

# ベトナム Anti-TIP ほっとライン便り

第4号

被害者支援及びカウンセリングのための人身取引対策 (Anti-TIP) ホットライン運営強化プロジェクト ニュースレター

## 今回の内容

- ・ Decree No.9 実施評価と調査結果共有カンファレンス
- ・ ホットラインの知名度向上に向けた広報活動
- ・ 電話相談員、言語コラボレーター的能力強化研修
- ・ 2019 年度課題別本邦研修
- ・ 電話相談員からのメッセージ



## Decree No.9 実施評価と調査結果共有カンファレンスの開催

11月29日に、ホーチミンにおいて、Decree No.9の実施評価と調査結果共有カンファレンスを開催しました。Decree No.09とは、「人身取引対策法の細則に係る政令」のことで、被害者支援の具体的な施策が記載されている政令のことです。プロジェクトでは、この政令を被害者の社会復帰により役立つものに改訂するための支援をしています。

今年9月から11月にかけては、これまで実施してきたDecree No.9の成果を評価するため現地調査を行いました。北部ではラオカイ省とイエンバイ省、南部ではアンザン省とタイニン省を対象に、実際に支援を受けた被害者や政府職員を対象に面接調査、アンケート調査をするとともに、NGOや国際機関にも聞き取りを行い、幅広い関係者から意見を伺っています。調査の結果、被害者は様々な面で、公的な支援を必要としていることが改めて確認された一方で、これらの支援が必ずしも適切に提供されているとは言えない状況

が多くあることもわかりました。

今回のカンファレンスは、こうした実施評価調査の結果を発表することに加えて、関係省庁、地方の人身取引関係者との間での情報共有や意見交換を行い、Decree No.9の改定に向けた議論の場とすべく開催しました。

当日は公安省、外務省、ベトナム女性連合、省・市政府職員等に加え、国際機関／NGOから合計82名が参加し、活発な議論が交わされました。被害者支援における主な課題としては、「被害者認定が困難である」、「初期支援の金額が不十分である」、「リソース(人材・施設・資金)が不足している」といった点が挙げられています。プロジェクトでは、本カンファレンスの成果を踏まえて、Decree No.9の改定に向けた関係機関との協議を引き続き進めていきます。(上の写真はカンファレンス参加者の集合写真です。)



ホットラインのFacebookもあります。是非一度ご覧頂き、よろしければ「いいね!」をお願いします! 皆様にページをご覧頂くことで、人身取引被害者の方々、より一層このページにアクセスできる可能性が広がります。

「Tong Dai 111」(ホットライン111)と検索頂くか、右のQRコードからアクセスをお願いします。



なお、本ニュースレターは、プロジェクトの進捗状況や周辺情報をお知らせするためJICA専門家の見聞をお送りしています。JICAおよびカウンターパートの公式見解ではありません。また、無断転載はご遠慮下さい。

## ホットライン111のPR活動を広く展開しています!

プロジェクトでは、ホットラインの能力強化にと並行して、広報活動にも力を入れています。ホットラインが質の高いサービスを提供できるようになったとしても、その存在が知られていなければ、必要な人に必要なサポートを届けることができません。



広報のためのリーフレットや携帯用カードを作成し、イベントなどで配布しています。

4月~6月にかけてプロジェクトが実施したベースライン調査では、ホットラインのことを知っている人の割合が12%程度と、とても低いことがわかりました。もし被害者がホットラインのことを知っていれば、防げた犯罪、助けられた被害者もいたかもしれません。

そのため、まずは多くの人にホットラインの存在を知ってもらうことがとても大切です。

今年7月~12月にかけては、様々な広報活動を実施してきました。例えば、テレビCMの制作や、ラジオメッセージの放送、雑誌への広告掲載といった広範囲を対象とした広報活動に加えて、世界反人身取引デーといったイベントの支援、啓発活動のためPRグッズの配布を行っています。

これまでの主な広報活動は以下の通りです。

・リーフレットの配布(英語、ベトナム語)
・携帯用カードの配布(英語、ベトナム語)
・広報用横断幕(6m x 2m)の掲示
・PRグッズ(Tシャツ等)の制作、配布
・スタンディー(簡易式立て看板)の制作
・国境周辺に設置する金属製看板の制作
・4言語でのラジオメッセージの放送
・4言語字幕付きのテレビCMの制作
・新聞、雑誌、ウェブサイトでの広報
・アニメーションビデオクリップの制作

なお、現在編集作業中のテレビCMには、JICAのグッドウィル・サポーターで、ベトナムの人気女優のMs. Lan Phuongにご出演して頂きました!

## 相談員、言語コラボレーター向けの研修を実施！

2019年7月～11月にかけて、電話相談員向けの研修を合計4回、少数民族言語や外国語の電話に対応する言語コラボレーター向けの研修を1回実施しました。

研修の講師は、ベトナム国内の心理学の専門家や NGO 職員、現場で活躍する政府職員など、知識、経験ともに豊富な方々に担当して頂き、毎回、学びの多い研修となりました。とくに、8月に実施した研修では、米国で Anti-TIP ホットラインを運営する NGO の Polaris から専門家を招き、ベトナム国外の状況についても学ぶとともに、カウンセリングにおける人身取引被害者特有の注意点について理解を深めました。プロジェクトでは、当初より「日本らしい支援の在り方」として、被害者の気持ちに寄り添ったカウンセリング能力

の強化を目指しています。ホットラインに電話を掛けてくる被害者は、一人ひとりが異なる状況に置かれ、それぞれの苦しみを抱えています。そのため、被害者の立場に立った、きめ細かい対応を続けていくことが、ホットラインの質の向上につながると考えています。

これまでの研修では、グループワークやロールプレイを多用し、実際の業務で活用できるような実践的なスキルの習得を行いました。電話相談員の経験や能力にはまだまだばらつきがありますが、プロジェクト期間中に、すべての電話相談員がプロフェッショナルとしてのスキルを身に付けられるよう、継続的に研修を提供していきます。

これまでに実施した研修と参加者数は次の通りです。

- ✓ 電話相談員研修：①2019年7月15～20日／33名、②2019年8月5～9日／38名、③2019年9月24～28日／42名、④2019年11月12～15日／28名
- ✓ 言語コラボレーター研修：7月10～12日／20名



研修では、グループワークやロールプレイを多く取り入れ、実践的な能力の向上を目指しています。

## 2019年度の本邦研修に参加しました



ベトナム、タイ、フィリピン、カンボジア、ラオス、ミャンマーの6か国から、各国2名が参加しました。

10月23日から11月8日まで、当プロジェクトが所属する DCA-MOLISA のタオさん、関係機関かつ人身取引対策の要でもある公安省のドゥーさんが、東京で実施された課題別研修「アセアン諸国における人身取引対策協力促進」に参加しました。

本研修にはベトナムのほか、タイ、フィリピン、カンボジア、ラオス、ミャンマーが参加し、内閣官房や厚生労働省、警察庁、入国管理局による日本政府の取り組みに関する講義のほか、地方自治体による短期受け入れ施設や、被害者の長期的な社会復帰支援を支

援する NGO、外国人被害者の帰国支援を行う国際移住機関等からも様々な取り組みについて学びました。参加者同士での学び合いも多く、これまで被害者の多かったタイ・フィリピンの方が日本より法整備は進んでいる、という発見もありました。タオさん、ドゥーさんも積極的に質問や議論を行い、特に国内外で省庁間連携を強化する必要性を感じたとのことでした。当プロジェクトも今後、省庁間連携を通じた被害者支援に関する Decree 改訂をはじめ、省庁や国を越えた連携に関する支援を強化していく予定です。

## 研修に参加した電話相談員からのメッセージ

—アンザン地域コールセンター Do An Thu さん—



日本の皆様、こんにちは。アンザン地域コールセンターで相談員をしている Do An Thu と申します。私は1年ほど前からホットライン 111 に所属しています。

私は、他の相談員と同じようにハノイでの研修を受けた後に、2018年の11月から正式に相談員として電話の受付業務を担当しています。これまでに、JICA の研修には3回参加しましたが、人身取引のケースを学ぶことで、自分のカウンセリングスキルを向上させることができたと感じています。一方で、実際

のカウンセリングでは、相談者がなぜ電話をかけてきて、どのような問題を抱えているのかを判断することがとても大切で、そのためのスキルが重要です。このようなスキルは、短期間で身に付けることが難しいので、継続的なスキルアップの取り組みが必要だと考えています。

2019年8月には、アメリカの NGO、ポラリスの専門家による研修に参加しました。アメリカの専門家の指導内容と、ベトナムの研修講師の指導内容には共通する点が多く、我々が学んでいることは、世界基準で最新の知識とスキルであることが分かりました。

私は、まだ若く、経験が不足しているため、学んだ知識を実践の場で活用していくためには、もう少し時間がかかるかもしれません。それでも、相談員としての役割をしっかりと果たしていくために、今後も研修を通じてより多くのことを学んでいきたいと思っています。

## 今後の主な活動予定

- ・IAWT ミーティング開催
- ・DOLISA FP セミナー開催
- ・メコン地域ワークショップ開催
- ・機材の調達手続き、発注
- ・PR グッズ制作、配布
- ・テレビ CM の放映

## プロジェクトメンバー

岩品 雅子 : 総括/省庁間連携/研修管理 1/人身取引対策 2/ジェンダー 2

栗田 貴之 : IT、機材調達/啓発活動 1

岡野 鉄平 : 業務調整/研修管理 2/啓発活動 2

本ニュースレターやプロジェクトに関するお問い合わせは、  
t-okano@icons.co.jp (担当岡野) までお気軽にご連絡下さい。