

ベヴァリッジ報告と相談サービスの今日的な展開

メタデータ	言語: ja 出版者: 静岡大学人文学部 公開日: 2008-02-28 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 三富, 紀敬 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00000674

研究ノート

ベヴァリッジ報告と相談サービスの今日的な展開

三 富 紀 敬

はじめに

本稿は、イギリスの民間非営利団体の手がける福祉相談業務について、特に電気通信技術の利用による相談サービスに注目しながら、その動向を紹介し検討しようとするものである。

社会保障や社会福祉に関するわが国の研究は、所得補償やサービス給付の形態及び水準について正当な関心を払い検討を続けてきたものの、所得やサービスにかかわる情報ならびに相談機会の提供になると、これといった関心さえ示さなかったように思われる。しかし、所得やサービスの給付は、給付の要件もさることながら関係する情報や相談の機会に少なからず左右される。両者のこの関係は、社会保障や社会福祉の制度化が進み制度が複雑かつ多岐にわたるにつれて、強まりこそすれ弱まることはない。

本稿は、従来の研究に対するこのような反省に立ちながらイギリスの民間非営利団体の手がける福祉相談業務について紹介し検討しようとするものである。

本稿に扱う団体とそのサービスについては、99年夏に渡英の折に関係する団体を訪ねて聞き取ったものである。相談の実績などについて出典を示さない場合があるが、それらは、いずれも聞き取り調査を拠り所にする。このことをあらかじめお断りしておきたい。

1 ベヴァリッジ報告と相談サービスの諸方法

(1) ベヴァリッジ報告と相談サービス

ベヴァリッジ報告(1942年)が、イギリスはもとより世界各国の社会保障制度に大きな影響を与えたことは、あまりにもよく知られる。社会保障や社会福祉に関する代表的な著書が、ひとつの例外もなしにベヴァリッジ報告に閑説するのも、そうした経緯に照らすとき至極当然であろう。

しかし、ベヴァリッジが「市民に対する相談」と題して報告書の中で提言し、その後実施に移されたことは、どういうわけであろうか日本の専門研究者によって着目さえされてこなかった。

ベヴァリッジは、「市民に対する相談」について報告書の第V部 社会保障計画の中で次のように述べ

る。やや長いが、その全文を示しておきたい。

「今日、社会保障の機能が非常に多数の異なった機関に分割されて行われているために生ずる重大な障害の 1 つは、被保険者が、自己の権利や義務を理解することがむずかしいということであり、彼らの問題を所管する適当な機関を複雑な組織のなかから見出すのに困難を経験しなければならないということである。被保険者がこうむる直接の損失や遅延を別としても、このために見当違いの不満をかったり、また関心を失わせたりすることになる。ここで提案された方法によって統一し、単純化してもなお、社会保障制度は、およそ複雑なニードやさまざまな人々を取り扱うために、やはり多くの部分や複雑さを持つ機構にならざるをえない。いかに官庁で出版されるパンフレットが明快に書かれたとしても、市民にとってそれを読めば社会保障制度についてすべてがわかるというわけにはいかないであろう。地方社会保障事務所にはすべて相談室を設けるべきであり、疑問のある人、困っている人は誰でもそこに問い合わせることができ、そして相談室はそういう人に情報を与えられるようになるのであるが、それはたんに社会保障のための公的な施策についてばかりでなく、その他の機関——官立、半官、任意の諸機関、中央もしくは地方の諸機関——について情報を与えるものであって、困っている人の悩みに手を差しのべることができるものである」⁽¹⁾。

ベヴァリッジは、明らかなように 4 つのことを指摘する。第 1 に、社会保障制度の複雑化とともに被保険者が自分の権利や義務について充分には理解しえない状況を招く。第 2 に、制度を理解することのむずかしさは、それが権利や義務にかかわるだけに直接の不利益を被保険者にもたらす。第 3 に、官庁は、こうした状況に対応するためにパンフレットを発行するにとどまらず、さらに、地方社会保障事務所にひとつの例外もなく相談室を設けなければならない。最後に、この相談室は、疑問を持つ人や困っている人に情報を与えるとともに、任意の諸機関を含むその他の機関についての情報も与え、手を差しのべるものでなければならない。

ベヴァリッジのこうした提言は、その後具体化され今日に至る。その提言は、趣旨に沿いながら政府や自治体によって具体化され実施に移されたことはもとより、民間の非営利団体によっても積極的に受け止められる。また、ベヴァリッジのいう相談室は、社会保障制度にかかわる情報はもとより広く社会生活にかかわる情報をも提供し、相談にのる。

(2) 相談サービスの諸方法

被保険者を含む国民への情報と相談のサービスは、サービス供給主体の別を問わずおよそ 4 つの方法によって提供される。採用された方法の古い順に紹介すれば、次のようである。

第 1 に、リーフレットやパンフレットなどの印刷物の作製と配布である。第 2 に、相談室の開設と専門相談員の配置によるサービスの提供である。第 3 に、電話相談窓口 (Helpline) の開設とこれによるサービスの提供である。最後に、インターネットなど電子情報技術の利用による情報や相談サービスの提供である。

2 相談サービスの諸事例

(1) チャイルドライン

この団体の結成は、1986年に遡る。その経緯は、こうである。英国放送協会（BBC）は、消費者向けの番組「これが暮らした」（That's Life!）において児童虐待に関する調査を行い、その結果をもとに虐待を受けた児童に手を差し伸べることを視聴者に呼びかける。86年春のことである。英国放送協会は、視聴者の番組に対する反応を知るために24時間対応の電話サービスを番組のあとに開設する。児童からの電話がこれに殺到し、児童は、匿名であることを条件に性的な虐待を含む残忍な行為について詳しく打ち明ける。英国放送協会は、あわせて調査票を配布し3,000人の成人から回答を得る。回答者の90%は、性別に女性である。回答者の90%に当たる人々は、この調査によれば子供の頃に性的な虐待を受けた体験を持つ。

英国放送協会は、これらの結果を踏まえてチャイルドウォッチ（Childwatch）と名づけられる特別チームを編成して、調査結果の立ち入った検討と児童虐待に関する番組の制作に乗り出す。特別チームは、この検討を経て次の結論に達する。今日の児童は、かつての児童がそうであったように虐待の犠牲者である。成人によって語られる幼児期の虐待の体験は、現代の児童の口からも驚く程に似た内容で話される。虐待は、家庭の中で家庭の一員によって行われる。家庭の内部における出来事であるだけに、誰一人として虐待を逃れるわけにいかないと思込んでいる。援助の手が差し伸べられるであろうなどと頭をよぎることもない。

特別チームは、児童の発達や保育を生業にする専門職者の考えも参考にしながら、無料の電話相談サービスの恒常的な提供について検討する。

英国放送協会は、こうした作業を経てチャイルドライン⁽²⁾（ChildLine）を86年10月に開設する。チャイルドラインの開設に当たっては、ブリティッシュ・テレコム（BT）による事務所の提供を受ける。

チャイルドラインの目的は、肉体的・精神的に危険な状態にある児童を保護することをはじめ、児童の抱える問題を解決したり軽減したりするように児童を援助すること、世論を喚起して児童の生活にかかわる政策に影響を及ぼすこと、これらである。

事務所は、ロンドンの他に7カ所（マンチェスター、リーズ、ノッティンガム、リール、スオンジー、グラスゴー及びベルファースト）に設けられている。

チャイルドラインは、86年10月の開設以来100万人を超す児童に援助の手を差し伸べるとともに、9万4,000人以上の成人にも助言や情報を与えている（99年11月末現在）。今日では、日に1万5,000通の電話がかかってくるものの、受話器を取って対応できるのは、その25%さえ下まわるおおよそ3,500通にすぎない。その理由は明白である。資金の制約からすべての通話に対応しえないのである。

児童がチャイルドラインに電話をかける事由は、多い順にいじめ17.1%、家族関係13.1%、身体的な虐待12.1%、性的な虐待8.3%、心配ごと8.2%、妊娠6.4%、生活上の出来事6.3%、友人との関係4.8%などである（98年4月から99年3月までの総計13万807通の内訳）。電話を寄せる児童の性別は、主に女性である（77.5%）。同じく年齢階層別には、11歳以下22%、12歳以上15歳以下62%及び16歳以上

18 歳以下 16% にみるように 10 歳代前半層を主力にする。

電話相談のサービスは、900 人を超すボランティアに担われる。これらのボランティアは、専門職者から構成されるチームの指導と監督を受けながら受話器を握る。

(2) ペアレントライン

この電話相談サービスは、全国複合家族協会（NSA）との連携のもとに運営される。

この協会は、1983 年に発足し、翌 84 年に慈善団体として認定される。この協会の目的は、誰もが親業を担えるように援助すること、なんらかの問題について話すことを望む親たちにその機会を提供すること、親と継親及び親子関係にかかわる政策立案者に助言と提言を行うこと、保健訪問員や教師など児童と親にかかわりを持つ人々を対象にする教育訓練を行うこと、親と家族の支援を目的にする各種のパンフレットやリーフレットを作製して利用に供すること、これらである。

イギリスでは、3 組に 1 組の結婚は、今日再婚によって占められる。8 人に 1 人の児童は、継親のもとで成長する。およそ 250 万人の児童は、継親のもとで暮らす(91 年)。協会は、児童と家族を取り巻くこうした状況を直視しながらペアレントライン(Parentline)と協調し、その運営に力を尽くすのである。

ペアレントラインの開設は、協会の発足より数年早い 79 年である。ペアレントラインは、今日では平日の午前 9 時から午後 9 時、土曜日の午前 9 時 30 分から午後 5 時、日曜日の午前 10 時から午後 3 時までサービスを提供する。通話は、無料である。

ペアレントラインの利用者は、98 年の実績で 1 万 8,000 人を超す。協会では、ペアレントラインの対応能力の拡大と相談時間の延長とによって 2000 年末までに累計で 10 万人、2002 年末までに同じくおよそ 50 万人の利用実績を確保する見通しである。

利用者は、98 年の実績に即してみると性別には女性を主力にする(83%)。利用者の養育する児童の年齢階層別には、5 歳以下 15%、6 歳以上 11 歳以下 24%、12 歳以上 17 歳以下 52%、18 歳以上 9% に示されるように、ティーンエイジャーを主力にする。利用者が電話を介して訴える問題は、配偶者との関係 18%、離婚 15%、孤独感や意気消沈 18%、虐待 7%、児童の保育 2%、金銭問題 5%、親子関係 29%、継親問題 4%、性的な虐待 2% などである。このように利用者の多くは、配偶者や子供との関係について問題を抱え、孤独や意気消沈の状況にあって電話をかけるのである。

カウンセラーは、利用者の投げかける問題に耳を傾けながら利用者が一人ぼっちでないことを伝え、問題の所在と可能な選択をはっきりとさせることによって、利用者みずからで問題の解決に歩を進めることができるように促すのである。

(3) 痴呆症ヘルプライン

この電話相談サービスは、アルツハイマー・スコットランド・アクション・オン・ディメンティア(ASAD)によって運営される。

この団体は、第 1 に、スコットランドの痴呆症患者とその介護者の声を広げること、第 2 に、痴呆症患者とその介護者の利にかなうように提言し政策を形成すること、最後に、痴呆症患者とその介護者の

ために水準の高いサービスを提供すること、これらの目的に沿って活動する。

痴呆症ヘルプラインは、痴呆症患者とその介護者、親戚と友人、痴呆症分野の専門職者を対象に1日24時間、365日にわたって情報を提供し、あわせて情緒的な支援を行う。スコットランド庁(SO)とスコットランド銀行(SB)の財政支援を受ける。

ヘルプラインの利用者は、年を追って増える傾向にある。ちなみに94年4月から95年3月までの利用者は、1,518人であるのに対して、97年4月から98年3月までのそれは、およそ倍の3,006人である。こうして利用者は、ヘルプラインの開始された89年以来累計で2万人を超す。利用者の主力は、介護者や痴呆症患者の親戚もしくは友人である(61%)。利用者は、これ以外に痴呆症分野の専門職者(12%)、学生(4%)、痴呆症患者本人(1%)である(その他・不明22%)。利用者の居住地は、スコットランドのすべての自治体に及ぶものの、スコットランドの中心都市であるグラスゴーとエジンバラにやや傾斜する傾向にある。ちなみにグラスゴーに居住する痴呆症患者の比率は、スコットランド全体の11.5%を占めるのに対して、グラスゴーに居住するヘルプラインの利用者比率は、20.8%に達する。エジンバラについても同様であって、それぞれ9.2%、17.5%である。ここからヘルプラインの利用者の2大都市への傾斜を読み取ることができよう。

利用者は、痴呆症に関する情報を入手するだけでなく、あわせて情緒的な支援をも求める傾向にある。

ヘルプラインは、51人のボランティアと1人のパートタイム職員(週20時間の就労)に担われる。この他に9人のボランティアが登録中であるものの、本人の健康上の理由などから業務から離れている。ボランティアは、痴呆症ヘルプラインに関する基礎訓練コースに参加した上で業務を担う。この基礎訓練コースは、アルツハイマー・ヨーロッパ(AE)の専門家グループの示す訓練基準に沿う内容であり、ヨーロッパ・アルツハイマー・ヘルプライン教本(EAHM)にも正規に登録されている。

アルツハイマー・スコットランド・アクション・オン・ディメンティアは、痴呆症ヘルプラインに関する利用者調査を行う(98年11月)。この調査には39人の利用者が回答を寄せる。その主力は、性別に女性である(74.3%)。回答を寄せた利用者は、一人の例外もなしに痴呆症ヘルプラインの有用性を認めるとともに、ヘルプラインの利用を他の人々にも勧めたい、と答えている。

スコットランドの痴呆症患者は、推計によるとおよそ6万1,000人である。その多くは、地域において生活し日常生活上の援助に当たる家族や友人あるいは隣人を持つ。ヘルプラインは、痴呆症患者とかわりを持つ家族などのおよそ5%によって利用されている勘定である。

(4) シニアライン

この電話相談サービスは、ヘルプ・ザ・エイジド(Help the Aged)によって運営される。この団体は、その名称からうかがえるように高齢者へのサービスの提供を目的にする。

10人の職員が、シニアライン(Senior Line)にかかってくる電話に対応する。職員は、ロンドンに6人、スコットランドのエジンバラに2人、北アイルランドのベルファーストに2人ずつ配置され電話による相談サービスを担う。

電話は、月曜から金曜日の午前9時から午後4時まで可能である。専門的な訓練を受けた職員が、適切で片寄りのない助言を与え、可能な選択肢と一緒に話しあうことによって、利用者みずからが次の行

動に移るよう励ますのである。相談サービスは、もっぱら高齢者とその福祉に関心を持つ人々、すなわち高齢者とその親戚、介護者あるいは友人を対象にする。すべての助言と情報は、機密を保たれ、利用者が望むならば匿名による相談も行われる。

職員は、福祉や障害手当、保健機関や社会サービス機関の利用などの一連の問題について全般的な助言を与えることができる。職員は、医療や法律に関する有資格者でないことから、そこにはおのずと限界もある。しかし、シニアラインは、職員への専門的な訓練と長い期間に蓄えた豊富な経験に加えて、一連の膨大な情報源に支えられながら運営される。

10月から翌3月にまたがる冬期の6カ月には、シニアラインに加えて冬期思いやりライン (Winter Warmth Line) とでも称すべき電話相談サービスも運用される。この利用者は、冬期燃料手当 (WFP) や厳冬手当 (CWP) などの冬期に固有の諸手当に関する相談を持ち込むことはもとより、住宅やコミュニティケアに関する助言も受けることができる。その利用は、シニアラインの場合と同じように無料である。

シニアラインの利用者の4分の3は、高齢者である。残りの4分の1は、高齢者の友人や親戚、介護者あるいは高齢者とかかわりの深い専門職者によって占められる (98年)。利用者の持ち込む問題の過半は、公的な諸手当の受給にかかわる金銭上の問題である (51%)。たとえば「私は、住宅手当 (HB) を受給しています。でも、私は、地方税手当 (CTB) の受給資格もあわせ持つのではないかと友人に指摘されました。私に権利があるかどうか教えてくださいませんか」などといった相談である。これに次いで多いのは、介護問題である (22%)。たとえば「私は、弟と一緒に暮らしています。でも、弟をケアホームに入れたいのです。それというのも弟は、私の精一杯の介護をもってしても追いつかない程に世話を要するのです。私達の住んでいる住宅を売り払えば、それでケアホームの料金をまかなえるでしょうか」などの相談である。これらに次いで多く持ち込まれるのは、住宅問題や家族問題 (いずれも8%) などである (その他11%)。

(5) ケアラーライン

この電話相談サービスは、介護者団体としてよく知られる在宅介護者全国協会 (CNA) によって運営される。

この協会は、第1に、介護者のニーズを政府と社会のあらゆるレベルで自覚し、政府として介護者の支援に乗り出すように働きかけること、第2に、介護者がコミュニティにおけるその役割と社会的な地位について自覚を高めるように促すこと、第3に、介護者に情報や助言などを提供し、介護者が介護役割の継続について自主的に選択できるようにすること、これらの目的を掲げて活動を展開する。

ケアラーライン (Carers Line) は、92年春からの運用である。

ケアラーラインの利用を呼びかけるパンフレットには、次のような文章が記載されている。

「イギリスのおよそ700万人は、介護者です。障害や疾病あるいは高齢のために自宅で日常生活上の援助なしに生活できない人々の世話を当てる人々は、介護者です。……介護と向きあうのは、それが身体的な疲れであれ、金銭上の困窮あるいは情緒的な圧迫感であれ、むずかしいことです。あなたは、介護者に開かれた援助や金銭上の補償について知らないのではないのでしょうか。電話をかけてみて下さい。

実際の援助を得ることができるでしょうし、あなたの有する手当の受給資格についても知ることができるでしょう。……ケアラインでは、私達の熟達した助言者がホームヘルプや休息などのサービスをどのようにして受給するかについて説明し、公的な諸手当について資格を有するかどうかについて話すとともに、各種のリーフレットやパンフレットを送り届けるように段取りをつけてくれます⁽³⁾。

ケアラインの利用者は、1年間に2万人を超す(98年)。相談の内容は、多い順に在宅介護者全国協会とその地域組織 27%、公的な諸手当 25%、コミュニティケアと施設ケア 20%、在宅介護にともなう実際の・情緒的な問題 17%、地方税や就業上の問題 11%である。

利用者の多くは、有益な助言などを得ることによってほとんど協会への加入申込書に署名する。

(6) 住民相談事務所の相談サービス

このサービスは、半世紀以上の歴史を持つ全国住民相談事務所 (NCAB) の運営である。

政府は、1935年当時、萌芽期にある社会サービスの一部として情報サービスを提供する必要性について考えはじめていた。暫くの検討を経てのちに住民相談事務所 (C A B) が開設されるのは、第二次大戦の直前に当たる 39年9月4日である。全国 200カ所における事務所の開設である。住民相談事務所は、今日では 691カ所を数える (99年3月末現在)。このうち 94 (13.6%) の住民相談事務所は、英語による相談の他にウルドー語でも対応する。同じく 79 (11.4%) の事務所はパンジャブ語、55 (8.0%) の事務所はベンガル語による相談にもものるなど、多数の言語によるサービスの提供に心を砕く。

相談は、電話を介して行われたり、住民が事務所を訪れて事務所の中で行われたりするほか、事務所の職員が住民の住まいを訪ねてなされる場合もある。このうち職員による訪問は、特に農村部の事務所において採用される方法である。ちなみにこの方法によるサービスは、608 (88.0%) の事務所の手がけるところである。

相談の件数は、およそ 615万件である (98年4月-99年3月)。相談の事由別には、多い順に公的な諸手当 29.8%、消費者問題 18.6%、住宅 10.6%、雇用就業 10.0%、法律問題 8.7%、人間関係 7.1%、税金 2.7%、その他 12.5%などである。相談を寄せる員数は、年間およそ 550万人にのぼる。

相談のサービスは、2万8,000人を超す人々に支えられる。そのおよそ 80%に当たる 2万2,000人は、ボランティアである。これらの人々は、サービスを担うに先立って専門的な訓練を受ける。訓練への参加なくして良質のサービスを担いえないからである。

住民相談事務所は、情報技術の急速な発展に正当な関心を払いながらサービスの改善に乗り出している。電子情報システムの導入などが、それである。まず、事務所の保有する情報の CD-ROM 化である。これは、電子情報システム (EIS) と呼ばれる。98年9月からすべての事務所で利用される。多岐に及ぶ情報の入手は、これによっていかにも容易である。また、ホームページの開設である。これは、99年5月から試験的に行われる。さらに、すべての事務所をつなぐインターネットの付設である。これは、99年春から運用される。最後に、相談事例のデータベース化である。これは、現在進行中の作業であり、2001年から利用に供される計画である。

イギリスでは、既に 17%に当たる世帯がインターネットにアクセスする機器と技量を備えるといわれる。上に紹介した情報化への対応は、こうした社会の変化を正確に見据えたまことに適切な動きである。

事務所によるサービスの水準を高めながら、利用者の員数と利便性とを一段と増やし高めることになる⁽⁴⁾。

3 相談サービスの全般的な特徴と教訓

(1) 全般的な特徴

前章においては、相談サービスのうち特に電話の利用によるサービスの諸事例に的を絞って、その目的や最近の実績について概観してきた。

これらの諸事例からいくつかの特徴を読み取るとすれば、およそ次のようである。

第 1 に、民間非営利団体の電話による相談サービスは、恒常的に開設されており、中には 24 時間、365 日にわたってサービスを提供するなど、開設時間も概して長いことである。表 1 は、電話相談の団体別サービス提供時間について一覧したものである。これによれば、すべての団体が電話による相談を恒常的に受けつける。さらに、表中 20 団体中 3 団体は、24 時間、365 日にわたるサービスを提供する。平日のみならず週末のサービスを手がける団体も、この他に 2 団体を数える。

第 2 に、電話の利用による相談は、全国電話相談サービス協会 (THA、96 年 3 月設立) の累計によると年間 1,500 万件にのぼる。民間非営利団体別の実績とあわせて表 2 に示す通りである。この実績は、2 つの要因によると思われる。まず、先に述べたように電話相談サービスの恒常的な提供ならびに 24 時間電話を含む対応時間の長さである。さらに、この種のサービスを手がける民間非営利団体が、電話相談サービス協会に加盟する団体に限っても 1,000 を超すことである。

電話による相談は、これらの民間非営利団体の実績に地方自治体のそれを加えるならば、さらに増えるであろう。

第 3 に、最近では電話による相談に加えてインターネットなどの利用による相談も目立って増える傾向にある。その一端は、前出の表 2 の下欄に示す通りである。これは、民間非営利団体の情報化への対応を知るにつけさらに増えるであろう。

第 4 に、電話相談に当たって遵守すべき基準が確立され公表されるとともに、基準に照らしたサービスの自己点検も定期的実施される。

この種のサービスは、全国電話相談サービス協会によれば、利用者への助言 (Advice)、鼓吹 (Advocacy)、情報 (Information)、傾聴 (Listening)、支援 (Support) などを目的に行われる。電話による相談サービスは、このうちどれを目的に掲げようとも機会の均等と機密の保持とを必ず遵守しなければならない。これらの基準は、相談に当たる職員やボランティアの選抜と専門的な訓練とを経ることによって守られる。基準が守られているかどうかの判定は、職員やボランティアの自己査定によるばかりでなく、利用者によるサービスの評定を含めて下される。

イギリスで発行される電話番号簿『イエローページ』を開くと、その冒頭にヘルプライン A-Z という欄があり、電話による相談サービスを提供する民間非営利団体の名称と電話番号が、記載されている。『イエローページ』におけるこうした扱いは、イギリスにおける電話相談サービスの位置を示していて興味深い。それは、サービスを担う民間非営利団体の自己点検とサービスの改善に向けたたゆまざる努

表1 電話相談の団体別サービス提供時間一覧

提 供 団 体	1日の相談時間 (時間)	相談の曜日	週当たり 相談時間 (時間)
チャイルドライン	0-24	月一日	168
ラ ス ボ ー ン	10-16	月一金	30
乳 ガ ン ケ ア	10-17	月一金 ⁽⁴⁾	35 ⁽⁴⁾
ステップファミリー全国協会	9-21	月一金	} 72.5
	9:30-17	土	
	10-15	日	
ワンペアレント家族協会	10:30-13:30	月・火・木・金	} 15
	15-18	水	
多重硬化症者協会	0-24	月一日	168
摂食障害者協会			
全国精神分裂症者団体	10-16	月一木	24
アルツハイマー協会	8:30-18:30	月一金	50
アルツハイマー・スコットランド・アクション・オン・ディメンティア	0-24	月一日	168
イギリス糖尿病患者協会	9-17	月一金	40
脊柱損傷者協会	9:30-17:30	月一金	40
運動神経障害者協会	9-22:30	月一金	71.5
イギリスてんかん患者協会ケア・アワー	{ 7:30-21 9-18	{ 月一金 土 日 }	} 81.5
エイジ・コンサーン ⁽¹⁾			
ヘルプ・ザ・エイジド	9-16	月一金	35
在宅介護者全国協会	{ 10-12 14-16	月一金	20
住民相談事務所全国協会 ⁽¹⁾			
全国電話相談サービス ⁽²⁾	10-16	月一金	30
全国電話相談サービス協会 ⁽³⁾	10-16	月一金	30

[資料] ChildLine, A History of ChildLine, p.1, Rathbone C.I.'s, The Learning difficulties helpline, p.1, Breast Cancer Care, Newsletter, Summer 1999, p.7, The National Stepfamily Association, Parent-Line, helping parents get through, p.1, A Letter from Natasha Benenson (Head of Direct Services, One Parent Families) to Kiyoshi MITOMI dated 22nd September 1999, Multiple Sclerosis, Making the most of life with MS, A New Beginning, p.12, The National Schizophrenia Fellowship, How can I support NSF?, p.1, Alzheimer's Disease Society, Alzheimer's helpline, are you worried about someone who is confused and forgetful?, p.1, Alzheimer Scotland-Action on Dementia, Worried about dementia? talk to someone who understands, p.1, Spinal Injuries Association, Annual review 1997-98, p.17, Moter Neurone Disease Association, The MND Association, p.2, Help the Aged, Senior Line report for 1998, p.2, Carers National Association, A New advice line for carers at the cost of a local call, p.1, National Debtline, Fact sheet No.4, how to deal with business debt, p.5, Telephone Helplines Association, Quality unit, p.2より作成。

[注] (1) 地域の事務所によって相当のちがいをもち、ここでは空欄にした。

(2) ビジネスについての電話相談の場合である。

(3) この協会として独自に開設する窓口についてであって、傘下の団体のそれではない。

(4) 7-11月については、土曜日にも月一金と同じように開設する。したがって週当たりの相談時間は、7-11月について42時間である。

(5) 空欄は不明である。

表 2 電話相談サービスの団体別受給者等実績

提 供 団 体	サービス受給者数 (人, 年) ⁽¹⁾	主 な 対 象
チャイルドライン	130,807(98年) (少女101,397) (少年 29,410)	} 少年, 少女
ラスボーン	3,382(99年)	
乳ガンケア	20,000以上(98年)	知的障害児の両親他 乳ガン患者
ステップファミリー全国協会	18,000以上(98年)	ステップファミリー
ワンペアレント家族協会	およそ9,000(97年)	ワンペアレント家族
摂食障害者協会	14,500(98年)	摂食障害者
全国精神分裂症者団体	4,000以上(98年)	精神分裂症者
アルツハイマー協会	22,000(97年)	アルツハイマー病患者
アルツハイマー・スコットランド・アクション・オン・ディメンティア	3,006(97年)	アルツハイマー病患者
脊柱損傷者協会	7,000以上(97年)	脊柱損傷者
運動神経障害者協会	3,000以上(97年)	運動神経障害者
イギリスてんかん患者協会	30,549(97年)	てんかん患者
エイジ・コンサーン	230,000(98年)	高齢者
ヘルプ・ザ・エイジド	75,201(98年)	高齢者
在宅介護者全国協会	20,000以上(98年)	在宅介護者
住民相談事務所全国協会	3,874,472(98年)	広く住民
全国電話相談サービス	20,959(98年)	広く住民
全国電話相談サービス協会	15,000,000以上 ⁽²⁾ (98年)	広く住民
エイジ・コンサーン		
ホームページ	420,000以上 ⁽³⁾ (96年)	高齢者
Eメール	600以上 ⁽³⁾ (96年)	高齢者
サマリタン		
Eメール	7,000以上(97年)	⁽⁴⁾

[資料] ChildLine, 1999 annual review, p.11, Rathbone C.I., Learning difficulties helpline monthly report July 1999, pp.1-2, Breast Cancer Care, Annual review 1998, p.6, The National Stepfamily Association, Parentline call statistics 1998, p.1, One Parent Families, Review of 1997-98, p.7, The Rural Stress Information Network, Progress through partnership, the RSIN newsletter, No.4, Winter 1999, p.3, NSF, Annual review 1997/98, p.6, Alzheimer's Disease Society, Annual review 1997/98, p.8, Alzheimer Scotland Action on Dementia, Dementia helpline annual report 1997-1998, p.5, Spinal Injuries Association, Annual review 1997-98, p.9, Motor Neurone Disease Association, The MND Association, p.2, British Epilepsy Association, Annual report and accounts 1997, p.5, Age Concern, Annual review 1998-1999, p.6, Help the Aged, Senior Line report for 1998, p.2, Saul Becker and Richard Silburn, We're in this together, conversations with families in caring relationships, CNA, June 1999, p.85, National Association of CAB, Annual report 1998/99, p.9, National Debtline, Statistical report, June and July 1999, p.1, Andrea Butcher, The Internet, guidelines for helplines, THA, July 1998, p.8 and p.16より作成。

- [注] (1) 電話によるサービスの提供のみの計数である。但し、下欄のホームページ、Eメールの計数は表示にかかわるそれである。
 (2) 協会加盟の240団体(98年)のかかわったサービス受給者の合計である。
 (3) 月当たりの平均計数に12(月)を乗じたものである。
 (4) 不明である。

力なくして確保しえなかった地歩であるように思われる。

(2) 日本への示唆

電話による相談サービスは、日本でも各地に見ることができる。しかし、公共団体による常設の電話相談を除けば、恒常的なサービスの提供は皆無に近い。「内職・代理店商法 110 番」「賃貸住宅なんでもホットライン」「介護保険ホットライン」「クレジット・サラ金 110 番」など民間非営利団体による様々な取り組み事例はあるものの、いずれも日時を限ったいわば臨時的な電話相談であり、そこに寄せられる相談の件数もおのずと限られる。イギリスの相談実績と比べようもない程に少ない。

こうした日本の現状を見ると、イギリスの民間非営利団体の経験に学ぶことは、少なくない。サービスの基準を明示することをはじめ電話相談のサービスを担う職員とボランティアへの専門的で継続的な訓練やサービス評価システムの確立と評価結果の公表などは、当然に行われてしかるべきであろう。個々に取り組まれているサービスを相互に交流し、あるべき公的な支援策を提言するためにも、民間非営利団体の連携と横断的な組織づくりは、日本でも遅かれ早かれ避けられないであろう。

- (1) 山田雄三監訳『ベヴァリッジ報告 社会保険および関連サービス』至誠堂、1975年、229ページ。
- (2) 24時間体制の子供向け電話相談が、日本でも始まっている。これは、チャイルドラインをモデルにする。『読売新聞』99年3月30日。
- (3) CNA, A new advice line for carers at the cost of a local call, CNA.
- (4) 以上に述べたことは、いずれもイングランドとウェールズ及び北アイルランドの住民相談事務所についてであって、スコットランドのそれは含まれない。