令和６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６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．アンケート回答状況…… 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】…… 5

１．質問事項別回答状況、結果概要及び考察 …… 5

（Ｑ１）受験申請の手続きは分かりやすかったでしょうか。…… 5

（Ｑ２）試験会場等の予約方法は分かりやすかったでしょうか。 …… 6

（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しょうか。…… 7

（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しょうか。… 8

（Ｑ５）試験会場の環境で良かった点は何ですか。…… 9

（Ｑ６）試験会場の環境で問題があった点は何ですか。…… 11

（Ｑ７）受験申請の手続きは誰が行いましたか。……13

（Ｑ８）その他ＣＢＴ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。… １４

２．提出された意見・要望…… １４

（１）申請（予約）方法 …14

（２）申請・試験案内 ……14

（３）試験方法 ……14

（４）試験会場 ……15

（５）会場運営 ……16

（６）試験問題 ……17

（７）パソコン ……18

（８）結果発表 ……19

（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６年度第１回運行管理者試験においては、受験確認書における試験会場への詳細地図を記載するとともに、建物や入口の写真を加える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６年度第１回運行管理者試験（CBT 試験）の受験者 4,616 名（令和６年８月３日から８月９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．アンケート回答状況

時期＼事項	調査対象者数	回答者数	回答率（%）
令和６年度第１回試験	4,616	1,404	30.4
令和５年度第１回試験	4,350	1,377	31.7
令和４年度第１回試験	4,000	1,517	37.9
令和３年度第１回試験	4,469	1,626	36.4

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

Ｑ１．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】

Ｑ２．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】

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】

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】

Ｑ５．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】

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】【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】

Ｑ７．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

Ｑ８．その他ＣＢＴ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６年８月５日～８月 19 日

（２）集計対象受験者：令和６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６年８月３日～８月９日）

（３）集計対象人数：1,404 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】

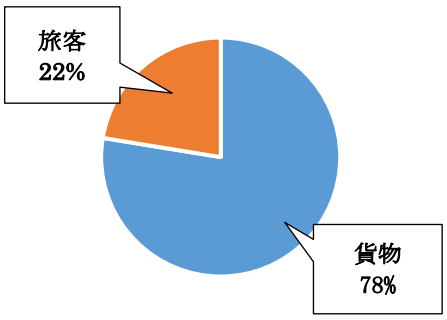
１．回答者の各属性別状況

（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	29	新潟県	14	山口県	18
	旭川	12	富山県	9	徳島県	10
	釧路	5	石川県	10	香川県	15
	函館	7	福井県	15	愛媛県	20
	帯広	9	山梨県	14	高知県	7
	苫小牧	9	長野県	23	福岡県	67
	北見	0	岐阜県	19	佐賀県	9
青森県		17	静岡県	29	長崎県	14
岩手県		14	愛知県	66	熊本県	18
宮城県		25	三重県	19	大分県	4
秋田県		8	滋賀県	15	宮崎県	12
山形県		5	京都府	27	鹿児島県	21
福島県		18	大阪府	104	沖縄県	18
茨城県		26	兵庫県	57	全国計	1,404
栃木県		19	奈良県	13		
群馬県		10	和歌山県	12		
埼玉県		101	鳥取県	11		
千葉県		102	島根県	4		
東京都		106	岡山県	40		
神奈川県		98	広島県	50		

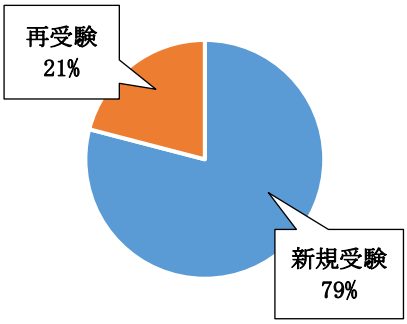
（２）試験の種類別

試験種類	人数
貨物	1,089
旅客	315
計	1,404



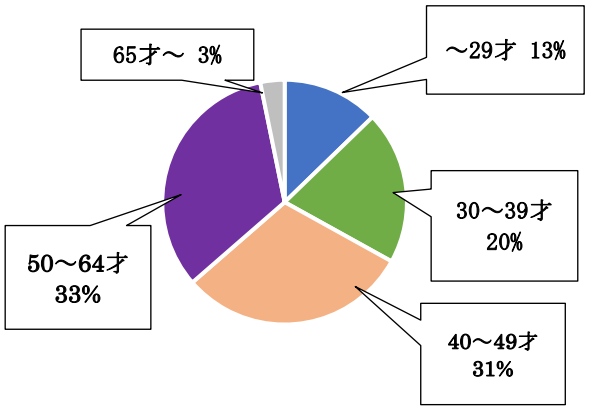
（３）受験の種類別

受験種類	人数
新規	1,110
再受験	294
計	1,404



（４）年齢別

年齢	人数
～ 29 才	179
30 ～ 39 才	285
40 ～ 49 才	429
50 ～ 64 才	466
65 才～	45
計	1,404



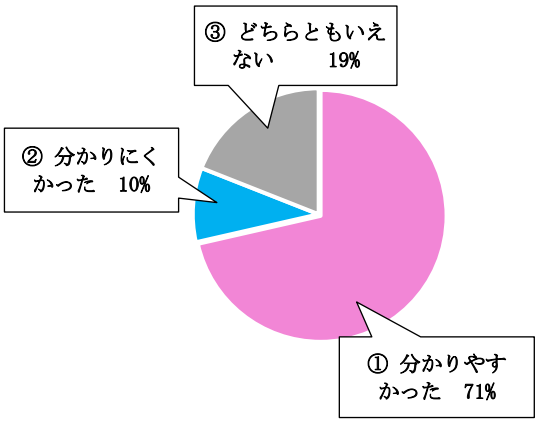
【Ⅱ.質問事項に関する回答】

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	1,003
■②分かりにくかった	134
■③どちらともいえない	267
計	1,404



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、1,003 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、試験センターのホームページで受験申請の手続きが丁寧に説明されていたので良かった、また、申請サイトの案内の手順が簡単で分かりやすい、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、134 人で全体の 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、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人が多く散見され、申請手続きが分かりにくいとの評価が記載されている。また、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があるとともに、コンビニエンスストアでの受験手数料の入金のための端末操作に戸惑う旨の回答があった。

ウ　「③どちらともいえない」を選択した人は、267 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、会社等に申請を依頼した方が多数を占め、写真や自動車運転免許証の取り込みに関する操作に慣れていないことの意見が多かった。また、申請から受付・審査に時間がかかり、試験会場予約ができない等の意見が散見された。なお、申請手順の簡素化を希望する意見も引き続き寄せられている。

③　考察

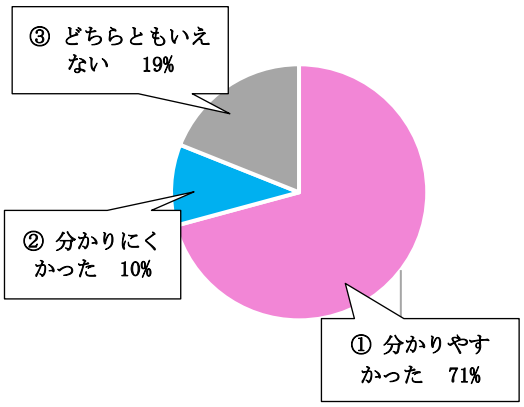
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より 1%減、「②分かりにくかった」の回答率は 1%増、「③どちらともいえないは±0%と変わりなく、前回とほぼ同様に分かりやすかったとする回答が多くなっている。

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７回目であり、受験者等の CBT 試験に関する認識が定着し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	994
■②分かりにくかった	144
■③どちらともいえない	266
計	1,404



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、994 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、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、特に迷いもなく行えたので分かりやすかった。

イ　「②分かりにくかった」を選択した人は、144 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、昨年のアンケート意見と同様に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、予約可能で空いている試験会場を探すのが煩雑で分かりづらい）、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の画面が小さくて非常に見づらい、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、266 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、「会社で予約した為」が圧倒的に多い中、「分かりにくかった」を選択した人と同様に、予約可能な空席日程・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

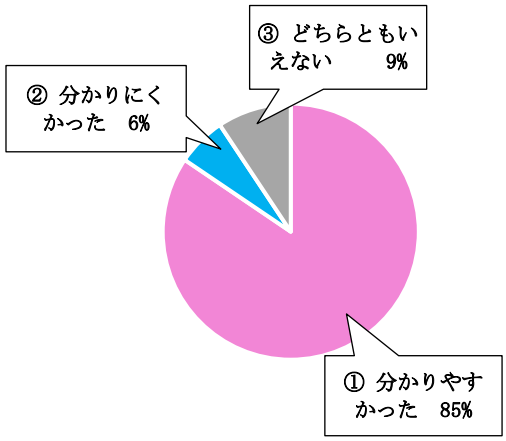
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より 1%減となっており、「②分かりにくかった」は±0%と変わらないが、「③どちらともいえない」は 1%増となっている。

「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、また、予約画面の「戻る」を押してしまうと 20 分間予約の操作ができないことから、中々希望する会場を予約することができず、非常に手間がかかるため手続きの煩雑さを感じた回答が多くあったものと考えられる。

（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	1,186
■②分かりにくかった	87
■③どちらともいえない	131
計	1,404



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、1,186 人で全体の 85%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、受験システムで確認後に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。

また、今回のシステム改修により会場の住所・地図・写真の挿入がより詳細に表示されたことから分かりやすいなど、これまでの調査結果と同様に、多くの受験者は会場へのつくまでの順路が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、87 人の 6%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、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）、また、建物内の試験会場の表示が無いため、試験会場へ着くのに時間を要したなど、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特に多くあった。

ウ　「③どちらともいえない」を選択した人は、131 人で全体の 9%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）、試験会場が分からないため案内はエレベータ付近に表示してほしいなどの回答があった。

③　考察

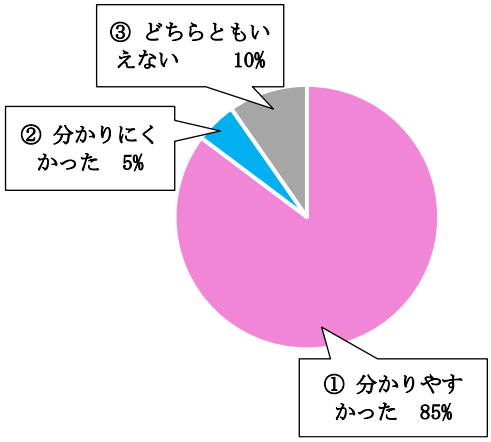
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より 3%増加し、「②分かりにくかった」は 2%減、「③どちらともいえない」は 1%減となっている。

「①分かりやすかった」が増加した点は、試験運営事業者の努力が伺える一方、試験会場の案内が不足しているとの意見もあることから、指定の受付時間を超過した場合は受験ができなくなることを防止するためにも建物内の案内についても更に改善が必要と考えられる。

（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	1,197
■②分かりにくかった	71
■③どちらともいえない	136
計	1,404



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、1,197 人で全体の 85%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く、チェック機能が便利など、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、問題の文字が見づらい（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、136 人で全体の 10%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 3%増となっており、「②分かりにくかった」は±0%と変わらないが、「③どちらともいえない」は 3%減となっている。

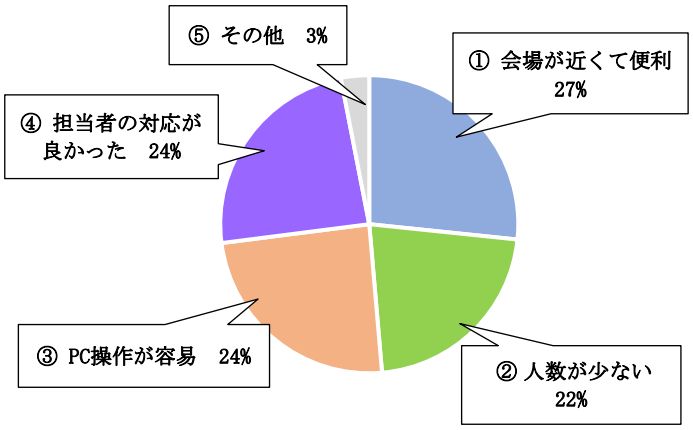
「分かりやすかった」の回答が増加した要因は、質問 1 と同様に、受験者の CBT 試験に関する認識が高まってきたこと及び 2 年前の試験からパソコンの画面を大きくしたことや、問題と解答を区分して同時に表示するなど画面が見やすくなったことが引き続き増加の要因になったものと考えられる。

また、事前にパソコン（マウス）の操作方法や画面表示の案内など、環境チェックを済ませて受験された方々は、すべて迷わずに操作ができて良かったとアンケートに回答していることから、初めて受験される方へこれらの案内についての情報提供が望まれると考えます。

（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	677
■②試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた	559
■③パソコンの操作が容易だった	619
■④試験会場の担当者の対応が良かった	609
■⑤その他	78
計	2,542



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、駅から近い会場で綺麗な会場で良かった

・駅の周囲にコインパーキングが多く、電車か車のどちらの選択肢でもあって良かった

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、イヤーモフが用意される等集中しやすい環境で良かった

・待合場所みたいなところでリラックスして試験に臨めた。スタッフがすごく親切だった

・空調設備が整っていたので、快適に受験することができて良かった

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、

・事前に練習ができたのでよかった

・ヘッドホン、イヤーモフの準備があり集中して取り組めました。また、待ち時間もなく速やかに実施できたのもとてもありがたいと思いました

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、丁寧な説明がとても素晴らしかった

・試験会場に早目についたら、早く試験を開始してくれて、その配慮が嬉しかった

・待合場所みたいなところでリラックスして試験に臨めた。スタッフがすごく親切だった

などである。

オ　「⑤その他」を選択した主な意見としては、

・暑い日だったが、中は冷房がよく効いていて寒いくらい。でもお陰で集中して解答できた
・試験会場が清潔で綺麗なビルでエアコンも丁度よく効いていて、試験会場の担当者も親切で、快適に試験が受けられた
・仕切り（パテーション）あったので、周りを気にせず試験に集中出来た
・バス停から近かった

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 3%増、②が 1%減、③が 1%減、④が±0%、⑤が 1%減、となっている。

①が 3%増加した理由としては、受験確認書に記載される試験会場の地図等が見直しされたことから、試験会場の場所が分かりやすく表示され、「駅やバス停から近くに試験会場があって良かった」の意見が増加したものと考えられる。

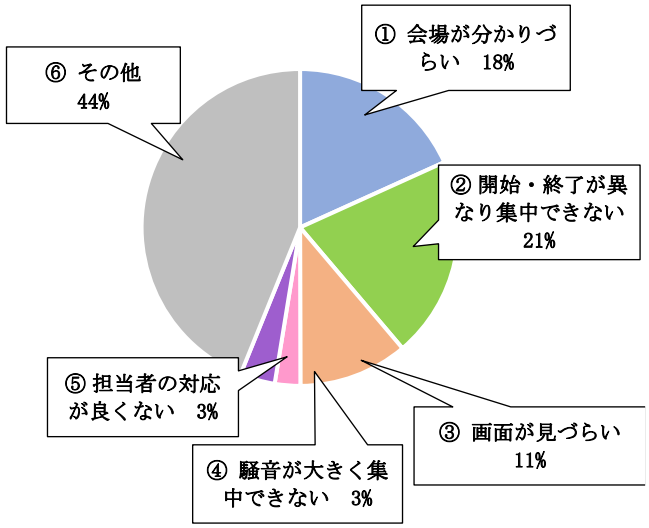
なお、今年の猛暑の影響から空調関係の暑い、寒い等の意見が多く寄せられ増加したものと推測される。前回の試験と比較して、比較的規模が大きな会場が準備された中、試験会場の環境が向上（会場がきれいで衛生的、受験者毎に仕切りの設置等）したことにより、落ち着いた環境で受験できたとの回答はわずかに減少した。

また、駐車場がなくて困った意見がある一方、駐車場があって良かった等の回答が増加した理由としては、前述の会場の見直し、案内等から事前に駐車場を確認して受験していることの意見があり、良かったと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	281
■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	317
■③パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった	172
■④試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった	40
■⑤試験会場の担当者の対応が良くなかった	55
■⑥その他	676
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、

・試験会場の入り口に何も書いていないので、会場が分かりませんでした。電話で確認して、分かりましたが、入口に試験会場とわかるようにポスターとかを用意してほしいです。試験会場の案内書にもビル名と何階までしか書いていませんでしたので、どの部屋が試験会場か分かりませんでした

・会場ビルのエレベータや通路などに案内が無くて分かりにくかった、また、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

・一階に運行管理者試験会場と表示してほしい

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、

・試験開始の案内不足、担当者の対応が事務的。試験の開始 10 分程前に入室し座席に座り時間丁度に試験開始と思ったらすぐに始めて良いと言われ戸惑った

・試験の途中で他の受験者（他の試験の受験者を含む）の出入りがあり、また、雑談者がいるため集中できない、会場担当者の注意喚起が必要である
・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
・試験が終了したがロッカーの鍵が返却されず、かなり待たされた
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、画面の文字がにじんで見える
・パソコンの画面が荒くて目が痛かった
・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
・クリックエラー、タイムラグが度々発生した
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、
・待合室が非常に騒がしく最悪であった。担当者は注意する等を徹底してほしい
・試験室を退席する方への対応が気になった
などである。

なお、今回は会場の外からの音（選挙の街宣車、右翼街宣車、お祭り等）や、受付で大きな声でクレームを言う人等による影響で集中できなかったことの意見はなかった。

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、
・特に、試験会場担当者の対応のひどさには呆れた。私だけが混乱したのかと思っていたが、他にも迷っていた人がいた
・会場担当者は、受験者の名前を最後まで間違えて呼ばれた、何のための確認か分からない
・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（雑談）が大きくて気になった
などである。

カ　「⑥その他」を選択した主な意見・要望としてはとしては、
・会場建物内（エレベータ付近）に、受付場所に運行管理者試験の受付との掲示がなく、入口が締まっているところもあり、分かりづらかった
・待合室等に、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
・試験室が狭かった
・設備面や備品（シャープペンや紙）が不良だったり足りなかったり、スタッフを呼ぶ勇気も時間もなかった。シャープペンや紙は予備が用意してあってほしかった
・隣との席が近かったため集中できなかった
・待合室にエアコンがあったが暑かった、試験室は寒かった
・残りの試験時間の表示が画面右上にあるが、分かりづらかった
・自動受付を終了し、その後何処へ行けばよいのか案内もなく困った
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 1%減、②が１%減、③が１%増、④が１%減、⑤が 1%減、⑥が 3%増となっている。

①のわずかに減少した。今回の試験会場は前回試験の会場と一部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。

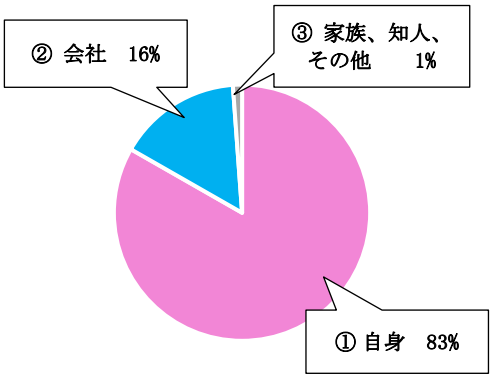
②の増加の要因については、特定できないものの、受験者によっては受付の状況により試験開始予定時間より早まることの案内や、会場における試験開始についての案内が受験者に十分伝わらなかったことが影響したものと考えられる。

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	1,169
②会社	219
③家族、知人、その他	16
計	1,404



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 1,169 人（83%）、②所属する会社が 219 人（16%）、③家族・知人・その他が 16 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
令和 6 年度第 1 回試験	83%	16%	1%
令和 5 年度第 1 回試験	82%	17%	1%
令和 4 年度第 1 回試験	78%	20%	2%
令和 3 年度第 1 回試験	78%	21%	1%

③　考察

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

（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）＞

○ 試験センターのホームページで受験申請の手続きが丁寧に説明されていたので良かった。
○ 申請手続きの流れで会場まで予約できて分かりやすかった。
○ パソコンやスマートフォンからの操作も簡便で、申請から受験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でした。

＜②良くないと回答したもの（要望を含む）＞

○ 申請時等において、一覧表を見てから、予定を考えて、会場画面を見て予約しなければならないので、面倒だと思った。
○ 基礎講習受講見込みでしたが、「修了書アップロード　→　会場予約の流れの説明が分かりにくい、アップロード　→　承認→会場予約」の流れを分かりやすく記載してほしい。
○ 顔写真の審査に１週間ほど時間がかかったので、もう少し早く処理してほしいと感じた。
○ 支払時、コンビニエンスストアの入金の端末操作が分かりづらかった。

＜③その他＞

○ 申請後の案内・確認メールを少しシンプルにしてはと思う。

（２）申請・試験案内

＜①受付・試験時間等＞

○ 無人受付機で受付完了しても、本当に受付完了したのか分かりにくい。

＜②試験開始前の案内＞

○ 係員の方が１から 10 まで分かりやすく流れを説明し、注意点なども説明してくれた。
○ 自分は早めに受付開始をしたので大丈夫であったが受付開始時間になれば受験者の方が増えて受付担当の方の人数が少ないのか受付スペースが狭いのかで混雑していた。
○ 決められた時刻に試験開始というイメージを持っていたので、自らのタイミングで試験開始できるというあたりが、違和感があった。

＜③その他＞

○ CBT 試験に関して、もう少し体験できるコーナーを増やしてもらえたら良いと思う。1 問では、やった感じがしないため。
○ 試験中、前の問題へ戻って見直しをしようと思いましたが、エラー等があると不安でやりませんでした。自宅から試験本番と同様にパソコンの事前サイトから練習問題を操作することができると良いと思います。

（３）試験方法

＜①良いと回答したもの＞

○ CBT 試験は良かった（パソコンの操作が簡単、問題の配置などが見やすくて受験しやすい、試験に集中できる等）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２１件

○ 今後も CBT 試験を継続してほしい。筆記試験で使用する鉛筆、シャーペン、消しゴム等を使用しなくて良いので、今後もこの状態が続くと良いと思います。・・・・・・・・・・・　３件

○ CBT 試験は初めでしたが、操作しやすく手書きが無いので、緊張感も薄く良かった。

○ 試験会場で説明を受けた後、直ぐに順次試験を開始出来たのは、大変有難くスムーズに受験する事ができた。

○ 今後も CBT 試験で実施するのは良いと思います。なお、筆記試験も復活させて CBT 試験と筆記試験の選択制で行うべきだと思います。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２件

○ 他の資格試験でもＣＢＴ試験の経験があったので、特に支障なく受験することができた。

＜②良くないと回答したもの（要望を含む）＞

○ 問題に表等がある場合、筆記試験時は紙に区切り線やチェックを入れてメモができたが、CBT 試験画面ではできない。紙に全部写して解答するのも不便だし時間がかかって不利であるため、計算等を必要とする図などはプリントが欲しいと思う。・・・・・・・・・・・・・・・・　７件

○ PC 操作に慣れてる人は、対応できるが、慣れてない人にはまだ、抵抗がある。・・・・　４件

○ 筆記試験は、試験内容の知識のみで合格することが可能であるが、CBT 試験は、パソコン操作、試験問題の画面の見方等、試験運営者等が作成したルールが加わり、受験者が混乱しているのではないか。アメリカで実施されている試験のように１日何回でも受験することが可能であり、試験終了後すぐ合否結果を伝えている。これに対応していないのであれば、何のメリットがあるのか？現行の CBT 試験は、受験者に多くの負担が生じているのではないかと思う。

○ パソコン操作に慣れていない者にとっては、やや億劫な気がする。

○ 試験時に使用するメモ用紙の配布に留まらず、図で問題を説明してる場合は、その図が書かれている問題用紙があると良い。または、そのページを試験中に必要であれば即座にプリントアウトできるようにするなどの対策が欲しい。

○ メモ用紙と黒いボールペンが用意されていましたが、可能なら他の色のペンも用意があると助かります。もしくは自分で用意したものを認めていただきたい。

（４）試験会場

＜①良いと回答したもの＞

○ 試験会場に早く到着しましたが、早めに試験を開始していただけましたし、ヘッドホン・イヤーマフがあったので落ち着いて受験することができました。

○ 筆記試験会場は遠方のため、行くだけで疲労を感じましたが、今回は試験会場が近隣の為、凄く楽な感じがしました。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２件

＜②良くないと回答したもの（要望を含む）＞

○ 試験会場に関する情報を受験者へ周知していただきたい。例えば、様々な種類の試験を実施している旨を事前に周知をしていただきたい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５件

○ 試験会場を増やす、他の試験と同じ会場にしない等を要望します。（同じ部屋で隣に別時間で

の受験者が入ってきて、集中が削がれた。）

○ 試験に集中できないまではないが途中で入ってこられたり、外の会場職員が騒がしかったりして気になった。

○ 試験会場は希望会場の申し込みより前の時点で予め受験者に知らせて欲しい。

○ 試験期間は長期の期間が設定されていたが、実試験日は 4 日間に限定されていた。試験期間中にいつでも受験できるものと誤認していた為、受験日の決定に手間取った。また、土・日曜日に受験日を設定いただければより受験し易いと思います。

○ 水の持ち込みを認めてほしい。又は会場サイドで持込可能な水分を用意して置いて欲しい、90 分、水分補給が出来ないのは辛い。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７件

○ 受験会場がすぐに満席になるので、増やして欲しい。・・・・・・・・・・・・・・・・・　５件

○ 試験手順は分かりやすかった。しかし、他受験者との距離が近くクリック音や椅子の音が気になった。筆記試験よりも CBT 試験が受験しやすかったので、今後も色々な試験で導入されると良いと思った。・・　２件

○ 試験会場の机は、もう少し広くしてほしい、パソコンの間隔が狭いと思う・・・・・　２件

○ マウスを清潔に保つため、アルコールタオル（除菌用）の常時設置又は持込みを認めてほしい。

○試験室は、 小さい部屋のため、換気が悪いと感じた。また、試験デスクに消毒液の配置が無かったのでウィルスの蔓延を心配した。

（５）会場運営

＜①会場担当者の対応＞

○ 試験開始時間が繰り上げ可能なことを示唆して欲しい、試験方式の特性上フレキシブルな対応は可能であると後から考えれば理解できますが、当日初めての会場で「早く受けられますけどどうしますか」と問われると、かなり戸惑いました。しかし、結果として開始時間を早めていただけたのは大変有り難かった。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３件

○ 試験会場の状況により、試験会場担当者の対応で早めに試験開始ができて良かった。なお、事前に受験者に対して周知していただけると良い。

○ 窓口の方の対応がとてもよく、総じて安心かつ気持ちよく受験できました。

○ 試験開始時刻が、ある程度自分のペースで行えて、スペースも個人だけなので試験を受けやすかった。

○ 試験会場の受付で、免許証のスキャンが中々できなくて戸惑いましたが、何とか確認してもらえて良かった。

○ 試験管(案内人)の対応も良かったですし、問題なく試験に励む事が出来ました。

＜②会場の運営方法＞

○ 試験中、他の方の雑音が気になりましたので、以前ヘッドホンを使用した記憶がありましたので、試験に集中出来るように用意していただきたい。

○ 試験会場は、運行管理者試験の方だけで受ける事ができるようにしてほしい。

○ 受付時の荷物を預ける場合、ポケットの財布も持ち込み不可なことについては、見落としがちなので、貼り紙や口頭で注意喚起をお願いしたい。

○ 試験を開始するタイミングが分かりずらい。パソコンの画面表示に「このボタンから試験を開始前します。」等の分かりやすい画面で試験を開始できると良い。

○ 試験室に着席すると、他人の名前、違う種類の試験が提示された。受験者の案内は、しっかり確認してから案内してほしい、とても不愉快でした。
○ 13 時丁度に試験が一斉開始されるものと思い込んで待機していたところ、試験室の座席に着席すると直ぐに試験が開始されたので驚きました。
○ 試験会場担当者の方は、受験者の案内をもう少し優しくお願います。

（6）試験問題

＜①問題の難易度・公平性等＞
○ 今回初めての受験ですが、試験は約 1 か月通して同じ問題または似た問題なのでしょうか？仲間内で情報を回す方がいると優勢になり、後で受験された方の方が合格率高いのではないかと思います。
○ 最初に受けてる人から後から受ける人に記憶の限り、試験の内容が漏れるように感じた。
○ 受験期間が長いので、試験問題の漏洩等の懸念は無いでしょうか？例えば、今日受験した人が、翌日受験する同僚に試験問題を教えるとかの疑問があります。
○ 試験問題に「すべてを選べ」の問題は出題しないでほしい。また、過去の問題を見て勉強しているが、過去問題以外からの出題数が多いのやめてほしい。
○ 試験の問題に対して、選択肢が多すぎる。
○ 選択方式の問題で答えが複数ある問題は、難易度を高くしているとしか思えない。解答数は一つにしてほしい。
○ 試験問題の出題方式は、はランダム方式なのでしょうか。試験が開始されてから比較的早めの時期に受験しましたが、もしランダム方式ではないのであれば後の方が試験内容をどこかで見聞きする機会があって有利なのではと思いました。運行管理者の講座を開設されている方が受験し、その問題情報を流す等、その対策はどのようにされているのか気になります。

＜②出題方法等＞
○ 問題が縦並びの順なので、解答欄も上から下への選択ボタンだと解答しやすかった。
○ 解答の仕方について、もう少し説明がほしい。
○ 不合格者を増やすことが目的ではないはずなので、貨物試験 30 問であれば、最終問題まで行った時点で、全問解答済み、未解答有等の案内があると終了ボタンを押しやすい。
○ 試験問題の内容で、あまり運行管理者に必要ではないものがあった。それよりももっと大切な事柄について問うべきだと感じた。（道路交通法関係の問題で車両の種別について問うものがあったが、運行管理においては大事なものとは思えない。）

＜③問題等の公表＞
○ 過去問はもっと公表してほしい。
○ 試験後の答え合わせが出来ないのが不便だ。
○ 後ほど答え合わせをしたいので、以前の様に問題を持ち帰れるようにしてほしい。
○ 試験期間の終了後は、模範解答など早めに試験センターのホームページに掲載（アップ）をお願いしたい。

（7）パソコン

＜①画面（ディスプレイ）＞

○ 画面の質問と解答蘭がそれぞれ左右に分かれて表示されていて使いやすい。
○ 初めてのCBT試験で少し心配してましたが特に操作など難しいこともなく取り組めましたが、画面の文字を大きくしてほしい、また、試験残り時間がもっと大きく色や位置など見易く工夫されるともっと良い。
○ 試験問題を戻すためや、読み返すため、一覧で見れないことが不便に感じた。初めての試験で全体の問題が見れないのは難しい。
○ 視覚的に進捗状況や画面表示（選択、マーク、未選択）が分かりにくいので、時間配分が難しかった。慣れるまで時間がかかる。
○ 解答方法は、タッチ方式や画面スライド方式が良い。
○ パソコンの文字が小さく見えづらかった。

＜②操作＞

○ 操作は、迷うことが無かったからよかった。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４件
○ 設問の表示を含めて、操作感がよかった。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２件
○ CBT試験は、筆記試験と違って見直しが容易でなかった。
○ 試験問題の解答操作の練習をパソコン操作や携帯でも出来るようにしてほしい。
○ 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。
○ 画面上でメモ書きができるとよい。
○ 問７から問８にクリックした際、中々次の問題に移行しないので正直焦りました。
左に設問がありましたが、長すぎてスクロールしづらい設問もあった。

＜③その他＞

○ マウスが使いにくい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４件
○ マウスパットが欲しい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２件
○ 画面の問題に対してアンダーライン等を引けるようにして欲しい、問題の要点が掴みやすくなるので画面操作が出来るようにしてもらいたい。
○ マウス操作を練習する場所がなかった。画面操作がタッチパネル方式（スマホのイメージ）で解答することができれば良い。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２件
○ 一度回答した問題に戻る時に、一つずつしか戻れず不便なため、問題の番号を選んで戻れると便利だと思う。
○ 設問の表示含めて、操作感が良かった。

（8）結果発表

○ 試験結果発表を早く知りたい・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１４件
○ 試験から発表まで時間の経過が長い気がします。パソコンでの解答ならば、直ぐにでも合否判定が出来ると思いますので、早期に合否の発表をお願いします。・・・・　９件
○ 合格発表までに時間がかかるし、試験問題の採点が合ってるか不安である。
○ CBT試験なので、解答が終わったらすぐ点数が出ても良いと思う。8月4日に受験して合否発表が9月18日までの間は、さすがに長すぎます。合否の結果通知までは求めないが、点数を出すことの改善を是非希望します。

○ 合否判定の発表は8月試験や3月試験では、発表日を定めて公表していますが、CBT試験のため、１週間後くらいから順次発表して欲しい。

（9）その他

○ 領収証の発行方法が分かりづらい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３件
○ 試験会場で試験センターの印鑑入りの領収書を発行して欲しい。
○ 領収書発行の際、ボタンが小さくて大変分かりづらかったので、大きくして欲しい。
○ 貨物と旅客の試験が同じ試験期間で別々に両方が受験できると良い
○ 試験日について実施要項では、幅を持たせた期間で表現されていましたが、
『○月○日～○月○日のうち受験者が希望する任意の一日』という表現にすると
分かりやすかったと思います

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5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30.4%と、前回の調査より1.3%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71%、「試験会場等の予約方法（質問2)」では71%、「来場してから試験開始までの手続き（質問3)」では85%、「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85%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55%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

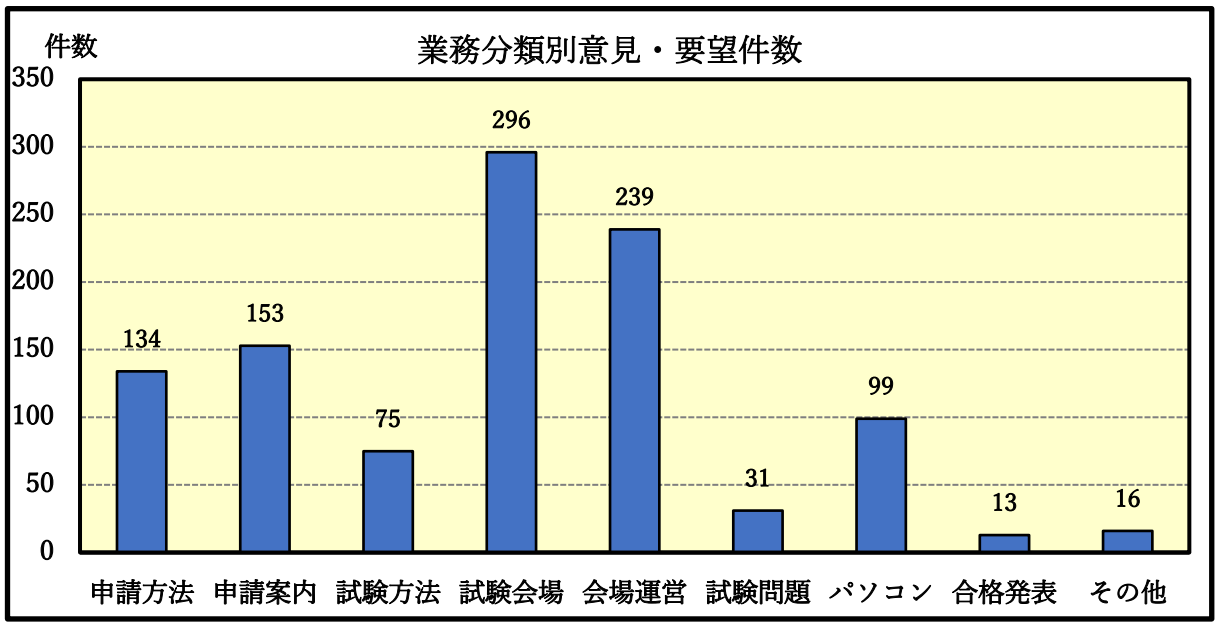
本調査結果から、これまでの調査結果と同様に、多くの受験者はCBT試験の導入・実施について肯定的に受け止めているものと考えられる。

（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	１３４	１２．７	２５．７	▲１３．０
申請・試験案内関係	１５３	１４．５	６．７	７．８
試験方法関係	７５	７．１	９．１	▲２．０
試験会場関係	２９６	２８．０	２０．５	７．５
会場運営関係	２３９	２２．６	１７．４	５．２
試験問題関係	３１	２．９	２．２	０．７
パソコン関係	９９	９．４	１３．０	▲３．６
合格発表等関係	１３	１．３	３．４	▲２．１
その他	１６	１．５	２．０	▲０．５
計	１，０５６	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比較すると、「申請・試験案内関係」、「試験会場関係」、「会場運営関係」及び「試験問題関係」増加している。

③　個別の変動状況

個別の変動では、「申請方法関係」が 13.0%大きく減少し、「申請・試験案内関係」が 7.8%、「試験会場関係」が 7.5%、「会場運営関係」が 5.2%大きく増加するとともに「試験問題関係」

が 0.7%僅かに増加した。また、「パソコン関係」が 3.6%、「合格発表関係」が 2.1%、「その他」も 0.5%減少した。

これは、CBT 試験が受験者に浸透し、パソコンでの試験が定着したことから試験会場や試験運営に関する意見が反映されているものと考える。

従って、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と考えます。

また、質問 6 の「試験会場の環境問題点」について意見を伺ったところ、約半数（47%）の方が試験会場に関する良かった点や改善を希望する意見がありました。

（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り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、引き続き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への分かりやすい案内表示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り組むことが必要と考えられる。

今回の調査で受験者からの声の中で、試験を開始するタイミングに戸惑う方が散見された。受験者がパソコンの前に着席し、試験の開始に係る案内をマニュアル等により全国の試験会場担当者に指導する必要があると考えられる。

（4）具体の要検討事項の整理

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）

・申請受付後の顔写真等の審査は可能な限り速やかに処理するように検討すること
・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）については、引き続き検討すること

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し、試験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試験会場を検索する場合は、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）

・試験会場担当者は、当該受験者に対し、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
・試験会場担当者が注意事項の説明を行う際、高圧的な言い方であり、上から目線での説明であることの意見を踏まえ、受験者に対する配慮を周知すること

④　質問 4 関係（パソコン等の操作、画面表示）
・受験者が試験を開始できる表示（文字）を画面で表し、マウス操作で開始することができるように操作方法を分かりやすく案内すること
・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
・マウス操作の音が気になる意見が散見されたことから、無音マウスの設置を検討すること

⑤　質問 6 関係（試験会場の環境で問題があった点）
・複数のフロアー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、ビルの入口付近やエレベータの出口フロアー、受付場所、待機場所、試験会場等が分かるよう案内を表示すること
・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にその旨を事前に説明すること
・試験会場の待合室が非常に騒がしい状況にある場合は、試験会場担当者による注意喚起を行うなどの配慮すること
・試験開始時間が一律ではない場合の入退出をスムーズに行い、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