

「日本では、1961年に20歳以上60歳未満のすべての人を公的年金制度に加入させる。国民皆年金」を実現しました。年金は、現役世代が支払う保険料やその積立金によって現在と将来の高齢者を支える仕組みですから、モンゴルでも若い世代が多い今のうちに、制度を整え、人々に加入してもらうことが重要です。そう説明するのは、



菅谷正美短期専門家による接客マナーの研修。「接遇の5原則(表情・身だしなみ・あいさつ・態度・話し方)」や、クレーム対応の仕方などを演習を交えて学んだ

「備えあれば憂いなし」ということわざがあるが、国は違っても共通の知恵のようで、ここモンゴルでも「家畜の餌を蓄えた人は冬も怖くない」と言って戒めを伝えてきたというから面白い。だが、この当たり前のことが、行動に移すとなるとなかなか難しい。

信頼で年金加入者を増やす

厚生労働省から出向して、同国の年金運営能力の改善を目指すプロジェクトのチーフアドバイザーを務める山下護さんだ。

同国では労働社会保障省の下、医療社会保険庁が年金制度の運営を担っているが、年金基金の慢性的な赤字や職員の研修制度の未整備、遊牧民をはじめとする任意加入対象者の加入率が低いことなど、課題は多い。これらの改善の鍵として、プロジェクトチームがまず目を付けたのは、意外にも「お客さまサービスの心」だった。

ベクターがぞんざいな態度で対応をする姿が珍しくありません。お客さまの立場で考えることは、すべての業務改善の出発点ですから、この問題に省庁全体で取り組むことで、年金に対する人々の信頼獲得と加入者増加につながると考えています」と山下さんは話す。

制度運営に必要な研修と知識を

10月のある日の午前、首都ウランバートル市バヤンズルフ区役所の年金窓口には、手続きを待つ多くの市民の姿があった。この区の年金加入者と受給者は3万人以上、10人のインスペクターがその窓口業務から事務処理までをこなす。

同区役所でお客さま対応の責任者を務めるサービス室長は、今年9月に全国21県9区にある医療社会保険事務所の所長らと共に、日本の接客マナー専門家の研修を受けた。プロジェクトでは今年6月からお客さま対応の基礎研修や接客向上を進めるための組織体制づくりに関する研修を重ねており、その参加者は600人を超えている。サービス室長は、「年金受給者が増えており対応が大変ですが、お客さまの不満の声をこそしっかりと耳を傾け、業務改善につなげていきたいと思っています」と意気込む。

「今まで、公務員にお客さまサービスの考え方はありませんでした。今後は、公務員が身に付けるべきマナーの新人研修を設け、その上で年次に合った各種研修制度を整えていこうと思います」日本の協力によって持ち込まれた考え方はこれだけではない。年金の長期的な財政計画を立てる上で不可欠な数学的手法、年金数理を学んだガントゥムルさんは、その技術を画期的だと話す。「日本での研修を含め、3回の集中研修に参加し、人口動態や物価などの指標から将来の保険料収入などを予測する手法を学びました。モンゴルでは従来、20年程度の予測しかできなかったのが、100年先まで見通せるようになっていきます」

一方、加入する側への啓発もプロジェクトの重要な取り組みの一つ。プロジェクトでは毎週テーマを設けて自由参加の勉強会を開いている。この日は、日本とモンゴルの年金給付実務を比較。日本では年金事務所が窓口業務を、年金事務センターが事務処理を行うが、モンゴルでは医療社会保険事務所が双方を担うため、インスペクターがやるべき業務は多い



年金窓口業務に当たるバヤンズルフ区役所のインスペクター。モンゴルでは、雇用者が労働者ごとに作成する労働手帳(左)がある。年金を受けるための重要な書類だ



モンゴル
From Mongolia

形のないインフラで 国の礎を築く

一人一人の自分らしい生き方を支えることは、社会全体の元気を支えること。高齢化社会を見据えた対応や、障害のある人もない人も誰もが暮らしやすい社会の実現に向けて動き出したモンゴルで、日本の3つの協力を追った。





フプスグル県の教員たちは知的障害・肢体不自由の子どもたちが通うウランバートルの学校で、発達段階が違う子どもたちへの指導の様子を視察した

10月にウランバートルで行われたDETは、「障害とは何でしょうか？30秒以内に書いてください」というファシリテーターの問い掛けから始まった。「体が不自由なこと」「階段があること」など、各々が回答を発表する。その様子を見守っていた照屋江美さんは、自身も視覚障害のあるDET専門家で、

昨年末から現地の障害者をファシリテーターとして養成してきた。ファシリテーターの進行の下、ビデオ教材やグループディスカッションなど、約3時間のDETを終えた参加者たちは、「障害や平等とは何か、子どものうちから考えることが必要だと思った」と感想を話した。



ジャムスランさん(左から5人目)とその妻(同7人目)、プロジェクト関係者らで。山下さん(左端)と共に日本年金機構から高梨昭浩専門家(右から2人目)と、菊池枝里香専門家(同4人目)も活躍する

つ。会社員は保険料が給料から天引きされる強制加入だが、自営業者は任意加入のため、制度への十分な理解がない限り、加入には結び付かない。とりわけ、遊牧民の加入率が低いことが課題だ。ウランバートルから車で1時間、トゥブ県ボルノールという人口5100人ほどのソム(行政区)を訪れると、草原はすでに茶褐色の大地に衣替えした後だった。丘が織り成す風景はどこまでも続き、その裾野に遊牧民が点々と折りたたみ式住居「ゲル」を構えている。ジャムスランさんは、国営農場が解体された4年前に夫婦で遊牧生活を始め、年金に加入した。「遊



労働社会保障省のムンゾル政策企画局長(右)と打ち合わせをする山下さん。ムンゾルさんは「私たち自身で国の将来像を描いてゴールを明確にし、その上でどんな支援が必要なのか考えることが大切です」と話す

牧民組合のメンバーとして、製品を卸して生計を立てています。ミルクと食肉は通年、春には羊毛とカシミヤの収入もあります。一人当たり月々2万8800トゥグルク(約1300円)の保険料は負担にはなりません。妻のジャブザンドラムさんが郷土料理を振舞いながら話してくれた。年金窓口など行政機能が集まるソム中心部までは8キロほど。月々の保険料は、携帯電話のモバイルバンクで振り込むので不便はない。年金に加入した理由を尋ねると、「銀行の融資を受けるには加入が必須でしたので」とジャブザンドラムさん。モンゴルでは6カ月以上の社会保障料納付が融資の条件なのだ。「すぐに恩恵が返ってくるわけではありませんが、今支払うこ

とで、いずれは年金で暮らしたいと思っています」このソムに配属されている医療社会保険庁の年金インスペクターのウーガンツェツェグさんは、1995年からこの地域を担当しているベテランだ。彼女は遊牧民の加入者を増やすため、ソム長や村長と連携して啓発に励んでいるほか、村単位の住民会議にも参加し、年金制度を紹介している。「心掛けているのは、加入のメリットを具体的に伝えることです。私は赴任当初から啓発に注力してきたので、日本の協力でプロジェクトが始まると説明を受けたときは、うれしかったです」

こうした熱心なインスペクターの存在は大きい。プロジェクトではセミナー開催や新聞での発信、遊牧民協議会での説明などを通じて加入の啓発に注力しているが、地域に根差したインスペクターの細やかな働き掛けがあれば、その効果は一層大きくなるに違いない。2011年に日本にプロジェクトの実施を要請し、現在の一連の活動を支援している労働社会保障省政策企画局長のムンゾルさんは、特別な思いで日本との協力を進めている。「日本の政府開発援助(ODA)でプロジェクトを実施できることに深く感謝しています。市民や現場の職員、管理職まで、全員参加で活動を進め、成果を挙

**環境が障害を生み出す？
社会から障害を取り除く**

「環境が障害を生み出す」と考えています

障害者福祉に関する協力も進んでいる。同国は2016年に障害者権利法を制定したが、障害者のニーズに対応した環境整備が追い付いておらず、障害者の行動範囲や就職の機会は限定的だ。

昨年5月からウランバートルで実施中の、障害者の社会参加を後押しするプロジェクトは、「障害平等研修(DEET)」を活動の中心に据えている。DEETは障害者がファシリテーターを務めるワークショップ型の研修で、参加者へ「障害は環境によって生み出されている」という実情への理解を促し、社会にある障害を見抜く力を養う。



10月に実施されたDET。ファシリテーターたちは、「DETを実施するうちに、人前で話すことに抵抗がなくなった」「参加者の行動の変化につながったときがうれしい」と話す

**すべての子が
共に学べるように**

障害のある子どもの教育に焦点を当てたプロジェクトもある。モンゴルでは多くの障害児が教育を受けておらず、学校に通っていても必ずしもニーズに対応した適切な教育を受けられていない。

「以前は、障害児は学校に行く必要はないと思っていました」。同国最北のフプスグル県で700人が通うある学校の校長はそう打ち明ける。しかし、障害のある子どもたちと触れ合う中で、支援があれば学校で学べるのではと考えるようになり、現在は障害のある児童・生徒29人(6〜21歳)を受け入れ

ているという。課題は適切な教育を行える人材の不足だ。プロジェクトでは、同県の通常学校5校から13人の教員をウランバートルに招き、3日間の研修を実施。教員たちは知的障害や聴覚障害のある子どもが通う学校を視察し、個別指導や絵カードを使った授業など、それぞれのニーズに即した指導法を学んだ。

プロジェクトのチーフアドバイザーを務める株式会社コーエイリサーチ&コンサルティングの石井徹弥さんは、「障害のある子とそうでない子が共に学ぶインクルーシブ教育」が国際的な潮流です」と強調し、モンゴルでもそのための人材と仕組みの整備が始まっていると説明してくれた。これはまさしく、前述のDET参加者が指摘した「子どものうちから障害を理解し、平等の認識を育むこと」につながるだろう。

年金制度の強化と、障害児・者を取り巻く環境改善には、実は共通点がある。それは、年金受給者や障害者に直接恩恵をもたらすだけでなく、富の再分配や社会参加が、国全体の発展のための活力につながっていくということ。将来を見据えて社会全体で備えていけば、きつと冬だって誰もが快適な生活を維持できるだろう。



同じく知的障害・肢体不自由の子どもたちが通う学校で、脳性まひの子どもの運動指導を見学した

この日のDETの評価を話し合う千葉さん(左)と照屋さん。ファシリテーターの進行はスムーズになったが、障害に関する知識が増えれば、より議論を広げられるとみている

