

令和4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4年10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 .....	19

## 1. 調査の目的

公益財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「CBT試験」という。）を一部導入して実施した。また、令和3年度第1回運行管理者試験においては、CBT試験を全面的に実施したところである。これらのCBT試験の実施にあわせて、今後の同試験の適正、かつ、円滑な実施及び受験者等の利便性向上を図ることを目的として、それぞれのCBT試験の受験者を対象にアンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、試験システム及びその運用の改善を図ってきたところである。

今般、令和4年度第1回運行管理者試験にあつては、これまで実施したアンケート調査結果を踏まえ、新たに試験システム等の改善を図り運用したことから、引き続きアンケート調査を実施することとした。

## 2. 調査方法及び対象者

本調査は、令和4年度第1回運行管理者試験のCBT試験の受験者4,000名（令和4年8月6日から8月7日、8月9日から8月10日及び8月12日から8月13日の間に受験した、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（％）
今回調査	4,000	1,517	37.9
前回調査	4,469	1,626	36.4

（注）前回調査とは、令和3年度第1回運行管理者試験にかかるアンケート調査（令和3年8月）をいう。

## 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すか。 【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すか。 【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すか。 【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良かった
- 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4年8月15日～8月22日  
 集計対象受験者 : 令和4年8月6日～8月7日、8月9日～8月10日、  
 8月12日～8月13日 運行管理者試験受験者（貨物及び旅客）  
 対象人数 : 1,517名（回答者数）  
 アンケート方式 : 電子通信（メール）

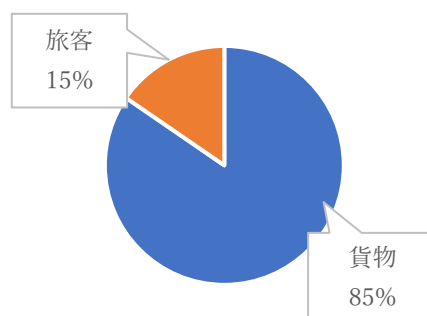
### 【I. 基礎情報】

#### (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	37	新潟県	24	広島県	30
旭川	0	富山県	4	山口県	23
釧路	4	石川県	21	徳島県	0
函館	0	福井県	6	香川県	0
帯広	9	山梨県	12	愛媛県	7
苫小牧	0	長野県	17	高知県	2
青森県	22	岐阜県	21	福岡県	79
岩手県	19	静岡県	53	佐賀県	12
宮城県	43	愛知県	100	長崎県	12
秋田県	4	三重県	10	熊本県	19
山形県	5	滋賀県	22	大分県	11
福島県	38	京都府	23	宮崎県	11
茨城県	21	大阪府	118	鹿児島県	18
栃木県	34	兵庫県	54	沖縄県	28
群馬県	20	奈良県	28	合計	1,517
埼玉県	104	和歌山県	14		
千葉県	98	鳥取県	11		
東京都	132	島根県	9		
神奈川県	92	岡山県	36		

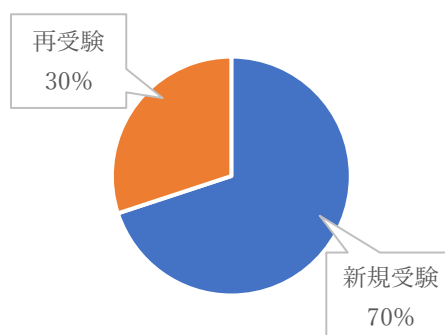
(2) 試験種別

試験種別	人数
■ 貨物	1,283
■ 旅客	234



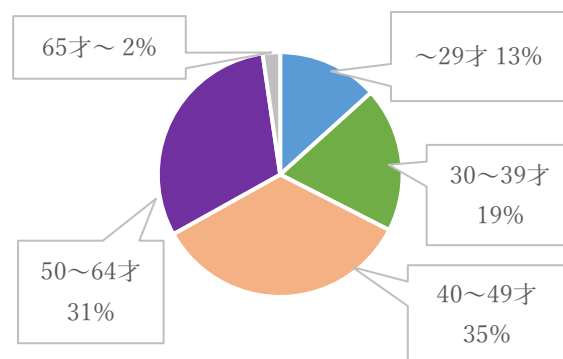
(3) 新規、再受験別

新規/再受験	人数
■ 新規	1,061
■ 再受験	456



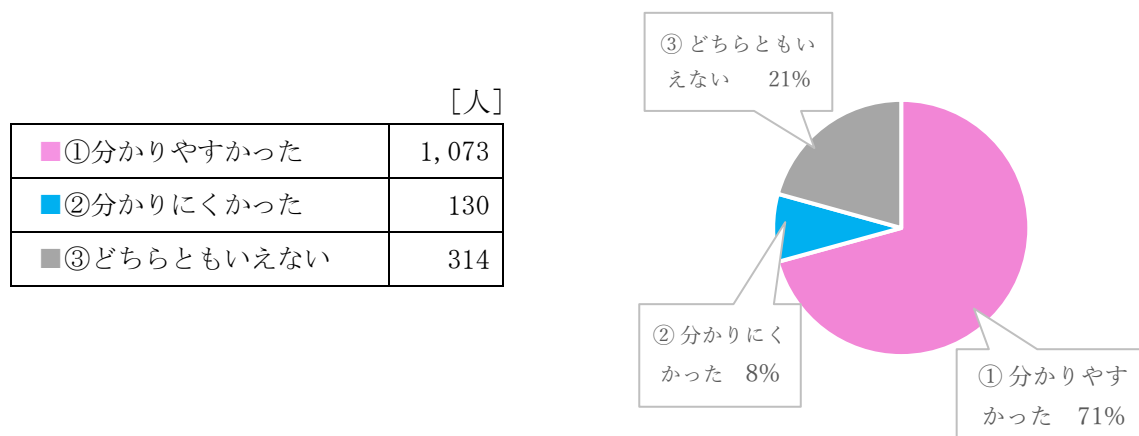
(4) 年齢別

年齢	人数
■ ~ 29 才	202
■ 30 ~ 39 才	291
■ 40 ~ 49 才	522
■ 50 ~ 64 才	467
■ 65 才~	35



## 【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、CBT 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、1,073 人で全体の 71%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、申請サイトの案内の手順に従い問題なく手続きができた、インターネットのみで手続きが完結し、申請サイトの操作も分かりやすかった、ホームページの案内やオペレータの説明が分かりやすかったなど、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、130 人で全体の 8%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、スマートフォンやパソコンの操作が不馴れなので、難しく感じた、写真添付等の読み込みが上手く出来ず不安だった、受験申請から試験会場の予約まで期間が長いので、審査にかかる時間を案内してほしいなど、スマートフォンやパソコンによる電子申請に慣れていないため戸惑いがあったものとするものが多い。

- 「どちらともいえない」を選択した人は、314 人で全体の 21%であった。

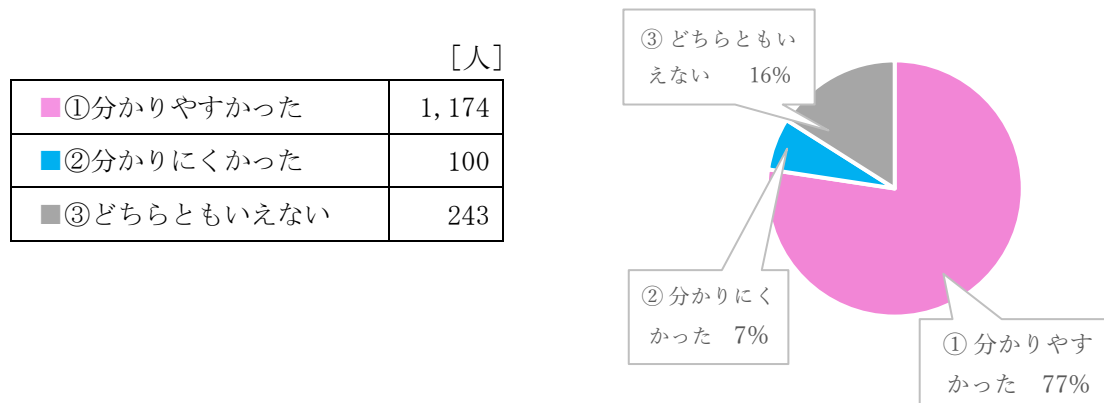
「どちらともいえない」を選択した主な意見としては、「分かりにくかった」を選択した人と同様に、写真添付等の読み込みが上手く出来ず不安だったとするものが多かった。

要望としては、スマートフォン等に慣れていない者でも分かりやすい案内にしてほしい、申請手続きを簡素化してほしいなどである。

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 6%増となっており、「分かりにくかった」は5%減となっている。「分かりやすかった」の回答率の増加の要因としては、本アンケート調査の対象となった試験は CBT 試験が導入されて 4 回目であり、受験者等の CBT 試験に関する認識が高まってきたこと及びこれまでに実施してきたアンケート調査結果等を踏まえて、申請サイトの改善が図られ、申請手続きの容易性が高まったことによるものとする。



## 2. 試験会場等の予約方法は分かりやすかったですか。



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、1,174人で全体の77%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分かりやすく説明されていたので容易に予約することができた、希望する試験日時・会場が容易に選べて良かった、会場の住所・地図が載っていたので分かりやすく、受験日も選びやすかったなど、多くの受験者は分かりやすいとしている。

○ 「分かりにくかった」を選択した人は、100人の7%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、会場名のみ表記のため、事前に場所を調べていないと分かりにくい（ビル名称、階数の表記がない）、受験申請から会場予約までの手続きは一括してできるようにしてほしい、選択できる会場・日時が少ない、会場予約サイトの検索条件を追加（受験日を選択すると受験可能な会場が表示され、会場を選択すると受験可能な日時が表示される）してほしいなどである。

○ 「どちらともいえない」を選択した人は、243人で全体の16%であった。

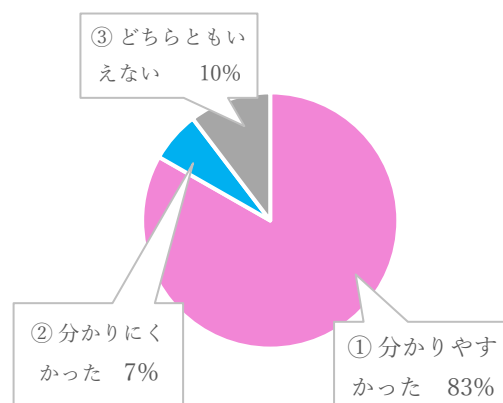
「どちらともいえない」を選択した主な意見としては、「分かりにくかった」を選択した人と同様に、会場名のみ表記のため、事前に場所を調べていないと分かりにくいとするものが多く、スマートフォンやパソコンの操作が不馴れなので難しく不安でした（他者に申請を依頼した）などである。

要望としては、「分かりにくかった」で複数回答のあった、受験可能な会場を一覧で表示してほしい、事前に会場を案内してほしいなどである。

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5%増となっており、「分かりにくかった」は4%減となっている。「分かりやすかった」の回答率の増加の要因については、質問1と同じと考える。

### 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	1,263
■ ②分かりにくかった	97
■ ③どちらともいえない	157



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、1,263人で全体の83%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、試験開始前の受付がスムーズに行われ、受験システムへのログイン後即試験を開始することが出来るなどシンプルで良かったなど、受験者の多くが試験開始までの手続きは分かりやすいとしている。

○「分かりにくかった」を選択した人は、97人の7%であった。

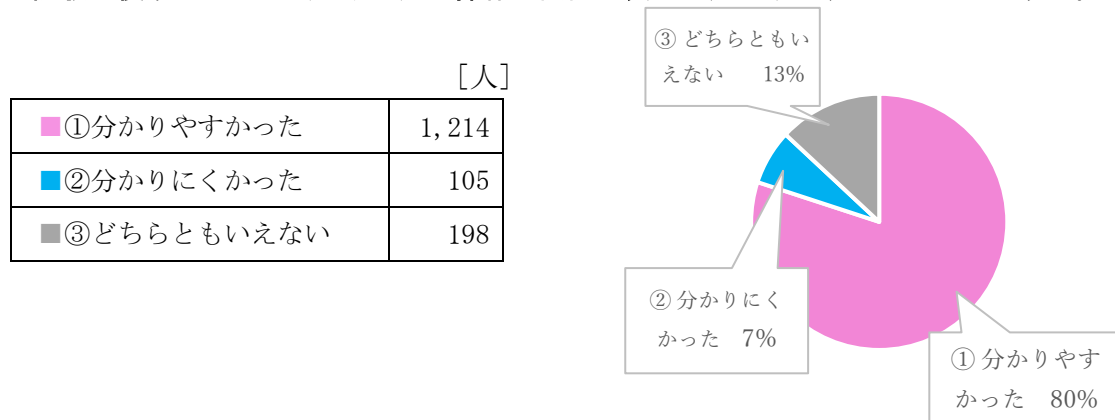
「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、予約した試験開始時間の前でも、自分のタイミングで試験を開始してよいということが分からず戸惑ったので案内してほしいなど、試験開始に関するものが多く、また、試験会場の建物や会場内外の案内がない（分かりにくい）ため迷った、試験会場への入場・受付についての案内がない（分かりづらかった）、会場内へ何を持ち込んでよいのか分かりにくい、スタッフの説明や案内がなかった（分かりにくかった）など、慣れない試験環境で案内もなく不安を感じていることによるものとする。

○「どちらともいえない」を選択した人は、157人で全体の10%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、試験開始のタイミングが分からず戸惑ったとの回答が多くあり、試験開始前の試験監督者の説明がない（分かりにくい）によるものとする。

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12%増となっており、「分かりにくかった」は9%減となっている。「分かりやすかった」の回答率の増加の要因については、質問1と同じと考える。

#### 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、1,214人で全体の80%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・サポートが良かった、パソコン初心者でもパソコン（マウス）の操作が容易にできた、解答や見直しがしやすい、画面が大きく問題が見やすかったなど、受験者の多くがパソコン（マウス）の操作や画面の表示は分かりやすかったと回答している。

要望としては、画面内に収まらない問題については、表示方法を工夫してほしいがあった。

○「分かりにくかった」を選択した人は、105人の7%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、ワイドモニターだと問題文が横に広がり読みづらい、問題が見づらい（文字が小さい、スクロールが必要等）、パソコンのログイン入力方法が分かりにくい、問題文に書き込みができずやりにくいなど、パソコンの画面に表示される問題と問題用紙との違いに戸惑いがあったためと考える。

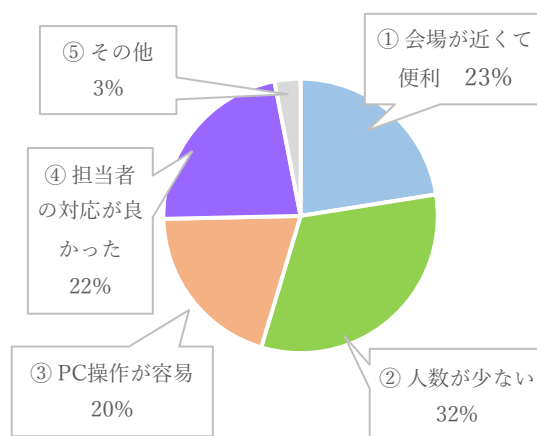
○「どちらともいえない」を選択した人は、198人で全体の13%であった。

「どちらともいえない」を選択した意見としては、パソコンに慣れていない為難しく感じた、一画面に全てが表示されない問題については、スクロールしなければならず解答がしにくく、間違いを生じやすいなどである。

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8%増となっており、「分かりにくかった」は5%減となっている。その要因は、質問1と同じと考える。

## 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	626
②試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた	894
③パソコンの操作が容易だった	557
④試験会場の担当者の対応が良かった	620
⑤その他	85



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。

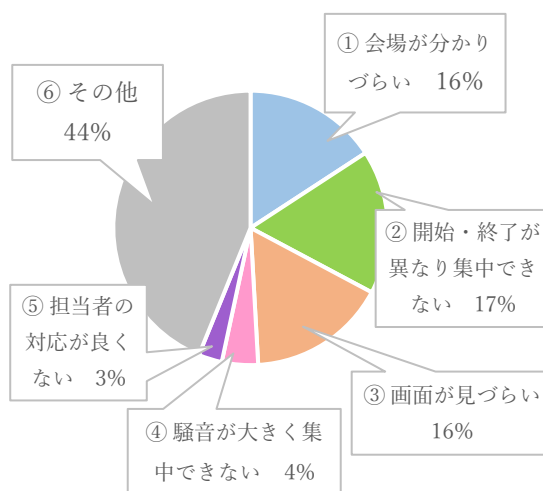
- 「試験会場が近くて便利だった」を選択した主な意見としては、
  - ・交通の便が良く、駅から近い会場で良かった（駐車場（有料含む）も近くにあった）
  - ・自宅に近い会場を選んで良かった
 などである。
- 「試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた」を選択した主な意見としては、
  - ・個別に仕切られ、耳栓が用意されるなど集中しやすい環境で良かった
  - ・人数を制限しているので会場内は密にならず、コロナ禍の中で良い環境で良かった
 などである。
- 「パソコンの操作が容易だった」を選択した意見としては、
  - ・デュアル画面で、大きいモニターで見やすかった
  - ・問題文と解答が同じ画面で見ることが出来るので、書き間違いもなく見直しも簡単に出来て良かった
 などである。
- 「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、
  - ・親切に説明、対応してもらえた
  - ・視覚に障害があるため、大きいモニターを用意して、明るさを調整してくれた
 などである。
- 「その他」を選択した主な意見としては、
  - ・試験会場が綺麗で良かった
  - ・空調がちょうどよく設定されており、試験会場として良い環境でした
  - ・クリック音がならないなど、静かな環境で良かった
 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1%減、②が1%減、③が±0、④が2%増となっており、ほぼ同じような回答率となっている。

## 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	267
■ 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	287
■ ③パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった	276
■ ④試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった	72
■ ⑤試験会場の担当者の対応が良くなかった	47
■ ⑥その他	741



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。

- 「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、
  - ・ 試験会場が分かりにくかった。分かりやすい看板等を設置してほしい
  - ・ 試験会場内外に案内表示がなく、試験会場であることや受付場所等が分かりにくかったなどである。
- 「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、
  - ・ 開始時間前でも、自分のタイミングで開始していいことが分からず戸惑ったので、案内してほしい
  - ・ 試験開始の号令がなく、試験を始めてよい旨の説明がなかった
  - ・ 練習問題をしていたところ、試験スタートと言われ、すぐに本試験の画面に移行できずに焦りましたなどである。
- 「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、
  - ・ 画面が明る過ぎて、目が疲れた。画面の明暗設定が変更できると良かった
  - ・ 文字のサイズは変更出来るので問題ないが、文章が横に長く見にくい
  - ・ 図や表が小さく見づらかった（過去の問題をスキャンしたためか解像度が悪いのでは）などである。
- 「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・要望としては、
  - ・ 試験会場の外からの音が気になった
  - ・ 試験会場とイベント会場が近いと騒音で集中できないので、場所は考えてほしい（問8からの意見）

などである。

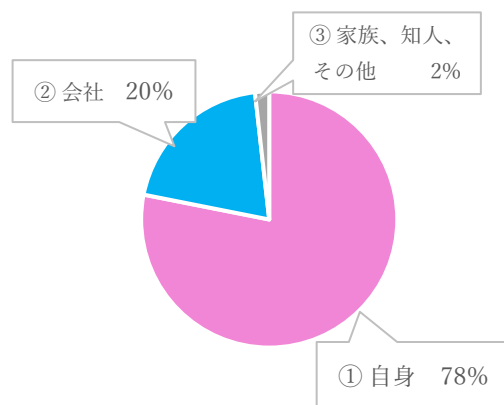
- 「試験会場の担当者の対応が良くなかった」を選択した主な意見としては、
    - ・会場担当者の私語が気になり、集中出来なかった（試験監督責任者に注意を促したが対応してくれなかった）
    - ・大きな物音や独り言を発する等、迷惑な受験者がいたが、試験監督者が注意する様子が見えなかった
    - ・一時、会場内に試験監督者がいなくなり、しばらく質問等出来なかった（試験時間を少し無駄にした）
    - ・持ち込み禁止のはずの携帯電話の着信音が試験中にあった
- などである。

- 「その他」を選択した主な意見・要望としては、
    - ・水分補給は出来るようにしてほしい（水も持ち込み不可なら、事前に知らせてほしい）
    - ・CBT 試験に変わった事での禁止事項や持ち込み制限等が、分かりにくい
    - ・試験日がコロナの療養期間と重なった場合は救済措置をしてほしい
- などである。

今回の調査と前回の調査を比較すると、①が1%減、②が1%減、③が2%減、④が±0%  
⑤が3%減となっており、若干ではあるものの、問題点の改善がみられる。その要因は、質問1と同じと考える。

7. 受験申請の手続きは誰が行いましたか。

	[人]
■ ①自身	1,185
■ ②会社	305
■ ③家族、知人、その他	27



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1,185人(78%)、所属する会社が305人(20%)、家族・知人・その他が27人(2%)となっている。

構成割合は、前回のアンケート調査結果とほぼ同じである。

	前回	今回
① 自身	78%	78%
② 会社	21%	20%
③ 家族、知人、その他	1%	2%

## 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。

### 主な意見・要望

#### (1) 申請方法

- 試験会場と日時が選べる（変更できる）ので、とても便利だった …13 件
- 受験確認書のメールが届くまで、不安だった …3 件
- 電話や書面等、ネット申請以外の申請方法があると良い …2 件
- 基礎講習修了予定で申し込んだ受験者も、試験会場予約を受講前に出来るようにしてほしい
- 試験会場の予約状況は、受験申請審査後でなければ確認できないので、予定が立てづらい
- 試験会場・日時の変更は3日前以降変更不可とあるが、コロナ等の特例も必要
- 試験会場・日時の変更が容易で、複数回出来るのが良い
- 試験日等を確認する度に申請者配布番号を入力するのが手間だった
- パソコンを持ってない人には、受験の申請は難しい
- 受験料払込から試験受付完了までの手順が分かりにくい。入金を確認後、受付が完了した旨のメールがほしい

#### (2) 申請・試験案内

- 事前に受験案内等で試験当日の流れを案内してほしい …2 件  
（自習室の有無・受付後は本やスマホを見れない・腕時計も使用不可等）
- 受験日の少し前に事前に確認案内があると安心できる …2 件
- ホームページの試験申し込みの画面等が分かりづらく、使いにくい  
（可否発表日等の表示はどこか）
- 会場の受付開始時間、最終受付時間の明記をしてほしい
- 初めての試験ということで、持ち物が分かりにくかった。筆記用具は必要無い、という書き方なら良い
- 事前説明では専用駐車場はないとのことでしたが、下見に行ったらありました。仮に体に障害がある場合、公共交通機関よりも自家用車で移動する方が安全な場合もあるので、正確な情報がほしい
- 年間を通して受験日や申請期間がホームページで確認出来る様にしてほしい。直近にならないと分からないのは不便

#### (3) 試験方法

<良いと回答したもの>

- CBT 試験はシステムも分かりやすく、非常に良いと感じた。今後も続けてほしい …15 件
- CBT 試験は筆記作業がないため進みが早く、見直しも直ぐにできて便利でした …6 件
- 小人数のため受付手続きが早く、コロナ対策にもなり受験しやすかった …3 件
- 紙を使わないので環境によく、見直しのマークがある等見直しがしやすかった …2 件
- 時代に合った良い取り組みかと思います
- 試験時間が各自違うのも良かった
- 効率的かつ公平で、非接触なので良い方式だと思います
- 試験会場に到着した順に試験を始められるので、待ち時間が無くて良い



- ID、パスワードが試験会場で配布される為、忘れる心配はなく良かった。今後も CBT 試験が良い
- これからの時代はパソコンで移行していくと思います。難しいからではなく、何事にもチャレンジして、これからの時代は自分で道を切り開くことも大切です。面倒臭がらず、出来るんだと信念をもって受験者も変わることが重要だと確信されたシステムではないかと思いました
- 耳栓が準備されていたのでとても助かりました

<良くないと回答したもの>

- パソコンは問題へ書き込みが出来ず不便（筆記試験も選択出来る様にしてほしい） …13 件
- 自己採点を出来るようにしてほしい …10 件
- パソコン操作が苦手な人もいるので、CBT 試験以外の選択肢がほしい …7 件
- パソコンの画面上の問題は分かりづらい。筆記試験の問題用紙の方が使い勝手が良かった。パソコンが苦手な人には不利な方式だと思う …5 件
- 電卓の使用を認めてほしい …5 件
- 試験としてやりづらかった …4 件  
(問題文と選択肢のスクロール、問題文に書込めない、メモ用紙が少ない等)
- パソコンに慣れない人は、操作に時間が掛かり、問題を解き始めるまでに試験時間をかなり費やしている。デジタルに疎い人には不公平で、不利な試験方式だと思う …3 件
- 問題文が複雑な場合、筆記試験では問題用紙の文章を必要な部分だけ残し後は黒塗りにして視覚的に整理をしながら受験していたが、CBT ではそれが出来ない。また、消去法による解答も以前は問題用紙に書き込むだけで済んだが、CBT ではメモする必要がある手間が増え、自己採点が難しくなった点も不満。筆記試験の方が快適だった
- CBT 試験では、問題全体が一目で確認できない事が不安でした。特に計算問題では、手渡されたメモ紙に転記する等視点を変えるという意味で解答しづらかった。また、長文の問題等は必ずスクロールしなければなりません
- 問題用紙とパソコン画面では問題文を読む時間に違いがあるので、試験時間を見直してほしい。また、出題された問題に直接解答できれば、解答も早く、誤って解答することも少なく、見直し等も容易になるので、検討してほしい
- 試験時間を長くして、途中退出可能にしてほしい(新規、パソコン苦手)
- 解答はパソコンでも、問題は紙に戻してほしい
- 同じ試験開始時間の受験者は、同時に試験開始となるようにしてほしい

<その他>

- CBT 試験なので、試験の開催日を増やしてほしい …2 件  
(合格率が低いので多くの方が再受験できるようにしてほしい年 2 回では厳しい)
- 事前に練習できると良い …2 件
- CBT 試験を受けたことがない人は、おそらく CBT 試験に不安を持っていると思う。紙による筆記試験とあまり変わらない事をもっと案内すれば良いのではないか
- どこからでも受験出来る IBT 試験 (Internet Based Testing) も検討してほしい
- 見直し中に試験が終了した。解答を確定出来ているのか不安に感じた
- ID とパスワードは入力してある状態で始めるようにしてほしい

#### (4) 会場

- 選択出来る試験会場の数や日時、地域を拡大してほしい …16 件
- 日時・試験会場（地域で複数）を増やしてほしい …6 件
- 机上のスペースが狭く、メモが書きづらい。バインダーなどあれば良い …4 件
- 少人数で、落ち着いた会場で良かった …3 件
- 静かな試験会場を用意してほしい（小規模な試験会場を増やしてほしい） …3 件
- 居住の市町村では選択可能な日時が少なかった …3 件
- 密にならない為にも広めの会場、机（隣の席との間隔も広く）にしてほしい …3 件
- 途中入室する受験者の音と、その対応の音が気になりました …2 件
- 申請前に受験会場を公開してほしい
- 土日の試験日を増やしてほしい
- 平日の試験日を増やしてほしい
- 試験会場とイベント会場が近いと騒音で集中できないので、場所は考えてほしい
- 短ければ良いですが、1時間毎に時刻を知らせる音楽が一曲丸々流れた
- 試験会場の現地確認は、人が直接確認しているのでしょうか
- 受験者が多い場合はマウスの操作音が気になる。耳栓はあったがどれくらい効果があるのか
- コロナ禍の中なので、部屋の中はクリーンな空気をお願いしたい
- 駐車場問題（確保）が課題
- マウスパットが有ると良かった
- 自宅近くで受験できるのは便利でした
- 試験は静かな環境で行うのが良いと感じました

#### (5) 会場運営

- しっかりした管理の下で安心して受験できました …2 件
- 試験監督者は親切でした …2 件
- 試験時の筆記用具は、鉛筆等の消しゴムで書き直せるものにしてほしい …2 件
- 事前にもらえるメモ用紙が2枚あると回答しやすい …2 件
- メモにA4の用紙を用意して貰えたので良かった
- 試験監督者がいなかったで、1人は待機してほしい
- カンニング対策等をしっかりすべき（試験監督者が一人しかおらず、見回りもなかった）
- 試験監督者が呼んでも中々来てくれず、非常に不親切でした
- 試験監督者の説明が不足していた（開始・終了は個別で行って良いこと）
- 試験会場内で、試験監督者へ電話や来客が来たりと煩く、集中できなかった。静かな環境で試験を受けたかった
- 時計が持ち込みできず、開始の時間が分からなかった
- 試験開始までは、参考書などを読んで良いのか説明がなく不安になりました
- 会場に駐車場がなく会場まで歩いた。猛暑で身体が熱くなり息苦しいのでマスクをずらしていたら、会場で正しくマスクをするように注意された。コロナ感染対策はわかるが、臨機応変に対応していただきたい。しばらく身体の熱が下がるまで、精神的に落ち着かなかった暑さに対する配慮が足りなかった気がする

## (6) 試験問題

- 公平性は大丈夫か（試験情報の流出の恐れはないか、問題は何種類用意されているか、同じ問題ではないのであれば、正確な合格率がでないのではないかと、受験時期による公平性や試験の仕組みを明確にしてほしい） …9件
- 過去に出題された問題の開示など、受験者にとって公平な試験であれば良い …6件
- 問題の文章に疑問を感じました …3件  
（問30の問題が理解しづらい、問題文を明確にしてほしい）
- 筆記試験とは違い、初めに問題全体を確認出来なく、時間が読めなかった
- 「すべて選べ」の問題が多すぎて混乱した
- 年に1回は過去の問題を公開してほしい（他の試験ではしている）
- 試験問題は終了後配布してほしい
- ホームページに掲載している過去の問題をCBT試験の仕様にしてほしい
- 過去に受験した方と比べて、問題難易度が高いのではないかと
- どこまで計算したか分からなくなるので、図などを用いる問題には細かい記載が無くても良いので、表のひな型くらいは用紙でほしい。
- 過去問題を学習して臨んだが、大きく言い回しが違うので困惑した。落とすための試験でない方が良くと思う

## (7) パソコン

- パソコンの画面の問題文に、筆記試験のように直接書き込みが出来ると良い …9件  
（各選択肢に対して解答とは別に「あり」、「なし」、「保留」といったチェックができる等）
- 設問の中でパソコンの画面を上下動かして解答する問題は時間がかかりました …2件
- 文字を見やすくする工夫があったらいいと思いました …2件
- マウスではなく、タブレット等のタッチパネルだとスマホを使える人が受験しやすい …2件
- パソコンの画面の文字等を大きくすると図が画面に収まらず、スクロールすることになり見にくい
- CBT試験では、画面内に残り時間表示や見直し機能がついていて良かった
- パソコンの画面の大きさ、照度などを統一した方が良い
- パソコンの画面が見づらい
- パソコンの動作不良があったので、パソコンの動作確認はした方が良い
- マウスが動かしづらかった
- ログインしたことを知らせる画面がほしい。ログインできたのか分かりにくい
- 若者でもパソコンできない人は沢山いますので、平等に操作方法を教えてください
- パソコンの画面が目線より高く疲れた。文字が読みにくく、問題文も長いため読むのに時間が取られ解答時間が足りなかった
- パソコンのスクロールの反応が少し遅かった
- 解答を見直すためのパソコンの操作が、もう少し分かりやすいと良かった
- 任意で画面のプリントアウトを出来るようにしてほしい

#### (8) 合格発表

- CBT 試験なので、試験結果を即日出してほしい（合格発表を早くしてほしい） …20 件
- 合否通知の時期についてアナウンスしてほしい …2 件
- 合格発表がいつなのか、分かりませんでした（『試験結果』と記載されていますが、これが合格発表のことなのか正答の発表なのか、よく分かりませんでした）
- 試験期間を短くして試験結果を早く発表するようにしてほしい
- 自己採点が出来なくなった分、合否と一緒に無料で点数が記載されると良い

#### (9) その他

- 試験の時間も長いので、水分補給が出来る様にしてほしい …4 件
- アンケートは受験者の立場に立った内容にしてほしい …3 件  
(アンケート通じて精度を上げて良い試験にしてほしい)
- 試験内容を難しくしすぎると、今後試験を受ける方が減るかもしれない。コロナ禍や令和になり、貨物、旅客業界共に成り手が少く、人手不足が現状です。業界が活性化して国の成長戦略に繋がり、また、多くの方がチャレンジしたいと思えるような魅力的な試験内容にしてほしい(同様意見あり) …2 件
- 公共交通機関が事故により利用出来ないため、電話で試験に間に合わない可能性があると言ったが、試験日の変更が出来ないと言われたので、急いで会場に向い、ギリギリ間に合い受験できました。公共交通機関のトラブルに臨機応変に対応してほしい(説明不足) …2 件
- 試験結果レポート有りで受験したのに、レポートが直ぐに印刷ができないのは驚いた。解答を直ぐにチェック出来ないのなら不要です …2 件
- 結果レポートには誤った設問内容及びその解説を記載してほしい …2 件
- 試験申請時に試験結果レポート有りで申し込み、支払ったが、試験会場の受付時に渡された確認用紙にはレポート無しになっていました。受付の担当者からは変更はできないと言われました。最終的には試験の合否さえわかれば良いのですが、申し込みの内容の確認を確実にしてほしい
- 試験対策を本(紙)で行っていたが、試験ではパソコンの画面に問題があるため試験の前半は問題が思うように頭に入ってこなかった
- 詳細な配点基準、方法を教えてほしい
- CBT 試験受験料の領収証の入手方法がよく分かりません
- 1 度目の試験は、試験 15 分前に入場ですが交通混雑等緩和して早めに着いても待つところがなく困りましたが、今回は 2 度目だったので駐車場で時間調整出来ました
- 1 つの試験期間内に複数回受験できるようにしてほしい。特に貨物と旅客の両方が受験できるようにしてほしい
- 団体で申請した際、支払方法に請求書払いがあると良い

## 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2年度及び令和3年度に実施したアンケート調査に引き続き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37.9%と、前回調査より1.5%増加しており、これまで実施したアンケート調査と同様に、アンケート調査の回答率としては高いものとなった。CBT試験が導入されてから4回目の試験ではあるが、受験者のCBT試験に対する関心の高さが伺えた。

各質問に対して「良かった」と回答した割合をみると、「受験申請の手続き（質問1）」71%、「試験会場等の予約方法（質問2）」77%、「来場してから試験開始までの手続き（質問3）」83%、「試験に使うパソコン（マウス）の操作や画面の表示（質問4）」80%と、質問1～質問4すべてが前回の調査を上回る結果となった。その他、「試験会場の環境で良かった点（質問5）」、「試験会場の環境で問題のあった点（質問6）」についても「良かった」とする意見（複数回答の合計）が、全体の回答数（質問5、質問6の回答数）の62%と、多くの受験者から回答があった。

本調査結果から、多くの受験者はCBT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。

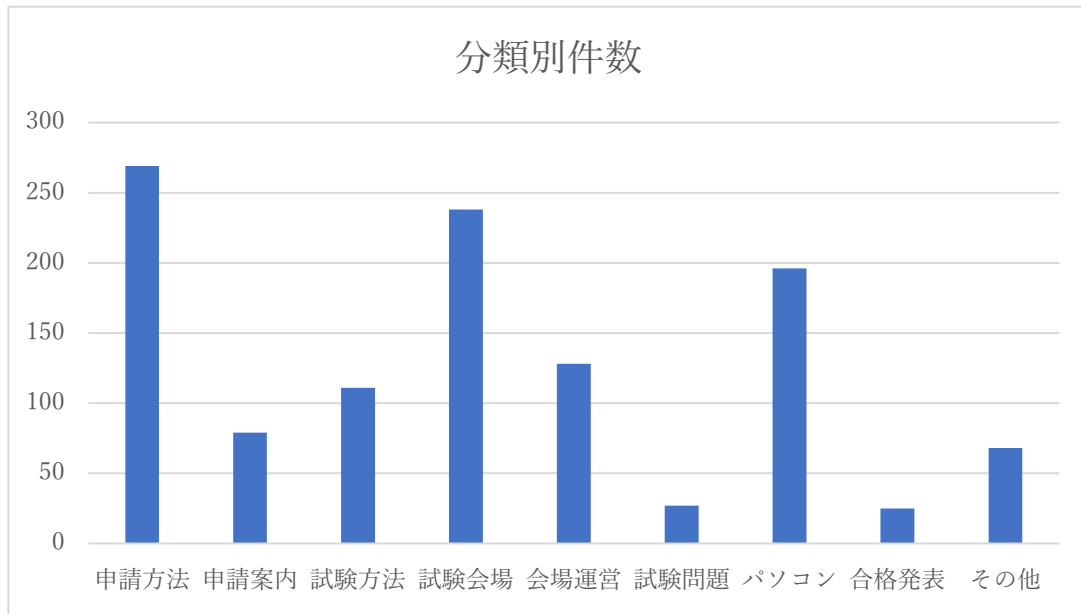
### (2) 各質問の分類別回答件数（割合）

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（%）	前回の割合（%）
申請方法関係	269	23.6	29.0
申請・試験案内関係	79	6.9	2.0
試験方法関係	111	9.7	4.6
試験会場関係	238	20.8	18.9
会場運営関係	128	11.2	21.8
試験問題関係	27	2.4	0.8
パソコン関係	196	17.2	18.6
合格発表等関係	25	2.2	1.4
その他	68	6.0	2.9
計	1,141	100.0	100.0

## ② 分類別回答件数のグラフ



### (3) 今後の検討事項

今後の CBT 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の利便性をさらに高めるためには、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、CBT 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利用者、筆記試験のイメージを強く持っている利用者の視点に立って、CBT 試験の申請手続き等の方法の簡素化、試験に関する案内を分かりやすくし、かつ、当該情報の入手を容易にすることを念頭に取り組むことが必要と考える。

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. 申請手続きの案内関係の検討事項

CBT 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、受験申請システム、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。これらの多くは、それぞれ所定（別々に）の案内書等にそれぞれ記載されており、事前に確認して申請手続きをすれば多くの受験者は、スムーズに手続きを完了することができるものとするので、受験者が試験に必要な情報を分かりやすく、容易に入手できるように、次の案内方法の導入も一考してみる価値があるのではないかと考える。

##### ○新たな情報提供の方法として総合案内を設ける

試験、受験申請等に関して自分の知りたい情報が、何処にありどのようにして入手できるのかを分かりやすくするため、試験に関する総合案内をホームページ上に作成し

て、求める情報の項目と当該情報が掲載されている案内書等をリンクさせて、必要な情報の入手を容易にすることができるようにすること。

## 2. 試験開始時刻の案内に関する検討事項

本調査結果から、受験者は試験会場の予約の段階で試験開始時刻を選択しており、当該時刻で試験が開始されるものと認識しているところ、現実には試験会場の状況により、受験者全員が同一の試験開始時刻とならないこと及び予約した試験開始時刻前でも試験が開始されることがあることを周知すること。

## 3. 試験会場の予約方法関係の検討事項

試験会場又は日時を指定して、受験可能な試験会場を予約できるようにすること。

## 4. 試験会場関係の検討事項

今回の調査では、これまでの調査より「試験会場として相応しくない」とする声が減少したが、未だこのような声が出ているので、引き続き、国家試験の試験会場として相応しいところを選定すること。

## 5. 試験会場運営関係の検討事項

会場の運営について、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、次の事項について検討が必要と考える。

- (1) 試験会場によっては、一時的ではあるものの、試験監督者が不在になる場合があることを踏まえ、どのような状況においても1名は会場において管理できる体制とすること。
- (2) 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を確実に実施すること。

## 6. パソコン操作関係の検討事項

- (1) 受験申請に必要な、受験資格証明書、本人確認証明書、写真等の受験申請システムへの登録方法をより分かりやすく案内すること。  
一つ方法として、受験申請システムへの登録手続き前に、証明書等を準備（パソコンやスマートフォンに保存）しておくことを、1の総合案内等において案内すること等。
- (2) 試験会場の受験者が使用するパソコンへのID、パスワード等の入力方法（アルファベットの大文字・小文字）を、受験者へ分かりやすく案内すること。