

ヤ復第六三號

復員官署一級

官公署窓口事務の改善について

昭和二十二年八月二十六日

復員廳總務官房長

官界刷新方策の一として、國民に直接奉仕する行政運営の民主化と能率化を促進するため、別紙の通り「官公署窓口事務の改善要綱」が決定された。

各署は、直ちに本要綱の趣旨を具現し、特に復員事務の特性に基きこの上とも左の件の徹底を期せられ度い。

一 「全職員總て窓口業務に任じている。」の氣持を以て事務處理に當ること。

二 遺族、留守家族及び復員者の氣持をよく察して、事務を處理する

0753

0752

こと

三 安否問合せ等の未回答を、期間を定めて一掃すること。

四 遺骨の取扱を特に丁寧迅速にすること。

各管は、窓口事務の改善に努め、本通知によつて特に責行せる事項を九月末日までに報告（通報）せられ度い。

通知先 復員官署（世新課参考）

0754

別紙

官公署窓口事務の改善要綱

昭和二三、八、二二閣議決定

第一、方針

官公署の窓口は、官公吏がその奉仕を直接に行う最も具体的な現場であり、現在窓口事務の改善はその民主化と能率化の徹底を重點とする。具体的には、利用者の不平と接觸上の悪感情を一掃して、積極的な便益と理解と好感情を築きあげるように事務の取扱方を改善すると共に、窓口係員の選定、配置、訓練を適切にして、利用者との接觸を円滑にすることが要點である。

第二、要領

一、執務態度

「親切、簡易、迅速」を窓口の三原則とする。

(一) 親切

窓口係員は直接具体的に奉仕に當るものであるから、特に奉仕の觀念を言葉や態度等行爲の上に事實として現はさねばならない。

0755 ~~0753~~

心構へとしては常に「相手の気持ちになつて」事に當り、誰に對しても如何なる場合にも禮儀を失せず、親切、丁寧に明朗快活な態度でのぞむことが必要である。

1 言葉使いを丁寧にすると共に、同様の返答を返して大體に反復するよう窓口では應待用語や言葉を標準化してこれを勵行すること。(電話交換手、国や郵便局の窓口等)

2 窓口係員は、なるべく利用者に對して正面向に着席し、横向で應待せぬこと。

3 利用者が窓口で、とまどひしたり、窓口を探してゐるなどのことを察知していたり、利用者から訴出さなければ知らぬ顔をしておることなく、すんで用をさき進んでサービスをするようにすること。

4 投書や申告によつて、利用者の苦情や献言を積極的に受けるようにすること。(投書箱は毎日開き、即座に處理をする。處理は公

0756

正且つ虚心擔懐に行ひ面目などにこだわつてはならない。

處理の結果は^{努めて}公表する。公表は窓口揭示その他適當の方法による。住所氏名のある投書に對しては公表と同じ内容の回答を出す。

番號札又名札

5 窓口係員の服裝には、できる限り~~制服~~をつけ、利用者の利用と批判に便益を供すること。

(二) 簡易

複雑な手續や面倒な事柄をできる限り省略又は簡單にし、誰にもわかり易く、且つしやすくすること。

1 事務の内容を再検討して、口頭受理でも差支へないものは、書類提出を廢止すること。戸籍抄本は一々請求書を出させないで口頭請求で發行するようにする等。

2 請願、届、請求書等は式紙を印刷して利用者に提供すること。

(印刷に要する経費を支出する途のない場合には有償提供として

0757

實行する。書類の作成はわかり易い雛形や親切な指導によつて、誰にも容易に出来るようにし代書店の必要がないようにする。

3 電話による處理を積極的に行ふこと。

電話には事務練達者が應待して、即時に相手方に満足を得ることを。

4 郵便による處理を積極的に行ふこと。

利用者側が一々出頭しなくても郵便で事がすむように、郵便による處理を周知させ又奨励する。それには式紙、手数料、返信料などを全國同一にする等の調整をせねばならない。

5 窓口事務の極端な分業は、利用者の不便になることがあるから、このような場合は内部の都合よりも利用者の利便を考へて適當に改めること。

(三) 迅速

0758

1 暖漫な執務態度や非能率的な事務処理方法を改め、事務の処理を迅速にして、待つ時間を短縮すること。

2 窓口事務は即決主義とし、二度足を遣はせないようにすること。
3 処理に若干の時間を要する場合には、一々そのわけを知らせて然と待たせないようにすると共に、ものによつては受付でたし門來上るまでに待つことを要する標準時間を掲示して周知せむること。(戸籍抄本は何分、印鑑證明は何分等)

4 窓口事務は、交替制度の合理化により、晝食その他休憩時間は厳禁し、~~事務~~をいようにすること。

5 特に混雑する日、時刻等を掲示周知して、なるべく閑な時の利用をすすめること。

三 係員

窓口係員の選定訓練を適切にすると共に窓口の繁閑状態に適應する人員の合理的配置と機動的調節を臨機敏速に實行すること。

6 窓口係員は事務に精通し、常識に富んだ圓滿な人を配すること。

0759

窓口係員で成績優秀な者は、表彰の途を考慮すること。

窓口係員が出勤の際、又は出勤中雑用するなどの場合には、必ず

出勤を怠らなくてよくこと。

季節、日、時刻により事務の著しい増減を来す窓口や、臨時に繁

忙を生ずる場合は、敏捷にこれに**應じうる** **豫め定めて** **（應援**

制度、互換制度、窓口増設等）を **おき、この**

ような事態の発生に對しては即時出勤させること。

窓口係員の訓練 **訓練** を特別に考慮すること。

窓口係員の執務心を育成してこれを遵守させること。

注意

窓口事務を世帯にし、利用者の利便を増すために、受付、案内係、

検所、表示等の施設を充分にすること。

窓口には **能く** 受付又は案内係を設けること。

（専任者を置くか或る窓口係員の兼務にするかいろいろにして有利

0760

126
用者が窓口に来て送付しよう、又はる種の用事はそこで足るよう
にする。

2 利用者の間合せや、相談等の特に多い場合には、相談所を臨
機又は常時特設すること。(新しい税法の施行の場合等)

3 案内標示を詳細完全充分にすること。

4 必要に応じて自働車や誘導品等を預る方法を講ずること。

5 窓口をできる限り拡張すること。(狭すぎる場合、窓口数の少な
すぎる場合には、分室、出張所等を設けて利用者で近くで利用で
きるようにすると共に、官公署の位置は利用者の利便を本位にし
てその中心に置くべきであり、偏よつたところに在るものはその
移轉をすする等)

6 窓口のできる限り開放的にし、利用者がより見透しがさくようにす
ること。

7 待合室、腰掛など窓口を明瞭安易な気分を改定すること。

0761

（窓口のサードビス蓋が利用者の首に達するほど高いものなどは、
適當の高さは改造する等）

8 窓口事務所内は常に清掃美化すること。

第三、措置

本要綱は、その忠實適確な実行を唯一の生命とする。

各官公署は、本要綱にもとづき、直ちに自己の窓口の調査を行い、實
態に応じて具体的改善実施案を作成し、改善事項毎に実施期日を定めて
実行可能なものから速かに実行せねばならない。

この改善具体案の作成には、窓口係員を参画させると共に、できし限り、
職員組合の代表者、利用者、公衆代表者等の意見をきくことが必要であ
る。

尚、本要綱の実施を確保するためには、各府に設置せられる行政監察
委員会を活用し、調査と監督を行うこととする。

（終）

0762

復第七二號

復員官署一設

行政監察委員會發足に當りての内閣訓令について

昭和二十二年九月十二日

復員廳總裁官房長

今般行政監察委員會の發足に當り特に内閣訓令（九月一日附官報號外所載）が發せられやので、この趣旨の具現に努められ置く命によつて通知する。

なお、復員廳の行政監察については、總理廳行政監察委員會がこれを所掌することに決定されている。

復 第五九號

復員官署一設

官界刷新方策要綱について

昭和二十二年八月十一日 復員廳總務官房長

首題の件について、別紙の通り閣議決定の通知を受けたから、本要綱の趣旨に従つて、この上とも復員事務の遂行に努められ度、命によつて通知する。

資料整理印

0764

官界刷新の方策要綱

昭和二二、七、七
閣議決定

第一 目 標

敗戦日本を清算して當今の危機を突破し祖國再建の國民運動を展開せんとするときに當り、國策遂行の衝に當つてゐる官吏の積極的活動を促し、眞に國民の要望する民主的、能率的新官吏道を確立する。

第二 措 置

一 新憲法下における官吏道の確立

イ 従來のいわゆる官僚的觀念を一擲して、新憲法の精神に基き、國民の公僕として飽くまでも親切丁寧であること。

ロ 常に國民の立場に充分理解ある態度をもつて、誠實、公正、明朗に執務し、國民の信頼を高めること。

ニ 責任感と能率の強化

0765

イ官吏の各擔當部署とその責任範圍を明確にし、且出來得る限り事務の合理化を圖ると共に、能力に應じて適材を適所に配置して極力能率を高め、職務の圓滑な運営を圖ること。
ロ擔當事務に關しては、絶對に責任をもつて、最後までその執行又は解決に當らしめること。

三、行政運営の改善

従來の弊風を一掃し、次のようた方途を講じて、行政運営の民主化及び能率化を圖ること。

イ廣く民間の適材を起用する途を開くこと。

ロ民間の要望するところを常に重視すること。

ハ文書資料の整理及び事務の簡素化を圖ること。

ニ許可、認可等の期間を限定する等行政事務の迅速な處理を期すること。

ホ人員の配置轉換を促進して行政の合理化、能率化を圖ること。

0766

四 官紀の肅正

イ 職權の濫用、官の職務の漏洩、官吏の秩序を無視した言動、業務に關し暗黙裏應て受けること、執務時間の不勤行、職務の怠慢、官物の浪費、その他世の指彈疑惑を受けるような行爲を矯正するよう、官吏の自肅自戒を促すこと。

ロ 官吏の不正不當の行爲に對しては、監督を強化し、威力これが防止に努める外、次項の監察制度の活用により、これが排除を期すること。

ハ 官吏の本分を逸脱せざるよう政治活動並びに労働組合運動の限界を明示すること。

五 監察の勵行

行政の能率を擧げると共に、非黨の排除を期するため、夫々の上司がこの系各級の監督の勵行に努める外、次のような方策により實效的、民主的監察を行う。

0767

イ 總理廳及び各省又は必要に應じ地方官廳に夫々行政監察委員會を
設置すること。

ロ 前條の委員會は、特に民意を尊重する言民合同の組織とし、夫々
所管官廳の監察に當らしめると共に、總理廳の委員會には必要に
より隨時各省各廳に對する監察を行い得る強力な權限を與へるこ
と。

六 信賞必罰

イ 官吏の昇進、昇給には、その勤務成績を十分に反映せしめるよう
格段の考慮を拂ふこと。

ロ 優秀な官吏に對し定期又は臨時にこれを表彰する方途を講ずるこ
と。

ハ 官記を素直にする者は尊重これを区分すること。

七 官界の明朗化

官吏の獻身的活動を期待すると共に次のような方途を講ずること。

0768

イ 俸給、手當、旅費等諸給與を合理化すること。
ロ 医療施設の整備、合宿所の増充、その他文化施設の充實。

0769



復第六四號

昭和二十一年臨時國勢調査實施に際し
人口分布の激變防止方について

昭和二十二年八月三十日

復員廳總裁官房長

復員官署一級

0770

來る十月一日午前零時現在により昭和二十二年臨時國勢調査が行われるが、御承知の通り國勢調査は各人をその平素居住する世帯で調査するのでなく、十月一日午前零時に實際にいた世帯（旅館等の准世帯を含む。）で調査するいわゆる「現在地主義」による調査である。従つて九月三十日から十月一日にかけて會合等あれば、その土地で調査を受けることとなるので、この調査時期の前後において大規模な會合等を催すことは極力避けられ度い。

右念の爲め通知する

部長

經主第二四號

決算業務促進に関する件

昭和二十二年二月十日

第一復員局経理部長

(第一復員局官署一般)
合地方自治部

務班

決算業務の迅速處理に付ては、かねてより屢次に互り要望せ
 られてゐるか、その實施の狀況は必ずしも良好ではない。今般
 聯合翼の要請にもとづき、經費使用の狀況を中央に於て
 迅速且適確に把握する必要を生じたの付ては、各官署に
 於ては右の趣旨に即し、決算處理を促進し、關係報告等
 書類の提出期日は規則に従つて嚴守する様凡ゆる努力
 を拚はれ度命に依つて通牒する。
 尚本件に関し、近く會計検査院より検査官を派遣し

0771

實情を視察せしめられる豫定である。
派遣の期日官署等決定次第通牒するが豫め承知せら
れ度。

0772



人任第一四九〇號

任用又は陞叙せられた者の増給について

昭和二十二年十一月十日

第一復員局人事課長

資料部 第一復員局

任用又は陞叙せられた者の増給について大藏省給與局長から給發第一一五〇號で別紙の通り通知があつたので之れに依つて處理することに定められたから通知する

(別紙)

給發第一一五〇號

昭和二十二年十一月一日

大藏省給與局長

任用又は陞叙のもの増給について

標記の件について別紙甲號の通り逡信大臣より照會があつたので乙號の通り回答しておいたから右によつて取り扱われたい

0773

別紙甲號

官秘甲第一四七五號 照會

昭和二十二年十月二十五日

遞信大臣 三木武夫

大藏大臣 栗 楷 尅 夫 殿

任用又は陞叙のもの増給について

官廳職員給典制度改正實施要綱によれば、雇員又は三級官から三級官又は二級官に任用又は陞叙の場合、現給経過期間の如何に拘らず直近上位の階俸とすることになつてゐるため、雇員又は三級官としての定期昇給前に任用又は陞叙されたものと、定期昇給後に任用又は陞叙されたものとの間には一期乃至四期の差かでき、従つて成績優劣をため早く任用又は陞叙されたものが、かえつて任用又は陞叙の遅れたものより不利となる等の矛盾も生じ、業務能率にも悪影響を及ぼしてゐるので、これらの矛盾不権衡をできるだけ除いて、給與の合理化を圖るため、左記要領により任用又は陞叙のもの増給を取り訂らいたいから協議する

記

雇員又は三級官より三級官又は二級官に任用又は陞叙の場合、雇員又は三級官としての現給経過期間は、任用又は陞叙により當然にこれを打

0774

ち切らず、他との權衡をも考慮の上、次期の定期昇給の際の起算點を任用又は陸絛以前の最後の定期昇給期まで遡ぼらせることができる

別紙乙號

給發第一一五〇號

昭和二十二年十一月一日

大藏大臣

遞信大臣殿

任用又は陸絛のもの増給について

十月二十五日附官秘甲第一四七五號で協議を受けた標記の件については
異存がない

0775