

菅谷接遇向上手法短期専門家による管理職研修の修了式集合写真



SINRAI PROJECT
JICA 社会保険実施
能力強化プロジェクト
 ニュースター第 16 号
 2017 年 10 月



★SINRAI PROJECT★KATSUDO NO NAIYOU WO ★ NEWSLETTER DE★MAITSUKI HOUKOKU★SHITEIMASU★

主な内容（次項）

菅谷接遇向上手法短期専門家による管理職研修およびサービスリーダー研修が実施されました。

9月8日～9月22日、菅谷接遇向上手法短期専門家をお迎えし、管理職研修およびサービスリーダー研修を実施



講義を行う菅谷短期専門家



研修開始の挨拶をする
ムンゴル省政策企画局

しました。管理職研修は、医療・社会保険庁幹部、各医療・社会保険事務所所長およびサービス室長を対象に行われました。プロジェクトでは、社会保険業務の改善の一環としてお客様サービスの向上を一つの課題として取り組んでいますが、そのためには事務所の職員だけでなく、管理職が率先して取り組むことが重要であるため、このような研修を実施しました。管理職研修では、お客様満足度を高めるためには、統一したミッションを持つ組織であることの重要性について考え、また、人は誰でもミスを犯すけれど

も、それを個人への叱責で終わるのではなく、職員同士で情報を共有をし、その

修了証授与式の様子



ミスを繰り返さないよう対策を取ることが強い組織になるために大切であることを学びました。



発言をする研修参加者

サービスリーダー研修には、各医療・社会保険事務所でお客様サービス向上をはじめとした業務改善を率先して行うミッションを持ったやる気にあふれる職員たちが参加しました。同研修に先立って開催された管理職研修を受けて、より実践的な内容となりました。グループワークや演習を中心として、接遇の5原則（表情、身だしなみ、あいさつ、態度、話し方）に関する模擬演習や、事務所窓口の職員役とお客様役と別れて、クレーム対応時の実践演習を行いました。



実践演習の様子



連載「草原の国の社会保障」

今回の記事は、「日本で病気になった場合①」です。（写真：バヤンゴル区医療・社会保険事務所で実施した研修の様子）



国立社会保障・人口問題研究所林国際関係部長の訪問

年金数理研修をはじめ、当プロジェクトに全面的に協力して下さっている同研究所の林国際関係部長がモンゴルを訪問しました。（写真：モンゴル国立労働・人口問題・社会保障研究所の皆さまとの記念写真）



グループワーク発表の様子



研修後の集合写真

研修で学んだことを是非各事務所で実践していただけることを私たちは期待しています。

草原の国の社会保障（第 16 話） 「日本で病気になった場合①」

皆さま、こんにちは。

海外に滞在する場合の大きな心配事の一つとして、「病気」になったらどうすればよいか、があります。日本に行くモンゴルの方も多くいらっしゃると思いますので、お伝えします。

まず、「日本に行く」ことについて、旅行による短期間の滞在の場合と、留学や仕事など長期間の滞在の場合で違いがあります。

短期間の滞在（三か月未満の滞在）中に病気やケガをした場合、近くの病院・診療所で治療を受けることになります。最近では、日本に旅行する海外の方が増えましたので、外国語で対応できる医療機関も多くなりました。ホテルのフロントやツーリストオフィスに問い合わせると、診療科ごとに最寄りの医療機関のリストが提示されますので、ご安心ください。他方で、治療費については、全額自己負担となりますので、ご注意ください。念のため、海外旅行傷害保険に加入しておくといいでしょ。

続いて、長期間の滞在の場合について説明します。留学や就労などで三か月以上日本に滞在することが、あらかじめ分かっているモンゴルの方は、必ず日本の健康保険制度に加入し、保険料を負担していただくことになります。日本の健康保険制度は、国籍に関係なく、日本に住むすべての方々に加入義務があります。留学であれば学校、就労であれば企業といったように所属する組織から、ご本人だけでなく、一緒に滞在するご家族全員の名前や生年月日、性別などについて問い合わせがありますので、正確にお答えください。そのデータが健康保険を運営する保険者に伝えられ、一人ひとりに「保険証」が発行されます。その手続きに 1 週間程度要します。所属する組織を通じて、本人とご家族全員分の保険証が渡されますので、無くさずに大切に保管してください。なお、紛失した場合は、直ちに所属する組織に伝えてください。再発行の手続きが行われます。

次に、お支払いいただく保険料について、説明します。就労している場合は、毎月支給される企業の給与から事前に保険料分が差し引かれていますので、保険料の支払いが滞ってしまって保険証が失効することはありません。その一方で、学生の場合は、毎月、保険料を負担しなければいけませんので、気をつけてください。なお、保険料の額は、前年の日本での収入額に応じて設定されていますので、留学初年度の保険料の額はそれほど高くない（住まいの市町村によって額が異なります）ですよ。

チーフアドバイザー 山下 護

国立社会保障・人口問題研究所 林国際関係部長の訪問



ソリグト長官への表敬訪問の様子

国立社会保障・人口問題研究所の林国際部長が初めてモンゴルを訪問されました。同研究所は、SINRAI プロジェクトの年金数理研修をはじめ、モンゴルの社会保障制度の企画立案を科学的な方法で行うための支援をしています。林部長は、労働・社会保障省のウヌルバヤル事務次官、ムンフソル政策企画局長、ソリグト医療・社会保険庁長官へ表敬訪問を行ったほか、モンゴル国立労働・人口問題・社会保険研究所で、日本の研究所が社会保障政策に果たす役割について講演をし、モンゴルの研究員の方々と意見交換を行いました。



村役場で勤務するインスペクターを訪問



労働・人口問題・社会保険研究所での講演の様子

また、トゥブ県医療・社会保険事務所の業務改善の取組や村役場で勤務する社会保険インスペクターと年金の任意加入者の増加に向けた取組について話し合いま

した。そして、モンゴル国家統計局にも訪問し、日本の人口動態、人口の把握などについて講演を行いました

ナライハ区医療・社会保険事務所の訪問

9月26日、ナライハ区医療・社会保険



事務所を訪問し、ウヌルジャルガル所長から同事務所の業務改善の取組について伺ったり、事務所を視察したりしたほか、同事務所職員を対象に「お客様を第一に考えるサービス、組織とは？」というテーマで山下チーフアドバイザーからの講義が行われました。同事務所では、お客様と同じ目線でサービスを行えるようなレイアウトを心掛けたり、資料を探しやすいように整理を徹底したりと様々な工夫が見られました。



（写真↑：事務所を案内してくださっているウヌルジャルガル所長と職員、写真←：お客様サ

ービスについての講義に参加した職員の皆様）また、同区で行われた遊牧民協議会において、SINRAI プロジェクトから社会保険加入の意義について説明を行いました。「すべての人に起こりうるリスクを乗り越えるための手段として、貯金と保険はどう違うのか？保険の利点とは、たくさんの方が少額であってもお金（保険料）を出し合おうと、それは大きな力になり、一人では乗り越えられないリスクにも立ち向かえるようになる」という話を協議会参加者の皆様に向けて行ったところ、自分たちのこととして考えて積極的に耳を傾けてくださいました。このような貴重な機会を作ってくださった関係者の皆様に感謝を申し上げます。（写真



→：遊牧民協議会で話をするプロジェクトメンバー）

SINRAI プロジェクト・オフィス住所・連絡先

住所：Khuulichid Street, Chingeltei District, Ulaanbaatar 15160, モンゴル医療・社会保険庁内 6階 602号室
電話(FAX)番号：(+976)-11-325125

公式 Facebook アカウント：Жайка Нийгмийн Даатгалын төсөл

ニュースレターのバックナンバーはこちらから <http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/newsletter/index.html>

