

2022年度年末年始期の重点取組事項及び2021年度からの変更点

I 基本方針

2022年度年末年始期においては、新型コロナウイルス感染症の感染者が全国的に一定数いることが見込まれるため、引き続き、感染防止対策を講じて社員の安全を第一に取組むとともに、大雪、暴風雪等の発生に備え、人命第一・安全第一として防災態勢の強化を図る。

また、送達日数繰下げ後、初めての年末年始期となるため、送達日数繰下げ後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) 送達日数繰下げ後のオペレーションを考慮した業務計画
- (4) 安全の確保(①新型コロナウイルス感染症対策、②自然災害に伴う対応、③労働災害の防止及び発生時の対応について、対応策を準備)

1 全国の引受予測通个数【変更有】

種別	対象期間	引受予測	
		通个数	対前年比
ゆうパック	11/24(木)～12/31(土)	7,923万個	100.4%
ゆうパケット		4,642万個	102.2%
年賀郵便物(葉書のみ)	12/15(木)～1/7(土)	1,217百万通	89.2%

※ 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

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 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

(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・ゆうパック一括配達）の体制をあらかじめ整備。

(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89.2%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、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アルバイトの雇用については、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、雇用ゼロとする。

(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、短期労働力の退職した後は安易に後補充を実施しない。

(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・中元期の要員配置において、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、改善を実施。

(イ) 短期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（安易に長期間・長時間としない）、勤務指定（日別要員配置）を綿密に計画（長期の期間雇用社員も同様）。

	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・ 特に、送達日数繰下げに伴い、昼間帯に移行した通常郵便物等の作業社員の配置を踏まえた、要員配置計画を策定・ 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・休憩時間位置の変更等）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年末年始実績、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、既存労働力を最大限活用 ・増配置が必要な場合は、業務量・コストを意識した要員配置計画を策定
----	---	--

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) 送達日数繰下げ後のオペレーションを考慮した業務計画

2022年度は送達日数繰下げ後、初の年末年始となることから、送達日数の繰下げ、年賀郵便物の減少及び外務関係への交付後の処理能力(例えば、班・区当たり道順組立通数/日)を考慮した内務関係での処理業務量を集約し、短期集中による効率的な処理方法及び要員配置計画を検討。

今後、引受予測物数を考慮して、検討結果の補正を行うこととなるため、再度、「区分機稼働計画」、「初回交付日」、「交付回数」、「一般信との混合処理開始日」、「深夜帯稼働の有無」を踏まえ、内務、外務の要員配置を精査。

その際、一般信については、土曜休配、送達日数繰下げの影響を踏まえた曜日別の発生業務量を考慮して、業務計画及び曜日別要員配置等を策定。2022年度の年末年始は、31日(土)は配達休止、1日(日)は29日、30日引受(翌々配エリアの場合)の2日間分、3日(火)は、31日、1日引受(翌々配エリアの場合)の2日間分を配達することとなるため、その業務量を踏まえた計画を策定。

12/29(木)	12/30(金)	12/31(土)	1/1(日)	1/2(月)	1/3(火)
配達	配達	配達休止	配達	配達休止	配達

(4) 安全の確保

新型コロナ感染拡大、大雪・暴風雪等の自然災害、労働災害等に伴う対応については、以下の対策を踏まえ、安全の確保を最優先に実施。また、新型コロナ感染の拡大、自然災害、労働災害の発生に伴い、業務運行に影響が発生する場合を想定した対応策を準備。

① 新型コロナ対策

既に実施している基本的な感染対策(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)に加え、更なる感染対策を推進。マスクについては、感染拡大(濃厚接触)を防ぐ効用が高いとされていることから、業務時間中は、原則、着用。

【取組例】

ア 勤務指定変更(時差出勤)等により局内の三密回避

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解放)

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、石けんを使用して手洗い)
- 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へい等

② 大雪、暴風雪等と自然災害に伴う対応

大雪、暴風雪等の自然災害の発生に伴い、業務運行に影響がある場合には、以下の点を踏まえ、人命・安全の確保を第一とした慎重な対応を実施。

ア 危険地域の把握

各郵便局において、降雪等に伴う影響で「危険なエリア」がある場合には把握する(例：雪崩が発生しやすいエリア、除雪が行われないエリア等)。

イ 気象情報、自治体情報の把握

気象情報、自治体情報等による情報収集を適切に行い、特に局外における業務は、作業エリア、運用車両等を考慮したうえで、作業の可否を慎重に判断する。

ウ 連絡体制の徹底

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(社員-郵便局間、一般局-地域区分局間、郵便局-支社間)への連絡体制を構築し、明確に示す。

③ 労働災害の防止

ア 期間中は、平常時と大きく作業環境が変わることから、リスクアセスメントを実施し、危険個所の洗い出しと低減措置を行う。

イ 各種機器の点検を定められたとおりに励行するとともに、機器類に不慣れな社員、特に短期アルバイトに対する訓練を十分に行う。

また、ミーティングを通じて安全に関する意識の向上に努める。特に、油圧リフト、ロールパレット(鉄製パレットを含む。)及びチルドコンテナ等の正しい取扱いについては十分指導。

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 2021年度からの変更点

概要	ページ	2022年度	2021年度
コストコントロール	【本紙】 2	(2)ウ(ア)原則、雇用ゼロとする。	(2)ウ(ア)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。
コストコントロール	【本紙】 2	(2)エ 内務要員配置計画 ・共助共援体制(他部応援・計画担当者応援を含む)を考慮、 <u>特に、送達日数繰下げに伴い、昼間帯に移行した通常郵便物等の作業社員の配置を踏まえた、要員配置計画の策定</u>	(2)エ 内務要員配置計画 ・共助共援体制(他部応援・計画担当者応援を含む)を考慮
コストコントロール	【本紙】 2	削除	オ(3)土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画
基本方針	【本紙】 3	送達日数繰下げ後のオペレーションを考慮した業務計画	土曜休配のオペレーションを考慮した業務計画
契約外行為の禁止	【要綱】 5	(3) 集配委託契約における契約外行為の禁止 集配委託及び冬期増区委託における12月31日(土)の業務は契約外行為にあたるため、社員による対応を実施。(郵便制度改正時に土曜勤務の覚書を締結している集配委託契約は除く。)	—
適正なリソースの確保	【要綱】 6	(1) 既存労働力	(1) 10月からスタートしている郵便制度改正(土曜休配)により生み出されたリソース
適正な点呼及び日常点検	【要綱】 10	削除	また、指示文書2020-要業56(2020.6.25)別紙に基づく、原付免許のみ保有する社員の乗務車両の確認(2021年度上期に確認していない場合のみ)、二輪車のキーホルダーの色分け等の取組を徹底。

概要	ページ	2022年度	2021年度
適正な要員配置に向けた取組 (内務)	【要綱】 12	<p>(2) 年賀郵便物</p> <p>ア 送達日数繰り下げを踏まえた効率的なオペレーション計画を策定。</p> <p>イ 遅出し傾向を踏まえた日別物数計画の策定。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 実際に取扱う通数が、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。</p>	<p>(2) 年賀郵便物</p> <p>ア 遅出し傾向を踏まえた日別物数計画の策定。</p> <p>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。</p> <p>ウ 実際に取扱う通数が、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。</p>
輸送関係	【要綱】 14	<p>5 既定運送便余席活用による、空輸送容器回送の際は、別添3「運送車両の荷室に積載できるロールパレット等の車種別荷量範囲表」を参考に、やむを得ない場合を除き、契約車種ごとの最大積載数を超えないよう調整。</p>	—
誤配達・誤転送・誤返還（三誤）	【要綱】 15	<p>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。</p> <p><u>※品質の維持・向上に向けた取組については、集配受託者（契約者）に対しても同様に周知を行い、受託者従事員への指導を要請（以下、同様。）。</u></p>	<p>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。</p>
【お歳暮期間中における申告多発項目】	【要綱】 16	<ul style="list-style-type: none"> ・大型郵便物（ゆうパケット含む）等の受箱への無理やり・折り曲げ投函、<u>取出口からの投函</u> ・在宅時の持ち戻り、在宅中に指定場所に配達 ・不在配達通知書、指定場所配達のお知らせ等各種通知書の記載漏れ、誤記載、誤投函 	<ul style="list-style-type: none"> ・大型郵便物（ゆうパケット含む）等の受箱への無理やり、折り曲げ投函・在宅時の持ち戻り・在宅中に指定場所に配達 ・不在配達通知書、指定場所配達のお知らせ等各種通知書の記載漏れ、誤記載、誤投函

概要	ページ	2022年度	2021年度								
保冷ゆうパックの取扱状況の点検	【要綱】 19	削除(平常期と同様に実施)。	・毎月10日の自主点検。 ・毎月10日の定期点検。								
		点検者 単独マネジメント局(窓口機能を含む)⇒指導役 旧集配センター(併設窓口局を含む) 及びエリアマネジメント統合局(窓口機能を含む)⇒受持局管理者	—								
放棄・隠匿事故の根絶	【要綱】 20	1 新規配属社員及び要支援対象者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、2021-郵集38(2022. 3. 24)「集配社員のコミュニケーションの充実」及び2022-日郵業集0090(2022. 9. 8)「採用後2年以内の社員等への放棄・隠匿防止の取組」施策を確実に実施。	1 集配育成リーダー及び集配育成担当者は、新規配属社員及び要支援対象者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。								
地域内運送便等の定時出発の徹底	【要綱】 22	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等のうち、当日中に結束すべきものは、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等、必要な事項を郵便局間で調整。	—								
配達結束基準	【要綱】 23	(2)外務における結束基準 <table border="1"> <thead> <tr> <th>配達日</th> <th>結束基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1/5</td> <td>1/4(水)の午前中～午後の交付分まで</td> </tr> </tbody> </table>	配達日	結束基準	1/5	1/4(水)の午前中～午後の交付分まで	<table border="1"> <thead> <tr> <th>配達日</th> <th>結束基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1/5</td> <td>当日の午前中の年賀主要到着便まで</td> </tr> </tbody> </table>	配達日	結束基準	1/5	当日の午前中の年賀主要到着便まで
配達日	結束基準										
1/5	1/4(水)の午前中～午後の交付分まで										
配達日	結束基準										
1/5	当日の午前中の年賀主要到着便まで										

