独立行政法人福祉医療機構　社会福祉振興助成事業

地域コミュニティによる災害時心のケア事業

メンタルサポーター養成講座

― 心身の健康を支援するために ―

特定非営利活動法人埼玉カウンセリングセンター

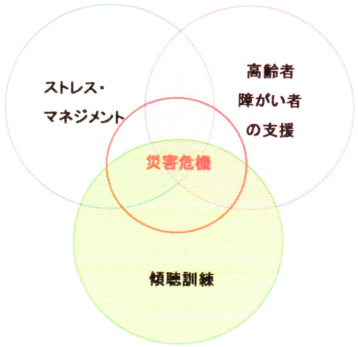
メンタルサポーターとは

- 特定非営利活動法人埼玉カウンセリングセンター主催の「メンタルサポーター養成講座」を修了した者に出している資格です。
- 研修内容は「災害時の心理」「傾聴訓練」「ストレス・マネジメント」「高齢者・障がい者の支援」「地域での支え合い活動」など計10時間です。
- 特定非営利活動法人埼玉カウンセリングセンターは、修了者に対し情報の共有、フォローアップ研修など、災害に備えた活動の継続と、ネットワークづくりの支援をしています。

メンタルサポーターとは

- 災害時には腕章をつけて、物資の運搬や生活環境の調整などのボランティア活動を行いながら、積極的にこころのケアに関わる活動をします。
- 要援護者を中心に、精神的な支援を必要とする人すべてを対象に、支援活動を行います。
- 日ごろから地域で、自主的に見守り活動などを行い、高齢者・障がい者のこころの健康を支援します。

メンタルサポーター養成講座の研修領域



研修日程

- 1日目　「メンタルサポーターとは」
　　「災害危機時の心理」
- 2日目　「傾聴の基礎」
- 3日目　「傾聴の応用」
- 4日目　「ストレス・マネジメント」
- 5日目　「高齢者・障がい者の支援」
　　「実際の活動に向けて」

過去の大災害に学ぶ

近年起きた自然災害から

- 1995. 1.17　阪神･淡路大震災
- 2004.10.17　台風23号
- 2004.10.23　新潟県中越地震
- 2005. 3.20　福岡県西方沖地震
- 2007. 3.25　能登半島地震
- 2007. 7.16　新潟県中越沖地震

阪神･淡路大震災に学ぶ

- 地震直後の様子
- 被害状況
- ライフラインの復興
- 避難生活
  - 避難所
  - 屋外テント
  - 仮設住宅　＜DVD視聴＞

被災者の声

DVDと作文から

阪神･淡路大震災の調査から

被災者のストレス

テント生活の人の困っていること（地震発生から5ヶ月）

暑さ（78人）	騒音（44人）
湿気（61人）	炊事や洗濯の場所がない（36人）
風呂、トイレが不便（59人）	狭さ（34人）
雨漏り（58人）	電源不足（28人）
ハエや蚊などの害虫（55人）	寒さ（28人）

264人からの聞き取り調査　1995年6月17日読売新聞

阪神･淡路大震災の調査から

子どもたちの心や身体に起きた変化（発生から4ヶ月）

地震が来たように感じて驚くことがよくある（50人）
地震の時の様子を繰り返し何回も思い出す（36人）
地震前は平気だったのに夜や暗いところがこわい（34人）
地震を思い出させるものに接するとつらい気持ちになる（31人）
よく眠れず、夜中に何度も目が覚める（17人）
せきが出やすくなった（16人）
地震前に比べて集中することが難しくなった（13人）
疲れやすくなった（13人）
目やのどが痛む（12人）
地震を思い出すと身体がこわばって緊張する（10人）

中学生24人、小学生66人幼児29人、計119人の聞き取り調査

1995年5月17日読売新聞

被災するということ

そのときなにが起きたのか

- 予想していなかったできごと
- 一瞬による変化
- 失ったものが大きい
- 被災者という立場に置かれる

生活に与える影響

- 今までの経験では対処しにくい
- 自分ひとりでは解決しにくい
- 解決できない問題が残る
- 要援護者ほど被害が大きい
- それまでの人間関係のあり方や、普段からの地域との関わりが大きく影響する
- 被害の受け止め方にも個人差がある

災害危機時の心理

危機時の心理

危機とは…個人・集団・組織の対処方略が破綻した事態

「人が通常もっている、事態に打ち克つ作用がうまく働かなくなって、心理的な平衡状態が急激に失われ、苦痛と機能不全が明らかに認められる状態」

（DSM－Ⅳ）

危機時に起きる心理的変化

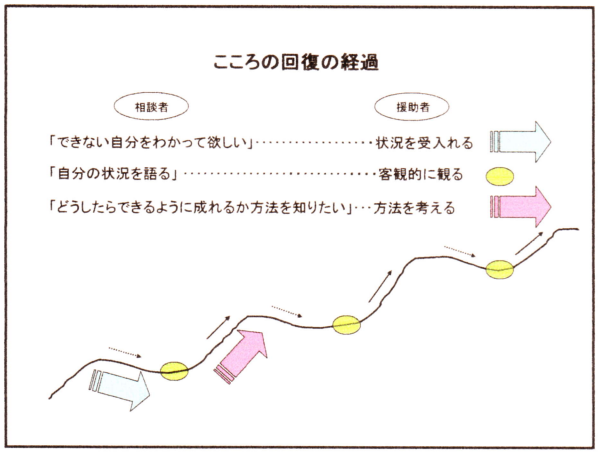
- 「喪失による抑うつ感」
- 「トラウマ（心的外傷）による不安感や恐怖感」
- 「自分の存在への否定感」
- 「将来に対する無気力感」
- 「思考の悪循環」
- 「差別感、不信感による攻撃性」
- 「継続するストレス感」
- 「心身のアンバランス」など

起こりうる思い

- もうがんばれない
- 災害さえ起きなければ
- 「なんで自分が・・・」という思い
- こんなことに意味などあるとは思えない
- 拒否とあきらめ
- 自分だけ生き残った罪悪感
- 人の手を煩わせることが申し訳ない

災害危機時の傾聴のポイント

- 喪失感を受け入れられる過程や時間には個人差があることを重視する
- 否定的な話は、支持してこころに寄り添う
- かたくななこころには、安心感と信頼感を
- 状況を観察する視点を持ち、違った捉え方や解決方法を、できるだけたくさん考える
- 勇気を与えるには、自分のこころの言葉（わたしメッセージ）で
- 絆を持ち続ける



災害時
メンタルサポーターの役割

急性期の支援活動

- 避難所などで
  1次的・・・生活支援、物資の運搬等
  環境調整
  2次的・・・情報の伝達
  日常の声かけ、体調への配慮
  表出されにくい声を聴く

長期化した場合の支援活動

- 仮設住宅などで
  （県外のボランティアが引き上げてから）

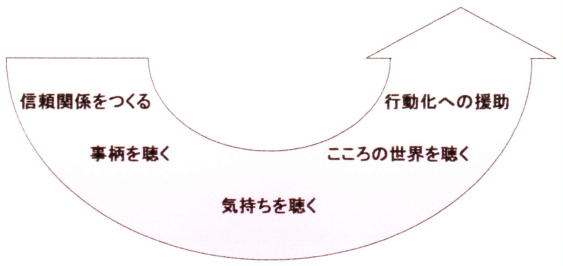
  日常の声かけ、話し相手
  安否確認
  情報の提供

- こころには安心感を！
- 身体にはリラクセーションを！
- サポートはチームワークで！

こころには安心感を

傾聴の基礎

傾聴の過程



「話を聴く」ということ

- 信頼関係をつくる
  - 視線・姿勢・表情・声のトーン・距離・位置
    ロールプレイ1
    「話し手は、聞き手の良かったところを伝えましょう」
  - うなずき・あいづち
    ロールプレイ2
    「うなずきとあいづちだけで聴いたとき聞き手はどんなことを感じましたか
    話し手はどんなことを感じましたか」

状況,目指す方向と方法をリサーチする

- 事柄をきちんと聴く
  - 開かれた質問・閉ざされた質問
    質問には、開かれた質問と閉ざされた質問があります
  - 繰り返し
    ロールプレイ3
    「質問して返ってきた答えをオウム返しのように繰り返してみましょう」
  - 要約
    ロールプレイ4
    「話し手の話しを、短く整理して返してみます」

- 気持ちをしっかり聴く
  - 感情の伝え返し
    ロールプレイ5
    「話し手はちょっと気になっていることを話します
    聞き手は、感じ取った話し手の気持ちを伝え返して、話し手の気持ちにピッタリか確認してみましょう
    話し手も、自分の感情により近い表現を探してみます」
    （4人1組で、3人の聞き手が順に伝え返していきます）

- 出来事の捉え方の違いを感じながら聴く
  - 出来事の捉え方の違いに気づく
    ワーク1
    例題を使って、ある出来事を体験した時自分は「どう捉えるか」を考えます
    他の人の捉え方を聞いてみましょう
    ワーク2
    別の例題を使って、「その出来事をどう捉えるか」について、できるだけ多くの可能性を、グループで考えてみます

➢ 価値観の違いを感じながら聴く

❤ 大事に思うこと(こだわり)の違いに気づく
ロールプレイ6
「話し手は少し困っていることを話してみます
聞き手はアドバイスをせずに、うなずき、あいづち、繰り返し、感情の伝え返しで、聴き続けてみましょう
聞き手が自ら答えに近づいて行っていることを感じませんか？
話し手は、自分のなかにある価値観が刺激されていることも、感じてみましょう」

傾聴の応用

➢ 無口な人との対話

❤ ノンバーバル・コミュニケーション
言語に頼らず、接点を見つけましょう

❤ 聞き手が話題を向けます
共通な話題や質問を投げかけ、話し手が興味を持ちそうな話題を探しましょう
ロールプレイ7
「話し手は無口な人を演じてみましょう」
（3人1組で、1人は観察者になります）

➢ 攻撃的な人との対話

❤ 具体的な出来事を確認します
事実と違っていた場合、話し手は「その出来事をそう捉えた」と受け止めましょう

❤ 話し手の気持ちを支持します

❤ 聞き手の気持ちを伝えます
否定や言い訳をせずに、自分の気持ちを伝えましょう

❤ 理解したことを伝え、聞き手ができることを伝えます
誠意をもって、責任が持てる回答をしましょう
ロールプレイ8
「話し手は攻撃的な人を演じてみましょう」
（3人1組で、1人は観察者になります）

➢ 自己否定的な人との対話

❤ 肯定することのむずかしさ
肯定するつもりで、話し手の気持ちを否定をしてしまっていないか、注意しましょう

❤ 話し手の気持ちを支持します
否定的な思いになるには、そうなった背景があると受け止めます

❤ 話し手の言葉にならない気持ちを、伝え返してみます
ロールプレイ9
「話し手は自己否定的な人を演じてみよう」
（3人1組で、1人は観察者になります）

行動化のための援助

➢ 自己選択、自己決定、自己責任のための勇気を援助する

❤ 自分で感じ、自分で考え、自分で選択し、自分で決定し、自分で責任を取れるようになることが、健全なこころをつくります

❤ 対人援助の最終目的は、要援護者の精神的自立です

ひとが

- **自分で感じ**
- **自分で考え**
- **自分で選択し**
- **自分で決定し**
- **自分で責任を取る「権利」を**

援助するのが傾聴の基本です。

傾聴者は

「そっとそばにいる」

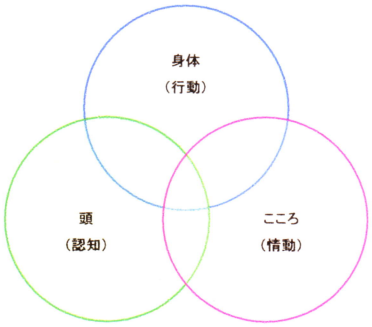
「じっとそばにいる」

身体にはリラクセーションを

危機時の健康管理

- 身体（行動）、頭（認知）、こころ（情動）のバランスを考える
- 危機時は「気は病から」
- ストレスによる身体の不調に気をつける
- 周囲がチェックをする目を持つ

アプローチのしかた



ストレス・マネジメント

ストレスってなに？

外部から受けた刺激（ストレッサー）に適応しようとして、身体の内部に起こる反応（緊張・歪み）

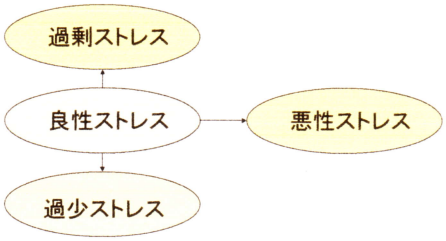
自律神経のはたらき①

心身のはたらき	交感神経が支配すると
からだ全般	活動的になりエネルギーを消費する
心臓拍動	早くなる
末梢血管	縮む
血圧	上がる
筋肉	緊張する
消化器（胃腸）の運動	おさえられる
新陳代謝	すすむ
体温	上がる
呼吸	早くなる
汗	多く出る

自律神経のはたらき②

心身のはたらき	副交感神経が支配すると
からだ全般	休息的になりエネルギーを貯える
心臓拍動	遅くなる
末梢血管	拡がる
血圧	下がる
筋肉	ゆるむ
消化器（胃腸）の運動	活発になる
新陳代謝	落ち着く
体温	下がる
呼吸	落ち着く
汗	おさまる

ストレスの種類



ストレスはなぜ起こるの？

- 自然環境
- 社会的背景
- 生活環境
  - 生活の変動
  - 家庭
  - 職場

ストレスはなぜ起こるの？

- パーソナリティ
  - 気質（興奮型、抑制型）
  - タイプA行動パターン
  - 過剰適応型
  - 生真面目型
  - 劣等感型

あなたのストレス度は？

簡易ストレス度チェックリスト

＜ストレス時の身体の様子＞

- □ 頭が重い
- □ 目が疲れる
- □ ときどき鼻づまりすることがある
- □ めまいを感じることがある
- □ ときどき立ちくらみしそうになる
- □ 耳鳴りすることがある
- □ しばしば口内炎ができる
- □ のどが痛くなることが多い
- □ 舌が白くなっていることが多い
- □ 今まで好きだったものをそう食べたいと思わなくなった
- □ 食べ物が胃にもたれるような気がする
- □ 腹が張ったり、痛んだりする
  （下痢と便秘を交互に繰り返す）

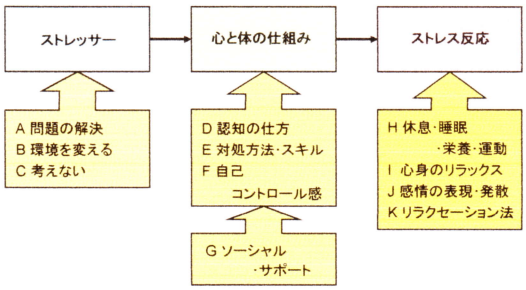
- □ 肩がこる
- □ 背中や腰が痛くなることがある
- □ なかなか疲れがとれない
- □ このごろ体重が減った
- □ 何かするとすぐ疲れる
- □ 朝、気持ちよく起きられないことがある
- □ 仕事に対してやる気が出ない
- □ 寝つきが悪い
- □ 夢を見ることが多い
- □ 夜中の1時、2時ごろに目がさめてしまう
  （その後寝付けないことが多い）

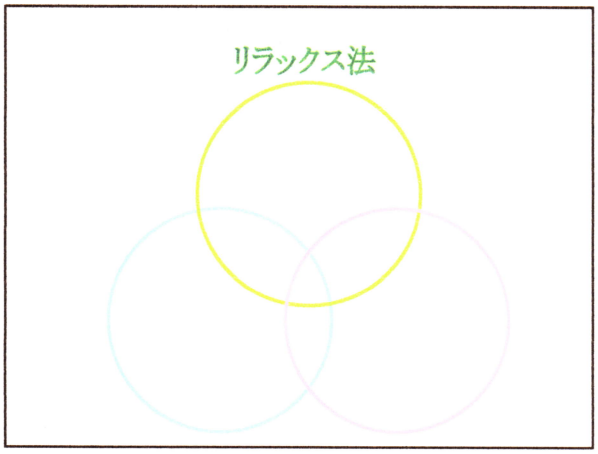
- □ 急に息苦しくなることがある
- □ ときどき動悸をうつことがある
- □ 胸が痛くなることがある
  （胸がギュッとしめつけられるような感じがする）
- □ よく風邪をひく（しかも治りにくい）
- □ ちょっとしたことでも腹が立つ
  （イライラすることが多い）
- □ 手足が冷たいことが多い
- □ 手のひらやわきの下に汗の出ることが多い
  （汗をかきやすくなった）
- □ 人と会うのがおっくうになっている

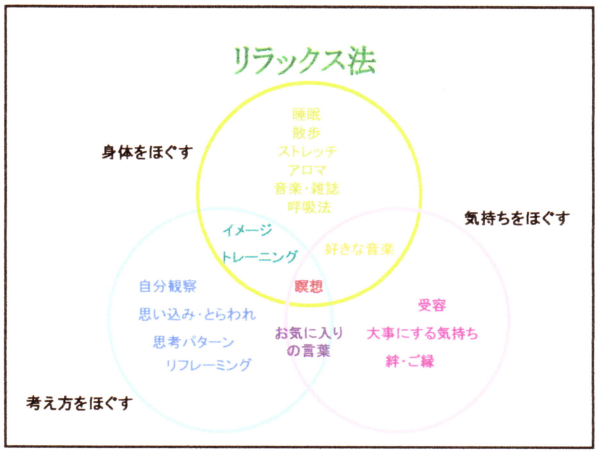
＊当てはまる項目が
0～ 5の人は正常です
6～10の人は軽度のストレス状態です
休養をとりましょう
11～20の人は中等度のストレス状態です
相談をしましょう
21～30の人は重度のストレス状態です
受診をしましょう

簡易ストレス度チェックリスト（桂戴作）より

ストレス・マネジメントの方法







身体のリラクセーション

❤ 五感を甦らせる

・散歩をしてみましょう
・ストレッチ・・・ゆっくり身体を動かし筋肉を伸ばしてみます
・姿勢・・・背筋を伸ばし、肩の力を抜いてみます

❤ 脱力法

・からだの力を抜くのは意外と難しいものです
・そこでまず力いっぱい力をこめてみます
＊肩を「ぎゅうーっ」と持ち上げてからストンと落とします
＊顔を「ぎゅうーっ」と寄せてから、「ふわあ～っ」と広げます
＊両手を胸の前で「ぎゅうーっ」と握り締めてから「ふわあ～っ」と広げます

❤ 呼吸法

・楽な姿勢でゆっくり深呼吸をします
・鼻から吸い、口から吐いてみましょう
・吸うときより吐くときの方を、できるだけ時間をかけてゆっくり行い、最後に「ふっ」と吐き切ります
（「ハア」より「フー」で）

タッピング

・自分の頭の上から足の先までを、全身思いやりをこめて、二本の指先でトントンとたたきます
・ゆったりと深呼吸をして、手のひらや顔も強さを調節してやってみます
・二人組になって、相手の背中をタッピングしてみましょう

イメージトレーニング

・深呼吸をしながら、きれいな景色やそうなりたい自分を、思い描いてみます
・お気に入りの音楽を聞きながら行うのも良いでしょう

足湯

阪神・淡路から新潟・中越へ届けられた活動

《準備するもの》

・水（飲用水）、コップ
・お湯、水（さし水用）、あれば粗塩、生姜、入浴剤など）
・ガス（ボンベ、コンロ）
・たらい、バケツ、ひしゃく
・タオル
・ブルーシート、椅子

足湯のやり方

①笑顔であいさつする
②コップ1杯の水を飲んでもらう
③くるぶしがつかる程度のお湯をはる
（お湯に粗塩や生姜などを入れると保温効果が高まる）
④足をつけてもらう
（ぬるめに設定し、さし湯をして温度を調節する）
⑤指を1本1本もむ
（小指から順番に。陰陽に則って昼は左手から、夜は右手から）
⑥水かきをつまむようにもむ

⑦手のひら全体をもみほぐす
相手の親指と小指の間に自分の小指を入れ、手をそらせる。そのまま手のひらの中央を押し、続いて親指の根元のふくらみを押す
⑧手の甲を上にして、人差し指と親指のつけ根（骨の交わるあたり）を握手するように押す
⑨手の人差し指と親指の側や、小指の側をさする
⑩前腕の内側と外側をさする
⑪上腕の外側をさする
⑫片手が終わったら、さし湯をしてお湯の温度を調節する
⑬両手が終わったら、足を軽く洗ってタオルでふく

頭のリラクセーション

今までとは違った考え方や対処の仕方をしてみよう

- 日ごろからがんばり屋のあなた、今回は目標の焦点を少し広げてみましょう
- 災害など、自分の力ではどうにもならないことが起こったときには、「そうしたくてもそうできないときもある」と考えてみましょう
- 今までとは違う考え方や解決方法を見つけてゆくことは、きっとあなたの人生を深めてくれることでしょう
- 苦しいことは無いにこしたことはありませんが、その中でできる貴重な体験もあります

❤ 自分の気持ちの波を観察してみよう

- 「調子が良い」または「調子が悪い」と思ったときは、「どんなときにどのくらい・・・」と観察してみます
- 調子が悪くなる状況を避け、できるだけ良いときの状況を作るようにすることができます
- 「このくらいの悪さだったら、もう少し大丈夫」という対処法もできるようになりますし、「今回は医療機関に頼ってみよう」と、早期に対処できることも大事なことです

心のリラクセーション

❤ 感覚や気持ちに注意を向けてみよう

- つらいときに弱音を吐かないようにがんばることはとても素晴らしいことです
- でもそのことで、自分の感覚や気持ちに気づかなくなることは『こころの病』につながります
- 「つらい」「悲しい」「いらいらしてる」「怒りを感じている」「だれかに頼りたい気持ちになっている」「ほっとした」などを感じることは、とても良いことです
- エネルギーが消耗してきたら、しばらくこころと身体をお休みして、充分に補充をしましょう

❤ ひとりで抱え込まずに、だれかに話してみよう

お天気の話でも良いのです
まず、声を出してみましょう！
きっと、人の暖かさを感じることができます

サポートはチームワークで

ボランティアのコミュニティを考える

- 必要な支援と提供者のつなぎ役になる
- 被災者が欲しい支援のリサーチは傾聴で
- 情報は正確に
- 要援護者には、代弁者になる
- サポートする側も自分の心身の健康度をチェック
- ボランティア元年（1995年）
- ボランティア活動のコミュニティづくりとは

高齢者・障がい者への配慮

❤ 正確な情報を伝えること

❤ 必要としている援助には個人差があること

❤ 表出されない言葉に耳を傾ける

高齢者・障がい者の気持ちに寄り添う

避難所において

❤ 高齢者へ配慮したいこと

❤ 障がい者へ配慮したいこと

- 視覚障がい者
- 聴覚障がい者
- 肢体不自由者
- 内部障がい者、難病者
- 知的障がい者
- 精神障がい者
- 発達障がい者

【避難所において】

- 災害発生前から日常的な介護等のサービスを受けていることが多い
- 災害時要援護者のニーズを把握すること
- 情報提供は、障がいに応じた複数の手段を用いること（拡声器、掲示・ビラはイラストや図を用いる）

❤ 高齢者へ配慮したいこと

- 杖や車いすを貸与する
- トイレに近い場所を確保
- 居室の温度調整・
- 本人のペースに合わせた対処

❤ 障がい者へ配慮したいこと

視覚障がい者

- 音声、拡大文字、点字による情報の提供
- 白杖等の補装具や日常生活用具の修理、支給
- 仮説トイレには誘導用ロープ
- 補助犬の一時預けなど
- ガイドヘルパー等の派遣

聴覚障がい者

- 広報紙、掲示板、文字放送つきテレビ、携帯メール等
- 音声連絡は文字でも掲示
- 文字や絵を組み合わせる
- わかりやすい言葉、漢字にはルビ
- 補聴器等の補装具や日常生活用具の修理、支給
- 手話通訳等の派遣

肢体不自由者

- 身体機能に合った安全なトイレと、近い場所の確保
- 車いすや杖等が使用できるスペース
- 車いす等の補装具や日常生活用具の修理、支給

内部障がい者、難病者

- 常時使用する医療機器や薬を調達し、支給する
- 医療機関の協力を得て、巡回診療を行う
- 家族等の負担を軽減できる環境を配慮する
- 低肺機能者には酸素ボンベの充填やスペアの用意が必要
- 人工肛門、人工ぼうこう保有者は、用品交換等のため、清潔なスペースが必要
- 腎臓病患者は、パック交換のための清潔なスペースが必要

知的障がい者

- 周囲とのコミュニケーションが充分とれなかったり、環境の変化のために精神が不安定になることがあるので、間仕切りをしたり、個室を確保する

精神障がい者

- 集団生活になじめない場合がある
- 精神障がい者やその家族が孤立してしまう場合があるので、家族や知人、仲間と一緒に生活できるようにする
- 多くの人が、継続して薬を服用する必要がある

発達障がい者

- 服用している薬がある場合がある
- 周囲とのコミュニケーションをうまく取れないことがある
- 環境の変化に耐えられない場合もある
- 感覚過敏(味覚、聴覚、触覚、臭覚)に配慮する
- 集団生活になじめない場合がある
- 場合によっては、家族単位でパーテーションなどにより仕切ったり、個室を用意することも考える

【避難所以外に避難している人への支援】

避難所での集団生活が困難である場合、二次避難所である福祉避難所が確保できない場合は、自宅や自動車内での避難生活を行うことが考えられる

❤ 状況の把握

- 災害時要援護者マップの作成

❤ 巡回サービス

- 職員、民生委員、ホームヘルパー、保健師などによりチームを編成し、健康状態、家屋の状況、必要なサービスの内容等の情報を収集する
- また、自主防災組織等、ボランティア及び関係団体等の協力を得て、定期的の声かけを行うなど、安否を確認するとともに、心理的に孤立しないように配慮する

❤ 情報等の提供

- 防災放送や広報車をはじめ、ラジオ、テレビ、新聞などのマスコミを活用する
- 特に、透析等の継続的な医療を要する高齢者や障がい者に向けて、救急医療体制に関する情報を迅速に提供することが求められる
- 聴覚障がい者に対してはファクシミリ、手話通訳や文字放送など、また、視覚障がい者に対しては点字・音声などによる情報伝達を行うことが必要となる

❤ 支援物資等の支給

- 高齢者や障がい者の被災状況を把握し、災害時要援護者向けの食料、飲料水、生活必需品等の備蓄物資の調達及び供給を行う
- 配布を行う際には、配布場所や配布時間を別に設けるなど配慮する
- 車いす等の補装具や日常生活用具、医薬品、介護用品、介護機器、ポータブルトイレや日常生活用品等についても、必要性の高い人から優先的に支給・貸与するように努める

埼玉県福祉部「市町村災害時高齢者・障がい者支援マニュアル作成の手引き」より

実際の活動に向けて

地域の現状を知り、できることを考えよう

- 最寄りの社会福祉協議会を確認する
- ボランティア情報に関心を向ける
- 情報交換をし、他の地域の状況を参考にする
- 日ごろから、傾聴ボランティアなどの活動に参加する
- 自分の得意分野を活かした活動に参加する
- 災害以外にも訪れる危機状態に対して、自分のこころのケアを意識して行う

地域の安全マップをつくる

のせたい情報

- 延焼を遮断できる場所（道路、河川、ビルなど）
- 避難所になる安全な場所（公園、広場、学校、農地など）
- 消防用水が確保できる場所
- 危険や問題のあるところ（木造家屋密集地、消防車進入困難地、崩れやすい堤防）

➢ 防災マップをつくる

①避難
- ＊最寄りの集合場所
- ＊一時立寄所
- ＊指定避難所
- ＊避難経路

②危険区域
- ＊土石流危険地域
- ＊急傾斜崩壊危険個所
- ＊浸水危険地域
- ＊住宅密集地域

③防災関係設備
- ＊消火栓
- ＊防火用水

④福祉・医療施設
- ＊病院・保健センター
- ＊社会福祉協議会

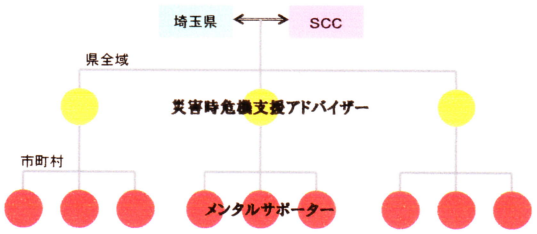
⑤その他
- ＊公園・広場（避難）
- ＊池・河川（防火用水）
- ＊食料品店

- 支え合いマップをつくる
  - ①高齢者　＊65歳以上ひとり暮らし
    ＊75歳以上を含む世帯
    ＊寝たきり高齢者
  - ②障がい者　＊身体障がい者
    ＊知的障がい者
    ＊精神障がい者
    ＊認知症状のある人
  - ③妊婦・乳幼児・小・中学生
  - ④安否確認リーダー（民生委員など）
    ＊支援者（メンタルサポーターなど）

要援護者聞き取り用
訪問時記入用紙（取扱注意）

- 訪問日・住所・電話・氏名・訪問者・対応者
- 確認事項
  - ❤日頃、お付き合いのある方はいますか？
  - ❤よく訪ねてくる人はいますか？
  - ❤日頃、あいさつを交わす近所の人はいますか？
  - ❤よく行くお店、家はありますか？
  - ❤近くに支援者（ヘルパー・民生委員など）はいますか？
  - ❤現在利用している福祉サービスはありますか？
  - ❤困りごと・希望することは？

SMSSのご紹介
埼玉・メンタル・サポート・システム



2008年度事業実施後 ●アドバイザー登録者15名 ●メンタルサポーター登録者71名

災害伝言ダイヤル　171

①「171」をダイヤル
②録音は「1」再生は「2」
③連絡を取りたい被災者の電話番号（固定電話）を入力　〇〇〇-△△△-××××
(特)埼玉カウンセリングセンターの情報を知りたい方はここで
048－650－6514 を入力
④メッセージの録音「1＃」「伝言」「9＃」
メッセージの再生「1＃」

＜最寄りの社会福祉協議会＞

社会福祉協議会

- 住所
- 電話