

## 2017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 安全対策                      | 2   |
| 第2 年末年始期における生産性の向上・コストコントロール | 2   |
| 1 ゆうパック処理に対する精緻な業務量予測        | 2   |
| 2 年賀はがき処理に対する精緻な業務量予測        | 2   |
| 第3 料金適正収納に向けた取組              | 2   |
| 第4 放棄・隠匿の根絶に向けた取組            | 2   |
| 第5 品質向上の取組                   | 2   |
| 1 残留点検                       | 2   |
| 2 早配事故防止対策                   | 2   |
| 3 航空保安・航空危険物対策の徹底            | 3   |
| 4 保冷ゆうパックの品質確保               | 3   |
| 5 汚破損の防止                     | 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 安全の確保</u>              |     |
| 第1 安全対策                      | 7   |
| 第2 航空保安・航空危険物対策の徹底           | 8   |
| 第3 貨物法制の遵守                   | 9   |
| 第4 運送便への過積載防止対策              | 10  |
| <u>III 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             | 11  |
| 第2 要員の確保対策                   | 11  |
| 第3 業務関係                      | 11  |
| 第4 集配関係                      | 12  |
| 第5 輸送関係                      | 13  |
| 第6 施設・機械関係                   | 13  |
| <u>IV 品質の確保</u>              |     |
| 第1 保冷ゆうパックの品質確保              | 14  |
| 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         | 24 |
| 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                        | 26  |
| 3               | 差立保留                          | 26  |
| 4               | 配達度数及び取集度数                    | 26  |
| 5               | 年賀カラー管理による先後処理                | 26  |
| 6               | 書状区分機の活用                      | 29  |
| 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(土), 12/31(日)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  |
| 3               | 1/8(月)以降の年賀表示のある料金が52円の葉書の取扱い | 34  |
| 4               | 郵便差出箱への周知用ステッカーの貼付            | 35  |

- 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 2017年度年末年始ゆうパック引受予測個数
- 別添1-3 年賀葉書引受予測通数
- 別添2 ゆうパックの集配計画の策定
- 別添3 書状区分機稼動計画の策定
- 別添4 年賀郵便物の要員配置計画の策定
- 別添5 【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6 ゆうパック引受け時の包装確認のポイント
- 別添7 ~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8 以降配達分ゆうパック注意喚起の表示
- 別添9 誤送発見時の基本的な対応フロー
- 別添10 輸送容器への表示
- 別添11-1 年賀カラー管理取扱方法
- 別添11-2 複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法
- 別添12-1 転送・返還の早期処理
- 別添12-2 年賀事故処理進捗管理板
- 別添13 年賀状の差出しに関するお客さま周知文
- 別添14 「年賀」紙片
- 別添15 転ばぬ先の杖確認シート
- 別添16 年賀組立カラー管理方式の実施方法
- 別添17 年賀料金不足の場合の紙片
- 別添18 2017年度年末年始5・0点検表

# 基本方針

## 1 趣旨

2017年度年末年始期におけるゆうパック、年賀郵便物ともに正常な業務運行の確保及び生産性の向上等を推進するため、当期における重点取組事項及び各種マニュアルに定められた当期に関わる取扱方法又は業務フローを補完するために「年末年始業務推進要綱」を定める。

特にゆうパックは、前期よりも引受個数の増加が見込まれるため、精度の高い個数予測に基づいた業務計画の策定及び推進管理により、安全の確保、コストコントロール、及び品質の維持・向上を同時に実行することが必要。

## 2 基本方針

### (1) 安全の確保

- ア 「交通事故・労働災害を絶対に起こさない!起こさせない!」という信念を社員一人ひとりが持ち、安全最優先の業務を実践する。
- イ 航空保安・航空危険物対策及び貨物法制の徹底、過積載防止対策、適正な集配委託締結等法令遵守の取組みを推進する。

### (2) コストコントロール

前年度同期における評価・反省等を基に、今期の予測に基づく業務量に見合った無駄の無い適正な要員配置、既存施設及び区分機の有効活用、充填率及び積載率の向上による効率的な運送便の設定により、オペレーションコストを抑制する。

### (3) 品質の維持・向上

#### ア ゆうパック

2018年実施予定の、ゆうパックの受取・差出の利便性向上及びその他のサービス見直しといった、ゆうパックサービス改善施策の円滑な導入のためにも、今期お歳暮期の品質の維持・向上が極めて重要な位置付けとされるため、例年以上にお客様の立場に立ったゆうパックサービスの向上に取り組む。

#### イ 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(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、正社員等年賀配達への推進による誤配達防止等、品質の向上に取り組む。

特に、料金改定直後の年末年始期となることから、年賀料金適用期間(12/15~1/7)前後に差し出された料金不足の年賀郵便物の誤取扱防止に向けて取り組む。

# 要 綱

## 重要取組事項

### 第1 安全対策

「交通事故・労働災害を絶対に起こさない！起こさせない！」という信念を社員一人ひとりが持ち、安全最優先の業務を実践するため、日々の社員指導を徹底する。

### 第2 年末年始期における生産性向上・コストコントロール

#### 1 ゆうパック処理に対する精緻な業務量予測

お中元期及び前年度繁忙期実績等を踏まえた精緻な日別・時間帯別業務量予測を行い、業務量に応じて日別処理能率及び共助共援態勢を考慮した要員配置計画を策定する。

#### 2 年賀はがき処理に対する精緻な業務量予測

全国的な業務量の減少トレンド及び遅出し傾向を考慮した業務量と、日別・便別業務量を勘案し、効率的な処理ができる配置計画及び雇用計画を策定する。

### 第3 料金適正収納に向けた取組

郵便物の引受けが多くなる年末繁忙期においても、現行マニュアルを遵守した正規取扱いを励行するとともに、会社として郵便物等の引受検査を怠った場合の影響（収納漏れ・請求漏れ、部内犯罪の誘発）等について社員指導を行い、正規取扱いを励行する。

### 第4 放棄・隠匿の根絶に向けた取組

放棄・隠匿は犯罪であり、犯罪は必ず発覚することの意識づけを確実に確実にを行うとともに、「社員育成の徹底」、「DOSSを活用した業務遂行状況の確認等」及び「班内のコミュニケーションの充実」で社員を孤立させない取組みを行う。

### 第5 品質向上の取組

#### 1 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「点検ではなく搜索」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。

#### 2 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する。

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

### ア 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13の例により案内を掲出する。

### イ 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。

## 3 航空保安・航空危険物対策の徹底

航空危険物を航空搭載する事案を発生させないように、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、8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。

## 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、一人ひとりが、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、14ページ「第1 保冷ゆうパックの品質確保」に記載のとおり。

## 5 汚破損の防止

2016年度年末年始期及び2017年度中元期では食品ビン・缶類、電化製品、ガラス製品のように衝撃によわいものの汚破損に関する苦情が増加していることから、「引受前」、「引受時(窓口、集荷)」、「輸送容器(パレット等)への積載時」、「到着した輸送容器の開閉時」及び「配達時」の作業手順を意識する。

# 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、9/29(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.yumu.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、履  
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、秘密を漏れいした場合、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.yumu.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) 転居情報の漏えい防止

2017-要基29(2017.6.22)「顧客情報漏えい防止に向けた取組」に基づき社員指導を実施し、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、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。

越後田沢局について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、年末年始業務運行のページに掲載の

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を実施。
- (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。

【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、確実に点検を実施。

また、別添18「2017年度年末年始5・0点検表」を使用し12月15日(金)、12月20日(水)、12月25日(月)、12月30日(土)、1月5日(金)、1月10日(水)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(金)                 | 追加                                 |
| 2 | 12/1(金)                  |                                    |
| 3 | 12/1(金)から12/11(月)までの間の1日 | 通常の残留総点検                           |
| 4 | 12/20(水)                 | 追加                                 |
| 5 | 12/27(水)                 | ※点検結果を年賀業務運行状況と合わせて郵便業務支援システムにより報告 |
| 6 | 1/7(日)                   |                                    |
| 7 | 1/9(火)から1/15(月)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 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「死亡事故撲滅冊子」により、過去当社で発生した死亡事故の概要等を毎週1事例以上は、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](#)  
[教育教材](#)

#### 2 運転者教育

##### (1) 安全施策の確実な実施

日常訓練、SKYT等の安全施策を確実に実施。

なお、次に掲載している重大事故SKYTシートを追加するので、活用してください。

[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](#) [重大事故事例SKYTシート](#)

##### (2) 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。

##### (3) 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) 夜間等のハイビームの使用と速度を抑えた運転
- (7) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行」の禁止
- (8) 輸送容器の安全な取扱いの徹底
- (9) 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5「【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、ゆうパックラベル(ご依頼主控)の「社員確認用」欄に○を付ける(「社員確認用」欄がないラベルは、品名記載にかからないよう、品名欄の右下の余白に○を付ける。)

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る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、2017年3月12日以降の普通免許取得者(最大積載量2,000kg未満、車両総重量3,500kg未満)、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4 tトラック=4 t分積載可能ではありません。)

### Ⅲ 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、10/20(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、別添2及び別添4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を見込まれる場合、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2「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、2017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Ⅲ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Ⅲ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、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。

開設ルールについては、指示文書(2016-郵輸108(2017.4.12)「2017年度運送委託費の効率的な使用等」)別紙4を参照。

## 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、部外施設の借り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・スペースのみを借り入れ、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ュ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動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。

## IV 品質の確保

### 第1 保冷ゆうパックの品質確保

#### 1 温度管理体制

##### (1) 体制の周知

保冷ゆうパックの温度管理に係る各担当の役割を再認識し、短期の期間雇用社員及び受託者を含めて再周知。

| 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 | 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) 異常発見時の対応方法の周知

ア 温度以上を発見した場合は、温度管理責任者に報告し、指示を受けることについて、短期の期間雇用社員及び受託者を含めて再周知。

イ 温度管理責任者は、温度以上が発生し、内容品の品質に影響が想定される場合は、必ず荷送人指図を求めるよう担当者に指示。

#### 2 保冷容器の確保

保冷ゆうパックの取扱予測に基づき、必要な保冷容器及び蓄冷材等を確保。

#### 3 保冷ゆうパックの取扱状況の点検

##### (1) 自主点検

毎月10日までの自主点検は、通常どおり実施。

※ 旧集配センター(旧集配センター統合局を含む。)も漏れなく点検。

(2) 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

※ 旧集配センター(旧集配センター統合局を含む。)の保冷設備等も漏れなく点検

※ CRB、チルドコンテナについては四半期に一度の法定点検を実施

【第3四半期の一斉点検実施日】 関連文書：2016-日輸送133(2017.3.22)

|       | 第1回             | 第2回               | 最終                |
|-------|-----------------|-------------------|-------------------|
| 一般局   | 11/1(水)~11/2(木) | 11/15(水)~11/16(木) | 12/29(金)~12/30(土) |
| 地域区分局 | 11/1(水)~11/3(金) | 11/15(水)~11/17(金) | 12/29(金)~12/31(日) |

注 未点検の場合、一般局は点検未実施の紙片を貼付した上、地域区分局に送付。

地域区分局では点検が完了するまで差立禁止。

(3) 支店統合局(窓口業務を担当する組織を含む。)及び旧集配センター統合局の点検

ア 支社社員が11/2(木)までに臨局し、『チェックシート』に基づいて実施します。

イ 不備事項を指摘された場合、速やかに是正(支社社員が11/10(金)までに再度臨局し、是正状況を確認します。)

ウ 不備事項を指摘された場合、温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、不備事項指摘日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

(4) 旧集配センターの点検

ア 受持局の管理者(毎月の自主点検実施者を除く。)が11/2(木)までに『チェックシート』に基づき実施。

イ 不備事項を発見した場合、速やかに是正。

ウ 不備事項を発見した場合、点検者は11/10(金)までに再度臨局して是正状況を確認し、状況を『チェックシート』に追記。

エ 不備事項を発見した場合、温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、不備事項発見日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

オ 11/13(月)までに『チェックシート』の写し(1部)を支社(郵便・物流オペレーション部 郵便品質担当)へ送付。

※ 旧集配センター統合局及び旧集配センターの窓口業務を担当する組織の点検については、別に指示していますので、本点検の対象外とします。

#### 4 局内研修の実施

保冷ゆうパック取扱社員(短期の期間雇用社員や、応援等で保冷ゆうパックを取り扱う可能性のある社員を含む。)に対し、『研修資料』により毎週1回、次のとおり研修を実施。

また、受託者に対して、従事員へ同様の研修を実施するよう要請。

10/1(日)～11/18(土)の間に『研修資料』の「共通」及び、担当により「内務」又は「外務」の全項目を実施(内務と外務の両方を担当する社員については、「共通」「内務」「外務」の全項目を実施してください。)

また、実施状況を『研修実施状況記録表』に記録し、12/11(月)までに写し(1部)を支社(郵便・物流オペレーション部 郵便品質担当)へ送付。

## 5 『確認シート』による点検

年末年始期間中、温度管理総括責任者又は温度管理責任者は毎週1回、『確認シート』により保冷ゆうパックの実際の作業状況等を確認し、不備事項を発見した場合は直ちに是正。

## 6 基本動作の徹底

ア 下表の留意点を踏まえ、指導・徹底。

| 区別                   | 留意点  |
|----------------------|--|
| 引受時                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>「チルドゆうパック用シール」の下部に、「留置●日」(荷受人不在の場合の保管日数)又は「留置期限●月●日まで」(日持ち日数)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<br>出発・帰局時) | <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数納入し、定められた時間予冷)を使用。<br/>(特に運送時間を考慮したものを使用すること。)</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>   |
| 集配出発時                | <ul style="list-style-type: none"> <li>保冷容器を予冷する際は、完全凍結した蓄冷剤を定められた数納入し、定められた予冷時間を確保。</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</li> </ul>   |

|         |   |
|---------|---|
|         | <p>し、速やかに保冷容器に納入。</p> <p>※ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>集荷した保冷ゆうパックは、「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> |
| 配達時     | <ul style="list-style-type: none"> <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>  |
| 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想定される場合は、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(金)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・11月」用を掲出)。

ウ 温度点検を行い、点検表に記録(特に、集配出発・帰局時の記録漏れに注意)。

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是正。

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。

## 7 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、少なくとも毎週1回、下表の事項について、保冷ゆうパックの取扱実態等を確認(旧集配センターや作業所等を含む。)

| 区別                       | 確認事項  |
|--------------------------|---|
| 保冷容器の予冷<br>(特に配達、集荷・取集用) | <ul style="list-style-type: none"> <li>保冷容器を予冷する担当者を決めているか。</li> <li>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。)</li> <li>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。</li> <li>使用する1時間以上前に保冷容器の予冷を開始しているか。(予冷開始時間が30分以上前とされている場合はこれによります。)</li> <li>保冷容器に納入している蓄冷剤の種類(チルド用・冷凍用)</li> </ul> |

|      |  |
|------|--|
|      | 及び個数は間違いないか。<br>・ 完全凍結した蓄冷剤を使用しているか。<br>・ 必要数以上の保冷容器を予冷しているか。<br>・ 配達出発前に、予冷せずに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 | ・ 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>・ 差立及び到着処理の際、必要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>・ 配達準備の際、必要以上に常温下で作業していないか(常温下に保冷ゆうパックを放置していないか。)<br>・ 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>・ 集荷帰局の際、必要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       | ・ 保冷設備は1台ごとに点検表があるか。<br>・ 記録漏れ、押印漏れがないか。<br>・ 毎回同一温度となっていないか。<br>・ 異常内容について報告を受けているか(措置状況が記録されているか。)<br>・ 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 | ・ 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>・ 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。)。                      |

## 8 『チェックシート』等の掲載場所

- (1) チェックシート、研修資料、研修実施状況記録表、確認シート、蓄冷財納入数一覧  
 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

## 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6「ゆうパック引受け時の包装確認のポイント」及び別添7「～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(集配関係担当者)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、ポスターの唱和やロールプレイングの実施等により、記録扱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、配達先での足下、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。

#### 3 紛失発生後の取組

- (1) 記録扱郵便物等について、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) 紛失事故根絶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、紛失事故根絶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、記録扱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事員への指導を依頼。

- (4) 管理者は、2017年4月以降に支社へ改善レポート又は紛失事故根絶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、CSハンドブック、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) 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こと、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こと、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、CSハンドブック、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「2017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8「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郵便イントラに掲載(11月上旬予定)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

## 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、誤送の多い個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9「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」欄を黄色マーカーチェックにより確認。
- 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(月)から12/31(日)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(配達直前には、配達証の希望日時欄にレ点チェック)。
- 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(月)から12/31(日)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に、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。

### 3 輸送情報システムへの遅延理由登録

天候、交通状況の影響など、運送便が15分以上遅延（差立・到着）した場合は輸送情報システムに遅延理由を必ず登録。

例：大雪等による渋滞、交通規制による場合⇒「気象・災害」を選択して登録。

## 第13 輸送容器の適正な運転管理

次の事項に留意し輸送容器の適正な運転管理を実施。

### 1 空輸送容器の受持ち地域区分局への速やかな回送

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。

（冷凍用蓄冷剤（ピンク-18℃タイプ、黄色-25℃タイプ）は、完全凍結するまでに24～72時間程度要します。受持ち地域区分局での凍結を基本とするため速やかに回送（上3号便以外の便）しますが、1500Wタイプの冷凍庫配備局では極力自局で凍結させます。）

### 2 輸送容器現在数報告の徹底

11月27日（月）から12月31日（日）の間は毎日（土曜、日曜及び休日を除く）12時までに輸送情報システムにより輸送容器の現在数報告を行う。報告対象輸送容器は、区分・保管に使用しているものを含め、郵便局内にある全ての容器及び大口業者等に貸出を行っている容器の総数。

## 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10「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(月)までに引受けた年賀郵便物(12月26日(火)の取集1号便により取り集めたものを含む)の元旦送達率向上に向け、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 早期差出の勧奨

#### (2) 送達品質の指標

送達品質は以下の2つの指標で把握しますので、品質向上に向け取組みます。

- 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)  
2016年度実績：全局平均85.9%
- イ 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(日)午前中の年賀主要到着便まで    |
| 1/3 | 1/2(火)午前中の年賀主要到着便まで      |
| 1/4 | 1/3(水)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(木)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(金)から12/19(火)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(水)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(土・祝)、12/24(日)、12/31(日)及び1/2(火)は休配。

#### (2) 取集度数

12/25(月)から1/4(木)までの間は、取集1号便の前抜便を設定(2006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】**

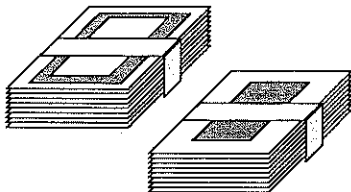
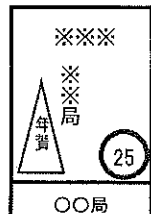
支社契約の委託先が取集を行っている箇所について、対象期間の変更が必要な場合には、支社と調整。

**5 年賀カラー管理による先後処理**

12/25(月)までに差し出された年賀郵便物(12/26(火)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(火)から12/28(木)までに差し出された年賀郵便物(12/29(金)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(金)～12/25(月)引受分(赤色)、12/26(火)～12/28(木)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 取集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11-1「年賀カラー管理取扱方法」及び別添11-2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11-1及び11-2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(日)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(金)以降引受分(年賀カラー管理の表示なし)を1/3(水)に配達する。

(4) 実施期間

12/15(金)から1/4(木)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動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。

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

【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供給。

供給方法の具体的ポイントは、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、書状区分機稼動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12-1「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。

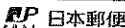
なお、実施に当たっては、年賀郵便物を年内に配達することを承諾する旨を記載した適宜の書面を受領した上で行う。

## 9 早期差出勧奨チラシの活用

年賀葉書の販売時等に、早期差出勧奨チラシをあわせて配布します。

(1) 早期差出勧奨チラシの作成例

郵便局において、次の様式例により、早期差出勧奨チラシを作成する。

|   |
|---|
|    |
| お客さま各位  |
| この度は、年賀葉書をお買い上げいただき、ありがとうございました。  |
| <b>12月25日(月)</b>  |
| までの差出しにご協力をお願いします。<br>なお、年賀葉書の料金(52円)が適用される期間は、<br>1月7日(日)までです。1月8日(月・祝)以降に<br>差し出される場合は、10円分の切手を貼り足して<br>いただきますようお願いいたします。 |
| [12月15日(金)受付開始]   |
| 日本郵便株式会社 ○○郵便局 Tel.0000-0000  |

(2) 早期差出勧奨チラシ作成上の留意事項

早期差出勸奨を行うとともに、12/15（金）から1/7（日）まで、年賀表示のある葉書については、料金「52円」での取扱いを適用。上記期間外で差出された場合は、年賀表示のある葉書であっても、料金が「62円」となる注意書きを入れ、広くお客さまに配布。

(3) 配布期間

11/1(水)から12/24(日)までの間

## 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(金)から1/7(日)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(土)・12/31(日)の対応

(1) 12/30(土)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(日)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に万全を期すため、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(日)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

年賀取扱いに関する報告は、「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

年賀状を窓口にし出す際、窓口担当者に年賀であることを申し出いただくよう別添13「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

12/15(金)から12/31(日)までの間、年賀郵便物の一般信への混入事故を防止するため、別後納郵便物の引受け(集荷)の際、年賀郵便物の有無の確認については次の点に注意の上、引受け(集荷)を行ってください。

① 別納郵便物の場合

別納郵便物等差出票(引受検査用)の「郵便物等の種類」欄に『第二種』、「特殊取扱等」の欄に『年賀』及び「1通(個)の料金等①」欄に『52円』と表示されていることを必ず確認してください。

② 後納郵便物の場合

後納郵便物等差出票の「郵便物等の種類」欄に『第二種』、「特殊取扱等」の欄に『年賀』及び「1通(個)の料金等」欄に『52円』と表示されていることを必ず確認してください。

③ 年賀郵便物の有無を確認

- ・口頭により、お客さまに年賀郵便物の有無を確認します。
- ・さらに、担当者が郵便物の『年賀』の表示の有無を確認します。

④ 引受後の処理

年賀とする別後納郵便物については、別添14「「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してください。

イ 取集

収集の際、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してください。

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してください。

#### (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) 「転ばぬ先の杖確認シート」の作成

管理者は別添15「転ばぬ先の杖確認シート」を年賀繁忙期間開始前に作成し、誤配達等の防止に向けた取組に漏れがないか確認。

### (3) 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)。

### (4) 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16「年賀組立カラー管理方式の実施方法」のとおり。

### (5) 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。

### 3 1/8(月)以降の年賀表示のある料金が52円の葉書の取扱い

#### (1) 1/8(月)の最先の取集便のもの

1/8(月)以降、郵便差出箱から最初に取り集める年賀表示のある葉書については、1月7日に差し出されたものとみなし、52円として取り扱います。このため、同一の取集便において、取集1回目と2回目以降の郵便差出箱がある場合は、郵便物等が混在しないよう区別して取り集め、内務担当者へは区別した状態で引き渡します。

※12/29(金)から翌年1/7(日)までの間に差し出されたお年玉付年賀葉書は、消印を省略します。

#### (2) 1/8(月)以降1/15(月)まで

(1/8(月)の最先の取集便のものを除き、1/16(火)の最先の取集便のものを含む。)

##### ア 差出人の住所の記載がある場合

切手又は葉書の料額印面は消印せずに、別添17「年賀料金不足の場合の紙片」の例による付せんを貼り付けて差出人に返還します。

※郵便等取扱マニュアル第184条では、差出人の住所が自局の配達地域区内でない場合は、受取人へ送達することとなっていますが、年賀表示のある葉書については、差出人の住所が自局の配達地域区内の場合と同様、差出人に返還します。

※年賀表示のない葉書については、差出人の住所が自局の配達地域区内でない場合は、マニュアルどおり受取人へ送達します。

##### イ 差出人の住所の記載がない場合

郵便物の表面の余白に料金不足印を黒又は青色で押印して、不足金額を記入した上、送達します。

#### (3) 1/16(火)以降(1/16(火)の最先の取集便のものを除く。)

同条に定めるとおりに取り扱います。

### 4 郵便差出箱への周知用ステッカーの貼付

支店統合局及び郵便専門局宛に、年賀料金の適用期間に関する周知用の郵便差出箱用ステッカー(縦70mm×横200mm程度)を12月上旬頃までに納入しますので、12/15(金)以降準備でき次第貼付。

#### (1) 掲出期限

1/15(月)以降速やかに剥がし、処分。

#### (2) 貼付対象

ア 自局が配達を受け持つエリア内の郵便差出箱(コンビニエンスストア等内に設置された郵便差出箱を含みます。)の正面に貼付。

※ 既に他のプレート又はシールが貼付されている又は年賀時期に年賀郵便差入れ口を表示するシール等を貼付する予定がある場合は、そのシール等を剥がすことなく、郵便差出箱正面のできるだけ見やすい場所に貼付。

※ 郵便差出箱表面の貼付位置に水分、油分、ほこり等が付着している場合は、事

前に拭き取ってから貼付。

※ 特殊・記念郵便差出箱について、その形状等から貼付できない場合は貼付しなくてもかまいません。

※ コンビニエンスストア内に設置された郵便差出箱にも貼付しますが、空きスペースがない場合は貼付しなくてもかまいません。ただし、過去に自局で貼付し、剥がし漏れているステッカーがある場合は、剥がした上、その箇所に貼付。ステッカーを貼付し、又は剥離する際は、作業する旨を店舗スタッフにお伝えした上で作業。

イ 私設郵便差出箱については、次のとおり対応。

(ア) 郵便イントラの「郵便料金等の改定(2017.6.1)」に掲載している依頼書「年賀料金の適用期間に関する周知用ステッカーの貼付について(依頼)」に自局情報等を記入の上、自局が承認している私設郵便差出箱の設置者宛に郵便差出箱用ステッカーと共に郵送し、貼付を依頼。

郵便イントラ - 2.業務支援情報 - 料金・運賃関係 - 郵便料金等の改定(2017.6.1) - 年賀料金の適用期間に関する周知用ステッカーの貼付について(依頼)

[http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/yubin\\_fee\\_rivision/](http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/yubin_fee_rivision/)

(イ) 私設差出箱設置者から貼付作業の依頼があった場合は、自局社員が貼付。

(ウ) 1/15(月)以降、速やかに自局社員が剥がし、処分。