

## 九州大学留学生受け入れ制度基盤構築プロジェクト

スカリー, 悦子  
九州大学留学生センター : 教授

<https://doi.org/10.15017/4777984>

---

出版情報 : 九州大学留学生センター紀要. 22, pp.1-9, 2014-03. 九州大学留学生センター  
バージョン :  
権利関係 :

# 九州大学留学生受け入れ制度基盤構築プロジェクト

スカリー 悦子\*

研究成果の概要：本研究の22年度目標は（1）「留学生受け入れ制度改善」及び（2）「留学生支援の組織的基盤構築」である。23年度は（3）「日本人学生の海外送り出し教育カリキュラム」を作成することだった。本研究は、教員と職員（国際部留学生課）の共同研究であり大変な難しいケース研究で、特に留意したのは、留学生関連経費の見直し、留学生課事務業務の効率化、過去からの留学生支援制度の自立支援の改善確立であった。初年度は新たな制度デザインに先立ち、国内外の大学の先進事例調査、本学留学生に対する意識調査を行い、同時に新たなシステムを考案し、新入留学生を迅速確実に実践できた。23年度は真の国際化の一環として日本人学生の留学送り出し教育と全学教育として英語で講義するカリキュラム作成を目標とした。結果として全学教育の教育学コア科目に取り組み始めた。またグローバル人材育成事業案として文部科学省に申請に至った。本研究の最終的目標は、学生サービスについて留学生は日本人学生同様に扱われ、留学生に対し本学の特別な支援体制をなくすることであった。さらに将来において日本人学生の国際競争力向上のため英語教育や教員の意識改革が不可欠だが全学職員の協力体制に時間が必要である。

Abstract : Japanese Education and Science Ministry has decided to accept 300,000 international students in 2009. With increasing the number of international students, many Japanese universities have financial problems. Using questionnaires, personal interviews and field observation and school official information, the project team investigated the support system of the international students in other Japanese universities as well as in overseas. The result indicated that 1) the student support system was much better organized this year. 2) All international students will be officially screened (admission office) to have better students and each department need to be independent to support international students. 3) Japanese students need to have new curriculum to get English skills at Kyushu University. It takes longer to be internationalized at Kyushu University.

## 1. 背景

過去数年の間、日本の大学において日本以外のアジア諸国からの留学生が増加している。昨年まで留学生受け入れは世界で5位であったが、英語圏が上位を占め、最近の日本はアジアに留学生受け入れに力を入れ始め現在は6位で

ある。日本政府は2008年まで10万人受け入れ達成した。さらに2009年に30万人増加と政府方針が示された。しかし、東北震災で留学生が減る中で現在は約14万人達成している。国内のいろんな教育機関でも留学生受け入れのためさまざまなプログラムも新設している。本学の留学生は国費留学生と私費留学生とそしていろんな

---

\*九州大学留学生センター教授

プログラムの短期滞在の学生、そして交換留学生等がいる。それぞれ何らかの奨学金は受けていると思われる。国費留学生は3分の1である。

全留学生数の6-7割は中国と韓国の二国からの留学生である。残念ながら本学は留学生の国から日本に入国にあたり、留学生の個人背景(学歴、職歴、成績証明書、卒業証明書等)のスクリーニングもガイドラインが本学には確立されていない。海外の教育機関と比べると、制度としては厳格とは言えない。それも含めて優秀な留学生を求めるなかで留学生受け入れ制度は教育機関の現場では混乱している状態だ。さらにわが国は留学生卒業後の就職支援にまでも力を入れている。現場の多くの教育機関は過去から留学生に関する諸問題に直面している中、新政策がさらに付け加えられもっと現場は混乱している。

例えば、留学生受け入れ制度の基盤構築、国立大学法人として教育機関の環境安全、学生の質の向上、国際化へのカリキュラムの改善、留学生上切れ業務の効率化が待ったなしの状態である。これらの様々な問題は留学生受け入れ以前の課題だ。留学生受け入れ制度の基盤が問われる中、国立大学法人として、国益を考える企業団体の経済発展の中、大学教育の質向上、教育カリキュラム改善、留学生相談業務の本学一元化等、多文化意識改善が後回しになり改革が求められると思われる。

本研究代表者として長期米国留学経験を持ち、11年以上教育学を米国大学で学び、教育の実践経験を持つ。帰国後、国立大学法人の留学生受け入れ制度の実態を見て、深い問題があることに驚いた。留学中は主に社会学、社会心理学、大学院修士課程では教育学のカリキュラムと教授法を専門として、第二言語習得の教授法(英語学府)も研究を両立とした。博士課程も教

育学府に所属しながらカリキュラムと教授法専門もさらに深く研究し、教育政策、多文化教育を研究した。その専門を生かして、過去数年間は本学で留学生相談業務や国際交流会館主事の業務に従事した。現在も日本人学生及び留学生の学生指導をしている。

まず改革に専念をしたのは環境整備である。とてもきれいとは言えない国際交流館内であった。物置にされた多くの部屋の機能をとり戻した。次に留学生を受け入れのための環境整備に着手した。国際交流会館という名前だけでも、HPはなくとても国際的な環境ではなかった。ほとんど研究成果をあげられないほど忙しい毎日の中、24時間会館の事故事件にドタバタした。時には夜中に呼び出され酔っ払いの学生を注意する仕事だった。まるで24時間体制で留学生国際交流会館の管理人業務をしたのだ。教員がこのような仕事を任せられる事に疑問をもったが、誰ひとり耳を貸すものはいなかった。つまり5年前までは留学生はほとんど全学から注目されていない時代だった。

4年前から全学教育では教育学のコア(多文化教育入門)を担当し—大学生の心得、将来の研究の準備、そして多文化教育を基本にした世界共通のparadigmなどを中心に講義を行っている。そして大学院共通科目も英語を使用しながら日本人学生に企業へ入る前の多文化教育を担当している。しかし、最近は特に海外経験から本学の留学生受け入れ制度に疑問を持ち、その改善の必要性を痛感している。留学生センターは留学生の受け入れだけではない。日本人学生の海外留学も後押しをしなければならない。しかし、留学生への学生サービスと日本人学生にも学生サービスは公平に対応しなければならない。

上記以外にいろんな問題が浮上している現実があるが、留学生受け入れ制度の課題として

1. どこに、だれが、どのように責任を持っているのか、組織マップが明確でないことに問題があると痛感している。本学の留学生受け入れ制度は長期間力を入れてきたようだ。留学生制度は主に国費留学生を対象に、当初はスタートした。主に大学院生受け入れで、いろんなプログラムもある。当初から時代とともに組織運営改善議論されるも実践に至っていない。
2. このような特定のプログラムに対して特別扱いの見方もあり、留学生サービスに日本人学生、私費学生との格差も批判をされているのも事実である。さらに、
3. 受け入れ業務は予算を含むサービスが中心で、管理運営が効果的でない。
4. 日本語教育（第2言語教育）カリキュラムが全学教育として確立されていない。
5. 留学生相談業務も本学における学生相談業務と一元化する組織編成をしなければならない。
6. 国内外からの全学留学生受け入れ連絡など現在は留学生センターの事務が中心となり担当しているが各学府に業務分担をしなければ、決して留学生受け入れは成功しない。それと同時に国際部の過剰労働負担となる。

現在留学生総計1300人程度（2008年から）2100人（2013年）増加している。そのうち30%が国費留学生である。将来において我が国は留学生数増加政策を維持するのか、そうであれば学内の学生サービスは一元化をするべきであろう。その政策は打ち出せるのか明確でない。本学の現場は留学生受け入れ環境が現実に追いついていない状態だ。平成21年度にグローバル30の一環として一部、留学生受け入れ体制が整備されたが、まだまだ不十分であり、グローバル30との相乗効果を生むためにも改善が必要である。

## 2. 研究の目的

本研究は九州大学において真の教育国際化を目指すものである。そのために1. 九州大学留学生受け入れ制度の改善、2. 日本人学生の海外への送り出し教育、そして3. 留学に関する本学組織基盤の構築を目的とするものである。

過去数十年前から留学生数が増加する中、留学生に関する基本方針や組織業務の見直しが求められつつ、現在まで改善されていない。過去から留学生受け入れ業務はほとんど留学生センターを中心に行われてきた。また留学生サービスに多額の予算が組まれている。本学は留学生受け入れを通して留学生の自立を促す教育指導が求められている。

日常時や受け入れ時の徹底したオリエンテーションや、受け入れ管理業務のシステム化、そして留学生の人権支援のための意識改革の改善が実現すれば、留学生受け入れは改善が促せる。まず、本学留学生受け入れの現状、日本語教育カリキュラム、相談業務など現制度検証をし、諸外国大学の留学生制度、国内他大学の留学生受け入れ調査、本学の留学生の聞き取りも調査をして、改善案作成の参考にする。留学生の自立を促すための支援も作成する。そして他文化共生社会で生きるため、そして世界に挑戦できる人材教育のためにも日本人学生の海外への送り出し教育も留学生制度の中に構築しなければならない。

## 3. 研究の方法

まず本学留学生制度の検証を始めとする。そして真の国際化制度を目指すために、教員と国際部の職員でワーキンググループを立ち上げ、アイデアを出し待ったなしで実践をしている

く。現在の留学生に関する制度検証、留学生アンケート、他大学視察、国内外の先進事例を視察する。部局との連携をしながら国際交流専門委員や国際部とチームワークで改善をこころみる。まず、現状の留学生受け入れ制度の検証の必要性がある。

## 1. 現留学生制度に関する調査

### 1) 安全対策管理運営組織

- 受け入れ来日前組織業務  
(留学生センター、各学府学生係)
- 留学生に関する査証
- 留学生の母国の教育学歴
- 卒業論文チェック
- 留学生学歴職歴チェック
- 国際交流会館の入居チェック

### 2) 来日留学生受け入れ調査

- 留学生来日チェック
- 空港で出迎え
- 住居チェック
- Tutor 制度の現状
- ホスト国として地域連携
- オリエンテーション (本学として、各学部学府、国際交流会館、ドミトリー)

### 3) 留学生生活の問題調査

- 国民健康保険制度とその滞納防止
- 国際運転免許処理と盗難防止
- 損害保険加入
- 居住契約問題
- 留学生受け入れと家族の受け入れ問題

### 4) 留学生相談業務調査

留学生センターの留学生相談業務は、現在教授1名、准教授2名が担当している。全学生は

キャンパスライフや支援サポートセンター職員も各キャンパスに配属されている。そしてさらに各部局にもサポーターの学生達がチームとして配属されている。ここで重要なのは学生係がどこへ行けばよいのか明確でない。キャンパスライフが九州大学の中心となる必要がある。さらに各部局の留学生センター兼任教員、学生係、そして学生サポートチームの4つでこのサポート組織の連携をしているが十分とは言えない。まずこれらの現状調査をしなければならない。さらに福岡市民、留学生学生会、ボランティアの皆さんにもアンケート調査をする。

### 5) 全学教育多文化教育カリキュラム調査

本プロジェクト代表者は現在、高等教育推進委員のメンバーであり、大学教育として多文化教育のあり方を議論しながら改善をしたいと考える。そのためにも海外大学カリキュラム調査や本学の日本語教育と比較文化研究など、全学教育調査をし、新カリキュラム作成を試みる。海外から来る留学生はほとんどの国で多文化社会に住んで経験をしている。またある国は多文化教育や民族教育等を受けているようだ。本学も留学生相談業務を通して日本もその分野の教育が必要と感じている。わが国も将来はさらに留学生との共生社会が進むにつれて、日本社会でも留学生との問題が多くなる。多文化教育は大学教育において必要があると思われる。米国と日本をアイデンティティ教育や多文化教育を比較すると、日本はこの分野はかなり遅れていると感じている。海外では高校や大学では必須科目としている大学が多い。海外調査や留学生対象に調査をしながら、高等教育推進委員会の協力をえながらカリキュラム改善を議論したい。できれば実践したいと考える。結果として、日本人学にとっても多文化教育が各学部や各学

府の専門分野の中で、基本理論として考えるよい機会となることは言うまでもない。

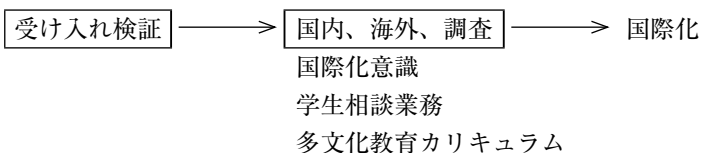
#### 6) 日本人学生送り出し予備教育の実践

日本人学生の海外留学希望者が少しながら増加している。日本の将来を考えると学部生よりも大学院生を送り出す必要があると思われる。学部生は基本的な理論を日本で学びアイデンティティを確立する方が個人的には海外で生活しやすい。その意味では大学院生は留学目的を

明確にもって海外へ行く事が大切である。学部生で行くと、教育、教養、知識も中途半端になる恐れがある（本プロジェクト代表者の過去研究から）。よって海外留学前に、生活指導、語学指導、日本人の海外での生活指導が必要である。学生の将来もわが国の国益にもなると思われる。各学府の学生に講義の参加の必要性を呼びかけ、大学院共通教育が平成22年度（5年間）終了後、正科目として取り入れたい。

### 調査計画

（方法：面談、アンケート、interview、資料調査、資料閲覧）



## 4. 留学生受け入れ制度改善案作成

### 1) 留学生の自立支援の試み調査

国立大学法人留学生指導部門協議会によると、殆どの大学が留学生支援に関して経済支援を通じた方法を選んでいる。例えば tutor 制度は留学生一人に対して tutor が一人ついて、援助している。しかし、一部の学生は空港にも迎えに行かず、会話も無く1ヶ月に3から4度のメール交換でお金を貰っているようだ。前期だけで6ヶ月間で4万8000円大学側は tutor に支払っている状態である。多面でシステム化し効率よく経済負担なしの制度の作成を試みたい。そこでどのような方法があるのか、留学生の調査、Tutor 制度の調査をし、対策を国際交流会館のサポーターの学生と留学生センター職員と議論をかわす。そして改善対策を試みる。国際部留学生課課長、外国人留学生、研究者サポ

ーターセンターの皆さんと協力をしながら改善できると思われる。

### 2) 全学教育を通じた国際化の意識改革の調査

今年のグローバル30の受け入れ体制が整備されつつも、将来における根本的な諸問題も同時に改善をしなければならない。特に体制改善項目のほかに第3番目として、教育を通して大学全体の意識改革が必要である。そのためにも海外の大学調査は必要である。受け入れ制度の調査全般を国内と比較しながら語学教育カリキュラム調査、多文化教育カリキュラム調査も行う。

### 3) 人材教育対策現状調査と改善

外国人増加に伴い対応できる教職員や日本人学生臨時雇用実践を試みるため調査をする。さ

らに職員の人材育成のため、留学生センター職員を対象に研修をし、語学教育も試みてみたい。

## 5. プロジェクト推進による効果について

留学生30万人計画、グローバル30が推進される中、留学生受け入れの態勢を組織的に整備し、本学職員、学生や福岡市民の意識改革を含めた受け入れ基盤の構築をする事はグローバル30をさらに効果あるものにするためにも不可欠である。調査結果を参考にして、研究論文をまとめ、広く発信することで、大学だけでなく企業等教育にも役立てる事ができると確信する。

最終的には学生は日本の財産であり、世界外交、経済競争に、そして安全平和のために寄与できるものと信じる。本学に於いて、組織のマップが明確化され、さらに留学生に対しても制度が透明化され、海外に明確に環境状況を発信すれば、必然と海外から優秀な学生が集まる結果になるであろう。

## 6. 研究成果

本研究の目標は九州大学の真の国際化制度改善である。初年度は(1)「留学生受け入れ制度改善」及び(2)「留学生支援の組織的基盤構築」である。さらに(3)「日本人学生の海外送り出し教育カリキュラム」を作成することだった。本研究は、教員と職員(国際部留学生課)の共同研究であり大変な難しいケース研究であった。特に留意したのは、留学生関連経費の見直し、事務の効率化、留学生を自立させる支援制度の確立であった。

### 1) 全体計画における達成度

22年度の九州大学留学生総数は約2000人となった。過去から留学生受け入れ業務課題は山積している。留学生に関する基本業務増加、留学生諸問題の増加、人員不足、予算の限界がある。本プロジェクトの目標は1) 留学生の自立、2) 大学職員学生の意識改革 3) 全学教育カリキュラム改善としているが、22年度は主に1) 2) の改善に努めた。

### 2) 留学生の受け入れ制度改善

ほぼ目的を達成したと思われる。九州大学の留学生センターホームページの見直しをした。他大学訪問をして、それを参考にしながら、改善をする同時に進行した。世界からも情報を得ることもでき、言語のバージョンも現在は日本語、英語にした。国際交流会館のホームページも統一するために留学生センターのホームページに移動をする事ができた。また留学生受け入れ業務も空港から会館までのルートの業務改善、留学生へのオリエンテーション内容をさらに改善できた。東北震災の経験からさらに丁寧な防災訓練のオリエンテーションを行い、学生の危機意識を持てるように試みた。5年前から国際交流会館が民営化により、各部屋に設置された電話機が取り外された事により、学生と会館の交流がなくなった。よって入居した留学生も到着するとすぐに利用できるように会館にも各部屋でInternet使用が可能にした。

日本語、英語、中国語などのバージョンの九州大学HP作成したことで学内情報が簡単に得られ、学生の自立が大幅に改善出来た。この作業はもちろん留学生課職員と会館サポーターの協力で出来上がった。そして、さらに国際交流会館のルール作成、防災訓練などの安全対策にも力を入れた。さらに電子化のおかげで今まで

多量の紙で会館しおりの作成、そして説明の無駄を省くため、留学生用の冊子作成に取り掛かり、2013年に完成した。それによって留学生は自分である程度新地で行動できるように改善された。しかし、実際は現場の人員不足を改善できていない。留学生の自立をするため、環境をある程度整理できたと思える。

新たな制度デザインに先立ち、国内外の大学の先進事例調査、本学留学生に対する意識調査を行い、同時に新たなシステムを考案し、新入留学生を迅速確実に実践できた。例えば、受け入れサービスを効率よくするために、受け入れ日を設定し、それをもとにした計画を立てサポート組織が動いた。まず、空港から、各キャンパスへバスで留学生を各寮へ送り届ける。各寮等は受け入れるためのサポーターがスタンバイする。今回はとてもすべての受け入れの課程が迅速にできた。この空港でのピックアップサービスは九州大学だけが行っている。

国際交流会館に到着して各部局からの学生サポーターの生活ガイドが行われた。どこで買い物するのか、どの様にして天神へ行くのか等、毎日の生活に役立つオリエンテーションをおこなっていた。そしてしばらく時間が経つと会館のサポーターがいろいろアドバイスをしたり相談にのったりする。コーヒーアワーやボトラックパーティ等も試みている。会館のオリエンテーションの後、留学生同士の会で友人を作る機会があった。

また、「留学生課学生サポートセンター」と関係組織を効果的に連携させるために「組織マップ」を作製し、試行したグローバル30学部国際コースにおける成功を基に案を固め、学生による新支援体制「サポートチーム制」の平成23年度から全学実施に向けて動き始め実践した。事務業務の効率化、留学生を自立させる支援制度

の確立、留学生のスクリーニングの見直し調査を行った。さらに真の国際化の一環として日本人学生の留学送り出し教育と全学教育として英語で講義するカリキュラム作成を目標とした。結果としてグローバル人材育成事業案として文部科学省に申請に至った。そして中国と韓国からの留学生が全体の6割占め、学生の背景スクリーニングが疑問視されている例が多く、北京で調査を行った。結果はほとんどの本学学生(90%)はスクリーニングが北京事務所で行われていない事が調査で見えてきた。面接をサテライトで行う教員も少ないと言われる。多くの学生は指導教授に入学申請を北京事務所も通さず個人的に直接やり取りされている現状がわかった。北京事務所の視察などでスクリーニング強化体制案国際部でまとめた。

本研究の最終的目標は、留学生と日本人学生間で生活環境や支援体制をなくす環境を学内に構築することであった。さらに日本人学生の国際競争力向上のために教育する教員の意識改革が不可欠だがもっと時間が必要であろう。

### 3) 大学職員へ意識改革

留学生センターの事務職員(4名)指導部門教員の協力でTutor制度改善を行なった。2009年の10月から話し合いをスタートし、2011年1月までに案をまとめた。部局と連携をしながら過去の制度の検証をした。国際交流専門委員会に改善案の承認を得た。実施は2011年春から秋に行なう。内容は今まで留学生に一人に学生一人をアシストする制度であった。そして謝金を6ヶ月間48,000円支払う制度の廃止を試みた。個人個人ではなくチームでアシストを2ヶ月間行なうことで各部局のそれぞれが特徴をもって支援する事となった。しかし、反対の声が多く現在は3ヶ月となる。計画とは違い一部のプロ



グラム(2)は一人一人の留学生にチューター学生を全員に6ヶ月間付け、改善協力が得られず改善が出来なかった。組織とは言えない結果だった。

部局において多くの事務職員、教員は留学生がどのような生活をしているのか、何が学問的なヘルプでどのようなアカデミックアドバイス不足しているのかが明確に見えていない。今まですべて入国から入学、そして学外生活までの業務は留学生センターにゆだねられてきたからだ。いざ、留学生30万人計画に入ると留学生センター職員だけで対応できなくなった。しかし、現実には学務部、部局学生係も留学生に関する業務は分担しなければ今後は留学生サービスは難しい。まだまだ改善に時間がかかるようだ。

アドミッションオフィスを設立の提案をした。

留学生のスクリーンやすべて法律に関するものを担当するというものだったが却下された。また留学生のアパートの賃貸、国民健康保険等料金等踏み倒しについて解決策にHousing officeの案もあったがこれも却下された。これらの却下は現場での学生サービスをするものとして理解できないことである。

さらに留学生受け入れ制度を日本人学生に還元しなければ国家政策の意味がない。無駄なことが多く現実はまだまだ改善の余地がある。例えば、もっといろいろなプログラムの授業に日本人学生も参加できる宣伝が必要だ。参加させる声も出てきたが、なかなか参加しない状態だ。日本人学生にとって英語が問題ではなく環境を整えることが大事で、授業参加は日本人学生に留学生プログラムを還元できる唯一の機会なのだ。留学生の対応ばかり集中しがちだがもう少し全学教育の質の向上も考慮しなければなら

い。

日本人にとって将来は世界に出て学会や研究会において英語で発表しなければならない。よってもっと英語で論文の書く訓練が必要である。留学生にとっても日本語を書く訓練が必要である。よってライティングセンターは各部局に設置することが必要である。専門によっても言語も違い学会論文形態も違ってくる。節約できる財政をこのようなアカデミックにヘルプをすることが必要であろう。大学全体で国際化の意識改革がさらに必要となってくる。相談業務も必要であるが、留学生にとって現実的な援助が必要なのであるという事がまだまだ全学に浸透していないようだ。

本プロジェクトの研究過程は予想をはるかに越え難い直面が数々あった。理由は全学において留学生受け入れ環境が統一されておらず、それぞれの部局でそれぞれのスタイルで留学生サービスが行われている事だ。つまり今まで現在の国際部に任せていたが急に留学生増加によって学生サービスが急務となったからだ。過去において留学生のビザ、入国許可、保険加入、銀行口座開設、国際交流会館入居等部局が関与していなかった。さらに言えば職員の人材育成が遅れている。語学経験から海外留学経験を持つ事務職員が少ないことだ。折角覚えた仕事でも3年事に異動となる。そして日本の大学において国家安全面のルールが徹底されていないことも不安材料になっている。

留学生数が増す中、今まで日本人学生にのみを対象にしてきた教育や学生サービスが変わって来た事を全職員が認識しなければならない。現在は一部の留学生プログラムがそれぞれに学生サービスを行い、全学的に学生係まで巻き込んだ政策に至っていない現実がこのプロジェクトの難しい壁となった。組織的な背景面は改善

までに至らなかった。しかし、留学生センター・留学生課職員の協力を得て部局に理解をもらい、一部の部局において改善実践のスタートをきった。まず経済学府と芸工が2011年新制度でスタートをする事ができた。改善の一步を踏み出したことは大いに研究成果があったと思われる。

#### 4) カリキュラム改善成果について

本学において教育カリキュラム改善を全学的に試みたかったが、高等教育開発推進センターが廃止されたことで不可能になった。基幹教育院が設立されたがまだ教育内容は明確なカリキュラムが出されていない。しかし、日本人学生にとってもっと真の国際化の教育カリキュラムが必要である事は言うまでもない。個人的にはいろんな試みを行ってきたが組織的に改善が可能であると思っている。

今後もこの研究プロジェクトを九州大学職員によって各部局の教員と学生係、国際部、学務

部との協力によりよい学生サービス（日本人、留学生の公平な制度）を連携と実践していかなければならない。

1. 全学教育カリキュラム、第二言語習得（日本語）カリキュラム改善案
2. 留学生の特別扱いのない制度と真の国際意識改革
3. 資料をもとに留学生受け入れ改正案の発表を公表する。

特に1. 2. 3. について今後においても特に必要な実践項目である。

本プロジェクト研究にあたり、留学生課職員、国際交流専門委員会WG、学生支援サポートセンター、そして国際交流会館学生サポーターの皆さまにはご協力を感謝したい。また今後も改善に力を入れていただけるようお願いをしたい。