

ベトナム Anti-TIP ほっとライン便り

第8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

- ・カウンセリングの質の外部評価をしました！
- ・電話相談員研修を実施しました！
- ・省庁間合意文書の調印式を行いました！
- ・様々なメディアを通じた広報活動の実施
- ・今後の主な活動予定



10月6日に実施された省庁間合意文書の調印式

カウンセリングの質の外部評価をしました！

2021年6月から7月にかけて、カウンセリングサービスの質の外部評価を行いました。昨年度実施分に引き続き、2020年5月から2021年5月までのカウンセリングのうち60ケースについて、録音記録に基づき、評価を行いました。ダナンとアンザンの地域コールセンター(RCC)の電話相談員全員と、ハノイRCCの新人電話相談員の各自5ケースずつです。昨年に引き続き、人身取引(TIP)対策の観点からDr. Nguyen Thi Haiに、心理カウンセリングの観点からDr. Tran Thi Minh Ducに評価を依頼しました。

評価結果によると、昨年度からカウンセリングの質は大いに改善されていることがわかりました。改善された点は以下のとおりです。

- ☆ 昨年見られた問題、すなわち、クライアントへの連絡やレファラルの遅延、情報提供者やクライアントへの確認やフィードバックよりも地元の政府職員からの情報に頼る傾向といった問題はみられなかった。
- ☆ カウンセラーは全員、責任感があり、少数民族や異なる訛りのあるクライアントに対しても忍耐強くカウンセリングを行った。記録も詳細に取れていた。
- ☆ カウンセラーは、TIP 事案へのホットラインの機能や対応方法、TIP 事案に関する知識、各関係機関の役割や機能に関する知識も身に付けており、スムーズにレファラルできるようになっている。

一方で、今なお下記の問題点があることがわかりました。

- ☆ カウンセリングから7日間以上経ってクライアントからコンタクトが無い時点で、ク

ライアントの状況が大丈夫かどうか、確認してからケースを終了すべきである。

- ☆ 何人かのカウンセラーは緊急出動(Emergency)や家族による子どもの虐待の場合の一時保護に関する理解が不十分であるため、研修が必要であるとともに、より経験のあるカウンセラーがタイムリーにサポートできるよう、手順の調整が望ましい。
- ☆ クライアントのニーズをよりの確に把握するために、カウンセラーの聴く力と、クライアントがより自身の希望を話せるような質問スキルを磨く必要がある。クライアントが感情を十分に表せるように、まず聞く必要がある。
- ☆ 問題の特定と、カウンセリングのゴールの設定がまだ混乱しているケースがある。
- ☆ カウンセリングのプロセスの不手際が、クライアントの話をより複雑にしてしまい、カウンセリングプロセスが難しくなっているケースがある。上記2点は経験不足により起こる。
- ☆ クライアントのニーズを十分に聞かないままに、一般化して、自分の意見をアドバイスしてしまっているケースがある。



外部評価結果を受けて、電話相談員研修を実施しました。



電話相談員研修は、各会場をオンラインでつないで実施しました。

- ☆ クライアントが実際に電話をかけてきた人ではなく、別の人であったいくつかのケースで、対応が不的確である。

プロジェクトでは上記の問題点を改善していけるような研修を今年実施していきます。



TỔNG ĐÀI
QUỐC GIA BẢO VỆ TRẺ EM

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が、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 及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。

電話相談員研修を実施しました！

9月27日～10月1日に、ハノイにて電話相談員研修を開催しました。参加者はダナンとアンザンの電話相談員全員と、ハノイ RCCの新人電話相談員をメインに、経験の豊富な電話相談員と、協力者（ソーシャルワークセンター所属のパートタイム相談員や言語ボランティア）の合計28人が参加しました。

前ページに書きましたカウンセリングの質の外部評価結果を受けて、問題の特定とカウンセリングの目標設定を改善することを目的に、カウンセリングスキルの向上の研修を行いました。外部評価もお願いした、Dr. Tran Thi Minh Ducに講師を依頼しました。

今回の研修は、未だコロナ下での移動制限がある中での実施だったため、3カ所のRCCをZoomでつなぎ、一部の参加者は自宅からの参加となりました。参加者は皆、非常に積極的に参加し、改めて彼らのカウンセラーとしての仕事への熱意を感じました。

研修では、異なる会場の参加者の間で、カウンセラー役とクライアント役を演じるロールプレイを、クライアント役がその場で考えるケースに基づく即興を中心に、行いました。多くの場合、クライアント役は彼らが実際に経験したケースを基に演じています。相手の顔が見えない実際の電話相談に近い形となりまし

た。ロールプレイでのカウンセラー役の対応や、その後の参加者全員での振り返りから、改めてカウンセラーの能力が向上していることを実感しました。各RCCのシフトリーダーがかなり質の良い、安定したカウンセリングをできるようにってきており、心強いです。

これまで電話相談員たちは、共感を示しクライアントの話をまとめる際に、ともすると、相手の話をおうむ返しに繰り返すような相槌をうっていました。今後は、クライアントという人全体やケース全体に対する共感を示せるよう目指していきますが、今回の研修だけでは難しかったようです。今年中の研修で、再び取り上げたいと計画しています。

関係4省庁間の合意文書の調印式を行いました！

10月6日に、公安省(MPS)、国防省国境警備隊(BGC)、ベトナム女性連合(VWU)とカウンターパートである労働傷病兵社会省児童保護局(MOLISA-DCA)の4者間での合意文書改訂版(2021～2025年)の調印式を行いました。元の合意文書(2016～2020年)は、当プロジェクトの先行案件であるフェーズ1で策定したものです。

合意文書は、ホットラインの効果的な運用に向けて、各関係機関の役割と、協力を実際にどのように行っていくか、情報共有はいかに行うかなどを大枠で定めたもので、他の関係機関の協力を得るための根拠となる文書です。関係機関との協力関係は現状非常に

良く、特に、被害者の救出を行う際には、MPS、BGC、VWUの協力が欠かせません。

今回の改訂にあたり、この関係4機関のホットラインのための協力は、人身取引対策国家行動計画(National Plan of Action: NPA)に基づくものであることを明記し、また、カウンセラーが時に難しさを感じているMPS、BGC、VWUの地方組織の協力をより得られるよう、記載を強化しました。

調印式には各機関の局長・副局長が署名者として参加し、JICAベトナム事務所からもご参加頂きました。引き続き地方も含めて関係機関の連携がうまく行くよう、コミュニケーションを取っていきます。



調印式でスピーチをするDCA ナム局長。

様々なメディアを通じた広報活動の実施

今年はベトナム国内の新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、予定されていたイベントにも大幅な変更がありました。7月30日の人身取引反対世界デーに合わせて開催が予定されていたMPS主催の式典についても、ひとつの場所に大勢が集まることができないため、限られた関係者のみが会場で出席し、その他の参加者はライブストリーミング放送を通じたオンラインでの参加となりました。プロジェクトでは、こうしたイベントの機会に広報グッズを配布する予定でしたが、一部活動の計画を変更し、幅広い層へメッセージを伝えるため、TV、ラジオ、インターネットといったメディアを活用した人身取引にかかる啓発活動の支援を行いました。

具体的には、人身取引反対世界デーに向けて、MPSとともに2～3分程度のTV番組を7本、10分程度の特集番組を1本制作し、ANTV (People's Police television/公安省テレビチャンネル)にて、7月21日～7月30日にかけて放送しました。また、7月18日から8月15日の期間には、ラジオ放送局VOV

(Voice of Vietnam/ベトナムの声放送局)にて、ホットライン広報のためのメッセージを、ベトナム語および少数民族言語(H'mong語、Khmer語、Ede語)で放送しました。

7月～10月末にかけては、インターネットニュースサイト(<http://laodongxahoi.net>)にホットラインに関連する記事と写真を掲載するとともに、7月15日～10月15日までの期間に、同サイトにSNSを通じたホットラインの活用方法を周知するためのバナー広告を掲載しています。プロジェクトでは、引き続き、様々なチャンネルを用いた広報活動を実施していく予定です。



ANTVで放送されたTV番組のスクリーンショット

今後の主な活動予定

(継続実施中を含む)

- ・ エンドライン調査
- ・ 国境警備隊職員研修教材の作成
- ・ 電話相談員研修用標準教材の作成
- ・ VWU との NPA の実施状況調査、ルポルタージュの作成
- ・ 電話相談員研修
- ・ DOLISA フォーカルポイントセミナーの開催
- ・ 各種広報活動の実施

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/ジェンダー

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。