

ベトナム社会主義共和国
人身取引対策ホットラインにかかる
体制整備プロジェクト
終了時評価調査報告書

平成29年3月
(2017年)

独立行政法人国際協力機構
社会基盤・平和構築部

序 文

ベトナム社会主義共和国においては、ドイモイによる市場経済導入後、経済発展が進む一方で地方と都市部での格差が拡大しており、さらに国内外の人の移動が活発化するのに伴い、人身取引被害が深刻化しています。国内の農村から都市部への人の移動に伴う人身取引のほか、中華人民共和国やカンボジア王国へ被害者を送り出す人身取引の事例が多く発生しています。ベトナム社会主義共和国政府はこの課題に包括的に取り組むために、2012年1月に「人身取引対策法」を施行し、人身取引対策の国家枠組みである「130委員会」の下、対策を進めてきました。近年、国境を越えた労働や国際結婚を目的とした海外移民の増加に伴い、海外での仕事を紹介する仲介業者や知人に騙されて人身取引の被害者となってしまうケースが増えています。これらの状況から、人身取引被害を未然に防ぐためのカウンセリングや情報提供等の予防策強化の必要性が高まっています。

こうした状況の下、ベトナム社会主義共和国政府労働傷病兵社会省（MOLISA）は2004年から運営している主に子どもの相談を行う既存のホットライン（チャイルドヘルプライン）の機能を拡大し、人身取引予防・被害者社会復帰支援のためのホットラインの運営と、公安省、国防省、ベトナム社会主義共和国女性連合等との連携も含めた体制整備を目的とする技術協力プロジェクトをわが国に要請しました。

これを受けて JICA は2012年7月から2015年7月までの3年間の予定（のちに3年8カ月に延長）でハノイ、アンザン省、ハザン省を対象にベトナム社会主義共和国政府労働傷病兵社会省（MOLISA）をカウンターパート機関とした技術協力プロジェクト「人身取引対策ホットラインにかかる体制整備プロジェクト」を開始しました。本事業では、ホットライン機材の供与、及び運営システムの整備、リファラル体制の整備、関連機関スタッフの能力強化を行ってきました。

今般、プロジェクト開始から3年6カ月が経過することから、終了時評価を行うことを目的に2016年1月に調査団を派遣し、ベトナム社会主義共和国政府及び関係機関との間で、プロジェクトの進捗の確認と今後の方向性に係る一連の協議を行いました。

本報告書は、この調査結果を取りまとめたものであり、今後のプロジェクトの展開、さらには類似のプロジェクトに活用されることを願うものです。

ここに、調査にご協力いただいた内外関係者の方々に深い謝意を表すとともに、引き続き一層のご支援をお願いする次第です。

平成29年3月

独立行政法人国際協力機構

社会基盤・平和構築部長 中村 明

目 次

序 文

目 次

プロジェクト対象地図

写 真

略語表

評価調査結果要約表（和文・英文）

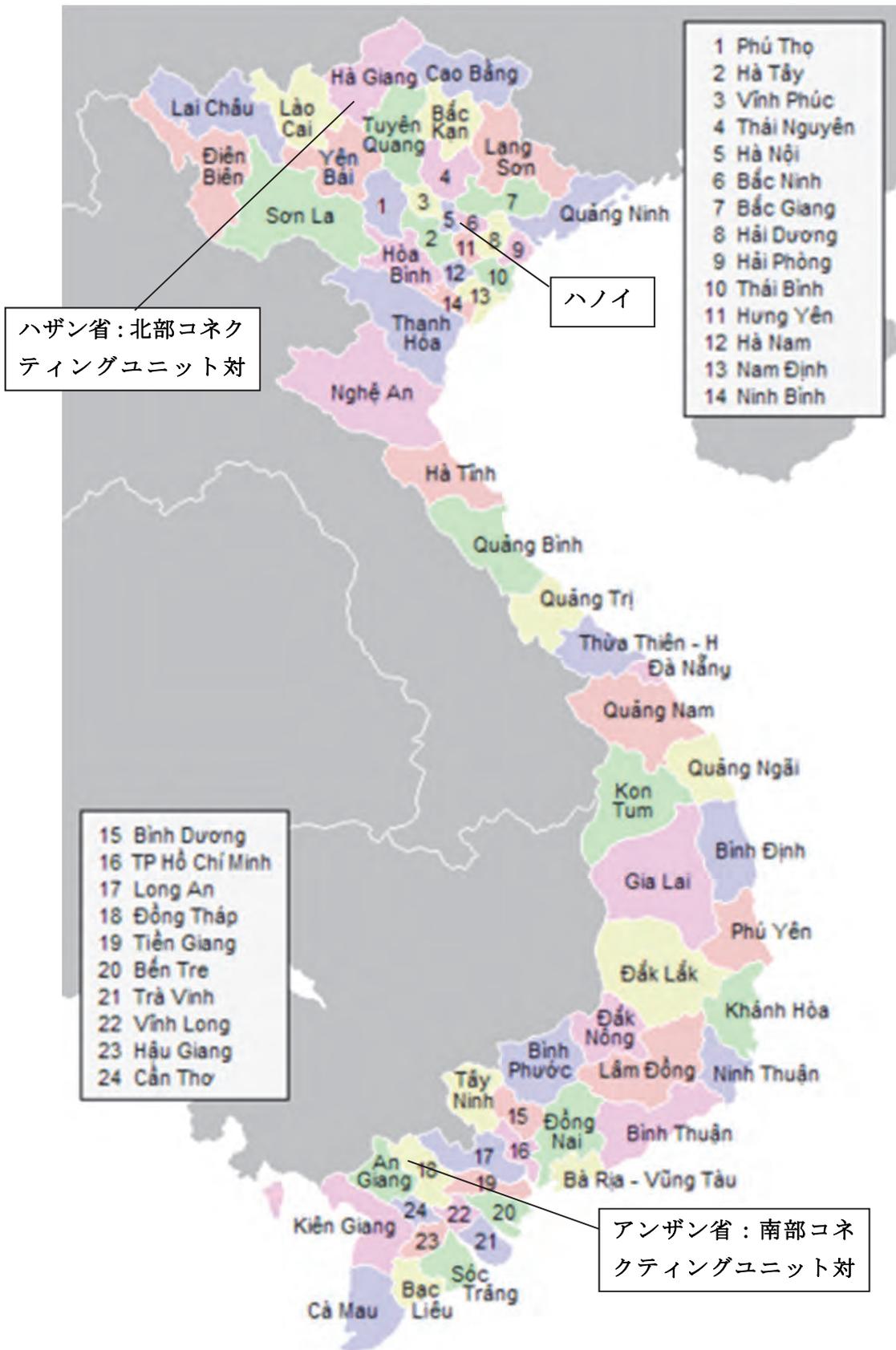
第1章 終了時評価調査の概要	1
1-1 調査団派遣の経緯	1
1-2 調査の目的	1
1-3 調査団構成	1
1-4 現地調査日程	1
1-5 プロジェクトの概要	3
1-6 終了時評価の方法	3
第2章 プロジェクトの実績と実施プロセス	5
2-1 投入実績	5
2-2 活動実績	6
2-3 成果達成状況	6
2-4 プロジェクト目標達成見込み	10
2-5 上位目標達成見込み	10
2-6 実施プロセス	11
第3章 評価5項目による評価結果	12
3-1 妥当性	12
3-2 有効性	13
3-3 効率性	13
3-4 インパクト	14
3-5 持続性	15
3-6 評価結果の結論	16
第4章 提言及び教訓	17
4-1 提 言	17
4-2 教 訓	17

第5章 調査結果の概要	18
5-1 団長所感（益田団長）	18
5-2 調査団所感（田中国際協力専門員）	19

付属資料

1. Minutes of Meeting (M/M)	27
2. 評価グリッド	73
3. 主要面談記録	78
4. 広報関係成果一覧	97

プロジェクト対象地図



写 真



ハノイにてカウンターパートとの会合
(DCCP, Hanoi, 1/4)



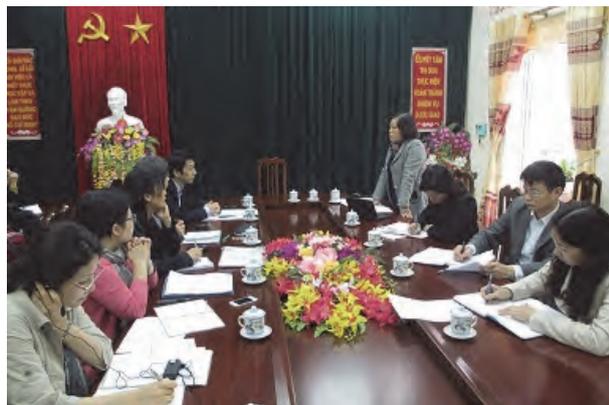
アンザン省カウンターパートとの会合
(DOLISA, An Giang, 1/5)



アンザン省コネクティングユニット視察
(Social Work and Child Protection Center, An
Giang, 1/5)



アンザン省ワーキンググループメンバーとの
会合
(DOLISA, An Giang, 1/6)



ハザン省ワーキンググループメンバーとの会
合
(ベトナム事務所出席、DOLISA, Ha Giang, 1/8)



ベトナム事務所のハザン省コネクティングユ
ニット視察
(Social Protection Center, Ha Giang, 1/8)



ベトナム事務所の人民委員会訪問
(People's Committee, Ha Giang, 1/8)



本部評価団によるワーキンググループメンバーへのヒアリング
(DCCP, Hanoi, 1/11)



本部評価団によるプロジェクトディレクターとプロジェクトマネジャーへの聞き取り
(DCCP, Hanoi, 1/11)



ベトナム側評価団との合同評価
(DCCP, Hanoi, 1/13)

略 語 表

略 語	正 式 名 称	和 訳
ASEAN	Association of South East Asian Nations	東南アジア諸国連合
BGC	Border Guard Command	国防省国境警備隊
CCCS	Center for Counseling and Communication Services	カウンセリング・コミュニケーションサービスセンター
C/P	Counterpart Personnel	カウンターパート
DCCP	Department of Child Care and Protection	児童保護局
DOLAB	Department of Overseas Labor	海外労働局
DOLISA	Department of Labor Invalids and Social Affairs	労働傷病兵社会局（省レベル）
DV	Domestic Violence	ドメスティックバイオレンス
IEC	Information Education and Communication	情報・教育・コミュニケーション
IOM	International Organization for Migration	国際移住機関
JCC	Joint Coordinating Committee	合同調整委員会
MDT	Multi-Disciplinary Team	多分野協働チーム
M/M	Minutes of Meetings	協議議事録
MND	Ministry of National Defense	国防省
MOLISA	Ministry of Labor Invalids and Social Affairs	労働傷病兵社会省（中央レベル）
MPS	Ministry of Public Security	公安省
NGO	Non-Governmental Organization	非政府組織
PDM	Project Design Matrix	プロジェクト・デザイン・マトリックス
PO	Plan of Operations	活動計画
TIP	Trafficking in Persons	人身取引
UNACT	United Nations Action for Cooperation against Trafficking in Persons	人身取引に関する国連機関合同プロジェクト
VWU	Vietnam Women's Union	ベトナム女性連合

評価調査結果要約表

1. 案件の概要	
国名：ベトナム社会主義共和国	案件名：人身取引対策ホットラインにかかる体制整備プロジェクト
分野：ジェンダーと開発	援助形態：技術協力プロジェクト
所轄部署：社会基盤・平和構築部	協力金額（評価時点）：1億7,365万3,000円
協力 期間	(R/D)：2012年7月16日～
	2016年3月15日
	先方関係機関：労働傷病兵社会省（MOLISA） 日本側協力機関： 他の関連協力：「メコン地域人身取引被害者支援能力向上プロジェクト」
1-1 協力の背景と概要	
<p>ベトナム社会主義共和国（以下、「ベトナム」と記す）では、ドイモイによる市場経済導入後、経済発展が進む一方で地方と都市部での格差が拡大しており、さらに国内外の人の移動が活発化するのに伴い、人身取引被害が深刻化している。人身取引被害を未然に防ぐために、人身取引や安全な移住に特化したカウンセリングや情報提供等の予防策強化の必要性が高まっているが、現状では包括的な情報やサービスを持続的に提供できる公的機関は存在していない。また、既存のホットライン（電話相談窓口）は非政府組織（Non-Governmental Organization：NGO）が個別に限定した期間で運営したり、地方の行政が業務を兼務するなかで運営するなど、警察や被害者保護シェルターなど関係機関との組織横断的な連絡体制が確立していない点も課題となっている。</p> <p>こうした状況の下、ベトナム労働傷病兵社会省（Ministry of Labor Invalids and Social Affairs：MOLISA）が2004年から運営している主に子どもの相談を行う既存のホットライン（チャイルドヘルプライン）の機能を拡大し、人身取引予防・被害者社会復帰支援のためのホットラインの運営と関係機関との連携も含めた体制整備を目的とする技術協力プロジェクトをわが国に要請した。</p>	
2-1 協力内容	
(1) 上位目標	
人身取引予防及び被害者保護のためのホットラインにかかる連携体制がターゲット省以外の地域において整備される。	
(2) プロジェクト目標	
中央政府レベル及びターゲット省において人身取引被害者予防及び被害者支援を目的としたホットラインの運営体制が整備される。	
(3) アウトプット	
1 中央レベル及びターゲット省内の関係機関の間で、人身取引対策ホットライン運営に係る協力体制が構築される。	
2 人身取引対策ホットラインの運営システムが整備される。	

- 3 オペレーションセンター、コネクティングユニット及び関係機関スタッフのカウンセリング、ケースマネジメント、リファラル能力が強化される。
- 4 ターゲット省において、人身取引及び人身取引対策ホットラインに関する人々の知識・認識が向上する。

(4) 投入（評価時点）

日本側：総投入額 1億7,365万3,000円

専門家派遣：8名（長期3名、短期5名） 機材供与：約1,114万円（20億8,100万ドン）

ローカルコスト負担：約5,680万円（106億ドン） 研修員受入 9名

相手国側：

カウンターパートの配置：12名（中央7名、パイロット省5名）

ローカルコスト負担：約4,280万円（80億6,800万ドン）

その他：プロジェクト事務所スペース、事務所維持管理費

2. 評価調査団の概要

調査者	総括	益田 信一	JICA 社会基盤・平和構築部 ジェンダー平等・貧困削減推進室 副室長
	ジェンダーと開発	田中由美子	JICA 国際協力専門員（ジェンダーと開発）
	評価企画	新津茉莉花	JICA 社会基盤・平和構築部 ジェンダー平等・貧困削減推進室 専門嘱託
	評価分析	本間まり子	インテムコンサルティング（株）
調査期間	2016年1月4日～2016年1月16日		評価種類：終了時評価

3. 評価結果の概要

3-1 実績の確認

(1) 活動実績

プロジェクト活動は、プロジェクト・デザイン・マトリックス (Project Design Matrix : PDM) 及び活動計画 (Plan of Operations : PO) に基づいて行われたものの、一部の活動は計画よりも遅延して実施された。

(2) アウトプットの達成状況

- 1) アウトプット1に関する活動は計画に沿って行われているものの、合意文書 (Joint Plan) の締結が計画よりも遅れた影響により、指標 1-2 に関連するいくつかの活動が完了していない。もしプロジェクト終了までに指標 1-2 が充足されたならば、アウトプット1は達成されることが見込まれる。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 1-1 2015年12月に、ワーキンググループの主要4メンバー（MOLISA、公安、国境警備隊、女性連合）により、人身取引対策ホットラインの運営、リファラルや認知向上活動に関する協力体制を明記した合意文書への調印が完了した。
 - 1-2 中央、アンザン省、ハザン省においてワーキンググループが設立され、ホットラインの運営や協力体制に関して、四半期ごとに会議が開催された。これらのワーキンググループはプロジェクト期間限定のものであり、合意文書に基づいたプロジェクト終了後も活動するワーキンググループの設立は未完了である。
 - 1-3 ホットラインで働くすべてのカウンセラーが、プロジェクトを通じて作成されたオペレーショナルガイドラインに沿って業務を行っている。
- 2) アウトプット2に関する活動は、計画に沿って行われたものの、ホットラインの機材やソフト（データベース及びE-ディレクトリ）の設置は予定よりも1年ほど遅延し、2014年9月に完了した。遅延の影響により、指標2-3として設定されているE-ディレクトリの有効性を判断するに足るだけのリファラル数が蓄積されていない。よって、アウトプット2の達成度を測ることは困難である。各指標の達成度は、以下のとおりである。
- 2-1 すべてのカウンセラーは、プロジェクトにより開発されたデータベースを活用できる。
 - 2-2 各センターで1名以上が、データベースに集約された統計情報を活用できる。
 - 2-3 すべてのカウンセラーがE-ディレクトリを活用できるが、E-ディレクトリの有効性を判断するに足りる情報が集まっていない。
- 3) アウトプット3に関する活動は、計画に沿って実施された。プロジェクトは、人身取引対策ホットラインのカウンセラー及びワーキンググループの関係者に対して、人身取引対策ホットラインに関する研修やワークショップの実施を通じて能力強化に取り組んだ。しかし、指標3-2に設定されているワーキンググループメンバーの能力強化を示す情報が不足しており、アウトプット3の達成度を判断することは難しい。各指標の達成度は、以下のとおりである。
- 3-1 すべてのカウンセラーが、プロジェクトを通じて獲得した知識を業務に用いている。
 - 3-2 MOLISA/労働傷病兵社会局（Department of Labor Invalids and Social Affairs : DOLISA）の関係者は、プロジェクト活動を通じて獲得した知識や経験を業務に適用している。その他のワーキンググループメンバーについては、その能力の変化を証明する情報が不足しており、変化の判断が困難である。
- 4) アウトプット4に関する活動は、計画に沿って実施された。プロジェクトでは、人身取引対策ホットラインの認知向上のために、メディアや出版物を用いた間接的な取り組みと、対象コミュニティに赴いて直接人々に働きかける取り組み（コミュニティ活動）を用いた。しかしホットラインの機材やソフトの設置の遅延の影響によりホットラインの運営期間が限定的であることや、認知向上活動の成果が表れるまでには時間がかかることから、指標4-1は充足されていない。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 4-1 エンドライン調査によるとパイロットコミュニティの32%が、人身取引対策ホットラインの存在を認知している。
- 4-2 エンドライン調査結果によると、パイロットコミュニティの81.5%が、人身取引対策についての情報を認知している。

(3) プロジェクト目標の達成度

プロジェクト目標の達成度を測る指標は、以下のようにほぼ充足されている。しかしアウトプット1に関する指標のうち充足されていないものがある（指標1-2）。そのため、プロジェクト終了までにこの指標が充足されるならば、プロジェクト目標は達成すると見込まれる。各指標の達成度は以下のとおりである。

- ・ カウンセラーはほぼ全員が、オペレーショナルガイドラインに沿って業務を行っている。
- ・ 2013年10月から2015年12月までに、三つのセンターで合計4,649件（ハノイで3,240件、アンザン省で1,079件、ハザン省で330件）が受信された。

(4) 上位目標の達成見込み

上位目標の達成度を測定するために設定されている指標は、既にほぼ達成されている。そのため、3年～5年後の状況を考慮して、現状に即した指標が再設定される必要がある。

3-2 評価結果の要約

(1) 妥当性

以下の理由により、プロジェクトの妥当性は高いと判断された。

- ・ 人身取引はバトナムの重要な課題であり、その予防や被害者支援へニーズは高かった。
- ・ ホットラインを通じた人身取引対策は、ベトナム政府及び日本政府の政策に合致していた。
- ・ アンザン省とハザン省は、人身取引被害の多い国境地域を含んでおり被害者も多いため、ターゲット省の選定は妥当だった。
- ・ MOLISA/DOLISA はチャイルドヘルプライン運営の経験を有していたことから、その経験を生かしたホットライン機能の強化は、人身取引対策のアプローチの選定として妥当だった。

(2) 有効性

以下の理由により、プロジェクト実施の有効性は比較的高いと判断された。

- ・ アウトプット1に関する指標の一部が充足されていないことから、それらがプロジェクト期間内に充足された場合、プロジェクト目標の達成が見込まれる。
- ・ プロジェクトで設定された四つのアウトプットは相互に関係しており、シナジー効果が生じている
- ・ アウトプット1に設定されていた省庁を超えた法的な合意文書の締結には大幅に時間を要したが、文書の準備及び締結に向けた話し合いを通じて関係者間の協力関係は強化

され、今後のホットラインの効果的かつ持続的な運営を担保することにつながった。

(3) 効率性

以下の理由により、プロジェクトの効率性は比較的高いと判断された。

- MOLISA が児童保護のためのホットラインを通じて 10 年以上かけて蓄積してきた設備や人材を活用したことは、アウトプットの充足を促進し、プロジェクトの効率性を高めた。
- ホットラインの機材やソフトの設置が当初計画よりも約 1 年遅れたことは、関連するプロジェクト活動の実施の遅延につながり、結果としてアウトプットの充足にマイナスの影響を与えた。
- プロジェクトの投入量やタイミングは、おおむね適切であった。特に、安定したカウンターパートの配置及び日本人専門家の派遣は、プロジェクト活動の効率的な実施に貢献した。
- ホットラインの認知向上のためには、NGO や国際機関のような外部のさまざまなリソースが活用されている。

(4) インパクト

プロジェクトを通じて、以下のインパクトがみられた。

- 人身取引対策ホットラインの設置は、既存の児童保護関連のサービスの機能をも高めた。
- プロジェクト活動を通じて女性連合との協力体制が強化されたことにより、女性連合が実施する電話サービスの機能や能力も強化された。
- 人身取引対策に取り組む NGO や国際機関との関係性が構築されたことより、ホットラインのカウンセラーや関係者の能力強化をこれらの機関と協力して実施する体制が築かれた。
- マイナスの影響は、特にみられない。

(5) 持続性

以下の理由により、プロジェクトの持続性は比較的高いと判断された。

- 人身取引対策国家行動計画（2016-2020）に基づいて、ベトナム政府による人身取引に対する取り組みは当面継続することが見込まれる。
- プロジェクトによる関係機関の間の合意文書は、上記の国家計画に沿って作成されている。
- 合意文書の締結の遅れにより、アウトプット 1 の指標に設定されている中央レベルの新たなワーキンググループの設立及びその年間/四半期活動計画の策定は未実施である。持続性の担保のためには実施が必要である。
- レファラル体制だけでなくホットラインの認知向上のための取り組みについても、女性連合をはじめとした関係機関と協力した取り組みが、その持続性を強化する。
- ハノイとアンザン省における児童保護に関する電話相談サービスの経験は、ホットライ

ンの持続性をも担保する。それを有しないハザン省では、人民委員会の協力を得て、予算や人材の確保が必要である。

3-3 効果発現に貢献した要因

(1) 計画内容に関すること

- ・ アウトプット 1 に設定された関係機関の間の合意文書の締結には計画された以上に時間を要したが、それを通じて構築された関係者間の関係性は、ホットラインの持続性を高めた。

(2) 実施プロセスに関すること

- ・ 既存のチャイルドヘルプラインの人材や経験の活用は、プロジェクト活動を促進させた。

3-4 問題点及び問題を惹起した要因

(1) 計画内容に関すること

- ・ プロジェクトの達成を図る指標は、測定と証明が可能なものにする必要があった。

(2) 実施プロセスに関すること

- ・ プロジェクトは、ホットライン機材とソフトの設置の遅れに影響を受けた。

3-5 結論

プロジェクトを通じて、ワーキンググループが形成され、またそれによって中央及び対象省において関係機関の間での正式な協力メカニズムが設立され、MOLISA、公安省、国境警備隊、女性連合の間で合意文書が締結された。ハノイ、アンザン省、ハザン省においてホットラインに必要な機材やソフトが設置され、データベースと E-ディレクトリが開発された。スムーズなカウンセリングに向けて、必要なプロセスを明記したオペレーショナルガイドラインが作成された。ホットラインの認知向上のためには、メディアや出版物を活用した広報活動と、直接的なコミュニティ活動が実施された。カウンセラーやワーキンググループ関係者の能力強化のために、さまざまな研修やワークショップが実施された。プロジェクト活動は、計画に基づいて効果的に実施されたものの、合意文書の締結が遅れた影響により、合意文書に基づいて行われる予定である中央レベルのワーキンググループ（Inter-Agency Working Team）の設立と、グループの年間/四半期計画書の策定が未実施である。地方レベルでは、既存のワーキンググループの機能を残すための取り組みが行われる予定である。また、ホットラインの機材とソフトの設置が遅れた影響を受け、プロジェクトでは、レファラル体制やホットラインの認知活動の効果を十分に測ることができていない。プロジェクト目標をさらに効果的に達成しつつ持続性を担保するために、未実施の活動と 2020 年まで網羅されている合意文書の内容の確実な実施が求められる。

3-6 提言

- 1) プロジェクトは残された活動を完了する。

- 2) MOLIS/DOLISA は、合意文書 (Joint Plan) の実施のために、中央と地方で新たに設立されるワーキンググループの開催と、各グループの年間/四半期計画のモニタリングをする。
- 3) MOLISA/DOLISA は、ホットラインの持続性を担保するために、人民委員会の支援を受けつつ、予算の確保、適切なカウンセラーの配置、効率的なコミュニティ活動の実施を実現する。
- 4) MOLISA/DOLISA は、2020 年までに全国的な人身取引対策ホットラインのマスタープランを作成する。
- 5) ホットラインの認知向上のため、MOLISA/DOLISA は、女性連合をはじめとした関係機関との協力体制を継続する。
- 6) MOLISA/DOLISA と、新たに中央と地方に設立されるワーキンググループは、カウンセラーや関係者のさらなる能力強化に取り組む。
- 7) ホットラインのサービスを国家や地域レベルに拡大し質を向上するために、ベトナム政府と JICA の間でさらに協力体制が強化される。
- 8) 人身取引対策のための取り組みを進めるために、日ベ両国の人々、NGO、市民組織、民間セクターの間での協力体制が強化される。
- 9) ベトナムのホットラインが、ASEAN における効果的な人身取引対策 (予防と被害者保護) のモデルとなる。

3-7 教訓

- 1) 既存のチャイルドヘルプラインのインフラや人材を活用したことが、プロジェクトの持続性の担保に貢献している。
- 2) 省庁を超えた法的な合意文書 (Joint Plan) の締結には想像以上の時間を要する。
- 3) 法的プロセス、特に機材供与に関するプロセスや規定の変更については、ベトナム政府と JICA の間で迅速かつ詳細な情報共有が必要である。
- 4) コミュニティ活動はホットラインの認知向上に効果的な手段である。コミュニティ活動には、女性連合、リーガルエイド、NGO といった既存のリソースの活用が有効である。
- 5) ホットラインの効果的かつ持続的な運営のためには、人民委員会の巻き込みが重要である。
- 6) 国境を超えた人身取引ケースに対応するために、外務省や MOLISA の国際関係部をワーキンググループに加えることが望ましい。
- 7) プロジェクトの達成を測る指標は、測定と証明が可能なものを設定する必要がある。
- 8) 短期専門家の派遣の際には、現地の事情に詳しい現地専門家との協力が求められる。

Summary of the Results of the Terminal Evaluation

I. Outline of the Project		
Country: Vietnam	Project title: Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons Hotline in Vietnam	
Issue/Sector: Gender and Development		Cooperation scheme: Technical Cooperation
Division in charge : Infrastructure and Peacebuilding Department		Total cost: 173,653,000yen
Period of Cooperation	(R/D): 2012/7~ 2016/3	Partner Country's Implementing Organization: Ministry of Labor, Invalids and Social Affairs (MOLISA)
		Supporting Organization in Japan:
Related Cooperation: Project on Capacity Development on Assisting Victims of Trafficking in Greater Mekong Sub-regional Countries		
<p>1 Background of the Project</p> <p>In Vietnam, due to increasing economic gaps between urban and rural areas, the movements of people from rural to urban, and from domestic to overseas have been accelerated. Accordingly, trafficking in persons (TIP) has been increasing both internally and cross borders and become a serious issue in the past years. Under such circumstances, the Government of Vietnam considered TIP as an emerging social issue which needs to be tackled urgently. However, the types and structures of TIP are becoming complicated and difficult to deal with. In order to prevent the TIP under such circumstances, provision of appropriate information about anti-trafficking and safe migration as well as demand for counseling services and social re-integration for the trafficked persons are growing. Some NGOs operated anti-TIP hotlines (telephone counseling services) but it lasted for a limited period. Others operated hotline as a part of provincial government's services, however, it lacked proper coordination among relevant organizations (such as the Police, shelters etc.). The establishment of the formal Anti-TIP Hotlines, therefore, was considered essential and would strengthen the collaboration among stakeholders concerned with Anti-TIP in Vietnam.</p> <p>In order to address the issues for Anti-TIP Hotlines, the Government of Vietnam requested the Government of Japan for technical cooperation. In response to the request, the Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons (TIP) Hotlines was formulated and agreed by both parties concerned.</p>		
<p>2 Project Overview</p> <p>(1) Overall Goal</p> <p>The collaboration network on Anti-TIP Hotlines to prevent TIP and support trafficked persons is established outside the target areas.</p> <p>(2) Project Purpose</p> <p>Anti-TIP Hotlines on preventing TIP and supporting trafficked persons is established at the central level and in the target provinces.</p>		

(3) Output

- (1) Collaboration network among concerned agencies for the Anti-TIP Hotlines will be established at the central level and in the target provinces.
- (2) Operation system of the Anti-TIP Hotlines is set up.
- (3) Capacity of staff of the Operation Center, Connecting Units and concerned agencies to provide consultation, counseling and link to appropriate services is strengthened.
- (4) Awareness of people on TIP and Anti-TIP Hotlines is increased in the target provinces.

(4) Input**Japanese Side:**

Experts : 8 person (3 long-term and 5 short-term) **Equipment :** 11.14 million JPY (2,081 million VND)

Local cost : 56.8 million JPY (10,600 million VND) **Trainees received in Japan :** 9 person

Vietnamese Side:

Counterpart: 12 person (7 national and 5 provincial level) **Local cost :** 42.8 million JPY (8,068 million VND)

Others: Office Space and the maintenance

II. Evaluation Team (Members of Evaluation Team)

Ms.Shinichi MASUDA	Team Leader	Deputy Director, Office for Gender Equality and Poverty Reduction, Infrastructure and Peacebuilding Department, JICA
Dr. Yumiko TANAKA	Gender and Development	Senior Advisor on Gender and Development, JICA
Ms. Marika NIITSU	Cooperation Planning	Special Technical Advisor, Office for Gender Equality and Poverty Reduction, Infrastructure and Peacebuilding Department, JICA
Ms. Mariko HOMMA	Evaluation Analysis	Senior Consultant, INTEM Consulting, Inc.

Period of Evaluation: 4/1 / 2016 ~ 16/ 1/ 2016

Type of Evaluation: Terminal Evaluation

III. Results of Evaluation**1. Project Performance****(1) Achievement of the Project Purpose**

Fulfillment of the two indicators to assess the achievement of the Project Purpose are as follows.

- 1 According to the self-evaluation by the counselors and periodical assessment by the supervisors, almost all the counselors can follow the procedures specified in the Guidelines.
- 2 According the call results complied in the Database of the Anti-TIP Hotlines, 4,649 calls (3,240 in Hanoi, 1,079 in An Giang and 330 in Ha Giang) were received in total from October in 2013 to December 2015.

The indicators to assess the achievement of the Project Purpose are almost fulfilled. However, some indicators to achieve the Output 1 have not yet fulfilled. Therefore, the Team judges that the Project

Purpose is expected to be fully achieved if the remaining activities under Output 1 by the termination of the Project.

(2) Achievement of the Outputs

Output 1: Activities to achieve the Output 1 were conducted based on the Project plan although some implementation were behind of the schedule. The Output 1 will be achieved if the indicator 1-2 is fulfilled during the remaining period of the Project. The level of achievement of each indicator was as follows.

- 1-1. The Joint Plan on Operation of Anti-Trafficking in Persons for the Period from 2015 to 2020 (hereinafter the Joint Plan) was developed and signed by four major stakeholders of trafficking in persons (TIP) after long term discussion at the national level in December 2015. The Joint Plan specifies the operation and the cooperation mechanism for the referral and awareness raising of the Anti-TIP Hotlines developed by the Project.
- 1-2. Working groups were established for the cooperation activities related with the Anti-TIP Hotlines. Each working group held quarterly meetings since 2013. In accordance with the agreement of the Joint Plan, the 'Inter-agency Working Team' is to be established and the annual/quarterly activity plans are to be developed at the national level. At the provincial level, function of the working group will be discussed to be maintained and/or strengthened.
- 1-3. The Project developed and printed the 'Operational Guidelines for Anti-Trafficking in Persons Hotlines' in August 2015 to instruct the procedures of receiving and referring calls. According to the self-evaluation by the counselors and assessment made by supervisors, almost all the counselors can follow the procedures mentioned in the Guidelines.

Output 2: Activities to achieve the Output 2 were conducted according to the Project plan. Installment of the equipment and software including Database and E-directory were completed in the three centers of the Anti-TIP Hotlines by September 2014. However it is difficult to judge the achievement of the Output 2, because of the limited information to assess the fulfillment of the Indicator 2-3. The level of achievement of each indicator was as follows.

- 2-1. According to the self-evaluation by the counselors and assessment made by supervisors, all the counselors can input information about calls received by the Anti-TIP Hotlines to the Database.
- 2-2. Each center reports about calls received every month. More than one counselors can draw basic statistics from the Database for the monthly reporting in each center.
- 2-3. E-directory was developed and installed in each center. According to the counselors it contains full information for referral cases and is useful. However, there is insufficient information to appropriately assess the usefulness of the E-directory because of the limited number of referral cases even though the number of calls is increasing.

Output 3: Activities to achieve the Output 3 were conducted according to the Project plan. Various training and workshops were conducted both to the counselors and the members of working groups. However it is difficult to judge the achievement the Output 3 because of the limited information to assess the fulfillment of Indicator 3-2. The level of achievement of each indicator was as follows.

3-1. According to the self-evaluation by the counselors and periodical assessment by the supervisors, almost all the counselors can receive calls and refer based on the knowledge acquired through the Project.

3-2. According to the interview made by the Team and assessment made by the external consultant, the working group members in MOLISA/DOLISA deepened the knowledge about Anti-TIP and applied their knowledge and skills gained by the Project for their work related to the Anti-TIP Hotlines. On the other hand, it is difficult to judge the improvement of the capacity of the members of the working groups from MPS, BGC and VWU due to limited information.

Output 4: Activities to achieve the Output 4 have been conducted based on the plan. In order to raise awareness about Anti-TIP issues and the Anti-TIP Hotlines, both direct and indirect approaches were taken by the Project. The level of achievement of each indicator was as follows.

4-1. According to the results of the End-line Survey conducted by external consultant, 32% of the people of the target communes (46.6% in An Giang and 21.8% in Ha Giang) know the existence of the Anti-TIP Hotlines.

4-2. According to the results of the End-line Survey conducted by an external consultant, 81.5% (96.1% in An Giang and 61.4% in Ha Giang) of the people of the target communes have knowledge about Anti-TIP issues.

(3) Prospects of the Achievement of the Overall Goal

Since there is no other Anti-TIP Hotline around the target areas, this Anti-TIP Hotlines have received good number of calls from outside of Hanoi, An Giang and Ha Giang. Furthermore the Operation Center in Hanoi is the only 24 hours service Hotlines which can receive calls from any provinces, including An Giang and Ha Giang, during and before/after the office hours. According to the call results collected by the Database, 82% of total calls in Hanoi and 53% of calls received by three centers came from outside of Hanoi, An Giang and Ha Giang. It means that both indicators to assess the achievement of the Overall Goal have been almost achieved.

2. Summary of Evaluation Results

(1) Relevance

The Team concluded that the relevance of the Project was high.

- The Project met the needs for prevention of TIP and support for the TIP victims in Vietnam, especially the target provinces, namely, An Giang and Ha Giang.
- The Project is consistent with Vietnamese Anti-TIP policies. It also matches with the Japanese Anti-TIP policies and JICA Country Analysis Paper.
- Installment of the Anti-TIP Hotlines was appropriate approach as a means of preventing TIP and providing support to the victims. Because prevention of TIP is prioritized in the Vietnamese policies.
- DCCP has already had experiences to operate Child Helpline and maintained relationships with

related organizations for referral to provide support to the high risk groups and/or existing victims.

- Selection of the target province was relevant because the provinces, An Giang and Ha Giang were the high risk border of TIP and received commitment from the People's Committee.
- Japanese experiences and knowledge on Anti-TIP Hotlines were shared through counterpart training held in Japan as well as workshops and technical advices provided by Japanese experts.

(2) Effectiveness

The Team judged that the effectiveness of the Project implementation was good.

- The Project Purpose is expected to be achieved if the remaining activities are completed.
- The four main components of the Project were closely related with each other and the achievement of one component enhanced the achievement of other components. It produced synergy effects.
- Although the delay of agreement of the Joint Plan affected the implementation of some Project activities, it was due to the external and uncontrollable procedural factors. The long-term discussions for making the agreement enhanced the understanding and ownership of the agreement among the stakeholders.

(3) Efficiency

The Team judged that the efficiency of the Project was good.

- DCCP has operated the hotline through the implementation of Child Helpline for more than 10 years in Hanoi. The resources and experiences acquired through the operation of the Helpline enhanced the efficiency of the Project.
- The Project activities were implemented in accordance with the Project plan. However, delay of installment of the Anti-TIP Hotlines resulted in the limited achievement of some Outputs and affected the efficiency of the Project.
- The reasonable amount and quality of Inputs ensured the efficiency of the Project. However the counterparts feels that allocation of more budget to community activities could have strengthened the efficiency.
- Utilization of the resources and opportunities of the members of the working groups, especially VWU, strengthened the efficiency of the community activities.
- Various channels for awareness raising operated by NGOs and International Organizations were utilized.
- Learning experiences in Japan and Thailand encouraged the participants to understand the issues and approaches related to TIP and enabled them to establish international networking beyond borders.

(4) Impact

Following impacts of the Project were found through the terminal evaluation by the Team.

- The Anti-TIP Hotlines enhanced the capacity and quality of the Child Helpline operated by DCCP.
- The Project enhanced networking with VWU, which improved the quality of referral services of the Anti-TIP Hotlines as well as the counseling room's services of VWU.
- The Project established networking with members of the Counter Trafficking Network. In addition, the networking with the US Polaris project enhanced capacity of the counselors for emergency

responses.

(5) Sustainability

The Team judged that the sustainability of the Project is good.

- Vietnamese government ensures implementation of the Anti-TIP Hotlines based on the National Plan on Anti-Human Trafficking (2016-2020). The Joint Plan developed by the Project is consistent with the National Plan.

- Long term discussion for the agreement on the Joint Plan enhanced the understanding and ownership about the Anti-TIP Hotlines among the stakeholders and ensured its sustainability. In order to strengthen the sustainability, implementation of the remaining activities and strengthening collaboration with VWU is suggested.
- The experience of the Child Helpline in Hanoi and the child protection telephone counseling in An Giang will ensure the technical and financial sustainability of the Anti-TIP Hotlines. On the other hand there is a concern about the sustainability of the Anti-TIP Hotline in Ha Giang because of the limited experience in the operation of Anti-TIP Hotline. The following approaches are suggested in Ha-Ginag:
 - Ensure the sustained commitment of the Peoples Committee for sustaining the Anti-TIP Hotline through the appropriate budgetary allocation for maintenance and operation of facilities and employment of counselors;
 - Ensure the employment of qualified counselors with competent language skills (H'Mong, Thai, Dao, etc), counseling skills, and networking and referral skills.

3. Factors promoting sustainability and impact

(1) Factors concerning to Planning

- Agreement on the Joint Plan took more time than planned. However completion of the Joint Plan will improve the effectiveness of the cooperation mechanism among the stakeholders and ensure the sustainability of the Anti-TIP Hotlines.

(2) Factors concerning to the Implementation Process

- Utilization of the existing resources and experiences from the Child Helpline at the national level and Child Protection Telephone Counseling in An Giang enhanced the Project.

4. Factors inhibiting sustainability and impact

(1) Factors concerning to Planning

- Indicators to assess the achievement of the Project would have been better set up to be more measurable and evidence based.

(2) Factors concerning to the Implementation Process

- The Project was affected by the delay of installment of the Anti-TIP Hotlines.

5. Conclusion

The Project established the formal framework for the cooperation mechanism for the Anti-TIP Hotlines through working groups. The Joint Plan was developed and signed by the four major government partner agencies, which will ensure the further collaboration among the partner agencies as well as the sustainability of the Project. The necessary equipment and software for operating Anti-TIP Hotlines in Hanoi, An Giang and Ha Giang were installed and started functioning. Database and E-directory were developed and installed for the effective operation of the Anti-TIP Hotlines. The Operational Guidelines were developed for the counselors. The Project successfully conducted various kinds of Anti-TIP direct and indirect communication activities. The Project enhanced the capacity of both counselors and members of working group in such areas as basic concepts and situations of TIP, legal frameworks related with victim support, counseling skills, skills to handle complicated cases, referral services and case management. Although most of the planned activities were accomplished, some activities are remained to be completed by the termination of the Project. Also due to the delay of installation of equipment and software of the Anti-TIP Hotlines, it is premature to measure the exact impact of the Project, in particular the impact of awareness raising and capacity development of referral services. In order to effectively achieve the Project Purpose and ensure further sustainability of the Project activities, it is necessary to complete the remaining activities and implement contents of the Joint Plan through 2020.

6. Recommendation

- 1) The Project ensures to complete the remaining activities.
- 2) The MOLISA/DOLISA ensure the implementation of the Joint Plan through organizing periodical meetings of the Inter-Agency Working Team at the national level and working groups at the provincial level, and monitoring the activities planned in their annual/quarterly activity plans.
- 3) The MOLISA/DOLISA take some approaches for the sustainability of the Anti-TIP Hotlines in An Giang and Ha Ginag in consultation with the Peoples Committees.
- 4) MOLISA/DOLISA should develop a master plan for the nation-wide Anti-TIP Hotline System by 2020, including establishing regional Anti-TIP Hotline centers and usage of a unified number.
- 5) MOLISA/DOLISA continues collaborative activities with stakeholders, in particular with VWU for awareness raising of the Anti-TIP Hotlines.
- 6) The MOLISA/DOLOSA and other members of the Inter-agency Working Team (national level) and working groups (provincial level) need to further enhance the capacity of the Counselors and their staff concerned.
- 7) Further collaboration with government of Vietnam and JICA should be ensured.
- 8) Further collaboration between people, NGOs, CSOs, private sectors and mass-media in Vietnam and Japan should be promoted for the Anti-TIP activities.
- 9) The Anti-TIP Hotline of Vietnam should be a model for the ASEAN countries as an effective means for promoting prevention and protection activities for the TIP victims.

7. Lessons Learned

- 1) Utilization of the existing infrastructure, knowledge, experiences, and human resources of the Child Helpline which has been operating for more than 10 years enhanced the efficiency and sustainability of the Project.
- 2) It should be noted that development of the legal documents among inter-ministerial agencies takes a long time.
- 3) Information sharing about the legal procedures, especially for the changes in procedures for the procurement of equipment, between the Vietnamese government and JICA should have been more efficiently conducted.
- 4) Community activities are considered as effective sources for the awareness raising of the Anti-TIP Hotlines. It is efficient to collaborate with the existing channels and resources, such as VWU, Legal Aid and NGOs.
- 5) It was important to involve the Peoples Committees for the effective and sustainable operation of the Anti-TIP Hotlines in the provinces.
- 6) Involvement of Ministry of Foreign Affairs (MOFA), department of Foreign Affairs at the provincial level and department of international relations in MOLISA in the working group would have enabled the working group to provide more effective referral services to the cross border TIP cases.
- 7) Indicators to assess the achievement of the Project would have been better set up to be more measurable and evidence based.
- 8) Assignment of short-term experts with specific professional knowledges and expertise should be complementary with the Vietnamese expertise with local context.

第1章 終了時評価調査の概要

1-1 調査団派遣の経緯

本プロジェクトは、労働傷病兵社会省（MOLISA）をカウンターパート（C/P）機関として2012年7月より2016年3月までの3年8カ月の予定で実施されている¹。現在2名の長期専門家（チーフアドバイザー、人身取引対策ケースマネジメント/業務調整）を派遣中である。

今般、プロジェクト開始から3年6カ月が経過し、ベトナム側と合同で本プロジェクトの目標達成度や成果等を分析するとともに、プロジェクトの残り期間の課題及び今後の方向性について確認するために終了時評価調査を実施することとなった。

1-2 調査の目的

本終了時評価調査においては、プロジェクト開始から2015年12月末までのプロジェクト活動の実績について、「新JICA事業評価ガイドライン第1版」（2010年6月）に基づき、ベトナム側関係機関へのヒアリング等を通じて、以下の観点で評価を行った。

- ① PDM 及び評価グリッドに照らし、2016年3月に終了を控えた本プロジェクトの現在までのプロジェクトの目標達成度・進捗・成果（主として運営指導調査以降の活動について）を確認する。実績確認は、文献調査、インタビュー調査、現地視察（ハノイ、アンザン省、ハザン省）を通じて行う。
- ② 評価グリッドに照らし、評価5項目（妥当性、有効性、効率性、インパクト及び持続性）及び専門的見地から評価を行う。
- ③ 上記結果に基づき、プロジェクトから得られた知見・教訓の抽出、残された課題の特定、及びプロジェクト終了時までの対応方針について必要な提言を行う。

1-3 調査団構成

本調査団の構成は、以下のとおりである。

担当業務	氏名	所属	期間
総括	益田 信一	JICA 社会基盤・平和構築部 ジェンダー平等・ 貧困削減推進室 副室長	1月10日～ 1月16日
ジェンダー と開発	田中由美子	JICA 国際協力専門員（ジェンダーと開発）	1月10日～ 1月16日
評価企画	新津茉莉花	JICA 社会基盤・平和構築部 ジェンダー平等・ 貧困削減推進室 専門嘱託	1月10日～ 1月16日
評価分析	本間まり子	インテムコンサルティング（株）	1月4日～ 1月16日

1-4 現地調査日程

本調査は、2016年1月4日（月）から1月16日（土）までの13日間実施された。調査日程の

¹ 当初計画では2015年7月15日終了予定であったが、8カ月間延長されている。

概要は、以下のとおりである。

Date			Schedule
4-Jan	Mon	14:10 15:30-17:00	Ms. Homma Arrive at Hanoi Meeting with Project Team and JICA Vietnam Office
5-Jan	Tue	07:30-09:40	Depart for AN Giang (VN1201)
		14:00-16:00	Interview with Deputy Director, An Giang DOLISA
		16:00-17:50	Interview with Director of Social Work and Child Protection Center, An Giang DOLISA Interview with Project Manager (DCCS, MOLISA)
6-Jan	Wed	08:00-10:00	Observe An Giang Working Group and Discussion with the Members
		16:25-18:35	Depart for Hanoi (VN1202)
7-Jan	Thu	09:00-10:30	Interview with Counselor of Operation Center
		10:30-12:30	Interview with Project Counterpart (Deputy Director, CCCS, DCCP)
		PM	Depart for Ha Giang
8-Jan	Fri	10:00-11:30	Interview with Working Group Member (Vietnam Women's Union)
		11:30-12:15	Interview with Director of Social Protection Center, DOLISA Ha Giang
		14:00-15:30	Interview with Deputy Director, DOLISA Ha Giang
9-Jan	Sat	AM	Depart for Hanoi Report Writing
10-Jan	Sun		Report Writing
		13:10,14:10	Japanese Evaluation Team arrive at Hanoi
		16:30-17:30	Meeting among Japanese Evaluation Team, Project experts and staff of JICA Vietnam office
11-Jan	Mon	09:20-10:30	Interview with Working Group Member (MPS)
		10:30-11:40	Meeting among Japanese Evaluation Team and Project experts
		12:50-14:05	Interview with Working Group Member (Vietnam Women's Union)
		14:10-16:15	Interview with Director General, DCCP (Project Director)
		16:45-17:45	Interview with Director, CCCS, DCCP (Project Manager)
12-Jan	Tue	AM/PM	Discussion on the draft Joint terminal evaluation report among Japan side
13-Jan	Wed	9:00-12:00	Joint terminal evaluation meeting with Vietnamese side
		15:00-16:00	Meeting among Japanese Team and JICA Vietnam office
14-Jan	Thu	14:00-17:00	Preparation for the Joint Coordination Committee Revision and finalization of the Joint evaluation report based on the

			comments from Vietnamese side
15-Jan	Fri	09:00-11:45 15:00-16:00	Joint Coordination Committee Meeting among Japanese Team and JICA Vietnam office
16-Jan	Sat	00:25, 14:25	Japanese Evaluation Team Departure for Japan

1-5 プロジェクトの概要

本プロジェクトの概要は、以下のとおりである。

協力期間	協力期間：2012年7月16日～2016年3月15日
対象地域	ハノイ、アンザン省、ハザン省
実施機関	労働傷病兵社会省（中央レベルは MOLISA、省レベルは DOLISA）
上位目標	人身取引予防及び被害者保護のためのホットラインに係る連携体制がターゲット省以外の地域において整備される。
プロジェクト目標	中央政府レベル及びターゲット省において、人身取引被害者予防及び被害者支援を目的としたホットラインの運営体制が整備される。
期待されるアウトプット	<ol style="list-style-type: none"> 1 中央レベル及びターゲット省内の関係機関の間で、人身取引対策ホットライン運営に係る協力体制が構築される。 2 人身取引対策ホットラインの運営システムが整備される。 3 オペレーションセンター、コネクティングユニット及び関係機関スタッフのカウンセリング、ケースマネジメント、リファラル能力が強化される。 4 ターゲット省において、人身取引及び人身取引対策ホットラインに関する人々の知識・認識が向上する。

1-6 終了時評価の方法

(1) 評価の手順

本評価調査は、「新 JICA 事業評価ガイドライン第 1 版」に基づき、プロジェクトの実績と実施プロセスの確認及び、評価 5 項目（妥当性、有効性、効率性、インパクト、持続性）の視点から、ベトナム評価団員との合同で行われた。

まず、PDM1.1（付属資料 1 Annex1）に基づいて、評価デザインをまとめた評価グリット（付属資料 2）が作成された。本調査は、この評価グリットに基づいて実施された。評価グリットに基づいて質問票が作成され、現地調査の面談対象者に面談の参考資料として事前に配布された。

次に、文献調査及び現地調査を通じて情報の収集が行われた。さらに、日本側調査団により調査結果の取りまとめ及び分析が行われ、合同評価報告書のドラフトが作成された。そのドラフト報告書に対して、合計 2 回のベトナム側評価団員との合同評価委員会において検討がなされた。合同評価委員会にはプロジェクト専門家も参加し、意見交換が行われた。こうした議論を反映して、合同評価報告書が作成された。

合同評価結果は、2016 年 1 月 15 日に開催された第 4 回合同調整委員会（Joint Coordinating Committee : JCC）で報告されたうえ、会議の協議議事録（M/M）として調印された（付属資料 1）。

<評価 5 項目>

妥当性	「プロジェクト目標」「上位目標」が、政府・実施機関・ターゲットグループの政策・ニーズと合致していたかを問う視点。
有効性	「アウトプット」によって、「プロジェクト目標」がどこまで達成されたかを問う視点。
効率性	「投入」が「アウトプット」にどのようにどれだけ転換されたか、投入の質、量、手段、方法、時期は適切だったかを問う視点。
インパクト	プロジェクトが実施されたことにより生じた、直接的、間接的な正負の影響をみる視点。計画当初に予想されなかった影響や効果も含む。
持続性	JICA による協力終了後も、プロジェクト実施による効果が持続される見込みがあるかを問う視点。

(2) 情報の収集方法

以下の方法を通じて、情報の収集が行われた。

1) 既存の報告書・資料のレビュー

本プロジェクトに関連してこれまで JICA が実施した調査報告書（詳細計画策定調査報告書、運営指導調査報告書等）及び、プロジェクトが作成した報告書（専門家報告書、業務進捗報告書等）、プロジェクトの依頼により実施された外部コンサルタントによる調査報告書（Hotline Positioning Paper、エンドライン調査報告書等）のレビューが行われた。別途プロジェクトから、プロジェクト活動の進捗及び指標の達成についての自己評価書類が提出され、分析の参考資料とされた。

2) 現地調査

現地調査では、ハノイ、アンザン省、ハザン省において、プロジェクト関係者への面談及びホットライン施設の視察が実施された。また、文献調査を補足するため、プロジェクトから追加情報が収集された。

面談は、上記 3 地域において、MOLISA/DOLISA のカウンターパート、ワーキンググループの関係者、ホットラインのカウンセラー、プロジェクト専門家を対象に行われた（主要面談者リスト及び面談票は付属資料 3 を参照）。

第2章 プロジェクトの実績と実施プロセス

2-1 投入実績

本プロジェクトへの投入は、計画に沿って実施されたが、ホットライン機材とソフトの投入は、計画よりも約1年遅延した。詳細は、付属資料1 Annex3を参照。換算レートは1ベトナムドン＝0.0053円。

(1) 日本側投入

2012年7月から2015年12月末までの、日本側の投入は次のとおりであった。

1) 専門家派遣

日本人専門家は、延べ8名（長期専門家3名、短期専門家5名）が派遣され、カウンターパートとともに活動した。派遣された専門家の専門分野の内訳は、チーフアドバイザー、業務調整/ソーシャルワーク、業務調整/ケースマネジメント、啓発活動〔情報・教育・コミュニケーション（Information Education and Communication : IEC）〕、ホットライン電話カウンセリング、ホットライン運営である。

2) 本邦研修

これまでに、9名のプロジェクト関係者を対象に、本邦研修が実施された。

別途、19名の関係者が、タイ王国（以下、「タイ」と記す）で実施中の「メコン地域人身取引被害者支援能力向上プロジェクト」の予算により、タイで実施された地域セミナーに参加した。地域セミナーへの参加者の内訳は、13名のカウンターパート（中央9名、アンザン省2名、ハザン省2名）、2名の公安省関係者、1名の国境警備隊関係者、2名の女性連合関係者、1名の関連NGOスタッフである。

3) 機材供与

ホットライン機材及びプロジェクト車両として、約1,114万円（約20億8,100万ドン）相当が供与された。

4) 運営予算

プロジェクト運営予算として、約5,680万円（約106億ドン）が投入された。この中には、コミュニケーション活動の実施費用、ミーティングやワークショップの運営費用、3名のプロジェクトアシスタントの備上費用等が含まれている。

(2) ベトナム側投入

2012年7月から2015年12月末までの、ベトナム側の投入は、次のとおりであった。

1) カウンターパートの配置

カウンターパートとして、延べ12名のMOLISA/DOLISA職員（中央7名、アンザン省2

名、ハザン省 3 名) がプロジェクト活動に従事した。

2) 運営予算

ベトナム政府により、中央及びターゲット省におけるホットラインの運営等のプロジェクト活動経費として、合計約 4,280 万円 (約 80 億 6,800 万ドン) が投入された。

3) その他

ベトナム政府により、児童保護局内にプロジェクト活動用のスペースが提供され、その維持管理が行われた。

2-2 活動実績

プロジェクト活動は、PDM 及び PO に沿って行われたが、ホットライン機材やソフトの投入の遅延の影響により、一部の活動実施が遅れた。活動の実績は、付属資料 1 Annex を参照。

2-3 成果達成状況

プロジェクトの各アウトプットの達成状況は、以下のとおりである。

(1) アウトプット 1 の達成度

アウトプット 1: 中央レベル及びターゲット省内の関係機関の間で、人身取引対策ホットライン運営にかかる協力体制が構築される。

<指 標>

- 1-1 中央レベルで人身取引対策ホットラインの運営及び協力体制に関する合意文書が関係諸機関で承認される。
- 1-2 インターエージェンシーワーキングチームの年間及び四半期計画が作成・実施・モニタリングされる。
- 1-3 オペレーションセンターとコネクティングユニットのスタッフのうち 80%以上がプロジェクトによって開発されたオペレーショナルガイドラインに明記されたプロセスに沿って、リファラルを提供できるようになる。

<実 績>

アウトプット 1 に関する活動は計画に沿って行われているものの、指標 1-1 として設定されている合意文書 (Joint Plan) の締結が計画より大幅に遅れた関係で、指標 1-2 に関連するいくつかの活動が、終了時評価調査時点で完了していない。そのため、もしプロジェクト終了までの約 2 カ月の間に指標 1-2 が充足されるならば、アウトプット 1 は達成されることが見込まれる。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 1-1 プロジェクトでは活動開始当初から、中央レベルにおいてワーキンググループを設立するとともに (詳細は 1-2 を参照)、関係機関の協力体制を法的に位置づけるための合意文書 (Joint Plan²) の作成及び合意に努めてきた。2015 年 12 月に、ワーキン

² 本合意文書は、PDM ver.1 では、「Legal Document」、PDM の改訂に際し PDM ver.1.1 では「Cooperation Agreement」と記載されていたが、最終的に関係者間でその文書の位置づけなどを考慮し「Joint Plan on Operation of Anti-Trafficking in Person for the Period from 2015 to 2020」として締結された。本報告書では、合意文書 (Joint Plan) と記載する。

グループの主要 4 メンバー、MOLISA の児童保護局（Department of Child Care and Protection : DCCP）、公安省の犯罪警察局（Department of Criminal Police）、国防省国境警備隊の麻薬関連犯罪防止局（Department of Drug-related Crime Prevention）、女性連合の政策及び法令委員会（Committee of Policy and Legislation）により、この合意文書への調印を完了した。この合意文書には、人身取引対策ホットラインの運営や、リファラルや認知向上活動に関する協力体制について明記されている。

- 1-2 プロジェクトでは 2013 年から、中央、アンザン省、ハザン省においてそれぞれ、カウンターパート機関である MOLISA の DCCP を議長とし、人身取引対策の主要関係機関である公安省、国境警備隊、女性連合と、MOLISA 内の関係 3 局（社会悪防止局、海外労働局、社会保護局）を中心としたワーキンググループを設立し、ホットラインの運営や協力体制（主にリファラルとホットラインの認知向上活動）に関して、四半期ごとに定期会議を開催してきた。これらのワーキンググループは、JCC を支援するものとしてプロジェクト期間に限定して設立された。中央レベルでは、上記の合意文書への締結を受け、合意文書の記載に沿って新たにワーキンググループ（Inter-Agency Working Team）が設立され、年間及び四半期計画が作成される予定である。アンザン省とハザン省では、現在のワーキンググループの機能を維持（もしくは強化）するための対策が、話し合われる予定である。
- 1-3 プロジェクトでは、人身取引対策ホットラインへの相談電話の受信及びリファラルのプロセスを明記した「Operational Guideline for Anti-Trafficking in Person Hotlines（以下、「オペレーショナルガイドライン」と記す）」が作成され、2015 年 8 月に印刷が完了した。現在、26 名（ハノイに 19 名、アンザン省に 5 名、ハザン省に 2 名）が、人身取引対策ホットラインのカウンセラーとして勤務している³。カウンセラーによる自己評価及び上司による定期的なアセスメントによると、すべてのカウンセラーがこのガイドラインに沿って業務を行うことが可能である。しかし、カウンセラーをはじめとした利用者から、ガイドラインの一部修正の必要性が指摘されおり、プロジェクト終了までに改訂される予定である。

(2) アウトプット 2 の達成度

アウトプット 2：人身取引対策ホットラインの運営システムが整備される。

<指 標>

- 2-1 オペレーションセンター及びコネクティングユニットの（パートタイム以外の）全カウンセラーが、人身取引対策ホットラインのデータベースに正しくデータを入力できるようになる。
- 2-2 少なくともオペレーションセンターのスタッフのうち 3 名、カウンセリングユニットのスタッフのうち 1 名以上が、オペレーションセンターやカウンセリングユニットにおけるホットラインの運用や計画を改善するために必要な基本的な統計情報を利用できるようになる。

³ ハノイではチャイルドヘルプラインと、アンザン省では児童保護電話相談サービスと兼務している。

- 2-3 プロジェクトで開発された E-ディレクトリの 70%以上の連絡先が、ホットラインの利用者へ必要なサービスを提供する。

<実 績>

アウトプット 2 に関する活動は、計画に沿って行われたものの、ホットラインの機材やソフト（データベース及び E-ディレクトリ）の設置は予定よりも 1 年ほど遅れた 2014 年 9 月に完了した。この遅延の影響により終了時評価調査時点では、指標 2-3 として設定されている E-ディレクトリの有効性を判断するに足るほどリファラルの事例が蓄積されていない。よって、アウトプット 2 の達成度を測ることは困難である。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 2-1 カウンセラーによる自己評価と上司による定期アセスメントによると、すべてのカウンセラーは、プロジェクトにより開発されたデータベースに、人身取引対策ホットラインへの相談電話の内容を入力することが可能である。カウンセラーからは、データベースは利用しやすいと感じられている。
- 2-2 ハノイのオペレーションセンター、アンザン省とハザン省のコネクティングユニット（以下、「センター」と記す）では、それぞれ相談電話の統計や内容を月例報告書として MOLISA に報告している。この報告書の作成に際してデータベースから統計情報を抽出することが求められており、各センターで 1 名以上がそれを行うことが可能である。
- 2-3 プロジェクトにより、リファラルを行う際に活用するための人身取引対策に関連した組織等の情報を集約した E-ディレクトリが開発され、各センターで導入されている。カウンセラーの自己評価によると、すべてのカウンセラーが E-ディレクトリを活用することが可能である。しかし、E-ディレクトリの導入後、その有効性を判断するに足るほどリファラル数が蓄積されていないことから、終了時評価調査時点ではこの指標の充足度を測ることに限界がある。

(3) アウトプット 3 の達成度

アウトプット 3：オペレーションセンター、コネクティングユニット及び関係機関スタッフのカウンセリング、ケースマネジメント、リファラル能力が強化される。

<指 標>

- 3-1 2016 年 3 月までに、オペレーションセンターとコネクティングユニットのスタッフのうち 90%が、プロジェクトによる研修を通じて獲得した知識や技術を適用できるようになる。
- 3-2 2016 年 3 月までに、カウンターパート、ワーキンググループメンバー、その他の関係機関のうち 60%が、プロジェクトによる研修を通じて獲得した知識や技術を適用できるようになる。

<実 績>

アウトプット 3 に関する活動は、計画に沿って実施された。プロジェクトは、人身取引対

策ホットラインのカウンセラー及びワーキンググループの関係者に対して、人身取引対策ホットラインに関する研修やワークショップの実施を通じて能力強化に取り組んだ。さらに、人身取引対策ケースブックを作成しており、プロジェクト終了までには印刷が終了する予定である。しかし、指標 3-2 に設定されているワーキンググループメンバーの能力強化を測定することは困難であることから、アウトプット 3 の達成度を判断することは難しい。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 3-1 カウンセラーによる自己評価や上司による定期アセスメントによると、すべてのカウンセラーがプロジェクトを通じて獲得した知識を活用して業務を行っている。プロジェクトでは、他の地域と比較して知識や経験が限定的であったハザン省のカウンセラーに対して、アンザン省への訪問を通じた情報共有や、ハノイでの 1 週間の実地研修の機会を与えることにより、補足的な能力強化に取り組んだ。
- 3-2 本終了時評価団によって行われた面談結果によると、MOLISA/DOLISA の関係者は、プロジェクト活動を通じて獲得した知識や経験を、人身取引対策ホットラインに関する業務に適用している。一方で、その他の機関のワーキンググループメンバーについては、プロジェクトにより実施された研修やワークショップへの参加は確認されるものの、その能力の変化を証明する情報が限られているためその判断が難しい。

(4) アウトプット 4 の達成度

アウトプット 4：ターゲット省において、人身取引及び人身取引対策ホットラインに関する人々の知識・認識が向上する。

<指 標>

- 4-1 アンザン省とハザン省のターゲットコミュニティのうち 50%の人たちが、人身取引対策ホットラインを認知するようになる。
- 4-2 アンザン省とハザン省のターゲットコミュニティのうち 70%の人たちが人身取引対策に関連する課題を認識するようになる。

<実 績>

アウトプット 4 に関する活動は、計画に沿って実施された。プロジェクトでは、人身取引対策ホットラインの認知向上のために、メディア（テレビやラジオ等）や出版物を用いた間接的な取り組みと、対象コミュニティに赴いて学校やマーケットなどで直接人々に働きかける取り組み（コミュニティ活動）を実施した。これらの活動を通じて、ホットラインの認知向上を担当する関係者の能力も強化された。しかし、上記のとおりホットラインの機材やソフトの設置の遅延の影響によりホットラインの運営期間が限定的であることや、認知向上活動の成果が表れるまでに時間がかかることから、指標 4-1 は充足されていない。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 4-1 外部コンサルタントが実施したエンドライン調査結果によると、プロジェクトのパイロット対象となったコミュニティの人々のうち、32%（アンザン省では 46.6%、ハザン省では 21.8%）が、人身取引対策ホットラインの存在を認知している。
- 4-2 同様のエンドライン調査結果によると、プロジェクトのパイロット対象となったコ

コミュニティの人々のうち、81.5%（アンザン省では96.1%、ハザン省では61.4%）が、人身取引対策についての情報を認知している。ベースライン調査とエンドライン調査結果を比較すると、数パーセントの違いであり大きな変化はみられない。

2-4 プロジェクト目標達成見込み

プロジェクト目標：中央政府レベル及びターゲット省において人身取引被害者予防及び被害者支援を目的としたホットラインの運営体制が整備される。

<指 標>

- 1 オペレーションセンター及びコネクティングユニットへの電話のうち80%が、オペレーショナルガイドラインで設定された基本プロセスに沿った形で対応される。
- 2 オペレーションセンター及びコネクティングユニットに対応された電話のうち、2013年10月から2016年3月の合計数が3,000件を超える。

<達成見込み>

プロジェクト目標の達成度を測る指標は、以下のようにほぼ充足されている。しかし、前項で述べたようにアウトプット1の指標の一部が未達成であることから、プロジェクト終了までにこのアウトプット1に関する活動が完了しその指標が充足されるならば、プロジェクト目標は達成すると見込まれる。各指標の達成度は、以下のとおりである。

- 1 カウンセラーによる自己評価や上司による定期的なアセスメント結果によると、すべてのカウンセラーが、プロジェクトによって作成されたオペレーショナルガイドラインに沿ってカウンセリング業務を行っている。
- 2 プロジェクトを通じて開発された人身取引対策ホットラインのためのデータベースに蓄積された通信記録によると、2013年10月から2015年12月までに、三つのセンターで合計4,649件（ハノイで3,240件、アンザン省で1,079件、ハザン省で330件）が受信された。受信数は、増加傾向にある。

2-5 上位目標達成見込み

上位目標：人身取引予防及び被害者保護のためのホットラインにかかる連携体制がターゲット省以外の地域において整備される。

<指 標>

- 1 アンザン省及びハザン省のコネクティングユニットが近隣の省にサービスを拡大する。
- 2 プロジェクト終了後3～5年以内に、オペレーションセンター及びコネクティングユニットへの電話の80%が、ハノイ、アンザン省、ハザン省以外からのものになる。

<達成見込み>

終了時評価時点で、人身取引対策ホットラインは、プロジェクトの対象地域であるハノイ、アンザン省、ハザン省以外では運営されていない。また、ハノイのオペレーションセンターは唯一の24時間運営のホットラインとして、プロジェクトの対象外の地域だけでなく、アン

ザン省やハザン省のセンターへの相談電話も、運営時間外はハノイに自動転送されている。こうした事情により、終了時評価調査時点で、既にハノイのオペレーションセンターの受信電話の82%が、3カ所のセンターの合計受信数の53%が、既に対象地域以外からのものになっている。

このように、上位目標の達成度を測定するために設定されている指標は、既にほぼ達成されている。そのため、3年～5年後の状況を考慮して、現状に即した指標が再設定される必要がある。

2-6 実施プロセス

プロジェクト活動は、ホットライン機材やソフトの設置や合意文書の締結の遅延に影響を受けたものの、特に大きな問題はなく実施された。特記事項は、以下のとおりである。

- ・ 中央及びパイロット省において、日本人専門家、ベトナム側のカウンターパートや関係機関のワーキンググループメンバーなど、関係者間の関係は良好であり、プロジェクト活動はスムーズに実施された。
- ・ ホットライン機材やソフトの設置の遅れのために、プロジェクト期間は8カ月間延長された。しかし、プロジェクトによって取り組まれたホットラインに関する認知向上活動や、関係者間で開発された相談者へのリファラルメカニズムの効果を測るには、プロジェクト期間は十分ではなかった。
- ・ プロジェクトでは、人身取引対策ホットラインを新たに設置するにあたり、ハノイのオペレーションセンターにおいて既に10年以上運営されていたチャイルドヘルプラインと、アンザン省で5年ほど運営されていた児童保護電話相談の設備や人材を活用した。こうした既存の施設や人材の活用が、プロジェクトの目標の達成を促進した。一方、それらが不在であったハザン省では成果の産出には困難が伴った。特に、ホットラインの設置が遅れたことにより、ハザン省ではホットラインの認知向上活動の前半はハノイの番号が、後半は新設のハザン省専用の番号が用いられ、結果としてプロジェクト終了時点で二つの異なる番号が広報資料に残されることになってしまった。一方で、他の二つのセンターがカウンセラーの能力強化等の取り組みにおいて協力したことにより、ハザン省の活動が促進された。
- ・ 省庁を超えた法的な合意文書（Joint Plan）の締結には、当初の計画よりも大幅に時間を要した。しかし、時間をかけた文書の準備及び締結に向けた話し合いを通じて関係者間の協力関係は強化されたため、結果として人身取引対策ホットラインの有効性や持続性を担保することにつながった。
- ・ プロジェクトの達成を測る指標は、測定と証明が困難なものが含まれており、プロジェクト目標及び一部のアウトプットの達成度についての判断には限界があった。

第3章 評価5項目による評価結果

3-1 妥当性

以下の理由により、プロジェクトの妥当性は高いと判断された。

(1) ベトナム社会のニーズとの整合性

- ・ 人身取引はベトナムの重要課題であり、人身取引の予防や被害者への対応のニーズは高い。特にアンザン省とハザン省は、人身取引被害の多い国境地域にあるため、対策へのニーズが高かった。
- ・ MOLISA は、人身取引に関連したサービス提供（予防と被害者保護）の役割を担っており、その機能強化へのニーズが高かった。そうしたサービスを効果的かつ効率的に提供するためには、リファラルシステムの強化を通じた関係機関との連携体制の強化が必要であった。

(2) ベトナム政府と日本政府の政策との整合性

ベトナム政府は、2012年1月に「人身取引対策法」を施行している。また、第2次人身取引対策国家行動計画（2011～2015）及び第3次人身取引対策国家行動計画（2016～2020）において、人身取引の予防及び被害者保護に向けた取り組みが明記されていることから、本プロジェクトはベトナム政府の政策と合致している。

日本政府は、「国際的な組織犯罪の防止に関する国際条約（2000年）」（通称「人身取引議定書」）に署名しており、国際的枠組みにおいて人身取引対策に取り組むこととしている。また本プロジェクトは、対ベトナムの国別援助計画の四つの重要分野のうち、社会・生活面の向上と格差是正にあたる「社会的弱者支援等プログラム」の下に位置づけられていることから、本プロジェクトは日本政府の政策とも合致している。

(3) 手段としての適切性

- ・ プロジェクトでは、人身取引対策の手段としてカウンターパート機関である MOLISA の児童保護局がプロジェクト開始前から行っていた児童保護のためのホットラインの機能や経験を活用しつつ、人身取引対策の取り組みを行うというアプローチを用いた。既存のリソースを活用するというアプローチの選定は、適切であった。
- ・ 上記のように、パイロットプロジェクトの対象地域として選定されたアンザン省とハザン省は、人身取引被害の多い国境地域を含んでおり被害者も多い。さらに、一部のパイロット地域に限定して行われたコミュニティ活動の対象は、両省の国境に近い人身取引のポテンシャルの高い地域が選定されていることから、プロジェクトの対象地域の選定は妥当であった。
- ・ 本邦研修や日本人専門家による技術的アドバイスにより、日本のホットラインの体制やアプローチ（カウンセリング方法）や事例が紹介されたことにより、プロジェクト関係者の人身取引対策についての意識や能力が強化されたことから、日本が支援する優位性は高かったと考えられる。

3-2 有効性

以下の理由により、プロジェクトの有効性は比較的高いと判断された。

(1) プロジェクト目標の達成見込み

- ・ 前項で述べたように、プロジェクト目標の達成を測る指標はほぼ充足されている。しかし、アウトプット1に関する指標が未達成であることから、未実施である活動が完了しアウトプット1の指標がプロジェクト期間内に充足された場合、プロジェクト目標の達成が見込まれる。

(2) プロジェクト目標とアウトプットとの因果関係

- ・ プロジェクトでは、四つのアウトプットが設定されている。関係機関の協力体制の整備及び関係性の強化をめざしたアウトプット1の充足は、受信された電話のリファラルやリファラル先の関係機関により提供されるサービス内容と密接に関連している。ホットラインの設置とホットラインの設備を使用するカウンセラーの能力強化をめざしたアウトプット2と3の充足が、ホットラインの認知をめざしたアウトプット4に関係している。アウトプット4において実施された広報活動やコミュニティ活動には関係機関による協力も重要であることから、アウトプット1の達成度は、アウトプット4の達成にも影響を与えている。このように、四つのアウトプットは相互に強く関連しており、上記のようないくつかの活動や投入の遅れによる影響は受けているものの、プロジェクトのアプローチ自体は効果的に機能している。
- ・ 省庁を超えた法的な合意文書（Joint Plan）の締結には、当初の計画よりも大幅に時間を要したが、時間をかけて文書の準備及び締結に向けた話し合いを行ったことにより、関係者間の協力関係は強化され、今後のホットラインの効果的かつ持続的な運営を担保することにつながった。
- ・ しかし、上記のように、プロジェクト目標の達成を測る二つの指標はほぼ充足されているにもかかわらず、プロジェクトのアウトプットの達成を測る指標のいくつかは、まだ充足されていない。特に、未達成であるアウトプット1の指標は、プロジェクト目標の達成の要ともなる関係機関の間での関係性を示すものである。つまり、プロジェクト目標の達成を示すために設定された二つの指標は、プロジェクト全体の達成度を測るためには不適切（不十分）であったと考えられる。

3-3 効率性

以下の理由により、プロジェクトの効率性は比較的高いと判断された。

(1) 投入及び活動とアウトプットの因果関係

- ・ MOLISA が児童保護のためのホットラインを通じてハノイでは10年以上、アンザン省では約5年間かけて蓄積してきた機材や人材を活用したことは、アウトプットの充足を促進し、プロジェクトの効率性を高めた。
- ・ しかし、ホットラインの機材やソフトの設置が当初計画よりも約1年遅れたことは、関連するプロジェクト活動の実施の遅延につながり、結果としてアウトプットの充足にマ

イナスの影響を与えた。

(2) 投入量や投入のタイミングの適切性

- ・ プロジェクトの投入量やタイミングは、おおむね適切であった。特に、安定したカウンターパートの配置及び日本人専門家の派遣は、プロジェクト活動の効率的な実施に貢献した。
- ・ 本邦研修及びタイで実施されたアジア地域の人身取引対策にかかわる関係者を集めたワークショップへの参加は、参加者の人身取引対策やそのホットラインの運営についての知識や理解を深めた。また国境を超えた事例への対策に向けて、関係者間の国際的なネットワークの構築に貢献した。
- ・ 一方で、プロジェクトが十分に機能しているかどうか測るためには、ホットラインへの相談数の増加が不可欠であるが、そのための認知はまだ不十分である。その原因についてベトナム側関係者は、認知向上のためのコミュニティ活動の対象地域の数や予算が不十分であったためであると感じている。
- ・ しかし、ホットラインの認知向上のために、女性連合をはじめとしたワーキンググループメンバーのリソースを活用したことは、プロジェクトの効率性を高めた。
- ・ 同様に、ホットラインの認知向上のためには、NGOや国際機関のような、外部のさまざまな情報共有のためのリソースが活用されている。さらに、Global Modern Slavery DirectoryやChild Protection and Anti Human Trafficking Service Provider System in ASEANのように、国際的な人身取引対策サービスを紹介する媒体にも、プロジェクトによるホットラインが紹介されている。こうした外部の広報媒体の活用は、プロジェクトの効率性を高めた。

3-4 インパクト

プロジェクトを通じて、以下のインパクトがみられた。

(1) 上位目標の達成見込み

- ・ 前項で述べたように、既にプロジェクト活動を通じて、上位目標の達成度を測るための指標はほぼ達成されている。そのため、現状に即して新しい指標が設定される必要がある。

(2) 波及効果

- ・ ホットラインは、人身取引対策関連及び児童保護の両方のサービスに共有されており、プロジェクトにより新たに設置された人身取引対策ホットラインは、MOLISAが以前より行っていたハノイにおけるチャイルドホットラインや、アンザン省のDOLISAが実施している児童保護電話相談との共通番号である。そうしたなかで、プロジェクトによる人身取引対策ホットラインの設置を通じて、ハノイと地方センターとのネットワークの構築や新たなデータベースの導入が行われたことは、既存の児童保護関連の電話相談サービスの機能をも高めた。同様に、プロジェクトを通じてカウンセラーの能力強化が図られたことにより、児童保護に関連したカウンセリングサービスの能力も強化された。

- ・ プロジェクト活動を通じて、女性連合との協力体制が強化された。プロジェクトが本来めざしていた人身取引対策のためのリファラル体制における協力だけでなく、女性連合が運営している DV を中心とした電話相談サービスにおいても、カウンセラーの能力強化や情報共有等における協力体制が築かれた。また、コミュニティ活動を通じたホットラインの認知向上のための取り組みにおいても、プロジェクト活動を協力して行うことにより、女性連合の関係者の能力が強化された。
- ・ さらに、類似の活動に取り組む NGO や国際機関とプロジェクトとの関係性が構築されたことより、ホットラインのカウンセラーや関係者の能力強化を協力して行う体制が築かれた。例えば、国際移住機関（International Organization for Migration : IOM）や人身取引に関する国連機関合同プロジェクト（United Nations Action for Cooperation against Trafficking in Persons : UNACT）、World Vision が共同議長となっている Counter Trafficking Network とのネットワークの構築や US Polaris プロジェクトとの協力により、プロジェクト関係者は研修の機会を得た。
- ・ マイナスの影響は、特にみられない。

3-5 持続性

以下の理由により、プロジェクトの持続性は比較的高いと判断された。

(1) 政策・制度面

- ・ 2016 年から、第 3 次人身取引対策国家行動計画（2016-2020）が実施されていることから、ベトナム政府による人身取引に対する取り組みは当面継続することが見込まれる。

(2) 関係者間の連携

- ・ プロジェクトを通じて関係機関の間で締結された合意文書（Joint Plan）は、上記の国家計画に沿って作成されている。
- ・ この合意文書が関係機関の間で時間をかけた議論を通じて作成され締結されたことにより、関係者の認識や協力体制が強化されており、人身取引対策ホットラインの持続性を担保している。
- ・ しかし合意文書の締結が遅れたことにより、アウトプット 1 に関連して、中央レベルの新たなワーキンググループ（Inter-Agency Working Team）の設立及びその年間/四半期活動計画の策定は未実施である。省レベルでは、既存のワーキンググループの機能をプロジェクト活動後にどのように維持するか決定する必要がある。プロジェクトの持続性を高めるために、これらの未完了の活動をプロジェクト終了までに実施することが重要である。
- ・ リファラル体制の強化だけでなく、ホットラインの認知向上のための取り組みについても、女性連合をはじめとした関係機関と協力した取り組みがその持続性を促進する。

(3) 組織・技術・財政面

- ・ ハノイの MOLISA はチャイルドヘルプラインを、アンザン省の DOLICA は児童保護に関する電話相談を運営してきた経験を有しており、ホットライン自体の維持管理には経

験もありオーナーシップを有している。同様に、ホットラインの機材やソフトの維持管理についても児童保護に関する電話相談の機材の維持管理の経験を有しており、さらにソフトの維持管理については、近隣地域の技術者との関係性の構築を行ってきた。

- ・ ハザン省の DOLISA はこうした経験を有していないことから、組織・技術・財政面ともに懸念がある。ホットラインの持続性の強化のため、人民委員会からの協力を得つつ、①機材の運営や維持管理及びカウンセラーの雇用のための予算の確保、及び②言語力やカウンセリング技術、ネットワーキングやリファラル技術といった必要とされる能力を十分にもったカウンセラーの雇用に向けた取り組みを行う必要がある。

3-6 評価結果の結論

本プロジェクトは、ワーキンググループが形成され、またそれによって中央及び対象省において関係機関の間での正式な協力メカニズムが設立され、MOLISA、公安省、国境警備隊、ベトナム女性連合の間で合意文書が締結された。ハノイ、アンザン省、ハザン省においてホットラインに必要な機材やソフトが設置され、データベースと E-ディレクトリが開発された。スムーズなカウンセリングに向けて、必要なプロセスを明記したオペレーショナルガイドラインが作成された。ホットラインの認知向上のためには、メディアや出版物を活用した広報活動と、直接的なコミュニティ活動が実施された。カウンセラーやワーキンググループ関係者の能力強化を図るために、さまざまな研修やワークショップが実施された。プロジェクト活動は、計画に基づいて効果的に実施されたものの、合意文書の締結が遅れた影響により、合意文書に基づいて行われる予定である中央レベルのワーキンググループ（Inter-Agency Working Team）の設立と、グループの年間/四半期計画書の策定が未実施である。地方レベルでは、既存のワーキンググループの機能を残すための取り組みが行われる予定である。また、ホットラインの機材とソフトの設置が遅れた影響を受け、プロジェクトでは、リファラル体制やホットラインの認知活動の効果を十分に測ることができていない。プロジェクト目標をさらに効果的に達成しつつ持続性を担保するために、未実施の活動と 2020 年まで網羅されている合意文書の内容の確実な実施が求められる。

第4章 提言及び教訓

前章までにみた調査結果に基づき、以下のとおり提言を行った。

4-1 提言

- ・ プロジェクトは残された活動を完了する。
- ・ MOLIS/DOLISA は、合意文書（Joint Plan）の実施のために、中央と地方で新たに設立されるワーキンググループの開催と、各グループの年間/四半期計画のモニタリングをする。
- ・ MOLISA/DOLISA は、ホットラインの持続性を担保するために、人民委員会の支援を受けつつ、予算の確保、適切なカウンセラーの配置、効率的なコミュニティ活動の実施を実現する。
- ・ MOLISA/DOLISA は、2020年までに全国的な人身取引対策ホットラインのマスタープランを作成する。
- ・ ホットラインの認知向上のため、MOLISA/DOLISA は、女性連合をはじめとした関係機関との協力体制を継続する。
- ・ MOLISA/DOLISA と、新たに中央と地方に設立されるワーキンググループは、カウンセラーや関係者のさらなる能力強化に取り組む。
- ・ ホットラインのサービスを国家や地域レベルに拡大し質を向上するために、ベトナム政府と JICA の間でさらに協力体制が強化される。
- ・ 人身取引対策のための取り組みを進めるために、日ベ両国の人々、NGO、市民組織、民間セクターの間での協力体制が強化される。
- ・ ベトナムのホットラインが、ASEAN における効果的な人身取引対策（予防と被害者保護）のモデルとなる。

4-2 教訓

- ・ 既存のチャイルドヘルプラインのインフラや人材を活用したことが、プロジェクトの持続性の担保に貢献している。
- ・ 省庁を超えた法的な合意文書（Joint Plan）の締結には想像以上の時間を要する。
- ・ 法的プロセス、特に機材供与に関するプロセスや規定の変更については、ベトナム政府と JICA の間で迅速かつ詳細な情報共有が必要である。
- ・ コミュニティ活動はホットラインの認知向上に効果的な手段である。コミュニティ活動には、女性連合、リーガルエイド、NGO といった既存のリソースの活用が有効である。
- ・ ホットラインの効果的かつ持続的な運営のためには、人民委員会の巻き込みが重要である。
- ・ 国境を超えた人身取引ケースに対応するために、外務省や MOLISA の国際関係部をワーキンググループに加えることが望ましい。
- ・ プロジェクトの達成を測る指標は、測定と証明が可能なものを設定する必要がある。
- ・ 短期専門家の派遣の際には、現地の事情に詳しい現地専門家との協力が求められる。

第5章 調査結果の概要

5-1 団長所感（益田団長）

本件プロジェクトは小川リーダー、合田調整員のご尽力により、ベトナム側の中央、地方の関係者との関係構築が良好になされ、MOLISAからも高い評価を受けている。Legal Document (Action Plan) の合意には、当初の計画よりも時間を要したが、Working Group の活動を通じての連携があったからこそ、省庁間の合意に至ったものと考えられる。国家計画（2016～2020）が策定されたばかりで関係者の意識は高く、プロジェクト限りの体制から公式かつ継続的な連携体制へと移行する重要性をプロジェクト関係者が共有している。

(1) 人身取引対策に対する政府の取り組み

- National Plan against Human Trafficking（2011年～2015年）に引き継ぎ、2016年～2020年の National Plan が12月に承認された。
- National Plan では、①意識向上、②法執行の有効性の向上、③被害者保護、④法制度整備、⑤国際協力、の順に五つの目的が示され、社会経済開発計画への人身取引対策の取り込み、省庁間連携の体制構築、さまざまな手法による啓発の推進等が示されている。また、ホットスポット、人身取引ルート、国境に接する省を優先地域としている。
- 本件プロジェクトで形成されたホットラインでの省庁間の連携枠組みは、国家計画とも整合しており、今後2020年に向けて継続的に強化されていくことが期待される。

(2) 関係機関の連携体制

- プロジェクト開始当初で想定されていた Legal Document は、プロジェクトにより起草されたあと、省庁間の調整に多くの時間を要した。副大臣級による通達文書も検討されたようであるが、最終的には局長級の合意文書とすることで落ち着き、DCCP、公安省、国境警備隊、ベトナム女性連合の間で2015年12月に「Joint Plan on Operation of Anti-Trafficking in Persons」が結ばれた。
- プロジェクト限りで設置されていた Working Group は、今後、Inter-agency Working Team として公式に設置され、Team が策定する計画の下、各機関が予算を確保して活動を調整する。

(3) 人身取引対策ホットラインの運営

- ハノイの Operation Center、ハザン省、アンザン省の Connecting Unit は2014年に本格的に運用が開始した。総コール数は2015年で3,316件とまだ必ずしも多くないが、昨年比2.6倍に増加していることから、認知が進めばますます伸びていくと思われる。
- 省に設置された Connecting Unit は人員・予算確保において人民委員会の支援が必要である。プロジェクト後の持続性において、特に財政基盤が弱いハザン省については Unit の意義について理解促進が必要で MOLISA/DOLISA による積極的な関与が重要である。

(4) ホットラインの認知

- ・ 市民向けの広報活動については、テレビやラジオ等のメディアに加え、へき地ではコミュニティに直接働きかける必要がある。ベトナム女性連合は生計向上やDV等に対する活動を展開しており、その中に人身取引対策の啓発を含めたいと考えている。
- ・ 次期プロジェクトでは啓発活動がより重要であり、さまざまなチャネルを用いながら有効な啓発活動を取り入れていく必要がある。

(5) 次期フェーズの課題

1) ホットラインの全国的展開の方向性

- ・ 今回プロジェクトで形成された中央政府レベルとターゲット省（アンザン省、ハザン省）でのホットラインの運営のサービスを、人身取引対策の優先地域と広く結ぶことが課題となる。
- ・ DCCP は、全国を北部、中部、南部の3地域に分けて、それぞれハノイ、ダナン、アンザン省に地域センターを設置し、ハザン省は **Connecting Unit** としてハノイの支援を得ながら存続させる構想をもっている。
- ・ 地域センターの近隣の省の関係構築が新たな取り組みになる。パイロット地域を選定して、近接する省の連携体制のモデルを構築することが主な活動になると思われる。拠点となる省では、人民委員会のコミットメントが特に重要となる。
- ・ 拠点を中心とした人身取引対策の啓発を進めることで、ホットラインの認知が広がり、コール数・リファラル数の増加が経験の蓄積につながるといった好循環を形成していく必要がある。

2) 「Joint Plan on Operation of Anti-Trafficking in Persons」の運用

- ・ **Inter-agency Working Team** の計画策定にあたっては、各関係機関の計画・予算との調整が出てくる。関係機関の主体性が担保できる一方で、被害者保護の責任機関として **MOLISA** による調整機能がより重要になる。この体制の定着を図るための協力が必要になる。
- ・ 国家計画では、コミュニティ向けの啓発活動については、ベトナム女性連合が責任機関になるため、より主体的な参加が期待されている。

3) 国際活動

- ・ 国際活動は国家計画でも位置づけられており、**MOLISA** はホットラインの経験、**DCCP** は人身取引犯罪ケースを近隣国で共有することに高い関心を示している。
- ・ タイで実施中の「メコン地域人身取引被害者支援能力向上プロジェクト」と連携しつつ、優良事例を共有する場を提供することは意義がある。

5-2 調査団所感（田中国際協力専門員）

ベトナム政府は、2012年1月「人身取引対策法」を施行し、その後も人身取引にかかわる政令・通達を出してきた。さらに、2012年には国際組織犯罪防止条約を批准し、人身取引議定書（2000年）を条件付きで承認した。現在、第3次人身取引対策国家行動計画（2016～2020年）を実施し

つつあり、同計画では国境を越えた人身取引対策の強化を重視している。人身取引対策にかかわる国家枠組みである「130 委員会」は、公安省大臣が委員長を務め、本プロジェクトのカウンターパート機関である労働傷病兵社会省（MOLISA）も同委員会のメンバーとして、人身取引被害者の予防、保護・帰還を所管している。地方の省レベルでの人身取引対策の実施については、人民委員会（People's Committee）を中心として、関連機関の連携により対策が進められてきた。

本プロジェクトの主な成果についての所感は以下のとおりである。

- (1) 本プロジェクトでは、MOLISA 児童保護局に設置され、10 年以上運営されてきた子どもヘルプライン（Child Helpline）の実績に基づき、人身取引対策ホットライン（Anti-TIP Hotlines）を設置し、人身取引被害者の予防、保護を支援してきた。それに関連して、中央・地方における人身取引（Trafficking in Persons : TIP）及び Anti-TIP Hotlines に関する啓発・広報活動（Communication Activities）を、マスメディアやコミュニケーションでの活動を通じて実施してきた。また、Anti-TIP Hotlines に直接対応するのは、カウンセラーと呼ばれるソーシャル・ワーカーであるが、カウンセラーが電話相談を適切に行い、情報をコンピュータ上で Database⁴に入力し、必要に応じて E-ディレクトリ⁵に基づき、リファラル・サービスを提供するために、プロジェクトでは、カウンセラーの能力強化研修を行うと同時に、ホットライン運営のためのガイドライン（Operational Guidelines）を策定した。これは本プロジェクトの非常に大きな成果だと思われる。
- (2) 本プロジェクトでは、さらに全体の活動がスムーズに行われるように、主な関係 4 機関（MOLISA、公安省、国境警備隊、ベトナム女性連合）の間で、ワーキング・グループを中央及び、省レベルで設置し、定期的会合を開催してきた。さらにワーキング・グループのメンバーの能力強化研修も実施した結果、関係機関の間での連携及び調整がある程度進み、Anti-TIP Hotlines の効果的な運営に貢献したと思われる。時間がかかったものの、これらの機関の間で、正式に 2020 年までの Joint Plan（2016～2020）が局長レベルで合意されたことにより、さらに今後の Anti-TIP Hotlines 活動の自律性かつ持続可能性が高まったと考えられる。このような法的な文書の合意は、ベトナム政府では極めて難しいということで、他の国際機関でも途中で挫折してしまうことが多いなか、本プロジェクトでは、遅々としてではあったものの、最終的に 2015 年 12 月に署名が完了したことは非常に画期的な出来事だと思われる。
- (3) ハノイのオペレーション・センターのカウンセラーに関しては、能力強化研修の成果及び実際の人身取引のケースへの対応経験などにより、人身取引に対する意識が高まった。24 時間の三交代制の勤務体制は以前からあったものの、よりしっかり対応できるようになった。特に成人女性の被害者に対しては、「被害者中心アプローチ」が重要であるという認

⁴ Database は、ハノイにおいて 2014 年 9 月に完成し、その後同様のソフトウェアが、ハザン省とアンザン省にインストールされた。アンザン省では、電話相談の記録は手書きで行われていたが、Database のインストールにより、コンピュータ画面に、電話相談の内容を直接入力できるようになった。

⁵ E-ディレクトリは、電話相談を受けた際にリファラーする機関を掲載したソフトウェアであり、ハノイの DCCP において、全国版を開発した。これは、ワーキング・グループ機関とアンザン省とハザン省を含む 22 省（63 省中）をカバーしている。E-ディレクトリ作成作業は、2014 年 9～10 月には終了し、その後、ハザン省とアンザン省にもインストールされた。

識が高まった。これは子どもを対象とする場合と異なるアプローチであり、カウンセラーにとって新たな知見及びスキルとなったと考えられる。また、本終了時評価調査団の官団員は、今回は地方視察を行わなかったものの、アンザン省、ハザン省においても、経験を積んだハノイのカウンセラーにより、カウンセラーの能力強化研修が行われ、実際の被害者への対応経験などを通じてカウンセラーのやる気と能力が向上しているという報告を受けた。機材調達の規則改正などの諸般の事情により、ホットライン機材の設置の大幅な遅れはあったものの、現在まで、既に1年以上のホットラインの運営実績が積み重ねられてきている⁶。したがって、本プロジェクト期間中に人材育成、ソフトウェアの開発、ハードウェアの設置と維持管理、啓発・広報活動など、ホットラインの運営に必要な基盤体制が一応整備されたのではないかと考える。

- (4) 啓発・広報活動として、プロジェクトではマスメディア、ソーシャルメディアなどを通じて人身取引及び Anti-TIP Hotlines についてのさまざまな広報を全国的に行ってきた。2016年1月には、広報用のDVD（ベトナム語版）も完成した（英語版、日本語版はプロジェクト終了時までには作成予定）。また、コミュニティの啓発活動に必要な多様な教材開発も行われ、多くの成果品ができあがっている。特に、啓発活動については、ベトナム女性連合や国境警備隊のみならず、教育機関（中学校、大学など）や Youth Union、NGO などとも連携しながら実施してきた結果、Anti-TIP Hotlines 及びそれに関連する活動の成果は、政府機関のみならず、NGO や国際機関で構成される Counter Trafficking Network でも高く評価されている。さらに、副次的効果として、ベトナム女性連合とも相互に協力し合った結果、女性連合から習得する知識やスキルも多かったが、逆に女性連合のカウンセリング能力強化も図られ、女性連合が本来実施してきた DV 被害者へのカウンセリングの質の向上にも貢献した。
- (5) 啓発・広報活動は、ホットラインの活動や電話番号の普及に不可欠な活動である。カレンダー（合計4回で約24万部）、リーフレット（8,000部）、立看板、ラジオ及びテレビ番組の制作と放送、ニュースレターの発行（ベトナム語、日本語、英語）、などが積極的に実施されてきた。地域においても、多くの人が集まる定期市、中学校（若者のクラブ）、コミュニケーションオフィスや集会所（国境警備隊やベトナム女性連合による啓発活動）などを活用して、ホットラインについての広報活動が実施されてきた。ハノイにおいては、大学生を対象として（MTV Exit の Youth Ambassador、IOM X と協力）、啓発・広報活動も行われた。これらの広報活動が継続されれば、ホットラインへの相談件数も今後増加していくと想定されるので、地方では人民委員会などをもっと巻き込んで、活動を展開していくことが望ましい。

本プロジェクトの残された課題については以下のように考える。

- (1) Joint Plan が四つの関係機関の間で合意されたことは画期的であるが、今後は、タイの多分野協働チーム（Multi-Disciplinary Team : MDT）のような機能をもった関連するすべての政

⁶ ハノイの人身取引ホットラインの稼働は2013年10月に開始された。

府機関・NGOで構成される体制が構築され、相互の連携・協力メカニズムが強化されていくことが望ましい。タイでは中央及び地方でMDT体制が取られており、そのOperational Guidelinesも作成されているので、タイの先行事例も参考にしつつ、ベトナムでどのような体制が現実的に可能なのかについて、今後、継続的に検討していく必要がある。

- (2) ベトナムにおいて、人身取引の被害者あるいはその関係者が、緊急対応を要する場合に真っ先にコンタクトするのは、公安省に設置された犯罪対策のためのホットラインである。MOLISAのAnti-TIP Hotlinesにも緊急対応を必要とする電話がかかってくることもあるが、その場合のリファラル先は、主に公安省になる。しかし、公安省で適切に対応してもらうためには一定の手続きが必要であり、そのような場合にはAnti-TIP Hotlinesのカウンセラーが必要書類の作成などを支援している。したがって、Anti-TIP Hotlinesの役割としては、緊急を要する犯罪対応というよりは、予防に関する情報提供、被害者や関係者へのカウンセリング、被害者の社会復帰を支援するような活動を今後さらに重視していくことが必要なのではないかと考える。
- (3) さらに、ベトナム女性連合は、全国40カ所に相談センターを設置しており、10カ所で電話相談サービスを提供している。これらのサービスには、人身取引に関するものも含まれるが、主にDV、セクシャル・ハラスメント、早婚や10代の妊娠、その他のジェンダーに関する問題などが多い。MOLISAのAnti-TIP Hotlinesは、成立の背景から、どちらかというところ18歳以下の女兒・子どもに関心が高く、成人の人身取引被害者が必要とする自律性を高める包括的なカウンセリングや生計向上支援などは、まだ弱いという印象を受ける。ただし、DVに関しても、政策の主管は文化・スポーツ・観光省の家族局(Department of Family Affairs)であり(被害者の自律支援より、むしろ家族への再統合や融和が優先されている)、実際の現場での対応はベトナム女性連合が行うという複雑な構造になっているため、DVに関しても省庁間調整が必要ではあるが、人身取引対策に関しては、ベトナム女性連合とより連携を深め、成人女性(男性も含め)への包括的な支援体制を構築していく必要がある。
- (4) 人身取引ホットラインは、タイでも設置されているが、タイの場合は、DVや家族の相談など総合的なホットラインの一環として機能しているのみであり、リファラル制度の構築及び強化などが、まだ課題として残っている。他のメコン地域諸国でも、電話相談事業はあるものの、全国的なネットワークにはなっていない。ミャンマー連邦共和国(以下、「ミャンマー」と記す)は、やっとなり JICA の支援プロジェクトで情報センターを設置し、電話相談を開始したばかりである。また MOLISA は、ラオス人民民主共和国(以下、「ラオス」と記す)からも、ホットラインの設置やカウンセリングについて相談を受けている。本プロジェクトで実施した、ワーキング・グループによる連携体制、ハードウェアとソフトウェアの設置、ガイドラインの作成、カウンセラーの能力向上、広報・啓発活動という基本的な包括的メニューは、さらなる質の向上が必要ではあるものの、将来的にメコン地域における良いモデルとして機能すると思われる。したがって次期フェーズでは、メコン地域の関連国をベトナムに招へいし、人身取引ホットラインについての地域研修セミナーなど

を実施することが可能ではないかと思われる。そのためには、これまでの経験や知識を自分たちで整理し、研修カリキュラムを開発していくことが必要である。既に ASEAN でも人身取引ホットラインについての関心が高まっているということなので、このような活動は ASEAN の人身取引対策プログラムの方向性とも合致し、ベトナムの比較優位性を周辺国に示す良い機会にもなるとと思われる。

- (5) 人身取引ホットラインで扱った事例集に関しては、間もなく発刊されるということであるが、英語・日本語でも事例集を整備し、日本国内における情報普及活動に使用されることが望ましい。広報用の DVD も同様である。
- (6) 本プロジェクトでは、パイロット的にハノイ、ハザン省、アンザン省の 3 地域を対象としてホットラインのオペレーションを実施したが、次期フェーズでは、ベトナム側は、ハノイのほかに、北部地域、中部地域、南部地域を拠点とする地域レベルのホットライン・システムを構築し (Regional Connecting Unit)、全国をカバーしたいと考えている。ハノイから中部地域 (ダナンなど) をカバーし、効果的なリファラル・サービスを提供することは難しいため、中部地域にもコネクティング・ユニットを設置したいと考えている。また、アンザン省では、既に周辺省からの相談も寄せられていることから、複数の周辺省をカバーするような地域省リファラル・システムを構築したいという考えが表明された。アンザン省に関しては、地域レベルのホットラインに移行していくことにさほど課題はないように見受けられた。ただし、ハザン省に関しては、北部の国境省 (ハザン省を含め 6 省) をカバーしてほしいという要請が、2014 年の運営指導調査団派遣時に寄せられたが、今回の終了時評価調査の結果、ハザン省ではまだ十分に啓発・広報活動が進んでおらず、次期フェーズで地域レベルのホットラインに拡大するのは時期尚早ではないかという印象をもった。ハザン省に関しては、むしろ少数民族を対象としたホットラインのサービスに力を入れていくことが望ましいと思われる。
- (7) 終了時評価調査団は、ベトナム側がどのような人身取引対策ホットラインを今後全国的に構築していきたいのかについて、長期的なマスタープランを作成し、それに基づいて地域レベルのホットラインを徐々に整備していくという将来図を示してほしいという提案を行った。このマスタープランがなければ、次期フェーズを実施しないということではなく、次期フェーズ開始までに構想を練っておき、次期フェーズの中で関係 4 機関により協議し、プロジェクトを実施しながら最終化していくことが望ましいと考える。

付 属 資 料

- 1 . Minutes of Meetings (M/M)
- 2 . 評価グリッド
- 3 . 主要面談記録
- 4 . 広報関係成果一覧

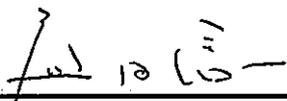
MINUTES OF MEETING AGREED BETWEEN
JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY AND
GOVERNMENT OF VIETNAM
OF THE JAPANESE TECHNICAL COOPERATION ON
PROJECT FOR THE ESTABLISHMENT OF ANTI-TRAFFICKING IN PERSONS
HOTLINE IN
THE SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM

The Japanese Terminal Evaluation Mission (hereinafter referred to as “the Mission”), organized by the Japan International Cooperation Agency (hereinafter referred to as “JICA”) visited the Socialist Republic of Vietnam (hereinafter referred to as “Vietnam”) from 4 to 16 January 2016 to conduct the Joint Terminal Evaluation for “Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons Hotline” (hereinafter referred to as “the Project”).

The Mission had a series of meetings and interviews with relevant organizations to examine the achievement level of the outputs and purpose of the Project. The Mission also had a series of discussions with the Vietnamese authorities concerned, jointly evaluated the achievements of the Project, and exchanged the views for further improvement of the Project.

Based upon the discussions, the Mission prepared the Joint Terminal Evaluation Report and submitted to the 4th Joint Coordinating Committee (hereinafter referred to as “JCC”) Meeting held on 15 January 2016. As a result of the discussions at JCC Meeting, the JCC members reached common understanding and agreed upon the Joint Terminal Evaluation Report attached hereto.

Hanoi, 15 January 2016



Mr. Shinichi MASUDA
Leader,
Japanese Terminal Evaluation Team,
Office for Gender Equality and Poverty
Reduction,
Infrastructure and Peacebuilding
Department
Japan International Cooperation Agency



Ms. Pham Thi Hai Ha
Deputy Director General
Department of Child Care and
Protection,
Ministry of Labour-Invalids and Social
Affairs

Attached Document

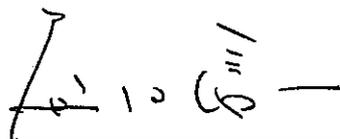
**Joint Terminal Evaluation Report
for
Project for the Establishment of Anti-Trafficking in
Persons Hotline in Vietnam**

Hanoi, Vietnam

January 2016

The Joint Terminal Evaluation Team

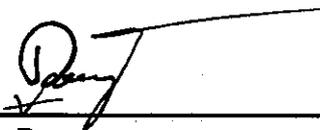
Hanoi, 15 January 2016



Mr. Shinichi MASUDA

Leader,
Japanese Terminal Evaluation Team,
Office for Gender Equality and Poverty
Reduction,
Infrastructure and Peacebuilding
Department,

Japan International Cooperation Agency – 28 –



Mr. Vu Van Dzung,

Leader,
Vietnamese Terminal Evaluation Team,
Department of Child Care and Protection,
Ministry of Labour-Invalids and Social
Affairs of Vietnam

TABLE OF CONTENTS

Abbreviations and Acronyms

Chapter 1. OUTLINE OF THE EVALUATION

- 1.1. Summary of the Project
- 1.2. Objectives of the Evaluation
- 1.3. Members of the Evaluation Team
- 1.4. Schedule of the Evaluation
- 1.5. Methodology of the Evaluation

Chapter 2. ACHIEVEMENT AND IMPLEMENTATION PROCESS

- 2.1. Achievement of the Inputs
- 2.2. Achievement of the Project Activities
- 2.3. Achievement of the Outputs
- 2.4. Achievement of the Project Purpose
- 2.5. Prospects of the Achievement of the Overall Goal
- 2.6. Assessment of the Implementation Processes

Chapter 3. EVALUATION RESULT

- 3.1. Evaluation by the Five Evaluation Criteria
- 3.2. Conclusion

Chapter 4. RECOMMENDATIONS AND LESSONS LEARNED

- 4.1. Recommendations
- 4.2. Lessons Learned

ANNEXES

- Annex 1: Project Design Matrix (PDM)
- Annex 2: Evaluation Grid
- Annex 3: Achievement of Inputs
- Annex 4: Achievement of Project Activities
- Annex 5: List of Working Group Members
- Annex 6: List of Product

Abbreviations and Acronyms

ASEAN	Association of South East Asian Nations
BGC	Border Guard Command
C/P	Counterpart
CSO	Civil Society Organization
DCCP	Department of Child Care and Protection
DOLAB	Department of Overseas Labor
DOLISA	Department of Labor Invalids and Social Affairs
DSVP	Department of Social Vices Prevention
DSA	Department of Social Assistance
EOJ	Embassy of Japan
IEC	Information Education and Communication
IOM	International Organization for Migration
JICA	Japan International Cooperation Agency
MOFA	Ministry of Foreign Affairs
MOLISA	Ministry of Labor-Invalids and Social Affairs
MPI	Ministry of Planning and Investment
MPS	Ministry of Public Security
NGO	Non-Governmental Organization
PDM	Project Design Matrix
PO	Plan of Operation
TIP	Trafficking in Persons
WG	Working Group
UNACT	United Nations Action for Cooperation against Trafficking in Persons
VND	Vietnam Dong
VWU	Vietnam Women's Union

h

f

Chapter 1. OUTLINE OF THE EVALUATION

1.1. Summary of the Project

(1) Background of the Project

In Vietnam, due to increasing economic gaps between urban and rural areas, the movements of people from rural to urban, and from domestic to overseas have been accelerated. Accordingly, trafficking in persons (TIP) has been increasing both internally and cross borders and become a serious issue in the past years. Under such circumstances, the Government of Vietnam considered TIP as an emerging social issue which needs to be tackled urgently. However, the types and structures of TIP are becoming complicated and difficult to deal with. In order to prevent the TIP under such circumstances, provision of appropriate information about anti-trafficking and safe migration as well as demand for counseling services and social re-integration for the trafficked persons are growing. Some NGOs operated anti-TIP hotlines (telephone counseling services) but it lasted for a limited period. Others operated hotline as a part of provincial government's services, however, it lacked proper coordination among relevant organizations (such as the Police, shelters etc.). The establishment of the formal Anti-TIP Hotlines, therefore, was considered essential and would strengthen the collaboration among stakeholders concerned with Anti-TIP in Vietnam.

In order to address the issues for Anti-TIP Hotlines, the Government of Vietnam requested the Government of Japan for technical cooperation in August 2010. In response to the request, the Detailed Planning Survey Team of Japan International Cooperation Agency (JICA) was dispatched to Vietnam to collect necessary information and to discuss with concerned authorities to formulate a technical cooperation project. As a result, the Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons (TIP) Hotlines was formulated and agreed by both parties concerned.

The Project aimed to strengthen the functions of the Child Helpline established and operated by Ministry of Labor-Invalids and Social Affairs (MOLISA) and expand its functions to serve as anti-TIP hotlines for the prevention of TIP as well as support for the social reintegration of trafficked persons. The Project also aimed for promoting such activities as strengthening the referral mechanism among concerned organizations, capacity developing of counseling staff, and public awareness raising for Anti-TIP Hotlines.

(2) Outline of the Project

The Project started on 16 July 2012 and is planned to be completed on 15 March 2016. According to the Project Design Matrix¹ ver.1.1 (PDM1.1, refer to Annex 1), the summary

¹ PDM is a summary table of a project design that describes necessary Inputs, Activities.

of the Project is as follows:

Overall Goal:

The collaboration network on Anti-TIP Hotlines to prevent TIP and support trafficked persons is established outside the target areas.

Project Purpose:

Anti-TIP Hotlines on preventing TIP and supporting trafficked persons is established at the central level and in the target provinces.

Outputs:

1. Collaboration network among concerned agencies for the Anti-TIP Hotlines will be established at the central level and in the target provinces.
2. Operation system of the Anti-TIP Hotlines is set up.
3. Capacity of staff of the Operation Center, Connecting Units and concerned agencies to provide consultation, counseling and link to appropriate services is strengthened.
4. Awareness of people on TIP and Anti-TIP Hotlines is increased in the target provinces.

1.2. Objectives of the Evaluation

The specific objectives of the terminal evaluation are outlined as follows:

- 1) To verify the accomplishments of the Project activities, the implementation processes and the management, compared to those planned;
- 2) To evaluate the Project in terms of the five evaluation criteria, i.e. Relevance, Effectiveness, Efficiency, Impact and Sustainability, based on the verification in accordance with the JICA Guidelines for Operations Evaluation;
- 3) To make recommendations to the Project regarding the measures to be taken for the remaining Project period and/or after the termination of the Project based on the evaluation results;
- 4) To collect lessons learned for formulation and implementation of prospective projects in the similar field.

1.3. Members of the Evaluation Team

The terminal evaluation team (hereinafter referred to as the Team) consists of the following members.

Outputs, Project Purpose, Overall Goal, Important Assumption, Objectively Verifiable Indicators, Means of Verification, and the logical relationship between and among them.

(1) Vietnamese Team

Title	Name	Position
Team Leader	Vu Van Dzung (Mr)	Director, Center of Counseling and Communication Services, Department of Child Care and Protection, MOLISA
Member	Nguyen Cong Hieu (Mr)	Deputy Director, Center of Counseling and Communication Services, Department of Child Care and Protection, MOLISA
Member	Nguyen Thi Hai (Ms)	Head of Counseling Service Division, Center of Counseling and Communication Services, Department of Child Care and Protection, MOLISA

(2) Japanese Team

Title	Name	Position
Team Leader	Mr. Shinichi Masuda	Deputy Director, Office for Gender Equality and Poverty Reduction, Infrastructure and Peacebuilding Department, Japan International Cooperation Agency (JICA)
Gender and Development	Dr. Yumiko Tanaka	Senior Advisor on Gender and Development, Japan International Cooperation Agency (JICA)
Cooperation Planning	Ms. Marika Niitsu	Special Technical Advisor, Office for Gender Equality and Poverty Reduction, Infrastructure and Peacebuilding Department, Japan International Cooperation Agency (JICA)
Evaluation Analysis	Ms. Mariko Homma	Senior Consultant, Social Development Department, INTEM Consulting, Ltd.

1.4. Schedule of the Evaluation

The Evaluation was conducted from January 4 to 16, 2016 as the following schedule.

Date		Schedule
4-Jan	Mon	14:10 15:30-17:00 Ms. Homma Arrive at Hanoi Meeting with Project Team and JICA Office
5-Jan	Tue	07:30-09:40 14:00-16:00 16:00-17:50 Depart for AN Giang (VN1201) Interview with Deputy Director, An Giang DOLISA Interview with Director of Social Work and Child Protection Center, An Giang DOLISA Interview with Project Manager (DCCS, MOLISA)
6-Jan	Wed	08:00-10:00 16:25-18:35 Observe An Giang Working Group and Discussion with the Members Depart for Hanoi (VN1202)
7-Jan	Thu	09:00-10:30 10:30-12:30 PM Interview with Counselor of Operation Center Interview with Project Counterpart (Deputy Director, CCCS, DCCP) Depart for Ha Giang

8-Jan	Fri	10:00-11:30 11:30-12:15 14:00- 15:30	Interview with Working Group Member (Women's Union) Interview with Director of Social Protection Center, DOLISA Ha Giang Interview with Deputy Director, DOLISA Ha Giang
9-Jan	Sat	AM	Depart for Hanoi Report Writing
10-Jan	Sun	13:10,14:10 16:30-17:30	Report Writing Japanese Evaluation Team arrive at Hanoi Meeting among Japanese Evaluation Team, Project experts and staff of JICA VN
11-Jan	Mon	09:20-10:30 10:30-11:40 12:50-14:05 14:10-16:15 16:45-17:45	Interview with Working Group Member (MPS) Meeting among Japanese Evaluation Team and Project experts Interview with Working Group Member (Women's Union) Interview with Director General, DCCP (Project Director) Interview with Director, CCCS, DCCP (Project Manager)
12-Jan	Tue	AM/PM	Discussion on the draft Joint terminal evaluation report among Japan side
13-Jan	Wed	09:00-12:30 PM	Joint terminal evaluation meeting with Vietnamese side Meeting among Japanese Team and JICA Vietnam office/ Internal Discussion among Vietnamese Side
14-Jan	Thu	AM 14:00-	Preparation for the Joint Coordination Committee Revision and finalization of the joint evaluation report based on the comments from Vietnamese side
15-Jan	Fri	09:00-11:45 PM	Joint Coordination Committee Meeting among Japanese Team and JICA Vietnam office
16-Jan	Sat		Japanese Evaluation Team Departure for Japan

1.5. Methodology of the Evaluation

The terminal evaluation was conducted by the Team as follows:

- 1) Formulated the evaluation grid which identified the specific evaluation points and the data collection methods (See Annex 2);
- 2) Collected the data and information according to the evaluation grid. For information collection, the Team applied various methods, such as the interviews to various stakeholders based on the questionnaires and the observation of the Project activities in Hanoi, An Giang province and Ha Giang province;
- 3) Assessed the Project in terms of the achievement level of the objectives and the implementation process;
- 4) Evaluated the Project based on the five evaluation criteria, such as Relevance, Effectiveness, Efficiency, Impact and Sustainability;
- 5) Collected the lessons learned from the Project and made recommendations to the Project and MOLISA based on the result of evaluation.

h

f

<Five Evaluation Criteria>

Relevance	Relevance refers to the validity of the Project Purpose and the Overall Goal in connection with development policy of the Government of Vietnam as well as the needs of beneficiaries, and policy of Japanese Official Development Assistance.
Effectiveness	Effectiveness refers to the extent to which the expected benefit of the Project has been achieved as planned. It also examines whether these benefits have been brought about as a result of the Project.
Efficiency	Efficiency refers to the productivity of the implementation process, examining if the inputs of the Project have been efficiently converted into the outputs.
Impact	Impact refers to direct and indirect, positive and negative impacts caused by the implementation of the Project, including the extent to which the Overall Goal has been attained.
Sustainability	Sustainability refers to the extent to which an implementing agency can further develop the Project, and the benefits generated by the Project can be sustained under the recipient country's policies, technology, systems and financial state.

Chapter 2. ACHIEVEMENT AND IMPLEMENTATION PROCESS

2.1. Achievement of the Inputs²

The inputs to the Project have been provided according to the Project plan. Achievements between July 2012 and December 2015 are listed as below (See Annex 3 for detail).

2.1.1. The inputs from the Japanese Side

(1) Assignment of the Japanese Experts

3 long-term and 5 short-term experts were assigned in the fields of Chief Advisor, Project Coordinator/ Social Work, Project Coordinator/Case Management, System Design, Information Education and Communication (IEC), Trainer for Hotlines Telephone Counseling, Trainer for Hotlines Management, and Trainer for Hotlines Operation.

(2) Training in Japan and the Third Country

9 Project counterpart, including 3 counsellors were trained in Japan. 19 Project stakeholders (9 staff in MOLISA, 2 staff in DOLISA An Giang, 2 staff in DOLISA Ha Giang, 2 staff in MPS, 2 staff in VWU, 1 staff of BGC and 1 NGO staff) also participated in regional workshops in Thailand sponsored by JICA Thailand Project.

(3) Provision of Equipment

The cost for the equipment provided from July 2012 to December 2015 was about 2,081,016,000 VND (11,138,000 YEN). The cost includes vehicles and equipment for the Hotlines, such as desk top computers and software.

(4) Provision of Cost for the Project Activities

The total cost for the implementation of the Project activities from July 2012 to December 2015 was about 10,595,058,000 VND (56,776,000 YEN). The cost includes the expense for the communication activities and training/ meetings/ workshops. It includes the cost to hire 3 Vietnamese Project assistants for Project activities.

The total cost provided by the Japanese side for the Project will be separately reported at the JCC meeting.

2.1.2. Input from the Vietnamese Side

(1) Assignment of Counterparts

In total, 12 counterparts (7 at the national level and 5 at the provincial level³) have been

² 1 VND=0.0053 YEN

assigned to the Project on temporary basis for management, technical work and administration.

(2) Allocation of Costs for Project Activities

The Vietnamese Government allocated 8,068,000,000 VND (42,764,640 YEN) in total for the Project activities from July 2012 to December 2015, including the cost for the maintenance of the Child Helpline.

(3) Others

The Vietnamese Government also contributed to the Project by providing office space, office facilities and operational cost in Department of Child Care and Protection (DCCP) in Hanoi.

2.2. Achievement of the Project Activities

The Project activities were implemented according to the PDM and PO. However, some activities were completed behind of the schedule. (See Annex 4 for the achievement of the Project activities)

2.3. Achievement of the Outputs

Although the Project has implemented activities to achieve the four Outputs in accordance with the Project plan, it seems to take more time for the Project to fulfill all the Indicators. Some indicators are not appropriate to assess the achievement of the Project.

2.3.1. Achievement of the Output 1

(1) Outline of the Output 1

Output: Collaboration network among concerned agencies for the Anti-TIP Hotlines will be established at the central level and in the target provinces.

<Indicators>

- 1-1. A cooperation agreement document on operation and cooperation mechanism is approved by concerned agencies at the central level for referral of the Anti-TIP Hotlines.
- 1-2. Annual and quarterly plans are prepared, implemented and monitored by the Inter-Agency Working Team.

³ Only MOLISA is referred as a counterpart in the PDM. The Team, however, included DOLISA as a counterpart since it is the provincial department under MOLISA.

h

+

- 1-3. 80% of the staff of the Operation Center and the Connecting Units can provide referral services, following the procedure specified in the Operational Guidelines developed by the Project.

(2) Achievement level of the Output 1

Activities to achieve the Output 1 were conducted based on the Project plan although some implementation were behind of the schedule. The Output 1 will be achieved if the indicator 1-2 is fulfilled during the remaining period of the Project. The level of achievement of each indicator was as follows.

- 1-1. The Joint Plan on Operation of Anti-Trafficking in Persons for the Period from 2015 to 2020⁴ (hereinafter the Joint Plan) was developed and signed by four major stakeholders of trafficking in persons (TIP), namely Department of Child Care and Protection (MOLISA), Department of Criminal Police (Ministry of Public Security: MPS), Department of Drug-related Crime Prevention (High Command of Border Guard: BGC, Ministry of National Defense) and Committee of Policy and Legislation (Vietnam Women's Union: VWU) after long term discussion at the national level in December 2015. The Joint Plan specifies the operation and the cooperation mechanism for the referral and awareness raising of the Anti-TIP Hotlines developed by the Project.
- 1-2. Working groups were established for the cooperation activities related with the Anti-TIP Hotlines among four major stakeholders (MPS, BGC, VWU and MOLISA), respectively in Hanoi, An Giang and Ha Giang. Members from MOLISA/DOLISA include four related departments, namely DCCP, Department of Social Vices Prevention (DSVP), Department of Social Assistance (DSA) and Department of Overseas Labor (DOLAB). Each working group held quarterly meetings to discuss about issues related with the Anti-TIP Hotlines since 2013⁵. In accordance with the agreement of the Joint Plan, the 'Inter-agency Working Team' is to be established and the annual/quarterly activity plans are to be developed at the national level within the first quarter of year 2016. At the provincial level, function of the working group will be discussed to be maintained and/or strengthened.
- 1-3. The Project developed and printed the 'Operational Guidelines for Anti-Trafficking in Persons Hotlines' in August 2015 to instruct the procedures of receiving and referring calls. Currently 26 counselors (19 in Hanoi, 5 in An Giang and 2 in Ha Giang) work for the Anti-TIP Hotlines. According to the self-evaluation by the

⁴ This was previously called as Legal Document in the PDM ver.1 and Cooperation Agreement Document in the PDM ver.1.1.

⁵ Refer to Annex 5 for the Member List of Working Group

counselors and assessment made by an independent consultant and the counterparts, almost all the counselors can follow the procedures mentioned in the Guidelines. The Guidelines will be revised and reprinted in order to improve its quality by the termination of the Project.

2.3.2. Achievement of the Output 2

(1) Outline of the Output 2

Output 2: Operation system of the Anti-TIP Hotlines is set up.

<Indicators>

- 2-1. All counselors of the Operation Center and the Connecting Units (excluding part-time counselors/collaborators) can enter call data into Anti-TIP Hotlines Database accurately.
- 2-2. At least three staff of the Operation Center and one each from the Connecting Units can draw basic statistics which is to be utilized for planning and improvement of the Hotline operation of the Operation Center and the Connecting Units.
- 2-3. 70% of the contacts in the Project E-directory provide requested services to the caller.

(2) Achievement level of the Output 2

Activities to achieve the Output 2 were conducted according to the Project plan. Installment of the equipment⁶ and software including anti-TIP Hotline Database (hereinafter referred to as Database) and Anti-TIP Hotlines E-directory (hereinafter referred to as E-directory) were completed in the three centers of the Anti-TIP Hotlines⁷ by September 2014. However it is difficult to judge the achievement of the Output 2, because of the limited information to assess the fulfillment of the Indicator 2-3. The level of achievement of each indicator was as follows.

- 2-1. According to the self-evaluation by the counselors and assessment made by supervisors⁸, all the counselors can input information about calls received by the Anti-TIP Hotlines to the Database. They find that the Database is useful for their work.
- 2-2. Each center reports about calls received every month. More than one counselors can draw basic statistics from the Database for the monthly reporting in each center.

⁶ In Hanoi, equipment were not newly installed, but only updated.

⁷ Operation Center in Hanoi and Connecting Units in An Giang and Ha Giang.

⁸ Directors of the centers and shift leaders.

h

J

2-3. E-directory was developed and installed in each center. According to the counselors it contains full information for referral cases and is useful. However, there is insufficient information to appropriately assess the usefulness of the E-directory because of the limited number of referral cases even though the number of calls is increasing. The delay of installation of equipment and software of the Hotline limited the number of cases accepted by the Anti-TIP Hotlines during the Project period.

2.3.3. Achievement of the Output 3

(1) Outline of the Output 3

Output 3: Capacity of staff of the Operation Center, Connecting Units and concerned agencies to provide consultation, counseling and link to appropriate services is strengthened.

<Indicators>

- 3-1. 90% of staff of the Operation Center and the Connecting Units apply their knowledge and skills gained through trainings provided by the Project by March 2016.
- 3-2. 60% of C/P, Working Group members and concerned agencies apply their knowledge and skills gained through trainings provided under the Project by March 2016.

(2) Achievement of level of the Output 3

Activities to achieve the Output 3 were conducted according to the Project plan. Various training and workshops were conducted to develop the capacity of counselors on the issues related to the Anti-TIP Hotlines. The Project also implemented workshops on the topics related to the Anti-TIP Hotline targeting the members of working groups in order to enhance their understanding about Anti-TIP Hotlines and encourage the cooperation among the stakeholders especially for the referral cases. Anti-TIP Hotline Case Book was also developed and is to be published by the termination of the Project. However it is difficult to judge the achievement the Output 3 because of the limited information to assess the fulfillment of Indicator 3-2 (improvement of the capacity of working group members). The level of achievement of each indicator was as follows.

- 3-1. According to the self-evaluation by the counselors and periodical assessment by the supervisors, almost all the counselors can receive calls and refer based on the knowledge acquired through the Project. For the counselors in Ha Giang who have limited experience and knowledge about counseling and social work, the Project

h

h

provided additional training opportunities, such as exchange trip to An Giang and OJT training in the Operation Center in Hanoi.

- 3-2. According to the interview made by the Team and assessment made by the external consultant, the working group members in MOLISA/DOLISA deepened the knowledge about Anti-TIP and applied their knowledge and skills gained by the Project for their work related to the Anti-TIP Hotlines. On the other hand, it is difficult to judge the improvement of the capacity of the members of the working groups from MPS, BGC and VWU due to limited information.

2.3.4. Achievement of the Output 4

(1) Outline of the Output 4

Output 4: Awareness of people on TIP and Anti-TIP hotlines is increased in the target provinces.

<Indicators>

- 4-1. 50% of community members of target communes of An Giang and Ha Giang are aware of the Anti-TIP Hotlines services.
- 4-2. 70% of community people become aware of the anti-TIP issues in target communes of the provinces.

(2) Achievement of level the Output 4

Activities to achieve the Output 4 have been conducted based on the plan. In order to raise awareness about Anti-TIP issues and the Anti-TIP Hotlines, two types of approaches were taken by the Project. Namely, direct approaches through community activities⁹ and indirect approaches utilizing mass-media and publications¹⁰. Both approaches were conducted successfully. Through conducting awareness raising activities the capacity of working group members was also strengthened. The level of achievement of each indicator was as follows.

- 4-1. According to the results of the End-line Survey conducted by external consultant, 32% of the people of the target communes (46.6% in An Giang and 21.8% in Ha Giang) know the existence of the Anti-TIP Hotlines.
- 4-2. According to the results of the End-line Survey conducted by an external consultant, 81.5% (96.1% in An Giang and 61.4% in Ha Giang) of the people of the target

⁹ Community activities are conducted at the commune levels, e.g. meetings and events at the commune offices, schools and district markets.

¹⁰ Refer to Annex 6 for the List of Products

communes have knowledge about Anti-TIP issues.

2.4. Achievement of the Project Purpose

(1) Outline of the Project Purpose

Project Purpose: Anti-TIP Hotlines on preventing TIP and supporting trafficked persons is established at the central level and in the target provinces.

<Indicators>

1. 80% of the calls of the Operation Centre and the Connecting Units are handled following the standard procedures set in the Operational Guidelines of the Hotlines.
2. The total number of calls handled by the Operation Center and the Connecting Units, excluding prank/silent calls, from Oct 2013 to March 2016 exceeds 3,000.

(2) Achievement level of the Project Purpose

Fulfillment of the two indicators to assess the achievement of the Project Purpose are as follows.

- 1) According to the self-evaluation by the counselors and periodical assessment by the supervisors, almost all the counselors can follow the procedures specified in the Guidelines.
- 2) According the call results compiled in the Database of the Anti-TIP Hotlines, 4,649 calls (3,240 in Hanoi, 1,079 in An Giang and 330 in Ha Giang) were received in total from October in 2013 to December 2015.

The indicators to assess the achievement of the Project Purpose are almost fulfilled. However as is reported in the previous section, some indicators to achieve the Output 1 have not yet fulfilled. Therefore, the Team judges that the Project Purpose is expected to be fully achieved if the remaining activities under Output 1 are duly completed.

2.5. Prospects of the Achievement of the Overall Goal

(1) Outline of the Overall Goal

Overall Goal: The collaboration network on Anti-TIP Hotlines to prevent TIP and support trafficked persons is established outside the target areas.

<Indicators>

1. The An Giang and Ha Giang Connecting Units are extending their services to the

h

f

neighboring provinces.

2. 80% of all calls received by the Operation Centre and the Connecting Units are from provinces other than Hanoi, An Giang and Ha Giang.

(2) Prospect of the Achievement of the Overall Goal.

Since there is no other Anti-TIP Hotline around the target areas, this Anti-TIP Hotlines have received good number of calls from outside of Hanoi, An Giang and Ha Giang. Furthermore the Operation Center in Hanoi is the only 24 hours service Hotlines which can receive calls from any provinces, including An Giang and Ha Giang, during and before/after the office hours. According to the call results collected by the Database, 82% of total calls in Hanoi and 53% of calls received by three centers came from outside of Hanoi, An Giang and Ha Giang. It means that both indicators to assess the achievement of the Overall Goal have been almost achieved.

2.6. Assessment of the Implementation Processes

- 1) Communication among the counterparts, Japanese experts and other stakeholders both at the national and provincial level are smooth. The Project activities were implemented without any significant problems. However the Project was affected by the delay of installment of the Anti-TIP Hotlines.
- 2) The Project period was extended eight months because of the delay of the installment of the Anti-TIP Hotlines. However, it was not long enough to see the impact of awareness raising activities and development of referral mechanism of the Anti-TIP Hotlines.
- 3) Utilization of the existing resources and experiences from the Child Helpline at the national level and Child Protection Telephone Counseling in An Giang enhanced the Project to operate the Anti-TIP Hotlines in Hanoi and An Giang. In Ha Giang, on the other hand, it was difficult to produce the outcomes since it newly established the Anti-TIP Hotlines without any experience. Cooperation among the three centers enhanced operation of the Anti-TIP Hotlines, especially for the one in Ha Giang.
- 4) Agreement on the Joint Plan took more time than planned. However completion of the Joint Plan will improve the effectiveness of the cooperation mechanism among the stakeholders and ensure the sustainability of the Anti-TIP Hotlines.

Chapter 3. EVALUATION RESULT

3.1. Evaluation by the Five Evaluation Criteria

3.1.1. Relevance

The Team concluded that the relevance of the Project was high.

- 1) The Project met the needs for prevention of TIP and support for the TIP victims in Vietnam. In the target provinces, An Giang and Ha Giang, the needs for prevention of TIP and support for the TIP victims were very high because both provinces are located in the border areas where a large number of TIP cases are found.
- 2) The Project is consistent with Vietnamese Anti-TIP policies, specified in the National Plan on Anti-Human Trafficking (2011-2015, 2016-2020). It also matches with the Japanese Anti-TIP policies and JICA Country Analysis Paper.
- 3) Installment of the Anti-TIP Hotlines was appropriate approach as a means of preventing TIP and providing support to the victims. Because prevention of TIP is prioritized in the Vietnamese policies.
- 4) DCCP has already had experiences to operate Child Helpline and maintained relationships with related organizations for referral to provide support to the high risk groups and/or existing victims.
- 5) Selection of the target province was relevant because the provinces, An Giang and Ha Giang were the high risk boarder of TIP and received commitment from the People's Committee.
- 6) Japanese experiences and knowledge on Anti-TIP Hotlines were shared through counterpart training held in Japan as well as workshops and technical advices provided by Japanese experts.

3.1.2. Effectiveness

The Team judged the effectiveness of the Project implementation was good.

- 1) As is reported in the section of achievement of the Project Purpose, the Project Purpose is expected to be achieved if the remaining activities are completed by the

h

+

termination of the Project.

- 2) The main components of the Project are 'Establishment of networking among stakeholders (Output1)', 'Installment of the Anti-TIP Hotlines' (Output 2), 'Capacity development of the counselors and stakeholders' (Output 3) and 'Awareness raising about the Anti-TIP Hotlines' (Output 4). These components were closely related with each other and the achievement of one component enhanced the achievement of other components. It produced synergy effects.
- 3) Although the delay of agreement of the Joint Plan affected the implementation of some Project activities, it was due to the external and uncontrollable procedural factors. The long-term discussions for making the agreement enhanced the understanding and ownership of the agreement among the stakeholders. This ensures the sustainability of the Anti-TIP Hotlines even after the termination of the Project.

3.1.3. Efficiency

The Team judged that the efficiency of the Project was good.

- 1) DCCP has operated the hotline through the implementation of Child Helpline for more than 10 years in Hanoi. The resources and experiences acquired through the operation of the Helpline enhanced the efficiency of the Project.
- 2) The Project activities were implemented in accordance with the Project plan. However, delay of installment of the Anti-TIP Hotlines resulted in the limited achievement of some Outputs and affected the efficiency of the Project.
- 3) The reasonable amount and quality of Inputs, especially stable assignment of the counterparts and Japanese experts, ensured the efficiency of the Project. However the counterparts feels that allocation of more budget to community activities could have strengthen the efficiency.
- 4) Utilization of the resources and opportunities of the members of the working groups, especially VWU, strengthened the efficiency of the community activities.
- 5) Various channels for awareness raising operated by NGOs and International Organizations were utilized for promotion of Anti-TIP Hotlines. The information about the Anti-TIP Hotlines is also introduced in the Global Modern Slavery Directory¹¹ and

¹¹ The Global Modern Slavery Directory is an interactive, publicly searchable map and database of organizations and agencies across the globe that work on the issue of modern

Child Protection and Anti Human Trafficking Service Provider System in ASEAN.

- 6) Learning experiences in Japan and Thailand encouraged the participants to understand the issues and approaches related to TIP and enabled them to establish international networking for cases of anti-TIP beyond borders.

3.1.4. Impact

Following impacts of the Project were found through the terminal evaluation by the Team.

- 1) The Anti-TIP Hotlines enhanced the capacity and quality of the Child Helpline operated by DCCP. For example, the Child Helpline was systematically connected with provincial telephone counseling service in An Giang through the establishment of the trans-provincial network. Counselors of the Helpline enhanced counseling skills through training provided by the Project.
- 2) The Project enhanced networking with VWU, which improved the quality of referral services of the Anti-TIP Hotlines as well as the counseling room's services of VWU. The Project enhanced the capacity building of the counselors of both the Anti-TIP Hotlines and the counseling rooms of VWU through frequent information sharing, exchanges visits and sharing training opportunities. Methodology for awareness raising introduced by the Project also improved the capacity of VWU on the community activities.
- 3) The Project also established networking with members of the Counter Trafficking Network¹² for capacity building of the staff of the member organizations and awareness raising about Anti-TIP Hotlines. In addition, the networking with the US Polaris project enhanced capacity of the counselors for emergency responses.
- 4) Negative impact was not found.

3.1.5. Sustainability

The Team judged that the sustainability of the Project is good.

- 1) Vietnamese government ensures implementation of the Anti-TIP Hotlines based on the

slavery or provide services to victims of human trafficking.

¹² The co-chairs of the Counter Trafficking Network are IOM, UNACT and World Vision. The members are NGOs, such as HAGAR, Peace House Shelter and Blue Dragon Children's Foundation. Also, the Project is a member.

3

+

National Plan on Anti-Human Trafficking (2016-2020). The Joint Plan developed by the Project is consistent with the National Plan.

- 2) As is discussed in the section of the Effectiveness, long term discussion for the agreement on the Joint Plan enhanced the understanding and ownership about the Anti-TIP Hotlines among the stakeholders and ensured its sustainability. In order to ensure the sustainability, following actions are suggested to be conducted:
 - i) Formulation of the Inter-agency Working Team and development of their annual/quarterly activity plans;
 - ii) Maintenance of function of the working groups at the provincial level and development of their annual/quarterly activity plans;
 - iii) Implementation of further collaborative activities with stakeholders, in particular with VWU for awareness raising of the Anti-TIP Hotlines and cooperation in the referral cases.

- 3) The experience of more than ten years' operating the Child Helpline in Hanoi and five years of experience of child protection telephone counseling in An Giang will ensure the technical and financial sustainability of the Anti-TIP Hotlines. On the other hand there is a concern about the sustainability of the Anti-TIP Hotline in Ha Giang because of the limited experience as well as technical and financial constrains in the operation of Anti-TIP Hotline. The following approaches are suggested for the sustainability of the Anti-TIP Hotlines in Ha-Ginag:
 - i) Ensure the sustained commitment of the Peoples Committee for sustaining the Anti-TIP Hotline through the appropriate budgetary allocation for maintenance and operation of facilities and employment of counselors;
 - ii) Ensure the employment of qualified counselors with competent language skills (H'Mong, Thai, Dao, etc), counseling skills, and networking and referral skills.

3.2. Conclusion

The Team made the following conclusions:

- (1) The Project established the formal framework for the cooperation mechanism for the Anti-TIP Hotlines at the national and selected provincial levels through working groups.

- (2) The Joint Plan was developed and signed by the four major government partner agencies, i.e., MOLISA, MPS, BGC and VWU, which will ensure the further collaboration among the partner agencies as well as the sustainability of the Project.

2

4

- (3) The necessary equipment and software for operating Anti-TIP Hotlines in Hanoi, An Giang and Ha Giang were installed and started functioning. Database and E-directory were developed and installed for the effective operation of the Anti-TIP Hotlines. The Database improved the case management, such as recording cases, providing better counseling services to the callers, updating and following up the cases. E-directory enhanced the provision of referral services.
- (4) The Operational Guidelines were developed for the counselors to effectively handling the calls, providing Anti-TIP related information, counseling and referral services.
- (5) The Project successfully conducted various kinds of Anti-TIP communication activities, such as information diffusion through mass-media (TV, radio, newspapers, magazines, YouTube, social media, etc) and direct communication activities (workshops, meeting, events held at the commune level by DOLISA, BGC and VWU). Awareness about Anti-TIP Hotlines steadily increased.
- (6) The Project enhanced the capacity of counselors in such areas as basic concepts and situations of TIP, legal frameworks related with victim support, counseling skills, skills to handle complicated cases, referral services and case management.
- (7) The Project also enhanced the capacity of the working group members through participating in workshops and training on communication skills, and related activities as mention in the above (6).
- (8) Although most of the planned activities were effectively and successfully accomplished, some activities are remained to be completed by the termination of the Project, such as i) formulation of the Inter-agency Working Team and development of their annual/quarterly activity plans at the national level, ii) discussion about maintenance and/or strengthen the function of working groups at the provincial level, and iii) revision of the Operational Guidelines.
- (9) Also due to the delay of installation of equipment and software of the Anti-TIP Hotlines, it is premature to measure the exact impact of the Project, in particular the impact of awareness raising and capacity development of referral services.
- (10) In order to effectively achieve the Project Purpose and ensure further sustainability of the Project activities, it is necessary to complete the remaining activities and implement contents of the Joint Plan through 2020.

h

f

Chapter 4. RECOMMENDATIONS AND LESSONS LEARNED

4.1. Recommendations

The Team acknowledged that owing to the 8-months extension of the Project period up to March 2016, the positive effect of the communication activities and operation of the Anti-TIP Hotlines have emerged. However, the following activities are recommended to be undertaken for better achieving the Project Purpose for the remaining period of the Project, as well as for the future actions to be taken for attaining sustainability of the Anti-TIP Hotlines operations.

- 1) The Project ensures to complete the remaining activities:
 - i) Formulation of the Inter-agency Working Team at the national level and development of their annual/quarterly activity plans in accordance with the agreement of the Joint Plan;
 - ii) Discussion about the maintenance and/or strengthen the function of the working groups at the provincial level;
 - iii) Revision of the Operational Guidelines.
- 2) The MOLISA/DOLISA ensure the implementation of the Joint Plan through organizing periodical meetings of the Inter-Agency Working Team at the national level and working groups at the provincial level, and monitoring the activities planned in their annual/quarterly activity plans.
- 3) The MOLISA/DOLISA take the following approaches for the sustainability of the Anti-TIP Hotlines in An-Giang and Ha-Giang in consultation with the Peoples Committees:
 - i) Ensure the appropriate budgetary allocation for maintenance and operation of facilities of Anti-TIP Hotlines and employment of the counselors;
 - ii) Ensure the employment of qualified counselors with competent language skills (Cham and Khmer in An-Giang, and H'Mong, Thai and Dao in Ha-Giang), counseling skills, and networking and referral skills;
 - iii) Explore the diversified, existing, low-cost, inter-ministerial and multi-sectoral channels for awareness raising and community activities, such as maternal and child health handbook, vaccination and health campaigns, school curriculum and community volunteer networks.
- 4) MOLISA/DOLISA should develop a master plan for the nation-wide Anti-TIP Hotline System by 2020, including establishing regional Anti-TIP Hotline centers and usage of a unified number, in consultation with the Inter-agency Cooperation Body.

- 5) Since the awareness raising about the Anti-TIP Hotlines has not yet reached the expected level, MOLISA/DOLISA continues collaborative activities with stakeholders, in particular with VWU for awareness raising of the Anti-TIP Hotlines.
- 6) The MOLISA/DOLOSA and other members of the Inter-agency Working Team (national level) and working groups (provincial level) need to further enhance the capacity of the Counselors and their staff concerned for organizing more effective and coordinated communication activities and providing more comprehensive and systematic referral services to the TIP victims and callers, in view with the high turnover rate of staff especially in government agencies.
- 7) In order to effectively expand the operation and quality and victim-centered services to be provided by the Anti-Tip Hotlines at the region and nation-wide, further collaboration with government of Vietnam and JICA should be ensured. Rich experiences of counselling skills, referral mechanism, shelter services, communication activities, various kinds of hotlines operations (such as DV hotlines, child hotlines, elderly hotlines, suicidal and life-saving hotline after natural disasters) and advanced technologies for equipment and software accumulated in Japan would contribute for the betterment for future development of Anti-TIP Hotlines in Vietnam. The further collaboration between government of Vietnam and JICA should be continued through technical cooperation project.
- 8) Further collaboration between people, NGOs, CSOs, private sectors and mass-media in Vietnam and Japan should be promoted for the Anti-TIP activities, i.e., exchange visits of students and people concerned between Vietnam and Japan.
- 9) It is expected that the Anti-TIP Hotlines will be further advanced and connected with the Anti-TIP Hotlines being operated in respective ASEAN country, promoting cross boarder cooperation and operation in the near future. For those countries which have not yet developed the Anti-TIP Hotlines, the government of Vietnam will be able to provide technical advice and guidance to them through organizing the various kinds of training programs in Vietnam (such as ASEAN regional seminars/workshops to be held in Vietnam in collaboration with JICA). The Anti-TIP Hotline of Vietnam should be a model for the ASEAN countries as an effective means for promoting prevention and protection activities for the TIP victims.

4.2. Lessons Learned

The Team gained the following lessons learned:

h

J

- 1) Utilization of the existing infrastructure, knowledge, experiences, and human resources of the Child Helpline which has been operating for more than 10 years enhanced the efficiency and sustainability of the Project.
- 2) It should be noted that development of the legal documents among inter-ministerial agencies takes a long time.
- 3) Information sharing about the legal procedures, especially for the changes in procedures for the procurement of equipment, between the Vietnamese government and JICA should have been more efficiently conducted.
- 4) Community activities are considered as effective sources for the awareness raising of the Anti-TIP Hotlines. It is efficient to collaborate with the existing channels and resources, such as VWU, Legal Aid and NGOs.
- 5) It was important to involve the Peoples Committees for the effective and sustainable operation of the Anti-TIP Hotlines in the provinces.
- 6) Involvement of Ministry of Foreign Affairs (MOFA), department of Foreign Affairs at the provincial level and department of international relations in MOLISA in the working group would have enabled the working group to provide more effective referral services to the cross border TIP cases.
- 7) Indicators to assess the achievement of the Project would have been better set up to be more measurable and evidence based.
- 8) Assignment of short-term experts with specific professional knowledges and expertise should be complementary with the Vietnamese expertise with local context. The short-term experts are more encouraged to closely collaborate with Vietnamese expertise.

Annex 1: Project Design Matrix

20141124 Ver.1.1

Project Title: Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons Hotline

Project Period: July 16, 2012 - March 15, 2016 (three years and eight months)

Implementing Agency: Department of Child Care and Protection (DCCP), MOLISA

Coordinating Agency: DSVP, DSP and DOLAB in MOLISA

Target Areas :

(1) Ha Noi (Operation Center)

(2) Ha Giang and An Giang Provinces (Connecting Units)

Target Groups

1) Staff of Center of Counseling and Communication Services (CCCS)

2) MOLISA and concerned agencies (MPS, MND, VWU)

3) DOLISA and concerned agencies in the target provinces

4) Users of anti-TIP hotlines

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumptions
<p>Overall Goal</p> <p>The collaboration network on anti-TIP hotlines to prevent TIP and support trafficked persons is established outside the target areas.</p>	<p>1. The An Giang and Ha Giang Connecting Units are extending their services to the neighboring provinces.</p> <p>2. 80% of all calls received by the Operation Centre and the Connecting Units are from provinces other than Hanoi, An Giang and Ha Giang.</p>	<p>1. The number of calls/cases from the neighboring provinces received and handled by the An Giang and Ha Giang Connecting Units</p> <p>2. Case record of the database.</p>	
<p>Project Purpose</p> <p>Anti-TIP hotline on preventing TIP and supporting trafficked persons is established at the central level and in the target provinces.</p>	<p>1. 80% of the calls of the Operation Centre and the Connecting Units are handled following the standard procedures set in the Operational Guidelines of the Hotline.</p> <p>2. The total number of calls handled by the Operation Center and the Connecting Units, excluding prank/silent calls, from Oct 2013 to March 2016 exceeds 3,000.</p>	<p>1. Observation by supervisors, Call record of the database</p> <p>2. Call record of the database</p>	<p>1. No major changes of the government policy and implementation structure on trafficking issues.</p> <p>2. MOLISA continues to secure necessary budget from the government.</p>
<p>Outputs</p> <p>1. Collaboration network among concerned agencies for the anti-TIP hotline will be established at the central level and in the target provinces.</p> <p>2. Operation system of the anti-TIP hotline is set up.</p> <p>3. Capacity of staff of the Operation Center, Connecting Units and concerned agencies to provide consultation, counseling and link to appropriate services is strengthened.</p> <p>4. Awareness of people on TIP and anti-TIP hotline is increased in the target provinces.</p>	<p>1-1. A cooperation agreement document on operation and cooperation mechanism is approved by concerned agencies at the central level for referral of the anti-TIP Hotline.</p> <p>1-2 Annual and quarterly plans are prepared, implemented and monitored by the Inter-Agency Working Team.</p> <p>1-3 80% of the staff of the Operation Center and the Connecting Units can provide referral services, following the procedure specified in the Operational Guidelines developed by the Project.</p> <p>2-1. All counselors of the Operation Center and the Connecting Units (excluding part-time counselors/collaborators) can enter call data into Anti-TIP hotline database accurately.</p> <p>2-2. At least three staff of the Operation Center and one each from the Connecting Units can draw basic statistics which is to be utilized for planning and improvement of the Hotline operation of the Operation Center and the Connecting Units.</p> <p>2-3. 70% of the contacts in the Project E-directory provide requested services to the caller.</p> <p>3-1. 90% of staff of the Operation Center and the Connecting Units apply their knowledge and skills gained through trainings provided by the Project by March 2016.</p> <p>3-2. 60% of C/P, Working Group members and concerned agencies apply their knowledge and skills gained through trainings provided under the Project by March 2016.</p> <p>4-1. 50% of community members of target communes of An Giang and Ha Giang are aware of the anti-TIP Hotline services.</p> <p>4-2. 70% of community people become aware of the anti-TIP issues in target communes of the provinces.</p>	<p>1-1. Complete document agreed upon by the directors of the relevant agencies</p> <p>1-2. Annual plans and implementation reports by Inter-Agency Working Team</p> <p>1-3. Performance assessment of individual counselors by supervisors, using call record of the database and making reference to the Operational Guidelines</p> <p>2-1. Regular check of the call record of the database</p> <p>2-2. Monthly report with call statistics</p> <p>2-3. Report from the referral agencies; feedback from callers (follow up call to the callers to be made)</p> <p>3-1. Questionnaire and interviews of the counselors</p> <p>3-2. Questionnaire and interviews</p> <p>4-1. End-line survey (sampling survey in communes where communication activities were conducted)</p> <p>4-2. End-line survey (sampling survey in communes where communication activities were conducted)</p>	<p>Commitments of provinces, ministries and departments are secure.</p>

2

1.

9

Activity	Input		
<p>1-1 Organize a series of meeting and workshops to discuss the collaboration mechanism among concerned agencies at the central and provincial levels.</p> <p>1-2 Establish legal documents on operation and cooperation mechanism among concerned agencies.</p> <p>1-3 Set up working groups for anti-TIP Hotlines at central and provincial levels.</p> <p>1-4 Conduct workshops and training for MOLISA and concerned agencies for strengthen the network.</p> <p>2-1 Set up an anti-TIP hotline in the Operation Center and in the Connecting Units in the target provinces.</p> <p>2-2 Develop the anti-TIP database for recording cases.</p> <p>2-3 Develop the e-directory on anti-TIP agencies at the central level and in target provinces.</p> <p>3-1 Develop the operational guidelines for the Operation Center, Connecting Units, and concerned agencies involving in the anti-TIP hotline system.</p> <p>3-2 Conduct workshops to promote the utilization of the operational guidelines for staff of the agencies mentioned in the activity 3-1.</p> <p>3-3 Conduct training on counseling of anti-TIP for counselors at the central and provincial levels.</p> <p>3-4 Conduct training on case management of anti-TIP for staff of the agencies mentioned in the activity 3-1.</p> <p>3-5 Conduct monitoring for contents and participants of trainings.</p> <p>4-1 Conduct baseline survey and impact survey about TIP awareness in the target provinces.</p> <p>4-2 Develop Information, Education and Communication (IEC) strategies for making the hotline service accessible to people in target provinces.</p> <p>4-3 Produce IEC materials for the dissemination of the anti-TIP hotlines.</p> <p>4-4 Conduct awareness raising activities on the anti-TIP hotlines for general public, including high risk groups in the target provinces.</p> <p>4-5 Share experiences of the Project with other provinces through workshops.</p>	<p>Japan Side</p> <p>1. Two Long-term experts: - Chief Advisor/Anti-Trafficking in Persons - Project coordinator/Social Work</p> <p>2. Short-term experts (tentative): - Training (Social Work) - Database - Awareness Raising Activities</p> <p>3. Equipment</p> <p>4. Training in Japan/ Third Country</p> <p>5. Project costs</p> <p>6. Consultative Mission</p> <p>7. Local Consultants</p>	<p>Vietnam Side</p> <p>1. Counterpart personnel</p> <p>2. Counselors for anti-TIP hotlines</p> <p>3. Office space for the experts</p> <p>4. Training Spaces within MOLISA in Ha Noi and within DOLISA</p> <p>5. Part of the project activity cost</p> <p>6. Office running cost at central and provincial levels</p> <p>7. Telephone costs for the anti-TIP hotline</p>	<p>C/P members of the project continue their work</p> <p>Pre-conditions</p> <p>1. Each stakeholder understands the project purpose, the outcomes and activities. The roles and responsibility of concerned personnel are shared among the stakeholders.</p> <p>2. The cooperation of MOLISA is ensured.</p>

Notes:

- 1) The anti-TIP Hotline is to be established in the Operation Center under CCCS of DCPC (central level). The major functions of the Operation Center include: i) to provide counseling, referral and/or support to the user and within the country; ii) to correspond to referrals from the target provinces; iii) to provide standardized information on general issues of TIP as well as safe migration; and iv) to develop and manage anti-TIP database.
- 2) Connecting Units are to be established under DOLISA in target provinces. The major functions of Connecting Units include: i) to provide counseling and/or support to the user within the target province; and ii) to make appropriate referral to concerned agencies within and outside the target provinces and/or to the Operation Center in Ha Noi; iii) to disseminate proper information on anti-TIP and safe migration to people in relevant areas; and iv) to collect and update anti-TIP data and provide them to the Operation Center.
- 3) Concerned agencies are MPS, MND, and VWU at both central and provincial levels.

W

2.

A

Annex 2: Evaluation Grid
<Achievement and Implementation Process >

Evaluation subjects		Evaluation Questions	Necessary Information and Data	Methods for Data Collection
Major	Minor			
Verification of Project Performance	Verification of the achievement of Outputs,	Have the Project Outputs indicated in the PDM been achieved?	Performance of the Project	Document review (Project reports and Evaluation report by local consultant)
	Examination of the activities	① Have the Project activities been implemented as planned? ② Has the project been implemented without any problem? If there was any problem, how were they tackled?	Recognition of the stakeholders	Interview to the stakeholders
	Results of inputs	Have the inputs been implemented as planned? [Japanese side] • Number of experts, their specialties and the term assigned • Type and number of equipments provided • Curriculum and number of counterpart training in Japan • Provision of project budgets [Vietnamese side] • Number of counterparts and their specialties and the term assigned • Type and number of equipment or facilities provided • Provision of project budgets	Performance of the Project	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders
Implementing Process	Relationship between Japanese experts and C/P	① Has the communication between Japanese Experts and Counterparts been conducted without any problem? ② Has the communication among Japanese Experts, Counterparts and other stakeholders been conducted without any problem?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders
	Monitoring	① How has the Project been monitored properly? ② Has the Project been implemented based on PDM?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders
	Process of decision making	① How have the counterparts been involved in the decision making of the Project? ② Has the level or depth of the counterparts' involvement in the Project been increased?		
	Ownership of the counterparts	Has the ownership of the counterparts been increased?		
	Factors or reasons affected the implementing process	① Were there any factors that enhanced the achievement of the project objective? ② Were there any factors that disturbed the achievement of the project objective? How were they tackled?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders
	Participation of the target groups and other stakeholders	① Has the degree of participation of the target groups been high? ② How have the related organizations, such as other JICA projects and other donors, been involved in the Project activities actively?		

<Five Evaluation Criteria>

Evaluation subjects		Evaluation Questions	Sources	Methods for Data Collection
Major	Minor			
Relevance	Necessity	① Did the Project meet with the needs of the target area and the society? ② Did the Project meet with the needs of the target group?	Needs of the target Recognition of the stakeholders	Document Review (Ex-ante evaluation report and Project reports)
	Priority	① Has the project been consistent with the Vietnam's development policy? ② Has the project been consistent with Japan's foreign aid policy and JICA's plan for country-specific program implementation?	Related policies Recognition of the stakeholders	
	Suitability as means	① Has the Project been designed appropriately in order to achieve the Project purpose? ② Has the selection of the target area of the Pilot Project been appropriate? ③ Has the selection of the target group been appropriate? ④ Have the benefits produced through the Project been fairly distributed? ⑤ Has Japan had a technological advantage in the area of the technical cooperation? If so, which field?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports and Evaluation report by local consultant) Interview to the stakeholders
	Other	Have there been any crucial changes in the environment of the project (politics, economy, society, etc.), which affects implementation of the Project, since the Project started?	Environment of the Project	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders
Effectiveness	Achievement of the Project purpose	① Has the Project purpose been achieved? ② Have there been any factors that inhibit the achievement of the Project purpose?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports and Evaluation report by local consultant) Interview to the stakeholders
	Causal relationships between the output and Project purpose	① Has the Project purpose been achieved through the achievement of outputs? Have the Outputs been sufficient to achieve the project objective? ② Have there been any factors which contribute to the achievement of the Project purpose? ③ Have there been synergistic effects among the Outputs?		
		① Have the important assumptions from the Outputs to the Project purpose been realized? ② Have there been any other factors which positively or adversely affect to the achievement of the Project purpose?		
Efficiency	Achievement of the Outputs	① Have the Project activities been implemented as planned? ② Have there been any factors that inhibit the achievement of the Outputs?	Performance of the Project Recognition of the stakeholders	Document review (Project reports and Evaluation report by local consultant) Interview to the stakeholders
	Causal relationships between inputs and activities	① Have the Project activities been sufficient to produce the Outputs? ② Has the Project's input been sufficient to produce the Output? ③ Has the amount of the input been appropriate compared to other similar projects? Has there any alternative mean to achieve the same outputs by using less amount of cost? ④ Have the important assumptions to achieve the Outputs been realized? ⑤ Have there been any other factors which affect to the achievement of the Project purpose?		
	Efficiency of inputs (timing, quantity,	<Japanese cost> ① Has the number, timing, quantity and field of Japanese expert been adequate? ② Has the number of type, spec, number and timing of equipment input been adequate? ③ Has the timing, number, subject of in-country training (training in Japan) been adequate?	Performance of the Project Recognition of the	Document review (Project reports) Interview to the stakeholders

Evaluation subjects		Evaluation Questions	Sources	Methods for Data Collection
Major	Minor			
	quality)	④ Has the quantity and timing of input of project cost from Japanese side been adequate? ⑤ Have all the input been implemented? <Vietnamese cost> ⑥ Has the number, timing, quantity and field of Vietnamese counter parts (C/Ps) been adequate? ⑦ Has the size, timing and quality of facility input of project cost from Vietnamese side been adequate?	stakeholders	
Impact	Achievement Prospect to the Overall Goal	① Is the Overall Goal prospected to be achieved as an effect of the Project within three to five years after the termination of the Project? ② Have there been any changes in socio socio/economical context that impede the achievement of the Overall Goal? ③ Are there any other factors which may adversely affect the achievement of the Overall Goals?	Prospect about the operation of Hotline	Document review (Project reports)
	Causal relationships between Project purpose and overall goal	① Are the Overall Goals and the Project objective consistent?	Recognition of the stakeholders	Interview to the stakeholders
	Ripple effects	<Positive unexpected effects or influences caused by the Project > ① Have there been found any positive effects or influences to related organization? ② Have there been found any influences on the establishment of policies and on the preparation of laws, systems, standards, etc? ③ Have there been found any influences on the social and cultural aspects such as gender, human rights and/or poverty? ④ Have there been found any influences on the technological changes? ⑤ Have there been found any economical influences on the target society, project parties, beneficiaries, etc? <Negative unexpected effects or influences caused by the Project > ① Have there been found any negative effects or influences to related organization? ② Have there been found any negative influences on the establishment of policies and on the preparation of laws, systems, standards, etc? ③ Have there been found any negative influences on the social and cultural aspects such as gender, human rights and/or poverty? ④ Have there been found any influences on the technological changes? ⑤ Have there been found any negative economical influences on the target society, project parties, beneficiaries, etc? ⑥ What kinds of measures were taken in order to eliminate these negative effects?	Performance of the Project Performance of other organization Recognition of the stakeholders	Document Review (Project Report and Official documents of the related organization) Interview to the stakeholders
Sustainability	Political and systematical aspects	Will the policy support continuously be provided to the Project activities even after the termination of the technical cooperation?	Related policy and plans	Document Review (Related policy documents and plans and Project reports)
	Organizational aspects	Has the capacity of MOLISA and the stakeholders been improved enough to continue the Hotline after the termination of the Project?	Recognition of the stakeholders	

Evaluation subjects		Evaluation Questions	Sources	Methods for Data Collection
Major	Minor			
	Financial aspects	Do MOLISA and other organization maintain sufficient financial capacity to implement activities technically transferred through the Project after termination of the Project?		Interview to the stakeholders
	Technical aspects	① Will the Project counterparts be transferred to other departments /offices soon after the termination of the Project? ② Can the technical knowledge and skills transferred through the Project be disseminated to other areas? ③ Will the equipments provided by the Project be appropriately maintained and managed by MOLISA and other stakeholders even after termination of the Project?	Assignment of the counterparts Maintenance of equipment Recognition of the stakeholders	Document Review (Related policies/plans and Project reports) Interview to the stakeholders
	Socio/cultural aspects	① Is there any possibility that the Project produce negative impacts to the socio-economically disadvantaged people such as women and the poor because of the limited consideration? ② Is there any possibility that the Project produce negative impacts on the sustainability of the Project because of the limited consideration to the environment?	Recognition of the stakeholders	Interview to the stakeholders
	Factors to affect sustainability	① Are there any factors that support the sustainability of the Project? ② Are there any factors which inhibit the sustainability of the Project?	Recognition of the stakeholders	Interview to the stakeholders

Annex 3-1: Inputs from the Japanese Side

(1) Assignment of Japanese Experts

<Long-term Experts>

Name	Position	Contract period
1. Ms. Yoshiko Ogawa	Chief Advisor	2012.07.16 - 2016.03.15
2. Ms. Yuko Enomoto	Project coordinator/ Social work	2012.07.16 - 2013.09.30
3. Ms. Kayo Goda	Project coordinator/ Case Management	2013.09.23 - 2016.03.15

<Short-term Experts>

Name	Subject	Contract period
1. Mr. Tsutomu Ono	System Design (Hardware and Software)	2012.11.07 - 2012.12.06
2. Mr. Akira Doi	IEC: Information, Education and Communication	2013.04.21 - 2013.06.22
3. Ms. Yuriko Saito	Training for Hotline Telephone Counseling on Anti-Trafficking in Persons (Human Trafficking)	2013.05.01 - 2013.05.08
4. Ms. Tomoko Endo	Training for Hotline Counselors on Anti-Trafficking in Persons (Hotline Management)	2014.08.10 - 2014.08.17
5. Ms. Michiru Wakui	Training for Hotline Counselors on Anti-Trafficking in Persons (Hotline Operation)	2014.08.10 - 2014.08.17

(2) Training in Japan and the Third Country

<Training in Japan>

Training title	Training period	Name	Position	Organization
Seminar on Promotion of Networking among Asian Countries on Anti-Human Trafficking in Japan	2012.10.28	Vu Van Dzung	Director, Center of Counseling and Communication Service (CCCS)	DCCP
	2012.11.08	Nguyễn Thuận Hải	Head, Counselling Service Division, CCCS	DCCP
		Hoang Van Tien	Ex-Deputy Director General	DCCP
Seminar on Promotion of Networking among Asian Countries on Anti-Human Trafficking in Japan	2013.10.20	Nguyen Cong Hieu	Deputy Director, CCCS	DCCP
	2013.11.02	Hồ Thị Mai	Ex-counselor, CCCS	DCCP

		Phạm Việt Hồng	Counselor, CCCS	DCCP
Seminar on Promotion of Networking among Asian Countries on Anti-Human Trafficking in Japan	2014.10.13	Le Thi Thanh	Official, Office of South Korea - Western Asia-Africa Division	DOLAB, MOLISA
	2014.11.15			
Seminar on Promotion of Networking among Asian Countries on Anti-Human Trafficking in Japan	2015.10.18	Nguyen Thi Nga	Deputy Director	DCCP
	2015.10.31	Kiểu Thu Trang	Counselor, CCCS	DCCP

<Training in Thailand>

Training title	Training period	Name	Position	Organization
Capacity Building workshop on the Return, Repatriation, and Reintegration of Trafficked Persons in Cambodia, Lao PDR, Myanmar and Vietnam	2012.08.20 - 2012.09.01	Khuong Thi Hong Nhung	Official	DCCP
		Nguyen Duy Thuan	Head, Division 06	C45, MPS
		Hung	Official	C45, MPS
		Pham Long Bien	Official	BGC
		Nguyen Thi Kim Dung	Deputy Director	Committee of Policy and Legislation, VWU
		Mac Thi Lien	Deputy Director	HG DOLISA
4 th Mekong Regional Workshop, MDT Approach in Protecting Trafficked Persons in Thailand	2013.02.25 - 2013.03.01	Pham Tien Thanh	Official	DSVP, MOLISA
		Nguyen Van Toan	Ex-Head, Division of Social policy (Current deputy director)	DSA, MOLISA
		Tran Anh Thu	Deputy Head, Inspection division	DOLAB, MOLISA
		Hoang Le Thuy	Counselor, CCCS	DCCP
5 th Mekong Regional Workshop, MDT Approach in Protecting Trafficked Persons in Thailand	2014.02.17 - 2014.02.21	Vũ Kim Nga	Counselor, CCCS	DCCP
		Lê Thị Mai Quyên	Counselor, CCCS	DCCP
		Phan Van Tuan	Deputy Director	An Giang DOLISA
		Duong Anh Phuong	Deputy Director	Ha Giang Women's Union
6 th Mekong Regional Workshop, MDT Approach in Protecting Trafficked Persons in Thailand	2016.02.15 - 2016.02.18	Nguyễn Thị Ý	Counselor, CCCS	DCCP
		Le Thi Hong Luong	Legal Department Coordinator	Blue Dragon Children's Foundation
		Vu Nhu Chung	Director	Ha Giang Social Protection Center
		Nguyen Hoang Khanh	Director	An Giang Social Work and Child Protection Center
		Luu Thi Hien	Deputy Head, Policy No 5 Division	DSVP, MOLISA

(3) Provision of Equipment

Equipment for Hotlines

Evidence no.	Equipment	Model	Price	User	Purpose	Current status
01-150514	Server (3)	HP ProLiant DL 320e G8	10,050.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	OpenScape Office MX (2)	OpenScape Business V1	7,700.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	OpenScape Office Basic License (2)	OpenScape Business V1	1,760.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Voice recording license (2)	OpenScape Business V1	3,900.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Call center license (2)	OpenScape Business V1	8,700.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Desktop (6)	HP Pavilion 500-041L	5,400.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Anti-virus software (9)	Kaspersky Small Office Sercurity	495.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	IP Phone (6)	OpenStage 40 HFA	2,640.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Switch (2)	SF500-24P-K9	2,060.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Headset (6)	HW251	1,080.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	LAN connection point and LAN cable (3)	N/A	900.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	UPS (Rack mount) (2)	Smart-UPS 1500RM2U	4,600.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Server Rack (2)	CRB15600	1,200.00	An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Backup Device (3)	HP RDX1000	3,000.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
01-150514	Printer (3)	Canon MF 4890DW	1,200.00	Hanoi, An Giang, Ha Giang	Day-to-day operation	Being used
Total (USD)			54,658			
Total (VND)			1,227,678,250			
Total (Yen)			6,578,606			

Project Car

Evidence no.	Equipment	Model	Price	User	Purpose	Current status
01-220513	Car	Toyota Landcruiser Prado TX-L	766,470,400	Project staff	Day-to-day operation	Being used
Total (VND)			766,470,400			
Total (Yen)			4,094,485			

Other equipment

Evidence no.	Equipment	Model	Price	User	Purpose	Current status
01-170912	Desktop (2)	HP P6-2211L	24,310,000	Project staff	Day-to-day operation	Being used
01-170912	Laptop	HP 4430s	14,905,000	Project staff	Day-to-day operation	Being used
01-170912	Photocopy	Ricoh MP171L	21,725,000	Project staff	Day-to-day operation	Being used
01-090112	Desktop	HP P6-2311L	10,307,000	Project staff	Day-to-day operation	Being used
14-140313	Projector	ESPON EB-S02	15,620,000	Project staff	Day-to-day operation	Being used
Total (VND)			86,867,000			
Total (Yen)			464,044			

(4) Provision of Local Cost (Including "Other equipment": 86,867,000VND, 464,044Yen)

JFY 2012 (Jul 2012-Mar 2013)	JFY 2013 (Apr 2013-Mar 2014)	JFY 2014 (Apr 2014-Mar 2015)	JFY 2015 (Apr 2015-Dec 2015)	Total	
44,317.52USD	146,067.25USD	164,078.21USD	121,346.59USD	USD	475,809.57
-	-	-	-	VND	10,681,924,846.5
-	-	-	-	Yen	57,239,891.271

(1VND=0.0053Yen, 1USD=120.30Yen)

Annex 3-2: Inputs from Vietnamese Side

(1) Assignment of Counterparts

<Central Level>

No.	Name	Position	Organization	Expertise	Period	Remarks
1	Dang Hoa Nam (Mr)	Director General	Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	Child protection and care	2015 - Present	Group leader of JCC, Project Director
2	Nguyen Hai Huu (Mr)	Director General	Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	Child protection and care	2012 - 2014	Group leader of JCC, Project Director
3	Vu Van Dzung (Mr)	Director	Center of Counseling and Communication Services, Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	Media	2012 - Present	Project manager
4	Nguyen Cong Hieu (Mr)	Deputy Director	Center of Counseling and Communication Services, Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	Child protection and care	2012 - Present	Group leader of Working Group
5	Nguyen Thi Hai (Ms)	Head of Counseling Service Division	Center of Counseling and Communication Services,	Counseling management, child protection and care	2012 - Present	Member of Working Group
6	Hoang Van Tien (Mr)	Deputy Director of General	Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	-	2012 - 2013	-
7	Nguyen Thi Nga (Ms)	Deputy Director of General	Department of Child Care and Protection, Ministry of Labour-Invalids and Social Affairs	Pharmacy	2014 - 2015	-

<Provincial Level>

No.	Name	Position	Organization	Expertise	Period	Remarks
An Giang, Counterparts						
1	Phan Van Tuan (Mr)	Deputy Director	Department of Labour-Invalids and Social Affairs, An Giang	Law (social assistance and child activity)	2012 - Present	Working Group Chairperson

2

No.	Name	Position	Organization	Expertise	Period	Remarks
2	Nguyen Hoang Khanh (Mr)	Director	Social Work and Child Protection Center, An Giang	Law (has lot working experience with young people)	2012 - Present	Deputy Head of Working Group
3	Nguyen Trung Nghia (Mr)	Official	Social work and Child protection Center, An Giang	Child activity	2012 - Present	Working Group Member
Ha Giang, Counterparts						
1	Mac Thi Lien (Ms)	Deputy Director	Department of Labour-Invalids and Social Affairs, Ha Giang	Mainly working against social evils and crimes	2011 - Present	Chairperson of Working Group
2	Vu Nhu Chung (Mr)	Director	Social Protection Center, Ha Giang	Administration	2015 - Present	Deputy Head of Working Group

(2) Allocation of Activity Cost

Hanoi (including Child Helpline operation)

2012 (Jan 2012-Dec 2012)	2013 (Jan 2013-Dec 2013)	2014 (Jan 2014-Dec 2014)	2015 (Jan 2015-Dec 2015)
1,000,000,000VND	2,000,000,000VND	2,000,000,000VND	2,000,000,000VND

An Giang

2012 (Jan 2012-Dec 2012)	2013 (Jan 2013-Dec 2013)	2014 (Jan 2014-Dec 2014)	2015 (Jan 2015-Dec 2015)
-	158,500,000VND	315,300,000VND	250,000,000VND

Ha Giang

2012 (Jan 2012-Dec 2012)	2013 (Jan 2013-Dec 2013)	2014 (Jan 2014-Dec 2014)	2015 (Jan 2015-Dec 2015)
-	-	150,000,000VND	195,000,000VND

Annex 4: Achievement of Project Activities

Project for the Establishment of Anti-Trafficking in Persons Hotline

from July 2012 to December 2015

Activities	Progress of Activities
<p>OUTPUT 1</p> <p>1-1 Organize a series of meeting ad workshops to discuss the collaboration mechanism among concerned agencies at the central and provincial levels.</p> <p>1-2 Establish legal documents on operation and</p>	<p>1-1</p> <p><u>Working Group meetings (Hanoi)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inception of the project and the working group (08 Mar 2013) ● Report on achievements, and discussions on the activity plan and legal document development process (08 Nov 2013) ● Report on achievements, and discussions on the activity plan and legal document outline (11 Mar 2014) ● Report on achievements, and discussions on the activity plan for the final year, JICA HQs consultation mission recommendations, and PDM/output indicators of the Project (26 Aug 2014) ● Report on achievements, the activity plan for the extension period, and presentation of Cooperation Agreement and Operational Guidelines (23 March 2015) <p><u>Working Group meetings (An Giang)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inception of the project and the working group (27 and 28 Nov 2012) ● Report on achievements and discussion on the activity plan (after People's Committee approval) (08 Oct 2013) ● Report on achievements, discussion on the activity plan, and introduction of the hotline to the Working Group (15 May 2014) ● Report on achievements and discussion on the activity plan for 2014-2015 (29 Aug 2014) ● Short video report presentation, report on achievements and discussions on support to the Connecting Unit (08 Dec 2014) ● Report on achievements and discussion on phase 2 concept (09 Oct 2015) <p><u>Working Group meetings (Ha Giang)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inception of the project and the working group (14 Nov 2013) ● Report on achievements, and discussion on the activity plan and challenges (27 Aug 2014) ● Report and discussions on achievements with JICA office representatives (06 Jan 2015) ● Report on achievements and discussion on activities after the Project (17 Apr 2015) <p><u>JCC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Report on 1st year activities and discussion on the 2nd year plan (27 Aug 2014) ● Report on achievements, presentation of JICA HQs consultation mission survey results, and discussion on revision of project indicators and PDM (05 Sep 2014) ● Report on achievements, and discussion on legal document (Joint Action Plan) and project second phase (26 Nov 2015) <p>1-2.</p> <p>Legal document (Joint Action Plan) document was finalized and signed by Directors of DCCP, MPS, Border Guard and Women's Union (end of Dec 2015). Letters to request nomination of Inter-Agency Working Team members to be sent at the</p>

M

<p>cooperation mechanism among concerned agencies.</p> <p>1-3 Set up working groups for anti-TIP Hotlines at central and provincial levels.</p> <p>1-4 Conduct workshops and training for MOLISA and concerned agencies for strengthen the network.</p>	<p>beginning of Jan 2016.</p> <p>1-3 After the above working group meetings, all working group members were officially approved (Hanoi: Feb 2013, JCC and working group member approved by MOLISA; An Giang: Jul 2013, the project was approved by Provincial People's Committee; Ha Giang: Jun 2013 the project was approved by Provincial People's Committee)</p> <p>1-4-1 Joint Workshops with Working Group Agencies</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vietnam Women's Union, 'measure to combat Human Trafficking' in Hai Phong and Ninh Thuan, 28-29 Jun and 2 Jul 2013 (50 pax in Hai Phong and 60 pax in Ninh Thuan) ● Border Guard Command, 'introduction of anti-TIP hotline' in Bac Giang, 4 Oct 2013 (121 pax) ● Department of Social Vices Prevention, 'introduction of anti-TIP hotline' in Hoa Binh, 25 Apr 2014 (45 pax) ● Ministry of Public Security, 'introduction of anti-TIP hotline (following sessions on boys' sexual abuse)' in Da Nang, 08 May 2014 (26 pax) ● CCCS, 'gender and human trafficking' and 'anti-TIP project' in Nha Trang, 25 Jun 2014 (20 pax) ● Department of Social Assistance, MOLISA, 'Conference on Implementation of Social Assistance Policy and Software for Managing Objects of Social Assistance' in Ninh Binh, 22 Dec 2014 (60 pax) <p>1-4-2 Annual Technical Workshop</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "Connecting hotlines" in Hanoi on 15 Mar 2013 (36 pax including An Giang, Ha Giang and working group agency officials and NGOs relevant to hotline operation) ● "Case Management Workshop on the Role of the Anti-TIP Hotline within the Referral Mechanism" on 15 Oct 2015 (62 pax including An Giang, Ha Giang and working group agency officials and NGOs relevant to hotline operation)
<p>OUTPUT 2</p> <p>2-1 Set up an anti-TIP hotline in the Operation Center and in the Connecting Units in the target provinces.</p> <p>2-2 Develop the anti-TIP database for recording cases.</p> <p>2-3 Develop the e-directory on anti-TIP agencies at central and provincial level.</p>	<p>2-1 Anti-TIP hotline equipment was installed in Hanoi (Apr 2014) for upgrading, and Ha Giang and An Giang (May 2014) as initial set-up.</p> <p>2-2 A software company developed and installed the Hotline software (database and E-Directory) (September 2014). The same company conducted training for the counsellors in Hanoi, An Giang and Ha Giang. The software was reviewed by the counsellors and revision was completed in Dec 2015 (test run in Jan 2016).</p> <p>2-3</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Data (detailed contacts information on working group agencies and their branches, Ha Giang, An Giang and 20 high risk provinces) were collected (Oct 2013 to Apr 2014) ● Data cleaning was completed (Apr to Jun 2014) to prepare for data conversion.

4/

<p>OUTPUT 3</p> <p>3-1 Develop the operational guidelines for the Operation Center, Connecting Units, and concerned agencies involving in the anti-TIP hotline system.</p> <p>3-2 Conduct workshops to promote the utilization of the operational guidelines for staff of the agencies mentioned in the activity 3-1.</p> <p>3-3 Conduct training on counseling of anti-TIP for counselors at the central and provincial levels.</p> <p>3-4 Conduct training on case management of anti-TIP for staff of the agencies mentioned in the activity 3-1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● E-Directory was installed together with the software in Sep 2014. <p>3-1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Operational guidelines development consultant TOR draft was developed (Oct 2012) ● Consultant was contracted (May 2014) ● 1st draft was developed (Jul 2014) ● Public comment meeting was held (Oct 2014) ● Submission of the 3rd draft guidelines to the Director of DCCP for approval (Feb 2015) ● Re-submission to the Director and finalization with support of the Vice Director of DCCP (Jul 2015) ● Printing and distribution (Aug 2015) ● English version finalized (Nov 2015) <p>3-2</p> <p>This activity was not implemented as the document is Hotline management specific (roles and responsibilities of relevant agencies in the referral process are specified in the Joint Action Plan, and not included in the Operational Guidelines) though copies were sent to relevant agencies for their reference. It will be presented after revision at the final closing workshop.</p> <p>3-3</p> <ul style="list-style-type: none"> ● New counselor training, 4-25 Apr 2013 in Hanoi (7 pax including 2 from An Giang and 1 from Ha Giang) ● Training on human trafficking in Japan and Vietnam, 2-9 May 2013 in Hanoi (36 pax, including 3 from An Giang, 1 from Ha Giang, 6 working group agencies and 2 NGO staff) (one of the facilitator was then DSVP Vice Director) ● Intensive training for new counselors, 10-31 May 2013 (4 CCCS counselors) ● Legal framework on HT in Vietnam, 31 Oct and 2 Nov 2013 in Hanoi (28 pax; Operation Center counselors) (the facilitator was the former DSVP Vice Director) ● Cooperation with the Police, 09 Jan 2014 in Hanoi (21 pax; Operation Center counselors) (the facilitator was a Working Group member from MPS) ● New counselor training, 3 Mar to 30 Apr 2014 in Hanoi (2 pax: Operation Center newly recruited 2 counselors) ● Case management, 11-15 Aug 2014 in Hanoi (40 pax planned, including 3 from An Giang, 2 from Ha Giang, ad 15 from working group agencies and NGO/IOs) (one of the facilitator was the leader of Lao Cai DSVP) ● Ha Giang new counselor training, 19-23 Oct 2014 (2 pax, Ha Giang counselors) ● Polaris training on Anti-TIP Hotline skills training, 9-12 Mar 2015 (32 pax, Operation Center/An Giang/Ha Giang counselors, NGOs) ● Sent one Ha Giang counselor to a Counseling Workshop in Hue from 8-21 Mar 2015, organized by Development Human Resource Capacity in Vietnam project of Flinders University, Australia (free training with accommodation and per diem) ● Ha Giang counselor training in Hanoi, 12-18 and 19-25 Oct 2015 (2 pax; 1 week each) <p>3-4</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Working Group agency staff members attended the following trainings and workshops in addition to "1-4-1 Joint Workshops with Working Group Agencies"
---	---

2

<p>3-5 Conduct monitoring for contents and participants of trainings.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Training on human trafficking in Japan and Vietnam, 2-9 May 2013 in Hanoi • "Connecting hotlines" in Hanoi on 15 Mar 2013 • Case management, 11-15 Aug 2014 in Hanoi • Polaris training on Anti-TIP Hotline skills training, 12 Mar 2015 (only the last day, for discussion on referral) • Case Management Workshop on the Role of the Anti-TIP Hotline within the Referral Mechanism on 15 Oct 2015 • "Develop the service and information provision system in the Anti-TIP Hotline operation – 1800 8077" on 9 Oct 2015 (An Giang Working Group members) <p>3-5 (Evaluation forms were filled in by participants after each training. The percentages below shows the proportion of participants who rated the contents and the training and gave the two highest scores on a 5-level likert scale)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● New counselor training from 4 to 35 Apr 2013; More than 95% participants understood the contents and 92% felt the training was very useful. ● Training on human trafficking in Japan and Vietnam, 2-9 May 2013 in Hanoi; 87% achieved good understanding and 100% regarded it as useful (those who selected 4 and 5 of 5 point scale) in Ms Saito's sessions, and 60% each for the sessions by the Vietnamese trainer ● Legal framework on HT in Vietnam, 31 Oct and 2 Nov 2013; the trainer found significant improvement in accuracy of understanding on HT. 90% of the Day 1 participants (half of Hanoi counselors) and 100% of the Day 2 participants (remaining Hanoi counselors) understood the definition of TIP clearly. 63% understood the contents and 68% found the training useful. ● Cooperation with the Police, 09 Jan 2014; practical discussions highly appreciated. ● Case management (Yorisoi hotline) training from 12-15 Aug 2014; 87% understood the contents well and 77% found the training useful. ● Polaris Project training from 9-12 Mar 2015; 100% understood the contents and found the training useful. ● Case management workshop on 15 Oct 2015; 75% understood the contents and 100% found the useful useful.
<p>Output 4</p> <p>4-1 Conduct baseline survey and impact survey about TIP awareness in the target provinces.</p> <p>4-2 Develop Information, Education and Communication (IEC) strategies for making the hotline service accessible to people in target provinces.</p> <p>4-3 Produce IEC materials for the dissemination of the anti-TIP hotlines.</p>	<p>4-1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Baseline survey was conducted in Ha Giang (25-31 May 2013) and An Giang (2-8 Jun 2013). ● The results and IEC strategy based on the survey results were presented at a workshop on 20 June 2013. ● End-line survey was conducted in Nov 2015 and the results were shared at the workshop on 09 Dec 2015. Reports are to be received in Jan 2015. <p>4-2</p> <p>IEC strategy was developed by Mr. Akira Doi, a short term expert.</p> <p>4-3</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Project logo (Jan 2013) ● Hotline logo sticker (3,000 pieces) for stationery etc.

M

4-4 Conduct awareness raising activities on the anti-TIP hotlines for general public, including high risk groups in the target provinces.

- Stationery with project logo (notebooks, clear files) for events and workshops
- MOLISA telephone directory (1,000 pieces in Sep 2013 and 3,500 pieces in Feb 2014)
- Hotline leaflets Hanoi number: in total 8,000 sheets
- Hotline leaflets An Giang number (Kinh and Khmer): 5,000 (Nov 2014)
- Hotline leaflets Ha Giang number (Kinh 1,4000 and Hmong 5,000): 5,000 (Mar 2015)
- Standees (8 sets for Hanoi, 10 sets for An Giang and 6 sets for Ha Giang)
- Large banners (2.5mx2m) 336 sheets (for 336 communes in 5 provinces) (Oct 2015)
- DVD (3 min and 7 min) (Oct 2013)
- DVD (12 min) (Dec 2015)
- 2-minute radio message (Hanoi: Oct 2014, Ha Giang Jul 2015, An Giang Nov 2014)
- TV spot (Sep 2014)
- Calendars for 2013: 10,000 sheets; 2014: 62,000 sheets; 2015: 78,500; 2016: 59,000 sheets
- Hotline T shirts (100 pieces) (Jun 2014)
- Hotline number cards 5,000 (Nov 2015)

4-4 Direct communication activities

[Hanoi]

- Broadcasting documentary in the Child Helpline conference, voices of children and youth in Asia & Pacific (Nov 2013)
- Leaflet distribution, documentary broadcast, message board setting, and human trafficking quiz during one day International Volunteer Day event in Hanoi (Dec 2014)
- Communication activity at Quang Oai high school, Ba Vi district (Apr 2015)
- 03 Half day events for 2 days at Tran Yen district, Yen Bai for share information about human trafficking and hotline promotion (Hanoi number) (Aug 2015)
- 02-day event in the Hanoi Foreign Trade University for raising awareness on human trafficking prevention and hotline number promotion (Sep 2015)

[An Giang]

- 06 training on communication skills in 03 districts/town (Dec 2013 to May 2014)
- Direct Communication activities in 09 communes in 03 districts/town and at 02 schools in 01 district (Feb 2014)
- Direct Communication activities in 10 communes in 03 districts/town and at 08 schools in 03 districts (Mar 2014)
- Joint performance activity with Women's Union in 10 communes (May 2014)
- Press tour supported by JICA Vietnam Office to promote An Giang Hotline (May 2014)
- Production and broadcast TV spot, radio spot and radio program (Aug 2015)
- Direct communication activities at 04 schools in 4 districts/town/city and in 22 communes in 03 districts/town (Oct to Dec 2014)
- Joint activity with Legal Aid Centre (04 times) in 01 district (Oct to Dec 2014)
- Direct communication at 02 schools in 02 district/city (Sep 2015)
- Communication activities at 04 border stations and in 08 communes and towns (Oct 2015)
- Communication activities at 03 border stations and in 10 communes/wards (Nov 2015)
- Communication activities in 8 communes/wards (Dec 2015)

[Ha Giang]

A

7

<p>4-5 Share experiences of the Project with other provinces through workshops.</p>	<ul style="list-style-type: none">● 05 training on communication skills in 02 districts (Feb-Mar 2014)● 02 communication activities at district markets (Aug and Sep 2014)● 15 communication activities at culture house in 03 communes of 01 district (Nov-Dec 2014)● Radio and TV spot broadcast, leaflet distribution, newspaper articles (Aug-Dec 2015) <p>4-5 Workshop to be conducted in Feb 2016.</p>
---	---

8

Annex 5: List of Working Group Members

Last update: Jan 12, 2016

No.	Name	Position	Organization	Expertise	Period	Remarks
Central level in Hanoi						
1	Nguyen Cong Hieu (Mr.)	Deputy Director	Center of Counseling and Communication Services (CCCS), DCCP, MOLISA	Child protection and care	2013 - Present	Group leader, Counterpart
2	Nguyen Thi Hai (Ms.)	Head of Counseling Service Division	CCCS, DCCP, MOLISA	Counseling management, child protection and care	2013 - Present	Member Counterpart
3	Doan The Vinh (Mr.)	Deputy Head	Division of Combating with Crime of Trafficking Women and Children, Department of Criminal Police (C45), Ministry of Public Security	Investigation	2013 - Present	Member
4	Pham Long Bien (Mr.)	Official	General Secretary Division, Department of Drug-related Crime Prevention, High Command of Border Guard, Ministry of National Defense	Administration and reporting	2013 - Present	Member
5	Nguyen Thanh Nga (Ms.)	Official	Committee of Policy and Legislation – Vietnam Women's Union	Administration	2013 - Present	Member
6	Pham Ngoc Dzung (Mr.)	Deputy Head	05 Division (prostitution prevention division), Department of Social Vices Prevention, MOLISA		2013 - Present	Member
7	Tran Anh Thu (Ms.)	Deputy Head	Inspection Division, Department of Overseas Labor, MOLISA	Administration	2013 - Present	Member
8	Tran Canh Tung (Mr.)	Official	Social Work Division, Department of Social Assistance, MOLISA	Administration	2013 - Present	Member
An Giang						
1	Phan Van Tuan (Mr.)	Deputy Director	An Giang DOLISA	Law (social assistance and child activity)	2013 - Present	Chairperson Counterpart
2	Nguyen Hoang Khanh (Mr.)	Director	Social Work and Child Protection Center, An Giang DOLISA	Law (has lot work experience with young people)	2013 - Present	Deputy Head Counterpart
3	Nguyen Trung Nghia (Mr.)	Official	Social work and Child protection Center, An Giang DOLISA	Child activity	2013 - Present	Member Counterpart
4	Doan Quoc Dzung (Mr.)	Director	Division of criminal investigation of social order, An Giang Provincial Police	Investigation	2013 - Present	Member
5	Huynh Van Mang (Mr.)	Deputy Head	Drug-related crime prevention division, An Giang Provincial Border Guard	Mainly working against social evils and crimes	2013 - Present	Member
6	Nguyen Thi Hong Hanh (Ms.)	Deputy Director	An Giang Women's Union	Sociology	2013 - Present	Member

No.	Name	Position	Organization	Expertise	Period	Remarks
7	Bui Thanh Tam (Ms.)	Official	Branch of Social Vices Prevention, An Giang DOLISA	Child assistance, had worked for an IOM project	2013 - Present	Member
8	Nguyen Van Dat (Mr.)	Director	Child Care and Protection Division, An Giang DOLISA	Child activity	2013 - Present	Deputy Head
9	Nguyen Thi My Linh (Ms.)	Official	Social Protection Division, An Giang DOLISA	Education, reporting	2013 - Present	Member
10	Phan Ngoc Minh (Mr.)	Director	State Legal Aid Centre	Law	2013 - 2013	Member
11	Nguyen Van Hung (Mr.)	Director	State Legal Aid Centre	Law	4/2015 - Present	Member
12	Tran Minh Hieu (Mr.)	Director	Border Management Division, An Giang External Relation Department	Administration	2013 - Present	Member
Ha Giang						
1	Mac Thi Lien (Ms.)	Deputy Director	Ha Giang DOLISA	Mainly working against social evils and crimes	2013 - Present	Chairperson Counterpart
2	Tran Quang Bac (Mr.)	Director	Ha Giang Social Protection Center, Ha Giang DOLISA	Administration	2013 - 2015	Deputy Head Counterpart
3	Vu Nhu Chung (Mr.)	Director	Ha Giang Social Protection Center, Ha Giang DOLISA	Administration	2/2015 - Present	Deputy Head Counterpart
4	Nguyen Khanh Toan (Mr.)	Deputy Director	C45 Division, Ha Giang Provincial Police	Against HT	2013 - Present	Member
5	Nguyen Ngoc Chau (Mr.)	Director	Division of criminal investigation of social order, Ha Giang Provincial Border Guard	Combat and prevent crimes and HT	2006 - Present	Member
6	Duong Anh Phuong (Ms.)	Deputy Director	Ha Giang Women's Union	Policy and legislation	2013 - Present	Member
7	Phung Thi Giang (Ms.)	Director	Child Care and Protection Division, Ha Giang DOLISA	Child protection and care	2013 - Present	Member
8	Nguyen Thi Huyen (Ms.)	Official	Branch of Social Vices Prevention, Ha Giang DOLISA	Mainly working against social evils and crimes (HT)	2013 - Present	Member
9	Tran Thi That Hong (Ms.)	Accountant	Ha Giang Social Protection Center, Ha Giang DOLISA	Accountant	2013 - 2014	Accountant
10	Hoang Thi Ky (Ms.)	Accountant	Ha Giang Social Protection Center, Ha Giang DOLISA	Accountant	2013 - 2015	Accountant

Annex 6 :List of Products

No.	English Name	Language
JPY 2012		
	System Design to build, implement, and operate new database system for Anti-Trafficking in Persons Hotline Database and E-Directory	E, J
	Logo for Anti-TIP Hotline	V
JPY2013		
	Project Calendar for 2013	V
	IEC Strategy in An Giang, Ha Giang, and Hanoi	E, J
	Baseline Survey to Obtain Information related to the Hotline services	V, E
	Documentary for the introduction of Child Helpline and Anti-TIP Hotline (3 minutes and 7 minutes)	V, E
	Anti-TIP Hotline leaflet	V
	MOLISA Directory (Telephone book)	V
	Radio message to disseminate Anti-TIP hotline number	V
	Project Calendar for 2013	V
	TV spot	V
JPY2014		
	Project Calendar for 2014	V
	T-shirts	V
	Notebook and clear file with Hotline logo	V
	Standee for the community activities	V
	TV spots in H'Mong & Khmer languages	H'Mong, Khmer
	MOLISA Directory (Telephone book)	V
JPY2015		
	Project Calendar for 2015	V
	Operational guideline	V, E
	Legal document	V, E
	DVD documentary (12 minutes)	V, E
	Anti-TIP hotline number card	V
	Notebook and clear file with Hotline logo	V
	Radio message in Kinh and H'Mong languages for HG	V, H'Mong
	Anti-TIP Hotline leaflet	V
	Banners	V

2

4

終了時評価グリッド

ベトナム社会主義共和国 人身取引対策ホットラインにかかる体制整備プロジェクト

＜実績・実施プロセスの確認＞

	評価設問		必要なデータ	情報源	データ収集方法	
	大項目	小項目				
プロジェクトの実績	アウトプットの産出度	アウトプット1(中央レベル及びターゲット省内の関係機関の間で人身取引対策ホットライン運営に係る協力体制が構築される)は、どのくらい達成されているか？	1) 中央レベルで人身取引対策ホットラインの運営及び協力体制に関する合意文書が関係諸機関で承認されているか？	関係機関のダイレクターに承認された文書	プロジェクトの報告書類 現地コンサルタントの評価結果 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			2) インターエージェンシーワーキンググループの年間及び四半期計画が作成・実施・モニタリングされているか？	インターエージェンシーワーキンググループの年間計画と実施報告書		
			3) オペレーションセンターとコネクティングユニットのスタッフのうち 80%以上が、プロジェクトによって開発されたオペレーショナルガイドラインに明記されたプロセスに沿って、リファラルを提供するようになっているか？	データベースにおける受信記録やオペレーショナルガイドラインを引用した形でのスーパーバイザーによる個々のスタッフの評価		
		アウトプット2(人身取引対策ホットラインの運営システムが整備される)は、どのくらい達成されているか？	1) オペレーションセンター及びコネクティングユニットの(パートタイム以外の)全カウンセラーが、人身取引対策ホットラインのデータベースに正しくデータを入力できるようになっているか？	受信統計に関する月例レポート	プロジェクトの報告書類 現地コンサルタントの評価結果 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			2) 少なくともオペレーションセンターのスタッフのうち 3 名、カウンセリングユニットのスタッフのうち 1 名以上が、オペレーションセンターやカウンセリングユニットにおけるホットラインの運用を計画や改善するために必要な基本的な統計情報を利用できるようになっているか？	リファラル先の機関からの報告 利用者からの反応		
			3) プロジェクトで開発されたE-ディレクトリの 70%以上の連絡先が、ホットラインの利用者へ必要なサービスを提供するようになっているか？	作成された政策/プログラム、プロジェクト		
	アウトプット3(オペレーションセンター、コネクティングユニット及び関係機関スタッフのカウンセリング、ケースマネジメント、リファラル能力が強化される)は、どのくらい達成されているか？	1) 2016 年 3 月までに、オペレーションセンターとコネクティングユニットのスタッフのうち 90%が、プロジェクトによる研修を通じて獲得した知識や技術を適用できるようになる見込みはあるか？	カウンセラーへの質問票や面談調査	プロジェクトの報告書類 現地コンサルタントの評価結果 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
		2) 2016 年 3 月までに、カウンターパート、ワーキンググループメンバー、その他の関係機関のうち 60%が、プロジェクトによる研修を通じて獲得した知識や技術を適用できるようになる見込みはあるか？	質問票や面談調査			
	アウトプット4(ターゲット省において、人身取引及び人身取引対策ホットラインに関する人々の知識・認識が向上する)は、どのくらい達成されているか？	1) アンザン省とハザン省のターゲットコミュニティのうち 50%の人たちが、人身取引対策ホットラインを認知するようになっているか？	終了時点での調査	プロジェクトの報告書類 現地コンサルタントの評価結果 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
		2) アンザン省とハザン省のターゲットコミュニティのうち 70%の人たちが人身取引対策に関連する課題を認識するようになっているか？	終了時点での調査			

	評価設問		必要なデータ	情報源	データ収集方法	
	大項目	小項目				
	活動の実績	活動の進捗状況	プロジェクトの進捗状況は全体的に良好であったか？	プロジェクト滑動の進捗状況	プロジェクトの報告書類 現地コンサルタントの評価結果 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
		活動にあたっての問題点	進捗に影響を与えている問題はなかったか？			
		問題発現時にとられた対策	その問題を解決するためにどのような手段がとられたか？			
	投入の実績	日本側の投入の実績	専門家は計画どおりに派遣されたか？	プロジェクトの投入状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			研修員は計画どおりに受け入れられたか？			
			機材は計画どおりに供与されたか？			
			現地コストは計画どおりに負担されたか？			
	ベトナム側の投入実績	ベトナム側の投入実績	C/P は計画どおりに配置されたか？	プロジェクトの投入状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			経費と資材が計画どおりに投入されたか？			
			土地、建物、施設は計画どおりに提供されているか？			
実施プロセスの検証	技術移転の方法	専門家とカウンターパートとの関係	専門家の技術移転の方法や C/P とのコミュニケーションの取り方に問題はなかったか？	専門家と C/P のコミュニケーションについての情報	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
	プロジェクトのマネジメント体制	モニタリングの実施方法	モニタリングの仕組みに問題はなかったか？	プロジェクトの定期会議の実施状況 定期報告書の作成状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			PDM はどのように活用されていたか？			
		意思決定方法	意思決定プロセスに C/P はどの程度関与していたか？ C/P のかわり方は変化しているか？ JICA 本部や JICA 事務所とプロジェクトとの関係性に問題はなかったか？			
	C/P の認識度	ベトナム側のオーナーシップ	C/P のプロジェクトへの認識は高いか？C/P の意識に変化はあったか？	C/P のプロジェクト活動への従事状況	関係者の認識	インタビュー
	その他ステークホルダーのプロジェクトへの参加度及び関心度	ステークホルダーの事業へのかわり方はどうか？	関係機関のプロジェクトへの参加度や認識は高いか？	関係者のプロジェクト活動への参加状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			対象コミュニティの人たちはどのように関与しているか？			
			その他の関連機関や他ドナーは、プロジェクトにどのように関与しているか？(JCC など)			
	促進要因・阻害要因	プロジェクトの効果発現に影響を与えた要因は何か？	プロジェクトの効果発現を促進している要因は何か？	プロジェクト活動に影響を与えた要因についての情報	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			プロジェクトの効果発現を阻害している要因はみられたか？			

<5 項目評価>

		評価設問		必要なデータ	情報源	データ収集方法
大項目	小項目					
妥当性	プロジェクトを実施する必要性	対象地域・社会のニーズとの整合性	プロジェクトは対象地域・社会のニーズに合致していたか？	対象社会や人々のニーズ	事前評価報告書 プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー
		ターゲットグループのニーズとの整合性	プロジェクトはターゲットグループのニーズに合致していたか？			インタビュー
	優先度	相手国開発政策との整合性	ベトナム政府の政策と合致していたか？	日本とベトナムの政策資料	事前評価報告書 プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー
		日本の援助政策との整合性	日本の援助重点課題や JICA 事業実施方針との整合性はあったか？			インタビュー
	手法としての適切性	プロジェクト目標・アウトプットの選択、ターゲットグループの選定の適正度	プロジェクトのデザインや計画は、対象地域の人身取引対策の手法として適切だったか？	プロジェクト対象地域や対象者の選定状況	事前評価報告書 プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			プロジェクト対象地域の選択は適切だったか？	プロジェクトの利益の分配状況		
プロジェクトのターゲットグループの規模、男女比は適正だったか？			日本の関連分野でのこれまでの経験			
プロジェクトの効果は公平に分配されているか？						
その他	事前評価以降プロジェクトをとりまく環境の変化	事前評価以降プロジェクトに影響を及ぼすような環境の変化(政策、経済、社会など)はみられたか？	プロジェクトが置かれている状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
有効性	プロジェクト目標の達成度	プロジェクト目標(中央政府レベル及びターゲット省において人身取引被害者予防及び被害者支援を目的としたホットラインの運営体制が整備される)の達成予測	オペレーションセンター及びコネクティングユニットへの電話のうち 80%が、オペレーショナルガイドラインで設定された基本プロセスに沿った形で対応されているか(もしくはプロジェクト期間内にそうなる見込みはあるか)？	上司による観察 データベースにあるホットラインの対応記録	プロジェクトの報告書類 現地コンサルの報告書 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
		プロジェクト目標達成を阻害する要因	プロジェクト目標の達成を阻害するような要因はあったか？ある場合どのような対処方法がとられたか？			
	アウトプットとプロジェクト目標との因果関係	アウトプットの充足度	アウトプットは達成されたか(もしくはプロジェクト期間内にその見込みはあるか)？	アウトプットの充足状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー
			プロジェクト目標達成を貢献・阻害する要因の有無	アウトプットの達成を通じて、プロジェクト目標が達成されているか？ プロジェクト以外に貢献する要因はあったか？ アウトプット間の相乗効果はみられたか？		プロジェクトに影響を与えた要因
		外部要因の影響はみられたか？(人身取引に関連した政策や実施プロセスが大きく変更していないか)(労働傷病兵社会省が必要な予算を確保し続けているか)	プロジェクトに影響を与えた要因	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
		そのほかに阻害要因はみられたか？				

	評価設問		必要なデータ	情報源	データ収集方法	
	大項目	小項目				
効率性	投入及び活動とアウトプットの因果関係	活動の達成度	プロジェクト活動は計画どおり達成されているか？	プロジェクト活動の実績	プロジェクトが作成した実績表	資料レビュー
		活動の適正度	プロジェクト活動はアウトプットを産出するために十分だったか？	プロジェクトの投入実績と活動実績	プロジェクトの報告書類 類似案件報告書 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
		投入の適正度	アウトプットを産出するために適切な投入がなされていたか？ 類似プロジェクトと比較して妥当なコストであったか？			
	阻害要因	アウトプットの充足を阻害する要因の有無	外部条件の影響はみられたか？(対象省、中央の省庁及び県の関係者のコミットメントが継続しているか？) そのほかにアウトプットの充足を阻害する要因はみられたか？	関係者活動への参加状況	プロジェクトの報告書類	資料レビュー
		効率性を阻害する要因	効率性を阻害する要因はみられるか？みられる場合、どのような対処がとられているか？	アウトプットの充足に影響を与えた要因	関係者の認識	インタビュー
	投入のタイミング・量・質	投入の適正度	専門家の人数、タイミング、分野は適正だったか？	プロジェクトの投入実績	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
			供与機材の種類、機種、数、タイミングは適正だったか？			
			研修員の受け入れのタイミング、人数、研修内容は適正だったか？			
			プロジェクト運営費の量、タイミングは適正だったか？			
			計画どおり投入が実施されたか？			
配置されたC/Pの人数、タイミング、分野は適正だったか？ 供与された施設設備の規模、タイミング、質は適正だったか？						
インパクト	上位目標の達成の予測	プロジェクト終了後3～5年以内に、アンザン省及びハザン省のコネクティングユニットが近隣の省にサービスを拡大する見込みはあるか？	アンザン省及びハザン省のコネクティングユニットに受信され対応された電話やケースの数	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
		プロジェクト終了後3～5年以内に、オペレーションセンター及びコネクティングユニットへの電話の80%が、ハノイ、アンザン省、ハザン省以外からのものになる見込みはあるか？	データベースのケース記録			
		上位目標の達成を阻害する要因の有無	対象社会の社会的状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー	
	因果関係	プロジェクト目標から上位目標までのロジックの適正度	上位目標とプロジェクト目標は乖離していないか？	ホットラインの運営に影響を与えそうな要因	関係者の認識	インタビュー
			プロジェクト目標から上位目標に至るまでの外部条件の設定は適切か、外部条件が満たされる可能性は高いか？			
	波及効果	想定外のプラスの要因の有無	他の機関への波及効果の事例はみられたか？	対象社会や人々へのプロジェクトの影響 関係機関へのプロジェク	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー

		評価設問		必要なデータ	情報源	データ収集方法
大項目	小項目					
			政策・法律・制度への影響、ジェンダー・人権への影響、貧富の差など社会・文化的側面への影響、技術面での変革はみられたか？	トの影響 関連分野の他の機関の活動実績		
			対象社会・プロジェクト関係者・受益者などへの経済的影響はあったか？			
	想定外のマイナスの要因の有無		他の機関へのマイナスの影響はみられたか？			
			政策・法律・制度への影響、ジェンダー・人権への影響、貧富の差など社会・文化的側面への影響、技術面でのマイナスの影響はみられたか？			
			対象社会・プロジェクト関係者・受益者などへのマイナスの経済的影響はあったか？			
			負の影響が生じている場合、何か対策がとられているか？			
持続性	政策・制度面	制度的支援は協力終了後も継続するか？	プロジェクト終了後も、人身取引対策に対する政策的支援は継続する見込みはあるか？	人身取引対策に関する政策	政府報告書 プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
	組織面	労働傷病兵社会省の組織能力	プロジェクト終了後の、ホットラインを継続する組織能力が備わっているか？	労働傷病兵社会省と関係機関の事業計画		
		関係機関の組織能力	プロジェクト終了後の、関係機関に活動を継続する組織能力が備わっているか？			
	財政面	労働傷病兵社会省の予算の安定度	プロジェクト終了後の、労働傷病兵社会省に事業を継続する財政力が備わっているか？	C/P やカウンセラーの定着状況 プロジェクトを通じて移転された技術の定着状況 機材の維持管理の状況	プロジェクトの報告書類 関係者の認識	資料レビュー インタビュー
	技術面	移転した技術の定着と普及の可能性	C/P やホットラインのカウンセラーは定着しているか？			
			移転された技術を用いて、プロジェクト終了後も、人身取引対策ホットラインは維持されるか？			
			移転された技術を用いて、プロジェクト終了後にホットラインが地域へ普及されるか？			
	施設・機材はプロジェクト終了後も適切に維持管理される見込みはあるか？					
		社会・文化環境面	社会、文化、環境への影響の可能性	女性、貧困層、社会的弱者への配慮不足により持続的効果を妨げる可能性はないか？ 環境への配慮不足により持続的効果を妨げる可能性はないか？	プロジェクト効果に影響を与えと思われる要因 プロジェクトの社会、文化、環境への影響	関係者の認識
	促進・阻害要因	効果を持続させるための促進要因と阻害要因	プロジェクトで得られた効果が引き続き発現していくために必要な要因（促進要因）は何か？	プロジェクトで得られた効果が引き続き発現していく際に阻害要因となるものは何か？	プロジェクト効果の継続に影響を与えと思われる要因	関係者の認識

3. 主要面談記録

(1) 面談者リスト

<Hanoi>

Department of Child Care and Protection (DCCP)、MOLISA

- Mr. Vu Van Dzung Director of Center of Counseling and Communication Services
- Mr. Hieu Deputy Director of Center of Counseling and Communication Services
- Ms. Le Thi Thoung Shift Leader (Counselor) of Operation Center

<An Giang>

DOLISA

- Mr. Phan Van Tuan Deputy Director
- Mr. Nguyen Hoang Khanh Director of Social Work and Child Protection Center
- Mr. Nguyen Van Dat Head of Child Protection Division
- Mr. Bui Thanh Tam Staff of Social Evil Protection Division
- Mr. Nguyen Thi Kim Yen Staff of External Relation Department/ Department of Foreign Affairs

Working Group Member

- Mr. Duong Thai Nhan Head of PC45 Division, Ministry of Public Service
- Ms Nguyen Thi Hong Hanh Deputy Director of An Giang Women's Union
- Mr. Nguyen Van Hung Director of State Legal Aid Center

<Ha Giang>

DOLISA

- Ms. Mac Thi Lien Deputy Director
- Mr. Vu Nhu Chung Director of Social Protection Center

Working Group Member

- Ms. Hoang Ngoc Bich Head of Legal Policy Committee, Ha Giang Women's Union

(2) 面談記録

ベトナム 人身取引対策ホットラインにかかる体制整備プロジェクト終了時評価調査/面談票

日時	2015年1月5日(火) 16:00~17:50
場所	アンザン省 DOLISA 会議室
訪問機関名	プロジェクトマネジャー
面談者	Mr. Vu Van Dzung, Director of Center of Counseling and Communication Services (CCCS)、DCCP、MOLISA
出席者	調査団: 本間(記録)、通訳: ヒエン

ハノイベースの面談者が、本評価の合同評価メンバーとしてアンザン省での調査に同行。ハノイでは面談日程が設定できなかったため、アンザン省で面談を行った。

自身はマネジメント担当で、実務は部下(Mr. Hieu と Ms. Hai)が担当しているということで、マネジメントに関する部分を中心に聞き取り。

- 面談者について
 - プロジェクト開始当初からかかわっている。
 - プロジェクトマネジャーとしてかかわったのは、主に以下。
 - 中央レベルでの会議への参加
 - 月例、年間等のプロジェクトのアクションプランへのコメント

- プロジェクト関連のドキュメントへのサイン
 - 活動へのコメント
 - 基本的に活動については、実務にかかわっている Mr. Hieu と Ms. Hai から報告を受けている。
- プロジェクトが達成したものは何だと思うか
 - 達成には満足している。
 - ①オペレーションセンターとコネクティングユニットへの機材の設置と、カウンセリング業務の開始。その後、実際に相談電話を受信するといった良い結果を生み出している
 - ②関係機関とのネットワークの構築。ネットワークは2種類あり、MOLISA 内の、3局(社会悪防止局、社会保護局、海外労働局)とDCCPの間におけるネットワークと、外部関係機関であるユニオンや警察等とのネットワーク。プロジェクト開始当時から調整を始めた。それにより、ベトナムの内外における人身取引の犠牲者への支援が可能になっている
 - ③MOLISA、警察、女性連合、国境警備隊の4機関での合意文書(Joint Plan)の合意。現在は、ただのドキュメントの位置づけだが、将来的にはサーキュラー(拘束力の強い政府の正式なドキュメント)にアップグレードしていく予定。計画としては、プロジェクト終了後1~2年のうちに活動を継続し、その後MOLISAへプロポーザルを提出してサーキュラーに格上げする。ホットラインに関する活動は、2012年の法令、2015年からの人身取引に関する国家プログラムにも含まれているものである。さらに、2015年のアジア地域のプログラムの中で、人身取引に関する成功例が二つ選定されたうちの 하나가、このプロジェクトだった。
 - ④オペレーションセンターとコネクティングユニットのスタッフの能力強化。多くの研修やワークショップが国内外で実施された。プロジェクトでアセスメントを実施した結果でも、スタッフの能力強化が証明されている。
 - プロジェクトのMOLISAにとっての達成(便益)は何だと思うか
 - コールセンターのスタッフの能力強化
 - ホットライン機材(ハードとソフトの両方)の設置。中央レベルだけでなくサブナショナルレベルも含めて。
 - 関係機関、特に警察、国境警備隊、Youth Unionやその他のユニオンとの関係強化と、人身取引に関する基本的な情報の共有。人身取引は、以前は関係機関が個別に取り組んでいた。しかし、それだと取り組みの効果が限定的だった。プロジェクトを通じて関係機関の間をつないだことにより、効果が出た。(ハザンでの事例の紹介があった)
 - (ネットワークの構築の難しさは?)国レベルは、省レベルよりも時間がかかるものだ。合意文書(Joint Plan)の合意は、実際にプロジェクト開始から取り組みを始めて今までかかった。計画の内容を議論して調印者を決めて調印をするまでに、関係機関の間で調印者のレベルを同じものに合わせる必要がある等、さまざまな理由により長時間かかった。しかし、取り組みの開始当初から、関係機関をちゃんと巻き込んできた。(おかげで達成した)
 - ワーキンググループについて
 - JCCは、ハイレベルで年に一度の会議。
 - ワーキンググループは、プロジェクトの実務にかかわる人たちにより、四半期ごとに会議を開催。プロジェクトの活動計画の作成と実施を担う人たちがメンバー。しかし、あくまでプロジェクトのためのグループである。
 - そのために、合意文書(Joint Plan)の合意をして、現在のワーキンググループの機能を維持する予定である。Hotline No. 1800156という、10年ほど前にPlanインターナショナルのプロジェクトが終了した際に、その持続性を示すためにベトナム政府により始められた関係者間の会議がある。その会議にワーキンググループのメンバーを呼ぶことで、そこにグループの機能を組み込む予定にしている。
 - (Inter-Agency Working Teamは設立されないのか?)
 - データベースやE-ディレクトリには名前があるため、既存のワーキンググループメンバー間の物理的な関係は維持される。

- (チームの設立のめどは?)つい最近、合意文書(Joint Plan)を受け取ったばかりである。関係組織の中で会議をして、そこで改めてチームの設立の必要性を確認し、設立の方法を決めてから設立になる。2016年の最初の四半期になるのではないか?
 - (指標1-2の達成はどのようにするのか?)指標とワーキンググループの位置づけの理解がずれていたようだ。改めてチームのめどを、実務を担っているスタッフ(Mr. Hieu 達)と相談をして、めどを伝える。
 - 実際には、合意文書(Joint Plan)に4機関が調印をしたわけだし、リファーケースの数も増えているので、関係者間のネットワークは強まっている。
- 持続性について
 - ハノイのオペレーションセンターの持続性
 - ホットラインは、政府予算で維持していく予定。
 - 既に、チャイルドヘルプラインを独自予算で運営するという経験があるため、それと同じ。問題はない。
 - アンザン省とハザン省のコネクティングユニットの持続性
 - 現在は、ハノイから省レベルという指示系統のラインがある。さらに、地方政府である人民委員会から、コネクティングユニットは支援を受けている。
 - ハノイのオペレーションセンターとアンザン省とハザン省のコネクティングユニットの関係性は維持する。しかし、現在 Social Work Center がそうしているように、将来は、コネクティングユニット(のような機能)を全省に拡大することで、地方の力を強めていきたい。
 - ハザン省のコネクティングユニットの持続性の課題
 - 人材不足。2名の相談員はソーシャルワークの経験がなく、関係機関の間のネットワークも弱い。
 - そのため、ハザン省のユニットと持続させることは MOLISA のチャレンジにもなるが、現在別々になっている Social Protection center と Social Work Center を合体させるという計画が MOLISA にあるため、そこで、他のイシューと一緒に人身取引もカバーするというアプローチをとることにより、DOLISA の下の上記センターの業務の一部として包括的に支援していくような体制を考えている。
 - 政府ドキュメントで、ホットラインは政府支援で維持管理をしていくという取り決めが既にある。現在、全国34ある Social Work Center のうち、(支援のための)電話ラインをもっているのは10のみである。そのうちの1がハザン省なので、MOLISA として支援を継続していく予定である。
 - ホットラインに関連した将来計画
 - 同じナンバー(電話番号)を全国で共有するような形にしたい。アンザン省は次のフェーズでは Regional Call Center になる意志がある。各センター/ユニットの役割を整理し、協力体制を強める。
 - 技術的には、ハノイから地方のコネクティングユニットに対して、カウンセリングスキルなどの研修を実施する等、技術支援を続ける。
- 実施プロセスについて
 - プロジェクト全体のアウトラインやアプローチは良かった。成果1は未達成の指標があるし、かなり遅れたが、全体的には良かった。
 - 投入についての課題
 - 日本側の投入について
 - もう少し期待していた。特に機材の投入やメンテナンス、ハノイも地方も投入されたが、ハノイのセンターでは機材は古いまま。
 - 相談員への研修は良かったが、関係機関の能力強化の取り組みは、十分ではなかった。
 - コミュニティ活動については、限定的になった。カバーしたコミュニティが限られており、まだ認知が不十分。他のプロジェクトでは、全体予算の30%から40%を認知活動に充てるものだ。

まずはホットラインの番号を知ってもらわないといけない。

- 本邦研修には自分も参加した。内容は評価している。日本や他国のホットラインのアプローチや人身取引対策の事例を習得。さらに、近隣国の関係者との関係性が構築されたことは、役立つ。
- ベトナム側の投入
 - こちらも十分ではなかった。
 - 過去 6 年間、ホットラインの機材購入は限定的なもののみ。プロジェクトが始まってから支給される、カウンターパートファンドも少なかった。申請したのだが、申請分よりかなり少ない額しか配分してもらえなかった。
 - コミュニティ活動については、毎年 20 億ドンしか配分されなかったため、活動の対象コミュニティを限定したり、他のイシューの活動に人身取引についての情報を組み込むような形で行った。
- 関係者間のコミュニケーションについて
 - 日本人専門家とは、多くの議論をした。基本的には良かった。しかし、コミュニティ活動については、予算を増やすようになり議論をしたが、変化はなかった。
 - 地方との関係は問題ない。しかし、DOLISA 内部でのコミュニケーションは不満に思っている。主にハザン省。ハザン省のカウンセラーの雇用には不満がある。対応が悪いので、他の省にパイロット地域を変更しようという話も出たほどで、ハザン省とのコミュニケーションには苦労した。
 - マネジメント担当者として、関係機関とのネットワーキングはチャレンジだった。関係者は皆忙しいため、つかまえて理解促進するのは MOLISA の内部でも他の組織でも難しかった。
- プロジェクト関係者の選定について
 - MOLISA 内のカウンターパート部局の選定には、多くのディスカッションをした。人身取引の主な犠牲者は子どもと女性であり、さらに人身取引の支援とは、直接的な支援の提供というよりは関係者へのつながりといった側面が大きい。その点 DCCP は児童保護において経験があったため、DCCP がカウンターパートに決定した。結果として良かったと思う。
 - ワーキンググループメンバーの選定も良かった。しかし、次にはメンバーを増やしたい。特に、外務省(MOFA)と Ministry of Public Security(インターポール)を国外の事例に対応するために含めたい。
- 上位目標の達成見込み
 - 達成は可能である。既に地域外からも相談電話が来ており、ニーズがある。
 - 将来的にも、人身取引はベトナムでのホットイシューであり続ける。
 - 上位目標の内容を変更するという選択肢もあるだろうが、自分は現在のものを維持したい。そのかわり、指標については、もうすこし拡大したらいい。将来的に、南北に地域コールセンターを設立し、それに合わせてコネクティングユニットを増設するという案があるため、ハザン省のユニットの維持管理をしつつも、そうした拡大に向けた取り組みをしていきたいと思っている。

日時	2016 年 1 月 7 日(木) 10:30~12:30
場所	MOLISA 児童保護局内ミーティング室
訪問機関名	プロジェクトカウンターパート
面談者	Mr. Hieu, Deputy Director of CCCS, DCCP, MOLISA
出席者	調査団:本間(記録)

- 面談者について
 - 中心的なカウンターパートの一人
 - 2001 年に MOLISA に入省。2005 年までは、MOLISA 直下の大学で Social Work 講師。2008 年まで Social Protection 局。2009 年から児童保護局に勤務。

- プロジェクトの達成について
 - ① ホットラインのインストール
 - 24 時間対応可能になった。オペレーションに問題はない。
 - 問題があった際の修理の方法について
 - 自分たちでもしくは外部の民間からのサポートが受けられるようになっている。
 - ハノイのオペレーションセンターでは MOLISA が修繕予算を確保して、修繕のための契約を会社としており、いつでも修理に対応してもらうようになっている。
 - カウンセリングユニットは、それぞれの DOLISA が予算を確保することになっている。対象の DOLISA は最初躊躇したが、最終的には、ホットラインを設定する前に修理費用を支払うことを文書で合意している。
 - 今後、アンザン省はホーチミンから技術者を契約雇用するという案がある。予算確保は可能。
 - ハザン省は予算がないため危惧しているのだが、ホットライン設置時の合意文書があるので、何とかすると思う。
 - データベースについて
 - ソフトウェアは、OK。現在はまだ受信される電話が児童保護関連の電話より少ないので、増えた際にどうなるのか分からないが。
 - E-ディレクトリについて
 - 技術的な側面に問題はない。
 - ただ、内容を随時更新していかないといけないが、外部機関に関しては難しい。年一度、改訂することになっているが、もっと頻繁に更新しないと間に合わないし、外部機関の情報更新のタイミングとずれてしまうとうまく反映できないかもしれない。
 - ② カウンセラーの研修を通じた能力強化
 - 人身取引は(カウンセラーにとって)新しい 이슈だが、対応できるようになった
 - ホットラインを設立した際に、カウンセラーはソフトウェアに関する研修を受けている。能力は強化されてきているが、まだふつうレベルくらいであり、もっと強化されるべきだと思っている。
 - カウンセラーの能力のチェック
 - ホットラインに興味をもっている IOM などの組織が、内容を確認するために匿名でホットラインに電話をして、機能や相談員のサービスをチェックするときがある。そのフィードバックを受けると、相談員に定期会議のときなどに共有することで、サービスの改善を図っている。
 - IOM からは、研修の必要性があるため、IOM の支援により今年(2015 年)中に研修を実施するというオファーがある。その場合は、アンザン省とハザン省も呼んで実施する予定(予算による)。可能ならば、アンザン省とハザン省に講師を派遣することも検討している。
 - 別途、インディペンデントコンサルタントを雇用して、相談員の対応をデータベースの内容に基づいてチェックしている。現在は毎月実施している。プロジェクト終了後も、毎月は無理だが、年に 2 から 3 回チェックをしてもらうくらいの予算は確保している。
 - 自分でも、本邦研修などを通じて知識を得ているため、それに基づいて、年間で 30 ケースくらいの内容を確認している。
 - オペレーショナルガイドラインについて
 - 内容は良い。受信した場合のアクション(プロセス)をチェックできる。しかし、多くの箇所では修正が必要になっている。
 - 児童保護ホットライン用のガイドラインを比較すると薄いのが、共通するようなホットラインの基本部分はそちらに入っているため、人身保護用のオペレーショナルガイドラインには入れていない。人身取引に関する部分、特にカウンセラーが踏襲しないといけないプロセスのみに焦点を当てて作成している。修正が必要な箇所も多いが、こうしたガイドラインを作成する場合は、たいてい最初に作成したものを修正していきながら良いものを作っていくものだから、現在あるものは初版としては悪くないと思っている。

- カウンセラーは、全員それに沿って作業ができる。
- 改訂は、プロジェクト期間内に完了する予定である。
- ハザン省のカウンセラーの能力について
 - DOLISA と話し合いを繰り返しているのだが、ハザン省のカウンセラーの能力は Step by Step。少しずつ改善はしているのだが十分ではない。
 - プロジェクトでも、ハノイで実施する研修に必ず招待したり、ハノイで OJT をしたり、ハザン省からアンザン省へ視察に行かせたりしている。
- 本邦研修+第三国研修について
 - 自分は、本邦研修に参加した。
 - 日本のケースを知ることができた。さらに日本での複数のセンターを訪問したことで、活動におけるアイデアをもつことができた。
 - もう少し、訪問先を減らしてもいいから、一箇所から多くの情報を得たかった。質問ももっとしたかった。
 - タイでの第三国研修は、自分自身が小川専門家と計画策定からかかわったので、良かった。訪問先の選定にも気をつけたので、良い研修になった。成功モデルを知ること+タイの関係者との情報交換ができたことが良かった。本邦研修とは異なり、複数の国の関係者がおらず、双方向に二国間で情報交換できたことが良かった。
- ③ ホットラインのための(関係機関間の)ネットワークの設立
 - ネットワークの構築について
 - プロジェクト目標にある地域ではネットワークは構築されているが、本来は国全体を巻き込んだネットワークが必要なが、それは達成していない。
 - ワーキンググループメンバーの選定には問題はない。ただ、次フェーズがあるのであれば、外務省(MOFA)を含めたい。
 - やっと合意文書(Joint Plan)を結んだところだが、それ以前から関係者との関係は良好。合意文書に、ワーキンググループの設立とホットラインへの協力が記載されている。ドキュメントのサインについては、ワーキンググループメンバーはすぐに理解したが、意思決定者への理解促進に時間がかかった。
 - [新しいワーキンググループ(Inter-Agency Working Team)の設立のめどは?] 来週の月曜に早速レターを发出し、今月(1月)中には設立予定。基本的には、3カ月ごとに定期会議+何か緊急の課題等が生じれば随時会議を開催予定。
 - これまでのネットワークの状況について
 - 良好。ホットラインへの相談数が少ないが、それはコミュニケーション活動が限定的だったため。対応したケースの、対応(特にリファラルの質)は改善している。
 - 関係機関の能力強化について
 - ワーキンググループ等に参加した直接的な関係者の、ホットラインに関係する理解は、もともと高かった。
 - しかし、全国的に上下からのステークホルダーをみると、まだまだ働きかけができておらず、人身取引に関する認知は十分とはいえない。
 - 全体を対象にした研修やワークショップ以外に、個別の 이슈について、各関係機関に対して個別に1~2回のみだが研修を実施した
 - 今後、各機関の担当する活動を相互に視察したり情報共有したりすることにより、ネットワーク内でのそれぞれのステークホルダーの役割の整理と理解が進み、より効果的な支援が可能になると思う。これを第二フェーズにしたい。
- ④ ホットラインについての認知
 - 政府や NGO などの関係者による認知は十分。
 - しかし、コミュニティの人々の認知は、まだまだ Step by Step といったところ。そのために、相談数

もまだ多くない。なぜなら、コミュニティの認知が限定的。

- 他のプロジェクトでは、コミュニティ活動に 30%から 40%割いている。児童保護ホットラインを設立した際には、Plan は 45%を割いた。そのおかげで、毎月 4,000 件くらいだったのが、1 万 2,000 件に受信数が増えた。このプロジェクトでは、すごく限定的だった。
- 人身取引ホットラインは、電話番号を知ってもらわないとしかたがない。

➤ ⑤ ホットラインを通じた人身取引被害者への多様なサービスの提供の強化

● 実施プロセスについて

➤ 投入について

- 日本側：紹介やインストールされた技術レベルは良好。設置のタイミングが遅れたため、コミュニケーション活動への投入は限定的になった。
- ベトナム側：コミュニケーション活動への投入が限定的になった。リクエストもしたのだが、プロジェクト開始前に、独立して予算確保をしなかったために、途中からの申請はできなかった。次は必ず申請したい。

➤ 関係者間のコミュニケーションについて

- 日本人専門家とのコミュニケーションは良好。しかし、JICA のルールは分からないが、もうちょっと柔軟に対応してくれたらよかった(特にコミュニケーション活動への予算配分について)。
- ハザン省とアンザン省との関係も良好。ただ、反応の早いアンザン省に比べて、ハザン省は全体的に遅い。

➤ 対象地域の選定について

- プロジェクト開始前に、候補になった4省(南北2省ずつ)を訪問して決定した。最終的に、ハザン省は貧困地域であることから選定された。実際、今後全国展開をするうえで、参考になるケースだった。また、人身取引のホットエリアであることが、ニーズの高さを示しており、選定は妥当だった。

➤ カウンターパート機関の選定

- MOLISA のどの部署がパートナーになるかは、プロジェクト開始前に何度も会議をして決定された。
- 最終的には、児童保護ホットラインの決定があることから DCCP になったが、良かった。

● 有効性について

- プロジェクトでは、計画に必要な活動や成果はすべて含まれていた。
- 地方にコネクティングユニットを設立したことにより、より効果的に地方でのケースに対応できるようになった。
- 現在はまだ、ホットラインの受信数が少ないが、リファーケースにおけるリファーの質は改善している。今後コミュニティ活動を通じて、受信数の増加を促進する必要がある。
- 日本人専門家で良かったことは、専門性の高さ。しかし、1名、技術力は高いがベトナムの状況を理解しないで活動した専門家がいて困った。

日時	2016年1月7日(木) 9:00~10:30
場所	MOLISA 児童保護局内ミーティング室(Operation Center の隣)
訪問機関名	オペレーションセンターのカウンセラー
面談者	Ms. Le Thi Thuong, Shift Leader, CCCS, DCCP, MOLISA
出席者	調査団: 本間(記録)、通訳: ヒエン

簡単にセンターを視察後、面談。

シフトにより3名が勤務中だったため、そのうちの1名(シフトリーダー)と面談。

- 面談者について
 - 2004年からセンターでカウンセラーとして勤務。
 - 最初は、Child Protectionのみだった。プロジェクトが開始してから人身取引にも対応。

- プロジェクトが開始してからの変化について
 - センターの対象が児童保護から人身取引に拡大した。それにより、警察や国境警備隊など、外部の機関との業務が増えた。以前から仕事の機会はあったが、頻度が増えた。
 - 受講した研修は以下
 - 人身取引についての基本情報
 - 政策や法制度に関する研修
 - 受信電話への対応やリファー方法に関する研修
 - 日本のケースなどの、ホットラインのモデルに関する研修
 - 研修は、それほど役立つなかった。自分は、既にソーシャルワークで修士号を取得しており、どの情報も既に知っていた。さらに、研修のファシリテーションがいまいちで、内容に惹きつけられなかった。しかし、他の参加者たちは良かったと言っていた。
 - オペレーショナルガイドラインについて
 - ガイドラインができたことで、現在は児童保護用と人身取引用の、2種類のガイドラインに沿って業務を行っている。
 - 児童保護用のはすごく良いが、人身取引用は、ストラクチャーがあまり魅力的ではない。セオリーのみでケースがないため、実際に、どのように対応するか、自分は経験があるからいいが、経験が浅いカウンセラーは分からないと思う。
 - 既にコメントをたくさん出しており、近い将来改訂されるものと思っている。
 - ガイドラインにあるステップをフォローすることはできる。
 - データベースの導入について
 - 内容は問題ない。
 - 使える。
 - 児童保護と人身取引と両方に使用。
 - E-ディレクトリの作成について
 - 使いやすい。
 - 必要なときに使うだけなので、ほかの人の反応は分からない。
 - アップデートが必要になると思うが、随時アップデートするのは難しいだろう。
 - ハノイと地方のコネクティングユニットとの関係強化について
 - 現在は、ハザン省が受信した相談電話のうち、半分くらいがハノイにリファーされてきている。
 - 逆にハノイからハザン省にリファーすることはない。直接E-ディレクトリに情報があるため、ハザン省の警察などに直接リファーした方が、(コネクティングユニットに回すよりも)早かったりするため。

- プロジェクトのアプローチの課題
 - ① 他のプロジェクトと比較して、情報の共有が不足している。
 - 他の国際機関(例えば World Vision)の活動では、関係機関の活動内容についてもっと情報共有がされ、リファラルが効果的に行われた。このプロジェクトでは、ワーキンググループでは、マネジメントレベルの人がかかわっており情報がシェアされているのかもしれないが、カウンセラーまで情報が入ってこない。
 - オペレーショナルガイドラインでも、リファー先などの他の機関がどのように対応するのかといった情報は、含まれていない。
 - ② コミュニケーション活動が不足している。
 - カウンセラーは、コミュニティ活動の内容について知らされていない。コミュニティ活動に基づいて相談電話があった場合、それに合わせた形での対応をする必要があるが、それができない。

- ハノイではマスメディアを通じた広報活動が中心だが、実際は、コミュニティ活動の方が効果的である場合があるだろう。また、広報が放映されている時間が、必ずしも人身取引の危険性のあるような人たちが見る時間ではないときがある。
- 逆に、相談電話を受けていると、どんどん人身取引の手口が変化してきていることを実感する。そうした新しい手口をどんどんコミュニティ活動に反映できるといいのだろうが、それを伝える手段や機会がない。

● 今後について

- プロジェクトの要素の中で、最も重要なのはコミュニティ活動だと思う。
 - それを促進するために、Communicator を各コミュニティで育成するのがいいのではないかと思う。
 - 人身取引の手段やチャンネル等は日々変化している。そのため、カウンセラーが入手するようなアップデートされた情報を、こうした人を介して、コミュニティにも伝えていく必要がある。
 - 現在は、コミュニティ活動をするときに、たまに MOLOSA から呼ばれて情報を提供したくらい。定期会議はない。

日時	2016年1月5日(火) 14:00~16:00
場所	アンザン省 DOLISA 会議室
訪問機関名	アンザン省のカウンターパート
面談者	① Mr. Phan Van Tuan, Deputy Director of An Giang DOLISA (ワーキンググループ議長) ② Mr. Nguyen Hoang Khanh, Director of Social Work and Child Protection Center, An Giang DOLISA (コネクティングユニット長)
出席者	調査団: 本間(記録)、通訳: ヒエン

● 面談者について

- 二人とも、プロジェクト開始当初からかかわっている。
- これまでに、ホットラインのような電話サービス関連とそれ以外に、さまざまなプロジェクトにかかわってきた経験を有する。

● プロジェクトの成果について

- ① ホットラインの設置(それまでの取り組みとの違いを中心に)
 - これまでも多くの電話サービスは存在した。国境警備隊や警察は、社会問題一般を対応にした電話サービスを有した。DOLISA の社会悪防止局においても、一般的なイシューについて電話サービスを行ってきた。
 - 人身取引に関しても、DOLISA は被害者支援などの取り組みは行ってきた(Pacific Link という NGO を通じたシェルター提供など)。
 - しかし、他の電話サービスは、人身取引を対象にしたただけだが、このプロジェクトでは関係者をグループ化し調整をするという活動が入っていた。DOLISA としては、それまでの被害者支援だけではなく、包括的な支援が可能になった。それが最も大きな違い。
 - もちろん、施設や機材も十分に投入され、関係するスタッフの育成も行われた。
 - ソフトウェアに関しても、他の電話サービスと比較して、人身取引というイシューにフォーカスを絞っていることにより、より具体的な準備が可能になった。例えばデータベースを作成したり、警察や国境警備隊の電話番号のリストを集めるといった取り組みが行われた。
 - それにより、そうした警察や国境警備隊が行っているサービスとの連携もできるようになった。
 - ホットラインの設置により、自分たちは忙しくなったが、人身取引の犠牲者にとっては良かった。
- ② 関係者のキャパビル
 - コネクティングユニットのカウンセラーの能力強化が一番大きい。能力が向上したことにより、自信をもって業務に取り組んでいる。

- 強化した能力は、ホットラインの知識一般である。これは、国内だけでなく海外からの専門家による他国の経験やケースが共有されたことの影響も含まれている。実際に、職員が毎月作成する Activity Plan を見ると、クオリティがとても良くなっているのが分かる。
 - さらに、日本人専門家が Monthly レターを作成して人身取引のケースについての共有をしてくれていたが、それを模倣して、ここのスタッフも協力して人身取引に関する情報を、新聞などから収集して共有するようになっている。
 - オペレーショナルガイドラインは、作成段階からかかわっている。現在、スタッフはこれに沿って業務を行っており、使いやすいと言っている。一部改訂が必要な箇所があるが、それは既にリクエストをした。
 - すべてのカウンセラーが、自身の能力強化だけでなく、新たにスタッフが加入した場合に、その人を教えることができる。プロジェクトが残した教材などもあるので、内部で新規人材育成は可能である。こうした新規人材育成のプロセスは、既に児童保護を目的とした電話サービスを提供していたところから行ってきたので、蓄積がある。スタッフには、Social Work を専門として学位を習得してきている人もいる。
 - すべてのスタッフは、児童保護と人身取引の両方の 이슈に、マルチで対応できるようになっている。対応しきれない難しいケースについては、ハノイにリファーしている。ハノイヘリファーするといったハノイとの関係は、プロジェクト終了後も継続していく予定である。
 - 他の機関との連携も、今後もっと拡大していきたいと思っている。データベースや E-ディレクトリなどが整備されているため、ネットワークは省内だけでなく全国的に行っていける。
 - (ハノイの MOLISA との関係は強まったか?) 当然。以前はハノイに対してはレポートを提出するだけの関係だったが、プロジェクトにより今はホットラインでつながっている。
- ③ 関係機関とのネットワークの構築
- プロジェクト開始当初から、関係機関にレターを出し、ワーキンググループを設立した。
 - ワーキンググループの機能は、協力して(人身取引対策を)実施をすること。
 - 1) ネットワークを通じて、人身取引のケースをリファーする
 - 2) そうした関係するサービスプロバイダー組織を、上から下まで(省からコミュニティという意味) つないで関係を構築することにより、ホットラインへのサポートを可能にする
 - 3) プロジェクト期間内は、Joint Activity Plan を作成しており、それに沿って活動してきた。
 - 研修実施等を通じて、関係機関との関係は強化されている。
- ④ コミュニティ活動
- プロジェクトの対象コミュニティだけでなく、アンザン省全体に影響がある。
 - 人身取引についての認知は上がっている。実は、プロジェクト開始以前から、人身取引についての認知促進は行ってきたが、以前は情報提供だけだったが、現在は支援自体も提供できている。
 - DOLISA の職員は、コミュニティ活動のための認知活動や研修実施において、能力を向上している。プロジェクト終了後は、コミュニティ活動のための予算は確保されていない。そのため、予算が確保されている他の活動(例えば、児童保護やジェンダー平等)と組み合わせることで、コミュニティ活動を維持していきたい。同様に、予算のある Legal Aid センターの活動と組み合わせることも考えられている。
- プロジェクト終了後について
 - ネットワークの維持について
 - 上記のように、プロジェクト期間内は、Joint Activity Plan を作成しており、それに沿って活動してきた。プロジェクトの終了にあたり、人民委員会の支援も受けて Joint Activity Agreement を結び、Joint Activity Plan と同じような計画を策定する予定である。
 - プロジェクトが終了したら、人身取引だけでなく、女性、児童保護、障害者、その他の弱者の問題も

対象とすることにより、ワーキンググループのネットワークを維持する予定である。名称をどうするか(ワーキンググループとするのかどうか)は決まっていないが、自分たちは名前ではなく機能が維持されるということを重要視している。しかし、現在はプロジェクトの支援を受けてきたが、終了後はどうなるか分からないので、挑戦になる。

- ホットラインの維持管理について
 - DOLISA にある予算でカバーする。それが十分ではない場合、人民委員会から上記の Joint Agreement に基づいて維持管理予算が出される予定である。
- コミュニティ活動について
 - 上記のように、プロジェクト終了後は予算が確保されていない。しかし、既に予算の付いている他のイシューの認知向上キャンペーンを組み合わせることにより、少しずつ継続して対象地域を拡大していく予定。
- 現在直面している課題について
 - 機材やソフトの修理についての課題
 - 課題がある。現在は、MOLISA から支援を受け取っている。アンザン省でも、電話会社と提携を結んで、新たな機材が必要としない修理は無料で行ってもらえるようになった。しかし、現在はまだ機材が新しく修理を必要としていないため、実際にそうした状況になってみないとどうなるかは分からないのが、正直なところ。
 - 政府予算にも、将来的にはそうした修理のための予算は確保されている。もちろん、支払いが必要な修理が生じた場合も、DOLISA としては支払う準備はある。
 - ホットラインの運営についての課題
 - DOLISA から技術的にも財政的にも十分な支援を受けており、人材もアクティブで、良いネットワークが特に人民委員会との関係の間で築かれている。
 - 反面、インフラに制約がある(オフィスが小さい)。
 - 人身取引分野は、DOLISA にとってもセンターにとっても新しいイシューである。
 - 技術機材の維持管理において、新しすぎて、地元の技術者ではメンテナンスが難しいかもしれない。
 - そもそも、本当はホットラインのキャパシティは二つの番号以上あるのだが、カウンセラーの人数の限界や維持管理ができる人材や会社が限られていることから、それ以上に増やすことができていない状況である。
 - コミュニティ活動についての課題
 - コミュニティ活動の影響を考えると、プロジェクトが対象としたコミュニティの数が限定的すぎた。アンザン省全体で 156 あるコミュニティに対して、18 のみを対象にしたのは少なすぎた。
- 実施プロセスについて
 - 対象地域は限定的だったものの、ホットエリアを対象とするという選定基準があり、それに基づく選定は適切だった。
 - 関係者間のコミュニケーションも良好だった。
 - 日本のプロジェクトは初めてだったが、PDM にすべての要素が明記されており、能力の高い専門家が配置され、フォローアップや研修にも時間を割いてくれた。
 - MOLISA との関係も良好。多くの関係機関とのネットワークの中でも、強い支援をしてくれている。もともと、中央と省での DOLISA の関係については、規定で明記されているため、何の問題もない。
 - ワーキンググループメンバーとのコミュニケーションも良好である。
- その他のコメント
 - プロジェクトは 2012 年に始まったものの、ホットラインの設置はハノイで 2013 年、アンザン省では 2014 年 7 月である。そのため、プロジェクト期間は 4 年だが、実質はハノイと同じではない。そのため、専門家

によるさらなる技術支援が必要である。1年間の延長があったものの、それだけでは十分ではない。さらに上級なカウンセラーへのカウンセリングスキル等の研修が必要である。

- 現在、相談電話の受信数は増えている。リファラルケースはまだ増えていないが、コールを受けた際にカウンセラーからの情報の提供量は増えている。
- アンザン省は、他省と比較すると状況が整っている。そのため、もしさらに支援がされるならば、アンザン省は周辺地域を網羅する地域センターになりたい。そのためには、ファシリティや技術支援がさらに必要となる。

日時	2015年1月6日(水) 8:00~10:00
場所	アンザン省 DOLISA 会議室
訪問機関名	アンザン省ワーキンググループ
出席者	アンザン省ワーキンググループメンバー（この日の議論の参加者のみ） ① Mr. Phan Van Tuan、Deputy Director of An Giang DOLISA ② Mr. Nguyen Hoang Khanh、Director of Social Work and Child Protection Center、An Giang DOLISA ③ Mr. Nguyen Van Dat、Head of Child Protection Division、An Giang DOLISA ④ Mr. Bui Thanh Tam、Staff of Social Evil Protection Division、An Giang DOLISA ⑤ Mr. Nguyen Thi Kim Yen、Staff of External Relation Department/ Department of Foreign Affairs、An Giang DOLISA ⑥ Mr. Duong Thai Nhan、Head of PC45 Division、Ministry of Public Service ⑦ Ms Nguyen Thi Hong Hanh、Deputy Director of An Giang Women's Union ⑧ Mr. Nguyen Van Hung、Director of State Legal Aid Center
	プロジェクト: Mr. Dzung (Project Manager)、小川(チーフアドバイザー)、合田(業務調整員) 調査団: 本間(記録)、ヒエン(通訳)

ワーキンググループとの面談をお願いしていたところ、プロジェクト専門家の最後の訪問と重なったこともあり、設立以降これまでの達成状況の報告と意見交換を兼ねた臨時のワーキンググループ会議が開催された。新聞社が取材に来ていた。

残念ながら、国境警備隊はほかに会議が入ったそうで欠席。

- ワーキンググループの達成状況(コネクティングユニット長の Mr. Khanh から報告)
 - 達成の発表項目は、ネットワーキング(ワーキンググループの設立)、コミュニティ活動の実施状況、Connecting Unit 設立以降の活動状況、Unit のカウンセラー等への研修の実施状況、メディアでの広報活動(ショートドラマ、ラジオ、ニュースでの放送)等
 - 第2フェーズに向けた提言
 - コネクティングユニットのカウンセラーへのさらなる研修の実施
 - コミュニティにおいて、ボランティアで情報提供などの活動に協力する、「Communicator」の育成
 - コミュニティ活動の対象地域の拡大(本プロジェクトが対象とした18カ所では不十分)
- 各メンバーへのグループ活動について(参加頻度、利点、課題等)の質問(着席順に回答)
 - 公安
 - 自分は担当者ではなく代理。担当者から情報は共有されている。
 - 人身取引は一種の犯罪であるため、グループを通じて組織の外部からの情報を入手できるようになっている。
 - これまでに、グループメンバーからの情報により、二つのケースに対応できた。
 - Legal Aid
 - 毎回会議に参加している。会議は四半期ごとに開催されている。

- Legal Aid にとっては、グループの会議を通じて、DOLISA だけでなく他のメンバー組織からの情報を更新する機会を得ることができた。
 - ホットラインプロジェクトとは、特にコミュニティ活動において密にかかわった。Legal Aid では年間 5 から 6 回のコミュニティ活動を実施しているが、その際に情報を共有したり、スタッフにホットラインの番号を所持させ、情報を共有させるようにしている。
 - グループ活動に課題は特にないと思うが、プロジェクトは人身取引対策にとっても助かっているため、ぜひこのネットワークを継続したい。そのためにもプロジェクトを延長してほしい。
- DOLISA の国際関係局
 - 担当ではないので、コメントなし
 - (あとで、司会の Mr. Khanh の方から、同局がグループの設立当時から非常に活発に参加していたこと、既に 3 件のケースにおいてカンボジア王国(以下、「カンボジア」と記す)から被害者を救出したことなどが、参考情報として共有された)
 - DOLISA の社会悪防止局
 - 局では、犠牲者の支援をしている。ネットワークに参加したことは感謝。
 - 残念ながら、まだホットラインを通じてリファーされてきたケースはない。しかし、コネクティングユニットのスタッフと情報共有したりしている。
 - 女性連合
 - 設立当初からのメンバー。グループが設立されて以来、毎回参加している。回数は覚えていないが 10 回以上。
 - 女性連合としては、グループからは多くの利益があった。最も大きいのが、コミュニティ活動。ホットラインの情報を、女性連合のメンバーはもちろん、それ以外のコミュニティの人たちにも広く共有した。
 - しかし、このワーキンググループメンバーとの共同での活動は、DOLISA との双方向での活動に限られ、他のメンバーとの Multiple な活動には至らなかった。ぜひ今後は行うべきだ。
 - さらに、人身取引の認知には時間がかかる。そのため、今後長期間をかけてフォローアップ活動を行っていく必要があると思う。
 - グループではメンバーに人事異動も多く難しい面がある。そのため、女性連合のメンバーに TOT 研修を実施してほしい。そうすれば、女性連合のメンバー間で、コミュニティの人たちへのコミュニティ活動のファシリテーションをするための技術移転をしていくことができる。
 - ワーキンググループのメンバー間で、もっと情報を共有して、Exchange をすることにより、ネットワーク内でのそれぞれの役割を確認することが必要だ。それにより、ネットワークの機能がさらに強まると思う。
 - DOLISA の児童保護局
 - ネットワークの設立からかかわった。
 - 現在は被害者に関する支援(救出)が中心だが、帰還してきた被害者への支援ももっと必要だ。そうしたフォローアップが不十分であると思う。
- ワーキンググループの議長(DOLISA の Deputy Director)からの発言
 - ワーキンググループの活動を、プロジェクト終了後も維持しようとしている。
 - そのために、現在は人身取引というひとつの 이슈に焦点を絞っているが、全メンバー組織が他の 이슈の対策にもかかわっていることから、人身取引以外の 이슈にも取り組もうと考えている。
 - また、人民委員会では、プロジェクト終了後も、コネクティングユニットへの財政援助を決定した[あとで、電気代、電話代、インターネット代、スタッフの残業代として、年間 1 億ドン(4,500ドルほど)が、政府予算でカバーされることが決定したことを確認]。
 - 今後グループを維持するために必要なことや課題など
 - Legal Aid

- JICA に報告したいことがある。アンザン省は、他省と比較して人口が多く、カンボジアとの長い国境線を有している。そのため、人身取引のリスクがとて高い。そこを超えて海外からの労働者の流入もある。そのため、もっとコミュニティ活動を通じてホットラインを紹介していく必要がある。
- プロジェクトマネジャー
 - 現在、国レベルで、2015 年から 2020 年までの国家計画がある。そこには、中央と省との連携を通じた人身取引支援が明記されている。
 - それに基づいて、中央では、プロジェクトの終了後に Technical Working Team という名称で新しいグループを設立する予定である。グループ名は変わるが、機能はワーキンググループのまま維持する予定である。
 - MOLISA は、省レベルのホットラインの持続性の確保を、支援していく予定である。
- 女性連合
 - 私たちはワーキンググループの中でもアクティブなメンバーなので、ぜひ発言をしたい。
 - 女性連合では定期的な研修などを実施しているため、そこにホットラインに関する情報を組み込んでいくことができる。そうした形で、ホットラインの関係者とのネットワークを維持することができる。
 - 一方で、これまでの女性連合の経験では、既に多くのドナー(アジア基金や Pacific Link 等)を通じて、複数の関係機関とのネットワークを通じた被害者支援を行っている。これをホットラインに結びつけたらいい。
 - (現在のネットワークは、まだそこまで至っていないということか?) 今回のプロジェクト目標をみると、まずはホットラインの設立がめざされている。それは達成されている。そのあととして、コミュニティによる認知が低いために、コミュニティ活動を中心とした認知のための取り組み等が必要になってきているということだ。そのためにも、今後もっとコミュニティ活動への投入を増やしていく必要がある。

日時	2015 年 1 月 8 日(金) 11:30~12:15、14:00~15:30
場所	ハザン省 DOLISA Deputy Director 室
訪問機関名	ハザン省 DOLISA のカウンターパート
面談者	① Ms. Mac Thi Lien, Deputy Director of DOLISA Ha Giang (ワーキンググループ議長) ② Mr. Vu Nhu Chung, Director of Social Protection Center, DOLISA Ha Giang (コネクティングユニット長)
出席者	調査団: 本間(記録)、通訳: ヒエン

面談前に、ワーキンググループのミーティングとして、3年間の達成についての発表があり、それを受けての面談。

- 面談者について
 - ①は DOLISA ハザンのキーパーソン。最初から。
 - ②は DOLISA ハザンのコネクティングユニット長。2015 年 2 月から現職。

コネクティングユニット長(②)

- ホットラインの設定について
 - 機材の投入が非常に遅れた。2014 年 11 月から、ようやく運営が開始された。
 - Human Resource に制約があった。
 - 最初は、カウンセラーの選定が遅れたため、Social Protection Center のスタッフが研修を受講したが、その後異動。新しいカウンセラーが雇用されたが、若くて経験が浅い人たちだった。
 - どうしてそのような人たちが雇用されたのかは、選定時には担当部署が違ったため分らないが、センシティブな部分であり、リーダー(上司)が決めた。
 - 通常よりも給料が安かったため(月に 120 ドル程)かもしれない。DOLISA のスタッフではない。
 - プロジェクト終了後のホットラインの維持管理について
 - JICA とも、この点では十分に議論してきた。

- 維持管理のための案は2種類
 - ① 契約のカウンセラーの契約を終了し、最初に研修を受けた DOLISA スタッフを担当させる。
 - ② 現在、Social Protection Center と Social Welfare Center を合体させる計画があるため、そこにホットラインを組み込んで、人身取引以外の 이슈についての予算も獲得する。
- オペレーショナルガイドラインについて
 - ガイドラインを紹介する、研修やワークショップに参加した。
 - 使いやすいが、説明が少なく基本的にステップしか書いていない。そのため、利用者の経験によっては使いにくい。
 - カウンセラーの仕事については毎月チェックしているが、皆このガイドラインに基づいて業務をしている。
- データベースとE-ディレクトリについて
 - 使いやすく、カウンセラーたちもアクセスできる。何より、ハザン省だけでなくハノイのケースも見ることができているのがいい。
 - 業務全体の内容や流れを学ばせるために、カウンセラーのうち1名をハノイのオペレーションセンターに送って、1週間ほど研修させた。
 - E-ディレクトリも使える。情報のアップデートは、関係する組織から受け取って行う。
- コネクティングユニットの維持管理について
 - コネクティングユニットは場所が悪く、雷被害に遭いやすい。
 - さらに、IT 会社が近くにないため、ハノイから依頼をしている状態である。

DOLISA カウンターパート②(ワーキンググループの議長)

- プロジェクトの達成について
 - ホットラインの設立が達成内容である。
- 相談数の増加のための取り組みについて
 - 電話が少ないのは、まだローカルの人たちにとって、ホットラインの情報が共有されきっていないためだ。
 - 増加させるためにどうするか、ワーキンググループで話し合った。
 - そこでは、コミュニティ活動を通じた認知の向上促進。まずは、国境際の34のコミュニティを対象とすることにした。
 - ホットラインの質の向上について
 - カウンセラーの能力向上。研修の実施やマテリアルの紹介
 - ホットラインのサービスの強化。国境際の34のコミュニティのうち、90%以上がモン語を話す。そのため、モン語のカウンセラーへのリファーの可能性や、モン語での情報提供が必要。
 - ネットワークの強化を通じた、リファーの強化。特に、ワーキンググループメンバー自身は人身取引についての情報を有しているが、組織内の人々(特に末端で人々に接する人たち)の認知やサービスについての理解は十分ではない。
 - 広報活動の強化。長い国境際にポスターを作って貼ることにより、認知を促進することが提案される。あとは、女性連合などとの連携を通じたコミュニティ活動の促進など。プロジェクトでもコミュニティ活動は実施されたが、非常に小規模だった。
 - DOLISA の施設の改善について
 - コミュニティ活動で映像を見せるため、プロジェクターが必要である。(今はない)
- ワーキンググループについて
 - グループメンバーは、非常に受動的であり、3カ月ごとのミーティングでは、議論は一般的な話のみで、活動は主にアクティビティプランの作成にのみ参加していた。それ以外の活動は実施してこなかった。
 - プロジェクト終了後のワーキンググループの機能の維持について
 - 維持したいが、実際に定期会議の維持は、予算の関係で難しい。

まずは、女性連合と二つの組織間のプランを作成する予定。その後、警察や国境警備隊の巻き込みも行っていく予定。2016年の最初の四半期中に実施予定である。

● コメントなど

- ITの維持管理は、DOLISAに一人専属の人がいるが、基本的で簡単なものだけで、難しい修繕は対応できない。ハノイの専門家から、この専属技術者に対して一度研修を実施したが、十分ではなかった。そのため、専属技術者が対応できないときは、ハノイに回ってきていた。今後のことを考慮して、この人とカウンセラーへ、さらに研修をお願いしたい。
- 基礎調査に来たローカルコンサルタントによると、フェーズ2では、アンザン省を地域センターにする予定だと聞いている。そうした地域センターになることはハザン省には無理だが、ハザン省でもホットラインを促進していきたい。そのためにも、ホットラインについてもっと認知が進まなくてはいけない。3年前にプロジェクトにかかわりだしたころに、3年後にはホットラインについてのどのような効果について話すことができているのだろうと、想像し期待していたが、実際はまだまだそこまで至っていない。コミュニティ活動が不十分なために、認知が進んでいない。アンザン省と比較しても、ハザン省は人身取引のホット地域であり、その保護をするのは非常に難しいので、自分たち自身での予防が一番重要である。そのためにも、コミュニティ活動が必要である。JICAは、ホットラインのコミットメントについて毎回質問してくるが、その割には、それを促進するためのコミュニティ活動への支援については、受け入れてくれない。
- ハザン省は地理的に国境線から1kmほどは山であり、アクセスが非常に難しい。コミュニティ活動をする際には、車のレンタル代で、予算の半分を取られてしまう。そのため、ぜひフェーズ2をするのであれば、車を提供してほしい。

日時	2016年1月8日(金) 10:00~11:30
場所	ハザン省 DOLISA Deputy Director 室
訪問機関名	ハザン省のワーキンググループ
面談者	Ms. Hoang Ngoc Bich, Head of Legal Policy Committee, Ha Giang Women's Union
出席者	調査団: 本間(記録)、通訳: ヒエン

この前に、ワーキンググループのミーティングとして、メンバーが集まり、議長であるDOLISAのDeputy Directorが、達成についての発表をした。ワーキンググループの、関係機関からのメンバーは、ほかにPoliceと国境警備隊がいるが、この日は欠席したため、女性連合のみの面談になった。

● 面談者について

- 女性連合からのワーキンググループへの参加者。しかし、正式なメンバーはほかの人であり、自分は代理として参加。
- これまでに、3回参加している。

● 女性連合が関連している人身取引に関するドナー支援のプロジェクトについて

- JIFF(国際的なNGO)による認知促進を行うプロジェクト。1ディストリクトのみ対象。
- OXFAM ケベックによる、コミュニティ活動(人身取引の基本情報、参加者への対応スキル、コミュニケーションスキル)のTOT研修を行うプロジェクト。女性連合が対象だが、セッションによっては、警察や国境警備隊なども研修に招待し、関係性を強めた。
- PARAFF(デンマークのNGO)、民法改訂において、人身取引を含む内容を反映するための、Local Authorityへのアドボカシーやコメントの取り付けを行うプロジェクト。
- アクション Aidによる、DVリスクに関するコミュニティ活動を行うプロジェクト。DVの中に、人身取引被害も含まれており、支援を行ってきている。10年ほど継続中。
- オーストラリア連邦(以下、「オーストラリア」と記す)政府による、女性連合、DOLOSA等へのジェンダー平等と人身取引に関する研修を実施するプロジェクト。

- (計画中)OXFAM による Safe Migration に関する情報提供と人身取引の犠牲者への支援を行うプロジェクト。
- 女性連合が実施中の電話サービスについて
 - 2013 年に開始。部屋を借りて、電話サービスとダイレクトカウンセリングを行っている。
 - DV が中心だが、他の 이슈 もカバーしている。
 - 無料ではない。
 - カウンセラーは 2 名。
- ワーキンググループに加入したことによる、女性連合の変化について
 - 加入できたことはラッキーだった。
 - 本当のメンバーは、自分ではなく Deputy Director がメンバーなのだが、会合の話は必ず共有されていた。
 - ワーキンググループ活動を通じて、DOLISA が変化した。DOLISA がプロジェクト活動を通じて計画したコミュニティ活動について、いろいろ意見を言って、改善していくことに貢献した。
 - グループのミーティングに自分が参加したのは 3 回だが、プロジェクト活動実施におけるチャレンジなどを話し合った。特に、ホットラインの認知の促進と、ホットラインの機材の維持管理に関する不満などを聞いた。
 - 人身取引のケースへの対応について、それぞれのメンバーの役割や対応を話し合い、計画に反映しようとしていた(実際に策定したのかは分からない)。
 - リファーケースについての情報共有も行っている。
 - 女性連合は、ネットワークングにおいてアクティブな参加者であり協力者でもあった。ホットラインの番号を紹介したり、コミュニケーションアクティビティで、人身取引に関する情報やホットラインの電話番号を他とあわせて提供したりしている。
- 女性連合の電話サービスとコネクティングユニットの協力について
 - ホットラインのカウンセラーは、若くて経験が浅い。女性連合のカウンセラーは経験豊富である。そのため、両者を交流させた。頻繁に会っている。
 - オーストラリア政府が実施した研修に、女性連合のカウンセラーだけでなく、ホットラインのカウンセラーにも声をかけて参加させた。具体的にはハノイに配置されているカウンセラーがハザン省を訪問し、研修を実施した。
 - 女性連合の電話サービスも、2016 年には、ホットラインにしようとしている。現在は、8 ケタの番号(有料)。現在、全国に 10 カ所あり、南北に広がって全国に 10 カ所。全国を網羅したホットラインを設立予定であり。その 10 カ所には、ハザン省とアンザン省が含まれている。
 - 電話を受信した際に、人身取引に関する内容の場合はホットラインの番号を教えるなど、二つの電話サービスは協力しあっている。
- ホットラインについて
 - 使いやすい。
 - ハザン省は、地理的にケースが多くリスクも多い。
 - カウンセラーの能力が課題である。ワーキンググループメンバーは、皆心配している。以下のような改善策を、グループでも話し合った。
 - 二人に、ワーキンググループメンバーの個人的な電話番号を渡して、何かあったら気軽に相談できるようにする。
 - 女性連合のカウンセラーとの直接的な協力。
 - 長期的には、予算も重要である。
 - カウンセラーへの研修を継続することも必要である。スタディツアーなどを通じて、Exchange。実際に、ハノイのセンターを訪問して、OJT として Call への対応方法などを学ばせた。今後も、ベトナム

- 内外への訪問を予定している。
 - キャリアに合わせて昇進という制度の導入も、メンバーのやる気を促進するかもしれないと提案している。
 - コネクティングユニットの弱点について
 - 夏は暑いため業務を行うのが大変だと思う。
- ワーキンググループについて
 - 目的は、関係者間のネットワークの維持管理のため
 - 活動について
 - 正式なメンバーが出席できないときがある。
 - 複数のメンバー間での協力を通じた活動は、実施できなかった。
 - ホットラインに関する認知向上のための活動は、不十分だった。
 - 各メンバーの役割などを十分に理解しておらず、緊急のリファーケースなどにおいて、効果的なリファーやフォローアップが十分にはできない状態のまま。
 - 持続性について
 - ネットワークはプロジェクト終了後も維持する予定である。
 - 個人的な関係は構築されている。
 - 法律でも、人身取引支援の重要性が規定されている。
 - ミーティングは、Program130 のための Steering Committee が設立されている。そのメンバーとして、ワーキンググループのメンバー組織が含まれており、年 2 回定期会合を開催することになっているため、そこを活用することで、ワーキンググループの会議の機能を維持できる。
- プロジェクトを通じて生じた変化について
 - メンバーの変化について
 - 自分は既に人身取引については十分な知識があったため、変化はない。
 - 他のメンバーは、会議などで話しているのを見ると、認知が上がったようにみえる。
 - 以前は、自分の組織の取り組みしか知らなかったが、グループの会議を通じて、関係機関の状況や直面した状況を、知ることができている。
 - 地域の人々の変化
 - どれくらい変化したかは分からない。
 - しかし、コミュニティ活動の対象となったコミュニティでは、さまざまな人身取引に関する情報やケース、ホットラインの番号について紹介がされた。
 - レポートによると、実際にホットラインにかかってきた電話のうち、コミュニティ活動が実施された地域からの電話が多い。
- コメント
 - コミュニティへの認知向上のための取り組みは重要である。
 - 人身取引についての認知は時間がかかるが、ホットラインは、まだ設立後 1 年くらいである。そのため、もっと支援を継続してほしい。

4. 広報関係成果一覧

1. プロジェクトの紹介	
1) ニュースレター	2012年8月No.1発行。以後平均月1回のペースで配信、配信先は日本語版161名、英語版100名、ベトナム語版81名(12月31日現在)
2) ホームページ	2012年8月開設、以後ニュースレターの発信のたびに更新の作成・更新(日本語) 2014年12月より、英語版とベトナム語版のウェブサイトを開設。2015年1月より、MOLISAのウェブサイトにプロジェクトのウェブサイトリンクを掲載。
3) パワーポイント	2012年、プロジェクト紹介パワーポイントの作成、以降、逐次更新(日本語・英語・ベトナム語)
2. 作成された広報グッズ	
1) ロゴの作成	2013年1月ホットラインロゴ(ハノイセンターで使用する全国番号用)を作成[キン(ベトナム)語]。2014年8月、アンザン省コールセンター用のホットラインロゴを作成。
2) MOLISA 電話帳	MOLISA職員及び全国のDOLISAに配布される、組織内電話帳冊子(2014年度版)のバックカバーに人身取引ホットラインの紹介を掲載。(ベトナム語)
3) リーフレット	<ul style="list-style-type: none"> ・(ハノイ)2013年11月に、ハノイホットラインナンバー及びプロジェクト紹介リーフレットの作成(ベトナム語)、1万部印刷8,100部配布済み。 ・(アンザン省)2014年11月、アンザン省リーフレット作成(キン語とクメール語の両面印刷)、5,000部印刷済み。 ・(ハザン省)2015年3月、ハザン省リーフレット作成(キン語版とモン語版)。キン語版を全1万4,000部、モン語版は5,000部印刷済み。
4) プロジェクト広報用DVD	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年10月プロジェクトDVD作成、(3分と7分)(英語・ベトナム語) ・2015年12月プロジェクトDVD作成、(10分)(英語・ベトナム語)
5) ラジオメッセージ	・ラジオ放送用に、人身取引ホットラインの案内メッセージを作成(約2分)
6) テレビスポット	<ul style="list-style-type: none"> ・人身取引ホットライン番号のテレビCMを作成(1分)2014年9月完成 ・YoutubeにテレビCMを掲載 https://www.youtube.com/watch?v=WMGAbsZBUe4
7) ロゴ入り文具	ホットラインのロゴが入ったノート、クリアファイルをイベント・ワークショップ用に作成、配布
8) カレンダー	2013年正月用に1万部を配布(アンザン省、ハザン省)、2014年正月用6万2,000部配布(14省、131郡、2,579コミューン)、2015年正月用7万8,500部配布(17省、3,169コミューン)、2016年正月用(21省、3,613コミューン)
9) ホットライン番号 T シャツ	100枚作成、配布
10) イベント用立看板	コミュニティ活動やイベント用に、立看板を18作成。(アンザン省用10、ハノイ用8)、ハザン省のコミュニティ活動用に、立看板6、垂れ幕4を作成
11) JICA 事務所の封筒へのロゴ印刷	2015年7月より、JICA事務所の郵便封筒にホットラインロゴを印刷。今までの印刷は全4,000部(封筒大2,000部、小2,000部)
12) ホットラインロゴ入りのカード	2015年11月完成、5,000部印刷、2,830部配布済み
13) ランフォンさん出演ビデオへの協力	JICAベトナム事務所のオフィシャルサポーター、Ms. Lan Phuong(ベトナム人女優)出演の人身取引対策プロモーションビデオ作成への協力
3. ラジオ、メディアへの対応	
1) 2013年7月	JICAベトナム事務所森所長とMOLISA大臣の面談に出席。 http://www.molisa.gov.vn/en/Pages/Detail-news.aspx?IDNews=1443
2) 2013年11月、12月	ベトナム国営放送(VOV1)にて、人身取引ホットラインの案内に係るラジオメッセージ(合計約2分)を計30回放送。
3) 2013年11月以降、現在まで	ベトナム国営放送(VOV1)のウェブサイトにて、人身取引ホットラインの案内とホットライン番号(合計約5分)のビデオを掲載。 http://vov1.vov.vn/Default.aspx
4) 2014年5月	アンザン省出張時に、プレスツアーの受け入れ、プロジェクト活動取材及びその後のフォローに対応。プロジェクト活動が、英語(4媒体)、ベトナム語(8媒体)のニュース記事に取り上げられた。
5) 2014年6月	2)と同様のラジオメッセージを26回放送。

6) 2015 年 1 月	ラジオメッセージ 45 分間番組に警察、カウンセラーと出演
7) 2015 年 8 月	ホットライン番号と人身取引対策ホットラインセンター紹介記事を、雑誌 Family and Children と Labor & social affairs に掲載。
4. 掲載メディア一覧	
1) 2014 年 5 月 17 日	ウェブサイトニュース vietnamnet http://english.vietnamnet.vn/fms/society/102566/jica-sponsors-hotline-to-fight-human-trafficking.html
2) 2014 年 5 月 14 日	アンザン省ポータルサイト Technical cooperation project support Anti-TIP Hotline in An Giang province; An Giang Province's Portal http://angiang.gov.vn/wps/portal/!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jPoBBLczdTEwODUBMXA0eLlCNfLws34yAjE_2CbEdFAL-nBKI!/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/web+content/agportal/sa-tin-tuc/d1ca03004404158da058a644745f4c42
3) 2014 年 5 月 14 日	VTV Can Tho ウェブサイト Anti TIP Hotline 1800 8077 http://vtvcantho.vn/tin-tuc/67/56962/duong-day-nong-chong-buon-ban-nguoi-18008077.html
4) 2014 年 5 月 16 日	tuoitreTV report - JICA supports Vietnam to prevent HT http://tv.tuoitre.vn/thoi-su/20140516/jica-hop-tac-ngan-chan-buon-ban-nguoi-o-viet-nam/9790.html
5) 2014 年 5 月 17 日	ウェブサイトニュース VTV4 http://vtv4.vn/newsdetail/10334
6) 2014 年 5 月 17 日	ウェブサイトニュース dantri http://dantri.com.vn/phap-luat/thiet-lap-duong-day-nong-phong-chong-mua-ban-nguoi-875609.htm
7) 2014 年 5 月 17 日	ウェブサイトニュース Viet Namnews http://vietnamnews.vn/society/254996/jica-sponsors-hotline-to-fight-human-trafficking.html
8) 2014 年 5 月 17 日	CHAOBUOISANG.NET http://news.chaobuoisang.net/jica-sponsors-hotline-to-fight-human-trafficking-230738.htm
9) 2014 年 5 月 18 日	ウェブサイトニュース laodong http://laodong.com.vn/xa-hoi/thiet-lap-duong-day-nong-nham-phong-chong-buon-nguoi-201779.bld
10) 2014 年 6 月 10 日	新聞 Viet Nam news “Poor people easy targets for human traffickers”
11) 2015 年 8 月-11 月	新聞 Ha Giang 人身取引関連の記事を 14 回記載
5. 国際機関等への宣伝・資料配布・協働(主なもののみ)	
1) 2013 年 5 月 31 日	MTV Exit がハノイの卸売市場で開催したイベントでホットライン番号を紹介。
2) 2013 年 11 月	Child Helpline International conference にてプロジェクト活動の説明
3) 2014 年 1 月	ILO,IOM Exit,Youth Union の安全な移住についての活動(1 月 4・5 日 Quang Ngai 省、1 月 20 日 Thanh Hoa 省)を実施。Quang Ngai 省にはラジオ放送の CD(24 枚)とリーフレットのソフトコピー(印刷が間に合わなかったため。現地で白黒 200 部印刷)を提供。Thanh Hoa 省には電話相談員 1 名も派遣。
4) 2014 年 3 月	Thanh Hoa で開催された ILO イベントにて、リーフレット 300 部配布、PhuTho でのイベント「Raise awareness on safe labour migration and Human trafficking」にて 200 部配布
5) 2014 年 3 月	Plan のワークショップにてリーフレット 90 部配布
6) 2014 年 3 月	ピースハウスシェルターへリーフレット 100 部送付
7) 2014 年 3 月 31 日	労働省海外労働局の協力を得て、Migrant Resource Center へリーフレット 3,000 部を配布

8) 2014 年 4 月	アンザン省で実施された女性連合のイベントにてリーフレット 500 部配布、ラオカイ省で開かれた World Vision と DCCP のトレーニングに 50 部、社会悪防止局との合同ワークショップで 80 部配布。
9) 2014 年 5 月	MPS との合同ワークショップでリーフレット 60 部、アンザン省国境警備隊トレーニング及び会議で 50 部、Pacific Links Foundation に 50 部配布。
10) 2014 年 7 月 24 日	ILO ベトナム代表との JICA 会合に参加、プロジェクト説明
11) 2014 年 12 月	Youth Union 主催の国際ボランティアデーのイベントにてリーフレット 400 部配布
12) 2014 年 12 月 18 日	ホーチミンで開催された帝人フロンティア CSR セミナーにて、リーフレット 50 部配布、ホーチミンの IOM スタッフに 100 部提供。
13) 2015 年 12 月 22 日	社会保護局との合同ワークショップでリーフレットを 31 省に 10 部ずつ配布(計 310 部)。
14) 2015 年 1 月	ラオカイ省で開かれるチャイルドヘルプライン関連のイベントでリーフレット 200 部配布。
15) 2015 年 3 月 18 日	米国 Polaris Project、UN ACT (バンコク)、タイのホットライン One Stop Crisis Centre との間で協同の可能性について協議。
16) 2015 年 4 月 13 日	ハノイ近郊の Ba Vi の中等学校での電話相談員による広報活動にて、リーフレット 1,000 部配布。
17) 2015 年 5 月 6 日から 8 日	Informal Ambassadors and Heads of Agency Gender Policy Coordination Group ハザン省視察の折り、ハザン省コネクティングユニットも訪問していただき、ホットライン業務について紹介。大使、大使館員、政府職員等 21 名が参加。
18) 2015 年 6 月 16 日	ホーチミンで開催された帝人フロンティア CSR セミナーにて、リーフレット 50 部配布
19) 2015 年 8 月 4 日、5 日	World Vision Vietnam、IOM X と協同で大学生ボランティア主体の広報活動をイエンバイ省の World Vision Vietnam 活動コミュニンで実施し、リーフレット 180 部配布。
20) 2015 年 8 月	Samaritan's purse(NGO)の広報用バナーに、ホットラインのロゴが掲載され、他のプロモーショングッズでもホットライン番号が紹介された。
21) 2015 年 9 月 9 日、10 日	ハノイ外国貿易大学及び大学生、IOM X、ピースハウスシェルター、Blue Dragon Children's Foundation の協力を得てハノイ外国貿易大学にて広報イベント開催。リーフレットも 250 部配布。
22) 2015 年 9 月	UN-ACT の Ha Tinh 省でのイベント「BCC campaign on prevention of TIP」にてリーフレット 200 枚、写真展にて 200 枚配布
23) 2015 年 10 月	IOM 主催のイベント「VIETNAM YOUTH ENDING SLAVERY, MUSIC NIGHT」にて、リーフレット 200 枚配布
24) 2015 年 10 月 6 日	ベトナム女性連合の International Forum on Women, Peace and Security で日本とベトナムの協力例としてホットラインを紹介。
25) 2015 年 11 月	ホットラインカードをアンザン省国境警備隊に 1,000 枚提供。同カード 200 枚をマレーシアのソーシャルワーク専門家に提供。900 枚をホーチミンの NGO、Home of Hope に提供。
26) 2015 年 11 月 25 日	帝人フロンティア CSR セミナーでリーフレット 30 部とカード 50 枚配布。