

01 【フレル職員による年金数理長期研究結果発表】

昨年、日本の国立社会保障・人口問題研究所において、1か月ほどの長期研究をおこなった社会保険庁のフレル職員が、社会保険庁で「モンゴルの年金財政の支出にかかる長期推計」というテーマで研究の成果を発表しました。

日本の年金制度においては、将来の人口推計などのデータをもとに、5年ごとに年金財政の収支状況に係る財政検証を行い、現在の年金制度が将来にわたって財政的に維持できるかどうかを確認するとともに、その結果を踏まえて、年金制度の見直しを行って

いますが、モンゴル国では、そのような仕組みはありません。そこで、JICA社会保険実施能力強化 (SINRAI) プロジェクトでは、データに基づき長期的な観点から年金制度を立案していく能力を身に付けてもらうために、これまで年金数理に係る研修 (全5回)、日本の国立社会保障・人口問題研究所にモンゴル社会保険庁職員を1か月程度派遣する長期研究 (全3回予定。フレル職員は2回目の長期研究に参加)



を行ってきています。今回の研究発表には、労働・社会保障省、社会保険庁、労働・社会保障研究所の職員の皆さんが参加し、様々な仮定を置いて計算された支出に係る推計の方法や、その妥当性などについて、活発な議論を行いました。5月には第3回長期研究が予定され、「モンゴルの年金財政の収入に係る長期推計」に関する研究が行われる予定です。JICA社会保険実施能力強化 (SINRAI) プロジェクトでは、引き続き、モンゴルの年金制度がデータに基づき安定的に運営されるよう支援していきます。発表いただいたフレルさん、どうもありがとうございました。



02 【お客様サービスについて思うこと・情報共有の重要性】

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、接遇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

、皆様と考えています。当プロジェクトで接遇研修を担当して下さっている菅谷短期専門家の講義において、山下・前チーフアドバイザーの資料を参照しながら「組織内の情報共有の重要性」について触れられていました。組織というのは、それを構成する職員一人一人の活躍によって成り立つものです。例えば、知識や経験が豊富であり、一人のスーパー職員がいたと

しましょう。更に、その職員に皆が過度に頼っており、組織の成果を主にその人が上げていた場合どうでしょうか。その職員が何らかの理由で退職し不在となったら、その途端に組織の力が低下してしまいますね。このような状況を防ぐため、組織のリーダーは常に「情報共有」を行い、組織の人間全員に、必要な知識や経験を身に付けさせることを心掛けるべきです。情報共有のメリットは他にもあります。人は誰でもミスをし、ミスしやすい業務というものもあるはずですが、そのミスは確かに恥ずべきことかもしれませんが、隠すことなく、その失敗経験を組織の仲間に共有することで、他の人によってその過ちが繰り返されないようにすることが重要です。個人の失敗を、個人の責任として責め立てるのではなく、組織としてどう再発を防ぐかを考えることがリーダーの大切な役割となるのだと思



もありがとうございました。私は、SINRAIプロジェクトの業務調整員として3年勤務させていただきましたが、この度日本へ帰国することとなりました。ここでの勤務経験はかけがえのないものとなり、多くのことを学ぶことが出来ました。改めてプロジェクトを支援していただいた皆様に感謝申し上げます。これからのモンゴルにおける社会保険分野の更なる発展を心からお祈りしております。SINRAIプロジェクト 業務調整員 菊池 枝里香

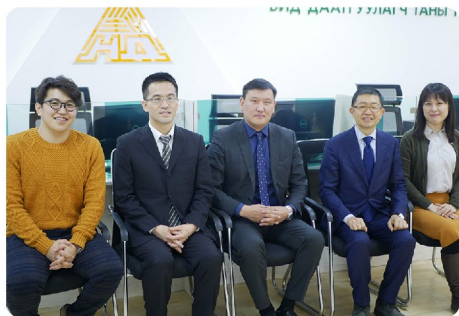
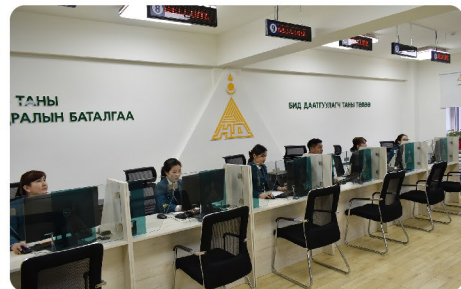
ます。さらに、職員の素晴らしい対応へのお褒めの言葉をいただいたときにも、そのことを組織内で共有することにより、他の職員にとっても「このような対応方法があったのか!」という新たな気づきとなります。こうすることで、組織全体のモチベーションが上がり、結果的にはサービスの質の向上も期待できます。つまり、組織内の情報共有は、少数の優秀な職員に過度に頼った組織から、職員お互いが支え合える安定した組織づくりに役立つと考えます。

さて、これまで続いていた私の連載も今回が最終回です。今までお読みいただき、どう



03 【バヤンズルフ区社会保険事務所でワンストップサービスが開始！】

3月3日、バヤンズルフ区社会保険事務所でワンストップサービスホールがオープンしました。オープンには労働・社会保障省や社会保険庁の幹部の他、多くのメディアが駆け付けており、注目度の高さが伺えました。バトスフ・バヤンズルフ区社会保険事務所長は、SINRAIプロジェクトの一環で実施した日本での研修で、お客様サービス、お客様を待たせないための取組について特に学んだそうです。その学んだことをモンゴルに合った形で実現するための一つとして、自ら動き、そして事務所の職員と協力し、このワンストップサービスホールを作り上げました。窓口の職員はそれぞれ取り扱う専門の内容が決まっていますが、特定の事務サービスの窓口が混み合った場合は、他の空いている窓口の職員も対応ができるように、研修も進めているとのこと。お客様の混み具合を俯瞰し、業務の調整を行う職員も、ワンストップサービスホールで常に勤務します。加えて、ワンストップサービスホールには、銀行と公証人も座っています。それにより、事務所に来たお客様は、支払いや提出書類を整える際に事務所から出ることなく、ホールの中で多くの手続きを済ませることが可能になります。ホール入り口の段差も無くし、身体の不自由な方の利用もしやすくなっています。(同ホールは1Fにあり



ます) このサービスの開始により、お客様の満足度が更に上がり、社会保険サービスへの信頼がますます向上することを期待しています! 私たち一同を温かく迎え、熱心に説明して下さったバトスフ所長、職員の皆様、どうもありがとうございました。



04 【モンゴル国立大学法学部学生さんに向けた授業】

4月4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の5年生を対象に、菊池専門家が授業を行いました。SINRAIプロジェクトの今までの活動を紹介する他、中でもプロジェクトが実施してきた接遇研修の意義について話をしました。授業では「相手の立場になって考え、行動すること」の大切さを理解し、まもなく進学や社会へ羽ばたく学生さんが、将来その考え方をどのように活かせるか、実践を通してクラス内で議論しました。



「相手の立場になって考えること」を徹底して実践している社会保険庁や社会保険事務所による業務改善、お客様サービスの改善の素晴らしい事例について取り上げ、具体的にどのような視点を持って実施した改善なのかにつき、みんなで考えました。

05 【本邦研修に向けた準備】

5月に開催される日本での研修にむけて、準備が進められています。4月16日には、研修のスケジュールや研修で学ぶ内容の概略をこちらから提示し、モンゴルでどのような課題を抱えているか考えたうえで、更に日本で詳しく学びたいことを考えました。研修参加者は、業務改善、研修開発、年金数理という3グループに分かれています。本邦研修中もこのグループで作業を行ったり、研修終了後も、このグループごとに学んだことや気づいたことをモンゴルで発表をすることになっています。

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 ▶ <http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/newsletter/index.html>