

本邦研修了式集合写真 (JICA 九州国際センターにて)



★SINRAI PROJECT★KATSUDO NO NAIYOU WO ★ NEWSLETTER DE★MAITSUKI HOUKOKU★SHITEIMASU★

# SINRAI PROJECT JICA 社会保険実施 能力強化プロジェクト ニュースター第 18 号 2017 年 12 月



## 主な内容 (次項)

### 第 3 回目となる日本での研修が行われました。

11 月 13 日～24 日、SINRAI プロジェクトにとって第 3 回目となる日本での研修が開催されました。今回は、厚生労働省、国立社会保障・人口問題研究所、日本年金機構、神奈川県立保健福祉大学、日本航空、社会保険診療報酬支払基金福岡支部、全国健康保険協会福岡支部、福岡大学病院の協力により、社会保険制度・実務に関

研修中の質疑応答の様子



連する様々なテーマにわたる充実した研修が行われました。今回は研修員を業務効率化グループ、お客様サービス向上グループ、広報充実グループ、研修開発グループ、年金数理グループの 5 グループに分け、日本で学んだことをどのようにモンゴルで実践するか考えながら研修に参加しました。



国立社会保障・人口問題研究所での講義

**〔研修の概要〕** 厚生労働省では木下年金局長を訪問し、モンゴルと日本の年金制度と年金実務について、お互いに学び合う重要性を確認したほか、佐藤数理調整管理官から、日本の年金制度を重点的に学びました。その後、国立社会保障・人口問題研究所においては、年金数理短期専門家として



木下厚労省年金局長への表敬訪問

活躍されている山本専門家、佐藤専門家を含む 5 名による人口推計、財政検証、年金数理の応用などに関する講義に出席しました。

日本年金機構では、水島理事長、清水副理事長への表敬の後、年金給付事務の具体的内容について講義が行われたほか、新規採用職員に対する研修の具体的内容についても紹介がありました。そして神奈川県立保健福祉大学では、日本の年金制度の成り立ちや、年金制度に関して現在日本で発生している問題について、西村淳教授による講義を受けました。



水島理事長への挨拶の様子



日本年金機構での研修

日本航空では、同社の顧客サービス、組織マネジメントについて学びました。緊急時にお客様の安全を優先するためチームで協力する重要性を、実際の職場を視察することを通じて理解し、相手のことを思いやることが顧客サービスの原点であることについても、学びました。(続きは次ページ)



### 連載「草原の国の社会保障」

今回の記事は、「日本で病気になった場合③」です。(写真：日本研修に参加し、学んだことを資料にまとめている様子)



### お客様満足度調査・地方での実施

地方における医療・社会保険事務所でお客さま満足度調査を実施しました。(写真：フブスグル県医療・社会保険事務所におけるお客さま満足度調査実施の様子)

チーフアドバイザー 山下 護

## 草原の国の社会保障 (第 18 話) 「日本で病気になった場合③」

皆さま、こんにちは。

前号に続いて、日本で病気になった場合での、診療所や病院での治療や会計の流れについて、お伝えします。

医師による診断後は、会計となります。最初の受付の場所で待っていると、名前が呼ばれます。保険証のある方であれば、医師の診断、レントゲン撮影、処方料などの項目ごとに国が決めた一律の価格となっていますので、その明細書を確認し、治療費をお支払いしていただきます。なお、支払う額は、治療費の三割分（6歳以下の子どもの場合は二割）です。一般的に風邪の症状であれば、自己負担分は千円程度になります。ちなみに、保険証のない方については、医療機関ごとに値段が違います。また、負担額も10割全額となります。

支払いが終わると、医師が作成した「処方せん」が渡されます。この処方せんをもって薬局に行き、保険証とともに、薬剤師に見せてください。一つひとつの薬について、効果や服用方法について、薬剤師から説明されます。その後、お支払いとなりますが、これらも健康保険でカバーされています。薬剤ごとに国が価格を一律に決めており、患者は、それらの総額の三割分を負担することになります。なお、保険証がない場合は、薬局ごとに値段が違う上、負担額も全額となりますよ。

以上、医療機関を受診する場合について、一般的な流れに沿って保険証の有無の違いとともに、説明しました。風邪の症状での受診であれば、診療所に来院し、医師の診察を受け、処方箋をもらい、薬局で薬をもらうまでに要する時間は2時間弱でしょう。

日本とモンゴルでは気候が違いますので、体調を崩されることもあると思います。大きい病院も安心ですが、できれば身近な診療所や薬局を見つけ、家族ぐるみで診てもらっても、顔なじみとなれば、何かのときでも安心して健康のことを相談することができますよ。ぜひ、自分にあった医療機関を見つけてください。



お客様がどのような用件で何人待っているか表示され、事務所内でタイムリに見ることができる

## 第3回日本研修 (続き)

日本年金機構高松広域事務センターでは、年金事務所で受け付けられた書類の処理が完了するまで

の事務処理の流れや、事務手続が済んだ書類の保管、被保険者へのお知らせの発送方法などにつき学びました。事務処理を正確かつ迅速に行うための取組みについても説明があり、センターの職員と意見交換を行った



年金事務所内視察の様子

事務センター視察の様子



後、高松西年金事務所を訪問し、年金事務所の実務

(人事体制、お客様満足度向上のための取組、年金委員制度の概要など)について学んだほか、事務所内視察を通して、お客様相談の流れについても知ることが出来ました。

医療機関からの請求を審査するプログラムを体験



福岡では、社会保険診療報酬支払基金福岡支部を訪問し、医療機関からの請求に対する適正な審査と、それに基づいた迅速な支払いを行うことで健康保険制度を支えている同基金の実務について学びました。その後、全国健康保険協会福岡支部で、日本の国民皆保険制度の仕組みと医療保険者の役割、障害時や出産時にかかる現金給付の内容、また近年注力している加入者の健康増進のための取組みなどについての講義を受けました。最後に、福岡大学病院を訪問し、日本の健康保険がどのように患者に給付されているのかについて



病院は受付から治療費計算支払いまで電子化されている

て、講義や実際の病院内の視察を通して学びました。

研修参加者は、帰国後、日本で学んだことを生かして、モンゴルでの業務をどのように改善していくかにつき、関係者の前で発表を行いました。発表時には参加者による活発な意見交換があった他、発表の最後には、佐藤 JICA モンゴル事務所長からの講評がありました。今後も SINRAI プロジェクトは、モンゴル労働・社会保障省、医療・社会保険庁、各医療・社会保険事務所、各関係機関と密接な協力関係を築きながら業務の改善に尽力していきたいと思えます。



帰国報告会の様子

## お客様満足度調査・地方での実施

11月6~8日、ダルハン・オール県およびフスグル県医療・社会保険事務所に、11月13~15日、ヘンティ県およびドルノド県医療・社会保険事務所においてお客様満足度 (CS) 調査を実施しました。来訪されたお客様の満足度や意見・要望を把握し、お客様サービスの観点からの社会保険実務の改善案を作成するなど一層のサービスの向上を図ること、また、医療・社会保険事務所の職員を対象として職員満足度 (ES) を把握することにより、職場における連携・情報共有を強化し、今後の業務改善につなげることを目的としています。

先月のウランバートル市内4か所での調査に続き、各医療・社会保険事務所の職員の皆様のみならず、地方の学生の方々に調査用紙の配布や記入説明を担当していただきました。おかげで予想以上の調査用紙の回収ができましたこと、感謝を申し上げます。



CS 調査の様子

## SINRAI プロジェクト・オフィス住所・連絡先

住所: Khuulichid Street, Chingeltei District, Ulaanbaatar 15160, モンゴル医療・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: Ж а й к а Н и й г м и й н Д а а т г а л ы н т ө с ө л

ニュースレターのバナーナンバーはこちらから <http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/newsletter/index.html>

