

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、バ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.