

【概要版】「将来に向けた持続可能な区役所への改革」（素案）

◆区役所・支所改革の総括

平成17年度以前

平成18年度

平成21年度以降

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

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

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  
行政ニーズの質の変化  
行政職員の担い手減少  
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  
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  
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  
本庁舎勤務職員数の増加  
執務スペースの不足  
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  
本庁舎勤務者数は、平成18年度約1,000人規模から1,400人規模に拡大  
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】  
総合支所制度の機能  
区役所の組織体制  
自由意見  
※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  
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  
職員の約80%が「現状に則した見直しを行うべき」と回答  
「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】  
執務スペースのひっ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

総合支所  
管理課  
協働推進課  
まちづくり課  
区民課  
生活福祉担当課長※1  
窓口DX担当課長※1

総合支所  
区民課  
協働推進課  
窓口調整課  
窓口DX担当課長

庶務係  
窓口サービス係  
協働推進係  
地区政策担当  
台場担当※2  
窓口調整係  
個人番号カード交付推進担当  
窓口DX担当  
支援措置担当  
戸籍係

※業務見直しの詳細は次ページのとおり

※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な見直し、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  
・BCPI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

【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

【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

【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



## 【概要版】総合支所各課における見直しの内容（業務の見直し）

### ◆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り災証明書の発行
- 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港区保育室
- 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老人クラブ関係事務
- 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
- ㉑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）
- ㉒運河沿緑地の整備
- ㉓公衆便所の整備
- ㉔土木施設の新設、改良に係る受託工事
- ㉕港湾の埋立工事
- ㉖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
- ⑥ＪＲ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保育所等申込取下の受付＝
- 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＝

- ①訪問電話、救急通報システムの申請受付＝
- ②救急情報活用支援事業
- ③防災用品あっせん、家具転倒防止の受付＝
- ④要介護、要支援認定の申請受付＝
- ⑤補聴器購入費助成申請書交付
- ⑥自動通話録音機の無料貸与
- ⑦障害者控除対象者認定＝
- ⑧成年後見制度区長申立事務
- ⑨養護老人ホーム入所事務
- ⑩虐待対応、老人福祉相談対応

- 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障害児福祉手当の受付＝
- 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バイト事業＝
- ㊶自立支援給付（介護、訓練等）の受付＝
- ㊷障害児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