

番 号 : 170040

国 名 : モンゴル

担当部署 : 人間開発部 高等教育・社会保障グループ 社会保障チーム

案件名 : 社会保険実施能力強化プロジェクト(行政サービスにおける接遇向上/組織マネジメント)

### 1. 担当業務、格付等

- (1) 担当業務 : 行政サービスにおける接遇向上/組織マネジメント
- (2) 格 付 : 3号
- (3) 業務の種類 : 専門家業務

### 2. 契約予定期間等

- (1) 全体期間 : 2017年4月中旬から2018年1月中旬まで
- (2) 業務M/M : 国内 0.90M/M、現地 1.87M/M、合計 2.77M/M
- (3) 業務日数 :
  - 国内準備 5日
  - 第一次 現地業務14日、国内作業3日
  - 第二次 現地業務14日、国内作業3日
  - 第三次 現地業務14日、国内作業3日
  - 第四次 現地業務14日
  - 帰国後整理 4日

### 3. 簡易プロポーザル等提出部数、期限、方法

- (1) 簡易プロポーザル提出部数 : 1部
- (2) 見積書提出部数 : 1部
- (3) 提出期限 : 3月22日(12時まで)
- (4) 提出方法 : 専用アドレス (e-propo@jica.go.jp)への電子データの提出又は  
郵送(〒102-8012 東京都千代田区二番町5番地25二番町センタービル)(いずれも  
提出期限時刻必着)  
提出方法等詳細については JICA ホームページ (ホーム>JICA について>調達情報>調達ガイ  
ドライン、様式>業務実施契約(単独型)(2014年4月以降契約)>  
業務実施契約(単独型)簡易プロポーザルの電子提出について)  
(<https://www2.jica.go.jp/ja/announce/pdf/procedure.pdf>) をご覧ください。なお、JICA  
本部1階調達部受付での受領は廃止しておりますので、ご持参いただいても受領致しかねます。  
ご注意ください。
- (5) 評価結果の通知 : 提出されたプロポーザルは JICA で評価・選考の上、各プロポーザル提出  
者の契約交渉順位を決定し、2017年4月4日(火)までに個別に通知し  
ます。

### 4. 簡易プロポーザル評価項目及び配点

- (1) 業務の実施方針等 :
    - ①業務実施の基本方針 16点
    - ②業務実施上のバックアップ体制等 4点
  - (2) 業務従事予定者の経験・能力等 :
    - ①類似業務の経験 50点
    - ②対象国又は同類似地域での業務経験 8点
    - ③語学力 6点
    - ④その他学位、資格等 16点
- (計100点)

類似業務	組織マネジメント(接遇向上を含む)に係る各種業務
対象国/類似地域	モンゴル/全世界(本邦含む。)
語学の種類	英語

## 5. 条件等

- (1) 参加資格のない社等：特になし
- (2) 必要予防接種：なし

## 6. 業務の背景

モンゴルでは、労働・社会保障省が社会保障行政を一元的に所管するとともに、同省の下に設置された医療・社会保険庁が、実施機関として、5つの社会保険（年金保険、短期給付保険、失業保険、健康保険、労働災害保険）を管轄している。同庁は、全国21県9区すべてに地方医療・社会保険事務所を有し、すべてのソム（村）に職員を配置する約1500名の職員を抱える組織である（2016年6月末時点）。

同国の年金制度は、1942年の社会保障局の設立、1958年の年金法の成立を経て、明文化された。当初の共産主義体制の下では、労働者は平等に年金制度に加入しており、退職後は一律の年金が支給されていた。

現在は、被雇用者は強制加入、自営業者や遊牧民等は任意加入とする年金制度が運営されるとともに、1959年12月31日以前に生まれた者と1960年1月1日以降に生まれた者に、異なる年金算定方式が適用されている。このような現在の年金制度の枠組みは、1994年及び1999年の年金制度改革を経て整理されたが、新制度への移行は十分に進んでおらず、次のような課題が指摘されている。

制度面については、年金基金の恒常的な赤字の解消、年金給付水準の適正化（所得代替率等の見直し）、老齢保険年金と老齢福祉年金との給付調整、社会保険適用に関する被保険者の保護、年金基金の運用の在り方の検討等が指摘されている。

運営面については、医療・社会保険庁職員に対する実務に即した体系的な研修制度の構築及び研修に係る予算の確保、遊牧民等の加入促進、年金加入者及び受給者の加入記録の整備、労働・社会保障省と医療・社会保険庁との間及び医療・社会保険庁と地方医療・社会保険事務所との間の協働体制の構築、ソム（村）の社会保険事務官の徴収に係る活動費の確保、ソム（村）の社会保険事務に係る環境整備、国民向け広報手段の改善等が指摘されている。

上記の制度面、運営面の課題が相互に関連する中、モンゴル政府は、我が国に対して、年金分野を中心とした社会保険セクターにおける関係機関職員の能力向上等を内容とする技術協力を要請し、JICAは2016年5月から2020年5月までの4年間の予定で、労働・社会保障省及び医療・社会保険庁をカウンターパート（C/P）機関として、技術協力プロジェクト「社会保険実施能力強化プロジェクト」を実施している。

本プロジェクトでは①医療・社会保険庁及びパイロットサイトにおいて、社会保険事務の改善案の作成・検証、②適用・徴収・給付の実務改善の全国普及に向けたガイドラインの作成、③医療・社会保険庁の適用・徴収・給付の社会保険実務研修システムの構築を行うことにより、もってモンゴルにおける当該実務の改善に寄与することを目的に、日本の年金制度及び年金実務に関する本邦研修（各年1回程度）や、年金制度（年金数理）に関する現地研修等を実施することとしている。

本専門家は、年金請求や社会保険加入等の手続きを行っている、医療・社会保険事務所における窓口対応等の行政サービスの更なる向上、及び、それを可能とする各拠点のリーダーの育成を目的に、派遣するものである。現地研修は、ウランバートル市の医療・社会保険庁、及び、4か所のパイロットサイトの医療・社会保険事務所において開催する予定であり、参加者は医療・社会保険庁、及び、各医療・社会保険事務所における、管理職職員（各医療・社会保険事務所長を含む）、及び、接客業務に携わる職員が想定されている。

なお、2016年度に短期専門家「行政サービスにおける接遇向上」が同分野の研修を実施した実績があるため、本業務は同実績をふまえて実施する。社会保険分野に特化した接遇ではなく、旧社会主義国的な顧客志向の低さをふまえ、顧客サービス満足度向上に対する意識づけや基本的な理解を、組織マネジメントの一環として位置づけつつ、促進することが求められている。

## 7. 業務の内容

本業務従事者は、①医療・社会保険事務所における窓口対応等の行政サービスの更なる向上を行うため、他の職員の模範となるべき職員（サービスリーダー）を育成することを軸としつつ、②個人の知識・スキルのみならず組織全体でサービス改善に取り組むための組織づくり・人材開発を目

的に、「接遇」及び「組織マネジメント」を組み合わせた研修を行う。全4回の現地派遣（各2週間）とし、各回、地方パイロットサイトに所在する医療・社会保険事務所で約1週間（対象は同事務所の全職員）、及び、ウランバートル市の医療・社会保険庁（対象は同庁職員、及び、パイロットサイト以外の資料・社会保険事務所職員）で約1週間の研修を実施する。パイロットサイトは全体で9か所あるが、そのうち4か所（1回の派遣につき1か所）にて開催を予定している。具体的な業務内容は以下のとおり。

（1）国内準備期間（2017年4月中旬）

- ①プロジェクト関係資料（基礎情報収集・確認調査、詳細計画策定調査、実地調査報告書等）を確認し、プロジェクトの内容及び進捗状況について把握する。
- ②JICA本部、JICAモンゴル事務所及び現地派遣中のJICA専門家チームと相談し、モンゴル医療・社会保険庁で実施する研修の内容を確定する。
- ③研修での講義内容を準備する。
- ④モンゴル医療・社会保険事務所における窓口対応等の行政サービスの更なる向上において有益となる日本の知見の抽出を行うための、C/P機関関係者への質問・確認事項を準備する。
- ⑤現地派遣期間に実施すべき業務の計画をワークプラン（和文）に取りまとめ、JICA本部に提出する。

（2）現地派遣期間（2017年4月下旬～2017年12月下旬のうち、2週間×4回）

- ①ワークプランに基づき、JICAモンゴル事務所及び現地派遣中のJICA専門家チームと、現地派遣期間中の業務工程、業務方針について詳細を打合わせる。
- ②医療・社会保険庁、及び、地方パイロットサイトに所在する医療・社会保険事務所における「接遇」及び「組織マネジメント」研修において担当部分について講義する。講義は日本語にて実施する（プロジェクトにより日本語⇄モンゴル語の通訳が配置される。）。（※研修においては本件専門家をメインの講師とするが、他に、C/PIによる発表、現地派遣中のJICA専門家による発表も含まれる。各回、国内準備期間中に研修スケジュールを確定する予定。）
- ③「接遇」研修については、モンゴル人講師候補を選定し、同講師候補と共同で研修を行うことにより、次年度以降に移管していけるよう、育成を行う。
- ④「接遇」研修をモンゴル医療・社会保険庁の常設の研修とするためのプログラムを検討し、提案する。
- ⑤同研修において質疑応答、追加情報提供依頼等があった場合には対応する。
- ⑥モンゴル医療・社会保険庁をはじめとする年金分野関係機関と、今後モンゴル医療・社会保険事務所における窓口対応等の行政サービスの更なる向上において有益となる日本の知見について情報・意見交換を行い、抽出する。
- ⑦現地業務結果報告書（和文）を作成し、JICAモンゴル事務所に提出する。

（3）国内作業（第一次・第二次・第三次現地業務後（5月上旬～6月上旬、6月下旬～9月上旬、9月下旬～11月下旬））

- ①現地派遣時の講義を振り返り、次回の改善点を抽出する。
- ②JICA本部に講義実施結果及び改善点につき報告する。
- ③次回現地派遣時の講義内容を準備する。

（4）帰国後整理期間（2018年1月上旬）

- ①専門家業務完了報告書（和文）を作成し、監督職員に報告する。

## 8. 成果品等

業務の実施過程で作成、提出する報告書等は以下のとおり。

なお、本契約における成果品は（3）専門家業務完了報告書とする。

（1）ワークプラン

現地派遣期間中に実施する業務内容を関係者と共有するために作成。業務の具体的内容(案)などを記載。

和文/電子データで提出

(2) 現地業務結果報告書

記載項目は以下のとおり。

- ①業務の具体的内容
- ②業務の達成状況
- ③今後に向けた提言

和文/電子データで提出

(3) 専門家業務完了報告書

記載項目は以下のとおり。

- ①業務の具体的内容
- ②業務の達成状況
- ③業務実施上遭遇した課題とその対処
- ④今後モンゴル医療・社会保険事務所における窓口対応等の行政サービスの更なる向上において有益となる日本の知見
- ⑤プロジェクト実施上での残された課題
- ⑥その他

研修で使用した資料等があれば参考資料として添付すること。

体裁は簡易製本とし、電子データを併せて提出することとする。

和文1部

## 9. 見積書作成に係る留意点

本公示にかかる見積書の積算を行うにあたっては、「JICAコンサルタント等契約における見積書作成ガイドライン」(<http://www.jica.go.jp/announce/manual/guideline/consultant/quotation.html>)を参照願います。

留意点は以下のとおり。

(1) 航空賃及び日当・宿泊料等

航空賃及び日当・宿泊料等は契約に含みます(見積書に計上して下さい)。

航空経路は、日本⇒ウランバートル⇒日本を標準とします。

(2) 人件費単価

本業務における人件費単価は、2017年度単価を上限とします。

[https://www.jica.go.jp/announce/information/20170220\\_02.html](https://www.jica.go.jp/announce/information/20170220_02.html)

## 10. 特記事項

(1) 業務日程/執務環境

①現地業務日程

本業務従事者の現地派遣期間は、以下を予定していますが、ある程度の日程調整は可能です。

第一次 2017年4月23日(日)～5月6日(土)

第二次 2017年6月11日(日)～6月24日(土)

第三次 2017年9月10日(日)～9月23日(土)

第四次 2017年11月26日(日)～12月9日(土)

②現地での業務体制

本業務に係るプロジェクトにはJICA専門家(長期専門家3名(チーフアドバイザー、社会保険実務、業務調整))が派遣されており、現地にて、連携して業務を実施して頂く予定です。現地派遣中のJICA専門家との連携・役割分担の方法については、接遇研修の会場確保等の医療・社会保険庁及び医療・社会保険事務所との調整はJICA専門家が、研修の実施は本業

務従事者が行う予定です。

③便宜供与内容

JICAモンゴル事務所または/及びC/P機関による便宜供与事項は以下のとおりです。

- ア) 空港送迎  
あり
- イ) 宿舎手配  
あり
- ウ) 車両借上げ  
必要な移動に係る車両の提供（市外地域への移動を含む。）
- エ) 通訳備上  
あり（日・モンゴル語）
- オ) 現地日程のアレンジ  
あり
- カ) 執務スペースの提供  
なし

(2) 参考資料

①本業務に関する以下の資料が当機構のウェブサイトで公開されています。

- ・プロジェクト概要・プロジェクトニュース等（プロジェクトホームページ）  
<http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/index.html>
- ・モンゴル国年金分野に係る情報収集・確認調査ファイナル・レポート（2015年1月）  
<http://libopac.jica.go.jp/images/report/P1000019472.html>

②本業務に関する以下の資料を当機構人間開発部社会保障チーム（TEL:03-5226-8352）にて配布します。

- ・詳細計画策定調査報告書
- ・2016年度「行政サービスにおける待遇向上手法」専門家業務完了報告書

(3) その他

- ① 業務実施契約（単独型）については、単独（1名）の業務従事者の提案を求めている制度ですので、複数の業務従事者によるプロポーザルは無効とさせていただきます。
- ② 現地業務期間中は安全管理に十分留意してください。また、現地業務に先立ち外務省「たびレジ」に登録ください。現地の治安状況については、JICA モンゴル事務所などにおいて十分な情報収集を行うとともに、現地業務の安全確保のための関係諸機関に対する協力依頼及び調整作業を十分に行うこととします。また、同事務所と常時連絡が取れる体制とし、特に地方にて活動を行う場合は、現地の治安状況、移動手段等について同事務所と緊密に連絡を取る様に留意することとします。また現地業務中における安全管理体制をプロポーザルに記載してください。
- ③ 本業務の実施にあたっては、「JICA 不正腐敗防止ガイダンス（2014年10月）」（<http://www2.jica.go.jp/ja/odainfo/pdf/guidance.pdf>）の趣旨を念頭に業務を行うこととします。なお、疑義事項が生じた場合は、不正腐敗情報相談窓口または JICA 担当者に速やかに相談してください。

以上