

2018年度お中元期業務運行推進の基本方針・要綱

【お知らせ】

お中元期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](#) - [お中元期業務運行のページ](#)

目次

項目	ページ	対象局	
		地域区分局	一般局
◆ 基本方針	1	○	○
◆ 要 綱			
<u>I 共通事項</u>			
第1 推進管理	2	○	○
第2 社員等への指導	2	○	○
第3 残留点検	2	○	○
第4 業務計画	3	○	○
第5 時間外労働の新たな上限に向けた対応	3	○	○
<u>II 大口顧客対応と適切なリソースの確保</u>			
第1 営業と業務が一体となった大口顧客対応	4	○	○
第2 適切なリソースの確保	4	○	○
<u>III 安全の確保</u>			
第1 安全対策	6	○	○
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	8	○	○
第4 運送便への過積載防止対策	9	○	○
第5 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止	9	○	○
<u>IV コストコントロール</u>			
第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制	9	○	○
第2 適正な要員配置に向けた取組(内務)	10	○	○
第3 適正な要員配置に向けた取組(外務)	10	○	○
第4 業務速報を活用した時間外労働時間の抑制	10	○	○
第5 車両借上費の抑制	11	○	○
第6 輸送関係	11	○	○
第7 施設・機械関係	11	○	○
<u>V 品質の向上</u>			
第1 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)	12	○	○
第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守	12	○	○
第3 接遇・マナー	13	○	○
第4 保冷ゆうパックの品質確保	14	○	○
第5 紛失	19	○	○
第6 汚損・毀損	19	○	○
第7 放棄・隠匿事故の根絶	21	○	○
第8 品質向上・事故根絶強化月間	21	○	○
第9 輸送容器用途外使用是正の徹底	21	○	○
第10 誤送防止	22	○	○

第 11	留置・保管の確認	22	○	○
第 12	地域内運送便の定時出発の徹底	22		○
第 13	地域間運送便等の遅延対策	22	○	
第 14	輸送容器の適正な運転管理	23	○	○
第 15	輸送容器への表示等	23	○	○
第 16	優先・非優先地域別の区分	24	○	○
第 17	フラッグの取り付け	24	○	

- 別添1 「2018年度お中元期ゆうパック引受予測(6/20～8/31)」
- 別添2 「輸送容器への積込みのポイント」
- 別添3 「以降出しゆうパックの注意喚起表示」
- 別添4 「ゆうパック引受時の包装確認のポイント」
- 別添5 「～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」

基本方針

1 営業と業務が一体となった大口顧客対応と適切なリソース確保

- (1) ゆうパックの物数増加が昨年度中元期以降に顕著となり、前年よりも引受個数の増加が見込まれる。
- (2) 営業と業務が一体となった大口顧客対応と適切なリソース確保が必要となる。

2 安全の確保

- (1) 「交通事故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一人が持ち、安全最優先の業務を実践する。
- (2) 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を推進する。

3 コストコントロール

- (1) 前年度同期における評価・反省等を基に、ムリ・ムダ・ムラの無い業務量に見合った適正な要員配置計画を策定。特に外務については、集荷廃止に伴い集荷コースの見直しを行い、配達リソース確保を実施していることから、集荷の適正化による効果を確実に要員配置計画に反映する。
- (2) 業務量を勘案した効率的な区分機稼働計画を策定する。
- (3) 「業務速報」の作業終了予定時刻を勘案し、班長等が適切な応受援指示を行うことにより、突出した時間外労働時間を抑制する。
- (4) 日別の業務量と同要員配置及び時間帯別の業務量と同要員配置に関わるバラツキの有無を点検し、適正な要員配置に向けた調整を繰り返し実施する。
- (5) 前日の要員配置状況及び超過勤務時間に関する結果を、局幹部で日々共有化する。
- (6) 運送便については、ムダな臨時便を抑制することで運送費の削減に取り組む。
- (7) 小包区分機の稼働データを活用し、既存施設、機械類を最大限有効活用し、効率的な処理態勢を確立する（地域区分局に限る）。

4 品質の維持・向上

- (1) 三誤の防止、配達希望日・希望時間帯の遵守、記録扱郵便物等紛失事故の根絶及び接遇の向上(タバコクレームの根絶等)に向けた取組を推進する。
- (2) 保冷ゆうパックの温度管理の徹底・残留の防止、送達日数(サービスレベル)の確保、紛失・汚損・破損の防止、荷送人指図の徹底等を推進する。
- (3) お客さまにお届けする全ての郵便物等について放棄・隠匿事故を根絶する。

要 綱

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、順次、郵便イントラに掲載しますので、これに基づき準備状況を確認。

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 - お中元期業務運行のページ

第2 社員等への指導

1 作業指示者の明確化

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 お中元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

次の事項及びその他自局において必要と認める事項について、業務に従事する前までに指導。

※ 指導の際は、お中元期業務運行のページに掲載する教材を使用。

(1) 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)

(2) 守秘義務・他人の秘密の確保(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等への掲載は禁止)

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

(3) 集配品質の確保(局内作業時及び配達時における宛名等の確実な確認、配達時における呼称確認、配達希望日及び配達希望時間帯の確認)

第3 残留点検

1 点検実施者への周知・指導

管理者は、お中元期間中、毎月第2週及び第4週に、残留点検を行う全社員に対し、お中元期業務運行のページに掲載する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。

項番2による犯罪等リスク箇所点検簿の点検箇所を確認し、次の事項に注意してもれなく確実に点検するよう指導。

(1) 「そこに郵便物・荷物がある」という意識を持って行う。

(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。

【残留事例の掲載場所】

ポータルサイト - 郵便 - 郵便トップ - 郵便業務情報 - 郵便業務防犯・品質向上のページ - 点検のページ - 3. 点検のポイント(各種資料等)

2 日々の残留点検

お中元期のレイアウトに対応した犯罪等リスク箇所点検簿を作成し、日々の点検を確実に実施。

※ 下記ページの犯罪等リスク箇所点検簿を使用(2018.4.1更新)。

【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 - 郵便業務情報 - 郵便業務防犯・品質向上のページ - 点検のページ - 2. 記録帳票一覧

3 毎月点検

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(犯罪等リスク箇所点検)に定める毎月点検は、毎月10日までの実施に加え、7/17(火)、7/24(火)、8/21(火)を追加実施。

毎月点検は、下表により実施。

回	実施日	備考
1	7/10(火)まで	通常の毎月点検
2	7/17(火)	追加の毎月点検
3	7/24(火)	追加の毎月点検
4	8/10(金)まで	通常の毎月点検
5	8/21(火)	追加の毎月点検

第4 業務計画

1 全国の引受予測個数(期間：6/20(水)～8/31(金))

合計引受予測個数	対前年比
14,016万個	114.7%

日別予測：別添1「2018年度お中元期ゆうパック引受予測(6/20～8/31)」のとおり。

※ 今後の引受物数動向を踏まえ変更する場合は別にお知らせします。

2 お中元期間中も休日・夜間と同様に、緊急連絡体制を作成し周知を図るとともに、自局の点検・責任体制を確認する。万一、取扱事故などが発生した場合は、速やかに管理者に連絡。

第5 時間外労働の新たな上限規制に向けた対応

1 時間外労働の新たな上限規制の導入

時間外労働の新たな上限規制については、2019年4月(予定)の労働基準法改正により導入の見込み。

新たな上限規制（案）は以下のとおり。

＜現行制度＞

	期間	規制内容
	1日	規制なし
一般条項	2か月	81時間(休日労働除く。)
	1年	360時間
	1日	規制なし
特別条項	2か月	規制なし (適用は年3回まで)
	1年	規制なし



＜新たな上限規制（案）＞

	期間	規制内容
	1日	規制なし
一般条項	1か月	45時間(休日労働除く。)
	1年	360時間
	1日	規制なし
特別条項	1か月	100時間未満 (休日労働含む。) (適用は年6回まで)
	1年	720時間
	その他	2か月、3か月、4か月、5か月、 6か月の各平均80時間以内 (休日労働含む。)

2 今後の対応

1年後の新たな上限規制の導入を見据え、コストコントロールの観点とあわせて、法令に抵触しないよう時間外労働縮減の取組を推進。

特に繁忙期においては業務が偏る実態があるため、代務者を複数設ける等、一部の社員に時間外労働が偏ることのないよう計画を策定。

II 大口顧客対応と適切なリソース確保

第1 営業と業務が一体となった大口顧客対応

- 1 地域区分局単位で大口顧客別のオペレーション負荷の見える化（点数化）
 - (1) 現在、39ブロックの地域区分局である松本南郵便局で支社において引受けにかかる顧客別オペ負荷及び損益が見える化（点数化）を先行実施。
 - (2) 点数化した顧客別オペ負荷及び損益により顧客別オペ負荷の軽重を判断し、営業担当と一体となって該当顧客に対し改善を実施。
 - (3) オペレーション負荷が高い嵩物、異形状等ゆうパックの実態把握及び改善
 地域区分局で引き受けた又は到着したオペ負荷が高いゆうパック（【例】超大型、歪な形状、重量物、バンドによる複数個抱合せ）について、画像を支社営業・業務担当が共有して改善に向けた顧客対応について引き続き実施。
- 2 大口顧客への協力要請
 昨年度中元期の差出実績から10万個以上の増加が想定される大口顧客等に対し、直近の差出状況を確認し、次の①～③の協力を要請。
 - ①日当たりの引受上限個数の設定
 - ②遅延承諾
 - ③事前区分

第2 適正なリソースの確保

- 1 施設キャパシティ確保

今年度においては、前期よりも引受個数の増加が見込まれることから、施設が狭隘になる郵便局については、作業の見直しやレイアウトの変更等により現施設での対応を十分に検討した上でも業務運行確保が厳しいと判断される場合には、早期に支社郵便・物流オペレーション部施設・区分機担当へ連絡。

2 配達のリソース確保

(1) 応援体制の整備等による配達リソースの生み出し

ア 集荷・取集担当社員の時間帯別の業務量を把握し、班・部を超えたゆうパック配達応援や通配応援（マンション等の郵便・ゆうパッカー一括配達）の体制を予め整備して、ゆうパックの配達リソースを生み出す。

イ 一部の通配担当者の中勤・夜勤にシフト（大区分や戸別組立作業を道順組立アルバイトや内務担当者等で対応することで、外務作業時間の生み出しが可能）し、夕方・夜間帯のゆうパック配達応援が可能な体制を整備。

(2) 受託者確保対策

荷物等集配委託契約の受託者に対し、繁忙期における労働力確保について、現在の取扱個数の動向及び繁忙期の予想個数等を踏まえ、改めて労働力確保を要請するとともに、受託者との意見交換等、円滑なコミュニケーションを実施。

3 必要労働力の確保

(1) 募集活動の早期開始

今期夏期繁忙期は、昨今のゆうパック取扱個数の大幅な増加、近年の労働需給ひっ迫の傾向により、同業各社も例年以上に積極的に労働力確保に注力すると見込まれ、これまで以上に労働力確保難が予想されることから、例年より早い時期から確保対策の準備を進め、募集活動を開始。

そのためには、郵便局が一体となって例年の確保対策に加え、次のことにも注意し取り組む。

① 郵便局における体制づくり

例：アルバイト等確保対策本部等の設置、確保担当責任者の指定、確保対策実施スケジュール策定、応募者からの連絡受付体制整備 など

② 確保対策実施に向けた事前準備の早期着手

例：業務量の動向（見込み）に応じた要員配置計画の策定、他社における雇用単価動向等を踏まえた競争力のある単価設定、昨年度の経験者一覧作成（勸奨状送付のため）、社員への友人・知人紹介依頼の声掛け など

③ その他の取組

例：応募者への迅速なコンタクト（応募者を取り逃さないため）、アルバイト面接時の丁寧な対応（これまでの選別するための面接ではなく、日本郵便を選んでもらうための面接を実施。特に、最初の印象は重要なため、丁寧な対応・話法や身だしなみ、局内の整理整頓に留意。）複数局連携した募集活動（特に集配を持たない地域区分局での近隣局の協力）、次期年繁忙期、夏期繁忙期の労働力確保を見据えたアルバイトへの丁寧な指導及びアンケート実施（今後も引き続きアルバイトに応募してもらうため）など

なお、労働力人口の減少に起因し、同業他社及び近隣他業種との人的資源の奪い合い等により全ての郵便局において、今年度は昨年度以上に確保が難しくなることが容易に想定されますので、上記取組の準備・徹底を怠ることがないよう万全を期した対応を実施。おって、応募状況が芳しくない場合には早期に支社要員集配部内務要員担当または外務要員担当へ連絡。

(2) 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に見合った競争力のある単価に設定。

III 安全の確保

第1 安全対策

お中元期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、運転者の日常訓練、SKYT(危険予知訓練)等の安全意識向上の取組みを確実に実施するとともに、次の取組を推進し、社員の安全を確保。

1 死亡事故の根絶

次に掲載している当該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 - 共通トップ - 交通事故防止のページ - 社員用教育教材 -
01 死亡事故撲滅対策

2 運転者教育

(1) お中元期に限り短期に雇用する運転者

お中元期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、事故防止マニュアル第2編8章の「新たに採用した運転者に対する教育プログラム」(ただし、運転技術の見極め指導、添乗又は随伴指導はお中元期繁忙期間前までに実施。なお、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) お中元期に限り、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

お中元期に限り、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、危険運転を矯正し、運転技術に不備のあった社員には、最低1日間、運転技術を指導。

(3) 死角・写角の確認

四輪に乗務する社員に、実際に車に乗った状態で四輪車の死角・写角を確認させ、乗務前に車両の周りを1周することによる安全確認、バック発進しない駐車及びバック時の安全な運転方法を指導。

(4) 焦り対策

繁忙に伴い、焦りが生じ事故・災害が発生しやすくなることから、「忙しい時、焦っている時ほど、ひと呼吸おく」ことの実践を指導。

ている時ほど、ひと呼吸おく」ことの実践を指導。

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含む)に、繁忙期間前だけでなく必要に応じて期間中においても、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次に掲載していますので、必要に応じて活用。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ -
社員用育成教材 - 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

次の点については、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、指導を繰り返し実施。

- (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、アクセルオフによる確実な安全確認)の実施
- (3) 制限速度の遵守
- (4) 車間距離の確保
- (5) 前照灯は原則ハイビーム(対向車や前を走る車がいる場合は除く。)を使用
- (6) 高齢運転者への安全配慮
- (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。)

※ 混合担当者へのミーティングの実施及び安全指導ができていない郵便局があります。

自局の実態を把握し、全社員への指導をお願いします。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ -
社員用育成教材 - 腰痛防止

6 熱中症予防対策

6月中に、郵便物等の区分・配達に係る全社員へ、熱中症予防対策等に関する教育を実施。

また、夏期繁忙期における短期期間雇用社員及び作業内容の変更を行う社員に対しては、作業開始前の事前研修等で同様の教育を実施。

第2 航空保安・航空危険物対策の徹底

1 期間雇用社員への教育訓練

お中元期に向けて採用する期間雇用社員のうち、航空搭載地域宛てのゆうパックの区分等に従事する者に対しては、当該業務に従事する前に専門教育訓練及び航空危険物教育訓練を終了させてください。

2 お中元期に特に注意が必要なものの例

時期的に次のような品名・外装のゆうパックの引受が増加しますので、十分に注意して取り扱ってください。

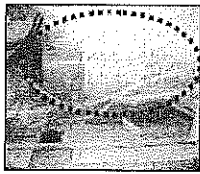
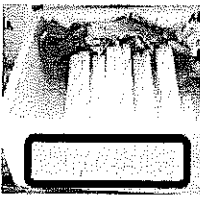
(1) 注意が必要な品名例

注意が必要な品名例	航空搭載できない内容品
キャンプ用品	ガスボンベ(※1)、炭、燃料(固形、液体)(※1)、着火剤(※1)、ライター(※1)、マッチ(※1)
ダイビング用品(※2)	ダイビング用ボンベ(※1)、水中ライト(所定の表示を行えば航空搭載可)

※1 ゆうパックとしての引受自体ができません。

※2 ダイビング用品の「BCD(浮力調整装置)」は、ガスを充填する機能が働かない状態であること及びボンベやガス類が同梱されていないことを確認し、その旨を付記することで航空輸送可能です。

(2) 注意が必要な外装の例

外装容器	写真	確認方法
衣装ケース (クリアケース)		衣装ケース等は、キャンプ用品やダイビング用品を運ぶ際に使用されることがあります。外装から内容品が視認できる場合は、注意深く内容品を確認することが必要です。
発砲スチロール		保冷扱いをしないゆうパックであっても、内容品にドライアイスがないかを確認し、確認の結果を以下のとおり品名欄に追記等する必要があります。 <input type="checkbox"/> ドライアイスを含む…品名欄にドライアイス重量を追記し、危険物ラベルClass9を貼付 <input type="checkbox"/> ドライアイスを含まない…品名欄に「ドライアイスなし」と追記

第3 貨物法制の遵守

以下の項目について留意し、受持ち旧集配センターに対しては、原則週1回副部長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

ア 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可否の決定、無車検運行、運転免許証の有効期限切れ及び中型車両(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に徹底(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。)

イ 業務輻輳等を理由に日常点検・点呼を省略しないよう、運転者を指導。

ウ 旧集配センターは、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FAXで取り寄せ、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、安全運転管理者及び整備管理者の選任要件に該当した場合には、必ず選任を行い届出を実施。

2 自家用車両を使用した集荷・配達等の禁止

自家用車を使用した郵便物等の集荷・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、自家用車を使用する場合(受託者を含む)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。

3 定期点検の徹底

リース車両を含め、平常期と同様に確実に定期点検を実施。特に、お中元期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、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、事業用自動車には社名等(会社ロゴ等を含む)の表示が必要のため、配備の際に確認。

5 集配関係契約締結時の注意点

集配関係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、必要書類の提出を受け確認。

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は、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。)

第5 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)【規定Naviコード:20318】に従い、講習等で安全な取扱方法を指導。

IV コストコントロール

第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制

1 お中元期ゆうパックの増加分については、既存社員の生産性向上により可能な限り吸収。

なお、吸収できない増加分は、日別予測業務量から要員配置計画を策定し、適正な要員確保に努める。

- 2 短期期間雇用社員確保において、途中離職者及び辞退者等を見込んで必要数以上に要員確保を行わない。
- 3 内務・外務別に日別要員配置計画を策定し、コストコントロールに努める(策定の詳細は次項項番2及び3に基づき策定)。
- 4 上記3で策定した「日別要員配置計画」に対して、労働力の確保状況、日別の取扱個数・生産性等について、当初想定と異なる事由(改善要素)が発生した場合は、随時見直しを実施。

第2 適正な要員配置に向けた取組(内務)

以下により、日別要員配置計画を策定。

- 1 平常期における時間帯別の業務量に対する配置人員数が適正かを確認し、期間中の増加業務量に対する時間帯別必要人員数を検討。
- 2 2017年度日別の生産性実績に基づき、2017年10月以降の業務量増加分を加味し、業務量に応じた短期期間雇用社員の適正配置を検討し、ゆうパック作業の生産性を向上。
- 3 予測業務量及び1個当たりコストを意識して次の事項を考慮して内務要員配置計画を作成。
 - (1) 最大ピーク時間帯の処理可能個数、運送便到着時刻の波動等を踏まえ、結束時間内に処理を完了させる。
 - (2) 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。
 - (3) 作業統括責任者による業務量や作業状況に応じた適切な指示及び他部(他担務)応援を積極的に実施することで、生産性を向上させる。

第3 適正な要員配置に向けた取組(外務)

以下により、日別要員配置計画を策定。

※ 旧集配センターを含め様式2で報告。

- 1 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た上、計画を策定。
- 2 集荷の廃止(お中元期前実施分)に伴う要員配置の見直し(集荷コースの減、配達リソースの確保等)を確実に実施し、超勤を削減。
- 3 上記1及び2を反映し、日別予測業務量に基づき平常配置で処理できない日について、オーバーフローする業務量相当の増配置等を検討。

特に、上記2の集荷の適正化による効果は確実に要員配置計画に反映。

なお、増配置労働力は荷物等集配委託(個建制による契約が基本)を優先し、繁忙期の予想個数を踏まえて改めて労働力確保を要請。確保できない場合は、1個当たりコスト等を考慮して、超勤又は短期アルバイト(訓練・リース費用等含む)の増配置で対応。

第4 業務速報を活用した時間外労働時間の抑制

- 1 通集配区等の全労働力による配達応援体制の整備
下1号便の小物・薄物の巻取りだけではなく、午後の立ち上がり時に班長等は「業務

速報」を活用し、下2号便で到着した小物・薄物や受託者のオーバーフロー分を適切な応援指示により対応。

- 特に、配達のパーク日(7/1)については、上記1の取組の他、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 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車両数以内の車両数とすることで、車両借上費を抑制。

※ 1両あたりのリース費の低減取組については、借上上限車両数の通知と合わせ本社から別に指示。

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。

借上車両数を必要最低限とし、一時的に部外に借りる駐車場の費用を抑制。

第6 輸送関係

パレット内充填率、運送便への積載率を高め、臨時運送便を抑制し、以下の項目に留意し、運送費を抑制。

- 大口顧客と調整を行い、差出し又は集荷の時刻を繰り上げ。
- 送達日数の余裕承諾をいただけるよう調整。
- 輸送容器へは在裡の個数が増えるよう積み込む。具体的な積込方法は別添2「輸送容器への積込みのポイント」のとおり。
- ゆうパックの積載
 - 地域間については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。
 - 地域内については可能な限り2mロールパレット(鉄製Ⅲ型・Ⅳ型及びⅤ型)を使用。
- 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、既定便に混載。
- 臨時便を開設する場合は開設ルールに基づき、関係地域区分局と事前に調整の上、輸送情報システムにより支社の承認(事前・事後)を受ける。

第7 施設・機械関係

- 策定した今期お中元期の業務計画及び日別・時間帯別予測個数を基に、真に必要な期間・スペースのみ早期に確定させ部外施設を借り入れることで、部外施設借入費を抑制。
繁忙期の施設借入については、関連文書(2018-郵施区9(2018.4.26))により検討及び報告(お中元期間までの期日が切迫していることから、至急報告をお願いします。)
- 小包区分機については、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機械処理し、手区分を減らすこと

で経費を削減。

3 小包区分機安定稼働に向けた取組

- ・噛み込みが懸念される小包（梱包用紐、米袋等）供給時、トレーの使用を徹底。
- ・異物（ゴミ）の滞留によるセンサーの遮光や残留小包の即時発見のため、小包区分機及び周辺の清掃を徹底（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】に従って日常点検を実施。
- ・日常点検時の小包区分機の異音等、異常箇所を早期に修繕し区分機の安定稼働を確保。
- ・予備部品の管理は局側で実施しているため、在庫不足が見込まれるものは早急に発注。

4 手区分作業（保冷ゆうパック作業含む）について、ローラーコンベア等を活用し生産性を向上。

V 品質の向上

第1 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。現行化されていない（手書き含む）原簿がある場合は、速やかに新配達総合情報システムに入力し配達原簿の現行化を実施。
- 2 対面配達時には、「1個（通）ずつ 読んで呼称後 印影確認」による基本動作を徹底。
- 3 短期に契約する期間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。
- 4 指示文書：「2017-要基124（2018. 3. 29）2018年度三誤撲滅に向けた取組」別紙2を参考に管理態勢の強化、未然防止の取組、三誤発生時及び再発防止の取組みを実施。

第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

1 配達局におけるゆうパックの取扱い

- (1) 到着処理時に、ゆうパックラベルの配達希望日・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) 配達希望日及び配達希望時間帯の別に、屋内作業用ロールパレット等へ保管。
- (3) 局長又は管理者は、確認責任者及び確認時刻を指定し、6/20（水）から8/31（金）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は直近の配達便で配達を行うもののみ交付し、各担当者は配達希望日及び配達希望時間帯を確認するとともに、配達担当者は、都度入力を徹底。
- (5) 配達担当者は、道順組立時及び配達直前に配達希望日・配達希望時間帯欄の確認（配達直前には、配達証の希望日時欄にレ点チェック。）。
- (6) 特に夜間帯の遵守率向上に向け、不在持戻り削減のための早い出発や昼間帯から応援等を実施。

2 以降出しゆうパックの早配防止

- (1) 以降出しゆうパックを取り扱う各局は、以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成、

別保管を徹底。

- (2) 引受局は、百貨店等の出荷拠点作業責任者に以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成を繰返し要請。
- (3) 差立時は、輸送容器4面に「〇月〇日以降配達」と表示し、送達日数を踏まえ、安価な輸送手段で差立。なお、他地域宛てに差立てる場合は、輸送情報システム(お知らせ欄)に「以降出し」と入力。
- (4) 配達局は、ゆうパックラベルの配達開始日を確認(マーカーチェック)。
- (5) 転送時は、ゆうパックラベルに別添3「以降出しゆうパックの注意喚起表示」を貼付してケース納入し、輸送容器に「以降出しゆうパック在中」と表示して配達開始日に配達局に到着するよう差立。
- (7) お中元ゆうパックに関する注意点(旧集配センターの送付等の処理を含む)を下記、郵便イントラより確認し、社員指導を実施。

ポータルサイト - 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

第3 接遇・マナー

お中元期に向け、「お客さま訪問マナー」、「電話対応マナー」等の向上に取り組む。

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、「挨拶」及び「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及び本社から発信する情報紙等を活用するとともに、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、「まごころをお届けする」という気持ちを含め、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する感謝・賞賛の声を活用するとともに、朝礼・ミーティング時に社員へ周知し、好取組の横展開を実施。

2 タバコクレームの防止

- (1) お客さまは、タバコの喫煙により、健康に悪い影響を及ぼすとの認識を持たれているということを周知・指導。
- (2) 外務作業中は、車両内外での喫煙を行わないよう徹底。
- (3) 喫煙者では、タバコの臭いが付いているか分からないことを周知・指導。
- (4) 出発前や抜き打ち点検は、必ず非喫煙者が実施。
- (5) 休憩時に喫煙した場合は、手洗い・うがい・消臭を徹底し、消臭できていることの確認を非喫煙者が実施。

3 電話対応マナー

朝礼・ミーティング時に、週1回以上、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、電話対応マナーを指導。

4 集配受託者

- (1) 集配受託者は、私たちの大切なパートナーです。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図る。

- (2) 集配受託者(契約者)に対しては、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】
「お客さま訪問マナー」のロールプレイング内容及び「電話対応マナー」のプレートのほか、
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ますので、活用してください。
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—お中元期業務運
行のページ

5 事故・クレーム対応体制の確立

(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・役職者は、百貨店等から差し出されるゆうパックの取扱いに関し、事故・クレームが発生した場合には、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)の勝手な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)及び管理者に報告するとともに、事故・クレームの発生原因を特定し、改善策を講じる。

第4 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、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、温度異常が発生し、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(6月実施)

【第1四半期の一斉点検実施日】 関連文書：

2017-日輸送 260(2018. 3. 20)

	第1回	最終
一般局	5/16(水)~5/17(木)	6/1(金)~6/2(土)
地域区分局	5/16(水)~5/18(金)	6/1(金)~6/3(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(窓口セグメントを含む。)の点検

ア 支社社員(モニタリング・指導・旧集配センター基盤整備専門役)が6/8(金)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(モニタリング・指導・旧集配センター基盤整備専門役)が6/15(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(旧集配センター統合局を含む。)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6/8(金)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6/15(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 6/18(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。

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、5/14(月)から6/22(金)の間、『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。

- 『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、7/6(金)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

お中元期間中、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

(1) 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"> ・ 予冷されていることを確認した上で引き受ける ※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。 ・ 「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)を記載するよう荷送人に勧奨。 ・ 「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」をゆうパクラベルの右側(余白がない場合はゆうパクラベルの下部)に貼付。
区分・保管時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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)。
移替時(区分・集配出発・帰局時)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
差立時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 (特に運送時間を考慮したものを使用すること) ・ 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。
集配出発時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。

集荷・取集時	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ※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(常温のままの持ち帰り)は絶対に行わない。 ・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。
配達時	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
温度異常発見時	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ※郵便局の判断で荷受人に配達することは厳禁

(2) 温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、7/1(日)に、局内に掲出している蓄冷剤納入数一覧が、「7月～9月」用に変更されていることを確認(6月は「4月～6月」用、7～8月は「7月～9月」用を掲出)。

また、7/8(日)までの間、変更後の蓄冷剤納入個数を担当者へ繰り返し周知。

【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

(3) 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。

(4) 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7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

(1) 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・旧集配センター統合局や作業所等を含む。)

区別	確認事項
保冷容器の予冷 (特に配達、集荷・取集用)	<ul style="list-style-type: none"> ・保冷容器を予冷する担当者を決めているか ・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) ・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

	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・保冷容器に納入している蓄冷剤の種類(チルド用・冷凍用)及び個数は間違いないか ・完全凍結した蓄冷剤を使用しているか ・必要数以上の保冷容器を予冷しているか ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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) ・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 ・集荷から帰局した際、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)

(2) 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	<ul style="list-style-type: none"> ・保冷設備は1台ごとに点検表があるか ・記録漏れ、押印漏れがないか ・毎回同一温度となっていないか ・異常内容について報告を受けているか(措置状況が記入されているか) ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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・旧集配センター統合局や作業所等が漏れていないか) ・不備事項はないか(不備事項がある場合は是正状況が記入されているか。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、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									

(2) 研修資料、研修実施状況記録表、確認シート

第5 紛失

1 基本動作の徹底

管理者又は役職者が指定した社員は、外務社員に対して週1回、内務社員に対して月2回、ポータルサイトに掲載されている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、記録扱郵便物等の取扱いの基本動作を徹底。

※ 集配受託者については、責任者を通じ、全従事員への研修を依頼。

【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、配達先での足もと、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

【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 - 【記録扱郵便物等紛失対策】 -
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」等を作成する場合は、調査員の助言を踏まえ、実行可能な再発防止策を検討し、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「紛失事故根絶に向けた改善調書」等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6 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 集荷時及び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 内容品相互及び外壁との間に、十分な緩衝材が入れていること。

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こと。

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

(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付。

※ 必要以上に貼付しない。

(3) 関係社員への周知・指導の徹底

前記(1)及び(2)の取扱いについて、別添4「ゆうパック引受け時の包装確認のポイント」及び別添5「～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

「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奥に納入(ビン類は横からの衝撃に弱い縦に納入)し、下積み厳禁の表示がなくとも、可能な限り下積みしないよう取り扱う。

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積載。

(2) 薄物・小物ゆうパックは、手区分した上でロールパレットケースに納入し、ロールパレットに積載。

(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、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・破損発見時の取扱い

ゆうパックの取扱い中に汚損・破損に気付いた場合は、担当者の判断で安易な補修したり、そのまま配達したりせず、管理者・役職者に報告の上、引受局に荷送人指図を依頼し、荷送人の指示に従って対応。

第7 放棄・隠匿事故の根絶

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

繁忙期は業務優先になり社員間のコミュニケーションが取りにくくなる場面も想定されることから、特に、経験年数の浅い社員や要支援対象者の業務遂行状況を把握し、適切な応援体制を構築し、異常が認められる場合、集配育成リーダー及び班長等と協議の上、対応。

- 2 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に不審な状況があれば、支社郵便・物流オペレーション部郵便品質担当へ連絡。

第8 品質向上・事故根絶強化月間

- 1 2017年度年末年始繁忙期と同様に「交通事故」、「記録扱郵便物等の紛失」、「三誤」、「配達希望日時不遵守」の根絶をめざし、品質向上・事故根絶強化期間(2018年度 中元繁忙期)を実施。
- 2 期間は6/20(水)～8/31(金)とし、5/28(月)～6/19(火)を標準作業・安全確認行動の指導強化期間に設定。対象郵便局は郵便物流機能設置局(旧集配センター統合局を含む)とする。
- 3 取組事項は「お中元期業務運行のページ」に掲載。

ポータルサイト - 郵便 - 郵便トップ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行
- お中元期業務運行のページ

第9 輸送容器用途外使用是正の徹底

輸送容器運転管理担当者は、お中元期間中、毎日、輸送容器を用途外使用していないか点検し、用途外使用があった場合は速やかに是正。

【主な用途外事例】

- 1 物品等の保管に使用されていないか。
年賀用品の保管にロールパレット、ロールパレットケースを使用すること 等
- 2 局内作業等に輸送容器が使用されていないか。
配達区分棚の代用としてロールパレットにゆうパック等を納入すること 等
※保管用のパレットは局内保管用パレットを必ず使用し、用途外使用を是正してください。
- 3 集配業務に使用されていないか。
配達、取集及び集荷用にロールパレットケースを使用すること 等
- 4 その他、輸送の用途以外に使用されていないか。
ごみ箱の代用として輸送容器を使用すること 等

第10 誤送防止

- 1 仕分けシール発行時において、「仕分けシールに印字された住所」と、「ゆうパックラベルに記載されている住所」を対査し、誤発行を防止を図る。
- 2 ゆうパックの誤送が発生しやすいシュートに注意箇所を掲出、担当する社員に対し「仕分けコードの頭4桁」と「パレットのハリフ4桁」の2点を声出しをして確認のうえ積載する等の指導を行い、誤送防止を徹底。
- 3 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の入力を徹底。

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)

- 4 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」により取り扱う。

第11 留置・保管の確認

確認担当者を指定し、6/20(水)から8/31(金)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。

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、窓口に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12 地域内運送便の定時出発の徹底

地域区分局での処理時間を確保し、地域間運送便の遅延を防止し、サービスレベルを確保するため、一般局からの地域内上三相当便は定刻発車を徹底。

【注意】

差立処理の遅れ又は集荷による帰局の遅れ等により、定められた時刻の地域内運送便に搭載できない場合は、当該運送便を待たせず定められた時刻に出発させる。

1 前倒し集荷、余裕承諾の取組

一般局での差立時間を確保し、臨時便開設を削減するため、差し出される荷物の内容を把握し、顧客と折衝。

2 差立時刻に間に合わない場合の対応

一般局の差立便に搭載できなかったゆうパックのうち、当日中に結束すべきゆうパックは、引受局から受持ちの地域区分局に直接持ち込む。この場合、事前に持込み締切時刻や区分方法など、必要な事項を郵便局間で調整。

第13 地域間運送便等の遅延対策

1 輸送情報システムへの遅延理由登録

台風の影響など、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：台風・大雨等による渋滞、交通規制による場合⇒「気象・災害」を選択して登録

2 地域間差立便（地域区分局に限る。）

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、既定結末便の出発時間厳守（＝標準時刻は21時）により全国差立を徹底。

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、郵便物を含め結末確保に必要な外の労力・輸送を要し、場合によっては結末が困難となるため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む。

- 1 常に差出情報の収集（受持ちの一般局を含む）に努め、差出状況に応じた処理体制を確保。
- 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。

3 地域間到着便（地域区分局に限る。）

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。やむを得ず差立作業が終了しない場合は、結末便に応じた配達希望時間帯ゆうパックを抜き出し差し立て。

【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が表示されます。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。
- 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。

第14 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

受持ち地域区分局でパレット等が不足している場合、輸送容器運転管理担当者は、求められた輸送容器（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）を必要最小限の在庫を残し、余席を活用し速やかに受持ち地域区分局に回送。

- (1) 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、受持ち地域区分局の要請に応じ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。
- (2) 冷凍用蓄冷剤の使用を拡大し、ドライアイス使用量の抑制に努める。

なお、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時間程度要するため、受持ち地域区分局での凍結を基本としますが、1500Wタイプの冷凍庫配備局では極力自局で凍結させる。

2 輸送容器現在数報告の徹底

6/25(月)から7/31(火)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15 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16 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17 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。