

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成30年 8月 10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

【4段階評価の目安】

A：達成されている B：ほぼ達成されている C：やや不十分である D：不十分で、改善すべき点が多い

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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	【評価の視点】 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、受検者や活用者（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。また、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。					
	① 組織・財務	1	<p>《検定試験の目的》 ○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>【定款】 http://iitsumu-kentei.jp/file/kentei-info/teikan.pdf 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。</p> <p>【実施企画書（検定利用者向け）】 http://iitsumu-kentei.jp/i/SWF_Window.html 3ページ「普及の趣旨」 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考ええる。 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。</p> <p>【HP「秘書検定とは」】 http://iitsumu-kentei.jp/HS/about/contents 【秘書技能審査基準】 http://iitsumu-kentei.jp/file/hs.pdf</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		2	<p>《検定事業の実施に関する組織体制》 ○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制（役員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等）が適切に構成されているか。</p>	<p>☑役員体制 ☑事務処理体制 ・役員は、「定款」や関連する法律に基づき構成されており、「役員名簿」をHPで公開している。 ・「事務局職務規程」「運営機能図（組織図）」「業務分担表」「稟議規程」等により、協会運営、検定試験の実施運営に当たっての責務を明確にしている。</p> <p>☑危機管理体制 ・自然災害やその他不測の事態に対し、迅速かつ適切に対応できるよう、対応マニュアル（過去の対応事例集）を整備し、活用している。</p> <p>☑内部チェック体制 「会計処理規程」に基づき適切に会計処理を行っている。経理業務・出納業務においては、上長の承認を得て行われ、担当者同士が相互にチェックし合う体制になっている。</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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	① 組織・財務	3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 ○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p>☑備えている</p> <p>・貸借対照表、正味財産増減計算書等の公益法人会計基準に則った財務経理情報を備え置いている。 ・定款に基づき、情報公開書類として財務経理情報を備え置くとともに、HPで過去5年分の書類を公開している。 ・帳簿・伝票・会計書類は、「会計処理規程」に定める保存期間に従い保存している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		4	<p>《検定実施主体の財務経理の監査》 ○財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。</p>	<p>☑受けている(☑内部監査、□外部監査、□その他)</p> <p>監事2名(1名は公認会計士監事)による内部監査を受けている。</p>	A	
		5	<p>《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。</p>	<p>検定事業(公益目的事業)と収益事業とを明確に区分して会計処理を行っている。</p>	A	
		6	○その他の特記事項等。			
	② 情報公開、個人情報	7	<p>《検定試験に関する情報公開》 ○受検者や活字者(学校・企業等)に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。</p>	<p>情報公開チェックリストに基づき、当法人ホームページ、受験案内書、教育機関向け情報紙等により情報公開を行っている。</p>	A	今後も情報公開チェックリストに基づいた情報公開を行うとともに、「個人情報保護方針」に基づき、ソフト・ハードの両面から、個人情報保護に努める。
		8	<p>《個人情報保護》 ○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るなど、個人情報保護が徹底されているか。</p>	<p>・「個人情報保護方針」をホームページで公開している。 ・受験案内書、受験願書には、受験者が記入した個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しない旨の文言を明示している。 ・データ処理等を行う業務提携先と個人情報保護に関する契約を締結している。 ・不正アクセス等のセキュリティ対策として、UTM設置、サーバーの分離化、SSL認証による暗号化通信、Symantec社による脆弱性診断サービス等により、万全を期している。</p>	A	
		9	○その他の特記事項等。			

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	
I 検定試験の実施主体に関する事項	③ 事業の改善に向けた取組	10	<p>《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。</p>	<p>・毎年度、自己評価シートを更新し公開している。 ・1回の検定が終了後、業務提携先との反省会および協会スタッフによる反省会を行い、問題点を明らかにして改善につなげている。</p>	A
		11	<p>《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。</p>	<p>時代性に合わせた運営体制(作問含む)を心掛けている。 (例)PC・携帯電話・スマートフォンの普及に関連して ・インターネット受付を行っている。 ・試験時に時計代わりの使用を禁じた。 ・ビジネスの場における携帯電話の使用をテーマとした問題を出題した。</p>	A
		12	○その他の特記事項等。		
<p>【評価の視点】 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、受験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。</p>					
II 検定試験の実施に関する事項	① 受験手続等	13	<p>《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。</p>	<p>・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。 ・HP「秘書検定とは」および「合格基準・出題範囲」において上記を補足。 ・「実施企画書」、「受験案内書」、HP「受験要項」に合格基準・筆記試験出題領域を明示。</p>	A
		14	<p>《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。</p>	<p>受験上の制限は設けていない。</p>	A
		15	<p>《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。</p>	<p>①出願期間は、約1カ月(試験日の約2カ月前から約1カ月まで)である。 ②各教育機関の休暇や定期試験と時期が重ならないように考慮している。</p>	A
		16	<p>《問い合わせ先の設置》 ○受検者からの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適切に公開されているか。</p>	<p>☑受験手続に関する問い合わせ窓口 ☑試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 ☑その他(受験相談、試験問題の問い合わせ等) 問い合わせの内容にかかわらず、下記で受け付けている。 ・電話03-3200-6675(平日9時~17時) ・FAX 03-3204-6758 ・ホームページからメールでの問い合わせ https://www.jitsumu-kentei.jp/pc/inquiry.php</p>	A
<p>適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。</p>					

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	<p>《受検料》</p> <p>○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。</p>	<p>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・検証している。</p>	A
		18	<p>《障害者への配慮》</p> <p>○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。</p>	<p>障害者の受験に関して規程等は定めていないが、申し出があればでき得る限り柔軟に対応している。</p> <p>【過去の対応例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすの受験者に対し、バリアフリーの試験会場を割り当てた。または、試験会場実施運営担当者に配慮を依頼した。 ・視聴覚障害の受験者への対応 ①拡大した問題用紙・答案用紙を使用。 ②点字化した試験問題を使用。 ③聴覚障害の受験者に対し、試験監督者が読み上げる「受験上の注意」を文書化。 ・手に障害がある受験者(小さい字が書けない・マークシートの塗りつぶしができない等)に対し、パソコンでの解答入力を認めた。等 	A
		19	<p>《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》</p> <p>○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の受験者に対しては、インターネット受付・書店受付・郵送(現金書留)申込を行っている。 ・原則として16名以上(近隣に一般受験者の会場がない場合は小人数であっても相談に応じている)の受験者が見込まれれば申し出により団体受験会場として登録・実施ができる。その場合、実施担当者が願書・受験料の取りまとめを行う。 	A
		20	○その他の特記事項等。		

適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。

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		
II 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	21	<p>《作問・審査体制》</p> <p>○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。</p>	<p>【作問体制】</p> <p>「秘書技能審査基準」(http://jitsumu-kentei.jp/file/hs.pdf)に基づいて、「過去問題データベース」等を活用し、委員会形式により作問を進めている(最終的に「ビジネス系検定監修委員」の監修を受けている)。</p> <p>【審査体制】</p> <p>下記により、正確性・公正性・公平性を担保している。</p> <p>〈筆記試験〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マークシートの読み取りエラーには、場合により手作業で対応している。 ・記述問題は、公開した解答の他に許容範囲を設定し対応している。 ・記述問題は、採点のダブルチェックを行っている。 <p>〈面接試験〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受験者には、事前に審査基準を明示している。 ・審査員の研修を毎年実施している。 ・審査は審査員3名の合議により行っている。 	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		22	<p>《情報の管理体制》</p> <p>○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、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)が講じられているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・試験問題の機密保持のため、印刷業者・発送業者と契約書(誓約書)を取り交わしている。 ・試験会場における試験問題の取り扱いについて、試験監督者マニュアルに明記するとともに、順守するよう求めている。 ・個人情報の管理に際して、業務提携先と「業務委託に関する基本契約書」「個人情報保護契約」を交わしている。 	A	
		23	<p>《各試験会場を総括する責任者の配置》</p> <p>○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・試験会場と、試験の実施運営に関して委託契約を交わしている。 ・全ての試験会場に実施運営責任者を配置し、その実施運営責任者を通じて、試験監督者マニュアルにより試験監督者への説明・指導を行っている。 	A	
		24	<p>《試験監督業務についての共通理解》</p> <p>○試験監督業務のマニュアルが定められ、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か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての試験会場に試験監督者が配置されている。 ・試験監督者マニュアルにより共通理解を図っている。 	A	
		25 該	<p>《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》</p> <p>【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】</p> <p>○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平さが確保されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一般受験者用の会場(本会場)も学校等が団体受験をする会場(準会場)も、同一の試験監督者マニュアルを使用することで、公平性を確保している。 ・本会場が、試験監督者マニュアルのとおり試験を実施・運営しているか視察している。 	A	
		26	<p>《受験者の本人確認》</p> <p>○受験者の本人確認は、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か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、試験監督者は身分証明書により本人確認の上受験させるよう明記している)。 ・1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	
		27	<p>《不正行為等への対応策》</p> <p>○受験者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人受験者用「受験票」受験上の注意に、①辞書・参考書類の使用を禁ずる旨、②スマートフォン等の電子機器類を時計代わりに用いることを禁じる旨をそれぞれ記載している。 ・上記について、試験開始前に受験上の注意事項として受験者に口頭で伝えている。 	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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	28	《天災等のトラブルへの対応》 ○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か。	・試験当日の交通機関の遅延等があった場合は、その程度に応じて、試験開始時刻の変更、場合により次回検定への振り替え等を行っている。 ・台風等事前に予測可能なものは、HP「新着情報・お知らせ」に対応を掲載し周知を図っている。 ・台風や大雪、大雨等の自然災害により受験ができなかった場合は、申し出により次回検定への振り替え等を行い、受験者の不利益にならないよう配慮している。	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		29	○その他の特記事項等。			
	③ 学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30 該	《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して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か。	〈筆記試験〉 各教育機関の年間スケジュールを考慮して(定期テストの時期を避けて)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。	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		31 該	《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試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との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。	「学習指導要領」には準拠していないが、『高等学校学習指導要領解説 商業編』には、当協会が実施する検定試験の「審査基準」と共通した内容が記載されていることから、学習指導要領を具体化したものが「審査基準」とも言える。このような関係性があることから、高等学校におけるキャリア教育の一環として、また、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力と態度を育成する等の授業の目標として、当協会が実施する検定試験の合格を設定しているケースも多々見受けられる。	A	
		32 該	《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。	試験問題は、級別・問題別にデータベース化されており、5肢択一式の問題は、全て正答率・選択肢別の選択率が数値化されている。これらのデータを活用することにより、難易度の平準化を図っている。	A	
	33 該	○その他の特記事項等。				

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	当検定では、コンピューターは使用しない。	
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。		
		37 該	○その他の特記事項等。		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。				
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	・「秘書技能審査基準」に基づき、試験を設計している。	A
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつけられているか。	・試験問題案の校閲を行う過程で、「秘書技能審査基準」と合致しているか、出題は適切か、設問と選択肢は整合性がとれているか等について検証している。 ・監修委員による検証を行っている。	A
40		○その他の特記事項等。			試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・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		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	② 審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 ○審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	・各級とも、「秘書技能審査基準」に基づき、【理論】(「必要とされる資質」「職務知識」「一般知識」と【実技】(「マナー・接遇」「技能」)の2領域に領域区分されており、それぞれが6割以上得点の場合に「合格」としている。 ・記述式の問題は、サンプリング調査により「許容範囲」となり得る解答を抽出し、採点に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		42 該	《主観的な評価における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評価の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評価について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	〈筆記試験〉 ・回ごとに、級別の詳細な採点マニュアルを作成し、採点者に周知を図っている。 ・採点マニュアルは、正答以外に想定される解答例を「許容範囲」として具体的に示している。 〈面接試験〉 ・面接試験担当者には、審査にばらつきや偏りが生じないよう、審査基準に従った審査、研修会・勉強会への出席を義務付け、正確性・公正性・公平性を確保している。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	〈択一問題〉 正答率・各選択肢の選択率の集計を活用し、以後の作問の改善に役立てている。 〈記述問題〉 試験終了後、受験者の解答状況をサンプリング調査し、正答の許容範囲を決定している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを使う検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	○その他の特記事項等。			

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	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【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。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ☑発行されている(合格者全員に「合格証」を配布している) ・「合格証」は、合格者の合否通知に同封している(無料)。 ・紛失等の場合は、申し出により合格証の再発行を行っている(有償)。 ・希望者には、申し出により「合格証明書」(有償)を発行する。 	A	社会から評価され有用に活用されるよう、活用促進に向けた取組について点検改善に努める。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・「合格証」「合格証明書」ともに合格した級を明示している。 ・「秘書技能審査基準」に各級の程度・領域の内容を明記している。 	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・HPおよび受験案内書に「合格者インタビュー」、企業・大学・高等学校の取り組みについてのインタビューを掲載している。 ・各教育機関向けの情報紙「就職指導ニュース」に企業・大学・専門学校・高等学校の取材記事を掲載している。 	A	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 〈筆記試験〉 ・試験終了後、解答をHPに掲載している(「解説」付の解答は有償で提供)。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ○ = 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〉 受検者のロールプレイングで至らなかった点を指摘し、以後の改善の手掛かりとしてもらっている。 ・準1級面接試験では、試験終了後、「アドバイスシート」(合否を示すものではない)を渡している。 ・1級面接試験では、試験終了後、審査員からロールプレイングの出来栄や今後改善すべき点等(合否を示すものではない)を審査員の感想としてコメントしている。 	A	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	<ul style="list-style-type: none"> ・他社(出版社)から、筆記試験の過去問題を実問題集として公開している(面接試験の課題例と合格のポイントを、DVD教材やHPで公開している)。 ・試験の2日後にHPに解答を掲載している。団体受験の会場には、解答解説を送付している。 ・受検者は受験した級の試験問題用紙を持ち帰ることができる。 ・HPにサンプル問題を掲載している(各級とも5問程度)。 	A	
	53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・検定受験に際し特徴的な取り組みを行っている団体や成績優秀な団体等を選定して取材を行い、その活用事例を受験案内書や教育機関向け情報紙、HPに掲載している。 ・検定の活用事例の調査・把握と情報提供を兼ねた研究会を、地域の学校・企業対象に、全国9地区において実施している。 	A	
54	○その他の特記事項等。				

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日:平成30年 8月 10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

【4段階評価の目安】

A:達成されている B:ほぼ達成されている C:やや不十分である D:不十分で、改善すべき点が多い

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】 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、受検者や活用者(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。また、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。</p>						
I 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	1	<p>《検定試験の目的》 ○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>【定款】http://iitsumu-kentei.jp/file/kentei-info/teikan.pdf 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。</p> <p>【実施企画書】http://iitsumu-kentei.jp/i/SWF Window.html 21ページ「普及の趣旨」 ビジネス分野では、事務的な職務を携わる者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「<u>実地に役立つ文書技能</u>」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考えである。</p> <p>【HP「ビジネス文書検定とは」】http://iitsumu-kentei.jp/BB/about/contents</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		2	<p>《検定事業の実施に関する組織体制》 ○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制(役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等)が適切に構成されているか。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>役職員体制 <input checked="" type="checkbox"/>事務処理体制 ・役員は、「定款」や関連する法律に基づき構成されており、「役員名簿」をHPで公開している。 ・「事務局職務規程」「運営機能図(組織図)」「業務分担表」「稟議規程」等により、協会運営、検定試験の実施運営に当たっての責務を明確にしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>危機管理体制 ・自然災害やその他不測の事態に対し、迅速かつ適切に対応できるよう、対応マニュアル(過去の対応事例集)を整備し、活用している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>内部チェック体制 「会計処理規程」に基づき適切に会計処理を行っている。経理業務・出納業務においては、上長の承認を得て行われ、担当者同士が相互にチェックし合う体制になっている。</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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	① 組織・財務	3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 ○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p>☑備えている</p> <p>・貸借対照表、正味財産増減計算書等の公益法人会計基準に則った財務経理情報を備え置いている。 ・定款に基づき、情報公開書類として財務経理情報を備え置くとともに、HPで過去5年分の書類を公開している。 ・帳簿・伝票・会計書類は、「会計処理規程」に定める保存期間に従い保存している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		4	<p>《検定実施主体の財務経理の監査》 ○財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。</p>	<p>☑受けている(☑内部監査、□外部監査、□その他)</p> <p>監事2名(1名は公認会計士監事)による内部監査を受けている。</p>	A	
		5	<p>《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。</p>	<p>検定事業(公益目的事業)と収益事業とを明確に区分して会計処理を行っている。</p>	A	
		6	○その他の特記事項等。			
	② 情報公開、個人情報	7	<p>《検定試験に関する情報公開》 ○受検者や活用户(学校・企業等)に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。</p>	<p>情報公開チェックリストに基づき、当法人ホームページ、受験案内書、教育機関向け情報紙等により情報公開を行っている。</p>	A	今後も情報公開チェックリストに基づいた情報公開を行うとともに、「個人情報保護方針」に基づき、ソフト・ハードの両面から、個人情報保護に努める。
		8	<p>《個人情報保護》 ○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るなど、個人情報保護が徹底されているか。</p>	<p>・「個人情報保護方針」をホームページで公開している。 ・受験案内書、受験願書には、受験者が記入した個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しない旨の文言を明示している。 ・データ処理等を行う業務提携先と個人情報保護に関する契約を締結している。 ・不正アクセス等のセキュリティ対策として、UTM設置、サーバーの分離化、SSL認証による暗号化通信、Symantec社による脆弱性診断サービス等により、万全を期している。</p>	A	
		9	○その他の特記事項等。			

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	
I 検定試験の実施主体に関する事項	③ 事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	・毎年度、自己評価シートを更新し公開している。 ・1回の検定が終了後、業務提携先との反省会および協会スタッフによる反省会を行い、問題点を明らかにして改善につなげている。	A
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	時代性に合わせた運営体制(作問含む)を心掛けている。 (例)PC・携帯電話・スマートフォンの普及に関連して ・インターネット受付を行っている。 ・試験時に時計代わりに使用することを禁じた。	A
		12	○その他の特記事項等。		
【評価の視点】 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、受験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。					
II 検定試験の実施に関する事項	① 受験手続等	13	《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	・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。 ・HP「ビジネス文書検定とは」および「合格基準・出題範囲」において上記を補足。 ・「実施企画書」、「受験案内書」、HP「受験要項」に合格基準・筆記試験出題領域を明示。	A
		14 該	《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。	受験上の制限は設けていない。	A
		15	《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	・出願期間は、約1カ月(試験日の約2カ月前から約1カ月前まで)である。 ・各教育機関の休暇や定期試験と時期が重ならないように考慮している。	A
		16	《問い合わせ先の設置》 ○受検者からの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適切に公開されているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 受験手続に関する問い合わせ窓口 <input checked="" type="checkbox"/> 試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 <input checked="" type="checkbox"/> その他(受験相談、試験問題の問い合わせ等) 問い合わせの内容にかかわらず、下記で受け付けている。 ・電話03-3200-6675(平日9時～17時) ・FAX 03-3204-6758 ・ホームページからメールでの問い合わせ https://www.iitsumu-kentei.jp/pc/inquiry.php	A
適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。					

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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	《受検料》 ○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。	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・検証している。	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		18	《障害者への配慮》 ○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。	障害者の受験に関して規程等は定めていないが、申し出があればでき得る限り柔軟に対応している。 【過去の対応例】 ・車いすの受験者に対し、バリアフリーの試験会場を割り当てた。または、試験会場実施運営担当者に配慮を依頼した。 ・視聴覚障害の受験者への対応 ①拡大した問題用紙を使用。 ②小さな字を書けないという受験者に対し、拡大した答案紙を使用してもらった 等	A	
		19	《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 ○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。	・一般の受験者に対しては、インターネット受付・書店受付・郵送(現金書留)申込を行っている。 ・原則として16名以上(近隣に一般受験者の会場がない場合は小人数であっても相談に応じている)の受験者が見込まれれば申し出により団体受験会場として登録・実施ができる。その場合、実施担当者が願書・受験料の取りまとめを行う。	A	
		20	○その他の特記事項等。			

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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	21	<p>《作問・審査体制》 ○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。</p>	<p>【作問体制】 「ビジネス文書技能審査基準」(http://jitsumu-kentei.jp/file/bb.pdf)に基づいて、「過去問題データベース」等を活用し、委員会形式により作問を進めている(最終的に「ビジネス系検定監修委員」の監修を受けている)。</p> <p>【審査体制】 下記により、正確性・公正性・公平性を担保している。 ・公開した解答の他に許容範囲となる解答を設定し対応している。 ・文書作成の問題などでは、部分点を積み上げる採点方法を採用している。 ・採点のダブルチェックを行っている。採点の分量が多い1級試験では、三次採点を行っている。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		22	<p>《情報の管理体制》 ○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、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)が講じられているか。</p>	<p>・試験問題の機密保持のため、印刷業者・発送業者と契約書(誓約書)を取り交わしている。 ・試験会場における試験問題の取り扱いについて、試験監督者マニュアルに明記するとともに、順守するよう求めている。 ・個人情報の管理に際して、業務提携先と「業務委託に関する基本契約書」「個人情報保護契約」を交わしている。</p>	A	
		23	<p>《各試験会場を総括する責任者の配置》 ○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。</p>	<p>・試験会場と、試験の実施運営に関して委託契約を交わしている。 ・全ての試験会場に実施運営責任者を配置し、その実施運営責任者を通じて、当法人作成の試験監督者マニュアルにより試験監督者への説明・指導を行っている。</p>	A	
		24	<p>《試験監督業務についての共通理解》 ○試験監督業務のマニュアルが定められ、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か。</p>	<p>・全ての試験会場に試験監督者が配置されている。 ・試験監督者マニュアルにより共通理解を図っている。</p>	A	
		25 該	<p>《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》 【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】 ○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平さが確保されているか。</p>	<p>・一般受験者用の会場(本会場)も学校等が団体受験をする会場(準会場)も、同一の試験監督者マニュアルを使用することで、公平性を確保している。</p>	A	
		26	<p>《受験者の本人確認》 ○受験者の本人確認は、顔写真を添付した受検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か。</p>	<p>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、試験監督者は身分証明書により本人確認の上受験させるよう明記している)。</p>	A	
		27	<p>《不正行為等への対応策》 ○受験者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。</p>	<p>・個人受験者用「受験票」受験上の注意に、①辞書・参考書類の使用を禁ずる旨、②スマートフォン等の電子機器類を時計代わりに用いることを禁ずる旨をそれぞれ記載している。 ・上記について、試験開始前に受験上の注意事項として受験者に口頭で伝えている。</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		
II 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	28	《天災等のトラブルへの対応》 ○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か。	・試験当日の交通機関の遅延等があった場合は、その程度に応じて、試験開始時刻の変更、場合により次回検定への振り替え等を行っている。 ・台風等事前に予測可能なものは、HP「新着情報・お知らせ」に対応を掲載し周知を図っている。 ・台風や大雪、大雨等の自然災害により受験ができなかった場合は、申し出により次回検定への振り替え等を行い、受験者の不利益にならないよう配慮している。	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		29	○その他の特記事項等。			
	③ 学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30 該	《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して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か。	各教育機関の年間スケジュールを考慮して(定期テストの時期を避けて)試験日を決定している。	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		31 該	《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試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との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。	「学習指導要領」には準拠していないが、『高等学校学習指導要領解説 商業編』には、当協会が実施する検定試験の「審査基準」と共通した内容が記載されていることから、学習指導要領を具体化したものが「審査基準」とも言える。このような関係性があることから、高等学校におけるキャリア教育の一環として、また、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力と態度を育成する等の授業の目標として、当協会が実施する検定試験の合格を設定しているケースも多々見受けられる。	A	
		32 該	《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。	試験問題は、級別・問題別にデータベース化されており、これらのデータを活用することにより、難易度の平準化を図っている。	A	
		33 該	○その他の特記事項等。			

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	当検定では、コンピューターは使用しない。	
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。		
		37 該	○その他の特記事項等。		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。				
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	・「ビジネス文書技能審査基準」に基づき、試験を設計している。	A
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつけられているか。	・試験問題案の校閲を行う過程で、「ビジネス文書技能審査基準」と合致しているか、出題は適切か、設問と選択肢は整合性がとれているか等について検証している。 ・監修委員による検証を行っている。	A
		40	○その他の特記事項等。		
試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・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		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	② 審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 ○審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	・各級とも、「ビジネス文書技能審査基準」に基づき3領域(【Ⅰ表記技能】【Ⅱ表現技能】【Ⅲ実務技能】)に領域区分されており、それぞれが6割以上得点の場合に合格となる。 ・記述式の問題は、サンプリング調査により「許容範囲」となり得る解答を抽出し、採点に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		42 該	《主観的な評定における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評定の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評定について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	・回ごとに、級別の詳細な採点マニュアルを作成し、採点者へ周知を図っている。 ・採点マニュアルは、正答以外に想定される解答例を「許容範囲」として具体的に示している。 ・二次採点では、一次採点とは別の採点者がチェックし、正確性・公平性を確保している。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	・各級の領域ごとの得点分布の集計および各問題の正答率・得点率集計を分析し、出題内容等についての検証を行い、次回以降の作問・審査の改善に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを使う検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	○その他の特記事項等。			

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	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【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。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	☑発行されている(合格者全員に「合格証」を配布している) ・「合格証」は、合格者の合否通知に同封している(無料)。 ・紛失等の場合は、申し出により合格証の再発行を行っている(有償)。 ・希望者には、申し出により「合格証明書」(有償)を発行する。	A	社会から評価され有用に活用されるよう、活用促進に向けた取組について点検改善に努める。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	・「合格証」「合格証明書」ともに合格した級を明示している。 ・「ビジネス文書技能審査基準」に各級の程度・領域の内容を明記している。	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	・HPおよび受験案内書に「合格者インタビュー」、企業・大学・高等学校の取り組みについてのインタビューを掲載している。 ・各教育機関向けの情報紙「就職指導ニュース」に企業・大学・専門学校・高等学校の取材記事を掲載している。	A	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	・試験終了後、HPに解答を掲載している。 ・合否通知に、合否結果だけでなく、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	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	・他社(出版社)から、実問題集として過去問題・解答を公開している。 ・試験後にHPへ解答を掲載している。団体受験の会場には、解答を送付している。 ・受検者は受験した級の試験問題用紙を持ち帰ることができる。 ・HPにサンプル問題を掲載している(各級とも3問程度)。	A	
	53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	・検定受験に際し特徴的な取り組みを行っている団体や成績優秀な団体等を選定して取材を行い、その活用事例を受験案内書や教育機関向け情報紙、HPに掲載している。 ・検定の活用事例の調査・把握と情報提供を兼ねた研究会を、地域の学校・企業対象に、全国9地区において実施している。	A	
54	○その他の特記事項等。				

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成30年 8月 10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

【4段階評価の目安】

A：達成されている B：ほぼ達成されている C：やや不十分である D：不十分で、改善すべき点が多い

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】 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、受検者や活用户(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。また、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。</p>						
I 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	1	<p>《検定試験の目的》 ○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>【定款】http://jitsumu-kentei.jp/file/kentei-info/teikan.pdf 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。</p> <p>【実施企画書】http://jitsumu-kentei.jp/i/SWF_Window.html 33ページ「普及の趣旨」 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。</p> <p>【HP「ビジネス実務マナー検定とは」】 http://jitsumu-kentei.jp/BZ/about/contents 【ビジネス実務マナー技能審査基準】 http://jitsumu-kentei.jp/file/bz.pdf</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		2	<p>《検定事業の実施に関する組織体制》 ○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制(役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等)が適切に構成されているか。</p>	<p>☑役職員体制 ☑事務処理体制 ・役員は、「定款」や関連する法律に基づき構成されており、「役員名簿」をHPで公開している。 ・「事務局職務規程」「運営機能図(組織図)」「業務分担表」「稟議規程」等により、協会運営、検定試験の実施運営に当たったの責務を明確にしている。</p> <p>☑危機管理体制 ・自然災害やその他不測の事態に対し、迅速かつ適切に対応できるよう、対応マニュアル(過去の対応事例集)を整備し、活用している。</p> <p>☑内部チェック体制 「会計処理規程」に基づき適切に会計処理を行っている。経理業務・出納業務においては、上長の承認を得て行われ、担当者同士が相互にチェックし合う体制になっている。</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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	① 組織・財務	3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 ○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>備えている</p> <p>・貸借対照表、正味財産増減計算書等の公益法人会計基準に則った財務経理情報を備え置いている。 ・定款に基づき、情報公開書類として財務経理情報を備え置くとともに、HPで過去5年分の書類を公開している。 ・帳簿・伝票・会計書類は、「会計処理規程」に定める保存期間に従い保存している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		4	<p>《検定実施主体の財務経理の監査》 ○財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。</p>	<p><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)</p> <p>監事2名(1名は公認会計士監事)による内部監査を受けている。</p>	A	
		5	<p>《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。</p>	<p>検定事業(公益目的事業)と収益事業とを明確に区分して会計処理を行っている。</p>	A	
		6	○その他の特記事項等。			
	② 情報公開、個人情報	7	<p>《検定試験に関する情報公開》 ○受検者や活用户(学校・企業等)に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。</p>	<p>情報公開チェックリストに基づき、当法人ホームページ、受験案内書、教育機関向け情報紙等により情報公開を行っている。</p>	A	今後も情報公開チェックリストに基づいた情報公開を行うとともに、「個人情報保護方針」に基づき、ソフト・ハードの両面から、個人情報保護に努める。
		8	<p>《個人情報保護》 ○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るなど、個人情報保護が徹底されているか。</p>	<p>・「個人情報保護方針」をホームページで公開している。 ・受験案内書、受験願書には、受験者が記入した個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しない旨の文言を明示している。 ・データ処理等を行う業務提携先と個人情報保護に関する契約を締結している。 ・不正アクセス等のセキュリティ対策として、UTM設置、サーバーの分離化、SSL認証による暗号化通信、Symantec社による脆弱性診断サービス等により、万全を期している。</p>	A	
		9	○その他の特記事項等。			

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	
I 検定試験の実施主体に関する事項	③ 事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	・毎年度、自己評価シートを更新し公開している。 ・1回の検定が終了後、業務提携先との反省会および協会スタッフによる反省会を行い、問題点を明らかにして改善につなげている。	A
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	時代性に合わせた運営体制(作問含む)を心掛けている。 (例)PC・携帯電話・スマートフォンの普及に関連して ・インターネット受付を行っている。 ・試験時に時計代わりの使用を禁じた。 ・ビジネスの場における携帯電話の使用をテーマとした問題を出题した。	A
		12	○その他の特記事項等。		
【評価の視点】 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、受験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。					
II 検定試験の実施に関する事項	① 受験手続等	13	《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	・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。 ・HP「ビジネス実務マナー検定とは」および「合格基準・出題範囲」において上記を補足。 ・「実施企画書」、「受験案内書」、HP「受験要項」に合格基準・筆記試験出題領域を明示。	A
		14	《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。	受験上の制限は設けていない。	A
		15	《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	①出願期間は、約1カ月(試験日の約2カ月前から約1カ月まで)である。 ②各教育機関の休暇や定期試験と時期が重ならないように考慮している。	A
		16	《問い合わせ先の設置》 ○受検者からの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適切に公開されているか。	☑受験手続に関する問い合わせ窓口 ☑試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 ☑その他(受験相談、試験問題の問い合わせ等) 問い合わせの内容にかかわらず、下記で受け付けている。 ・電話03-3200-6675(平日9時～17時) ・FAX 03-3204-6758 ・ホームページからメールでの問い合わせ https://www.iitsumu-kentei.jp/pc/inquiry.php	A
適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。					

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	<p>《受検料》 ○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。</p>	<p>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・検証している。</p>	A
		18	<p>《障害者への配慮》 ○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。</p>	<p>障害者の受験に関して規程等は定めていないが、申し出があればでき得る限り柔軟に対応している。 【過去の対応例】 ・車いすの受験者に対し、バリアフリーの試験会場を割り当てた。または、試験会場実施運営担当者に配慮を依頼した。 ・視聴覚障害の受験者への対応 ①拡大した問題用紙・答案用紙を使用。 ②点字化した試験問題を使用。 ③聴覚障害の受験者に対し、試験監督者が読み上げる「受験上の注意」を文書化。 ・手に障害がある受験者(小さい字が書けない・マークシートの塗りつぶしができない等)に対し、パソコンでの解答入力を認めた。等</p>	A
		19	<p>《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 ○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。</p>	<p>・一般の受験者に対しては、インターネット受付・書店受付・郵送(現金書留)申込を行っている。 ・原則として16名以上(近隣に一般受験者の会場がない場合は小人数であっても相談に応じている)の受験者が見込まれれば申し出により団体受験会場として登録・実施ができる。その場合、実施担当者が願書・受験料の取りまとめを行う。</p>	A
		20	○その他の特記事項等。		

適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。

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		
II 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	21	<p>《作問・審査体制》 ○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。</p>	<p>【作問体制】 「ビジネス実務マナー技能審査基準」(http://iitsumu-kentei.jp/file/bz.pdf)に基づいて、「過去問題データベース」等を活用し、委員会形式により作問を進めている(最終的に「ビジネス系検定監修委員」の監修を受けている)。</p> <p>【審査体制】 下記により、正確性・公正性・公平性を担保している。 <筆記試験> ・マークシートの読み取りエラーには、場合により手作業で対応している。 ・記述問題は、公開した解答の他に許容範囲を設定し対応している。 ・記述問題は、解答のダブルチェックを行っている。 <面接試験> ・受験者には、事前に審査基準を明示している。 ・審査員の研修・講習を毎年実施している。 ・審査は審査員3名の合議により行っている。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		22	<p>《情報の管理体制》 ○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、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)が講じられているか。</p>	<p>・試験問題の機密保持のため、印刷業者・発送業者と契約書(誓約書)を取り交わしている。 ・試験会場における試験問題の取り扱いについて、試験監督者マニュアルに明記するとともに、順守するよう求めている。 ・個人情報の管理に際して、業務提携先と「業務委託に関する基本契約書」「個人情報保護契約」を交わしている。</p>	A	
		23	<p>《各試験会場を総括する責任者の配置》 ○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。</p>	<p>・試験会場と、試験の実施運営に関して委託契約を交わしている。 ・全ての試験会場に実施運営責任者を配置し、その実施運営責任者を通じて、試験監督者マニュアルにより試験監督者への説明・指導を行っている。</p>	A	
		24	<p>《試験監督業務についての共通理解》 ○試験監督業務のマニュアルが定められ、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か。</p>	<p>・全ての試験会場に試験監督者が配置されている。 ・試験監督者マニュアルにより共通理解を図っている。</p>	A	
		25 該	<p>《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》 【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】 ○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平性が確保されているか。</p>	<p>・一般受験者用の会場(本会場)も学校等が団体受験をする会場(準会場)も、同一の試験監督者マニュアルを使用することで、公平性を確保している。</p>	A	
		26	<p>《受験者の本人確認》 ○受験者の本人確認は、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か。</p>	<p>・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、試験監督者は身分証明書により本人確認の上受験させるよう明記している)。 ・1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。</p>	A	
		27	<p>《不正行為等への対応策》 ○受験者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。</p>	<p>・個人受験者用「受験票」受験上の注意に、①辞書・参考書類の使用を禁ずる旨、②スマートフォン等の電子機器類を時計代わりに用いることを禁ずる旨をそれぞれ記載している。 ・上記について、試験開始前に受験上の注意事項として受験者に口頭で伝えている。</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		
II 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	28	<p>《天災等のトラブルへの対応》 ○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か。</p>	<p>・試験当日の交通機関の遅延等があった場合は、その程度に応じて、試験開始時刻の変更、場合により次回検定への振り替え等を行っている。 ・台風等事前に予測可能なものは、HP「新着情報・お知らせ」に対応を掲載し周知を図っている。 ・台風や大雪、大雨等の自然災害により受験ができなかった場合は、申し出により次回検定への振り替え等を行い、受験者の不利益にならないよう配慮している。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		29	○その他の特記事項等。			
	③ 学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30 該	<p>《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して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か。</p>	<p>〈筆記試験〉 各教育機関の年間スケジュールを考慮して(定期テストの時期を避けて)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。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		31 該	<p>《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試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との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。</p>	<p>「学習指導要領」には準拠していないが、『高等学校学習指導要領解説 商業編』には、当協会が実施する検定試験の「審査基準」と共通した内容が記載されていることから、学習指導要領を具体化したものが「審査基準」とも言える。このような関係性があることから、高等学校におけるキャリア教育の一環として、また、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力と態度を育成する等の授業の目標として、当協会が実施する検定試験の合格を設定しているケースも多々見受けられる。</p>	A	
		32 該	<p>《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。</p>	<p>試験問題は、級別・問題別にデータベース化されており、5肢択一式の問題は、全て正答率・選択肢別の選択率が数値化されている。これらのデータを活用することにより、難易度の平準化を図っている。</p>	A	
		33 該	○その他の特記事項等。			

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	当検定では、コンピューターは使用しない。	
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。		
		37 該	○その他の特記事項等。		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。				
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	・「ビジネス実務マナー技能審査基準」に基づき、試験を設計している。	A
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつくられているか。	・試験問題案の校閲を行う過程で、「ビジネス実務マナー技能審査基準」と合致しているか、出題は適切か、設問と選択肢は整合性がとれているか等について検証している。 ・監修委員による検証を行っている。	A
		40	○その他の特記事項等。		
				試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・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		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	② 審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 ○審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	・各級とも、「ビジネス実務マナー技能審査基準」に基づき、【理論】(「必要とされる資質」「企業実務」と【実技】(「対人関係」「技能」)の2領域に領域区分されており、それぞれが6割以上得点の場合に「合格」としている。 ・記述式の問題は、サンプリング調査により「許容範囲」となり得る解答を抽出し、採点に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		42 該	《主観的な評価における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評価の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評価について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	＜筆記試験＞ ・回ごとに、級別の詳細な採点マニュアルを作成し、採点者に周知を図っている。 ・採点マニュアルは、正答以外に想定される解答例を「許容範囲」として具体的に示している。 ＜面接試験＞ ・面接試験担当者には、審査にばらつきや偏りが生じないように、審査基準に従った審査、研修会・勉強会への出席を義務付け、正確性・公正性・公平性を確保している。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	＜択一問題＞ 正答率・各選択肢の選択率の集計を活用し、以後の作問の改善に役立っている。 ＜記述問題＞ 試験終了後、受験者の解答状況をサンプリング調査し、正答の許容範囲を決定している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを用いた検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	○その他の特記事項等。			

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	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【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。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 発行されている(合格者全員に「合格証」を配布している) <input type="checkbox"/> 発行していない ・「合格証」は、合格者の合否通知に同封している(無料)。 ・紛失等の場合は、申し出により合格証の再発行を行っている(有償)。 ・希望者には、申し出により「合格証明書」(有償)を発行する。	A	社会から評価され有用に活用されるよう、活用促進に向けた取組について点検改善に努める。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	・「合格証」「合格証明書」ともに合格した級を明示している。 ・「ビジネス実務マナー技能審査基準」に各級の程度・領域の内容を明記している。	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	・HPおよび受験案内書に「合格者インタビュー」、企業・大学・高等学校の取り組みについてのインタビューを掲載している。 ・各教育機関向けの情報紙「就職指導ニュース」に企業・大学・専門学校・高等学校の取材記事を掲載している。	A	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	<筆記試験> ・試験終了後、解答をHPに掲載している(「解説」付の解答は有償で提供している)。 ・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 <面接試験> ・面接試験では、試験終了後、審査員からロールプレイングの出来栄や今後改善すべき点等(合否を示すものではない)を審査員の感想としてコメント	A	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	・他社(出版社)から、実問題集として過去問題・解答解説を公開している(面接試験の課題例と合格のポイントをHPで公開している)。 ・試験の2日後にHPに解答を掲載している。団体受験の会場には、解答解説を送付している。 ・受検者は受験した級の試験問題用紙を持ち帰ることができる。 ・HPにサンプル問題を掲載している(各級とも5問程度)。	A	
53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	・検定受験に際し特徴的な取り組みを行っている団体や成績優秀な団体等を選定して取材を行い、その活用事例を受験案内書や教育機関向け情報紙、HPに掲載している。 ・検定の活用事例の調査・把握と情報提供を兼ねた研究会を、地域の学校・企業対象に、全国9地区において実施している。	A		
	54	○その他の特記事項等。			

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成30年 8月 10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

【4段階評価の目安】

A：達成されている B：ほぼ達成されている C：やや不十分である D：不十分で、改善すべき点が多い

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】 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、受検者や活用户(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。また、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。</p>					
I 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	<p>《検定試験の目的》 ○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>【定款】http://jitsumu-kentei.jp/file/kentei-info/teikan.pdf 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。</p> <p>【実施企画書】http://jitsumu-kentei.jp/i/SWF_Window.html「普及の趣旨」47ページ 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。</p> <p>【HP「サービス接遇検定とは」】http://jitsumu-kentei.jp/SV/about/contents 【サービス接遇実務審査基準】http://jitsumu-kentei.jp/file/sv.pdf</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		<p>《検定事業の実施に関する組織体制》 ○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制(役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等)が適切に構成されているか。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>役職員体制 <input checked="" type="checkbox"/>事務処理体制 ・役員は、「定款」や関連する法律に基づき構成されており、「役員名簿」をHPで公開している。 ・「事務局職務規程」「運営機能図(組織図)」「業務分担表」「稟議規程」等により、協会運営、検定試験の実施運営に当たったの責務を明確にしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>危機管理体制 ・自然災害やその他不測の事態に対し、迅速かつ適切に対応できるよう、対応マニュアル(過去の対応事例集)を整備し、活用している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>内部チェック体制 「会計処理規程」に基づき適切に会計処理を行っている。経理業務・出納業務においては、上長の承認を得て行われ、担当者同士が相互にチェックし合う体制になっている。</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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	① 組織・財務	3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 ○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p>☑備えている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸借対照表、正味財産増減計算書等の公益法人会計基準に則った財務経理情報を備え置いている。 ・定款に基づき、情報公開書類として財務経理情報を備え置くとともに、HPで過去5年分の書類を公開している。 ・帳簿・伝票・会計書類は、「会計処理規程」に定める保存期間に従い保存している。 	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		4	<p>《検定実施主体の財務経理の監査》 ○財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。</p>	<p>☑受けている(☑内部監査、□外部監査、□その他)</p> <p>監事2名(1名は公認会計士監事)による内部監査を受けている。</p>	A	
		5	<p>《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。</p>	<p>検定事業(公益目的事業)と収益事業とを明確に区分して会計処理を行っている。</p>	A	
		6	○その他の特記事項等。			
	② 情報公開、個人情報	7	<p>《検定試験に関する情報公開》 ○受検者や活用户(学校・企業等)に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。</p>	<p>情報公開チェックリストに基づき、当法人ホームページ、受験案内書、教育機関向け情報紙等により情報公開を行っている。</p>	A	今後も情報公開チェックリストに基づいた情報公開を行うとともに、「個人情報保護方針」に基づき、ソフト・ハードの両面から、個人情報保護に努める。
		8	<p>《個人情報保護》 ○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るなど、個人情報保護が徹底されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」をホームページで公開している。 ・受験案内書、受験願書には、受験者が記入した個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しない旨の文言を明示している。 ・データ処理等を行う業務提携先と個人情報保護に関する契約を締結している。 ・不正アクセス等のセキュリティ対策として、UTM設置、サーバーの分離化、SSL認証による暗号化通信、Symantec社による脆弱性診断サービス等により、万全を期している。 	A	
		9	○その他の特記事項等。			

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	
I 検定試験の実施主体に関する事項	③事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	・毎年度、自己評価シートを更新し公開している。 ・1回の検定が終了後、業務提携先との反省会および協会スタッフによる反省会を行い、問題点を明らかにして改善につなげている。	A
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	時代性に合わせた運営体制(作問含む)を心掛けている。 (例)PC・携帯電話・スマートフォンの普及に関連して ・インターネット受付を行っている。 ・試験時に時計代わりの使用を禁じた。 ・病院内での携帯電話使用制限の変更など、時代性に合わせた作問の見直しを行っている。	A
		12	○その他の特記事項等。		
【評価の視点】 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、受験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。					
II 検定試験の実施に関する事項	①受験手続等	13	《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	・程度(難易度)、領域とその内容、試験範囲は「サービス接遇実務審査基準」に明記。 ・HP「サービス接遇検定とは」および「合格基準・出題範囲」において上記を補足。 ・「実施企画書」、「受験案内書」、HP「受験要項」に合格基準・筆記試験出題領域を明示。	A
		14	《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。	受験上の制限は設けていない。	A
		15	《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	①出願期間は、約1カ月(試験日の約2カ月前から約1カ月まで)である。 ②各教育機関の休暇や定期試験と時期が重ならないように考慮している。	A
		16	《問い合わせ先の設置》 ○受検者からの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適切に公開されているか。	☑受験手続に関する問い合わせ窓口 ☑試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 ☑その他(受験相談、試験問題の問い合わせ等) 問い合わせの内容にかかわらず、下記で受け付けている。 ・電話03-3200-6675(平日9時～17時) ・FAX 03-3204-6758 ・ホームページからメールでの問い合わせ https://www.jitsumu-kentei.jp/pc/inquiry.php	A
適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。					

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	<p>《受検料》 ○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。</p>	<p>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・検証している。</p>	A
		18	<p>《障害者への配慮》 ○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。</p>	<p>障害者の受験に関して規程等は定めていないが、申し出があればでき得る限り柔軟に対応している。 【過去の対応例】 ・車いすの受験者に対し、バリアフリーの試験会場を割り当てた。または、試験会場実施運営担当者に配慮を依頼した。 ・視聴覚障害の受験者への対応 ①拡大した問題用紙・答案用紙を使用。 ②点字化した試験問題を使用。 ③聴覚障害の受験者に対し、試験監督者が読み上げる「受験上の注意」を文書化。 ・手に障害がある受験者(小さい字が書けない・マークシートの塗りつぶしができない等)に対し、パソコンでの解答入力を認めた。等</p>	A
		19	<p>《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 ○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。</p>	<p>・一般の受験者に対しては、インターネット受付・書店受付・郵送(現金書留)申込を行っている。 ・原則として16名以上(近隣に一般受験者の会場がない場合は小人数であっても相談に応じている)の受験者が見込まれれば申し出により団体受験会場として登録・実施ができる。その場合、実施担当者が願書・受験料の取りまとめを行う。</p>	A
		20	○その他の特記事項等。		

適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。

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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	21	<p>《作問・審査体制》 ○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。</p>	<p>【作問体制】 「サービス接遇実務審査基準」(http://jitsumu-kentei.jp/file/sv.pdf)に基づいて、「過去問題データベース」等を活用し、委員会形式により作問を進めている(最終的に「ビジネス系検定監修委員」の監修を受けている)。</p> <p>【審査体制】 下記により、正確性・公正性・公平性を担保している。 <筆記試験> ・マークシートの読み取りエラーには、場合により手作業で対応している。 ・記述問題は、公開した解答の他に許容範囲を設定し対応している。 ・記述問題は、採点のダブルチェックを行っている。 <面接試験> ・受験者には、事前に審査基準を明示している。 ・審査員の研修・講習を毎年実施している。 ・審査は審査員3名の合議により行っている。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		22	<p>《情報の管理体制》 ○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、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)が講じられているか。</p>	<p>・試験問題の機密保持のため、印刷業者・発送業者と契約書(誓約書)を取り交わしている。 ・試験会場における試験問題の取り扱いについて、試験監督者マニュアルに明記するとともに、順守するよう求めている。 ・個人情報の管理に際して、業務提携先と「業務委託に関する基本契約書」「個人情報保護契約」を交わしている。</p>	A	
		23	<p>《各試験会場を総括する責任者の配置》 ○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。</p>	<p>・試験会場と、試験の実施運営に関して委託契約を交わしている。 ・全ての試験会場に実施運営責任者を配置し、その実施運営責任者を通じて、試験監督者マニュアルにより試験監督者への説明・指導を行っている。</p>	A	
		24	<p>《試験監督業務についての共通理解》 ○試験監督業務のマニュアルが定められ、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か。</p>	<p>・全ての試験会場に試験監督者が配置されている。 ・試験監督者マニュアルにより共通理解を図っている。</p>	A	
		25 該	<p>《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》 【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】 ○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平さが確保されているか。</p>	<p>・一般受験者用の会場(本会場)も学校等が団体受験をする会場(準会場)も、同一の試験監督者マニュアルを使用することで、公平性を確保している。</p>	A	
		26	<p>《受験者の本人確認》 ○受験者の本人確認は、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か。</p>	<p>・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、試験監督者は身分証明書により本人確認の上受験させるよう明記している)。 ・1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)。</p>	A	
		27	<p>《不正行為等への対応策》 ○受験者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。</p>	<p>・個人受験者用「受験票」受験上の注意に、①辞書・参考書類の使用を禁ずる旨、②スマートフォン等の電子機器類を時計代わりに用いることを禁ずる旨をそれぞれ記載している。 ・上記について、試験開始前に受験上の注意事項として受験者に口頭で伝えている。</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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	28	<p>《天災等のトラブルへの対応》 ○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か。</p>	<p>・試験当日の交通機関の遅延等があった場合は、その程度に応じて、試験開始時刻の変更、場合により次回検定への振り替え等を行っている。 ・台風等事前に予測可能なものは、HP「新着情報・お知らせ」に対応を掲載し周知を図っている。 ・台風や大雪、大雨等の自然災害により受験ができなかった場合は、申し出により次回検定への振り替え等を行い、受験者の不利益にならないよう配慮している。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		29	○その他の特記事項等。			
	③ 学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30 該	<p>《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して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か。</p>	<p>〈筆記試験〉 各教育機関の年間スケジュールを考慮して(定期テストの時期を避けて)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。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		31 該	<p>《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試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との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。</p>	<p>「学習指導要領」には準拠していないが、『高等学校学習指導要領解説 商業編』には、当協会が実施する検定試験の「審査基準」と共通した内容が記載されていることから、学習指導要領を具体化したものが「審査基準」とも言える。このような関係性があることから、高等学校におけるキャリア教育の一環として、また、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力と態度を育成する等の授業の目標として、当協会が実施する検定試験の合格を設定しているケースも多々見受けられる。</p>	A	
		32 該	<p>《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。</p>	<p>試験問題は、級別・問題別にデータベース化されており、5肢択一式の問題は、全て正答率・選択肢別の選択率が数値化されている。これらのデータを活用することにより、難易度の平準化を図っている。</p>	A	
		33 該	○その他の特記事項等。			

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	当検定では、コンピューターは使用しない。	
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。		
		37 該	○その他の特記事項等。		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。				
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	・「サービス接遇実務審査基準」に基づき、試験を設計している。	A
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつくられているか。	・試験問題案の校閲を行う過程で、「サービス接遇実務審査基準」と合致しているか、出題は適切か、設問と選択肢は整合性がとれているか等について検証している。 ・監修委員による検証を行っている。	A
		40	○その他の特記事項等。		
試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・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		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	② 審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 ○審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	・各級とも、「サービス接遇実務審査基準」に基づき、【理論】（「サービススタッフの資質」「専門知識」「一般知識」）と【実技】（「対人技能」「実務技能」）の2領域に領域区分されており、それぞれが6割以上得点の場合に「合格」としている。 ・記述式の問題は、サンプリング調査により「許容範囲」となり得る解答を抽出し、採点に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		42 該	《主観的な評価における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評価の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評価について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	＜筆記試験＞ ・回ごとに、級別の詳細な採点マニュアルを作成し、採点者に周知を図っている。 ・採点マニュアルは、正答以外に想定される解答例を「許容範囲」として具体的に示している。 ＜面接試験＞ ・面接試験担当者には、審査にばらつきや偏りが生じないよう、審査基準に従った審査、研修会・勉強会への出席を義務付け、正確性・公正性・公平性を確保している。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	＜択一問題＞ 正答率・各選択肢の選択率の集計を活用し、以後の作問の改善に役立てている。 ＜記述問題＞ 試験終了後、受験者の解答状況をサンプリング調査し、正答の許容範囲を決定している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを使う検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	○その他の特記事項等。			

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	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【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。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	☑発行されている(合格者全員に「合格証」を配布している) ・「合格証」は、合格者の合否通知に同封している(無料)。 ・紛失等の場合は、申し出により合格証の再発行を行っている(有償)。 ・希望者には、申し出により「合格証明書」(有償)を発行する。	A	社会から評価され有用に活用されるよう、活用促進に向けた取組について点検改善に努める。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	・「合格証」「合格証明書」ともに合格した級を明示している。 ・「サービス接遇実務審査基準」に各級の程度・領域の内容を明記している。	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	・HPおよび受験案内書に「合格者インタビュー」、企業・大学・高等学校の取り組みについてのインタビューを掲載している。 ・各教育機関向けの情報紙「就職指導ニュース」に企業・大学・専門学校・高等学校の取材記事を掲載している。	A	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	<筆記試験> ・試験終了後、解答をHPに掲載している(「解説」付の解答は有償で提供している)。 ・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 <面接試験> 受験者のロールプレイングで至らなかった点を指摘し、今後の改善の手掛かりとしてもらっている。 ・準1級面接試験では、試験終了後、「アドバイスシート」(合否を示すものではない)を渡している。 ・1級面接試験では、試験終了後、審査員からロールプレイングの出来栄や今後改善すべき点等(合否を示すものではない)を審査員の感想としてコメントしている。	A	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	・他社(出版社)から、筆記試験の過去問題を実問題集として公開している(面接試験の課題例と合格のポイントを、DVD教材やHPで公開している)。 ・試験の2日後にHPに解答を掲載している。団体受験の会場には、解答解説を送付している。 ・受検者は受験した級の試験問題用紙を持ち帰ることができる。 ・HPにサンプル問題を掲載している(各級とも5問程度)。	A	
53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	・検定受験に際し特徴的な取り組みを行っている団体や成績優秀な団体等を選定して取材を行い、その活用事例を受験案内書や教育機関向け情報紙、HPに掲載している。 ・検定の活用事例の調査・把握と情報提供を兼ねた研究会を、地域の学校・企業対象に、全国9地区において実施している。	A		
54	○その他の特記事項等。				

検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：平成30年 8月 10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

【4段階評価の目安】

A：達成されている B：ほぼ達成されている C：やや不十分である D：不十分で、改善すべき点が多い

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】 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、受検者や活用户(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。また、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。</p>						
I 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	1	<p>《検定試験の目的》 ○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>【定款】http://jitsumu-kentei.jp/file/kentei-info/teikan.pdf 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。</p> <p>【実施企画書】http://jitsumu-kentei.jp/i/SWF_Window.html 61ページ「普及の趣旨」 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。</p> <p>【HP「ビジネス電話検定とは」】 http://jitsumu-kentei.jp/BD/about/contents 【ビジネス電話実務審査基準】 http://jitsumu-kentei.jp/file/bd.pdf</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		2	<p>《検定事業の実施に関する組織体制》 ○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制(役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等)が適切に構成されているか。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>役職員体制 <input checked="" type="checkbox"/>事務処理体制 ・役員は、「定款」や関連する法律に基づき構成されており、「役員名簿」をHPで公開している。 ・「事務局職務規程」「運営機能図(組織図)」「業務分担表」「稟議規程」等により、協会運営、検定試験の実施運営に当たっての責務を明確にしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>危機管理体制 ・自然災害やその他不測の事態に対し、迅速かつ適切に対応できるよう、対応マニュアル(過去の対応事例集)を整備し、活用している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>内部チェック体制 「会計処理規程」に基づき適切に会計処理を行っている。経理業務・出納業務においては、上長の承認を得て行われ、担当者同士が相互にチェックし合う体制になっている。</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		
I 検定試験の実施主体に関する事項	① 組織・財務	3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 ○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>備えている</p> <p>・貸借対照表、正味財産増減計算書等の公益法人会計基準に則った財務経理情報を備え置いている。 ・定款に基づき、情報公開書類として財務経理情報を備え置くとともに、HPで過去5年分の書類を公開している。 ・帳簿・伝票・会計書類は、「会計処理規程」に定める保存期間に従い保存している。</p>	A	今後も継続して質の保持・改善に努める。
		4	<p>《検定実施主体の財務経理の監査》 ○財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。</p>	<p><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)</p> <p>監事2名(1名は公認会計士監事)による内部監査を受けている。</p>	A	
		5	<p>《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。</p>	<p>検定事業(公益目的事業)と収益事業とを明確に区分して会計処理を行っている。</p>	A	
		6	○その他の特記事項等。			
	② 情報公開、個人情報	7	<p>《検定試験に関する情報公開》 ○受検者や活用户(学校・企業等)に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。</p>	<p>情報公開チェックリストに基づき、当法人ホームページ、受験案内書、教育機関向け情報紙等により情報公開を行っている。</p>	A	今後も情報公開チェックリストに基づいた情報公開を行うとともに、「個人情報保護方針」に基づき、ソフト・ハードの両面から、個人情報保護に努める。
		8	<p>《個人情報保護》 ○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るなど、個人情報保護が徹底されているか。</p>	<p>・「個人情報保護方針」をホームページで公開している。 ・受験案内書、受験願書には、受験者が記入した個人情報は、検定試験実施に関する業務以外には使用しない旨の文言を明示している。 ・データ処理等を行う業務提携先と個人情報保護に関する契約を締結している。 ・不正アクセス等のセキュリティ対策として、UTM設置、サーバーの分離化、SSL認証による暗号化通信、Symantec社による脆弱性診断サービス等により、万全を期している。</p>	A	
		9	○その他の特記事項等。			

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	
I 検定試験の実施主体に関する事項	③ 事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	・毎年度、自己評価シートを更新し公開している。 ・1回の検定が終了後、業務提携先との反省会および協会スタッフによる反省会を行い、問題点を明らかにして改善につなげている。	A
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	時代性に合わせた運営体制(作問含む)を心掛けている。 (例)PC・携帯電話・スマートフォンの普及に関連して ・インターネット受付を行っている。 ・試験時に時計代わりの使用を禁じた。 ・ビジネスの場における携帯電話の使用をテーマとした問題を出题した。	A
		12	○その他の特記事項等。		
【評価の視点】 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、受験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。					
II 検定試験の実施に関する事項	① 受験手続等	13	《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	・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。 ・HP「ビジネス電話検定とは」および「合格基準・出題範囲」において上記を補足。 ・「実施企画書」、「受験案内書」、HP「受験要項」に合格基準・筆記試験出題領域を明示。	A
		14 該	《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。	受験上の制限は設けていない。	A
		15	《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	①出願期間は、約1カ月(試験日の約2カ月前から約1カ月まで)である。 ②各教育機関の休暇や定期試験と時期が重ならないように考慮している。	A
		16	《問い合わせ先の設置》 ○受検者からの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適切に公開されているか。	☑受験手続に関する問い合わせ窓口 ☑試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 ☑その他(受験相談、試験問題の問い合わせ等) 問い合わせの内容にかかわらず、下記で受け付けている。 ・電話03-3200-6675(平日9時～17時) ・FAX 03-3204-6758 ・ホームページからメールでの問い合わせ https://www.iitsumu-kentei.jp/pc/inquiry.php	A
					適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	<p>《受検料》 ○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。</p>	<p>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・検証している。</p>	A
		18	<p>《障害者への配慮》 ○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。</p>	<p>障害者の受験に関して規程等は定めていないが、申し出があればでき得る限り柔軟に対応している。 【過去の対応例】 ・車いすの受験者に対し、バリアフリーの試験会場を割り当てた。または、試験会場実施運営担当者に配慮を依頼した。 ・視聴覚障害の受験者への対応 ①拡大した問題用紙・答案用紙を使用。 ②点字化した試験問題を使用。 ③聴覚障害の受験者に対し、試験監督者が読み上げる「受験上の注意」を文書化。 ・手に障害がある受験者(小さい字が書けない・マークシートの塗りつぶしができない等)に対し、パソコンでの解答入力を認めた。等</p>	A
		19	<p>《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 ○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。</p>	<p>・一般の受験者に対しては、インターネット受付・書店受付・郵送(現金書留)申込を行っている。 ・原則として16名以上(近隣に一般受験者の会場がない場合は小人数であっても相談に応じている)の受験者が見込まれれば申し出により団体受験会場として登録・実施ができる。その場合、実施担当者が願書・受験料の取りまとめを行う。</p>	A
		20	○その他の特記事項等。		

適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。

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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	21	<p>《作問・審査体制》 ○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。</p>	<p>【作問体制】 「ビジネス電話実務審査基準」(http://jitsumu-kentei.jp/file/bd.pdf)に基づいて、「過去問題データベース」等を活用し、委員会形式により作問を進めている(最終的に「ビジネス系検定監修委員」の監修を受けている)。</p> <p>【審査体制】 下記により、正確性・公正性・公平性を担保している。 ＜筆記試験＞ ・マークシートの読み取りエラーには、場合により手作業で対応している。 ・記述問題は、公開した解答の他に許容範囲を設定し対応している。 ・記述問題は、採点のダブルチェックを行っている。 ＜実践級試験＞ ・受験者には、事前に審査基準を明示している。 ・審査員の研修・講習を毎年実施している。 ・審査は審査員3名の合議により行っている。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		22	<p>《情報の管理体制》 ○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、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)が講じられているか。</p>	<p>・試験問題の機密保持のため、印刷業者・発送業者と契約書(誓約書)を取り交わしている。 ・試験会場における試験問題の取り扱いについて、試験監督者マニュアルに明記するとともに、順守するよう求めている。 ・個人情報の管理に際して、業務提携先と「業務委託に関する基本契約書」「個人情報保護契約」を交わしている。</p>	A	
		23	<p>《各試験会場を総括する責任者の配置》 ○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。</p>	<p>・試験会場と、試験の実施運営に関して委託契約を交わしている。 ・全ての試験会場に実施運営責任者を配置し、その実施運営責任者を通じて、試験監督者マニュアルにより試験監督者への説明・指導を行っている。</p>	A	
		24	<p>《試験監督業務についての共通理解》 ○試験監督業務のマニュアルが定められ、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か。</p>	<p>・全ての試験会場に試験監督者が配置されている。 ・試験監督者マニュアルにより共通理解を図っている。</p>	A	
		25 該	<p>《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》 【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】 ○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平性が確保されているか。</p>	<p>・一般受験者用の会場(本会場)も学校等が団体受験をする会場(準会場)も、同一の試験監督者マニュアルを使用することで、公平性を確保している。</p>	A	
		26	<p>《受験者の本人確認》 ○受験者の本人確認は、顔写真を添付した受検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か。</p>	<p>・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、試験監督者は身分証明書により本人確認の上受験させるよう明記している)。 ・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。</p>	A	
		27	<p>《不正行為等への対応策》 ○受験者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。</p>	<p>・個人受験者用「受験票」受験上の注意に、①辞書・参考書類の使用を禁ずる旨、②スマートフォン等の電子機器類を時計代わりに用いることを禁じる旨をそれぞれ記載している。 ・上記について、試験開始前に受験上の注意事項として受験者に口頭で伝えている。</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		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	② 試験実施	28	<p>《天災等のトラブルへの対応》 ○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か。</p>	<p>・試験当日の交通機関の遅延等があった場合は、その程度に応じて、試験開始時刻の変更、場合により次回検定への振り替え等を行っている。 ・台風等事前に予測可能なものは、HP「新着情報・お知らせ」に対応を掲載し周知を図っている。 ・台風や大雪、大雨等の自然災害により受験ができなかった場合は、申し出により次回検定への振り替え等を行い、受験者の不利益にならないよう配慮している。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		29	○その他の特記事項等。			
	③ 学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30 該	<p>《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して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か。</p>	<p>＜筆記試験＞ 各教育機関の年間スケジュールを考慮して(定期テストの時期を避けて)試験日を決定している。 ＜実践級試験＞ 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。</p>	A	適切かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を保持するため、点検と改善に努める。
		31 該	<p>《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試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との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。</p>	<p>「学習指導要領」には準拠していないが、『高等学校学習指導要領解説商業編』には、当協会が実施する検定試験の「審査基準」と共通した内容が記載されていることから、学習指導要領を具体化したものが「審査基準」とも言える。このような関係性があることから、高等学校におけるキャリア教育の一環として、また、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力と態度を育成する等の授業の目標として、当協会が実施する検定試験の合格を設定しているケースも多々見受けられる。</p>	A	
		32 該	<p>《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。</p>	<p>試験問題は、級別・問題別にデータベース化されており、4肢択一式の問題は、全て正答率・選択肢別の選択率が数値化されている。これらのデータを活用することにより、難易度の平準化を図っている。</p>	A	
		33 該	○その他の特記事項等。			

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	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	当検定では、コンピューターは使用しない。	
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。		
		37 該	○その他の特記事項等。		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。				
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	・「ビジネス電話実務審査基準」に基づき、試験を設計している。	A
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつくられているか。	・試験問題案の校閲を行う過程で、「ビジネス電話実務審査基準」と合致しているか、出題は適切か、設問と選択肢は整合性がとれているか等について検証している。 ・監修委員による検証を行っている。	A
		40	○その他の特記事項等。		
				試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・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		
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	② 審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 ○審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	・各級とも、「ビジネス電話実務審査基準」に基づき、【理論】(「話し方の知識」「基礎技能」と【実技】(「電話実務」)の2領域に領域区分されており、それぞれが6割以上得点の場合に「合格」としている。 ・記述式の問題は、サンプリング調査により「許容範囲」となり得る解答を抽出し、採点に反映している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		42 該	《主観的な評価における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評価の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評価について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	＜筆記試験＞ ・回ごとに、級別の詳細な採点マニュアルを作成し、採点者に周知を図っている。 ・採点マニュアルは、正答以外に想定される解答例を「許容範囲」として具体的に示している。 ＜実践級試験＞ ・実践級試験担当者には、審査にばらつきや偏りが生じないよう、審査基準に従った審査、研修会・勉強会への出席を義務付け、正確性・公正性・公平性を確保している。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	＜択一問題＞ 正答率・各選択肢の選択率の集計を活用し、以後の作問の改善に役立っている。 ＜記述問題＞ 試験終了後、受験者の解答状況をサンプリング調査し、正答の許容範囲を決定している。	A	試験の目的に沿った適切な出題・審査のために研究・点検・改善に努める。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを用いた検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	○その他の特記事項等。			

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	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【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。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 発行されている(合格者全員に「合格証」を配布している) <input type="checkbox"/> 発行していない ・「合格証」は、合格者の合否通知に同封している(無料)。 ・紛失等の場合は、申し出により合格証の再発行を行っている(有償)。 ・希望者には、申し出により「合格証明書」(有償)を発行する。	A	社会から評価され有用に活用されるよう、活用促進に向けた取組について点検改善に努める。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	・「合格証」「合格証明書」ともに合格した級を明示している。 ・「ビジネス電話実務審査基準」に各級の程度・領域の内容を明記している。	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	・HPおよび受験案内書に「合格者インタビュー」、企業・大学・高等学校の取り組みについてのインタビューを掲載している。 ・各教育機関向けの情報紙「就職指導ニュース」に企業・大学・専門学校・高等学校の取材記事を掲載している。	A	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	<筆記試験> ・試験終了後、解答をHPに掲載している(「解説」付の解答は有償で提供している)。 ・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 <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	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	・他社(出版社)から、実問題集として過去問題・解答解説を公開している(実践級試験の課題例と合格のポイントを、HPで公開している)。 ・試験の2日後にHPに解答を掲載している。団体受験の会場には、解答解説を送付している。 ・受検者は受験した級の試験問題用紙を持ち帰ることができる。 ・HPにサンプル問題を掲載している(各級とも5問程度)。	A	
	53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	・検定受験に際し特徴的な取り組みを行っている団体や成績優秀な団体等を選定して取材を行い、その活用事例を受験案内書や教育機関向け情報紙、HPに掲載している。 ・検定の活用事例の調査・把握と情報提供を兼ねた研究会を、地域の学校・企業対象に、全国9地区において実施している。	A	
54	○その他の特記事項等。				