

【第七回・第八回合同調整委員会を開催しました】

01

1月24日に第七回、5月14日に第八回の SINRAI 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。

JCC とは、年に二回、モンゴルの労働・社会保障省、大蔵省、社会保険庁と、プロジェクトの専門家等、JICA モンゴル事務所、日本大使館の関係者が出席し、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会議です。

第七回 JCC では、これまでの活動について報告し、プロジェクト終了までの活動計画を決定しました。

第八回 JCC はプロジェクト最後の JCC であり、これまで4年間の活動の結果として、プロジェクト目標である「社会保険庁の社会保険適用、保険料徴収および給付に関する能力が強化される」が達成されたことが確認されました。



【CS 調査・ES 調査の結果を説明しました】

02

2020年2月から4月にかけて、バヤンゴル区、バガノール区、ソングノハイルハン区、チンゲルテイ区、トゥブ県、ドルノド県、フブスグル県、アルハンガイ県の各社会保険事務所の管理職や職員に対して、2019年10月に実施した CS 調査と ES 調査の結果について中山専門家が説明しました。



お客様に対して笑顔で対応することの大切さや、お客様の質問に対して分かりやすい説明を行うことの大切さを再度確認し、社会保険事務所の職員はお客様のことを最優先に考えるよう改めて伝えました。

いずれの社会保険事務所の管理職からも、今回の調査結果を踏まえ、お客様サービスの更なる向上に努めるとの話を聞くことができました。

引き続きお客様から信頼される組織を創っていきましょう。



【徴収マニュアル・研修開発ガイドライン・年次報告書を作成しました】

03

プロジェクトの活動の成果として、「徴収マニュアル」、「研修開発ガイドライン」、「年次報告書」を作成しました。

徴収マニュアルは、全国で質的に統一した徴収業務を行うために作成されました。

研修開発ガイドラインは、社会保険庁における職員研修の実施方法をまとめたもので、このガイドラインを参照しながら研修を企画・運営していくことになります。

年次報告書は、労働・社会保障省や社会保険庁において国民向けの広報能力強化の一環として作成されました。年次報告書には年金財政に関するデータが掲載されており、これらデータを国民に向けて公開し、透明性の高い年金運営を目指しています。



【お客様サービスの国際標準に係る研修を実施しました】

04

5月4日(月)・5日(火)の2日間、社会保険庁にて「お客様サービスを国際標準に高めるための研修」を実施しました。

本研修は、社会保険庁・社会保険事務所におけるお客様サービスを国際標準に合わせて改善し、組織の競争力を向上させ、国民、被保険者、および事業主が、迅速にアクセスできる質の高いサービスを受けられる環境づくりを目的としています。



研修では、SINRAI プロジェクトの成果を発表した他、中山専門家か

らお客様満足度（CS）調査の結果等について説明しました。また、SINRAI プロジェクトの成果を紹介する動画も上映しました。

今回の研修は、新型コロナウイルス感染拡大対策のため、遠方の参加者はオンラインで受講しました。会場に集まった参加者に対しても、座席を離して空間を設ける等の対策が取られました。

このような状況下でも、参加者は熱心に受講し、オンライン受講者もチャット機能を使って質疑を行う等、通常の集合研修と変わらない研修効果がありました。



【プロジェクト成果をまとめた動画を公開しました】

05

プロジェクト終了にあたり、4年間の活動と成果を紹介する動画を作成しました。

動画では、労働・社会保障省のヒングバヤル局長、社会保険庁のサラン副長官やゲレルマ課長を始め、プロジェクト活動に積極的に参加して下さった職員の皆さん、日本人専門家が活動を振り返り、成果について語っています。

動画は、4月29日、30日、5月1日にモンゴル国内のテレビ局から放映しました。

この度、同動画を YouTube でも公開しました。”JICA SINRAI Project”で検索し、是非ご覧ください。

～*～* プロジェクトからのメッセージ ～*～*

SINRAI プロジェクトは 2020 年 5 月 30 日に終了します。

労働・社会保障省、社会保険庁、各地の社会保険事務所の職員と、日本から派遣された専門家とモンゴル人アシスタントが協力して、4年間の活動を進めて参りました。

その活動の結果、プロジェクト目標の“社会保険庁の社会保険適用、保険料徴収および給付に関する能力が強化される”を達成し、モンゴル国民に対して、より良い社会保険にかかわるサービスを提供できるようになりました。

社会保障は、高齢化や不測の事態で生活の安定が損なわれた場合に、国民に健やかで安心できる生活を保障する制度です。その中で、年金制度は老後の生活を支えています。モンゴル国民が社会年金の意義を理解し、加入者が増え、年金制度が安定して持続的に運営されていくことを期待しています。

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

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