

令和7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7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) 試験地・(2) 試験の種類・(3) 受験の種類・(4) 年齢
II. 質問事項	(Q 1)～(Q 8)の計 8 問
5. アンケート調査集計結果	3
【調査概要】	
【I. 基礎情報に関する回答】	(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
(Q 1) 受験申請の手続きは分かりやすかったでしょうか。	5
(Q 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。	7
(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しょうか。	8
(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しょうか。	10
(Q 5) 試験会場の環境で良かった点は何ですか。	11
(Q 6) 試験会場の環境で問題があった点は何ですか。	13
(Q 7) 受験申請の手続きは誰が行いましたか。	16
(Q 8) 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。	16
2. 提出された意見・要望	17
(1) 申請(予約)方法	17
(2) 申請・試験案内	17
(3) 試験方法	17
(4) 試験会場	18
(5) 会場運営	18
(6) 試験問題	19
(7) パソコン	20
(8) 結果発表	20
(9) その他	20
6. 調査のまとめ	20
(1) 調査結果の概要	20
(2) 意見・要望の現状	21
(3) 今後の検討事項	23
(4) 具体の要検討事項の整理	23

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。）を一部試行的に導入し、続く令和 3 年度第 1 回運行管理者試験から CBT 試験による利点が見込まれることから、全面的に移行し実施しているところである。

このような状況の下、CBT 試験の適正、かつ、円滑な実施、及び CBT 試験の利点である受験者の利便性向上を図るため、CBT 試験への全面移行後から毎年度、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、受験者が利用する電子申請システム及びその運用等の改善を図ってきているところである。

今年度においても、受験者等の一層の利便性向上に繋がる改善に資するため、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 7 年度第 1 回運行管理者試験（CBT 試験）の受験者 4,482 名（令和 7 年 8 月 2 日から 8 月 8 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 7 年度第 1 回試験	4,482	1,236	27.6
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

Q 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】

Q 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】

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】

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】

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 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 7 年 8 月 2 日～8 月 18 日
- (2) 集計対象受験者：令和 7 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 7 年 8 月 2 日～8 月 8 日)
- (3) 集計対象人数：1,236 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】

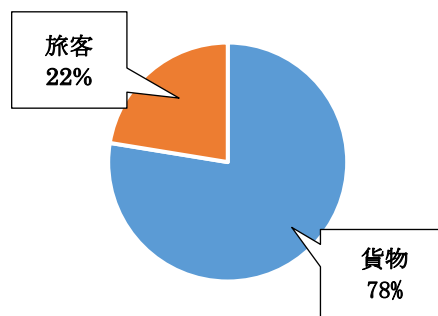
1. 回答者の各属性別状況

(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	26	新潟県	15	山口県	12
	旭川	4	富山県	16	徳島県	1
	釧路	2	石川県	19	香川県	16
	函館	2	福井県	8	愛媛県	22
	帯広	6	山梨県	4	高知県	1
	苫小牧	17	長野県	24	福岡県	64
	北見	8	岐阜県	33	佐賀県	9
青森県		8	静岡県	21	長崎県	7
岩手県		16	愛知県	71	熊本県	13
宮城県		26	三重県	16	大分県	11
秋田県		9	滋賀県	13	宮崎県	14
山形県		9	京都府	27	鹿児島県	11
福島県		24	大阪府	88	沖縄県	23
茨城県		39	兵庫県	50	全国計	1, 236
栃木県		20	奈良県	8		
群馬県		22	和歌山県	9		
埼玉県		62	鳥取県	6		
千葉県		75	島根県	8		
東京都		80	岡山県	44		
神奈川県		67	広島県	30		

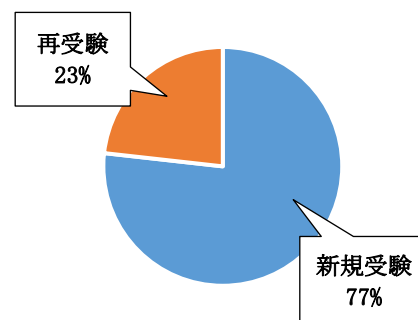
(2) 試験の種類別

試験種類	人数
■ 貨物	966
■ 旅客	270
計	1,236



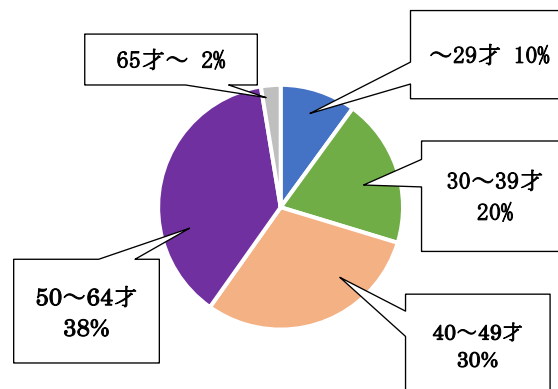
(3) 受験の種類別

受験種類	人数
■ 新規	949
■ 再受験	287
計	1,236



(4) 年齢別

年齢	人数
■ ~ 29 才	124
■ 30 ~ 39 才	243
■ 40 ~ 49 才	372
■ 50 ~ 64 才	465
■ 65 才~	32
計	1,236



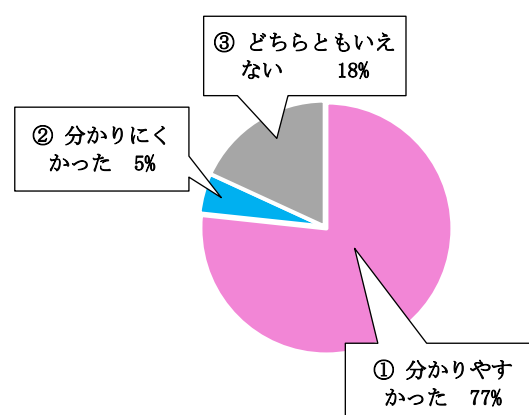
【Ⅱ. 質問事項に関する回答】

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	948
② 分かりにくかった	64
③ どちらともいえない	224
計	1,236



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、948 人で全体の 77%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手順通りに進めると問題なく手続きができ、すべてがネット上で完結できた。少数意見ではあるがパソコンやスマートフォンの操作は苦手だが、「申請しやすかった」という意見もあった。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、64 人で全体の 5%であった。前回の回答 10%を大幅に下回り、ネット申し込みが浸透してきている結果となった。

「分かりにくかった」を選択した主な意見としては、パソコンやスマートフォンの操作が不馴れなので難しく感じた人が散見され、中でも写真撮影および添付等の読み込みが上手くできず登録に手間取った。年齢的にも 50 歳以上が最も多く、パソコンやスマートフォ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も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、224 人で全体の 18%であった。前回と同様、ほぼ横ばいの状況であった。

「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、パソコンやスマートフォンの操作への苦手意識も散見され、比率としては新規受験者が大半を占めていた。

③ 考察

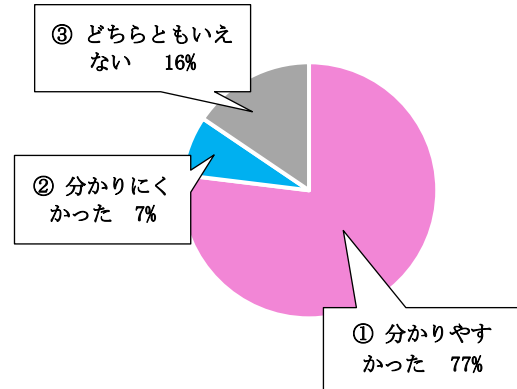
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より6%増、「②分かりにくかった」の回答率は5%減、「③どちらともいえないは1%減となり、前回より分かりやすかったとする回答が多くなっている。

本アンケート調査の対象となった試験は、CBT 試験に全面移行してから8回目の試験であり、受験者等の CBT 試験に関する理解が深まり認識が定着してきたこと、また、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電子申請サイト等の改善により一定の利便性の向上が図られたことにより、申請手続きの容易性等に対する受験者の理解が得られ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	951
② 分かりにくかった	93
③ どちらともいえない	192
計	1,236



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、951人で全体の77%と、多くの人が肯定的な意見であった。

また「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、パソコン等から希望する試験日時・会場が容易に選べ、選択するだけで登録ができ、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、93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、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（一日ごと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）、会場検索から会場が何処にあるのか分からない、予約の方法が分かりにくく、使いづらい、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、192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、「会社で予約したため」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、などの回答があった。

③ 考察

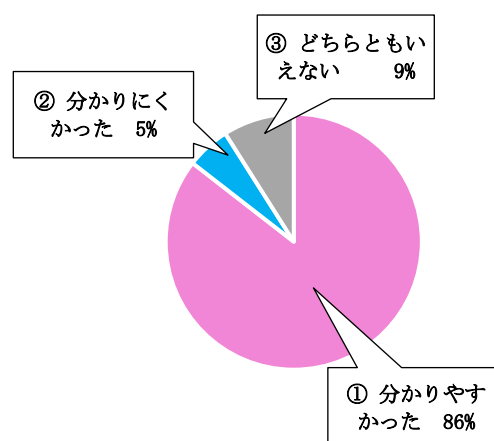
今回の調査による「① 分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より6%増となっており、「② 分かりにくかった」は3%減、「③ どちらともいえない」は3%減となっている。

「分かりにくかった」及び「どちらともいえない」の減少した要因としては、予約サイトで会場予約する際、「試験会場一覧と試験会場開催日程一覧」を閲覧できる箇所が増えたことが要因と考える。しかしながら、試験日と地域を条件とした検索であり、希望する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こと、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、非常に手間が係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	1,057
② 分かりにくかった	68
③ どちらともいえない	111
計	1,236



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、1,057人で全体の86%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できるなどシンプルで良かったと、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、これまでの調査結果と同様に、多くの受験者は会場への着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、68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、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、会場担当者が試験開始前の注意事項の説明が不十分で分かりにくい、また、建物内の試験会場の表示がないため、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が不十分であり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、111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分かりにくい、試験会場が分からないため案内は建物から会場入り口付近に表示してほしいなどの回答があった。

③ 考察

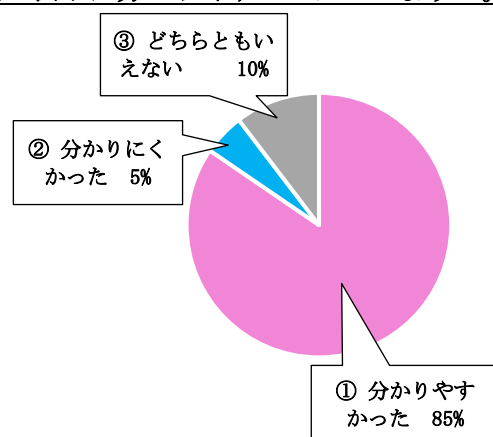
今回の調査による「①分かりやすかった」への回答率は、前回のアンケート調査結果より 1% 増加し、「②分かりにくかった」は 1%減、「③どちらともいえない」は±0%減となっている。

「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、試験会場を設置する建物管理上の制約がある中でできる限り建物内の案内について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	1,045
② 分かりにくかった	63
③ どちらともいえない	128
計	1,236



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、1,045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、画面遷移がゆっくりで慌てることなく解答ができ、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大きく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、63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、すでに解答済みの訂正の仕方が分からなかった、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、128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、解答を見直すための操作方法が分かりづらい、解答に対する操作が正しく行われているか不安にな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」「②分かりにくかった」「③どちらともいえない」への回答率は、すべて前回のアンケート調査結果と同様±0%となっており、変化がなかったという結果になった。

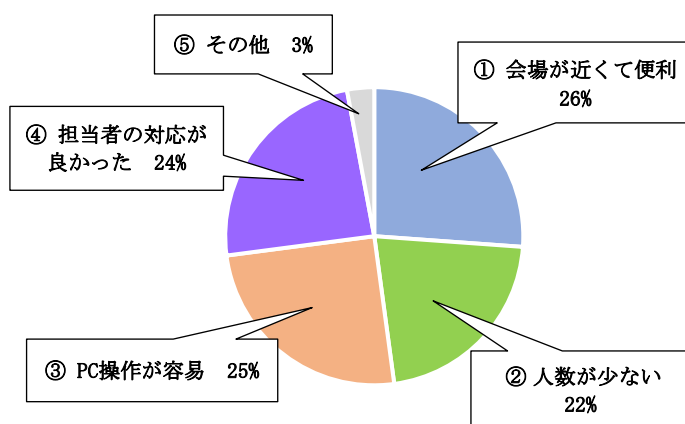
「分かりやすかった」の回答が大半を占め、シンプルな操作が「分かりやすかった」という評価に繋がったものと考えられる。

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、初めて受験する方へこれらの案内についての情報提供の充実が望まれる。

(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	560
■②試験会場の人数が少なく落ち着いて受験できた	465
■③パソコンの操作が容易だった	537
■④試験会場の担当者の対応が良かった	517
■⑤その他	63
計	2,142



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
- ・空調も快適で気持ちよく受験できた

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、イヤーマフが用意されるなど集中しやすい環境で良かった
- ・少人数制でのパソコン環境だったので、ゆったり受験できて良かった
- ・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、

- ・試験時間の残り時間が表示され、ペース配分ができたので助かった
- ・ヘッドホン、イヤーマフの準備があり集中して取り組みました。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かった

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、丁寧な説明がとても素晴らしかった
- ・試験会場に早目に着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

などである。

オ 「⑤その他」を選択した主な意見としては、

- ・冷房の温度や会場の静かさなど環境は整っていた
- ・駐車場が近場にあって良かった
- ・ヘッドホンがあり集中できた
- ・駅から近かった
- ・マスクの持込はOKなのに、付け外しがNGなのはちょっとやり過ぎだと思う

などである。(※)

※「受験者が試験会場に入場する際、マスクを装着した者は退出するまでマスクを装着しなければならない。また、マスクを装着しない者は入場から退出までマスクを装着してはならないことを試験会場で言われた」ものである。

③ 考察

今回の調査と前回の調査の回答率を比較すると、①が1%減、②が±0%、③が1%増、④が±0%、⑤が±0%、となっている。

割合比較では全体的にはほぼ横ばいという結果にはなっているが、会場そのものの環境よりは試験を受けるときの本質的な環境の評価をしていると推察される。

中でも試験中に周りの騒音を抑えられるヘッドホン、イヤーマフなどが事前に用意されていることを評価している。

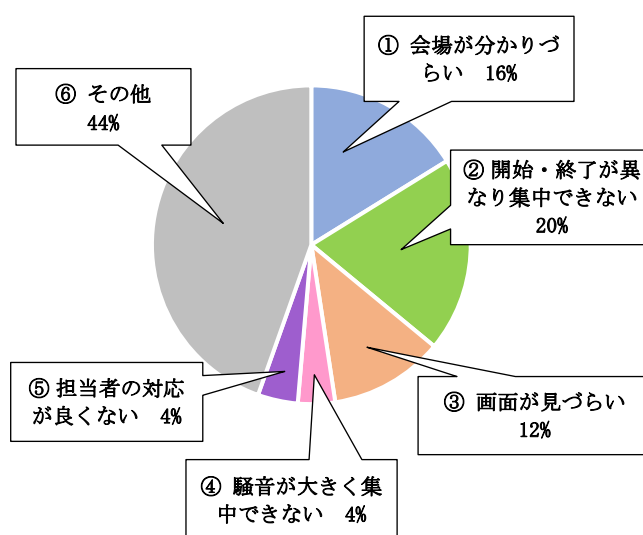
また、今年の猛暑の影響から空調関係の暑い、寒い等の意見が多く寄せられた。駐車場がなくて困った意見がある一方、駐車場があって良かった等の回答が増加した。

試験会場では、他の試験の表示はあったが、運行管理者試験は表示されていなかったのもで表示してほしいとの意見も散見した。

(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	219
■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	268
■③パソコンの画面や文字が小さくて見づらかった	157
■④試験会場外の騒音が大きく試験に集中できなかった	51
■⑤試験会場の担当者の対応が良くなかった	55
■⑥その他	602
計	1,352



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。道路から見て入り口に試験会場と分かるように看板、ポスターとかを用意すれば分かりやすい。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、店舗名など、どの部屋が試験会場なのか書いてあると分かりやすい。
 - ・会場ビルのエレベータや通路などに案内がな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
 - ・ビルに入ったら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、

- ・受験者の出入りが多く、集中力が途切れてしまう
 - ・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、会場担当者が現場での注意喚起が必要である
 - ・騒音がすごい！マウスのクリック音がカチカチ煩くて集中できなかった。防音ヘッドホンもあったけど、付けると違和感があり、余計に集中できなくて外した
 - ・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、画面の文字が滲んで見える
 - ・パソコンの画面上だとたくさんの文字は読みづらく、本や冊子で読むよりも時間がかかったため、試験時間がCBTに変更になる前と同じというのは厳しいものがあるな…と思った
 - ・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など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、
- ・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
 - ・試験時間が残り 30 分ぐらいから、外の騒音が大きくなり、ちょっと静かにして頂きたい
 - ・試験室を退席する方への対応が気になった
 - ・工事の雑音が気になった。イヤーマフの案内はあったが着用しても工事の音が聞こえた
 - ・試験担当者の声が小さくてよく聞き取れないことがあった
- 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、
- ・退出するたびにそれぞれのパソコンをアルコール洗浄していたが、終わってからまとめて洗浄すればよいのではないかと、毎行ったり来たりして気が散る
 - ・試験ブースが狭かった。席とパソコンの位置が近かった
 - ・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（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、
- ・早く終了した方がバタバタと出て行くのでドアの近くだと気になった
 - ・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
 - ・隣の人の試験がスムーズにいかず、試験官との会話や出入りが続き集中できる環境ではなかった
 - ・試験室が狭かった

- ・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
 - ・隣との席が近かったため集中できなかった
 - ・90分間水分が摂れないのは、熱中症が心配だった
- 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2%減、②が1%減、③が1%増、④が1%増、⑤が1%増、⑥が±0%となっている。

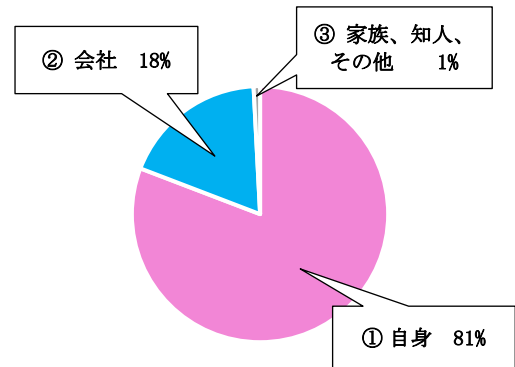
①の減少の要因については、今回の試験会場は前回試験の会場と一部変更されていたり、また、比較的大きな建物内に会場を設けたところもある中、建物入口、エレベータホール等のフロア内の案内を充実して、受験者にとって分かりやすい案内表示に努めた効果が少しながら現れてきているからではないかと考える。

なお、②～⑤は増減1%以内であり、それぞれの増減要因（状況変化事項・変更要素等）を特定しうる状況変化はないものとする。

(Q 7) 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	999
■ ②会社	227
■ ③家族、知人、その他	10
計	1,236



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 999 人 (81%)、②所属する会社が 227 人 (18%)、③家族・知人・その他が 10 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 7 年度第 1 回試験	81%	18%	1%
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 2%減、②が 2%増、③が±0%となっている。

(Q 8) 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。

※Q 8により回答 (提出) された意見・要望は、次の「2. 提出された意見・要望」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、共通する業務分類ごと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が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。
- メールでの案内が分かりやすかった。

＜②良くないと回答したもの（要望を含む）＞

- 写真をアップロードする際、画質、サイズなど設定をするのが大変だった。
- 申請時等において、一覧表が見にくく、日毎に検索しないと空席が分からず、時間を要した。
- 会場名を基準に検索した場合、開催日が検索時に分かると良い気がする。
- 地域によってですが、もう少し土日開催を増やしてほしい。
- 一部の会場でAとBがあり、意味が分からないまま申請したので、注釈で意味を表記してもらえると助かる。

＜③その他＞

- 申請時の画面遷移が、少し複雑な気がする。

(2) 申請・試験案内

＜①受付・試験時間等＞

- 受付後すぐに受験できたのが良かった。

＜②試験開始前の案内＞

- 係員の方が流れを説明し、注意点なども説明してくれたので分かりやすかった。
- 試験時間厳守で行ったのにその前から試験が始まっていたので、不信感を感じた。

＜③その他＞

- 受付時間の説明で試験時間の 30 分前から 15 分前と説明を受けたが、〇〇時〇〇分から〇〇時〇〇分に受付を済ませてくださide 良いのではないのでしょうか。具体的な時間を伝えてもらえると間違いない。
- 受付時から何の説明もなく、試験をいつ始めていいのか分からなかった。
- 色んな試験が同時に行われており、受験者がごちゃごちゃになり分かりづらかった。

(3) 試験方法

＜①良いと回答したもの＞

- CBT 試験は良かった（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）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37 件

- CBT 試験は初めでしたが、操作しやすく不安もなく受験できた。
- 試験会場で説明を受けた後、直ぐに順次試験を開始できたのは、大変有難くスムーズに受験することができた。
- CBT 試験の経験がなくても、操作が単純だったため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）>

- 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るため、計算等を必要とする場合などは試験問題は紙で配布が良いと思う。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19 件
- ページ跨ぎだとパソコン操作に慣れている人であれば問題ないが、不慣れな人だと困る。
- まったくパソコンに触れたことがない人は不安に思っている方が意外と多いです。
- 解答を訂正した場合、本当に訂正できているか不安になる。・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 件

（４）試験会場

<①良いと回答したもの>

- CBT 試験は素晴らしいと思います。
- 試験会場に早く到着しましたが、早めに試験を開始して頂けましたし、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。
- 少人数だったので、待ち時間もなく滞りなく受験できた。

<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頂きたい。例えば、様々な種類の試験を実施しているのが戸惑う。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 件
- 会場の中に持ち込んで良いものが分かりづらい。
- グループで受験している人が会場の外での話し声がうるさかったのと、試験中のマウスのクリック音、スクロール音がうるさく集中できなかった。・・・・・・・・・・・・・・・・ 8 件
- 最寄駅等から試験会場までの案内は分かりやすいが、会場のビルの中でどのように行けば良いのか会場内での案内がなかった。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 件
- 水の持ち込みを認めてほしい。90 分、水分補給ができないのは辛い。・・・・・・・・ 3 件
- 受験会場がすぐに満席になるので、会場を増やして欲しい。・・・・・・・・・・・・ 1 件
- 試験会場の机は、隣の人との間隔をもう少し広くして欲しい。・・・・・・・・・・・・ 2 件
- マウスを使用した際、ベタベタだったので清潔に保つために除菌用シート等で定期的に清掃して欲しい。
- 控室が受験者数の割りに狭いような気がする。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 件

（５）会場運営

<①会場担当者の対応>

- 受付担当の方の対応がとてもよく、丁寧に説明して頂けたので良かった。・・・・ 15 件
- 試験開始時間が繰り上げ可能なことは最初の説明で事前に説明して欲しい。しかし、結果として開始時間を早めて頂けたのは大変有難かった。・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 件
- 試験対応者の態度が非常に悪かった。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 件

<②会場の運営方法>

- 試験中、色んな雑音がある中、ヘッドホン、イヤーマフを使用し、試験に集中することができた。
- 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づらい。受付時にはっきりと「試験は開始できます」等の説明があると良い。
- 試験室に着席すると、他人の名前が準備されていた。受験者の案内は、しっかり確認してから案内してほしい。

(6) 試験問題

<①問題の難易度・公平性等>

- 4択なのに正解や間違ってる項目を複数選べという問題が複数続くのは難易度が上がり過ぎるので止めてほしい。
- 開始日時が複数設定されているため、受験者ごとに試験問題が違うと思われる。個人的には同一日時に開始できる試験方法の方が同一試験問題で公平にできると考えます。
- 試験問題で、“正しいものをすべて選択しなさい。”という問題の出し方にしないで、“正しいものについて、2つ選びなさいとか”解答の仕方を変えてほしい。小さなひっかけ問題など、解答に不安を感じて、解答する判断が迷ってしまうので止めてほしい。
- 試験期間が一ヵ月ほどあり、試験内容が漏れる可能性があると思うが、そこは問題はないのでしょうか？
- 全日程において同一の問題だとしたら、後で受ける受験者ほど有利になるのではないか（問題の内容が拡散される）。少なくとも問題の順番を少し入れ替える等して、公平性を極力担保したほうが良いように思う。もし、何らかの工夫がなされているなら、その限りではない。
- 問題がパソコンであるため、問題自体に書き込みもできない状態です。運行時間の問題等AからB地点は何分かかったなど問題に事態の図に書き込みしないとわかりづらいため、CBT試験にマッチしていないのではないかと思います。

<②出題方法等>

- 筆記に比べてやりやすかった。
一問ずつ画面に出て、解答して次の問題にもスムーズに変わり読みやすく感じた。
- 図表のある問題で画面に直接入力できないのが困った。
- 問いの余白に書き込みながら考える方が楽（見直しも楽）なので問題は紙で、解答はパソコンでというのが理想的ではないか。

<③問題等の公表>

- 過去問をもっと公表してほしい。
- 試験後の答え合わせができないのが不便だ。
- 自己採点をしたいので、以前のよう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）>

- 画面の問題と解答欄がそれぞれ左右に分かれて表示されていて見やすい。
- 初めての CBT 試験で、画面の文字が少し小さかった。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。
- 解答方法は、マウスのクリック音やスクロール音を考えるとタッチ方式が良い。
- パソコンの文字が小さく見づらかった。

<②操作>

- 設問の表示を含めて、簡単な操作が良かった。・・・・・・・・・・・・・・・・ 9 件
- 操作は、迷うことがなかったから良かった。・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 件
- CBT 試験は、筆記試験と違って見直しが容易でなかった。
- 後回しや見直しにフラグが付けられるのが良かった。
- 画面上でメモ書きができるの良い。

<③その他>

- マウスの反応が悪かった。・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 件
- 事前にマウス操作を練習することができ良かった。・・・・・・・・ 2 件
- マウスパットが固定されていれば良かった。・・・・・・・・ 1 件

(8) 結果発表

- 試験結果発表を早く知りたい・・・・・・・・・・・・・・・・ 9 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できると思いますので、早期に合否の発表をお願いします。
- CBT 試験なので、解答が終わったらすぐ合否結果が出て良いと思う。8 月に受験して合否発表が 9 月までの間は、さすがに長すぎまし本来 CBT の強みが半減します。
- 8 月試験なので、発表日を定めて公表していますが、CBT 試験のため、翌月 1 日もしくは 2 日くらいに発表して欲しい。

(9) その他

- 領収証の発行手続きが分かりづらい。・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 件
- 領収証は試験の翌日ではなく、支払い決済が完了したときにして欲しい。・・・・ 1 件
- 問題への質問ができない。
- 試験会場予約を会場名で検索し、カレンダー方式で選択できるよう改善して欲しい。

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

本アンケート調査における回答率は、27.6%（前回調査より 2.8%減少）であり、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」と回答した割合を見ると、「受験申請の手続き（質問 1）」では 77%、「試験会場等の予約方法（質問 2）」では 77%、「来場してから試験開始までの手続き（質問 3）」では 86%、「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、それぞれ前回よりも高い又は同等の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）」についても「良かった」とする意見が、全体の回答数（質問 5 の合計回答数）のうち、すべての受験者から「良い」と回答があった。

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 試験による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

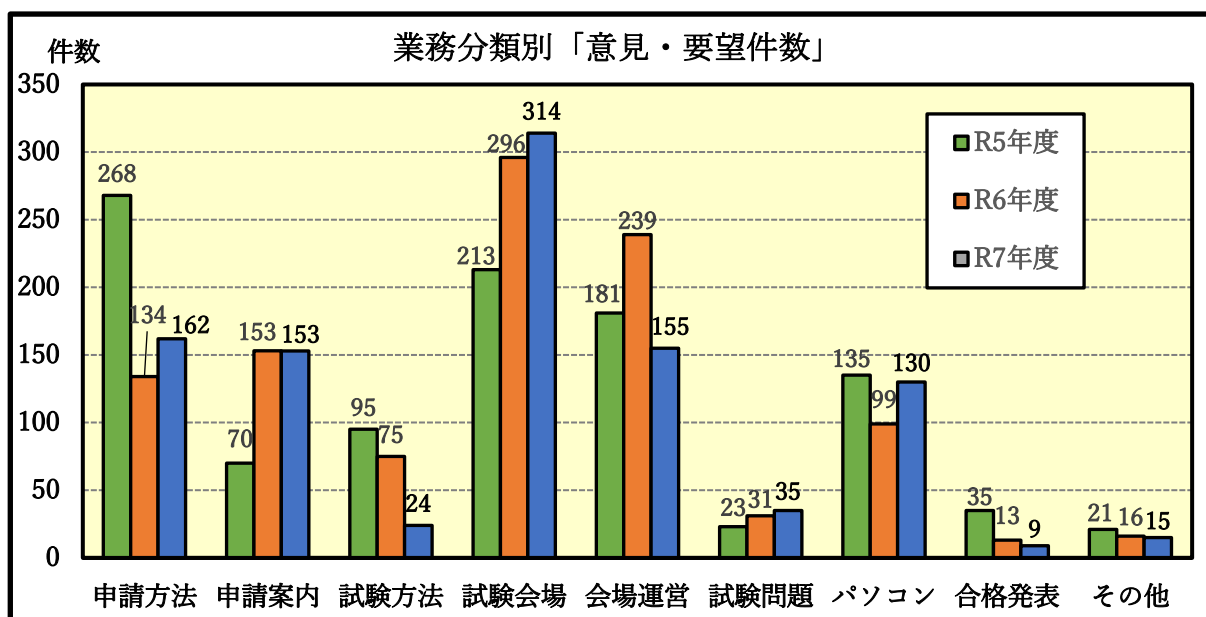
① 業務分類毎の傾向把握

過去 3 回分（前々回・前回・今回）の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、次の表及びグラフ①・グラフ②のとおり集計した。

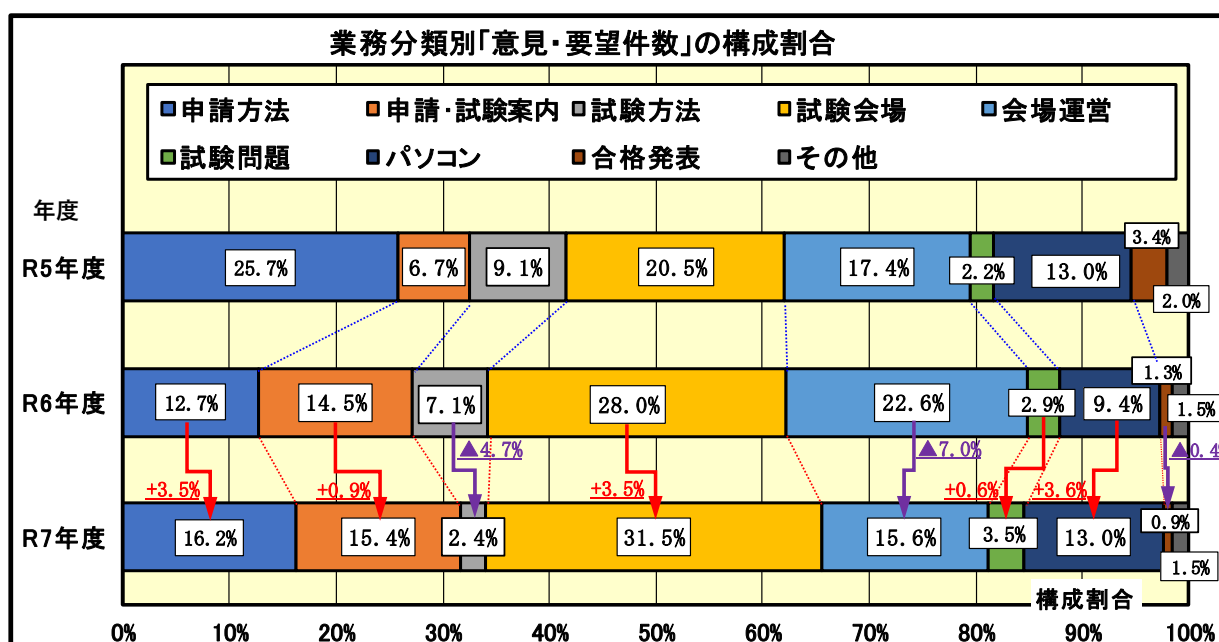
（意見・要望件数、構成割合集計表）

年度 業務分類	前々回 (R5 年度)			前 回 (R6 年度)			今 回 (R7 年度)		
	件 数	構 成 割 合	対前年 増 減	件 数	構 成 割 合	対前年 増 減	件 数	構 成 割 合	対前年 増 減
申請方法 関係	268	25.7%	2.1%	134	12.7%	▲13.0%	162	16.2%	3.5%
申請・試験 案内関係	70	6.7%	▲0.2%	153	14.5%	7.8%	153	15.4%	0.9%
試験方法 関係	95	9.1%	▲0.6%	75	7.1%	▲2.0%	24	2.4%	▲4.7%
試験会場 関係	213	20.5%	▲0.3%	296	28.0%	7.5%	314	31.5%	3.5%
会場運営 関係	181	17.4%	6.2%	239	22.6%	5.2%	155	15.6%	▲7.0%
試験問題 関係	23	2.2%	▲0.2%	31	2.9%	0.7%	35	3.5%	0.6%
パソコン 関係	135	13.0%	▲4.2%	99	9.4%	▲3.6%	130	13.0%	3.6%
合格発表 等関係	35	3.4%	1.2%	13	1.3%	▲2.1%	9	0.9%	▲0.4%
その他	21	2.0%	▲4.0%	16	1.5%	▲0.5%	15	1.5%	0.0%
計	1,041	100%	－	1,056	100%	－	997	100%	－

【グラフ①】（意見・要望件数）



【グラフ②】（意見・要望件数の構成割合）



② 前回調査結果との比較

全意見・要望の業務分類ごとの構成割合は、前回のアンケート結果と比較すると、9分類中「申請方法関係」、「申請・試験案内関係」、「試験会場関係」、「試験問題関係」及び「パソコン関係」の5分類が増加している。

③ 個別の変動状況

ア 増加したもの

「申請方法関係」が3.5%、「申請・試験案内関係」が0.9%、「試験会場関係」が3.5%、「パソコン関係」が3.6%の増加となり、「試験問題関係」は0.6%の微増であった。

イ 減少した又は変動なしのもの

「試験方法関係」が▲4.7%、「会場運営関係」が▲7.0%の比較的大きな減少、「合格発表関係」は▲0.4%の微減であった。なお、「その他」は±0.0%だった。

ウ 考察

今回の結果として、CBT 試験が年々受験者に浸透し、パソコンによる試験が定着してきていること、前回が自然災害による会場・日程変更等の個別要因があったことから、相対的に試験会場や会場運営に関する意見に反映され、構成率の変動要素となってきたものと考ええる。

(3) 今後の検討事項

① 改善に向けた取り組み

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更に高めるためには、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望まれる。

② 改善の方向性

- ・上記①の改善の取り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組むことが望まれる。
- ・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ことから、受験者がパソコンの前に着席し、試験を開始するまでの案内について、マニュアル等による全国の試験会場担当者に対する指導をさらに充実することが望まれる。
- ・会場選択の検索条件について、日付＋地域ではなく、地域を条件として開催日、空席を検索できるよう改善することが望まれる。

(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)から、今後の具体的な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）

- ・申請受付後に審査が終了した場合は、申請者に対して審査完了メールの送信を検討すること

② 質問2 関係（試験会場の予約方法）

- ・試験会場を予約する際に、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検討すること
- ・受験を希望する試験会場で試験日を検索できるように検討すること
- ・隣接する他県の会場も同時に検索できるように、地域の検索条件の見直しを検討すること
- ・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、休日に試験を開催する会場をより多く確保するよう検討すること

③ 質問3 関係（試験開始までの手続き）

- ・試験会場担当者は、受験者に対して、受験席に着席し、受験者本人であることを画面表示で確認した後に、画面表示に従いマウスを操作して試験を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（特に持込ができる・できない）を受験者に対して分かりやすく、丁寧に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に係る操作方法を分かりやすく案内すること
 - ・未解答、解答済みで見直しの問題を識別するための工夫ができるように検討すること
 - ・マウス操作の音が気になる意見が散見されたことから、静音機器の充実・拡充（タッチパネルを含む）を検討すること
 - ・CBT 試験システムの機能面（未解答・解答済・保留の確認機能、終了時間表示など）を分かりやすく説明すること
- 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建物（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、受付場所、待機場所、試験会場等が分かるよう、できる限り案内を表示すること
 - ・試験会場の受付の状況により、試験開始時間が予定時刻より早くなる場合は、受験者に対して受付の際にその旨を確実に説明すること
 - ・試験会場の待合室が非常に騒がしい状況にある場合は、試験会場担当者が注意喚起を行うこと
 - ・試験開始時間が一律ではない場合には、入退出する受験者に対して、他の受験者に影響を与えないよう配慮することを確実に案内すること
 - ・会場の受験者数及び受験者 1 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できる限り配慮すること