



社会保険事務所、昼休みも営業へ！

モンゴルの各社会保険事務所の業務改善・効率化に、カウンターパートと一緒に取り組んでいる高梨専門家は、首都ウランバートル市内のバヤンゴル区社会保険事務所を訪問し、この2月から、お昼の休憩時間にも社会保険事務所を閉めずに営業し始めたことについて話を伺いました。今までは、各社会保険事務所は毎日1時間、昼休みとして事務所を閉めていました。

この取り組みは、昨年5月の日本での研修に参加した同



事務所の Uugan-Erdene 所長の提案がきっかけとなり、全国の社会保険事務所で行われることとなったとのことです。

同所長は、「事務所の職員だけのことを考えれば、昼休みは閉めて休んだほうが良いが、お客様のことを考えると開けたほうが良い。特に、お客様を外に待たせない取組みを、厳しい寒さの冬の時期に始めることはよいことだ。」と語っていました。

また、事務所を訪れた方々からも「今日初めてバヤンゴル社会保険事務所に来たが、昼休み時間にも開いていることはよいことだ。」といった声が聞かれました。

まだこの取組みが始まって日が浅く、対応する社会保険事務所の職員の皆さんにも戸惑いの声が聞かれますが、ぜひ、この取組みを続け、社会保険事務所を率いる社会保険庁がモンゴルで一番のお客様サービスを提供することができる組織となるよう引き続きサポートしていきたいと思えます。

また、昨年同事務所で実施したお客様満足度調査



の振り返りも行いました。今後、利用者の満足度をさらに向上させるためにどうすればよいか、プロジェクトと一緒に考え、最大限協力をしたいと考えます。

ソギノハイルハン区・チンゲルタイ区社会保険事務所での DET 社会保険事務所での DET（障害平等）研修の開催



先月に引き続き、JICA ウランバートル市における障害者の社会参加促進（DPUB）プロジェクトと協力して、社会保険事務所を訪問し、社会保険事務所職員に対し、DET（障害平等）研修を実施した後、同事務所のアクセシビリティチェックを行いました。研修では、参加した職員が積極的に発言し、それぞれの事務所における改善



案についても、障害当事者である講師との間で活発な意見交換がなされました。また、アクセシビリティチェックでも、職員が積極的に協力し、今後の施設の改善のため意欲的に取り組んでいます。

た。SINRAI プロジェクトとしても、社会保険事務所が障害者を含め全ての方にとって利用しやすい施設となるよう、引き続き更なる業務改善の取組みを支援していきたいと思えます。

連載：草原の国の社会保障（第 21 話） “無料サービスの落とし穴”

皆さま、こんにちは。「おいしいものが無料で食べられる」、「無料で日本へ旅行ができる」。無料サービスを受ける当事者にとって、こんなに嬉しいことはありません。この当事者にとって嬉しい「無料サービス」、社会全体でみると大きな問題が出てきます。今回は、「無料サービスの落とし穴」について、説明します。

お腹を空かせた者に食パンを給付することを考えてみましょう。食パンは政府から無料で給付されます。そうすると、どうなるでしょうか。例えば、無料でもらえるということで、お腹が空いていない者も食パンをもらいに来ます。本来、自分で食パンを買える者も政府から無料でもらえるならばと、やって来ます。無料でもらった食パンを別の場所で転売する者も出てくるでしょう。

本来の目的は、お腹を空かせた者に限定して食パンを給付することでした。ところが、結果的には、お腹が空いていない者、自ら食パンを購入できる者、販売目的の者といったように、本来の目的とは違う者に給付されることも生じてしまいます。食パンの量にも限りがあるため、結果的に、本当にお腹を空かせた者に届かないことになるでしょう。

これは、「無料サービス」によって、本来、そのサービスをあまり必要としない者に対しても需要を喚起させてしまったから起きました。実は、政府が給付するサービスは、常にこの問題が生じます。このため、「義務教育」であれば、子どもの年齢を限定する（限定しないと、高齢者でも義務教育を受けることができ、先生の数が足りなくなる）。「低所得者への住居や食糧などの提供」であれば、低所得者の収入や資産を審査するといったことを行っているのです。

何事にも限りがあります。「無料サービス」によって、限界を超える要求が生じてしまうと、結果的に、社会全体の厚生が低下してしまう。「無料サービス」には「落とし穴」があることをぜひ覚えてください。

JICA チーフアドバイザー 山下 護

モンゴル第三病院での講義

2 月 27 日朝、ウランバートル市内にあるモンゴル国立第三病院で、医師、看護師はじめ職員と健康保険に



参加者の様子

関する勉強会を開催しました。日本の健康保険制度をまず説明し、それを参考に、モンゴルですべての方々に良質な治療を届けるにはどうすればよいか議論しました。

第三病院は、青年海外協力隊である大槻隊員、竹内隊員も活躍しているところです。早朝の講義であったにもかかわらず、たくさんの職員の方々にご参加いただきました。こうした貴重な機会をいただいた第三病院研修課長代理バトゲレル先生に感謝を申し上げます。

新プロジェクトアシスタント・エンジンさんの紹介

JICA の SINRAI プロジェクトがモンゴルで実施されて、モンゴル人としてとても感謝しております。私はエンジンと申します。2 月 1 日から社会保険能力強化プロジェクトで働くことになって、大変うれしく思っております。

我々モンゴル人皆が社会保険の意義をよく理解し、皆が国や自分のためにも社会保険に加入しましょう。本プロジェクトが順調に終わるまで、一所懸命に頑張ります。皆さんどうぞよろしくお願いいたします。



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>

