

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」(素案)について

1 区役所・支所改革の総括

(1) 区役所・支所改革以前の「支所」

区は、平成17年度末までの間、「区役所への機能・権限の集中統合」と「支所機能の簡素化・効率化」の方針の下、区政運営を行ってきました。

この方針の下では、地域によって差が生じやすかった行政サービスを統一することで、行政サービスの公平性・均一性の確保を図っていました。

一方、支所は区民生活部に属する課相当組織として位置付けられていたことから、相談内容等によっては本庁との調整を要する場合もありました。その後、行政ニーズの多様化・複雑化が進む中で、地域の実情を踏まえた迅速かつ総合的な対応を行うため、支所機能の充実を図る必要性が高まってきました。

(2) 区役所・支所改革で取り組んだこと

こうした課題の解決に向け、あるべき「支所」の姿を実現するために、平成16年6月に新たに就任した区長の施政方針（平成16年第2回港区議会定例会）において、次の3点について取り組むことが表明されました。

- ・支所を基本単位として、様々な行政サービスを支所で受けられるようにする。
- ・区民により近い場所である支所で地域の課題を解決できるようにする。
- ・支所を地域社会における区民参画の場とし、区民と区政がともに手を携え課題を解決する仕組みをつくる。

この考え方にに基づき、区民の声を把握することを目的に、町会・自治会訪問調査及び窓口アンケート調査を実施するとともに、庁内での検討を踏まえ、平成18年4月に、それまでの区政運営の方法や組織を抜本的に改め、総合支所中心の区政運営に転換する「区役所・支所改革」を実施しました。

「区役所・支所改革」により、それまでの「支所」は「総合支所」として生まれ変わり、総合支所の事務を支援する役割を担う「支援部」を新たに設置し、総合支所制度による区政運営の開始、地域の拠点機能の強化及び地域課題の地域による解決の推進に加え、身近な場所で多様なサービスが提供できる体制が構築されました。

(3) 総合支所の変遷

「区役所・支所改革」実施以降も、数次にわたる改善を行い、支援部から総合支所への権限移譲等により、総合支所で提供するサービスの拡充及び総合支所の機能強化を進めてきました。

【主な充実策】

年度	主な内容
平成 21 年度	・ 総合支所組織の改正 (管理課や協働推進課等の設置、副総合支所長の設置) ・ 権限移譲 (街づくり相談等に係る支援業務等の事務処理権限) ・ 総合支所の予算枠方式の本格導入 (総合支所の予算編成及び予算執行に関する裁量権を拡充) ・ 各地区の区民参画組織からの提言を踏まえて創出した事業 (以下「地域事業」といいます。)の実施 (地域課題の地域解決推進、地域の魅力向上)
平成 25 年度	・ 総合支所で提供するサービスの拡充(防災、生活安全等) ・ 協働推進課事務分掌の再整理 (防災機能の強化及び生活安全施策の充実による見直し)
平成 30 年度	・ 総合支所組織の改正 (まちづくり担当課長の廃止、まちづくり課の設置) ・ 権限移譲 (土木施設の整備、道路・公園等の占用許可等、まちづくりに関する業務等の事務処理権限)
令和 4 年度	・ 福祉総合窓口の設置

(4) 総合支所制度による区政運営

総合支所は、部長級である「総合支所長」を中心に、総合支所長を補佐する「副総合支所長(課長級)」、総合支所の全体調整や庶務及び地区内の施設管理業務を担う「管理課」、地区における区民意見や要望を踏まえた政策立案及び区民協働や町会等支援を行う「協働推進課」、道路、公園、橋りょう等の整備・維持管理、占用・掘削に関する許可などのまちづくりの推進に係る業務を行う「まちづくり課」、住民票や戸籍の異動等、高齢者や障害者など、区民一人ひとりの暮らしに合わせて行政サービス・福祉サービスを提供する「区民課」、生活保護等に関する業

務を行う「生活福祉担当」（芝地区総合支所に限ります。）で構成されており、地域における課題の解決及び身近な区民サービスの拠点としての役割を担っています。

部は、「区役所・支所改革」により組織・業務が再編され、「総合支所の事務を総合的に支援する組織」としての役割を担い、名称も「支援部」となりました。

総合支所と支援部は、相互に補完し合う関係を保ちながら、区民本位の視点に立った円滑な区政運営を推進しています。

（５）総合支所制度に関する区民の声

ア 参画と協働の推進について

主に協働推進課及びまちづくり課と連携をしながら地域のまちづくりを進めてきた町会・自治会からは、「町会としては協働推進課とまちづくり課が身近になって頼りになる」「区職員が町会の行事に参加し、地域の困りごとに町会とともに対応してくれるようになった」、など、総合支所制度によって地域の課題を地域で解決できる体制となったことについて評価されています。

イ 利便性について

１８歳以上の一般区民２，５００人に対して、令和７年５月２１日から同年６月１３日までの期間で実施した「MINATOビジョン策定に向けた区民等意識調査（区民）」では、窓口での手続等における便利さについて、全体の約８割の方が「満足」又は「やや満足」と回答しており、自宅の近くに多様な手続が可能な場所があることから、利便性という観点で評価されています。

（６）区役所・支所改革の成果

ア 参画と協働の推進

「区役所・支所改革」の成果として、区民や地域団体が区政に参画しやすくなり、協働の体制が強化されたことが挙げられます。

「区役所・支所改革」以降、各総合支所において「地区版計画」策定のための区民参画組織が発足し、区民が地域課題について話し合う場及び課題解決に向けた事業立案に関わる仕組みが整えられました。さらに、地域情報誌の編集や地域事業の運営など、区民が事業運営にも携わっており、区民が区の事業に参画する体制が定着し、一部の事業は２０年間継続しています。

また、「区役所・支所改革」により、地域団体間の連携も強化されています。

「区役所・支所改革」以前は、町会・自治会は地域振興部門、地域防災協議会は防災部門、青少年地区委員会は子ども部門といったように、地域団体ごとに区の担当部門が異なり、地域団体間の連携を促進するためには区の担当部門間の連携が必要になる場面がありました。

「区役所・支所改革」により総合支所が、地域団体支援を一体的に担うようになり、地域団体間の連携を促進させやすい体制になったことから、地域における連携強化につながり、地域における防災体制や見守り活動の推進にも結びついていきます。

イ 身近な区役所づくり

「区役所・支所改革」により、「区役所・支所改革」以前も支所で完結していた住民票の発行や戸籍の届出などの行政サービスに加え、高齢分野、障害分野及び子ども保育分野の福祉サービスなど、総合支所で完結する手続が大幅に増えたことで、アクセス性及び利便性が向上しました。

また、平成21年度に、総合支所が区民とともに必要性・優先度等を検討し、地域課題に対応する事業を主体的に編成・実施することを可能とした予算枠配分方式を導入したことで、各地区における地域イベント等が継続的に実施され、区民参画の機会が拡大しました。その結果、区民と区との距離感も縮まり、より身近な存在として認識されたことも成果として挙げられます。

2 区を取り巻く状況の変化

「区役所・支所改革」の開始から約20年が経過し、社会情勢だけでなく、区の職員構成など、区を取り巻く状況は大きく変化しています。

(1) 社会情勢など区役所外における状況変化

ア 人口増加と行政ニーズの増加

区の人口は、令和8年1月1日時点で約27万人となり、「区役所・支所改革」を実施した平成18年4月1日時点から、約10万人増加しています。人口の増加に伴い行政ニーズは増加しており、区では人員体制を強化し対応しています。

例えば、子ども家庭支援部（子ども政策課、子ども若者支援課、保育課）は、平成18年度時点で約30名規模の人員体制でしたが、令和8年度には65名の正規職員に加えて、会計年度任用職員、常駐の委託事業者等を加えた約110人規模の体制に強化し、サービスを提供しています。

さらに、区の人口推計によると、今後も令和32年度まで、全世代において人口増加が見込まれており、行政ニーズは増加し続けることが想定されます。

イ 行政ニーズの変化

少子高齢化の進行や単身・共働き世帯の増加、外国人住民の増加、安全・安心への関心の高まりなどを背景に、幅広い行政サービスが求められてきています。

加えて、1人の区民に対して障害分野、高齢分野及び生活福祉分野の支援が重なる複合的なケースも増加しており、行政ニーズの多様化・複雑化が進行しています。

ウ 区職員の担い手の減少

国立社会保障・人口問題研究所によると、国内生産年齢人口（15～64歳）は今後も減少が見込まれており、全国的な労働力不足の深刻化が想定されます。

また、民間企業において、職種の増加や柔軟な働き方、転職につながるスキルアップなどの魅力が向上していることを受け、国、地方共に公務員志望者数の減少が続いています。港区も例外ではなく、特別区採用試験Ⅰ類の申込者数は令和3年度以降、右肩下がりであり、採用倍率は、平成18年度の6.39倍から令和7年度には2.39倍まで下がっています。

（2）職員構成など区役所内における状況変化

ア 区職員の年齢構成の変化

正規職員の年齢構成を平成18年度と令和7年度で比較すると、中堅・ベテラン層（40～59歳）が約6割から約4割に減少する一方、若年層（20～39歳）が約3割から約5割に増加しています。特に20代の割合は、約1割から約2割に倍増しており、若年化が進んでいます。

イ 本庁舎に勤務する職員の変化

本庁舎に勤務する職員（正規職員及び会計年度任用職員）数は平成18年4月1日時点の約1,000人※¹から、「将来に向けた持続可能な区役所への改革」（以下「持続可能な区役所改革」といいます。）の検討を開始した令和7年4月1日時点では約1,230人に増加し、さらに、令和8年4月1日時点では1,322人となっています。加えて、近年は、多様化・複雑化する行政ニーズへの対応として委託事業者の配置が増加し、現在は約170人の委託事業者が本庁舎に常駐しているため、本庁舎には約1,490人の職員等が勤務しています。

※1 平成18年4月1日時点における臨時職員（現会計年度任用職員）及び非常勤職員の本庁舎勤務者数を示す資料が現存していないため、参考として平成17年度時点の人数を用いています。

なお、平成17年度時点の所属別内訳が不明であることから、令和7年度における会計年度任用職員の本庁舎勤務者の割合を、平成17年度臨時職員数及び非常勤職員数に乗じて算出した推定値を用いています。

ウ 執務スペースの不足

本庁舎に勤務する職員等の人数は大幅に増加していますが、執務スペースの確

保を目的とした本庁舎整備はこれまで実施してきませんでした。

その結果、平成18年度時点で会議室や職員厚生会室として使用していたスペースの一部を執務室へ転用して対応してきたにもかかわらず、一人当たりの執務スペースの気積^{※2}が事務所衛生基準規則（昭和47年労働省令第43号）第2条に定める基準（一人当たり10m³）に抵触しかねない状況になっています。

そのため、新規事業や新規組織を立ち上げようとしても執務スペースがなく、サービス開始の遅滞などの問題が生じています。

※2 延べ床面積から会議室等の個室や廊下、トイレなどの共用部、機械設備等を除いた面積に天井高さを乗じ、職員数で除して得た値（単位：m³）

3 職員を取り巻く環境の変化

これらの状況変化を受けて、現場で対応する職員にも心身の負担が生じています。

管理職を含む全職員を対象に実施した職員アンケート（回答期間：令和7年5月28日から同年6月13日）では、1,028件の回答があり、回答率は対象者2,180人に対して約47%となりました。

回答者のうち、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」と回答するほか、「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」という問いに対し、約5分の4の職員が「現状に即した見直しを行うべき」と回答しています。さらに、約500件の自由意見の中にも現行の体制の見直しを求める声が多くありました。

自由意見の中では、総合支所制度により経験者が分散配置されてしまうことや経験年数が少ない職員の増加により、業務の実施や若手の育成、業務の引継ぎなどを特定の職員が多く担っていることで、組織全体の生産性が低下していることを懸念する声がありました。

また、経験者が少なくなり、経験年数の浅い職員が、同様に経験年数の浅い職員を指導せざるを得ない状況が常態化し、業務の根拠や背景を十分に理解しないまま業務を行っている状況が生じていること、職員指導が十分に機能せず、精神不調による休職や早期の退職等が増加していることなど、今後の区政の担い手の育成に関する懸念が挙げられていました。

他にも、総合支所では各分野を少人数で担当しているため、休暇の取得、研修への参加や十分な休憩の確保が難しい中で、総合支所制度を維持するには多くの人員を要することから、職員数の確保が難しい現状では非効率であるとの指摘があります。

さらに、総合支所と支援部の間で業務分担が不明確になる場面や総合支所間又は総

合支所と支援部の間で判断が異なる場面が生じることにより、区民からの苦情や業務の煩雑化を招き、行政サービスや業務効率に悪影響を及ぼしているとの意見もあります。

加えて、庁舎の老朽化や空調の不具合、執務スペースや会議室、ロッカーの不足など、執務環境の観点からの改善を求める意見も挙がっています。

4 区が抱えている課題

(1) 行政サービスの安定的な提供体制

これまでの人口増加に伴う行政ニーズの拡大や多様化・複雑化、行政サービスの担い手不足、職員構成の変化等により、業務の属人化や特定の職員への負担の偏在化が生じ、意欲のある人への負担増加や早期退職、職員欠員時のバックアップ体制の不十分さなど、行政サービスを中長期的に安定して提供することが困難になることが想定されます。

加えて、条例や制度を所管する支援部と、5つの総合支所が地区ごとに個別の判断を行う組織となっているため、総合支所と支援部の間で調整に時間を要する場面や、窓口での必要書類や判断が地区ごとに異なる場面が生じており、その結果、区民からの問合せや苦情につながっている状況も見受けられます。

今後も新たな変化等の発生が考えられることから、変化等に対し、迅速で統一的な意思決定及び柔軟な業務執行体制の確保が可能な組織への見直しが必要です。

(2) 知識及び経験の蓄積・継承

的確な行政サービスの提供には、制度や条例等の理解だけでなく、利用者対応の経験や関係機関との適切な調整、過去の事例を踏まえた判断など、経験に基づく知識やノウハウが必要です。

しかし、多様化、複雑化する行政ニーズに対応する形で各制度の複雑化が進む一方で、職員構成の変化もあり、全ての総合支所に対し、各制度を正確に理解する職員を均等に配置することが構造的に困難な状況になっています。

加えて、総合支所の各分野を少人数で担当することで、研修等への参加が困難であるほか、行政サービスを5つの総合支所で分担する今の構造では、経験できる事例の絶対数が少なくなる、配属先によって経験できる事例に差が生じるなどの課題も生じています。

例えば、区民課の福祉分野においては、限られた人員体制の中で、高齢、障害、保育、保健といった複数分野の手続やケースワークを並行して担っていることで、職員一人ひとりが習得すべき知識が広範囲に及んでいます。その結果、業務に追わ

れる中で業務知識の習得やケースワークに必要なスキル、ノウハウを継続的に継承していくことが難しい状況となっています。

また、まちづくり分野においては、道路、公園、橋りょう等の整備業務が総合支所ごとに分散して執行されていることから、総合支所ごとに施工箇所や案件数に偏りが生じやすく、特定の総合支所では十分な実務経験を積むことが難しい状況です。特に電線類の地中化や橋りょうの整備などにおいて、スキルやノウハウの継承が困難になっています。

このように、福祉分野やまちづくり分野をはじめとして、現行の執行体制では、組織全体としてスキルやノウハウを十分に蓄積・継承しにくい状況にあります。この状態が続けば、福祉やまちづくりにおいて自治体として求められる水準の低下や対応の迅速性・的確性の低下を招くおそれがあるため、組織としての知識や経験を確実に引き継ぐ体制の構築が課題となっています。

(3) 執務スペースの確保

現状、本庁舎は、会議室等の執務スペースへの転用によって、事務所衛生基準規則に定める基準を何とか満たしている状況です。

この「執務スペースのひっ迫」は、単に職員の働きやすさの問題だけでなく、新たな組織設置を困難にするものであることから、変化する行政ニーズへの対応の遅れや対応規模の縮小など、行政サービスの質・量の低下につながります。

また、執務スペースのひっ迫により、上述の(1)(2)の課題を解決するための組織及び職員配置の見直しの選択肢が狭まることから、将来を見据えた執務スペースの確保及び環境整備が必要不可欠です。

5 これまでの検討経過

区では、令和7年度から、各部課長に対し「区役所・支所改革」の総括や現状確認、今後の方向性のヒアリング（令和7年5月12日～同年6月5日実施）を行うとともに、全職員を対象に総合支所制度の課題や組織体制の見直しについてアンケート（令和7年5月28日～同年6月13日実施）を行ってきました。

これらのヒアリングやアンケートを通じて把握した課題を基に、区役所改革会議（部長級職員で構成）や区役所改革検討部会（課長級職員で構成）で検討を進め、『「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』（令和7年10月21日 DX推進・行財政等対策特別委員会）の中で組織の再構築の方向性、総合支所が所掌する分野ごとの見直しの方向性及び執務環境の改善に係るスペース確保の必要性について示してきたところです。

また、令和８年４月１日には、庁内の共通理解のもと全庁的な取組を進めることを目的に、区長、副区長、部長級で構成される「将来に向けた持続可能な区役所への改革推進会議」（以下「推進会議」といいます。）を設置しました。

6 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の方向性

今後起こる様々な状況変化に柔軟に対応し、区民が安心して頼ることができ、かつ、職員が意欲的に働き続けられる区役所を将来にわたって維持するため、区の執行体制の変更及び本庁舎の執務環境の改善を主とする「持続可能な区役所改革」を令和９年４月に実施します。

（１）実現したい姿

行政ニーズの多様化・複雑化、社会情勢等の環境変化、ＤＸの進展など、行政の担う役割や在り方の見通しが立ちにくい時代にあっても、日頃から身近な場所で相談でき、必要な支援に的確につなげることのできる、区民からより一層信頼される区政運営を実現します。

また、職員が、担当する業務を通じて経験や専門性を蓄積でき、それらを生かしながら意欲を持って働き続けられる執務環境を整え、どのような環境変化が起きても揺るがず、将来にわたって信頼される持続可能な区役所を実現していきます。

（２）基本的な考え方

「持続可能な区役所改革」は執行体制や執務環境のあり方を見直すものですが、実施に当たっては、「区役所・支所改革」以降の成果を継承するため、次の考え方を引き続き維持するものとします。

- ・総合支所庁舎は、区民にとって最も身近な行政サービスの提供拠点とする。
- ・地域における参画と協働の推進は、総合支所の組織が主たる役割を担う。

これらの考え方を踏まえ、総合支所庁舎で受けられる行政サービスは基本的に維持し、地域支援も引き続き総合支所が担います。

7 「将来に向けた持続可能な区役所への改革」の内容

（１）執行体制の変更

総合支所と支援部の役割分担を見直し、指揮命令系統を一元化することで、業務執行に必要なスキルやノウハウを組織として継承できる体制を構築するとともに、職員数が減少する局面においても、多様化・複雑化した行政ニーズに対して、安定的に行政サービスを提供し続けられる執行体制に変更します。

ア 執行体制の変更の方向性

(ア) 総合支所と支援部の役割分担の見直し

「区役所・支所改革」の開始以降、港区総合支所及び部の設置等に関する条例において、総合支所が「区域における課題の解決及び身近な区民サービスの拠点」の役割を、支援部が「総合支所の事務を総合的に支援する組織」の役割を担うことを定め、地区における課題解決やサービス提供を行う総合支所と、分野別の調整機能を担いながら総合支所を支える支援部という役割分担をしてきました。

しかし、今後は、部及び総合支所が担う分野を明確化するとともに、主体的に業務を担える体制の構築を目的に、総合支所が「区域における区民に最も身近なサービスの提供及び区域特性を踏まえた参画と協働の推進」の役割を、部が「分野ごとの総合調整機能と区として統一的に対応すべき事務事業への対応及び区民サービスの提供」に係る役割を担うこととします。

なお、各地区における参画と協働の推進は、引き続き総合支所を中心に、部と連携・調整しながら取り組むこととします。

(イ) 指揮命令系統を明確にした組織の再編

現行の総合支所制度では、各分野、業務で、総合支所ごとの指揮命令系統に基づく意思決定を行っていますが、行政サービスの多様化、複雑化により、総合支所間で、判断や制度運用に差異が生じやすい状況となっています。

また、総合支所と支援部で担当業務は区分されているものの、同一分野で双方が意思決定権限を持つ構造となっており、最終的な決定主体や責任者が不明確になるケースも生じています。

今後は、区全体で統一的に対応すべき事業や専門性を要する判断・調整の指揮命令系統は原則として部に一元化し、部において意思決定することとします。

イ 総合支所各課における見直しの内容

指揮命令系統の部への一元化に加え、各分野のスキルやノウハウを組織として継承するためには、職員間の連携、情報共有、指導を円滑に行う必要があります。このため、原則として、総合支所が担う全業務を部に集約し、総合支所所属職員も部所属へと集約します。

その上で、区民の利便性や現地対応の必要性の高い業務については、部に所属する職員が、総合支所庁舎で業務を行い、区民に身近な場所で行政サービスを提供できる体制を維持します。

加えて、高い専門性を有する相談や申請については、引き続き総合支所庁舎で

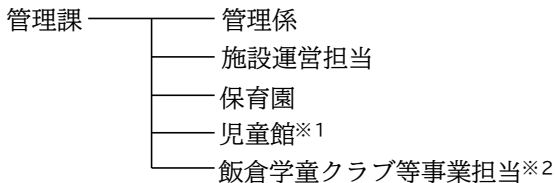
の受付を可能にしつつ、必要に応じて、総合支所庁舎に勤務する職員が部への案内や調整、オンライン等により部の職員に対応を引き継ぐことで、これまでと変わらず総合支所庁舎での相談・申請を受けられる体制とします。

一方で、総合支所ごとに業務内容の一部が異なる総合支所庁舎管理や庶務機能、災害対策地区本部の運営、継続性と安定性が重要な各種行政手続の受付を担う窓口サービス機能、地域団体との協働など、部への集約になじまない業務については、業務を部に集約せず、引き続き総合支所が担います。

また、総合支所の特徴的な取組である地域事業については、予算措置や対象者範囲の見直しを行い、各事業の目的や効果を十分に整理した上で、引き続き実施します。

【各課における見直しの内容】

①管理課

現状	
(1) 組織図  <pre> graph LR A[管理課] --- B[管理係] A --- C[施設運営担当] A --- D[保育園] A --- E[児童館※1] A --- F[飯倉学童クラブ等事業担当※2] </pre> ※1 高輪、芝浦港南地区総合支所のみ ※2 麻布地区総合支所のみ	
(2) 所掌している業務 総合支所の調整及び管理運営、総合支所庁舎の維持管理、情報公開請求の受付、区立保育園・区民センター等の施設の管理・運営、学童クラブ・子育てひろば事業等の運営、災害対策地区本部の運営 等	
(3) 現状の課題 ア スキル・ノウハウの継承の困難さ 管理・運営する施設の種別や運営形態が多様であり、案件ごとに求められる判断、対応及び知識が異なるほか、業務が5地区に分散していることから、各総合支所での対応事例が極めて少ない業務も存在しています。 このため、職員の専門性を継続的に維持・向上させることやスキル・ノウハウを十分に蓄積・継承することが困難な状況となっています。	

イ 指揮命令系統の複雑さ

同種の施設や事業については、区全体でサービスの均質性確保が必要ですが、現在は5地区総合支所間での調整や確認が必要な状況であり、指揮命令系統の複雑さから、意思決定や対応に時間を要するという課題が生じています。

ウ 非効率な事務処理

発生頻度が数年に一度の業務も総合支所ごとで対応しており、引継ぎ等も各総合支所それぞれで行っているため、非効率な事務処理となっています。

令和9年4月以降の取扱い

(1) 見直しの方向性

同一種別施設の管理運営及び意思決定の主体を一元化することにより、施設運営等における他支所や支援部との連携・調整の煩雑さや区民等の混乱の解消を図ります。あわせて、業務を集約し対応を集中的に取り扱うことで、対応事例の蓄積及び判断の標準化を進め、スキルやノウハウの継承を組織的に行っていきます。

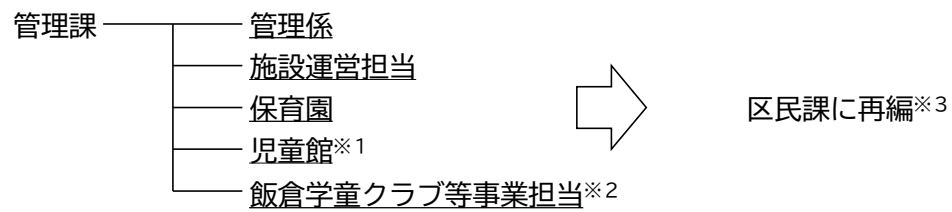
このため、管理課の業務は、総合支所内の庶務機能、総合支所庁舎管理業務など総合支所内で完結する業務、災害対策地区本部の運営など部への集約になじまない業務を除き、部（条例所管課）への集約を行います。

(2) 課の取扱い

見直しの方向性を踏まえ、施設運営担当は、業務の部への集約に伴い、廃止します。

また、管理係が担当する総合支所内の庶務、庁舎管理、災害対策地区本部運営等の業務は、引き続き総合支所が担う必要があります。一方で、施設運営担当の廃止により管理課が1課1係となることから、効率的な執行体制を確保するため、管理課は廃止し、管理係の事務分掌を見直した上で区民課に再編します。

〔管理課執行体制の見直し（案）〕



※1 高輪、芝浦港南地区総合支所のみ

※2 麻布地区総合支所のみ

※3 管理係は執行体制を見直し、区民課に新設係として配置

(3) 業務の取扱い

ア 部に集約し本庁舎等で勤務する部の職員が事務処理するもの

保育園・区民センター等の施設の管理・運営、学童クラブ・子育てひろば事業等の運営 等

イ 総合支所に存置し、総合支所庁舎で勤務する総合支所の職員が事務処理するもの

情報公開請求の受付、総合支所内の調整及び管理運営、総合支所庁舎の維持管理、災害対策地区本部の運営 等

②協働推進課

現状

(1) 組織図



(2) 所掌している業務

町会・自治会活動支援、地域防災協議会支援、地域防災訓練等、地域防災に関する業務、青少年地区委員会活動支援、老人クラブ活動支援、公害関係法令に基づく指導や環境及び公害の苦情処理・相談・普及啓発、地区政策に関する業務、路上喫煙に係る陳情対応、指定喫煙所の管理やたばこルールキ

キャンペーンなどみなとたばこルールに関する業務、青色回転灯パトロール、共同住宅防犯対策助成の処理 等

(3) 現状の課題

様々な分野の多岐にわたる業務を所掌しており、各分野におけるスキルやノウハウが継承されづらいことに加えて、法律や条例に基づく指導が求められる公害関係法令に基づく指導、路上喫煙等に係る陳情対応では、専門性が求められる中で、対応に苦慮している状況があります。

令和9年4月以降の取扱い

(1) 見直しの方向性

参画と協働の推進に係る中心的な役割を担う協働推進課については、引き続きその役割を担います。

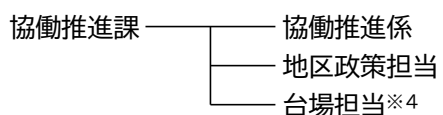
その上で、地域団体の支援や地区政策の推進など、協働推進課の設置趣旨に即した業務を一層推進するためにも、専門的な対応が求められる公害関係法令に基づく公害対応・指導及び路上喫煙に係る陳情対応並びに集約することで業務執行におけるメリットが見込まれる生活安全推進業務については、部に集約します。

(2) 課の取扱い

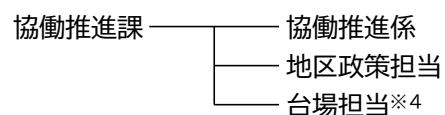
見直しの方向性を踏まえ、協働推進課は存置します。

なお、地区政策担当については、今後担う業務内容に応じて名称の変更を検討します。

[協働推進課執行体制の見直し(案)]



※4 芝浦港南地区総合支所のみ



※4 芝浦港南地区総合支所のみ

(3) 業務の取扱い

ア 部に集約し本庁舎等で勤務する部の職員が事務処理するもの

公害関係法令に基づく指導、路上喫煙に係る陳情対応や指定喫煙場所の管理などみなとたばこルール業務（たばこルールキャンペーンを除く）、

みんなとパトロール、共同住宅防犯対策助成の処理 等 イ 総合支所に存置し、総合支所庁舎で勤務する総合支所の職員が事務処理するもの 町会・自治会活動支援、防災住民組織の育成（地域防災協議会）、地域防災訓練等地域防災に関する業務、青少年地区委員会活動支援、老人クラブ活動支援、ごみ、近隣トラブルの相談に係る対応、地区政策に関する業務、たばこルールキャンペーン 等
--

③まちづくり課

現状
(1) 組織図  <pre> graph LR A[まちづくり課] --- B[まちづくり係] A --- C[土木担当] </pre> (2) 所掌している業務 公園・道路占用許可（町会・自治会等免除関係）、道路・橋りょう・公園等の土木施設の維持管理、道路・橋りょう・公園・地中化・都市計画道路等土木施設の整備、緑化普及啓発に係る申請、放置自転車対策、自転車等駐車場の管理、自転車置場の管理、水防、除雪、運河沿緑地の整備 等 (3) 現状の課題 ア 組織におけるスキルやノウハウの継承の困難さ 道路や公園等の維持管理業務においては、構造や立地条件に応じた施工方法の選定や施工時期の調整など、一定の専門的知識や経験が求められますが、現在は5地区それぞれにおいて少人数体制で業務を担っていることから、各職員が得たスキルやノウハウを組織として蓄積・共有し、次の世代へ継承することが難しい状況となっています。 また、案件の内容や地域特性等により、総合支所ごとに、業務量に偏りが生じる場合があります、その結果、総合支所によって経験できる業務の幅や量に差が生じることから、組織としてのスキルやノウハウの蓄積状況にも

偏りが生じています。

イ 専門知識を持った職員の不足

前述のとおり、組織としてスキルやノウハウを継続的に蓄積しにくい状況に加え、専門的知識や技術を有する職員の退職などにより、近年は担当業務の経験が比較的浅い職員の割合が高まっています。その結果、限られた専門的知識や経験を有する職員に業務が集中する傾向が生じており、職員が専門性を計画的に高めていくことが難しい状況となっています。

令和9年4月以降の取扱い

(1) 見直しの方向性

緑化の普及啓発や橋りょう、公園等の整備業務については、職員間の連携や知識共有の環境を整えることで、専門的な知見を集約するとともに蓄積し、技術的な判断について組織間で差が生じないように、指揮命令系統を一元化します。また、人材育成と技術継承ができる環境を整備するため、まちづくり分野の業務は全て部に集約します。

(2) 課の取扱い

見直しの方向性を踏まえ、まちづくり課は廃止します。

ただし、地域との調整や現地での迅速な対応が必要な業務については、部に新たな課を設置し、当該課の職員が総合支所庁舎に常駐して業務を実施します。

[まちづくり課執行体制の見直し(案)]



※5 まちづくり課は執行体制を見直し、部に属する新設課として総合支所庁舎に配置

(3) 業務の取扱い

ア 本庁舎等で勤務する部の職員が事務処理するもの

道路・公園等土木施設の占用許可及び使用許可（一般）、道路掘削及び復旧工事の指導監督、道路・橋りょう・公園・地中化・都市計画道路等土木施設の整備、運河沿緑地の整備、自転車等駐車場の管理 等

イ 総合支所庁舎で勤務する部所属総合支所配置の職員が事務処理するもの

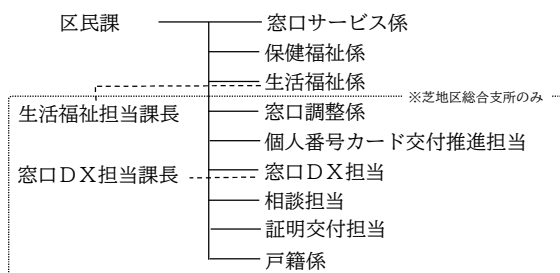
公園・道路占用許可（町会・自治会等免除関係）、道路・橋りょう・公園等の土木施設の維持管理、緑化普及啓発に係る申請、放置自転車対策、自転車置場の管理、水防、除雪 等

※町会・自治会等免除関係を除く道路・公園等土木施設の占用許可及び使用許可、道路掘削及び復旧工事の指導監督については、令和8年4月に先行して部への集約を実施

④区民課

現状

（１）組織体系



（２）所掌している業務

重度心身障害者手当、障害児福祉手当、障害児福祉手当（区外転入者）、自立支援医療（更生医療）、生活保護法に基づく保護の実施、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）、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、都営交通乗車券の交付（生活保護）、転入・転出届、印鑑登録の受付 など

（３）現状の課題

ア スキルやノウハウの継承の困難さ

保健福祉係や生活福祉係で取り扱う業務は、近年、内容が複雑化・困難化する一方で、入区から間もない若手職員が増加しており、経験豊富な職員を全総合支所にバランスよく配置することが難しくなっています。

また、福祉総合窓口は幅広い分野を所掌しており、休職、退職等により特定分野の担当者が不足した場合には、窓口機能を維持するための配置換えが必要となり、その結果、職員が担当する分野が短期間で変更されるこ

とが多く、スキルやノウハウの継承が十分に行えない状況となっています。

イ 少人数体制による弊害

区民課保健福祉係は、分野ごとに2～4人程度と少人数体制で運営しているため、窓口業務を優先せざるを得ず、職員が研修等に参加しにくい状況にあります。さらに、休職者が増加する中で、職員の休暇取得にも影響が生じており、少人数体制による負担の集中が課題となっています。

ウ 全総合支所での統一した対応の提供の困難さ

支給決定等の業務については、各総合支所で意思決定が行われていますが、支所ごとに判断が異なる場合があります、それが苦情につながるケースも見られます。これまで業務マニュアルの統一化、部内研修などの各種研修などにより、対応の均一化に取り組んでしましたが、制度上一定の裁量の幅がある以上、判断の差異が生じることは構造的に避けられず、区民サービスの均一性に課題があります。

令和9年4月以降の取扱い

(1) 見直しの方向性

ア 職員間の連携や知識共有の環境を整えることで、専門的な知見を蓄積するとともに、意思決定主体を一元化することで、より均質化された区民一人ひとりに寄り添った丁寧な対応を可能とする体制を強化するため、福祉分野の業務は全て部に集約します。

イ 「持続可能な区役所改革」実施後も、総合支所庁舎の窓口機能を引き続き生かし、区民の利便性を維持・向上させることを基本とすることから、福祉分野で集約する業務のうち処理が定型的で短期間に完結する申請や手続については、部に所属し総合支所庁舎に配置する組織が担い、当該組織職員が窓口対応を行います。

ウ 福祉総合窓口については、実施要綱に定める目的は維持し、福祉関係部門全体を福祉総合窓口位置付けた上で、区全体で包括的に支援する体制に再構築します。総合支所庁舎に、福祉に関する各種手続の窓口を維持し、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・経験を部に集約し、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。

(2) 課の取扱い

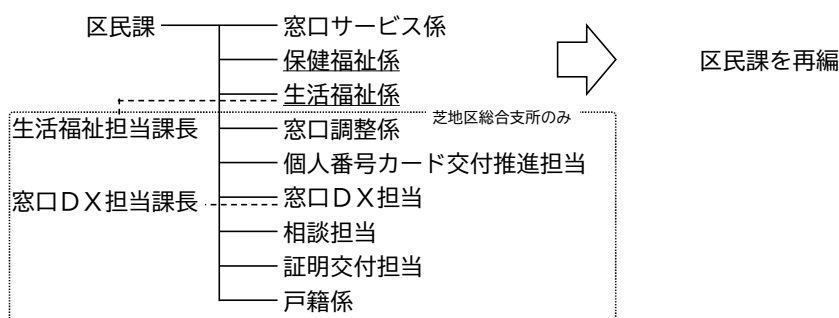
見直しの方向性を踏まえ、保健福祉係及び生活福祉係は廃止します。

また、管理課管理係が担う業務は事務分掌を見直した上で区民課が担うこととし、区民課を総合支所の庶務担当課として再編します。

なお、部に集約する福祉分野業務について、区民の利便性を考慮し、総合支所庁舎において引き続き対応することが必要な業務は、部に所属し総合支所庁舎に配置する組織が担い、当該組織の職員は総合支所庁舎に勤務して業務を行います。

加えて、部に集約し本庁舎等で勤務する職員が業務対応に当たる場合も、総合支所庁舎に来庁があった場合には、総合支所庁舎で常駐する職員が、本庁舎等に勤務する職員への案内・取次ぎ・調整等を行うことで、これまでと変わらず、総合支所庁舎で申請・相談を受けられるようにします。

〔区民課執行体制の見直し（案）〕



(3) 業務の取扱い

ア 本庁舎等で勤務する部の職員が事務処理するもの

重度心身障害者手当、障害児福祉手当、障害児福祉手当（区外転入者）、自立支援医療（更生医療）、生活保護法に基づく保護の実施

イ 総合支所庁舎で勤務する部所属総合支所配置の職員が事務処理するもの

紙おむつ給付（高齢・障害）、配食サービス（高齢・障害）、保育園の入所申込の受付、母子健康手帳の交付、無料入浴券（給付）、都営交通乗車券の発行 等

ウ 総合支所に存置し、総合支所庁舎で勤務する総合支所の職員が事務処理するもの

転入・転出届、印鑑登録の受付 等

(2) 執行体制の変更に伴う組織図の変更

ア 総合支所の組織

上述のとおり、現在総合支所で行っている業務を部へ集約することに伴い、管理課、まちづくり課並びに区民課の保健福祉係及び生活福祉係を廃止します。その上で、区民課窓口サービス係や協働推進課の業務などの改革後も引き続き総合支所で担う業務を踏まえ、新たな課への再編も含め、区民にとって身近なサービスについて効果的・効率的に業務を執行できる組織へ見直しを実施します。

イ 部の組織

現在総合支所が担う業務の部への集約に伴い、それを効果的かつ効率的に実施できる執行体制となるよう、保健福祉支援部、子ども家庭支援部、街づくり支援部などの支援部を中心に、現在部で担う業務との整合性も踏まえ、新たな組織の設置等、部レベルから係レベルまで組織の全面的な見直しを実施します。

なお、改革の趣旨を踏まえ、「支援部」と称さない名称に見直します。

(3) 防災体制

「持続可能な区役所改革」による執行体制の見直しに当たり、災害対応においても実効性の高い組織体制を構築することとします。

平日の災害発生時には各総合支所庁舎に勤務する職員が来庁者の安全確保などの初動対応を確実に担うとともに、総合支所において、災害対策地区本部の設置及び運営を的確に行う体制を維持します。各総合支所には、業務継続計画に基づき算出した災害発生後一日までに必要な職員数を十分に確保するほか、各部による応援職員の派遣についてもあらかじめ計画に位置付けるなど、機動的かつ広域的に人員を補完できる体制を整えます。

また、休日・夜間に発災した場合の災害対応においては、災害対策職員住宅に居住する職員や区内在住の職員を中心とする現行の特別非常配備態勢の堅持に加え、その対応力を更に高めるため、職員の防災力向上に資する効果的な訓練を重ねるなど、不断の取組を継続します。

こうした総合支所と部が一体となった重層的な取組によって、災害対応力の維持・向上を図り、区民の安全・安心を守るための切れ目のない災害対応が実行可能な体制を確保します。

(4) 本庁舎の執務環境の見直し

本庁舎のひっ迫という課題について、今後、総合支所の一部職員が、部への集約を予定していることも踏まえ、本庁舎とは異なる場所での執務スペースの確保及び

本庁舎の執務環境の在り方の整理などを通じて、本庁舎の執務環境を見直します。

ア 執務スペースの確保

(ア) 分庁舎の整備と一部組織の移転

執務環境を改善するとともに、今後、新たな行政需要に対する迅速かつ十分な対応及び安定的な行政サービスの提供を図るためには、新たな執務スペースを「分庁舎」として確保し、一部組織の移転を行う必要があります。

移転に当たっては、一連の手続が本庁舎と分庁舎で分断され、区民の利便性が下がらないように、業務の関連性の強い部単位での移転を行います。

部機能が移転するのは初めての取組となることから、部同士の業務連携の観点も考慮します。

(イ) 民間ビルの借用

① 民間ビル借用の理由

執務スペースの確保の手法には、既存区有施設のスペースの活用、民間ビルの借用などの方法がありますが、現時点で大規模な移転が可能な既存区有施設はありません。

また、総合支所庁舎の執務室は、本庁舎への職員の集約に伴い一定のスペースが生じますが、総合支所によっては既に執務スペースがひっ迫した状態であり、かつ、持続可能な区役所改革後も、総合支所庁舎をサービスの最前線として維持するための機能を加える必要があることから、部単位で移転するスペースはありません。

このため、初期投資を抑えつつ、その時点の状況に応じて契約期間や規模の調整を柔軟に行うことが可能であり、区においても、昨今活用事例が増えている民間ビルの借用により対応します。

② 賃借する規模

本庁舎の執務スペースにおける一人当たりの気積は、事務所衛生基準規則第2章第2条で定める「一人当たり十立方メートル以上の気積（本庁舎の場合約4 m³以上／人の面積が必要）」を満たしているだけの状況で、様々な課題が生じています。

このため、快適な執務環境の整備に当たっては、現状の一人当たりの平均執務面積である約4 m²で生じている課題を踏まえ、スペースの柔軟性や汎用性を確保することが可能な最大5 m²／人とすることを目標に、約2,000 m²程度を賃借する規模とします。

③ 民間ビルの借用期間と方向性

民間ビルの借用は、区有施設に執務スペースが確保できるまでの間の暫定的な措置として位置付け、持続可能な区役所改革後においても、継続的に区有施設の活用の検討を進めます。

イ 執務環境の見直し

本庁舎は、執務スペースが不足しているだけでなく、多様な働き方に対応するスペースや慢性的な会議室不足など、機能としても十分とは言えない状況です。

このため、執務スペースの拡充に向けた取組だけでなく、会議室の運用ルールの見直しや、職員の誰もが働ける（仮称）庁舎内サテライトスペースの設置など、職員が意欲的に働き続けられる執務環境の構築に取り組みます。

8 令和9年4月以降の総合支所

（１）総合支所における執行体制

総合支所庁舎では、項番6（２）にある基本的な考え方を前提に、総合支所が担う「区民にとって最も身近な行政サービス」「区域特性を踏まえた参画と協働の推進」に加え、部が担う役割のうち「区として統一的に対応すべき区民サービスの提供」を行うため、次の執行体制とします。

以下の組織図では、左図が現行組織、右図が令和9年4月に実施する「持続可能な区役所改革」に伴う改正後の組織で、下線部は廃止・変更、**囲み**は新設・再編等による組織、点線**囲み**は総合支所庁舎に常駐する部の組織を表しています。

（２）総合支所組織

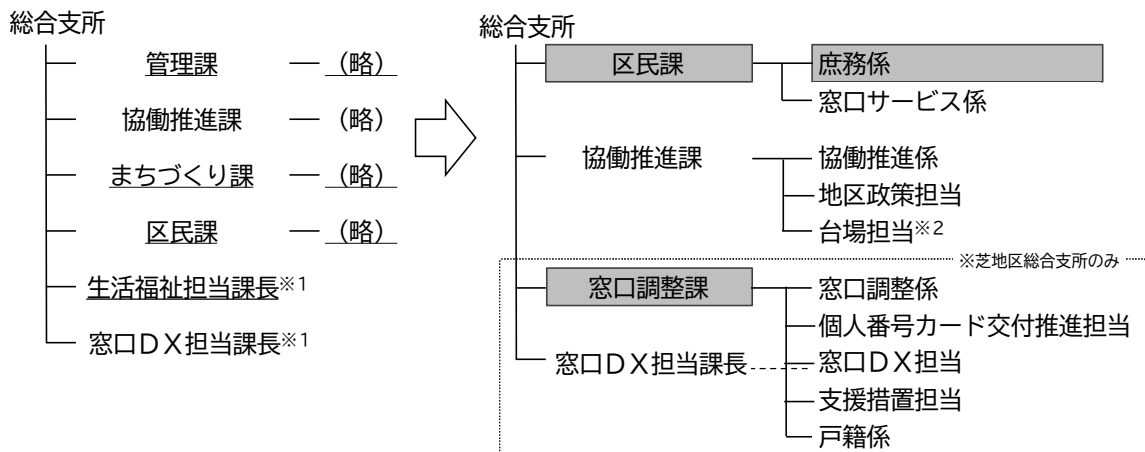
ア 区民課〔再編〕

区民課は、現管理課が担当している総合支所の庶務事務、災害対策地区本部運営や後援名義申請などの窓口機能を担う庶務係と、現窓口サービス係業務を引き続き担う窓口サービス係の2係で構成する課に再編します。

なお、芝地区総合支所には、住民基本台帳事務や戸籍事務の計画・調整、個人番号カードの交付に係る総合調整などを担う窓口調整課を設置するとともに、窓口業務におけるデジタル技術の活用に係る総合調整などを担う窓口DX担当課長を引き続き設置します。

イ 協働推進課〔継続〕

業務の見直しにより、協働推進課の設置趣旨に即した業務に一層注力できる体制とした上で、協働推進課を引き続き設置します。



※1 芝地区総合支所のみ。生活福祉担当課長は業務集約に伴い廃止
 ※2 芝浦港南地区総合支所のみ

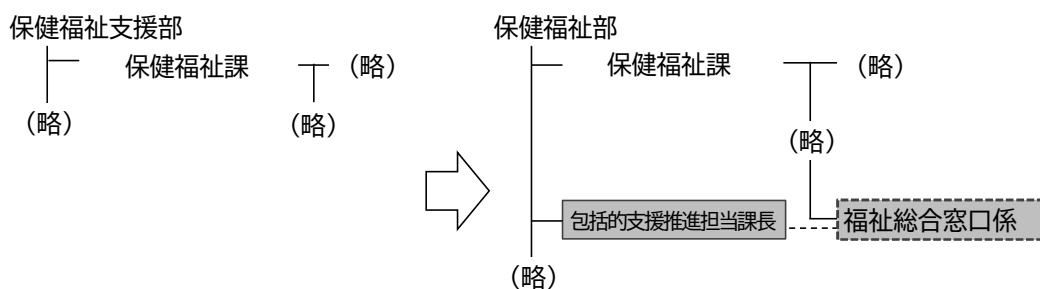
(3) 総合支所庁舎に常駐する部の組織

ア (仮称) 保健福祉部保健福祉課福祉総合窓口係

現区民課保健福祉係及び生活福祉係が担っている高齢者や障害者のサービス受付、児童に係る手当の申請受付などの各種窓口業務について、保健福祉部に指揮命令系統を一元化することにより、区全体として統一的な判断・対応が可能となる体制を構築するとともに、各地区総合支所に設置している福祉総合窓口を引き続き存置するため、保健福祉課に(仮称)福祉総合窓口係を新たに設置します。

当係は、現在の福祉総合窓口と同様、各地区で区民に寄り添った福祉サービスを提供できるよう、職員が各地区総合支所庁舎に常駐するとともに、(仮称)包括的支援推進担当課長を設置し、同一の指揮命令系統の下に均質化した業務を行います。

また、現在、福祉総合窓口に配置している福祉総合窓口支援員(会計年度任用職員)は、引き続き各地区総合支所庁舎に配置し、サービスの向上を図ります。

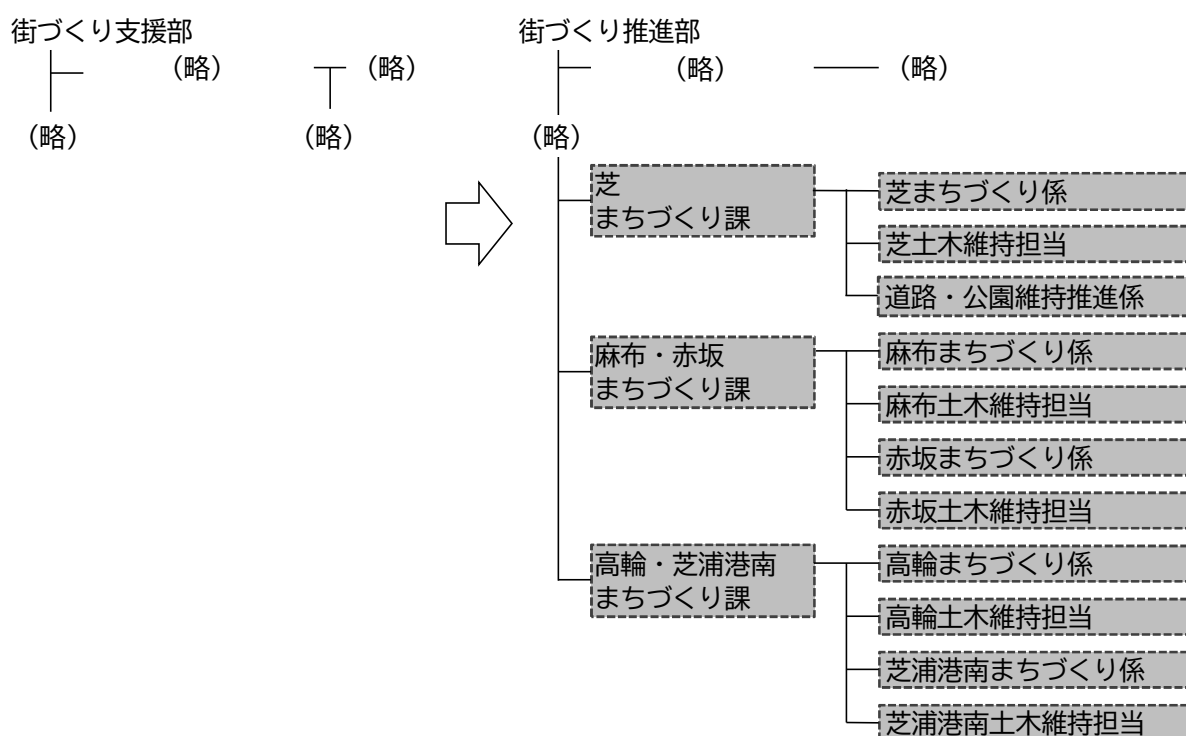


イ （仮称）街づくり推進部各まちづくり課

街づくり推進部に3つのまちづくり課を設置し、地域との調整や現地対応が必要な業務等を担うこととし、指揮命令系統を一元化することにより、区全体として統一的な判断・対応が可能となる体制を構築します。また、芝まちづくり課に各地区まちづくり課の共通事務を取りまとめる道路・公園維持推進係を設置し、組織運営の明確化と業務執行の迅速化を図ります。

あわせて、現地における即時の判断や対応を可能とするため、各地区総合支所庁舎に職員が常駐し、地域との調整や現地対応を行います。

なお、課長ポストについては、立地条件や指揮命令系統の効率化・一元化を図る観点から3ポストとし、「麻布・赤坂」及び「高輪・芝浦港南」については、1人の課長が2地区を担当する体制とします。当該課長は、いずれか一方の総合支所に常駐することとし、担当地域の状況に応じて総合支所間を適宜往来しながら、現地における調整や指示を行うことで、地区間における業務運営や対応方針の平準化を図ります。



(4) 総合支所庁舎の執務環境の見直し

「持続可能な区役所改革」に伴い、必要となる機能の付与及び執務環境のひっ迫状況の解消を行うとともに、活用可能なスペースが生じる場合には政策的ニーズへの対応や区民用途の充実に充てることとします。

9 今後のスケジュール（予定）

令和8年7月 総務、保健福祉、区民文教、建設常任委員会（素案の報告）

8月 区民向け説明会の開催

9月 将来に向けた持続可能な区役所への改革推進会議（決定）

令和9年4月 将来に向けた持続可能な区役所への改革の実施

◆区役所・支所改革の総括

平成17年度以前

区政運営の方針
・部への機能・権限集中
・支所機能の簡素化・効率化
→○地域間で公平な行政サービス
×支所で対応を完結できない状況

平成18年度

以下の体制構築への取組
・支所で多様な行政サービスを受けられる体制
・「地域課題の地域解決」「区民参画での課題解決」できる体制

★「区役所・支所改革」の実施
＝総合支所（地域の課題解決と身近な区民サービス拠点）と
支援部（総合支所の総合的な支援）を新たに設置

平成21年度以降

数次にわたる改善
・支援部から総合支所に権限移譲
・総合支所組織の見直し

区役所・支所改革の成果

区政運営の方針
・総合支所中心の区政運営
・「総合支所」と「支援部」の相互補完
→◎区民参画と協働が地域に定着
◎各種手続きにおけるアクセス性、利便性の向上
区民にとって身近な区役所の実現

◆区を取り巻く環境の変化

【社会の状況変化】

行政ニーズの量の増加 区の人口は平成18年度から約10万人増加し、更に、2050年まで人口増加の見込み
行政ニーズの質の変化 保育園の夜間・休日対応、福祉の重なる複合的支援など、行政ニーズの多様化・複雑化が進行
行政職員の担い手減少 生産年齢人口の減少に伴い、全国的に人材確保が困難

【区役所の状況変化】

職員の年齢構成の若年化 平成18年度から令和7年度にかけて若年層は約3割から約5割に増加
本庁舎勤務職員数の増加 本庁舎勤務者数は、平成18年度約1,000人規模から1,400人規模に拡大
執務スペースの不足 職員一人当たりの執務スペース（気積）は、事務所衛生基準に抵触しかねない状況

【職員の状態変化】

※全職員アンケート（令和7年5月28日～6月13日実施）の回答結果より
総合支所制度の機能 職員の約75%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
区役所の組織体制 職員の約80%が「現状に則した見直しを行うべき」と回答
自由意見 「経験者の分散配置」「若手による職員育成」「研修や休暇が困難」「庁舎老朽化や執務室不足」などの意見

◆抱える課題

【行政サービスの安定的な提供体制】

業務偏在・属人化や組織間連携の不十分さにより、対応のばらつきや判断差、調整の非効率が生じ、職員負担の偏在や対応力の低下を招き、**行政サービスの安定的な提供が困難化**

【知識、経験の蓄積・継承】

制度の高度化や分散配置により経験機会の不足・偏在が生じ、知識・ノウハウの蓄積・継承が困難となり、**人材育成の停滞や行政サービスの質・的確性の低下が懸念**

【執務スペースの確保】

執務スペースの逼迫により組織設置や人員配置の柔軟性が制約され、行政ニーズへの対応の遅れや規模縮小が生じ、**行政サービスの質・量の低下や将来を見据えた体制整備が困難化**

◆対応の方向性

今後も**拡大する行政ニーズ**に対し
迅速に対応し続けられるような
持続可能な**体制**を構築

各職員、各総合支所が有する
スキルやノウハウを組織として
着実に**継承**していける**体制**を構築

将来を見据えた**執務スペースの確保**
及び職員の**多様な働き方に対応する環境**
の**整備**

◆改革の方向性

【実現したい姿】

身近な場所で相談でき、的確な行政サービスが迅速に受けられるとともに、職員が専門性を高めて意欲的に働くことができ、将来にわたり信頼される区民と職員の双方にとって持続可能な区役所

【基本的な考え方（※）】

※「区役所・支所改革」以降の成果を継承

- ・総合支所庁舎は、引き続き区民にとって最も身近な行政サービスの提供拠点とする
- ・地域における参画と協働の推進については、引き続き総合支所の組織が主たる役割を担う

◆改革の内容（執行体制の変更）

＜総合支所と支援部の役割分担の再定義＞

総合支所：区域における区民に最も身近なサービスの提供及び区域特性を踏まえた参画と協働の推進
支援部：分野ごとの総合調整機能と区として統一に対応すべき事務事業への対応、区民サービスの提供

＜指揮命令系統を明確にした組織の再構築＞

区全体で統一に対応すべき事務事業や、専門性を要する判断・調整は、原則として部において意思決定
→指揮命令系統を部に一元化

【総合支所各課における見直しの内容】

- ・福祉部門及びまちづくり部門の**指揮命令系統を一元化**するため、両部門が担う**業務及び職員を部に集約**
- ・利便性の維持や現地対応が必要な業務は、総合支所庁舎で実施
- ・庁舎管理や庶務機能、災害対策地区本部運営、窓口サービス機能、地域連携等は総合支所が担当
- ・地域事業は地域特性を生かした事業を推進

管理課・管理係は支所新設課に配置

・施設運営担当は廃止

協働推進課・現行体制を維持

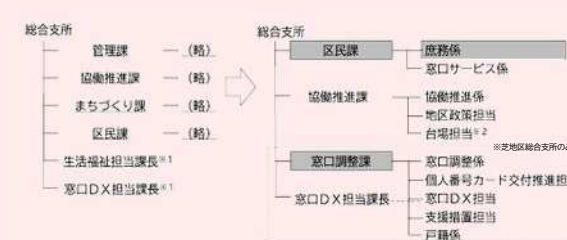
まちづくり課・まちづくり課は廃止

・部新設課が総合支所での対応を担当

区民課・保健福祉係及び生活福祉係は廃止

・保健福祉課新設課が支所での窓口対応を担当
・窓口サービス係は支所新設課に配置

※業務見直しの詳細は補足資料2のとおり



※1 芝地区総合支所のみ、生活福祉担当課長は業務集約に伴い廃止

※2 芝浦港南地区総合支所のみ

◆改革の内容（組織図の変更）

（総合支所）
引き続き総合支所で担う業務を踏まえ、効果的・効率的に区民サービスを提供できる組織へ見直し

（部（本庁等））
現在の担当業務を踏まえ、部レベルから係レベルまで組織を全面的に見直し、名称も見直し

◆改革の内容（防災体制）

災害対応において実効性の高い体制を構築（平日）
・総合支所で初動対応と対策本部運営
・BCPに基づく必要人員配置及び応援職員で対応

（夜間休日）
・特別非常配備態勢を堅持
・対応力向上を目指し、効果的な訓練実施

◆改革の内容（執務環境）→「庁舎外に執務スペース確保」「執務環境のあり方整理」により執務環境を見直し

【移転する組織】

- ・一連の手続きが一箇所で完結する連続性の確保
- ・区民等の利便性維持
- 部単位での移転

【執務スペースの確保】

- ・大規模移転が可能な区有施設がない
- ・新築は費用、期間の観点から困難
- ・支所スペースは、部単位での移転が困難
- 民間ビルの借用により対応

【民間ビル賃借の条件】

→本庁舎近隣で約2,000㎡程度の物件を暫定的な措置の位置付けとして賃借

【意欲的に働き続けられる執務環境構築の取組】

- （本庁）
 - ・フロアレイアウトの見直し
 - ・執務スペースの拡充
 - ・会議室運用ルールの見直し
 - ・サテライトスペースの設置
- （総合支所）
 - ・改革により必要となる機能の付与
 - ・執務スペースの拡充
 - ・政策的ニーズ対応や区民用途の充実

◆総合支所各課における業務の見直しの方向性

指揮命令系統の部への一元化と、各分野のスキル・ノウハウの組織的継承を図るため、原則として総合支所業務と職員を部に集約、区民利便性や現地対応の必要性が高い業務は部所属職員が総合支所庁舎で対応し、専門相談等もオンライン等を活用して継続。なお、庁舎管理、庶務、災害対応、窓口サービス、地域との協働、地域事業など、部への集約が馴染まない業務は、引き続き総合支所が担います。

◆総合支所各課における業務の見直し

※協働推進課地区政策担当及び区民課窓口サービス係は、現在の業務を、引き続き総合支所庁舎で行います。

※下線のある業務は総合支所で受付等から処理（発行等）まで行います。
それ以外の業務（■）は、総合支所庁舎で受付等を行い部で処理を行います。

見直し区分

総合支所庁舎において
総合支所職員が対応

総合支所庁舎において
部職員が常駐して対応

総合支所庁舎において
部職員が対応

本庁舎において
部職員が対応

管理課 管理係

- ①総合支所の予算管理
- ②総合支所の管理運営
- ③総合支所庁内管理、庁舎管理
- ④区民協働スペースの予約
- ⑤伝統文化交流館
- ⑥情報公開請求の受付■
- ⑦区政資料の管理、有償刊行物の販売
- ⑧災害対策地区本部の運営
- ⑨水防自主避難施設の運営
- ⑩小災害対応
- ⑪り災証明書発行
- ⑫選挙（期日前投票等）対応
- ⑬見舞金支給（総合支所庁舎内）受付■
- ⑭後援名義等使用許可
- ⑮区民センターの管理
- ⑯人権啓発事業、同和問題関連事業
- ⑰ふるさと納税の寄付金受領
- ⑱広聴処理
- ⑲見舞金支給（支所管内施設内）

施設運営担当

- ①区立保育園
- ②区立認定こども園
- ③港区保育園
- ④児童館
- ⑤子ども中高生プラザ
- ⑥いきいきプラザ
- ⑦芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ
- ⑧学童クラブ
- ⑨放課後児童育成事業
- ⑩子育てひろば事業
- ⑪みなと保育サポート事業
- ⑫子どもふれあいルーム

協働推進課 協働推進係

- ①町会等補助金事務、各種届出
- ②町会・自治会関係事務
- ③認可地縁団体事務
- ④東京都表彰規則に基づく候補者推薦■
- ⑤地域活動保証制度の受付
- ⑥コミュニティ助成事業
- ⑦個別応援プログラム
- ⑧商店街支援
- ⑨区設掲示板関係事務
- ⑩老人クラブ関係業務
- ⑪地域防災に関する事業■
- ⑫共同住宅防犯対策助成の申請受付■
- ⑬住まいの防犯対策助成の申請受付■
- ⑭防犯カメラ関係補助金の申請受付■
- ⑮防犯協会補助金の申請受付■
- ⑯生活安全、環境美化協議会の対応
- ⑰清掃用具の貸し出し
- ⑱ボランティアごみの受付■
- ⑲たばこ（陳情対応）の受付■
- ⑳環境美化啓発対応■
- ㉑公害対応の受付■
- ㉒有害鳥獣対応の受付■
- ㉓その他動物陳情対応
- ㉔環境基本法規定外のごみ等相談対応
- ㉕民有地不法投棄対応の受付■
- ㉖集団回収業務
- ㉗集団回収団体新規設立業務
- ㉘青少年地区委員会関連業務
- ㉙区民交通傷害保険団体加入受付■
- ㉚保護司会活動支援業務
- ㉛母の会活動支援事務
- ㉜募金に関すること
- ㉝町会自治会ガイド、補助金の手引き
- ㉞東京都町会連合会関係事務
- ㉟青色防犯パトロールに関する事務
- ㊱地域猫活動支援、ペット相談の受付
- ㊲区民交通傷害保険募集業務
- ㊳区民交通傷害保険Web加入業務

まちづくり課 まちづくり係

- ①住民参加のまちづくり相談及び調整
- ②交通対策の相談
- ③特定地区の開発に関する相談
- ④道路の通称名に関する相談■
- ⑤樹木等の保護及び育成に関する取次■
- ⑥緑化の普及及び啓発に関する取次■
- ⑦町会の土木施設の占有許可及び使用許可
- ⑧土木施設内の放置物件及び屋外広告物の簡易除去
- ⑨自転車置き場の管理
- ⑩放置自転車対策に関する相談■
- ⑪道路美化協力員の活動支援
- ⑫空き地の管理の適正化
- ⑬自転車等駐車場の管理運営

土木担当

- ①道路、側溝等維持管理
- ②交通安全施設の維持管理
- ③橋りょうの維持管理
- ④街路灯、街路樹の維持管理
- ⑤公園、児童遊園、広場、遊び場、緑地の維持管理
- ⑥樹木（道路、公園等）の維持管理
- ⑦河川の維持管理
- ⑧運河沿緑地の維持管理
- ⑨公衆便所の維持管理
- ⑩運河の魅力向上
- ⑪土木施設の清掃、運搬、処理
- ⑫自転車利用促進事業
- ⑬アドプト（相談対応、団体登録手続）
- ⑭土木施設の維持に係る受託工事
- ⑮私道整備助成事業の工事委託、指導監督
- ⑯細街路整備助成事業、工事委託、指導監督
- ⑰水防作業及び除雪作業
- ⑱道路上のへい死犬猫
- ⑲防犯灯の補助
- ⑳道路、橋りょう、公園、児童遊園、地中化工事、都市計画道路等の整備（設計、委託、監督）
- ㉑運河沿緑地の整備
- ㉒公衆便所の整備
- ㉓土木施設の新設、改良に係る受託工事
- ㉔港湾の埋立工事
- ㉕河川等の改良及び埋立工事

区民課 保健福祉係

子ども分野

- ①子ども医療費助成の受付■
- ②児童手当、特例給付の受付■
- ③出産費用助成の受付■
- ④水道料金減免等申請書の交付
- ⑤各種無料乗車券発行業務
- ⑥J R通勤定期券の割引
- ⑦粗大ごみ収集手数料の免除
- ⑧児童育成手当（育成/障害）受付■
- ⑨児童扶養手当、特別の受付■
- ⑩特別児童扶養手当の受付■
- ⑪ひとり親家庭等医療費助成の受付■

保健分野

- ①自立支援医療、養育医療給付の受付■
- ②小児慢性特定疾患医療費助成の受付■
- ③母子健康手帳の交付
- ④防災用品あっせん事業の申請受付■
- ⑤保健指導票
- ⑥妊婦高血圧症候群等医療費助成

民生・児童委員分野

- ①一斉改選手続き■
- ②地区民運営
- ③活動記録集約、連絡協議会運営
- ④寿商品券調査説明、単身実態調査説明

畜犬分野

- ①畜犬登録事務
- ②狂犬病予防注射済票の交付
- ③咬傷犬事故処理

保育分野

- ①保育給付認定の受付■
- ②保育所入所申込の受付■
- ③保育所広域入所（委託）の受付■
- ④保育所等申込取次の受付■
- ⑤保育所入所内定辞退の受付■
- ⑥申請内容変更（区民）の受付■
- ⑦認定変更申請（区民）の受付■
- ⑧育児休業明け入所予約の受付■
- ⑨夏季一時預かり事業の受付■
- ⑩復職証明書の受付■
- ⑪口座振替依頼書の受付■
- ⑫税額（保育料階層）変更の受付■
- ⑬退園届、転園申請の受付■
- ⑭施設等利用給付認定申請の受付■
- ⑮窓口相談
- ⑯保育所広域入所（受託）の受付■
- ⑰申請内容変更（区民外）の受付■
- ⑱認定変更申請（区民外）の受付■
- ⑲現況届の受付、在園要件確認
- ⑳認可外保育施設助成金の受付■
- ㉑認証保育所保育料助成の受付■

高齢分野

- ①配食サービス・おむつ代助成受付■
- ②紙おむつ給付、理美容サービス交付
- ③認知症GPS見守り支援事業の受付■
- ④コミュニティバス乗車券発行
- ⑤おかえりサポート事業■
- ⑥無料入浴券、介護マーク、寿商品券
- ⑦福祉キャブ、緊急移送サービス交付
- ⑧民間賃貸住宅入居支援事業■
- ⑨日常生活用具給付事業
- ⑩寝具乾燥等消毒の申請受付■

障害分野

- ①自動車燃料費助成の受付■
- ②タクシー券の給付
- ③心身障害者福祉手当の申請受付■
- ④精神障害者保健福祉手帳の申請受付■
- ⑤自立支援医療（精神通院医療）受付■
- ⑥中等度難聴児発達支援事業の申請受付■
- ⑦理美容サービスの交付
- ⑧無料入浴券の給付
- ⑨障害者徘徊探索支援の受付■
- ⑩寝具乾燥等消毒の申請受付■
- ⑪紙おむつ給付・おむつ代助成申請受付■
- ⑫障害者配食サービスの申請受付■
- ⑬緊急通報システムの申請受付■
- ⑭身体障害者手帳の交付申請受付■
- ⑮愛の手帳の交付申請受付■
- ⑯各種無料乗車券の発行
- ⑰難病医療費助成の申請受付■
- ⑱NHK受信料減免証明の発行申請受付
- ⑲有料道路割引制度の申請受付
- ㉑身体障害者等事業者方式 緊急通報システム■
- ㉒防災用品あっせん事業の申請受付■
- ㉓福祉キャブ運行の交付
- ㉔緊急移送サービス
- ㉕救急情報活用支援事業
- ㉖民営バス乗車割引証の交付
- ㉗ヘルプカードの交付
- ㉘民間賃貸住宅入居支援事業■
- ㉙特別障害者手当の受付■
- ㉚重度心身障害者手当の受付■
- ㉛重度心身特別障害者手当の受付■
- ㉜障害者福祉手当の受付■
- ㉝自立支援医療（更生医療）の受付■
- ㉞自立支援給付（補装具）の受付■
- ㉟日常生活用具の給付の受付■
- ㊱住宅設備改修費給付の受付■
- ㊲巡回・施設入浴サービスの申請受付■
- ㊳補助犬給付の申請受付■
- ㊴重度身体障害者居宅生活支援事業受付■
- ㊵重度心身障害者等在宅レスパイト事業■
- ㊶自立支援給付（介護、訓練等）の受付■
- ㊷障害者居通所支援の申請受付■
- ㊸障害児支援利用援助の申請受付■
- ㊹福祉車両購入費助成の申請受付■
- ㊺重度脳性麻痺者介護事業の受付■
- ㊻重度障害児日中一次支援の申請受付■
- ㊼移動支援の申請受付■
- ㊽障害者グループホーム家賃助成申請受付■
- ㊾自動車運転免許取得費助成の申請受付■
- ㊿自動車改造費助成の申請受付■
- 51心身障害者扶養共済制度
- 51小児精神障害者入院医療費助成■
- 52成年後見制度区長申立事務
- 53障害者受給者証発行業務

生活福祉係

- ①無料入浴券の発行
- ②各種無料乗車券の発行
- ③ゴミ袋の発行
- ④生活相談、法外援護■
- ⑤路上生活者に対する援護、自立支援事業等の実施
- ⑥中国残留邦人等支援給付事務
- ⑦旧軍人及び戦没者の遺族等の援護に係る相談及び申請書等の受付
- ⑧保護の実施

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」に伴う組織の検討状況について

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」に伴う組織の検討状況について、現時点での内容を報告します。

1 検討の経緯

「将来に向けた持続可能な区役所への改革」（以下「区役所改革」といいます。）による総合支所から部への業務集約に伴い、保健福祉分野、子ども分野及び街づくり分野を中心に、部の組織改正を行う予定です。改正案の検討に当たっては、各分野の関係課に調査やヒアリング等を実施した上で、業務の専門性や継続性を確保し、将来にわたり安定的かつ効率的に業務を執行できる組織との視点で検討を進めています。

2 庁内全体の組織図

別紙のとおり

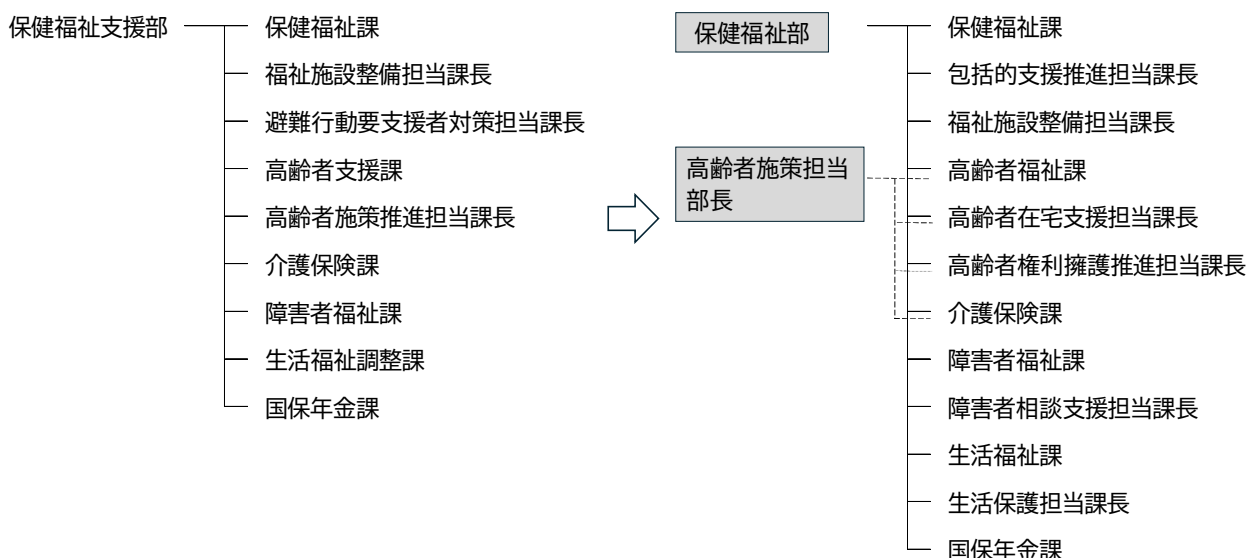
※現時点での案であり、今後の調整で変更となる場合があります。

3 主な検討状況

（1）保健福祉部

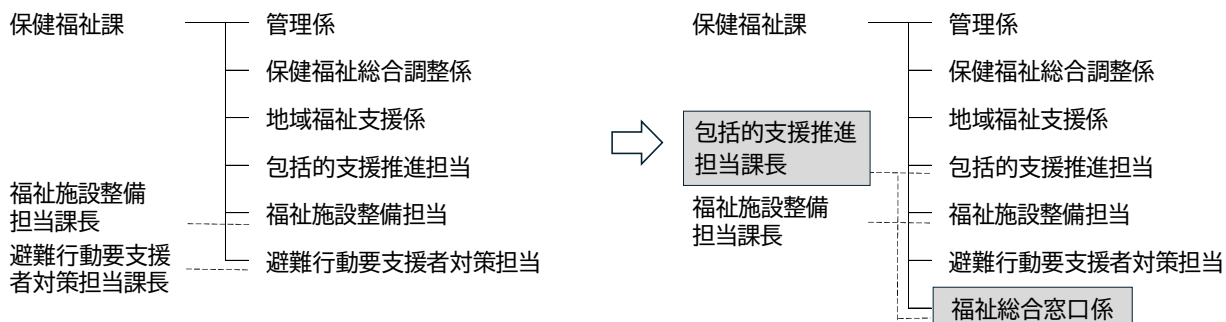
現行の「保健福祉支援部」については、区役所改革の趣旨を踏まえ、名称を「保健福祉部」とします。

また、高齢者のいきがづくりや権利の擁護等、高齢者福祉施策の推進のため、「高齢者施策担当部長」を設置します。



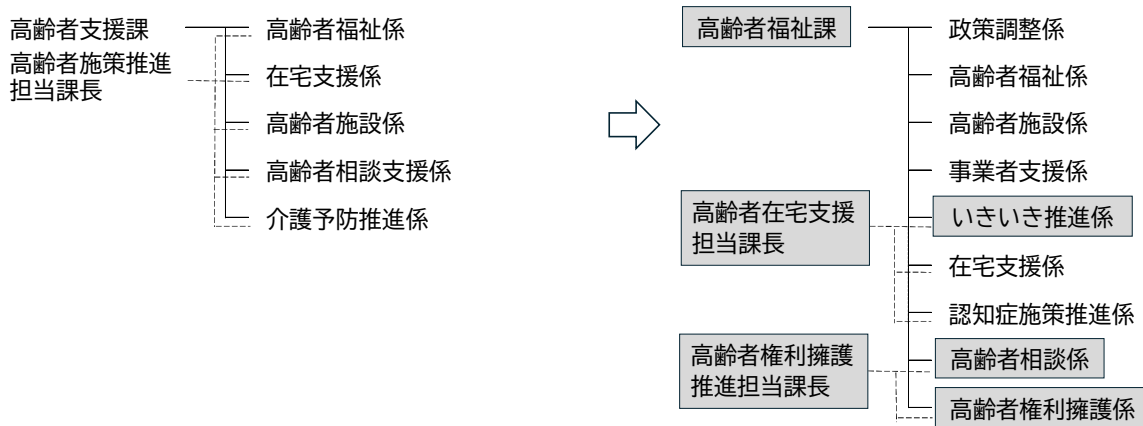
① 保健福祉課

福祉総合窓口業務の管理等を行うため、「包括的支援推進担当課長」を設置するとともに、職員が部に所属して各総合支所庁舎の窓口で勤務する「福祉総合窓口係」を設置します。



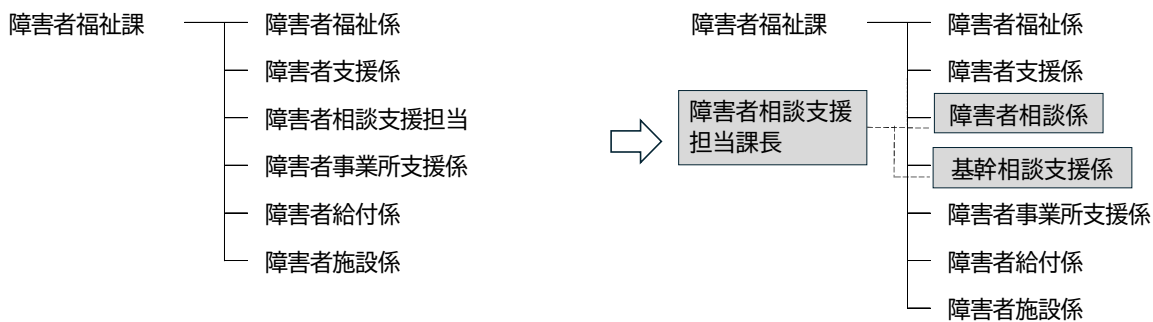
② 高齢者福祉課

総合支所の高齢者福祉に関する業務（いきいきプラザの管理、成年後見区長申立等）を集約して執行するため、「いきいき推進係」、「高齢者権利擁護係」等を設置します。また、課名を「高齢者支援課」から「高齢者福祉課」に変更するとともに、「高齢者在宅支援担当課長」及び「高齢者権利擁護推進担当課長」を設置します。



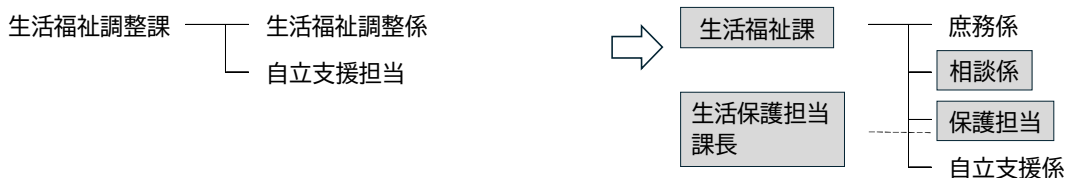
③ 障害者福祉課

総合支所の障害者福祉に関する業務（各手帳の交付申請や各種給付の申請等）を集約して執行するため、「障害者相談支援担当課長」を設置するとともに、「障害者相談係」及び「基幹相談支援係」を設置します。



④ 生活福祉課

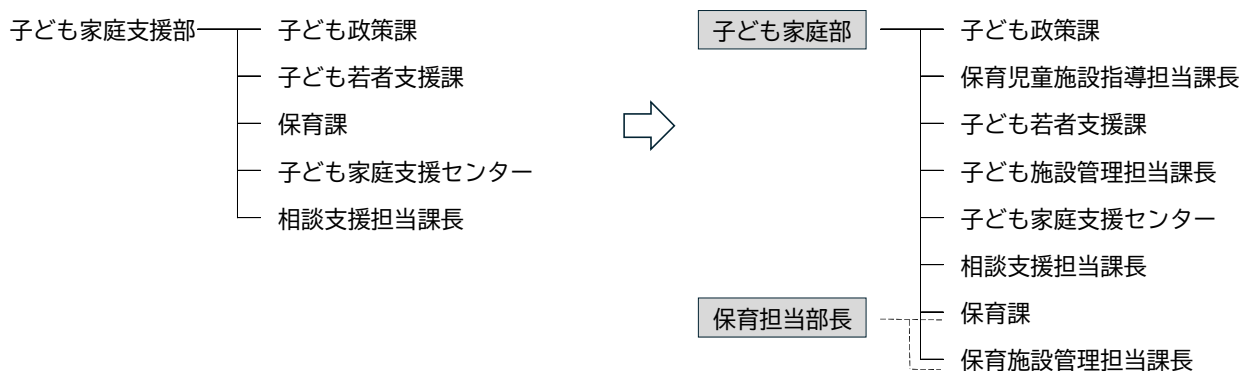
総合支所の生活保護に関する業務を集約するとともに、相談機能と保護実施機能を分けることで、それぞれの専門性を向上し、的確で効率的に業務を執行するため、「相談係」と「保護担当」を設置します。また、課名を「生活福祉調整課」から「生活福祉課」に変更するとともに、「生活保護担当課長」を設置します。



(2) 子ども家庭部

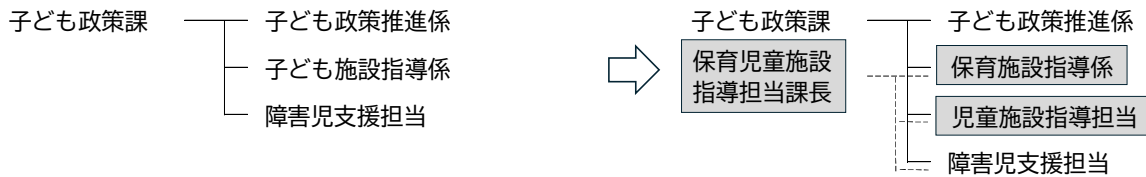
現行の「子ども家庭支援部」については、区役所改革の趣旨を踏まえ、名称を「子ども家庭部」とします。

また、区立保育園の計画等、保育施策に関する業務を推進するため、「保育担当部長」を設置します。



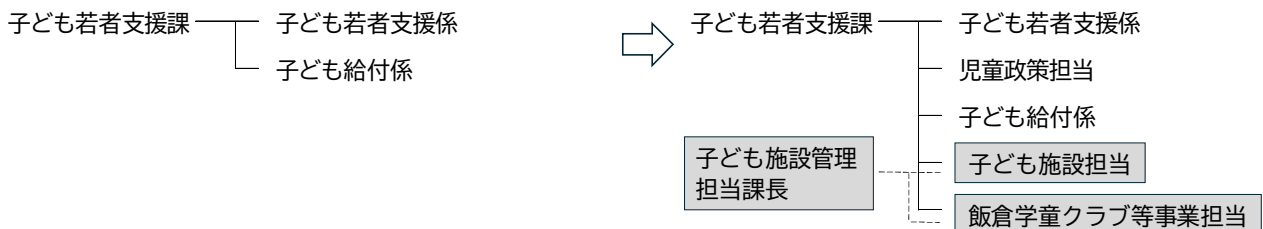
① 子ども政策課

児童福祉施設の指導検査並びに区立保育園への助言及び指導等の業務を執行するため、「保育児童施設指導担当課長」を設置するとともに、「保育施設指導係」及び「児童施設指導担当」を設置します。



② 子ども若者支援課

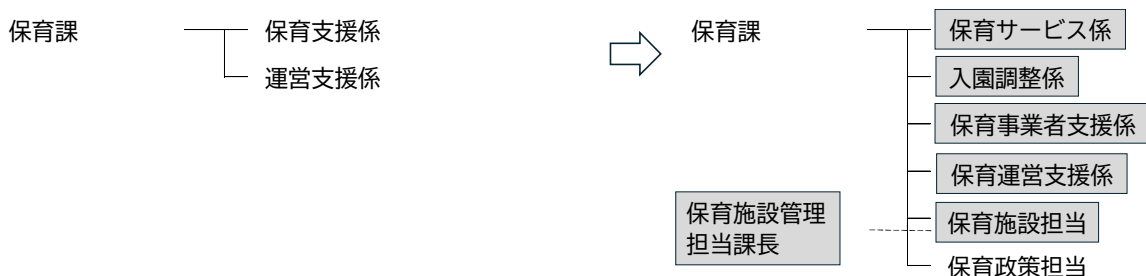
総合支所の児童館及び子ども中高生プラザの管理・運営等に関する業務を集約して執行するため、「子ども施設管理担当課長」及び「子ども施設担当」を設置します。また、麻布地区総合支所の「管理課」から「飯倉学童クラブ等事業担当」を再編します。



③ 保育課

総合支所の保育に関する業務（保育の必要性の認定、認可保育園等の入所等）を集約して執行するため、現行の「保育課」の各係を再編し、「保育サービス係」、「入園調整係」、「保育事業者支援係」等を設置します。

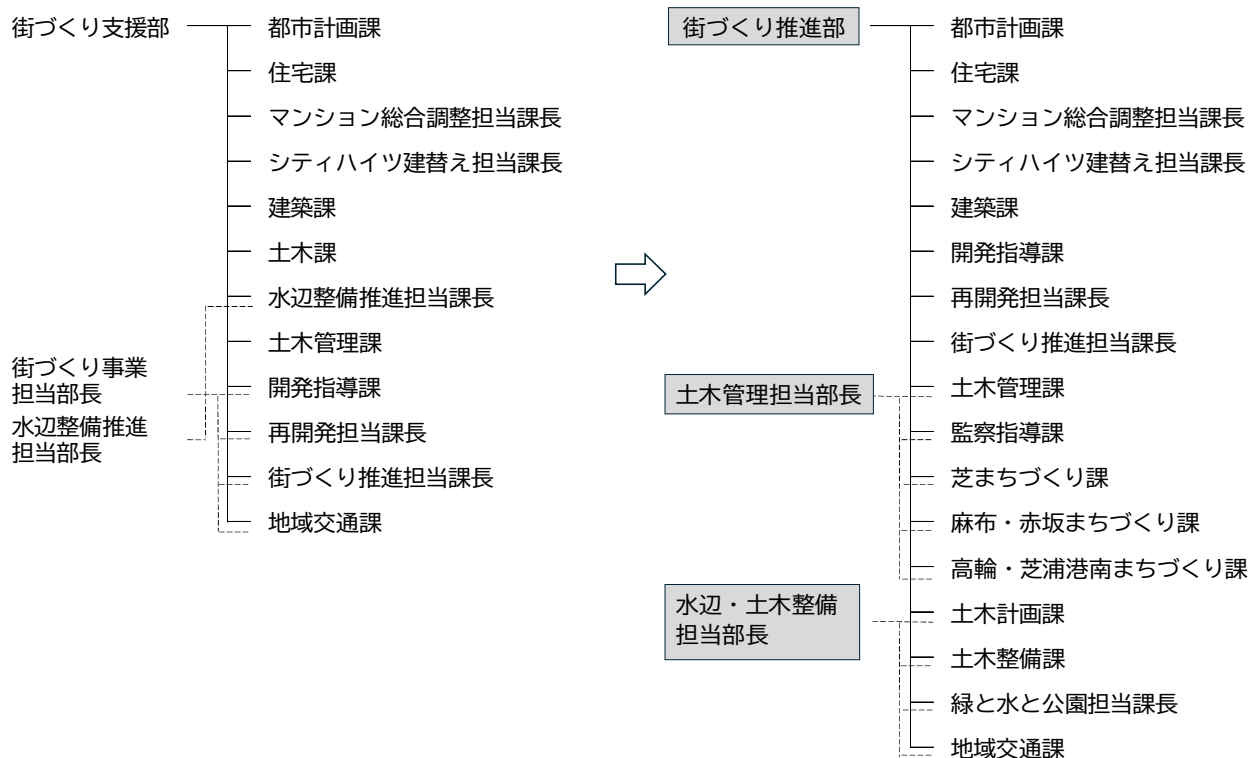
また、区立保育園の維持・管理に関する業務等を執行するため、「保育施設管理担当課長」及び「保育施設担当」を設置します。



(3) 街づくり推進部

現行の「街づくり支援部」については、区役所改革の趣旨を踏まえ、名称を「街づくり推進部」とします。

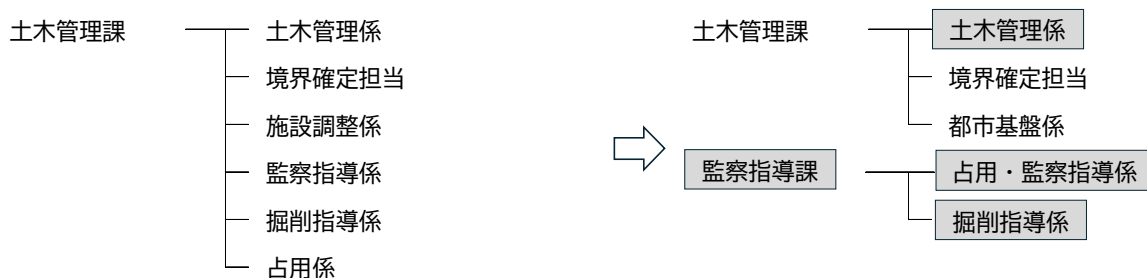
また、土木施設の維持や管理等に関する業務を専門的に執行するため、「土木管理担当部長」を設置します。あわせて、水辺や道路、橋りょう等の計画や整備等に関する業務を専門的に執行するため、「水辺・土木整備担当部長」を設置します。



① 土木管理課、監察指導課

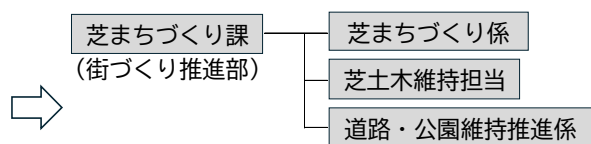
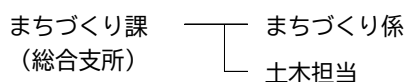
「土木管理課」の「土木管理係」に、総合支所の道路の通称名に関する業務を集約します。

また、現在の「土木管理課」で執行している土木施設の監察及び指導や道路掘削及び復旧工事の指導監督等に関する業務について、「監察指導課」を設置するとともに、「占用・監察指導係」及び「掘削指導係」を設置し、業務を執行します。



② 芝まちづくり課、麻布・赤坂まちづくり課及び高輪・芝浦港南まちづくり課

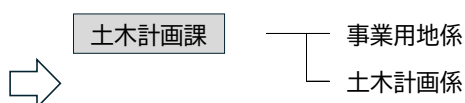
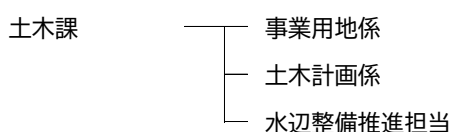
総合支所「まちづくり課」については、職員が街づくり推進部に所属して各総合支所庁舎で勤務する新たな課を設置します。また、「芝まちづくり課」に「道路・公園維持推進係」を設置し、道路・公園維持工事の取りまとめに関する業務等を執行します。



※ 麻布・赤坂まちづくり課及び高輪・芝浦港南まちづくり課は、まちづくり係及び土木維持担当で構成

③ 土木計画課

現在の「土木課」における水辺整備に係る分掌事務を再編し、課の名称を「土木計画課」とします。

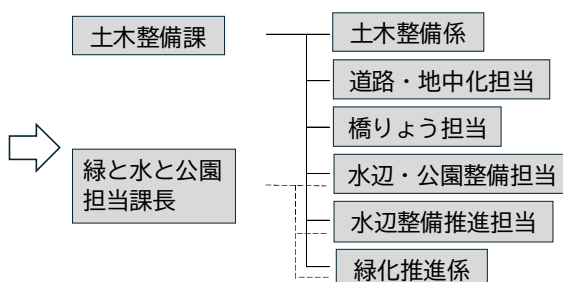


④ 土木整備課

道路、電線地中化、橋りょう等に関する業務を集約し、専門的に業務を執行するため、「土木整備課」を設置するとともに、「土木整備係」、「道路・地中化担当」及び「橋りょう担当」を設置します。

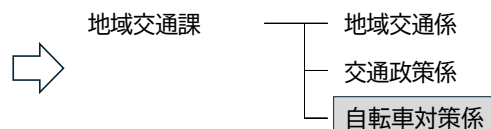
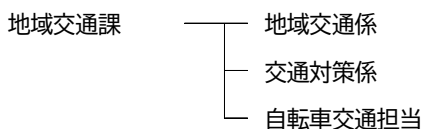
また、公園、児童遊園及び緑地に関する業務や水辺に係る計画及び緑化推進事業の計画に関する業務等を執行するため、「緑と水と公園担当課長」を設置するとともに、「水辺・公園整備担当」を設置するほか、現在の「土木課」から「水辺整備推進担当」、現在の「環境課」から「緑化推進係」を再編します。

(新設)



⑤ 地域交通課

自転車等駐車場に関する業務等、区役所改革による分掌事務の見直しにより、現在の「自転車交通担当」を「自転車対策係」に変更します。



4 今後のスケジュール（予定）

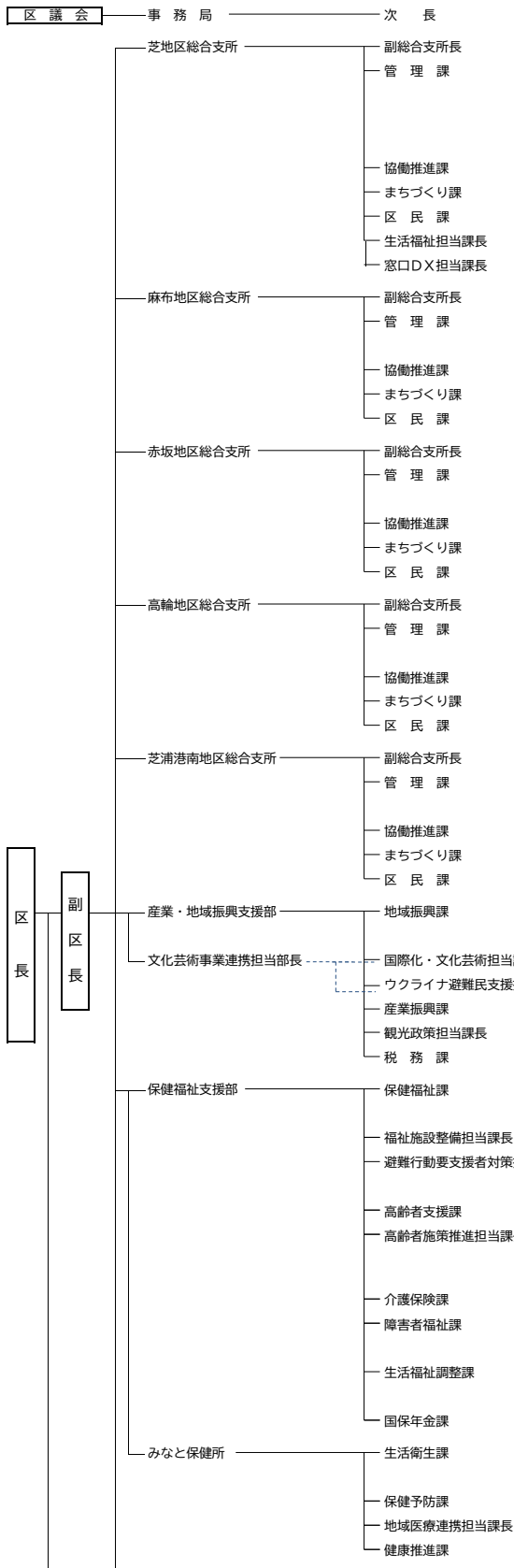
令和8年 7月 総務、保健福祉、区民文教、建設常任委員会（検討状況報告）

11月 第4回港区議会定例会（条例改正）

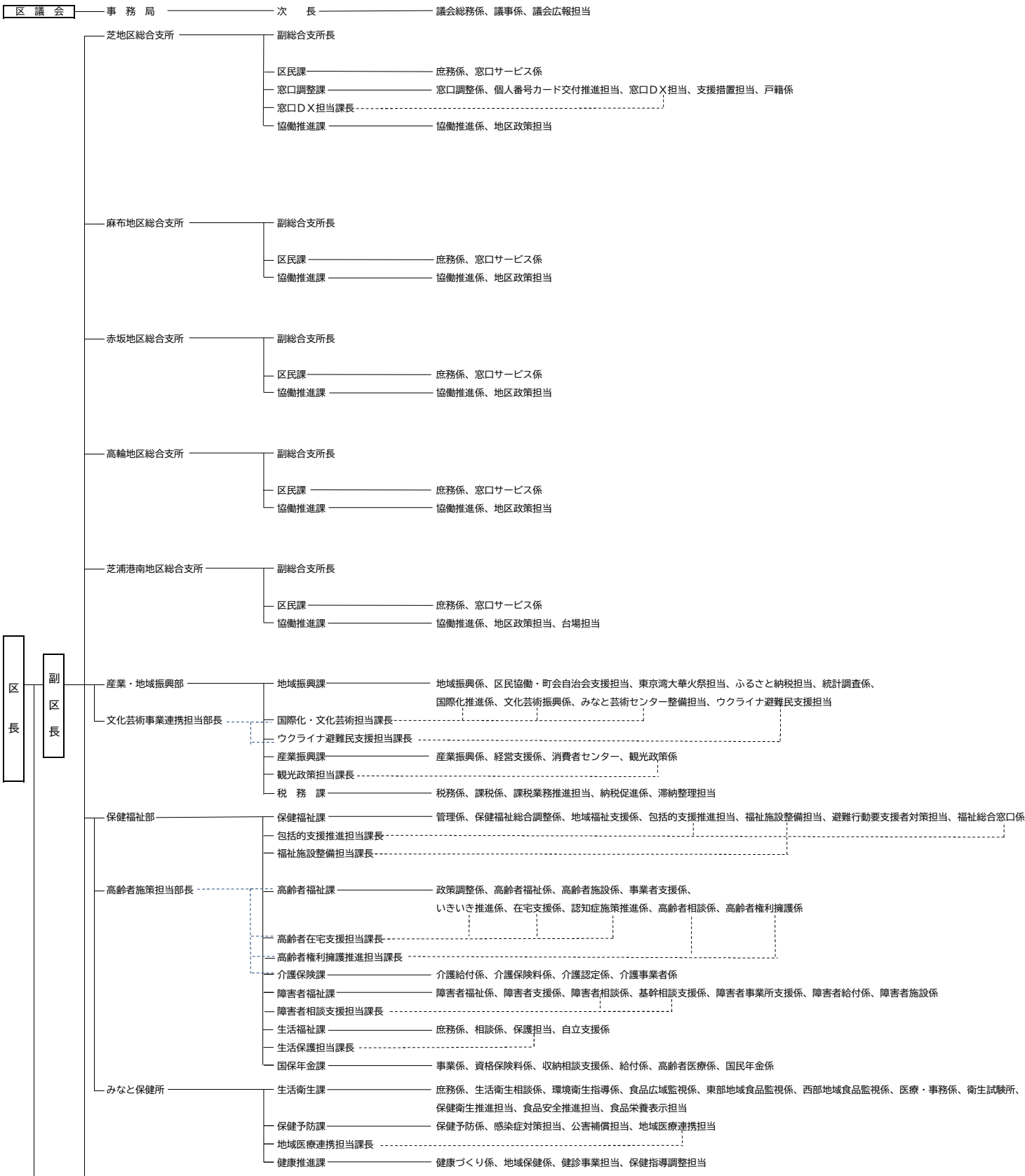
令和9年 4月 組織改正実施

組 織 図

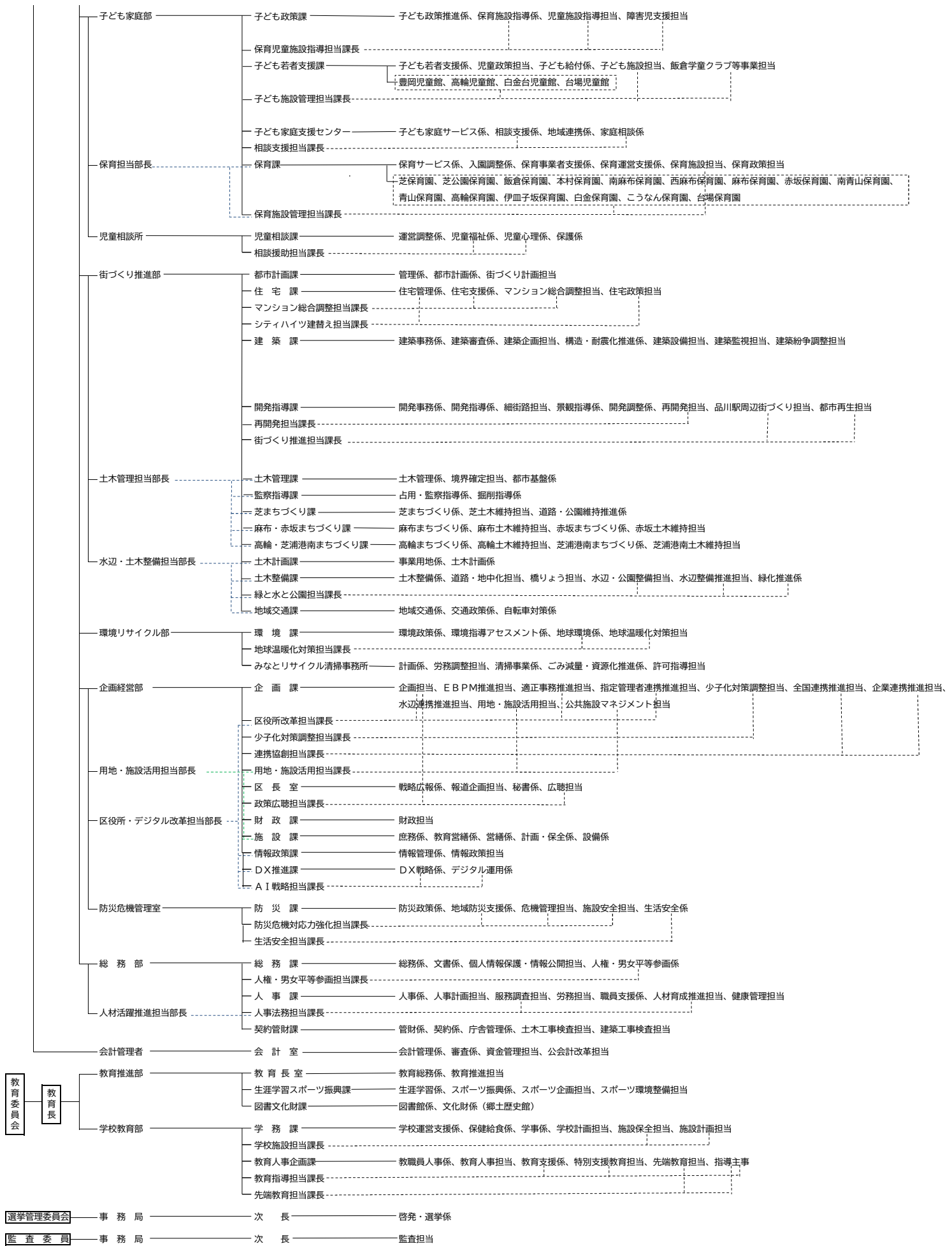
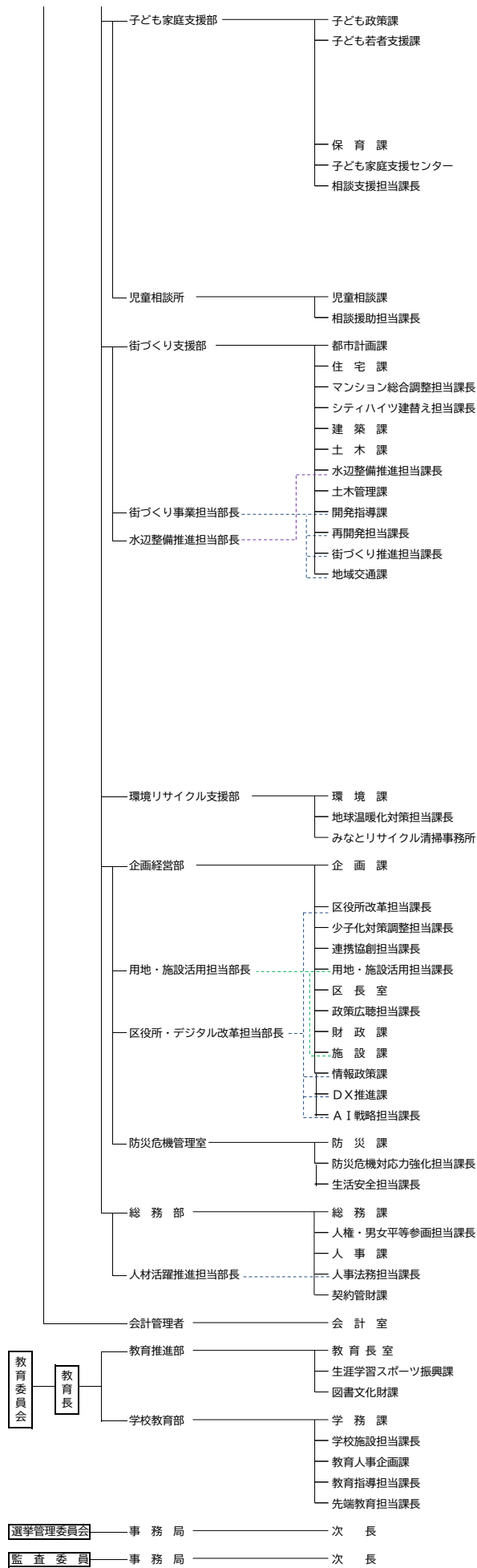
【現 行】



【変更案】



別 紙



D X推進・行財政等対策特別委員会（7月14日） 質疑内容

※この記録は、委員会を傍聴した職員が質疑を記録したものであり、口述筆記ではありません。公式な委員会記録ではありません。

質 問 内 容	答 弁 趣 旨 ※答弁課長が複数又は報告の所管課長以外の場合は各答弁の末尾に課長名
①組織改正の概要が見えてきたが、現在想定している職員数や執務スペースはどの程度なのか。また、組織再編後の全体像をどのように描いているのか。	①集約化に伴う人数の変更は大幅には生じないと考えている。会議室等の課題については、今後、庁内の共通レイアウトを設定しながら調整していく。会議室不足や執務スペースのひっ迫解消を図り、職員が働きやすい環境となるよう整備していく。
②具体的な職員数については現時点で算定されているのか。	②人数については算定しているが、職員団体との交渉が必要な内容であるため、現時点で示すことはできない。
③分庁舎整備の現状は。	③レイアウトは確定しており、現在工事内容等を調整している。
④今回の組織改正に伴い、管理職数は最終的にどのようになるのか。	④管理職は現状から部長2名、課長1名の増となる予定である。
⑤参事職については、これまで職層に合わせた職務を担うという考え方から、積極的に配置をしてこなかったと思う。参事職を増設することについて、本当に必要なのか十分検討してほしい。（意見）	
①会議室運用の見直しについては評価している。公務員の休職代行の利用増加なども報じられている中、働く環境の整備が重要である。職員が働き続けやすい環境づくりや働き方改革を進めるべきと考えるがいかな	①持続可能な区民サービスの提供が第一であるが、サービスの提供を維持するためには職員の執務環境も重要であると考えている。職員が集中できるスペースや、職務を進める上でも休憩する上でも余裕のあるスペースを確保し、職員一人ひとりが働きやすい環境を整備していく。

がか。 ②若い世代は職場環境を重視する傾向もある。街づくり支援部は紙資料が多く、書庫等で執務スペースが圧迫されるのではないか。必要であれば追加賃借してもいいと思うが、分庁舎のスペースは十分か。 ③部に所属しながら、総合支所で勤務する職員の執務場所はどうなるのか。また、配置人数は。 ④必要な人員を適切に配置し、職員の負担が過大とならないようにしてほしい。今後の人員配置の検討に当たっては、必要な体制を確保するとともに、新技術の活用も進めてほしい。(意見)	②執務スペースは充足している。紙資料についてはデータ化や別の場所での保管を検討するとともに、新たな技術活用についても今後視野に入れていく。 ③現在の区民課保健福祉係の執務スペースを活用する。人数については、部に集約されるケースワークなど中長期的な支援業務の割合が高くなるため、総合支所の人数は減る予定である。
区役所は民間企業ではなく区民サービスを提供する組織であることを忘れてはならない。あくまで区民サービスのためであり、税金で運営している組織である。例えば産業振興センターもあるので、商店会などにも確認して、本当に必要なのかアンケートを取ってもよい。中野区など新しい庁舎があるが、区民から中が見えない職場は働きやすいかもしれないが、区民から見えることも信頼につながると思う。そうした観点	

も踏まえて検討してほしい。(意見)	
①以前から保健師業務について議論しているが、受給者証業務等の試行実施状況はどうなっているのか。 ②他の総合支所への展開はどのように考えているのか。今回の改革では物理的に離れた場所で業務を行うことを踏まえた指揮命令系統やマネジメントも重要になると考えるがどうか。 ③他総合支所への展開時期についてどのように考えているのか。 ④委員会で質問すると「検討中」という回答が続き、そのまま時間が過ぎてしまうことがある。現時点で、いつ頃展開したいという考えはあるか。 ⑤実務を担う現場職員の意見を踏まえて体制を構築すべきである。また、保健師業務のように前倒しで実施可能な業務については、移転前から段階的に移管を進めるべきではないか。	①障害者福祉課、保健所、区民課と調整しながら受給者証業務のトライアルを芝地区総合支所で実施している。 ②他の総合支所でのトライアルも必要だと考えているので、段階的に展開していくことを想定している。 ③現時点でスケジュールは未定であるが、課題は認識している。芝地区総合支所での検証結果を踏まえ、他地区への展開について関係課と調整していく。 ④区役所改革担当課長としては、受給者証業務の検討に参加している中で、パターンが複雑で専門性が必要であると認識している。個人的な意見ではあるが、7月から9月にかけて展開方法を検討し、10月頃に展開できることが望ましいと考えている。 ⑤現時点では、各所管課から前倒しで移管すべき業務は出てきていない。現在、受付以降の業務フローをフェーズ2作業班で検討しており、年度末の繁忙期対応も踏まえながら業務を細分化する中で、今後、前倒しで着手すべき業務が出てくる可能性はあると考えている。

⑥業務移管の検討に当たっては、実際に業務を担う現場職員の意見を十分に聞き、反映してほしい。前倒しできる業務は早期に実施するとともに、組織再編による混乱で区民サービスに支障が生じないよう進めてほしい。(意見)	
①区民説明会について、組織図の説明だけでは分かりにくい。区民サービスがどのように変わるのかを中心に説明すべきではないか。 ②総合支所で部職員が対応する場合、予約制を想定しているのか。 ③部に所属し総合支所で勤務するまちづくり課について集約後の問合せ先は区民に分かるよう周知されるのか。また、区民課再編後の業務は。 ④まちづくり課を5地区から3地区体制に再編することで業務量の偏りが生じないのか。 ⑤計画部門と現場部門では日々の業務に差異があると思う。現場で対応する職員の配置には一定の余裕を持たせた体制としてほしい。(意見)	①1月の説明会では、大きな方針について説明した。今回は、今後の区役所において、どのサービスをどこで受けられるのかを説明する予定である。文字だけでは分かりにくいいため、分かりやすい説明となるように工夫する。また、単に組織変更の内容を説明するだけでなく、何を目指しているのかという点を中心に説明していきたいと考えている。 ②予約対応のほか電話やオンラインでの対応なども想定している。 ③まちづくり課については、改革後も、地域での対応が必要な業務は総合支所で担うため、業務ごとに適切な連絡先を周知する。区民課で残る業務は、庶務係及び窓口サービス係である。窓口調整課は芝地区総合支所のみに設置する予定である。区民課の通常業務については、区民課窓口サービス係が担うことになる。 ④まちづくり課の3課体制については、街づくり支援部から提案があったものである。地区割については、現在の5地区から3地区となるため、維持の案件等によって業務量に差異が生じることも想定している。今後も現場の意見を丁寧に聞きながら進めていく。

①飯倉学童クラブが独立して位置付けられている理由は何か。 ②組織名称については区民に分かりやすいものとすべきであり、特に飯倉学童クラブや障害者関連組織については名称と業務内容が分かるよう検討すべきではないか。 ③まちづくり支援部は紙資料が多いと聞いているが、クラウドサービスやデジタルサービスの活用の検討状況は。	①平成１８年度までは飯倉児童館が存在していたが、平成１９年度から現在の飯倉学童クラブ等事業担当が設置された。児童館には必要な設備を備える必要があるが、それを満たしていないため、他の児童館とは別にこの名称で設置することになった。 ②組織名称については各所管課と協議しながら分かりやすいものを検討していく。 ③現在もフリーアドレス化に伴い、資料のデジタル化を進めている。一方で、区役所には紙媒体で管理している資料も多く、現場では紙を使用して業務を行う場面も少なくない。そのため、デジタル化を進めるだけでなく、業務に対応したシステムや技術の活用についても視野に入れながら、関係課と検討していく。
①今回の改革は知識やノウハウの集約という点で意義があると考えるが、離職率の高い部署やその背景について把握しているか。 ②今後、区民説明会を実施するとのことだが、窓口混乱を防ぐため説明会以外の周知も必要である。どのように周知を行うのか。 ③窓口業務では精神的負担やカスタマーハラスメントも課題であるためそうした環境整備も進めてほしい。（要望）	①明確に数字を把握しているわけではないが、窓口部門や福祉部門において負担感が大きいとの声があり、体制見直しを求める意見がある。 ②広報みなと等を活用し、区民への早期周知を図る。
①福祉総合窓口係と他の本庁舎への集約業務との違いは。サービス水準への影響はないのか。	①福祉総合窓口係については、現在も第一線の窓口業務を会計年度任用職員が担っており、改革後も同様の体制を予定している。分散配置となるが、当該業務は窓口で完結する手続が中心であるため、対応に大きな違いは生じないものと考えている。現状における運用上の違いについては、指揮命令を一元化することで統

②資料では少人数体制の弊害が示されているが、改革後も同様の課題は生じないのか。適切な人員配置は確保できるのか。 ③効率化を進めるのであれば管理職は減るイメージであったが、管理職が増加する理由は何か。 ④担当課長が増加し組織や業務分掌が分かりにくくなっているため整理してほしい。 (意見)	一的な運営が図られるものと考えている。 ②今後の体制において、職員数が大幅に増加するものではないが、同じ少人数であっても、現行の体制で担う業務量と、改革後の体制で担う業務量とは異なると考えている。各業務の状況や必要性を踏まえながら、適正な人員配置について検討していく。 ③今回の組織見直しでは、同一業務を担当する課長職が総合支所ごとに配置されていたことから、制度運用や業務執行のばらつきを解消し、より一体的なマネジメントができるよう整理を行ってきた。 一方で、福祉分野については、区民ニーズの増加や複雑化する課題に的確に対応するため、管理体制の強化を図っている。 組織としては、可能な限りシンプルで効率的な体制を基本としながらも、区の実情や行政需要を踏まえ、必要な箇所に適切に管理職を配置したものである。
--	---