

	支所職員数 [※]		本庁に引き上げる 職員数
麻 布	82人	▶	40人
赤 坂	68人	▶	32人
高 輪	83人	▶	42人
芝浦港南	82人	▶	40人
芝	118人	▶	38人
合 計	433人	▶	192人

44%

※支所長を含む、保育園、児童館などの施設勤務者を除く

港区の福祉総合窓口はどう変わる？

—「区民に最も身近な総合支所」から「本庁等を中心」へ—

複雑なケースほど、
身近な総合支所から
遠くなり、
時間がかかる懸念。

令和4年 福祉総合窓口の創設

「区民に最も身近な総合支所に設置する
「福祉総合窓口」」



迷わない・断らない・たらい回しにしない
ワンストップの福祉相談

令和9年度以降の再編後 (予定)

「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」



専門的な課題の解決は、本庁等が中心となって対応
もはや総合支所で完結するワンストップではない！

区の資料における主な記載 (抜粋)

令和4年・創設時の主な記載

- 「区民に最も身近な総合支所に設置する『福祉総合窓口』」
- 「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」
- 「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します」

令和9年度以降の再編後の主な記載

- 「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」
- 「各地区に(仮称)福祉総合窓口係を設置し、相談内容を聞き取り、本庁等の所管課に確実に繋がります」
- 「専門職員は、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」

主な根拠資料

創設時

令和2年4月 港区「福祉総合窓口」設置に関する資料
(令和4年8月 各総合支所に設置)

再編後

令和8年1月23日 保健福祉常任委員会 資料1
「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)」

80代の母と、50代で仕事のない息子の二人暮らしの場合

相談の担当は、どう変わるか

支所の職員 部の職員（支所に常駐） 部の職員（支所・常駐せず） 本庁舎の部の職員

	① 母の要介護 認定の申請	② 配食・緊急 通報の申請	③ 息子が無職で 暮らしの相談	④ 年金使い込み 介護放棄の疑い	⑤ 母の施設入所 成年後見申立	⑥ 世帯の 生活保護
現在	支所の職員	支所の職員	支所の職員	支所の職員	支所の職員	支所の職員
↑ すべて同じ支所の職員が受けている						
再編後 (素案)	部の職員 (常駐)	部の職員 (常駐)	部の職員 (常駐せず)	本庁舎の 部の職員	本庁舎の 部の職員	本庁舎の 部の職員

難しい相談ほど、支所から遠くなる。

※港区「将来に向けた持続可能な区役所への改革」(素案) 資料1ー補足資料2の見直し区分より作成

福祉総合窓口の設置に向けた4つの検討方針

1 ワンストップ窓口の設置に向けた検討

“区民が迷わない窓口”をめざし、
1か所で福祉に関するあらゆる相談
に対応する仕組みの検討

2 専門職を中心とした相談対応の検討

“断らない窓口”“たらい回しにしない
窓口”をめざし、専門機関等の職員及び
区保健師が専門性を活かせる、多機関・
多職種が連携できる体制の検討

3 総合支所の相談機能向上の検討

各総合支所において同レベルの相談
対応ができるよう、情報共有を徹底
した取組を進め、相談員のスキル向上
のための検討

4 ICTを活用した情報管理の取組の検討

相談の解決に向けた取組を迅速に実施
するため、個人情報を含む経過記録の
共有化及びICTをフル活用した相談
対応等の情報管理に関する取組の検討

相談対応プロセスを短縮！！

現在の福祉の相談体制

- 1 総合支所窓口で相談受理・対応
- 2 必要時、支援部と連携
- 3 相談者の状況により専門機関へ相談・申し送り
- 4 複合課題には総合支所・専門機関間で連携
- 5 課題の整理・解決に向けた支援開始

区がめざす福祉総合窓口

- 1 総合支所の福祉総合窓口で相談受理し、専門職チームが複合課題にワンストップで相談対応、必要時支援部と連携
- 2 早期解決への対応・助言、必要時専門機関と連携し伴走型支援につなぐ

出典

令和2年4月27日 資料No.1 保健福祉常任委員会
『福祉総合窓口の設置について』（保健福祉課）