

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成29年8月1日

検定事業者名：公益財団法人 実務技能検定協会

検定試験名：秘書技能検定

【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：あまり達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
<p>【評価の視点】 組織としての理念・目的が明確であり、検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、実施主体自身がPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。また、受検者や利用者(学校・企業等)への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。</p>						
1 実施主体	① 組織	1	○検定試験を実施する組織としての理念や目的が明確である。	この法人は、ビジネス実務に関する資質、知識、技能などの能力について審査を行い、等級を評価することにより、ビジネス実務に対する学習意欲の喚起、職業教育の充実、及び職業人の職業技能の向上に寄与することを目的とする。 (本協会「定款」第2章目的及び事業第3条(目的)から) (http://www.kentei.or.jp/information/teikan.pdf)	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		2	○検定試験を実施することの社会的使命が明確である。	本検定が内容とする秘書技能とは、企業における一般事務職の職務内容を、秘書技能という名称に集約したもので、一般事務職に携わる者ならば誰でも備えていなければならない、基本的な実務知識である。 資格検定は、公的な資格を得ることに意義があるのはもちろんだが、それによって就職の際の有利な条件を作ること、および社会生活の目標にし得られること、またそれらの学習手段として作用するところにも大きな意義があるものとする。 当協会としては以上の趣旨を使命とし、一層の普及を図りたい考えである。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html) 3ページ	A	
		3	○検定試験を実施する組織(役職員体制、事務処理体制、作問体制、危機管理体制等)が、検定試験の目的、使命を達成するための組織として適切に構成されている。	本検定の目的、使命を達成するため次の体制により組織化されている。 ①役職員体制、②事務処理体制、③作問体制、④危機管理体制、⑤試験実施運営体制、⑥普及啓発体制 ※備えている組織体制についてチェックする <input checked="" type="checkbox"/> 役職員体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 事務処理体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 作問体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 危機管理体制 <input checked="" type="checkbox"/> その他(試験実施運営体制、検定普及体制)	A	
		4	○手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され、受検願書やホームページ等に適切に公開されている。	・各種問い合わせ先 電話(03)3200-6675 (平日9時~17時) FAX(03)3204-6758 受験案内書・願書・HP(http://jitsumu-kentei.jp/)等に明記されている。	A	
		5	○目標(Plan)ー実行(Do)ー評価(Check)ー改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善している。	全検定の統括責任者および各検定(秘書、ビジネス文書、ビジネス実務マナー、サービス接遇、ビジネス電話)の責任者、事務処理体制の責任者等による、事業の改善を目的とした会議(「検定チーフ会議」)を定期的開催し、PDCAサイクルに基づいて事業の改善を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	② 財務	6	○実施主体の財務経理情報を備えている。(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分。) (財務経理情報の例) 収支計算書、貸借対照表、財産目録等	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている ①収支計算書 ②貸借対照表 ③財産目録	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		7	○財務経理担当者等に対する内部牽制体制が確立されている。	出納は上司の承認を得て行われ、出納担当者と起票担当者とが相互にチェックする体制になっている。	A	
		8	○財務経理に関して、定期的または適宜監査を受けている。	<input checked="" type="checkbox"/> 受けている(<input checked="" type="checkbox"/> 内部監査、 <input type="checkbox"/> 外部監査、 <input type="checkbox"/> その他)	A	
		9	【公益性のある実施主体の場合】 ○検定事業とその他の事業との関係や財務経理情報等の区分けが明確である。	収益事業(「実務技能検定に関する問題著作権の提供等」)を、公益目的事業(「検定事業」)から明確に区分して経理を行っている。	A	
	情報公開③ その他 個人情報	10	○情報公開する項目や方法などを明確に定めている。	一般の閲覧に供する書類として定款に定める書類(「定款」「事業計画」「予算書」「事業報告書」「決算書」「役員名簿」等)を、事務所に据え置きするとともに、HPの「法人の概要」で公開している。 (http://www.kentei.or.jp/information/top.htm)	A	今後も定款や個人情報保護方針に基づき適切に情報公開を行う。
11		○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されている。	①「個人情報保護方針」として、HPで公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/privacy) ② 受験案内書・受験願書等には、「ご記入いただいた個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用いたしません」の文言を明記している。	A		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
2 実施 内容	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、これらと整合する適切な測定手法や審査・採点の基準等を有すること。					
	① 目的	12	○どのような知識・技能を測るかという検定試験の目的が明確である。	・ビジネスの場における、主に補佐業務で必要とされる知識と判断力を測る検定試験である。 ①審査項目の詳細は「秘書技能審査基準」に明記。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/hs.pdf) ②HP「秘書検定とは」において上記の補足説明をしている。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/about/contents)	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	② 内容	13	○検定試験の内容が以下の点で明確で、検定試験の目的にかなっている。 <検定試験で測る具体的な知識・技能とその水準> 領域(分野)／対象層(受検資格等)／試験範囲／難易度／その他(特色等)	①程度(難易度)、領域とその内容、試験範囲は「秘書技能審査基準」に明記。 ②HP「秘書検定とは」および「合格基準・出題範囲」(http://jitsumu-kentei.jp/HS/about/contents)において上記を補足。 なお、級ごとの程度(難易度)は次のように設定されている。 1 級 秘書的業務全般について十分な理解があり、高度な知識を持つとともに、高度な技能が発揮できる。 準1級 秘書的業務について理解があり、1級に準じた知識を持つとともに、技能が発揮できる。 2 級 秘書的業務について理解ができ、準1級に準じた知識があり、技能が発揮できる。 3 級 初歩的な秘書的業務の理解ができ、2級に準じた知識があり、技能が発揮できる。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/hs.pdf)	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		14	【学校の単位認定や進学、就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育や職業能力との関係性が示されている。	・学校教育においては、次のように活用されている。 ①具体的な目標(検定合格)を設定することで、学生の学習意欲の増進が期待できることから、主にビジネス実務関連の授業の目標として秘書検定合格を位置づけている。 ②本検定の内容はビジネス社会から一定の評価を得ており、合格者は即戦力として期待されている。学生が本検定に合格し、就職活動を有利に進められるよう、就職指導・職業指導の一環として本検定を導入・実施している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/for_teacher/contents) ・職業能力との関係性 「秘書技能」とは、企業における一般事務職の職務内容を、秘書技能という名称に集約したもので、一般事務職に携わる者ならば誰でも備えていなければならない、基本的な実務知識である。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html)3ページ	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
2 実施内容	③ 手段	15	<p>○知識・技能の測定手法(筆記試験、CBT試験、実技試験、面接試験等)、審査・採点の基準が適切である。</p> <p>(筆記試験) ①公開している「秘書技能審査基準」に基づいて出題している。 ②各級とも、【理論】領域(「必要とされる資質」「職務知識」「一般知識」と【実技】領域(「マナー・接遇」「技能」)の2領域に区分されており、それぞれの得点が60%以上の場合、合格となる。 ③択一問題は「マークシート」方式による採点で、記述式問題は採点基準(非公開)に基づき、トレーニングを受けた採点者・試験委員が採点している。 なお、採点を確実なものとするため、マークシートのエラーチェック、記述式問題の二次採点(1級は全問とも記述式のため三次採点まで)を行っている。</p> <p>(面接試験) ①1級および準1級の筆記試験合格者に対し、公開している「秘書技能審査基準」に基づいて、二次試験としての面接試験を課している(面接試験の内容、評価基準はHP等で公開している)。 http://jitsumu-kentei.jp/HS/howto_interview_1Q/contents ②合否判定は審査員の合議により行い、公正性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	④ その他	16	<p>○試験結果から得られるデータ等に基づき、検定試験の内容や測定手法、審査・採点基準等について、質の確保や継続的な改善を図っている。</p> <p>(筆記試験) ・試験実施後、受験者の解答状況(問題ごとの正解率、選択肢ごとの解答率等)を集計・分析し、その結果を作問担当者間で検討し、問題の改善等に役立てている。</p> <p>(面接試験) 1級・準1級とも、審査のばらつきや偏りをなくすため、面接担当者の研修を行い正確性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	① 事前 準備	【評価の視点】 事前準備、事後対応を含め、適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。				今後も継続して質の保持・改善に努める。
		17	○試験の実施規則・要項等の受検手続が定められている。	①試験の実施運営(試験場の設置・試験監督の選任等)について、試験会場と委託契約を交わしている。 ②実施運営の詳細を、試験監督者マニュアル(「実施の手引」)に定めている。	A	
		18	○試験実施前の情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられている。 (例) 試験問題、解答等の作成、印刷、搬送、保管	①試験問題の機密保持に関して、外部委託先(印刷業者・発送業者)と契約を締結している。 ②試験監督者マニュアルにより、試験会場における試験問題の厳重な保管を義務づけている。	A	
		19	○受検者に対し十分な出願期間が確保されている。	①出願期間は、試験日の約2カ月前から約1カ月までである。 ②受験者が最低限の学習ができるよう期間を設定している。 ③各教育機関の休暇と時期が重ならないように考慮している。	A	
		20	○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されている。	収支相償の観点から、現在の受験者数の水準で適正に事業運営が図れるよう点検・検証されている。	A	
		21	【学校の単位認定や進学・就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○児童・生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされている。	(筆記試験) 各教育機関の年間スケジュールを考慮して受付期間・試験日を決定している。 (面接試験) 試験日や試験会場の変更の申し出には、可能な限り応えている。 <input checked="" type="checkbox"/> 全ての児童・生徒に対して公平に情報提供されるよう配慮されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 実施時期への配慮がされている。 <input type="checkbox"/> その他()	A	
		22	○その他の特記事項等。	①受験者の利便性に配慮し、書店・大学生協での受付、郵送申込のほか、インターネット(PC・スマートフォン)受付を行っている。 ②インターネット受付の場合、コンビニエンスストアまたはクレジットカードで決済ができる。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	② 試験 実施	23	○試験監督業務のマニュアル等が定められており、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られている。	試験監督者マニュアル(「実施の手引」)には次の項目が定められている。 ①全体説明会・準備に関する事項 ②受付に関する事項 ③「受験上の注意」の説明に関する事項(受験者への説明) ④試験開始から終了までの監督の仕方・注意点に関する事項 ⑤答案回収・答案整理に関する事項 ⑥運営責任者のマニュアル	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		24	○受検者の本人確認は、顔写真を添付した受験票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実にされるよう講じられている。	①筆記試験開始前に受付を行い、身分証明書により本人確認を行っている(試験監督者マニュアルに、試験監督者は本人確認の上受験させるよう明記している)。 ②1級面接試験の場合、受付で提出させる「自己申告票」に写真の貼付を義務づけている(準1級面接試験の場合は「受験票」に写真を貼付)。	A	
		25	○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されている。	①天災による被害、交通機関遅延の程度により試験開始時刻の変更等を行っている。 ②天災・交通期間の遅延により当日の受験ができなかった場合、受験者の申し出に基づき、次回検定への受験持ち越しまたは受験料の返金等の措置を執っている。	A	
		26	○障がい者について、検定試験の目的や内容、規模等に応じた一定の配慮が考慮されている。	①視覚障がい者の場合、試験問題の点字化、問題・答案用紙の拡大等の配慮を行っている。 ②車いすの受験者の場合、バリアフリーの会場での受験手配等を行っている。	A	
		27	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○外部受託者等(法人・個人等)を総括する責任者が配置されている。	全ての試験会場に実施運営責任者を配置している。	A	
		28	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○受検手続きに関する共通理解を図り、円滑に試験監督業務を遂行できるよう試験監督者への説明・研修が実施されている。	試験監督者マニュアル(実施責任者マニュアル兼用)を事前に配布し、実施運営責任者から試験の実施運営についての注意点等を説明・指導している。	A	
		29	【児童生徒や学生を対象とした検定試験の場合】 ○受検者の利便性確保の観点から、公平性を保った上で、試験実施会場として学校や民間教育施設等が活用されている。【期待】	①受験者の利便性確保の観点から、学校や民間教育施設等を試験会場として活用している。 ②団体受験の場合は、受験者が所属する学校や団体を試験会場として活用している。	A	
		30	【試験実施会場として学校や民間教育施設等を活用している場合】 ○公平性・公正性が確保(試験日、試験監督の体制、試験会場に試験に関する掲示物が無いか等)されている。	全ての試験会場に、試験監督者マニュアルに従った試験の施行を義務付けている。	A	
		31	○その他の特記事項等。	・受験者アンケート調査で受験者の動向を把握し、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	③ 事後 対応 等	32	○試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成、合格者数、合格率等)が、適切に公開されている。	・実施企画書, 受験案内書, HP, (指導者向け)教育情報紙等で直近の試験結果を公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/totalize/totalize/contents)	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		33	○受検者への学習支援の観点から、試験問題や正答が公開されている。 (ただし、試験の性質上、公開することができないものを除き、事後の作問等に影響を及ぼさない範囲で)	①試験問題は本協会編の問題集で公開している。 ②申し出があれば、試験問題(解答付)を頒布している。 ③団体受験の場合、試験後、担当者あてに「解答・解説」を送付している。 ④試験後、HPで解答を公開している。 ⑤出版社等から要請があれば、有償で実問題を提供している。	A	
		34	○その他の特記事項等。	・合否通知書の発送前に、HPにおいて合否の検索ができる(「合否速報」)。 ・指導者向け研究会などで、試験問題内容などについて情報収集を行い、次回以降の作問・採点等に役立てている。	A	

4 検 定 結 果 の 活 用 促 進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。					
	検 定 結 果 の 活 用 促 進	35	○検定試験の結果を証明する合格証や認定証等が発行されている。	合格証は合格者に対し無料で送付(再発行の場合は要手数料)。 合格証明書は申し出により発行(要手数料)。	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		36	○合格証や認定証等が発行されている場合には、受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容が一見して判断し得る記載がある。	合格証への記載事項は、検定試験名・級位・合格年月日・合格者氏名・コードNo.である。	B	
		37	○試験結果の活用に係るニーズを把握するための取組(受検者や利用者(学校・企業等)に対するアンケート調査等)が行われている。	受験者や利用者のニーズを把握するため、各種の研修会・会合等で情報収集に努めている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
5 継続的な学習支援	【評価の視点】 受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者等において適切な取組を進めていること。					
	継続的な学習支援	38	○段階的・継続的な学習をサポートする過去問題、類似問題などの参考となる資料が提供されている。	①他社から本協会編の過去問題集、解説書等の受験参考書が発行されている。 ②面接試験の場合、受験参考書の他に、HP「面接試験について」に面接試験についての詳しい説明を掲載している。 http://jitsumu-kentei.jp/HS/howto_interview_1Q/howto_interview_1Q/contents	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		39	○学習意欲の促進のため、受検者の知識・技能レベルなどの情報を提供している。	(筆記試験) 領域ごとの達成度(合格点に達しているかどうか)を、次により示している。 ○ = 合格点に達している ×A = あと一息で合格 ×B = やや努力が必要 ×C = さらに努力が必要 ×D = かなり努力が必要 (面接試験) ・準1級面接試験では、ロールプレイングで至らなかった点を改善する手掛かりにもらうため、試験終了後、「アドバイスシート」を渡している(合否とは関係がない)。 ・1級面接試験では、試験終了後、審査員から今後改善すべき点等をコメントしている。	A	
		40	○その他の特記事項等。	・指導者向け研究会などで、受験者・指導者のニーズ等の情報収集を行い、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	【評価の視点】 学習者や利用者(学校・企業等)に対して、パンフレットやインターネット等を活用して、検定試験の実施主体や目的、内容、規模等に関する情報が公開されていること。					
	1 実施主体	① 組織	○実施主体の「組織」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織の理念・目的</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織規定(定款・寄付行為等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織体制(組織図、役員構成、事務処理体制等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織内容(事業計画書、事業報告書等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input checked="" type="checkbox"/>その他)…問合せ窓口(電話番号、電子メールアドレス等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 財務	○実施主体の「財務」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…財務経理情報(収支計算書、貸借対照表、財産目録等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…外部委託等の状況について</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p> <p>【該当項目がある場合】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…検定事業とその他の事業との関係</p>	A	
		③ 方針等	○実施主体の「情報公開や個人情報保護の方針等」に関する情報が公開されている。	<p>①「個人情報保護法方針」がHPに掲載されている。</p> <p>②個人情報の取り扱いについての記載が受験案内書・受験願書に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…情報公開の方針</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…個人情報保護の取組(方針等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	2 実施内容	① 目的	○検定試験の「目的」に関する情報が公開されている。 ・HPの「秘書検定とは」, 実施企画書で検定のコンセプトを解説している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…検定試験の目的(コンセプト) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 内容	○検定試験の「内容」に関する情報が公開されている。 ・HP「秘書検定とは」「受験要項」, 実施企画書, 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の領域(分野) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…特色 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の対象者(受検資格等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験範囲 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…難易度(合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他() 【該当項目がある場合】 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…学校教育・職業能力との関係性 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…学習指導要領等への準拠の有無	A	
		③ 手段	○検定試験の「手段」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」, 実施企画書(団体受験募集要項), 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の測定手法(筆記試験(多岐選択式、記述式等)、CBT試験、実技試験、面接試験等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…審査・採点基準やその変更点 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験問題の作成方法 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…合格点・設問別配点等 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…講座受講の必要性及び関連情報(必要経費・受講時間数等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	3 実施手続	① 事前準備	○検定試験の「事前準備」に関する情報が公開されている。	・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受験手続(実施規則・要綱等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…出願期間・出願方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受検料及び受検料以外に要する費用(合格証や認定証の発行手数料、登録料等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 試験実施	○検定試験の「試験実施」に関する情報が公開されている。	・HP「申込方法」で障がい者への配慮措置について公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…天災や交通機関遅延等への対応方針 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…障がい者への配慮措置 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
		③ 事後対応	○検定試験の「事後対応」に関する情報が公開されている。	①試験結果を、HP「受験者状況」で公開している。 ②HPで解答を公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成(年齢別、業種別等)、合格者数、合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(経年) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験問題と正答 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
	4 検定結果の利用促進	検定結果の利用促進	○「検定結果の利用促進」に関する情報が公開されている。	・受験案内書、受験参考書、HP、(指導者向け)教育情報紙等で、合格者、企業担当者または指導者のインタビュー記事を掲載し、検定試験の結果活用に関する情報を公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) 合格証や認定証等 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他) 検定試験の結果活用に関する情報(学校・企業等での利用状況、合格者の活躍状況等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	5 継続的な学習支援	継続的な学習支援	○検定試験の「継続的な学習支援」に関する情報が公開されている。	①合格者に対して上位級の案内を行っている。 ②HP(リンク先として)等で、「日本秘書クラブ」の案内・紹介を行っている。 ③HP(リンク先として)等で、個人・ビジネス実務教育担当者の研鑽の場である「秘書サービス接遇教育学会」の案内・紹介を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…各級等の設定(上位級との関係等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…過去問題・類似問題等の情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…必要となる学習内容、合格までの標準的な学習時間 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…類似試験の有無や関係性・受検者(不合格者)の現状の知識 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…技能レベル <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…関連する学習機会に関する情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成29年8月1日

検定事業者名：公益財団法人 実務技能検定協会

検定試験名：ビジネス文書技能検定

【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：あまり達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	<p>【評価の視点】 組織としての理念・目的が明確であり、検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、実施主体自身がPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。また、受検者や利用者(学校・企業等)への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。</p>					
	① 組織	1	○検定試験を実施する組織としての理念や目的が明確である。	この法人は、ビジネス実務に関する資質、知識、技能などの能力について審査を行い、等級を評価することにより、ビジネス実務に対する学習意欲の喚起、職業教育の充実、及び職業人の職業技能の向上に寄与することを目的とする。 (本協会「定款」第2章目的及び事業第3条(目的)から) (http://www.kentei.or.jp/information/teikan.pdf)	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		2	○検定試験を実施することの社会的使命が明確である。	ビジネス分野では、事務的な職務に携わるものに対して文書を作成する能力(文章・文書用語・様式・関連知識等)を事務処理の基礎能力として誰に対しても求めている。 しかしながら、現実にはその能力に対して不満の声が多く、学校教育・企業内教育の場面でも問題点として指摘されている。 このような状況を背景に、本協会では<実地に役立つ文書技能>の社会的普及および技能の向上を目的として本検定の普及を図りたい。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html)21ページ	A	
		3	○検定試験を実施する組織(役職員体制、事務処理体制、作問体制、危機管理体制等)が、検定試験の目的、使命を達成するための組織として適切に構成されている。	本検定の目的、使命を達成するため次の体制により組織化されている。 ①役職員体制、②事務処理体制、③作問体制、④危機管理体制、⑤試験実施運営体制、⑥普及啓発体制 ※備えている組織体制についてチェックする <input checked="" type="checkbox"/> 役職員体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 事務処理体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 作問体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 危機管理体制 <input checked="" type="checkbox"/> その他(試験実施運営体制、検定普及体制)	A	
		4	○手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され、受検願書やホームページ等に適切に公開されている。	・各種問い合わせ先 電話(03)3200-6675 (平日9時~17時) FAX(03)3204-6758 受験案内書・願書・HP(http://jitsumu-kentei.jp/)等に明記されている。	A	
		5	○目標(Plan)ー実行(Do)ー評価(Check)ー改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善している。	全検定の統括責任者および各検定(秘書、ビジネス文書、ビジネス実務マナー、サービス接遇、ビジネス電話)の責任者、事務処理体制の責任者等による、事業の改善を目的とした会議(「検定チーフ会議」)を開催し、PDCAサイクルに基づいて事業の改善を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	② 財務	6	○実施主体の財務経理情報を備えている。(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分。) (財務経理情報の例) 収支計算書、貸借対照表、財産目録等	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている ①収支計算書 ②貸借対照表 ③財産目録	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		7	○財務経理担当者等に対する内部牽制体制が確立されている。	出納は上司の承認を得て行われ, 出納担当者と起票担当者とが相互にチェックする体制になっている。	A	
		8	○財務経理に関して、定期的または適宜監査を受けている。	<input checked="" type="checkbox"/> 受けている(<input checked="" type="checkbox"/> 内部監査、 <input type="checkbox"/> 外部監査、 <input type="checkbox"/> その他)	A	
		9	【公益性のある実施主体の場合】 ○検定事業とその他の事業との関係や財務経理情報等の区分けが明確である。	収益事業(「実務技能検定に関する問題著作権の提供等」)を, 公益目的事業(「検定事業」)から明確に区分して経理を行っている。	A	
	③ その他	10	○情報公開する項目や方法などを明確に定めている。	一般の閲覧に供する書類として定款に定める書類(「定款」「事業計画」「予算書」「事業報告書」「決算書」「役員名簿」等)を, 事務所に据え置きするとともに, HPの「法人の概要」で公開している。 (http://www.kentei.or.jp/information/top.htm)	A	今後も定款や個人情報保護方針に基づき適切に 情報公開を行う。
		11	○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されている。	①「個人情報保護方針」として, HPで公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/privacy) ② 受験案内書・受験願書等には, 「ご記入いただいた個人情報は, 検定試験実施に関する業務以外には使用いたしません」の文言を明記している。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
2 実施 内容	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、これらと整合する適切な測定手法や審査・採点の基準等を有すること。					
	① 目的	12	○どのような知識・技能を測るかという検定試験の目的が明確である。	・ビジネスの場における文書の作成技能を測る検定試験である。 ①審査項目の詳細は「ビジネス文書技能審査基準」に明記。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/bb.pdf) ②HP「ビジネス文書検定とは」において上記の補足説明をしている。 (http://jitsumu-kentei.jp/BB/about/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
	② 内容	13	○検定試験の内容が以下の点で明確で、検定試験の目的にかなっている。 < 検定試験で測る具体的な知識・技能とその水準 > 領域(分野)／対象層(受検資格等)／試験範囲／難易度／その他(特色等)	①程度(難易度), 領域とその内容, 試験範囲は「ビジネス文書技能審査基準」に明記。(http://jitsumu-kentei.jp/file/bb.pdf) ②HPの「ビジネス文書検定とは」や、「合格基準・出題範囲」(http://jitsumu-kentei.jp/BB/guidelines/guidelines/contents)で, 上記を補足説明している。 なお, 級ごとの程度(難易度)は次のように設定されている。 1 級 実地に役立つ文書作成技能について, 知識と技能とを十分に身に付けているとともに, 必要に応じてこれらを適切に指導することができる。 2 級 実地に役立つ文書作成技能について, 知識と技能との全般を身に付けていることにより, 単独で普通の文書を正しく理解し, 作成することができる。 3 級 実地に役立つ文書作成技能について, 知識と技能との基本を身に付けていることにより, 上司の指示に従って普通の文書を正しく理解し, 作成することができる。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/bb.pdf)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		14	【学校の単位認定や進学、就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育や職業能力との関係性が示されている。	・学校教育においては, 次のように活用されている。 ①具体的な目標(検定合格)を設定することで, 学生の学習意欲の増進が期待できることから, 主にビジネス実務関連の授業の目標として本検定の合格を位置づけている。 ②本検定の内容はビジネス社会から一定の評価を得ており, 合格者は即戦力として期待されている。学生が本検定に合格し, 就職活動を有利に進められるよう, 就職指導・職業指導の一環として本検定を導入・実施している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BB/for_teacher/contents) ・職業能力との関係性 本検定が内容とする「文書作成技能」とは, 特定の職業・職種に就くための技能ではなく, 事務的な職務に携わる者であれば, 誰でも備えていなければならない, 事務処理の基礎能力である。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
	③ 手段	15	○知識・技能の測定手法(筆記試験、CBT試験、実技試験、面接試験等)、審査・採点の基準が適切である。	(筆記試験) 1 公開している「ビジネス文書技能審査基準」に基づいて出題している。 2 各級とも、【表記技能】、【表現技能】および【実務技能】の3領域に区分されており、それぞれの得点が60%以上の場合、合格となる。 3 記述式問題は採点基準(非公開)に基づき、トレーニングを受けた採点者・試験委員が採点している。 なお、採点を確実なものとするため、二次採点を行っている(1級は全問とも記述式であるため三次採点を行っている)。	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	④ その他	16	○試験結果から得られるデータ等に基づき、検定試験の内容や測定手法、審査・採点基準等について、質の確保や継続的な改善を図っている。	毎回、領域別に得点分布の集計および分析を行い、作問・採点における質の確保や改善に役立っている。	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	【評価の視点】 事前準備、事後対応を含め、適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。					
	① 事前 準備	17	○試験の実施規則・要項等の受検手続が定められている。	①試験の実施運営(試験場の設置・試験監督の選任等)について、試験会場と委託契約を交わしている。 ②実施運営の詳細を、試験監督者マニュアル(「実施の手引」)に定めている。	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		18	○試験実施前の情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられている。 (例) 試験問題、解答等の作成、印刷、搬送、保管	①試験問題の機密保持に関して、外部委託先(印刷業者・発送業者)と契約を締結している。 ②試験監督者マニュアルにより、試験会場における試験問題の厳重な保管を義務づけている。	A	
		19	○受検者に対し十分な出願期間が確保されている。	①出願期間は、試験日の約2カ月前から約1カ月までである。 ②受検者が最低限の学習ができるよう期間を設定している。 ③各教育機関の休暇と時期が重ならないように考慮している。	A	
		20	○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されている。	収支相償の観点から、現在の受検者数の水準で適正に事業運営が図れるよう点検・検証されている。	A	
		21	【学校の単位認定や進学・就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○児童・生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされている。	(筆記試験) 各教育機関の年間スケジュールを考慮して受付期間・試験日を決定している。 <input checked="" type="checkbox"/> 全ての児童・生徒に対して公平に情報提供されるよう配慮されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 実施時期への配慮がされている。 <input type="checkbox"/> その他()	A	
		22	○その他の特記事項等。	①受検者の利便性に配慮し、書店・大学生協での受付、郵送申込のほか、インターネット(PC・スマートフォン)受付を行っている。 ②インターネット受付の場合、コンビニエンスストアまたはクレジットカードで決済ができる。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	② 試験 実施	23	○試験監督業務のマニュアル等が定められており、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られている。	試験監督者マニュアル(「実施の手引」)には次の項目が定められている。 ①全体説明会・準備に関する事項 ②受付に関する事項 ③「受験上の注意」の説明に関する事項(受験者への説明) ④試験開始から終了までの監督の仕方・注意点に関する事項 ⑤答案回収・答案整理に関する事項 ⑥運営責任者のマニュアル	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		24	○受検者の本人確認は、顔写真を添付した受験票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実に行われるよう講じられている。	筆記試験開始前に受付を行い、身分証明書により本人確認を行っている(試験監督者マニュアルに、試験監督者は本人確認の上受験させるよう明記している)。	A	
		25	○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されている。	①天災による被害、交通機関遅延の程度により試験開始時刻の変更等を行っている。 ②天災・交通期間の遅延により当日の受験ができなかった場合、受験者の申し出に基づき、次回検定への受験持ち越しまたは受験料の返金等の措置を執っている。	A	
		26	○障がい者について、検定試験の目的や内容、規模等に応じた一定の配慮が考慮されている。	①視覚障がい者の場合、問題・答案用紙の拡大等の配慮を行っている。 ②車いすの受験者の場合、バリアフリーの会場での受験手配等を行っている。	A	
		27	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○外部受託者等(法人・個人等)を総括する責任者が配置されている。	全ての試験会場に実施運営責任者を配置している。	A	
		28	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○受検手続きに関する共通理解を図り、円滑に試験監督業務を遂行できるよう試験監督者への説明・研修が実施されている。	試験監督者マニュアル(実施責任者マニュアル兼用)を事前に配布し、実施運営責任者から試験の実施運営についての注意点等を説明・指導している。	A	
		29	【児童生徒や学生を対象とした検定試験の場合】 ○受検者の利便性確保の観点から、公平性を保った上で、試験実施会場として学校や民間教育施設等が活用されている。【期待】	①受験者の利便性確保の観点から、学校や民間教育施設等を試験会場として活用している。 ②団体受験の場合は、受験者が所属する学校や団体を試験会場として活用している。	A	
		30	【試験実施会場として学校や民間教育施設等を活用している場合】 ○公平性・公正性が確保(試験日、試験監督の体制、試験会場に試験に関する掲示物が無いか等)されている。	全ての試験会場に、試験監督者マニュアルに従った試験の施行を義務付けている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施手続	③ 事後対応等	31	○試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成、合格者数、合格率等)が、適切に公開されている。	・実施企画書, 受験案内書, HP, (指導者向け)教育情報紙等で直近の試験結果を公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BB/totalize/totalize/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		32	○受検者への学習支援の観点から、試験問題や正答が公開されている。 (ただし、試験の性質上、公開することができないものを除き、事後の作問等に影響を及ぼさない範囲で)	①試験問題は本協会編の問題集で公開している。 ②申し出があれば、試験問題(解答付)を頒布している。 ③団体受験の場合、試験後、担当者あてに解答を送付している。 ④試験後、HPで解答を公開している。	A	
		33	○その他の特記事項等。	・合否通知書の発送前に、HPにおいて合否の検索ができる(「合否速報」)。 ・指導者向け研究会などで、試験問題内容などについて情報収集を行い、次回以降の作問・採点等に役立っている。	A	
4 検定結果の活用促進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。					
	検定結果の活用促進	34	○検定試験の結果を証明する合格証や認定証等が発行されている。	合格証は合格者に対し無料で送付(再発行の場合は要手数料)。 合格証明書は申し出により発行(要手数料)。	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		35	○合格証や認定証等が発行されている場合には、受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容が一見して判断し得る記載がある。	合格証への記載事項は、検定名・級位・合格年月日・合格者氏名・コードNo.である。	B	
		36	○試験結果の活用に係るニーズを把握するための取組(受検者や利用者(学校・企業等)に対するアンケート調査等)が行われている。	受検者や利用者のニーズを把握するため、各種の研修会・会合等で情報収集に努めている。	A	
5 継続的な学習支援	【評価の視点】 受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者等において適切な取組を進めていること。					
	継続的な学習支援	37	○段階的・継続的な学習をサポートする過去問題、類似問題などの参考となる資料が提供されている。	他社から過去問題集, 解説書等の受験参考書が発行されている。	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		38	○学習意欲の促進のため、受検者の知識・技能レベルなどの情報を提供している。	・領域ごとの達成度(合格点に達しているかどうか)を、次により示している。 ○ = 合格点に達している × = 合格点に達していない	A	
		39	○その他の特記事項等。	・指導者向け研究会などで、受検者・指導者のニーズ等の情報収集を行い、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	【評価の視点】 学習者や利用者(学校・企業等)に対して、パンフレットやインターネット等を活用して、検定試験の実施主体や目的、内容、規模等に関する情報が公開されていること。					
	1 実施主体	① 組織	○実施主体の「組織」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織の理念・目的</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織規定(定款・寄付行為等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織体制(組織図、役員構成、事務処理体制等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織内容(事業計画書、事業報告書等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input checked="" type="checkbox"/>その他)…問合せ窓口(電話番号、電子メールアドレス等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 財務	○実施主体の「財務」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…財務経理情報(収支計算書、貸借対照表、財産目録等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…外部委託等の状況について</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p> <p>【該当項目がある場合】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…検定事業とその他の事業との関係</p>	A	
		③ 方針等	○実施主体の「情報公開や個人情報保護の方針等」に関する情報が公開されている。	<p>①「個人情報保護法方針」がHPに掲載されている。</p> <p>②個人情報の取り扱いについての記載が受験案内書・受験願書に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…情報公開の方針</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…個人情報保護の取組(方針等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	2 実施内容	① 目的	○検定試験の「目的」に関する情報が公開されている。 ・HPの「ビジネス文書検定とは」, 実施企画書で検定のコンセプトを解説している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…検定試験の目的(コンセプト) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 内容	○検定試験の「内容」に関する情報が公開されている。 ・HP「ビジネス文書検定とは」「受験要項」, 実施企画書, 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の領域(分野) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…特色 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の対象者(受験資格等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験範囲 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…難易度(合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他() 【該当項目がある場合】 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…学校教育・職業能力との関係性 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…学習指導要領等への準拠の有無	A	
		③ 手段	○検定試験の「手段」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」, 実施企画書(団体受験募集要項), 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の測定手法(筆記試験(多岐選択式、記述式等)、CBT試験、実技試験、面接試験等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…審査・採点基準やその変更点 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験問題の作成方法 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…合格点・設問別配点等 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…講座受講の必要性及び関連情報(必要経費・受講時間数等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	3 実施手続	① 事前準備	○検定試験の「事前準備」に関する情報が公開されている。	・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受験手続(実施規則・要綱等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…出願期間・出願方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受検料及び受検料以外に要する費用(合格証や認定証の発行手数料、登録料等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 試験実施	○検定試験の「試験実施」に関する情報が公開されている。	・HP「申込方法」で障がい者への配慮措置について公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…天災や交通機関遅延等への対応方針 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…障がい者への配慮措置 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
		③ 事後対応	○検定試験の「事後対応」に関する情報が公開されている。	①試験結果を、HP「受験者状況」で公開している。 ②HPで解答を公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成(年齢別、業種別等)、合格者数、合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(経年) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験問題と正答 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
	4 検定結果の利用促進	検定結果の利用促進	○「検定結果の利用促進」に関する情報が公開されている。	・受験案内書、受験参考書、HP、(指導者向け)教育情報紙等で、合格者、企業担当者または指導者のインタビュー記事を掲載し、検定試験の結果活用に関する情報公開を行っている。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) 合格証や認定証等 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他) 検定試験の結果活用に関する情報(学校・企業等での利用状況、合格者の活躍状況等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	5 継続的な学習支援	継続的な学習支援	○検定試験の「継続的な学習支援」に関する情報が公開されている。	①合格者に対して上位級の案内を行っている。 ②HP(リンク先として)等で、「日本秘書クラブ」の案内・紹介を行っている。 ③HP(リンク先として)等で、個人・ビジネス実務教育担当者の研鑽の場である「秘書サービス接遇教育学会」の案内・紹介を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…各級等の設定(上位級との関係等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…過去問題・類似問題等の情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…必要となる学習内容、合格までの標準的な学習時間 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…類似試験の有無や関係性・受検者(不合格者)の現状の知識 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…技能レベル <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…関連する学習機会に関する情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成29年8月1日

検定事業者名：公益財団法人 実務技能検定協会

検定試験名：ビジネス実務マナー技能検定

【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：あまり達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
<p>【評価の視点】 組織としての理念・目的が明確であり、検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、実施主体自身がPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。また、受検者や利用者(学校・企業等)への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。</p>						
1 実施主体	① 組織	1	○検定試験を実施する組織としての理念や目的が明確である。	この法人は、ビジネス実務に関する資質、知識、技能などの能力について審査を行い、等級を評価することにより、ビジネス実務に対する学習意欲の喚起、職業教育の充実、及び職業人の職業技能の向上に寄与することを目的とする。 (本協会「定款」第2章目的及び事業第3条(目的)から) (http://www.kentei.or.jp/information/teikan.pdf)	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		2	○検定試験を実施することの社会的使命が明確である。	本検定が内容とする「ビジネス実務マナー」とは、ビジネス社会の秩序を知り、それに適応するための常識ということである。 本協会としては本検定の内容を、学生の就職教育として、またビジネス社会での活躍の根源として普及を図り、教育界・ビジネス社会へ貢献したい考えである。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html)33ページ	A	
		3	○検定試験を実施する組織(役職員体制、事務処理体制、作問体制、危機管理体制等)が、検定試験の目的、使命を達成するための組織として適切に構成されている。	本検定の目的、使命を達成するため次の体制により組織化されている。 ①役職員体制、②事務処理体制、③作問体制、④危機管理体制、⑤試験実施運営体制、⑥普及啓発体制 ※備えている組織体制についてチェックする <input checked="" type="checkbox"/> 役職員体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 事務処理体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 作問体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 危機管理体制 <input checked="" type="checkbox"/> その他(試験実施運営体制、検定普及体制)	A	
		4	○手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され、受検願書やホームページ等に適切に公開されている。	・各種問い合わせ先 電話(03)3200-6675(平日9時~17時) FAX(03)3204-6758 受験案内書・願書・HP(http://jitsumu-kentei.jp/)等に明記されている。	A	
		5	○目標(Plan)ー実行(Do)ー評価(Check)ー改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善している。	全検定の統括責任者および各検定(秘書、ビジネス文書、ビジネス実務マナー、サービス接遇、ビジネス電話)の責任者、事務処理体制の責任者等による、事業の改善を目的とした会議(「検定チーフ会議」)を必要に応じて開催し、PDCAサイクルに基づいて事業の改善を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	② 財務	6	○実施主体の財務経理情報を備えている。(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分。) (財務経理情報の例) 収支計算書、貸借対照表、財産目録等	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている ①収支計算書 ②貸借対照表 ③財産目録	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		7	○財務経理担当者等に対する内部牽制体制が確立されている。	出納は上司の承認を得て行われ, 出納担当者と起票担当者とが相互にチェックする体制になっている。	A	
		8	○財務経理に関して、定期的または適宜監査を受けている。	<input checked="" type="checkbox"/> 受けている(<input checked="" type="checkbox"/> 内部監査、 <input type="checkbox"/> 外部監査、 <input type="checkbox"/> その他)	A	
		9	【公益性のある実施主体の場合】 ○検定事業とその他の事業との関係や財務経理情報等の区分けが明確である。	収益事業(「実務技能検定に関する問題著作権の提供等」)を, 公益目的事業(「検定事業」)から明確に区分して経理を行っている。	A	
	③ その他 情報公開	10	○情報公開する項目や方法などを明確に定めている。	一般の閲覧に供する書類として定款に定める書類(「定款」「事業計画」「予算書」「事業報告書」「決算書」「役員名簿」等)を, 事務所に据え置きするとともに, HPの「法人の概要」で公開している。 (http://www.kentei.or.jp/information/top.htm)	A	今後も定款や個人情報保護方針に基づき適切に情報公開を行う。
		11	○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されている。	①「個人情報保護方針」として, HPで公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/privacy) ② 受験案内書・受験願書等には, 「ご記入いただいた個人情報は, 検定試験実施に関する業務以外には使用いたしません」の文言を明記している。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
2 実施 内容	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、これらと整合する適切な測定手法や審査・採点の基準等を有すること。					
	① 目的	12	○どのような知識・技能を測るかという検定試験の目的が明確である。	本検定は、ビジネス社会におけるビジネスマナー(ビジネス社会の秩序を知り、それに適応するための常識)を測る検定試験である。 ①審査項目の詳細は「ビジネス実務マナー技能審査基準」に明記。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/bz.pdf) ②HP「ビジネス実務マナー検定とは」において上記の補足説明をしている。 (http://jitsumu-kentei.jp/BZ/about/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
	② 内容	13	○検定試験の内容が以下の点で明確で、検定試験の目的にかなっている。 < 検定試験で測る具体的な知識・技能とその水準 > 領域(分野)／対象層(受検資格等)／試験範囲／難易度／その他(特色等)	①程度(難易度), 領域とその内容, 試験範囲は「ビジネス実務マナー技能審査基準」に明記。 ②HP「ビジネス実務マナー検定とは」および「合格基準・出題範囲」(http://jitsumu-kentei.jp/BZ/guidelines/guidelines/contents)において上記の補足説明をしている。 なお, 級ごとの程度(難易度)は次のように設定されている。 1 級 ビジネス実務の遂行について深い理解を持ち, 業務全般に関して, 高度の知識, 技能を発揮できる。 2 級 ビジネス実務の遂行について理解を持ち, 一般的な業務を行うのに必要な知識, 技能を持っている。 3 級 ビジネス実務の遂行に必要な一般的知識を持ち, 平易な業務を行うのに必要な技能を持っている。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/bz.pdf)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		14	【学校の単位認定や進学、就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育や職業能力との関係性が示されている。	・学校教育においては, 次のように活用されている。 ①具体的な目標(検定合格)を設定することで, 学生の学習意欲の増進が期待できることから, 主にビジネス実務関連の授業の目標として本検定の合格を位置づけている。 ②本検定の内容はビジネス社会から一定の評価を得ており, 合格者は即戦力として期待されている。学生が本検定に合格し, 就職活動を有利に進められるよう, 就職指導・職業指導の一環として本検定を導入・実施している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BZ/for_teacher/contents) ・職業能力との関係性 「ビジネス実務マナー技能」とは, ビジネス社会の秩序を知り, それに適応するための常識ということである。従って, 特定の職業・職種に就くための技能ではなく, 誰でも備えていなければならない, 社会人としての基本的な実務知識である。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
2 実施 内容	③ 手段	15	<p>○知識・技能の測定手法(筆記試験、CBT試験、実技試験、面接試験等)、審査・採点の基準が適切である。</p> <p>(筆記試験) ①公開している「ビジネス実務マナー技能審査基準」に基づいて出題している。 ②各級とも、【理論】領域(「必要とされる資質」「企業実務」と【実技】領域(「対人関係」「技能」)の2領域に区分されており、それぞれの得点が60%以上の場合、合格となる。 ③択一問題は「マークシート」方式による採点。記述式問題は採点基準(非公開)に基づき、トレーニングを受けた採点者・試験委員が採点している。 なお、採点を確実なものとするため、マークシートのエラーチェック、記述式問題の二次採点(1級は全問とも記述式のため三次採点まで)を行っている。</p> <p>(面接試験) ①1級筆記試験合格者に対し、公開している「ビジネス実務マナー技能審査基準」に基づいて、二次試験としての面接試験を課している(面接試験の内容、評価基準はHP等で公開している)。 http://jitsumu-kentei.jp/BZ/howto_interview_1Q/contents ②合否判定は審査員の合議により行い、公正性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	④ その他	16	<p>○試験結果から得られるデータ等に基づき、検定試験の内容や測定手法、審査・採点基準等について、質の確保や継続的な改善を図っている。</p> <p>(筆記試験) ・試験実施後、受験者の解答状況(問題ごとの正解率と選択肢ごとの解答率等)を集計・分析し、その結果を作問担当者間で検討し、問題の改善等に役立てている。</p> <p>(面接試験) 審査のばらつきや偏りをなくするため、面接担当者の研修を行い正確性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
3 実施 手続	① 事前 準備	【評価の視点】 事前準備、事後対応を含め、適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。			
		17	○試験の実施規則・要項等の受検手続が定められている。	①試験の実施運営(試験場の設置・試験監督の選任等)について、試験会場と委託契約を交わしている。 ②実施運営の詳細を、試験監督者マニュアル(「実施の手引」)に定めている。	A
		18	○試験実施前の情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられている。 (例) 試験問題、解答等の作成、印刷、搬送、保管	①試験問題の機密保持に関して、外部委託先(印刷業者・発送業者)と契約を締結している。 ②試験監督者マニュアルにより、試験問題の厳重な保管を義務づけている。	A
		19	○受検者に対し十分な出願期間が確保されている。	①出願期間は、試験日の約2カ月前から約1カ月までである。 ②受検者が最低限の学習ができるよう期間を設定している。 ③学校の休暇と時期が重ならないように考慮している。	A
		20	○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されている。	収支相償の観点から、現在の受検者数の水準で適正に事業運営が図れるよう点検・検証されている。	A
		21	【学校の単位認定や進学・就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○児童・生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされている。	(筆記試験) 各教育機関の年間スケジュールを考慮して受付期間・試験日を決定している。 (面接試験) 試験日や試験会場の変更の申し出には、可能な限り応えている。 ☑全ての児童・生徒に対して公平に情報提供されるよう配慮されている。 ☑実施時期への配慮がされている。 ☐その他()	A
22	○その他の特記事項等。	①受検者の利便性に配慮し、書店・大学生協での受付、郵送申込のほか、インターネット(PC・スマートフォン)受付を行っている。 ②インターネット受付の場合、コンビニエンスストアまたはクレジットカードで決済ができる。	A		
今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。					

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	② 試験 実施	23	○試験監督業務のマニュアル等が定められており、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られている。	試験監督者マニュアル(「実施の手引」)には次の項目が定められている。 ①全体説明会・準備に関する事項 ②受付に関する事項 ③「受験上の注意」の説明に関する事項(受験者への説明) ④試験開始から終了までの監督の仕方・注意点に関する事項 ⑤答案回収・答案整理に関する事項 ⑥運営責任者のマニュアル	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		24	○受検者の本人確認は、顔写真を添付した受験票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実に行われるよう講じられている。	①筆記試験開始前に受付を行い、身分証明書により本人確認を行っている(試験監督者マニュアルに、試験監督者は本人確認の上受験させるよう明記している)。 ②面接試験の場合、受付で提出させる「自己申告票」に写真の貼付を義務づけている。	A	
		25	○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されている。	①天災による被害、交通機関遅延の程度により試験開始時刻の変更等を行っている。 ②天災・交通期間の遅延により当日の受験ができなかった場合、次回検定への受験持ち越しまたは受験料の返金等の措置を執っている。	A	
		26	○障がい者について、検定試験の目的や内容、規模等に応じた一定の配慮が考慮されている。	①視覚障がい者の場合、試験問題の点字化、問題・答案用紙の拡大等の配慮を行っている。 ②車いすの受験者の場合、バリアフリーの会場での受験手配等を行っている。	A	
		27	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○外部受託者等(法人・個人等)を総括する責任者が配置されている。	全ての試験会場に実施運営責任者を配置している。	A	
		28	【試験監督者の外部委託を行う場合】 ○受検手続きに関する共通理解を図り、円滑に試験監督業務を遂行できるよう試験監督者への説明・研修が実施されている。	試験監督者マニュアル(実施責任者マニュアル兼用)を事前に配布し、実施運営責任者から試験の実施運営についての注意点等を説明・指導している。	A	
		29	【児童生徒や学生を対象とした検定試験の場合】 ○受検者の利便性確保の観点から、公平性を保った上で、試験実施会場として学校や民間教育施設等が活用されている。【期待】	①受験者の利便性確保の観点から、学校や民間教育施設等を試験会場として活用している。 ②団体受験の場合は、受験者が所属する学校や団体を試験会場として活用している。	A	
		30	【試験実施会場として学校や民間教育施設等を活用している場合】 ○公平性・公正性が確保(試験日、試験監督の体制、試験会場に試験に関する掲示物が無いか等)されている。	全ての試験会場に、試験監督者マニュアルに従った試験の施行を義務付けている。	A	
		31	○その他の特記事項等。	・アンケート調査で、受験者の動向を把握し、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施手続	③ 事後対応等	32	○試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成、合格者数、合格率等)が、適切に公開されている。	・実施企画書, 受験案内書, HP, (指導者向け)教育情報紙等で直近の試験結果を公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BZ/totalize/totalize/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		33	○受検者への学習支援の観点から、試験問題や正答が公開されている。 (ただし、試験の性質上、公開することができないものを除き、事後の作問等に影響を及ぼさない範囲で)	①試験問題は本協会編の問題集で公開している。 ②申し出があれば、試験問題(解答付)を頒布している。 ③団体受験の場合、試験後、担当者あてに「解答・解説」を送付している。 ④試験後、HPで解答を公開している。	A	
		34	○その他の特記事項等。	・合否通知書の発送前に、HPにおいて合否の検索ができる(「合否速報」)。 ・指導者向け研究会などで、試験問題内容などについて情報収集を行い、次回以降の作問・採点等に役立てている。	A	

4 検定結果の活用促進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。					
	検定結果の活用促進	35	○検定試験の結果を証明する合格証や認定証等が発行されている。	合格証は合格者に対し無料で送付(再発行の場合は要手数料)。 合格証明書は申し出により発行(要手数料)。	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		36	○合格証や認定証等が発行されている場合には、受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容が一見して判断し得る記載がある。	合格証への記載事項は、検定名・級位・合格年月日・合格者氏名・コードNo.である。	B	
		37	○試験結果の活用に係るニーズを把握するための取組(受検者や利用者(学校・企業等)に対するアンケート調査等)が行われている。	受験者や利用者のニーズを把握するため、各種の研修会・会合等で情報収集に努めている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
5 継続的な学習支援	【評価の視点】 受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者等において適切な取組を進めていること。					
	継続的な学習支援	38	○段階的・継続的な学習をサポートする過去問題、類似問題などの参考となる資料が提供されている。	①他社から過去問題集、解説書等の受験参考書が発行されている。 ②面接試験の場合、受験参考書の他に、HP「面接試験について」に面接試験についての詳しい説明を掲載している。 http://jitsumu-kentei.jp/BZ/howto_interview_1Q/howto_interview_1Q/contents	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		39	○学習意欲の促進のため、受検者の知識・技能レベルなどの情報を提供している。	(筆記試験) 領域ごとの達成度(合格点に達しているかどうか)を、次により示している。 ○ = 合格点に達している × = 合格点に達していない (面接試験) 1級面接試験では、試験終了後、審査員から今後改善すべき点等をコメントしている。	A	
		40	○その他の特記事項等。	・指導者向け研究会などで、受験者・指導者のニーズ等の情報収集を行い、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	【評価の視点】 学習者や利用者(学校・企業等)に対して、パンフレットやインターネット等を活用して、検定試験の実施主体や目的、内容、規模等に関する情報が公開されていること。					
	1 実施主体	① 組織	○実施主体の「組織」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織の理念・目的</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織規定(定款・寄付行為等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織体制(組織図、役員構成、事務処理体制等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織内容(事業計画書、事業報告書等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input checked="" type="checkbox"/>その他)…問合せ窓口(電話番号、電子メールアドレス等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 財務	○実施主体の「財務」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…財務経理情報(収支計算書、貸借対照表、財産目録等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…外部委託等の状況について</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p> <p>【該当項目がある場合】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…検定事業とその他の事業との関係</p>	A	
		③ 方針等	○実施主体の「情報公開や個人情報保護の方針等」に関する情報が公開されている。	<p>①「個人情報保護法方針」がHPに掲載されている。</p> <p>②個人情報の取り扱いについての記載が受験案内書・受験願書に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…情報公開の方針</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…個人情報保護の取組(方針等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	2 実施内容	① 目的	○検定試験の「目的」に関する情報が公開されている。 ・HPの「ビジネス実務マナー検定とは」、実施企画書で検定のコンセプトを解説している。 ☑公開(☑web、☐パンフレット、☑募集要項、☐その他)…検定試験の目的(コンセプト) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 内容	○検定試験の「内容」に関する情報が公開されている。 ・HP「ビジネス実務マナー検定とは」「受験要項」、実施企画書、受験案内書等で公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の領域(分野) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…特色 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の対象者(受検資格等) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…試験範囲 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…難易度(合格率等) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他() 【該当項目がある場合】 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…学校教育・職業能力との関係性 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…学習指導要領等への準拠の有無	A	
		③ 手段	○検定試験の「手段」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の測定手法(筆記試験(多岐選択式、記述式等)、CBT試験、実技試験、面接試験等) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…審査・採点基準やその変更点 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…試験問題の作成方法 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…合格点・設問別配点等 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…講座受講の必要性及び関連情報(必要経費・受講時間数等) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他()	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	3 実施手続	① 事前準備	○検定試験の「事前準備」に関する情報が公開されている。	・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受験手続(実施規則・要綱等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…出願期間・出願方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受検料及び受検料以外に要する費用(合格証や認定証の発行手数料、登録料等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 試験実施	○検定試験の「試験実施」に関する情報が公開されている。	・HP「申込方法」で障がい者への配慮措置について公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…天災や交通機関遅延等への対応方針 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…障がい者への配慮措置 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
		③ 事後対応	○検定試験の「事後対応」に関する情報が公開されている。	①試験結果を、HP「受験者状況」で公開している。 ②HPで解答を公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成(年齢別、業種別等)、合格者数、合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(経年) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験問題と正答 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
	4 検定結果の利用促進	検定結果の利用促進	○「検定結果の利用促進」に関する情報が公開されている。	・受験案内書、受験参考書、HP、(指導者向け)教育情報紙等で、合格者、企業担当者または指導者のインタビュー記事を掲載し、検定試験の結果活用に関する情報公開を行っている。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) 合格証や認定証等 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他) 検定試験の結果活用に関する情報(学校・企業等での利用状況、合格者の活躍状況等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	5 継続的な学習支援	継続的な学習支援	○検定試験の「継続的な学習支援」に関する情報が公開されている。	①合格者に対して上位級の案内を行っている。 ②HP(リンク先として)等で、「日本秘書クラブ」の案内・紹介を行っている。 ③HP(リンク先として)等で、個人・ビジネス実務教育担当者の研鑽の場である「秘書サービス接遇教育学会」の案内・紹介を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…各級等の設定(上位級との関係等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…過去問題・類似問題等の情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…必要となる学習内容、合格までの標準的な学習時間 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…類似試験の有無や関係性・受検者(不合格者)の現状の知識 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…技能レベル <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…関連する学習機会に関する情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成29年8月1日

検定事業者名：公益財団法人 実務技能検定協会

検定試験名：サービス接遇実務検定

【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：あまり達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施 主体	① 組織	5				今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		1	○検定試験を実施する組織としての理念や目的が明確である。	この法人は、ビジネス実務に関する資質、知識、技能などの能力について審査を行い、等級を評価することにより、ビジネス実務に対する学習意欲の喚起、職業教育の充実、及び職業人の職業技能の向上に寄与することを目的とする。 (本協会「定款」第2章目的及び事業第3条(目的)から) (http://www.kentei.or.jp/information/teikan.pdf)	A	
		2	○検定試験を実施することの社会的使命が明確である。	本検定のサービス接遇実務の内容は、サービス業務に対する心構え、対人心理などの理解、対応の技術、口の利き方、これらに伴う態度振る舞い、その在り方などである。 本協会としては、本検定の内容を就職前教育の一助、また、接遇マナー教育の指導目標として位置づけ、産業界への貢献を目的として普及したい考えである。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html)47ページ	A	
		3	○検定試験を実施する組織(役職員体制、事務処理体制、作問体制、危機管理体制等)が、検定試験の目的、使命を達成するための組織として適切に構成されている。	本検定の目的、使命を達成するため次の体制により組織化されている。 ①役職員体制、②事務処理体制、③作問体制、④危機管理体制、⑤試験実施運営体制、⑥普及啓発体制 ※備えている組織体制についてチェックする <input checked="" type="checkbox"/> 役職員体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 事務処理体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 作問体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 危機管理体制 <input checked="" type="checkbox"/> その他(試験実施運営体制、検定普及体制)	A	
		4	○手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され、受験願書やホームページ等に適切に公開されている。	・各種問い合わせ先 電話(03)3200-6675 (平日9時~17時) FAX(03)3204-6758 受験案内書・願書・HP(http://jitsumu-kentei.jp/)等に明記されている。	A	
		5	○目標(Plan)ー実行(Do)ー評価(Check)ー改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善している。	全検定の統括責任者および各検定(秘書、ビジネス文書、ビジネス実務マナー、サービス接遇、ビジネス電話)の責任者、事務処理体制の責任者等による、事業の改善を目的とした会議(「検定チーフ会議」)を必要に応じて開催し、PDCAサイクルに基づいて事業の改善を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	② 財務	6	○実施主体の財務経理情報を備えている。(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分。) (財務経理情報の例) 収支計算書、貸借対照表、財産目録等	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている ①収支計算書 ②貸借対照表 ③財産目録	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		7	○財務経理担当者等に対する内部牽制体制が確立されている。	出納は上司の承認を得て行われ, 出納担当者と起票担当者とが相互にチェックする体制になっている。	A	
		8	○財務経理に関して、定期的または適宜監査を受けている。	<input checked="" type="checkbox"/> 受けている(<input checked="" type="checkbox"/> 内部監査、 <input type="checkbox"/> 外部監査、 <input type="checkbox"/> その他)	A	
		9	【公益性のある実施主体の場合】 ○検定事業とその他の事業との関係や財務経理情報等の区分けが明確である。	収益事業(「実務技能検定に関する問題著作権の提供等」)を, 公益目的事業(「検定事業」)から明確に区分して経理を行っている。	A	
	③ その他	10	○情報公開する項目や方法などを明確に定めている。	一般の閲覧に供する書類として定款に定める書類(「定款」「事業計画」「予算書」「事業報告書」「決算書」「役員名簿」等)を, 事務所に据え置きするとともに, HPの「法人の概要」で公開している。 (http://www.kentei.or.jp/information/top.htm)	A	今後も定款や個人情報保護方針に基づき適切に情報公開を行う。
		11	○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されている。	①「個人情報保護方針」として, HPで公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/privacy) ② 受験案内書・受験願書等には, 「ご記入いただいた個人情報は, 検定試験実施に関する業務以外には使用いたしません」の文言を明記している。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
2 実施内容	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、これらと整合する適切な測定手法や審査・採点の基準等を有すること。					
	① 目的	12	○どのような知識・技能を測るかという検定試験の目的が明確である。	<p>・本検定は、ビジネスの場におけるサービス接客業務に対する心構え、対人心理の理解、対応の技術、これらに伴う態度振る舞い等を測る検定試験である。</p> <p>①審査項目の詳細は「サービス接客実務審査基準」に明記。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/sv.pdf)</p> <p>②HP「サービス接客検定とは」において上記の補足説明をしている。 (http://jitsumu-kentei.jp/SV/about/contents)</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	② 内容	13	○検定試験の内容が以下の点で明確で、検定試験の目的にかなっている。 < 検定試験で測る具体的な知識・技能とその水準 > 領域(分野)／対象層(受検資格等)／試験範囲／難易度／その他(特色等)	<p>①程度(難易度)、領域とその内容、試験範囲は「サービス接客実務審査基準」に明記。</p> <p>②HP「サービス接客検定とは」および「合格基準・出題範囲」(http://jitsumu-kentei.jp/SV/about/contents)において上記の補足説明をしている。</p> <p>なお、級ごとの程度(難易度)は次のように設定されている。</p> <p>1 級 サービス接客実務について十分な理解、および高度な知識、技能を持ち、専門的なサービス能力が発揮できる。</p> <p>準1級 2級試験合格者を対象に、サービス接客担当者としての口頭表現について面接による簡単な審査を行う。</p> <p>2 級 サービス接客実務について理解を持ち、一般的なサービスを行うのに必要な知識、技能を持っている。</p> <p>3 級 サービス接客実務について初歩的な理解を持ち、基本的なサービスを行うのに必要な知識、技能を持っている。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/sv.pdf)</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	14	【学校の単位認定や進学、就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育や職業能力との関係性が示されている。	<p>・学校教育においては、次のように活用されている。</p> <p>①具体的な目標(検定合格)を設定することで、学生の学習意欲の増進が期待できることから、主にビジネス実務関連の授業の目標として本検定の合格を位置づけている。</p> <p>②本検定の内容はビジネス社会(サービス業界)から一定の評価を得ており、合格者は即戦力として期待されている。学生が本検定に合格し、就職活動を有利に進められるよう、就職指導・職業指導の一環として本検定を導入・実施している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/for_teacher/contents)</p> <p>・職業能力との関係性 本検定のサービス接客実務の内容は、サービス業務に対する心構え・対人心理などの理解、対応の技術、口の利き方、これらに伴う態度振る舞い、その在り方などである。従って、サービス分野の職業・職種に就こうとする者ならば、誰でも備えていなければならない、基本的な実務知識である。</p>	A		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
2 実施内容	③ 手段	15	<p>○知識・技能の測定手法(筆記試験、CBT試験、実技試験、面接試験等)、審査・採点の基準が適切である。</p> <p>(筆記試験) ①公開している「サービス接遇実務審査基準」に基づいて出題している。 なお、「準1級」は筆記試験を行わず、面接試験のみ行う。 ②1級・2級・3級は、【理論】領域(「サービススタッフの資質」「専門知識」「一般知識」と【実技】領域(「対人技能」「実務技能」)の2領域に区分されており、それぞれの得点が60%以上の場合、合格となる。 ③択一問題は「マークシート」方式による採点で、記述式問題は採点基準(非公開)に基づき、トレーニングを受けた採点者・試験委員が採点している。 なお、採点を確実なものとするため、マークシートのエラーチェック、記述式問題の二次採点(1級は全問とも記述式のため三次採点まで)を行っている。</p> <p>(面接試験) ①1級筆記試験合格者に対し、公開している「サービス接遇実務審査基準」に基づいて、二次試験としての面接試験を課している(面接試験の内容、評価基準はHP等で公開している)。 ②準1級の受験申込者に対し、公開している「サービス接遇実務審査基準」に基づいて、面接試験を実施している(面接試験の内容、評価基準はHP等で公開している)。 http://jitsumu-kentei.jp/SV/howto_interview_1Q/contents ③合否判定は審査員の合議により行い、公正性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	④ その他	16	<p>○試験結果から得られるデータ等に基づき、検定試験の内容や測定手法、審査・採点基準等について、質の確保や継続的な改善を図っている。</p> <p>(筆記試験) 試験実施後、受験者の解答状況(問題ごとの正解率、選択肢ごとの解答率等)を集計・分析し、その結果を作問担当者間で検討し、問題の改善等に役立てている。</p> <p>(面接試験) 1級・準1級とも、審査のばらつきや偏りをなくするため、面接担当者の研修を行い正確性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
3 実施 手続	① 事前 準備	【評価の視点】 事前準備、事後対応を含め、適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。			
		17	○試験の実施規則・要項等の受検手続が定められている。	①試験の実施運営(試験場の設置・試験監督の選任等)について、試験会場と委託契約を交わしている。 ②実施運営の詳細を、試験監督者マニュアル(「実施の手引」)に定めている。	A
		18	○試験実施前の情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられている。 (例) 試験問題、解答等の作成、印刷、搬送、保管	①試験問題の機密保持に関して、外部委託先(印刷業者・発送業者)と契約を締結している。 ②試験監督者マニュアルにより、試験問題の厳重な保管を義務づけている。	A
		19	○受検者に対し十分な出願期間が確保されている。	①出願期間は、試験日の約2カ月前から約1カ月までである。 ②受検者が最低限の学習ができるよう期間を設定している。 ③学校の休暇と時期が重ならないように考慮している。	A
		20	○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されている。	収支相償の観点から、現在の受検者数の水準で適正に事業運営が図れるよう点検・検証されている。	A
		21	【学校の単位認定や進学・就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○児童・生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされている。	(筆記試験) 各種教育機関の年間スケジュールを考慮して受付期間・試験日を決定している。 (面接試験) 試験日や試験会場の変更の申し出には、可能な限り応えている。 ☑全ての児童・生徒に対して公平に情報提供されるよう配慮されている。 ☑実施時期への配慮がされている。	A
22	○その他の特記事項等。	①受検者の利便性に配慮し、書店・大学生協での受付、郵送申込のほか、インターネット(PC・スマートフォン)受付を行っている。 ②インターネット受付の場合、コンビニエンスストアまたはクレジットカードで決済ができる。	A		
今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。					

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施手続	② 試験実施	23	○試験監督業務のマニュアル等が定められており、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られている。	試験監督者マニュアル(「実施の手引」)には次の項目が定められている。 ①全体説明会・準備に関する事項 ②受付に関する事項 ③「受験上の注意」の説明に関する事項(受験者への説明) ④試験開始から終了までの監督の仕方・注意点に関する事項 ⑤答案回収・答案整理に関する事項 ⑥運営責任者のマニュアル	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		24	○受検者の本人確認は、顔写真を添付した受験票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実にされるよう講じられている。	①筆記試験開始前に受付を行い、身分証明書により本人確認を行っている(試験監督者マニュアルに、試験監督者は本人確認の上受験させるよう明記している)。 ②面接試験の場合、受付で提出させる「自己申告票」に写真の貼付を義務づけている(準1級は「受験票」に写真を貼付)。	A	
		25	○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されている。	①天災による被害、交通機関遅延の程度により試験開始時刻の変更等を行っている。 ②天災・交通期間の遅延により当日の受験ができなかった場合、次回検定への受験持ち越しまたは受験料の返金等の措置を執っている。	A	
		26	○障がい者について、検定試験の目的や内容、規模等に応じた一定の配慮が考慮されている。	①視覚障がい者の場合、試験問題の点字化、問題・答案用紙の拡大等の配慮を行っている。 ②車いすの受験者の場合、バリアフリーの会場での受験手配等を行っている。	A	
		27	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○外部受託者等(法人・個人等)を総括する責任者が配置されている。	全ての試験会場に実施運営責任者を配置している。	A	
		28	【試験監督者の外部委託を行う場合】 ○受検手続きに関する共通理解を図り、円滑に試験監督業務を遂行できるよう試験監督者への説明・研修が実施されている。	試験監督者マニュアル(実施責任者マニュアル兼用)を事前に配布し、実施運営責任者から試験の実施運営についての注意点等を説明・指導している。	A	
		29	【児童生徒や学生を対象とした検定試験の場合】 ○受検者の利便性確保の観点から、公平性を保った上で、試験実施会場として学校や民間教育施設等が活用されている。【期待】	①受験者の利便性確保の観点から、学校や民間教育施設等を試験会場として活用している。 ②団体受験の場合は、受験者が所属する学校や団体を試験会場として活用している。	A	
		30	【試験実施会場として学校や民間教育施設等を活用している場合】 ○公平性・公正性が確保(試験日、試験監督の体制、試験会場に試験に関する掲示物が無いか等)されている。	全ての試験会場に、試験監督者マニュアルに従った試験の施行を義務付けている。	A	
		31	○その他の特記事項等。	・アンケート調査で、受験者の動向を把握し、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	③ 事後 対応 等	32	○試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成、合格者数、合格率等)が、適切に公開されている。	・実施企画書, 受験案内書, HP, (指導者向け)教育情報紙等で直近の試験結果を公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/SV/totalize/totalize/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		33	○受検者への学習支援の観点から、試験問題や正答が公開されている。 (ただし、試験の性質上、公開することができないものを除き、事後の作問等に影響を及ぼさない範囲で)	①試験問題は本協会編の問題集で公開している。 ②申し出があれば、試験問題(解答付)を頒布している。 ③団体受験の場合、試験後、担当者あてに「解答・解説」を送付している。 ④試験後、HPで解答を公開している。	A	
		34	○その他の特記事項等。	・合否通知書の発送前に、HPにおいて合否の検索ができる(「合否速報」)。 ・指導者向け研究会などで、試験問題内容などについて情報収集を行い、次回以降の作問・採点等に役立っている。	A	
4 検 定 結 果 の 活 用 促 進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。					
	検 定 結 果 の 活 用 促 進	35	○検定試験の結果を証明する合格証や認定証等が発行されている。	合格証は合格者に対し無料で送付(再発行の場合は要手数料)。 合格証明書は申し出により発行(要手数料)。	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		36	○合格証や認定証等が発行されている場合には、受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容が一見して判断し得る記載がある。	合格証への記載事項は、検定名・級位・合格年月日・合格者氏名・コードNo.である。	B	
		37	○試験結果の活用に係るニーズを把握するための取組(受検者や利用者(学校・企業等)に対するアンケート調査等)が行われている。	受験者や利用者のニーズを把握するため、各種の研修会・会合等で情報収集に努めている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
5 継続的な学習支援	【評価の視点】 受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者等において適切な取組を進めていること。					
	継続的な学習支援	38	○段階的・継続的な学習をサポートする過去問題、類似問題などの参考となる資料が提供されている。	①他社から過去問題集、解説書等の受験参考書が発行されている。 ②面接試験の場合、受験参考書の他に、HP「面接試験について」に面接試験についての詳しい説明を掲載している。 http://jitsumu-kentei.jp/HSV/howto_interview_1Q/howto_interview_1Q/contents	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		39	○学習意欲の促進のため、受検者の知識・技能レベルなどの情報を提供している。	(筆記試験) 領域ごとの達成度(合格点に達しているかどうか)を、次により示している。 ○ = 合格点に達している × = 合格点に達していない (面接試験) ・準1級面接試験では、ロールプレイングで至らなかった点を改善する手掛かりにもらうため、試験終了後、「アドバイスシート」を渡している(合否とは関係がない)。 ・1級面接試験では、試験終了後、審査員から今後改善すべき点等コメントしている。	A	
		40	○その他の特記事項等。	・指導者向け研究会などで、受験者・指導者のニーズ等の情報収集を行い、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	【評価の視点】 学習者や利用者(学校・企業等)に対して、パンフレットやインターネット等を活用して、検定試験の実施主体や目的、内容、規模等に関する情報が公開されていること。					
	1 実施主体	① 組織	○実施主体の「組織」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織の理念・目的</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織規定(定款・寄付行為等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織体制(組織図、役員構成、事務処理体制等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織内容(事業計画書、事業報告書等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input checked="" type="checkbox"/>その他)…問合せ窓口(電話番号、電子メールアドレス等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 財務	○実施主体の「財務」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…財務経理情報(収支計算書、貸借対照表、財産目録等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…外部委託等の状況について</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p> <p>【該当項目がある場合】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…検定事業とその他の事業との関係</p>	A	
		③ 方針等	○実施主体の「情報公開や個人情報保護の方針等」に関する情報が公開されている。	<p>①「個人情報保護法方針」がHPに掲載されている。</p> <p>②個人情報の取り扱いについての記載が受験案内書・受験願書に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…情報公開の方針</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…個人情報保護の取組(方針等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	2 実施内容	① 目的	○検定試験の「目的」に関する情報が公開されている。 ・HPの「サービス接遇検定とは」, 実施企画書で検定のコンセプトを解説している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…検定試験の目的(コンセプト) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 内容	○検定試験の「内容」に関する情報が公開されている。 ・HP「サービス接遇検定とは」「受験要項」, 実施企画書, 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の領域(分野) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…特色 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の対象者(受験資格等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験範囲 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…難易度(合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他() 【該当項目がある場合】 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…学校教育・職業能力との関係性 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…学習指導要領等への準拠の有無	A	
		③ 手段	○検定試験の「手段」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」, 実施企画書(団体受験募集要項), 受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…検定試験の測定手法(筆記試験(多岐選択式、記述式等)、CBT試験、実技試験、面接試験等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…審査・採点基準やその変更点 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験問題の作成方法 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…合格点・設問別配点等 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…講座受講の必要性及び関連情報(必要経費・受講時間数等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	3 実施手続	① 事前準備	○検定試験の「事前準備」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…受験手続(実施規則・要綱等) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…出願期間・出願方法 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…受験料及び受験料以外に要する費用(合格証や認定証の発行手数料、登録料等) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		② 試験実施	○検定試験の「試験実施」に関する情報が公開されている。 ・HP「申込方法」で障がい者への配慮措置について公開している。 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…天災や交通機関遅延等への対応方針 ☑公開(☑web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…障がい者への配慮措置 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…その他()	A	
		③ 事後対応	○検定試験の「事後対応」に関する情報が公開されている。 ①試験結果を、HP「受験者状況」で公開している。 ②HPで解答を公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…試験結果に関する一般情報(受験者数及びその構成(年齢別、業種別等)、合格者数、合格率等) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…試験結果に関する一般情報(経年) ☑公開(☑web、□パンフレット、□募集要項、☑その他)…試験問題と正答 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…その他()	A	
	4 検定結果の利用促進	検定結果の利用促進	○「検定結果の利用促進」に関する情報が公開されている。 ・受験案内書、受験参考書、HP、(指導者向け)教育情報紙等で、合格者、企業担当者または指導者のインタビュー記事を掲載し、検定試験の結果活用に関する情報公開を行っている。 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他) 合格証や認定証等 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他) 検定試験の結果活用に関する情報(学校・企業等での利用状況、合格者の活躍状況等) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他) その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
	5 継続的な学習支援	継続的な学習支援	○検定試験の「継続的な学習支援」に関する情報が公開されている。 ①合格者に対して上位級の案内を行っている。 ②HP(リンク先として)等で、「日本秘書クラブ」の案内・紹介を行っている。 ③HP(リンク先として)等で、個人・ビジネス実務教育担当者の研鑽の場である「秘書サービス接遇教育学会」の案内・紹介を行っている。 ☑公開(☑web、□パンフレット、□募集要項、☑その他)…各級等の設定(上位級との関係等) ☑公開(☑web、□パンフレット、□募集要項、☑その他)…過去問題・類似問題等の情報 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…必要となる学習内容、合格までの標準的な学習時間 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…類似試験の有無や関係性・受験者(不合格者)の現状の知識 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…技能レベル ☑公開(☑web、☑パンフレット、□募集要項、☑その他)…関連する学習機会に関する情報 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成29年8月1日

検定事業者名：公益財団法人 実務技能検定協会

検定試験名：ビジネス電話実務検定

【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：あまり達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
<p>【評価の視点】 組織としての理念・目的が明確であり、検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、実施主体自身がPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。また、受検者や利用者(学校・企業等)への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。</p>						
1 実施主体	① 組織	1	○検定試験を実施する組織としての理念や目的が明確である。	この法人は、ビジネス実務に関する資質、知識、技能などの能力について審査を行い、等級を評価することにより、ビジネス実務に対する学習意欲の喚起、職業教育の充実、及び職業人の職業技能の向上に寄与することを目的とする。 (本協会「定款」第2章目的及び事業第3条(目的)から) (http://www.kentei.or.jp/information/teikan.pdf)	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		2	○検定試験を実施することの社会的使命が明確である。	かつて電話は、通信手段として存在し、公器として「電話マナー」という言葉も存在した。しかし現在では、スマートフォンの出現により個人の利用面に焦点が当たり、公器としての意識が薄れつつある。 当協会としては電話を公器として扱い、「ビジネス電話」を職務能力と位置付け、職場研修、学校の就職指導の一助として普及しビジネス社会に貢献したい考えである。 (本協会「ビジネス系検定試験 実施企画書『普及の趣旨』」から) (http://jitsumu-kentei.jp/j/_SWF_Window.html)61ページ	A	
		3	○検定試験を実施する組織(役職員体制、事務処理体制、作問体制、危機管理体制等)が、検定試験の目的、使命を達成するための組織として適切に構成されている。	本検定の目的、使命を達成するため次の体制により組織化されている。 ①役職員体制、②事務処理体制、③作問体制、④危機管理体制、⑤試験実施運営体制、⑥普及啓発体制 ※備えている組織体制についてチェックする <input checked="" type="checkbox"/> 役職員体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 事務処理体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 作問体制、 <input checked="" type="checkbox"/> 危機管理体制 <input checked="" type="checkbox"/> その他(試験実施運営体制、検定普及体制)	A	
		4	○手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され、受検願書やホームページ等に適切に公開されている。	・各種問い合わせ先 電話(03)3200-6675 (平日9時~17時) FAX(03)3204-6758 受験案内書・願書・HP(http://jitsumu-kentei.jp/)等に明記されている。	A	
		5	○目標(Plan)ー実行(Do)ー評価(Check)ー改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善している。	全検定の統括責任者および各検定(秘書、ビジネス文書、ビジネス実務マナー、サービス接遇、ビジネス電話)の責任者、事務処理体制の責任者等による、事業の改善を目的とした会議(「検定チーフ会議」)を開催し、PDCAサイクルに基づいて事業の改善を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
1 実施主体	② 財務	6	○実施主体の財務経理情報を備えている。(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分。) (財務経理情報の例) 収支計算書、貸借対照表、財産目録等	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている ①収支計算書 ②貸借対照表 ③財産目録	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		7	○財務経理担当者等に対する内部牽制体制が確立されている。	出納は上司の承認を得て行われ, 出納担当者と起票担当者とが相互にチェックする体制になっている。	A	
		8	○財務経理に関して、定期的または適宜監査を受けている。	<input checked="" type="checkbox"/> 受けている(<input checked="" type="checkbox"/> 内部監査、 <input type="checkbox"/> 外部監査、 <input type="checkbox"/> その他)	A	
		9	【公益性のある実施主体の場合】 ○検定事業とその他の事業との関係や財務経理情報等の区分けが明確である。	収益事業(「実務技能検定に関する問題著作権の提供等」)を, 公益目的事業(「検定事業」)から明確に区分して経理を行っている。	A	
	③ その他	10	○情報公開する項目や方法などを明確に定めている。	一般の閲覧に供する書類として定款に定める書類(「定款」「事業計画」「予算書」「事業報告書」「決算書」「役員名簿」等)を, 事務所に据え置きするとともに, HPの「法人の概要」で公開している。 (http://www.kentei.or.jp/information/top.htm)	A	今後も定款や個人情報保護方針に基づき適切に情報公開を行う。
		11	○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されている。	①「個人情報保護方針」として, HPで公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/HS/privacy) ② 受験案内書・受験願書等には, 「ご記入いただいた個人情報は, 検定試験実施に関する業務以外には使用いたしません」の文言を明記している。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
2 実施 内容	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、これらと整合する適切な測定手法や審査・採点の基準等を有すること。					
	① 目的	12	○どのような知識・技能を測るかという検定試験の目的が明確である。	本検定は、ビジネス社会における基礎技能の一つである「電話実務(ビジネス電話対応で必要とされる知識・技能)」を測る検定試験である。 ①審査項目の詳細は「ビジネス電話実務審査基準」に明記。 (http://jitsumu-kentei.jp/file/bd.pdf) ②HP「ビジネス電話検定とは」において上記の補足説明をしている。 (http://jitsumu-kentei.jp/BD/about/contents)	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	② 内容	13	○検定試験の内容が以下の点で明確で、検定試験の目的にかなっている。 < 検定試験で測る具体的な知識・技能とその水準 > 領域(分野)／対象層(受検資格等)／試験範囲／難易度／その他(特色等)	①程度(難易度)、領域とその内容、試験範囲は「ビジネス電話実務審査基準」に明記。 ②HP「ビジネス電話検定とは」および「合格基準・出題範囲」(http://jitsumu-kentei.jp/BD/guidelines/guidelines/contents)において上記の補足説明をしている。 なお、級ごとの程度(難易度)は次のように設定されている。 実践級 ビジネス電話に関して高度な知識、技能を持ち、一般水準以上のビジネス電話業務が遂行できる。 知識A級 ビジネス電話に関する知識、技能を発揮して、求められる業務が遂行できる。 知識B級 ビジネス電話について初歩的な知識を持ち、技能の基本を理解して平易な業務を行える。 (http://jitsumu-kentei.jp/BD/guidelines/guidelines/contents)	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		14	【学校の単位認定や進学、就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育や職業能力との関係性が示されている。	・学校教育においては、次のように活用されている。 ①具体的な目標(検定合格)を設定することで、学生の学習意欲の増進が期待できることから、主にビジネス実務関連の授業の目標として本検定の合格を位置づけている。 ②本検定の内容はビジネス社会から一定の評価を得ており、合格者は即戦力として期待されている。学生が本検定に合格し、就職活動を有利に進められるよう、就職指導・職業指導の一環として本検定を導入・実施している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BD/for_teacher/contents) ・職業能力との関係性 本検定におけるビジネス電話実務とは、ビジネス社会における基礎技能の一つである「電話実務(ビジネス電話対応で必要とされる知識・技能)」のことである。従って、特定の職業・職種に就くための技能ではなく、誰でも備えていなければならない、社会人としての基本的な実務知識である。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
2 実施 内容	③ 手段	15	<p>○知識・技能の測定手法(筆記試験、CBT試験、実技試験、面接試験等)、審査・採点の基準が適切である。</p> <p>(筆記試験) ①公開している「ビジネス電話実務審査基準」に基づいて出題している。 なお、「実践級」は面接試験(ロールプレイング形式の実技録音)のみ行う。 ②知識A級・知識B級とも、【理論】領域(「話し方の知識」「基礎技能」と【実技】領域(「電話実務」)の2領域に区分されており、それぞれの得点が60%以上の場合、合格となる。 ③択一問題は「マークシート」方式による採点で、記述式問題は採点基準(非公開)に基づき、トレーニングを受けた採点者・試験委員が採点している。 なお、採点を確実なものとするため、マークシートのエラーチェック、記述式問題の二次採点を行っている。</p> <p>(面接試験) ①実践級受験申込者(「知識A級」合格が出願条件)に対し、公開している「ビジネス電話実務審査基準」に基づいて、面接試験を課している(面接試験の内容、評価基準はHP等で公開している)。 http://jitsumu-kentei.jp/BD/howto_interview_CZ/contents ②合否判定は審査員の合議により行い、公正性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	④ その他	16	<p>○試験結果から得られるデータ等に基づき、検定試験の内容や測定手法、審査・採点基準等について、質の確保や継続的な改善を図っている。</p> <p>(筆記試験) ・試験実施後、受験者の解答状況(問題ごとの正解率、選択肢ごとの解答率等)を集計・分析し、その結果を作問担当者間で検討し、問題の改善等に役立てている。</p> <p>(実践級試験) ・実践級における審査(録音審査)のばらつきや偏りをなくすため、審査委員の研修会を行い正確性を担保している。</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施手続	① 事前準備	【評価の視点】 事前準備、事後対応を含め、適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。				今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		17	○試験の実施規則・要項等の受検手続が定められている。	①試験の実施運営(試験場の設置・試験監督の選任等)について、試験会場と委託契約を交わしている。 ②実施運営の詳細を、試験監督者マニュアル(「実施の手引」)に定めている。	A	
		18	○試験実施前の情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられている。 (例) 試験問題、解答等の作成、印刷、搬送、保管	①試験問題の機密保持に関して、外部委託先(印刷業者・発送業者)と契約を締結している。 ②試験監督者マニュアルにより、試験問題の厳重な保管を義務づけている。	A	
		19	○受検者に対し十分な出願期間が確保されている。	①出願期間は、試験日の約2カ月前から約1カ月までである。 ②受検者が最低限の学習ができるよう期間を設定している。 ③学校の休暇と時期が重ならないように考慮している。	A	
		20	○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されている。	収支相償の観点から、現在の受検者数の水準で適正に事業運営が図れるよう点検・検証されている。	A	
		21	【学校の単位認定や進学・就職等の際に活用される検定試験の場合】 ○児童・生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされている。	(筆記試験) 各種教育機関の年間スケジュールを考慮して受付期間・試験日を決定している。 (実践級試験) ①全国の主要な都市で実施している。 ②試験日(試験会場)変更の申し出には、可能な限り応えている。 ☑全ての児童・生徒に対して公平に情報提供されるよう配慮されている。 ☑実施時期への配慮がされている。 ☐その他()	A	
22	○その他の特記事項等。	①受検者の利便性に配慮し、書店・大学生協での受付、郵送申込のほか、インターネット(PC・スマートフォン)受付を行っている。 ②インターネット受付の場合、コンビニエンスストアまたはクレジットカードで決済ができる。	A			

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	② 試験 実施	23	○試験監督業務のマニュアル等が定められており、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られている。	試験監督者マニュアル(「実施の手引」)には次の項目が定められている。 ①全体説明会・準備に関する事項 ②受付に関する事項 ③「受験上の注意」の説明に関する事項(受験者への説明) ④試験開始から終了までの監督の仕方・注意点に関する事項 ⑤答案回収・答案整理に関する事項 ⑥運営責任者のマニュアル	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		24	○受検者の本人確認は、顔写真を添付した受験票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実にされるよう講じられている。	①筆記試験開始前に受付を行い、身分証明書により本人確認を行っている(「実施の手引」に、試験監督者は本人確認の上受験させるよう明記している)。 ②実践級試験の場合、受付で提出させる「受験票」に写真の貼付を義務づけている。	A	
		25	○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されている。	①天災による被害、交通機関遅延の程度により試験開始時刻の変更等を行っている。 ②天災・交通期間の遅延により当日の受験ができなかった場合、受験者の申し出に基づき、受験料の返金または次回検定への受験持ち越し等の対応を行っている。	A	
		26	○障がい者について、検定試験の目的や内容、規模等に応じた一定の配慮が考慮されている。	①視覚障がい者の場合、試験問題の点字化、問題・答案用紙の拡大等の配慮を行っている。 ②車いすの受験者の場合、バリアフリーの会場での受験手配等を行っている。	A	
		27	【試験監督者の外部委託等を行う場合】 ○外部受託者等(法人・個人等)を総括する責任者が配置されている。	全ての試験会場に実施運営責任者を配置している。	A	
		28	【試験監督者の外部委託を行う場合】 ○受検手続きに関する共通理解を図り、円滑に試験監督業務を遂行できるよう試験監督者への説明・研修が実施されている。	試験監督者マニュアル(実施責任者マニュアル兼用)を事前に配布し、実施運営責任者から試験の実施運営についての注意点等を説明・指導している。	A	
		29	【児童生徒や学生を対象とした検定試験の場合】 ○受検者の利便性確保の観点から、公平性を保った上で、試験実施会場として学校や民間教育施設等が活用されている。【期待】	①受験者の利便性確保の観点から、学校や民間教育施設等を試験会場として活用している。 ②団体受験の場合は、受験者が所属する学校や団体を試験会場として活用している。	A	
		30	【試験実施会場として学校や民間教育施設等を活用している場合】 ○公平性・公正性が確保(試験日、試験監督の体制、試験会場に試験に関する掲示物が無いか等)されている。	全ての試験会場に、試験監督者マニュアルに従った試験の施行を義務付けている。	A	
		31	○その他の特記事項等。	・アンケート調査で、受験者の動向を把握し、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
3 実施 手続	③ 事後 対応 等	32	○試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成、合格者数、合格率等)が、適切に公開されている。	・実施企画書, 受験案内書, HP, (指導者向け)教育情報紙等で直近の試験結果を公開している。 (http://jitsumu-kentei.jp/BD/totalize/totalize/contents)	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		33	○受検者への学習支援の観点から、試験問題や正答が公開されている。 (ただし、試験の性質上、公開することができないものを除き、事後の作問等に影響を及ぼさない範囲で)	①試験問題は本協会編の問題集で公開している。 ②申し出があれば、試験問題(解答付)を頒布している。 ③団体受験の場合、試験後、担当者あてに「解答・解説」を送付している。 ④試験後、HPで解答を公開している。	A	
		34	○その他の特記事項等。	・合否通知書の発送前に、HPにおいて合否の検索ができる(「合否速報」)。 ・指導者向け研究会などで、試験問題内容などについて情報収集を行い、次回以降の作問・採点等に役立っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
4 検 定 結 果 の 活 用 促 進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。					
	検 定 結 果 の 活 用 促 進	35	○検定試験の結果を証明する合格証や認定証等が発行されている。	合格証は合格者に対し無料で送付(再発行の場合は要手数料)。 合格証明書は申し出により発行(要手数料)。	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		36	○合格証や認定証等が発行されている場合には、受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容が一見して判断し得る記載がある。	合格証への記載事項は、検定名・級位・合格年月日・合格者氏名・コードNo.である。	B	
		37	○試験結果の活用に係るニーズを把握するための取組(受検者や利用者(学校・企業等)に対するアンケート調査等)が行われている。	受験者や利用者のニーズを把握するため、各種の研修会・会合等で情報収集に努めている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
5 継続的な学習支援	【評価の視点】 受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者等において適切な取組を進めていること。					
	継続的な学習支援	38	○段階的・継続的な学習をサポートする過去問題、類似問題などの参考となる資料が提供されている。	①他社から過去問題集、解説書等の受験参考書が発行されている。 ②実践級試験の場合、受験参考書の他に、HP「実践級試験について」に実技試験についての詳しい説明を掲載している。 http://jitsumu-kentei.jp/BD/howto_interview_CZ/howto_interview_CZ/contents	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		39	○学習意欲の促進のため、受検者の知識・技能レベルなどの情報を提供している。	(筆記試験) 領域ごとの達成度(合格点に達しているかどうか)を、次により示している。 ○ = 合格点に達している × = 合格点に達していない (実践級試験) 今後の改善のための手掛かりとして、合否通知書に「アドバイスシート」を同封している。	A	
		40	○その他の特記事項等。	・指導者向け研究会などで、受験者・指導者のニーズ等の情報収集を行い、事業への反映を行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	【評価の視点】 学習者や利用者(学校・企業等)に対して、パンフレットやインターネット等を活用して、検定試験の実施主体や目的、内容、規模等に関する情報が公開されていること。					
	1 実施主体	① 組織	○実施主体の「組織」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織の理念・目的</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織規定(定款・寄付行為等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織体制(組織図、役員構成、事務処理体制等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…組織内容(事業計画書、事業報告書等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input checked="" type="checkbox"/>その他)…問合せ窓口(電話番号、電子メールアドレス等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		② 財務	○実施主体の「財務」に関する情報が公開されている。	<p>・HPで法人に関する情報を公開している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…財務経理情報(収支計算書、貸借対照表、財産目録等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…外部委託等の状況について</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p> <p>【該当項目がある場合】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…検定事業とその他の事業との関係</p>	A	
		③ 方針等	○実施主体の「情報公開や個人情報保護の方針等」に関する情報が公開されている。	<p>①「個人情報保護法方針」がHPに掲載されている。</p> <p>②個人情報の取り扱いについての記載が受験案内書・受験願書に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…情報公開の方針</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開(<input checked="" type="checkbox"/>web、<input checked="" type="checkbox"/>パンフレット、<input checked="" type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…個人情報保護の取組(方針等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…その他()</p>	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
6 情報公開	2 実施内容	① 目的	○検定試験の「目的」に関する情報が公開されている。 ・HPの「ビジネス電話検定とは」, 実施企画書で検定のコンセプトを解説している。 ☑公開(☑web、☐パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の目的(コンセプト) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持, 事業の改善に努める。
		② 内容	○検定試験の「内容」に関する情報が公開されている。 ・HP「ビジネス電話検定とは」「受験要項」, 実施企画書, 受験案内書等で公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の領域(分野) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…特色 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の対象者(受験資格等) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…試験範囲 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…難易度(合格率等) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他() 【該当項目がある場合】 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…学校教育・職業能力との関係性 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…学習指導要領等への準拠の有無	A	
		③ 手段	○検定試験の「手段」に関する情報が公開されている。 ・HP「受験要項」, 実施企画書(団体受験募集要項), 受験案内書等で公開している。 ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…検定試験の測定手法(筆記試験(多岐選択式、記述式等)、CBT試験、実技試験、面接試験等) ☑公開(☑web、☑パンフレット、☑募集要項、☑その他)…審査・採点基準やその変更点 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…試験問題の作成方法 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…合格点・設問別配点等 ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…講座受講の必要性及び関連情報(必要経費・受講時間数等) ☐公開(☐web、☐パンフレット、☐募集要項、☐その他)…その他()	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
6 情報公開	3 実施手続	① 事前準備	○検定試験の「事前準備」に関する情報が公開されている。	・HP「受験要項」、実施企画書(団体受験募集要項)、受験案内書等で公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受験手続(実施規則・要綱等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…出願期間・出願方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…受検料及び受検料以外に要する費用(合格証や認定証の発行手数料、登録料等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
		② 試験実施	○検定試験の「試験実施」に関する情報が公開されている。	・HP「申込方法」で障がい者への配慮措置について公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…天災や交通機関遅延等への対応方針 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…障がい者への配慮措置 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
		③ 事後対応	○検定試験の「事後対応」に関する情報が公開されている。	①試験結果を、HP「受験者状況」で公開している。 ②HPで解答を公開している。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(受検者数及びその構成(年齢別、業種別等)、合格者数、合格率等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…試験結果に関する一般情報(経年) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…試験問題と正答 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	
	4 検定結果の利用促進	検定結果の利用促進	○「検定結果の利用促進」に関する情報が公開されている。	・受験案内書、受験参考書、HP、(指導者向け)教育情報紙等で、合格者、企業担当者または指導者のインタビュー記事を掲載し、検定試験の結果活用に関する情報を公開している。 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) 合格証や認定証等 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他) 検定試験の結果活用に関する情報(学校・企業等での利用状況、合格者の活躍状況等) <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他) その他()	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。
	5 継続的な学習支援	継続的な学習支援	○検定試験の「継続的な学習支援」に関する情報が公開されている。	①合格者に対して上位級の案内を行っている。 ②HP(リンク先として)等で、「日本秘書クラブ」の案内・紹介を行っている。 ③HP(リンク先として)等で、個人・ビジネス実務教育担当者の研鑽の場である「秘書サービス接遇教育学会」の案内・紹介を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…各級等の設定(上位級との関係等) <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…過去問題・類似問題等の情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…必要となる学習内容、合格までの標準的な学習時間 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…類似試験の有無や関係性・受検者(不合格者)の現状の知識 <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…技能レベル <input checked="" type="checkbox"/> 公開(<input checked="" type="checkbox"/> web、 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット、 <input checked="" type="checkbox"/> 募集要項、 <input checked="" type="checkbox"/> その他)…関連する学習機会に関する情報 <input type="checkbox"/> 公開(<input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…その他()	A	今後も継続して質の保持、事業の改善に努める。