

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」に係る検討状況等について

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」に係るこれまでの検討の経緯、目的、効果等について、職員説明会を実施しました。

今後は、町会・自治会等関係団体への説明を進めるとともに、1月中に開会予定の各常任委員会において検討状況を報告します。

つきましては、これまでの検討状況及び今後の対応等について、以下のとおり報告いたします。

1 職員説明会について

(1) 実施概要

ア 対象

全職員（会計年度任用職員含む。）

イ 実施月日、実施場所及び参加者数

	実施月日	実施場所	参加者数
①	12/15（月）	区役所本庁舎	73名
②	12/16（火）	麻布地区総合支所	14名
③	12/16（火）	高輪地区総合支所	31名
④	12/16（火）	区役所本庁舎	71名
⑤	12/18（木）	赤坂地区総合支所	28名
⑥	12/18（木）	区役所本庁舎	34名
⑦	12/19（金）	芝浦区民協働スペース	20名
		計	271名

(2) 説明会で出た意見

別紙1のとおり

2 町会・自治会等関係団体への説明について

各地区町会・自治会への説明に先立ち、令和7年12月24日に開催された令和7年度第2回港区町会・自治会連合会役員会において、区から同連合会役員の皆様へ説明を行いました。御意見等の概要は、別紙2のとおりです。

今後、各地区町会・自治会等関係団体に対して、別紙3の資料を用いて、丁寧に説明を行ってまいります。

3 これまでの議会報告の内容について

令和7年11月及び12月に開会された総務常任委員会における質疑等の概要については、別紙4に記載のとおりです。

なお、今後、各常任委員会において「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に向けた各分野における今後の方向性に関する報告を行う予定です。

4 今後のスケジュール（予定）

令和8年1月23日～30日

各常任委員会報告

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に向けた各分野における今後の方向性について

1月～2月 各地区の町会・自治会等関係団体へ説明

2月15日 広報みなどにおいて「将来に向けた持続可能な区役所への改革」について周知

3月 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の決定

4月 各常任委員会報告「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」

将来に向けた持続可能な区役所への改革に係る職員説明会 意見概要

No	質問	回答
1	平成18年度と比較して本庁舎で勤務する職員数はなぜ増えたのか。	平成18年度から指定管理者制度を導入するなど、常勤職員が担っていた業務を会計年度職員や指定管理者が担っていることから、本庁舎で業務を担う常勤職員が集約されるとともに、業務の増加に伴い組織が拡大し、人員も増えた。
2	民間ビル執務室内の設計や改修工事のスケジュールは。	移転対象候補は、街づくり支援部を想定しており、工事は約3か月、移転は令和8年末を予定している。民間ビルに限らず、部署集約は秋から冬にかけて集中的に進める。組織案は令和8年度に見直しを予定している。通常は1月に組織を決定するが、前回の区役所・支所改革時には、実施前年内に決定した例もあり、今回も見直しの時期は変更になる可能性がある。
3	総合支所の新しい使い方はどの部署で担当するか。	集約によって、総合支所に物理的に新たなスペースができるイメージがあるかもしれないが、階が分かれるなどで汎用的に使えない場合も多い。区民に資する場にも視野を入れ、区役所改革担当が中心となり、用地・施設活用担当と確認しながら進める。
4	区民から問合せがある可能性があるため、Q&Aを示してほしい。	職員向けQ&Aは展開予定である。
5	賃借予定の民間ビルには駐車場や駐輪場がなく、アクセス性の低下が懸念される。	区役所と同条件の物件を見つけることは困難である。シェアサイクルなどの工夫を検討している。賃借は恒久的なものではなく、初期は負担をかけることがあるかもしれないが、理解をお願いしたい。
6	総合支所業務が本庁舎に集約されると管理職の負担が増し、決裁の遅延やコミュニケーション不足などの課題が懸念される。担当課長の設置は検討しているか。	組織については、業務分担等の見直しの状況を踏まえて総合的に検討する。
7	回線などのインフラ整備を進める必要があるが、課横断的な統一課は予定されているか。	具体的な案はまだ出ていないが、ネットワーク関係については情報政策課と協議している。
8	区役所改革の検討中で、開庁時間の見直しの検討も行われているのか。	区民課長会で検討課題に挙がっていると認識している。
9	(仮称)維持課について、所属は部だが、総合支所で勤務しているということか。	ご認識のとおり。
10	今後のスケジュールは。	今後お示しする。
11	総合支所の窓口や機能を維持して、地域との関わりをどのように維持・向上させるのかが分かるよう、今後の資料に示せるとよい。	承知した。
12	改革が実現した場合、どのような効果生まれ、職員に波及し、若手職員が安心して港区で勤め続けられる環境をどのように整備するのか。	改革を通じて、福祉現場での経験、知識不足、孤立感や業務の偏りなど、職員アンケートで浮き彫りとなった現場の不安や課題の解消・解決を図り、持続可能な職場環境を実現していく。令和9年度末や改革の取組後も職員アンケートを実施し、今回の集約の効果を検証する。
13	分庁舎としてどこを借りるのか。	現在は芝郵便局向かいの建物を候補としている。
14	福祉総合窓口への影響が懸念される。本庁舎に集約すると職員が総合支所に不在となり、サービスが低下するのではないか。乗庁不要の窓口やDXの活用イメージはあるのか。	改革後において、乗庁者には各部への取り次ぎ等でお時間をおかけする場合は業務によっては生じるが、中長期的には質を向上させることで区民サービスを向上する。保育園入園はほとんどオンライン申請である。総合支所と支援部をつなぐ運用をどう改善するか検討が必要である。オンラインを利用しない理由も分析する。
15	福祉総合窓口のシステムについて、デジタル技術を強制的に使うような環境が必要ではないか。	デジタル技術を有効に活用する。
16	電話の問い合わせが多く、業務がひっ迫している。みなどコール等があるにもかかわらず、総合支所に単純な質問が寄せられる。問合せを中央で一元的に受ける仕組みを検討すべきではないか。	マイナンバーセンター設置などの取組を進めている。電話対応についても、人が行うのかAIが行うのか検討中である。AIの精度は向上しているため、窓口DX担当を中心にDXを推進する方針である。
17	夜間の店舗のごみの苦情対応を総合支所の協働推進課と行っているが、深夜帯なので青パトの存在は大きい。青パトは今後どうなるのか。	青色防犯パトロールの業務の集約については、各協働推進課と生活安全を所管する危機管理・生活安全担当と調整を進めているところであり、改革によって青色防犯パトロールの機能が損なわれることはない。
18	組織ごとの人数の割振りについて、大小あると思うが、どのように検討しているのか。	まずは、業務の役割分担を整理しており、業務量算定と併せて人員算定をしていく。人事課と調整の上整理していく。
19	管理課がなくなると、保育士の所属はどうなるのか。	子ども部門の所属となることを想定している。
20	一人の課長では管理が難しくなるのでは。	課題として認識しており、体制を検討しているところである。
21	職員の業務量が多い。夏場に高温注意報の中、自転車に乗って仕事をしている。不要な業務は削減し、業務量の削減を行うべき。	業務の効率化は今回の改革における大きな視点として、合わせて整理していきたい。
22	保健福祉係で障害担当をしているが、各総合支所でもかなりのケース数持っている。芝浦港南地区では、職員が育休等になると、一人で150件のケースを抱えたりする。ビルを借りて集約化することだが、人員算定は各総合支所の保健福祉係長が算定するのか。	現在、担当者会等で業務の整理をしている。業務の集約化により、部で一元的に対応することとなり、柔軟に対応できる。現時点で、民間ビルを賃借し、移転する組織は街づくり支援部を予定している。
23	決裁が本庁舎で一括となると、紙での決裁の場合、毎回交換便で送ることになる。	どうしても紙で処理する必要があるものを除き、電子化、オンライン化一層進めていく。
24	陳情対応は一度、協働推進課で受けてから部に回すということだが、今は業務を分ける人が受けているが、分からない人が受けることになると大変になるのでは。	基本的には部で対応する。協働推進課には「部に聞いてください」という言い回しにせず、一度受け止めていただきたいという主旨である。

No	質問	回答
25	自分は平成18年度の改革も経験しているが、あのときも時間がないということで、ある程度課長・係長辺りから話を聞いて、それで打ち切りとなり進められてきた。今回も令和9年4月とお尻を決めてということだが、前回のように「時間がない」でパッサリいかないで、末端の職員までの話をよく聞いて精査してもらいたい。	現場の課題を着実に解決するために、職員の声を丁寧に聞き取っていく。ボトムアップを意識していきたい。
26	現場の声を聞き、職員が働きやすい環境を作してほしい。悪いようには改革しないでほしい。区民も職員も納得するように進めてほしい。	分野ごとに各担当にヒアリングをして進めている。今後も現場の声を意識しながら進めていきたい。
27	意見を聞いてもらえることは理解したが、今後の具体的な進め方のスケジュール感を教えてほしい。	令和9年4月の新体制による業務開始を踏まえ、例年より早く組織を検討していく必要がある。逐次情報提供していく。
28	執行体制見直すのは理解した。人の移動もあり、業務の偏りができて、担当者は減少する中で、業務量が増加するのは大変である。一方で、今は無理やり業務を作り出しているところもある。そういうところもトップダウンで切り込んでやってほしい。	DXなどにより業務効率化も図りながら整理していく必要がある。
29	窓口サービス係でも専門知識の継承を課題として感じている。例えば、芝地区で戸籍業務を経験した職員を他地区の総合支所に配属しないと知識の継承は難しい。芝地区に短期間派遣するなども有効ではないか。人事の配置の仕方についても改革した方がいいのでは。	人事関係については、人事課と連携して検討を進めているため、意見を共有する。
30	難病、精神の手帳・自立支援医療、畜犬の業務は、ほとんどの自治体では保健所でやっている。保健所業務の見直しについても、一緒に議論してほしい。	保健所業務についても、整理をしている。
31	職員説明会での質問及び回答の内容を共有してほしい。例示に出ていない業務も多くあり、資料では分からないが、今後の検討によって整理されていくのか。	承知した。まずは業務ベースで整理しているが、事務分担に現れない業務も出てくるので、漏れないようにしたい。
32	芝地区総合支所の支援部機能について、今の現場の意見を聞いてほしい。	芝地区総合支所の位置づけについては、対応可能な範囲の中で検討したい。
33	分庁舎の移転のスケジュールを早めに情報共有してほしい。	情報を整理して、適宜共有する。
34	協働推進課業務に「部で完結する業務」とあるが、改革により業務を見直した後も、しばらくは従来どおりの対応を求めている区民が来庁する可能性がある。その場合の対応をどう考えているのか。	部へ取り次ぐという案内になる。但し、協働推進課には「部に聞いてください」という案内を「たらい回し」にせず、一度受け止めていただきたい。
35	一部業務は総合支所から本庁に戻るようになるが、総合支所という言葉自体は使い続けるのか。	区民へ浸透していることや今回の改革の主旨などを含め、現時点では変更は予定していない。
36	窓口サービス係は現状維持と見受けられる。平成18年度の改革で変更がなかったわけでもないのに、今回見直し対象になっていない。窓口サービス係の業務も専門性があるのに、考慮されていないのは理解できない。検討の土俵にすら上がっていないのはどういう判断なのか。アンケートした意味がない。	改革後、総合支所は「申請受付窓口、区民参画・協働の拠点としての役割」を担うことを予定しているが、窓口サービス業務は一切見直さないとしているわけではない。改善が必要な業務については、区民課長会等を通じて検討していただく必要があると認識している。
37	窓口で部の職員が対応というのは、各部から総合支所に職員が来るという意味か。それは輪番になるのか。また、部で完結する業務は、部へ案内するというのか。部で完結する業務の相談が来た場合は、電話やオンラインで対応するイメージか。部（本庁舎）に行ってくるかどうかは区民の利便性が下がるので気になった。	総合支所の窓口における職員の配置のほか、予約制の導入やオンラインの活用など、区民の利便性低下を招かない体制を検討している。
38	令和9年4月に異動対象になる職員は異動年数が継続になるのか、リセットになるのか。	人事関係については、人事課と連携して検討を進めているため、意見を共有する。
39	総合支所から支援部に人が行くと執務室の人数が減ることになると思うが、空きスペースの使い方、施設の使い方についての想定はあるか。	検討はしているが、一人あたりの有効面積を考えると、別の所属がそこに入るということも難しい。区民にも資する利用ができないか、考えている。総合支所で働いている人の執務環境の改善、書類発送等の作業スペースの確保などのほか、区民向けにアウトリーチをする拠点としての利用も想定する案はあるが決まっていない。業務量算定をしていく中で具体化していくことになる。
40	保育・子どもの部分について、部の職員が対応となっている。福祉総合窓口ではない係に所管が移ることになるのか。	保育課所属の職員が窓口で対応するのか、福祉総合窓口の職員が受けるのかを検討しているところである。
41	窓口サービスの部分は変更なしとあるが、検討の余地がないのか。このまま検討しないのは納得できない。また、管理課がなくなったら庁舎管理部門はどこが担うのか。	窓口サービス業務を一切見直さないとは決定しているわけではない。庁舎管理業務については、総合支所内の課に存置することを予定している。
42	庁舎管理機能について、区民課又は協働推進課どちらかになるのかについては、各課へヒアリングした上で決定することについていいか。	業務量等を踏まえ総合的に調整していく。
43	本庁各部というところのイメージだが、単純に職員が部の方に行って、それぞれ総合支所単位で仕事をするのか、それとも業務単位ごとに再編成してやるのかというのを教えてほしい。また、令和9年4月からやるということだが、案だということばかりを言うが、具体的なスケジュール感を教えてほしい。	現行の業務をどう役割分担するか、今年度中に調整したいと考えている。その上で業務量と必要な人員の算定を人事課と連携して調整する。スケジュールについては、周知や準備期間を考慮しながら、令和8年度中の関係条例の改正等を見据えており、それらに間に合うように庁内での意思決定を進めていく。
44	業務・役割分担を明確化していく中で適宜ヒアリングを行うということについていいか。議会で厳しい意見もある中で、スケジュールを巻いていかない間に合わないのでは。	適宜行っていく。
45	台場分室の扱いをどう考えているのか。また、案が案でなくなるタイミングがいつなのか。この案でほぼ決まりなのかと思うか、案を変えられるタイミングを教えてください。どんなスケジュールなのか具体的には分からない。	台場分室については機能の変更は予定していない。スケジュールについては、周知や準備期間を考慮しながら、令和8年度中の関係条例の改正等を見据えており、それらに間に合うように庁内での意思決定を進めていく。

令和7年度第2回港区町会・自治会連合会役員会 意見等概要

令和7年12月24日(水) 午後1時

出席者：港区町会・自治会連合会 清原会長、丸副会長、竹中副会長、丸山会計、櫻井監事、松坂監事
 港区 清家区長、大澤副区長、浦田副区長、新宮教育長、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

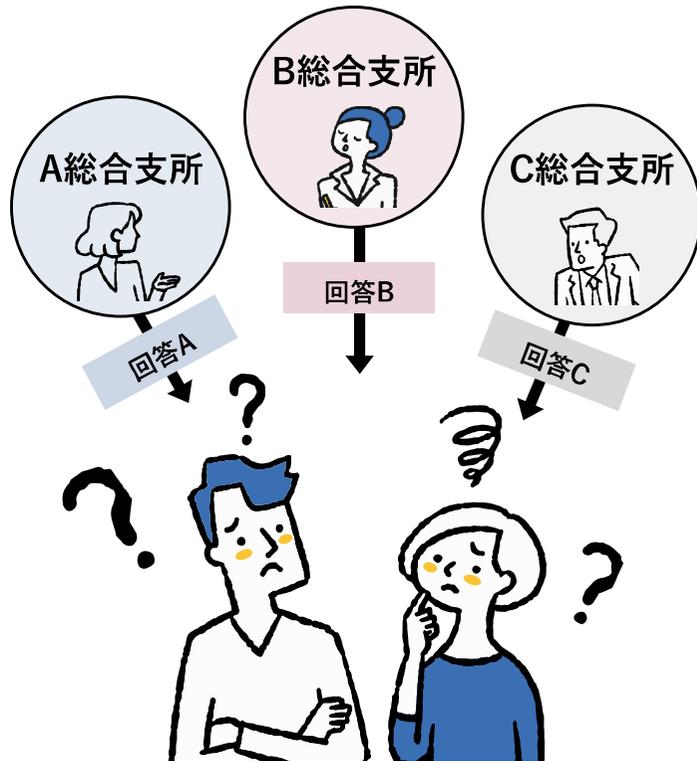
項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
1 区役所改革の進め方と事前説明の不足について	事前説明がないまま民間ビル借用や議会手続が先行したことへの疑問。区役所改革の目的、必要性を先に共有すべきとの意見。	情報共有が不十分だった点があり、地域への説明も不足していた。今回の区役所改革の取組は、区民協働は維持した上で、改善すべき点を改善していくことを考えているが、区民に影響を与えない改革と捉えていたため、説明のタイミングを誤った。
2 民間ビル借用の妥当性と費用負担について	多額の費用に区民の理解が得られない。既存・将来の空き施設活用の検討の指摘。	本庁は既に執務スペースがひっ迫しており、執務環境の確保には床が必要であることから、民間ビルを借用することを検討した。この借用は、恒久的な借用ではなく将来的な区有施設への移転も検討している。
3 総合支所機能・区民サービスへの影響について	窓口業務や町会対応が維持されるかについての質問。	住民票、戸籍、福祉に関する手続、町会対応などは引き続き総合支所で実施する。
4 保育・福祉・街づくり分野の集約の必要性について	苦情がない中、なぜ集約が必要かという質問。	現状の区民サービスに満足いただいている部門は維持しつつも、障害者福祉や保育は制度が複雑で少人数対応に限界があり、専門性不足から職員負担や退職も生じている。窓口利便性を保ちつつ、10~15名規模で専門性を共有し解決に導く体制整備が必要である。
5 今後の進め方について	各地区の町会・自治会向けの説明や意見交換の実施の要望。	今後は各地区の町会・自治会へ説明に伺う予定であり、意見を聞きながら進めることを考えている。

将来に向けた 持続可能な区役所への改革



これからの区役所どう良くなる？

これまでの課題



総合支所によって回答内容や対応時間が異なる、総合支所だけでは対応が難しいケースがある、などの課題がありました。

身近でよりの確に！

これから



これまで総合支所ごとに異なっていた判断は本庁で一元化。
総合支所の窓口で受けられるサービスはそのままに、よりの確で統一的な対応を受けることができます！

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

働く人にとっても良い職場に！

職員の働きやすさの改善



これまで執務スペースがひっ迫していたところを、職員同士のコミュニケーション・協働しやすい環境を整え、働きやすさを改善します。

職員の業務効率向上



職場環境の改善により、職員の業務効率が向上。区民が受けられるサービスの向上を図ります。

スキルやノウハウの継承



同じ分野の職員を同じ所属とすることで、知識やスキル、ノウハウを継承し、若手職員の育成や職員の専門性を向上します。

職員がいきいきと働く職場づくりを行うことで
区民サービスの質の向上を！

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

総合支所制度の成果は、令和9年度以降も維持します。

様々な行政
サービスが
身近な場所で！

地域の課題が
早期に把握でき、
解決も可能に！

参画と協働の輪
が広がり、コミュニ
ティが活発に！

区民に身近な 総合支所でのサービス提供

住民票や戸籍、税金等の手続き、福祉の申請等はそのままです。

総合支所を拠点とした 区民との協働体制

協働推進課を中心に、町会・自治会活動や地域の防災住民組織支援など、引き続き地域とつながり続けます。

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

総合支所制度の課題とその背景

一方で、役割分担・責任区分の不明確さなどにより、行政サービスの提供方法に関して課題があり、改善が必要です。

課題



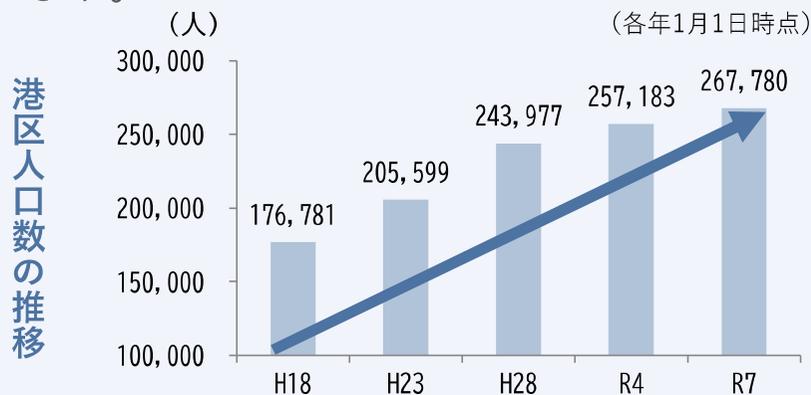
課題の背景

役割分担・責任区分の不明確さ

専門性蓄積・継承の困難さ

人口増による区民要望の増加

総合支所制度時点では **約18万人** だった人口が現在は **約27万人** となっており、それに伴い、社会課題が複雑化・多様化しています。

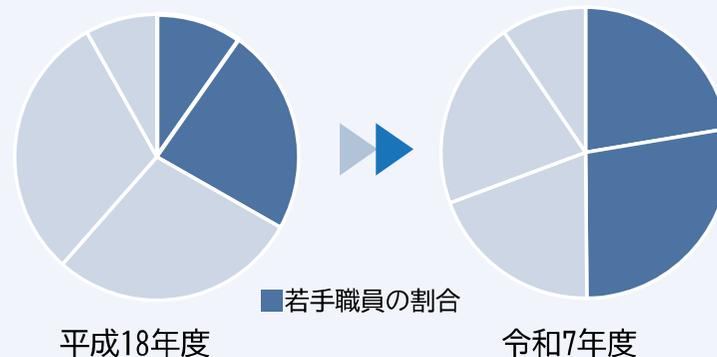


港区人口数の推移

職員構成の若年化

若手職員（30代以下）の割合は、平成18年度の**約33%**に対し、令和7年度には**約50%**へ増加し、職員育成、専門性の継承などが困難になっています。

若手職員の割合の推移



※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

この改革の目標・取組・得たい成果

今後ますますの増加が見込まれ、複雑化・多様化する行政ニーズに対し、
10年後も20年後も変わらず、質の高いサービスを提供し続けることができる

将来に向けた持続可能な区役所を実現 します。

この改革で取り組むこと

機能の再構築

総合支所における申請受付窓口、
区民参画・協働の拠点としての
役割を強化します

業務分担の見直し

対応窓口の明確化、
各窓口の対応の統一化を
図ります

組織と人員の見直し

経験の蓄積と
知識の継承を図ります

この改革で充実させたいこと

利便性の向上

総合支所制度の維持に加え、
オンライン化や予約制度を充実し
利便性を向上します

的確性の向上

同じ分野は1つの部が担当し
区全体で対応を統一化、
窓口案内の的確性を向上します

専門性の向上

同分野の職員は同一部に所属、
知識・経験を円滑に継承し、
職員の専門性を向上します

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

改革実現に向けた本庁舎の取組

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に伴い
民間ビルのフロアの一部を借用、本庁舎執務スペースの見直しを予定しています。

現状

執務スペースがひっ迫し、空きスペースの少ない本庁舎

新たな区民要望が
発生

新規事業の実施が
困難 or 遅滞

新たな課題に
対応できない区役所

上記の現状に加え、本庁舎に所属する職員が増加することから、
このままでは、新たな課題への対応がより困難になります。

その現状を改善するため、民間ビルのフロアの一部を借用、執務環境の見直しを行い、

将来に向けた持続可能な区役所を実現 します。

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

Q

**総合支所で受けられるサービスが少なくなるのですか？
基本的に今の総合支所で受け付けるものと変わりません。**

高い専門性を要する業務は本庁各部が担う予定です。

- (業務例) ・福祉分野の一部(高齢、障害、生活福祉)のケースワーク業務等
・協働推進課業務のうち公害防止指導や路上喫煙等の陳情対応等
・まちづくり課業務のうち緑化の普及や橋梁、公園等整備等

Q

**総合支所の職員は減るのですか？
総合支所所属の職員は減ります。**

総合支所に所属する職員の一部が本庁各部の所属となることから、総合支所所属の職員は減ります。総合支所の職員と本庁各部の職員が、総合支所の窓口を活用し、サービスを提供します。

Q

**地区における災害時の対応が弱まるのでは？
災害時の対応体制は維持します。**

管理課が担う災害対策地区本部の役割は、引き続き、総合支所にある課が担います。
また、災害時は、本庁舎で勤務する職員を速やかに総合支所に派遣し、一体的に対応することで、災害時の対応体制は維持されます。

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

Q

なぜ新たな執務スペースが必要なの？

執務スペースがひっ迫しているため、環境改善が必要です。

本庁舎の執務スペースはひっ迫しており、国の法令で定める最低基準レベルです。今後の職員増加により下回るおそれがあります。また、余剰執務スペースがないことは、新たな取組の開始を遅滞させるだけでなく、不可能にするリスクを抱えることになるためです。

Q

民間ビルの借用にいくらかかるの？建てた方がいいのでは？

敷金と5年分の賃料で約14億円を予定しています。

庁舎の建替えは、賃借より高額な費用がかかります。

賃料等のほか、内装工事や什器の手配、5年分の維持経費で約5億5千万円程度を想定しています。※1

一方で、庁舎の建替えではより高額な費用がかかります。※2

さらに、用地の確保、計画、工事など、建物の利用開始まで長い期間を要します。そのため、民間ビルのフロアの一部を借用の方がメリットが大きいと考えています。

※1 このほか、本庁舎の執務環境整備のために約4億2千万円程度を見込んでいます。

※2 直近の他自治体事例では、工事費用などとして、品川区では約685億円で入札、江東区では概算約490億円予定、江戸川区では概算約694億円予定となっています。

※本案は令和7年12月26日時点のものです。今後、変更する場合があります。

総務常任委員会（令和7年11月及び12月開会） 意見等概要

項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
1 区役所改革の意思決定・議論のプロセスについて	<p>骨子案しかない段階で補正予算案を提出した理由は何か。生煮えの状態で議案として提出することの説明責任をどう考えるのか。</p>	<p>執務スペースがひっ迫することは明白であることから、骨子案段階ではあるが、補正予算案を提出した。区民・議会への説明は丁寧に進めていく必要があると認識している。</p>
	<p>全管理職・職員が本当に同じ思いでこの改革案を支持していると言い切れるのか。職員の声は我々にも届いているが、現場の温度差は本当に解消されたのか。</p>	<p>所管だけでなく庁内会議を重ね、全庁一丸で取り組んでいる。</p>
	<p>議会や区民への説明・合意形成のプロセスが後手に回っているとの指摘について、どこに反省点があり、今後どう改善するのか。</p>	<p>説明や合意形成が遅れている点は事実であり、今後は各団体や区民への説明を早急に進め、丁寧な合意形成に努める。</p>
2 民間ビル賃借の意思決定と経緯について	<p>以前の報告では「令和8年1月議会で報告、関係する予算は令和8年度計上」とあるが、なぜ「当初から第4回定例会補正で上げる」という説明になるのか。</p>	<p>検討開始は5月頃で、当初は1月に議会報告・令和8年度予算計上を想定していたが、集約化による執務スペース確保が急務であったことから、必要な時期に補正予算で対応する方針に切り替えた。</p>
	<p>9月末～10月初旬の物件選定・賃料設定の経緯について、特定物件ありきで後付けで基準を作ったのではないか。</p>	<p>最初は別のビルを想定し、基準を設定していたが、大手不動産仲介会社の出す市場データを参考に、最終的に基準を見直した。物件ありきではなく、実績と市場データから設定した。</p>
	<p>空室率や賃料の根拠データは都合の良い数字だけを使っていないか。複数データを比較した上での説明責任はどうか。</p>	<p>複数の不動産仲介会社のデータを比較し、港区の地区ごとに最も信頼できるデータを採用した。恣意的な選択ではなく、妥当性を重視している。</p>

項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
3 区民・地域団体への説明について	<p>町会・自治会長や民生委員等への説明が特定の個人へのピンポイント対応になっていることへの違和感や、公平性・計画性の欠如についてどう考えるか。</p>	<p>現状、特定の町会長等への個別説明が先行してしまったが、本来は全体的な説明・合意形成が必要と認識している。今後は説明方法・スケジュールを改善する。</p>
	<p>町会や民生委員への説明が遅いのではないか。</p>	<p>執行体制の見直しを中心とした取組であることから、検討開始後からこれまで対外的な説明は予定していなかった。現状、様々な情報が出ており、区民の皆さんに不安を与えてしまっていることについては、区としての説明に至らない点があった。今後、丁寧に説明を行う。</p>
	<p>区民・関係団体への説明責任や、今後の説明スケジュール、方法の改善策はどうか。</p>	<p>今後は町会・自治会、民生委員など関係団体への説明を計画的に進め、説明責任を果たすために説明会や資料配布を強化する。</p>
4 区民アンケートについて	<p>区民アンケートは、MINATO ビジョン意識調査の中に区役所改革の設問を組み込んで実施したとのことだが、なぜ議会や区民に対して「区役所改革のためのアンケート」として明確に説明、公開されてこなかったのか。</p>	<p>MINATO ビジョン調査の中で区役所改革の設問を入れたが、区民の利用状況や満足度も把握する必要があった。議会での報告など、説明が不足していたことは認識している。</p>
	<p>区民アンケートの満足度結果はどうだったか。その結果を受けて、行政側としてどんな考察や今後の方針を持っているか。</p>	<p>窓口手続や職員の説明は8～9割が満足と回答しており、支所のサービス拠点機能は評価されているが、待ち時間や専門性継承などの課題もあった。DX 推進や専門性強化が必要と考えている。満足度は現状高いが、引き続き、高い満足度を維持するために、執行体制の見直しは必要だと認識している。</p>

項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
5 職員アンケート・現場の声の活用について	職員アンケートについて、回答率47%の評価と、未回答職員の意識・現場の温度差をどう把握し、今後の改革に反映させるのか。	47%という回答率は高い方ではあるが、100%を目指していた。今後も意見を聞いていく。
	アンケート結果を現場の職員や人事部門とどのように共有し、具体的な改善策や人事施策に生かしているか。	各部会で共有したが、全課長に幅広く提供する必要があると認識している。今後の改善策や人事施策に反映していく。
6 区民サービスの提供窓口について	支所窓口の利便性・専門性・的確性の維持・向上策についてはどうか。	指揮命令系統の一元化や専門部署の再編で、サービスのばらつきやたらい回しを解消し、的確性・迅速性を高める体制を目指す。
	保健師の輪番制や生活保護・高齢者福祉等の相談対応の迅速化、専門性強化はどう実現するのか。	保健師の輪番制の見直しや、生活保護、高齢福祉等の専門性強化を検討中である。現場の声も踏まえて改善する。
	区民サービスの質の評価や、現場の課題、区民の不安をどう把握し、改善に生かすのか。	現場の声を丁寧に拾い、サービスの質の向上に生かす。

項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
7 組織再編・職員・人材育成について	今回の改革は、実質人員削減になるのでは。	人員削減が目的ではない。育成や技術継承を重視し、働きやすい職場づくりを目指す。
	組織再編で具体的にどの部署、業務がどう変わるのか。	詳細は今後詰めていくが、専門性の高い業務は集約し、現場の負担軽減や知識継承を目指す。
	今後の人口増加・行政需要増に対し、職員数や人員配置をどのように見通し、柔軟に対応していくのか。	短期的には職員数増を見込んでいるが、将来的にはAI活用等も視野に入れ、柔軟な人員配置を検討する。
	会計年度任用職員の位置付けは。	現場の力として不可欠で、重要な人材である。
	会計年度任用職員や非正規職員の役割、処遇、流出防止策についてはどうか。	会計年度任用職員も現場を支える重要な存在であると認識しており、今後も丁寧な説明や処遇改善、流出防止に努めていく。
	採用倍率の低下をどう見ているか。	危機的状況と認識している。採用・定着・働き甲斐の創出に全力で取り組む。
	職員の退職・休職の推移は。	近年増加傾向にあり、母数の大きい課で多い傾向があるが、相関は未確認であるので引き続き分析していく。

項目	主な疑問・意見	区側の説明・対応
8 防災・BCP・設備について	<p>新たに賃借するビルでの災害時の電源供給・BCP 対応は十分か。</p>	<p>借用の第一候補であるビルには 72 時間の非常用電源が配備されており、災害時も最低限必要な業務継続が可能と確認している。</p>
	<p>街づくり支援部など土木系部門の分散配置が災害時の連携・指揮命令系統に与える影響と、そのリスク対策はどう考えるか。</p>	<p>災害時は必要な人員を本庁に集めるなど、連絡調整体制を整備し、分散配置でも機能が担保できるようにする。</p>