

## 「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（案）について

これまでの区役所・支所改革の実績を生かしながら、10～20年先を見据えた「将来に向けた持続可能な区役所への改革」を令和9年4月に実施するにあたり、各分野における今後の方向性（案）について報告します。

### 1 経緯

#### (1) これまでの区の実績

平成18年4月の区役所・支所改革以降、区は総合支所中心の区政運営を行ってきました。その成果として、区民に身近な総合支所で行政サービスを提供することが可能になったことに加え、区民や地域と区職員との距離が近くなったことで、「参画と協働」の取組の輪が着実に広がりました。

#### (2) 現状と課題

##### ア 区を取り巻く状況

少子高齢化による国内の労働力不足は深刻化し、区職員の新規確保も難しくなっています。加えて区職員の年齢構成は若年化し、経験豊富な中堅・ベテラン職員は減少の傾向にあります。

しかしながら、区では今後も人口増加が見込まれ、社会課題も複雑化しており、より多様化・複合化する行政ニーズへの的確な対応が求められることから、効率的で効果的な行政サービスの提供に向けて、組織体制を見直す必要が生じています。

##### イ 職員アンケートの実施（令和7年5月28日～6月13日実施）

管理職を含めた2,180人を対象に実施した職員アンケートでは、1,028件の回答があり、回答率は約47%でした。うち、約4分の3の職員が「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がある」と回答しています。

現在の総合支所制度では、同一分野に関わる職員を本庁及び5地区の総合支所に分散配置し、業務マニュアルの整備や研修を通じて職員間で知識の共有を図っていますが、アンケートでは「専門性の向上や継承に限界が来ている」という旨の意見が複数寄せられました。他にも、「総合支所と支援部の責任区分が明確でない業務があること」や「全総合支所での対応を統一するために各部署間での調整に時間を要していること」も課題として挙げられています。

## 2 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施に向けて

これまでの区役所・支所改革の実績を生かしながら、現状と課題を踏まえ、以下のとおり、区役所の業務効率を最適化し、「将来に向けた持続可能な区役所」の実現を目指します。

### (1) 基本的な考え方

ア 総合支所制度で充実した区民サービスは原則維持する。

イ サービス、区民参画・協働の拠点としての機能は維持する。

### (2) 取組の方向性

ア 総合支所と本庁の機能の再構築

① 「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」へ

② 「総合支所を支える支援部」は「政策調整、統一的に対応すべき事務事業の実施拠点としての役割」へ

イ 指揮命令系統及び業務分担の見直し

① 同一分野に係る意思決定は、原則、1つの部で実施

② 意思決定の一元化により、区全体で統一の対応を実現

ウ 組織改正・人員配置の見直し

① 同一分野に係る職員は、原則、同一の部に配置

② 配置の一元化により、専門性の向上、知識・経験の円滑な継承、精度が高くきめ細かなサービスを実現

## 3 各分野における今後の方向性(案)について

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の方向性を踏まえた、各分野（総合支所の施設等管理・総務機能・防災等、福祉総合窓口事業、街づくり、環境、コミュニティ）における今後の方向性(案)については別紙1～5のとおりです。

なお、別紙の内容については、現時点における検討案のため、今後変更となる可能性があります。

## 4 今後のスケジュール（予定）

令和8年2月 各常任委員会を踏まえた庁内調整

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 各常任委員会への報告

（「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の決定について）

## 「将来に向けた持続可能な区役所への改革 (総合支所の施設等管理・総務機能・防災等)」について (案)

### 1 総合支所が有する機能及びその現状

#### (1) 施設等の管理運営

管理課では、区立保育園や港区保育室、児童館や区民センターなど、様々な分野にわたる区域内的の公の施設を含む施設・事業（以下「施設等」という。）の管理運営を担っています。そのため、複数分野にわたる施設等を適切に管理するための知識を必要とすること、各施設等の条例所管課等との調整に時間を要する必要があることなどが課題として生じています。加えて、区民が施設等に関する問合せをする場合、施設所管課（管理課）と条例所管課など、問合せ先が複数あることから、分かりにくいとの声もあり、課題となっています。

#### (2) 総合支所の庁舎管理及び庶務機能

現在は、総合支所の庁舎管理や情報公開請求の受付、後援名義等使用許可、選挙対応（期日前投票等）など、総合支所の庶務機能を管理課が担っています。また、総合支所内の他課に属さない業務も含めて、多岐にわたり対応しています。

#### (3) 災害対策地区本部

発災時は、管理課及び協働推進課が来庁者の安全確保などの初動対応後、災害対策地区本部を設置・運営する役割を担います。

災害対策地区本部の設置後は、本庁舎の災害対策本部と連携し、地区内の被害情報の収集・伝達や避難所開設に向けた職員の派遣を行います。

### 2 各機能における見直しの方向性

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の取組の方向性として定めた「総合支所と本庁の機能の再構築」、「指揮命令系統及び業務分担の見直し」、「組織改正・人員配置の見直し」に基づき、以下の内容で見直しを行います。

#### (1) 施設等の管理運営

総合支所で管理している施設等のうち、区民センターは産業・地域振興支援部、いきいきプラザは保健福祉支援部、区立保育園・港区保育室は子ども家庭支援部など、現在、各施設の設置条例等を所管する部門への管理運営の一元化を検討しています。

一元化により、施設等ごとの対応窓口が明確になり、分かりにくさの解消につながります。また、これまで5地区の総合支所で知識や経験を積み上げてきましたが、各部門に集約されることで、効率的なノウハウの蓄積とともに専門性の向上が進み、これまで以上に適切な施設等の管理運営や迅速な施策推進が可能になります。

## (2) 総合支所の庁舎管理及び庶務機能

後援名義等使用許可や区政資料の収集及び提供、総合支所の庁舎管理や予算管理、選挙対応など、区民サービスの提供や庶務機能は、総合支所に存置する課が引き継ぎ業務を担います。

## (3) 災害対策地区本部

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施後においても、開庁時に発災した場合は、引き続き、総合支所に存置する課が来庁者の安全確保などの初動対応を行うとともに、災害対策地区本部を設置・運営する役割を担います。初動対応等に必要となる人員は、改革実施後の人員で対応するとともに、あらかじめ総合支所のサポート体制を定めておき、区内の被災状況の調査を兼ねながら参集させることで、速やかな情報収集と体制強化を図ります。

発災からの時間経過とともに必要とされる対応は変化することから、順次、必要となる人員は災害対策本部と災害対策地区本部で連携しながら、最適な運用を行えるよう調整を行います。

また、夜間・休日に発災した場合には、区内に居住する職員が参集して初動対応を行う「特別非常配備態勢」で災害対策地区本部を設置・運営する計画であることから、改革実施後においても運用に変更はありません。

## 「将来に向けた持続可能な区役所への改革（福祉総合窓口事業）」について（案）

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の一環で、福祉の現場が抱える課題を解決し、福祉サービスの質の向上を図るとともに、良質な福祉サービスを持続的に提供できるよう、福祉総合窓口事業の実施体制を再構築します。

### 《ポイント》

- ・各総合支所区民課の保健福祉係及び生活福祉係の業務は、本庁等（現在の保健福祉支援部、みなと保健所及び子ども家庭支援部）が引き継ぎ、福祉に関する各種手続・相談から福祉課題の解決（ケースワーク）まで、一貫して対応します。
- ・区民の利便性を考慮し、現在、各地区で対応している各種手続は、保健福祉支援部保健福祉課の組織として各地区に設置する（仮称）福祉総合窓口係でも対応します。（仮称）福祉総合窓口係は、保健福祉支援部に新たに配置する課長級職員が統括し、「断らない窓口」として、統一性をもって各地区の対応に当たります。
- ・各地区に寄せられた相談は、（仮称）福祉総合窓口係職員が内容を聞き取り、デジタルも活用し、本庁等の所管課に確実につながります。本庁等の職員は、必要に応じて、各地区の総合支所等に出向き、課題解決を図ります。

## 1 福祉総合窓口事業開始の背景

福祉に関する法律や制度の改正が進む一方、制度の対象とならない生活の課題への対応や複合的な課題を抱える世帯への対応など、高齢、障害、子ども、生活困窮等の福祉分野ごとの体制では対応が困難なケースが浮き彫りになったことから、平成30年4月施行の改正社会福祉法において、国及び地方公共団体は、支援を必要とする住民（世帯）が抱える多様で複合的な地域生活課題について、包括的な支援体制づくりに努めることとされました。

こうした状況を踏まえ、区では令和2年1月から、専門職を中心としたワンストップの相談体制の構築に向け検討を行い、令和4年8月に各総合支所区民課の相談体制を見直し、一つの窓口であらゆる福祉相談を受け止め、支援につなげる「福祉総合窓口」を設置しました。

## 2 福祉総合窓口事業の目的

福祉総合窓口事業実施要綱において、「区民が日常生活において抱えている様々

な福祉課題を世帯単位で捉え、迅速かつ適切に支援へつなげるための福祉分野、制度等の属性を問わない包括的な相談支援の実施及び福祉関係機関等が円滑に連携して福祉課題の解決に向けた支援に取り組む」ことを目的として定めています。

**区が目指す福祉総合窓口（令和4年6月3日 保健福祉常任委員会）**

- ・区民に最も身近な総合支所に設置する「福祉総合窓口」では、生活や健康に悩みや課題を抱える区民が自ら相談先や支援先を探すのではなく、ワンストップで、個々の悩みや課題に寄り添い支援するための相談先や支援先に確実に繋がります。
- ・相談の内容によっては相談者を訪問し、寄り添った支援を行うとともに、支援を行う中で相談者の家族にも課題がある場合は、世帯全体の支援を状況に応じて行います。
- ・相談者の課題が複数の分野にまたがる場合は、専門職や福祉関係機関等と連携し、分野を横断して総合的に支援を行います。

### 3 福祉総合窓口事業の内容

各総合支所区民課では、保健福祉係及び生活福祉係の職員を相談員とし、以下の事業を実施しています。

#### (1) 窓口相談支援

属性を問わず全ての相談者に対応し、より適切又は専門的な対応が可能な福祉関係機関が存在する場合は、電話又はオンラインで取り次ぎ、次回の相談先を正確に案内すること。

#### (2) 訪問相談支援

支援に必要な福祉分野又は制度等が不明瞭かつ相談者の身体及び精神的な健康問題が想定される場合に、相談員は積極的に相談者の指定する合理的な場所へ訪問し、相談支援を行うこと。

#### (3) 支援会議

複数の福祉関係機関等が関与して支援する必要が生じた場合に、相互の役割及び効果的な支援を調整する会議を実施すること。

### 4 福祉総合窓口事業開始後の経過（区民課保健福祉系の体制変更）

令和4年8月、業務の性質別に役割を分けた「相談支援班」と「庶務給付班」の二班体制で開始しました。

相談支援班が相談者からの相談を受け、課題を整理し、専門職や福祉関係機関への継続支援へつなぎ、庶務給付班が受給者証の発行などの庶務作業を行うことを予定していましたが、事業開始後、区民課保健福祉係における体制や業務の進め方

等に課題が生じたことから、令和5年4月、二班体制を廃止し、窓口対応を担う新たな会計年度任用職員「福祉総合窓口支援員A・B」を設置しました。

窓口対応業務では、福祉総合窓口支援員が保健福祉係に係る手続や申請の受付、各種制度案内、保健分野の給付に関する一部入力事務を担い、相談給付業務では、常勤職員が福祉分野ごとの担当制により、相談対応（相談記録作成を含む。）、ケースワーク業務、給付事務を担う体制で現在に至っています。

この間、本庁支援部では、困難事例への対応や条例、要綱等の規定整備、新たな政策立案などを担ってきました。

## 5 現時点での福祉総合窓口事業の総括

福祉総合窓口は、事業開始前から区民課保健福祉係及び生活福祉係が担ってきた窓口業務を包含する形となっているため、福祉総合窓口そのものを目的として来庁する相談者は少ないと考えられます。しかし、相談の過程で異なる福祉分野の課題を把握したり、福祉分野以外のマイナンバーカード、防災マップ、ごみの相談に関する問い合わせに対応したりするなど、結果として「一つの窓口で多様な相談ができる」という区民の期待に応えています。

一方、福祉の各分野はそれぞれ奥行きが深く、真の課題解決につなげるための専門性の維持・強化が不可欠ですが、「福祉総合窓口」を掲げる以上は、専門性に加え、包括的支援の観点から幅広い知見も求められます。

福祉総合窓口支援員の配置によって常勤職員がケースワーク業務に専念できる環境の整備や研修計画に基づく体系的な相談支援の技術向上などに取り組んできましたが、複数の分野や部門にわたる制度やサービスに幅広く精通しつつ、専門性の高い相談・援護業務も担える職員を5か所全てで均質かつ持続的に確保するには、特定の職員に頼っている現状を踏まえると限界があります。

専門職である保健師も輪番での窓口業務や受給者証発行などの事務的な業務に時間を割かれ、本来の地域保健活動に十分に注力できない状況が生じています。

複数の福祉関係機関等が連携して支援を行う必要が生じた場合に開催される「支援会議」は、区民課が主導して開催した実績は限られており、会議の日程調整、参加者の選定、資料作成等の準備や手続が、窓口担当課にとって負担となっていることは否定できません。利便性の向上と混雑の緩和を狙ったオンラインを活用したりモート相談体制や窓口予約システムも十分に活用されていない現状があります。

「区民が日常生活において抱えている様々な福祉課題を世帯単位で捉え、迅速かつ適切に支援へつなげるための福祉分野、制度等の属性を問わない包括的な相談支援の実施及び福祉関係機関等が円滑に連携して福祉課題の解決に向けた支援に取り組む」という福祉総合窓口事業の目的は不変かつ普遍ですが、機能を十全に発揮し続けていくためには実施体制の再構築が必要です。

福祉総合窓口事業を維持・継続していく上での課題・懸念  
～職員アンケート自由意見を集約したもの～

(1) 統一性と効率性の課題

総合支所ごとに判断や対応力にばらつきがあり、サービスの公平性が担保されていません。区役所・支所改革当初より対応力が低下し、基本的な問い合わせも支援部に回されるケースが増えています。また、移動時間や起案手続、輪番体制による負担など、業務の非効率さが課題です。

(2) 機能の分散による弊害

現在、福祉機能が5つの総合支所に分散しており、専門性や効率性の確保が難しい状況です。生活保護業務の分割や兼務体制は弊害が大きく、組織改正が必要です。総合支所は申請受付に特化し、専門的な相談やケースワークは支援部で一括対応する体制が望ましいです。

(3) 区民サービスの利便性の確保

総合支所で全ての手続きができる利便性は区民に評価されていますが、専門性確保との両立が課題です。オンライン相談やDX化の実績は乏しく、今後の推進が必要です。軽易な相談や申請受付は総合支所で残すべきとの意見もありますが、専門的な対応は集中化することが望ましいです。

(4) 組織運営・責任体制の不明確さ

総合支所と支援部の役割分担が曖昧で、責任の所在が不明確になっています。ケースワークに伴う行政処分や事故対応の責任が分散し、ノウハウが蓄積されません。さらに、総合支所間で判断基準が異なることで、現場職員が判断に迷い、疲弊する状況が続いています。責任体制の明確化と判断基準の統一が必要です。

(5) 専門性の高い人材の育成

若手職員が多い一方で、指導できるベテランが不足しており、育成環境が整っていません。ケースワークは職人的なスキルが必要であり、複数の先輩から学ぶ体制が不可欠です。異動が頻繁で知識や経験の継承ができず、係長級や専門職のなり手不足が深刻です。適材適所の人事配置と、専門性を深める配置計画が必要です。

(6) 保健師の役割と負担

保健師が窓口業務や事務作業に追われ、虐待防止や自殺対策、訪問活動などの本来の地域保健活動に十分な時間や労力を割けていません。保健師業務は保健所に集約し、兼務による負担を解消し、専門性を発揮できる環境を整えるべきです。

## 6 福祉総合窓口事業の実施体制の見直しの方向性

福祉総合窓口事業の総括と「将来に向けた持続可能な区役所への改革」で掲げた方向性等を踏まえ、福祉総合窓口事業を維持・継続していくため、新たな福祉総合窓口事業の実施体制を整備します。

福祉総合窓口事業実施要綱に定める目的は維持し、本庁等の福祉関係部門全体を福祉総合窓口位置付けた上で、本庁等を中心に、区全体で包括的に支援する体制に再構築します。

福祉に関する各種手続の窓口を各地区に維持し、利便性を確保しつつ、福祉課題の解決（ケースワーク）に必要な専門的な知識・経験を本庁等に蓄積し、これまで以上に一人ひとりに寄り添った丁寧な対応を持続的に可能とする新たな福祉総合窓口事業を展開します。

・各総合支所区民課の保健福祉係及び生活福祉係の業務は、本庁等（現在の保健福祉支援部、みなと保健所及び子ども家庭支援部）が引き継ぎ、福祉に関する各種手続・相談から福祉課題の解決（ケースワーク）、条例、要綱等の規定整備、新たな政策立案まで、一貫してワンストップで対応します。

※ ケースワークとは、困難な福祉課題に直面し、悩み苦しむ相談者の理解者となり、最善の解決策を提示し、オーダーメイドの支援計画を立て、関係機関と連携して伴走して支援し続けることをいいます。

・保健福祉支援部保健福祉課の組織として、各地区に（仮称）福祉総合窓口係を設置し、各地区でも各種手続に対応できる体制を整えます。

・各地区の（仮称）福祉総合窓口係は、保健福祉支援部に新たに配置する課長級職員が統括し、「断らない窓口」として、各地区の対応に統一性をもって指揮命令を行います。

### (1) 本庁等の所管課での相談支援

本庁等で受理した相談は、所管課が課題解決を図ります。

相談者及び世帯が抱える課題が複数の分野にまたがる場合は、所管課が起点・中心となって、適当な相談先や支援先につなぎ、連携して課題解決を図ります。

本庁等の所管課職員は、必要に応じて、相談者の自宅や施設、各地区の総合支所に出向き、現場での解決を図るとともに、相談日時の事前予約、相談者とのやりとり、相談記録の蓄積・分析・活用などにデジタルを効果的に利用します。

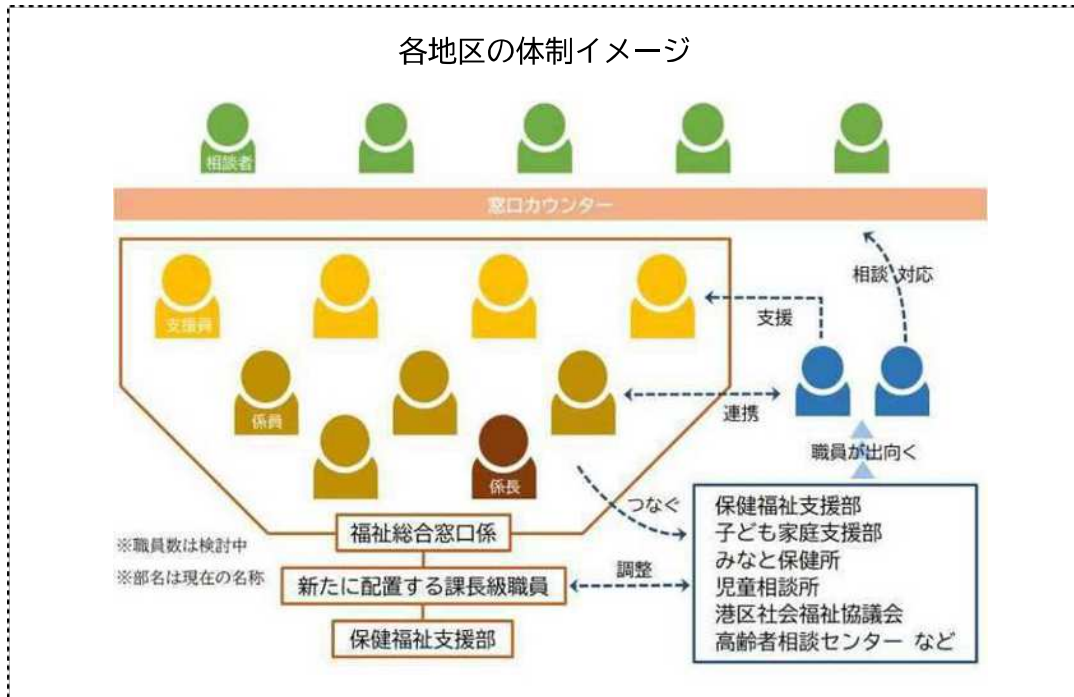
### (2) （仮称）福祉総合窓口係での相談支援

各地区に寄せられた相談は、（仮称）福祉総合窓口係職員が内容を聞き取り、本庁等の所管課に確実につなぎます。本庁の所管課は上記(1)により課題を解決します。

### (3) 困難ケースへの対応

上記(1)(2)による対応が困難な複雑化・複合化した福祉課題に対しては、多機

関・多職種連携を強化し、分野や制度を越えて支援関係者が連携して支援する仕組み「重層的支援体制整備事業」を活用し、保健福祉課及び港区社会福祉協議会が役割分担、支援の方向性の整理等の全体調整を行います。



## 7 各地区で取り扱う福祉に関する各種手続の整理

区民の利便性を考慮し、福祉に関する各種手続は、各地区に設置する（仮称）福祉総合窓口係も対応します。

各総合支所区民課の保健福祉係及び生活福祉係が取り扱っている各種手続のうち、引き続き（仮称）福祉総合窓口係が各地区で取り扱う具体的な内容は、本年3月を目途に整理します。

（仮称）福祉総合窓口係が対応する手続の例

- ・紙おむつ給付の申請受付（高齢・障害）
- ・配食サービスの申請受付（高齢・障害）
- ・介護保険の要介護（要支援）認定の申請受付
- ・救急医療キットの申請受付・配布
- ・子ども医療費助成の受付
- ・子どものための教育・保育給付認定の申請受付
- ・保育園の入所申込の受付
- ・母子健康手帳の交付
- ・生活保護世帯への無料入浴券の支給
- ・生活保護世帯への都営交通無料バスの交付
- ・出産費用助成の受付
- ・保育園在園者の各種届出の受付
- ・妊婦健康診査費用助成の申請受付

**「将来に向けた持続可能な区役所への改革（街づくり分野）」について（案）****1 現状の課題****(1) 占用及び掘削指導業務について**

本業務では、申請手続や担当者の業務負担に関する課題があります。

ア 地区をまたぐ申請は、それぞれの総合支所へ申請が必要となります。

➡申請者の負担が発生しています。

イ 申請が特定の時期に集中します。

➡集中することで、担当職員の申請内容の確認や関係機関との調整、許可手続に多くの時間を費やし、迅速な処理が困難となります。

ウ 道路や公園等の構造に応じた施工方法や施工時期の調整等の専門知識が必要となります。

➡専門性が高く、複雑な案件では、地区間でその判断や対応が異なる可能性があります。また、経験の浅い職員では判断に不安を抱えながら対応しています。

エ 占用料の算定・調定、各種申請の受付から許可までを1人の担当者が担っている地区があります。

➡担当者が不在の場合に十分な対応ができず、手続に時間を要していることもあります。担当者の休暇の取得等に影響を及ぼしています。

**(2) 道路、無電柱化、橋りょう、公園の整備等に関する業務について**

本業務では、組織体制や人材育成の面で課題があります。

ア 指揮命令系統が街づくり支援部と各総合支所にあり、計画策定は支援部、事業の実施は各総合支所が担う分業体制となっています。

➡取りまとめや責任の所在が曖昧になることや事業の進捗管理や予算調整等にもその整理や時間を要することがあります。また、全体像を把握しにくい状態となっています。

イ 地区により、土木施設が偏在しています。特に無電柱化や橋りょうの整備は、総合支所によっては施設がない地区や整備が発生しない年度もあります。

➡職員の整備に関する業務の経験に大きな差が生じています。

**(3) 緑化に係る補助申請処理、指定管理者の公募業務について**

本業務では、業務量や人材育成の面で課題があります。

毎年度実施される事業や申請が数年に数回の事業です。

➡各総合支所間で業務量に偏りがあり、得られるノウハウや専門識の蓄積も異なってしまっています。また、職員によっては、経験することなく異動することがあります。

### (1) から (3) までの共通課題

組織として専門性を継承していく必要がありますが、経験できない職員が増えていることや担当の経験を持つ職員の定年や普通退職もあり、専門知識や技術の経験を持つ限られた職員に頼っている状態が発生しています。

さらに、経験の浅い職員が業務に関して相談できず、不安から病気休暇及び休職、早期退職、年限前異動などが発生し、早期の解決が必要な状況となっていました。

## 2 解決の方向性

### (1) 令和8年度の執行体制について

課題を解消するため、令和8年度の通常に行われている執行体制の見直しに向け、今回の「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の検討が始まる前の令和6年度から、地域の方々への影響、企業に対する指導や調整等に関して、業務の改善策や進め方、組織体制について、担当する職員と議論や検討を重ねました。

なお、先行して、占用及び掘削業務に関する課題について、少しでも改善が図れるよう、令和7年度に5地区総合支所の掘削担当者がお互いの地区を支援できるよう兼務発令し、対応しています。

占用及び掘削指導業務について、集約化を図ります。

- 申請者の負担を軽減するとともに、処理の迅速化を図ります。
- 複数人で対応する体制を構築し、経験の浅い職員であっても経験がある職員の助言を受けながら業務を進めることが可能となり、判断に対する不安を軽減します。
- 難易度の高い案件や判断に迷う事案について、組織内で議論する機会を創出します。
- 管理部門や関係する組織との連携を強化し、情報共有を図ることで、より適切な施工の調整や許可を判断します。

### (2) 令和9年度の組織改正について

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の一環として、まちづくり課では令和8年度の執行体制後の業務を、支援部とともに検討しています。

道路、無電柱化、橋りょう、公園の整備等について、専門性の高い体制の構築を図ります。

- 各総合支所と支援部に分かれていた指揮命令系統を統一し、事業に関する計画や予算の管理を一元化し、全体を把握します。

- 区全体の土木施設の整備を計画、起工、発注、監理等することで、職員の技術力が向上します。
- 年齢層の複層化や同一職種の複数人配置を図り、経験による助言等で、組織全体でノウハウを蓄積します。
- 数年に数回程度申請を受ける緑化に係る補助申請処理や5年に一度の指定管理者の公募手続等の業務について、組織全体でノウハウを蓄積します。

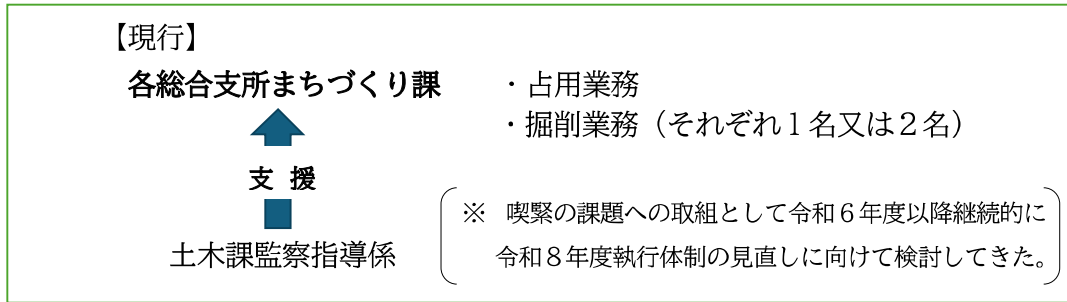
(1) 及び(2)の実施に当たって

区民との関わりの深い次の業務は、各総合支所に勤務する(仮称)維持課が担当します。

- 町会等の道路・公園の占用許可の申請受付
- まちづくりの相談・応急対応
- 土木施設の維持管理
- 水防・除雪作業
- 放置自転車対策

街づくり支援部及び各総合支所まちづくり課に係る令和8年度の  
執行体制の見直し及び令和9年度の組織改正による組織体制について（案）

1 令和8年度の執行体制の見直しについて

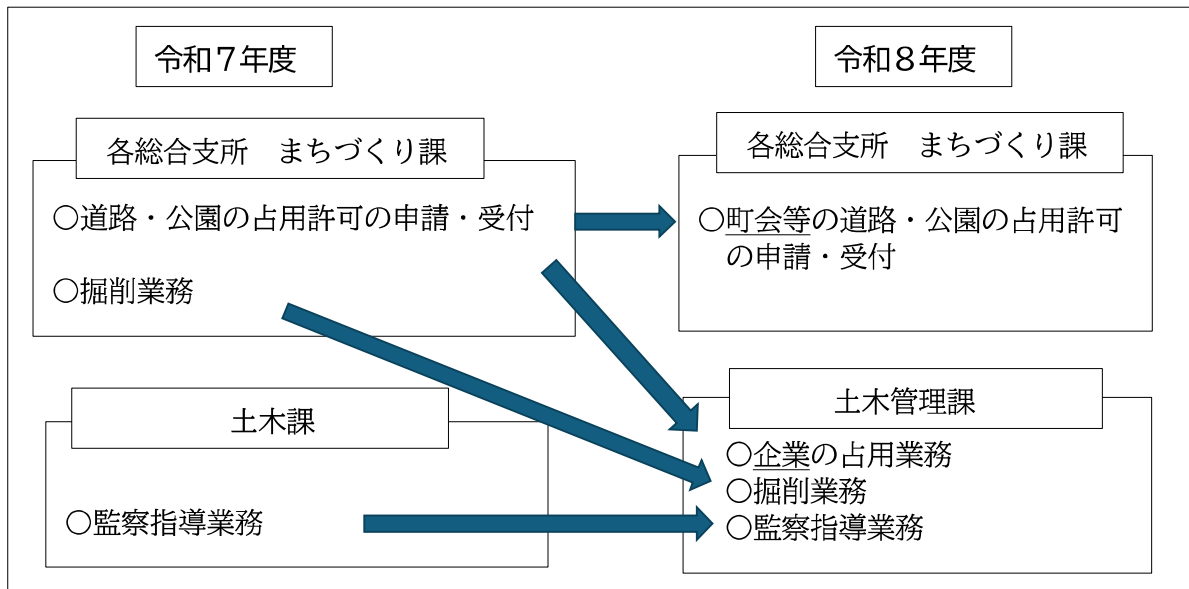


（課 題）

- ・ 事業者からの申請も多く、集中する時期がある。
- ・ 道路、公園等の構造に応じた施工方法、時期の調整、占用料の算定・調定、占用許可申請の窓口対応、許可等、複数の業務を少数の担当者が行っている。
- ・ 専門性や複雑な内容も多く、許可に時間を要する、また、異なる判断をしてしまう可能性がある。

（解決策）

- ・ 複数人で対応する体制づくりが必要
- 議論する機会を創出できる。  
複数人で対応が可能となる。  
関連する組織と連携が図りやすい。  
年齢層の複層化を図ることができる。
- 




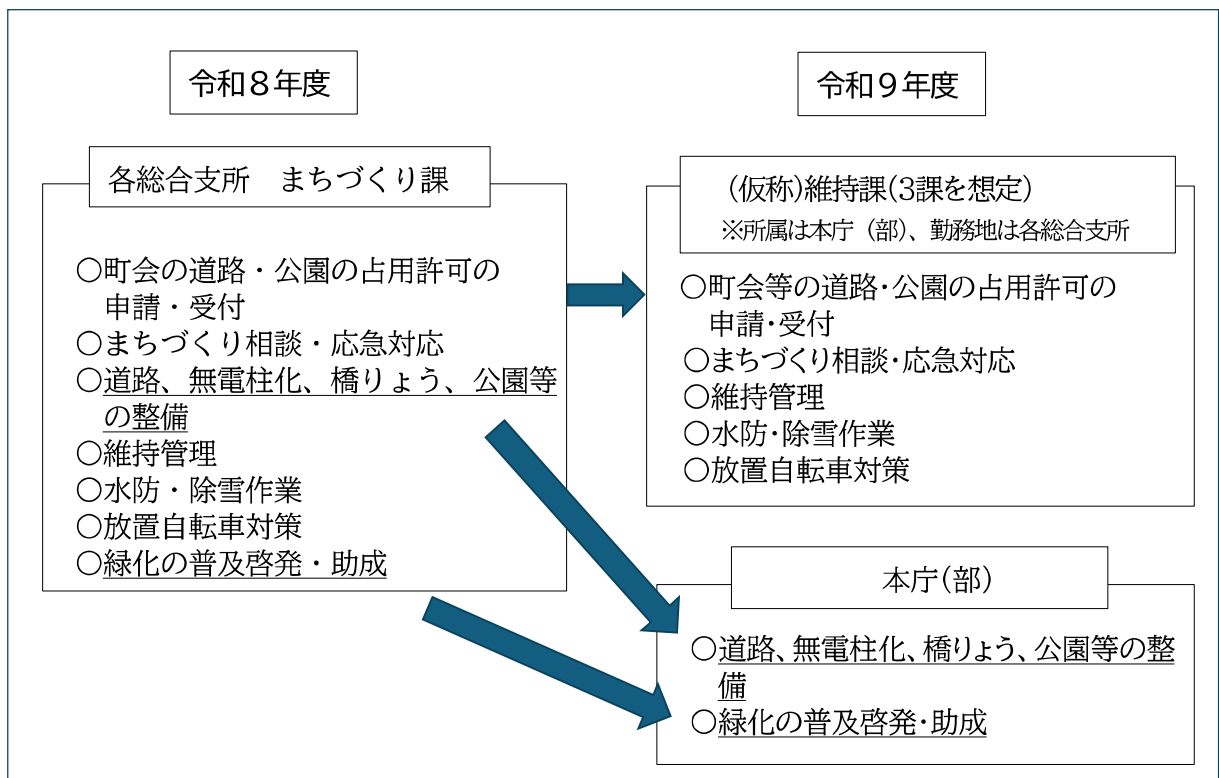
## 2 令和9年度の組織改正について

### (課題)

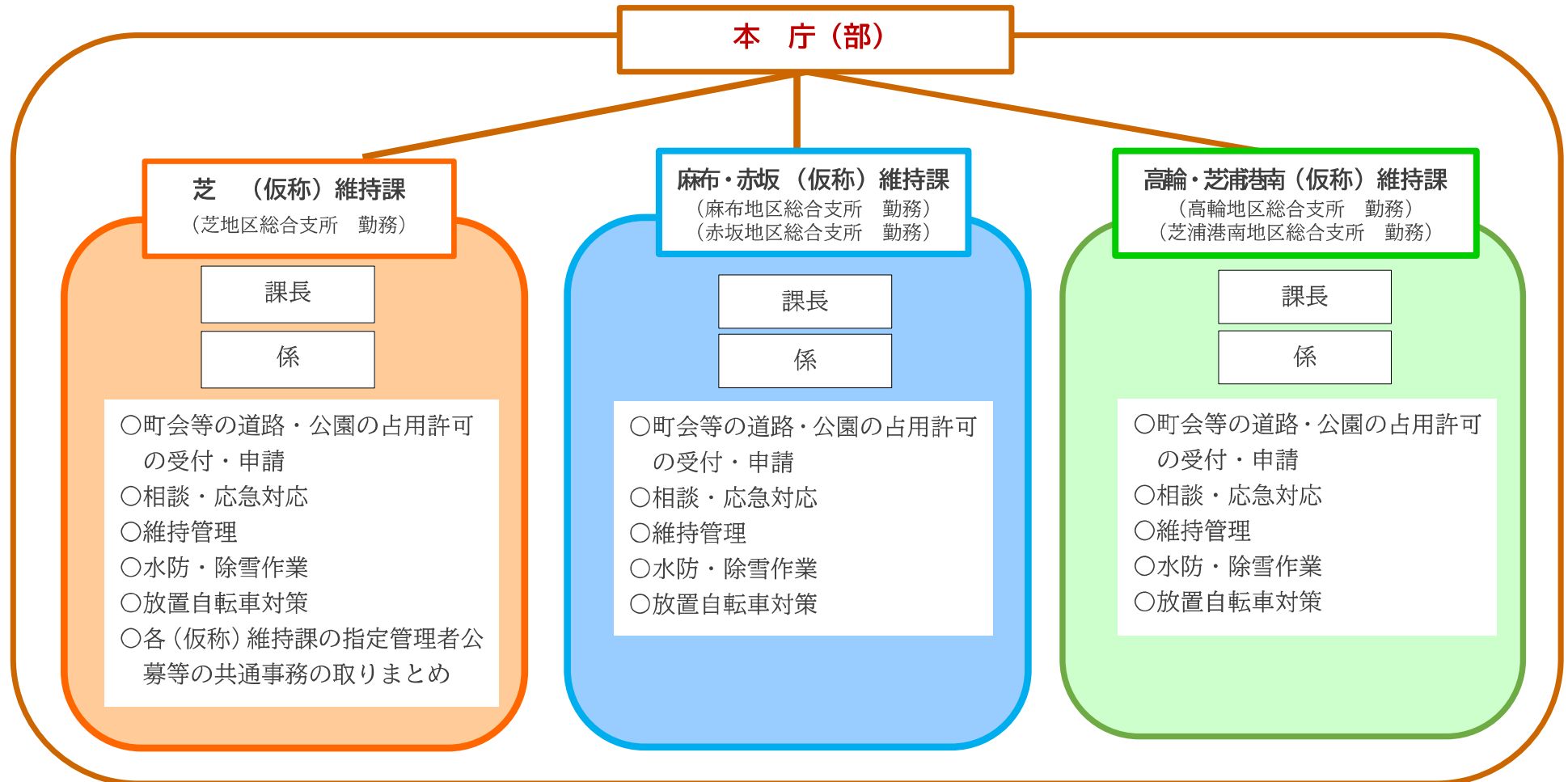
- ・計画策定（支援部）と実施（各総合支所）の組織が分かれていることで、状況の把握に時間を要する。
- ・予算の調整等や情報共有に時間を要する。情報が錯そうする。
- ・取りまとめや責任の所在が曖昧なため、情報共有ができていない事案が発生する。区全体を把握しにくくなる。
- ・土木施設の整備、各種申請、指定管理の公募がない場合、担当することなく異動となる。
- ・全体の職員数が不足し、職種（造園）によっては必要な組織に配置がされないため、調整に時間を要する。

### (解決)

- ・複数人で対応する体制づくりが必要
- 
- ・情報、予算等が一元化できる。
  - ・ノウハウを共有することができる。
  - ・年齢層の複層化を図ることができる。



令和9年度 土木施設の維持管理における組織体制図（検討案）



## 「将来に向けた持続可能な区役所への改革(環境分野)」について(案)

### 1 現状と課題

区では、各地区生活安全・環境美化活動推進協議会を中心とした区民・事業者等多様な主体との連携やクリーンアップキャンペーンの実施などにより、地域と協働したまちの環境美化活動を推進してきました。

また、騒音や振動などの公害や、みなとタバコルールの推進による路上喫煙対策については、苦情に対して、各総合支所が速やかに対応することで、区民等が健康で快適に過ごせる環境づくりに寄与してきました。

一方で、公害防止指導に当たっては、法令や建設工事等に関する高い専門性が求められ、多岐にわたる業務に対応する協働推進課においては、公害の原因者への指導が円滑に行えない場合があります。また、専門知識の習得や継承も難しい状況です。

路上喫煙対策についても、地区をまたいだ統一的な対応が求められています。また、昨今の受動喫煙対策の更なる強化が求められる中においては、密閉型の喫煙場所整備を区全域により一層強力に展開していく必要があります。

### 2 見直しの方向性

上記の課題を踏まえ、公害防止指導や路上喫煙対策等の業務については、本庁の部に集約し、知識の蓄積・継承を図りながら、的確性・効率性を高め、より統一的な対応を実現する体制を構築します。

職員は各総合支所から本庁の部に集約されますが、総合支所の窓口に来庁した区民から公害防止や路上喫煙に関する苦情や相談があった場合は、総合支所の職員が従来通り内容を伺い、所管部署に迅速に引き継ぐことで、区民サービスの利便性を確保します。公害防止指導や路上喫煙対策に係る苦情対応については、当該業務に集中することで、迅速性は確保しながら、的確で効率的な業務運営を可能とします。

総合支所では地域密着型の環境美化活動を引き続き担います。具体的には、生活安全・環境美化活動推進協議会の支援やクリーンアップキャンペーンの実施を継続し、さらに協働体制を推進していきます。

各地区による協働の強化と、本庁における業務の的確性の向上により、全庁一体となってより快適に過ごせる地域の環境づくりを実現していきます。

## 「将来に向けた持続可能な区役所への改革（コミュニティ分野）」について（案）

### 1 現状と成果

区では、平成18年度の「区役所・支所改革」により、総合支所が「地域の課題は地域で解決するための中心的な存在」としての役割を担えるよう、町会・自治会への支援、地域防災協議会への支援、また、地域における様々な困りごとや、相談ごとへの対応を担う、地域団体にとって最も身近な組織として、地域コミュニティに関する分野を横断的に担う所管課である協働推進課<sup>※</sup>を設置しました。

協働推進課の設置により、区は町会・自治会など、地域団体との良好かつ継続的な関係構築が進み、防災、生活安全、環境美化、青少年健全育成など、所管課をまたがる複数の課題について、地域の実情を踏まえた調整や支援が行われています。

また、地域コミュニティに関する相談や情報を協働推進課で集約することで、各団体にとって相談先が分かりやすくなるとともに、協働推進課が地域コミュニティに関する様々な地域課題を網羅的に把握することで、分野横断的な調整が可能となり、個別の課題を他分野にも展開するなど、複合的な地域課題にも対応が行えるようになりました。

その成果として、地域課題への対応に加え、住民主体の活動や協働の取組が継続的に実施され、地域コミュニティの維持・活性化につながっています。

※平成18年度当時の組織名は地区活動推進課

### 2 今後の方向性

このように、総合支所制度の導入により、従来の縦割りにより生じる課題を解消し、地域コミュニティを核とした行政対応が可能となりました。これまで約20年にわたり培われてきた地域との信頼関係の構築は、区政運営における財産でもあることから、「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の実施後も、地域コミュニティ分野にかかる対応は、総合支所の協働推進課が中心となって担う体制を引き続き維持し、一層の地域コミュニティの活性化を支援していきます。