

01 【第五回・合同調整委員会の開催】

12月19日、第五回目となるSINRAIのプロジェクト「合同調整委員会」(JCC: Joint Coordination Committee) が開催されました。

半年に一回、労働・社会保障省、大蔵省、社会保険庁や日本大使館、JICAから関係者が集まり、プロジェクトの進捗状況を確認したり、今後の活動の予定を話し合うもの

です。今回は、2018年後半の活動報告と、2019年前半の活動

予定について伊藤チーフアドバイザーから説明を行いました。その後、合同調整委員会メンバーで議論をし、今後の活動計画について決定をしました。SINRAIプロジェクトの実施期間も折り返し地点を過ぎました。限られた時間を大切に、今まで以上にカウンターパートの皆様と力を合わせ協力していきたいと思います。



02 【お客様サービスについて思うこと・サービスとホスピタリティ①】

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、「お客様サービス」について連載し、皆様と考えたいと思います。当プロジェクトで接客研修を担当してくださっている菅谷短期専門家の講義において、「サービス」と「ホスピタリティ」の違いについて説明してくださったことがあります。

まず「サービス」とは何でしょうか。サービスは、「製品・商品」として考えるとわかりやすいです。「お金を払ってその分に見合ったサービスを受ける」という意味です。また、そのサービスとはいつ、どこ、誰が提供を受けても、同じ水準や品質でなければなりません。そのためには、職員が守るべきルール（例えば、統一されたサービス規定や業務マニュアル）があるべきです。

例えば、同じファストフード・チェーン店で、ハンバーガーセットを注文したとします。A支店では、ポテトがついていたけれど、B支店で注文した場合には、ポテトはついていなかったら、どう思いますか？当然戸惑うと思います。なぜなら支店は別であったとしても、同じチェーン店での購入であるにもかかわらず、提供されるサービスが異なってしまったからです。

これは、統一したサービスのルールを作り、それを全ての職員や支店が従うことを徹底すれば、解決に向かう問題です。そして、そのルールは一度作ったからと言って、安心できるものではありません。現場の職員がルールのとおり、業務を行ってみて、やりづらければルールの改善を行うことが必要です。そうすることで、更にサービスの向上が期待できるということです。

SINRAIプロジェクト業務調整員 菊池 枝里香



03 【モンゴル国立大学法学部での講義】

12月17日、モンゴル国立大学法学部内名古屋大学日本法教育研究センターにおいて、二年生の学生さんたちに対し、伊藤チーフアドバイザーが

「日本の社会保障制度について」というテーマで講義を行いました。具体的には、

① 国等の支援が必要な人がその支援を受けることが権利（受給権）として、法律などで確立され、その趣旨を関係者が正確に理解しているかどうか、





② 国等の支援に係る経費の負担方法として、最初に決められた予算の範囲内で国等が負担する裁量的経費と、支援に係る経費が増えれば年の途中であっても補正予算を組んで必ず国等が負担することが法律で決められている義務的経費のどちらを採用しているかというポイントを上げて、社会保障制度の発展について説明しました。

講義を聞いた学生たちは、モンゴルの社会保障制度の状況はどうか、そして将来どう行動すべきかについて質問や議論を行いました。また、関連して日本の高齢化、少子化の問題に対してどのような対策が取られているかについても、質問が及びました。モンゴルの将来を担う若者を育てる、同大学で講義を行う貴重な機会をいただきましたこと、関係者の皆様に改めて感謝を申し上げます。

04 【菅谷短期専門家による地方での接遇研修実施】

11月27日、29日、30日に、ハンオール区、オルホン県、ブルガン県社会保険事務所に菅谷短期専門家による接遇研修を実施しました。10月と同

様、ホスピタリティや高齢者対応・激高者対応をテーマとした内容となりました。

地方事務所である、オルホン県（エルデネット市）では午前午後と研修を2回実施し、全職員が参加したほか、ブルガン県では、ソム（村）で勤務するインスペクターも多く参加してくれました。研修では、激高者への対処法についてどうすればよいのか、グループに分かれて意見を出し合ったところ、経験をもとにした議論で盛り上がりました。激高者への対処は、ただ避けるということではなく、ポジティブに捉えること、他の職員にも情報共有することが重要だという一つの結論に達しました。また、同研修においては、これまでのお客様対応で、褒められた経験について発表してもらいました。社会保険事務所に年金の手続きにきたお客様に親切に対応したところ、非常に感謝され、会うたびに御礼を言われているといった発表があり、皆で共感をしました。この良い体験は、



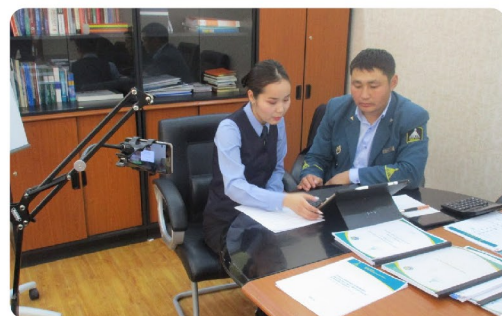
今後も周りの職員と情報共有していくことで、更なるお客様サービスの向上につながると思います。最後に、忙しいところ参加してくれた皆様、研修の準備、調整を行って下さった関係者の皆様に感謝します。



05 【オルホン県社会保険事務所での取組】

オルホン県社会保険事務所は、お客様の立場に立った様々な業務改善、広報の取組をしています。中でも、お客様をあちこち移動させずに、一つの窓口の訪問で手続きを終えられるようにしたワンストップサービスの導入が印象的です。ワンストップサービスの意義について、わかりやすく紹介した動画がYoutubeにアップロードされています。日本語とモンゴル語で視聴できますので、是非、ご覧ください。

Youtubeで「Management Development of SIA in Orkhon Province」で検索して見て下さい。



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>