

国名	被害者支援及びカウンセリングのための人身取引対策ホットライン運営強化プロジェクト
ベトナム社会主義共和国	

**I 案件概要**

事業の背景	人身取引（Trafficking in Persons: TIP）はベトナムにおいて深刻な問題となっていた。被害者数は年々増加傾向を示し、防止及び被害者支援のためのさらなる取組の必要性が顕在化していた。この状況に対応するため、JICAは「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」（2012年～2016年）（前フェーズ）を実施した。前フェーズでは、ハノイ市、アンザン省及びハズン省において、人身取引の防止及び被害者支援を目的に、既存のチャイルド・ヘルプラインに人身取引対策機能を設け、人身取引対策ホットラインを統合することにより、その運営体制の構築を図った。しかし、人身取引の形態がますます複雑化する中で、関係機関との連携をさらに強化し、地域コールセンター（Regional call centers: RCC）を拡充する必要性が高まっていた。		
事業の目的	本事業は、ハノイ市、アンザン省、ダナン市のRCC及びベトナム全国において、中央及び省レベルでの関係機関との連携強化、RCCにおける人身取引対策ホットラインの整備、全国での人身取引対策ホットラインにかかる人々の認識向上により、地域レベルでの人身取引対策ホットライン運営の強化を図り、もって人身取引被害者及び潜在的被害者に対する適切なレファラルが地域レベルにおいて促進されることをめざす。		
	1. 上位目標：人身取引被害者及び潜在的被害者に対する適切なレファラルが地域レベルにおいて実施される 2. プロジェクト目標：人身取引対策ホットラインの運営が地域レベルにおいて強化される		
実施内容	1. 事業サイト：ハノイ市、アンザン省及びダナン市のRCC及びベトナム全国 2. 主な活動：中央及び州レベルの関係機関間の連携によるリファラル及び情報共有体制の強化、RCCにおける人身取引対策ホットラインの整備、及び全国での人身取引対策ホットラインにかかる人々の認識の向上 3. 投入実績		
	日本側	相手国側	
事業期間	(事前評価時)2017年11月～2020年10月(36カ月) (実績)2018年11月19日～2022年3月18日(40カ月)	事業金額 (日本側のみ)	(事前評価時)294百万円 (実績)275百万円
相手国実施機関	労働傷病兵社会省（Ministry of Labour, Invalids, and Social Affairs: MOLISA）児童局（Department of Children Affairs: DCA <sup>2</sup> ）		
日本側協力機関	株式会社アイコンズ、株式会社アンジェロセック		

**II 評価結果**

**【評価の制約】**

事業完了以降、満足度調査が実施されていないため、上位目標の指標2の達成度を定量的に評価することができなかった。

**1 妥当性/整合性**

**<妥当性>**

**【事前評価時ベトナム政府の開発政策との整合性】**

本事業は、事前評価時点におけるベトナムの開発政策と整合性が高い。「人身取引対策に関する第3次国家行動計画（NPA）」（2016年～2020年）では、(1)人身取引防止のための啓発活動、(2)人身取引の防止、(3)人身取引被害者救済・認証・保護、(4)人身取引関連法・政策モニタリング整備、(5)国際連携、の5つの主要目標が掲げられていた。また、同計画では、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、及び各種啓発活動の推進にかかる重要性が強調されていた。

**【事前評価時のベトナムにおける開発ニーズとの整合性】**

本事業は、事前評価時点におけるベトナムの開発ニーズと整合性が高い。人身取引はベトナムにおいて深刻な問題となっており、防止及び被害者支援のためのさらなる取組の必要性が顕在化していた。2006年から2015年の間に、ベトナム国内で合計3,186人（男性920人、女性2,266人）の人身取引被害者が確認され、1,253件の摘発事件及び3,510人の加害者が特定された。さらに、人身取引の形態はますます複雑化しており、関係機関との連携をさらに強化し、RCCを拡充する必要性が高まっていた。

**【事業計画/アプローチの適切性】**

本事業の計画/アプローチは適切である。事業計画/アプローチに起因する課題は確認されなかった。

<sup>1</sup> 人身取引対策ホットライン111が、既存のチャイルド・ヘルプライン111に統合され、2つの機能を有するホットラインとなった。

<sup>2</sup> 2025年の政府再編により、DCAは保健省（MOH）の他部局と統合され、母子局（Administration of Maternal and Children Affairs: AMCA）となり、ホットラインはAMCAの管轄下に置かれている。

【評価判断】

以上より、本事業の妥当性は③<sup>3</sup>と判断される。

<整合性>

【事前評価時における日本の援助方針との整合性】

本事業は、事前評価時点の日本のベトナムに対する援助方針と整合している。日本政府は2000年にパレルモ議定書に署名した。これに伴い、人身取引対策関係省庁連絡会議を設置し、2004年に「人身取引対策行動計画」を策定することで、当該課題に対する政府一体の包括的な取組を推進していた。同行動計画は5年ごとに改訂されており、「人身取引対策行動計画（2014年）」においては、「人身取引に関する教育の普及、被害者ケア、職業能力強化、法執行能力強化等の分野において、政府開発援助を通じて東南アジア諸国への支援を行う」旨が明記されていた。

【JICA他事業・支援との連携/調整】

事前評価時に計画された本事業とJICAの他の事業「メコン地域人身取引被害者支援能力向上プロジェクト（Project on Capacity Development on Assisting Victims of Trafficking in the Greater Mekong Sub-Regional Countries: CM4TIP）」（2015年～2019年）との連携/調整は想定どおりに実施され、事後評価時にはその期待された正の効果が確認された。本事業の関係者は、2019年にバンコクでCM4TIPの支援により開催された第9回メコン地域ワークショップに出席し、ベトナムにおける人身取引対策の政策及び活動に関する知見を共有した。これらの情報共有にかかる取組は、特定の事例に効果的に対応するための各国及びネットワーク間の連携の必要性を明らかにすることに貢献した。さらに、本事業は、ジェンダー平等・貧困削減室が主管し、2010年から2021年にかけてJICA東京で実施された課題別研修（Knowledge Co-Creation Program: KCCP）「アセアン諸国における人身取引対策協力促進」への本事業関係者及び関係機関職員の参加を支援した。本事業の知見は、KCCPを通じて、近隣諸国において人身取引対策に取り組む他の参加者や機関と共有され、それにより国境を越えた連携の向上に寄与した。

【他機関との連携/国際的枠組みとの協調】

事前評価時に計画された本事業とNGOを含む他ドナーとの連携/協調は想定どおりに実施され、事後評価時に正の効果が確認された。本事業で作成されたホットラインに関する広報資料は、関係機関、国際機関及びNGOによって、コミュニケーションレベルでの啓発活動に活用された。また、本事業は、国際連合薬物犯罪事務所（UNODC）及び国際移住機関（IOM）と協力し、政令第9号（Decree No. 09）<sup>4</sup>の改定に向けたワークショップを共同開催することに加え、国連人身取引防止協力行動（UN-ACT）が主導するナショナル・リファラル・メカニズムに関する議論に対し、機関間の調整にかかる知見を継続的に提供した。さらに、本事業は、日本政府（在ベトナム日本国大使館）の日本NGO連携無償資金協力のスキームでワールド・ビジョン・ジャパンが実施した「ディエンビエン省における山岳民族の女兒と女性に対する人身取引予防事業」（2020年～2021年）と情報交換を行った。これらの情報共有にかかる取組は、人身取引対策活動に関与する機関との連携強化に寄与した。

【評価判断】

以上より、本事業の整合性は③と判断される。

【妥当性・整合性の評価判断】

以上、本事業の妥当性及び整合性は③と判断される。

2 有効性・インパクト

【プロジェクト目標の事業完了時における達成状況】

事業完了時までに、プロジェクト目標はおおむね計画どおりに達成された。人身取引対策ホットラインは、NPA（2021年～2025年）及び「政令第9号（Decree No. 09）」の改定案最終版に反映された（指標1）。2021年に3つのRCCが受理した人身取引関連の通報件数は3,808件に達し、目標値の合計に対する達成率は84%であった（指標2）。2021年にRCCから関係機関へのレファラル総件数は35件であり、目標値の合計に対する達成率は38%であった（指標3）。事業完了報告書（Project Completion Report: PCR）によれば、2020年及び2021年において指標3の目標値を下回った主な要因は、コロナ禍の影響及び人身取引事案全体の減少傾向によるものであった。

【事業効果の事後評価時における継続状況】

事後評価時点で、本事業の効果は継続している。2025年7月1日に施行された「法律第53/2024/QH15号」は、ホットラインの制度的枠組み（通報の受理、処理及びレファラルを含む）を正式に規定し、ホットラインを国の制度の一部として法的に確立した（指標1）。3つのRCCにおける人身取引にかかる通報件数は、2022年及び2023年には減少したが、2024年にはわずかな増加を示した。近年見られた件数の伸び悩みは、過去数年にわたり資金不足のためにホットライン関連の広報活動が十分に実施できなかったことに一因がある（指標2）。2023年及び2024年における3つのRCCからのレファラル総件数はそれぞれ77件と64件であり、事業実施期間中の水準（2020年の59件、2021年の35件）と比較すると高く、事業効果の一定の継続性が示唆される（指標3）。

【上位目標の事後評価時における達成状況】

事後評価時点までに、上位目標はおおむね計画どおりに達成された。2024年における3つのRCCから関係機関へのレファラルの対象となった人身取引被害者及び潜在的被害者の延べ数は、目標値100件に対して73件であった（指標1）。RCCからレファラルを受けた関係機関の満足度については、事業完了以降、満足度調査が実施されていないため、定量的検証はできなかった。しかしながら、ソフトウェアシステムを通じてモニタリングされたカウンセラー自身の自己評価によれば、パフォーマンスは「良好」と評価されており、これまでのところ、ホットラインを通じたカウンセリング、情報提供、又は人身取引被害者の救出及び支援に関するレファラルに関して、苦情は寄せられていない（指標2）。

<sup>3</sup> ④：非常に高い、③：高い、②：やや低い、①：低い

<sup>4</sup> 「人身取引対策法の細則にかかる政令」（政令第09/2013/ND-CP号）は、人身取引被害者を支援するための具体的な取組を規定していた。

【事後評価時に確認されたその他のインパクト】

人身取引被害者の大半が女性であることから、人身取引対策ホットラインのカウンセラーの多くは女性である。本事業を通じて、多くの女性スタッフが法的知識及びカウンセリング技能を向上させるための研修を受けたことから、女性のエンパワメントに寄与したと考えられる。

自然環境への負の影響は確認されなかった。

【評価判断】

以上より、本事業の有効性・インパクトは③と判断される。

プロジェクト目標及び上位目標の達成度

目標	指標	実績	情報源																																		
プロジェクト目標 人身取引対策ホットラインの運営が地域レベルにおいて強化される。	(指標 1) 人身取引対策ホットラインが政策文書(国家計画、政策、法令、規則等)に反映される。	達成状況(継続状況):計画どおり達成(継続し、発展)  (事業完了時) 人身取引対策ホットラインは、NPA(2021年~2025年)及び「政令第9号(Decree No. 09)」の改定案最終版に反映された。  (事後評価時) 「2021~2025年人身取引防止及び取締計画(2030年までの方針を含む)」(首相決定第193/QD-TTG号)には、人身取引対策ホットライン111を通じた情報の受理、通報の処理及び事案のレファラルに関する規定が盛り込まれ、ホットラインが国家の制度の一環として公的に位置づけられている。さらに、2025年7月1日に施行された「法律第53/2024/QH15号」は、人身取引対策ホットラインの制度的枠組み(情報の受理、処理及びレファラルを含む)を正式に規定し、ホットラインを国家の制度の一部として法的に確立した。	PCR、母子局 (Administration of Maternal and Children Affairs: AMCA)																																		
	(指標 2) 各 RCC の人身取引にかかる電話の件数が2021年にハノイで2,475件、ダナンで900件、アンザンで1,125件に達する。	達成状況(継続状況):おおむね計画どおり達成(一部継続)  (事業完了時) 2021年における各 RCC が受理した人身取引関連の通報件数は、ハノイで2,841件(達成率117%)、ダナンで197件(達成率22%)、アンザンで770件(達成率68%)であった。PCRによれば、2020年及び2021年の達成率が低い主な要因は、コロナ禍の影響及び人身取引事案全体の減少傾向によるものであった。全体として3つのRCCにおける目標値の合計に対する達成率は84%であった。  (事後評価時) 3つのRCCにおける人身取引にかかる通報件数は、2022年及び2023年には減少したが、2024年にはわずかに増加を示した。近年見られた件数の伸び悩みは、過去数年にわたり、資金不足のためにホットライン関連の広報活動が十分に実施できなかったことが一因となっている。	PCR、AMCA																																		
	<p>人身取引にかかる通報件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標 2020年</th> <th>実績 2020年</th> <th>実績 2021年</th> <th>実績 2022年</th> <th>実績 2023年</th> <th>実績 2024年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ハノイ</td> <td>2,425</td> <td>2,238</td> <td>2,841</td> <td>1,539</td> <td>1,385</td> <td>1,279</td> </tr> <tr> <td>ダナン</td> <td>900</td> <td>200</td> <td>197</td> <td>360</td> <td>129</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>アンザン</td> <td>1,125</td> <td>388</td> <td>770</td> <td>535</td> <td>267</td> <td>433</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,550</td> <td>2,826</td> <td>3,808</td> <td>2,434</td> <td>1,781</td> <td>1,920</td> </tr> </tbody> </table>			目標 2020年	実績 2020年	実績 2021年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年	ハノイ	2,425	2,238	2,841	1,539	1,385	1,279	ダナン	900	200	197	360	129	208	アンザン	1,125	388	770	535	267	433	合計	4,550	2,826	3,808	2,434	1,781	1,920
	目標 2020年	実績 2020年	実績 2021年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年																															
ハノイ	2,425	2,238	2,841	1,539	1,385	1,279																															
ダナン	900	200	197	360	129	208																															
アンザン	1,125	388	770	535	267	433																															
合計	4,550	2,826	3,808	2,434	1,781	1,920																															
各 RCC からの関係機関へのレファラル件数が2021年にハノイで51件、ダナンで18件、アンザンで23件に達する。	(指標 3) 各 RCC からの関係機関へのレファラル件数が2021年にハノイで51件、ダナンで18件、アンザンで23件に達する。	達成状況(継続状況):一部達成(達成し、継続)  (事業完了時) 2021年における各 RCC から関係機関へのレファラル件数は、ハノイで19件、ダナンで6件、アンザンで10件であった。3つのRCCの目標値の合計に対する達成率は38%であった。PCRによれば、2020年及び2021年が目標値を下回った主な要因は、コロナ禍の影響及び人身取引事案全体の減少傾向によるものであった。  (事後評価時) 2022年にはレファラル件数が105件に増加したが、これは主に10代の若者がカンボジアに人身取引された一連の事案によるものであった。その後、3つのRCCからのレファラル総件数は、2023年は77件、2024年は64件であった。	PCR、AMCA																																		
	<p>各 RCC から関係機関へのレファラル件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標 2021年</th> <th>実績 2020年</th> <th>実績 2021年</th> <th>実績 2022年</th> <th>実績 2023年</th> <th>実績 2024年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			目標 2021年	実績 2020年	実績 2021年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年																												
	目標 2021年	実績 2020年	実績 2021年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年																															

		ハノイ	51	37	19	58	40	27	
		ダナン	18	4	6	21	11	9	
		アンザン	23	18	10	26	26	28	
		合計	92	59	35	105	77	64	
上位目標 人身取引被害者及び潜在的被害者に対する適切なレファラルが地域レベルにおいて実施される。	(指標1) 人身取引被害者及び潜在的被害者の関係機関へのレファラル件数が2024年に100件に達する。	達成状況：おおむね計画どおり達成 (事後評価時) 2024年における3つのRCCからレファラルの対象となった人身取引被害者及び潜在的被害者の延べ数は73件であった。2022年に高い数値となったのは、プロジェクト目標の指標3に記載のとおり、10代の若者がカンボジアに人身取引された一連の事案によるものであった。  関係機関にレファラルされた人身取引被害者及び潜在的被害者の延べ件数							AMCA
			目標 2024年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年			
		延べ総数	100	160	81	73			
	(指標2) RCCからレファラルを受け入れた関係機関の満足度で「良い」と評価する人が80%に達する。	達成状況：おおむね計画どおり達成 (事後評価時) 事業完了以降、満足度調査は実施されていない。しかしながら、ソフトウェアシステムにおいて、通報の受理、転送経路、移送の記録など人身取引に関連する通報については、コールセンターのカウンセラーによって一貫してモニタリング及び評価が実施されており、そのシステムによれば、カウンセラー自身の自己評価は「良好」であり、ホットラインを通じたカウンセリング、情報提供、又は人身取引被害者の救出及び支援に関するレファラルに関して、これまでのところ苦情は寄せられていない。  「良い」と評価する人の割合 (%)							AMCA
		目標 2024	実績 2021年	実績 2022年	実績 2023年	実績 2024年			
		80%	58.3%*	N/A	N/A	N/A			
		*2021年のエンドライン調査の結果							

### 3 効率性

事業費及び事業期間は計画内に収まった（計画比：それぞれ94%、100%）。事業期間に4カ月の遅延があったものの、これはコロナ禍の影響によるものであり、外部要因であると考えられる。

	事業金額（日本側の支出のみ、円）	事業期間（月）
計画（事前評価時）	294百万円	36カ月
実績	275百万円	40カ月
割合（%）	94%	111% (外部要因による遅延を考慮すると100%)

アウトプットは計画どおり産出された。  
以上より、本事業の効率性は④と判断される。

### 4 持続性

#### 【政策面】

改正された「人身取引防止及び取締法」（法律第53/2024/QH15号）及び同法の実施に関する「政令第162/2025/NDCP号」は、いずれも2025年7月1日に施行された。その結果、ホットラインは正式に格上げされ、人身取引防止及び取締のための国家電話相談センターとして認められた。さらに、2021年2月9日付の「首相決定第193/QD-TTG号」により、「2021～2025年人身取引防止及び取締計画（2030年までの方針を含む）」が承認され、ベトナムにおける人身取引防止及び取締の推進に向けた国家的な枠組みとして位置づけられている。

#### 【制度・体制面】

2025年の政府再編後、人身取引対策ホットラインは、MOHのAMCAに属する相談・コミュニケーションサービスセンターによって運営されている。AMCA及び同センターは、その機能、責任及び組織構造についてMOHの承認を受けている。管轄省庁の横断的な改編があったものの、人身取引対策ホットラインは現行の規則に従い通常どおり運営されている。国境警備隊、警察、外交機関、国際機関、NGO等との連携を維持する主要な窓口については、保健局が管轄するソーシャルワーク／社会保護センターが担当している。

人身取引対策ホットラインの人員配置については、特段の問題は確認されていない。ハノイ（中央コールセンター）では、15名のスタッフが3交代制で勤務し、24時間体制のサービスを提供している。ダナン（ダナン保健局の管理下にあるダナン・ソーシャルワークセンター）では、1名のシフトリーダーを含む5名のスタッフが1日2交代で勤務しており、夜間シフトはハノイセンターが担当している。アンザン（アンザン省保健局の管理下にあるアンザン省児童基金）では、1名のシフトリーダーを含む5名のスタッフが同様に1日2交代で勤務し、夜間シフトはハノイセンターが担当している。

### 【技術面】

ホットラインのカウンセラーは、定期的の実施される評価及び研修、並びに管理指導を受けることで、職務を適切に遂行している。新たに配属されたカウンセラーもシフトリーダー及び管理指導者から継続的なサポートを受けており、そのことが知識及び技能の向上に寄与している。2022年から2024年にかけて、IOMの支援によりコールセンターのカウンセラー向けに集中的な研修が実施された。また、本事業で2019年に改訂された「人身取引対策ホットラインオペレーションガイドライン」は、引き続き継続的に活用されている。

### 【財務面】

人身取引対策ホットラインはこれまで国家予算からの配分を受けていない。人身取引対策ホットラインに関する広報・啓発活動は、資金が不足しており限定的なものとなり、国民の認知度が低く、その結果として人身取引対策ホットラインへの通報件数にも影響を及ぼしている。もっとも、「法律第53/2024号」及び「政令第162/2025号」の施行により、人身取引防止及び取締のための国家電話相談センターへと正式に格上げされたことから、ホットラインの財源は国家予算によって確保されることが期待されている。

### 【環境・社会面】

環境・社会面の問題は確認されず、対応策を講じる必要はなかった。

### 【評価判断】

以上より、実施機関の財政面に軽微な問題があるが、本事業によって発現した効果の持続性は③と判断される。

### 5 総合評価

本事業は、プロジェクト目標及び上位目標をおおむね達成し、地域レベルでの人身取引対策ホットライン運営を強化し、人身取引被害者及び潜在的被害者に対する適切なレファラルを促進した。改正法によって人身取引対策ホットラインの運営が確固たる法的基盤に支えられていることから、事業効果の持続性は高いと考えられる。

以上より、総合的に判断すると、本事業の評価は非常に高い。

## III 提言・教訓

実施機関への提言：

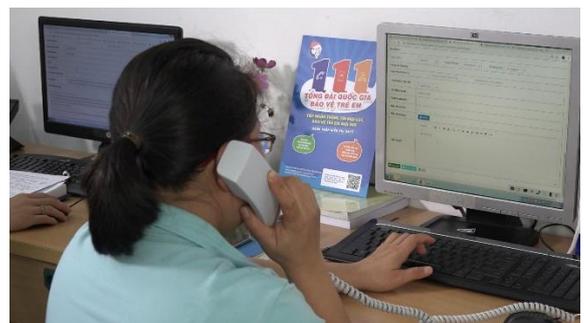
1. 人身取引対策ホットライン 111 の広報活動は、主務機関である公安省と調整のうえ、さらに強化されるべきである。
2. 人身取引対策ホットラインの運営のために、独立した予算枠を確保するよう、省の指導部に働きかけるべきである。
3. 人身取引対策ホットラインのサービスに関する満足度評価は、サービスの質を測定し、さらなる改善につなげるために、外部機関によって実施されるべきである。

JICA への教訓：

既存の機能を備えたホットラインに新たな機能を付加することは、カウンターパートの既存資源を活用できるため、賢明なアプローチであった。新たに導入された機能が公式な地位を得るまでには一定の時間を要するかもしれないが、このようなアプローチは十分に価値があったといえる。



ハノイの人身取引対策ホットラインセンター



人身取引に関する相談電話を受けるカウンセラー