

01 【第五回目となる日本での研修が行われました】

11月4日～17日、SINRAIプロジェクトでは5回目となる日本での研修が行われました。この研修には、労働・社会保障省、社会保険庁、労働・社会保障研究所、市内や地方の社会保険事務所の職員が参加をしました。

福岡での研修では、八幡および博多年金事務所を訪問し、年金事務所の実務について、特に厚生年金保険料徴収事務の流れについて学びました。また、年金事務所が被保険者や事業所から受付した書類の審査や入力を中心して行う福岡広域事務センターの視察も行いました。当プロジェクトでは効率的な研修体系の構築についても、協力しています。それに関連して、通信研修や



OJT研修の効果的な実施方法についても、日本の専門講師から学びました。

東京での研修では、日本年金機構本部で厚生年金保険料徴収事務および通信研修について講義を受けました。また、厚生労働省を訪れ年金局長を表敬訪問するとともに、日本の年金制度について講義を受けました。また、年金積立金管理運用独立行政法人（GPIF）で日本の年金積立金の管理・運用について講義を受けました。さらに国立社会保障・人口問題研究所では、年金制度の社会に与える影響や人口推計等について理解を深めました。

11月20日には、日本での研修報告会が社会保険庁において開かれました。業務改善、研修開発、年金数理グループという3つのグループから、それぞれ日本で学んだこと、モンゴルで今後取り組んでいくべきことについて発表をしました。本報告会には、佐藤JICAモンゴル事務所長も出席をし、講評を行いました。今後、日本で学んだことが関係者に共有され、更なる社会保険の業務改善、効率化に繋がるよう、SINRAIプロジェクトは支援を続けたいと思います。



02 【バガノール区社会保険事務所の訪問】

プロジェクトは、バガノール社会保険事務所を訪問しました。そこでは、「高齢者・障害者の方が使いやすい施設は、皆が使いやすい施設」という考えの下、様々な工夫を凝らして、高齢者および

障害者へ配慮した事務所づくりに取り組んでいます。例えば、

- ・事務所内の小さな段差を埋めて、滑りにくいシートで覆った
- ・トイレに車椅子が入れるようにし、かつ手すり（強度も確認済）を設置
- ・事務所入り口のスロープは再工事が不可であったため、お手伝いのための職員呼び出しボタンを設置。また、手すりを強化
- ・車椅子の方専用の駐車スペースを設置
- ・部屋の案内板を目線の高さに下げた 等

昨年、当プロジェクトは「ウランバートル市における障害者の社会参加促進プロジェクト（DPUB）」とともに、当事務所を訪問し、障害者の方によるアクセシビリティチェックを実施しました。また、当事務所から日本での研修に参加した職員もあり、その職員は、日本における高齢者および障害者へ配慮した施設の工夫を記録していました。これらの活動や、バガノール社会保険事務所の皆様の努力により、施設と業務の改善が積極的に進んでいると考えます。今後も、更なる改善のために協力を進めていきたいと考えます。



03 【社会保険労務士とは】

ウィークリーミーティング研修会では、「社会保険労務士」について紹介をしました。社会保険労務士とは、労働社会保険関係の法令に精通し、適切な労務管理や社会保険に関する指導を行う専門家です。社会保険に関しては、事業主や年金受給者などに代わって、年金事務所への申請書の作成や提出を行っています。日本年金機構は、年金事務所における年金相談



の一部を社会保険労務士に委託しており、街角年金相談センターでは全ての業務運営を社会保険労務士に委託しています。日本年金機構では、年金事務所における年金相談時の対応や届書の受付といった、あらゆる業務を業務マニュアルにて詳細化しています。この業務マニュアルを活用することで、サービスの一元化がはかられているため、社会保険労務士に業務委託を実施しています。

04 【お客様サービスについて思うこと・お客様は必ずしも自分のことについてわかっていない】

SINRAIプロジェクトでは、社会保険庁、社会保険事務所を中心に、接客研修を行ってまいりました。このコーナーでは、「サービス」について連載し、皆様と考えたいと思います。皆さん、想像してみてください。あなたはあるお店の店員です。お客様に「壁に穴をあけるドリルはありますか？」と聞かれたとしましょう。あなただったら、お客様にどうアドバイスをしますか？女性向けの軽いドリルをお勧めするでしょうか、パワーが強いドリルをお勧めするでしょうか。でも、よく考えてみてください。ごく普通の人間なら、頻繁に壁に穴をあける作業をする必要性はあるのでしょうか。つまり、そのお客様は穴をあける機械ではなく、家の壁にいくつかの「穴」そのものがあれば、満足なのかもしれません。その場合には、短時間で安価な修理サービスを紹介するというのが最も効率的ですね。したがって、「どのような目的で購入を考えていますか？」と聞き返すことが重要になるでしょう。ここで言いたいことは、やはりお客様は必ずしも専門家ではなく、自分自身の問題の解決について、限られた解決方法しか思いつかないことがあるということです。よって、接客を行う職員は、お客様の質問の意味を考え、本当のニーズを知ることが重要なのです。例えば、「美味しい赤ワインはありますか？」というお客様の質問にも、ただそのワインの売り場をお客様に教えるだけではなく、その質問の意味を考えることが大切だということです。その人は、肉料理に合わせたいワインがほしかったのかもしれないし、プレゼントとしてお洒落なボトルのワインを用意したかったのかもしれない。お客様の目的によって、店員のアドバイスも変わってくるということです。

SINRAIプロジェクト業務調整員 菊池 枝里香

05 【JICA本部・広報室の公式フェイスブックページに SINRAIプロジェクトが紹介されました】

11月26日、「モンゴル：遊牧民にも年金制度？高齢化に備えて日本の現場を視察」という見出しで、SINRAIプロジェクトの日本での研修の様子が、JICA本部広報室の公式フェイスブックページで紹介されました。国の統計データから将来高齢化が訪れると言われていることや、広大な土地を持つモンゴルでは都市から遠く離れた地で勤務する職員がいることなどモンゴルでの特徴を紹介するとともに、更なるお客様サービス改善のヒントを得るための日本での年金事務所視察にかかる様子を記載しています。



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>