

ベトナム Anti-TIP ほっとライン便り

第9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

- ・プロジェクトの成果発表会を開催し、プロジェクトを完了しました！
- ・Anti-TIP ホットラインのシステムに関する支援
- ・IAWT メンバーとの協力による広報活動の実施と成果
- ・児童保護局ナム局長からのメッセージ



2月14日に開催された成果発表会

プロジェクトの成果発表会を開催し、プロジェクトを完了しました！

2022年2月14日にプロジェクトの成果発表会を行い、2018年11月から実施してきた当プロジェクトの成果をまとめ、プロジェクトを完了しました。当日は Ms. Nguyen Thi Ha 労働傷病兵社会省 (MOLISA) 副大臣をはじめ児童保護局 (DCA)、公安省 (MPS)、国境警備隊 (BGC)、ベトナム女性連合 (VWU)、ダナンとアンザンの地域コールセンター (RCC)、ハザンの労働傷病兵社会局 (DOLISA)、JICA 本部ジェンダー室・ベトナム事務所、他ドナーなど合計 73 名が参加しました。

成果発表会では、プロジェクト活動のドキュメンタリーが放映された他、エンドライン調査結果を中心とするプロジェクトの成果を発表しました。プロジェクトの成果の概要は以下のとおりです。

- ☆ 成果 1 (省庁間連携) に関する多くの指標は達成した。中でも人身取引国家行動計画 (2021~2025 年) に人身取引対策ホットライン (以下、ホットライン) を明記できたことの意義は大きい。
- ☆ 成果 2 (RCC の能力強化) に関する多くの指標は達成したものの、新型コロナウイルスの影響で、レファラル (被害者の捜索・救助のための照会) のケース完了率は目標値 (65%) にわずかに届かなかった。
- ☆ 成果 3 (人々の認知度の向上) はすべての指標を達成した。特に一般の人々のホットラインの認知度は、2019 年のベースライン調査時の 12.3% から、エンドライン調査時の 51% に大きく向上した。
- ☆ プロジェクト目標は、政策面での反映は達成された。一方、新型コロナウイルスの影響を受け、ホットラインの電話件数は過

去 3 年間で増加したものの目標値にはわずかに届かなかった。

2021 年 7 月から 11 月にかけて行ったエンドライン調査では、関係機関の職員、RCC のカウンセラー、そしてカオバン省・ハーティン省・タイニン省という RCC のない 3 省の一般市民各 100 人 (合計 300 人) にインタビューを行いました。その中で明らかになった主な変化は以下のとおりです。

- ☆ プロジェクトで支援したカウンセラー研修についてすべてのカウンセラーが満足していた。一方、彼らは引き続き継続的な研修を必要としている。
- ☆ RCC から関係機関へのレファラルについての関係機関担当者の満足度で「良い」と回答した人は、ベースライン時の 40% から 58.3% に増加した。一方で、関係機関の省庁間ワーキングチーム (IAWT) がいない省について、カウンセラーは苦労している。
- ☆ 調査に参加した一般市民 300 人のうち、ホットラインを「使ったことがある、あるいは使ったことがある人を知っている」と回答した人は、ベースライン時の 1 人 (0.3%) から 50 人 (16.7%) に増加した。これら 50 人はホットラインのサービスに満足していた。
- ☆ 自分や家族が人身取引に巻き込まれた際に助けを求める先 (複数回答可) としては、依然として警察が最も多かった (93.5%) もの、ホットラインにかけたとした人がベースライン時の 8.7% から 35.5% に増加した。
- ☆ 一般市民が「効果的」と考える啓発活動の媒体は、① コミュニティ / 村 / 集落の政

府職員や社会大衆組織による啓発活動、② マスメディア、③ ソーシャルネットワーク、④ 拡声器、であった。

- ☆ この 3 年間で人々の仕事目的の移住に関する認識は大きく変化し、移住労働に「賛成」「強く賛成」と答えた人は、ベースライン時の 43% から 20% に半減した。

成果発表会では、関係機関 (MPS、BGC、VWU) の皆様から、引き続きホットラインの活動を省庁間連携を高めて支えていくので心配ない、という力強い声を聞くことができました。調査結果に基づく提言もお伝えできました。約 2 年コロナで画面越しでしか会えなかった皆様に、最後に会ってプロジェクトを終了することができ、本当に幸運であったと思います。



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。

Anti-TIP ホットラインのシステムに関する支援

本プロジェクトでは、人身取引に関する法整備、ホットラインのカウンセラー研修、広報活動と共に、ハノイ(北部地域管轄)、ダナン(中部地域管轄)、アンザン(南部地域管轄)の各拠点のホットラインのシステムの整備も支援しました。

具体的に行った支援は以下のとおりです。

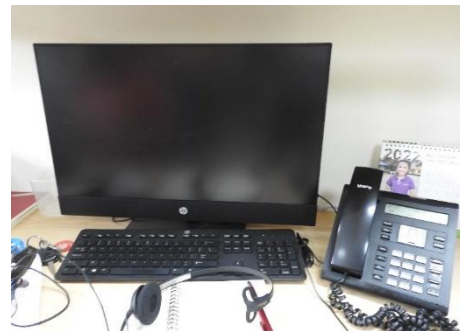
- ・UPS、コールセンターカウンセラー用のヘッドセットなど不足した機材の調達
- ・以下のシステムの導入
- コールセンターQMS(Quality Management System/品質管理)システム(カウンセリング内容の評価や分析を行う)

- 遠隔モニタリングシステム(システムの異常をハノイからでも確認)

- 自動音声対応システム(受電内容の一部自動音声対応)

また、今まで DCA では、子どもの支援に関連するサービスを目的としたチャイルドヘルプライン(National Child Help Line)と主に成人を対象とした人身取引関連のサービス提供を行っているホットラインの2つのシステムがありました。本プロジェクトではサービス利用者のデータの一元管理を目的にシステムの向上に合わせ統一しました。本プロジェクト終了後もベトナムの人身取引対策にシ

テム面から大きく寄与することを期待しています。



本プロジェクトで導入したワークステーション

IAWT メンバーとの協力による広報活動の実施と成果

ベトナム国内で COVID-19 の感染拡大が続く中、プロジェクトではホットラインのロゴの入った広報用マスクを製作しました。これらのマスクは、2月に開催された成果発表会の参加者に配布するとともに、今後、全国のソーシャルワークセンターを通じて、より多くの人々に配布し、活用してもらう計画です。



VTV のテレビインタビューで、ホットラインのロゴ入りのマスクを着用する岩品総括

2019年の活動開始当初より、プロジェクトは MOLISA、VWU、MPS、BGC と協力をしながら、

草の根レベルから全国レベルまで、様々な広報/啓発活動を実施してきました。こうした取り組みの成果もあり、2019年のベースライン調査時には、調査対象者の約12%しかホットラインのことを知らなかったのに対し、2021年のエンドライン調査時には、半数以上の人々がホットラインのことを知るようになりました。成果発表会では、こうした認知度の上昇はプロジェクトの大きな成果のひとつである、というコメントを頂きました。同時に、プロジェクト終了後には、各省庁が引き続き、広報/啓発活動に取り組んでいくことの重要性についても再確認されました。プロジェクトが制作した各種広報資材は、今後も、様々な場面で活用される予定です。

なお、これまでにプロジェクトでは合計で22種類の広報活動を実施しました。具体的には、広報グッズの製作/配布、看板や横断

幕などの設置、メディアを通じた広報活動です。広報グッズとしては、リーフレット、携行用情報カード、Tシャツ、帽子、ボールペン、カレンダー、扇子、ホットライン広報用マスクを製作し、イベントや関係機関の広報活動に活用しました。移動式看板はイベントの際に会場に設置され、アルミニウム製看板は国境地域に設置されました。また、地方都市の人々が集まる場所には、横断幕を掲示しています。メディアを通じた広報活動としては、紙媒体/ウェブ媒体の雑誌、新聞への記事や広告の掲載、ベトナム語・少数民族言語でのラジオ、テレビ放送を行いました。



プロジェクトで制作したビデオクリップ、ルポルタージュ、ドキュメンタリーフィルム等は左のQRコードからご覧いただけます。

児童保護局ナム局長からのメッセージ

ホットラインは、プロジェクト開始前からそのカウンセラーの件数、ホットラインの電話代など、ベトナム政府によって適切に管理運営されており、プロジェクトはホットラインのサービスの全国展開と質の向上を支援してきました。プロジェクトの終了にあたり、ナム局長からのメッセージを以下にお伝え致します。

DCA は長年にわたってホットライン運営を担当してきました。ホットラインのサービスの維持とプロジェクトの成果の継続を約束します。ホットラインの将来計画は次の通りです。

- ☆ ホットラインの法的な位置づけについて、プロジェクトの支援で策定した政令 Decree No. 09 のドラフトは、人身取引対策法の改正が行われたときに活用され、政令として規定される予定である。

- ☆ ホットラインの運営には予算が必要であるが、ホットラインは人身取引対策国家

行動計画(NPA 2021-2025)に既に明記され、サービスを継続するための政府予算は確保されている。

- ☆ プロジェクト終了後に、IAWT の連携も継続する。各レベル、セクターの取り組みの強化について、すでに我々は IAWT 行動計画に署名しており、今後数年間、さまざまな部門と連携していく予定である。



成果発表会でスピーチするナム局長

ただし、地方レベルの連携の推進は、課題として挙げられる。

- ☆ JICA からの提言にあった通り、広報資材、トレーニング教材などの全ての成果物は、継続的に活用していくとともに、随時更新を行っていく。

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。