

## AA電話応答サービス

発行：G S O BOX 4 5 9、グランド・セントラル・ステーション、ニューヨーク、NY10163  
日本語版発行：東京都文京区大塚 3-28-7 林野会館 202 AA日本ゼネラルサービスオフィス

**●許可なく、転載・コピーすることを禁じます。**

AAガイドラインは、さまざまなサービス分野で活動するAAメンバーの経験の分かち合いからまとめられたものである。ここにはまた「12の伝統」とゼネラル・サービス評議会（アメリカ・カナダ）による指針が反映されている。自立に関する私達の伝統にのっとり、他のグループやAA全体に影響を及ぼす事柄を除いて、ほとんどの決定事項はそのグループに所属するメンバーが形成するグループの良心によってなされる。このガイドラインの目的は、「情報が行き届いている」グループの良心が得られるのを手助けすることである。

### サービスを受ける地理上の場所

ほとんどの電話応答サービスは、コミュニティー（地域社会）単位、あるいは郡単位で行われている。ゼネラル・サービス機構の地区が、電話応答サービスの地理上の境界となっている地域もある。

### 電話応答サービスの開始

電話応答サービスは、1つのAAグループで、あるいはそうしたサービスの必要性を感じたわずか1～2名のメンバーによって開始されたことがある。電話応答サービスがその必要性を満たし始めるにつれて、またAAがその地域で成長するにつれて、他の近隣グループが関心を抱くようになり、電話応答サービスの支援に参加するようになる。時には、ゼネラル・サービス地区委員会が電話応答サービスの開始に責任をもつこともある。各グループからの財政援助と12番目のステップ・コール（電話）の応対をするボランティアの供給を確実なものにするために、できればそのような決定がなされる前に参加するグループすべてのグループの良心に尋ねてみるべきである。

### 提案事項：

#### 始めるにあたって

1. このサービスが既存のAAサービスと重複しないか、地域、地区、および近隣のセントラル／インターグループ・オフィスに問い合わせてみる。
2. 「気楽にやろう」のスローガンを忘れずに、最初は小規模で始める。サービスは縮小するより、拡大することの方が簡単である。
3. 参加するグループそれぞれのグループの良心を順守する。個人の見解とグループの良心を混同しないように注意する。

## AAメンバーのボランティア支援

1. 12番目のステップ・コール(電話)の応答をしてくれるAAメンバーが何人いるかを考慮に入る。
2. 責任を引き受けてくれる信頼できる人が必要だということを考慮する。
3. 12番目のステップ活動に携わるボランティアには、少なくとも6ヶ月のソブランティアがあり、またいつ電話応答ができるか、その日にちと時間帯をはっきりさせてもらう必要があると提案されている。
4. AAボランティアのリストは、利用可能な最新のものになっているよう気をつける。
5. 電話代行サービス業者の利用が不可能だったり、その利用を検討するつもりがないのなら、電話業務はAAメンバー2名で——適切な期間のソブランティアを有する男女1名ずつ——スタートするといい。
6. 電話代行サービス業者ではなく、むしろボランティアだけを使う地域には選択肢がたくさんある。電話の自動転送、ボイスメール、ポケットベル呼び出しシステム、留守番電話などである。

## 電話応答サービスの資金調達

いくつかのグループが一緒になって電話代行サービス業者を使う場合、経験としてよくあるのは、それぞれのグループが自分達のグループの良心に従って献金をする例である。各グループが同額の支払いを負担する場合もある。一方、各グループがその大きさに応じて電話代行サービスの負担額を受け持つ場合もある。地区委員会が責任を持つ場合は、グループが地区委員会に献金し、地区委員会が料金を払う。

## 財政

1. いくらお金が出、いくら入ってくるかを入念に見積もる。
2. グループがこの冒険的試みに融資してくれることを確認する。
3. グループに毎月一定額を確実に負担してくれるよう強く勧める。
4. 費用を参加グループに割り当てる際、緊急あるいはサービス拡張のための準備金用に毎月少額を加算する。

## 電話応答サービスの責任者は誰か？

この問い合わせに対する答えはさまざまである。すなわち、1～2名のメンバーが責任をとる。電話応答サービス委員会がこの問題を扱う。あるいは、ゼネラル・サービス地区委員会が責任を負うなどである。

1～2名のメンバー、あるいは委員会（名称はいろいろだろうが）が電話応答サービスに対する責任を引き受けている場合であっても、関係する委員会やグループから指名された人がまず手配をし、その後の電話代行サービス業者との連絡をすべて行ない、請求書の支払いをするようにする。これは電話代行サービス業者の社員が混乱しないようにするためである。

## 電話に応答するのは誰か——AAメンバー、それとも電話代行サービス業者の社員？

電話応答サービスの中にはAAメンバーだけに頼っているケースもあるが、多くは電話代行サービス業者を利用している。12番目のステップ・コール（電話）の応答のやり方は次のリストに述べられている。

1. 電話代行サービス業者は12番目のステップ・コール（電話）の応答をするAAメンバーのリストをもっている。電話がかかってきたら、電話代行サービス業者は電話をかけてきた人の名前（ファースト・ネーム）と電話番号をメモし、AAメンバーに連絡をとる。そして、そのAAメンバーが助けを求めているアルコホーリクに電話をかける。
2. 12番目のステップ活動をしているAAメンバーのリストは地域順、もしくは郵便番号順になっている。電話をかけてきたアルコホーリクの住所がわかる場合は、その近辺にいるAAメンバーに（業者から）電話連絡が行くようする。12番目のステップ活動者（twelfth-steppers）のリストは男女別になっている方がいいと提案する者もいる。
3. 数名のAAメンバーが輪番制で務めている。電話代行サービス業者はかかってきた電話を当番のAAメンバーに委ねると、そのAAメンバーが今度は12番目のステップ活動者のリストに掲載されているAAメンバーに電話を委ねる。
4. 電話はAAメンバー個人にではなく、最寄りのグループに委ねられる場合もある。
5. グループが1週間ごとの輪番制で、12番目のステップ・コール（電話）の活動の責任を負っている地域もある。
6. 業者が電話をとると、すぐにAAのボランティア・メンバーの番号につながる、転送電話システムを利用している電話応答サービスもある。
7. 選考委員会は、電話応答サービスからの電話を夜間の時間帯に受ける人を、日ごとに別々の人にするように取り決めておく。電話をうけた当番の人は、その電話をAAのボランティア・メンバーに委ねる。

以下の情報はある電話応対サービスによって分からち合われたものだが、電話代行サービス業者の利用を計画し、そこの社員に自分達の要望を伝えようとするときに役に立つのではないかと思う。

#### アルコホーリクが助けを求めて電話してきたり、代行サービス業者は……

1. 「AA電話応答サービスです」と答える。
2. 電話の相手が何を望んでいるのかを聞き出すように努める。
3. 電話の相手が、名前やその他の情報を話したがらない場合は、電話の相手とAAメンバーが相互に連絡をとれるよう務める。
4. 電話の相手が名前を言いたがらない場合、無理に聞き出すようなことはしない。
5. 電話の相手と決して言い争ってはいけない。自分は電話代行サービス業者の者であり、相手がAAメンバーと連絡できるように努めていることを説明する。
6. AAメンバーの多くは夜ミーティングに出席していて、10時半とか11時までかかることもよくあるので、すぐに折り返し電話がかかってくるとは思わないように電話の相手に告げる。
7. 助けを求めてくるアルコホーリクやその家族は病気であることを忘れないように注意する。このことを忘れてしまうと、彼らの相手をしていて挫折感を味わうときがある。
8. 電話の相手に非難されたら、自分は電話応答サービス委員会の指示に従っているだけだと、相手に告げるようする。
9. 電話がかかってくるたびに、（できれば）相手の名前、時刻、電話番号と電話をかけてきた理由を記録する。オペレーターはその電話を委ねたAAメンバーの名前と電話番号も付記して、その電話を処理したことをメモする。

問題や質問は電話応答サービス委員会に委ねる。この委員会はミーティングの変更、特別なイベント

や、AAメンバーが尋ねてきそうなその他のどんな情報も、欠かすことなく電話代行サービス業者に知らせている。

## 資金と運営の問題

グループは、電話応答サービスが今あるニーズに応えていると通常は認識しているので、サービスを積極的に支援している。電話応答サービスが普及しその価値が証明されるまで、電話応答サービスを援助し、継続する覚悟があると事前に保証してもらうことが大切である。

12番目のステップ活動をするボランティアのリストは、常に最新のもので輪番制に基づいているようになる。このことはきわめて重要で、強調のしすぎということはない。

## 分かち合われた経験例からの報告

「あるミーティングで挙手を求めたところ、電話応答サービスを通じてAAにやって来たと答えた者が7名もいた。電話応答サービスはそれほど価値があるものなのでしょうか？」と聞かれたら、当然です、と答えるべきでしょう！」

「私達は自分達の電話応答サービスに満足しています。私達はこれまで、オペレーター達に対して12番目のステップ活動をしてきました。オペレーター達は親切で理解があります。その点、私達は幸運で、ありがとうございます。」

「私達が電話応答サービスを始めてから、ミーティングの出席者数が著しく増えました。7年前にこのサービスを始めた時のボランティアが何人かいいますが、彼らは今もなお輪番制で電話応答サービスをしています。」