

2018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】

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 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	3
第2 安全対策	3
第3 年末年始期における生産性の向上・コストコントロール	3
第4 料金適正収納に向けた取組	3
第5 放棄・隠匿の根絶に向けた取組	3
第6 品質向上の取組	3
<u>I 共通事項</u>	
第1 推進管理	6
第2 社員等への指導	6
第3 残留点検	8
第4 業務計画	9
第5 時間外労働の新たな上限規制に向けた対応	9
<u>II 大口顧客対応と適切なリソース確保</u>	
第1 営業と業務が一体となった大口顧客対応	11
第2 適切なリソース確保	11
<u>III 安全の確保</u>	
第1 安全対策	13
第2 航空保安・航空危険物対策	14
第3 貨物法制の遵守	16
第4 運送便への過積載防止対策	17
第5 郵便機器類、搬送機器類に対する事故防止	17
<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	18
第2 適正な要員配置に向けた取組(内務)	18
第3 適正な要員配置に向けた取組(外務)	19
第4 業務速報を活用した時間外労働時間の抑制	19
第5 車両借上費の抑制	19
第6 輸送関係	20
第7 施設・機械関係	20
<u>V 品質の確保</u>	
第1 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)の防止	21
第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守	21

第3	接遇・マナー	22
第4	保冷ゆうパックの品質確保	24
第5	紛失防止	28
第6	汚損・破損防止	29
第7	放棄・隠匿事故の根絶	30
第8	品質向上・事故根絶強化月間	30
第9	輸送容器用途外使用是正の徹底	30
第10	年賀特別郵便物の事故防止	31
第11	誤送防止	31
第12	留置・保管の確認	31
第13	地域内運送便の定時出発の徹底	32
第14	地域間運送便等の遅延対策	32
第15	輸送容器の適正な運転管理	33
第16	輸送容器への表示等	33
第17	優先・非優先地域別の区分	33
第18	フラッグの取付け	33
VI 年賀郵便物		
第1	基本的な取組事項	34
第2	事故防止に向けた取組事項	39

- 別添1 【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2-1 業務及び要員配置の計画の記載等事項
- 別添2-2 【参考】2017年度お歳暮期ゆうパック引受実績(11月20日～12月31日)
- 別添2-3 2018年度年賀葉書引受予測通数(全国)
- 別添2-4 2018年度年賀葉書引受予測通数(信越)
- 別添2-5 書状区分機稼働計画の策定
- 別添3 以降配達分ゆうパック注意喚起の表示
- 別添4 ゆうパック引受け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 輸送容器への積込みのポイント
- 別添7 誤送発見時の基本的な対応フロー
- 別添8 輸送容器への表示
- 別添9-1 年賀カラー管理取扱方法
- 別添9-2 複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法
- 別添10-1 転送・返還の早期処理
- 別添10-2 年賀事故処理進捗管理板
- 別添11 年賀郵便物の年内配達勧奨について
- 別添12 年賀特別郵便の取扱い等について
- 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

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

ゆうパックの物数増は昨年中元期以降に顕著となったが、本年も昨年と同程度の引受が見込まれるため、引き続き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の確保が必要。

(1) 営業と業務が一体となった大口顧客対応

- ア 松本南郵便局（先行局）で大口顧客別のオペレーション負荷の見える化（点数化）
- イ 大口顧客に対し、余裕承諾について協力要請

(2) 適切なリソース確保

- ア 施設キャパシティ確保
- イ 輸送力の確保
- ウ 配達のリソース確保
- エ 必要労働力の確保

2 安全の確保

(1) 「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。

ア 過去に発生した死亡事故災害の概要を周知し、社員の安全意識を高揚させる。

イ 日常訓練、SKYT等安全施策を確実にを行い、社員の安全確保に万全を期す。

ウ 年末年始期に限り短期に雇用する運転者に対しても、「新人教育プログラム」を実施し、合格してから単独乗務をさせる。

エ 「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に安全な取扱方法を指導する。

(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、並びに適正な集配委託契約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) 前年度同期の評価・反省等を基に、今期の予測に基づく業務量に見合ったムダのない適正な要員配置計画を策定する。

なお、外務については、特に、集荷廃止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）に見合う超勤の削減を確実に実施した上で、要員配置計画を作成する（集荷の適正化による効果を要員配置計画に反映）。

(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) 要員配置計画に基づいた必要労働力の確保対策を早期に開始する。

(4) 「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。

(5) 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。

- (6) 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。
- (7) 適正な増強便の設定を行うとともに、ムダな臨時便を抑制することで運送料の削減に取り組む。
- (8) 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。

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に向けた取組を推進する。
- (2) 送達日数(サービスレベル)の確保、紛失、汚破損及び残留の防止、荷送人指図の徹底並びに保冷ゆうパック温度管理の徹底等を推進する。
- (3) 防犯・品質向上に関する社員育成施策及び点検の確実な実施により、放棄・隠匿事故を根絶する。
- (4) 年賀郵便物の早期差出勤奨による遅出傾向の緩和、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、正社員等年賀配達の推進による誤配達の防止等、品質向上に取り組む。
※年賀葉書料金は、2019年用(2018年度)から通常葉書料金と同額になるため、料金適用上の課題は軽減するものの、引き続き信書の秘密の確保を徹底。
- (5) 年賀郵便を含む集中処理については別途指示。
- (6) 輸送容器の適正使用を徹底し、用途外使用を根絶する。

要 綱

重要取組事項

第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

ゆうパックの物数増は昨年中元期以降に顕著となったが、本年も昨年と同程度の引受が見込まれるため、引き続き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を確保を行う。

第2 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ように、日々の社員指導を徹底する。

第3 年末年始期における生産性の向上・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4 料金適正収納に向けた取組

郵便物等の引受けが多くなる年末繁忙期においても、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徹底する。

第5 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6 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、8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。

また、保冷ゆうパックについては、以降出しの取扱いが無い場合、引受時には注意する。

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、21ページ「第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守」の「2 以降出しゆうパックの早配防止」に記載のとおり。

(2) 年賀郵便物

ア 窓口への案内掲出

年賀状を窓口差し出す際、窓口担当者に年賀であることをお申しいただくよう案内を掲出する。

イ 引受時の取扱い

別後納とする郵便物を受け取る際、口頭によりお客さまに年賀郵便物の有無を確認し、さら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、39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、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(他部署から応援に入る社員及び、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、14ページ「第2 航空保安・航空危険物対策」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(不明な場合を含む。)は、必ず荷送人に指図を求める。

詳細は、24ページ「第4 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

2017年度年末年始期及び2018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弱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、下記郵便イントラに掲載を行うので、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://jpnuem.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、犯罪として処罰されることがあること、SNS等への投稿については投稿者が特定されていることを必ず指導。

ウ 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)

エ 交通事故防止対策

オ 従事する業務内容に応じた基礎知識

カ 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) 年賀の正規取扱いに関する社員指導

次の事項について、関係する社員(窓口担当、集荷担当、取集担当等)に対し、繰り返し周知・指導。

ア 年賀特別郵便としての取扱いの可否は、表面の「年賀」表示の有無によること。

イ 葉書の宛先や通信文を確認し、年賀特別郵便としての取扱いの可否を判断すること

は、正当な業務に必要な範囲を超えて信書の秘密に当たる事項を知得し、又は使用するものであり、郵便法第8条により禁止されていること。

(4) 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。

(ア) 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、犯罪等リスク箇所点検等

(イ) 社員育成施策

新規採用社員(正社員及び期間雇用社員)に対し、コンプライアンス点検等マニュアルに定められている社員育成施策を確実に実施する。

また、要支援対象者の定期的な習熟度確認、DOSSを活用した業務指示及び具体的な指導を実施。

(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。

(5) 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。

(6) 受持局における旧集配センター統合局への支援

マネジメント統合した旧集配センター(以下「旧集配センター統合局」という。)においては、統合局長によるマネジメントの実施とするが、年末年始繁忙期間中においても、これまでと同様に受持局が主体となり旧集配センター統合局への支援を実施。

繁忙期間前に、受持局管理者が統合局長に対して、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役割分担を確認。

また、繁忙期間中は情報共有を密に行うなど、受持局が旧集配センター統合局の業務運行を把握し、支援を実施。

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、年末年始期間中、毎月第2・第4週に、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により作成した犯罪等リスク箇所点検簿(毎日用)の点検箇所について、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。

- (1) 「そこに郵便物・荷物がある」という意識を持って点検。
- (2) 事務室内に直置きされている段ボール等の中に、郵便物等が納入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—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

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。)に対応した犯罪等リスク箇所点検簿(毎日用)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。

【犯罪等リスク箇所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

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(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、12/20(木)、12/27(木)、1/7(月)に実施。また、下図の日に、最新の犯罪等リスク箇所点検簿(毎日用)により、項番1の(1)及び(2)の事項に特に注意して実施。

※12/20(木) ⇒ 年賀の差立保留(12/15～12/19)直後に残留がないか

12/27(木) ⇒ 12/25までに差し出された年賀の残留がないか

1/7(月) ⇒ 年賀取扱期間終了に当たり残留がないか

回	実施日	備考
1	12/1(土)から12/10(月)までの間の1日	通常の毎月点検
2	12/20(木)	追加の毎月点検
3	12/27(木)	※点検結果を年賀業務運行状況と合わせて

4	1/7(月)	郵便業務支援システムにより報告
5	1/8(火)から1/10(木)までの間の1日	通常の毎月点検

第4 業務計画

1 引受予測物数

(1) ゆうパック引受予測個数(期間：11/20(火)～12/31(月))

前年度お歳暮期、今年度お中元期ともに予測と実績の乖離が大きく今年度お歳暮期の予測については、精緻な分析を継続中。

このため、予測個数は10月半ばを目途に別途通知を行うが、オペレーション準備に当たっては、昨年と同程度の引受個数を前提で進める。

(2) 年賀引受予測通数(期間：12/15(土)～1/7(月))

合計引受予測通数	対前年比
6,108万通	86.2%

2 業務計画の作成【様式1 報告あり 別紙報告一覧確認】

次の項目を含めた業務計画を自局及び部外施設(部外施設を持つ局に限ります。)別に様式1を例に作成。

- (1) 予測通個数(日別・時間帯別・到着差立別通個数及び処理通個数(計画)、日別集荷・配達別通個数)
- (2) 危機管理態勢
- (3) 各種検討項目、要員確保対策、残留点検日等、業務運行確保に向けた予定(項目別に責任者を設定)
- (4) その他、業務運行確保のために必要な事項

3 業務運行状況の報告【様式2 報告あり 別紙報告一覧確認】

12月1日(土)における集配業務の運行状況について、様式2により報告。

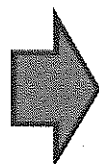
第5 時間外労働の新たな上限規制に向けた対応

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月の労働基準法改正により導入。新たな上限規制は以下のとおり。

<現行制度>

	期間	規制内容
一般条項	1日	規制なし
	2か月	81時間(休日労働除く。)
	1年	360時間
特別条項	1日	規制なし
	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
一般条項	1日	規制なし
	1か月	45時間(休日労働除く。)
	1年	360時間
特別条項	1日	規制なし
	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

2019年度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など、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) 松本ブロックの地域区分局である松本南郵便局で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）を実施していることから、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。

(2) オペレーション負荷が高いかさ物、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）については、地域区分局の判断により該当ゆうパックの画像等を支社関係部へ情報提供。情報を基に、改善に向けた顧客対応を実施。対応結果については、支社関係部から地域区分局へフィードバック。

2 大口顧客への協力要請

お歳暮期間中、5万個以上の差出が想定される大口顧客等に対し、+1日程度の余裕承諾の協力を要請。

3 繁忙期の大口顧客引受個数の精度向上

営業担当責任者（大口顧客から想定個数を入手）と業務担当責任者（営業担当者が入手した想定個数をもとに日別想定個数を設定）を指定して役割分担を明確にし、予測個数と実績に大幅なかい離が生じないように取り組む。

第2 適正なリソースの確保

1 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・ゆうパック一括配達）の体制をあらかじめ整備して、ゆうパックの配達リソースを生み出す。

イ 一部の通配担当者を中勤・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に対応することで、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【様式3、4、5 報告あり 別紙報告一覧確認】

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、受託者とのランチミーティングによる意見交換等、円滑なコミュニケーションを実施。

なお、受託者の繁忙加算および臨時委託の実施については下記の様式で報告。

荷物等集配委託の繁忙加算計画	様式3
荷物等集配委託実施計画（お歳暮期臨時委託分）	様式4
荷物等集配委託実施状況（繁忙（臨時）委託分）	様式5

2 必要労働力の確保

(1) 募集活動の早期開始

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、例年よりも早い時期から確保対策の準備を進め、募集活動を開始する。

そのためには、郵便局一体となって例年の確保対策に加え、次のことに注意し取り組む。

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、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・知人紹介依頼の声かけ 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。）複数局連携の募集活動（特に集配を持たない地域区分局での近隣局の協力）、次期夏期繁期、年繁期の労働力確保を見据えたアルバイトへの丁寧な指導の実施など。

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るので、上記取組の準備・徹底を怠ることがないように万全を期す。おって、応募状況が芳しくない場合には早期に支社に相談。

(2) 雇用単価

雇用単価については、別途指示。

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一事例以上は、全運転者に必ず周知し、社員に対する安全意識の高揚を図る。

[ポータルサイト](#) [共通](#) [共通トップ](#) [安全推進関係](#) [交通事故防止のページ](#) [社員用教育教材](#) [01死亡](#)

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。

(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【規程Naviコード：20481】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。

今年度、死亡事故が発生したバック事故防止のため、次の3点について必ず指導。

- ・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

また、添乗・随伴指導を行う際には、気付いた点は漏れなく指導し、合格を前提とした甘い評価を行わないこと。

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

(1) 「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。

(2) 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。

[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](#) [社員用教育教材](#)

5 日々のミーティング等での指導

繁忙期間中は事故災害の危険性が高まるため、次について、日々注意喚起、指導を行う。

- (1) 交通法令・交通ルールへの遵守
- (2) 安全最優先の徹底（業務量が増えても決して焦らない、ミスをして慌てない、早く帰りたいとしても急がない）
- (3) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行」の禁止
- (4) 輸送容器の安全な取扱い、重量物取扱い時の注意（腰に負担の少ない姿勢、負担が大きい場合は補助を依頼）

第2 航空保安・航空危険物対策

1 期間雇用社員への教育訓練

年末年始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までに確実に専門教育訓練及び航空危険物教育訓練を受講させる。

また、ゆうパックの引受業務を行う社員については、別添1「【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 年末年始に特に注意が必要なものの例

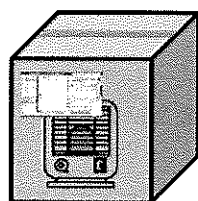
次のような品名・外装のゆうパックの引受けが増加するので十分に注意して取り扱うこと。

(1) 注意が必要な品名例

品名の例	用途	状態	内国の引受の可否		内国の航空輸送の可否	
			○	×	△	×
灯油ポリタンク、 ガソリン携行缶	灯油・ガソリン等の液体燃料を 保管・運搬するための容器	未使用	○	未使用であることを慎重に確認 (品名欄に「未使用」と付記)	△	・ホームセンター等で購入したままで未使用であるなど、燃料の残留がないことが確実に確認できれば航空輸送可 (品名欄に「未使用」と付記) ・燃料の残留がないことが確認できない場合は、航空輸送不可
		使用歴有	×		×	
石油ストーブ、 灯油タンク	灯油・ガソリン等の液体燃料を 使用する機器及び 危険に燃料を供給するタンク	未使用	○	未使用であることを慎重に確認 (品名欄に「未使用」と付記)	×	
		使用歴有	×			
ガスボンベ、 カセットボンベ	可燃性ガスを 保管・運搬するための容器	-	×			
ガスコンロ、 ガスストーブ、 カセットコンロ	可燃性ガスを 使用する機器	未使用	△	・ガスボンベ、カセットボンベが 同相または組込みされていない ことを確認 ・ガスボンベ、カセットボンベが 同相または組込みされている場 合は引受不可	△	・左記に加えて、未使用であるなど、可燃性 ガスの残留がないことが確実に確認できれば 航空輸送可 (品名欄に「未使用、ガスボンベなし」または 「未使用、カセットボンベなし」と付記) ・可燃性ガスの残留がないことが確認できな い場合は、航空輸送不可
		使用歴有	△	同上	×	

(2) 注意が必要な外装の例

火気厳禁



ストーブの絵

内容品に航空危険物が含まれないことを確認の上、完全抹消していただく必要があります。
※潤滑油、エンジンオイル等の第3・第4石油類の場合、「火気厳禁」は抹消しません。

3 航空危険物対策の徹底

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。

- (1) 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む。)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。

- (2) 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。

- (3) 航空受渡局は、航空受渡便への引渡前に、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郵便物の全数検査及びX線検査前後でのパレットの分別保管等を徹底し、未検査の郵便物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、当該郵便物を取り戻し、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。

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、業務ふくそう等を理由に日常点検・点呼を省略しないよう運行管理者、安全運転管理者等の点呼執行者及び運転者に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型及びⅢ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、副部長等は点呼記録簿及び日常点検簿をFAX等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（受託者を含む。）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（会計事務マニュアル【規程Naviコード：41210】参照）。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（会社ロゴ等を含む。）の表示が必要なため、配備の際に確認、必要に応じ貼付。

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（契約者）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又は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に対する確認を行い、適正な積載重量となるよう調整。

【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)【規程Naviコード:20318】に従って安全な取扱いを指導。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。

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 【様式6 報告あり 別紙報告一覧確認】

- 1 年末年始の業務量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。
- 2 項番1で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、必要最小限の短期期間雇用社員を確保。
- 3 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。
- 4 別添2-1「業務及び要員配置の計画の記載等事項」、項番2及び項番3を踏まえて、地域区分局・一般局・内務・外務別に日別要員配置計画を策定し、人件費等の抑制・コストコントロールを実施。
- 5 項番4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、コストを考慮し、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) 【様式7、8、9 報告あり 別紙報告一覧確認】

- 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 2018年度日別の生産性実績に基づき、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。
 - (1) ゆうパック
 - ア 直近の中元期、繁忙期の評価反省を踏まえ、効率的なオペレーション計画を策定。
 - イ 時間帯別の処理可能個数、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。
 - ウ 日別業務量実績が計画から下振れしたリスクを想定し計画を策定。
 - エ 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、短期労働力の要員確保数を抑制。
 - (2) 年賀郵便物
 - ア 遅出し傾向を踏まえた日別物数計画の策定。
 - イ 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、「ピーク時には郵便部で配達区分後、集配営業部で道順組立を行う」ことが可能。
 - ウ 実際に対処する通数が、当初の予測通数と相違することもあり得るため、取扱状況に応じて、翌日以降の要員配置計画を見直し。
- 3 ゆうパックと年賀郵便物の取扱期間が異なるため、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処理要員として雇用するなど、確保した人員を最大限活用。

第3 適正な要員配置に向けた取組(外務) 【様式10 報告あり 別紙報告一覧確認】

1 ゆうパック

- (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あらかじめ整理。
- (2) 集荷の廃止に伴う要員配置の見直し(集荷コース・作業時間の減、配達リソースの確保等)に見合う超勤の削減を確実に実施。
- (3) ゆうパック繁忙及び年賀繁忙においても二輪・四輪の一体運用による相互応援を推進。
特に、2018年9月からのゆうパックと郵便物の配達希望時間帯の統一及び当日再配達受付締切時刻の変更による夕方・夜間帯の生産性向上(いったん帰局の解消、ゆうパックと郵便物を区別することなく可能な限り、一体的なオペレーションへの見直し)を図り、要員配置計画に反映するとともに、二輪・四輪の相互応援を一層推進。
- (4) 項番(1)～(3)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、項番(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、増配置労働力は集配委託(個建制による契約が基本)を優先しますが、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。

2 年賀郵便物

- (1) 前年度からの休配日の変更(2017年度は12/24・12/31・1/2、2018年度は12/24・12/30・1/2)を考慮して、内務からの年賀の集配交付日・交付時間について局内で整理を図る。
- (2) 項番(1)を反映し、日別予測業務量及び通配の有無に基づき年賀専担の配置及び必要最低限の戸立短期アルバイトの雇用・配置を検討。

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号便相当で到着した小物・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。

2 通集配からの混合応援により、超勤を削減。

3 特に、配達のパーク日については、項番1、2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、2018年度更改旧車の活用期間延長車両及び特別更改予備車並びに集荷の見直しに伴う集配車両の生み出しを行い最大限活用することで、車両借上費を抑制。

具体的取組方法は以下のとおり。

- 1 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。
- 2 項番1を踏まえた車両配備状況の見直し

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の抑制についても徹底。

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。

- 1 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。
- 2 送達日数の余裕承諾をいただけるよう調整。
- 3 輸送容器へは在裡の個数が増えるよう積み込む。
- 4 ゆうパックの積載
 - (1) 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。
 - (2) 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。
- 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、既定便に混載。
- 6 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

- 1 策定した今期年末年始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、2018-郵施区9(2018. 4. 26)「2018年度繁忙期等施設計画の作成及び報告」により検討及び報告。
- 2 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ゆうパック（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。
 - ・予備部品の管理を事前に実施し、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 品質の確保

第1 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)の防止

- 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 局内及び局外作業時は、郵便物及び荷物に記載された宛名等を確実に確認するとともに、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 2017-要基124(2018. 3. 29)「2018年度三誤撲滅に向けた取組」別紙2及び下表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。

区別	基本動作
対面配達	(ゆうパック) ・配達証による道順組立 ※配達先を特定する際は、「住所・番地→氏名」の順で確認。
	(ゆうパック) ・車両から荷物を取り出す際の3点符合確認 ※3点とは・・・住所(番地)→受取人氏名→追跡番号下4桁
	・配達時の住所氏名のフルネーム呼称確認 ※ゆうパック現物によりお客さまと一緒に住所・番地・氏名。
受箱配達	・「指サック」の使用を徹底 ※指送りによりくっつきがないか確認。
	・配達資料により転出入状況を確認 ※配達原簿(注意表示)を確認しながら道順組立。
	・投函前のつぶやき呼称確認 ※郵便物→表札の順に住所・番地・氏名をつぶやき呼称確認。

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、11/20(火)から12/31(月)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に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、他地域宛てに差し立てる場合は、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。
- (6) 以降出し表示されたものについては、以下のとおり取り扱う。

ア	〇月上旬	⇒〇月1日～10日の間にお届け。
	〇月中旬	⇒〇月11日～20日の間にお届け。
	〇月下旬	⇒〇月21日～31日の間にお届け。
イ	〇月〇日以降	⇒〇月〇日から起算して10日間程度でお届け。
ウ	上記以外	⇒表示された日付から起算して10日間程度でお届け。
エ	配達指定日(必着)	⇒配達希望日にお届け。

なお、以降出しゆうパックに関しては、荷送人によらず統一した取扱いとなるよう、百貨店等大口顧客対応を行う。具体的な内容は別途郵便イントラに掲載。

ポータルサイトー郵便イントラー - 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

年末年始期に向け、「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」という気持ちを込め、お客さまから「ありがとう」の言葉をいただけるよう取り組む。
- (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) お客様は、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、ロープレ等を実施し、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あることを認識し、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】

「お客様訪問マナー」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](#) - [年末年始業務運行のページ](#)

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様対応しないよう、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。

(4) サービスレベルの遵守

配達物数の増加及び業務輻輳に伴い、郵便物等の計配処理を行う際は、先後処理を明確に行い、遅配等が発生しないよう配達。

(5) 無理やり投函、差し置き配達等に伴う申告防止

受箱への「無理やり投函（折り曲げ）及びはみ出して配達したことによる雨濡れ（汚損毀損）」等の申告対応のため、受箱に入りきらない郵便物等は対面配達を試みた上で、不在の場合は不在配達通知書を投函の上、持ち戻ることを徹底。

また、差し置き配達は紛失等の事故につながることから絶対に行わない（他社の荷物が差し置き配達されていたとしても差し置き配達をしない。）。

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

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。

※ 具体的な対応方法は、項番5(1)「温度異常発見時」を参照。

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3四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	11/1(木)～11/2(金)	11/16(金)～11/17(土)
地域区分局	11/1(木)～11/3(土)	11/16(金)～11/18(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(窓口を含む。)及び旧集配センター統合局(窓口機能は含まない。)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11/1(木)までに臨局し、「チェックシート」に基づいて実施。

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11/9(金)までに再度臨局し、是正状況を確認します。)

(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11/1(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11/9(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 11/12(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、10/1(月)から11/18(日)の間、「研修資料」により期間中2回以上、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。)

5 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。
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、温度異常が発生した場合は、当該保冷ゆうパックについて、「不適合なサービス調書」(別冊20 保冷ゆうパック温度管理マニュアル 様式7【規程Naviコード:31154】)に記録し、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。 また、保冷設備の修理が必要と判断した場合は、速やかに支社又は納入業者等に連絡。

(2) 温度管理総括責任者又は温度管理責任者は、12/1(土)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)。

また、12/8(土)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総括責任者は、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、速やかに該当の保冷設備を確認の上、修繕の手配をする。集配社員への指導等、必要な措置を講じる。

(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。

6 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、11/29(木)・30(金)の任意の1日及び12/7(金)・8(土)の任意の1日(点検対象日に点検できない場合は、点検可能な直前の営業日)、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。 ・ 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、保冷容器を予冷しているか。
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をしていないか。 ・ 配達準備の際、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。) ・ 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)。

7 「チェックシート」等の掲載場所

研修資料、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						

第5 紛失防止

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実査確認
- 薄物・小物ゆうパックはケース等に納入(局内搬送時、差立時、集荷・取集時、配達(出発)時)
- 出発・配達・帰局時の車両周辺の下回り確認
- 配達先での足もと確認
- 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 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、2018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・破損防止

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られていること。

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、別添6「輸送容器への積込みのポイント」を活用し、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ので縦に納入)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 集配育成リーダー及び集配育成担当者は、新規採用社員（正社員及び期間雇用社員）に対しコンプライアンス点検等マニュアル【規程Naviコード：20440】に定められている社員育成施策を確実に実施。

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 2018年度お中元繁忙期と同様に「交通事故」、「記録扱郵便物等の紛失」、「三誤」及び、「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 年末年始期)を実施。
- 2 期間は12/1(土)～1/7(月)とし、11/1(木)～11/30(金)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・旧集配センター統合局を含む。)とする。
- 3 取組事項は「年末年始業務運行のページ」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
- 年末年始業務運行のページ

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、年末年始期間中、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 年賀特別郵便物の事故防止

年賀郵便物と一般信の混入防止（年賀の早配防止・一般信の遅配防止）、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、正社員等年賀配達推進による誤配達の防止に取り組む。

第11 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 地域区分局の分配においては、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、仕分を行う社員に対して「仕分ラベルの仕分番号頭3桁目4桁目」と「パレットハリフの仕分番号3桁目4桁目」の2点を声に出して確認の上、パレットに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7「誤送発見時の基本的な対応フロー」により取り扱う。

第12 留置・保管の確認

確認担当者を指定し、11/20(火)から12/31(月)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13 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の帰局遅れ等により、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

一般局で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14 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。)【様式11 報告あり 報告一覧確認】

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を厳守(=標準時刻は21時)した全国差立を徹底。

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、郵便物を含め結束確保に必要な外の労力・輸送を要し、場合によっては結束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。)【様式11 報告あり 報告一覧確認】

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可能な限り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、結束便に応じて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、輸送情報システムに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15 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 空輸送容器の受持地域区分局への速やかな回送

受持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、余席を活用して速やかに受持地域区分局に回送。ただし、上三号便相当での回送は行わないこと。

- (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替えて、生み出したパレットは速やかに既定運送便の余席を活用して受持地域区分局に回送。
- (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

11/26(月)から12/31(月)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16 輸送容器への表示等

輸送容器への表示内容等は、別添8「輸送容器への表示」のとおり。

第17 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18 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。

VI 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(火)までに引受けた年賀郵便物(12月26日(水)の取集1号便により取り集めたものを含む。)の元旦配達率向上に向け、次の事項を重点に取り組む。

- 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、品質向上に向け取り組む。

- ア 元旦配達率(お客さまの年賀郵便物の何割が元旦に持ち出せたか)
2017年度実績：全局平均74.4%
- 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 信書の秘密の確保

(1) 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等への掲載は禁止されていることを再確認する(特に、短期アルバイトや学生等に対して丁寧に指導)。

(2) 年賀特別郵便としての取扱いの可否

年賀特別郵便としての取扱いの可否は、表面の「年賀」表示の有無による。葉書の宛先や通信文を確認し、年賀特別郵便としての取扱いの可否を判断することは、正当な業務に必要な範囲を超えて信書の秘密に当たる事項を知得し、又は使用するものであり、郵便法第8条により禁止。

3 配達結束基準

配達日	結束基準
元 日	12/31(月)午前中の年賀主要到着便まで
1/3	1/2(水)午前中の年賀主要到着便まで
1/4	1/3(木)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(金)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。

4 差立保留

地域区分局においては、原則として12/15(土)から12/19(水)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(木)までの間は、上下便とも2号相当便で差立。

5 配達度数及び取集度数

(1) 配達度数

12/23(日・祝)、12/24(月・祝)、12/30(日)及び1/2(水)は休配。

(2) 取集度数

12/25(火)から1/4(金)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】

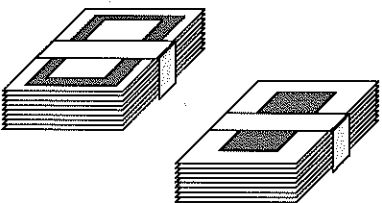
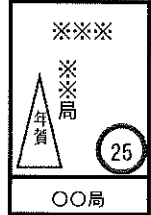
支社契約の委託先が取集を行っている箇所について、対象期間の変更が必要な場合には、支社と調整。

6 年賀カラー管理による先後処理

12/25(火)までに差し出された年賀郵便物(12/26(水)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(水)から12/28(金)までに差し出された年賀郵便物(12/29(土)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(土)～12/25(火)引受分(赤色)、12/26(水)～12/28(金)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 引受分	赤い紙 又は 赤紙札 を挟んで把束	赤で「25」の表示
12/26～12/28 引受分	青い紙 又は 青紙札 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9-1「年賀カラー管理取扱方法」及び別添9-2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9-1及び9-2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(月)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(土)以降引受分(年賀カラー管理の表示なし)を1/3(木)に配達する。

(4) 実施期間

12/15(土)から1/4(金)の午前中までの年賀主要到着便まで。

7 書状区分機の活用(書状区分機配備局に限る。)

(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。

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【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、書状区分機付近に掲出するとともに、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。

(4) 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ます。)を活用。

C 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。

- D 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
- E 新潟郵便局においては、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。

(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、年賀と一般信を混合して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、DOSS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。)

8 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10-1「転送・返還の早期処理」のとおり。

9 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。別添11「年賀郵便物の年内配達勧奨について」を参照。

10 年賀取扱期間前に差し出された年賀郵便物の取扱い

年賀葉書の販売開始(11/1(木)(一部商品を除く))以降、年賀取扱期間前(12/14(金))までに誤って年賀特別郵便の取扱いを期待する郵便物が差し出されることが想定されるため、次のとおり対応。

(1) 窓口

引受けをお断りし、年賀取扱期間開始(12/15(土))後に差し出していただくよう依頼。事情により期間開始後に差し出すことができないとの申出がある場合は、12/15(土)に差し出されたものとして取り扱う旨を説明の上でお預かりし、期間開始まで所定の場所に保管。

(2) 取集

取集郵便物等の取りそろえの際の確認中に「年賀」表示の郵便物を発見した場合は、次の付せんを添付して返還(返還する場合は、ビニール袋に納入した上、1枚の付せんを添付。)。ただし、12/14(金)に取集した郵便物の中に「年賀」表示のものがあつた場合は、便宜12/15(土)に差し出されたものとして取り扱う。

【付せん例】(郵便物を再差出しできるよう配慮して添付)

「年賀取扱期間開始前に差し出されたものであるため、返還いたします。年賀特別郵便の取扱いをご希望の場合、年賀取扱期間内(12/15~12/28)に再度差し出していただきますようお願いいたします。

なお、年賀特別郵便の取扱いをご希望でない場合は、「年賀」の文字を抹消して再度差し出させていただきますようお願いいたします。」

〇〇郵便局(連絡先: **-****-****)

1.1 年賀郵便物専用差出箱の設置

窓口の混雑緩和及び取りそろえ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(土)から1/7(月)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。

1.2 12/30(日)・12/31(月)の対応

(1) 12/30(日)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(月)の取集1号便の前抜便(2006年10月に廃止した取集1号便を復活)の自引自配の抜き取り

取集1号便の前抜き便の年賀郵便物は、自引自配分を分別し元旦配達に結束する。

1.3 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。

1.4 元日午後配達

(1) 対象とする年賀郵便物

12/31(月)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に交付する。

(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。

1.5 年賀報告

年賀取扱いに関する報告は、別に指示する「年末年始業務運行報告」のとおり。また、「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) 社員への周知

事故防止のため、別添12「年賀特別郵便の取扱い等について」を活用し社員周知を実施。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 別後納郵便物の引受け及び取集

ア 窓口引受け

12/15(土)から12/31(月)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、引受けを行う。

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『62円』と表示されていることを必ず確認。

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『62円』と表示されていることを必ず確認。

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。
- ・さらに、担当者が郵便物の『年賀』の表示の有無を確認。

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。

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。

なお、年賀特別郵便としての取扱いの可否は、表面の「年賀」表示の有無による。葉書の宛先や通信文を確認し、年賀特別郵便としての取扱いの可否を判断することは、

正当な業務に必要な範囲を超えて信書の秘密に当たる事項を知得し、又は使用するものであり、郵便法第8条により禁止されているので、注意。

(5) 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、外国来に限る。)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など、抜き取り漏れがないよう取り組む。

(6) 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)。

エ 到着した転送郵便物について、貼付された転送シールの住所に郵便物に記載された受取人が居住しているか確認。

オ 戸別組立時に、転送ラベルで宛名が隠れている郵便物を発見した場合は、受取人名が分かるように貼り直す。

(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、色が異なる輪ゴムで束ねて管理。

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。