

令和5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5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	1
I. 基礎情報	1
II. 質問事項	2
5. アンケート調査集計結果	3
【調査概要】	3
【I. 基礎情報に関する回答】	3
(1) 試験地別・(2) 試験の種類別・(3) 受験の種類別・(4) 年齢別	3
【II. 質問事項に関する回答】	4
1. 質問事項別回答状況、結果概要及び考察	4
(Q1) 受験申請の手続きは分かりやすかったですでしょうか。…4	
(Q2) 試験会場等の予約方法は分かりやすかったですでしょうか。…5	
(Q3) 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でしょうか。…6	
(Q4) 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。…7	
(Q5) 試験会場の環境で良かった点は何ですか。…8	
(Q6) 試験会場の環境で問題があった点は何ですか。…9	
(Q7) 受験申請の手続きは誰が行いましたか。…11	
(Q8) 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。…12	
2. 提出された意見・要望	12
(1) 申請(予約)方法	12
(2) 申請・試験案内	12
(3) 試験方法	13
(4) 試験会場	14
(5) 会場運営	15
(6) 試験問題	17
(7) パソコン	18
(8) 結果発表	18
(9) その他	19
6. 調査のまとめ	19
(1) 調査結果の概要	19
(2) 意見・要望の現状	19
(3) 今後の検討事項	21
(4) 具体の要検討事項の整理	21

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、続く令和3年度第1回運行管理者試験から同試験を全面的に実施しているところ、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、毎年度、同試験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ているところである。

このような現況下、今般実施された令和5年度第1回運行管理者試験においては、試験会場の予約方法、試験会場の環境等の改善を図り運用したことから、今年度においても、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5年度第1回運行管理者試験（CBT試験）の受験者4,350名（令和5年8月5日から8月10日の間における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

時期\事項	調査対象者数	回答者数	回答率 (%)
今回調査 (R5.8)	4,350	1,377	31.7
前回調査 (R4.8)	4,000	1,517	37.9
前々回調査(R3.8)	4,469	1,626	36.4

注(1) 前回調査とは、令和4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4年8月）をいう。

(2) 前々回調査とは、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. 基礎情報

1. 試験地 **【必須】**

2. 試験の種類 **【必須】**

- 貨物
- 旅客

3. 受験の種類 **【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

Q 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】

Q 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】

Q 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】

Q 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。【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】

Q 5. 試験会場の環境で良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

[その他の詳細 (質問 5)] 【任意】

Q 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】

Q 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

Q 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

【調査概要】

- (1) アンケート調査期間：令和5年8月9日～8月21日
- (2) 集計対象受験者：令和5年度第1回運行管理者試験（貨物及び旅客）受験者
(受験日：令和5年8月5日～8月10日)
- (3) 対象人数：1,377名（回答者数）
- (4) アンケート方式：電子通信（メール）

【I. 基礎情報に関する回答】

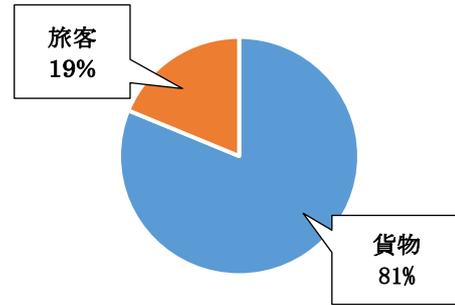
1. 回答者の各属性別状況

(1) 試験地別

試験地		人数	試験地	人数	試験地	人数
北海道	札幌	48	新潟県	20	山口県	10
	旭川	12	富山県	14	徳島県	7
	釧路	4	石川県	21	香川県	9
	函館	11	福井県	19	愛媛県	7
	帯広	3	山梨県	9	高知県	4
	苫小牧	6	長野県	15	福岡県	66
	北見	10	岐阜県	17	佐賀県	12
青森県	13	静岡県	55	長崎県	4	
岩手県	16	愛知県	67	熊本県	8	
宮城県	32	三重県	27	大分県	8	
秋田県	21	滋賀県	20	宮崎県	12	
山形県	7	京都府	23	鹿児島県	4	
福島県	34	大阪府	101	沖縄県	11	
茨城県	57	兵庫県	63	全国計	1,377	
栃木県	18	奈良県	7			
群馬県	18	和歌山県	9			
埼玉県	88	鳥取県	7			
千葉県	60	島根県	7			
東京都	120	岡山県	26			
神奈川県	83	広島県	29			

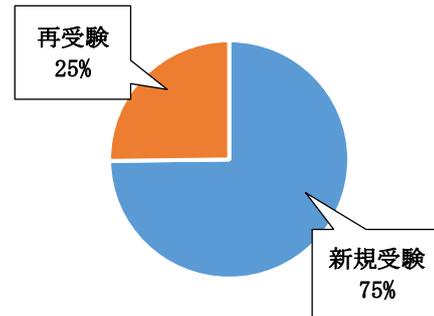
(2) 試験の種類別

試験種類	人数
■ 貨物	1,119
■ 旅客	258
計	1,377



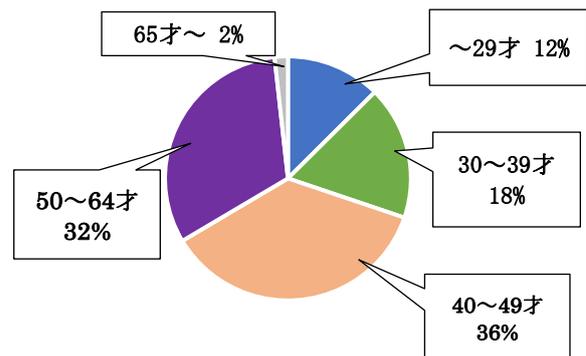
(3) 受験の種類別

受験種類	人数
■ 新規	1,030
■ 再受験	347
計	1,377



(4) 年齢別

年齢	人数
■ ~ 29 才	172
■ 30 ~ 39 才	244
■ 40 ~ 49 才	499
■ 50 ~ 64 才	438
■ 65 才~	24
計	1,377



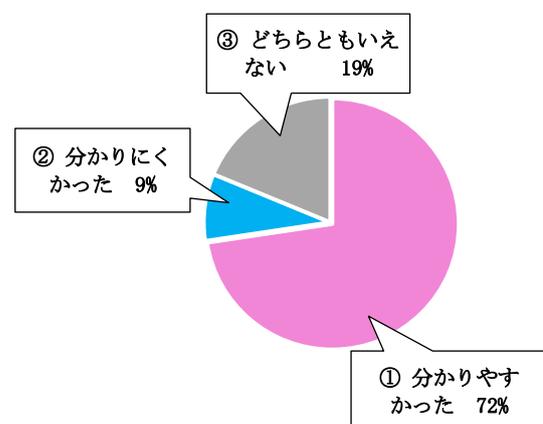
【II.質問事項に関する回答】

1. 質問事項別回答状況、結果概要及び考察

(Q1) 受験申請の手続きは分かりやすかったですでしょうか。

① 回答状況

回答選択肢	人数
■ ① 分かりやすかった	1,000
■ ② 分かりにくかった	119
■ ③ どちらともいえない	258
計	1,377



② 結果概要

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。

ア 「①分かりやすかった」を選択した人は、1,000人で全体の72%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が分かりやすく、パソコンやスマートフォンからの操作も簡便で、申請から受講料の決済までの手続きがインターネットのみで手続きが完結し便利など、これまでの調査結果と同様に多くの受験者は分かりやすく、利便性が良いと回答している。

イ 「②分かりにくかった」を選択した人は、119人で全体の9%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、申請手続きの案内が分かりにくい、写真添付等の読み込みが上手く出来ず不安だった、申請から審査完了までの時間がかかる（審査終了後に試験会場の予約をとることになる）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の戸惑いとともに、会場予約までの申請手続きが煩雑であったとする回答があった。

ウ 「③どちらともいえない」を選択した人は、258人で全体の19%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、電子申請で良かったとする意見が多かったが、初めて申請する者にとっては難しいのではないかと、申請手順を簡素化して欲しいとの回答があった。

③ 考察

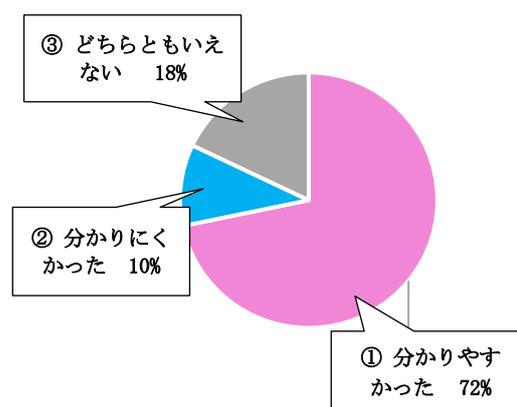
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より1%増、「②分かりにくかった」の回答率も1%増となっており、前回とほぼ同様に分かりやすかったとする回答が多くなっている。

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6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、申請手続きの案内や申請サイト等の改善が図られ、申請手続きの容易性が理解されてきたことによるものと考えられる。

(Q2) 試験会場等の予約方法は分かりやすかったですか。

① 回答状況

回答選択肢	人数
①分かりやすかった	988
②分かりにくかった	142
③どちらともいえない	247
計	1,377



② 結果概要

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。

ア 「①分かりやすかった」を選択した人は、988人で全体の72%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、予約の手順が分かりやすく案内されていた、パソコン等から希望する試験日時・会場が容易に選べた、予約状況が示されており

分かりやすかった、会場の住所・地図が載っていたので分かりやすいなど、これまでの調査結果と同様に、多くの受験者は分かりやすいと回答している。

イ 「②分かりにくかった」を選択した人は、142人の10%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、会場予約の検索条件が良くない（一日毎に会場を検索して予約が可能か確認するのは不便、予約可能な会場が分かりづらい、複数の他県の会場を一括して検索できない等）、会場が何処にあるのかわからない（一覧表が見つけづらい）、予約の方法が分かりにくい、予約の画面がスマートフォンに対応していません非常に見づらい、などの回答があった。

ウ 「③どちらともいえない」を選択した人は、247人で全体の18%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、予約可能な日程・会場一覧を出して欲しい、予約方法を簡素化して欲しい、とするものや、会場予約が既に完了していることが分かりづらかった、などの回答があった。

③ 考察

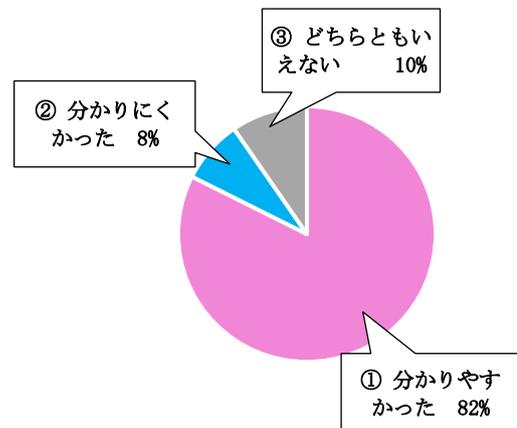
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より5%減となっており、「②分かりにくかった」は3%増、「③どちらともいえない」は2%増となっている。

「分かりにくかった」及び「どちらともいえない」の増加した要因としては、予約サイトで会場予約する際、試験日等を条件に検索した場合、条件の試験日に開催する会場がない場合は、再度、試験日を変えて検索しなければならないこと、会場を予約する際、何処に会場があるのか分かりづらいなど、希望する会場を予約するまでに非常に手間がかかるため、手続きの煩雑さを感じたとの回答が多くあったことによるものと考えられる。

(Q3) 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でしょうか。

① 回答状況

回答選択肢	人数
①分かりやすかった	1,135
②分かりにくかった	110
③どちらともいえない	132
計	1,377



② 結果概要

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。

ア 「①分かりやすかった」を選択した人は、1,135人で全体の82%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、試験会場での試験開始前の説明が丁寧で分かりやすかった、会場担当者の説明・案内等の対応がよく、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、これまでの調査結果と同様に、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回答している。

イ 「②分かりにくかった」を選択した人は、110人の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、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良いということが分からず戸惑ったので、事前に説明して欲しいなど試験開始に関するものが多く、また、会場担当者の試験開始前の注意事項の説明がない（不十分で分かりにくい）、など、慣れない試験環境の中で案内もなく（不十分）不安を感じたとの回答が多くあった。

ウ 「③どちらともいえない」を選択した人は、132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、試験開始前の会場担当者の説明がない（分かりにくい）、などの回答があった。

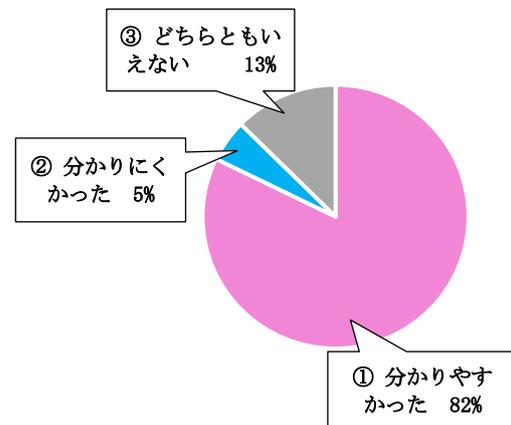
③ 考察

今回の調査による「①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1%減、「②分かりにくかった」は1%増となっており、ほぼ、前回の調査結果と同様な回答となっている。

(Q4) 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。

① 回答状況

回答選択肢	人数
① 分かりやすかった	1,132
② 分かりにくかった	71
③ どちらともいえない	174
計	1,377



② 結果概要

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。

ア 「①分かりやすかった」を選択した人は、1,132人で全体の82%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、会場担当者の操作方法等の説明があったので分かりやすかった、事前に体験版で確認することができた、パソコンを使わない初心者でも操作が容易でした、画面が大きく問題が見やすかったなど、これまでの調査結果と同様に、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。

イ 「②分かりにくかった」を選択した人は、71人の5%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、パソコンに慣れていないため分かりづらかった、問題の文字が見つらい（文字が小さい、文字の拡大方法が分からない）、問題と回答が分割して表示されていたが見にくい、解答済みと未解答の色分けが分かりづらい、などの回答があった。

ウ 「③どちらともいえない」を選択した人は、174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、解答の見直すための操作方法が分かりづらい、問題が一画面に表示することができない

ものについては、スクロールしなければならず、やりづらい（スクロールすることが分からなかった）などの回答があった。

③ 考察

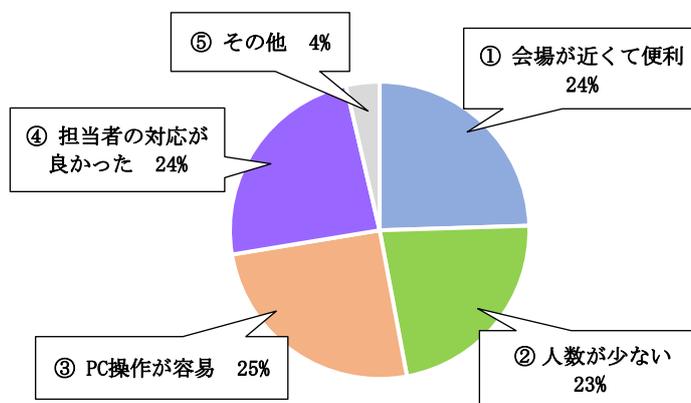
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より2%増となっており、「②分かりにくかった」は2%減、「③どちらともいえない」は±0%となっている。

「分かりやすかった」の回答が増加した要因は、質問1と同様に、受験者のCBT試験に関する認識が高まってきたこと及び今回の試験から、パソコンの画面を大きくするとともに、問題と回答を区分して同時に表示するなど画面が見やすくなったことによるものと考えられる。

(Q5) 試験会場の環境で良かった点は何ですか。【複数回答可】

① 回答状況

回答選択肢	回答数
①試験会場が近くて便利だった	608
②試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた	560
③パソコンの操作が容易だった	628
④試験会場の担当者の対応が良かった	595
⑤その他	90
計	2,481



② 結果概要

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。

ア 「①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）
 - ・筆記試験時に比べるとCBT試験は自宅から近い会場を選んで良かった
- などである。

イ 「②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、ヘッドホン等が用意されるなど集中しやすい環境で良かった
- ・筆記試験よりCBT試験の方が、周りが気にならず集中できて良かった
- ・一人一人の空間が良い

などである。

ウ 「③パソコンの操作が容易だった」を選択した意見としては、

- ・パソコンの操作方法が分かりやすかった
- ・文字を拡大できるので見やすかった
- ・解答済みの問題の確認が容易だった

などである。

エ 「④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、

- ・会場担当者の受験者に対しての案内等、対応が素晴らしかった
- ・普段パソコンを使う事が無いため不安があったが、分かりやすく説明してもらったので何とか試験を受けることができた

などである。

オ 「⑤その他」を選択した主な意見としては、

- ・空調の温度管理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だった
- ・試験会場が清潔で綺麗だった
- ・衛生管理がしっかりしていた

などである。

③ 考察

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%増、②が9%減、③が5%増、④が2%増、⑤が1%増、となっている。

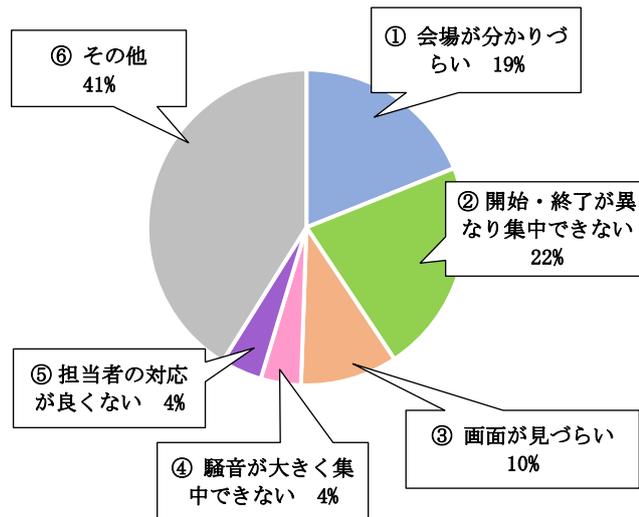
②の減少した理由としては、確定的ではないが、前回の試験と比較して、今回の試験から比較的規模が大きな会場（1会場当たりの受験者数増）が増えた中、試験会場の環境が向上（会場が衛生的、受験者毎に仕切りの設置等）したことにより、落ち着いた環境で受験できたとの回答がある一方、「試験会場の人数が少なく落ち着いた環境で受験できた」という問いの「人数が少ない」という直接的な理由ではないとして、当該問いに回答しないケースがあったのではないかと考えられる。

また、③が増加した理由としては、会場担当者の事前説明等が分かりやすいとの意見が多くあり、「パソコン操作が容易になった」の回答率の増加に繋がったのではないかと考えられる。

(Q6) 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】

① 回答状況

回答選択肢	回答数
■①試験会場の場所が分かりづらかった	291
■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	336
■③パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった	152
■④試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった	63
■⑤試験会場の担当者の対応が良くなかった	65
■⑥その他	634
計	1,541



② 結果概要

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。

ア 「①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、

- ・試験会場が分かりづらかった。分かりやすい案内や会場に看板等を設置して欲しい
- ・試験会場内に案内表示がなく（あっても分かりづらい）、試験会場であることや受付場所が分かりづらかった
- ・試験会場が駅から遠く分かりづらかった
- ・試験会場の住所にビルの名称を入れて欲しい

などである。

イ 「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」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も良いことが分からず戸惑ったので、事前に案内して欲しい
- ・試験の途中で他の受験者（他の試験の受験者を含む）の出入りがあるため集中できない
- ・隣の席との間隔をもう少し空けて欲しい。終わる時間がそれぞれ異なるので、先に退出する際、机が揺れたりして集中できない
- ・試験終了時間前に会場を退出する際のタイミングが分からず不安になった

などである。

ウ 「③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、

- ・文字のサイズが小さい、字体が読みにくい、画面の文字が二重に見える
- ・問題と答えが左右に分かれており、若干の違和感を覚えた
- ・経過時間を表示する文字を大きくする等見やすくして欲しい

などである。

エ 「④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、

- ・会場の外からの音が気になった（選挙の街宣車、右翼街宣車、お祭り等）
- ・試験が終わった人や付き添いの人が会場の外の通路に座っていたため気になった
- ・受付で大きな声でクレームを言う人がいて、集中できなかった。受付する部屋と試験会場は隣接しないようにすべき

などである。

オ 「⑤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、

- ・会場担当者の態度が悪かった
- ・会場担当者の説明が分かりづらかった（説明不足、早口、要領を得ない等）
- ・会場担当者の話声が大きくて気になった
- ・パソコンの操作方法を会場担当者に質問したかったが、近くにいなかったので聞けなかった
- ・試験中、退席した人の席の掃除をされており、うるさくて集中できなかった

などである。

カ 「⑥その他」を選択した主な意見・要望としては、

- ・受付場所に運行管理者試験の受付との掲示がなく、分かりづらかった
- ・会場内に、受付から試験開始までの流れの案内を、掲示等してもらいたかった
- ・他の受験者の声や音（マウス、キーボード）が気になり集中できなかった
- ・会場が狭かった
- ・受験者が多いため少し気が散る。会場内の人数をもう少し減らして欲しかった
- ・隣との席が近かったため集中できなかった
- ・試験会場にエアコンがあったが暑かった（寒かった）
- ・待合室を確保してもらいたい

などである。

③ 考察

今回の調査と前回の調査を比較すると、①が3%増、②が5%増、③が6%減、④が±0%、⑤が1%増となっている。

①の増加の要因は、今回の試験会場は前回試験の会場と大幅に変更されていること、また、比較的大きな建物内に会場を設けたところもあり、会場内の案内によっては、受験者にとって分かりにくい面があったことが影響していると考えられる。

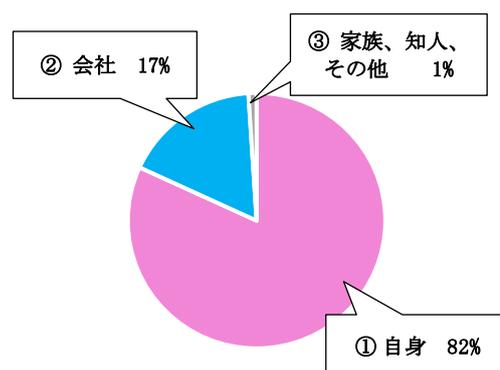
②の増加の要因については、特定できないものの、受験者によっては受付の状況により試験開始予定時間より早まることの案内や、会場における試験開始についての案内が受験者に十分伝わらなかったことが影響したものと考えられる。

③の減少については、質問4と同様に、今回の試験から、試験に使用するパソコンの画面のサイズを拡大したこと、問題と回答を区分して同時に表示するなど画面が見やすくなったことによるものと考えられる。

(Q7) 受験申請の手続きは誰が行いましたか。

① 回答状況

申請手続き実施者	人数
■ ①自身	1,127
■ ②会社	236
■ ③家族、知人、その他	14
計	1,377



② 結果概要

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。

ア ①本人自身が 1,127 人 (82%)、②所属する会社が 236 人 (17%)、③家族・知人・その他が 14 人 (1%) となっている。

イ 構成割合は、前回の調査結果とほぼ同じである。

時期\実施者	①自身	②会社	③家族、知人 その他
今回調査 (R5.8)	82%	17%	1%
前回調査 (R4.8)	78%	20%	2%
前々回調査(R3.8)	78%	21%	1%

(Q8) その他 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。

※Q8により回答 (提出) された意見・要望は、下記 2 に示す。

2. 提出された意見・要望

アンケート回答により提出された意見・要望について、共通する業務分類毎に集約して次のとおり取りまとめた。

(1) 申請 (予約) 方法

<①良いと回答したもの (要望を含む) >

- 自分の都合に合わせて会場・日時を選択出来るので良かった …7 件
- スマートフォンで申請出来るのは便利だと思います
- 予約から試験までスムーズに進めたので良かった
- 筆記試験時に比べると CBT 試験は会場が自宅から近く、試験時間も細分化されていて申し込みも簡単だった
- 申請後の審査期間中であっても、試験会場・日時が検索出来ると予定が立てやすく良い

<②良くないと回答したもの (要望を含む) >

- 会場予約が不便だった (会場の一覧を予約する選択画面に表示されると良い) …3 件
- 申請の登録等がもっと分かりやすく簡単にできるようにしてほしい。今のシステムは、パソコンの分かる人を前提とした設定なので、改善して頂きたい …2 件
- 試験日と時間を一覧にして欲しかった
- 受験票もなかったのに、申し込みができていないか分かりづらい
- 予約変更が試験前日位まで可能だと便利なのですが

(2) 申請・試験案内

<①受付・試験時間等>

- 試験開始時間を分かりやすく案内してもらいたい …4 件
- いろいろな試験の受験者がいて、試験の開始・終了が統一ではないことを事前に説明してほしい …3 件
- 受付時間を 30 分前からと明記すべきです …2 件

- 受付時間よりも前に来ると、受付終了順に任意で試験を開始出来るのであれば、その旨を知らせて欲しかった …2 件
- 試験開始予定時間よりも 30 分以上前であるにも関わらず試験開始となりました。こういう事があり得るのであれば、受験の注意事項にわかりやすく表示して欲しい
- 集合時間の案内が分かりにくかった
- 試験時間が 1.5h と知らず、見直し途中で強制終了となりました
- 早々に解答が終わったが、退室していいものなのか分かりませんでした
- 受付時間が試験開始前 30 分前～15 分前の 15 分間に限定されていたが、試験前の説明にそれほど時間がかかるわけではないので、10 分前まで受付けても良いと思う
- 試験時間など変更がある場合、事前に会社など緊急で連絡できる場所があるはずですが、会場で言われ直すことになりました。予約した意味が分かりません

<②試験開始前の案内>

- 筆記試験では試験開始前に復習する時間が取れたが、CBT 試験ではできなくなった。その旨、事前に案内があれば良かった …4 件
- 試験開始前に試験の注意事項等の説明をして欲しかった …3 件
- 試験会場の入口で全ての荷物を預けるため、会場内では勉強できないことを事前に伝えて欲しかった …2 件
- 持ち込みして良いものを具体的に明記して欲しい …2 件
(目薬等はよく、リップクリームが不可な理由が分からない)

<③その他>

- リマインド等のメールがあったので良かった …2 件
- 試験当日までメール等でリマインドがなかったので受験できるかどうか不安になりました
- 受験したい日時の希望があっても受付不可が多く、意に添わない予約になった
- ユーザー視点、実際の使用を想定したホームページの改善が必要だと思います
- 試験レポートの希望を出しても、ただ項目だけの内容なら受験料に含まれても良いはず。別途手数料を取る事に値しているのか疑問に思うし、不要に感じる。レポートというのなら、自身が試験で間違っていたところ等の詳細を知りたい
- CBT 試験の練習画面では、本番と同程度の問題と回答を用意し、スクロール等、試験で必要な操作について周知するようにして欲しい
- 駐車場がない試験会場だったが事前に駐車場に関する情報がなかった

(3) 試験方法

<①良いと回答したもの>

- CBT 試験は良かった (やり易い、解答の訂正がしやすい、集中できる、途中退席可、パソコン操作も容易等) …21 件
- CBT 試験を受験して良かった。今後も分かりやすい試験(システム)を提供して欲しい…14 件
- CBT 試験はコロナ対策に即したものであり、受験して良かった …4 件
- この方式で初めて受験したが、集中できるので非常にやりやすかった …4 件
- CBT 試験の様な試験方法が増えると良い …2 件
- マークシートを塗り潰すよりも CBT 試験の方が速く、解答の修正も容易 …2 件

- 最近、他の国家試験も受けましたが、運行管理者試験の方が全てにおいて良かった
- CBT 試験で受験すると答案用紙を読むよりも早く理解できて、スムーズに終わる事が出来ました
- CBT は解答用紙記入ミスがない為、安心できた
- リモートでできれば尚良いと思います
- 終了時間とかが表示されていて、回答しやすかった
- 会場へ持ち込むもの(手帳、お金)がなく、当日は身軽で受験できました
- 解答が不安な問題はフラッグを立てておくと見直しするのに楽であった
- 今回 CBT 試験を初めて受けましたが、特に気になった点はなかったです
- 特に改善しなくても今の申請システムで大丈夫だと思います。パソコンに不慣れな人は慣れしてもらえないと思います …2件
- 世の中に合わせてネット社会に対応している事が良かった …2件

<②良くないと回答したもの(要望を含む)>

- 試験問題を持ち帰りたい(答え合わせが出来ない。) …28件
- 筆記試験をして欲しい(書き込み等がCBTは出来ず戸惑う等) …15件
- 計算など直接問題文に書けない(メモ用紙では不十分)ので、不便に感じた …10件
- パソコンに触ったことがない人だと戸惑うので、より簡便に受験できると良い …3件
- パソコン操作が苦手な方にはマークシートで対応をすれば良いと思います …2件
- CBT 試験は初めてで、最初是要領をつかむまで時間が掛かり見直しが出来なかった
- 筆記試験と違い、問題用紙の持ち帰りやメモの持ち帰りも出来ないのでは答え合わせが出来ないのは不公平だと思います
- CBT 試験は、行程表などの図式の問題ではメモ用紙に転記する必要があり、転記ミスがあると誤回答につながるのでは図式等の問題は事前に印刷された用紙を配布して欲しい
- 受付時間が試験開始前 30 分前～15 分前の 15 分間に限定されていたが、試験前の説明にそれほど時間がかかるわけではないので、10 分前まで受け付けでも良いのではないかと
- 試験中に、他の人が入ってくるとかありえない事だと思う
- 試験終了がいまいち分かりにくい
- 電卓を使用できると良い …5件
- 試験会場に筆記用具・腕時計は持ち込み可として欲しい …3件

(4) 試験会場

<①良いと回答したもの>

- 人数が少なく静かで良かった(新型コロナ感染対策も適切であった。) …6件
- 試験会場の環境において問題点はありませんでした…6件
- このコロナ禍という情勢下でもあるので、とても安心して受験できました …2件
- 会場のマップが分かりやすく、また、建物の中にも案内があり良かった …2件
- 不正のしにくい環境が、確保されていました
- 試験の残り時間が少なくなるとパソコンの画面に表示されるのは親切だと感じました
- ヘッドホンも有った為、周りの雑音も消されて試験に集中が出来、良かった
- 貴重品だけでなく、ペン等もロッカーに入れるよう徹底してたのは良かった
- 駐車場が近く(完備されていた)にあって良かった …3件

<②良くないと回答したもの（要望を含む）>

- 試験日時・会場を増やしてもらいたい …41 件
(近い会場、平日・日曜開催、県単位で複数の会場)
- 試験会場（受付を含め。）が、コロナ渦の中では、密度が高いと感じ不安だった …10 件
- 試験会場にふさわしいか否かを確認してから会場を選定して欲しい
- 試験会場を固定化して欲しい
- 静かな中、マウスの操作音が気になります …3 件
- 近くの席の方のキーボードを打つ時の音が気になりました …3 件
- 個々の仕切り（パーテーション）が低いのではと思います
- 受験と関係ない生徒がパソコンで受講を始めたため、気になりました
- 試験会場の環境が非常に悪く、集中出来ず本当に不公平で悔しかったです
 - ・携帯の電源が切られているかの確認もなく、試験中に他の方の着信音や音楽が何度か鳴り響きました
 - ・試験会場のパソコン教室に着信があり、会場担当者が出て話す声が聞こえた
 - ・試験終了時間が一人一人違うため、其々に会場担当者が口頭で説明を始め、とてもうるさかった
 - ・会場に用意されていたペンがカスカスで非常に書きにくかった
- 試験会場の椅子が古く座りずらく、試験前に集中力が減退した
- 普通の机ではないパソコンデスクで、段があり手が置きづらく疲れた
- 試験前に復習できる場所（環境）があれば良かった
- 試験会場の開場が 30 分前だったので、もう少し早く開けて頂けると助かります
- 試験会場の部屋の写真があれば、もっとイメージがわいたと思います
- 水筒の持ち込みがダメなら紙コップ等で飲料のサーバーのサービスが欲しかった。（試験中に喉がイガイガして咳がしばらく止まらなかった。） …2 件
- 車で来ると思うので「駐車場の確保はしていません」と言う説明書きはせずに、受験される人数を考慮した上で、駐車場を確保して欲しい …7 件
- 試験会場の公共機関でのアクセスが非常に悪く、主催者がどのような基準で場所を選んでいるのか分からない（試験時間前にバスが来ない、駐車場が無いなど） …4 件

(5) 会場運営

<①会場担当者の対応>

- 分かりやすい説明、丁寧な対応ありがとうございました …3 件
- 会場の担当者の対応が良くない（適当にやっている感じ） …3 件
- 試験監督者の言動が高圧的で、試験を受けさせてやっているという態度である。非常に不快な思いをしました …2 件
- 受付時に、免許証の写真が少し擦れているだけで、本人と確認がとれないので受験できないと言われ、非常に嫌な思いをしました。最終的には試験は受けられましたが、最後まで嫌な思いをしながら受験しました
- 会場の担当者による説明方法や対応が不十分と感じました。貴重品の管理方法や持ち込み可能な所持品の案内を丁寧にしてもらいたい …2 件
- 会場担当者の声が聞き取れず、喋っている内容が分からない程でしたので、簡潔なプラカードでの説明があれば良いと思います …2 件

- 会場の担当者の出入りが頻繁で歩く音が大きく集中しづらかった
- 会場担当者が流れ作業的な対応で、質問したら別の人にとわれて面倒でした
- 早めに試験会場に行って少し資料を見直そうと思っていたが、会場の席が空いたようで試験時間にもなっていないのに案内され戸惑っていると、「どうして分からないかな?・・・」という感じでため息をつかれた。初めてだったので要領が分からない人もいることを前提に、もう少し丁寧に案内してもらえれば戸惑うこともなかったかとも思います
- 会場担当者のケータイが鳴り続け、インターホンも鳴り続けてうるさかった

<②会場の運営方法>

- 私語を厳禁にして欲しい
- テスト開始が分りづらく、テスト開始の合図をしてもらいたい …13 件
- 試験の開始時間なのに、あとから来た人の受付などで試験に集中出来なかった …3 件
- 受付後にすぐに開始せよと急がされ、試験開始時間前に開始した。退出についても定められてなく、終了後すぐに退出して良いとの説明があった。試験としての緊張感はなく、あまり評価はできない
- 時間制で予約しているので、その時間できちんと来場している人だけで試験開始をして、その試験が終われば次の試験時間の人へと、流れをきちんとして欲しい。そうでないと試験に集中できません
- 会場への入場時間が分からなかった
- 試験以外のパソコン教室の生徒さんと会場担当者の会話が気になった。会話をするならもう少し配慮してもらいたかった …2 件
- 入退室する際の手続きの際、会場担当者に無駄な動きが多く、多くの待ち時間があった受付の手続きが多いので、受付の流れを掲示すると、人の流れがスムーズになると思う(体温確認→同意書作成→別の場所にある受付で身分証確認→別の場所でロッカーに荷物預け→入り口でポケットの中身確認→試験会場へ入室) …2 件
- 他の試験の受験者と同じタイミングでの受付のため、どの試験の人に対する説明なのかが分かりにくかった
- マウスの使用方法が分からない人には試験開始前に教えておいて欲しい、始まってから説明しておりうるさかった。個室を用意して操作方法を教えた方が良いと思う
- 試験会場には勉強するスペースはないとメールに記載があったが、受験者の中には勉強している人がいた。この状況を担当者が注意できないなら案内に記載しなければと思いました。私は真剣に受験を受けに行ったのに、そんな環境で受験したいと思いません
- 私の与えられたパソコンに私の到着時他の人が座っていました。そして、もうログインしており、画面上に私の名前でない名前が表記されていました。すぐに会場担当者を呼んで対処してもらいましたが、その後、この事がとても気になり、不安で仕方ありませんでした。本当に私の名前で回答されているのか。不都合なく正常に私の試験が進行しているのか。気になってしばらくの間集中できませんでした
- 事前に、パソコンの通信チェックを必ず行って欲しい
- 後で見直すためにチェックを入れた場合、外さないといけないのか分からなくて、外さないで試験を終了してしまった。それについての説明も欲しかった
- 持参した目薬のキャップを外させての中身確認などなかなかの管理ですが、本気で不正に走る人はラベルをカンペに偽造してまでやると思う。チェックをもっと徹底していただきたい

- コロナが5類になったとはいえ、共用のパソコンのため消毒の実施、「消毒済み」の表示などが欲しかった。特に、イヤーマットなどは使う気にならなかった
- 貴重品はともかくペンまでロッカーに入れるよう徹底してたのは素晴らしかった

(6) 試験問題

<①問題の難易度・公平性等>

- 標準的な難易度の問題が出題されていて良かった。今後も、受験地や日時による難易度に差が生じないように配慮してもらいたい
- 何パターンか問題があるのは理解できるが、周りの話を聞くと難易度が違う気がします。新しい問題の有無など難易度を平等にしてもらいたい …4件
- 試験には不正行為があると思いました。例えば、試験問題の順序を入れ替えることや問いの選択肢の入れ替えが必要かと思います …2件
- 不正対策がどの程度なされているのか気になる。 (試験時間が異なること、同一事業者の複数の社員の受験による漏洩)
- 試験内容が統一だとどうしても後が有利な気がします
- 問題が人によって違うのは不公平だと思います
- 国家試験なのは分かりますが、試験内容はかなり難しすぎるのではないかと
- パソコン操作で、操作が楽な分、設問の難易度が高く設定されていたと思う …2件
- 過去問に無い様な問題があった
- 何問目か忘れたが、問題の作りがおかしな問題があったように思いました
- 過去の問題が公表されず、正誤表の発表もなく、今後の試験問題の難易度がさらに厳しくなるのではと感じます

<②出題方法等>

- この先、運送会社が厳しくなるなか、合格者を増やして欲しいと思っています。合格者を出したくないのか。と思われるような引っ掛け問題はあまり良くないと思います。あれだけ覚えてることがあるのに4択から選択するのではなく、2択からの選択にして欲しいです
- 4択なのに、1つの答えに複数回答するのはやめて欲しい
- 試験後に法令集を見返しても正答がなく、国土交通省のホームページを見て備考程度の文言を出題するのは納得いかない点です
- 試験問題が専門的な用語が主なので、読むのに時間がかかり、理解したつもりでも問題を読み返すことがあり、時間がたりなかった。後30分欲しかった
- 試験問題の言葉使いを普段の言葉使いにしてください
- 問題で、「正しいものを」か「間違っているものを」の記載については、文字を大きくして欲しい
- パソコンでの回答にあたり、「あてはまるものすべて」で複数個選択可能なのは分かるが、「該当するものを○個選択せよ」という場合に、条件の「○個」以上の個数を選択できるようになっていました。これは、個人の注意、操作の正確性の問題といえそうですが、個数が設定されているのであれば、そういった設問については、設定と同じ数だけ選択ができる仕様になっているほうが良いのではないかと感じました
- 紙の試験をそのままパソコンのモニターに移行するのではなく、CBT ならではの問題作成を期待します

- もう少し問題を増やしてもらいたい

<③問題等の公表>

- 各試験会場、各試験日が異なる為、出題傾向に工夫が必要かと思われませんが、問題毎の正解率を公表して欲しい
- 今回 CBT での試験問題は公表されないとのことですが、それはなぜでしょうか
- 代表例で良いので従来のように、試験問題を公表して欲しい

(7) パソコン

<①画面（ディスプレイ）>

- 左に問題、右が回答の画面の時に、別々にスクロールしないとイケないのが個人的に違和感があった（前回と異なり戸惑った）…2件
- 問題が横に長くて読みにくい
- 英検の CBT ですと、問題にラインを引くことが出来たりするので、そのようなことを可能にすると、より問題を読みやすくなると思います
- 最初はパソコン画面で目がチカチカした
- 筆記試験に比べると、モニターの問題文を読む際、目が泳ぐ感覚を覚えました。また、試験用紙の配布が無い為、用紙に直接書き込むことができず、回答・見直しに思ったより時間がかかった…2件
- 試験会場(パソコン画面)に着いたら確認用紙に開始時間を記入してくださいと言われたが、画面に時間の表示がなく、少し戸惑いました

<②操作>

- 見直したい問題を明確にするため、問題に印を付けられると良いと思う
- 問題の選択肢で気になった部分をマーカーなどチェックを入れられるようにして欲しい
- 申込の手続き際のパソコンの操作が簡単になればと思いました
- 試験のパソコン操作の練習を携帯などでも出来るようにして欲しい
- 試験日までに、パソコン画面上で特に便利な機能・使用方法等の説明があれば良かった
- 会場担当者の理解不足のため試験開始画面までの入力が大変であった

<③その他>

- 終了ボタンを押す前に自分の選んだ番号（解答）が確認（自動的に画面を表示）できると安心できると思います…3件
- マウスパットが欲しいです…2件
- パソコンがフリーズした。試験問題は画面に出るのに解答欄が出ないままフリーズしたため、別の席に移動し受験した。その間約15分。再開後は特に問題なく事なきを得ました
- パソコンが固まってしまうことがあり、時間を無駄にしました

(8) 結果発表

- 結果発表まで1か月と言わず、なるべく迅速にお願いしたい…36件
- 試験結果が、いつになるか、具体的な日時を教えて欲しい…3件
- CBT 試験なのに試験結果（点数）がその場で分からないのは驚いた…3件

- 可否ではなく点数だけでいいので、その場で分かるようにして欲しい
- 可否以外に試験問題の正誤も知りたい

(9) その他

- 試験回数をもう少し増してもらいたい …3件
- 領収書は試験終了後ではなく、受験料納付確認後に発行して欲しい
- 領収証の発行方法が分かりづらい
- 受験料を会社が負担してくれるが、領収書の受領は受験が終了するまで待たなければならず、すごく負担だった
- 公共交通機関の遅延で遅刻しても試験は受けられないのでしょうか。また、自然災害で当日受験出来なかった場合の保障など無いのでしょうか
- 受験番号が分からないのですが。どうしたら良いのでしょうか
- 台風の影響で公共交通機関に影響が出ていたので、天災時に試験を行うことを通知して欲しいです
- 試験開始時間ですが、朝の渋滞時間にかぶるので、少し開始時間を遅らせるのが良いと思います

6. 調査のまとめ

(1) 調査結果の概要

① アンケートの有効性

本アンケート調査は、令和4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。今回の調査における回答率をみると31.7%と、前回の調査より6.2%減少したが、一般的なアンケート調査の回答率と同等以上の回答率となっており、アンケートの有効性は確保されているものと考えられる。

② 多数意見の状況

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）」では72%、「試験会場等の予約方法（質問2）」では72%、「来場してから試験開始までの手続き（質問3）」では82%、「試験に使うパソコン（マウス）の操作や画面の表示（質問4）」では82%と、それぞれ高い評価を得る結果となっている。

また、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の合計回答数）の61%と、多くの受験者から「良い」との回答があることを踏まえると、「概ね肯定的かつ好評」が主流派多数意見であるといえる。

③ CBT 試験の評価

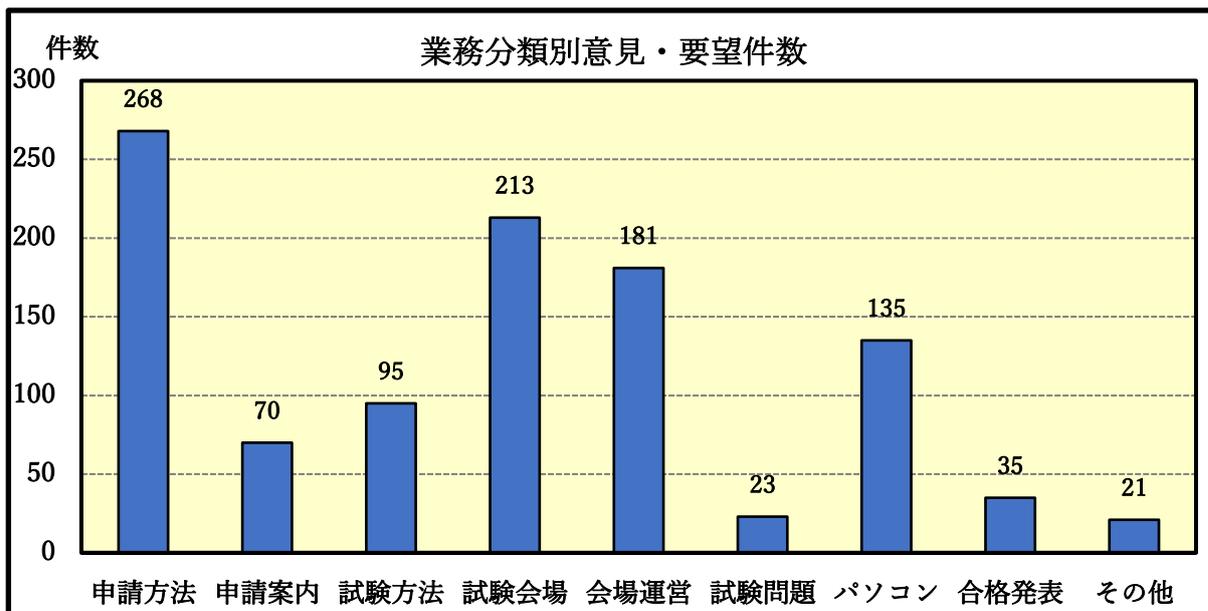
本調査結果から、これまでの調査結果と同様に、多くの受験者はCBT試験の導入・実施について肯定的に受け止めているものと考えられる。

(2) 意見・要望の現状

① 業務分類毎の傾向把握

アンケート調査で寄せられた回答者からの意見・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、次のグラフ及び表のとおり集計した。

(意見・要望件数グラフ)



(意見・要望件数、構成割合集計表)

分類	件数	割合 (%)	前回の割合 (%)	対前回増減 (%)
申請方法関係	268	25.7	23.6	2.1
申請・試験案内関係	70	6.7	6.9	▲0.2
試験方法関係	95	9.1	9.7	▲0.6
試験会場関係	213	20.5	20.8	▲0.3
会場運営関係	181	17.4	11.7	6.2
試験問題関係	23	2.2	2.4	▲0.2
パソコン関係	135	13.0	17.2	▲4.2
合格発表等関係	35	3.4	2.2	1.2
その他	21	2.0	6.0	▲4.0
計	1,041	100.0	100.0	

② 前回調査結果との比較

全意見・要望の業務分類毎の構成割合は、前回のアンケート結果とほぼ同様な割合となっている。

③ 個別の変動状況

個別の変動では、「会場運営関係」が6.2%増加しているが、質問6の「会場が分かりづらい」及び「試験開始及び終了が異なり分かりづらい」の回答が増加した影響によるものとする。

また、「パソコン関係」の4.2%減少については、質問6の「パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった」の回答率が、前回の調査より6%減少（改善）し、また、質問4の「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」の回答率が2%増加、質問5の「パソコンの操作性が容易」の回答率5%増加した影響によるものとする。

(3) 今後の検討事項

① 改善に向けた取組み

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組みを進めることが必要と考えられる。

② 改善の方向性

①の改善の取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、未だに筆記試験の実施を要望す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組み進めることが必要と考えられる。

(4) 具体的要検討事項の整理

本調査結果を踏まえた上記(3)の改善方針から、今後の具体的な要検討事項を以下のとおり整理した。

① 質問1関係(受験申請手続き)

- ・申請受付後の審査時間の目安を案内すること
- ・本人証明書、本人の写真のアップロードする際のファイル形式を、アップロードする画面の近くに案内(表示)すること

② 質問2関係(試験会場の予約方法)

- ・予約する際に試験会場一覧表等(できれば、予約することが可能な会場を表示できるようにする)を予約画面と連携して表示できるようにして、会場と受験可能な日を確認してから予約できるようにすること
- ・受験を希望する日から会場検索する場合は、一日毎ではなく、日にちに幅を持たせて検索できるようにすること
- ・隣接する他県の会場も同時に検索できるように、地域の検索条件を見直すこと
- ・祝日等、休日に受験を希望する受験者が少なくないことから、休日に試験を行う会場をより多く確保すること

③ 質問3関係(試験開始までの手続き)

- ・試験開始が受験者によって異なる場合は、当該受験者に試験開始しても良いことを確実に伝えること
- ・試験開始前の注意事項の説明を分かりやすく伝えることを徹底すること

④ 質問4関係(パソコン等の操作、画面表示)

- ・文字サイズの変更、画面表示の切り替え等操作方法を分かりやすく案内すること
- ・未解答、解答済みの問題を識別するための色分けを、分かりやすい色にすること

⑤ 質問6関係(試験会場の環境で問題があった点)

- ・複数のフロアを有するビル内に会場を設ける場合は、可能な限り、会場案内にビル名を加えるとともに、受験者に対して当該ビルの事前確認を促す案内をすること、また、フロアにある受付場所、待機場所、試験会場等が分かるよう案内すること
- ・試験開始が会場の受付の状況により、試験開始が予定時刻より前になる場合は、当該受験者に対して受付の際等に事前に説明すること
- ・試験開始時間が一律ではない場合の入退場をスムーズに行い、他の受験者に影響を与えない

よう配慮すること

- ・会場の受験者数及び受験者一人のスペースは、隣の受験者が気にならない程度となるようにすること