

将来に向けた持続可能な区役所への改革について

港 区

本日の説明内容

1

港区の区政運営の仕組み

2

総合支所制度の成果と課題

3

今回の改革で目指す姿

4

具体的な改革内容

5

費用と効果検証

まずお伝えしたいこと

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の実現を目指します。

住民票や戸籍などの身近な手続は、これまでどおり総合支所で行えます

福祉に関する相談や手続も、引き続き総合支所で行えます

町会・自治会支援、地域防災、地域活動支援も、引き続き総合支所で行います

災害対応に必要な体制は維持します

今回の改革は、区民サービスを縮小するものではありません

港区の区政運営について

港区は、区内を5つの地区に分けて、地域に身近な行政サービスを行っています。

地域に身近な窓口

住民票などの手続きや相談を、近くの総合支所で受け付けます。

地域との参画と協働

町会・自治会や商店会などと連携し、まちづくりを進めます。

地域課題への対応

防災や地域の困りごとに、地区の実情に応じて対応します。

区内5地区に
総合支所を設置



総合支所制度の成果

20年間で、地域に寄り添った体制が構築されました。

身近な場所で幅広い行政サービスを提供しています

住民票の発行や転出入の届出だけでなく、福祉分野の申請など、幅広い行政サービスの提供体制を構築しました。

地域とのつながりが深まりました

町会・自治会、商店会などと区の連携が進み、地域の声を区政に届けやすくなりました。

地域の皆さんと共に、地域の課題を解決する仕組みを構築しました

地域防災の取組や、地区ごとの課題への対応が進みました。

この成果は、改革の後も引き続き大切にしていきます。

しかし、20年で環境が大きく変わりました

社会の環境、区を取り巻く状況が大きく変わりました

港区の人口が増えました

この20年間で区の人口は約10万人増えました。今後も人口増加が見込まれており、手続や相談件数の増加が想定されています。

区民の抱える問題が多様化・複雑化しました

福祉、子育て、まちづくりなど、行政ニーズも多様化、複雑化し、一つの手続だけでは終わらない相談が増えています。

職員の構成比が若年化しました

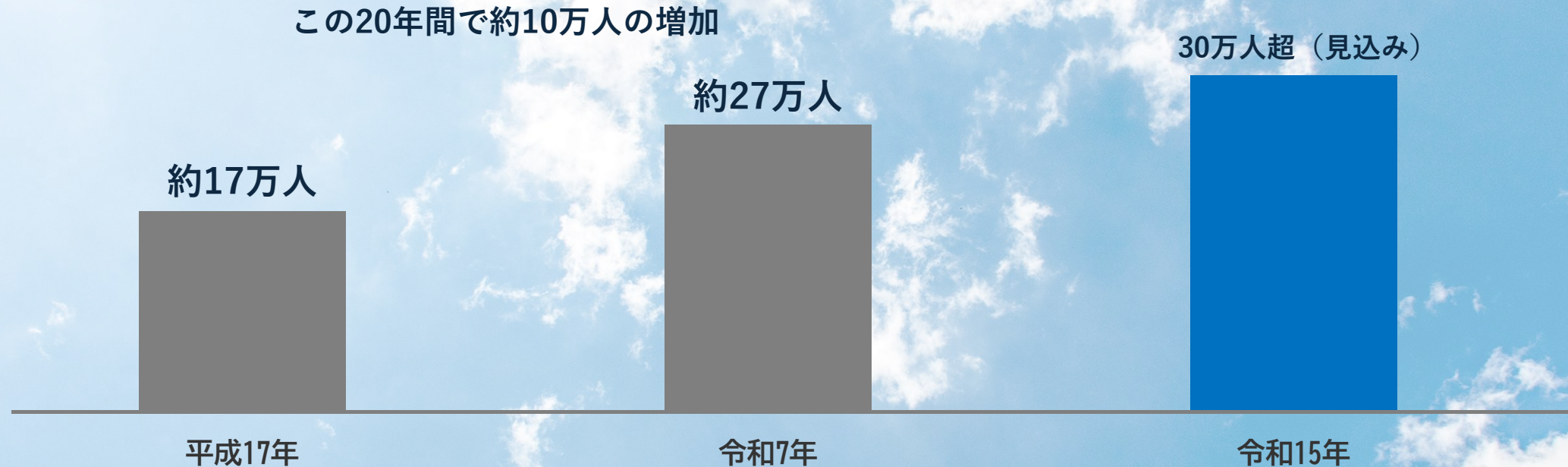
5地区に分散して職員が配置されていることから、経験の浅い職員が指導的な役割も担っており、職員の育成や指導が行き届きにくい状態です。

執務スペースが足りません

行政サービスの拡大に対応するため職員数も増加しており、本庁舎の執務室がひっ迫しています。

課題 1 人口増加と行政需要の拡大

人口の増加は、区役所に求められる手続や相談の増加、サービスの多様化に直結します。



令和15年には人口30万人を超える見込みです。
今後も、区役所に寄せられる手続や相談は増えていくことが見込まれるため、現在の体制のままでは対応が追い付かず、窓口で長時間お待たせしてしまうなど、安定した行政サービスの提供に支障を来すおそれがあります。

課題2 相談内容の多様化・複雑化

一つの分野で完結しない相談が増えています。

福祉

子育て

高齢者

障害

まちづくり

一人ひとりの状況に応じた、より専門的で丁寧な対応が必要になっています

対応が総合支所によって異なる場面があります

対応には高い専門性を要することに加え、各総合支所で対応内容を判断するため、対応が異なる場面があります。

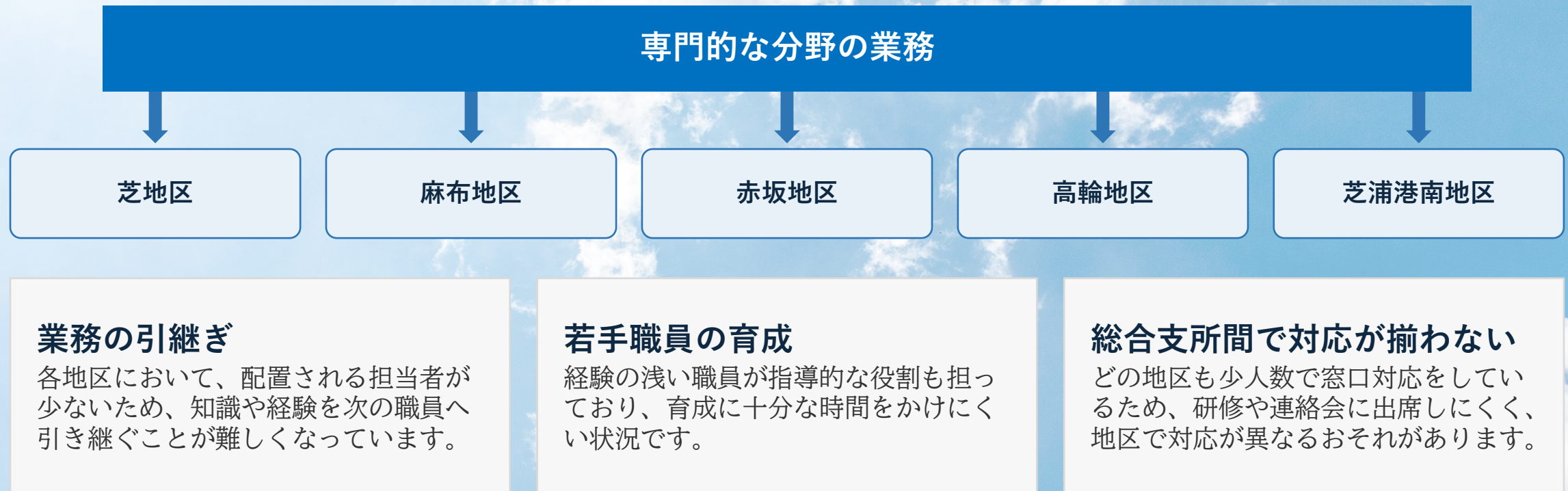
職員が一人では対応できない場面があります

一人の担当者の経験や知識だけでは、対応や判断が難しいことがあります。

相談の内容が複雑になるほど、専門的な知識と経験の積み重ねが必要になります。

課題3 職員の分散配置と人材育成

専門的な分野を担当する職員が、5地区に分かれて少人数で配置されています。



このままでは、専門的な知識や経験が引き継がれず、区民サービスの水準を保てなくなるおそれがあります

課題4 執務スペースのひっ迫

職員数の増加により、本庁舎の執務スペースが足りなくなっています。

約600人増

直近20年間で職員数が増加しました

会議室も執務室へ

会議室の一部はすでに執務スペースに転用しています

庁舎内の工夫は限界です

レイアウトの見直しなど庁舎内での工夫を重ねてきましたが、対応には限界が生じています。

安全面・衛生面への影響

職員一人当たりの執務スペースが、安全面・衛生面で求められる水準を満たせなくなるおそれがあります。

このままでは、新しい事業を展開するスペース確保も困難になり、必要な区民サービスを提供し続けられなくなるおそれがあります

課題1～4のまとめ

【課題1】

人口増加と行政需要の拡大

⇒令和15年には区の人口が30万人を超える想定であり、行政需要もさらなる拡大が見込まれています。

【課題2】

相談内容の多様化・複雑化

⇒国の制度改正、福祉対策の強化などにより、行政ニーズが多様化・複雑化しています。

【課題3】

職員の分散配置と人材育成

⇒各分野を少人数で担当しており、若手職員の育成、業務の引継ぎなどが行き届きにくい状況です。

【課題4】

執務スペースのひっ迫

⇒職員数増加に伴い、本庁舎内の執務スペースがひっ迫し、必要な区民サービスを提供し続けられなくなるおそれがあります。

○多様化・複雑化する行政ニーズ

○職員構成比の若年化

○職員の育成、指導体制



○職員の分散配置

○少数で幅広い分野を担当し、迅速性、的確性が求められる

○執務スペースがひっ迫



このままだと、何が起こり得るのか

これらの課題をそのままにすると、将来、次のような影響が生じるおそれがあります。

行政ニーズの増加に伴い、対応時間が長時間化するおそれがあります

区民からの相談・要望に対し、適切な対応ができなくなるおそれがあります

職員の育成や知識の継承が難しくなり、将来的なサービスの安定性に影響するおそれがあります

急な行政需要の増加に、柔軟に対応しにくくなるおそれがあります

将来に備えて今から見直す必要があります

改革で目指す区役所の姿

身近さは維持し、専門性と持続性を高めます



身近な相談窓口を
維持します

これまでどおり、お住まいの近くの総合支所で手続きや相談ができます。改革の実施後においても、地域の身近な相談窓口は変わることなくあり続けます。



専門性を要する対応を
強化します

専門性の高い業務を担う職員の一部を本庁に集約し、知識と経験を積み重ね、複雑な相談にチームで対応できるようにします。



将来も安定してサービスを
提供します

人口の増加や行政ニーズが多様化・複雑化しても、安定して区民サービスを続けられる体制を整えます。

今回の改革に寄せられている声について

お寄せいただいている声	実際の内容
総合支所がなくなるのでは	総合支所は引き続き設置します
手続のために芝公園にある本庁まで行く必要があるのでは	身近な手続はこれまでどおり総合支所で受け付けます
職員が減って総合支所で対応されなくなるのでは	必要な窓口体制を維持します
防災対応が弱くなるのでは	災害対応に必要な職員体制を確保します
多額の費用が無駄になるのでは	必要最小限になるよう効率的な執行に努めます

改革内容 1 総合支所と本庁の役割を見直します

どちらか一方に集約するのではなく、役割を分担して連携します。

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



地域の身近な
相談窓口は維持

本庁

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



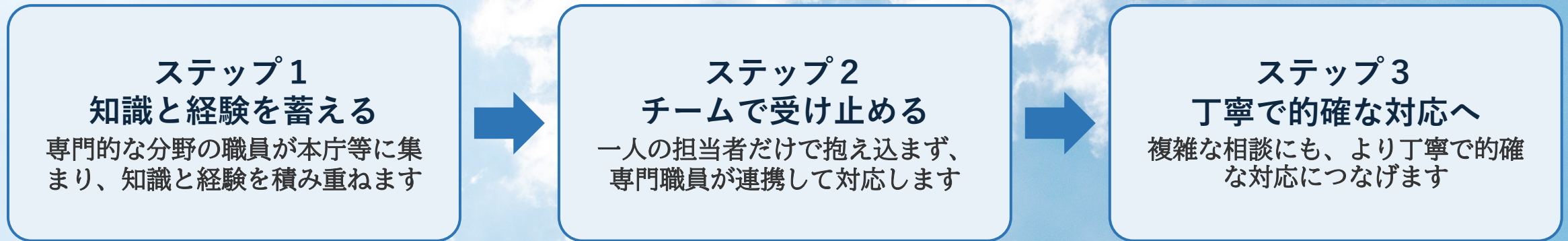
専門的なケースに
はチームで対応



役割を分担し、連携することで、区民の皆様への対応をより丁寧で的確なものにします

改革内容2 専門的な業務を担う職員の集約により体制を強化します

福祉、子育て、高齢、障害、まちづくりなど、専門性の高い分野が対象です。



区民の皆様にとっての意味

複雑な事案や専門性の高い相談事に対しても、より丁寧で的確に対応されるようになります。

総合支所との関係

本庁の部に所属する職員の一部は総合支所に常駐し、これまでどおり相談や手続に対応します。

改革内容3 執務環境を整備します

賃借面積

1,938.34m²

御成門駅から

徒歩2分

本庁舎から

徒歩約10分

セキュリティ
ゲート等の制約なく
来庁可能

- 分庁舎として芝御成門タワーの4階・5階、合計1,938.34平方メートルを賃借し、街づくり支援部が部単位で移転します。
- 都営三田線御成門駅から徒歩2分、本庁舎から徒歩約10分の立地で、セキュリティゲート等の制約なく来庁が可能です。
- インフラ事業者が、複数の総合支所にまたがる許認可手続を1か所で行えるようになり、利便性の向上につながります。
- 建替えを予定している旧三田図書館など、既存の区有施設を効率的に活用した執務スペースの移転先について、引き続き検討します。



費用について

分庁舎の整備に係る経費は、5年間約23億6,600万円です。

5年間の各項目の経費（見込額）

本庁舎内レイアウト変更に伴う費用

4億1,700万円

本庁舎の執務室を組み替えるための費用

分庁舎の整備・移転に係る費用

5億5,500万円

内装の整備、什器の購入、移転にかかる費用

5年間の分庁舎賃借に係る費用

13億9,400万円

5年間の賃借料と維持にかかる費用

庁舎の建替えには巨額の費用（建設、仮庁舎など）と期間が必要です。今後の職員数の変化や行政需要に柔軟に対応するために、民間ビルを分庁舎として賃借することが効果的・効率的であると判断しました。

改革後の効果を検証します

令和 9 年 4 月以降

様々な指標を用いて、継続的に改革の効果を検証します。
検証の結果は区民の皆様にお知らせします。

手続の処理時間
1 件の手続にかかる時間
の変化

総合支所の利用状況
窓口の利用件数の増減

区民アンケート
区民の皆様の満足度

職員配置と応援体制
窓口で対応する職員体制
が充実しているか

職員の働きやすさ
負担や不安がどれだけ軽
減されたか

実施して終わりにしません

複数の指標を組み合わせて評価し、改革の効果を継続的に
確認します。

随時見直しを行いながら、
区民の皆様にお知らせします

検証の結果を踏まえ、区民の皆様の結果をお知らせすると
ともに、より利用しやすい区役所となるよう改善を重ねま
す。

区民の皆様にとって利用しやすい区役所になっているかを、継続的に確認します

まとめ

- 1 身近な窓口と地域との協働の体制を維持します
- 2 組織体制の見直しを行い、より丁寧で的確な行政サービスを提供します
- 3 将来も安定した区民サービスを続けるため、執務環境の見直しを行います。

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の実現を目指します。

説明会にお越しいただきありがとうございました。