

令和3年度第1回
運行管理者試験（CBT試験）の
適正化・利便性向上に関する調査
報告書

令和3年9月

公益財団法人運行管理者試験センター

目次

| | |
|----------------------|----|
| 1. 調査の目的 | 1 |
| 2. 調査方法及び対象者 | 1 |
| 3. 回答状況 | 1 |
| 4. 調査事項 | 2 |
| 5. アンケート調査集計結果 | 4 |
| I. 基礎情報 | 4 |
| II. 質問事項 | 6 |
| 6. 調査のまとめ | 15 |

【付属資料】

| | |
|--------------------------|-----|
| 1. 意見・要望一覧 | 別紙1 |
| 2. アンケート調査集計結果（貨物） | 別紙2 |
| 3. アンケート調査集計結果（旅客） | 別紙3 |

1. 調査の目的

公益社団法人運行管理者試験センター（以下「試験センター」という。）は、令和2年度第2回運行管理者試験から、パソコンの画面上に問題及び解答の選択肢画面を表示して解答を選択する試験（以下「C B T試験」という。）を実施したことに伴い、今後の同試験の適正かつ、円滑な実施並びに受験者の利便性向上を図るための資料を得ることを目的に、同試験のC B T試験の受験者を対象にアンケート調査を実施し、その調査結果を踏まえ、試験システム等の改善を図ったところである。

今般、令和3年度第1回運行管理者試験にあつては、C B T試験が全面的に実施されたことから、先のアンケート調査を令和3年度においても引き続き実施することとしたものである。

2. 調査方法及び対象者

本調査は、令和3年度第1回運行管理者試験のC B T試験の受験者4,469名（令和3年8月7日から8月8日及び8月11日から8月12日までに受験した、貨物及び旅客試験の受験者）を対象に、電子通信によるアンケート方式により実施した。

3. 回答状況

| 調査対象者数 | 回答者数 | 回答率 (%) |
|--------|-------|---------|
| 4,469 | 1,626 | 36.4 |

4. 調査事項

I. 基本事項

1. 試験地 【必須】
2. 試験の種類 【必須】
貨物
旅客
3. 新規、再受験の別 【必須】
新規受験
再受験
4. 年齢 【必須】
～ 29 才
30 ～ 39 才
40 ～ 49 才
50 ～ 64 才
65 才 ～

II. 質問事項

1. 受験申請の手続きは分かりやすかったでしょうか。 【必須】
 - ① 分かりやすかった
 - ② 分かりにくかった
 - ③ どちらともいえない[具体的な理由 (質問 1)] 【任意】
2. 試験会場等の予約方法は分かりやすかったでしょうか。 【必須】
 - ① 分かりやすかった
 - ② 分かりにくかった
 - ③ どちらともいえない[具体的な理由 (質問 2)] 【任意】
3. 来場してから試験開始までの手続きは分かりやすかったでしょうか。 【必須】
 - ① 分かりやすかった
 - ② 分かりにくかった
 - ③ どちらともいえない[具体的な理由 (質問 3)] 【任意】

4. 試験に使うパソコン（マウス）の操作や画面の表示は分かりやすかったですでしょうか。

【必須】

- ① 分かりやすかった
- ② 分かりにくかった
- ③ どちらともいえない

[具体的な理由（質問4）] 【任意】

5. 試験会場の環境でよかった点は何ですか。【複数回答可】 【必須】

- ① 試験会場が近くて便利だった
- ② 試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた
- ③ パソコンの操作が容易だった
- ④ 試験会場の担当者の対応がよかった
- ⑤ その他

[⑤ その他の詳細（質問5）] 【任意】

6. 試験会場の環境で問題があった点は何ですか。【複数回答可】 【必須】

- ① 試験会場の場所が分かりづらかった
- ② 周りの受験者の開始・終了時刻がそれぞれ違うため試験に集中できなかった
- ③ パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった
- ④ 試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった
- ⑤ 試験会場の担当者の対応が良くなかった
- ⑥ その他

[その他の詳細（質問6）] 【任意】

7. 受験申請の手続きは誰が行いましたか。 【必須】

- ① 自身
- ② 会社
- ③ 家族、知人、その他

8. その他C B T試験に対するご意見、ご要望等がありましたらご記入ください。 【任意】

5. アンケート調査集計結果

アンケート調査期間 : 令和3年8月12日～8月22日
 集計対象受験者 : 令和3年8月7日～8月8日、8月11日～8月12日
 運行管理者試験受験者（貨物及び旅客）
 対象人数 : 1,626名（回答者数）
 アンケート方式 : 電子通信（メール）

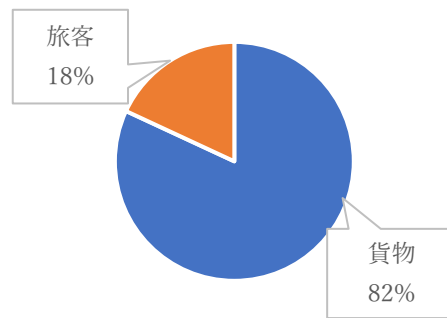
【I. 基礎情報】

(1) 回答者の試験地

| 受験地 | 人数 | 受験地 | 人数 | 受験地 | 人数 |
|------|-----|------|-----|------|------|
| 札幌 | 39 | 新潟県 | 27 | 広島県 | 46 |
| 旭川 | 0 | 富山県 | 1 | 山口県 | 13 |
| 釧路 | 6 | 石川県 | 14 | 徳島県 | 25 |
| 函館 | 1 | 福井県 | 16 | 香川県 | 0 |
| 帯広 | 7 | 山梨県 | 5 | 愛媛県 | 9 |
| 苫小牧 | 25 | 長野県 | 28 | 高知県 | 6 |
| 青森県 | 21 | 岐阜県 | 35 | 福岡県 | 65 |
| 岩手県 | 17 | 静岡県 | 46 | 佐賀県 | 3 |
| 宮城県 | 27 | 愛知県 | 116 | 長崎県 | 12 |
| 秋田県 | 8 | 三重県 | 40 | 熊本県 | 28 |
| 山形県 | 16 | 滋賀県 | 9 | 大分県 | 8 |
| 福島県 | 26 | 京都府 | 35 | 宮崎県 | 10 |
| 茨城県 | 25 | 大阪府 | 115 | 鹿児島県 | 22 |
| 栃木県 | 28 | 兵庫県 | 55 | 沖縄県 | 13 |
| 群馬県 | 26 | 奈良県 | 19 | 合計 | 1626 |
| 埼玉県 | 90 | 和歌山県 | 13 | | |
| 千葉県 | 110 | 鳥取県 | 5 | | |
| 東京都 | 155 | 島根県 | 8 | | |
| 神奈川県 | 115 | 岡山県 | 37 | | |

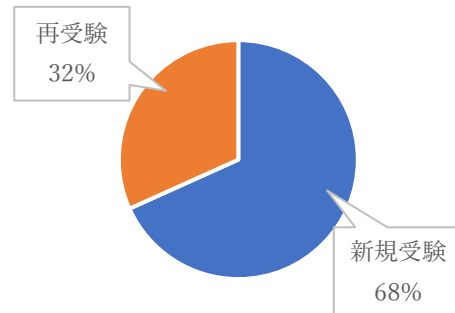
(2) 試験種別

| | 試験種別[人] |
|------|---------|
| ■ 貨物 | 1,332 |
| ■ 旅客 | 294 |



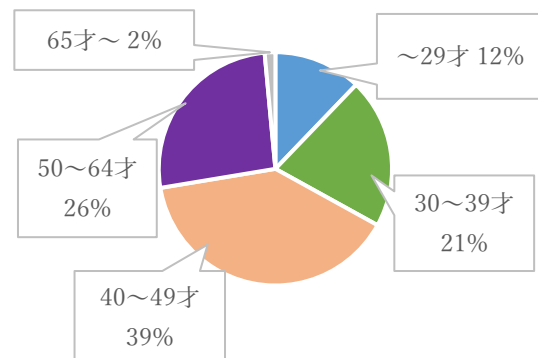
(3) 新規、再受験別

| | 試験種別[人] |
|-------|---------|
| ■ 新規 | 1,110 |
| ■ 再受験 | 516 |



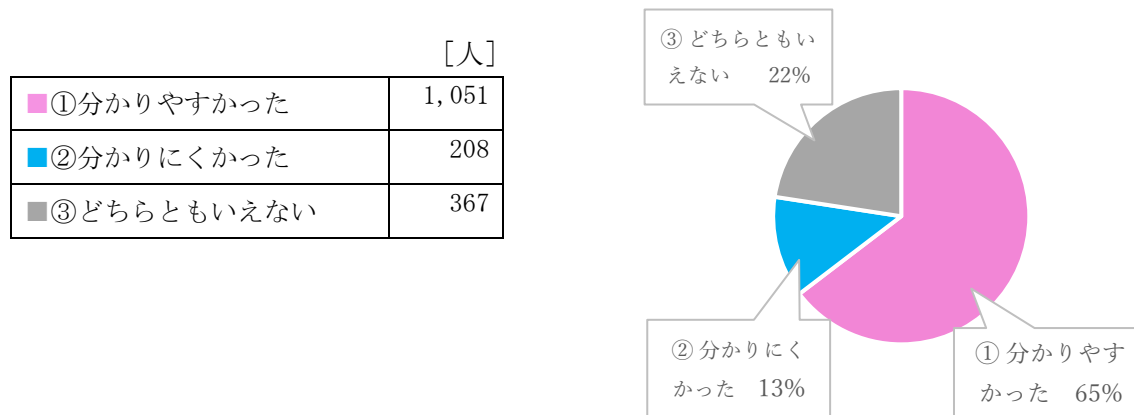
(4) 年齢別

| | 年齢[人] |
|-------------|-------|
| ■ ~ 29 才 | 198 |
| ■ 30 ~ 39 才 | 339 |
| ■ 40 ~ 49 才 | 640 |
| ■ 50 ~ 64 才 | 425 |
| ■ 65 才~ | 24 |



【II. 質問事項】

1. 受験申請の手続きは分かりやすかったですでしょうか。



この設問は、C B T試験の受験申請の手続きについて、分かりやすかったかどうかを尋ねている。

○「分かりやすかった」を選択した人は、1,051人で全体の65%と、多くの人が肯定的な意見であった。

「分かりやすかった」を選択した主な意見としては、案内の順に従い問題なく手続きができた、受験申請サイトの入力操作は簡単であった、スマートフォンで何時でも、簡単に申請ができてよかったなど、多くの受験者は分かりやすく、利便性がよいとしている。

○「分かりにくかった」を選択した人は、208人で全体の13%であった。

「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、スマートフォン等の操作が難しい、申請手続きがメールの送受信だけなので不安であるなど、従来の書面の申請書による手続きからC B T試験の電子申請手続きとなったことへの戸惑いがあったものとする。

○「どちらともいえない」を選択した人は、367人で全体の22%であった。

「どちらともいえない」を選択した主な意見・要望としては、申請手続きが申請登録と会場予約と分かれておりそれぞれ手続きするのは手間がかかる、写真のアップロードに手間がかかるなどである。要望としては、申請手続き（入力）が途中で中断しても、すぐに手続きを再開できるようにしてもらいたいなどである。

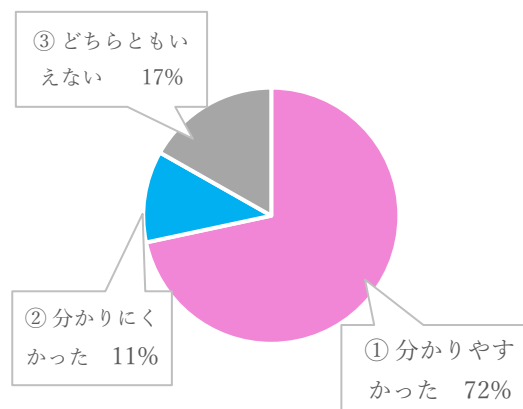
今回の調査による「分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より7%減となっており、「分かりにくかった」は3%増となっている。その要因としては、今回の調査対象者が、今回の試験から申請書による申請を希望するものを含め、すべての受験者が対象となったことから、スマートフォン等の操作に慣れていない、また、C B T試験についてよく理解されていない受験者が増加したことによるものと考えられる。

(「意見・要望一覧」別紙1参照)

2. 試験会場等の予約方法は分かりやすかったですか。

[人]

| | |
|-------------|-------|
| ■①分かりやすかった | 1,165 |
| ■②分かりにくかった | 188 |
| ■③どちらともいえない | 273 |



この設問は、試験会場等の予約方法について、分かりやすかったかどうかを尋ねている。

○「分かりやすかった」を選択した人は、1,165人で全体の72%であった。

「分かりやすかった」を選択した主な意見としては、案内に予約の手順がしっかりと説明されていたので容易に予約できた、試験日時・会場が選べてよかったとする回答が多かった。

これは、従来の試験日が全国一斉と限定されていたのに比べて「日時・会場」を受験者の都合に合わせて事前に選べるC B T試験を大きなメリットと感じているものと考えられる。

○「分かりにくかった」を選択した人は、188人の11%であった。

「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、スマートフォン等からの予約は難しい、会場から受験可能な試験日時を選定できない、申請手続きと会場予約が別々で分かりづらい、基礎講習受講後の会場予約では希望する会場の予約がとれない、申請受付完了等のメールが送信されてこない（遅い）などである。

○「どちらともいえない」を選択した人は、273人で全体の17%であった。

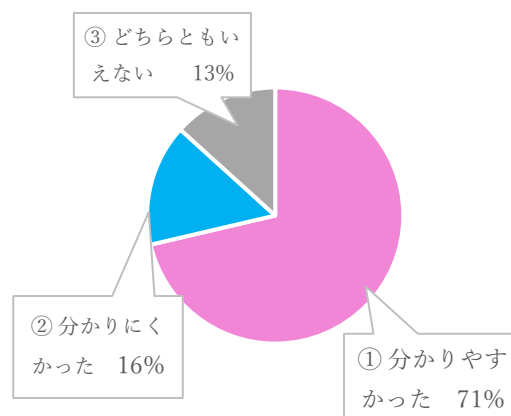
「どちらともいえない」を選択した主な意見・要望としては、「分かりにくかった」を選択した人と同様に、会場から受験可能な試験日時が分かるようにしてもらいたい、申請手続きと会場予約が別々で分かりづらいなどである。

今回の調査による「分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より4%減となっており、「分かりにくかった」は2%増となっている。その要因は、質問1と同じと考えられる。

(「意見・要望一覧」別紙1参照)

3. 来場してから試験開始までの手続きは分かりやすかったですか。

| [人] | |
|-------------|-------|
| ■①分かりやすかった | 1,160 |
| ■②分かりにくかった | 250 |
| ■③どちらともいえない | 216 |



この設問は、試験会場に来場してから試験開始までの手続きについて、分かりやすかったかどうかを尋ねている。

○「分かりやすかった」を選択した人は、1,160人で全体の71%であった。

「分かりやすかった」を選択した主な意見としては、試験会場での試験開始前の説明が分かりやすかった、案内書や会場の案内表示によりスムーズに受験できたなど、受験者の多くが試験開始までの手続きは分かりやすかったとしている。

○「分かりにくかった」を選択した人は、250人の16%であった。

「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、試験会場での試験開始前の説明がない（分かりづらかった）、会場内の案内表示がない、試験会場への入場等の案内がないなど、説明・案内がなかった（分かりづらかった）ため、慣れない試験環境で不安を感じていることによるものと考えられる。

○「どちらともいえない」を選択した人は、216人で全体の13%であった。

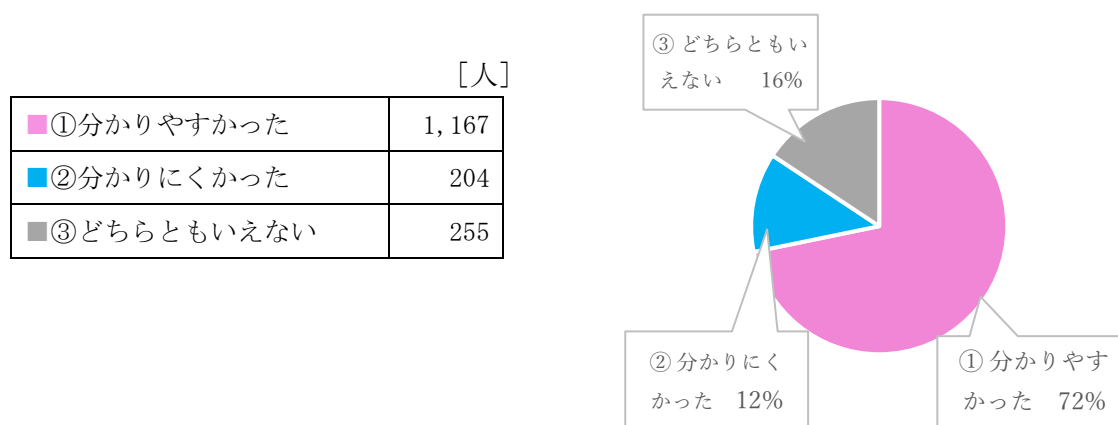
「どちらともいえない」を選択した主な意見としては、「分かりにくかった」を選択した人と同様に、試験会場での試験開始前の説明がない（分かりづらかった）、会場の案内表示がない。

また、試験の開始（パソコンの操作方法）までの手順が分かりづらかったとのことであった。

（本質問は、前回試験では質問事項としていない（新規）設問である。）

（「意見・要望一覧」別紙1参照）

4. 試験に使うパソコン（マウス）の操作や画面の表示は分かりやすかったですか。



この設問は、試験に使うパソコン（マウス）の操作や画面の表示について、分かりやすかったかどうかを尋ねている。

○「分かりやすかった」を選択した人は、1,167人で全体の72%であった。

「分かりやすかった」を選択した主な意見としては、試験監督者の説明・サポートがよかった、受験申請及び試験においてもパソコン（マウス）の操作が容易にできた、試験前にパソコン操作の確認ができたので安心してできたなど、パソコン（マウス）の操作や画面の表示は分かりやすかったとしている。

その他の意見としては、

- ・試験時間の残り時間がパソコンに出てくるのはよかった
- ・解答確認画面が便利でよかった

などとなっている。

○「分かりにくかった」を選択した人は、204人の12%であった。

「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、試験の流れについて説明がなかった、パソコンの操作・ログイン入力方法等の説明がなかった、画面の文字が小さくて見難いなどである。

○「どちらともいえない」を選択した人は、255人で全体の16%であった。

「どちらともいえない」を選択した主な意見・要望としては、マウスのクリック反応が鈍かった、問題文に書き込みができないので回答に時間がかかるなどである。要望としては、解答した問ごとの選択肢が一覧で確認できるようにしてもらいたいなどである。

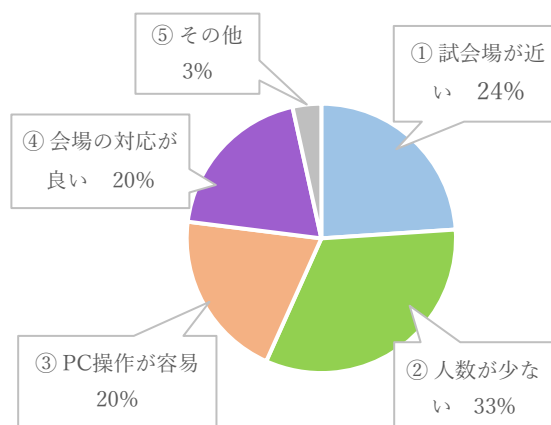
今回の調査による「分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より10%減となっており、「分かりにくかった」は5%増となっている。その要因は、質問1と同じと考えられる。

（「意見・要望一覧」別紙1参照）

5. 試験会場の環境で良かった点は何ですか。【複数回答可】

[人]

| | |
|-------------------------|-----|
| ■①試験会場が近くて便利だった | 716 |
| ■②試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた | 979 |
| ■③パソコンの操作が容易だった | 606 |
| ■④試験会場の担当者の対応が良かった | 585 |
| ■⑤その他 | 103 |



この設問は、試験会場の環境で良かった点について尋ねている。

- 「試験会場が近くて便利だから」を選択した主な意見としては、
 - ・交通の便が良く、駅から近い会場だった
 - ・多くの会場の中から、自宅に近い会場を選べてよかった
 - 「試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた」を選択した主な意見としては、
 - ・少人数で仕切られた空間の中での受験だったので、とてもやりやすかった
 - ・人数を制限しているのでコロナ禍の中ですが安心でした。雑音も気にならなかった
 - 「パソコンの操作が容易だった」を選択した主な意見としては、
 - ・マウス操作で解答できるので、マークシートの記入より所要時間が半分となり、何度か見直す時間ができた
 - 「試験会場の担当者の対応が良かった」を選択した主な意見としては、
 - ・案内がしっかりしており、質問にもすぐに対応してもらえた
 - ・試験開始時の説明は親切丁寧でした（終了時は意外と適当でした）
 - 「その他」を選択した主な意見としては、
 - ・空調がちょうどよく設定されており、試験に集中できた
 - ・画面上に残り時間が表示されており、好きな時間に終了することができるのがよかった
 - ・試験会場の机のスペースやトイレに問題がなくてよかった
 - ・コロナ感染防止対策がよく行われておりよかった
- などである。

今回の調査と前回の調査の質問の回答率を比較すると、①が3%減、②が6%減、③が8%減、⑤が3%減となっている。②、③の減少率が高いが、その要因は、質問1と同じと考えられる。

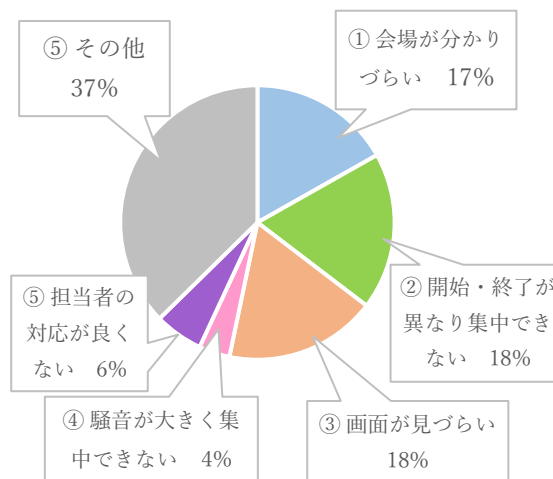
(④の質問は、前回試験では質問事項としていない(新規)設問である。)

(「意見・要望一覧」別紙1参照)

6. 試験会場の環境で問題があった点は何ですか。【複数回答可】

[人]

| | |
|-------------------------------------|-----|
| ①試験会場の場所が分かりづらかった | 323 |
| ②周りの受験者の開始・終了時刻がそれぞれ違うため試験に集中できなかった | 356 |
| ③パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった | 344 |
| ④試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった | 70 |
| ⑤試験会場の担当者の対応が良くなかった | 110 |
| ⑥その他 | 717 |



この設問は、試験会場の環境で問題があった点について尋ねている。

選択した理由の内訳としては、

- 「試験会場の場所が分かりづらかった」を選択した主な意見・要望としては、
 - ・ 「運行管理者試験会場」の看板や案内がなく、入り口・受付等が分かりづらかった
 - ・ 受験確認書に試験会場がビルの何階かを記載してほしい
- 「周りの受験者の開始・終了時刻がそれぞれ違うため試験に集中できなかった」を選択した主な意見・要望としては、
 - ・ 受験者の出入りが気になり試験に集中できなかった
 - ・ 試験開始後、隣で説明や案内・質問の声が聞こえ、集中を欠いた
 - ・ 受験者の出入りがあるので、動線の配慮がほしかった
- 「パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった」を選択した主な意見・要望としては、
 - ・ 画面が見づらく、分かりづらいため手間取った（目が痛くなった）
 - ・ 文字サイズが変更できると良かった（使い方を読んだが、難しい）
 - ・ モニターの明るさの調節ができるようにしてもらいたい
- 「試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった」を選択した主な意見としては、
 - ・ 会場の前が道路なので、雨のため車が水たまりをはねる音や、歩行者の大きな笑い声になった
 - ・ 国道沿いのため、会場外の騒音が大きかった
- 「試験会場の担当者の対応が良くなかった」を選択した主な意見としては、
 - ・ 試験の流れ等の説明がなかった
 - ・ 試験開始についての説明がなかったため、試験を開始するタイミングが分からなかった
 - ・ 試験監督者が周りにいないので不安（本当に監視できているのか疑問）
 - ・ 会場の運営は、試験監督者が1人では足りないと思う

- 「その他」を選択した主な意見としては、
- ・換気不十分ではと不安になった
 - ・コロナ感染対策が不十分（アルコール消毒の徹底がされていない）
 - ・コロナ感染防止対策がよく行われておりよかった
- などである。

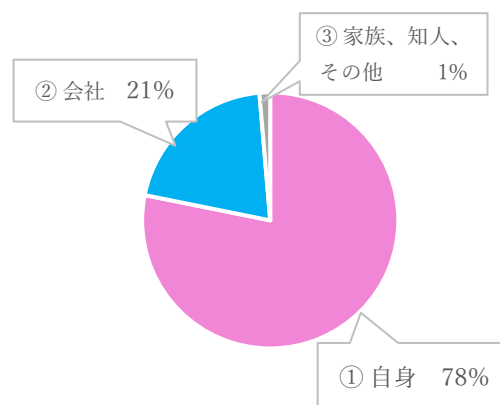
今回の調査と前回の調査を比較すると、①が5%減、②±0、③が8%増④が2%減となっている。③の増加率が高いが、その要因は、質問1と同じと考えられる。

(⑤の質問は、前回試験では質問事項としていない（新規）設問である。)

(「意見・要望一覧」別紙1参照)

7. 受験申請の手続きは誰が行いましたか。

| | [人] |
|-------------|-------|
| ■①自身 | 1,271 |
| ■②会社 | 333 |
| ■③家族、知人、その他 | 22 |



この設問は、申請手続きを誰が行ったかについて尋ねている。本人自身が1,271人（78%）、所属する会社が333人（21%）、家族・知人が22人（1%）となっている。

8. CBT試験に対する（その他の）ご意見、ご要望等がありましたらご記入ください。

（試験方法について）

- 試験問題は紙の方がよい。（メモでは）書き込み等ができずやりづらい …20
- パソコンに不慣れのため、実力が出せなかった。筆記試験も残してほしい …16
- CBT 試験は、大きい会場が必要ないので、2-3 ヶ月に1回とか開催してほしい …5
- パソコン操作時間を考慮して試験時間を延長してほしい …4
- 試験日時は同一でないと不平等だと思う
- 貨物と旅客、どちらか一方しか受験できないのはなぜか

（コロナ禍について）

- コロナ禍の中、広い会場が用意出来ないのならば、試験全体を控えるべき
- クラスターが発生した場合、責任の所在はどこになるのか。感染対策を徹底してほしい…2
- この時期に公共交通機関を使えという案内はいかがでしょうか

（申請方法について）

- 受験日時の変更を期日直前までできたらよかった
- 受験登録地と受験地が異なっても問題はないのか不安になった

（試験問題について）

- 試験の公平性、透明性に問題があるのではないかと …29
 - ・試験日程に幅があるので、出題問題が流出するのではないかと
 - ・出題問題について、インターネット上に掲載されていた
 - ・受験者毎に問題を変える場合、難易度に差が出ないように配慮する必要がある
 - ・問題が開示されないと適正性も検証されないのではないかと
 - ・試験問題、受験日ごとの合格率も発表してほしい
- 実務経験問題の出し方が過去問と変わっていたことに戸惑った …3
- 文章が長く一間ずつ読むのに時間が掛かる。同じ内容で少し短くしてほしい
- 年々受験者が減っていると聞いた。これでは、いずれ日本の貨物・旅客業界が運行管理者不足に陥ると思う。何度も不合格になり諦める受験者を減らすために、問題の出し方について、理不尽な問題がないよう検討してほしい …2
 - ・全問正解（全問不正解）やのひっかけ問題はやめた方がよい
 - ・専門用語や難しい言葉での上げ足を取るようなひねくれた問題はやめた方がよい
- 「改善基準に適合している」を選びなさい。と言う問題は、どちらを選ぶのかが分からない。試験監督者に質問しても回答頂けなくて大変困った
- 問題にひっかけや応用問題が少なく、もう少し計算や迷う問題が欲しかった
- 問題が「正解を2つ選ぶ」形式でも3つ以上選択出来た。問題文をしっかりと読んでいるかの確認であったとしても分かりづらい
- 問題の質や傾向が大きく変わった。パソコン試験に慣れるのと合わせて戸惑った
- 試験形態を変えるのであれば、出題形式も見直すべき

（試験会場について）

- 試験会場と言うにはあまりにも狭くて雑然とした場所でした。時間的に混雑してなかったのでよかったのですが、委託会社は再検討されたほうがよい

- 前回試験では会場によって環境の差が大きかった。国家試験なのに、大丈夫なのか
- 会場に余裕があったので、受験者の枠が増やせたのではないか

(合格発表について)

- CBT 試験なので、合格発表は早く（当日）してもらいたい …30
- 合否の発表のタイミングが分かり難い（発表日を試験の最後に伝えて欲しい） …2
- 難易度による合格点調整がないのに、その場で合否が判定しないのは何故か。資格者証の発行期限があっても、正式発表後から3か月以内等と設定すれば対処できるのではないか受験者側には CBT 試験であることのメリットがない
- 他の CBT 試験では、即日判定というのも多い中、合格発表までの期間が長く、CBT 試験の特性が生かせてないのではないか
- 試験日が選べるのはよいが、合格発表が遅くなるので試験期間は短くして欲しい

(その他)

- パソコンに不慣れ方も、安心して受験出来る環境整備が必要だと思う …2
- メモ用紙と筆記具の用意があることは事前に案内が欲しい
- 残り時間のカウントが気になり、集中出来なかった。
- 問い合わせで、内部で連携を取って欲しい。組織的に問題があるとしか思えず不快
 - ・同じ内容の問い合わせが複数回あった
 - ・相手が電話に出ない場合は、メールや留守電に入れる等するべき
 - ・折り返した際の保留が長い
- 試験の際の URL/ID/パスワードを覚えているが、セキュリティ的に問題はないのか。会場外で、j-cloud の試験サイトへアクセスし、不正受験出来るのではないか

6. 調査のまとめ

(1) 調査結果の概要

本アンケート調査は、令和3年度第1回運行管理者試験において試験方法がC B T試験に全面的に移行したことを踏まえ、令和2年度に引き続き調査を実施したものである。アンケートの全体の回答率をみると前回調査より8.7%減少しているものの、今回の調査の回答率は36.4%とアンケート調査として高いものであり、C B T試験の導入から間もないことから、受験者の関心の高さがうかがえた。

各質問に対する回答結果をみると、C B T試験の「受験申請手続き（質問1）」、「試験会場等の予約の方法（質問2）」、「来場してから試験開始までの手続き（質問3）」、「試験に使うパソコン（マウス）の操作、画面の表示（質問4）」について、「分かりやすかった」とする意見が約7割と多くの受験者から回答があった。その他「試験会場の環境（質問6、質問7）」についての質問についても、「良かった」とする意見が65%と多くの受験者から回答があった。

調査結果から、受験者はC B T試験の導入について肯定的に受け止めているものと考えられる。

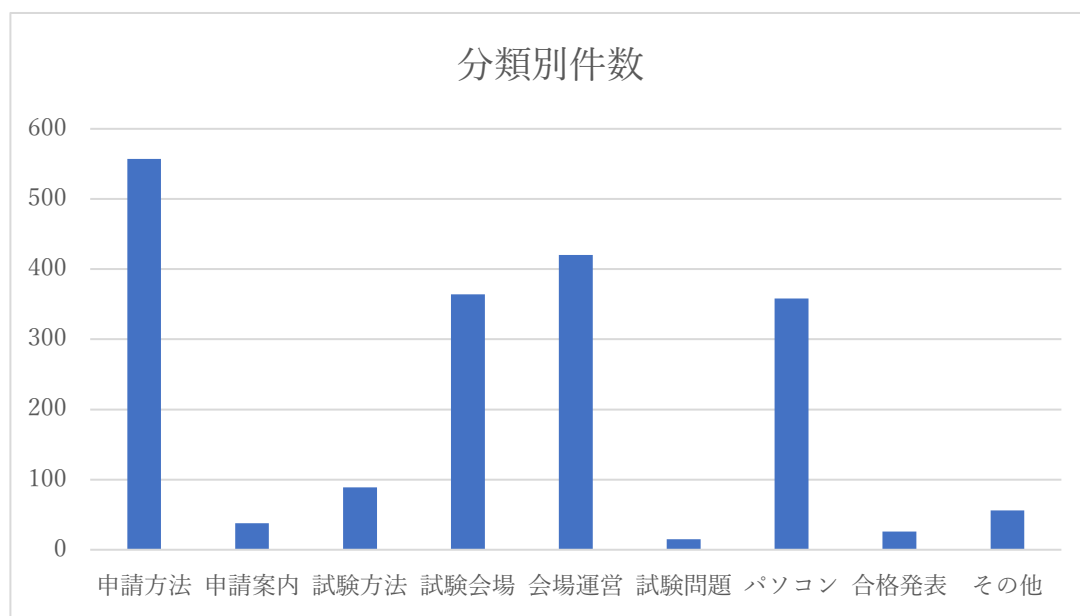
(2) 各質問の分類別回答件数（割合）

アンケート調査で寄せられた意見・要望を「申請方法関係」、「申請・試験案内関係」、「試験方法関係」、「試験会場関係」、「会場運営関係」、「試験問題関係」、「パソコン関係」、「合格発表等関係」及び「その他」の9分類に区分し、それぞれ集計した。

① 分類件数及び割合

| 分類 | 件数 | 割合 (%) | 前回 (%) |
|-----------|------|--------|--------|
| 申請方法関係 | 557 | 29.0 | 7.0 |
| 申請・試験案内関係 | 38 | 2.0 | 27.4 |
| 試験方法関係 | 89 | 4.6 | 6.3 |
| 試験会場関係 | 364 | 18.9 | 26.2 |
| 会場運営関係 | 420 | 21.8 | 15.0 |
| 試験問題関係 | 15 | 0.8 | 17.5 |
| パソコン関係 | 358 | 18.6 | 4.4 |
| 合格発表等関係 | 26 | 1.4 | 5.2 |
| その他 | 56 | 2.9 | 1.0 |
| 計 | 1923 | 100.0 | 100.0 |

② 分類別回答件数のグラフ



(注) 意見・要望の内容については、別紙1～6に取りまとめてある

(3) 今後の検討事項

今後のC B T試験の適正な実施及び受験者をはじめ当該試験を利用する方々（以下「関係者」という。）の利便性を高めるためには、本調査で「分かりやすい」、「良かった」との意見とともに、「分かりにくい」、「問題がある」といった意見や「改善の要望」を踏まえ、C B T試験全般の更なる改善に向けた取り組みを進めることが必要と考えられる。

その改善の取り組みの前提としては、パソコンやスマートフォンの操作等に慣れていない関係者、筆記試験のイメージを強く持っている関係者の視点に立って、C B T試験の申請手続き等試験に関する案内について、その情報を関係者が容易に入手できるようにするとともに、理解してもらえる内容にすることを念頭に取組むことが求められるものとする。

本調査結果から、検討することが必要と考えられるものを以下のとおり整理した。

<意見・要望を踏まえ検討が必要と考えられるもの>

1. 試験会場の予約方法関係

C B T試験にかかわる申請方法や試験方法等については、試験案内書、申請システム、ホームページの「お知らせ」等で案内しているが、今回の調査においても相変わらず、「分からない」、「良くない」との意見や「改善要望」が多く寄せられている。

これは、関係者の確認が不足している面が大きいものと考えられるが、試験の実施主催者として、申請手続き等試験に関する情報を分かりやすく提供するための検討が求められている。

関係者の現在の試験に関する認識が高まることによって、関係者の受験にかかわる手続き等にかかる負担が軽減されるとともに、試験事務センター等への問い合わせ件数が減少し、問合せ窓口の輻輳の解消に繋がるものと考えられる。

受験者からの意見等を踏まえ、次の事項について案内の内容及び方法の検討が必要ではないかと考えられる。

- メールで送信される受験確認書が、これまで郵送していた受験通知書に代わるものである（C B T試験では郵送されない）ことを、分かりやすく周知することについて
- 受験確認書の発送側のメールアドレスが、申請審査完了メール等のものと異なることの周知について
- 試験会場の建物（特にビル内の会場）を分かりやすく案内する。また、試験会場となる建物の入口に、試験会場の入口であることの案内（表示）等を行うことについて
- 試験開始時刻の案内は、試験会場の状況により受験者全員が同一とはならないことの周知について

2. 試験会場の予約方法関係

試験会場から当該試験会場で受験可能な日時を選定できるようにすることについて

3. 試験会場関係

試験会場が国家試験の試験会場として相応しくないところを選定しないようにすることについて

4. 試験会場運営関係

会場の運営については、専門事業者に委託されており、試験センターが直接対応することができない難しさがあるものの、調査結果から、「説明がない（分かりにくい）」、「会場の運営管理が適正でない」等の意見が多く寄せられていることから、試験のより適正化を図るための措置方法について検討が必要と考える。

- 試験会場担当者の行う受験者に対する試験開始前の説明の実施及び説明事項（特に、試験開始前のログイン等パソコンの操作方法、試験の開始方法等について）の周知について
- 試験会場担当者に対し、受験者に対する対応（態度、言動）が適切なものになるよう注意喚起すること等について

5. パソコン関係

ID、パスワード等の入力方法（ID入力時の数字の「0」と、アルファベットの「0」の違い、アルファベットの大文字・小文字）を、受験者への説明事項に加える等の対応について