介護施設等傾聴ボランティアニーズ調査

報告書



令和８年３月

熊谷市傾聴ボランティア連絡会

立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ

はじめに

私は、定年退職した頃からウイーンの精神科医「ヴィクトール・フランクル」著書「夜と霧」に興味を持ち、時間ができれば「意味への意志」について勉強したいと考えていました。

２０１３年、生きがい大学入学を機にクラブ活動として、傾聴ボランティア「ケービーフォー」を発足させ、その年からクラブの仲間と施設訪問のボランティア活動を開始しました。

しかし、コロナ感染が介護施設のボランティア対応を激変させ、ほとんどの施設が訪問お断りとなり、子育て支援施設のみ継続することができました。

また、私は昨年大病を患い入院、手術を受け、私自身は活動を休止せざるを得ませんでした。

フランクルは、「この地上には二種類の人間がいます。それも、品格のあるしっかりした『人間』か、またはそうでない『人間』か、この二種類だけなのです」と言っています。

この調査報告書の発行を機に、市民の方々に傾聴ボランティア活動の理解を深め、活動する仲間を増やして行きたいと考えています。

熊谷市傾聴ボランティア連絡会　共同代表
ケービーフォー　代表　近藤　富男

２０１５年度、くまがや地域通貨研究会では、立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ、熊谷市長寿いきがい課及び熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンターとの協働により、介護施設等のボランティアニーズ調査を行いました。

この調査で、「話し相手ボランティア」は、実績と施設等が求める人数の開きが最も大きいことが判明し、「傾聴ボランティアを増やすべき」と感じました。

そこで、２０１６年、学生の実践と学び、利用者にやさしい施設づくりへの貢献を目的として、土屋先生と「きこきこ隊」を発足し、１０年間、立正大学やアルスコンピュータ専門学校の学生さん達と傾聴活動を続けてきました。

「傾聴ボランティアは楽しい。そして、人生を豊かにしてくれる。」

実感したその素晴らしさを多くの方と共有したい、また、施設等で生活されている高齢者の方々や、コロナ禍を経て日々葛藤しながら介護に従事されている職員の皆様に少しでもお役に立ちたいと願い、この度、市内の傾聴ボランティア団体にお声がけし、傾聴活動の活性化を目的とする連絡会を発足しました。

そして、かつての調査でお世話になったみなさんに再度ご協力をお願いし、お陰様で「傾聴ボランティアニーズ調査」を行い、ここに結果をご報告することができました。

ぜひ一度、傾聴ボランティアを体験いただけたら幸いです。

熊谷市傾聴ボランティア連絡会　共同代表
話し相手ボランティアきこきこ隊　代表世話人
特定非営利活動法人くまがや地域通貨研究会　代表理事　出浦　尚明

報告に寄せて

２０１５年度、立正大学社会福祉学部土屋ゼミでは、介護施設等のボランティアニーズ調査に参加し、地域の高齢者施設で傾聴ボランティアのニーズが高いことを確認した上で、皆様と共に傾聴ボランティア団体「きこきこ隊」を組織し、学生たちと高齢者施設における傾聴ボランティア活動に参加してまいりました。

ところで、国の調査によると、新型コロナウイルス感染症の拡大により、日本におけるボランティア参加は２０２０年～２１年にかけて大きく減少し、２０２２年以降は一部で回復がみられるものの、地域福祉や高齢者福祉の領域では回復が遅れているといわれています。

このような状況の中、この度１０年ぶりに介護施設等の傾聴ボランティアニーズ調査を行わせて頂いたわけですが、大変興味深い結果が示されました。

まず、コロナ禍で受け入れが減少したはずの高齢者施設での傾聴ボランティアの受入実績（延べ）が、今年度、１月７０名、年間８４０名と回復傾向にあること。

また、ボランティア受け入れ希望を表明された施設が３０施設もあること。

コロナ禍という未だかつてない困難を抱えられた施設において、このように傾聴ボランティア活動が復活傾向にあり、さらには、多くの葛藤の中で、利用者のＱＯＬを考え、ボランティア受け入れの意思を表明して下さる施設が多数存在することにリスペクトの気持ちを感じました。これは施設と住民の皆様の相互信頼の賜物であり、これが熊谷という地域の住民力ではないかと考えます。

今後も学生たちと共に、ささやかではございますが、活動を継続していきたいと願っております。

業務でお忙しい中、調査にご回答くださった施設の皆様、そして、こうした貴重な機会を整えて下さった関係者の皆様に心より御礼申し上げます。

立正大学社会福祉学部　教授
話し相手ボランティアきこきこ隊　代表世話人　土屋　典子

熊谷市傾聴ボランティア連絡会

１　目的　連絡会は、熊谷市内の傾聴ボランティア団体の相互の連携を図り、もって傾聴ボランティア活動の推進、支え合いによる地域福祉の増進に寄与することを目的とする。

２　役員　共同代表　近藤富男（ケービーフォー　代表）
共同代表　出浦尚明（話し相手ボランティアきこきこ隊　代表世話人）
副代表　　岡田教子（傾聴ボランティア敬愛　代表）
副代表　　馬場和代（友愛訪問くまがや　代表）
監　事　　中島啓和（くまがや地域通貨研究会　副代表理事）
顧　問　　土屋典子（立正大学社会福祉学部教授）
オブザーバー　熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンター
オブザーバー　熊谷市長寿いきがい課

３　設立　令和８年１月２３日

地域共生社会の実現に向けて

この度、関係者皆様の御尽力により、貴重な報告書がまとめられましたことに心より敬意を表します。

今回の調査結果では、多くの施設が傾聴ボランティアの必要性を感じており、特に「職員が多忙で利用者の話をゆっくり聴く時間が確保しにくい」との声は、現場の共通した課題であると言えます。一方で、ボランティアの受入には感染症対策等から慎重な声もある中、受け入れている施設からは、利用者の笑顔や精神的な安定、さらには世代間交流による活気の創出など、多大なメリットが報告されています。

本市といたしましては、この調査で得られた「施設側の期待」と「受け入れにあたっての不安」の両面を大切に受け止め、連絡会の皆様の活動を後押しさせていただくとともに、よりよい支援の仕組みを構築し、ボランティア・施設の双方が安心して活動や受け入れのできる環境が整っていくよう、共に歩んでまいります。

本報告書が、本市における傾聴活動のさらなる活性化と、温もりのある地域共生社会の実現に向けた大切な一歩となることを期待しております。

熊谷市傾聴ボランティア連絡会　オブザーバー
熊谷市福祉部長寿いきがい課　原口　寛樹

高齢者と社会の架け橋に

高齢者傾聴ボランティアは、高齢者の話し相手となり、心の健康を支える重要な活動です。各地域のネットワークを活かした訪問や見守り等も展開されていますが、何気ない会話の機会を得ることが、高齢者の心のケア、そして生活の質の向上につながると期待されています。

当協議会では、傾聴訪問依頼のご相談にお応えしたり、傾聴ボランティア養成講座を開催し、そのふれあいを通して支え合う社会づくりに努めています。

当センター登録団体である、「友愛訪問くまがや・友愛電話、敬愛、ケービーフォー」の皆様においては、市内の個人宅や施設訪問で、すでに活発に活動していただいています。

今回の調査結果における「ボランティア対応の仕方がわからない、スキルに不安がある」といった声を鑑み、傾聴ボランティアをより一層広く周知していくと共に、今後のボランティアコーディネートに活かしながら、高齢者と社会をつなぐ温かな架け橋を築いて参りたいと思います。

熊谷市傾聴ボランティア連絡会　オブザーバー
熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンター　久保　望美

目　次

第１章　調査の概要

１　調査実施の経緯と目的・・・

第１章　調査の概要

１　調査実施の経緯と目的

熊谷市では、平成２７年度に市民協働「熊谷の力」事業として、くまがや地域通貨研究会、立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ等との協働により「ありがとう券による介護支援ボランティア活動促進事業」を実施しました。

同事業の中で、熊谷市内の介護施設等でのボランティアの受け入れ状況やニーズ等を把握するための調査をしたところ、中でも「話し相手ボランティア（傾聴ボランティア）」へのニーズが多い反面、活動するボランティアが少なく、大変不足していることがわかりました。

１０年が経過した令和７年度、熊谷市内で活動する４つの傾聴ボランティア団体により「熊谷市傾聴ボランティア連絡会」を発足し、同会として土屋典子ゼミとの協働により「傾聴ボランティアニーズ調査」を実施しました。

今後は、調査の結果を熊谷市長寿いきがい課及び熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンターと共有し、協力して、傾聴ボランティア活動の促進や地域福祉の活性化のために活用してまいります。

２　調査対象、調査事項、調査方法等

（１）調査対象　熊谷市内所在の介護施設等　２０４施設等

熊谷市発行「シルバーガイド（高齢者福祉サービスのしおり）」掲載施設等を対象としました。

① 特別養護老人ホーム（14）
② 介護老人保健施設（5）
③ 養護老人ホーム（1）
④ 軽費老人ホーム（1）
⑤ ケアハウス（4）
⑥ 小規模多機能型居宅介護（6）
⑦ 認知症対応型共同生活介護（14）
⑧ 通所介護（デイサービス）（78）
⑨ 通所リハビリ（8）
⑩ 有料老人ホーム（26）
⑪ 短期入所生活介護（23）
⑫ 短期入所療養介護（5）
⑬ サービス付き高齢者向け住宅（19）

※　同一地で複数施設等を運営している場合は種別毎に１施設と数える。
（例：特養１とデイ１を運営している場合、２施設等と数える。）

（２）調査事項　傾聴ボランティアの受け入れ実績及び受け入れ希望等

（３）調査期間　令和８年２月２日～２月２７日

（４）調査方法　長寿いきがい課の協力依頼文、熊谷市傾聴ボランティア連絡会の調査依頼文を同封し、熊谷市内２０４施設等へ調査票を郵送しました。

（５）回答率等　８６施設等（Google フォーム６０、ファックス２６）から回答を得ました（回答率４２．２％）。

（６）**実施主体**　熊谷市傾聴ボランティア連絡会
　　立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ
（７）**協力団体**　熊谷市長寿いきがい課
　　熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンター

第２章　調査の結果

１　主な調査結果

１０の設問項目について、８６施設等からの回答を集計し、次ページから掲載しました。(回答は一部要約して掲載しています。)

主な項目については、以下のとおりです。

（１）傾聴ボランティアの受入状況

	受け入れている	受け入れていない
回答施設等	9	７７

（２）傾聴ボランティアの受入意向

	受け入れたい	どちらとも言えない	受け入れは難しい
回答施設等	３０	３７	１９

（３）傾聴ボランティアの受入実績及び受入希望人数

	１か月	年間　　参考：平成２７年度調査	
受入実績（延べ）	７０人	８４０人	９７５人
受入希望（延べ）	１９６人	２，３５２人	３，７４１人
不足（延べ）	１２６人	１，５１２人	２，７６６人

（４）傾聴ボランティアの受入可能頻度

	週１回	週２回	月１回	月２回	その他
回答施設等	１６	4	3	5	2

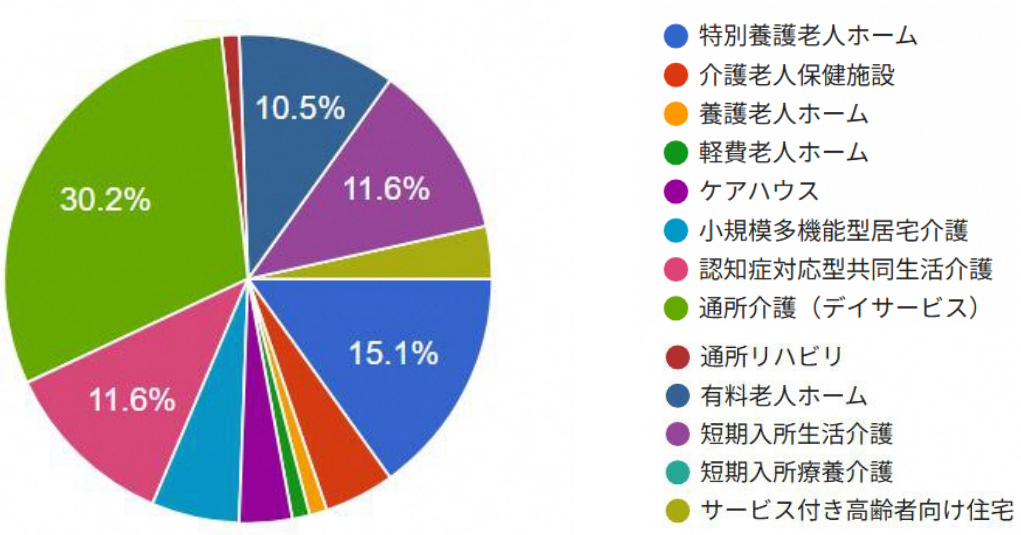
（５）傾聴ボランティアの受け入れを希望しない理由（主なもの）

理由	施設等数
感染症予防対策（新型コロナ、インフルエンザのリスク・不安)。	２２
ボランティア受入のための時間、職員確保が難しい。	6
傾聴ボランティアに専門的技術・知識があるか不明。	3
入居者が認知症（意思疎通不可）であるため。	3

２　項目別の調査結果

①　施設等の種類

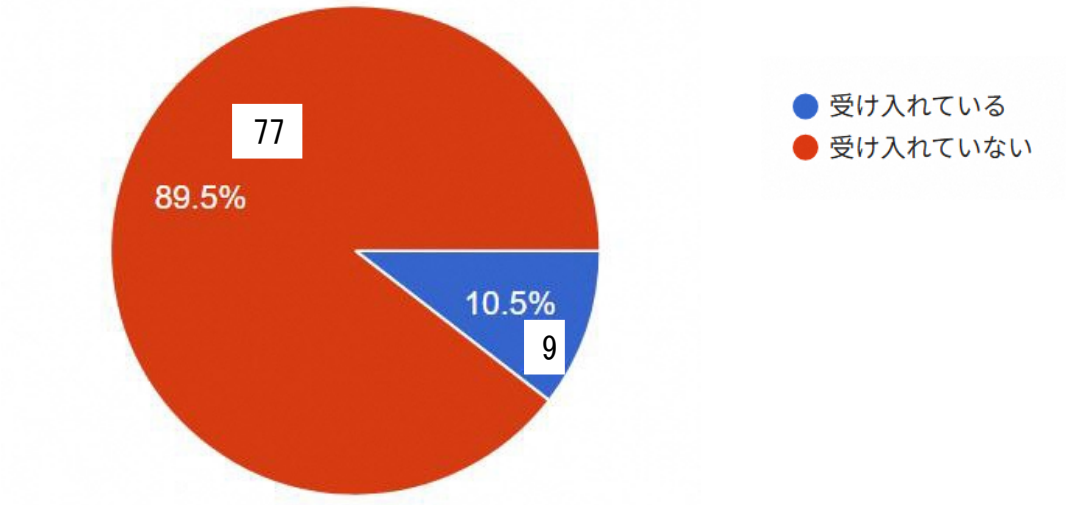
回答８６施設等のうち、デイサービスが２６（３０．２%）を占めている。



種類	施設等数	%	種類	施設等数	%
特養	１３	１５．１	デイ	２６	３０．２
老健	４	４．７	リハ	１	１．２
養護	１	１．２	有料	９	１０．５
軽費	１	１．２	短期生活	１０	１１．６
ケア	３	３．５	短期療養	０	０
多機能	５	５．８	サ高住	３	３．５
認知症	１０	１１．６			

②　傾聴ボランティア受入実績

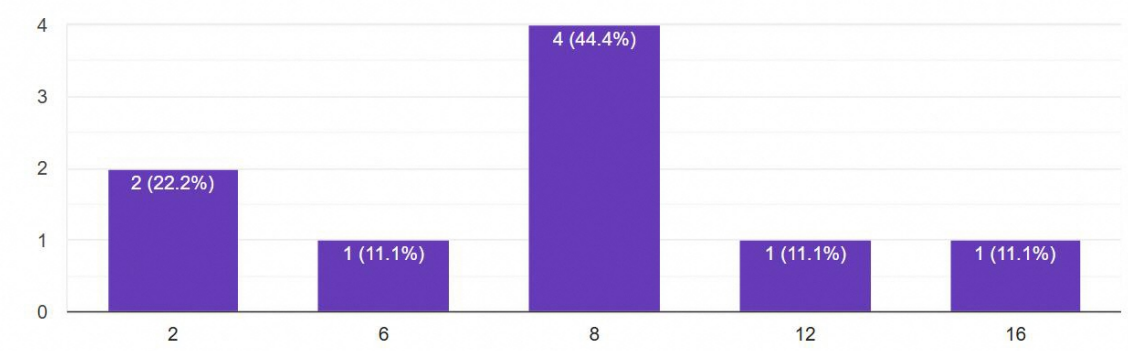
回答８６施設等のうち、９（１０．５%）に受入実績がある。



	種類	施設等数
受け入れている 9	特養	3
	デイ	3
	有料	2
	短期生活	1

③　受け入れている傾聴ボランティアの１か月間の延べ人数

回答８６施設等のうち、９施設等に傾聴ボランティア受入実績があり、合計で１か月延べ７０人、年間延べ８４０人を受け入れている。



１か月延べ人数	施設等数	%
2	2	２２．２
6	1	１１．１
8	4	４４．４
１２	1	１１．１
１６	1	１１．１

例）週１回、各２人のボランティアを受入の場合、２人×４週で月延べ８人。

④　傾聴ボランティアを受け入れることにより感じているメリット（自由記載）

○　利用者が会話を楽しみにしている。

○　日々の業務で介護・看護職員は多忙なことが多いので、話し相手になって頂ければ、寂しさの軽減等、精神面でのプラスが見込まれる。

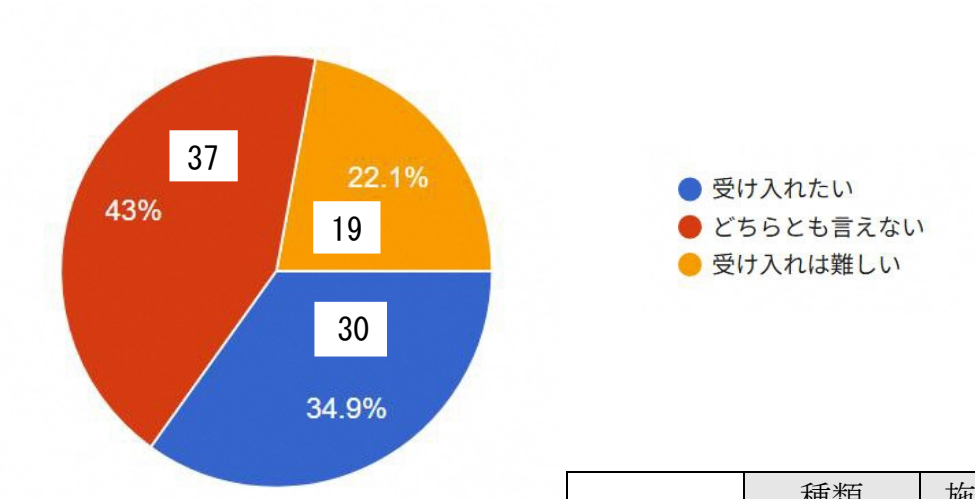
○　普段接することのない若い世代（学生）とおしゃべりすることで活気が生まれる。職員に普段話せないことを学生にお話しできる。

○　職員はなかなかゆっくりお話を聞く時間がとれませんが、ボランティアさんには普段職員に話せないことや色々な話題について話せて楽しいという声あり。

○　外部からの刺激が得られる。

⑤　今後の傾聴ボランティアの受入意向

回答８６施設等のうち、３０施設等にボランティア受入意向があり、１９施設等で受け入れは難しいとしている。

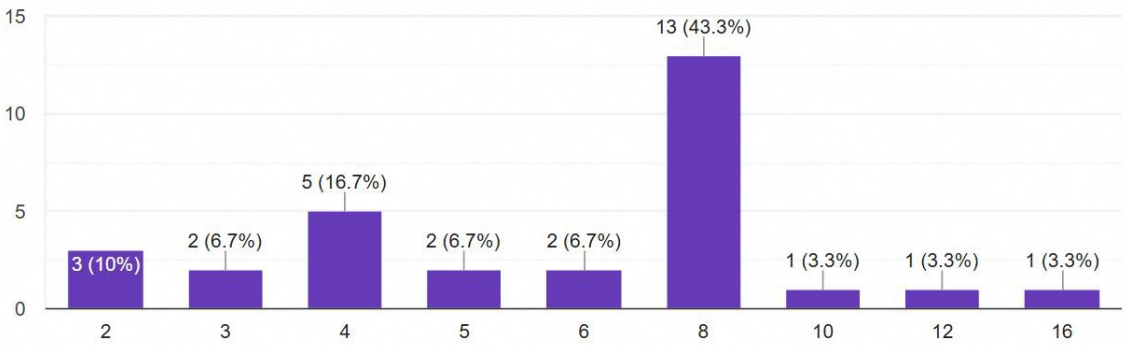


	種類	施設等数
受け入れたい３０	特養	6
	老健	2
	ケア	1
	認知症	3
	デイ	9
	有料	4
	短期生活	4
	サ高住	1

	種類	施設等数
受け入れは難しい１９	特養	1
	養護	1
	ケア	1
	多機能	1
	認知症	4
	デイ	6
	有料	3
	短期生活	1
	サ高住	1

⑥　受け入れたい傾聴ボランティアの１か月間の延べ人数

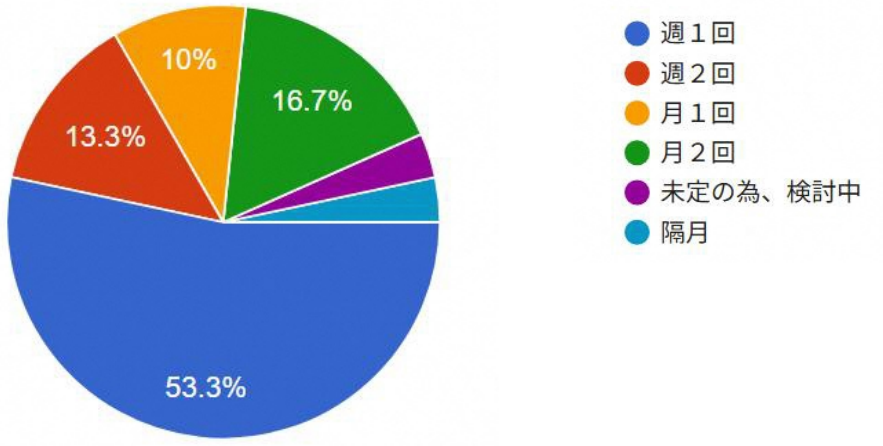
回答８６施設等のうち、３０施設等に傾聴ボランティア受入意向があり、合計で１か月延べ１９６人、年間延べ２，３５２人の受入意向がある。



１か月延べ人数	施設等数	%
2	3	１０．０
3	2	６．７
4	5	１６．７
5	2	６．７
6	2	６．７
8	１３	４３．３
１０	1	３．３
１２	1	３．３
１６	1	３．３

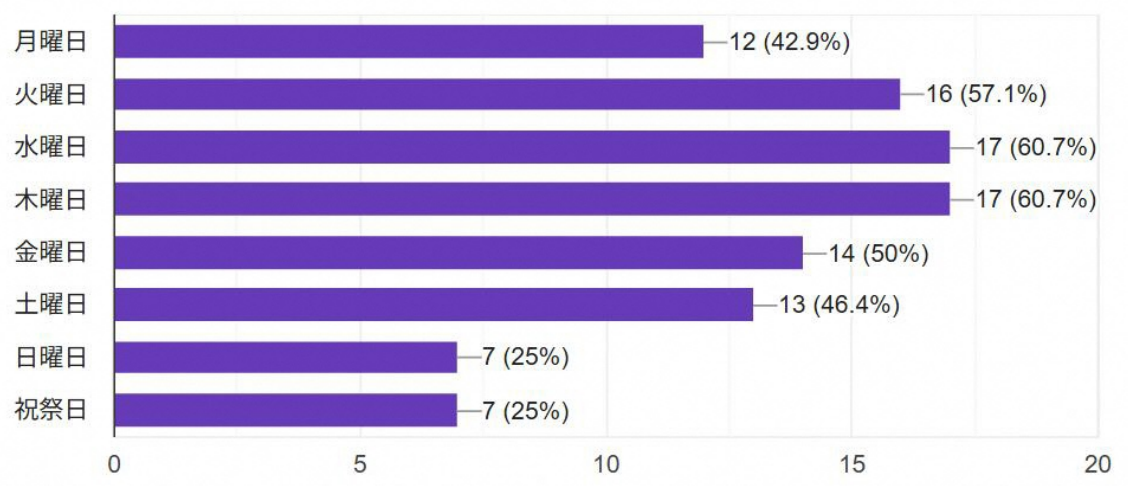
⑦　傾聴ボランティアを受け入れ可能な頻度

回答８６施設等のうち、３０施設等に傾聴ボランティア受入意向があり、可能な頻度として、多い順に週１回（５３．３%)、月２回（１６．７%)、週２回（１３．３%)、月１回（１０%）となっている。



⑧　傾聴ボランティアを受け入れ可能な曜日

回答８６施設等のうち、３０施設等に傾聴ボランティア受入意向があり、受け入れ可能な曜日として、多い順に水曜日、木曜日が１７施設等、火曜日１６、金曜日１４、土曜日１３、月曜日１２、日曜日、祝祭日が７施設等となっている。



⑨　傾聴ボランティアの受け入れを希望しない理由（自由記載）

※　一部同趣旨の回答をまとめて掲載しています。

○　感染症予防（感染症対策）のため。

○　受け入れ頻度や可能利用日が決定できないため。

○　自立棟（自立型の施設）のため。

○　対応できるだけの職員人数がいない。どのように対応してよいかイメージが浮かばない。

○　施設的に会話できる方が少ない事。

○　運動中心の短時間デイサービスのため、時間の確保ができない。

○　傾聴を必要としているご利用者は何名かいるかも知れないが、専門的な技術が必要かもしれないから。

○　傾聴する内容により、ある程度の知識・技術が必要であると感じるため。

○　認知症重度の方が多く居るため（寝たきり、意思疎通不可）。

○　人手が手薄なため、利用者含め時間の担保が難しい。

○　ボランティア受け入れのための時間や人員確保が難しい。

○　職員を最小限で回しているため、ボランティアの方への指導が難しい。

○　ご利用者のニーズが現時点で把握できていません。

○　日中は、通所サービスを利用しており、利用者不在のため。

○　今まで受け入れた事がないので良くわからない部分があるので、お試し的な感じで対応してみてから検討させていただきたい。

○　特別困っていないため。

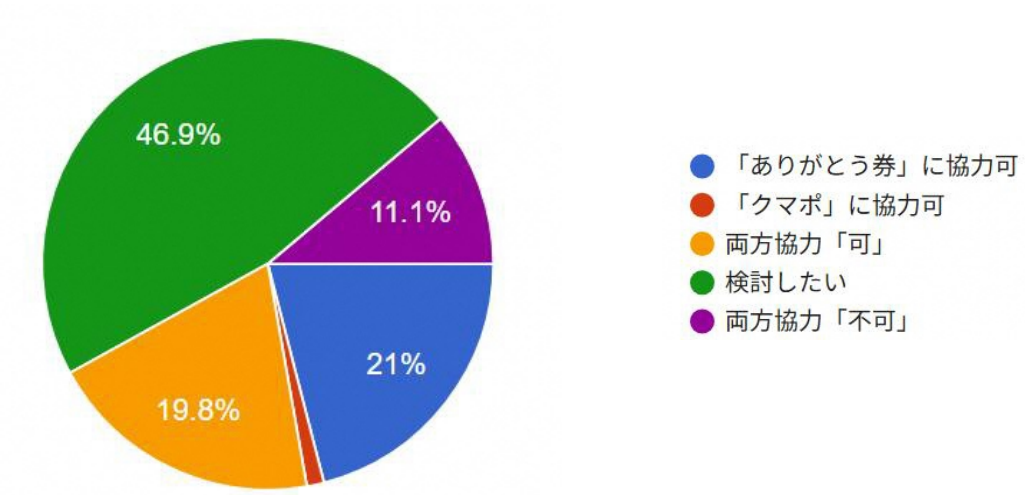
○　傾聴ボランティアのスキル、人柄が分からない。認知症ケアにおいての不適切ケアが心配。また、職員が利用者同士を繋ぐピアケアに力を入れているため、足並みを揃えての支援が難しいと感じるため。

※　他に障害者に対する傾聴ボランティアの紹介、派遣を求める声があった。

⑩　くまがやありがとう券、クマポへの協力

傾聴ボランティア促進の一助とするため、熊谷市内の様々な協力店で独自の特典と交換可能なくまがや地域通貨研究会発行の「くまがやありがとう券」や、様々な記念品等と交換可能な熊谷市発行のデジタルコミュニティポイント「クマポ」（いずれも無償で施設等へ提供）を、ボランティアへ配布することについて。

施設等から「ありがとう券」を配布することに協力可とする施設等が３３、「クマポ」を〝配布する〟ことに協力可とする施設等が１７あった。



協力可否	施設等数	%
「ありがとう券」に協力「可」	１７	２１．０
「クマポ」に協力「可」	１	１．２
両方協力「可」	１６	１９．８
検討したい	３８	４６．９
両方協力「不可」	９	１１．１

資料編

１　アンケート調査依頼文

熊長寿第４５４４号
令和８年２月２日

各介護事業所等代表者　様

熊谷市福祉部長寿いきがい課長

介護施設等傾聴ボランティアニーズ調査への協力依頼について

向春の候、貴職にはますます御健勝のこととお慶び申し上げます。
本市では、平成２７年度に市民協働「熊谷の力」事業として、くまがや地域通貨研究会、立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ等との協働により「ありがとう券による介護支援ボランティア活動促進事業」を実施しました。
当事業では、施設等でのボランティアの受け入れ状況やニーズ等を把握し、活動促進策を検討するための調査を行いましたが、１０年が経過した今年度、下記の実施主体により「傾聴ボランティアに関する経年調査」を実施することとなりました。
お忙しいところ恐縮ですが、別添の依頼文につきまして、御協力をよろしくお願い申し上げます。

記

１　調査実施主体　　熊谷市傾聴ボランティア連絡会
　　立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ

２　協力団体　　熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンター
　　熊谷市長寿いきがい課

担当　長寿いきがい課　原口
電話　０４８－５２４－１１１１（内線２７１）

令和８年２月２日

各介護事業所等代表者　様

熊谷市傾聴ボランティア連絡会
共同代表　近藤　富男
共同代表　出浦　尚明

介護施設等傾聴ボランティアニーズ調査について（依頼）

梅花の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素は格別の御高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当会では、立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミとの協働により、下記により施設等での傾聴ボランティアの受け入れ状況やニーズ等を把握し、傾聴ボランティア活動の促進に活用するための調査を行うこととなりました。

お忙しいところ恐縮ですが、調査に御回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、調査結果は皆様に御報告させていただきます。

本調査により得られた御回答は、実施主体及び協力団体において、地域の社会福祉施設の現状や課題、傾聴ボランティアの有用性を把握するための貴重な資料として活用させていただき、集計・分析にあたっては個人が特定されることのないよう十分に配慮し、地域福祉の活性化及び学術論文執筆にあたっての貴重な御意見として活用してまいります。

また、受入希望施設等への傾聴ボランティア紹介に活用させていただきます。

記

１　実施主体　熊谷市傾聴ボランティア連絡会
　　立正大学社会福祉学部土屋典子ゼミ
２　協力団体　熊谷市社会福祉協議会ボランティアセンター
　　熊谷市長寿いきがい課
３　調査項目　別紙調査票のとおり
４　回答期限　令和８年２月２７日（金）
５　回答方法　右記ＱＲコードからＧｏｏｇｌｅフォームで御回答ください。
　　~~https://forms.gle/LDEBZXon91WnCBph7~~
　　※難しい場合、別添の調査票に御記入の上、ＦＡＸにてこちらへ送信してください。
　　ＦＡＸ　０４８－５３９－１４０９（立正大学土屋典子研究室）
６　問合せ等　お電話、メールにてお願いいたします。折り返し御連絡します。
　　携帯電話：０７０－６５２９－０８６６（出浦）
　　Ｅ-mail ： kumagayakeicho@gmail.com（連絡会）

2　アンケート調査票

介護施設等傾聴ボランティアニーズ調査票

※　依頼文に掲載のQRコードから回答が難しい場合、こちらに記入の上、FAXで送信ください。

問1　貴施設等の種類を教えてください。（1つだけ番号を記入）

1.特別養護老人ホーム　2.介護老人保健施設　3.養護老人ホーム　4.軽費老人ホーム
5.ケアハウス　6.小規模多機能型居宅介護　7.認知症対応型共同生活介護
8.通所介護（デイサービス）　9.通所リハビリ　10.有料老人ホーム　11.短期入所生活介護
12.短期入所療養介護　13. サービス付き高齢者向け住宅

※　複数の施設等を運営する事業者様は、この調査票を施設等毎に作成してください。

問2　貴施設等で傾聴ボランティアを受け入れていますか。（1つだけ番号を記入）

※おおよそ過去1年間の受け入れ状況から回答してください。

1.受け入れている　2.受け入れていない（⇒　問5へ）

問3　問2で「1.受け入れている」と回答した方に伺います。受け入れている傾聴ボランティアの**1か月間の延べ人数**を記入してください。
※「おおよその人数」で結構ですので、必ず記入（例を参考に数字を記入）してください。
例）週1回各2名のボランティア＝月延べ8名⇒8、月1回各5名のボランティア＝月延べ10名⇒10

問4　傾聴ボランティアを受け入れることにより感じているメリットがあれば記入してください（自由回答）。

以下、傾聴ボランティアの受入実績の有無に関わらず、御回答ください。

問5　貴施設等の今後の傾聴ボランティア受入れ意向を教えてください。（1つだけ番号を記入）

1.受け入れたい　2.どちらとも言えない　3.受け入れは難しい

問6　問5で「1.受け入れたい」と回答した方に伺います。受け入れたい傾聴ボランティアの**1か月間の延べ人数**を記入してください。
※「おおよその人数」で結構ですので、必ず記入（例を参考に数字を記入）してください。
　1回の傾聴時間は1人当たり1時間程度までとお考えください。
例）週1回各2名のボランティア＝月延べ8名⇒8、月1回各5名のボランティア＝月延べ5名⇒5

問7　傾聴ボランティアを受け入れ可能な頻度を教えてください。（1つだけ番号を記入）

※「その他」と回答の方は、（　　）内に具体的な頻度を記入してください。
　例）毎日（開所日）、イベントに合わせて年数回　など

1.週1回　2.週2回　3.月1回　4.月2回　5.その他（　　）

問8　傾聴ボランティアを受け入れ可能な曜日をチェック☑してください。（複数選択可）

□月曜日　□火曜日　□水曜日　□木曜日　□金曜日　□土曜日　□日曜日　□祝祭日

問9　問5で「2.どちらともいえない」「3.受け入れは難しい」と回答した方に伺います。理由を御記入ください。（自由回答）。

問10　熊谷市内の様々な協力店で独自の特典と交換可能なくまがや地域通貨研究会発行の「くまがやありがとう券」や、様々な記念品等と交換可能な熊谷市発行のデジタルコミュニティポイント「クマポ」を貴施設等へ無償で提供し、ボランティアをされた方へお配りいただくことで傾聴ボランティア促進の一助としたいと考えています。御協力いただくことは可能でしょうか。

1.「ありがとう券」に協力可　2.「クマポ」に協力可　3.両方協力「可」　4.検討したい　5.両方協力「不可」

お忙しい中、調査票記入への御協力ありがとうございました。最後に、施設等名、回答者職・氏名、御連絡先、メールアドレスを御記入ください。
FAX送信先　：　048－539－1409（立正大学土屋典子研究室）　回答期限：2月27日（金）

施設等名 （例：特別養護老人ホーム○○）			
回答者 職・氏名 （例：施設長・○○○○）		電話番号	
メールアドレス			

介護施設等ボランティアニーズ調査報告書

令和８年３月２４日

熊谷市傾聴ボランティア連絡会

共同代表　近藤　富男　・　出浦　尚明

kumagayakeicho@gmail.com