

1 おおたの窓口2.0の推進について

1 背景と目的

- ✓ 大田区DX推進計画及び大田区持続可能な自治体経営実践戦略において「窓口DXの推進」や「窓口サービスの向上」を重点的な施策に位置付けており、「窓口サービス」に関する施策を着実に推進する必要がある。
- ✓ おおたの窓口2.0は「行かない」「書かない」「待たない」「回らない」窓口の実現をめざすものであり、オンライン化にあわせて行政手続き環境を刷新することで、誰もがストレスなく利用できるスマートな窓口サービスを提供していく。

おおたの窓口2.0

新たな窓口拠点の設置、本庁舎窓口の機能拡充、特別出張所の機能更新など、窓口サービスをアップデートし、ストレスフリーな行政手続き環境を提供

2 方向性

第1段階 R8年度

- 多機能端末機における証明書発行手数料の引き下げ（令和8年9月より「250円」から「150円」へ引き下げ）
- 駅ナカ窓口サービス拠点の開設
- 本庁舎1階の窓口機能拡充
- 蒲田東地区の地域力推進体制の強化
- 窓口受付時間の見直し

第2段階 R9～11年度

- 第1段階における取組の検証を行った上で、**本庁舎窓口機能の再構築**を進めるとともに、**特別出張所窓口のあり方を含む、特別出張所の機能更新**を図る

第3段階 R12年度～

- 行政手続きは、**オンラインと本庁舎及び区内数か所の拠点で実施し、特別出張所は地域力推進業務中心に転換**
- 本庁舎はバックオフィスの分離が進み、**本庁舎窓口機能の再構築が実現**

II 「おおたの窓口2.0」に伴う施設設置及び再配置について

1 概要

令和8年度は、第1段階として次の3つの視点から施設設置及び再配置を行う。

- 1 京急蒲田駅構内にある「観光情報センター」を用途変更し、「窓口サービスの提供施設」とする。
- 2 蒲田東特別出張所の窓口機能を見直し、蒲田地域庁舎の1階各課において必要なレイアウト変更を行うとともに、余剰床を活用して「地域包括支援センター蒲田東」を蒲田地域庁舎1階に移転させる。
- 3 産業プラザPiO内に、本庁舎1階戸籍住民課の「バックオフィス機能」を移転させ、本庁舎1階窓口を拡充する。

2 施設設置及び再配置のイメージ

本庁舎1階



現	戸籍住民課 (バックオフィス)
新	窓口拡充


ニッセイロスカエア1階



現	地域包括支援センター 蒲田東
新	契約解消



1 京急蒲田駅構内
観光情報センター




現	観光情報センター
新	新窓口サービス

3 産業プラザPiO



現	区執務スペース
新	戸籍住民課 (バックオフィス)

2 蒲田地域庁舎1階



現	区執務スペース
新	地域包括支援センター 蒲田東

II 「おおたの窓口2.0」に伴う施設設置及び再配置について

3 スケジュール（案）

R8年度末（繁忙期：ピンク）には完了予定

	令和7年度	令和8年度			
		4-6	7-9	10-12	1-3
京急蒲田駅構内 (観光情報センター)	運営				
新窓口サービス		改修		運営(10月～)	
蒲田東特別出張所	既存運営	既存運営	窓口機能見直し	レイアウト変更	移転
蒲田生活福祉課	既存運営	既存運営			移転
地域包括支援センター 蒲田東	運営 (アロマ1F)	運営 (アロマ1F)			移転
産業プラザPiO	運営	改修		移転	
戸籍住民課 (バックオフィス)	運営 (本庁舎)	運営 (本庁舎)			移転
本庁舎1階窓口	運営	運営		拡張	現状の窓口数 5を10以上に 拡張する