

イギリスの非営利団体の電気通信技術利用による介護福祉相談業務

代表研究者 三富 紀敬 静岡大学教授
共同研究者 三富 道子 静岡県立大講師

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およ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、所得やサービスに関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年夏に渡英の折りに関係する団体を訪ねてき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、いずれもきき取り調査をより所にする。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関連するもの、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、どういふ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な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も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あたえられるようになるのであるが、それは単に社会保障のための公的な施設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——について情報をあたえるものであって、困っている人の悩みに手をさ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

ことにとどまらず、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、疑問を持つ人やこま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さ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、趣旨にそ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成と配布である。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窓口の提供である。

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、消費者むけの番組「これが人生だ」（That's Life!）において児童虐待に関する調査をおこない、その結果をもとに虐待を受けた児童に手をさしの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3000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、この検討をへ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おこなわれる。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い込んでいる。援助の手がさしの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、こうした作業をへてチャイルドライン（ChildLine）を86年10月に開設する（2）。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およぼすこと、これらである。

事務所は、ロンドンの他に7ヶ所（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さしのべるとともに、9万4000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1万5000通の電話がかかってくるものの受話器を取って応対できるのは、その25%さえ下まわるおよそ3500通にすぎない。その理由は明白である。資金の制約から全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) 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、これらの目的にそって活動する。

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おこなう。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、1518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3006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年以來累計で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、スコットランドの全ての自治体におよぶものの、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そった内容であり、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おこなう(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6万1000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。

(3) 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人づ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もつ人々、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おこなわれる。

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貯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月にまたがる冬の6ヶ月には、シニアラインに加えて冬期思いやりライン (Winter Warmth Line) とでも称する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出来る。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) の受給資格も併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れませんか」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。私たち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%)。

(4) ケアラーライン

この電話相談サービスは、介護者団体として良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。

「イギリスのおおよそ700万人は、介護者です。障害や疾病あるいは老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に当たる人々は、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、むづかしいことです。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。電話をかけてみてください。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。…ケアラーラインでは、私たち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)。

ケアラーラインの利用者は、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加入申し込み書に署名する。

(5) 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始めていた。暫くの検討をへてのちに住宅相談事務所(CAB)が開設されるのは、第2次大戦の直前に当たる39年9月4日である。全国200ヶ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ヶ所を数える(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ゥー語でも対応する。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なるなど多数の言語によるサービスの提供にも心を砕く。

相談は、電話を介しておこなわれたり、住民が事務所を訪れて事務所の中でおこなわれたりするほか、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%)の事務所が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、2万8000人を超す人々に支えられる。そのおおよそ80%に当たる2万2000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月から全ての事務所で利用される。多岐におよぶ情報の入手は、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月から試験的におこなわれる。さらに、全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ろう(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。これによれば全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18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)の集計によると年間1500万件にのぼる。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に実施される。

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(Advise)、鼓吹(Advocacy)、情報(Information)、傾聴(Listening)、支援(Support)などを目的におこなわれる。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定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はなく、利用者によるサービスの評価を含めて下される。

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むけたためまざる努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較べようもないほどに少ない。

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、当然におこな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、遅かれ早かれ避けられないことであろう。

(1) 山田雄三監訳『ベヴァリジ報告・社会保険および関連サービス』至誠堂、1975年、229ページ。

(2) 24時間体制の子供むけ電話相談が、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ない。

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	週当たりの相談時間 (時間)
チャイルドライン	0～24	月～日	168
ラスボーン	10～16	月～金	30
乳がんケア	10～17	〃(4)	35(4)
ステップ・ファミリー全国協会	9～21	月～金	
	9:30～17	土	
	10～15	日	72.5
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～日	168
摂食障害者協会			
全国精神分裂症者団体	10～16	月～木	24
アルツハイマー協会	8:30～18:30	月～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～日	168
イギリス糖尿病者協会	9～17	月～金	40
脊椎損傷者協会	9:30～17:30	〃	40
運動神経障害者協会	9～22:30	〃	71.5
イギリスてんかん患者協会	7:30～21	月～金	
	9～18	土日	81.5
エイジ・コンサーン(1)			
ヘルプ・ザ・エイジド	9～16	月～金	35
在宅介護者全国協会	10～12	〃	20
	14～16		
住民相談事務所全国協会(1)			
全国電話相談サービス協会(2)	10～16	月～金	30
全国電話相談サービス協会(3)	10～16	月～金	30

[注]

(1) 地域の事務所によって相当の違いをもつので、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～金と同じように開設する。したがって週あたりの相談時間は、7～11月については42時間である。

(5) 空欄は不明である。

[資料] 上記の団体からの聞き取り及び年次報告書による。

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	130807(98年) 少女 101397 少年 29410	少年・少女
ラスボーン	3382(99年)	知的障害者の両親他
乳がんケア	20000以上(98年)	乳がん患者
ステップファミリー全国協会	18000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 9000(97年)	ワンペアレント家族
摂食障害者協会	14500(98年)	摂食障害者
全国精神分裂症者団体	4000以上(98年)	精神分裂症者
アルツハイマー協会	22000(97年)	アルツハイマー症患者
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	3006(97年)	〃
脊椎損傷者協会	7000以上(97年)	脊椎損傷者
運動神経障害者協会	3000以上(97年)	運動神経障害者
イギリスてんかん患者協会	30549(97年)	てんかん患者
エイジ・コンサーン	230000(98年)	高齢者
ヘルプ・ザ・エイジド	75201(98年)	〃
在宅介護者全国協会	20000以上(98年)	在宅介護者
住民相談事務所全国協会	3874472(98年)	広く住民
全国電話相談サービス	20959(98年)	〃
全国電話相談サービス協会	15000000以上 (98年)(2)	〃
エイジ・コンサーン ホームページ	420000以上(96年)(3)	高齢者
Eメール	600以上(96年)(3)	〃
サマリタン Eメール	7000以上(97年)	(4)

[注]

- (1) 電話サービス提供のみの計数である。ただし、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)のかかわったサービス受給者の合計である。
- (3) 月当りの平均計数に12(月)を乗じたものである。
- (4) 不明である。
- (5) 空欄は表1[注](5)に同じである。

<発表資料>

題 名	掲載誌・学会名等	発表年月
ベバリッジ報告と相談サービスの今日的な展開	経済研究	2000年6月