

## 2016年度年末年始業務運行推進の基本方針及び要綱

### 【お知らせ】

- 1 年末年始に関する情報共有等を図るため、郵便イントラに必要な内容を掲載しています。

[ポータルサイト](#) - [郵便イントラ](#) - [5. マニュアル・ダウンロード](#) - [業務運行](#) - [年末年始業務運行のページ](#)

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

# 目次

| 項目                               | ページ |
|----------------------------------|-----|
| ◆ 基本方針                           | 1   |
| ◆ 要 綱                            |     |
| ◆ 重要取組事項                         |     |
| 第1 地域区分局におけるゆうパック内務作業における労働時間の削減 | 2   |
| 第2 航空保安・航空危険物対策の徹底               | 2   |
| 第3 残留点検                          | 2   |
| 第4 保冷ゆうパックの品質確保                  | 2   |
| 第5 紛失事故根絶対策                      | 3   |
| 第6 早配事故防止対策                      | 3   |
| 第7 タバコクレームの防止                    | 3   |
| <u>I 共通事項</u>                    |     |
| 第1 推進管理                          | 4   |
| 第2 社員等への指導                       | 4   |
| 第3 残留点検                          | 5   |
| <u>II コストコントロール</u>              |     |
| 第1 業務及び要員配置の計画策定                 | 6   |
| 第2 要員の確保対策                       | 7   |
| 第3 業務関係                          | 7   |
| 第4 集配関係                          | 8   |
| 第5 輸送関係                          | 9   |
| 第6 施設・機械関係                       | 9   |
| <u>III 安全の確保</u>                 |     |
| 第1 安全対策                          | 10  |
| 第2 航空保安・航空危険物対策の徹底               | 11  |
| 第3 貨物法制の遵守                       | 12  |
| 第4 運送便への過積載防止対策                  | 13  |
| <u>IV 品質の確保</u>                  |     |
| 第1 保冷ゆうパックの品質確保                  | 13  |
| 第2 汚損・破損                         | 18  |
| 第3 紛失                            | 20  |
| 第4 接遇・マナー                        | 21  |
| 第5 事故・クレーム対応                     | 22  |
| 第6 早配事故防止対策                      | 23  |
| 第7 誤送                            | 24  |
| 第8 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)               | 24  |

|     |                  |    |
|-----|------------------|----|
| 第9  | 配達希望日・配達希望時間帯の遵守 | 24 |
| 第10 | 留置・保管の確認         | 25 |
| 第11 | 結束確保（一般局の取組）     | 25 |
| 第12 | 結束確保（地域区分局の取組）   | 25 |
| 第13 | 輸送容器の適正な運転管理     | 26 |
| 第14 | 輸送容器への表示等        | 26 |
| 第15 | 優先・非優先地域別の区分     | 26 |
| 第16 | フラッグの取付け         | 26 |

| 項目              |                       | ページ |
|-----------------|-----------------------|-----|
| <b>V 年賀郵便物</b>  |                       |     |
| 第1 基本的な取組事項     |                       |     |
| 1               | 送達品質の向上               | 26  |
| 2               | 配達結束基準                | 27  |
| 3               | 差立保留                  | 27  |
| 4               | 配達度数及び取集度数            | 27  |
| 5               | 年賀カラー管理による先後処理        | 27  |
| 6               | 書状区分機の活用              | 28  |
| 7               | 転送・返還の早期処理            | 30  |
| 8               | 事務所等への年内配達の勧奨         | 30  |
| 9               | 早期差出・方面別差出の勧奨チラシの活用   | 30  |
| 10              | 年賀郵便物専用差出箱の設置         | 31  |
| 11              | 12/30(金), 12/31(土)の対応 | 31  |
| 12              | 元日配達における正社員などの出勤時刻    | 31  |
| 13              | 元日午後配達                | 31  |
| 14              | 年賀報告                  | 32  |
| 第2 事故防止に向けた取組事項 |                       |     |
| 1               | 年内配達                  | 32  |
| 2               | 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)       | 33  |

別添1-1 業務及び要員配置の計画の記載等事項

別添1-2 2016年度年末年始ゆうパック引受予測個数

別添1-3 ゆうパックの集配計画の策定

別添1-4 年賀葉書引受予測通数

別添1-5 書状区分機稼働計画の策定

別添1-6 年賀郵便物の要員配置計画の策定

別添2 【航空保安・航空危険物対策】ゆうパック引受時の確認のポイント

- 別添3 ゆうパック引受け時の包装確認のポイント
- 別添4 ～壊れやすいものをお送りの前に梱包をご確認ください～
- 別添5 以降配達分ゆうパック注意喚起の表示
- 別添6 誤送発見時の基本的な対応フロー
- 別添7 輸送容器への表示
- 別添8-1 年賀カラー管理取扱方法
- 別添8-2 複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法
- 別添9-1 転送・返還の早期処理
- 別添9-2 年賀事故処理進捗管理板
- 別添10 年賀状の差出しに関するお客さま周知文
- 別添11 「年賀」紙片
- 別添12 年賀組立カラー管理方式の実施方法
- 別添13 2016年度年末年始5・0点検表

様式1 誤送ゆうパックに貼付する紙片

様式2 誤送ゆうパック在中の輸送容器に貼付する紙片

## 基本方針

2016年度年末年始は、ゆうパック、年賀郵便物ともにコストコントロールを推進し、オペレーションの効率性、経済性を重視するとともに、安全の確保、品質の向上を実現する業務運営を行う。

ゆうパックに関しては、2016年度経営計画の基本方針である「持続的成長に向けて安定的な経営基盤の構築」の重点施策として、「ゆうパックの黒字化の実現」が明記されており、実現に向けての最後の繁忙期であることから、コストコントロールの取組みを徹底する。

### ○ コストコントロール

正常な業務運行の確保及び品質の維持・向上を基本として適正な要員配置、区分機の有効活用及び運送便積載率の向上等により、オペレーションコストを抑制する。

### ○ 安全の確保

死亡交通事故を含む重大事故の根絶及び労働災害防止の取組みを徹底する。

また、航空保安・航空危険物対策及び貨物法制(過積載防止対策、適正な集配委託契約の締結等)の取組みを徹底する。

### ○ 品質の向上

#### 《ゆうパック》

保冷ゆうパックの温度管理の徹底、送達日数(サービスレベル)の確保、早配事故の根絶、紛失・汚損・破損の防止、荷送人指図の徹底、丁寧な接遇等により、品質の向上に取り組む。

#### 《年賀郵便物》

早期の差出勧奨による遅出し傾向の緩和、年賀郵便物の一般信への混入防止(年賀の早配防止)、先後処理の徹底、転送・返還とする年賀郵便物の迅速かつ正確な処理、正社員等年賀配達の推進による誤配達の防止等、品質の向上に取り組む。

# 要 綱

## 重要取組事項

### 第1 地域区分局におけるゆうパック内務作業における労働時間の削減

#### 1 労働時間の削減

POSSを活用し、ゆうパック内務作業の要員配置状況を把握の上、作業工程やサービス表を見直す等により、ゆうパック黒字化の必達に向けた労働時間の削減に取り組む。

POSSとは2016-日郵業41(2016.7.28)「ゆうパック内務作業における労働時間の削減」により地域区分局宛てに活用を指示している「小包オペレーションサポートシステム」のこと。

#### 2 短期労働力の適正配置

期間雇用社員(短期)の勤務時間、雇用期間の短縮により業務量に合った適正配置となるよう取り組む。

また、これにより短縮できた時間は、別に報告を求めるため、把握しておくこと。

### 第2 航空保安・航空危険物対策の徹底

昨年度年末年始繁忙期に、航空危険物を航空搭載する事案が発生したことから、同様の事案を再演させないよう、品名確認、外装確認及びX線検査装置による爆発物検査を確実に実施。また、関係社員(年末年始繁忙期間の短期雇用社員を含む。)に対し、航空保安・航空危険物業務に携わる前までに、必ず教育訓練を実施。

詳細は、11ページ「第2 航空保安・航空危険物対策の徹底」に記載のとおり。

### 第3 残留点検

管理者は、残留点検を行う社員に対し、特に次の事項に注意させ、確実な点検を指導。

- (1) 「そこに郵便物・荷物がある。」という意識を持ち「点検ではなく捜索」する。
- (2) 郵便物等、ゆうパック、消耗品等を納入した段ボール箱等が事務室内に直置きされていないか確認し、社員に対して「商品の直置きは厳禁」との意識付けを行う。

詳細は、5ページ「第3 残留点検」に記載のとおり。

### 第4 保冷ゆうパックの品質確保

保冷ゆうパックの温度管理は、食の安全に直結することから、一人一人が、温度管理の重要性を再認識し、細心の注意を払って正規取扱を励行。

そのために、局内研修により正規取扱を理解するとともに、通常の自主点検に加え、定期的に作業状況を確認。

また、温度異常を発見した場合は、必ず温度管理責任者に報告し、内容品の品質に影響がある場合(不明な場合を含みます。)は、必ず荷送人に指図を求める。

詳細は、13ページ「第1 保冷ゆうパックの品質確保」に記載のとおり。

## 第5 紛失事故根絶対策

11月1日(火)～12月10日(土)を「紛失事故根絶月間」としポスターを配備するので、ポスターを活用して、短期の期間雇用社員や受託者を含む全社員に対して記録郵便物等の取扱いに係る基本動作の浸透を図り、ロールプレイングや唱和を実施(別途指示)。

詳細は、20ページ「第3 紛失」に記載のとおり。

## 第6 早配事故防止対策

### 1 ゆうパック

以降出しゆうパックの早配事故は、以降出し以外のゆうパックと区別せずに取り扱うことで発生。年末年始繁忙期前に発送業者等と荷姿に関わる事前の打合せを行い、それを記録に残す。

引受局、地域区分局、配達局において、以降出し以外のゆうパックと区別して取り扱うことを徹底。

詳細は、23ページ「第6 早配事故防止対策」に記載のとおり。

### 2 年賀郵便物

#### (1) 窓口への案内掲出

年賀状を窓口にし出す際、窓口担当者に年賀であることをお申出いただくよう別添10の例により案内を掲出する。

#### (2) 引受時の取扱い

別後納とする郵便物を引き受ける(集荷する)際、口頭によりお客さまに年賀郵便物の有無を確認し、更に担当者自身が郵便物の「年賀」表示の有無を確認する。

この際、年賀とする別後納郵便物については、「年賀」と朱記した紙(又は「年賀」と記載した赤色の紙)を添付して把束し、一般信に混入しないよう年賀専用容器に保管する。

詳細は、32ページ「第2 事故防止に向けた取組事項」の「1 年内配達」に記載のとおり。

## 第7 タバコクレームの防止

タバコを吸わないお客さまにとっては、「かすかなタバコのおいでも不快」＝「にのいの暴力」であることを認識した上で、郵便物・ゆうパックにタバコ臭が付くことのないよう細心の注意を払う。

また喫煙者は、集配作業中に喫煙を行わないことを徹底。

詳細は、21ページ「第4 接遇・マナー」の「2 タバコクレームの防止」に記載のとおり。

# I 共通事項

## 第1 推進管理

本社において準備状況の確認項目を設定し、9/30(金)までに郵便イントラに掲載しますので、これに基づき確認する。

郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-業務運行-年末年始業務運行のページ

<http://intra.yummu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

## 第2 社員等への指導

### 1 指導関係

#### (1) 作業指示者の明確化

関係者間で誰に何を確認すべきか共通認識を持たせるため、作業内容に応じた作業指示者を明確にし、これを全社員及び集配受託者(契約者)に周知。

#### (2) 年末年始繁忙期に雇用する短期期間雇用社員及び集配受託者(契約者)への指導 次の事項について、業務に従事する前までに指導。

ア 犯罪防止(特に現金を取り扱う場合及び郵便物等の放棄・隠匿、窃取・横領等には注意)

※下記掲載場所に掲載された研修資料を使用し必ず指導

##### 【研修資料の掲載場所】

ポータルサイト-共通-防犯・コンプライアンス-共通-防犯・コンプライアンス-2-コンプライアンス点検等マニュアル関係-新規採用期間雇用社員 防犯・コンプライアンス教材、覆修確認テスト

[http://jpnucm.kyotu.pnet.yusei.go.jp/idc/idcplg?IdcService=GET\\_FILE&dDocName=ID\\_1550101&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&Rendition=Web&allowInterrupt=1](http://jpnucm.kyotu.pnet.yusei.go.jp/idc/idcplg?IdcService=GET_FILE&dDocName=ID_1550101&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&Rendition=Web&allowInterrupt=1)

イ 守秘義務・他人の秘密の保護(業務中に知り得た顧客情報・他人の秘密を他に漏らすこと、SNS等に掲載することは禁止)

※短期アルバイトや学生等であっても、秘密を漏えいした場合、問責の対象となる場合があることを必ず指導

ウ 交通事故防止対策

エ 従事する業務内容に応じた基礎知識

オ 自局において必要と認める事項

##### 【研修資料の掲載場所】

郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-業務運行-年末年始業務運行のページ

<http://intra.yummu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

#### (3) 部内犯罪防止に向けた取組の徹底

年末年始繁忙期は引受個数等が増加することから、郵便物等の放棄・隠匿をはじめ、郵便物の窃取等の部内犯罪を事前に防止するため、管理者及び役職者は次の取組を徹底。

ア 防犯点検・施策の徹底

コンプライアンス点検等マニュアル(郵便事業編)【規程Naviコード:20440】に定める防犯点検・施策を確実に実施。

また、前年度下期又は今年度の監査・モニタリングにおいて関連点検等の実施状況について指摘を受けた項目については、年末年始繁忙期の前に、管理者及び役職者が



是正状況を再度確認し、不備が認められた場合は直ちに是正。

(7) 防犯点検

郵便物等授受簿の点検、ロッカー等点検、旧集配センター点検、犯罪リスクが高い備品類等の点検等

(イ) 社員育成施策

集配担当期間雇用社員に対する採用時・一定期間経過時の防犯指導等、要支援対象者の定期的な習熟度確認、班員の業務遂行状況の把握及び具体的な指導等

(ウ) 防犯カメラの正常稼働(レイアウト変更上の留意点)

レイアウト変更を行う場合は、特殊室内、計数機等防犯カメラの必須設置箇所が撮影範囲から外れることのないようカメラの角度調整・移設等を行い、防犯カメラ台帳を更新。

(エ) その他防犯施策

社員及び集配受託者へのコンプライアンス指導、事務室内への私物かばん等の持込禁止、ロッカー室への立寄り禁止、通勤用自家用車駐車場等への立ち寄り禁止

イ 不着申告発生状況の見える化・注視

郵便物等事故申告取扱マニュアル【規程Naviコード：20089】第29条に基づく不着申告の見える化等を確実に実施するとともに、お客さまからの不着申告の状況を注視し、特定の配達担当者に不着申告が偏っている等の不審な状況があれば、支社関係部に連絡。

(4) 顧客情報保護にかかる基本動作の徹底

2015-日コン情45(2016.3.17)「2016年度における顧客情報保護のための基本動作の実施等」に基づき社員指導を実施し、配達証紛失や転居情報漏えいを防止。

(5) 旧集配センター統合局のフォローアップ

旧集配センターは、受持局の管理者が巡回指導しているが、本年4月からマネジメント統合した旧集配センター統合局(以下「統合局」という。)については、当該局長によるマネジメントを実施。

今年度は初めて年末年始の業務運行を迎えることになるので、受持局は繁忙期に向けて、統合局との打合せの場を設け、昨年度の年末年始の運営体制及び業務運行状況等を説明し、今年度の役割分担等を明確にした上で、統合局のフォローを実施。

また、繁忙期間中は情報共有を図るとともに、受持局から統合局へ業務方法のアドバイスを行う等、連携を密にする。

## 2 訓練関係

人事異動、担務変更等により、ゆうパック及び年賀郵便物の取扱いに精通していない社員については、自局で必要な訓練を行う。

## 第3 残留点検

### 1 点検実施者への周知・指導

管理者は、隔週で、残留点検を行う全社員に対し、残留事例又は情報紙(オペレーション関係情報)の内容を周知し、項番2により作成した残留点検簿の点検個所について、特に

次の事項に注意して漏れなく確実に点検するよう指導する。

- (1) 「そこに郵便物・荷物がある」という意識を持って点検する。
- (2) 郵便物等、ゆうパック、消耗品等を納入した段ボール箱等が事務室内に直置きされていないか点検する。

【残留事例の掲載場所】

ポータルサイト-郵便-郵便トップ-業務-郵便業務関連-残留関連-残留防止

## 2 日々の残留点検

年末年始におけるレイアウト(年賀郵便物の保管場所(1パス保管棚等)及び作業場所を含む。)に対応した残留点検簿を作成し、点検者及び点検時刻を定め、毎日、漏れなく、確実に点検する。

また、別添13「2016年度年末年始5・0点検表」を使用し12月15日(木)、12月20日(火)、12月25日(日)、12月30日(金)、1月5日(木)、1月10日(火)は「5・0」点検を行う。

【残留点検簿等の掲載場所】

ポータルサイト-郵便-郵便トップ-業務-郵便業務関連-残留関連-残留防止

## 3 残留総点検

年末年始におけるコンプライアンス点検等マニュアル【規程Naviコード：20440】第15条(残留総点検)に定める残留総点検は、下図の日に、最新の残留総点検簿により、項番1の(1)及び(2)の事項に特に注意して実施。

| 回 | 実施日                      | 備考   |
|---|--------------------------|--|
| 1 | 11/24(木)                 | 追加   |
| 2 | 12/1(木)                  |  |
| 3 | 12/2(金)から12/12(月)までの間の1日 | 通常の残留総点検                                     |
| 4 | 12/20(火)                 | 追加<br>※点検結果を年賀業務運行状況と合わせて<br>郵便業務支援システムにより報告 |
| 5 | 12/26(月)                 |  |
| 6 | 1/7(土)                   |  |
| 7 | 1/10(火)から1/15(日)までの間の1日  | 通常の残留総点検                                     |

【残留総点検簿の掲載場所】

ポータルサイト-郵便-郵便トップ-業務-郵便業務関連-残留関連-残留防止

## II コストコントロール

### 第1 業務及び要員配置の計画策定

別添1-1「業務及び要員配置の計画の記載等事項」により自局の状況を踏まえて策定し、10/21(金)までに支社の確認を受けること。

なお、ゆうパック又は年賀郵便物のいずれか一方に送達遅延等が発生した場合であっても、それが他方に影響することがないように、処理体制に留意して策定すること。

## 第2 要員の確保対策

### 1 確保人員の把握

ゆうパック及び年賀郵便物の予測個数(通数)を基に「必要最小限」の雇用計画を策定し、確保要員数を定期的に把握する。

特に、途中離職者数は、必要以上に見込まないこと。

### 2 労働力の確保

別添1-1、1-3及び1-6により算出した必要人員数を基に、知人の紹介、広告媒体の活用、近隣局への協力依頼等により、アルバイト募集活動及び委託先の確保に努め、必要な労働力を確保する。

なお、地域事情により、労働力の確保が困難となることが見込まれる場合、昨年度の評価反省を踏まえつつ、可能な限り早期にアルバイト募集活動等を開始し、応募状況が芳しくない場合、早期に支社に相談すること。

### 3 雇用単価

雇用単価は、他社における雇用単価の動向、雇用情勢等を踏まえ、郵便局所在地の賃金水準ごとに設定。

## 第3 業務関係

### 1 人件費

(1) 年末年始に増加するゆうパックについては、集配業務における局内作業時間の短縮、要員配置や作業方法の見直し等により既存社員の生産性向上を図り、この生産性向上分で可能な限り吸収する。

(2) 上記(1)の生産性向上分で吸収できないゆうパック増加分は、日別の予測業務量から、要員配置計画を策定し、予測業務量の変動がある場合には、要員数の縮小又は勤務指定を変更する等して、必要最小限の要員確保に努める。

なお、日ごとの不足労働力の補充には、要員別の1個あたりの処理コスト及び処理能率を考慮してトータルコストが抑制できるよう必要な労働力を配置すること。

(3) 具体的には、地域区分局、一般局内務については別添1-1「業務及び要員配置の計画の記載等事項」、集配については別添1-3「ゆうパックの集配計画の策定」に基づき要員配置計画を作成し人件費の抑制・コストコントロールに努めること。

### 2 委託費の抑制

(1) 荷物等集配委託費

ア 繁忙委託は、個建契約を基本とする。

イ 個建契約の周年受託者に対して、繁忙加算額を適用する場合は、郵便局における受託者との交渉状況や受託者による増配置状況について、支社の承認を受けた上で、真

に必要な金額及び期間のみ適用。

ウ 新たに受託者と契約する際には、複数の業者に声を掛け、見積り合せを行う等して、できるだけ安い単価で契約できるように取り組む。

#### (2) 大口顧客の作業委託費

自局の施設の有効活用による自社巻き取り、委託単価の引き下げ、委託期間の短縮による委託個数の削減により、可能な限り委託費を抑制。

また、自局で当該作業を実施する場合に必要な人件費や借入施設費等のコストと委託費を比較して、より安価な方法を選択。

### 3 車両借上費の抑制

既存の配備車両、2016年度更改旧車の活用期間延長車両及び特別更改予備車を最大限活用し、本社が示す借上上限以内の車両数とすることで、車両借上費を抑制。

具体的には平常時から、車両取集管理システムを活用し低稼働車両の抽出及び既存車両の状態確認(高額修理申請の進捗確認等)を行い、車両配備状況を見直し、真に必要な車両数を算出。

また、借上車両数を必要最低限とすることで、一時的に部外に借りる駐車場の費用を抑制。

## 第4 集配関係

### 1 集荷前倒し

地域区分局のピーク時間帯の要取扱個数の緩和と日単位の処理能力の拡大のため、夕方に集中する集荷について、お歳暮期に差出が増加する顧客を中心とした協力要請により、比較的早い時間帯での集荷を推進し、地域内上三号相当便に結束する荷量の軽減を図る。

### 2 集荷・取集体制の確認

集荷・取集箇所ごとの差出個数及びその処理に要する時間を検証し、集荷・取集したゆうパックが運送便の結束に影響が出ないよう、体制を整備。

#### (1) 集荷コントローラーの役割の明確化

取扱個数の増加に伴い、集荷コントローラーだけでは対応が困難な場合は、あらかじめ補助者を配置して役割分担し、適切な集荷指示が行える体制とする。

#### (2) 地域区分局との連携

一度に大量差出し等の事前情報があった場合には、地域区分局や一般貨物営業所からの広域集荷又は集荷委託等により効率的・経済的な対応となるよう、関係局間で調整。

#### (3) 臨時取集対応

取集個数が多く、臨時取集が必要と想定される取集コースがないか事前に検証し、臨時取集を実施する場合は、結束時間に遅れることのないよう対応(取集委託局において既定臨時取集便の設定が必要な場合は、支社と事前に調整)。

### 3 配達体制の確認

#### (1) 配達応援体制の整備

通集配区等の全労働力による配達応援体制を整備。特に、夕方・夜間の業務量の増加を見込んだ要員配置・応援体制を確認。

(2) 優先順位をつけた処理体制の整備

配達希望日・配達希望時間帯の指定の有無や以降出しゆうパックを確認し、事前に優先順位を付けた処理体制を整備。

## 第5 輸送関係

パレット内充填率の向上に取り組み、運送便への積載効率を高め、臨時運送便を抑制することにより、運送費のより効率的な使用を実施。具体的には次のことに留意。

- 1 大口顧客と調整を行い、差出し又は集荷の時刻を繰上。
- 2 営業担当及びオペレーション担当が連携し、送達日数の余裕承諾をいただけるよう調整。
- 3 大口顧客、季節特産品等のための増設運送便は、日別の想定荷量に基づき、期間、車種等必要最小限の運送便を設定。
- 4 ゆうパックの積載は地域間には2mパレット(鉄製皿型、IV型、V型及びロールボックス(L))の使用を徹底し、地域内についても可能な限り2mロールパレット(鉄製皿型・IV型及びV型)を使用。
- 5 保冷ゆうパックのうち、荷量が見込めない区間については保冷増設便を設定せず、保冷容器を活用してドライの便に混載。
- 6 空輸送容器回送費用を削減するため、既定運送便の余席活用、輸送容器の事前保管を実施し、やむをえず空回送便を設定する場合は、コストの最も安い運送モードより設定。  
また、既定運送便の余席を活用して空輸送容器を回送することで、臨時運送便の開設を抑制。
- 7 臨時便の開設時には開設ルールに基づき、支社の承認(事前・事後)を受信。

## 第6 施設・機械関係

- 1 施設対策については、日別予測個数を基に、真に必要な期間・スペースを把握した上で、現施設で対応が可能かどうかを早期に検討。  
その結果、部外施設の借入れが必要と判断される場合は、業務計画に基づき必要最小限の期間・スペースのみを借入れ、部外施設借入費を抑制。
- 2 小包区分機配備局については、時間帯別の稼働計画を作成し、処理個数に応じたシート割や要員配置の見直しを行い、ゆうパックを可能な限り効率的に機械処理し、手区分を減らすことで経費を削減。  
また、小包区分機の日常点検及び定期点検を行い修繕時間を確保することで、故障リスクを削減。
- 4 小包区分機未配備局及びチルド室等については、手区分での作業となるため必要に応じてローラーコンベヤ等を活用し荷物を持って移動する距離を減らす等生産性を向上。  
また、チルドゆうパックについては、ロールパレット等に仮区分し差立順にチルドコンテナ等運送用保冷容器に積替える等、チルド室内のスペースの有効活用を実施。
- 3 書状区分機については、今年度の配達スケジュール等を加味し区分機稼働計画及び要員配置計画を早期に策定し、コストコントロールを実施。

また、保守講習会を受講した社員が自局の社員に講習内容を展開し、保守のスキル向上を図ることで、区分機保守員の出向件数を減少させ、区分機の稼動時間を確保するとともに、保守費を削減。

### III 安全の確保

#### 第1 安全対策

##### 1 死亡交通事故を含む重大交通事故の根絶

年末年始は業務量の増加等に伴い、死亡交通事故を含む重大交通事故の危険性も高まることから、次に掲載している死亡事故災害の概要を全運転者に必ず周知し、社員の安全意識高揚を図る。

[ポータルサイト](#) [共通](#) [人事・研修](#) [人事部のページ](#) [交通事故対応等に関するページ](#)  
[-死亡事故事例](#)

##### 2 運転者教育

###### (1) 年末年始に限り短期に雇用する運転者

年末年始に限り短期に雇用する運転者(期間雇用社員、アルバイトを含む)に対しては、繁忙期間前までに、事故防止マニュアル第2編第8章の「新人教育プログラム」(様式29の作成・掲示及び様式28の写しの支社への送付は除く。)を実施。

###### (2) 年末年始に限り、専ら乗務する車種が変更となる運転者への添乗・随伴指導

年末年始に限り、専ら乗務する車種が変更(二輪から四輪への変更等)となる運転者に対しては、業務に従事させる前に添乗又は随伴指導を実施し、危険運転を矯正。また、運転技術に不備のあった社員には、最低1日間、運転技術の指導を行う。

特に今年度多発しているバック事故防止のため、次の3点については必ず指導。

- ・バック発進しないための駐車方法
- ・死角・写角
- ・やむを得ずバックする際の安全確認方法

##### 3 安全管理者による職場巡視

安全管理者は、職場内(作業所、事務室、車庫、休憩室等)の安全衛生状況について、平常時の点検に加え期間中2回以上点検し、不備な箇所があれば速やかに是正。

##### 4 輸送容器の安全な取扱い

「[ロールパレット等労働災害防止教育DVD](#)」により、輸送容器を取り扱う全社員(短期の期間雇用社員を含む)に、繁忙期間前だけでなく必要に応じて期間中も、講習等で安全な取扱方法を指導。なお、同DVDの内容をまとめた資料を必要に応じて活用。

[ポータルサイト](#) [共通](#) [人事・研修](#) [人事部のページ](#) [交通事故対応等に関するページ](#)  
[-輸送容器の取扱時の注意](#)

##### 5 日々のミーティング等での指導

年末年始は業務量の増加等により、平常時にも増して交通事故・労働災害の危険性が高まることから、次の点について、朝礼・ミーティング等あらゆる機会を通じて、日々注意喚起、指導を行う。

- (1) 安全第一の徹底(業務量が増えても決して焦らない。)
- (2) 安全確認行動(多段階一時停止、安全確認呼称による安全確認)の確実な実施
- (3) 制限速度の遵守
- (4) 車間距離の確保
- (5) 高齢運転者への安全配慮
- (6) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行」の禁止
- (7) 輸送容器の安全な取扱いの徹底
- (8) 重量物取扱時の注意事項(腰に負担の少ない姿勢、負担が大きい場合は無理に1人で行わない。)

## 6 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止

システム・機械(機器)マニュアル(機械(機器)編)【規程Naviコード:20318】に従って安全な取扱いを指導してください。また、繁忙期間前だけでなく期間中においても必要に応じて、講習等で安全な取扱方法を指導。

### 第2 航空保安・航空危険物対策の徹底

航空輸送地域宛てのゆうパックを取り扱う際は、第二種貨物利用運送事業者かつ特定航空貨物利用運送事業者(以下「RA」といいます。)である当社の義務として、次の航空保安・航空危険物対策に関する事項を徹底。

- (1) 新規採用者(年末年始に契約する短期雇用社員を含む)及び異動のあった社員に対して、航空保安・航空危険物に係る業務を行う前までに航空保安・航空危険物対策に関する専門教育訓練を確実に指導。

また、ゆうパックの引受業務を行う社員については、別添2「【航空保安・航空危険物対策】ゆうパック引受時の確認のポイント」を活用し、引受時の確認事項の周知・指導を徹底。

- (2) 品名確認、外装確認及びX線検査装置による爆発物検査について次のとおり実施し、証跡を残す。

ア 引受局は、品名欄に具体的な品名が記載されているかを確認。確認の結果、航空搭載が可能であると判断した場合、ゆうパクラベル(受付店控)に確認済みであることの証跡(窓口業務部門は、記載された品名に蛍光ペンによる下線、郵便事業部門は、担当欄への押印)を残す。

品名が具体的でなく航空搭載可能か判断できない場合は、お客さまに具体的な内容品を確認し、判断。航空搭載可能と判断した場合は、品名欄に記載されている品名の修正を依頼。また、外装に、内容品に関係しない危険物ラベル、マーキング、危険物を表す文字又は絵の表示がある場合は、完全に抹消して引き受け。

内容品が航空危険物等である場合は振替輸送となり配達が遅れる旨をお客さまに了承を得た上で当該ゆうパックを引受け、「航空輸送禁止シール」を貼付。

引き受けた航空搭載地域宛てのゆうパック(集荷又は取集されたゆうパックを含みます。)を差し立てる際は、品名確認及び外装確認を行い、その結果航空搭載可能と判断したものは品名欄の「品名」の文字を「○」で囲み、証跡を残す。

イ 地域区分局は、他局から到着した航空搭載地域宛てのゆうパックについて、品名確認及び外装確認を行い、その結果、航空搭載可能と判断したものは、品名欄の「品名」の文字に「レ」点チェックをし、証跡を残す。

ウ 航空受渡局は、航空受渡便に差し立てる前に、品名確認及び外装確認を行い、その結果、航空搭載可能と判断したものは品名欄に記載された品名の下部に蛍光ペンで線を引き、航空受渡局で受渡前検査を行った証跡を残す。また、X線検査装置による航空搭載地域宛てゆうパックの全数検査及びX線検査前後でのパレットの分別保管等を徹底し、未検査のゆうパックや航空危険物を空港に搬入することのないようにする。なお、内容品が航空危険物の可能性がある場合と航空会社から連絡があった際は、当該ゆうパックを取り戻し、品名確認、外装確認及びX線検査装置による爆発物検査を再度行う。

また、お客さまの申出と異なり航空危険物に該当する疑いがある場合は、お客さまに開示を求め、複数人の立会いによる開披確認を実施。確認の結果、内容品が航空危険物でないことが判明した場合は、お客さまから了承を得た上で品名、外装の修正を行い、航空受渡便に差し立て。お客さまが、荷物の開示を拒んだ場合は、「航空輸送できない危険物又はその疑いがあるもの」として、航空機以外の方法で輸送。

### 第3 貨物法制の遵守

貨物法制について、以下の項目について留意するとともに、特に受持ち旧集配センターに対しては、原則週1回担当の副部長等が臨局した際に直接指導し、実施状況等を確認。

#### 1 適正な運行管理業務等の実施

(1) 適正な点呼及び日常点検を実施。特に、点呼や日常点検の未実施、無資格者による点呼執行や車両の運行の可否の決定、運転免許証の有効期限切れ、中型車両(最大積載量3,000kg以上または車両総重量5,000kg以上)の無免許運転が発生しないよう徹底(現行化した「運行管理者等一覧表」「本日の点呼執行者等」を活用)。

また、業務輻輳等を理由に日常点検・点呼を省略しないよう、乗務前点呼における運転免許証確認(有効期限・種類等)を徹底するよう指導。

※ 携帯端末Ⅱ型を配備している社員については、点呼執行時に免許証ICチップ読取による免許証の有効期限切れ確認を行う。

なお、旧集配センターについては、担当の副部長等が巡回時に指導。また、これとは別に、週1回程度、点呼記録簿及び日常点検簿を受持局管理者はFAXで取り寄せることにより、適正な運行管理業務等が実施されていることを確認。

#### (2) 安全運転管理者等の選任

繁忙期間中のリース車両による一時的な増車に伴い、安全運転管理者等及び整備管理者の選任要件に該当した場合には、運行管理マニュアル【規程Naviコード：20093】及び整備管理マニュアル【規程Naviコード：20390】に従い、必ず選任の届出を行う。



## 2 自家用車両を使用した集荷・配達等の禁止

自家用車を使用して郵便物等の集荷・配達(誤送等の対応を含む。)は禁止。

なお、業務運行確保のために自家用車を使用する場合(受託者を含みます。)には、運輸支局から有償運送許可を受け、有償運送許可証を当該車両に備え付けることが必要。

## 3 定期点検の徹底

リース車両も含めて、平常期と同様に確実に定期点検を実施。特に、年末年始に定期点検の満了日を迎える車両がないか確認し、前倒しで実施することも含めて、計画的に実施。

## 4 車両への「JP日本郵便」の表示

リース車両であっても、道路運送法の規定により、事業用自動車には社名等(会社ロゴ等を含みます。)の表示が必要なため、配備の際に確認。

## 5 集配委託契約締結時の注意点

集配委託契約を締結する際は、受託者が貨物自動車運送事業法に定める運送事業者であること等適正な契約相手であることを、必要な書類の提出を受け確認。

また、既存の集配委託契約については、運転免許証及び自動車検査証の記載内容等の確認。

### 第4 運送便への過積載防止対策

過積載になるおそれがある場合、トラックスケール又は計数機による確認やドライバーへの確認を行い、適正な積載重量となるよう調整。また、ドライバーから過積載になるおそれがあると申出があった場合も同様に調整。

#### 【注意】

契約車種は最大積載量ではなく、車両ごとに異なります。(積載重量はトラックの自重等を差し引いたものになるため4tトラック=4t分積載可能ではありません。)

## IV 品質の向上

### 第1 保冷ゆうパックの品質確保

#### 1 温度管理体制

##### (1) 担当者及び役割の再確認

温度管理責任者は、保冷ゆうパックの温度管理に係る各担当者及びその役割を関係全社員及び受託者に再周知。

| 指定区分        | 担当者    | 主な事務等                   |
|-------------|--------|-------------------------|
| 温度管理総括責任者   | 郵便局長   | 局内の保冷ゆうパックの温度管理に係る業務を統括 |
| 温度管理責任者     | 部長     | 部内の保冷ゆうパックの温度管理に係る業務を統括 |
| 温度管理責任者の代行者 | 役職者    | 温度管理責任者の事務を代行           |
| 温度管理担当者(※)  | 指定された者 | 日常点検の実施                 |

※温度管理担当者は、温度管理責任者が分担簿等で指定。点検する保冷容器が多く、温度管理担当者が直接確認できない場合は、作業担当者に確認するよう指示。

## (2) 事前準備等

### ア 保冷容器等の確保

保冷ゆうパックの日別の取扱予測(引受・集荷・配達)に基づき、必要な保冷容器及び蓄冷剤等を確保。

### イ 立入点検の実施

#### (ア) 支社社員による立入点検

11月4日(金)までに、支社社員が支店統合局(窓口セグメントを含む)に臨局し、保冷ゆうパックの取扱状況を点検するので、不備事項を指摘された場合は、速やかに是正。

この場合、温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、立入点検の日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

※支社社員は、11月11日(金)までに是正状況を確認。

#### (イ) 受持ちの旧集配センターの点検

A 11月4日(金)までに、ポータルサイト掲載の繁忙期前立入点検チェックシートにより、受持ちの旧集配センター(旧集配センター統合局を含む)の取扱状況を点検。(窓口セグメント分については、別の実施。)

ただし、支社社員が旧集配センターの点検を実施する場合はその指示に従う(以下同じ)。

#### B 点検者

毎月の自主点検を実施している者以外の管理者とする。

#### C 不備事項の是正及び是正状況の確認

立入点検において不備事項を発見した場合は、速やかに是正し、点検者は、11月11日(金)までに是正状況を確認。

また、温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、立入点検の日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

#### D 報告

11月11日(金)までにチェックシート(写)を支社へ送付。

【繁忙期前立入点検チェックシートの掲載場所】

ポータルサイト 郵便 業務 郵便 業務関連 保冷ゆうパック関係 保冷ゆうパックの取扱い

#### (ウ) 自主点検

保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード：20038】に基づく毎月10日までの自主点検は、通常どおり実施し、本社に報告。

※旧集配センターも漏れなく点検。

#### (エ) 定期点検

温度管理責任者は、毎月10日までに保冷設備等の定期点検を漏れなく実施し、点検表に記録。

※繁忙期のみ使用する冷蔵庫等の点検漏れに注意。

※CRB・チルドコンテナについては四半期に1度の点検(11月実施)を漏れなく実

施。

※旧集配センターの保冷設備等も漏れなく点検。

#### ウ 局内研修の実施

保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード：20038】に基づき週1回以上実施する局内研修は、ポータルサイトに掲載している最新の研修資料により、次のとおり実施。

##### (7) 研修計画の作成

11月18日(金)までに全項目(「共通」から「外務」まで)を漏れなく実施するよう、ポータルサイト掲載の「研修実施計画・実施状況記録表」の例により研修実施計画を作成した上、9月30日(金)までに温度管理総括責任者が査閲し、漏れがないことを確認。

※内務担当者は外務作業に係る項目、外務担当者は内務作業に係る項目についても漏れなく実施する計画とする。

※旧集配センターは、センターごとに作成。(旧集配センター統合局においては、郵便業務を担当する社員のみ)

##### (イ) 研修の実施

(7)により作成した研修実施計画により研修を実施し、「研修実施計画・実施状況記録表」の「実施状況」欄に実施状況を記録した上、実施月の翌月(11月及び12月上旬)に温度管理総括責任者が査閲し、漏れがないことを確認(研修実施日に非番等で出勤していない等研修を実施していない社員を誤って実施として記録しないよう注意。)

##### (ウ) 報告

12月12日(月)までに「研修実施計画・実施状況記録表」の写しを支社へ送付。

【研修実施計画・実施状況記録表及び研修資料の掲載場所】

ポータルサイト-郵便-業務-郵便 業務関連-保冷ゆうパック関係-保冷ゆうパックの取扱い

#### エ 異常発見時の対応

(7) 温度異常を発見した場合は、温度管理責任者に報告し、指示を受けることについて、関係全社員及び受託者に再周知する。

(イ) 温度管理責任者は、温度異常が発生し、内容品の品質に影響があると認められる場合(内容品の品質への影響が不明な場合を含みます。)は、必ず荷送人指図を求めよう担当者に指示する。

## 2 温度管理

ア 局内研修等において、ゆうパック取扱マニュアル、冷凍ゆうパック取扱マニュアル【規程Naviコード：20039】及び保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード：20038】に基づく基本動作について、下表の留意点を踏まえ、指導・徹底。

| 区別       | 留意点   |
|----------|---|
| 引受時(集荷時) | ・ 予冷されていることを確認した上で引き受ける。<br>※予冷されていない荷物は荷送人に説明の上、引受けをお断りする。 |

|                 |   |
|-----------------|---|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の表面の見やすいところ(なるべく「チルドゆうパック用シール」の下部)に不在留置期間(「留置●日」)又は不在留置期限(「留置期限●月●日まで」)を記載するよう勧奨。</li> <li>・「チルドゆうパック用シール」又は「冷凍ゆうパック用シール」をゆうパックラベルの右側(余白がない場合はゆうパックラベルの下部)に貼付。</li> </ul>   |
| 区分・保管時          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷蔵庫、冷凍庫及び保冷容器は使用の都度開閉し、開けたまま放置しない(特に追跡情報入力を行う際は扉を開けたまま作業しない)。</li> </ul>  |
| 移替時(区分・集配出発・帰局) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保冷容器や冷蔵庫等に移し替える際は、外気に触れる時間を最小限とし、速やかに納入。</li> </ul>   |
| 差立時             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保冷容器は予冷済みのもの(充電完了又は完全凍結した蓄冷剤を定められた個数納入し、定められた時間予冷)を使用(特に運送時間を考慮した保冷容器及び蓄冷剤を使用)。</li> <li>・積込開始前に、保冷容器の温度が0～3℃(冷凍の場合は-18℃以下)であること、冷蔵/冷凍の設定が正しいこと、納入された蓄冷剤の個数が適正であることを確認。</li> <li>・積込完了後に保冷容器の温度を点検するとともに、車両への積込み前に保冷容器の温度を再確認。</li> <li>・保冷車を使用する場合、積込開始前に室温が0～3℃(冷凍の場合は-18℃以下)であることを確認。</li> </ul> |
| 到着時             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保冷容器は都度開閉し、開けたまま放置しない(特に追跡情報入力を行う際に扉を開けたまま作業しない)。</li> <li>・残留点検後、保冷容器に「残留点検済」の紙片を貼付。</li> </ul>  |
| 集配出発時           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保冷容器は予冷済みのもの(完全凍結した蓄冷剤を、保冷容器の大きさに応じ定められた個数、所定の箇所に納入し、60分以上予冷)を使用(保冷容器は必要数より多く予冷しておく)。</li> <li>・集配出発前(準備作業完了後)に保冷容器内の温度を点検する(点検の際に保冷容器のふたを全開にしない)</li> <li>・保冷車を使用する場合、積込開始前に室温が0～3℃(冷凍の場合は-18℃以下)であることを確認。</li> </ul>  |
| 集荷・取集時          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・集荷先及び取集する郵便局の窓口まで保冷容器を持参し、速やかに保冷容器に納入。</li> <li>※お客さまからの依頼であっても保冷容器に納入しない集荷(常温のままでの持ち帰り)は絶対に行わない。</li> </ul>  |
| 配達時             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・配達用の保冷容器に移し替える場合は、車両内で速やかに行う。</li> <li>・玄関先まで保冷容器に納入して配達(荷受人様の前で保冷容器から取り出す)。</li> </ul>   |
| 持戻時             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰局時に温度を点検し、速やかに冷蔵庫等へ納入。</li> <li>・初回配達不在時は、荷送人に指図を求める(留置期間が指定され</li> </ul>  |

|         |  |
|---------|--|
|         | ているもの等を除く。)  |
| 温度異常発見時 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・温度異常を発見した場合は、速やかに温度管理責任者に報告し、指示を受ける。</li> <li>・温度管理責任者は、内容品の品質に影響がある場合(不明な場合を含む。)は、必ず荷送人指図を求め、同時に複数の保冷ゆうパックに影響がある場合は、支社にも報告。</li> </ul> <p>※郵便局の判断で荷受人に配達することは厳禁</p> |

イ 温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、12/1(木)に、局内に掲出している蓄冷剤納入数一覧が、「12月～3月」用に変更されていることを確認(10月～11月は「10月・11月」を掲出)。

|   |
|---|
| 【蓄冷剤納入数一覧の掲載場所】                             |
| ポータルサイト—郵便—業務—郵便 業務関連—保冷ゆうパック関係—保冷ゆうパックの取扱い |

ウ 保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード：20038】に基づく温度点検を確実にを行い、その結果を漏れなく点検表に記録(「否」の場合、「異常内容・措置事項」欄への記載漏れに注意)。

また、温度管理責任者及び温度管理統括責任者は、点検表を査閲し、管理温度の範囲を超えた記録がある場合は、必要に応じ是正措置を講じる。

エ 初回配達の際に荷受人不在のため配達することができなかった場合は、当日又は翌日中に荷送人指図を求める。

※「5日間留置」「留置3日」「留置期限12月10日まで」など留置期間・期限が指定されているものは、荷送人指図の対象外。

## (2) 作業状況の確認

ア 温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、少なくとも隔週1回、下表の事項について、ポータルサイト掲載の確認シートを活用し、保冷ゆうパックの取扱状況を確認(旧集配センターや作業所等をむ)。

なお、保冷容器の予冷及び蓄冷剤の凍結管理を行う担当者を明確にし、関係社員に周知。

|   |
|---|
| 【取扱状況確認シートの掲載場所】                            |
| ポータルサイト—郵便—業務—郵便 業務関連—保冷ゆうパック関係—保冷ゆうパックの取扱い |

| 区別                       | 確認事項   |
|--------------------------|--|
| 保冷容器の予冷<br>(特に配達、集荷・取集用) | ①蓄冷剤用冷凍庫等に凍結時刻確認紙を貼付しているか(正しく使用しているか)<br>②蓄冷剤用冷凍庫等に納入されている蓄冷剤は、凍結開始時刻ごとに分別されているか<br>③使用する60分以上前(輸送用(チルドボックス固定型を除きます。)を常温作業室で使用する場合は30分以上前)に保冷容器の予冷を開始しているか |

|      |  |
|------|--|
|      | ④保冷容器に納入している蓄冷剤の種類(チルド用・冷凍用)、個数、納入箇所は間違いないか<br>⑤完全凍結した蓄冷剤を使用しているか<br>⑥必要数以上(配達・集荷等に不足することがない数)の保冷容器を予冷しているか<br>⑦配達出発前に、予冷していない保冷容器に蓄冷剤と保冷ゆうパックを納入していないか  |
| 局内作業 | ①到着、差立、配達・取集・集荷の出発及び帰局時、保冷設備について、漏れなく温度を点検しているか<br>②差立及び到着処理の際、必要時間以上に常温下で作業をしていないか。また、保冷容器を開けっ放しにして作業していないか<br>③配達準備の際、必要時間以上に常温下で作業をしていないか(常温下に保冷ゆうパックを放置していないか)<br>④冷蔵庫等から保冷ゆうパックを取り出した後、速やかに保冷容器に納入しているか<br>⑤集荷帰局の際、必要時間以上に常温下で作業をしていないか(常温下に保冷ゆうパックを放置していないか。速やかに保冷容器等に納入しているか) |

イ 温度管理責任者及び温度管理総括責任者は、点検表を査閲する際、次の点を確認。

| 区別          | 確認事項   |
|-------------|--|
| 温度点検表       | ①保冷設備は1台ごとに点検表があるか<br>②記録漏れ、押印漏れがないか<br>③毎回同一温度となっていないか<br>④温度が適正温度(冷蔵は0～3℃又は0～5℃、冷凍は-18℃以下、蓄冷剤用冷凍庫は-22℃以下、-30℃以下又は-40℃以下等)の範囲外の場合、「否」としているか<br>⑤「否」としているものについて異常内容の報告を受けているか(「異常内容・措置事項」欄が記録されているか)<br>⑥定期点検は漏れなく実施されているか |
| 自主点検チェックシート | ①作業工程ごとに漏れなく点検しているか(旧集配センターや作業所等が漏れていないか)<br>②不備事項はないか(不備事項がある場合は是正状況が記録されているか。また、是正されていることを実際に確認)   |

## 第2 汚損・破損

### 1 保管棚、保冷容器及び冷蔵庫等の洗浄

ゆうパックの汚損防止及び内容品の品質を確保するため、保管棚、保冷容器及び冷蔵庫等に汚れがある場合は、速やかに洗浄。

### 2 集荷時、窓口引受時の取扱い

食器類やガラス製品等の破損しやすいものを内容とするゆうパックを引き受ける場合は、運送中に破損することのないよう次の事項を確認。

(1) 包装状態(次のいずれかであることを確認)

ア 内容品相互及び外装間に、十分な緩衝材が入れている。

イ 内容品が完全に固定されていて、外部からの衝撃が内容品に伝わらないものである。

※必要に応じて、お客さまの承諾を得たうえで開披して包装を確認し、包装が十分でない場合は、補強を依頼。包装の補強に応じていただけない場合は、引受けをお断りする。

(2) 内容品に応じた適切な取扱注意シールの貼付

内容品によって、「ビン類」又は「こわれもの」等のシールを当該ゆうパックに貼り付けますが、必要以上に貼り付けない。

(3) 関係社員への周知・指導の徹底

(1) 及び(2)の取扱いについて、別添3「ゆうパック引受け時の包装確認のポイント」及び別添4「～壊れやすいものをお送りの前に梱包をご確認ください～」を活用し、関係社員に対する周知・指導を徹底。

### 3 差立時における取扱い

紐を持たないなど丁寧に取り扱い、「ビン類」又は「こわれもの」の表示があるゆうパック、食器類やガラス製品等の破損しやすいものを内容とするゆうパックは、ロールパレット下段の上部奥に納入(ビン類は横からの衝撃に弱いため縦に納入。)

また、汚損防止のため、床に直置きしない。

### 4 地域区分局における取扱い

(1) 重いゆうパックから優先的にロールパレットへ納入(紐を持たない)。

(2) 薄物・小物ゆうパックは、手区分し、ロールパレットケース等へ納入。

(3) 汚損防止のため、床に直置きしない。

### 5 配達局における取扱い

(1) 荷崩れや落下等による破損防止のため、到着したロールパレットを開ける際は、正面から見て左の扉を押さえながら、右扉をゆっくりと開け、前面にあるゆうパックを降ろしてから左の扉をゆっくりと開ける。

(2) 配達車両にゆうパックを積載する場合は、紐を持たないなど丁寧に取り扱い、荷室内でゆうパックが摩損し、又は包装紙が破れないよう注意して積載するとともに、汚損防止のため、車両内及びファイバーケースは常に清潔に保つ。

### 6 汚損・破損の事故対応

(1) 汚損・破損発見時は、担当者の判断で安易な補修や配達をせず、事故・クレーム対応責任者に報告し、引受局等に荷送人指図を依頼。

(2) 荷送人指図を依頼したゆうパックに「荷送人指図依頼中」である旨の紙片を貼付し、指図を受ける前の交付や持ち出しを防止。

- (3) 荷送人から返還の指図があった場合は速やかに返還し、補修等の上配達するよう指図があった場合は配達時にお詫びをするとともに事情を説明し、受領意思を確認。

### 第3 紛失

#### 1 基本動作等の徹底

管理者又は役職者は、短期の期間雇用社員や受託者を含む研修対象者に対し、毎週1回（集配関係担当者以外は、月2回）、ポータルサイトに掲載している研修資料又は支社から示された研修資料による説明に加え、ロールプレイングや唱和の実施等により、記録郵便物等の取扱いの基本動作の徹底及び不適正取扱いの厳禁について指導。

※受託者については、代表者に対し全従業員への研修を依頼。

##### 【特に重要な基本動作】

- 対面授受及び双方での査数確認
- 薄物・小物ゆうパックのケース等への納入(局内搬送時、差立時、集荷・取集時、配達(出発)時)
- 集配時の車両回り、配達先での足元、配達先での置き忘れ等確認
- 車両の施錠等
- 持戻りゆうパックの所定の場所への返納(セキュリティ等として交付されたものを除く)
- 段ボール廃棄時のゆうパック等でないことの確認

##### 【最近発覚した主な不適正取扱い】

- 商品券ゆうパックの特殊室外での処理
- 外務用携帯端末による配達情報の虚偽入力
- 口約束による差置配達・不正自署配達

##### 【ポータルサイトの研修資料の掲載場所】

ポータルサイト—郵便—業務—郵便 業務関連—郵便物等の取扱事故防止の取組—研修資料

#### 2 基本動作等の点検

管理者は、毎月1回の職場チェックシートによる点検のほか、随時、同様の項目について可能な範囲内で点検し、不備があれば速やかに是正。

##### 【記録系郵便物及びゆうパック等の電子授受簿の査閲】

- 管理者は、翌出勤日(翌日が休日の際は役職者)に電子授受簿を確認し、授受が不適合となっていないか、不適合の場合コメント欄に不合理的理由が記入されているか確認する。

#### 3 紛失発生後の取組

- (1) 記録郵便物等について、紛失と判断した場合は、その後に発見された場合又はお客さまのご了承が得られた場合などであっても、速やかに支社に報告。
- (2) 紛失事故撲滅に向けた改善調書を作成する場合は、調査員の助言を踏まえ、実行可能な再発防止策を検討し、紛失事故撲滅対策本部の発足から2週間以内に支社に提出するとともに、確実に実施。
- (3) 管理者又は役職者は、記録郵便物等の紛失を発生させた社員又は受託者(発生者が特定できない場合は、当該取扱いに関係すると思われる社員)に対し、基本動作を丁寧に



繰り返し指導し、可能な範囲内で実施状況を確認。

※受託者については、代表者に対し対象従業員への指導を依頼。

- (4) 管理者は、2015年4月以降に支社へ改善レポート又は紛失事故撲滅に向けた改善調書を提出している場合は、その再発防止策が確実に実施されていることを確認し、不備があれば是正。

## 第4 接遇・マナー

年末年始に向け、「お客さま訪問マナー」、「タバコクレーム防止」、「電話対応マナー」等の一層の向上に取り組む。

### 1 お客さま訪問マナー

- (1) お客さまと接する機会のある社員を対象に、朝礼・ミーティング時に、週1回以上、「あいさつ」、「郵便物やゆうパック等の引渡し方」等について、配達時接遇基本動作、本社から発信する情報紙等を活用し、ロールプレイング等を実施し、配達時の接遇基本動作を指導。
- (2) 「郵便物やゆうパック等を届ける」のではなく、「真心をお届けする」という気持ちを込めて、お客さまから「ありがとう」の言葉をいただけるように取り組む。
- (3) ポータルサイトに掲載している感謝・賞賛の声を活用し、朝礼・ミーティング時に社員周知を実施し、好取組の横展開を実施。

### 2 タバコクレームの防止

- (1) タバコクレームには、「郵便物・ゆうパックがタバコ臭い」という苦情と、「集配作業中に集配担当者がタバコを吸っている」という苦情があります。
- (2) タバコを吸わないお客さまは、かすかなタバコのおいでも不快に感じる事、タバコのおいをかいただけで健康に悪影響との認識を持たれている事、喫煙者自身はタバコのおいに鈍感であることの周知、認識を徹底。
- (3) タバコを吸わないお客さまにとっては、においの暴力であることの周知・認識を徹底。
- (4) 集配作業中は集配車両内外で喫煙を行わないよう徹底。
- (5) 郵便物・ゆうパックにタバコ臭が付くことのないよう、集配担当者は常に細心の注意を払うよう徹底。
- (6) 休憩時に喫煙した場合は、手洗い、うがい及び消臭を徹底し、完全に消臭できていることの確認を非喫煙者が実施。
- (7) 郵便物・ゆうパック、集配車両及び集配担当者に対する出発前のタバコ臭の確認及び抜き打ち点検は、必ず非喫煙者が実施。
- (8) 管理者等は、喫煙者との対話、非喫煙者による点検体制の確立、受託者とのコミュニケーションの充実化等に取り組む。

### 3 電話対応マナー

朝礼・ミーティング時に、週1回以上、ポータルサイトに掲載しているツール等を活用し、ロールプレイング等を実施し、電話対応マナーを指導。

**【参考】**

接遇・マナーに関する資料について、郵便イントラに掲載しているので、活用。

郵便イントラ-4. CS-【郵便】電話対応支援ツール・資料

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/setuguu/>

## 4 集配受託者

- (1) 集配受託者に対し、日頃から、ミーティング等を活用し、集配受託者(契約者)と良好なコミュニケーションを構築。
- (2) 集配受託者(契約者)に対しては、第4項番1及び2について指導するとともに、同様の内容を従事員へ指導するよう要請。

**【参考】**

接遇・マナーに関する資料について、郵便イントラに掲載しているので、活用。

郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-業務運行-年末年始業務運行のページ

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

## 第5 事故・クレーム対応

### 1 事故・クレーム対応責任者の指定

管理者は、事故・クレーム対応責任者を指定。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該責任者が不在にならないよう注意。

### 2 社員及び集配受託者(契約者)への周知

管理者は、百貨店等から差し出されるゆうパックに関し、事故・クレームが発生した場合には、必ず事故・クレーム対応責任者に報告するよう、全社員及び集配受託者(契約者)へ周知。

また、荷送人の指図によらず、郵便局(担当者)の判断でお客さま対応しないよう、併せて周知。

### 3 事故・クレーム対応責任者による処理

事故・クレーム対応責任者は、ゆうパックコールセンター(引受局設置のサポートセンター等)及び管理者に報告し、対応について指示を仰ぐとともに、事故・クレームの発生原因を特定し、解決策を講じる。

※郵便イントラに百貨店様等差出ゆうパック等の事故防止について掲載していますので、社員指導に使用。

なお、ポータルサイト掲載の「2016年度歳暮期ゆうパックコールセンター一覧」を掲出。

郵便イントラ-4. CS-百貨店様差出ゆうパック等の事故防止策

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/cs/100katen/>

## 第6 早配事故防止対策

### 1 引受局

- (1) 百貨店等の出荷拠点の作業責任者に対し、以降出しゆうパックと以降出し以外のゆう

パックの混載防止対策を講じ、以降出しゆうパックのみでロールパレット又はロールボックスを締め切って差し出すよう、繰り返し要請。

※自局で以降出しゆうパックのロールパレット等を作成する場合も混載に注意。

- (2) ロールパレット等に積載された以降出しゆうパックの配達開始日を確認し、ロールパレット等の4面に「〇月〇日以降配達」等の表示をして差し立てる。

## 2 地域区分局

- (1) 引受地の地域区分局

送達日数を踏まえ、安価な輸送手段で配達地の地域区分局へ差し立てる。

- (2) 配達地の地域区分局

以降出しゆうパックは、以降出し以外のゆうパックと区別して保管し、配達開始前日の下3号結束便差立後、ロールパレット等の4面に「〇月〇日以降配達」等の表示をして配達開始日当日の結束便で差し立てる。保管場所が確保できない場合は、配達局と事前調整し、配達局へ差し立てる。

## 3 配達局

- (1) 到着時の処理

ゆうパックラベルに記載された配達開始日を確認し、マーカーチェックを実施した上で、配達開始日まで以降出し以外のゆうパックとは別に保管する。

- (2) 返還時の処理

適宜付せん等に返還印を押印又は返還理由を記載して、ゆうパックに貼付する(箱や包装紙への直接押印は厳禁)。

その際、ゆうパックラベルの返還先欄が隠れないように貼付する。

また、必ず携帯端末機により返還情報を登録する。

## 4 全局共通

- (1) 輸送情報システム等での通知

以降出しゆうパック積載便は、輸送情報システムのお知らせ(共通)欄に「以降出し」と入力してください。輸送情報システム未導入局は「臨時・既定運送便開設等通知書」【規程Naviコード：30347】の「4 種別及び積載数」付近に「以降出し」と記入し、到着局にFAX送信する。

- (2) 以降出しゆうパックの転送・誤送処理等を行った場合

正当配達局の見落としによる早配を防止するため、必ずゆうパックラベルに別添5「以降出しゆうパック注意喚起の表示」を貼付してロールパレットケースに納入し、ロールパレット等の扉面に「以降出しゆうパック在中」等の表示をして差し立てる。

以降出しゆうパックの表示例を11/4(金)までに郵便イントラに掲載しますので、関係社員に周知するとともに、ゆうパックの作業場所等に掲出。

郵便イントラ-4. CS-百貨店様差出ゆうパック等の事故防止策

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/cs/100katen/>

## 第7 誤送

- 1 管理者又は役職者は、毎日、ゆうパックの誤送発生状況を確認し、発生しやすい箇所に注意点を掲出するとともに、誤送の多い箇所を担当する社員に対して繰り返し注意喚起を行うなど、誤送防止に取り組む。
- 2 誤送されたゆうパックを発見した場合は、次の区分による追跡情報を必ず入力するよう関係社員に指導。

| ゆうパックラベルに記載された住所に対する仕分ラベルの正誤 | 入力する誤送理由   |
|------------------------------|------------|
| 正                            | 誤送(その他の理由) |
| 誤                            | 誤送(仕分番号違い) |

- 3 誤送されたゆうパックの発見局及び引受局は、別添6「誤送発見時の基本的な対応フロー」により対応。

## 第8 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)

- 1 配達資料(転居情報、指定場所配達等)は常に現行化し、情報共有するとともに、出発準備の際に確認。
- 2 対面配達時には、車両取出し時の3点(住所・氏名・追跡下4桁)符合確認を行った上で、「1個(通)ずつ 読んで呼称後 印影確認」を確実に実施。
- 3 年末年始に契約する短期雇用社員又は集配受託者(契約者)に対し、配達先がはっきり分からない場合は、自分だけで判断せずに、郵便局の精通者に確認することを周知。

## 第9 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

配達局における取扱いは、次のとおり。

- 1 到着処理時に、ゆうパックラベルの「配達希望日」及び「配達希望時間帯」を確認。
- 2 屋内作業用ロールパレット等により、配達希望日及び配達希望時間帯の別に保管。
- 3 管理者は、「確認責任者」及び「確認時刻」を指定し、11/20(日)から12/31(土)までの間は、毎日、指定した時刻に、確認責任者が配達希望日及び配達希望時間帯の別に適正に保管されていることを確認。
- 4 内務担当者から配達担当者へ交付する際は、直近の配達便で配達を行うもののみ交付し、それぞれの担当者は必ず配達希望日及び配達希望時間帯を確認。また、再配達依頼されたゆうパックの交付漏れが多いことから、再配達依頼の受付から外務への交付までの責任体制を明確にする。
- 5 配達担当者は、受入入力前及び配達前に配達希望日及び配達希望時間帯を確認し、配達を行う。
- 6 特に、夜間の配達希望時間帯の遵守率の向上に向けて、不在持戻りの削減のための早い出発の推進や昼間帯からの応援、都度入力(のき先入力)を徹底。

なお、業務輻輳等により、配達希望時間帯に遅れる場合は、荷受人様へ事前に連絡。

## 第10 留置・保管の確認

管理者は、確認担当者を指定し、11/20(日)から12/31(土)までの間は、毎日、午前中に

留置期限又は留置期間を経過したゆうパック等が保管されていないことを確認(特に、保冷ゆうパックについては、表面に留置期限の記載の有無に注意して確認。)

この際、荷送人指図が未処理となっている、長期間調査中となっている、窓口で長期間保管されている(交付等を漏らしている)ものがないかも確認。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該確認担当者が不在にならないよう注意。

## 第11 結束確保(一般局の取組)

### 1 差立便の定刻発車の徹底

地域区分局での処理時間を確保するため、一般局から地域区分局への差立便については定刻発車を徹底。

#### 【注意】

地域内運送便を待たせると、地域区分局における処理及び、地域間運送便の出発が遅延し、他局で引き受けたゆうパックにも送達遅延が発生します。

### 2 地域間運送便の到着遅延時の対応

地域区分局から到着遅延情報があった場合は体制を整え、到着したゆうパックから午前指定のゆうパックを抜き出し配達を行う等、必要に応じて配達対象ゆうパックを特定し、配達希望日又は配達希望時間帯の遵守に努める。

## 第12 結束確保(地域区分局の取組)

### 1 差立地側の地域区分局における処理

一時的な業務量増加、地域内運送便の到着遅延等が生じても、既定結束便の出発時間厳守による全国差立を徹底するよう処理体制を確立。

また、運送責任者は、各作業の進捗を管理し、差立作業完了確認を行い、定時出発を指示。

#### 【注意】

差立地側の地域区分局で、全国差立遅延が発生すると、到着地側の地域区分局又は一般局では、郵便物を含め結束確保に必要な労力・輸送を要し、場合によっては結束が困難となります。

差立地側の地域区分局は、次の事項のほか、全国差立遅延が発生しないよう取り組んでください。

- 1 常に差出情報の収集(受持ちの一般局を含みます。)に努め、差出状況に応じた処理体制を確保する。
- 2 地域内運送便の出発時間に遅延が生じないよう、受持ちの一般局への指導又は集荷時刻の調整を要請する。

### 2 到着地側の地域区分局における処理

地域間運送便が遅延して到着した場合でも、定められた地域内運送便に結束するよう処理体制を確保し、やむを得ず差立作業が終了しない場合は、結束便に応じた配達希望時間帯ゆうパックを抜き出し、差立。

#### 【注意】

- 1 地域間運送便に30分以上の差立遅れが発生すると、輸送情報システムでアラート表示が出ます。到着局の発着担当者は郵便物及びゆうパックの区分担当者に連絡し、区分処理体制を確保する。
- 2 到着した運送便からのパレット等の取り降ろし、郵便局内への引込み及び各作業エリアへの搬送をスムーズに行えるよう処理体制を確保する。

### 第13 輸送容器の適正な運転管理

輸送容器運転管理担当者は、基準保有数を超過した輸送容器(ロールパレット、ロールボックス、ロールパレットケース、保冷容器(冷凍ボックス含む)、冷凍用蓄冷剤等)を速やかに受持ち地域区分局に回送。

ア 以降出しゆうパックは、極力局内作業用パレットなどに移し変えて、速やかに既定運送便の余席を活用して受持ち地域区分局に回送(上3号便以外の便)。

イ 冷凍用蓄冷剤の使用を拡大し、ドライアイスの使用量を抑制。

なお、冷凍用蓄冷剤は、完全凍結するまでに24~72時間程度要するため、受持ち地域区分局に速やかに回送(上3号便以外の便)。

### 第14 輸送容器への表示等

輸送容器への表示内容等は、別添7「輸送容器への表示」のとおり。

### 第15 優先・非優先地域別の区分

地域区分局における円滑な作業及び送達速度を確保するため、引受局では、支社又は地域区分局が指定する繁忙期における優先・非優先の区分方法を再度確認の上、差立処理を行う。

### 第16 フラッグの取付け

地域区分局においては、先後処理の明確化及び誤送防止を図るため、差立時及び到着時には、ロールパレット又はロールボックスへ次のフラッグを取り付ける。

#### 1 差立時のフラッグ

到着地の地域区分局ごとのフラッグを使用。

#### 2 到着時のフラッグ

先後処理が明確となるフラッグを使用。

## V 年賀郵便物

### 第1 基本的な取組事項

#### 1 送達品質の向上

##### (1) 元旦配達率増加に向けた取組

12月25日(日)までに引受けた年賀郵便物(12月26日(月)の取集1号便により取り集めたものを含む)の元旦送達率99.5%の達成に向け、次の事項を重点に取組みます。

ア 年賀カラー管理の徹底

イ 事故年賀郵便物の即日処理の徹底

ウ 早期差出・方面別差出の勧奨

##### (2) 送達品質の指標

送達品質は以下の3つの指標で把握しますので、品質向上に向け取り組みます。

ア 元旦配達率(お客さまの年賀郵便物の何割が元旦に持出せたか)

2015年度実績：全局平均76.8%

イ 元日送達率(22日～25日に差出されたテスト用の年賀郵便物のンア割が元日に送達できたか)

2015年度全国実績：99.8%

ウ 年内返還率(テスト用のあて名不完全の年賀郵便物の何割が事故処理されて年内に返還されたか。)

## 2 配達結束基準

| 配達日 | 結 束 基 準                  |
|-----|--------------------------|
| 元 日 | 12/31(土)午前中の年賀主要到着便まで    |
| 1/2 | 12/31(土)の年賀最終到着便まで       |
| 1/3 | 1/2(月)午前中の年賀主要到着便まで      |
| 1/4 | 1/3(火)午前中の年賀主要到着便まで      |
| 1/5 | 当日の午前中の年賀主要到着便まで(平常時と同様) |

注：元日から1/4(水)までの間、結束基準より後の到着分についても、可能な限り結束基準を後ろ倒ししてください。

## 3 差立保留

地域区分局においては、原則として12/15(木)から12/19(月)までの間、全国差立を保留。  
なお、信越管内便においては差立保留を行いませんが、12/20(火)までの間は、上下便とも2号便相当で差立。

## 4 配達度数及び取集度数

### (1) 配達度数

12/23(金・祝)は休配。

### (2) 取集度数

原則として12/24(土)から1/3(火)までの間は、取集1号便の前抜便を設定(18年10月に廃止した取集1号便を復活)し、取集。

なお、取集物数に応じて、取集箇所ごとに対象期間を変更することも可。

#### 【注 意】

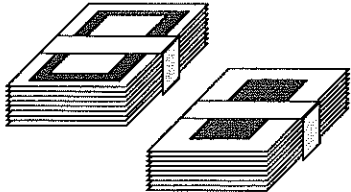
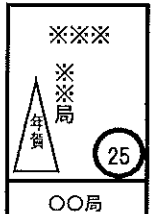
支社契約の委託先が取集を行っている箇所について、対象期間の変更が必要な場合には、支社と調整。

## 5 年賀カラー管理による先後処理

12/25(日)までに差し出された年賀郵便物(12/26(月)の取集1号便により取り集めたものを含む。)を確実に元旦に配達するため、また、12/26(月)から12/28(水)までに差し出された年賀郵便物(12/29(木)の取集1号便により取り集めたものを含む。)をできるだけ元旦に配達するため、次のとおり年賀カラー管理を行う。

### (1) 取扱上のポイント

ア 12/15(木)～12/25(日)引受分(赤色)、12/26(月)～12/28(水)引受分(青色)の二段階の年賀カラー管理

| 対 象                | 表示方法  |   |
|--------------------|---|---|
|                    | 把 束   | ケース票札   |
| 12/15～12/25<br>引受分 | 赤い紙 又は 赤紙札<br>を挟んで把束  | 赤で「25」の表示   |
| 12/26～12/28<br>引受分 | 青い紙 又は 青紙札<br>を挟んで把束  | 青で「28」の表示   |
| イメージ               |  |  |

注：「赤(青)紙札」とは、書状区分機から発行される紙札自体が赤又は青になっており、紙片を挟み込む手間を省くための、「区分機用紙札用紙(赤)」又は「区分機用紙札用紙(青)」のことです。

イ 12/15～12/25 引受分、12/26～12/28 引受分、12/29 収集2号便以降の引受分が混在する場合は、最優先のカラー表示

【例】

12/25 までの引受分と 12/28 までの引受分を同時に区分したものは、12/25 までの引受分として表示

ウ 混在時に優先処理分が膨大になることを防止するための対応

エ 手区分により処理したのもも年賀カラー管理の対象

## (2) 各局共通の取扱方法

別添8-1「年賀カラー管理取扱方法」及び別添8-2「複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法」のとおり。

なお、別添8-1及び8-2については、作業場所付近に掲出するとともに、関係社員に周知。

## (3) 配達局における取扱方法

年賀カラー管理の表示の有無にかかわらず、12/31(土)午前中の年賀主要到着便までに到着した年賀郵便物は、全て元日に配達する。

なお、仮に不結束が発生するおそれがある場合には、12/29(木)以降引受分(年賀カラー管理の表示なし)を1/2(月)に配達する。

## (4) 実施期間

12/15(木)から1/4(水)の午前中までの年賀主要到着便まで

## 6 書状区分機の活用

### (1) 年賀郵便物のビデオコーディングの推進

1パス区分時に可能な限りビデオコーディング作業を実施。

なお、年賀郵便物のビデオコーディング作業のポイント、機械的制約条件及びビデオコーディングを実施した場合の稼働パターン及び要員配置例については、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」を参照。



【年賀期】

(2) 供給・抜き取り

ア 供給方法

年賀郵便物の書状区分機への供給は、極力同一モードで連続して行い、書状区分機の空回りをさせないように供給。

供給方法の具体的なポイントは、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」に掲載していますので、これを印刷し、書状区分機付近へ掲出するとともに、作業担当者(期間雇用社員を含みます。)に対して周知。

イ 抜き取り要員の配置

書状区分機稼働時は、抜き取り要員を効率的に配置し、区分口満杯によるオーバーフローの減少を図る。

ウ 再供給の徹底

(7) 搬送不良

2通送り排除、排除用集積箱(0列ポケット)に集積された年賀郵便物は、供給中にこまめに抜き取り、向きをそろえて再供給を実施。

(イ) 読取不能等

A 読取不能となった年賀郵便物の再供給は、書状区分機稼働時間に余裕がある限り積極的に実施。

B 再供給する際には、宛名合わせ読み(OCR)モードや無番号区分面(搭載機で無番号を供給する場合に限りませす。)を活用。

C 複数メーカーの書状区分機が配備されている郵便局では、初めに供給した書状区分機とは異なるメーカーの書状区分機で再供給を行い、区分率の向上を図る。

D 読取不能の中に裏面供給されたものが多い場合は、裏返して再供給するなど供給方法を工夫する。

E 誤送等で手区分処理を指定されている年賀郵便物については、局間往復による遅延を防止するため、書状区分機への再供給を行わないよう、関係社員に周知。

(3) 書状区分機有効活用に向けたツール

書状区分機への供給方法等を、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」に掲載していますので、必要に応じて参照。

(4) 供給モードの選択

年明けにおいて、年賀と通常信を混合して2パス処理し、平常時と同様の結束基準で配達する場合は、必ず「通常モード」を選択して2パスを実施。(例年年賀モードで供給し、DOSSIにデータが連携されず業務量が計れなくなる事例が発生しているため特に注意が必要。)

7 転送・返還の早期処理

内務・外務の連携を図り、年賀郵便物の早期転送及び早期返還を行う。

具体的な取扱方法は、別添9-1「転送・返還の早期処理」のとおり。

## 8 事業所等への年内配達の勧奨

事業所、官公庁等の年始休業となる大口配達先については、年賀郵便物の年内配達を積極的に勧奨し、年明けの配達業務を軽減。

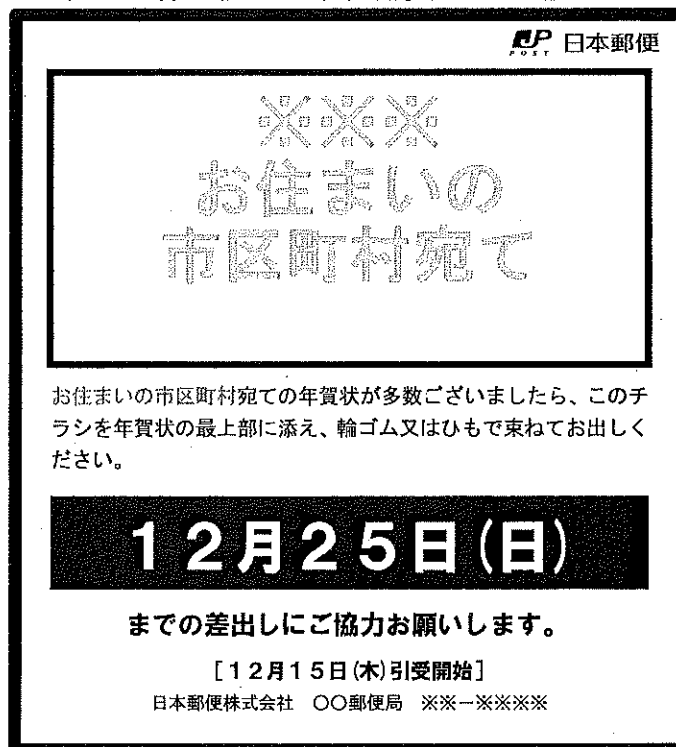
なお、実施に当たっては、年賀郵便物を年内に配達することを承諾する旨を記載した適宜の書面を受領した上で行う。

## 9 早期差出・方面別差出の勧奨チラシの活用

年賀葉書の販売時等に勧奨チラシを配布し、当該チラシを添付して年賀郵便物を差し出していただきます。

### (1) 勧奨チラシの作成例

郵便局において、次の様式例により、勧奨チラシを作成する。



### (2) 勧奨チラシ作成上の留意事項

様式例の「※※※(郵便番号上3桁又は5桁)お住まいの市区町村宛て」の部分は、自局配達地域内(受持ちの旧集配センターを含みます。)の市区町村名及び郵便番号とする。

これにより、勧奨チラシは、自局宛てのみに添付します。

#### 【注意】

自局配達地域内の市区町村名及び郵便番号以外に、例えば「県内」、「県外」等を記載することにより、効率的な処理が図られると想定される場合には、支社と記載内容について調整。

### (3) 配布期間

11/1(火)から12/24(土)までの間

### (4) 集中処理に係る留意事項

被集中処理局については、当該局の取集分を、自局で抜き取った場合、手区分により配達区分を行うため、期間によっては集中処理局に送付した方が効率的になることがあ

るため、自引自配分の集中処理局への送付を期間別に設定する等により、効率的な処理が図られると想定される場合は、集中処理局と設定方法を調整。

## 10 年賀郵便物専用差出箱の設置

窓口の混雑緩和及び取揃作業の効率化を図るため、必要に応じて郵便局の窓口ロビー等に、年賀郵便物専用差出箱を設置する。

なお、設置の際は、年賀郵便物の盗難防止の措置を講じる。

### (1) 設置期間

12/15(木)から1/7(土)までを限度とし、差出状況に応じて短縮する。

### (2) 開函時刻

設置に当たっては、あらかじめ開函予定時刻を設定し、差出状況によって、予定時刻以外にも開函することも可。

## 11 12/30(金)・12/31(土)の対応

### (1) 12/30(金)の移管便の先取り

集中処理局は、可能な限り集荷便等により被集中処理局からの年賀郵便物の到着を前倒しする。

### (2) 12/31(土)の取集1号便の自引自配の抜き取り

取集1号便の年賀郵便物は、早期差出・方面別差出の勸奨チラシの添付の有無にかかわらず、自引自配分を分別し、元旦配達に結束する。

## 12 元日における正社員等の出勤時刻

元日の年賀郵便物の配達及び1/2(月)配達の諸準備を行うため、正社員、短時間社員、高齢再雇用社員及び外務期間雇用社員(長期)は、ビジネス地域等を除き、元日は原則全員午前7時に出勤させる。

## 13 元日午後配達

### (1) 対象とする年賀郵便物

12/31(土)午前中の年賀主要到着便の到着後、元日の午前中までに到着した年賀カラー管理とした年賀郵便物

### (2) 内務における取扱い

対象とする年賀郵便物は、書状区分機に供給せず、手区分により配達区分を行い、「元日午後配達分」であることを告げて外務へ交付する。

### (3) 外務における取扱い

内務から交付された「元日午後配達分」の年賀郵便物は、元日配達分の一般信に組み込み、配達する。

### (4) その他

年賀カラー管理とした年賀郵便物が大量に到着し、これを全て元日の午後から配達することが困難な場合には、「赤」の年賀カラー管理としたものを元日午後配達とし、「青」

の年賀カラー管理としたものについては、可能な限り元日午後配達とする。

## 14 年賀報告

今年末年始期より、年賀取扱いに関する報告は昨年度までの「年末年始業務運行情報システム」に代わり、「郵便業務支援システム」で実施。なお、「郵便業務支援システム研修」は別途11月に開催予定。

## 第2 事故防止に向けた取組事項

### 1 年内配達

#### (1) 窓口への案内掲出

年賀状を窓口差し出す際、窓口担当者に年賀であることを申出いただくよう別添10「年賀状の差出しに関するお客さま周知文」の例により案内を掲出。

#### (2) 年賀切手販売時の声かけ

年賀切手を販売する際、年賀郵便物として使用する場合は、葉書の表面に「年賀」と赤色で表示していただくことをお客さまに説明。

#### (3) 別後納郵便物の引受け及び取集

##### ア 窓口引受け・集荷

別後納郵便物の引受け(集荷)の際、口頭によりお客さまに年賀郵便物の有無を確認し、更に担当者自身が郵便物の「年賀」の表示の有無を確認。

この際、年賀とする別後納郵便物については、別添11「年賀紙片」の例により「年賀」と朱記した紙(又は「年賀」と記載した赤色の紙)を添付して把束し、一般信に混入しないよう年賀専用容器に保管。

##### イ 取集

取集の際、年賀郵便物として引き渡された別後納郵便物には、「年賀」と朱記した紙(又は「年賀」と記載した赤色の紙)を添付して把束されていることを確認し、一般信に混入しないよう年賀専用容器に保管。

また、一般の郵便物として引き渡されたものについても年賀郵便物が混入していないか確認した上で差立担当者に引き渡す。

#### (4) 取りそろえ等

取りそろえ、区分機供給、道順組立作業又は配達時に、「年賀」の表示又は「HAPPY NEW YEAR」等の「年賀」に類する表示がある郵便物(国際郵便物については、外国来に限ります。)を発見した場合は、年賀郵便物として取り扱う。

特に「年賀」の表示が赤色以外で記載されている場合があるので、色にかかわらず注意。

また、取りそろえ場所の付近には、注意喚起文を掲出する等、抜き取り漏れがないよう取り組む。

#### (5) 年賀タウンメール

年賀タウンメールは、他のタウンメールと別に保管。

年賀タウンメールの組立を行う際は、年賀であることを明示して配達担当者に交付するとともに、全ての交付が完了した後は、残留点検を行う。

## 2 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)

### (1) 配達資料の整備

転出入情報の即日処理を行い、常に配達原簿を現行化。

なお、前年度の年賀誤配達に関する申告リスト等がある場合は、配達原簿の該当世帯に「誤配」の注意喚起登録を実施。

### (2) 戸別組立時

ア 戸別組立は、配達原簿を立てて実施。

イ 「注意」、「誤配」又は「新規」(転出入は2か月間自動的に表示)の箇所は特に注意し、誤組立がないか確認。

ウ 戸別組立時は、転送シールフォルダを年賀郵便物と共に組み立て、転送年賀郵便物と判明した場合は、その都度転送シールを貼付(都度処理)。

### (3) 年賀組立カラー管理方式(誤組立点検の見える化)

戸別組立を終えた全ての年賀郵便物について、精通者による誤組立点検を行うため、点検前と点検後のものは、色が異なる輪ゴムをかけて管理。

具体的な取扱方法は、別添12「年賀組立カラー管理方式の実施方法」のとおり。

### (4) 受箱投かん前の最終確認

郵便受箱に投かんする前は、郵便物に記載された住所・氏名を(表札がある場合は表札により)確認(つぶやき呼称)して配達。



## 業務及び要員配置の計画の記載等事項

## 第1 ゆうパック

## 1 全国の引受予測個数

|      |                      |
|------|----------------------|
| 期 間  | 11/20(日)から12/31(土)まで |
| 合計個数 | 8,532万個              |
| 対前年比 | 99.3%                |
| 日別個数 | 別添1-2のとおり            |

※引受予測個数については、今後10月中旬までの引受物数動向を踏まえ、変更する可能性があります。その場合は別にお知らせします。

## 2 地域区分局

## (1) 予測個数

取扱個数実績の直近の動向、百貨店等の大口顧客の差出予測、新規獲得顧客及びロスト顧客の動向等を踏まえ、曜日別の動向に注意し、次のとおり作成してください。

なお、分配個数の予測に当たっては、項番1の対前年比をそのまま使用して予測個数を作成するのではなく、自局及び受持ち局の到着状況を把握し、作成してください。

## ア 日別・時間帯別の到着・差立別個数

部外施設を使用する場合は、自局及び受持ち局における大口引受状況を把握し、郵便局と部外施設の別に作成してください。

## イ 日別・時間帯別の到着・差立の処理見込個数

小包区分機及び手区分の別に作成してください。

## ウ 日別の集荷・配達別個数

部外施設を使用する場合は、大口の集荷又は配達の箇所を把握し、郵便局と部外施設の別に作成してください。

## (2) 施設計画

繁忙期は取扱個数が増加するため、現有施設を最大限活用する必要があります。物品の整理整頓、不要物品の処分や使用頻度の低い物品の整理等により、現有施設の作業スペースを生み出してください。

また、業務運用面においてもスペースを効率的に活用するよう工夫してください。

例：ゆうパックの配達証による道順組立、時間帯ごとにスペースの使用用途変更等

## ア 施設使用計画(レイアウト)の作成

ピーク時間帯のレイアウト図を作成してください。

なお、郵便作業室内のレイアウトのほか、時間帯別の運送便数や駐車スペースを考慮した構内レイアウトを作成してください。

## イ 施設の借入れ

現有施設で対応できない場合、支社と対応方法を相談してください

(7) 支社との調整により、郵便局以外の施設を使用する場合は、郵便局と借入施設の別にレイアウトを作成してください。

(イ) 支社との調整により、民間駐車場を借り入れる場合は、駐車場所及び車両が特定できるよう記載してください。

## (3) 小包区分機

### ア 稼働計画

時間帯別の稼働計画を作成してください。

### イ シュート周りのレイアウト図

ロールパレット又はロールボックスの宛先郵便局を明記したレイアウト図を作成してください(上記(2)に含めてもかまいません。)

また、小包区分機が故障した場合のコンチプラン(手区分等のレイアウト)を作成してください。

## (4) 搬送機器類の作業計画書

フォークリフト、有人牽引車、電動キャッチパレットトラック、油圧リフト、電動リフター、パレットリフター等搬送機器類の作業計画書の内容を確認及び作成し、その内容を周知してください。

また、労働安全衛生法に定められた、フォークリフトの点検(作業開始前点検、月例自主点検(月次検査))を確実に実施し、記録を保管してください(記録の保管は特定自主検査(年次検査)も含みます)。

## (5) 内務要員配置計画【報告あり】

### ア 平常期における時間帯別要員配置人員数の確認

時間帯別業務量と配置人員数を比較し、時間帯別生産性(処理能率)を確認。

### イ 11/20(日)から12/31(土)までの時間帯別要員配置人員数の検討

日別の予測業務量に応じた時間帯別必要人員を検討し、前記アに対する増加人員を算定。

この場合、次の事項を考慮し、真に必要な時間帯に、最も効果的な最小限の労働力(他部応援、超勤又は増配置)を投入することとして検討。

#### (7) 結束時間の確保

最大ピーク時間帯の処理可能個数、地域内、地域間運送便の到着時刻等の波動等を踏まえ、結束時間内に処理を完了させる。

#### (イ) 生産性向上

ゆうパックの処理体制について、あらゆる工夫による生産性向上に努め、業務量の増減率よりも少ない配置労働力による処理を実現。

#### (ウ) 共助共援

要員配置については他部(他担務)応援等を積極的に実施し、要員確保数(人件



費)を抑制。

なお、1個当たりのコストを意識し、日別・時間帯別の不足労働力補充の優先順位を次のとおりとする。

- ①局内他部署(他担務)の時間内応援、②短期期間雇用社員の超勤、
- ③長期期間雇用社員の超勤、④正社員の超勤

ウ 日別要員配置計画の作成

予測業務量及び前記ア、イに基づき、内務日別要員配置計画を作成。

なお、予測業務量に対する実績は、日別において大きな波動が生じる可能性があるため、ピーク期間に向け段階的な増強となるよう要員配置を検討するとともに、ピーク日に合わせた一律増員はしない。

エ 短期期間雇用社員数の決定

前記ア～ウに基づき、1個当たりのコストを意識した「真に必要な短期期間雇用社員」の雇用人数、雇用時間帯及び雇用期間を決定し、日別配置人数を計画。

**【重要】**

業務量が予測から「下振れ」した場合でも、的確なコストコントロールが実現できるように、基本配置を可能な限り抑制し、予測に対する乖離分は他部応援や超勤で吸収するような配置を行うことがポイントです。

(6) 集配計画(要員配置計画を含みます。)

別添1-3「ゆうパックの集配計画の策定」のとおり。

(7) 運送計画

支社から示される運送ダイヤを使用し、又は郵便局においてその運送ダイヤを社員が理解しやすいよう加工してください。

(8) 作業統括責任者等の指定

次の者を記載してください。

- ア 作業統括責任者
- イ ポジションリーダー
- ウ 事故・クレーム責任者
- エ 留置期限・期間確認担当者

(9) 作業進度管理

自局の状況を踏まえ作業進度管理の方法を作成してください。

(10) 2016年度お中元期及び2015年度年末年始の評価及び反省を踏まえた対策

必要に応じて作成してください。

(11) 危機管理態勢

ア 緊急連絡体制

「自局内」、「地域区分局と一般局との間」、「支社と郵便局との間」の緊急時にお

ける体制及び連絡先電話番号を記載してください。

イ 小包区分機故障時の対策

故障した場合の復旧及び処理方法を記載してください。

ウ 運送便等遅延到着時の対策

集荷便、地域間又は地域内運送便の別に、処理方法を記載してください。

エ 予測個数を超えた場合の対策

予測を上回る個数のゆうパックを処理する場合の対応策を記載してください。

(12) 短期期間雇用社員への訓練

訓練の時期及び内容を作成してください。

(13) スケジュール

各種検討項目、要員確保対策、短期期間雇用社員への訓練、レイアウト変更、残留総点検日等、ゆうパックの処理に向けたスケジュール(各項目の責任者を含みます。)を作成してください。

(14) その他

ゆうパックを処理するために必要な事項を記載してください。

### 3 一般局

(1) 予測個数

項番1を参考に、次のとおり作成してください。

ア 日別・時間帯別の到着・差立別個数

部外施設を使用する場合は、自局及び受持ち郵便局における大口引受状況を把握し、郵便局と部外施設の別に作成してください。

イ 日別の集荷・配達別個数

部外施設を使用する場合は、大口の集荷又は配達の箇所を把握し、郵便局と部外施設の別に作成してください。

(2) 施設計画

繁忙期は取扱個数が増加するため、現有施設を最大限活用する必要があります。物品の整理整頓、不要物品の処分や使用頻度の低い物品の整理等により、現有施設の作業スペースを生み出してください。

また、業務運用面においても、スペースを効率的に活用するよう工夫してください。

例：ゆうパックの配達証による道順組立、時間帯ごとにスペースの使用用途変更等

ア 施設使用計画(レイアウト)の作成

ピーク時間帯のレイアウト図を作成してください。

なお、郵便作業室内のレイアウトのほか、時間帯別の運送便数や駐車スペースを考慮した構内レイアウトを作成してください。

イ 施設の借入れ

現有施設で対応できない場合、支社と対応方法を相談してください。

(7) 支社との調整により、郵便局以外の施設を使用する場合は、郵便局と借入施設の別にレイアウトを作成してください。

(4) 支社との調整により、民間駐車場を借り入れる場合は、駐車場所及び車両が特定できるよう記載してください。

(3) 搬送機器類の作業計画書

フォークリフト、有人牽引車、電動キャッチパレットトラック、油圧リフト、電動リフター、パレットリフター等搬送機器類の作業計画書の内容を確認及び作成し、その内容を周知してください。

また、労働安全衛生法に定められた、フォークリフトの点検(作業開始前点検、月例自主点検(月次検査))を確実に実施し、記録を保管してください(記録の保管は特定自主検査(年次検査)も含みます)。

(4) 内務要員配置計画【報告あり】

ア 平常期における時間帯別要員配置人員数の確認

時間帯別業務量と配置人員数を比較し、適正であることを確認。

イ 11/20(日)から12/31(土)までの時間帯別要員配置人員数の検討

日別の予測業務量に応じた時間帯別必要人員を検討し、前記アに対する増加人員を算定。

この場合、真に必要な時間帯に、最も効果的な最小限の労働力(他部応援、超勤又は増配置)を投入することとして検討。

ウ 日別要員配置計画の作成

ゆうパックの処理体制について、あらゆる工夫による生産性向上に努め、業務量の増加率よりも少ない配置労働力による処理を実現。

なお、予測業務量に対する実績は、日別において大きな波動が生じる可能性があるため、ピーク期間に向け段階的な増強となるよう要員配置を検討するとともに、ピーク日に合わせた一律増員を行わない。

エ 短期期間雇用社員数の決定

前記ア～ウに基づき、1個当たりのコストを意識した「真に必要な短期期間雇用社員」の雇用人数、雇用時間帯及び雇用期間を決定し、日別配置人数を計画。

【重要】

業務量が予測から「下振れ」した場合でも、的確なコストコントロールが実現できるよう、基本配置を可能な限り抑制し、予測に対する乖離分は他部応援や超勤で吸収するような配置を行うことがポイントです。

(5) 集配計画(要員配置計画を含みます。)

別添1-3「ゆうパックの集配計画の策定」のとおり。

(6) 運送計画

支社から示される運送ダイヤを使用し、又は郵便局においてその運送ダイヤを社員が理解しやすいよう加工してください。

(7) 事故・クレーム責任者等の指定

次の者を記載してください。

ア 事故・クレーム責任者

イ 留置期限・期間確認担当者

(8) 2016年度お中元期及び2015年度年末年始の評価及び反省を踏まえた対策

必要に応じて作成してください。

(9) 危機管理態勢

ア 緊急連絡体制

「自局内」、「地域区分局と一般局との間」、「支社と郵便局との間」の緊急時における体制及び連絡先電話番号を記載してください。

イ 運送便等遅延到着時の対策

集荷便及び地域内運送便の別に、処理方法を記載してください。

ウ 予測個数を超えた場合の対策

予測を上回る個数のゆうパックを処理する場合の対応策を記載してください。

(10) 短期期間雇用社員への訓練

訓練の時期及び内容を作成してください。

(11) スケジュール

各種検討項目、要員確保対策、短期期間雇用社員への訓練、レイアウト変更、残留総点検日等、ゆうパックの処理に向けたスケジュール(各項目の責任者を含みます。)を作成してください。

(12) その他

ゆうパックを処理するために必要な事項を記載してください。

## 第2 年賀郵便物

### 1 全国の引受予測通数

|      |                    |
|------|--------------------|
| 期 間  | 12/15(木)から1/7(土)まで |
| 合計通数 | 2,301百万通           |
| 対前年比 | 98.1% 減少           |
| 日別通数 | 別添1-4のとおり          |

### 2 予測通数

項番1を参考に日別の到着・差立別の予測通数を作成してください。

### 3 施設計画

繁忙期は取扱物数が増加するため、現有施設を最大限活用する必要があります。物品の整理整頓、不要物品の処分や使用頻度の低い物品の整理等により、現有移設の作業スペースを生み出してください。

(1) 施設使用計画（レイアウト）の作成

ピーク時間帯のレイアウト図を作成してください。

なお、郵便作業室内のレイアウトのほか、時間帯別の運送便数や駐車スペースを考慮した構内のレイアウトを作成してください。

(2) 施設の借入れ

現有施設で対応できない場合、支社と対応方法を相談してください。

ア 支社との調整により、郵便局以外の施設を使用する場合は、郵便局と借入施設の別にレイアウトを作成してください。

イ 支社との調整により、民間駐車場を借り入れる場合は、駐車場所及び車両が特定できるよう記載してください。

#### 4 書状区分機稼動計画

別添1-5「書状区分機稼動計画の策定」のとおりです。

#### 5 要員配置計画

別添1-6「年賀郵便物の要員配置計画の策定」のとおり。

#### 6 集配運送計画

次の集配運送計画を作成してください。

(1) 取集箇所ごとの取集1号便の復活期間

(2) 接車待ち車両の待避策

(3) 部外施設又は近隣局へ業務の一部を移管する場合の自局との運送方法

(4) 車種別のリース車両数及びリース期間

(5) 支社との調整により構内誘導員を配置する場合は、人員数、場所、期間及び時間

#### 7 2015年度年末年始の評価及び反省を踏まえた対策

必要に応じて作成してください。

#### 8 危機管理態勢

(1) 緊急連絡体制

「自局内」、「地域区分局と一般局との間」、「支社と郵便局との間」の緊急時における体制及び連絡先電話番号を記載してください。

(2) 書状区分機故障時の対策

故障した場合の復旧及び処理方法を記載してください。

(3) 運送便遅延到着時の対策

地域間又は地域内運送便の別に、処理方法を記載してください。

(4) 予測通数を超えた場合の対策

予測を上回る通数の年賀郵便物を処理する場合の対応策を記載してください。

## 9 スケジュール

各種検討項目、要員確保対策、レイアウト変更、残留総点検日等、年賀郵便物の処理に向けたスケジュール(各項目の責任者を含みます。)を作成してください。

## 10 その他

年賀郵便物を処理するために必要な事項について記載してください。

## ゆうパックの集配計画の策定

### 手順1 取扱個数の予測

- 1 配達及び集荷の別に、日別予測個数を作成。
- 2 配達及び集荷の別に、2015年12月のピーク日における1人当たりの取扱個数から現行の要員配置（※）による対応可能個数を算定。  
 ※DOSSを活用した集配作業の局内作業時間短縮により生み出された効果も含め、通集配区等の全労働力及び現契約の集配委託を最大限に活用することが前提。
- 3 1から2を差し引いた個数を算定（＝現行の労働力では対応できないオーバーフローの個数）。

### 手順2 オーバーフロー個数の労働力

現行の労働力では対応できない場合は、その原因に応じ、次により集配委託（繁忙委託を含む。）又は短期の期間雇用社員による対応を検討。

前年度（お中元・お歳暮）の「計画段階」及び「計画と実績との差異」による生産性（コスト）・品質等にかかる改善点と対応策を予め整理し、安易に前年踏襲の労働力・車両の増強を実施しない。

- 1 労働力が不足する場合
  - (1) 短期集配委託（個建制）による対応を優先して検討。
  - (2) 前記(1)が困難な場合、短期期間雇用社員での対応を検討。
- 2 車両（軽自動四輪車）が不足する場合
  - (1) 他局の不稼働車両（有効活用可能な更改旧車を含む。）を移動し充当。
  - (2) 前記(1)が困難な場合、車両（軽自動四輪車）のリースで対応。

#### 【注意】

- ・ 現有車両の稼働状況を正確に把握した上で、真に必要な増車数を検討。
- ・ 一般貨物自動車に不稼働状態である場合、軽自動四輪車のリースは行わない。

- 3 車両（一般貨物自動車）が不足する場合
  - (1) 受持地域区分局又は近隣の一般貨物営業所からの広域集配対応（主として大口事業所に対する集配業務）。
  - (2) 前記(1)が困難な場合、車両（一般貨物自動車）のリースで対応。

#### 【注意】

- ・ 現有車両の稼働状況を正確に把握した上で、真に必要な増車数を検討。
- ・ 複数の軽自動四輪車により対応できる場合、一般貨物自動車のリースは行わない。

### 手順3 日別の要員配置計画【報告あり】

1 手順1及び2に基づき日別の外務要員配置計画を作成(部外施設を使用する場合は、当該部外施設の計画も作成)。

作成に当たっては、前期(お中元・お歳暮)の「計画段階」及び「計画と実績との差異」による生産性(コスト)・品質等にかかる改善点と対応策を反映。

配達については、以下の例のとおりピーク日及びピーク日以降の最初の土日において、必要な労働力確保(増配置・超勤対応)を確認。

(1) 12/1(木)

百貨店様等の以降出しの初日でもあり、大きなピークと想定。

(2) 12/2(金)

昨年の出回り状況を把握した上で増配置を検討。

(3) 12/3(土)及び12/4(日)

最初の土日において、不在保管ゆうパックの一斉対策を実施。

2 日別の要員配置計画を基に、集配委託及び短期の期間雇用社員の確保人数を決定。

#### 【注意】

労働力の確保状況や日別取扱個数等について、日別の要員配置計画と異なる事由が発生した場合、随時その内容を見直すこと。

### 手順4 集配可能業務量の設定

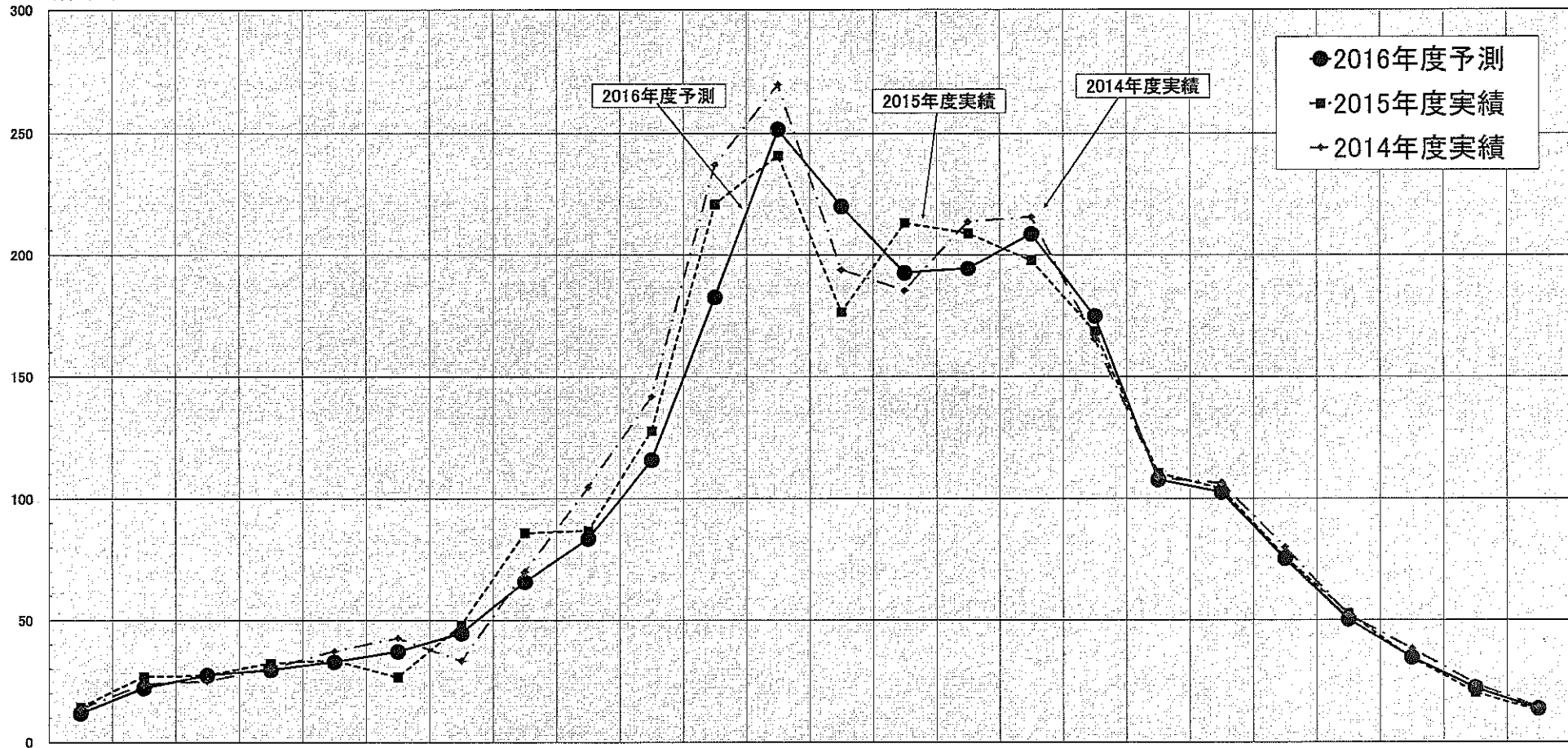
手順3により決定した要員配置において、あらかじめ各集配地域における1時間当たり又は時間帯ごとの集配可能業務量(取扱個数、箇所数)を設定。

この業務量を超えた場合の対応策(出発する時点から応援を行う等)を準備し、配達希望時間帯や集荷時刻を遵守。



### 【全国版】2016年度年賀葉書引受予測通数

(単位:百万通)



| 2016年度 | 月日 | 12/15 | 12/16 | 12/17 | 12/18 | 12/19 | 12/20  | 12/21 | 12/22 | 12/23 | 12/24 | 12/25 | 12/26 | 12/27 | 12/28 | 12/29 | 12/30 | 12/31 | 1/1   | 1/2   | 1/3   | 1/4   | 1/5   | 1/6   | 1/7   | 合計    |
|--------|----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 日別想定   | 曜日 | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火      | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     |       |
| 日別想定   | 値  | 12    | 22    | 27    | 30    | 33    | 37     | 45    | 66    | 83    | 116   | 182   | 252   | 220   | 192   | 194   | 209   | 175   | 108   | 103   | 75    | 50    | 35    | 22    | 14    | 2,301 |
| 累計     | 値  | 12    | 34    | 61    | 91    | 124   | 161    | 206   | 271   | 355   | 470   | 653   | 904   | 1,124 | 1,317 | 1,511 | 1,720 | 1,894 | 2,002 | 2,105 | 2,180 | 2,230 | 2,265 | 2,287 | 2,301 |       |
| 累計前年比  | %  | 82.0% | 82.5% | 89.6% | 90.3% | 92.2% | 100.0% | 98.4% | 92.1% | 93.0% | 92.4% | 89.5% | 93.2% | 98.0% | 96.8% | 96.3% | 97.4% | 97.9% | 97.9% | 97.9% | 98.0% | 97.9% | 98.0% | 98.1% | 98.1% |       |
| 2015年度 | 月日 | 12/15 | 12/16 | 12/17 | 12/18 | 12/19 | 12/20  | 12/21 | 12/22 | 12/23 | 12/24 | 12/25 | 12/26 | 12/27 | 12/28 | 12/29 | 12/30 | 12/31 | 1/1   | 1/2   | 1/3   | 1/4   | 1/5   | 1/6   | 1/7   | 合計    |
| 日別実績   | 曜日 | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日      | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     |       |
| 日別実績   | 値  | 14    | 27    | 27    | 32    | 34    | 27     | 48    | 86    | 87    | 128   | 221   | 241   | 176   | 213   | 209   | 198   | 168   | 110   | 104   | 76    | 53    | 34    | 20    | 13    | 2,345 |
| 累計     | 値  | 14    | 41    | 68    | 101   | 134   | 161    | 209   | 295   | 381   | 509   | 730   | 971   | 1,147 | 1,360 | 1,569 | 1,766 | 1,935 | 2,045 | 2,149 | 2,225 | 2,278 | 2,312 | 2,333 | 2,345 |       |
| 2014年度 | 月日 | 12/15 | 12/16 | 12/17 | 12/18 | 12/19 | 12/20  | 12/21 | 12/22 | 12/23 | 12/24 | 12/25 | 12/26 | 12/27 | 12/28 | 12/29 | 12/30 | 12/31 | 1/1   | 1/2   | 1/3   | 1/4   | 1/5   | 1/6   | 1/7   | 合計    |
| 日別実績   | 曜日 | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土      | 日     | 月     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     | 金     | 土     | 日     | 月     | 火     | 水     | 木     |       |
| 日別実績   | 値  | 14    | 24    | 25    | 30    | 37    | 43     | 33    | 70    | 105   | 142   | 237   | 270   | 194   | 185   | 214   | 215   | 165   | 109   | 106   | 80    | 52    | 38    | 24    | 14    | 2,426 |
| 累計     | 値  | 14    | 37    | 62    | 92    | 130   | 172    | 206   | 275   | 380   | 522   | 759   | 1,028 | 1,222 | 1,407 | 1,621 | 1,837 | 2,002 | 2,110 | 2,217 | 2,297 | 2,349 | 2,387 | 2,411 | 2,426 |       |



## 書状区分機稼働計画の策定

### 第1 事前準備

- 1 便別物数、書状区分機稼働状況等、書状区分機稼働計画の策定に必要な前期実績データを整理してください。  
書状区分機の稼働状況については、ガントチャートを作成し、処理速度、区分率等、書状区分機の能力が十分に発揮できていたかを検証してください。
- 2 2015年度の年末年始以降に書状区分機の増口・増備・更改・高速化改造等の性能向上があった場合は、書状区分機の稼働計画に反映の上、性能向上の効果を最大限コスト削減につなげるようにしてください。
- 3 他局又は旧集配センターの配達処理を行う郵便局は、受持ち局等の2015年度の年末年始における業務運行状況(例：年賀配達物数、通配区数、通配区の状況、町域数、区分要員及び区分スペースの有無)を確認してください。

### 第2 計画策定の考え方

- 1 稼働計画は日別に作成し、便名、結束便、便別物数、処理内容別の機械区分数及び手区分数等、処理の流れが分かり要員配置計画を策定できる要素を記載してください。
- 2 稼働計画の策定に当たっては、区分機稼働計画支援プログラム(※)を活用してください(書状区分機3台以下の郵便局に限ります。)

※ 前年実績のガントチャートを容易に貼り付けられるようにした支援プログラム(操作説明書付)を郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」に掲載していますので、書状区分機の配備郵便局は活用してください。

- 郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」

ポータルサイト | 郵便イントラ | 5. マニュアル・ダウンロード | その他 | 新郵便処理システムのページ | 新郵便処理システム  
<計画> | 区分機稼働計画支援プログラム Ver4.2版

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori\\_keikaku.htm](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_keikaku.htm)

### 第3 計画策定に当たっての留意事項

- 1 集中処理への対応
  - ア 集中局、被集中局双方の各担当者が業務運行計画(書状区分機処理計画、処理方法別の予測物数、手区分の処理方法、搭載便、計数管理方法等)について協議する場を設け、十分な連携を図った上で、集中処理移行前に比べて元旦配達物数が低下しないような計画としてください。
  - イ 被集中局で引受けた年賀のうち、自局及び自地域宛の年賀については、引受の翌日に2パス交付できるような計画としてください。
  - ウ 年賀用区分機のみを配備している局については、区分機処理要員の確保に万全を期すとともに、年賀の業務運行を担当する正社員を必ず配置するようにしてください。  
なお、年賀用区分機を操作する社員に対しては、操作方法等の訓練を充分に行ってください。

エ 今期集中処理を大幅に拡大した区分機配備局に対しては、本社において、先行事例を横展開することを目的とした研修を実施します。なお、具体的な内容等については別に通知します。

## 2 年賀差立処理の最優先

(1) 年賀郵便物の差立処理を最優先で行ってください(差立処理を行う郵便局に限ります。)

(2) 年賀用区分機配備局では、全国宛て年賀郵便物差立処理は、原則年賀用区分機を使用し、既定の結束時間までに区分が完了しない場合は新型区分機を使用してください。

## 3 既定便までの外務交付の徹底

(1) 可能な限り2パス処理をして外務へ交付しますが、処理の遅れが生じないように、期間により2パス処理と配達区分処理を組み合わせることで交付してください。

(2) 12/30(金)には、当日の既定便までに到着した年賀郵便物を遅くとも当日中に外務へ交付してください。

なお、12/26(月)は、可能な限り当日の既定便までの到着分を外務交付してください。

## 4 2パスと配達区分の調整

(1) 2パス処理と配達区分処理を組み合わせる期間は、結束が確保できるようシミュレーションして決定し、安易に配達区分の割合を多くすることのないよう注意してください。

(2) 到着通数が予測通数よりも増加した場合は、2パス処理と配達区分処理の割合を調整する等により結束を確保してください。

この場合の計画の修正は、郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」の「年賀稼働計画の作成ポイント」に掲載している方法により実施してください。

### ○ 郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」

ポータルサイト-郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-その他-新郵便処理システムのページ-新郵便処理システム<計画>-年賀稼働計画作成ポイント

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori\\_keikaku.htm](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_keikaku.htm)

### (3) 一般信処理と年賀処理の調整

年賀郵便物の処理期間中における一般信の処理については、結束及び処理コストを十分考慮して計画に反映してください。

なお、一般信の処理時間を年賀郵便物の処理に振り替えた場合に要するコスト、労働力及び外務での処理時間の目安を、郵便イントラに掲載していますので、一般信の処理方法を判断する際に活用してください。

### ○ 郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」

(コストについて)

ポータルサイト-郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-その他-新郵便処理システムのページ-年賀期-書状区分機【年賀期】-年賀における区分機の有効稼働に関する取組-⑥一般信と年賀の2パス処理コスト比較

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori\\_unyou.htm#%20書状区分機%20【年賀期】](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_unyou.htm#%20書状区分機%20【年賀期】)

(労働力及び集配での処理時間について)

ポータルサイト-郵便イントラ-5. マニュアル・ダウンロード-その他-新郵便処理システムのページ-年賀期-書状区分機【年賀期】-年賀における区分機の有効稼働に関する取組-⑦集配課年賀処理労力算出

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori\\_unyou.htm#%20書状区分機%20【年賀期】](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_unyou.htm#%20書状区分機%20【年賀期】)

(4) 郵便部と集配営業部の連携

年賀郵便物の交付時間・交付方法については、郵便部と集配営業部の協議により決定してください。

また、期間雇用社員の出勤時間に合わせて交付を行う等、書状区分機稼働計画を考慮した要員配置計画としてください。

**第4 その他**

郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」に次のものを掲載していますので参考にしてください。

(1) 年賀期の書状区分機稼働計画作成ポイント

(2) 書状区分機台数別稼働計画例

○ 郵便イントラ「新郵便処理システムのページ」

[ポータルサイト](#) - [郵便イントラ](#) - [5. マニュアル・ダウンロード](#) - [その他](#) - [新郵便処理システムのページ](#) - [新郵便処理システム](#)  
[〈計画〉](#) - [区分機台数別稼働計画例](#)

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori\\_keikaku.htm](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_keikaku.htm)



## 年賀郵便物の要員配置計画の策定

### 1 概要

日別の予測通数、差立(集中処理計画含む)及び戸別組立作業の処理計画を基に、次により適正な要員配置計画を策定。

特に、取扱通数のピークと見込まれる12/26(月)、12/27(火)及び年明け後の「返り年賀」の処理における労働力が不足することがないように注意。

### 2 具体的取組事項

#### (1) 基本方針

年賀郵便物に関する要員配置計画策定のルールは次のとおり。

- ア 書状区分機稼働計画に合わせた道順組立要員配置(2パスと配達区分の組み合わせ)(外務)
- イ 業務量(予測通数)に応じた要員配置を基本とするが、物数の変動により配達区分での交付が想定より増加した場合は、超勤等に対応(外務)
- ウ 手区分の年賀郵便物を即日処理できる要員の配置(内務)

#### (2) 集配業務全社員年賀の実施

年賀郵便物の誤配達を撲滅すること及び少子化傾向により高校生等の外務期間雇用社員(短期)の確保が困難となっていることから、正社員及び外務期間雇用社員(長期)による年賀配達・戸別組立を実施。

今年度、新規に全社員年賀を実施する局で、希望する局については個別対応の上打合せ会を開催する予定(日程等は別途通知)。

#### (3) 内務期間雇用社員(短期)の雇用(全社員年賀未実施局に限る。)

内務期間雇用社員(短期)の一日当たりの必要人員数等は、次の事項を考慮し、年賀郵便物の円滑な処理のため、必要最小限の労働力を確保する計画を策定。

##### ア 雇用期間

経費の効率的使用に注意しつつ、年明け後の年賀郵便物の円滑な処理と業務量に応じ、弾力的に要員配置できるよう、雇用開始日と雇用終了日を設定。

##### イ 複数の勤務時間帯又は兼務

あらかじめ複数の勤務時間帯や複数部で兼務することを雇入労働条件通知書に明記することにより、例えば、「ピーク前は2時間雇用、ピーク時は4時間雇用とする」、「ピーク時には郵便部で配達区分後に集配営業部で道順組立を行う」ということが可能。

##### ウ 継続雇用

お歳暮等ゆうパック処理に雇用した期間雇用社員(短期)を、引き続き年賀郵便物を処理するための期間雇用社員(短期)として雇用するなど、確保した人員を最大限活用。

#### (3) 内務期間雇用社員(短期)の雇用(全社員年賀未実施局に限る。)

内務期間雇用社員(短期)の一日当たりの必要人員数等は、次の事項を考慮し、年賀郵便物の円滑な処理のため、必要最小限の労働力を確保する計画を策定。

## ア 雇用期間

経費の効率的使用に注意しつつ、年明け後の年賀郵便物の円滑な処理と業務量に応じ、弾力的に要員配置できるよう、雇用開始日と雇用終了日を設定。

## イ 複数の勤務時間帯又は兼務

あらかじめ複数の勤務時間帯や複数部で兼務することを雇入労働条件通知書に明記することにより、例えば、「ピーク前は3時間雇用、ピーク時は5時間雇用とする」、「ピーク時には郵便部で配達区分後に集配営業部で道順組立を行う」ことが可能。

## ウ 継続雇用

お歳暮等ゆうパック処理に雇用した期間雇用社員(短期)を、引き続き年賀郵便物を処理するための期間雇用社員(短期)として雇用するなど、確保した人員を最大限活用。

## (4) 要員配置計画(勤務指定)

### ア 元日における外務の正社員等の全員出勤・全員配達の実施

元日の午前中に誤配達なく年賀郵便物を完配し、午後は1/2(月)配達分の準備に万全を期すため、年賀郵便物の配達を担当する正社員、短時間社員、高齢再雇用社員及び期間雇用社員(長期)の出勤体制は原則、午前7時出勤とし、全員配達を実施。

ただし、業務運行確保(翌日の配達準備を含む。)が可能な場合、全員出勤とせず、後記(3)イのとおり、休暇を付与することも可能。

## イ 正月三が日の要員配置

### (7) 要員配置

正月三が日は配達業務を行うため、三が日の配達体制、配達日前日の局内業務処理に必要な要員を配置。

### (4) 休暇【報告あり】

正社員、短時間社員、高齢再雇用社員及び期間雇用社員(長期)については、1/1(日)から1/3(火)までの間において、可能な限り、1日は休暇を付与する。

ただし、これが困難な場合は、1/5(木)までに必ず1日は休暇を付与すること。

## ウ 遅出し傾向に合わせた要員配置計画の策定等

### (7) 遅出し傾向に合わせた要員配置計画の策定

今年度の引受予測ピーク日は、12/26(月)となる見込み。

元旦配達の結束を確保するため、特に12/25(日)から12/31(土)までの差立区分要員、配達区分要員、戸別組立要員の配置状況を確認。

また、年明け後、必要な要員(出勤者)が不足する事態とならないよう、遅出し傾向を踏まえた要員配置計画を策定する。

### (4) 関係郵便局との連携

書状区分機の処理能力を超える取扱量が想定される郵便局については、急きよ、近隣局に差立区分処理を移管したり、2パス処理未済のまま旧集配センターに送付したりすることがないように、緊急時に備え、関係局間において業務の移管・移管受け計画、移管通数、移管を開始する基準、移管受けの場合に必要な処理要員(労働力)をあらかじめ算定しておく。

## エ 非番・週休日の付与

内務・外務とも業務運行に支障がないよう、次の事項に留意し、勤務指定の4週間の範囲内で週休日・非番日を指定。

### (7) ピーク時の出勤者数の確保



最ピーク期と予想される12/25(日)から12/31(土)までの間に必要な出勤者数を確保。

そのため、12/24(土)から1/7(土)の非番、週休をいわゆる「段落とし」で指定し、廃休を前提とした要員配置とならないよう注意。

(イ) 連続出勤への配慮

近年の年賀郵便物の減少傾向を考慮し、年末年始に出勤日が過度に連続する社員が発生しないよう、非番、週休を付与。

(ウ) 期間雇用社員(短期)への週休日の付与

期間雇用社員(短期)については、6日につき1日の週休日を付与。

なお、雇用期間の開始日、最終日に週休日は付与しない。

(8) オ 年休及び冬期休暇の付与

(7) 年賀郵便物の業務に直接従事する社員への付与

最繁忙期間に多くの社員に休暇付与することによって、業務運行に支障が生じることのないよう、配慮して休暇を付与。

(イ) 年賀郵便物の業務に直接従事しない社員への付与

総務部等の社員で、直接、年賀郵便物の業務に従事しない場合については、出来る限り冬期休暇や年次有給休暇等を取得させるなど、休暇取得の促進に配慮。

(9) カ 要員配置計画の見直し

実際に取り扱う通数が、当初の予測物数と相違することもあり得るため、取扱状況に応じて、要員配置計画の見直しを実施。



# 【航空保安・航空危険物対策】ゆうパック引受時の確認のポイント

## 1 航空保安・航空危険物対策の重要性

「航空機の安全な輸送に資する」ためには航空保安・航空危険物対策に取り組む必要があります。当社が引き受けたゆうパック等に航空危険物・爆発物が混入していたことにより、仮に航空機事故が起きた場合、人命を脅かす凄惨な事故に発展する可能性があります。

航空保安・航空危険物対策を怠ることは、人命を危険にさらすことと同じです。  
以上のことから、航空保安・航空危険物対策の徹底に継続して努める必要があります。

## 2 ゆうパック引受時の確認のポイント（航空保安・航空危険物対策）

航空搭載地域宛てのゆうパックを引き受ける際は、下記の点に注意してください。

### (1) ラベルの確認

#### ① 宛て地の確認

##### □ 航空搭載地域宛てか

「航空搭載地域早見表」を用いて、引き受けるゆうパック等が航空搭載地域宛てであることを確認。

※あて先を確認した上で、後述の「品名確認」及び「外装確認」による航空危険物の確認及びそれに伴うお客さま対応を行う必要があります。

☞「航空搭載地域早見表」の掲載先：ポータルサイト・郵便 郵便イントラ-2.業務支援情報-送達日数関連-航空搭載地域早見表ダウンロード



#### ② 具体的な品名の記載確認及び航空搭載できるかの確認

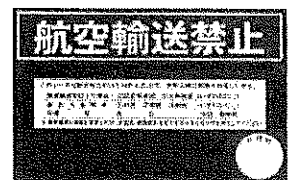
##### □ 品名は具体的に記載されているか

ゆうパックラベルの品名欄に、品名が記載されていない場合、又は品名が記載されていても具体的な品名が記載されていない場合は、お客さまに具体的な内容品を確認の上、具体的な品名の追記や、記載されている品名の修正を依頼。

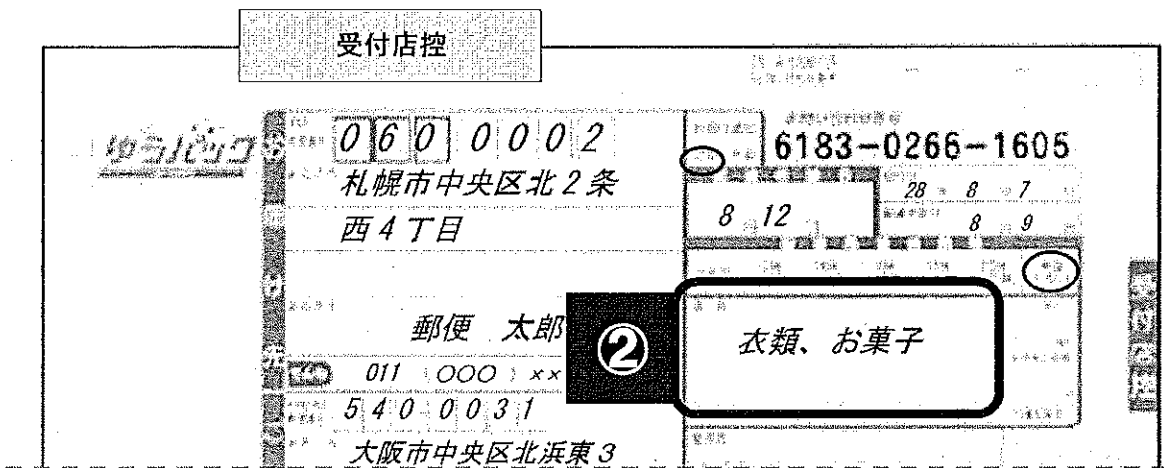
##### □ 内容品は航空搭載できるものか

内容品が航空搭載できるものか「航空危険物等一覧表」により確認。

※具体的な品名を記載いただけない場合や内容品が航空危険物に該当すると認められた場合は、お客さまへ航空輸送から陸上輸送へ振替輸送となり配達が遅れることを説明の上、ゆうパックの表面に必要事項を記載した「航空輸送禁止シール」を貼付します。



☞「航空危険物等一覧表」の掲載先：ポータルサイト・郵便 郵便イントラ-2.業務支援情報-その他-航空保安・航空危険物対策の強化について



### ③ 確認の証跡

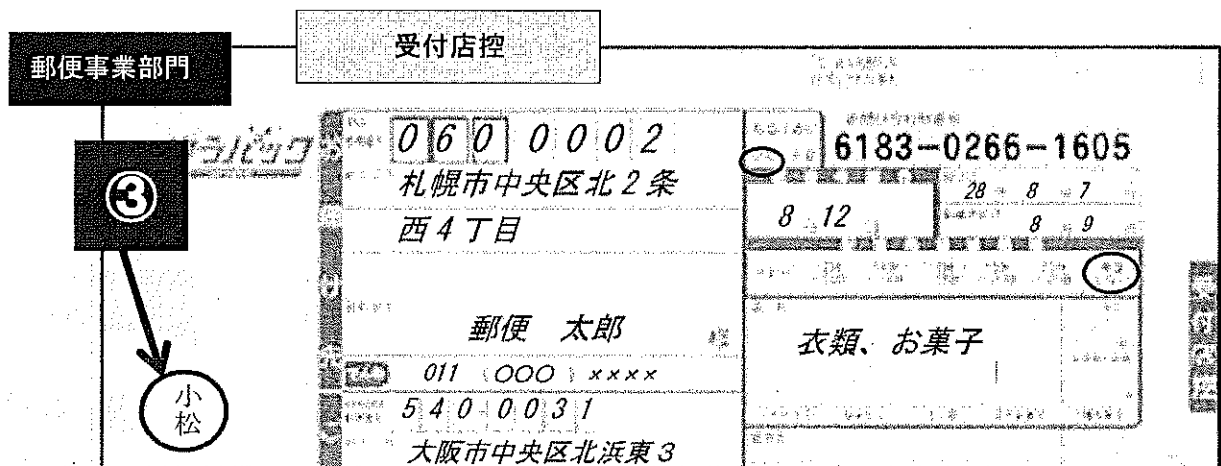
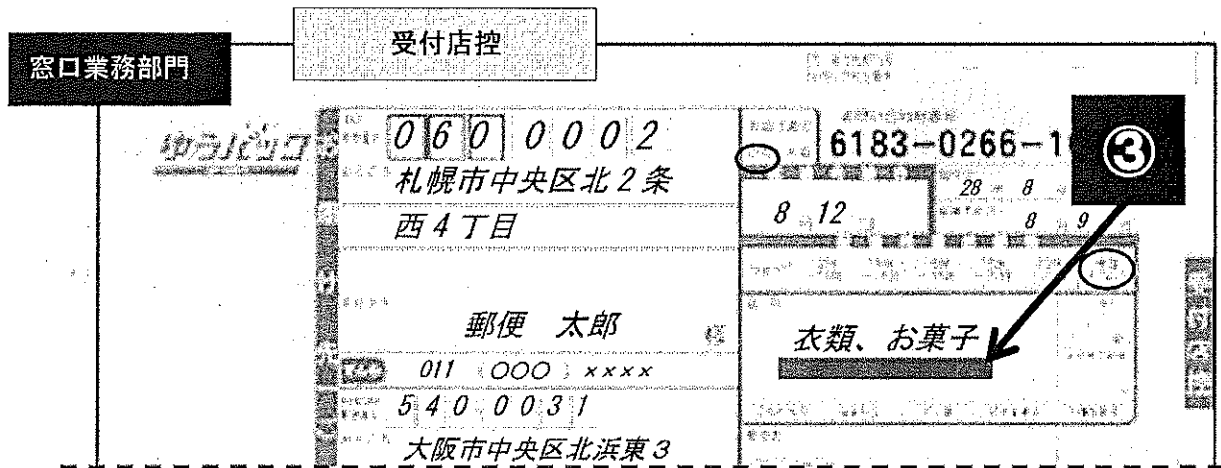
#### □ 航空搭載可能の証跡

##### ● 窓口業務部門

航空搭載地域宛てのものについては、品名確認後、ゆうパックラベル（受付店控）に記載された品名の下部に蛍光ペンで線を引き、確認済みであることの証跡を残します

##### ● 郵便事業部門

航空搭載地域宛てのものについては、品名確認後、ゆうパックラベル（受付店控）に担当者印を押印し、確認済みであることの証跡を残します



## (2) 外装の確認

ゆうパックの外装に、危険物ラベル・マーキング等がないことを確認してください。

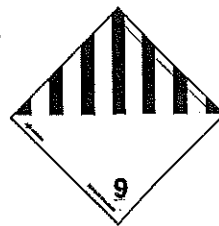
※危険物ラベル・マーキング等は、「この梱包の中には航空危険物に該当するものが入っています。」と宣言するためのものです。内容品が航空危険物に該当しなくても、外装の危険物ラベル・マーキングを抹消しないまま引き受け、誤って航空機に搭載された場合は航空危険物の航空搭載事故となります。

### ① 確認する危険物ラベル・マーキング等

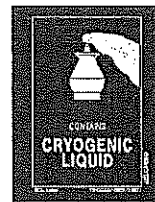
- 危険物ラベル及び取扱ラベルの有無**  
航空危険物であることを示す航空危険物ラベルや取扱ラベルは表示していないか
- 国連番号の有無**  
外装に「UN○○○○」及び航空危険物を表す4桁の国連番号が記載されていないか
- UNマークの有無**  
国連規格である「UN」マークが表示されていないか
- 航空危険物を類推させる文字やイラスト等の有無**  
「火気厳禁」、「花火」、「石油ストーブ」等の航空危険物を類推させる文字やイラストがないか

☞「危険物ラベル・マーキング等」の参照先:ポータルサイト-郵便 郵便イントラ-5.マニュアル-ダウンロード-国際関連-国際郵便による危険物輸送に係る業務研修資料-研修資料(参考資料)

【危険物ラベルの例】



【取扱ラベルの例】



【国連番号の例】

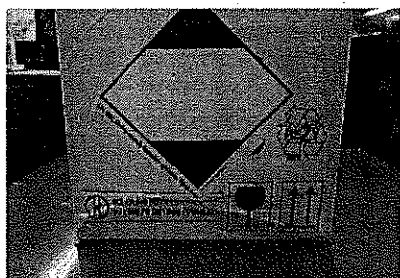
|      |      |
|------|------|
| 指針番号 | 128  |
| 国連番号 | 1993 |

【UNマークの例】

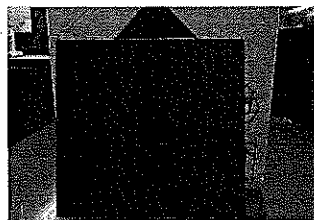


### ② 外装確認のポイント

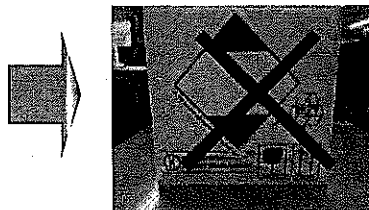
- 全ての面を確認**  
危険物ラベル等の表示は、必ず宛名面にあるとは限りませんので、全ての面に危険物ラベル・マーキング等が表示されていないか、注意して確認することが必要。
- 危険物ラベル・マーキング等の抹消**  
内容品が航空危険物ではないにもかかわらず、危険物ラベル・マーキング等が外装に表示されている場合は、下記「《抹消方法(正しい例)》」により、差出人様に完全抹消していただいた上で引受。



《抹消方法(正しい例)》



《抹消方法(誤った例)》



抹消は、  
・紙を貼る  
・ガムテープを貼る。  
といった方法で行います。

×印等で、表示の一部を抹消するだけでは不十分です。

・・・抹消が不十分！



# ゆうパック引受時の包装確認のポイント

## 1 破損しやすい内容品例

皿、マグカップ、コーヒーカップ、茶碗、急須、湯のみ、どんぶり、日本酒・ワイン等のビン類

## 2 引受時の確認事項

「ゆうパック取扱マニュアル」及び「航空郵便物等取扱マニュアル」に基づき取り扱いますが、項番1の内容品の場合は、さらに次の項目も加えて確認してください。

(1) 品名を確認のうえ、包装状態を確認します。

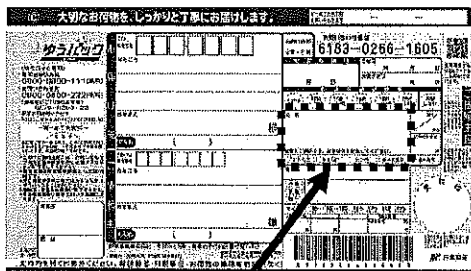
※ 次のいずれかであることをお客さまに確認します。

- ① 内容品相互及び外壁との間に、十分な緩衝材が入っていること。
- ② 内容品が完全に固定されていて、外部からの衝撃が内容品に伝わることがない状態であること。

(2) (1)で確認しても不審がある場合、お客さまの承諾が得られれば、開披をお願いします。

(3) 包装が十分でないと認められる場合には、補強を依頼します。

(4) 引受の際、必ず内容品に応じた取扱注意シールを適切に貼付してください。



品名欄に注意！



- ① すき間にも緩衝材を入れ、全体を固定します。
- ② 内容品相互間には十分な緩衝材を入れます。
- ③ 外壁と直接接触しないように緩衝材を入れます。
- ④ 緩衝材：布、丸めた新聞紙、専用包装資材など

## 3 取扱注意シール一覧(使用方法)

|   |   |  |           |
|---|---|--|-----------|
|   |   |  |           |
| <p>お酒、ジュース等のビン入り飲料、ガラス製又は陶磁器製のビン等あるいは、これに類する形状のもの</p> | <p>リンゴ・スイカ等の果物類、鉢植えの草木等、パソコン等の精密機械類</p> | <p>左記2件以外の破損する可能性のあるもの又は、お客さまからの申出に基づくもの</p> | <p>同左</p> |





# ～壊れやすいものをお送りの前に 梱包をご確認ください～

食器類  
陶器類

➔

- 内容品相互及び箱の外壁と直接接触しないよう布・新聞紙などで包み、動かないように入れてください。
- お皿は立てて入れると動きにくいです。ダンボールのすき間は新聞紙などを丸めて埋めてください。

---

日本酒  
ワイン等  
ビン類

➔

- 衝撃吸収・破損防止加工が施されている箱に包装してください。
- 弊社では、「酒箱」、「ワイン箱」（包装資材）をご用意しておりますので、是非ご利用ください。

## ※ ゆうパックラベルにご記入いただく際の注意点

◎ 大切なお荷物を、しっかりと丁寧にお届けします。

The label shows a recipient address, phone number (6183-0266-1605), and a product name field. An arrow points to the product name field, and another arrow points to a circle drawn around the text 'このおれもの' (This fragile item) on the label.

- 品名欄には、具体的な品名を記載してください（皿、コーヒーカップ、茶碗、急須、湯のみ 日本酒、ワイン 等）。
- 「このおれもの」の表示に○を記入してください。

梱包が不十分な場合は、梱包の開被・補強をお願いすることがございます。  
また、梱包の開被・補強に応じていただけない場合は、お引き受けをお断りする場合がございますのでご了承ください。



以降配達分ゆうパック注意喚起の表示

**配達希望日**  
**○月○日以降**

このゆうパックは、  
「○月○日以降配達分」  
のため、配達希望日を  
厳守願います。

〒 郵便局

**配達希望日**  
**○月○日以降**

このゆうパックは、  
「○月○日以降配達分」  
のため、配達希望日を  
厳守願います。

〒 郵便局

**配達希望日**  
**○月○日以降**

このゆうパックは、  
「○月○日以降配達分」  
のため、配達希望日を  
厳守願います。

〒 郵便局

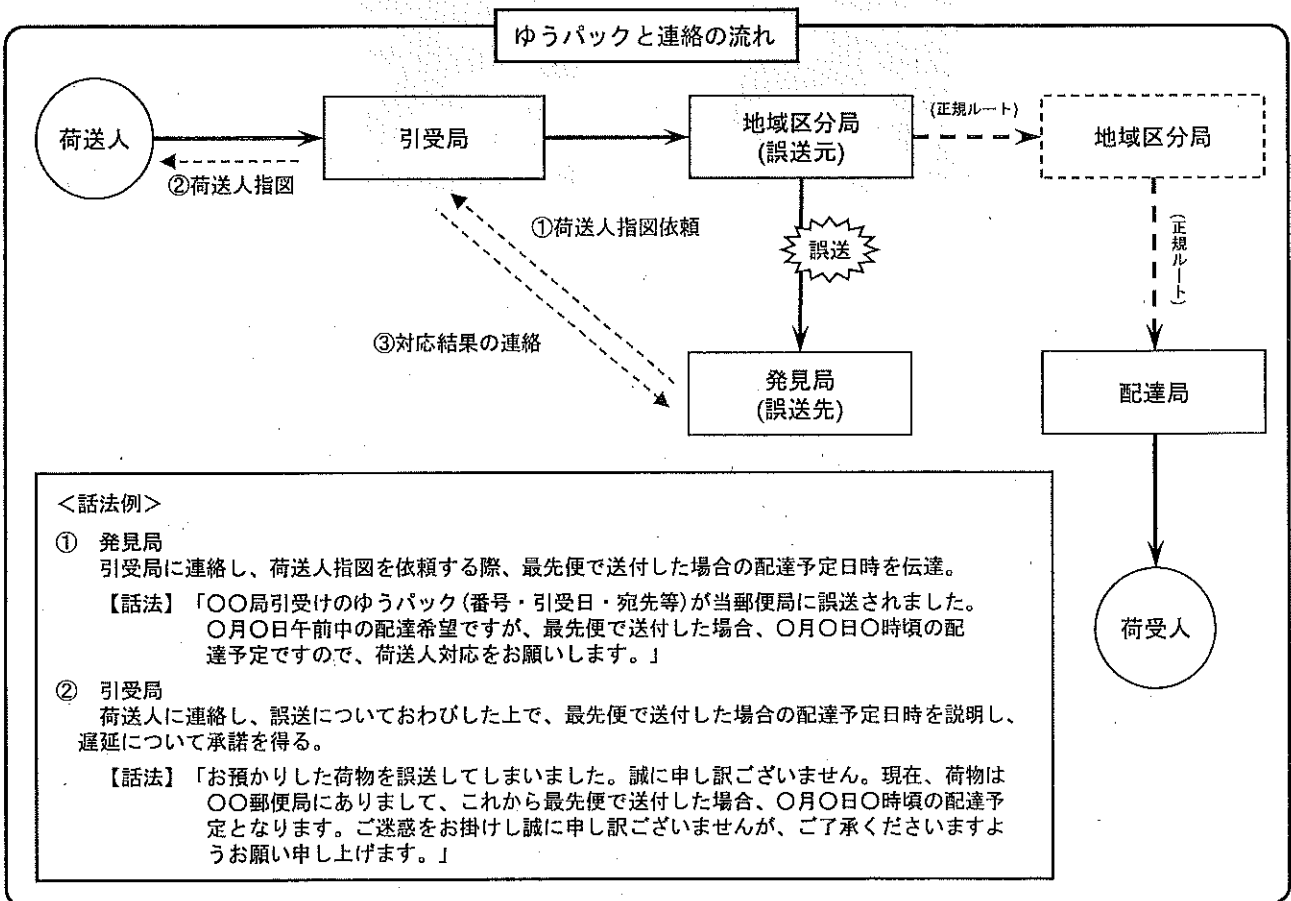
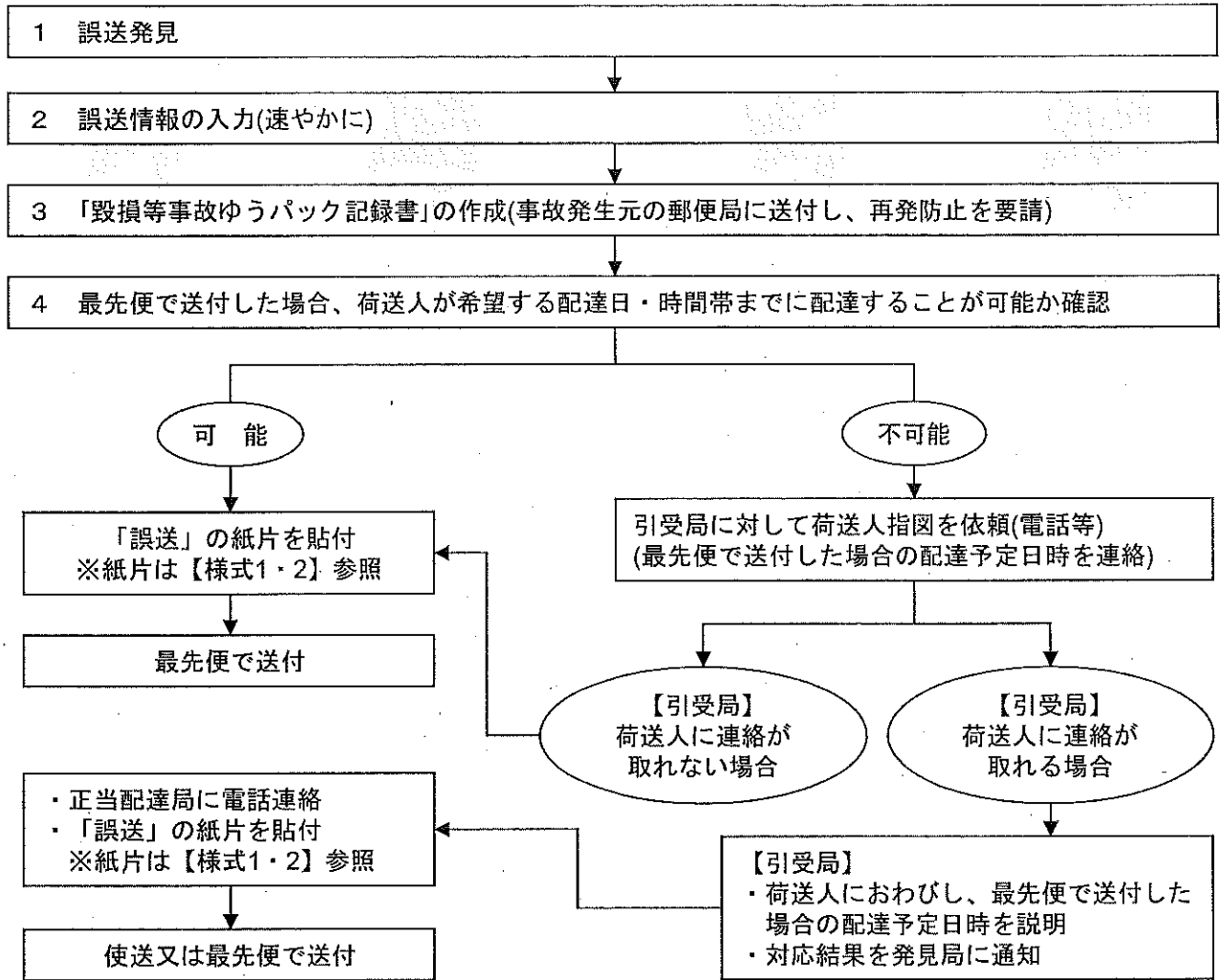
**配達希望日**  
**○月○日以降**

このゆうパックは、  
「○月○日以降配達分」  
のため、配達希望日を  
厳守願います。

〒 郵便局



## 誤送発見時の基本的な対応フロー



【様式1】 誤送ゆうパックに貼付する紙片(A6サイズ)

# 誤送

このゆうパックは誤送されましたので、  
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 郵便局

# 誤送

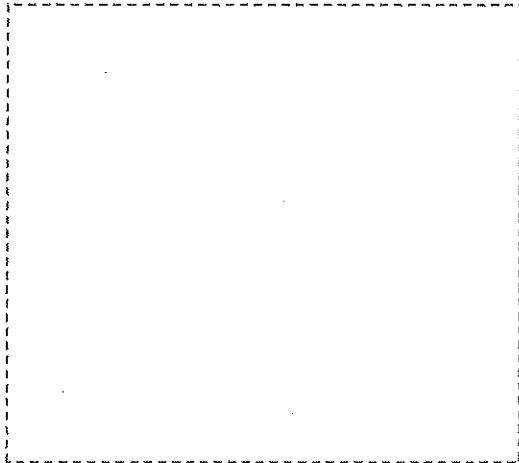
このゆうパックは誤送されましたので、  
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 郵便局

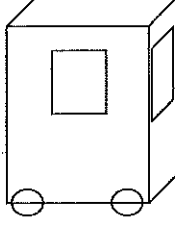


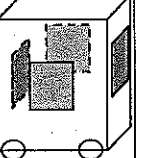
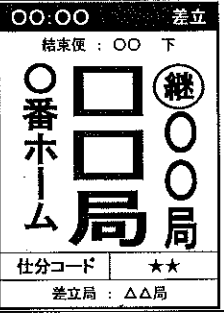
【様式2】 誤送ゆうパック在中の輸送容器に貼付する紙片(A4サイズ)

# 誤送



# 個在中

最先処理をお願いします。

| No. | 分類                | 目的   | 紙片の作成例   | 輸送容器への表示位置   |
|-----|-------------------|--|--|--|
| 1   | 非優先地域             | 地域区分局における結束の確保のため、非優先地域宛てのものを識別する<br>※非優先地域のうち、<br>・その他宛 …… 「非優先」<br>・自地域宛 …… 「自地域」  | <b>非優先</b>   | <b>自地域</b>   |
| 2   | 仕分ラベル未貼付          | 仕分ラベルが貼付されていないものを識別する  | <b>仕分コードなし</b>   | 上段外側扉面及び票札付近   |
| 3   | 保冷車により運送する冷蔵ゆうパック | ロールパレット等に積載した上で保冷車により運送する冷蔵ゆうパックで、車両から降ろした際に冷蔵扱いであることを識別する   | <b>冷蔵<br/>在中</b>   |   |
| 4   | 誤送                | 誤送されたゆうパックが積載されていることを識別する<br><br>※誤送されたゆうパックには誤送紙片を貼付        | <b>誤送<br/>5個在中</b>   |  |
| 5   | 個別対応              | 不結束、交通渋滞等の発生により、到着局における優先処理を依頼する   | 交通渋滞により遅延したものですので、最先便での処理をお願いします。  |  |
| 6   | 航空危険物対策           | 航空危険物在中ゆうパックが積載されていることを識別する<br><br>※ロールパレットケースには航空禁止シールを貼付  | <b>航空危険物有</b>  |  |
| 7   | 以降出し              | 百貨店等が差し出す「〇月〇日以降配達」等の指定があるゆうパックの早配を防止する  | <b>〇月〇日(〇)<br/>配達希望<br/>以降出し<br/>在中</b>  | 外側4面<br>※用紙の緑がれないよう<br>四隅をガムテープ等で貼り付ける  |
| 8   | 運送便への誤搭載防止        | 宛先等を分かりやすくすることにより、ロールボックス等(ゆうパック納入容器)を運送線路別に間違いなく並べ、運送員の誤搭載防止を図る(地域区分)期間のみ)  |  | ロールボックス(L)：扉前面の中間パー中央<br>ロールボックス(S)：荷物積み込み口を正面とし、右側面中央<br>ロールパレット：票札下部<br>CRB：扉面中央付近<br>チルドコンテナ：票札下部                         |

※紙片は全てA4サイズ





## 年賀カラー管理取扱方法

**【ルール】**

- ① **紙片の色が優先** 紙札の色にかかわらず、紙片の色が優先。紙片がない場合は、紙札の色が優先。  
 (例)青紙札に赤紙片を挟み込んだもの→「赤」として優先処理
- ② 書状区分機カラー紙札の切替基準日の例：【赤→青】12/26(月)取集1号便分処理終了後 【青→白】12/29(木)取集1号便分処理終了後  
 ※切替は極力稼動中又は清掃中に行い、書状区分機の稼動ロスにならないように注意。

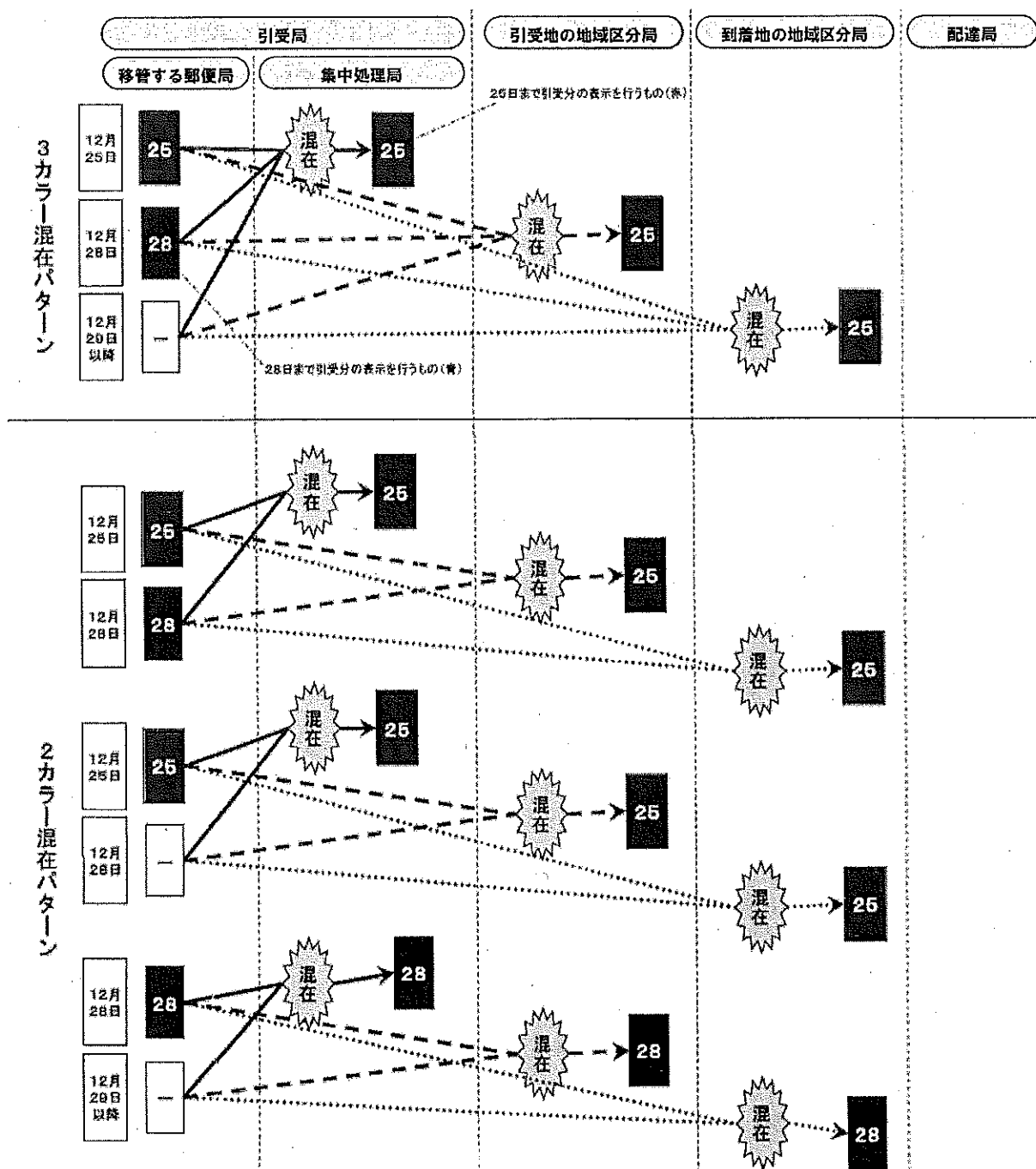
| 区分  | 引受及び移管時                        | 差立時                            |   | 中継・分配時  |                                |   | 配達局到着時<br>(内務作業)  | 外務作業時   |
|---|--------------------------------|--------------------------------|---|---|--------------------------------|---|---|---|
|   | ケース票札                          | ケース票札                          | 把束  | 先後処理表示  | ケース票札                          | 把束  | 先後処理表示  |   |
| 12/26(月)<br>取集1号便<br>まで引受分  | 票札の余白に赤色で<br><b>25</b> の表示<br> | 票札の余白に赤色で<br><b>25</b> の表示<br> | 赤色紙札を挟んで把束<br><br>白色紙札の場合は下に赤色の紙を挟んで把束<br>                            | ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br><br>書状区分機又は手区分棚に「赤」年賀処理中の表示<br> | 票札の余白に赤色で<br><b>25</b> の表示<br> | 赤色紙札を挟んで把束<br><br>白色紙札の場合は下に赤色の紙を挟んで把束<br>                            | ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br><br>書状区分機又は手区分棚に「赤」年賀処理中の表示<br>   | ①ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br><br>②書状区分機又は手区分棚に「赤」又は「青」年賀処理中の表示<br><br>③元旦配達結束便以降到着したカラー管理年賀郵便物の元日午後配達(内務から別交付)<br>※元日午後配達 |
| 12/26(月)<br>取集2号便<br>～<br>12/29(木)<br>取集1号便<br>まで引受分                    | 票札の余白に青色で<br><b>28</b> の表示<br> | 票札の余白に青色で<br><b>28</b> の表示<br> | 青色紙札を挟んで把束<br><br>白色紙札の場合は下に青色の紙を挟んで把束<br><br>【注】青色紙札使用時に赤を処理する場合<br> | ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br><br>書状区分機又は手区分棚に「青」年賀処理中の表示<br> | 票札の余白に青色で<br><b>28</b> の表示<br> | 青色紙札を挟んで把束<br><br>白色紙札の場合は下に青色の紙を挟んで把束<br><br>【注】青色紙札使用時に赤を処理する場合<br> | ①ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br><br>②書状区分機又は手区分棚に「赤」又は「青」年賀処理中の表示<br><br>③元旦配達結束便以降到着したカラー管理年賀郵便物の元日午後配達(内務から別交付)<br>※元日午後配達 |   |
| 12/29(木)<br>取集2号便<br>以降引受分<br><br>カラー管理による先後処理は、1/4(木)の下1号便到着分まで(5日配達分) | -                              | -                              | -   | ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br>                                | -                              | -   | ケースに到着便、時刻を、フラッグ、貼り紙等で表示又はケース票札に記載<br>  |   |

※複数のカラー管理のケース及び把束が混在した場合は、優先するカラーとして処理してください。別添8-2「複数のカラー管理が混在した場合の取扱方法」参照  
 例：書状区分機で、「青」年賀処理中として処理途中で「赤」が混在した場合は、「赤」年賀処理中の表示に変更します。



## 複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法

同時に処理したもののうち、最優先の年賀カラー管理の表示を行う。



### 優先処理分が膨大になることを抑制するための対応例 【地域区分局対象】

- ①同一カラーごとに分別処理
- ②書状区分機の使い分け
- ③書状区分機供給中に異なるカラーの年賀郵便物を供給する必要がある場合は、シグナルカード等の「仕切り」を挟み込み、区分口内での分別を行い、別にして把束
- ④12/30(金)以降に12/25(日)まで引受分(赤)が到着した場合は、できる限り、そのみで手区分し、他の年賀郵便物とは別に把束



## 転送・返還の早期処理

### 1 担当者の指定等

外務担当者及び内務担当者の連携を図るため、外務において処理した事故年賀郵便物を内務に引き渡す際の外務及び内務別担当者、1日の引渡し回数及び時刻を事前に決定してください。

### 2 戸別組立100%・事故処理100%

#### (1) 実施日

12/24(土)は事故処理100%とします。

12/26(月)及び12/30(金)は、戸別組立100%及び事故処理100%とします。

#### (2) 外務への交付

12/26(月)及び12/30(金)の年賀郵便物を2パス処理して外務に交付する場合は、少なくとも当日の地域内運送下1号便までは2パス処理して外務に交付してください。

#### (3) 内務・外務の連携

当日の年賀報告となる基準の到着便に対する2パス交付物数が最大値(限りなく100%)となるよう、1パス供給する到着便の調整及び交付時刻の調整を行ってください。

### 3 外務における処理

#### (1) 即日処理の実施

事故年賀郵便物は、毎日一定の処理時間を確保し、大区分着手日以降、毎日処理してください。

特に、12/28(水)は、12/25(日)までに引き受けた年賀郵便物(12/26(月)の取集1号便により取り集めたものを含みます。)が配達局に到着することから、元日配達に向け、即日処理を徹底してください。

#### (2) 事故処理状況の確認等

##### ア フリー配置

12/24(土)から12/31(土)までの間は、事故年賀郵便物の即時処理及び進捗状況の管理を行うために、各班1名の統括責任者(各配達区を通区している精通者を含みます。)をフリー配置としてください。

##### イ 確認等

大区分着手日以降毎日、フリー配置となっている統括責任者(各配達区を通区している精通者を含みます。)は、班内各区の処理状況を、集配営業部長又は役職者は、各班の進捗状況について、処理に遅れが生じていないことを実施時間を定めて確認してください。

遅れがある場合は、応援要員を配置する等、早期処理を行ってください。

#### (3) 事故処理状況の見える化

別添9-2「年賀事故処理進捗管理板」を掲出し、当日の要処理物数及び処理済物数の「見

える化」を行ってください。

遅れのある班又は区は、フリー配置とした統括責任者(各配達区を通区している精通者を含みます。)が応援に入る等、臨機に対応し、早期処理を行ってください。

(4) 転送シールフォルダ等による転送処理

転送シールフォルダ及び転送年賀葉書用封筒を活用して、転送処理を行ってください。具体的な方法を郵便イントラに掲載していますので、必要に応じて参照してください。

郵便イントラ—5. マニュアル・ダウンロード—業務運行—年末年始業務運行のページ

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

(5) 「転送」と「返還」の分別授受

「転送」と「返還」を分別し、向きをそろえた上で内務に引き渡してください。特に返還年賀郵便物が転送の中に混入した場合は再び自局宛て郵便物として区分され、郵便局間を何度も往復する原因となることから、注意して分別してください。

さらに、「転送」については、次の区分で分別してください。

ア 書状区分機による区分が可能なもの

(7) 転送年賀葉書用封筒を使用したもの

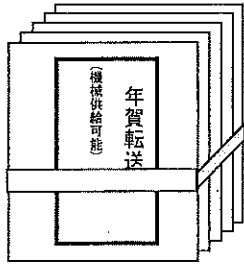
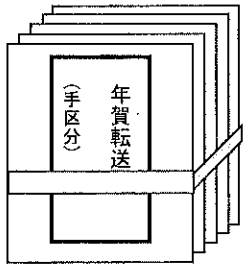
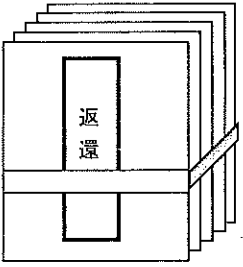
(4) 転送シールを直接、年賀郵便物に貼付したもの

イ 上記ア以外のもの(手区分により区分するもの)

(6) 旧集配センターから郵便局への送付

旧集配センターで処理した事故年賀郵便物は、上記(5)のとおり分別した上で、それぞれに次のとおり表示をした紙片と共に把束し、受持ちの郵便局へ送付してください。

なお、紙片は、あらかじめ郵便局において必要数を作成し、受持ちの旧集配センターに送付してください。

| 転送(機械供給可能)  | 転送(手区分)   | 返還  |
|---|---|---|
|  |  |  |

## 4 内務における処理

(1) 即日処理の実施

外務から引き渡された事故年賀郵便物は、直近の運送便により差し立ててください。

特に、12/28(水)は、12/25(日)までに引き受けた年賀郵便物(12/26(月)の取集1号便により取り集めたものを含みます。)が配達局に到着するため、元日配達に向け、直近の運送便による差立を徹底してください。

【注意】

最終の差立便までに間に合わない場合は、遅くとも翌日の運送上一号便までに差し立ててください。

(2) 事故処理状況の確認等

郵便部長等の役職者又は年賀担当者は、外務による大区分着手日以降毎日、差立便ご

とに事故処理状況を確認してください。

遅れがある場合は、応援要員を配置する等、早期処理を行ってください。

(3) 事故処理担当者の掲出

外務において処理した事故年賀郵便物の区分及び差立、誤送又は郵便番号が誤記された年賀郵便物の処理を行う事故処理担当者について、作業場所に日々担当者名(又は担務)を掲出し、認識させてください。

(4) 処理方法

ア 外務から引き渡された事故年賀郵便物

(7) 「転送」

年賀郵便物として区分してください。

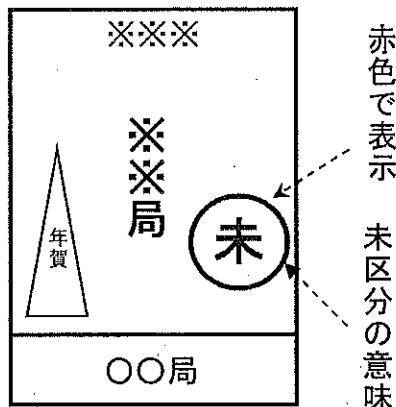
(4) 「返還」

年賀郵便物以外の郵便物として区分してください。

【注 意】 返還年賀郵便物の集中処理実施局の処理

1 一般局

支社が指定する郵便局については、支社が指定する期間中、返還する年賀郵便物について、差立区分を行うことなく、ロールパレットケースに納入し、次の票札を表示した上、地域区分局に差し立ててください。



2 地域区分局

一般局から送付を受けた地域区分局は、手区分により速やかに処理してください。

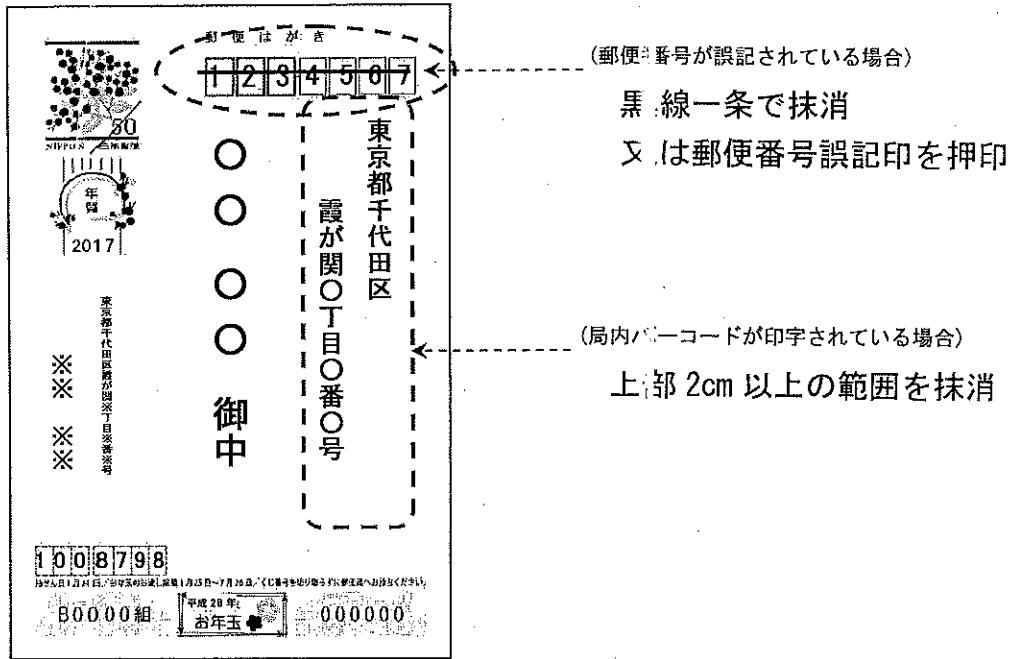
イ 誤送又は郵便番号が誤記された年賀郵便物

(7) 郵便番号の抹消

郵便番号が誤記された年賀郵便物の郵便番号は、黒線一条により抹消するか、郵便番号誤記印を明瞭かつ丁寧に押してください。

(4) 局内バーコードの抹消

年賀郵便物に局内バーコードが印字されている場合は抹消してください。



【詳細】

郵便等取扱マニュアル「第11編 配達処理」の「第304条 事故処理責任者の処理(転送)」

(ウ) 手区分処理

誤送又は郵便番号が誤記された年賀郵便物を差し立てる際、次の事項に留意し、到着局において手区分処理分であることが容易に判別できるようにしてください。

この場合、漫然と雑区分とすることなく、指定された区分方法により区分した上で差し立ててください。

A ロールパレットケースで差し立てる場合

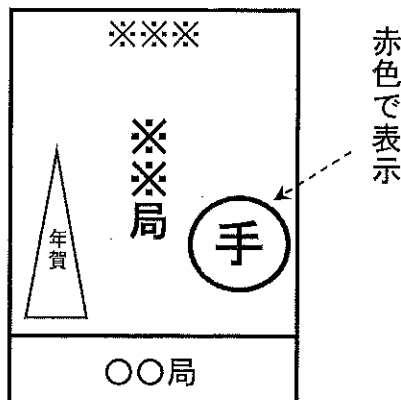
ロールパレットケースの票札に赤色で「㊟」の表示をし、書状区分機処理対象の年賀郵便物を納入したロールパレットケースとは別のロールパレットケースで差し立てます。

B 把束で差し立てる場合

紙札に赤色で「㊟」の表示をした上で年賀郵便物と共に把束します。

この場合、書状区分機処理対象の年賀郵便物を納入したロールパレットケースに合納してもかまいませんが、到着局において手区分処理分であることが容易に判別できるよう、ロールパレットケースの最上段に納入します。

【表示例】





(イ) 書状区分機の「他局・誤送」等の区分口に区分された年賀郵便物の取扱い

書状区分機の配達面で「他局・誤送」等の区分口に区分された年賀郵便物は、そのまま差立面で供給(又は移管)してしまうと、郵便局間を何度も往復し、遅延の原因となるため、手区分により処理し、郵便番号が誤記されている場合は上記(ア)又は(イ)の処理を行った上で、上記(ウ)により差し立ててください。

(オ) 年賀カラー管理との関係

「㊟」の表示があるケース及び把束も、年賀カラー管理による取扱いの対象です。

## 5 実施期間

12/15(木)から1/7(土)まで。







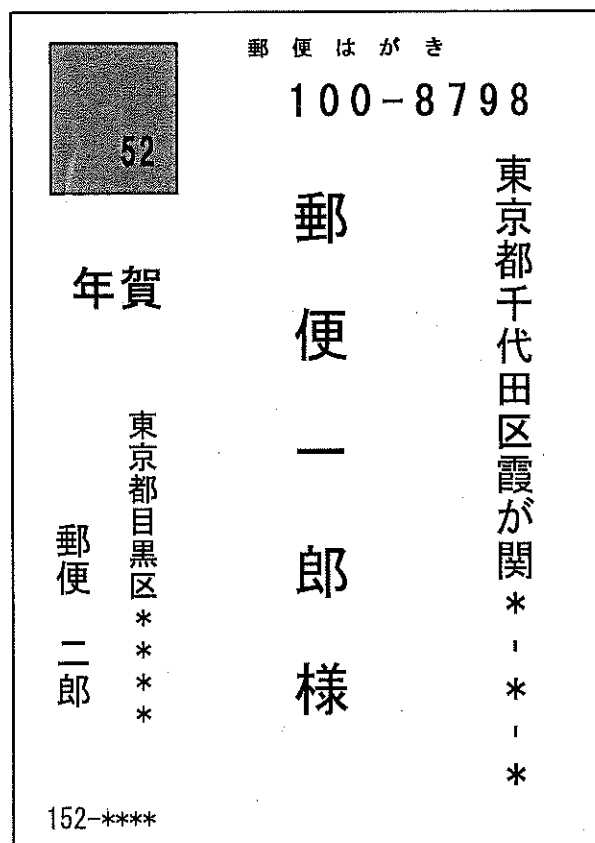
私製はがきで年賀状を差し出されるお客さまへ

私製はがきを使用して年賀状を差し出される場合は、下図のとおり、はがきの表面に赤色で「年賀」の表示を行っていただき、窓口社員に年賀状であることをお申付けていただくようお願いいたします。

なお、切手を貼付した年賀状につきましては、ポストに投函していただくこともできます。

「年賀」の表示がない場合、一般の郵便物として年内のお届けとなる場合がありますので、ご協力をお願いいたします。

切手、料額印面、料金別納、後納表示の下部に  
朱色又は赤色で「年賀」と表示してください。





【注意】 カラーで印刷又は赤色の紙に印刷して使用

年  
賀  
賀

年  
賀  
賀

年  
賀  
賀

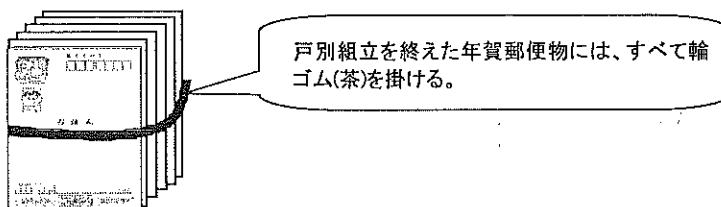
年  
賀  
賀



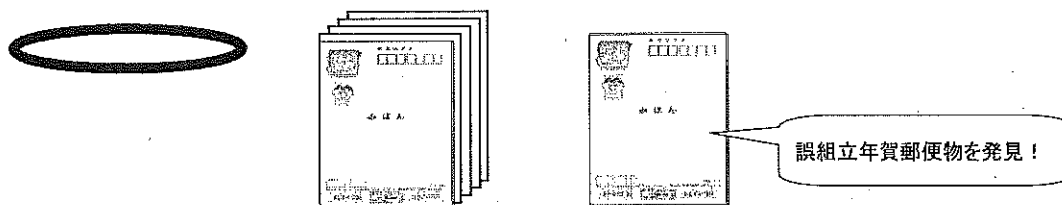


## 年賀組立カラー管理方式の実施方法

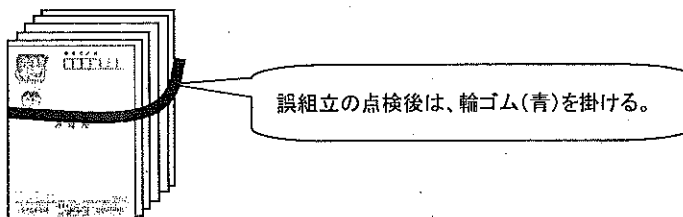
- ① 戸別組立を終えた年賀郵便物について、輪ゴム(茶)を掛け、「年賀用道順組立整理箱」に戻します。



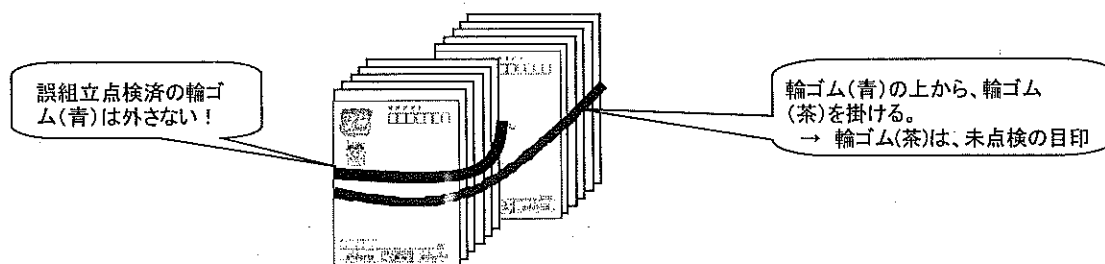
- ② 該当区の精通者は、「年賀用道順組立整理箱」から輪ゴム(茶)の掛かった年賀郵便物を取り出して、誤組立の点検を行います。



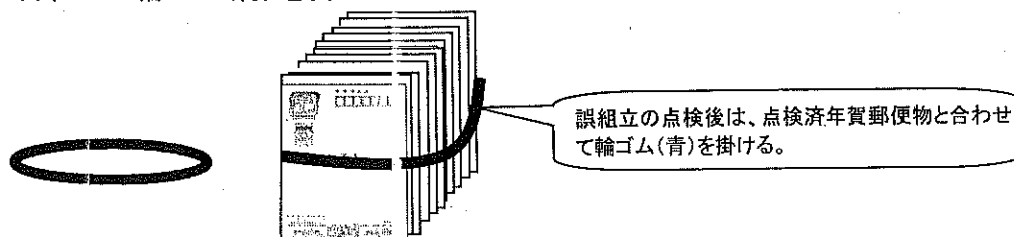
- ③ 誤組立の点検後は、輪ゴム(青)を掛け、年賀郵便物を「年賀用道順組立整理箱」に戻します。



- ④ 差込みを行う場合は、輪ゴム(青)の掛かった点検済年賀郵便物の後ろに差し込み、その上から輪ゴム(茶)を掛けて、「年賀用道順組立整理箱」に戻します。



- ⑤ 該当区の精通者は、「年賀用道順組立整理箱」に並べられた年賀郵便物の中から、輪ゴム(茶)の掛かっている年賀郵便物を取り出し、誤組立の点検を行います。点検後は、点検済年賀と合わせて輪ゴム(青)を掛けます。





## 2016年度 年末年始5・0点検表

局

|        | 点検日 | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
|--------|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| 検<br>印 | 局長  |              |              |              |              |            |             |
|        | 部長  |              |              |              |              |            |             |
|        | 副部長 |              |              |              |              |            |             |
|        | 点検者 |              |              |              |              |            |             |

## 【点検実施要領】

- 各点検項目について点検を実施し、結果を次の記号で記入する。  
 なお、局規模により点検項目が実態に合わない場合は、実情に合わせて点検する。  
 (○=確実に実施している。 △=確実に実施しているとは言えない。 ×=実施していない。)
- △及び×となった項目については、速やかに改善する。
- 外務関係等で点検実施者が直接点検できない項目については、社員及び期間雇用社員に対してミーティング等で周知・指導を徹底するとともに、点検結果については、社員から点検した結果や事情を聞くなどして記入する。
- 点検表は必要に応じて提出を求める場合があるので、形式的な点検とならないよう十分注意する。

2016年度 年末年始5・0点検表 (No. 1)

局 部

| 点検項目      | 点検内容   | 点検欄          |              |              |              |            |             |
|-----------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|           |  | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
| 防犯体制      | 1 管理者が、発着場、特殊室等を極力見渡せるようなレイアウトとなっているか。   |              |              |              |              |            |             |
|           | 2 部外者が許可なく局内に立ち入らないよう、声かけを行っているか。  |              |              |              |              |            |             |
|           | 3 アルバイト及び受託者等は、部外者と判別できるようジャンパー及び腕章・ネームプレート等を着用しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|           | 4 運送便等との受け渡しを行っていない時期に、発着場の扉が開放されたままの状態になっていないか。   |              |              |              |              |            |             |
|           | 5 特殊室の入口に立入規制の掲示はあるか。また、特殊室ご担当者以外の者がみだりに出入りしていないか。   |              |              |              |              |            |             |
|           | 6 特殊室は常時施錠しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|           | 7 休憩時間中、自動二輪車等に郵便物を無監視状態で放置していないか。また、エンジンキーを付けたままの車両はないか。  |              |              |              |              |            |             |
|           | 8 社員通用口以外の常時使用しない通用口は施錠されているか。また、局の周囲に犯罪に利用されやすい物品はないか。  |              |              |              |              |            |             |
| アルバイトの指導等 | 1 採用時訓練(実技(通区)を含む。)は漏れなく実施したか。また、訓練欠席者や訓練不十分と思われる者に対して、再度訓練を実施したか。                                 |              |              |              |              |            | —           |
|           | 2 アルバイトに「郵便物の窃取・放棄・隠匿は重大犯罪であり、犯罪は、検査・監査やお客さまの問い合わせ(申告)で必ず発覚する仕組みになっている」ことを十分認識させたか。                |              |              |              |              |            | —           |
|           | 3 アルバイトに郵便物の重要性等(通信の秘密、正規取扱い、犯罪・事故の防止等)について、十分認識させたか。  |              |              |              |              |            | —           |
|           | 4 郵便物の落失・亡失防止、誤配達の防止、郵便物の配達方法等の指導は、確実に行き届いているか。また、日ごろから「配達しきれない郵便物や配達先分からない郵便物は必ず持ち戻るように」と指導しているか。 |              |              |              |              |            | —           |
|           | 5 配達途上で事故や困ったことが起きた際の連絡先(局の電話番号)を印刷した紙等を交付したか。   |              |              |              |              |            | —           |
|           | 6 アルバイトに対する各種指導事項が「確実に実践されているか」について、役職者等がチェックしているか。  |              |              |              |              |            | —           |

2016年度 年末年始5・0点検表 (No.2)

局 部

| 点検項目   | 点検内容  | 点検欄          |              |              |              |            |             |
|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|  |   | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
| 残留点検   | 1 「残留点検簿」により、残留点検を実施しているか。  | —            | —            | —            | —            | —          | —           |
|  | (1) 段ボール区分棚の内外、区分棚の上・間、道順ファイルの間、集配用かばん内、区分棚の引出しの中   |              |              |              |              |            |             |
|  | (2) 空ロールパレットケース等輸送容器内(白甲・白乙郵袋などを含む)、チルドコンテナ、チルドケース、ファイバー内、押印機等の機械類、取揃台下、区分機(天井部を含む)         |              |              |              |              |            |             |
|  | (3) エレベーター・ダムウェーター等の局内搬送設備内   |              |              |              |              |            |             |
|  | (4) 自動二輪車のキャリボックス、軽自動四輪車内、車両置場等   |              |              |              |              |            |             |
|  | (5) 倉庫、郵便物保管鉄庫、乾燥機、冷蔵庫等、事務室内のごみ箱  |              |              |              |              |            |             |
|  | 2 残留点検済みの空ロールパレットケース等輸送容器は、上下を逆さにして積み重ね、実ケースと空ケースが一見して区別できるようにし、残留点検済みの表示を行っているか。           |              |              |              |              |            |             |
|  | 3 郵袋から郵便物を取り出した都度、郵袋の底部を引き出して完全に裏返した上、郵便物が残留していないことを確認しているか。                                |              |              |              |              |            |             |
| 4 残留点検済みの空郵袋は、裏返しのまま折り畳んで、大郵袋は10枚単位で、小郵袋は適当な枚数ごとに十文字に縛り、決められた場所に整理・保管した上、残留点検済みの表示を行っているか。 |   |              |              |              |              |            |             |
| 5 事務室内に内容を確認しないまま放置している段ボール箱等がないか。また、該当のダンボール箱等がある場合は速やかに開けて、内容を確認し、処分しているか。               |   |              |              |              |              |            |             |
| 6 事務室内の整理・整とんを徹底しているか。<br>また、輸送容器などを物品の保管に使用していないか。  |   |              |              |              |              |            |             |
| 7 一連の作業終了時や差立完了後は、残留点検を確実にやっているか。  |   |              |              |              |              |            |             |
| 8 年末年始期の格納前に、残留点検を実施したか。特に、ファイバー・区分棚、カバン等を格納する際は念入りに再点検し、「点検済用紙」をはり付けたか。                   | —   | —            | —            | —            | —            | —          |             |
| 年賀郵便物関係  | 1 年賀切手を販売する際に、「年賀」表示依頼のチラシ等を作成して協力依頼をしているか。   |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 2 別・後納郵便物を引き受けるときは、「年賀」表示の有無、裏面検査等により、一般信との別を十分認識して引き受けているか。                                |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 3 窓口へ差し出された年賀郵便物を保管するときは、一般信と年賀郵便物の保管容器を別にする等、明確に区別して保管しているか。                               |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 4 郵便物を取りそろえるときは、一般信と年賀郵便物を確実に区分けしているか。  |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 5 年賀郵便物取扱期間中に郵便物を差立(移管)する場合、一般信と年賀郵便物を区別して差立(移管)しているか。                                      |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 6 年賀郵便物の年内配達防止についての指導・周知は万全か。<br>戸別組立(はがきの裏面検査)及び配達時の確認をしているか、また、配達担当者は最終チェック者での意識で確認しているか。 |              |              |              |              | —          | —           |
|  | 7 別保管した年賀封書、年賀レタックスの元日配達準備に漏れはないか。  | —            | —            | —            |              | —          | —           |
|  | 8 元日不在者の郵便受箱等の郵便物盗難被害防止について、お客さまに呼びかけを行ったか。   |              |              |              |              | —          | —           |

2016年度 年末年始5・0点検表 (No.3)

局 部

| 点検項目                | 点検内容  | 点検欄          |              |              |              |            |             |
|---------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|                     |   | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
| 内務<br>・一般事項         | 1 郵便局に対し、年賀郵便物の輸送容器の作成、授受方法等について打合せを行ったか。   |              |              |              |              | —          | —           |
|                     | 2 通常有証郵袋等を特殊室、発着場及び事務室内に無監視のまま放置していないか。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 3 資・過超金在中の現金袋は、必ず特殊室等の金庫等に格納し、施錠しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|                     | 4 販売用の年賀葉書は、施錠可能な場所で厳重管理し、販売担当社員との授受は対面で行っているか。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 5 年賀葉書販売に当たり、社員の長期間持出し防止のため、日々の入金確認及び販売残の返納を行っているか。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 6 郵便切手類の販売代金として小切手の提出を受けたときは、当該小切手が受入れ可能なものであるか、点検責任者は責任をもって必ず確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
| 配達日指定郵便物関係          | 1 配達日指定郵便物は、日別に保管箱等に納めるなど配達日が一見して分かるよう保管しているか。また、指定日の誤整理及び残留がないかどうか、全配達日指定郵便物の検査を毎日行っているか。  |              |              |              |              |            |             |
|                     | 2 保管郵便物の転送の有無を確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
| 通信日付印関係             | 1 日付印を更植したときは「日付印点検簿」に押印し、点検簿に記載してあるすべての活字の実際の配列図により、更植者、点検者、使用者が間違いないか点検しているか（特に1月1日更植時での年活字に注意。）。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 2 すべての点検終了前に使用していないか。また、点検中は、「更植中押印厳禁」の札を掲げているか。  |              |              |              |              |            |             |
| 内務<br>窓口引受<br>・交付関係 | 1 引き受けた書留郵便物は放置することなく、必ず「引受特殊郵便物保管箱」等に納入口を十分確認した上、格納しているか。<br>また、差立等で保管箱から郵便物を取り出したときは、他の郵便物の混入がないか、確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|                     | 2 書留郵便物を窓口係から特殊係へ引き渡すときは、使用した書留用バーコードラベルの始終番号から算定した引受数と現品数を対査の上、授受簿に授受数を記載し、双方立会いで査数の上授受しているか。<br>また、留置郵便物等を特殊係から窓口係へ交付するときは、授受の証跡が明確になる適宜の授受簿に記載し、双方立会いで、査数の上、授受しているか。 |              |              |              |              |            |             |
|                     | 3 引継時及び日計時は、書留郵便物引受原符数と「窓口引受郵便物授受簿」又は「出入監査簿」の記載数が一致することを確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|                     | 4 留置郵便物の中に期間経過のものはないか。また、やむを得ず留置郵便物を返還する場合は、必ず留置期間（不在留置＝7日間、留置＝10日間）を確認しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 5 不在留置郵便物等の窓口交付に当たっては、職員が証明資料を手にとって正当受取人であることを確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|                     | 6 クレジットカード在中書留郵便物については、配達証に申出人の署名及び押印を受け、裏面等に証明資料等の名称等を記入し、担当者印を押しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|                     | 7 書留郵便物を引き受ける際、損害要償額の申出がない場合は、差出人に必ず損害要償額を尋ねているか。   |              |              |              |              |            |             |

2016年度 年末年始5・0点検表 (No.4)

局 部

| 点検項目                                     | 点検内容   | 点検欄          |              |              |              |            |             |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|  |  | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
| 内務・局内<br>取扱・運送<br>便、取集便<br>に係る授受<br>保管関係 | 1 勤務交替時の事務引継ぎで、書留郵便物は帳簿のみの確認だけでなく、必ず現物の個数も併せて確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|  | 2 特殊係と発着係とで通常有証大郵袋等を授受する際は、「郵便物郵袋授受票」等に記載して、双方立会いで、実査の上授受しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|  | 3 通常有証郵袋等の授受は、発着係と運送受託者が双方立会いの上、パレット数又は通常有証大郵袋数が運送記及び差立帳（又は到着帳）記載数と一致することを確認し、受託者から受領印を受けているか。                           |              |              |              |              |            |             |
|  | 4 有証郵袋等をロールパレットに納入し、封かんの上差立てる場合は、有証郵袋等はロールパレットの下段に納入するとともに、封かんについては、上段への郵便物の有無にかかわらず、下段及び上段の両扉に施しているか（地域区分局に限る）。         |              |              |              |              |            |             |
|  | 5 通常有証大郵袋及び通常有証ケースがパレットに封かんされて到着したときは、納入個数が「通常有証大郵袋等送付証」と符合することを確認しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|  | 6 到着した通常有証大郵袋及び小郵袋を開披するときは、在中郵便物と送達証の記載数が符合しているかを最初に確認し、次の作業を行っているか。   |              |              |              |              |            |             |
|  | 7 郵便物の授受、通常有証大郵袋及び小郵袋を開披する際は、思い込み事故を防ぐため、郵便物を先に査数した後に授受簿等をみるよう工夫しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|  | 8 郵便差出箱かぎの交付・返納時には、授受簿にかぎの個数を明記し、形式的な授受をすることなく、双方立会いで、査数の上、授受しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|  | 9 取集担当者と郵便物（郵袋）を授受するときは、「郵便物送授簿」に記載されている個数と郵便物（郵袋）数が符合しているか、受領印その他に異常がないか確認し、双方立会いで、査数の上、授受しているか。                        |              |              |              |              |            |             |
| レタックス<br>関係                              | 1 緊急通報又は事故連絡通知書を受信した場合は、直ちに通知内容に該当するものがないか確認し、該当のものがあつた場合は、直ちに再送信等の処置を行っているか。また、処理後は、郵便日誌、又は通知書の処理模様等を記入し、管理者の査閲を受けているか。 |              |              |              |              |            |             |
|  | 2 送信状況について「通信管理レポート」で点検しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|  | 3 受信したレタックス原紙の「取扱種別」「台紙種別」欄を確認し、その種類を表す文字に該当する台紙にはり付けているか。   |              |              |              |              |            |             |

2016年度 年末年始5・0点検表 (No.5)

局 部

| 点検項目     | 点検内容  | 点検欄          |              |              |              |            |             |
|----------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|          |   | 12/15<br>(木) | 12/20<br>(火) | 12/25<br>(日) | 12/30<br>(金) | 1/5<br>(木) | 1/10<br>(火) |
| 外務(一般事項) | 1 書留郵便物の授受に際しては、交付票と実数が一致することを双方立会いで、査数の上、授受しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 2 交付された書留郵便物は、「書留郵便物保管箱」に保管するか、書留用かばんに納入の上携行するなど、亡失及び普通通常郵便物への混入防止に配慮しているか。また、使用中に保管箱にかぎを付けたままのもの、私物を入れているものはないか。 |              |              |              |              |            |             |
| 外務配達関係   | 1 集配作業中は、常にキャリアボックス又は集配かごに網かけし、確実に網ひもを縛って郵便物が落失しない状態にしているか(キャリアボックスはふた閉めを実施しているか)。                                |              |              |              |              |            |             |
|          | 2 郵便物はしっかり持ち、配達途上で郵便物を積替える場合や軽自動四輪車等内の郵便物等を移動する場合は、発車前に足等を確認する等落失防止に配慮しているか。                                      |              |              |              |              |            |             |
|          | 3 書留かばんは確実にふたをし、とめ金かけをして確実に締まっていることを確認しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 4 書留郵便物を書留かばんから取り出すときは、かばんを体の正面に移動させて取り出し、他の郵便物が落失しないよう注意しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|          | 5 資金在中現金袋については、他の郵便物に先駆けて配達しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|          | 6 書留かばんに納入できない大型等の書留郵便物は集配用かばんに入れて携行しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 7 車両から離れて、無監視となる場合は、バイクはエンジンキーを抜き、軽四車両は荷室・運転室を施錠しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 8 書留郵便物を配達するときは、配達証に受領の押印を受けてから郵便物を引き渡すようにしているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 9 郵便物配達時は、郵便物のあて名、あて先及び表札を確認して、「くつつき」に注意して配達しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 10 転居届の当日処理、社員周知はされているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 11 空家への配達を行っていないか。  |              |              |              |              |            |             |
| 外務(取集関係) | 1 取集作業のときは、郵便差出箱かぎにひも等を付け、その一端をベルトや書留かばんに結びつけるようにし、落失防止に配慮しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 2 取集から帰局したときは、送受簿に記録されている郵便物は送受簿とともに、その他の郵便物は、速達・別納等の別に内務へ引き渡しているか。   |              |              |              |              |            |             |
|          | 3 郵便物を集荷したときは、運転室助手席や助手席前のボックスに納入することなく、集配用かばん又は輸送容器に納入し、車内への残留防止に注意しているか。  |              |              |              |              |            |             |
|          | 4 ポストから郵便物があふれることのないよう注意しているか。  |              |              |              |              |            |             |
| 事故処理     | 年賀事故郵便物の処理は、毎日実施しているか。  |              |              |              |              |            |             |