参考資料

１．アンケート調査票（監理団体）

【介護技能実習評価試験業務】に関するアンケート<対象：監理団体の調整担当者様>

本アンケートは、監理団体の調整担当者を対象に、監理団体における試験に関する業務の実態を把握し、業務の負担軽減や効率化を検討するための参考情報とすることを目的としています。

つきましては、ご多用の折大変恐縮でございますが、ご協力を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。また、アンケート結果は取りまとめの上、公表する可能性がございますが、取りまとめ及び公表に際して、個別の法人名や個人が特定できる記載を行う事は一切ございませんので申し添えます。

ご回答方法

①以下の設問に対し、必要事項をご記載ください。
②選択式の回答につきましては、チェックボックスまたは、オプションボタンから、該当する回答をご選択ください。
③アンケート内容をすべてご回答頂き、「送信」ボタンをクリック頂きますと、アンケート終了となります。
④入力内容が消えてしまうことがありますので、ブラウザの「戻る」ボタンは使わないでください。
（Google Form各ページの一番下にある「戻る」ボタンをご利用下さい。）

回答者の方についてお伺いします

・法人名 *

回答を入力

・役職名 *

回答を入力

・取扱を行っている技能実習対象職種の数 *

※数値（整数）でご回答ください。［単位：種類］

回答を入力

・他の対象職種も含めた技能実習生全体の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31） *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：人］

回答を入力

・介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31） *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：人］

回答を入力

・監理団体の職員数 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：人］

回答を入力

・介護職種の受検手続きを担当している職員数 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：人］

回答を入力

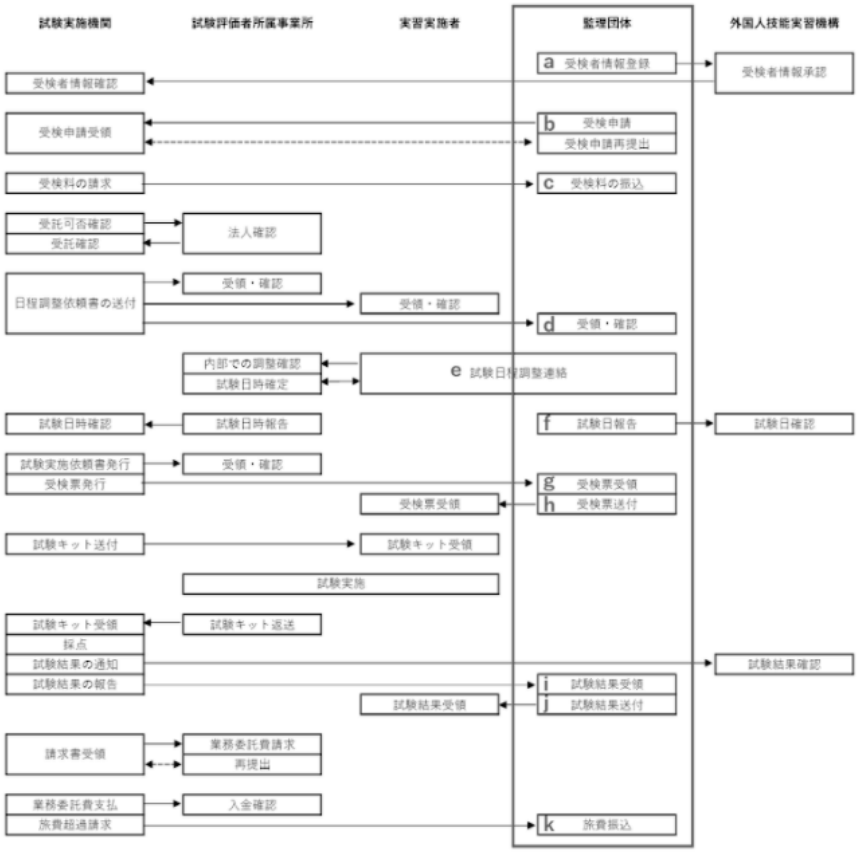
・他業種の受検手続きの担当有無 *

- ○ 有り
- ○ 無し

試験に関する業務についてお伺いします

※以下の質問は、図１「試験業務の工程」をご確認の上、ご回答ください。

図１【試験業務の工程】



Q１　図１の試験業務工程の中であなたが担当される業務のうち、「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務について、最も多いと思う業務３つをアルファベットａ～ｋの中から選んでください。また、業務のやり直し（手戻り）が生じる具体的場面、生じる理由、減らす方法をご記載ください。

※やり直し（手戻り）とは・・・書類の不備、入力漏れ、金額誤り、複数情報による確認作業、電話でのやりとりの行き違い等、通常であれば１度（１往復）で済むところが、様々な事情により複数回となる場合

Q１-１「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの１つ目）をご回答ください。 *

選択

（具体的場面）Q１-１で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *

記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q１-１で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *

記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q１-１で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *

記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

Q１-２「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの２つ目）をご回答ください。 *

※１つ目（Q１-１）でご回答いただいた業務を除いてご回答ください。

選択

（具体的場面）Q１-２で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *

記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q１-２で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *

記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q１-２で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *

記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

Q１-３「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの３つ目）をご回答ください。 *

※１つ目（Q１-１）と２つ目（Q１-２）でご回答いただいた業務を除いてご回答ください。

選択

（具体的場面）Q１-３で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *

記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q１-３で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *

記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q１-３で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *

記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

受検者の試験にかかる情報管理についてお伺いします

Q２　外国人技能実習機構（以下、機構）の受検手続き支援サイトに技能実習生の情報を登録する際、どのように情報を登録しているかお答えください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 監理団体で保有するデータを自動反映させ、情報登録を行っている
- [ ] 監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて情報登録を行っている
- [ ] その他:

Q３　試験実施機関へ申請する受検申請書を作成する際、どのように技能実習生の情報を反映しているかお答えください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 機構のデータを自動反映させ、受検申請書を作成している
- [ ] 監理団体で保有するデータを自動反映させ、受検申請書を作成している
- [ ] 監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて受検申請書を作成している
- [ ] 機構のデータ、監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手書きにて受検申請書を作成している
- [ ] その他:

Q４　技能実習生の試験にかかる情報管理には何を利用されているかお答えください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 紙媒体
- [ ] エクセル
- [ ] 専用のシステム
- [ ] その他:

試験の日程調整業務についてお伺いします

Q５　調整窓口担当者（試験評価者側）または実習実施者との試験日の日程調整についてお伺いします。

Q５-１　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整の方法について、具体的に教えてください。

記載例）
例①：調整窓口担当者（試験評価者側）に電話をして、試験評価者の対応できる日を複数日確認する。その後、実習実施者と試験評価者の対応できる日で調整する。
例②：実習実施者も調整担当者にしており、実習実施者と調整窓口担当者（試験評価者側）で直接決めてもらう。決まった後、実習実施者から報告をもらう。

Q５-１回答欄 *

回答を入力

Q５-２　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていることはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ 特にない

Q５-２にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q５-３　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていることをご記載ください。 *

記載例）候補日を複数日挙げてもらったが、実習実施者との都合があわず、再度候補日を挙げてもらう等確定するのに時間がかかった。

回答を入力

Q５-４　実習実施者との日程調整において課題と感じていることはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ 特にない

Q5-4にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q5-5　実習実施者との日程調整において課題と感じていることを回答欄にご記載ください。 *

記載例）実習実施者が直接、調整窓口担当者（試験評価者側）と日程調整していたが、試験日の報告がなく、試験実施機関からの受検票ではじめて知った。

回答を入力

Q6　試験日の日程調整に要する日数についてお伺いします。日程調整依頼書を受領してから、調整窓口担当者（試験評価者側）との間で、試験日時が確定するまでの平均日数を教えてください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：日］

回答を入力

Q7　試験日の日程調整として、もっとも調整しやすいと思うものについてご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるもの1つにチェックしてください。

- ○ 手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する
- ○ 日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者側）より候補日を複数提示してもらったうえで調整する
- ○ その他:

Q8　試験に関する業務の関係者間（組織内部・組織外部の方　実習実施者・調整窓口担当者）との連絡方法について、用いている連絡手段をご回答ください。

Q8-1　（組織内部）実習実施者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- □ 電話
- □ メール
- □ ＦＡＸ
- □ 口頭での直接伝達
- □ その他:

Q8-2　（組織外部）調整窓口担当者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 電話
- [ ] メール
- [ ] ＦＡＸ
- [ ] その他:

Q9　試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていることがあれば以下にご記載ください。 *

回答を入力

試験業務の進捗管理についてお伺いします

Q１０　現在はどのような方法で試験業務工程の業務管理や進捗を把握していますか。受検者の試験にかかる進捗管理の方法について教えてください。 *

記載例）在留期限にあわせて、いつまでに〇〇が決まっていないとアラートが出るようになっている。アラートが出たものは試験実施機関はじめ関係者に確認。

回答を入力

Q１１　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないことはありますか。または、受検者の試験の進捗（どの工程にいるのか）が把握できないことはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ ない

Q１１にて「ある」と回答した方にお伺いします

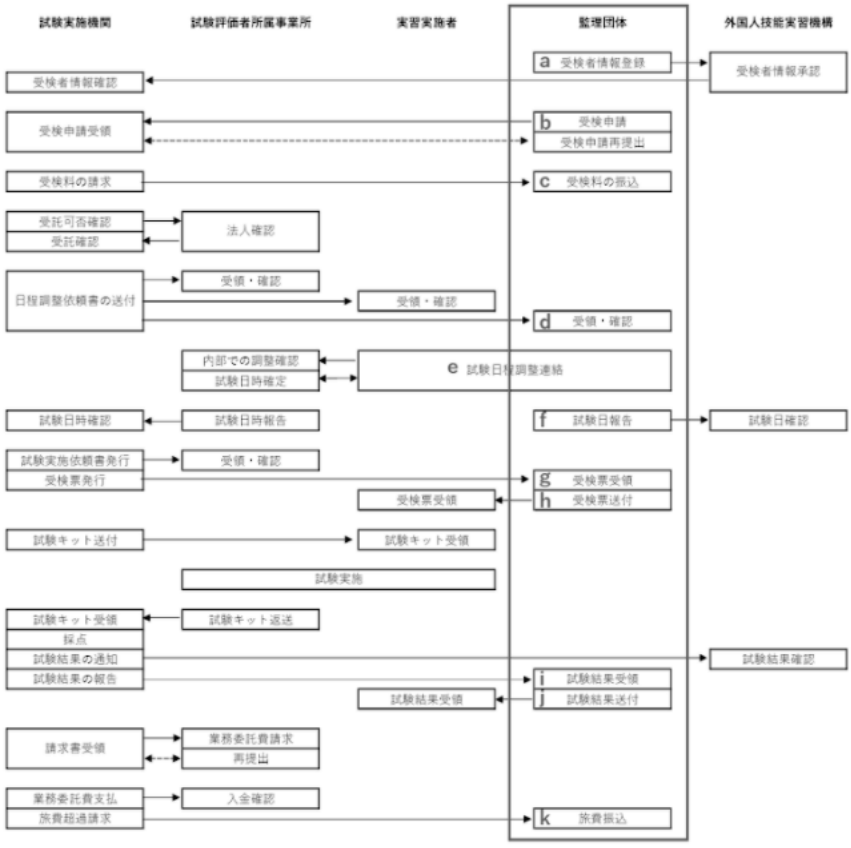
Q１２　自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由についてご記載ください。また、試験の進捗が把握できないことによる課題や支障についてご記載ください。
記載例）試験日が確定していないことに気付かず、試験予定月に受検できなかった。

Q１２回答欄 *

回答を入力

以下の質問は、図１「試験業務の工程」をご確認の上、ご回答ください

図１【試験業務の工程】



Q１３　試験業務工程（1名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を起算とした各業務工程の理想のタイミングについてお伺いします。試験日を０とした場合にどの程度の期間を設けていると、業務を進めやすいか、各業務工程の時期についてそれぞれご回答ください。
注）イレギュラー時は除き、通常の業務を想定してお答えください。

試験日より前の業務ａ～ｈ

ａ：受検者情報登録　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）90［日前］

回答を入力

ｂ：受検申請　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）70［日前］

回答を入力

ｃ：受検料の振込　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）60［日前］

回答を入力

ｄ：受領・確認　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）45［日前］

回答を入力

ｅ：試験日時調整連絡　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）45［日前］

回答を入力

ｆ：試験日時報告　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）45［日前］

回答を入力

ｇ：受検票受領　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）15［日前］

回答を入力

ｈ：受検票送付　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）3［日前］

回答を入力

試験日より後の業務ｉ～ｋ

ｉ：試験結果受領　の理想のタイミング（試験日の何日後か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）25［日後］

回答を入力

ｊ：試験結果送付　の理想のタイミング（試験日の何日後か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）26［日後］

回答を入力

ｋ：旅費振込　の理想のタイミング（試験日の何日後か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）40［日後］

回答を入力

アンケートは以上になります。ご協力ありがとうございました。

２．アンケート調査票（調整窓口担当者）

【介護技能実習評価試験業務】に関するアンケート<対象：試験評価者所属事業所の調整窓口担当者様>

本アンケートは、試験評価者所属事業所の調整窓口担当者を対象に、試験評価者所属事業所における試験に関する業務の実態を把握し、業務の負担軽減や効率化を検討するための参考情報とすることを目的としています。

つきましては、ご多用の折大変恐縮でございますが、ご協力を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。また、アンケート結果は取りまとめの上、公表する可能性がございますが、取りまとめ及び公表に際して、個別の法人名や個人が特定できる記載を行う事は一切ございませんので申し添えます。

ご回答方法

①以下の設問に対し、必要事項をご記載ください。
②選択式の回答につきましては、チェックボックスまたは、オプションボタンから、該当する回答をご選択ください。
③アンケート内容をすべてご回答頂き、「送信」ボタンをクリック頂きますと、アンケート終了となります。
④入力内容が消えてしまうことがありますので、ブラウザの「戻る」ボタンは使わないでください。
（Google Form各ページの一番下にある「戻る」ボタンをご利用下さい。）

回答者の方についてお伺いします

・法人名 *

回答を入力

・役職名 *

回答を入力

・試験業務における役割（「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。） *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 調整窓口担当者（注１）
- [ ] 試験評価者（注２）
- [ ] その他:

（注１）調整窓口担当者：試験評価者との兼務可能。受検者側の調整担当者と試験日時の調整や出張経路の連絡等を行う。
（注２）試験評価者：試験当日に実習実施者へ直接出向き試験を実施する。

Q１　調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ ない

Q１にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q１-１　調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担っている理由についてご記載ください。 *

回答を入力

Q１-２　調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担っていることについて課題を感じた経験はありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ ない

Q１-２にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q１-３　課題を感じた経験が「ある」とお答えになった方は、その理由についてご選択ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- ☐ 試験評価者のシフトを調整するのに時間を要して、業務の負荷が大きい
- ☐ 試験評価者への伝達ミスや報告し忘れ等で、組織内の情報連携がうまくできていない
- ☐ 調整窓口担当者と試験評価者の役割分担が明確にできていないことで業務に齟齬が生じる
- ☐ 調整窓口担当者が試験評価者に係る試験業務工程を把握できず業務に齟齬が生じる
- ☐ その他:

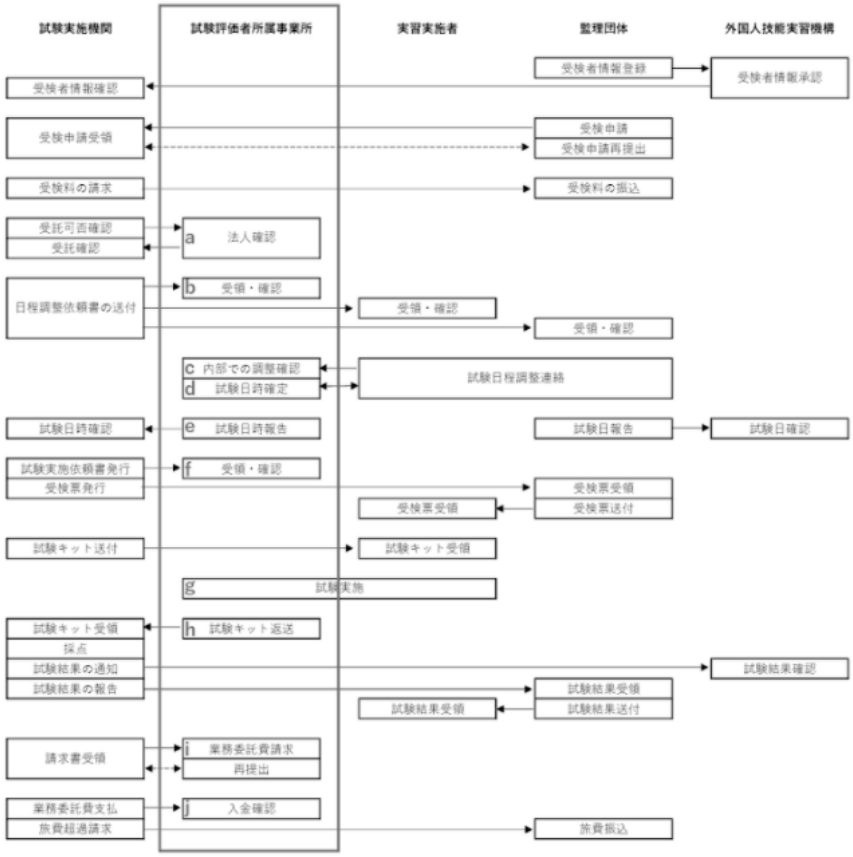
Q２　あなたの業務について当てはまるもの１つにチェックをしてください。 *

- ◯ 通常業務の時間内で業務を実施している
- ◯ 通常業務の時間外で業務を実施している
- ◯ 一部、通常業務の時間外で業務を実施している

試験に関する業務についてお伺いします

※以下の質問は、図１「試験業務の工程」をご確認の上、ご回答ください。

図１【試験業務の工程】



Q３　図１の試験業務工程の中であなたが担当される業務のうち、「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務について、最も多いと思う業務３つをアルファベットａ～ｊの中から選んでください。また、業務のやり直し（手戻り）が生じる具体的場面、生じる理由、減らす方法をご記載ください。
※やり直し（手戻り）とは・・・書類の不備、入力漏れ、金額誤り、複数情報による確認作業、電話でのやりとりの行き違い等、通常であれば１度（１往復）で済むところが、様々な事情により複数回となる場合

Q３-１「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの１つ目）をご回答ください。 *

選択

（具体的場面）Q３-１で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *
記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q３-１で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *
記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q３-１で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *
記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

Q３-２「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの２つ目）をご回答ください。 *
※１つ目（Q３-１）でご回答いただいた業務を除いてご回答ください。

選択

（具体的場面）Q３-２で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *

記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q３-２で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *

記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q３-２で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *

記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

Q３-３「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（３つ選んだうちの３つ目）をご回答ください。 *

※１つ目（Q３-１）と２つ目（Q３-２）でご回答いただいた業務を除いてご回答ください。

選択

（具体的場面）Q３-３で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください。 *

記載例）〇〇から届いた書類に記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。

回答を入力

（生じる理由）Q３-３で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください。 *

記載例）担当者の確認漏れ。自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足があったため。

回答を入力

（減らす方法）Q３-３で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください。 *

記載例）自身が担当する試験に関する業務の担当範囲について理解不足が無いように、担当者と担当範囲を確認する。

回答を入力

技能実習生の試験にかかる情報管理についてお伺いします

Q４　技能実習生の試験にかかる情報管理には何を利用されているかお答えください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- [ ] 紙媒体
- [ ] エクセル
- [ ] 専用のシステム
- [ ] その他:

試験の日程調整業務についてお伺いします

Q５　監理団体または実習実施者との試験日の日程調整についてお伺いします。

Q５-１　監理団体が調整担当者の場合、日程調整の方法について、具体的に教えてください。

記載例）
例①：先に実習実施者側の希望日を確認し、試験評価者ができるだけその日程にあわせて調整する。
例②：試験評価者の希望日を伝え、実習実施者に確認してもらう。

Q５-１回答欄 *

回答を入力

Q５-２　監理団体との日程調整において課題と感じていることはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ 特にない

Q5-2にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q5-3　監理団体との日程調整において課題と感じていることをご記載ください。 *

記載例）試験評価者と実習実施者の予定があわず、監理団体が何度も確認して時間がかかった。直接、実習実施者と話したほうが早かった。

回答を入力

Q5-4　実習実施者が調整担当者の場合、日程調整の方法について、具体的に教えてください。 *

記載例）実習実施者から希望日を出してもらい、試験評価者ができるだけあわせて調整する。

回答を入力

Q5-5　実習実施者との日程調整において課題と感じていることはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ 特にない

Q5-5にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q5-6　実習実施者との日程調整において課題と感じていることを回答欄にご記載ください。 *

記載例）日程の報告について期限を設けていなかったため、試験日の直前で日程が決まり、業務の負荷が集中した。

回答を入力

Q6　試験日の日程調整に要する日数についてお伺いします。日程調整依頼書を受領してから、監理団体または実習実施者との間で、試験日時が確定するまでの平均日数を教えてください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。［単位：日］

回答を入力

Q7　試験日の日程調整として、もっとも調整しやすいと思うものについてご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるもの1つにチェックしてください。

- ◯ 手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する
- ◯ 日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者）より候補日を複数提示したうえで調整してもらう
- ◯ その他: _____

Q8　試験に関する業務の関係者間（組織内部・組織外部の方）との連絡方法について、用いている連絡手段をご回答ください。

Q8-1　（組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- ☐ 電話
- ☐ メール
- ☐ ＦＡＸ
- ☐ 口頭での直接伝達
- ☐ その他: _____

Q8-2　（組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください。 *

※当てはまるものすべてにチェックしてください。

- ☐ 電話
- ☐ メール
- ☐ ＦＡＸ
- ☐ その他: _____

Q9　試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていることがあれば以下にご記載ください。 *

回答を入力

担当する試験の管理業務についてお伺いします

Q１０　複数の試験を受託している場合、どのような管理を行っていますか。具体的にご記載ください。
記載例）
例①：複数の担当者にて役割分担を実施し、各担当者が自身の業務の進捗を管理表に記載し、情報連携を行っている。
例②：受託試験の管理リストを作成し、進捗を管理している。

Q１０回答欄 *

回答を入力

Q１１　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の管理がしづらいと感じた経験はありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ ない

Q１１にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q１２　試験に関する業務が管理しづらい理由についてお答えください。 *
記載例）メールの見落としがある、試験が延期になった。

回答を入力

Q１３　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないことはありますか。または、受託した試験の進捗（どの工程にいるのか）が把握できないことはありますか。 *

- ◯ ある
- ◯ ない

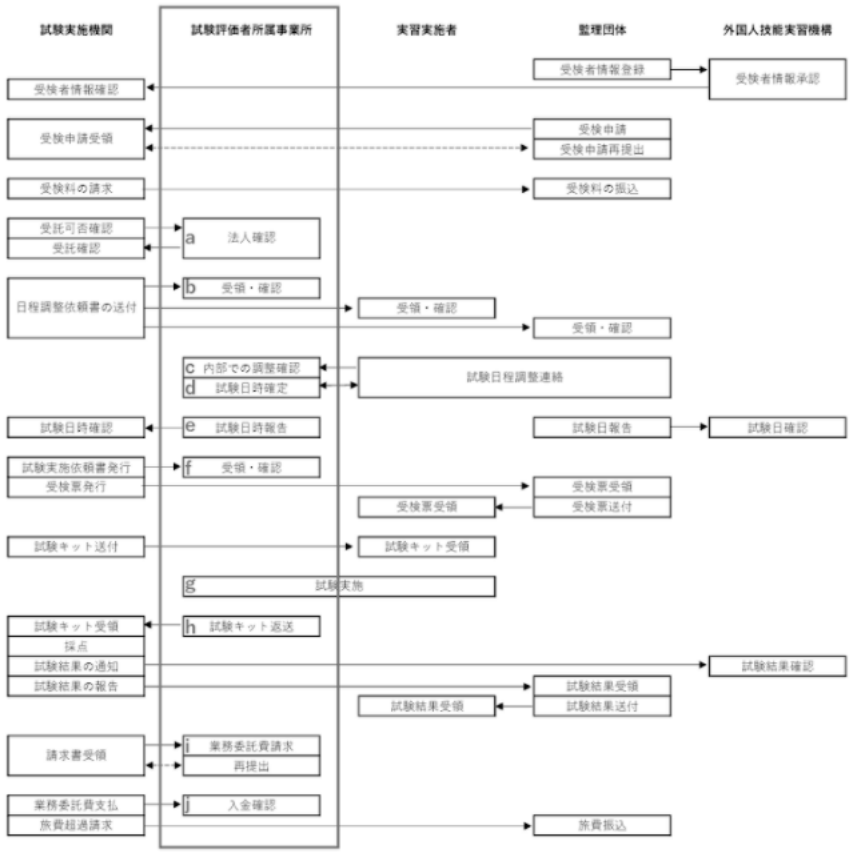
Q１３にて「ある」と回答した方にお伺いします

Q１４　自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由についてご記載ください。また、試験の進捗が把握できないことによる課題や支障についてご記載ください。 *
記載例）いつ頃、試験実施機関や監理団体から連絡が来るかわからずシフトが組めない。

回答を入力

以下の質問は、図１「試験業務の工程」をご確認の上、ご回答ください

図１【試験業務の工程】



Q１５　試験業務工程（1名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を起算とした各業務工程の理想のタイミングについてお伺いします。試験日を０とした場合にどの程度の期間を設けていると、業務を進めやすいか、各業務工程の時期についてそれぞれご回答ください。

注）イレギュラー時は除き、通常の業務を想定してお答えください。

試験日より前の業務ａ～ｆ

ａ：法人確認　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）90［日前］

回答を入力

ｂ：受領・確認（日程調整依頼書）　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）70［日前］

回答を入力

ｃ：内部での調整確認　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）60［日前］

回答を入力

ｄ：試験日時確定　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）45［日前］

回答を入力

ｅ：試験日時報告　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）15［日前］

回答を入力

ｆ：受領・確認（試験実施依頼書）　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *
※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）3［日前］

回答を入力

試験日より後の業務ｈ～ｊ

ｈ：試験キット返送　の理想のタイミング（試験日の何日前か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）0［日前］（当日）

回答を入力

ｉ：業務委託費請求　の理想のタイミング（試験日の何日後か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）10［日後］※当日

回答を入力

ｊ：入金確認　の理想のタイミング（試験日の何日後か）をご回答ください。 *

※半角の数値（整数）でご回答ください。記載例）40［日後］

回答を入力

アンケートは以上になります。ご協力ありがとうございました。

お問合せ先

※本アンケートは、シルバーサービス振興会からの委託により株式会社ＮＴＴデータ経営研究所が実施しますので、調査についてご不明な点等がございましたら、下記のお問合せ先までご連絡ください。

令和２年度社会福祉推進事業
「介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する調査研究事業」調査事務局
担当：池永　平良　下野　高橋　足立

〒102-0093　東京都千代田区平河町2-7-9　株式会社ＮＴＴデータ経営研究所
E-Mail：ginou2020@nttdata-strategy.com

３．調査１：アンケート調査結果

１）アンケート結果（監理団体票）

【基本情報・回答者の属性】

回答者の属する法人について

法人名（役職名）	法人規模	取扱を行っている技能実習対象職種の数［種類］	他の対象職種も含めた技能実習生全体の年間受入れ人数（昨年度実績）［人］	介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績）［人］	監理団体の職員数［人］	介護職種の受検手続きを担当している職員数［人］	他業種の受検手続きの担当有無
公益社団法人 A（代表理事）	小	1	21	21	5	2	無し
B 協同組合 （外国人技能実習生　担当）	大	10	311	221	10	2	有り
C 協同組合（事務局）	小	47	1,000	20	54	2	有り
D 協同組合（管理責任者）	小	2	16	10	4	1	有り
E 協同組合（職員）	大	1	154	154	8	3	無し
F 協同組合（無し）	中	14	95	49	12	1	有り

回答者の属する法人で対応した外国技能実習生の受検数（※再受検含む）

法人名	2019		2020（～10 月末まで）	
	受検者数	実習実施者数	受検者数	実習実施者数
公益社団法人 A	５人	１人	６人	３人
B 協同組合	33 人	13 人	92 人	23 人
C 協同組合	０人	０人	20 人	５人
D 協同組合	13 人	５人	９人	３人
E 協同組合	50 人	17 人	85 人	30 人
F 協同組合	０人	０人	29 人	８人

①業務場面：手続き業務工程(業務場面全般)

【Ｑ１：「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務】

- やり直し（手戻り）が多いとされる業務として、回答者６人全員が「受検申請」と回答している。その他、「試験日時調整連絡」、「試験日時報告」と、試験に関連する業務のやり直しを回答した者が２人いた。
- 「受検申請」のやり直し場面として、記載ミスや確認漏れが最も多い。
- 「試験日時調整連絡」においては、公益社団法人 A より連絡手段がメールまたは電話と統一されていなかった場面が挙げられており、連絡手段が定まっていないと情報共有や把握が難しい現状が見えた。

「やり直し（手戻り）が多い」と思われる試験業務（MA：3つ選択）

※重複で選択された試験業務や、「特になし」と回答があった場合は、下記集計に含めない

Q1　図1の試験業務工程の中であなたが担当される業務のうち、「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務について、最も多いと思う業務3つをアルファベットａ～ｋの中から選んでください。

	n	%
ａ：受検者情報登録	1	16.7
ｂ：受検申請	6	100.0
ｃ：受検料の振込	0	0.0
ｄ：受領・確認	0	0.0
ｅ：試験日時調整連絡	2	33.3
ｆ：試験日時報告	2	33.3
ｇ：受検票受領	1	16.7
ｈ：受検票送付	1	16.7
ｉ：試験結果受領	1	16.7
ｊ：試験結果送付	0	0.0
ｋ：旅費振込	1	16.7

（具体的場面）Q1で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面

（具体的場面）Q1-1で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください	
	業務のやり直し（手戻り）が生じる場面
ａ：受検者情報登録	・入力フォーマットの入力。（E協同組合）
ｂ：受検申請	・記載漏れ、記載ミスなどによるもの（公益社団法人A） ・記載ミス　特に名前のスペル。ダブルチェックしても見落とすことがある。（公益社団法人A） ・記載内容の漏れ、ミスがあり修正が発生（B協同組合） ・技能実習指導員の変更が生じ、訂正の連絡をした。（C協同組合） ・記載漏れがあり、書類の修正依頼が発生。（D協同組合） ・受検日時の設定。（E協同組合） ・情報の入力ミス。（F協同組合）
ｃ：受検料の振込	選択無し
ｄ：受領・確認	選択無し
ｅ：試験日時調整連絡	・施設ごとに評価者が違うため、調整が多い（公益社団法人A） ・日時の変更があった。（C協同組合）
ｆ：試験日時報告	・日時の変更が発生した為。（C協同組合） ・評価者さんに伝えた情報が、シルバーサービスまで届かない。（F協同組合）
ｇ：受検票受領	・受検票の記載にミスがある。（F協同組合）
ｈ：受検票送付	・法人ごとにメールが来るため（同一時期に申請時）空け忘れ等が生じる（B協同組合）
ｉ：試験結果受領	・具体的には受領の前、になりますが、受検月が変動することにより、履歴証明書に記載の実習実施期間の月が変更になる場合があること。（E協同組合）
ｊ：試験結果送付	選択無し
ｋ：旅費振込	・金額の提示はあるが○○から○○までの区間などの記載がない。（B協同組合）

（生じる理由）Q１で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由

（生じる理由）Q１－１で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください	
	業務のやり直しが生じる理由
a：受検者情報登録	・入力フォーマットの操作の順序・やり方が決まっているが為に融通が利かない。（E 協同組合）
b：受検申請	・確認もれ、記入しにくい、確認しにくい（公益社団法人 A） ・パスポートなどで確実にチェックをする。（公益社団法人 A） ・人数が多いため、記載ミスが増加（B 協同組合） ・介護職は指導員の変更が頻繁に発生しやすい傾向がある為。（C 協同組合） ・複雑（D 協同組合） ・技能実習開始から○か月経過後の受検日時の希望期間（１か月間）の計算が面倒。（E 協同組合） ・監理団体によるもの。（F 協同組合）
c：受検料の振込	選択無し
d：受領・確認	選択無し
e：試験日時調整連絡	・メール連絡が担当１名になっており、情報共有できない部分があった。またメールで調整しているかと思ったら、電話がかかってきたりと、評価者からの連絡がまちまちで混乱した。（公益社団法人 A） ・日程と時間の調整中や試験当日に現場の状況で変更が生じ、再度調整となった。（C 協同組合）
f：試験日時報告	・初めての介護職試験であったたため、試験日を調整する際に、試験当日の状況について、理解不足があった可能性がある。（C 協同組合） ・評価者さまが情報を止めてしまう。（F 協同組合）
g：受検票受領	・伝達するうちに（監理団体→評価者→シルバーサービス）どこかでミスが出てくる。訂正必要。（F 協同組合）
h：受検票送付	・数が多いため確認漏れが出てくる（B 協同組合）
i：試験結果受領	・変更になった場合、再度提出するよう求められること。（E 協同組合）
j：試験結果送付	選択無し
k：旅費振込	・経理に回す際に細かく聞かれることがあるため。（B 協同組合）

（減らす方法）Q１で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法

（減らす方法）Q１－１で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください	
	業務のやり直しを減らす方法
a：受検者情報登録	・入力順序の定めがきっちりしすぎているので、もっとランダムに入力しても読み込めるフォーマットにしていただければ幸いです。（E 協同組合）
b：受検申請	・ダブルチェックを徹底する（公益社団法人 A） ・担当者と記載内容を再度確認をする（公益社団法人 A） ・担当者同士でのダブルチェックの実施等（B 協同組合） ・実習実施者に指導員の変更予定が無いかあらかじめ確認しておく（C 協同組合） ・思いついたらご連絡します。（D 協同組合） ・例えば、計算式の入った入力フォーマットに入力すればこちらで計算することなく、自動で受検月が表示されるようになっていれば双方で理解に相違が生じないと思います。（E 協同組合） ・監理団体が注意する。（F 協同組合）
c：受検料の振込	選択無し
d：受領・確認	選択無し
e：試験日時調整連絡	・担当を１人で進める。チェックは２人で行う（公益社団法人 A） ・受検会場が実習実施場所である為、現場の状況が影響しない会場の設定を提案する。（C 協同組合）
f：試験日時報告	・試験当日の状況をイメージし、支障のない日時を選定する。（C 協同組合） ・評価者様に素早く連絡を入れていただく。（F 協同組合）
g：受検票受領	・それぞれがミスをしないこと。（F 協同組合）
h：受検票送付	・他の担当者とも情報を共有し、漏れをなくす。（B 協同組合）
i：試験結果受領	・○か月と記載することよりも、実習開始月日から読み取っていただけると思うので、記載は必要ないのでは、と思います。（E 協同組合）
j：試験結果送付	選択無し
k：旅費振込	・事前にその旨をお知らせし記載していただく。（B 協同組合）

②業務場面：受検者の試験にかかる情報管理

【Q２：技能実習生の情報登録方法】

- 外国人技能実習機構（以下、機構）の受検手続き支援サイトに技能実習生の情報を登録する際、回答者６人全員が「監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて情報登録を行っている」と回答している。

技能実習生の情報登録方法（複数選択可）

Q２　外国人技能実習機構（以下、機構）の受検手続き支援サイトに技能実習生の情報を登録する際、どのように情報を登録しているかお答えください		
	n	%
監理団体で保有するデータを自動反映させ、情報登録を行っている	2	33.3
監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて情報登録を行っている	6	100.0
その他	0	0.0

【Q３：受検申請書作成時における技能実習生の情報を反映方法】

- 試験実施機関へ申請する受検申請書を作成する際、技能実習生の情報を反映している方法として、回答者６人全員が、「監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて受検申請書を作成している」と答えた。

受検申請書作成時における技能実習生の情報を反映方法（複数選択可）

Q３　試験実施機関へ申請する受検申請書を作成する際、どのように技能実習生の情報を反映しているかお答えください（複数可）		
	n	%
機構のデータを自動反映させ、受検申請書を作成している	0	0.0
監理団体で保有するデータを自動反映させ、受検申請書を作成している	1	16.7
監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて受検申請書を作成している	6	100.0
機構のデータ、監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手書きにて受検申請書を作成している	0	0.0
その他：データをセルにコピーペーストしている（C 協同組合）	1	16.7

【Q４：技能実習生の試験にかかる情報管理手段】

- 技能実習生の試験にかかる情報管理は、専用システムを使っているとの回答が４人と最も多く、うち１人はエクセルや紙媒体も併用していることが分かった。その他２人は、エクセルのみを利用している。

図表　２　技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数選択可）

Q４　技能実習生の試験にかかる情報管理には何を利用されているかお答えください		
	n	%
紙媒体	1	16.7
エクセル	3	50.0
専用のシステム	4	66.7
その他	0	0.0

③業務場面：日程調整

【Q５-１、２、３：調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整】

- 調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整ついて、「先に試験評価者の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が３人と最も多く、次いで「実習実施者の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が２人であった。
- 日程調整方法で課題と感じることが「ある」と４人が回答しており、うち２人は日程調整がつかないと回答している。

調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整の方法

Q5-1　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整の方法について、具体的に教えてください（自由記述）	
法人名	調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整の方法
公益社団法人 A	まずは、実習実施者の対応できる日を確認する。次に評価者と調整をする。
B 協同組合	窓口担当（実習実施者）から候補日を数日出してもらいそれをもとに評価者側に確認し、調整する。
C 協同組合	調整窓口担当者（試験評価者側）に電話をして、試験評価者の対応できる日を複数日確認する。その後、実習実施者と試験評価者の対応できる日で調整する。
D 協同組合	①（＝記載例①：調整窓口担当者（試験評価者側）に電話をして、試験評価者の対応できる日を複数日確認する。その後、実習実施者と試験評価者の対応できる日で調整する。）
E 協同組合	実習実施者も調整担当者にしており、実習実施者と調整窓口担当者（試験評価者側）で直接決めてもらうとしておりますが、中には間に入り、対応することもあります。
F 協同組合	評価者様に予定をメールでお伺いし、その候補の日程の中から、実習実施者さまに選んでもらう。

調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題を感じるか

Q5-2　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていることはありますか		
	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていること

Q5-2にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q5-3　調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていることをご記載ください	
法人名	調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題と感じていること
公益社団法人 A	メールで調整していても、途中で電話で調整となり、電話で回答したことを再度確認されることもある。電話でお返事したのにと思ったことは何度かある。
B 協同組合	候補日を挙げても日程調整がつかず再度実習実施者側に候補日を挙げてもらうことがあるため時間がかかることがある。
C 協同組合	試験機関の終業後の時間帯での受検(確か 17：00 以降)は原則避けなければいけない為、特別に 17：00～18：00 の時間帯で対応していただいたが、実習実施場所としては、業務時間の関係上、その時間しか取れなかった。今後も同じ状況が発生するのではないかと思う為。
F 協同組合	同時に送信ができない（CC に入れられない）ので、時間がかかる。

【Q5-4、5：実習実施者との日程調整】

- 実習実施者との日程調整において課題が「ある」と感じる回答は２人であり、「日程調整依頼書に記載のある５日以内にできない」、「メールの返信が遅い事業所がいる」との理由であった。

実習実施者との日程調整において課題を感じるか

Q5-4　実習実施者との日程調整において課題と感じていることはありますか		
	n	%
ある	2	33.3
特にない	4	66.7

実習実施者との日程調整において課題と感じていること

Q5-4にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q5-5　実習実施者との日程調整において課題と感じていることを回答欄にご記載ください	
法人名	実習実施者との日程調整において課題と感じていること
C協同組合	実習実施者の調整が日程調整依頼書に記載のある5日以内にできない。
F協同組合	事業所に電話を入れるのが若干ためらわれるので、メールでのやりとりにしているが、返信が非常に遅い企業も2割ほどいる。

【Q6：試験日の日程調整に要する日数】

- 日程調整依頼書を受領してから、調整窓口担当者（試験評価者側）との間で、試験日時が確定するまでの平均日数としては9日間であった。そのうち、10日間が最も長く、一番短い日数としては5日間との回答があった。

試験日時が確定するまでの平均日数［日］

Q6　試験日の日程調整に要する日数についてお伺いします。日程調整依頼書を受領してから、調整窓口担当者（試験評価者側）との間で、試験日時が確定するまでの平均日数を教えてください	
法人名	試験日時が確定するまでの平均日数［日］
公益社団法人A	7
B協同組合	10
C協同組合	10
D協同組合	10
E協同組合	5
F協同組合	10

【Q7：試験日の日程調整として最も調整しやすい方法】

- 日程調整を円滑に行う方法として、「日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者側）より候補日を複数提示してもらったうえで調整する」を選択した回答が5人と最も多かった。
- 前述の試験評価者の設問Q7でも同様の調整方法を希望する回答が最も多かったことから、試験評価者の希望日に合わせて日程調整した方が効率よく調整を進めることが出来ると、監理団体でも考えていることが分かった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

Q7　試験日の日程調整として、もっとも調整しやすいと思うものについてご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する	1	16.7
日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者側）より候補日を複数提示してもらったうえで調整する	5	83.3
その他	0	0.0

【Q8-1、2：試験に関する業務の関係者間との連絡手段】

- （組織内部）実習実施者、並びに組織外部）調整窓口担当者との連絡手段について、電話及びメールの両方を利用している回答が5人と最も多かった。

（組織内部）実習実施者との連絡手段（複数回答可）

Q8-1（組織内部）実習実施者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
電話	5	83.3
メール	6	100.0
ＦＡＸ	0	0.0
口頭での直接伝達	0	0.0
その他	0	0.0

（組織外部）調整窓口担当者との連絡手段（複数回答可）

Q8-2（組織外部）調整窓口担当者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
電話	5	83.3
メール	6	100.0
ＦＡＸ	0	0.0
その他	0	0.0

【Q９：試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫】

- 試験関係者や試験候補日などの情報を、実習実施者が理解しやすいように工夫をしているとの回答者が１人おり、同様な工夫を実習評価者に対するアンケートの設問Q９でも確認できた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

Q9　試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていることがあれば以下にご記載ください	
法人名	試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていること
公益社団法人A	可能であれば、当法人の訪問日（定例日があるため）にお願いしている。
B協同組合	シフト調整前の場合は多めに候補日を挙げていただく。
C協同組合	エクセル表の行毎の列に実習場所、実習生、指導員、実習実施者の希望時間帯候補、評価者可能日時候補、利用者参加可能時間などを入力し、一覧にして、実習実施者とやり取りをすることで、理解し易い様に努力している。
D協同組合	特になし
E協同組合	なし
F協同組合	監理団体が中心になり連絡を入れ、漏れのないようにしている。

④業務場面：受検者の試験事務工程の進捗管理

【Q10：試験業務工程の業務管理や進捗管理方法】

- 試験業務工程の業務管理や進捗管理方法として、エクセルまたは専用システムの利用がそれぞれ２人であった。

試験業務工程の業務管理や進捗管理方法

Q10　現在はどのような方法で試験業務工程の業務管理や進捗を把握していますか。受検者の試験にかかる進捗管理の方法について教えてください	
法人名	受検者の試験にかかる進捗管理の方法
公益社団法人A	ホワイトボードで職員で確認
B協同組合	いつ申請をしたかなどをエクセルにて記録
C協同組合	受検申込準備～日程確定までのTO DOリストを作成し、チェックしている。 社内グループウェアのサイトで各受検毎に報告書を立て、進捗を入力し把握している。
D協同組合	専用システム
E協同組合	フローチャートで入国から手続きが必要な時期・内容を管理している。
F協同組合	Excelの表でまとめている。

【Q11、Q12：担当する試験の進捗管理】

- 自身が担当する試験に関する業務の進捗を管理できない事が「ある」と回答した割合が33.3%に対し、「ない」と回答した割合は66.7%であった。
- 業務の進捗を管理できない事が「ある」と回答した理由として、メールの見落とし、把握しきれていない、等の回答があった。
- 業務の進捗を管理できない事が「ない」と回答した法人では、専用システムや、フローチャート、社内グループウェアのサイトで各試験事の進捗を管理する手段を取っている。

自身が担当する試験に関する業務の進捗把握

Q11　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないことはありますか。または、受検者の試験の進捗（どの工程にいるのか）が把握できないことはありますか		
	n	%
ある	2	33.3
ない	4	66.7

担当する試験業務の進捗把握が把握できないことによる課題や支障

Q11にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q12 自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由についてご記載ください。また、試験の進捗が把握できないことによる課題や支障についてご記載ください	
法人名	自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由や、 試験の進捗が把握できないことによる課題や支障
B協同組合	普段担当していない実習実施者の申請も行うため、把握しきれないことがある。
F協同組合	受検票の通知や料金支払いのメールに関して、稀に見落とすことがある。

【Q13：手続き業務工程の理想のタイミング】

- 試験業務工程（1名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を0とした場合にどの程度の期間を設けていると業務を進めやすいか、理想の各業務工程の時期について確認を行ったところ、平均して116.7日前から受検者情報登録作業を行い、試験業務を開始することが理想的であると分かった。そのうち、最も長いもので180日前、短いもので70日前との回答があった。
- 受検申請は、平均 75 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので120日前、短いもので50日前との回答があった。
- 受検料の振込は、平均42.3日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので90日前、短いもので14日前との回答があった。
- 受領・確認は、平均40日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので60日前、短いもので10日前との回答があった。
- 試験日時調整連絡は、平均45.8日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので60日前、短いもので30日前との回答があった。
- 試験日時報告は、平均37.2日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので60日前、短いもので14日前との回答があった。
- 受検票受領は、平均20.3日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので30日前、短いもので7日前との回答があった。
- 受検票送付は、平均11.0日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので30日前、短いもので3日前との回答があった。
- 試験結果受領は、試験日から平均 12.7 日後が理想的なタイミングであると回答があったが、

最も長いもので 25 日後、短いもので 2 日後との回答があった。

- 試験結果送付は、試験日から平均 13.7 日後が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 26 日後、短いもので 3 日後との回答があった。
- 旅費振込は、試験日から平均 26.8 日後が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 40 日後、短いもので 7 日後との回答があった。
- 試験実施日から起算して平均 26.8 日後には旅費振込を行う事が理想的であると回答を得られたことから、試験業務全体に要すると考えられる工程数としては、約 143.5 日間であることが分かる。

手続き業務工程におけるタイミング

Q13　試験業務工程（1名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を起算とした各業務工程の理想のタイミングについてお伺いします。試験日を0とした場合にどの程度の期間を設けていると、業務を進めやすいか、各業務工程の時期についてそれぞれご回答ください

	平均値	中央値	最大値	最小値	単位
a：受検者情報登録	116.7	90.0	180.0	70.0	日前
b：受検申請	75.0	65.0	120.0	50.0	日前
c：受検料の振込	42.3	37.5	90.0	14.0	日前
d：受領・確認	40.0	40.0	60.0	10.0	日前
e：試験日時調整連絡	45.8	47.5	60.0	30.0	日前
f：試験日時報告	37.2	37.5	60.0	14.0	日前
g：受検票受領	20.3	22.5	30.0	7.0	日前
h：受検票送付	11.0	7.0	30.0	3.0	日前
試験日					
i：試験結果受領	12.7	14.0	25.0	2.0	日後
j：試験結果送付	13.7	14.0	26.0	3.0	日後
k：旅費振込	26.8	30.0	40.0	7.0	日後

２）アンケート結果（調整窓口担当者票）

【基本情報・回答者の属性】

法人別属性情報

法人名（役職名）	試験業務における役割	試験業務における役割（MA）			試験評価者人数
		調整窓口担当者（注１）	試験評価者（注２）	その他	
社会福祉法人 A（法人本部　経営企画部長）	専任	○	○		評価者１名
社会福祉法人 B(トレーニングマネージャー)	複数（兼）	○	○		評価者４名（内１名調整窓口）
社会福祉法人 C（主任）	複数	○			評価者５名+調整窓口（兼務なし）
一般社団法人 D（代表理事）	複数（兼）	○	○	業務委託契約に関する事務全般	評価者 10 名（内１名調整窓口）
E 株式会社（拠点マネジメント部部長）	専任	○	○		評価者１名
株式会社 F（総務グループ　センター長）	複数	○			評価者９名+調整窓口（兼務なし）

（注１）調整窓口担当者：試験評価者との兼務可能。受検者側の調整担当者と試験日時の調整や出張経路の連絡等を行う。
（注２）試験評価者：試験当日に実習実施者へ直接赴き試験を実施する。

回答者の属する法人で対応した外国人技能実習生の受検数及び活動地域（※再受検含む）

法人名	活動地域	2019		2020（～10 月末まで）	
		受検者数	実習実施者数	受検者数	実習実施者数
社会福祉法人 A	群馬県	28 人	13 人	12 人	５人
社会福祉法人 B	神奈川県	21 人	６人	29 人	11 人
社会福祉法人 C	千葉県	15 人	８人	43 人	16 人
一般社団法人 D	全国	11 人	４人	137 人	50 人
E 株式会社	大阪府	17 人	６人	27 人	８人
株式会社 F	関東４都県	36 人	12 人	48 人	20 人

①業務場面：試験事務工程(業務場面全般)

- 調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことがあるケースは 50%（３人）あり、その理由としては「数名の評価者がいるため、調整は総務部で担当」、「全国に試験評価者が所属しているため」、「業務分担をして負担感を減らしている」であった。
- それぞれ別の担当者が役割を担うことで、１人は課題を感じた経験があり、「試験評価者のシフトを調整するのに時間を要して、業務の負荷が大きいと感じている」と理由を回答している。
- 業務の実施状況としては「通常業務の時間内で業務を実施している」は４人であった。「一部、通常業務の時間外で業務を実施している」と回答した２人の所属法人は、受検者数が 30 人以上または 100 人以上と規模が大きい法人であった。
-

調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担う場合（n=６）

Q１　調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことはありますか		
	n	%
ある	3	50.0
ない	3	50.0

調整窓口担当者と試験評価者について別の担当者が役割を担っていることに対して課題を感じた経験

Q1にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q1-2　調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担っていることについて課題を感じた経験はありますか		
	N	%
ある	1	33.3
ない	2	66.7

調整窓口担当者と試験評価者について別の担当者が役割を担っていることに対して課題を感じた理由

Q1-2にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q1-3　課題を感じた経験が「ある」とお答えになった方は、その理由についてご選択ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
試験評価者のシフトを調整するのに時間を要して、業務の負荷が大きい	1	100.0
試験評価者への伝達ミスや報告し忘れ等で、組織内の情報連携がうまくできていない	0	0.0
調整窓口担当者と試験評価者の役割分担が明確にできていないことで業務に齟齬が生じる	0	0.0
調整窓口担当者が試験評価者に係る試験業務工程を把握できず業務に齟齬が生じる	0	0.0
その他	0	0.0

業務時間内での対応状況

Q2　あなたの業務について当てはまるもの１つにチェックをしてください		
	n	%
通常業務の時間内で業務を実施している	4	66.7
通常業務の時間外で業務を実施している	0	0.0
一部、通常業務の時間外で業務を実施している	2	33.3

【Q３：「やり直し（手戻り）が多い」と思われる試験業務】

- やり直し（手戻り）が多いとされる試験業務として、「試験日時確定」と「業務委託費請求」を選択した回答者がそれぞれ５人と最も多く、続いて「試験日時報告」、「内部での調整確認」、「試験実施」が各２人、「法人確認」と「受領・確認（日程調整依頼書）」が各１人の順に多くみられた。
- 特にやり直しが多かった「試験日時確定」の具体的な場面としては、「試験候補日と試験可能日が合わない」との回答が２件あった。介護事業所の特性上、変形労働制であることから「平日の 9:30～17:30 以外も対応可能になれば、試験日時を設定する選択肢がり再調整が減少するように思う」との回答があったが、決まった時間枠内で受検してもらう公平性担保の観点と労働基準法が定める週 40 時間以内の規定に基づき、平日の 9:30～17:30 の時間内を日時調整の範囲内と設定している背景がある。
- 「試験日時確定」の課題においては、「実習実施者と監理団体間の連絡不足」や、「監理団体を通じて実習機関へ連絡するためその場で確認決定できない」との回答があった。
- 「試験日時報告」の業務では、「実習機関や監理団体からの返答待ち期間があった」との回答が１件あった。
- また、「試験日時報告」において「実技試験と学科の間の休憩時間を設定し忘れる」との回答が１件あり、担当者（指導員）の認識不足が原因と回答している。
- もう一つ、課題として多く挙げられていた業務として「業務委託費請求」があるが、「記載漏れ・内容不備・誤り」いずれかに該当する回答が３人いた。

「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（MA：３つ選択）

Q３　試験業務工程の中であなたが担当される業務のうち、「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務について、最も多いと思う業務３つをアルファベットａ～ｊの中から選んでください		
	n	%
ａ：法人確認	1	16.7
ｂ：受領・確認（日程調整依頼書）	1	16.7
ｃ：内部での調整確認	2	33.3
ｄ：試験日時確定	5	83.3
ｅ：試験日時報告	2	33.3
ｆ：受領・確認（試験実施依頼書）	0	0.0
ｇ：試験実施	2	33.3
ｈ：試験キット返送	0	0.0
ｉ：業務委託費請求	5	83.3
ｊ：入金確認	0	0.0

（具体的場面）Q３－１で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面

（具体的場面）Q３－１で選択した業務について、業務のやり直し（手戻り）が生じる場面を具体的にご記載ください	
	業務のやり直し（手戻り）が生じる場面
ａ：法人確認	・受託可否の連絡をシルバーサービス振興会様からお電話を頂く（株式会社 F）
ｂ：受領・確認（日程調整依頼書）	・先方と日程が、合わないときのみ（社会福祉法人 C）
ｃ：内部での調整確認	・窓口調整担当者と試験評価者の連携不足で調整のやり直し（社会福祉法人 A） ・監理団体や実習実施者の試験候補日と担当試験評価者の対応可能日が合わずに再調整が必要なため（一般社団法人 D）
ｄ：試験日時確定	・監理団体を窓口に試験日の調整を行う場合、実習実施者と監理団体の打ち合わせにより、一度予定した日程が変わってしまうこと（再調整をすること）がある。（社会福祉法人 A） ・実習実施者と監理団体との間の連絡不足からくる複数回のやり取りが発生。（社会福祉法人 B） ・監理団体や実習実施者の試験候補日と担当試験評価者の対応可能日が合わずに再調整が必要なため（一般社団法人 D） ・監理団体を通じて実習機関に確認をするため、その場で確認決定できない（E 株式会社） ・実習実施者の試験希望日と評価者の試験可能日の調整（株式会社 F）
ｅ：試験日時報告	・受検者が複数いる場合に実技と学科の間の休憩時間を設定し忘れる。（社会福祉法人 A） ・報告が遅れ、事務局より何度か確認の連絡をもらうことがあった（E 株式会社）
ｆ：受領・確認（試験実施依頼書）	選択無し
ｇ：試験実施	・指導員が作成した実技試験に必要な利用者票の記載漏れ。（社会福祉法人 B） ・現場で、あまり理解されていない担当者だと説明に時間がかかっているようだ（社会福祉法人 C）
ｈ：試験キット返送	選択無し
ｉ：業務委託費請求	・記載漏れ。（社会福祉法人 B） ・協会から、今月の請求書を送ってもらえると手間が省ける（こちらでは確認のみ）（社会福祉法人 C） ・旅費請求額の記載内容に不備が指摘された場合（一般社団法人 D） ・学科と試験を分けた場合などの請求（交通費・委託費）（E 株式会社） ・記入に誤りがあり修正再提出が必要になる（株式会社 F）
ｊ：入金確認	選択無し

（生じる理由）Q3-1で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由

（生じる理由）Q3-1で選択した業務について、業務のやり直しが生じる理由をご記載ください	
	業務のやり直しが生じる理由
a：法人確認	・受託可否の連絡をすぐに返信しなかった（株式会社F）
b：受領・確認（日程調整依頼書）	・日程が合わない時のみなので、あまり発生していない。（社会福祉法人C）
c：内部での調整確認	・介護事業所の特性上、ほとんどが変形労働時間制であると考えられ、担当者が複数いる場合に連携不足が生ずるため。（社会福祉法人A） ・監理団体や実習実施者の試験候補日と担当試験評価者の対応可能日に再調整が必要なため（一般社団法人D）
d：試験日時確定	・監理団体と実習実施者の関係性や実習実施者の都合を最優先にしているため。（社会福祉法人A） ・監理団体が窓口担当者となるのではなく実習実施者とのやり取りのほうがスムーズに決まる事のほうが多い。（社会福祉法人B） ・監理団体や実習実施者の試験候補日と担当試験評価者の対応可能日に再調整が必要なため（一般社団法人D） ・事前に確認すべき内容を伝えられていないため、何度か先方に確認いただくため（E株式会社） ・実習実施者の試験希望日が限定的または評価者の試験可能日が限定的（株式会社F）
e：試験日時報告	・担当者の確認漏れ。（社会福祉法人A） ・実習機関や監理団体からの返答待ち期間があった（E株式会社）
f：受領・確認（試験実施依頼書）	選択無し
g：試験実施	・担当者(指導員)の認識不足。（社会福祉法人B） ・現場で、あまり理解されていない担当者だと説明に時間がかかっているようだ（社会福祉法人C）
h：試験キット返送	選択無し
i：業務委託費請求	・確認不足。（社会福祉法人B） ・同日に複数の評価試験会場を訪問する際のカウント方法に理解不足があったため（一般社団法人D） ・学科と実技を分けた場合の請求方法がわからなかった（E株式会社） ・１月に複数受託し、確認がおろそかになった（株式会社F）
j：入金確認	選択無し

（減らす方法）Q3-1で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法

（減らす方法）Q3-1で選択した業務について、業務のやり直しを減らす方法をご記載ください	
	業務のやり直しを減らす方法
a：法人確認	・確認をすぐにおこない連絡する（株式会社F）
b：受領・確認（日程調整依頼書）	・最初のメールで施設より、３つ希望の日程をお知らせ頂くと早い（社会福祉法人C）
c：内部での調整確認	・試験評価者が窓口調整担当も行う。試験の日程調整に係る以外の委託契約や請求等事務のみ窓口調整担当者が行うなど。（社会福祉法人A） ・試験可能日が平日の9:30～17:30以外も対応可能になれば、試験日時を設定する選択肢がり再調整が減少するように思う。（一般社団法人D）
d：試験日時確定	・（調整窓口担当者ではなく）試験評価者と実習実施者で直接日程を打ち合わせること。（社会福祉法人A） ・監理団体、実習実施者間の報告や連絡を密にとる。（社会福祉法人B） ・試験可能日が平日の9:30～17:30以外も対応可能になれば、試験日時を設定する選択肢がり再調整が減少するように思う。（一般社団法人D） ・確認してほしい内容をリスト化しておく（E株式会社） ・日程調整依頼書に実習実施者の試験希望日を記載する（株式会社F）
e：試験日時報告	・日程調整報告書を作成する様式に時間の重なり等を警告できるようなものがあると便利。（社会福祉法人A） ・先方に回答期日を決めての確認依頼をおこなう（E株式会社）
f：受領・確認（試験実施依頼書）	選択無し
g：試験実施	・指導員研修の実施。（社会福祉法人B） ・現場の担当者が試験の流れをきちんと把握する（社会福祉法人C）
h：試験キット返送	選択無し
i：業務委託費請求	・送信する前に良く確認する。（社会福祉法人B） ・協会から、今月の請求書を送ってもらえると手間が省ける（社会福祉法人C） ・試験日時等調整結果報告書を兼仮請求書として事前に請求で必要な情報を仮確定させ、試験評価業務の終了後に実績と付き合わせる形で確認するだけにすればミスは減少するように思う。（一般社団法人D） ・マニュアルを確認しやすくする（E株式会社） ・よく確認する（株式会社F）
j：入金確認	選択無し

【Q４：技能実習生の試験にかかる情報管理手段】

- 技能実習生の試験にかかる情報管理は、紙媒体を使っている場合が５人と最も多く、そのうち３人はExcel も併用して管理を行っていることが分かった。

技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数回答可）

Q４　技能実習生の試験にかかる情報管理には何を利用されているかお答えください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
紙媒体	5	83.3
エクセル	4	66.7
専用のシステム	0	0.0
その他：WORD、PDF（一般社団法人D）	1	16.7

②業務場面：日程調整

【Q５-１、２、３：監理団体との日程調整について】

- 監理団体が調整担当者の場合の日程調整ついて、「先に実習実施者側の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が４人と最も多く、次いで「試験評価者の希望日を伝えてから日程調整を行う」方法が２人であった。
- 監理団体との日程調整において「課題がある」と感じる回答が66.7%あり、そのうち日数や時間がかかる事を課題と挙げている回答が２人あった。
  その他、監理団体及び実習実施者の双方からランダムに連絡が入る事による課題を挙げている回答が２人いた。

監理団体との日程調整の方法

Q5-1　監理団体が調整担当者の場合、日程調整の方法について、具体的に教えてください	
法人名	日程調整の方法（監理団体が調整担当者の場合）
社会福祉法人A	試験評価者の対応可能日を複数伝え。実習実施者に確認してもらう。
社会福祉法人B	実習実施者側の希望日を確認し、全て合わせて調整している。
社会福祉法人C	先に実習実施者側の希望日を確認し、試験評価者ができるだけその日程にあわせて調整する。
一般社団法人D	先に実習実施者側の希望日を確認し、試験評価者ができるだけその日程にあわせて調整するケースもあれば、試験評価者の希望日を伝え、実習実施者に確認してもらうケースもあり、状況に応じて柔軟に対応しています。
E株式会社	先に実習希望日があれば聞くようにしており、できるだけ合わせるようにしている（先に希望日を示されることも多い）。いつでもよいという場合は、こちらの希望日を申し上げる。
株式会社F	原則はメールですが連絡が取りにくいときは電話です

監理団体との日程調整において課題を感じることがあるか

Q5-2　監理団体との日程調整において課題と感じていることはありますか		
	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

監理団体との日程調整において課題と感じていること

Q5-3　監理団体との日程調整において課題と感じていることをご記載ください	
法人名	監理団体との日程調整において課題と感じていること
社会福祉法人A	記載例のとおり、監理団体に何度も確認をお願いしてしまい時間がかかった。また監理団体の職員が外国人スタッフであったため、言葉の問題も生じた。
社会福祉法人B	日数がかかる事。また、窓口となっている管理団、実習実施者どちらかも連絡がランダムに入る事がある。
一般社団法人D	介護施設の理解が薄い監理団体の場合、日程調整後にシフトが合っていなかった等の理由で再調

	整を依頼されたり、初めから日程調整を実習実施場所へ任せてしまう監理団体もおり、監理団体の格差が激しい状態である。
株式会社Ｆ	監理団体と実習実施者と双方から連絡が入ることがある

【Ｑ５－４、５、６：実習実施者との日程調整について】

- 実習実施者が調整担当者の場合の日程調整ついて、「先に実習実施者側の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が４人と最も多く、次いで「試験評価者の希望日を伝えてから日程調整を行う」方法が２人であった。
- また、実習実施者との日程調整において「課題がある」と感じる回答が 50%あり、大・中・小規模それぞれの１法人から回答があった。
- 日程調整において「課題がある」と感じた理由としては、「勤務表の関係で日程が決まらない」や、「日程調整を実習実施場所へ任せてしまう監理団体がおり、説明しながら日程調整を進めるケースがある」等の回答があった。

実習実施者との日程調整の方法

Ｑ５－４　実習実施者が調整担当者の場合、日程調整の方法について、具体的に教えてください	
法人名	日程調整の方法（実習実施者が調整担当者の場合）
社会福祉法人Ａ	試験評価者の日程を複数日伝え、検討し折り返し希望日を伝えてもらう。
社会福祉法人Ｂ	希望日を出してもらい、評価者がその日程に合わせている。
社会福祉法人Ｃ	実習実施者から希望日を出してもらい、試験評価者ができるだけあわせて調整する。
一般社団法人Ｄ	先に実習実施者側の希望日を確認し、試験評価者ができるだけその日程にあわせて調整するケースもあれば、試験評価者の希望日を伝え、実習実施者に確認してもらうケースもあり、状況に応じて柔軟に対応しています。
Ｅ株式会社	先に実習希望日があれば聞くようにしており、できるだけ合わせるようにしている（先に希望日を示されることも多い）。いつでもよいという場合は、こちらの希望日を申し上げる。
株式会社Ｆ	原則はメールですが、連絡がつきにくい場合は電話

実習実施者との日程調整において課題と感じることがあるか

Ｑ５－５　実習実施者との日程調整において課題と感じていることはありますか		
	n	%
ある	3	50.0
特にない	3	50.0

実習実施者との日程調整において課題と感じていること

Ｑ５－６　実習実施者との日程調整において課題と感じていることを回答欄にご記載ください	
法人名	実習実施者との日程調整において課題と感じていること
社会福祉法人Ｂ	勤務表の関係で、なかなか日程が決まらない。決まったとしても直近だったりして合わせるのに苦労する。
一般社団法人Ｄ	初めから日程調整を実習実施場所へ任せてしまう監理団体があり、実習実施場所へ確認すると介護職種の技能実習制度のレクチャーも乏しい状態であることから 質疑応答をしながら日程調整を進めるケースもあり、受入環境の差が激しい状態にある。
株式会社Ｆ	当社の社名がシルバーサービス振興会様と似ているため間違われてしまうことがある

【Q６：試験日の日程調整に要する日数】

- 日程調整依頼書を受領してから、監理団体または実習実施者との間で、試験日時が確定するまでの全体の平均日数としては９日間であった。そのうち、最も長い 20 日間を記入した回答者からは、日程調整において課題を「感じている」、「勤務表の関係で、なかなか日程が決まらない。決まったとしても直近だったりして合わせるのに苦労する。」との回答があった。
- その他、試験日時が確定するまでの日数として 10 日間または７日間と回答した法人は、監理団体または実習実施者いずれかの日程調整において課題を「感じている」との回答であった。
- 一番短い日数としては５日間との回答が、中規模施設から１人と小規模施設から２人あり、双方とも監理団体または実習実施者との日程調整において課題を「感じていない」との回答であった。

試験日時が確定するまでの平均日数［日］

Q6　試験日の日程調整に要する日数についてお伺いします。日程調整依頼書を受領してから、監理団体または実習実施者との間で、試験日時が確定するまでの平均日数を教えてください	
法人名	試験日時が確定するまでの平均日数［日］
社会福祉法人 A	10
社会福祉法人 B	20
社会福祉法人 C	5
一般社団法人 D	7
E 株式会社	5
株式会社 F	7

【Q７：試験日の日程調整として最も調整しやすい方法】

- 前述のＱ５回答によると、現状としては、実習実施者側の希望日を先に確認してから日程調整する方法が多かったが、日程調整を円滑に行う方法として、「日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者）より候補日を複数提示したうえで調整してもらう」を希望した回答者が５人と最も多かった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

Q7　試験日の日程調整として、もっとも調整しやすいと思うものについてご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する	1	16.7
日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者）より候補日を複数提示したうえで調整してもらう	5	83.3
その他	0	0.0

【Q８－１、２：試験に関する業務の関係者間（組織内部・組織外部の方）との連絡手段】

- （組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段について、電話及びメールの両方を利用している回答が４人と最も多く、その他 LINE などの SNS を利用している例もあった。
- （組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段としては、全回答者が電話及びメールの両方を利用しており、そのうち社会福祉法人 A は FAX も併用していることが分かった。

（組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段（複数回答可）

Q8-1　（組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
電話	4	66.7
メール	4	66.7
ＦＡＸ	0	0.0
口頭での直接伝達	0	0.0
・試験評価者と調整窓口担当者を兼ねており、経験がありません。（社会福祉法人A） ・ＬＩＮＥ等のＳＮＳ（一般社団法人D） ・調整窓口担当者と試験評価者が同一（E株式会社）	3	50.0

（組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段（複数回答可）

Q8-2　（組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段をご回答ください。「その他」を選択した場合は、具体的な内容をご記載ください		
	n	%
電話	6	100.0
メール	6	100.0
ＦＡＸ	1	16.7
その他	0	0.0

【Q９：試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫】

- なるべくメールを活用して記録に残す工夫を行っている回答が３人あった。また、試験当日の流れや内容を、実習実施者が理解しやすいように工夫をしている回答者が３人いた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

Q9　試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていることがあれば以下にご記載ください	
法人名	試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていること
社会福祉法人A	先に試験評価者の調整可能日について複数提案できるようにしている。また、当日の試験の流れ（予定時間より早く進むケースが多いこと）などを日程調整の際に伝えると、実習実施者側で試験に対応できる日が増える印象がある。
社会福祉法人B	あらかじめ、実習実施者に試験日・開始時間、実技試験の順番等が記載できるような内容に当日の試験の流れを載せた日時等調整依頼書(案)を作成し、メールでやり取りをしている。
社会福祉法人C	なるべく最終は、メールで残す
一般社団法人D	試験受託時の時点から担当する試験評価者へ対応可能日を暫定的に確認しておくようにしています。
E株式会社	何度もやり取りすることがないよう、複数事業所の場合は学科試験の場所、試験の順番など、確認することを決めている
株式会社F	なるべくメールを活用し、記録に残すようにしている

③業務場面：担当試験の管理

【Q10：複数の試験を受託している場合の管理方法】

- 複数の試験を受託している場合、管理リストやパソコン内のフォルダを利用して管理する方法が５人と最も多かった。

複数の試験を受託している場合の管理方法

Q１０　複数の試験を受託している場合、どのような管理を行っていますか。具体的にご記載ください	
法人名	複数の試験を受託している場合の管理方法
社会福祉法人A	日程調整依頼が来た段階、試験実施依頼が来た段階、試験評価を実施した後等各段階毎にパソコン内に専用のフォルダを用い依頼所等を管理している。
社会福祉法人B	試験は、自分も含めて複数の担当者に依頼して、管理リストで管理している。
社会福祉法人C	複数の担当者にて役割分担を実施し、フォルダを作成して管理
一般社団法人D	日程調整依頼書のプリントアウトやカレンダー式の管理リストを作成し、処理漏れがないように書面に直接、書き込んだり消し込んだりしながら管理しています。また、ＰＣ内でも事務局から

	届いたＰＤＦやＥＸＣＥＬのデータをフォルダを活用して移動しながら管理しています。
E 株式会社	調整担当者と試験評価者は同一であるため、自身でスケジュール管理している
株式会社 F	受託試験の管理リストを作成している

【Q11、Q12：担当する試験の管理】

- 自身が担当する試験に関する業務の管理がしづらいと感じた経験が「ある」と回答した割合が 33.3%に対し、「ない」と回答した割合は 66.7%であった。
- 担当する試験に関する業務の管理がしづらいと感じた経験が「ある」と回答した理由として、メールの見落とし、類似したメールや資料名（日程調整依頼書や試験実施依頼書等）の仕分けミスが挙げられている。

担当する試験業務の管理がしづらい経験

Ｑ１１　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の管理がしづらいと感じた経験はありますか		
	n	%
ある	2	33.3
ない	4	66.7

担当する試験業務の管理がしづらい理由

Q11 にて「ある」と回答した方にお伺いします。Q12 試験に関する業務が管理しづらい理由についてお答えください	
法人名	試験に関する業務が管理しづらい理由
一般社団法人 D	①受託件数が多い時に類似したメールが複数届くので仕分ける時にミスが出ないように注意しています。 ②①と似ていますが、事務局から届く日程調整依頼書、試験実施依頼書のファイル名が類似しているため、仕分ける時にミスが出ないように注意しています。 ③試験日時等調整結果報告書、業務委託費請求書の作成時に日程調整依頼書、試験実施依頼書の内容をコピーしながら作成することが多いので、予め記載事項が入力されてる用紙が送付されたりすると業務効率化になると考えます。
株式会社 F	メールの見落としがある

④業務場面：受検者の試験事務工程の進捗管理

【Q13、14：担当する試験業務の進捗把握】

- 自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないことはありますか。または、受託した試験の進捗（どの工程にいるのか）が把握できないことが「ある」と回答した割合が 33.3%に対し、「ない」と回答した割合は 66.7%であった。
- 「ある」と回答した理由としては、監理団体から連絡が来ないケースや、受託件数が多い場合を挙げている。

自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないこと

Ｑ１３　あなたはご自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できないことはありますか。または、受託した試験の進捗（どの工程にいるのか）が把握できないことはありますか		
	n	%
ある	2	33.3
ない	4	66.7

担当する試験の管理

Q14　自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由についてご記載ください。また、試験の進捗が把握できないことによる課題や支障についてご記載ください	
法人名	自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由や、 試験の進捗が把握できないことによる課題や支障
社会福祉法人 B	監理団体から、全く連絡がこないケースがあった。直近だったり、予備日が設けられていないケースもあり、自分の勤務変更を余儀なくされる事。
株式会社 F	受託件数が多いとき

【Q15：各試験業務工程のスケジュール感】

- 試験業務工程（１名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を０とした場合にどの程度の期間を設けていると業務を進めやすいか、理想の各業務工程の時期について確認を行ったところ、全員からの回答で試験日 60 日前から法人確認作業を行うとの回答があり、２か月前が試験業務を開始する理想的なタイミングであると分かった。
- 受領・確認（日程調整依頼書）は、平均 51.7 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 60 日前、短いもので 45 日前との回答があった。
- 内部での調整確認は、平均 44.2 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 60 日前、短いもので 30 日前との回答があった。
- 試験日時の確定は、平均 34.7 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 45 日前、短いもので 28 日前との回答があった。
- 試験日時報告は、平均 23.5 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 30 日前、短いもので 15 日前との回答があった。
- 試験日時報告は、平均 23.5 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 30 日前、短いもので 15 日前との回答があった。
- 受領・確認（試験実施依頼書）は、平均 11.3 日前が理想的なタイミングであると回答があったが、最も長いもので 15 日前、短いもので７日前との回答があった。
- 試験キット返送は、平均 0.2 日後が理想的なタイミングであると回答があったが、最も短いもので０日後と４人から回答があり、長いもので１日後との回答が１人あった。
- 業務委託費請求は、平均 8.5 日後が理想的なタイミングであると回答があったが、最も短いもので０日後、長いもので 14 日後との回答があった。
- Ｑ８の回答によれば、日程調整依頼書を受領してから試験日時が確定するまでの平均日数としては現状９日間であった。一方、理想的な期間は平均 17 日間となっており、現状よりも余裕を持ったスケジュールでの調整業務を希望していることが分かった。
- 試験実施日から起算して平均 36.7 日後には入金確認を行う事が理想的であることから、試験業務全体に要すると考えられる工程数としては、約 96.7 日間であることが分かる。

試験業務工程のスケジュール感

Q15　試験業務工程（１名の受検者の受付から合否までの流れ）の中で、試験日を起算とした各業務工程の理想のタイミングについてお伺いします。試験日を０とした場合にどの程度の期間を設けていると、業務を進めやすいか、各業務工程の時期についてそれぞれご回答ください

	平均値	中央値	最大値	最小値	単位
ａ：法人確認	60.0	60.0	60.0	60.0	日前
ｂ：受領・確認（日程調整依頼書）	51.7	50.0	60.0	45.0	日前
ｃ：内部での調整確認	44.2	42.5	60.0	30.0	日前
ｄ：試験日時確定	34.7	30.0	45.0	28.0	日前
ｅ：試験日時報告	23.5	23.0	30.0	15.0	日前
ｆ：受領・確認（試験実施依頼書）	11.3	12.0	15.0	7.0	日前
試験日（ｇ：試験実施）					
ｈ：試験キット返送	0.2	0.0	1.0	0.0	日後
ｉ：業務委託費請求	8.5	10.0	14.0	0.0	日後
ｊ：入金確認	36.7	40.0	40.0	30.0	日後

４．調査１：ヒアリング個票

（１）監理団体

公益社団法人Ａ

所 在 地： 愛知県
役 職：代表理事
＜組織体制＞
・職員数：５人
・取扱を行っている技能実習対象職種の数：１
・介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：21 人
・介護職種の受検手続きを担当している職員数：２人

■ アンケートへの回答について

- **「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務**
  - 受検者情報登録：ローマ字、半角、全角など単純な入力ミスが多い。間違っている箇所を見つけ辛く、２～３人で確認作業を行うことから、単純だけれども負担がある作業である。
  - 試験日程調整連絡：１か月間に受検者 10 名を計５か所で受検実施した際、実習実施者によって試験評価者が異なったため、やり取りが大変であった。調整窓口担当者からの連絡手段がメールの時もあれば電話の時もあり、情報共有のミスが発生。特に、細かいニュアンスで双方の受け取り方が異なり、確定済か、または確認中なのか分かり辛いこともあった。
    - ✧ 日程調整を行う際の連絡手段は、記録が残る方法（メール）が良い。
    - ✧ 試験当日に調整窓口担当者（試験評価者法人）の情報を確認する際、メール内容を確認する作業が手間なので、一括で確認できるツールがあるとよいと思う。

- **受検者の情報管理**
  - 専用ソフト「dekisugi」で技能実習生の情報管理を行う。試験の進捗管理は対応していないが、外国人技能実習機構に提出する書類の管理は可能。
  - 試験に関する提出書類などの細かい管理はホワイトボードを利用。技能実習２号の技能実習計画手続に利用する書類作成など、あらゆる業務の管理で使用。
  - 「受検申請書」の作成は、手入力を行っている。試験実施機関の書式は「dekisugi」には無いので、「受検申請書」へデータを転写して入力している。
  - 受検者を検索する場合は、名前、事業所名で検索することが多い。

- **実習実施者への試験説明方法**
  - 実習実施者への試験説明は、技能実習生（受検者）の受入れ前から行っている。試験実施機関の HP 内容を印刷したものや、監理団体でまとめたものを渡して理解してもらう。実習前には、試験時期、試験範囲、評価項目なども説明。すでに受検した者から試験内容の聞き取りを行い、聞き取り内容も共有している。

- 受検者に対しても同様に説明を行っており、入国後の講習時から試験内容を踏まえた指導を実施している。

- **日程調整方法**
  - 月に１度（第３水曜日など)、各実習実施者へ定例訪問する日が決まっているので、できるだけその日に受検してもらうよう、実習実施者に伝えている。
  - 調整窓口担当者との日程調整は、まず定例の訪問日で対応可能か確認を行う。対応が難しいと言われた場合は、調整窓口担当者から候補日を３日程出してもらい調整する。その場合には、１～２週間程の調整日数を要する。

- **試験業務スケジュール**
  - 「ａ：受検者情報登録」は、登録忘れを避けるために、150 日前から登録している。実習に入ってからすぐに登録するように対策を心掛けている。
  - 「ｄ：受領・確認」、「ｅ：試験日時調整連絡」、「ｆ：試験日時報告」は外部との調整が関係するので、余裕を持って実施したい。
  - 「ｃ：受検料の振込」建て替え分を請求するものは試験実施前に早めに頂きたい。
  - 「ｄ：受領・確認」、「ｅ：試験日時調整連絡」は 60 日前を目途に書類を頂けると助かる。受検者は準備のためにも試験日を早く知りたいと希望する方が多い。

- **その他のご意見**
  - 合格証は WEB 発行でも良い。監理団体で印刷することも可能。
  - 実習実施者や技能実習生（受検者）の立場としては、試験が不安、早く知りたいという声が多い。試験課題・評価項目は技能実習生が日々の業務の中で、必要なものであることを踏まえて説明すると理解してもらいやすい。
  - 介護職種の監理責任者は、介護について説明・指導できる必要がある。監理団体が説明できないことはあってはいけない。試験の準備を行わずに試験に臨む監理団体・実習実施者もいるが、技能実習生（受検者）がかわいそうと感じる。
  - 実習実施者の中から、試験評価者になりたいという声もある。ただ、現場は忙しいことから、アセッサー講習を受講する場合には、年間計画の中に取り込む必要もあるかもしれない。試験の円滑な実施のため、試験評価者を増やす必要があれば、監理団体としても実習実施者に呼びかける等協力したい。

■ **検証調査について**

- **試行版システム**
  - 技能実習生の情報は専用ソフト「dekisugi」にて管理しており、「受検申請書」は専用ソフトからデータを転写して作成。
  - 「受検申請書」は記入漏れやミスのチェックに工数を要している。特に、名前のフリガナ（カタカナ表記）確認が大変である。本人に記載させることが多いが、現場では通称や略称を使うことも多く、正確性には問題もある。監理団体や実習実施者にとってはフルネームのフリガナは必要性がなく、間違えやすい。

- 外国人技能実習機構の受検手続支援データを反映する仕組みは、効率化や正確性向上に寄与すると思う。
- サービス種別は、プルダウンによる選択制にしてほしい（現在、別紙に記載の一覧表から該当種別の番号を入力)。
- 入力し忘れた項目のチェックは、入力完了後にエラー表示されるのではなく、入力途中からエラー表示されるようになると良い。

- **試験業務工程チェックリスト**
  - スケジュールが可視化されるのは有難い。実習実施場所から、受検票や合格証書等の送付がいつ頃か問合せが入ることもあるので、このようなチェックリストがあると便利である。

B 協同組合

所 在 地： 東京都
役 職：外国人技能実習生　担当
＜組織体制＞
・職員数：10 人
・取扱を行っている技能実習対象職種の数：10
・他の対象職種も含めた技能実習生全体の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：311 人
・介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：221 人
・他業種の受検手続きの担当：有り

■ アンケートへの回答について

- **「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務**
  - 受検申請：入国年月日や、実習が開始される配属日の記載漏れが多い。配属から半年経つと初級試験資格があるが、入国日の記載が無くても在留カードから確認できるので、受験申請書の記載箇所から除外すればミスを減らすことが出来ると考える。
  - 受検票送付：同時期に複数の試験を実施する場合は、メールの開封漏れを防ぐために一つのファイルに集約して受検票を送付して欲しい。年末に 30 件程の試験があった際、受検票が個別にメール送付されて確認が追い付かなかった。
  - 旅費振込：経理から旅費区間の記載漏れの指摘を受けることがある。

- **受検者の情報管理**
  - 情報管理用の専用システム利用は行っておらず、受検者情報（所属施設、配属日、氏名、在留期限など）はすべてエクセルで管理している。期日管理のアラート機能やエラーチェック機能は現在構築中。
  - 受検者情報を探す際は、所属施設の法人名で検索を行う。
  - エクセルで管理している情報を、試験実施機関指定の「受験申請書」（Word 書式）へデータを転機しながら受検申請の準備を行う。

- **他職種の受検申請手続き**
  - データ管理や WEB 申請のシステムを利用している職種は無い。
  - 建設の職種は受検申請用紙を印刷し、エクセルで管理している情報を見ながら手書きで情報を書き込む。
  - 職業能力開発協会は押印不要。職種によって押印を求めるケースが異なる。

- **実習実施者の連絡体制**
  - 基本は電話で実習実施者へ連絡を行い、不在時にはメールで連絡を残す。

- **実習実施者への試験説明方法**
  - 試験実施の期間は、実習実施者が対応しやすいような出勤形態にさせるよう説明を行っている。
  - 試験実施機関の HP に掲載されている初級試験問題や、学科試験の過去問題からの基礎的な知識を、実習実施者へ共有して説明を行う。

- **日程調整方法**
  - 実習実施者から先に複数候補日を出してもらい、試験評価者へ確認を行うが、試験評価者へ候補日を出しても日程が合わない場合がある。
  - 試験評価者側から先に候補日を出してもった方が、日程調整を行いやすい。
  - 候補日は１か月の期間内で、４日間（週１日づつ）あると良い。
  - 実習実施者との日程調整において、課題は無い。
  - 監理団体が間に入り日程調整行うことが多いが、実習実施者が試験評価者とのやり取りを直接希望する際には、日程調整を任せている。
  - 実習実施者が試験評価者と直接やり取りを行う場合であっても、日程確定後に実習実施者から報告が届くので、日程調整内容を把握できている。

- **試験業務の進捗管理**
  - 普段は関東エリアの受検者が所属する法人を担当している。関西エリアは別の担当者が管理しているが、試験管理は関東・関西とも聞き取り回答者が担当している。
  - 普段やり取りの無い関西圏の受検者情報は把握しきれないことがあり、在留期限の情報などは書面を確認する手間がある。

- **試験業務スケジュール**
  - アンケートで回答した各試験業務の工程における理想のタイミングと、現在遂行しているタイミングとの乖離は無し。
  - 受検料を先に振り込んでも、どの試験に該当する受検料なのか、経理から確認されることが多いので、試験日が確定した上で受検料を支払いたい。他職種だと、試験日確定後に受検料を振り込むことが多い。
  - 「ｄ：受領・確認」：40 日前へ訂正。
  - 試験機関としては２～３週間以内の受検票発行目安としているが、実習実施者側へ早く送付しすぎると、受領を忘れて受領確認の問い合わせが入ることがある。そのため、受検票の受領を試験日７日前に欲しいと希望した。レターバックで送付される書類とタイミングが重なると、実習実施者も把握しやすいと考える。

- **その他のご意見**
  - 受検者数が多く、他の申請担当者と一緒に 300 人以上の入国を取り扱っている。
  - 合格証書を WEB 上でダウンロードできると、書面より早く結果を確認できるので良いと思う。受検者にとっては合否結果の情報が重要で、合格証書をなくしてしまう

受検生も多い。データ形式の合格証書であれば、自国の家族等へも共有可能となり良いと思う。

- 受検者情報登録を行う際、計画認定番号も登録している。
- 「同意書」内容に不備があると外国人技能実習機構から電話連絡が届き、修正を行った後に、再アップロードを行う。修正連絡を確認しておらず、採点後に合否データをアップロードしようと思うと、データが無い場合が何件かあった。
- 実習実施者から受検票の到着時期に関する問い合わせが入ることは少ない。
- 「技能実習履歴証明書」は当日までに提出すれば良いことになっているので、「技能実習履歴証明書」の作成後に受検票を送付している。

■ **検証調査について**

- **試行版システム**
  - 現在、Excel からデータ転記で「受検申請書」作成しているため、このシステムを使用すると作成の工数は減る。また、一覧検索機能を使えば、進捗管理もしやすくなる。
  - WEB 上で申請が完結し、郵送不要になると有難い。

- **試験業務工程チェックリスト**
  - 初めて受検する実習実施者にとっては、試験事務工程のチェックリストが、試験業務を行う上での目安になって、良いかもしれない。
  - すでに技能実習生を受け入れている実習実施者と、監理団体はある程度試験事務業務のスケジュールを把握できていると思う。

Ｃ協同組合

所 在 地： 東京都
役 職：職員
＜組織体制＞
・職員数：54 人
・取扱を行っている技能実習対象職種の数：47
・他の対象職種も含めた技能実習生全体の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：1,000 人
・介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：20 人
・介護職種の受検手続きを担当している職員数：２人
・他業種の受検手続きの担当：有

■ **アンケート結果に対する聞き取り事項**

- **受検者の情報管理について**
  - 受検者の試験に関する情報管理は、専用システムの自動書類作成ソフト「Kensyu くん」を利用。実習生と特定技能に特化したシステムなので、どのような職種にも対応可能。職種が増えたらデータ更新を行い利用する。
  - 「Kensyu くん」に手入力でデータを入れて情報の一括管理を行い、「受検申請書」等の書類作成にはデータ抽出を行い、データ転記で作成。「受検申請書」に手入力する範囲は少なく、ほぼデータを転写して書類作成を行っている。必要情報はドロップダウン機能で選択する。
  - 技能実習の計画認定申請に係る書類、入管へ提出する書類等は「Kensyu くん」からダウンロードすることで利用可能。
  - 外国人技能実習機構への受検手続支援と「Kensyu くん」は連動していない。外国人技能実習機構の HP から様式をダウンロードして使用している。
  - 受検者データは、「Kensyu くん」に登録する際にナンバリングされているが、受検者を検索する際は実習実施者で絞り込むことが多い。
  - 計画認定番号は重要なものであるため意識はしているが、検索等のキーとしては使用していない。

- **他職種の受検申請手続きについて**
  - 現在はアナログなところが多い。すべて手書きが必要な職種もある。申請書フォーマットをダウンロードし手入力、データを転写して作成している。取り扱っている職種の中で、Web（手入力は一部ある）申請も１職種ある。
  - どの職種も合格証書は印刷したものが届く。翌日、２～３日後に合格証書が届くところもあるが、１か月以上かかるところもある。
  - 押印箇所は減っているおり、職種によっては求めないところもある。受検者のサインが必要な受検申請書もある。
  - ほとんどは、在留カード＆パスポート写しの両方、またはいずれかの提出を求められる。

- **実習実施者との連絡体制について**
  - 「日程調整依頼書」を受領してから５日以内に連絡を取ろうと心掛けている。調整窓口担当者はすぐに連絡を取ることが出来るが、実習実施者（現場）と監理団体のやり取りに時間がかかり、長いときは２～３週間要することがある。

- **実習実施者への試験説明方法について**
  - 試験内容は試験実施機関の HP に掲載されている内容をダウンロードして渡している。担当の技能実習指導員に説明を行い、事前に準備、練習を行う（試験内容や時間も説明)。介護は現場の担当者（技能実習指導員）に直接説明するように行っている。
  - 現在、HP 等に示されている内容で、実習実施者は試験の概要を理解していると思われる。熟読とシミュレーションが必要なので、他職種に比べて理解するまでには時間がかかると感じる。

- **日程調整について**
  - 調整窓口担当者からもらう候補日は３～４日が理想。試験評価者の日程が合わない日の確認も行い、確実な調整を心掛けることもある（日程候補例：〇日～〇日の平日）
  - 試験日時確定後だとしても、シフトの関係や利用者の状況変更により、変更が発生することもある。
  - 実習実施者によっては、試験実施機関が定める試験実施可能時間内（9:30～17:30）の調整が難しいことがある。

- **試験業務スケジュールについて**
  - 「ａ：受検者情報登録」は、受検手続支援サイトへの登録が１号技能実習修了の６か月前が推奨されているため、試験日の半年前が理想。
  - 「ｅ：試験日時調整連絡」の 90 日は多めに見積もった可能性あり。60 日前に連絡頂いた方が、余裕があって良い（シフトが調整しやすいと予測)。
  - 「ｆ：試験日時報告」は２か月前に報告できれば良いと考える。
  - 合格証書はケースによるが早めに欲しい。

■ **検証調査について**

- **試験業務工程チェックリスト**
  - 業務工程のスケジュールがわかると良い。他職種にはないので有効。
  - 監理団体は把握できたとしても、実習実施者が同様に把握しているとは限らないため、HP へ掲載されれば実習実施者が自分で確認することが可能となり、良いと思う。

- **試行版システム**
  - 初級の「受検申請書」で間違えやすい項目は、受検希望期間（参考：現在は試験実施機関にて入国後 10 か月目を受検時期としている）、専門級だと 24 か月の実務経験期間の計算。専門級は実務経験期間を経た後でなければ申請できないため、その期間の計算が間違えやすい。
  - 必要な項目へのエラーチェック、または期間の自動計算機能があると良い。

■ **その他のご意見**

- 合格証書は早めに欲しい。監理団体としては Web 合格証で問題ない。現物も欲しいとなった場合でも、試験機関で発行してもらえるのであれば安心。
- 受検者が日頃行っている介助を確認する試験のため、利用者の体調変化や事故等の安全面等、心配や不安はある。

E 協同組合

所 在 地： 長野県
役 職：職員
＜組織体制＞
・職員数：８人
・取扱を行っている技能実習対象職種の数： 1
・介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績：2019/4/1～2020/3/31）：154 人

■ アンケートへの回答について

● 「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務

- 受検者情報登録：以前は外国人技能実習機構（受検手続き支援）の専用フォーマットへ手入力を行っていたが、最後まで入力を完了しないと入力不具合の指摘が表示されなかったことから、修正の手間があった。今は専用システムを導入し、データを自動反映して書類作成出来るシステムを利用している。
- 受検申請：受検時には受検資格を満たす必要があり、その証明として「技能実習履歴証明書」を提出するが、「技能実習履歴証明書」の記入欄が１か月未満は切り捨てとなっており、実習開始日が月末の受検者は約１か月受検が遅れることとなった。月単位ではなく、実習開始日からカウントするか、試験実施機関で計算式や自動計算システムを用意してもらえると便利。
- やり直しが発生すると、実習実施者に訂正してもらわなければならない。訂正後、実習実施者から直接試験実施機関に送付する方法もあるが、控えを取りたいので監理団体へ郵送してもらっており、返送までの手間と日数が勿体ないと感じる。

● 受検者の情報管理

- 株式会社グレッジの「外国人材管理ツール dekisugi」ソフトで情報管理を行う。
  - ✧ 技能実習生ごとに登録を行い、法人名、実習施設、宿泊施設、指導員、技能実習生名、賃金、就業規則なども含めてトータル管理を行うことが可能。
  - ✧ 「dekisugi」内に介護技能実習評価試験の「受検申請書」の様式もあるため、受検申請時はデータを読み込み作成している。手入力する項目は FAX 番号ほどで、あとは写真を貼るだけである。
- 受検者情報は、技能実習生の氏名で検索することが多い。
- 試験業務を担う職員は３人（資料作成２人、スケジュール確認・作成内容の確認が１人)。書類は必ずトリプルチェックを実施しており、更に最終責任者を１人配置しているので、試験実施機関へ提出しても手戻りになる事は少ない。

● 試験業務の進捗管理

- 独自で作成しているマニュアルで試験業務全体の流れを確認しながら、直近のスケジュール進捗をホワイトボードに記載し、皆で共有できるようにしている。

- 現在は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、毎月入国者がいるわけではなく、多いときでも 30 人前後のため、進捗管理で問題を感じることは特にない。

- **実習実施者の連絡体制**
  - 基本はメールで記録を残しながら連絡を行うが、急いで再試験を実施する場合等は実習実施者へ直接電話で連絡を取る。

- **実習実施者への試験説明方法**
  - 技能実習生を受け入れるタイミングから、試験実施機関の HP 掲載情報や過去問題を実習実施者へ案内し説明を行っている。
  - 営業の担当者が実習実施者へ定期訪問（毎月または３カ月に１度）する際に、口頭で説明を行っている。

- **日程調整方法**
  - 試験日の調整には現場のシフトも関係することから、直接、実習実施者と調整窓口担当者が調整したほうが早い。監理団体が間に入ることはほとんどない。イレギュラーなとき（交通費超過や宿泊等が発生した場合）は、監理団体が入って調整することもあるが、原則、実習実施者に日程調整は行ってもらう。そのため、日程調整方法は特に手順を定めずに調整する方法が良い。
  - 日程調整を実習実施者に任せているため、試験実施機関からメールで「受検票」 が届いた際に、初めて試験日を把握する事がある（３割程度)。これまでトラブルは起きていないものの、監理団体を通さず２者間で決定する場合は日時決定が分からないことがある。

- **試験業務スケジュール**
  - 理想的なスケジュール日数と、現状の乖離は特になし。
  - 内部決済や押印に時間を要することは殆ど無い。
  - 試験業務の各工程における時期やタイミングは、目安を決めてもらえれば、それにあわせて行う。
  - 受検者情報登録は入国後すぐに実施している。前もって対応できる作業は済ませておきたい。

- **試験実施機関への要望**
  - 専門級試験公表のタイミングが直前だったため、上級試験の情報は早めに公表してほしい。受検者や実習実施者も準備のために、できるだけ早めに情報が欲しいという要望がある。

- **その他のご意見**
  - 監理団体が合格証書をWebからダウンロードして渡す方法でも良いと思う。ただし、口頭の合格連絡のみでは不安が残り、原本を確認したいと希望する技能実習生もいるので、書面ベースの原本を残す形が良いと思う。

■ **検証調査について**

- **試行版システム**
  - （前出）技能実習生の情報は専用ソフト「dekisugi」で管理しており、その中に介護技能実習評価試験の「受検申請書」の様式もあるため、データを読み込み作成している。手入力する項目はFAX番号ほどである。
  - 「dekisugi」を利用していない監理団体や受検者数が少ない監理団体にとっては、試行版システムは有効だと思うが、当組合にとっては現在の受検申請の方が便利である。
  - 試験の進捗状況が表示されるのは良いと思う。
  - 「dekisugi」に「受検申請書」の様式が入っていなかったときは、データの転記で作成しており手戻りが多かった。そのため、試験実施機関の様式が変更になると、その様式が反映されるまでは、以前の作成方法に戻ってしまうのが難点である。

- **試験業務工程チェックリスト**
  - 社内の情報共有にはホワイトボードを活用しているが、現状は自身が情報管理を行いながら、他の職員への伝達や指示を出している状態。チェックリストで受検者の入国月や試験日に応じた大まかなスケジュール感がわかるようになれば、それぞれ進捗管理しやすくなると思う。
  - 実習実施者から、受検票の送付時期について問合せが入ることがあるため、このチェックリストがあると良い。

（２）調整窓口担当者（試験評価者所属法人）

グループ①：社会福祉法人Ａ

所 在 地： 群馬県
役 職：法人本部　経営企画部長
＜組織体制＞
・試験業務における役割：調整窓口担当者、試験評価者
・調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ない（専任）
・評価者１名

グループ①：一般社団法人Ｄ

所 在 地： 東京都
役 職：代表理事
＜組織体制＞
・試験業務における役割：調整窓口担当者、試験評価者、業務委託契約に関する事務全般
・調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ある(複数兼任)
・評価者 10 名（内１名調整窓口）

グループ①：Ｅ株式会社

所 在 地： 大阪府
役 職：拠点マネジメント部部長
＜組織体制＞
・試験業務における役割：調整窓口担当者、試験評価者
・調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ない（専任）
・評価者１名

■ アンケート結果に対する聞き取り事項

- 「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務
  - 社会福祉法人Ａ：(業務名：試験日時確定)
    試験日程調整の業務が特に負荷を感じる。介護の試験経験が初めての監理団体が調整担当者窓口の場合、監理団体と実習実施者にて打ち合わせを実施した後に、日程調整に入るやり取りが発生する。一度伝えた日程では調整出来ない事があることから、試験評価者と実習実施者が直接やり取りできるとよい。
  - 一般社団法人Ｄ：(業務名：試験日時確定)
    登場人物が多く日程調整までに時間を要する。せっかく日程が決まっても、実習実施者都合でダメになることが多い。
  - Ｅ株式会社：(業務名：試験日時確定)
    監理団体を通じて日程調整を行う場合に、何度もやり取りが発生している。複数の評価者がいると調整の進捗管理等が難しいと予測されるので、システムの中で管理できると助かる。

- **日程調整について**
  - 社会福祉法人 A：監理団体または実習実施者と日程を調整する際、２～３日程度候補日があるとよい。候補日は試験評価者から先に提示した方がスムーズに決まる。ただし、試験評価者の候補日を先に提示することをルール化する場合、日程調整がすぐに決まればよいが、候補日を伝えてから返事が遅いと予定が埋まってしまうことがあるため、懸念がある。
  - 一般社団法人 D：１つの調整窓口で、全国 10 名の試験評価者の日程調整を行っている。「日程調整依頼書」が届き次第、各地区の試験評価者に予定の確認を行う。監理団体または実習実施者側から、先に候補日を２～３日程度頂き決定することが多い。
  - E 株式会社：試験評価者から先に日程の候補日を示すことが多い。４～５日程の候補日があると、（再調整といった）やり取りの発生が少ないと思う。ただし、試験評価者の候補日を提示することをルール化する場合は、監理団体側の回答が遅れると予定が埋まる可能性があることから、回答期限を設けることが必要。

- **日程調整の目安日数**
  - 社会福祉法人 A：実習実施者からの連絡を待つ体制なので、連絡が届けばその日に決まる。２～３週間返事が無いと、調整が滞っている感覚。試験実施機関から連絡が入り次第、５日以内で試験日の日程調整を行う目安は問題ないと考える。
  - 一般社団法人 D：試験実施機関から日程調整の連絡が入った後、３～４日以内に監理団体または実習実施者から連絡が入る。そこから試験評価者と日程を詰めて先方と再度調整を行うので、１週間程あれば日程決定する。１割程度の監理団体は返事が無く滞る場合もある。
  - E 株式会社：１～２日以内には先方から返事が届き日程調整に入るので、営業日７日以内には日程確定する感覚。

- **日程調整における課題**
  - 一般社団法人 D：実習実施者に調整をすべて任せてしまう監理団体がいる。連携がうまく出来ておらず、訪問日に試験評価者が訪れたとしても試験を理解していないことが原因で、当日までに受検時に必要な資料が渡されていなかったりする事が発生している。
  - 一般社団法人 D：技能実習生を受け入れるためのレクチャーを適切に実施出来ていないと思われる。現場の方々もどのように受け入れるべきか、どのような試験なのか理解していない様子。普段から技能実習生へどのように指導しているか等含め、試験に関する情報が十分に伝わっていない監理団体もいる。
  -

- **実習実施者の連絡体制**
  - 社会福祉法人 A：実習実施者のメールアドレスがわからなかった際に、１度 FAX を利用したことがある。日程調整は電話で行い、FAX で駐車場や確認の連絡を行った

- **試験評価者及び実習実施者への試験説明の必要性**
  - E 株式会社：複数の事業所で試験が行われる場合、学科試験がどこで行われるのか等、実習実施者へ先に情報をきちんと伝えていないと手戻りが発生する。例えば過去に、学科試験の場所や荷物置き場のスペースがない、急いで在留カードを取りに行くことなどのトラブルがあった。
  - 一般社団法人 D：実習実施者の方と打ち合わせを行う試験評価者から「このやり方であっているか？」、「こんな質問が来ました」と、試験に関する問い合わせが届くことがあった。日程調整の際に、調整窓口担当者が実習実施者等に試験内容等の確認をとっていると試験評価者の戸惑いが少なくなると考える。
    - 実習実施者への事前質問の例：試験に会する内容。時間配分、利用者選定。監理団体の立ち合いの有無、どこまで中身を確認できるのか、写真を撮ってよいか等。試験実施機関の HP を確認するよう伝えているが確認する人が少ない。

- **複数試験を受託している場合の管理方法**
  - 社会福祉法人 A：技能実習試験用のフォルダを作成し管理を行っている。試験実施機関からのメールにはチェックを付け、対応できるように努めている。試験を管理するためにグループウェア等の利用は無いが、自身のスケジュールは施設内のグループウェアに予定を入れており、試験業務の進捗管理は個人の手帳で管理している。試験の管理や試験実施機関とやり取りを行う際、依頼番号よりも法人・施設の名称がメールに記載されていると、メールの検索が行いやすい。
  - 一般社団法人 D：「試験実施依頼書」を印刷し、電話連絡など必要情報を直接書き込みながらやり取りを行う。白紙のカレンダーを印刷し、各試験評価者の予定を書き込みながら試験実施機関に報告している。印刷した書面に手書きで書き込みを行いながら管理する方法が主である。依頼番号があれば問題なくメール検索を行うことが可能。ただし、複数の依頼が１つの依頼番号にまとまっていることがあるので、その点は気を付けて欲しい。
  - E 株式会社：多くて４件程を１人で対応しながら管理している。実習実施者の事業所毎にフォルダを作成し、フォルダ名に現在のステータスを入れて管理。スケジュールに ToDo も記載することで、届いたメールにはアラートや期日を付けながら管理を行う。試験日程が確定したら、手帳へ記入している。試験実施機関とやり取りを行う際、法人・施設名がメールに記載されていると探しやすい。

- **適切に進捗管理を行える毎月の試験件数**
  - 社会福祉法人 A：受検者に関わらず月５件。
  - 一般社団法人 D：１人の評価者に対して週１件が限界。10 人程が在籍しているので、計 40～50 回/月が目安。専門級・上級の対応になる場合は、窓口２人体制に分けて試験内容と日程調整の回答者を分けると良いのではと考える。
  - E 株式会社：月４～５件。初級だとほぼ日程調整のみで終えるので良いが、専門級になると異なると思われる。

- **その他のご意見**
  - 法人内の試験評価者が増えた場合の役割分担
    - ✧ 社会福祉法人 A：試験評価者自身が調整窓口担当者を兼務したほうが調整しやすいので、それぞれ兼務させると思う。試験評価者は各事業所に所属しているため各事業所内でシフトもあり、評価業務は業務中の自由な時間で従事するため、試験評価者自身が時間管理する方が良いと思う。
    - ✧ E 株式会社：調整窓口担当者は１人、複数の試験評価者を管理すると思う。請求等の事務手続きもあるため１本化すると考えられる。
  - 一般社団法人 D：試験評価者の数が多いことから、試験日時が確定した後は、関係者間が同じプラットフォーム上で状況を確認できると良い。

■ **検証調査について**

- **試行版システム**
  - 同一項目の複数回入力がなくなることで、間違いが少なくなるのは良い。
  - 未入力はエラー表示されたり、入力必須項目は色分けされていると、よりわかりやすい。
  - 最初から、試験の等級が分かれた様式にしてほしい（現在、同一様式でプルダウンによる等級を切り替え)。
  - 「試験日時等調整結果報告書」と「業務委託費請求書」を連動することで、請求業務は効率化できる。請求書が発行済かどうか一見してわかるようになると良い。
  - 業務委託費請求書について
    - ✧ 社会福祉法人 A：試験ごと都度発行したい。
    - ✧ E 株式会社、一般社団法人 D：月単位で発行したい。

- **試験業務工程チェックリスト**
  - 分かりやすくて良いが、目安であっても具体的な日付が表示されることで、その通りに進まなかったときに過敏に反応する監理団体や実習実施者が出てくる可能性はあるので、注意が必要。
  - このチェックリストは、調整窓口担当者側より監理団体側のほうが有効かもしれない。試験日時の調整連絡は「調整担当者（監理団体又は実習実施者)」からすることになっているが、連絡がないところも多いため、チェックリストがあると、対応すべき事項と期限がわかって良い。
  - １試験ごとではなく、複数の試験が一覧で見ることができると便利だと思う。
  - 調整窓口担当者、監理団体、実習実施者の関係者が同一情報を共有できるとなお良い。

グループ②：社会福祉法人Ｂ

所 在 地： 神奈川県
役 職：トレーニングマネージャー
試験業務における役割：調整窓口担当者、試験評価者
＜組織体制＞
調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ない（専任）
評価者４名（内１名調整窓口）

グループ②：社会福祉法人Ｃ

所 在 地： 千葉県
役 職：主任
試験業務における役割：調整窓口担当者
＜組織体制＞
調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ある（複数を兼任）
評価者５名+調整窓口（兼務なし）

グループ②：株式会社Ｆ

所 在 地： 神奈川県
役 職：総務グループ　センター長
試験業務における役割：調整窓口担当者
＜組織体制＞
調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担うことは：ない（専任）
評価者９名+調整窓口（兼務なし）

■ **アンケート結果に対する聞き取り事項**

- **「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務**
  - 社会福祉法人Ｂ：（業務名：試験日時確定）

    日程調整に時間を要している。実習実施者と監理団体の間で、調整が上手く出来ずにタイムラグがある様子。調整窓口担当者が監理団体とやり取りを行っていると、実習実施者から異なった内容連絡が突然届く事例があることから、連絡方法のルールが統一されると助かる。
  - 社会福祉法人Ｂ：（業務名：試験日時確定）

    監理団体から実習実施者に日程調整の情報が伝わっていない事が原因で、１カ月半ほど返事が届かず、更に緊急事態宣言の影響で２、３カ月調整機関が延びた事例があった。このような行き違いが何度か発生しており、監理団体が間に入ると日程調整に時間がかかるので、誰が窓口となり調整を行うか、ルール決める必要があると考える。
  - 社会福祉法人Ｃ：（業務名：試験日時確定）

実習実施者の都合が合わない場合、日程調整のやり取りに時間がかかる。候補日に加え予定が合わない日を教えてもらえると調整しやすい。

- 株式会社Ｆ：実習実施者と日程調整を行い、試験実施機関に試験日時報告を連絡したが、監理団体が認識していないケースがあった。監理団体が認識していなかったことから、ビザ期間が間に合わない事が後に判明し、緊急事態宣言の影響もあり日程の再調整が発生した。そのため、監理団体から先に候補日程を出してもらい調整した方が良い。

- **日程調整方法**
  - 社会福祉法人Ｂ：試験に関する情報（試験当日の流れ等）を記載したエクセル書式を独自に作成して監理団体へメール送付し、日時や準備の希望を記載して提出してもらう。監理団体との最初の話し合いで試験に対する認識が薄いと感じた場合は、スケジュール案を入れて提案しながら調整を進めることもある。
    - ✧ 日程調整における工夫：エクセル書式の用意を行い、複数の希望日、試験開始時間、当日までに用意しておいて欲しいもの、記述試験の順番（希望があれば)、部屋の準備希望などの記入を依頼する。記入済エクセル書式の返信が届くまでの期間は、１件あたり平均１週間～10 日間が目安。
    - ✧ 当初、行き違いや書類の不備が多かったことから、独自にエクセルを作成して効率化を図った。
    - ✧ 勤務時間の兼ね合いもあることから、実習実施者側で開始時間やスケジュールを決めたほうが良いと考える。
    - ✧ 候補日の提示者は、調整窓口担当者（試験評価者）または実習実施やのどちらでも良い。試験評価者が複数人在籍しているため、日程調整に困ることは少ない。
  - 社会福祉法人Ｃ：先に希望日を伝えてくる監理団体もいる。実習実施者の予定はタイトな印象があるので、候補日、または予定が合わない日程を監理団体から先に提示してもらえると調整しやすい。
  - 株式会社Ｆ：試験日程調整連絡が監理団体から届き次第、複数候補日を出しているが都合が合わないケースが多いので、対応可能な日を監理団体から先に出して欲しい。
    - ✧ 試験に協力頂く方が施設入居者の方であれば問題ないが、デイサービス利用者だと通所日が関係するので可能な日付が限られる。そのため、先に可能な日を聞いた方が早い場合もある。

- **日程調整時に提示する候補日数**
  - 社会福祉法人Ｂ：３日間
  - 社会福祉法人Ｃ：３日間
  - 株式会社Ｆ：管理者が出られない曜日がある為、曜日を変えて３日間（例：月、水、金）

- **日程調整における課題**
  - 社会福祉法人Ｂ：監理団体と初めにやり取りした方を窓口だと認識して連絡を行うが、情報が共有されていない別担当者から連絡が入ることがあり、混乱して日程調整に時間がかかり困る。
  - 株式会社Ｆ：４回に１回ほど、監理団体と実習実施者の両方から連絡が同時に入る事があった。また、実習実施者と一度決定した内容を、監理団体がNGと言ってきた為、これまでのやり取りが全部無駄になったケースがある。
  - 社会福祉法人Ｃ：特に課題は感じない。ほとんど監理団体が調整を進めてくれている。

- **実習実施者への試験説明**
  - 社会福祉法人Ｂ：独自で作成しているエクセル書式内容を提示して確認を行っており、試験に協力頂く利用者の体調不良もその時点で確認できるようになっている。必要事項や試験順番の記載も出来る書式なので、試験評価者や実習実施者からの質問等はほとんど無く、事前に決めた通りスムーズに進めることが出来ている。
  - 社会福祉法人C:実習実施者は既に研修を受けていることから、連絡内容は時間と場所のみで、特に追加説明は実施していない。実習実施者からあまり深く質問を受けた事は無いが、質問が届いた場合は試験実施機関に問い合わせるよう説明を行っている。試験評価者への説明も、特に実施していない。
  - 株式会社Ｆ：試験評価者が前日か前々日に実習実施者へ連絡し、試験問題を開封しないように電話で伝えることがある。また、初めての試験の場合は時間配分の提案や、複数の受検者がいる場合のお昼休憩時間やスケジュールのアドバイスを行う。その他、基本的な質問（試験のやり方など）が届いた場合は、試験実施機関に尋ねるよう回答する。

- **複数試験を受託している場合の管理方法**
  - 社会福祉法人Ｂ：管理表の作成を行い、専用フォルダでの管理を行う。試験実施機関から受託可否確認が届いた初めの段階で、試験を対応可否、NGの日程など、試験評価者へ確認を行う。試験評価者が対応できない場合には聞き取り回答者自身が対応。
    - ✧ 依頼数にもよるが、聞き取り回答者で対応する案件数は２～３件/月、多いときは４～５件/月が目安。
    - ✧ 介護現場に入っている試験評価者２名のシフト調整は難しく、シフトに入らないメンバーは聞き取り回答者含めて２人なので、評価やその他の事務的な作業についても、聞き取り回答者が中心に対応することが多い。
  - 社会福祉法人Ｃ：５人の試験評価者が在籍しており、依頼のあった地域に応じて試験評価者を決めている。エクセル作成は面倒なので作っておらず、フォルダ内で管理を行っている。試験実施機関から受託可否確認が届いた段階で「依頼書」を担当者へ送付して日付確認を行う。

- ✧ 月によってばらつきはあるが、調整窓口担当者として調整に関わる件数は平均３～４件。

➢ 株式会社Ｆ：東京、神奈川、千葉に試験評価者が在籍しているので、依頼地域に応じた対応者を、聞き取り回答者が判断している。

- ✧ 緊急事態宣言明けは試験数が多くなり管理が追い付かず、最初はエクセル表を作成していたが、現在は試験実施機関からの「試験依頼書」、「試験日時確定通知」を直接、試験評価者へメール転送を行っている。関連資料はファイリングを行い、聞き取り回答者の PC 上で一括管理をする事で新しい資料は作成しないようにしている。
- ✧ 調整窓口担当者として調整に関わる件数としては、2020 年 12 月は４件。緊急事態宣言明けは件数が多く、６月は 17 件の日程調整を１人で行い、調整の電話時間が非常に多かった印象。
- ✧

● **試験業務スケジュール**

➢ 社会福祉法人Ｂ： 「ｂ：受領・確認（日程調整依頼書)」後に監理団体の窓口担当者から連絡届くまでに、時間がかかる。一旦アポが取れると、時間はかからないが、連絡来ない監理団体は全然連絡がこない。

➢ 社会福祉法人Ｃ:「ｆ：受領・確認」における「試験実施依頼書」の到着は早ければ早いほうが安心して決定できる。

- ✧ シフト決定が１か月前なので、「ｂ：受領・確認（日程調整依頼書)」は１か月半前が目途。「日程調整依頼書」を受けてから監理団体から連絡が届かない事があるので、出来るだけ早めに欲しい。

➢ 株式会社Ｆ：試験日程が決定したのであれば、「ｆ：受領・確認」における「試験実施依頼書」は早めに受領してもよい。

- ✧ 次のシフトとの兼ね合い上、１か月半前が「ｂ：受領・確認（日程調整依頼書)」の目途。監理団体から連絡が届かないケースに対しては、試験評価者側から連絡を入れることが１～２回程あった。

● **その他のご意見**

➢ 学科試験環境の事前確認について

- ✧ 社会福祉法人Ｂ：小規模多機能の実習実施者の施設に訪問した際、試験を実施する場所が無かった。事務所はあるが PC や、厨房用の冷蔵庫、掲示物等があり、学科試験を行うことが難しい環境だったため、試験評価者 2 人で慌てて段ボールの壁等を作成し対応した。事前に試験実施機関へ伝えていたと話していたが、そのようなことはあり得るのか。
- ✧ 社会福祉法人Ｃ：試験会場へ訪問してみたら試験環境の場所が無いことがあった。また、技能実習指導員が試験自体を理解していないことがあり、どこまで説明を行い、理解されているか不安。

➢ 試験評価者の選定方法・選定タイミング

- ✧ 社会福祉法人Ｂ：試験の受託を前提に、試験評価者へ受託可否確認を行う。介護現場にシフトとして完全に入っている試験評価医者は試験へ出向く回数は少なく、シフトに入っていないメンバーから中心的に選定することが多い。試験評価の経験が少ない者は、聞き取り回答者などの経験者と一緒に実施しながら、段階的に経験を踏むようにしている。また、試験評価者の自宅・所属事業所から近い場所で、試験の依頼があれば優先的に選定している。
- ✧ 社会福祉法人Ｃ：千葉の地域を管轄しているがエリアが広いので、所属事業所の地域毎で試験評価者を分けている。
- ✧ 株式会社Ｆ：受託段階で所属事業所に近い試験評価者のスケジュール確認を行い、受託可否を確認。複数の試験評価者が在籍しているが、役員を担う職員は出向く回数が少ない。緊急事態宣言の兼ね合いもあり、出来るだけ県を跨ぐことなく、その地域にいる試験評価者へ依頼する事が多い。

- ➢ 受託可能な限界値
  - ✧ 社会福祉法人Ｂ：５人評価者（うち２人経験あり、２人は経験なし、１人は退職）が在籍しているので、２人以上の評価者依頼が入った場合には、経験者１人、未経験者１人の組み合わせで訪問する予定。
  - ✧ 社会福祉法人Ｂ：依頼が届き次第、すぐに動ける試験評価者は２人のみなので、５～６件程が限界値の目途と考える。未経験者が経験を積めば件数は増えるが、現時点では経験者が２人のみなので、毎日連続した対応は難しい。
  - ✧ 社会福祉法人Ｃ：５人評価者（うち２人がメインに動ける）が在籍しているので５～６件程が目安。
  - ✧ 株式会社Ｆ：９人評価者が在籍しているが、県によって試験評価者人数が異なるので上限設定は難しく、その都度確認を行って欲しい。

■ **検証調査について**

- ● **試行版システム**
  - ➢ 受託件数が多いと、入力業務が大変。試験実施機関で全ての情報を持っているため、そのデータを使用し簡略化してくれると有難い。
  - ➢ 受検者数が多く、名前が長いと間違えやすいので失礼になってしまう。データが反映されると、間違いがなくなって良い。
  - ➢ 「試験日時等調整結果報告書」に連動して「業務委託費請求書」が作成できるのは良い。以前からこのような仕組みがあれば良いと思っていた。

- ● **試験業務工程チェックリスト**
  - ➢ チェックリストがあると、スケジュールがわかり、進捗管理しやすくなると思う。
  - ➢ 試験の受託件数が多いため、複数の試験が一覧で管理できればなお良いと感じる。
  - ➢ 監理団体や実習実施者との情報共有にも使えたら良い。
  - ➢ チェックリストは有効。ただし、メールへの添付書類は不便なので、配布方法は検討してほしい。

５．調査１：試行版システムの操作マニュアル

令和２年度厚生労働省社会福祉推進事業
「介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する調査研究事業」

施行版システム操作説明書

監理団体用

※本説明書は、調査研究事業の試験業務効率化の検証調査にて使用いたします。
※実際の受検申請の方法ではありませんので、お取り扱いにはご留意願います。

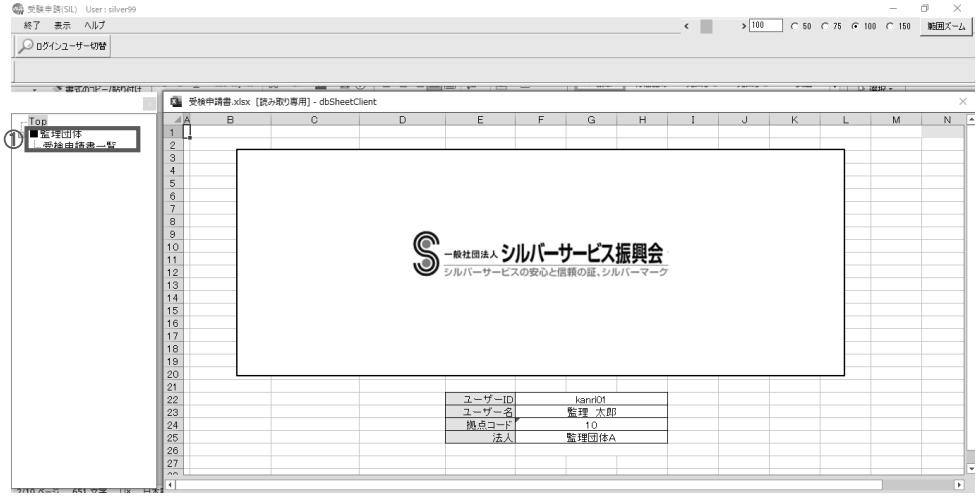
一般社団法人 シルバーサービス振興会

2021 年 1 月

目次

１．メニュー……2
２．受検申請書……3
３．その他機能説明……7

１．初期メニュー

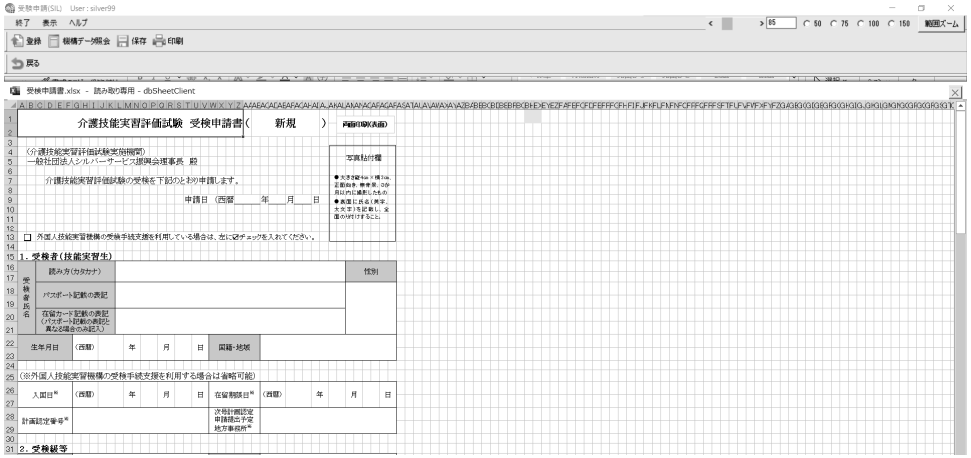


■ログイン後、初期メニューが表示される。

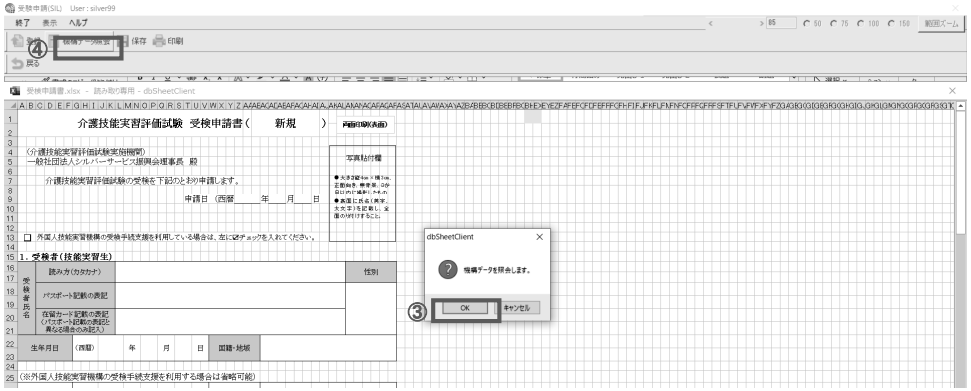
①受検申請書一覧をクリックすると、「受検申請書一覧」画面に推移する。

２．受検申請書

②新規作成の場合、「新規作成」をクリックする。

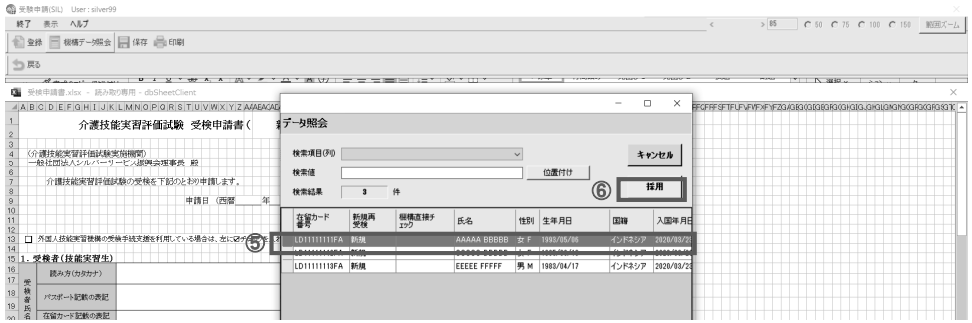


■受検申請書（新規）が表示される。



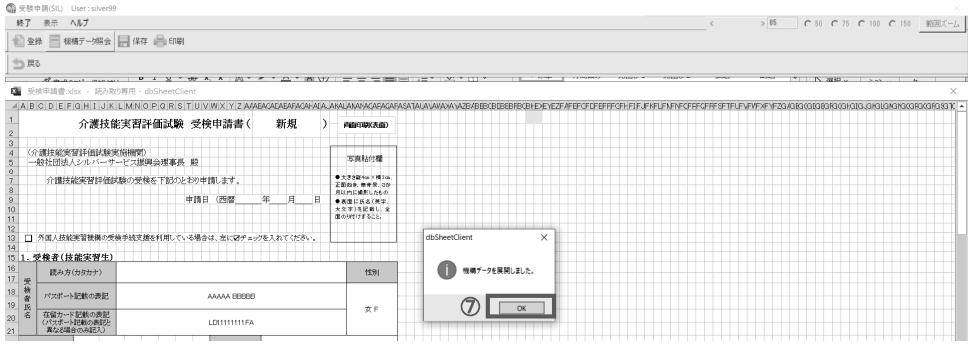
③「機構データ照会」をクリックする。

④「ＯＫ」をクリックする。



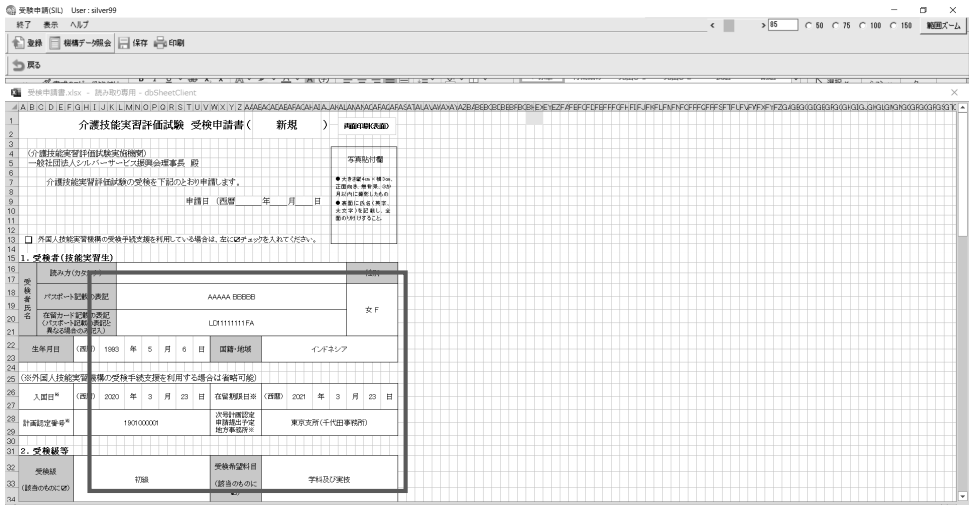
⑤「機構データ」が表示されるので、選択する明細をクリックする。

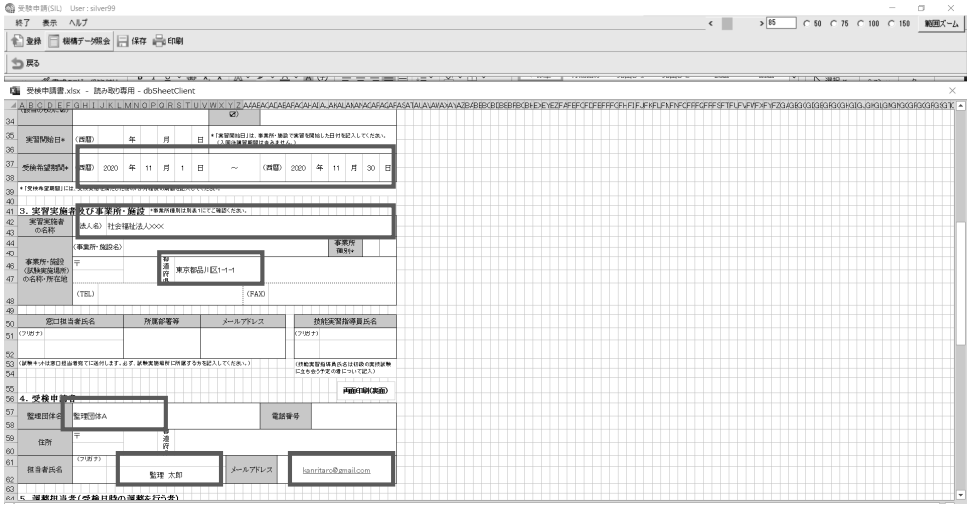
⑥「採用」をクリックする。

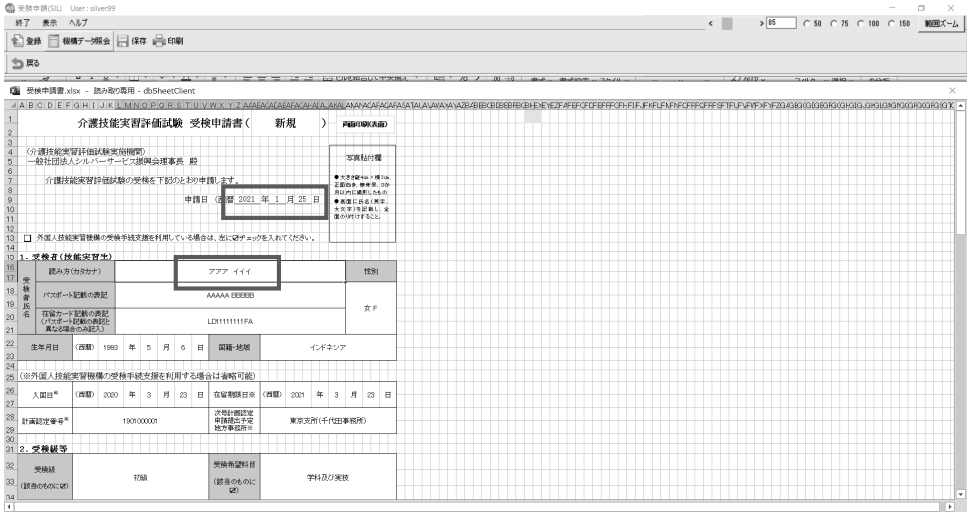


⑦ＯＫをクリックする。

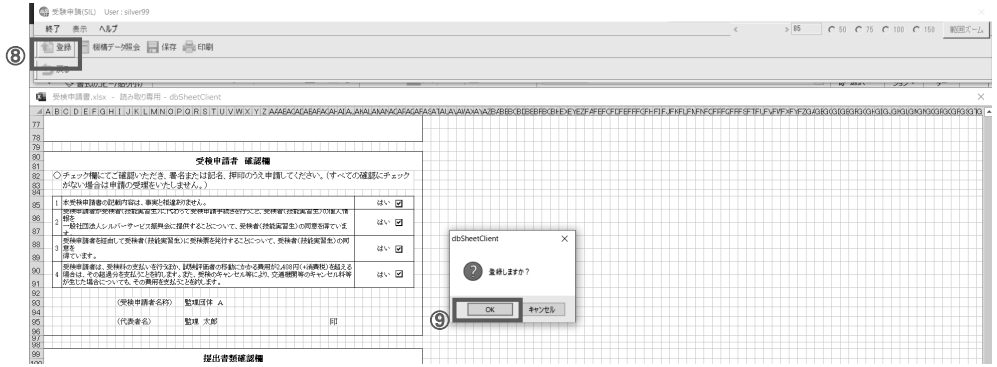
■選択した機構データが「受検申請書」に取り込まれる。







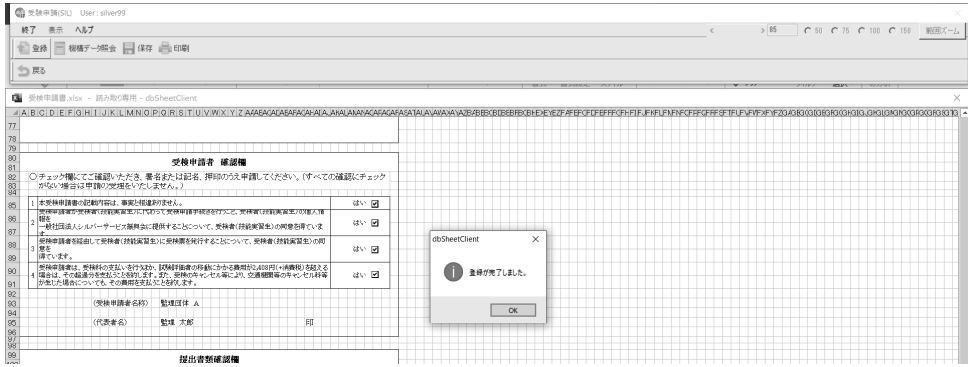
■機構データから取り込まれた項目以外を入力する。

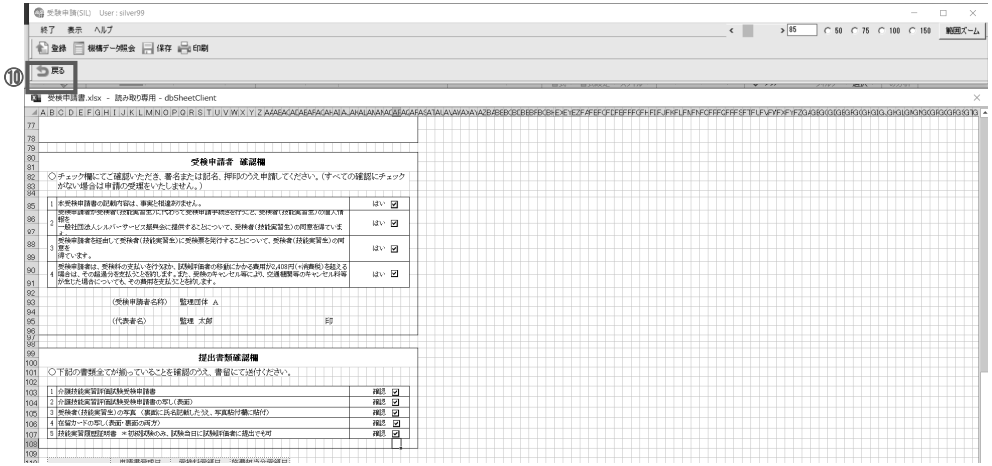


必要項目入力後、

⑧「登録」ボタンをクリックする。

⑨「ＯＫ」ボタンをクリックすると、受検申請書が登録される。





⑩「戻る」ボタンをクリックする。

⑪「受検申請書一覧」画面に戻り、登録した受検申請書が表示される。

２．その他機能説明

①「検索条件」以下の項目を入力し、「読込」ボタンをクリックすると、検索条件と一致した明細を表示する。
　申請日（FROM～TO）・受検級・実習法人名・実習事業所施設名・受検者氏名

②「保存」ボタンをクリックすると、EXCEL ファイルとして任意の場所に保存できる。

③「印刷」ボタンをクリックすると、プリンターに印刷できる。

④「受検申請書一覧」の明細行をダブルクリックすると、登録されている申請書が表示される。

⑤「現在工程」はその時点の受検申請工程（段階）が表示される。

令和２年度厚生労働省社会福祉推進事業
「介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する調査研究事業」

施行版システム操作説明書

調整窓口担当者用

※本説明書は、調査研究事業の試験業務効率化の検証調査にて使用いたします。
※実際の受検申請の方法ではありませんので、お取り扱いにはご留意願います。

一般社団法人 シルバーサービス振興会

2021 年 2 月

168

目次

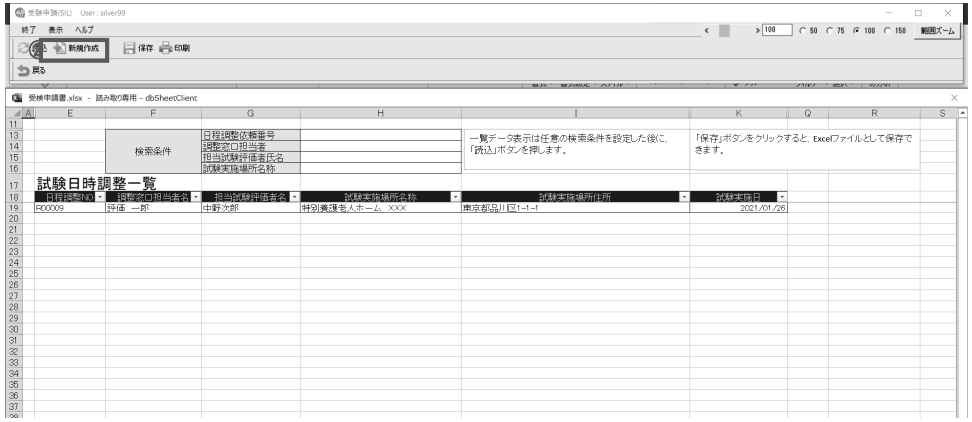
１．初期メニュー.....2
２．試験日時等調整結果報告書.....2
３．その他機能説明.....7

１．初期メニュー

■ログイン後、初期メニューが表示される。

① 試験日時調整一覧をクリックすると、「試験日時調整一覧」画面に推移する。

２．試験日時等調整結果報告書



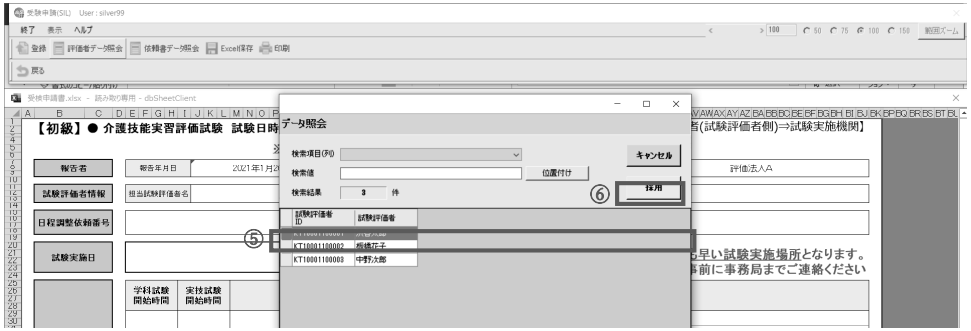
②新規作成の場合、「新規作成」をクリックする。

■受検申請書（新規）が表示される。

③「報告年月日」「調整窓口担当者名」「所属法人名」が表示される。

④「評価者データ照会」をクリックする。

⑤「ＯＫ」をクリックする。



⑤「試験評価者」が表示されるので、選択する明細をクリックする。

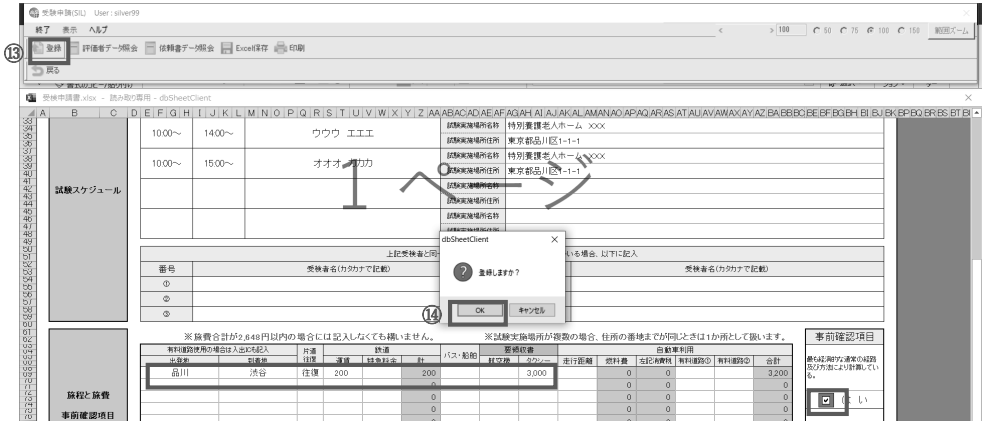
⑥「採用」をクリックする。

⑦「担当試験評価者名」「所属事業所名」「所属事業所住所」が表示される。
⑧ＯＫをクリックする。

⑨「依頼書データ照会」をクリックする。
⑩ＯＫをクリックする。

⑪「日程調整依頼番号」が表示されるので、選択する明細をクリックする。
⑫「採用」をクリックする。

■依頼書データから取り込まれた項目が表示される。



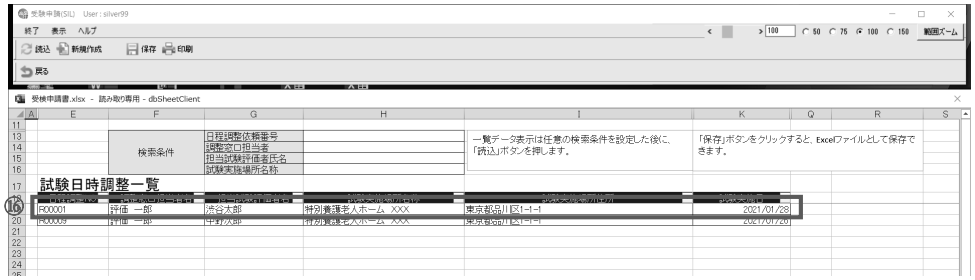
必要項目入力後、

⑬「登録」ボタンをクリックする。

⑭「ＯＫ」ボタンをクリックする。

■試験日時等調整結果報告書が登録される。

⑮「戻る」ボタンをクリックする。



⑯試験日時調整一覧に登録した明細が表示される。

３．その他機能説明

試験日時調整一覧

①「検索条件」以下の項目を入力し、「読込」ボタンをクリックすると、検索条件と一致した明細を表示する。
　日程調整依頼番号・調整窓口担当者・担当試験評者氏名・試験実施場所名称

②「保存」ボタンをクリックすると、EXCEL ファイルとして任意の場所に保存できる。

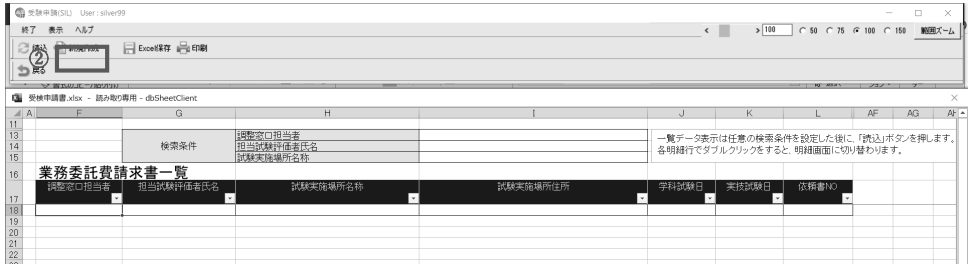
③「印刷」ボタンをクリックすると、プリンターに印刷できる。

④「試験日時調整一覧」の明細行をダブルクリックすると、登録されている申請書が表示される。

４．業務委託費請求書

■初期メニューを表示する。

①業務委託費請求書一覧をクリックすると、「業務委託費請求書一覧」画面に推移する。

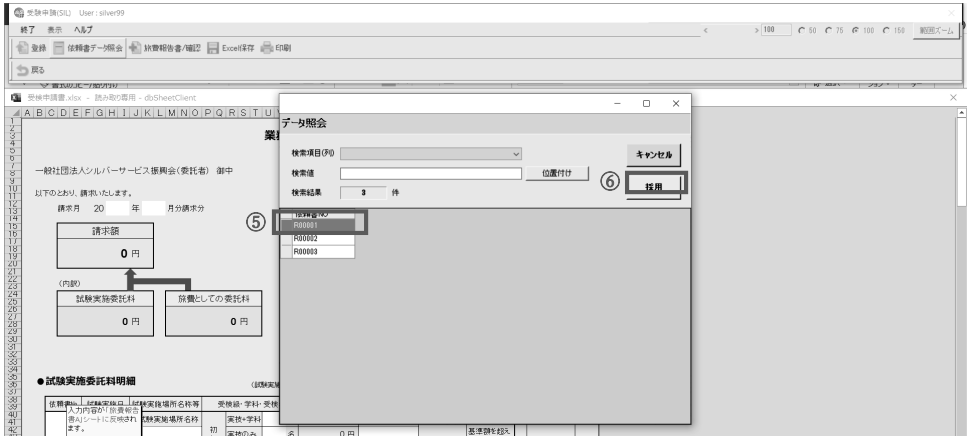


②新規作成をクリックする。

■業務委託費請求書（新規）が表示される。

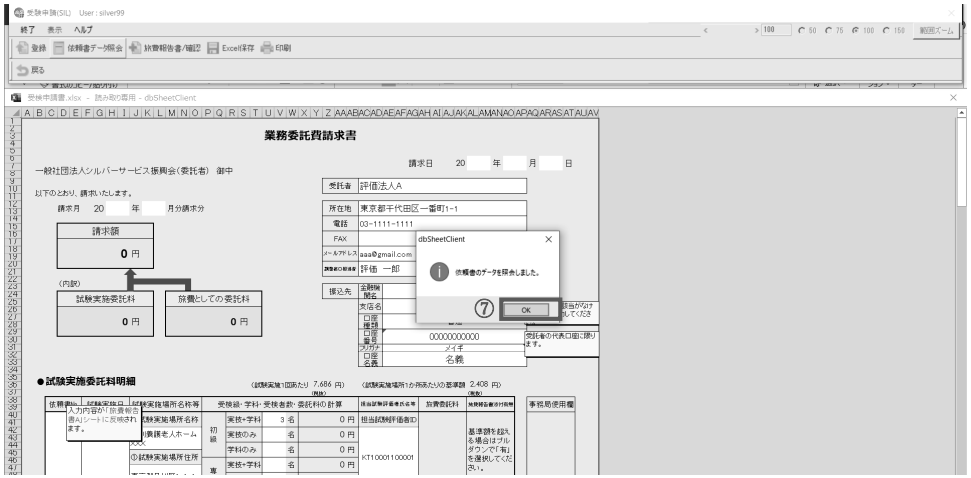
③「依頼書データ照会」をクリックする。

④「ＯＫ」をクリックする。



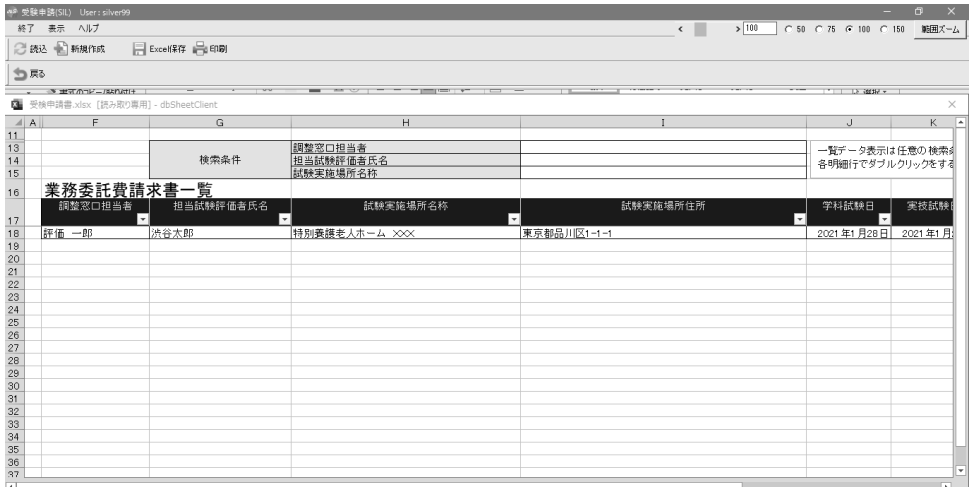
⑤「依頼書データ」が表示されるので、選択する明細をクリックする。

⑥「採用」をクリックする。



⑦ＯＫをクリックする。

内容に業務委託費用が含まれるため、今後の手順は、参考資料から割愛。



■業務委託費請求書一覧に登録した明細が表示される。

６．調査１：業務工程チェックリスト

１）監理団体用

監理団体用

【初級】試験業務工程 チェックリスト

実習実施者	（法人名）	
	（事業所名）	
受検者		
調整窓口担当者	（法人名）	
	（担当者名）	
受検者の入国月	入力例：2021年1月	
受検予定期間	～	

【使い方】

※受検者の入国月を黄色の箇所に入力すると、初級試験のスケジュールが表示されます。

※試験日が確定しましたら、試験日を橙色の箇所（11の試験日）に入力してください。試験日前後の期日目安が表示されます。

※あくまでも目安の表示です。年末年始やGW等の休日は考慮していませんので、参考としてご使用ください。

番号	チェック項目	期日目安※	完了日	備考
1	外国人技能実習機構へ受検者情報登録(受検手続き支援)			
2	試験実施機関へ「受検申請書」提出			
3	試験実施機関より「受検料のご案内」を受領			
4	試験実施機関へ「受検料」振込			
5	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領			
6	調整窓口担当者へ連絡			※監理団体・実習実施者どちらが連絡するか予め確認が必要
7	実習実施者へ連絡し、試験日の確認			
8	試験日時確定			※旅費超過についても確認
9	外国人技能実習機構へ試験日の登録（受検手続き支援）			
10	試験実施機関より「受検票」を受領			
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）			※要確認
11	試験日		—	
12	試験実施機関より受検者の合否通知受領 ※受検手続き支援サイトにも反映			
13	実習実施者へ合否通知（合格証書）発送			
14	試験実施機関より「旅費超過分」の請求書受領（該当者のみ			
15	試験実施機関へ「旅費超過分」を振込			

◆試験日の決め方◆（推奨）

① 予め日程調整の主担当・連絡方法を決めておく（監理団体又は実習実施者）

② ①で決めた主担当者から「調整窓口担当者」に連絡し、受検予定月の中で対応できる日を複数日確認する

③ ②の日にちの中から実習実施者で対応できる日を選択

※万が一都合がつかない場合は、実習実施者が対応できる日を複数日挙げ、調整窓口担当者に伝える。

④ 確定した日を「調整窓口担当者」に連絡

２）調整窓口担当者用

調整窓口担当者用

【初級】試験業務工程 チェックリスト

依頼No.		
監理団体		
実習実施者	（法人名）	
	（事業所名）	
受検者		
受検予定期間	入力例：2021年1月	

【使い方】

※試験実施機関より受託可否の連絡がきましたら、黄色の箇所（受検希望期間・１の期日目安）に必要事項を入力してください。

※試験日が確定しましたら、試験日を橙色の箇所（10の試験日）に入力してください。試験日前後の期日目安が表示されます。

※あくまでも目安の表示です。年末年始やGW等の休日は考慮していませんので、参考としてご使用ください。

番号	チェック項目	期日目安※	完了日	備考
1	試験実施機関より受託可否連絡			
2	試験実施機関へ（受託可）の連絡（メール）			※連絡必須
3	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領			
4	法人内にて試験評価者の対応できる候補日を確認			
5	監理団体又は実習実施者の調整担当者より連絡			
6	試験日時確定			
7	試験実施機関へ「試験日時等調整課結果報告書」を提出			※提出必須
8	試験実施機関より「試験実施依頼書」を受領			
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）			
10	試験日		—	
11	試験評価者から実習実施者へ試験キット返送			
12	試験実施機関へ業務委託費請求書を提出			※提出必須
13	試験実施機関より業務委託費の振込			
14	法人内にて業務委託費の入金確認			

◆試験日の決め方◆（推奨）

① 受検予定月の中で、試験評価者が対応できる日を予め複数日確認する

② 監理団体または実習実施者から連絡がきたら、対応できる日を複数日伝える

③ 実習実施者は、②の中から試験日を決定する

※万が一、実習実施者の都合がつかない場合は、実習実施者が対応できる日を複数日挙げてもらい、再調整する。