉調整課は、他部署と異なり調整課であるため、月2回の係長会を活用しながら比較的スムーズな運用がされていると思う。

ヒアリング対象
地域振興課長、国際化・文化芸術担当課長（ウクライナ避難民支援担当課長）、観光政策担当課長、文化芸術事業連携担当部長

要旨
・総合支所制度を導入したことで、地域との距離が近くなったのはよいが、職員の専門性の低下、地域事業における地区の分断、事業検索の難しさ、各支所への個別調整の手間、といった課題がある。 ・協働推進課は、町会ほか地域の人とやりとりするのみとし、支援部に人を集約化するとよい。

総合支所制度のよい点	・区民との距離が近くなった。 ・すぐに町会・警察との打合せをセッティングするなど、協働推進課が地域との強固な関係性を築けている。 ・職員自身が地域へ出向いているので、地域の人でも職員の働きを認めている。
総合支所制度ほかの課題	・5支所に職員を分割したことで専門性が低下した。 ・協働推進課では、地域事業が負担になっている。区民は、地区をまたいだ事業に参加できない。 ・支所ごと、部署ごとに事業を展開しているので、カテゴリーごとに検索しづらい。 ・所管が明確でない広聴について、5支所すべてに確認しなければならない。新規事業を行う際も、各支所、各職層で何度も説明の機会を設けなければならない。 ・各支所で行っている類似事業、重複事業を整理する。 ・ひとつひとつの仕事を丁寧に行っているが、港区は積極的に先端的事業を取り入れており、事業は増える一方であるため、どこかで今後の方向を整理しなければいけない。 ・指定管理の事務を人員とともに条例所管課に移管する（自己申告ヒアリングの実施方法については別途検討要）。 ・地域振興課とは別に、庶務に特化した地域施設管理課を設置する。
解決策	・協働推進課は、町会ほか地域の人とやりとりするのみとし、支援部に人を集約化する。キスポート財団の関わり方を整理した上で、各地区の地域事業はキスポート財団に集約化する。

5/27 9:45-10:35 部課長ヒアリング（産業・地域振興支援部②、文化芸術事業連携担当）

その他	・委託事業者に頼りすぎると、自分たちでイベントを行うノウハウを失う。 ・赤坂地区総合支所の管理課を縮小できれば、文化芸術担当を移転させるか（キスポート財団に近い）。 ・札ノ辻スクエアは8階に使用していないスペース（コロナ禍の経営相談用待合室）がある。ロビーは消防法の問題があり使用不可。 ・昭和電工をサテライトオフィスとして利用することを検討中。 ・本庁では、地下3階の文書保管庫分、調整の余地がある。 ・区長がマンション課を気にかけている。
-----	---

ヒアリング対象

環境リサイクル支援部長、環境課長、地球温暖化対策担当課長、みなとりサイクル清掃事務所長、

要旨

- ・公害、たばこ業務に苦戦している様子。支援部と業務の押し付け合いになっているので、案件によっては業務委託も一つ。
- ・緑化推進はまちづくり支援部との兼ね合いが多い。環境課に所属しているのが適切なのか疑問に思うことがある。生物多様性は環境政策と合わせて考えると親和性があるように思えるので、組織体制の検討が必要。

支所について	・支所からすると公害対応に苦戦している様子で、支援部と業務の押し付け合いになっている。特に麻布支所には反社会勢力と思われるものが多い。 - 複雑案件については業務委託をするのも一つだと思う。 ・クリーンキャンペーンは現在の役所任せではない風潮があるからこそ地域ぐるみで取り組むことができている。 ・公害とたばこ業務について、支所の対応がよくないのという理由で環境課に直接問合せが入ることもある。ただ、協働推進課には即時に現場対応してくれているのでありがたい。 ・喫煙所の密閉化についても、ノウハウは支援部が持っているので、支所は維持管理だけしますよの精神。 ・古着の回収ボックスの設置など引き続きお願いしたい。 ・協働推進は新しいことをしないことが根付いているので、思いきって支援部に引き上げてもいいかもしれない。
その他	・新技術を施設に整備するとなった時に、施設所管課は初めてのことなので抵抗があるようだ。 ・緑化推進はまちづくり支援部との兼ね合いが多い。環境課に所属しているのが適切なのか疑問に思うことがある。 ・生物多様性は環境政策と合わせて考えると親和性があるように思える。

ヒアリング対象
芝地区総合支所長、管理課長、協働推進課長、区民課長、生活福祉担当課長

要旨
・支所と支援部の役割分担、連携に時間がかかっている→業務のおしつけあい。 ・【管理課】各施設を支援部にまとめたほうが合理的。支援部が施設を直轄したほうがいい。 ・【区民課】異動したての職員が専門的な業務を行うのは荷が重い。窓口支援員は、一般職員よりもスキルがある人もいるほどスキルが向上している。

区役所改革全般について	・区役所改革の展望について、今後どうなっていくか職員は心配している。段階的に情報共有が必要だと思う。
支所について	・区役所との関係が薄くなるのではと地域から心配の声が寄せられている。特に協働推進課。 ・町会・自治会をがっかりさせないという前提であれば、協働推進課は重要。 ・例えば道路の陥没案件でも支所と支援部の役割分担、連携に時間がかかっている。 ・地域事業については、令和9年4月に全カットするのではなく、段階的に減らしていく予定。 ・【管理課】いきプラ、保育園など、各施設を支援部にまとめたほうが合理的。支援部が施設を直轄したほうがいい。 ・地域事業の必要性がみえないので、予算の支所枠も無くしていいと思う。 ・ふらっと相談できる窓口は区民からしても安心できる。 ・技術職職員のスキルが伸びていない。 ・DX化を推進しているが、区民は対面での相談を望んでいる。 ・【協働推進課】指揮命令系統の整理で、公害、たばこ対応業務は支援部に集約予定とのことだが、各業務についてスキルアップしたいと思っている職員もいるので、抜本的に集約するのはどうか。 ・【協働推進課】協働推進課の業務は多岐に渡るが、職員は「そういうものだ」と当たり前に仕事をしている。 ・【区民課】異動したての職員が専門的な業務を行うのは荷が重

	い。窓口支援員の育成について、相談対応の慣れでスキル向上に繋がっている。一般職員よりもスキルがある人もいる。
その他	・生保は対象が約2,000世帯ほどあり管理しているが、地域ごとに人員配置して丁寧なケース管理ができるか懸念がある。

ヒアリング対象

総務部長、総務課長、人権・男女平等参画担当課長、人事課長、契約管財課長

要旨

- ・現在の分散型の体制（支所制度）を集中型にした際の業務にかける人員配置についてしっかり議論してほしい。
- ・支所には対応頻度が少ない業務に関してのノウハウがない。
- ・支援部と支所との業務の押し付け合いになっている。

区役所改革
全般に
ついて

- ・平成18年度の区役所・支所改革の際は、組織と定数をもとに体制を検討していたので、人事課と密に調整してもらいたい。
- ・生成AIについて、今の仕事の仕方を前提とせず、AIに取って代わる業務について検討してもらいたい。
- ・分散型の現在は支所職員が増えているが、これから集中する、デジタル化することになると、人は減る方向にいくと思っている。その上で必要なサービス、今までにないサービスに人員を増やすことはあるが、集中化することによる減、その他の要因によって必要になる人員は区別して議論してほしい。

支所に
ついて

- ・総務課と管理課については、交流経費、後援名義、見舞金事業など連携が多いが、柔軟に対応できている。
- ・年度当初に発生した情報公開請求にかかる各所管課との調整でも分かるように、支所には対応頻度が少ない業務に関してのノウハウがない。
- ・支援部と支所との業務の押し付け合いになっている。
- ・区民課について、DXでの対応が難しい区民のための窓口設置は無駄だと思う。ハレーションが起きる可能性が高いが、対応が難しい区民は本庁に行くという体制になればいいと思う。
- ・輪番で行う支所持ち回りの事業は5年ごとに行うものであり、前担当者がいない中での対応は効率が悪い。
- ・支所毎で予算が分かれているので、事業変更など予算を動かす際の手間がかかる。

執務スペースについて	・全ての職員が本庁に戻ってくるのはスペースの問題がある。支所に空いたスペースの有効活用が重要である。 ・9階、10階の大会議室を分けることはできないかと思っているが、床面積も含めた建築計画をたてているので、難しい。
その他	・ふるさと納税に関しては、専管組織をつくったほうがいい。寄付、返礼品、税控除など総合的に判断した上で産業・地域振興支援部がいいのではないかな。 ・債券管理の専管組織についても検討してもらいたい。 ・専門職は相談、能力が保たれるので一か所に集約したほうがいい。 ・人権・男女平等参画担当は支所との連携はほとんどない。 ・犯罪被害者支援条例をつくるにあたり、支援員を設置する必要がある。支援員が福祉総合窓口に出向き、区民から話を聞くのはどうかという話をしている。

ヒアリング対象
保健福祉支援部長、保健福祉課長、介護保険課長、障害者福祉課長

要旨
・専門性と、支所—支援部の関係性に課題がある。 ・窓口の利便性・地域との関係と、集約化による専門性の向上を両立するための方法を模索する必要がある。

総合支所制度のよい点	・地域との距離が近い。 ・簡便な手続きを支所の窓口で済ませられる。
総合支所制度の課題	<専門性について> ・支所により専門性がさまざま。支援部経験者も少なくなっており、支所のほうで「自分で調べる」という意識が薄くなっている。支所によっては、支援部から出向いて指導しているケースもある。 ・以前、支援部—支所で異動のローテーションを試みるも機能しなかった。 <支所—支援部の関係性について> ・同じ質問を各支所から受けると、支援部も辟易してしまい、支所と支援部の仲が悪くなる原因となっている。 ・支援部から支所に事業等を依頼する際、5支所×各職層に説明しなければならず、多大な時間がかかる。 ・支所—支援部の枠組みの場合、支所のほうでは、あくまで目の前の業務を分かる範囲までやる、という意識となってしまう、本来取り組むべき分野の問題を自分事として捉えられないのでは。 <その他> ・支所ごとに対応を合わせるのが負担となっている。 ・地域事業は、別地区から参加できない課題がある。

解決策	・ 指揮命令系統を見直すこと。支援部に集約化すべきかは要検討という意見がある一方、例えば障害分野については、複数人で集まり検討すべきケースがあるという意見もあった。 ・ 町会自治会との関係を損なわないようにする必要がある。民生委員の選出にも町会自治会が関わっているので、協働推進課が入口になるとよいのでは。ただし、単純に移管元と移管先で「課の業務が減った、増えた」という捉え方にならないようにする。 ・ 福祉総合窓口の支援員の方式を取り、簡単な案件は受け付けるが、複雑な案件は専門部署に回す、また窓口ではなく家から相談できるようにする、などとするとよいのでは。分野ごとに最もよい方法を決めていけるとよい。 ・ ジョブローテーションをうまく活用し、支所—支援部どちらも経験できるようにするとよい。
さらなる課題	・ 複雑な相談事は本庁で一括対応できるとよいが、一部それをよしとせずコントロールできない来庁者がいる。 ・ 本庁の部署から、窓口担当を作成しても、人数が少ないことには変わりがないので、一気に問題は解決しない。また、対象者によっては同一の職員が対応することが大切なケースがあり、頻繁に担当が変わるのも考えもの。
その他	・ 近日、昭和電工に視察に行く。 ・ 町会自治会としては、協働推進課の職員にまちの変化に気づいてもらうため、5年ではなく10年ほど配属を続けてほしいという要望がある。

その他	・いきいきプラザは、R9.3で指定管理期間終了。役割分担のターニングポイント。 ・課長一人当たりが所管する適正職員は何人か、人事課に確認したい。指揮命令の仕方よりも人事評価が課題。ヒアリングで忙殺されるともったいない。 ・保育園長がヒアリングすると、当該保育園長の権限が大きくなりすぎる。 ・生活福祉調整課は、他部署と異なり調整課であるため、月2回の係長会を活用しながら比較的スムーズな運用がされていると思う。

ヒアリング対象
芝浦港南総合支所長、管理課長、協働推進課長、まちづくり課長、区民課長

要旨
・管理課での主な課題は、施設運営体制に関する専門性の不足、支所間での標準化の必要性、保育士に対するヒアリングの難しさ。 ・まちづくり課での主な課題は、支所職員の指示待ちの姿勢、業務の属人化。 ・区民課での主な課題は、業務の属人化と支所と支援部の関係性の曖昧さ。 ・解決策として、一元化・集約化の案が出る一方、逆に非効率に丁寧さを感じる区民もいるため、分野により適応の可否がある。支所と支援部を数年おきに異動する案も出された。

総合支所制度のよい点	
管理課	・指定管理者との関係は、現在比較的うまくいっており、定着しつつある。ただし、現在の施設運営担当係長に高齢者支援課の経験があったことが影響している可能性がある。
総合支所制度の課題	
管理課	・現在、5支所に分かれて施設運営を担当しているが、担当者が少人数であるため、各施設のノウハウや事業者指導の専門性が十分とは言えない。特に、事故発生時の対応や指示出しには経験が必要であり、施設運営担当係長自身に経験がないと、OJT や職員指導も難しい。一か所に集約すれば、スケールメリットが期待できる。 ・拠点が分かれていることで、支援部が各支所に個別説明を行う必要があり、支所間で足並みを揃えるのも困難。 ・保育士がヒアリングすれば状況把握はしやすいが、課長として人事管理ノウハウはあっても、女性中心の職場やシフト管理、人間関係への適切なアドバイスは難しい。
まちづくり課	・5支所に分かれたことで、支所職員からすると「支援部に言われたらやる」「やらされている」意識となっている。かつては自発的に動く姿勢があったが、今は薄れている。 ・各支所の業務は、属人的な技量や経験に依存している。特に橋梁設計は、知識がないと業者からの成果物を点検できない。将来に向けた知識の継承が課題。 ・支援部にとってはその指示を支所に守らせるのに限界があり、コントロールタワーとしての機能が十分に果たせていない。

	い。 ・支所ごとの業務量が異なる。
区民課	・支援部と支所の両方を経験している職員が少なく、特定の人に業務が集中してしまう。 ・支所と支援部の関係が不明確。支援部は、指示はするが責任は取らないという印象。
今後に向けた提案	
管理課	・学童の入会事務は管理課が担当しているが、保育園は区民課が担当。学童も区民課で一元的に扱えるとよいのでは。 ・区民協働スペースの受付業務は、担当部署間で日ごとにエクセル表をメールで共有しており、手間がかかっている。地域振興課で一括管理し、コールセンターに委託して受付業務を集約すればよいのでは。区民がスマホで予約できる仕組みがあれば、さらに効率的。
まちづくり課	・新人職員を育てられる係長が必要。現在は、浅く広く業務をこなしているが、橋梁専門の係長を設ける、支所業務を一か所に集約するなど、分野を絞って業務をする。
協働推進課	・防災訓練は、防災課がメインとなるのがよいのでは。 ・タバコと騒音問題は、地域差が発生しないので、環境課に一元化でよいのでは。 ・町会自治会としては、協働推進課の職員にまちの変化に気づいてもらうため、5年ではなく10年ほど配属を続けてほしいという要望がある。
区民課	・それぞれが当事者意識を持つため、支所—支援部間で2年ごとに異動を繰り返すなど、経験を平準化するとともに、支援部側も専門性を育む必要がある。 ・「窓口開庁時間を短縮したい」といった自分のことだけ考える意識を防止するため、全体を俯瞰して調整する組織が必要。
その他	
・町会自治会業務は、芝浦港南地区の中でさえ地域特性があるので、地域振興業務を集めるのは難しい。 ・特に高齢・障害分野では、専門性の高い丁寧な対応が求められ、区民は「対面でじっくり話を聞いてほしい」「逆に非効率こそいい」というニーズを持っているため、単純な効率化やDXでは対応しきれない。また、申請の中で相談が出てくるので、相談だけ支援部などうまく切り分けることはできな	

い。統合も分散もメリット・デメリットがある。現体制にも意外な利点がある可能性がある。

- ・伝統文化交流館については、地元住民にとっては総合支所が運営しているという安心感があるが、将来的に関係者がいなくなった場合は、支援部への移管も検討するとよいのでは。現在の委託先も十分なノウハウがあるとはいえない。
- ・近日、昭和電工に視察に行く。

ヒアリング対象
みなと保健所長、生活衛生課長、健康推進課長

要旨
・現在保健師は人手の問題もある中事務職の業務も行っている状況にある。保健師として活かせるような仕組みづくりが重要。 ・保健師のニーズは高くなっているので、支所に輪番で勤務しなくていいのであれば、高齢者支援、保健福祉、障害、子ども家庭センター、児童相談所など各箇所への適正配置がしやすくなる。支所は他の施設と少々色が違う。

区役所改革について	・改革を行うに当たっては一長一短の意見が出ると思うが、区役所改革担当の考えを第一にしてもらっていいと思う。
支援部と支所の関係について	・何か依頼するときは、必ず1支援部対5支所の構図ができてしまっている。 ・支所の良さは地域との関係の近さがあるが、業務がスクラップできずビルドばかりになっている。見直すいい機会だと思う。
保健師について	・保健師に関しては、人材育成と密接な関係にあると思う。人材育成方針は昨年度更新しているが、区役所改革との関連性はあるのか。保健師は医療専門職なので、国から育成計画をつくるよう方針が出ている。健康推進課で作ったことがあるが、組織としては勝手に作ったという扱いになっており、認められていないという現状がある。一方で保健師が働ける職場は増えており、需要が高くなっている。この現状の中、港区は他の自治体に比べてガラパゴス化（競争力が失われている）している。 ・現在アンケートを実施しているかと思うが、末端の職員からでてくる意見は、全体的な体系についてではなく、直面している課題ばかりだと思う。→個人的なわがままにすぎないのでは。背景にある国の政策を理解されないまま進んでいることに問題意識をもっている。 →人材育成と関連付けは重要だが、現在の課題については人事課も認識していないと思う。組織の指揮命令系統を変えるだけでなく、人・場所にも注視し、結果的に人材育成に関連づけるよう調整していく。 ・現在保健師は人手の問題もある中事務職の業務も行っている状況にある。保健師として活かせるような仕組みづくりが重要。 ・保健師は入庁した後、主任までに地区活動、母子保健、感染

	症対策事業の担当、その後政策形成を経験する。この流れを知っている職員がほとんどいないので、保健師に行政保健師としての働き方を実現できるためにもそのための職場を提供できればいいと思う。 ・ 障害者福祉課は非常に専門的な業務を行っているが、職員のレベルが低いと思う。総合支所の職員のレベルも本庁の職員のレベルも下がっていると実感している。 ・ 支所に輪番で勤務している保健師の27名中20名程度が3～4年目の職員のため、窓口支援員を育成する体制がとれていない。 ・ 保健師のニーズは高くなっているので、支所に輪番で勤務しなくていいのであれば、高齢者支援、保健福祉、障害、子ども家庭センター、児童相談所など各箇所への適正配置がしやすくなる。支所は他の施設と少々色が違う。
その他	・ 生活衛生課の職員は専門的な部署ということもあり、詳しい職員が多い。

ヒアリング対象
管理課長、協働推進課長、まちづくり課長、区民課長

要旨
・組織体制が分散型になっているので、職員の育成が弱まっている。 【管理課】 ・仕事の降ろされ方が支援部からと支所からのものがあり不効率。連携が取れているようでとれていない。 【協働推進課】 ・町会・自治会に付随する事業が多いので環境美化、防災など分野ごとの業務を支援部に戻すのは得策ではない。 ・補助金、募金など事務の煩雑さを感じる面もある。申請受付対応だけであれば問題ない。 【まちづくり課】 ・占用・掘削は課題認識を持っている。 ・支所制度の利点として、支所内の各課長と相談がすぐにでき、初動対応が早くなることがあげられる。 【区民課】 ・区民課長決裁の業務について、5支所で考えに相違がでてきてしまう。 ・支所制度の一番の問題は技術の継承とよく聞くと、申請件数が支所によって偏りがあるために、支所によって対応に差があることであると思う。

区役所改革について	・自己申告の場で、支所改革が始まった時は園の様子をしっかりと把握してくれていたが今は違うという声があった。（保育園） ・分散型になっているので、職員の育成が弱まるのは必須。 ・今まで培ってきた良い部分をどう残していくか。職員の疲弊をどう解消していくか。 ・技術職は職員とのコミュニケーションを望まない人が多いかもしれないが、第一優先は区民のためなので、それに沿った体制が重要。
	【管理課】 ・情報がちゃんと支援部に伝わっているかわからない。 ・仕事の降ろされ方が支援部からと支所からのものがあり不効率。連携が取れているようでとれていない。 ・事務が苦手な人でもサポート体制が必要（保育園、児童園） ・情報公開請求について、総務課が仕切れていない。都合がいい

支所について	いように使われている気がする。 ・人事管理と施策調整は本庁、施設の現場対応については地区施設管理課の組織体制でもいいかもしれない。 【協働推進課】 ・支所は地域との距離が近い。区民からは行政は自分のことを見てくれているという意識を持ってくれている。 ・補助金、募金など事務の煩雑さを感じる。 ・町会・自治会に付随する事業が多いので環境美化、防災など分野ごとに支援部に戻すのは得策ではない。 ・CC 大学事業を地域事業として支所に残すかどうか悩ましい。 ・タバコ、公害などの事業は支援部に戻すか否かで職員間で意見が分かれている。支援部に戻しても機動力が失われる恐れがある。 ・業務内容について、基本的にやらされている感は職員にはないと思うが、補助金はやらされている感がある。（申請受付のみであれば問題ない） 【まちづくり課】 ・占用・掘削は課題認識を持っている。 ・企業はインフラ整備の際、エリアによって各支所に行かないといけないという負担がある。 ・区民からの公園のイベント申請などは支所にあると便利。 ・道路・公園の業務は、職員の育成の面で現状維持がいい。 ・支所制度の利点として、支所内の各課長と相談がすぐにでき、初動対応が早くなることがあげられる。 ・電線共同溝工事について、ノウハウの蓄積が支所によって難しいので、本庁に集約したほうがいい。 【区民課】 ・区民課は一人の課長で多分野の業務を受け持っている。区民課長決裁なので、5支所で考えに相違がでてきてしまう。 ・支所制度の一番の問題は技術の継承とよく聞くと、申請件数が支所によって偏りがあるために、支所によって対応に差があることであると思う。 ・区民課の窓口サービス係の支援部は芝支所と言いながら、芝
---------------	---

	支所は支援部と分かれていない。芝区民課長の発言が芝の支援部として言っているのか、区民課長として言っているのかわからない→矢面にされている。 ・DX化がどのくらい技術発展するかが重要。 ・保健師は理想を持って入区する。まちに出て地域貢献したいのに、それができず辞めてしまう人が多い。
--	---

ヒアリング対象

児童相談所長、児童相談課長、相談援助担当長（2名）

要旨

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・保健所は一元集約を維持。・保健師の指揮命令系統を整理すべき。・本部から各窓口への持ち回りでの職員派遣型とすると、区民が来庁時、希望の職員がいない、という事象が起こる。 |
|--|

主な内容

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・福祉総合窓口で保健師を一元集約したが、支所に行く負担や業務の増加により、職員の負担が増している。保健師が区民課と保健所の2系統に属しているため、命令系統が混乱し、児童相談所としても連携が困難。保健師の独立性を確保し、保健師に過度な負担がかからないように工夫しないと、強固な福祉の体制を作れない。・この区役所改革の発端は、区長が組織内での保育園業務の取扱いを疑問視したこと。幼稚園業務は教育委員会で一元管理されているため、保育園も同様にできるのでは。・公務員不人気時代になり、5支所分割という体制に限界が来ている。支所—支援部と場所が離れていると、それぞれ経験していても、そのときの所属に染まるので互いの関係が悪くなる。一方、現在、地域との関係性は非常によい。・児童相談所は、1か所の集約体制を維持すべき。港区は、件数は多くないものの、相談内容が複雑という特徴があり、1か所に集まっているので複数人で検討できるメリットがある。ただ、サテライトオフィスとして別に1拠点設けると、出張場所に関わらず職員が効率的に仕事できる。・日時を決めて持ち回りで本部から人員を派遣する場合、区民が来庁時に希望の職員がいない可能性がある。また、オンライン相談窓口は現在ほとんど活用されていない。 |
|---|

ヒアリング対象
管理課長、協働推進課長、区民課長、管理係長、協働推進係長

要旨
・支所と支援部がお互いの立場を思いやれる状況にない。 ・ MINATO ビジョンの計画策定のために地域事業検討分科会を始めているので、地域事業の体制を変えることは調整が必要。 【協働推進課】 ・町会支援に付随する業務は切り離せないが、特に防災など専門分野は支援部に吸収したほうがよい。 【区民課】 ・障害に関する業務について、支給決定会議を支所で実施しており、区民課長が決定権を持っている。ただ、区民課長が福祉に精通しているわけではなく、5支所によって対応に差異がある状況。 ・どの係もベテラン職員が不足しており、知識の継承ができていない。

区役所改革について	・支援部も多忙なので、受付くらいは支所でやってくれないと回らないという思考になってしまっている。支所と支援部がお互いの立場を思いやれる状況にない。
支所について	【管理課】 ・情報公開請求について、支所で受付しているが、総務課との連携がとれていない。ノウハウが蓄積されていない。各支所任せではなく、支援部が責任をもってやってほしい。 ・広聴について、担当課割り振りについて区長室に相談してもそこまでは対応していないと言われる。過年度の対応を参考に対応している。 【協働推進課】 ・地域の人へのサポート体制が必要。申請書を提出してもらう際も、一緒に目を通して間違っていないか確認している。そういう意味では支所は必要な機能。 ・MINATO ビジョンの計画策定のために地域事業の検討分科会を始めているので、地域事業の体制を変えるのは避けてほしい。 ・子どもをはじめ地域の人が地元を好きになってもらうためには地域事業は重要だと考える。 ・薄皮一枚の仕事が積み重なったと思うくらい業務範囲が多くなっている。支援部に聞いても知識がない状況。

	・防災を協働推進課に残すのは反対。町会支援の一環で防災協議会を担うのは協働推進だと思うが、マニュアルの見直しの際に紐づく地域防災計画の知識が協働推進にはない。専門分野は支援部が出てくるのが自然。特に防災。防災課は防災協議会の役員会、総会に出てお知らせをするだけ。防災協議会の訓練にも来ない。 【区民課】 ・障害について、支給決定会議を支所で実施しており、区民課長が決定権を持っている。ただ、区民課長が福祉に精通しているわけではない。5支所によって対応に差異がある。 ・保育分野について、現在は幸いベテラン職員がいるので回っているが、電子申請の際、事務処理がアナログになっているので非効率。入力漏れで時々事故報告にもなっている。 ・生活福祉分野について、査察担当が病欠で不在なので課長が対応している。 ・窓口サービス係について、ベテラン職員が不足している。芝支所が支援部機能を担っているが、それにふさわしいベテラン職員が少なくなっている。 ・開庁時間について、労働人口が少なくなるのであれば短くしてもいいかも。土日やっていないのは港区と江戸川区くらい。平日の開庁時間を短くする代わりに休日開庁するので、サービスは下がらない、デジタル化が進んで役所に来る必要がないので、開庁時間を短くする旨の説明ができることが理想。 →開庁時間を短くしてもサービスが下がらない、短くした場合の残務処理がどのくらい減るかなどのエビデンスが必要。
その他	・港区の福祉のあり様には危機感がある。本来の福祉は区民が自立するためにあるもの。自立するために必要なことは、ただ要望を聞くだけでなく、法令に基づいた対応が必要になるが、今は苦情を治める対応になっている。 ・福祉職の人材育成計画をなぜ作らないのか人事にも伝えている。

ヒアリング対象
支所長、管理課長、協働推進課長、まちづくり課長、区民課長

要旨
【管理課】 ・施設管理業務は、現場に早く行ける以外メリットがないため集約が望ましい。 【協働推進課】 ・町会など地域の方々は、何でも相談できる体制が近くにあることに安心して いるため、地域防災協議会など地域との関連性がある事業の集約については 慎重に吟味する必要がある。 ・土木の視点だからこそ解決できる事案もあるため、土木職あて協働推進課長 のような体制も検討してほしい。

区役所改革 について	・どのような改革を行ってもデメリットは出るので、その中で して納得してもらえるような説明の仕方が重要。 ・支援部から協働推進課への異動であれば課題認識を持って業 務をやってくれているが、新規採用で協働推進課への配属はや らされている感が出てしまう。 ・協働推進課だけ守備範囲が広がっていない。 ・18年の区役所・支所改革の際、区長が全職員に説明をしてい たが、今回はやらないのかという声が挙がっている。
支所に ついて	【管理課】 ・施設管理、区長と区政を語る会など、無理やり5つで分けた 事業が多い。施設管理は、現場に早く行ける以外メリットがな い。判断に迷う場合は、他の支所に確認して部に通しているの で、効率が悪い。 【協働推進課】 ・総合防災訓練の在り方の見直しを。今が絶好の機会。 ・支所ごとに温度差があってはいけないので、環境分野の集約 は賛成。 ・町会など地域の方々は、何でも相談できる体制が近くにある ことに安心している。部にもっていくと困ると思う。 ・地域防災協議会は防災課に集約するのは心配。区は防災協議 会を捨てたのかと、見放されていると思われるかもしれない。 ・経由地としての協働推進課の窓口体制は廃止するべき。理想

	はオンラインと郵送だが、ただ受付業務だけなら問題ないだろう。 ・業務の範疇を超えている。一つ一つのノウハウが蓄積できない。職員の後ろ向きの姿勢が出てきている。 ・環境課所属の5年のうち3年勉強、2年支所に出向き現場対応などの体制もいいのでは。 ・区民の利便性は高くなったが、区民サービスに繋がったかは疑問。例えば、防災ラジオは実物をもらうまでに窓口で2回来てもらうことになっている。 ・今回の区役所改革の内容を町会へ周知するタイミングについて、地域にも納得してもらった上での対応がいいと思う。 ・自転車ヘルメットの業務、区民住宅の案内はやらされている感があるだろう。 ・協働推進課傘下に土木係があった時代はやりやすかった。土木の視点だからこそ解決できる事案もある。土木職あて協働推進課長のような体制。 【まちづくり課】 ・道路、公園の整備業務について、地域に根差しているので地域の意見を吸いやすいが、他の支所に比べて案件数が多いので、経験が浅い職員は大変。 ・維持業務は直営との信頼関係がある。コミュニケーション能力がないとへそを曲げられる。直営を残すのであれば、支所も残したほうがいい。 ・掘削業務は集約で検討中。職員間で判断基準が違う。それが先行してしまい、他の業務に支障が出てきている。同じ判断基準の設定が重要。 ・放置自転車対策業務は基本的に他の支所と形態が一緒なので5つに分ける必要はない。 ・電線共同溝工事は、5地区まとめて発注するものもあるので、集約したほうがいい。 ・協働推進課との横のつながりができたことはよかった。 ・人数配置について、支所すべて同じ人数だが、業務量が違うので調整が必要。 【区民課】 ・話せる窓口としての体制が一番のメリット。
--	---

	・職員は区民に対してではなく、支援部と支所の関係について愚痴を言っている。 ・国や都から降りてくる業務が多く、職員の負担感が増えている。
--	--

ヒアリング対象
防災危機管理室長、防災課長、危機管理・生活安全担当課長

要旨
・地域の方々にとっては防災は課題の1つにすぎないので、広い意味で地域の課題を受け止める窓口は必要。 ・防災課は事業を行うのではなく、マネジメント機能を特化した位置づけの方がいい。

区役所改革について	・区役所・支所改革の前から支所には地域活動係で防災事業を担っていたので、支所改革で支援部から5支所に防災の機能が分散したという理解はしていない。 ・数か月や数年単位で職員が支所で勤務するような体制がとれないかと職員と話している。
支所について	【防災課】 ・「地域のことは地域で解決を」を前提に、各支所の温度感はあるものの協働推進課が担ってくれていることは助かっている。 ・地域の方々にとっては、防災は課題の1つにすぎないので、広い意味で地域の課題を受け止める窓口は必要。この機能は弱めないでほしい。 ・帰宅困難者対策においても、各協働推進課が担ってくれており、災害を同時多発的に起こる問題なので、支所に残しておいてほしい。 ・管理課を廃止するのであれば、災害が起こった際の地区本部の機能をどうするか検討する必要がある。 ・防災課は事業を行うのではなく、マネジメント機能を特化した位置づけの方がいい。 【生活安全担当】 ・江戸川区で勤務していた時は、港区の本庁と支所のような体制だったが、やりやすかった。 ・現在港区で勤務しているが、支所には気を遣う。支所に多王してもらっている防犯カメラ事業の拡充についても、支所からは、丸投げされていると思われる。 ・生活安全担当での重要案件の際、地元の町会長や商店会長への根回しが必要な中、支所に相談したところ、快く受けってくれる協力体制は素晴らしいと思う。

	・警視庁では、本部に憧れる職員が多い。区役所も本庁に異動したい職員を集約する制度があればいいと思う。 ・指揮命令系統があれば、各支所への勤務体制は賛成。
--	--