

2021 年度年末年始期の重点取組事項及び 2020 年度からの変更点

I 基本方針

2021 年度年末年始期においては、全国的に新型コロナウイルス感染症感染者数が大きく増加している状態が続いていることも想定されるところ。引き続き感染防止対策を講じて社員の安全を第一に取り組む。

また、郵便制度改正後、初めての年末年始期となるため、10 月以降にスタートする土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画の検討、個局の実情に合わせた適切なコストコントロールを行い、安定した業務運行を確保したサービスの提供に努める。

- (1) 品質の維持・向上
- (2) コストコントロール
- (3) 土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画
- (4) 新型コロナウイルス感染症対策

1 全国の引受予測通个数

種別	対象期間	引受予測	
		通个数	対前年比
ゆうパック	11/24(水)～12/31(金)	7,987 万個	95.6%
ゆうパケット		4,555 万個	94.4%
年賀郵便物(葉書のみ)	12/15(水)～1/7(金)	1,394 百万通	89.8%

※ 引受予測通个数及び年賀郵便物引受予測通数(全国・信越)については、別添 1-1～1-3 を参照。

2 重点取組事項

(1) 品質の維持・向上

ア 品質向上・事故根絶強化期間

(ア) 年末年始を「品質向上・事故根絶強化期間」に指定し、「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、「貨物法制の遵守(点呼等の徹底)」等に向けた取組を実施(取組事項は「年末年始業務運行のページ」に掲載)。

(イ) 12 月期の品質向上に向けキャンペーンを開催予定。詳細は改めて指示。

イ 年賀郵便物の事故防止

(ア) 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、品質向上に向けた取組を実施。

(イ) 集中処理を実施している郵便局については、集中局・被集中局間で連携の上、一般信はもとより、年賀郵便物の業務運行確保に向けた取組を実施。

(ウ) 配達局において、万が一、到着した年賀郵便物の処理に遅れが生じた場合は、速やかに支社に連絡。

(2) コストコントロール

ア 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、部・班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) 局（部）内での併配実施方法をルール化し、通集配（二輪）における併配取組の推進・強化を行うことで、外務全体での効率的配達作業を実施。

イ 必要労働力の確保

年賀期間における短期アルバイトの雇用について年賀引受予測通数は対前年 90% となることから、短期アルバイトの雇用人数、雇用時間は対前年未満とする。

ウ 適切な要員配置に基づく人件費の抑制

(ア) 月次人件費計画の達成を目標に、ゆうパック、ゆうパケット及び年賀郵便物（対前年業務量減）のほか、通常郵便物も含めた最新の業務量動向を可能な限り反映させた要員配置計画のもと、土曜休配効果による余剰人員等も含んだ既存労働力を最大限活用した上で、必要最小限の短期労働力を確保。

なお、年賀郵便物の道順組立の短期期間雇用社員の雇用については、三密回避の観点及び対前年業務量減の予測を踏まえ、原則社員による年賀処理を基本としつつ、必要最小限の雇用に抑制。

(イ) 期間中は、当日の発生業務量に基づいた適切な超勤発令を行うことにより、業務量に応じたコストコントロールを実施。

特に、業務量が当初予測よりも下ぶれする際は、超勤発令抑制のほか廃休・非番買上げも最大限抑制し、長期化が見込まれる場合は、短期労働力の退職不補充等も実施。

(ウ) 平常期と同様、適正なオペレーションを前提としたコストコントロールとなるよう十分留意。

(エ) ゆうパック配達に活用可能な要員を事前検証し、受託者に対して安易に増雇用を要請しない。

エ 適正な要員配置に向けた取組（内務・外務）

(ア) 直近の年末年始期・中元期において、想定と実績の乖離が大きかった郵便局については、業務量の想定方法について併せて検証し、改善指導を実施。

(イ) 労働力配置にムダが発生しないように、雇用期間、雇用時間（安易に長時間としない）、勤務指定（日別要員配置）を綿密に計画（アルバイトについても同様）。

	業務量予測	要員配置計画
内務	直近の動向、大口顧客の差出予測等を踏まえ、各局と複数回調整し、精緻に日別、時間帯別に予測	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共助共援体制（他部応援・計画担当者応援を含む）を考慮 ・ 日別処理能率にバラつきがある場合、要員配置が原因であるため計画を修正 ・ 必要に応じてサービス表改正（始終業時刻、休憩・休息時間位置の変更等）を実施
外務	ゆうパック、ゆうパケット及び年賀郵便物のほか通常郵便物の前年度繁忙期の実績、直近の平常期の動向等を踏まえ、日別想定配達業務量を予測	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互応援を推進し、増配置が必要な場合は、オペレーションコストを意識した最適な配達方法を検討 ・ 繁忙期においても完全配達体制を確立

オ 運送料・施設対応費用の抑制

- (ア) 既定便の輸送力を活用し、増強便を抑制。
- (イ) 既存の施設を最大限活用し、安易な施設借入を抑制。
- (3) 土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画
 - 土曜休配がスタートして初めての年末年始繁忙期間となることから、一般信の月曜配達のための区分処理計画の作成に万全を期すこと。
 - ア 書状区分機
 - 一般信の月曜配達の2パス処理計画を基本として、書状区分機の年賀処理計画を作成する。特に、集中処理を実施している場合は集中局と被集中局が連携して検討する。
 - イ フラットソーター(新潟局に限る)
 - 一般信の月曜配達の配達数量については、地域特性等を勘案して処理計画を作成する。
- (4) 新型コロナウイルス感染症対策
 - ア 現在既の実施している基本的な感染対策の実施の徹底(手洗い、うがい、咳エチケット、出勤前の検温及び体調不良時の対処等)。マスクについては、感染拡大(濃厚接触)を防ぐ効用が高いことから、業務時間中は、原則、着用。
 - 【取組例】
 - (ア) 勤務指定変更(時差出勤)等により局内の3密回避
 - (イ) レイアウトを調整し社員同士の距離を確保
 - (ウ) 室内を定期的に換気(換気窓及び出入口の開放)
 - (エ) ミーティングの簡素化
 - 内容の簡素化による接触時間短縮、放送・資料配布等による周知により接触の回避
 - (オ) 点呼時の感染予防
 - (カ) マスクの着用(屋外で人と十分な距離が確保できる場合は除く。)
 - (キ) 帰局時等の手洗い(帰局時、食事前など、石けんをつけて手洗い)
 - (ク) 転居情報入力(配達総合情報システム)の代表化
 - 各区で入力している場合、班の代表者がとりまとめて入力することによりPC接触機会を削減
 - (ケ) アクリル板、透明ビニールシート等の活用による遮蔽等
 - イ 年末繁忙期間中の取組(11/24(水)から1/7(金)まで)
 - 年賀期間中に短期アルバイトを雇用する郵便局は、可能な限り共用スペース(洗面所や休憩室等)を分けることにより接触機会を削減
 - ウ 緊急連絡態勢の構築
 - 各局で作成している「〇〇局で新型コロナウイルス感染者または濃厚接触者が発生した場合の対応」等に基づき、集団感染等の不測の事態が起こった場合に速やかに連絡を取ることができるよう、関係局等(地域区分局等、支社)への連絡態勢を構築。
 - また、ポータルサイトに掲載されている「新型コロナウイルス感染拡大防止対策」に基づき、自局の感染対策を徹底。
 - なお、クラスター発生等により要員が大きく不足する場合のコンチプラン(支社応援体制等)については支社において準備しています。

3 その他

「年末年始の取組のポイント」に基づく取組の実施

※ 「年末年始の取組のポイント」は、年末年始における取組事項を定めるとともに、各種マニュアルに定められた取扱方法及び業務フローを補完したもの。

【掲載先】

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

II 2020年度からの変更点

概要	ページ	2021年度	2020年度
基本方針	【別紙2】 3	土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画	巣ごもり需要による荷物増加対策
応援体制の整備等による配達リソースの生み出し	【要綱】 5	ウ 局(部)内での併配実施方法をルール化し、通集配(二輪)における併配取組の推進・強化を行うことで、外務全体での効率的配達作業を実施。	—
受託者確保対策	【要綱】 5	受託者とのランチミーティングは開催しません。	—
年賀期間の地域区分局における短期アルバイトの雇用について	【要綱】 7	(3) 一般局(区分機配備局除く)の短期アルバイト雇用について年賀郵便物の減少を踏まえ、一般局における短期アルバイトの雇用は原則ゼロとし、部内の共助共援、局内における他部応援等で対応。	—
運転者教育	【要綱】 8	(1) 安全施策の実施 日常訓練、SKYT等の安全施策の実施。 <u>なお、SKYTの実施にあたっては、飛沫防止対策を講じた上で実施。</u>	(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。
		○ <u>バック事故防止のため、お客さま本位の配達</u> の推進(ゆうパック等の配達時及び四輪車を方向転換する際は、原則、お客さま敷地内へ四輪車を乗り入れない)を指導するとともに、 <u>安全管理指導書に基づき</u> 次の3点について必ず指導。	○ バック事故防止のため、次の3点について必ず指導。
日々のミーティング等での指導	【要綱】 9	(4) スマイリングロード、Dcat のデータが悪化している社員に対する個別指導。	—

概要	ページ	2021年度	2020年度
適正な点呼及び日常点検を実施	【要綱】 12	ア 点呼及び日常点検の未実施、無資格者による点呼執行及び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での乗務並びに <u>自動二輪(90cc、110cc)やトラック(特に最大積載量 3,000 kg以上、車両総重量 5,000 kg以上)等の無免許無資格運転を絶対発生させないよう正規取扱いを徹底。</u>	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 3,000 kg以上または車両総重量 5,000 kg以上)、原付免許のみ保有者の無免許運転が発生することがないように正規取扱いを徹底(必要に応じ、指示文書:2019-要基 60(2020.3.26)別紙 2、本日の点呼執行者等を点呼執行場所付近に掲出)。
自家用車を使用した集荷・配達等の禁止	【要綱】 12	有償運送許可の制度を活用する場合は、支社 要員集配部 集配業務担当へ報告(許可を受けるには1か月程度必要。)	—
適正な要員配置に基づく人件費の抑制	【要綱】 14	7 郵便サービスの見直しに伴う外務のリソースの最大限活用 年末年始繁忙期においても、外務リソースを活用し、廃休・買上によらない年末年始業務運行を検討・実施。 8 連続勤務の抑制 年末年始繁忙期間は、平常期より業務量が増加し超勤も多くなることから、連続勤務の上限は10日を目安とし、11日以上連続勤務としないため、属人的に業務が偏らないように、通区・通担訓練を推進。 なお、勤務指定提示前に個人ごとの連続勤務日数を確認し、連続勤務が11日以上となる社員は、勤務指定の見直しを実施。	—
適正な要員配置に向けた取組(外務)	【要綱】 15	(3) 年賀道順組立短期アルバイトの雇用は、必ずしも外務社員の負担軽減にはならないこと及び新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、 <u>原則雇用せず、全社員年賀にて取組む。</u>	(3) 戸別組立短期アルバイトの雇用は、局内に3密(密閉、密集、密接)の状態が発生し、新型コロナウイルス感染のリスクが高まるため極力抑える。

概要	ページ	2021年度	2020年度
車両借上費の抑制	【要綱】 16	既存の配備車両及び特別更改予備車を最大限に使用してもなお、車両が不足し、業務に支障がある場合に限り事業用車両の借上げを実施。車両取集管理システムを使用して、稼働率が低い(1か月平均の1日当たり稼働時間2時間未満)配備車両の状態を確認の上、最大限に使用し、真に借上げが必要な車両数を算出することで車両借上費を抑制。	既存の配備車両及び特別更改予備車を最大限活用するとともに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状況確認等)を行い、真に必要な車両数を算出することで車両借上費を抑制。
配達局におけるゆうパックの取扱い	【要綱】 17	(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。 <u>次の交付便で交付しない配達希望日・希望時間帯指定のあるゆうパックは「配達日希望付せん」をゆうパックに貼付の上、区分棚へ区分。</u>	(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。
配達時の品質維持、向上の取組	【要綱】 18	お知らせ等各種通知書の記載漏れ、誤記載、誤投函	お知らせ等各種通知書の記載漏れ、誤記載
接遇・マナー	【要綱】 19	(4) やむを得ず、お客さまの敷地内に車両で進入する際は細心の注意を払い(四輪は原則禁止)、店舗等へ配達する際は、お客さま(お店の方やお店をご利用になる方)の妨げにならない場所へ、十分配慮した上で停車するよう指導。 (5) 明確な許可なく、お客さま宅等のドアを開けること及びドアノブに触れることは禁止であることを改めて指導。	—
輸送情報システムへの遅延理由登録	【要綱】 25	<u>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。</u>	—
戸別組立の完全実施	【要綱】 26	12月25日(土)から12月27日(月)の間に郵便局が定めた1日(2パス交付する集中局と相談の上、決定してください。)及び12月30日(木)は、当日の年賀主要便の2パス交付する年賀郵便物について、戸別組立を完全実施(100%)する。	12月26日(土)*及び12月30日(水)は、当日の年賀主要便の2パス交付する年賀郵便物について、戸別組立を完全実施(100%)する。
配達度数	【要綱】 27	12/18(土)、12/19(日)、12/25(土)、12/26(日)及び1/2(日)は休配。	12/20(日)、12/27(日)及び1/2(土)は休配。