令和２年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
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

報　告　書

令和３年３月

一般社団法人シルバーサービス振興会

はじめに

外国人介護人材の受入れに関しては、平成 20 年度から導入されていたＥＰＡ（経済連携協定）に基づく在留資格に加えて、新たに在留資格「介護」（平成 29 年９月１日施行)、技能実習（「介護職種」追加：平成 29 年 11 月１日施行)、特定技能（平成 31 年４月１日施行）と、国内外での介護人材需要の高まりを受けて在留資格が拡大されました。

このうち、技能実習制度における「介護職種」の追加は、対人サービスとして初となることから、厚生労働省に設置された「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会（中間まとめ)」（平成 27 年２月４日）での審議結果を踏まえて、公的評価システムである「介護技能実習評価試験」が認定されています。

制度の施行以降、外国人技能実習機構における介護職種の技能実習計画の申請・認定件数は、急速に増大しており、「介護技能実習評価試験」の受検者数も、平成 30 年度（令和元年３月のみ）～令和元年度の合計が 2,210 名であったものが、令和３年２月末現在では、4,705 名となるなど急速に増加してきており、試験の円滑かつ効率的な実施が課題となっています。

また、この「介護技能実習評価試験」については、技能実習生が介護現場で実際に利用者に対して業務として行っている介護行為について、試験評価者が実習実施者に赴き「現認」し評価する仕組みとされていますが、近年、甚大な自然災害の発生や感染症の感染拡大に伴い、介護施設等への外部からの訪問や接触が困難となる状況が発生したことで、試験評価者による現認での試験の実施について困難が生じています。

このため、本事業では、介護技能実習評価試験の効率的な実施について検討するため、検討委員会（委員長：原口　恭彦　東京経済大学　経営学部　教授）を設置し、試験にかかる諸手続き業務の効率化の検討及び検証、オンライン評価の検討及び検証を実施し、報告書を取り纏めました。

検討員会の委員の皆さまはじめ、アンケート調査、ヒアリング調査にご協力いただいた皆さま、オンライン評価の検証にご協力いただいた社会福祉法人小田原福祉会　特別養護老人ホーム潤生園の皆さま、ご指導をいただいた厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室の皆さま、調査研究協力をいただいた株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所の皆さまに、感謝申し上げます。

最後に、この「介護技能実習制度」及び「介護技能実習評価試験」の適正な運営を通じて、今後急速に高齢化が進むアジア諸国に対して、我が国が培ってきた介護技能等の移転を図り、その経済発展を担う「人づくり」に寄与できることを願ってやみません。

令和３年３月

一般社団法人シルバーサービス振興会

目 次

第１章 調査研究概要 1
１． 事業の背景と目的 2
２． 事業実施体制 3
（１） 検討委員会 3
（２） 調査研究協力 3
３． 各種調査の実施概要 4
（１） 調査１：「試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証」の概要 4
（２） 調査２：「オンライン評価の検討及び検証」の概要 6
第２章 調査１：試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証 7
１． 試験にかかる諸手続きの効率化の検討の経緯 8
（１） 試験実施機関における試験にかかる諸手続きの分析と課題抽出 8
２． アンケート調査について 13
（１） アンケート調査票の設計 13
（２） アンケート結果（監理団体票） 15
（３） アンケート結果（調整窓口担当者票） 20
（４） 課題仮説に対する考察 26
３． アンケート調査結果を踏まえた試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証結果 29
（１） 監理団体向け試行版システムの検討 29
（２） 調整窓口担当者向け試行版システムの検討 34
（３） 業務工程チェックリストの検討 37
（４） 試験日時調整方法のモデル例提示の検討 41
（５） 受検手続きにおけるその他の課題 42
（６） 試験にかかる諸手続きの効率化に関する検討及び検証結果のまとめ 43
第３章 調査２：オンライン評価の検討及び検証 47
１． 検討の経緯 48
（１） オンライン評価の考え方について 48
（２） オンライン評価の検討 53
２． 検証内容 56
（１） 検証の実施範囲 56
（２） 検証項目 56
（３） 検証方法 57
３． 検証結果 61
（１） 検証① 試験評価者の現認の際の視点検証 61
（２） 検証② Live 映像による評価の視点検証（学科試験・判断等試験） 68

（３） 検証② Live 映像による評価の視点検証（仰臥位から側臥位の介助）.....74
（４） 検証② Live 映像による評価の視点検証（車いすでの移動の介助）.....76
（５） 検証③ 同じ介護行為の現認と映像評価による違いの検証.....81
４． 検証結果のまとめと課題.....82
（１） 学科試験、判断等試験のオンライン評価結果と課題.....82
（２） 実技試験のオンライン評価結果と課題.....84
（３） その他の課題.....87
第４章　介護技能実習評価試験の効率的な実施について 89
１． 介護技能実習評価試験の現状.....90
２． 手続き業務の効率化のための方策.....91
３． オンライン評価の課題.....93
（１） 「学科試験・判断等試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果.....93
（２） 「実技試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果.....94
（３） オンライン評価の検証結果（総括）について.....95
４． 今後の展開.....97
参考資料..... 99
１． アンケート調査票（監理団体）.....100
２． アンケート調査票（調整窓口担当者）.....112
３． 調査１：アンケート調査結果.....124
４． 調査１：ヒアリング個票.....143
（１） 監理団体.....143
（２） 調整窓口担当者（試験評価者所属法人）.....155
５． 調査１：試行版システムの操作マニュアル.....164
６． 調査１：業務工程チェックリスト.....174

第１章　調査研究概要

１．事業の背景と目的

介護職種の技能移転においては、利用者の状態像に応じて、適切な介護を提供することが求められることから、介護技能実習評価試験では、試験評価者が実習実施者（事業所・施設等）に赴き、受検者（技能実習生）の実際の介護行為を現認しながら評価を行うこととされている。試験実施にあたっては、利用者の同意、関係者の理解や協力のもと、現場の業務に支障をきたさないよう配慮が重要である。また、受検者の在留資格の期限を踏まえつつ、「受検者」、「技能実習指導員」、「試験評価者」をはじめ、「監理団体」「実習実施者」等の関係者間の調整も重要となる。

多くの関係者間の調整を要し、適正かつ円滑に試験を実施するためには、これまで以上に関係者の試験にかかる諸手続き業務の効率的・効果的な実施体制の確保及び負担軽減が求められている。

「介護技能実習評価試験」が開始されて僅か１年の間に受検者は 2,000 名を超え、現在は月あたり 500 名程度が受検している。今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入国者が減少しているものの、今年度の受検者数は 4,700 名を超え、入国が再開された後にはまた増加していくと考えられる。

受検者側（監理団体・実習実施者）、試験評価者側双方の介護現場の負担を軽減するために、受検申請から合否通知までの手続きの迅速化・効率化、生産性の高い事務処理の仕組みを検討する必要がある。

また、介護技能実習評価試験の評価にあたっては、介護現場での専門性に基づいた介護行為の「現認」が求められており、試験評価者は自身の専門的な知識・スキルは当然のことながら、第三者が行う介護行為を公平・公正に評価する専門性が不可欠である。

今般の新型コロナウイルス感染症拡大による接触の軽減、移動の制限等を踏まえ、試験評価者が受検者及び利用者から離れた場所からオンラインで評価を行う等の新たな評価手法、またその実施可能性についてもあわせて検討を行うこととする。

２．事業実施体制

（１）検討委員会

本事業では、下記の委員から構成される検討委員会を設置し、調査設計、調査票の作成、調査の実施・分析等を行い、介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する検討を行った。

	氏　名	役　職
委員長	原口　恭彦	東京経済大学　経営学部　教授
委員	井口　健一郎	社会福祉法人小田原福祉会　特別養護老人ホーム潤生園　施設長
〃	植田　浩一郎	公益財団法人国際人材協力機構　実習支援部　職種相談課 専門役
〃	金海　憲男	ＣｌｉｐＬｉｎｅ株式会社　取締役
〃	白井　孝子	東京福祉専門学校　副学校長
〃	中垣内　健郎	株式会社ナレッジ・マネジメント・ケア研究所　フェロー

（敬称略・五十音順）

・検討委員会の開催実績

第１回 令和２年 11 月 13 日
第２回 令和３年 １月 13 日
第３回 令和３年 ２月 22 日
第４回 令和３年 ３月 ５日

（２）調査研究協力

オブザーバー

・厚生労働省　社会・援護局　福祉基盤課　福祉人材確保対策室

調査研究協力

・株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所（調査研究業務支援）
・株式会社タイム・エージェント（試行版システム開発業務）

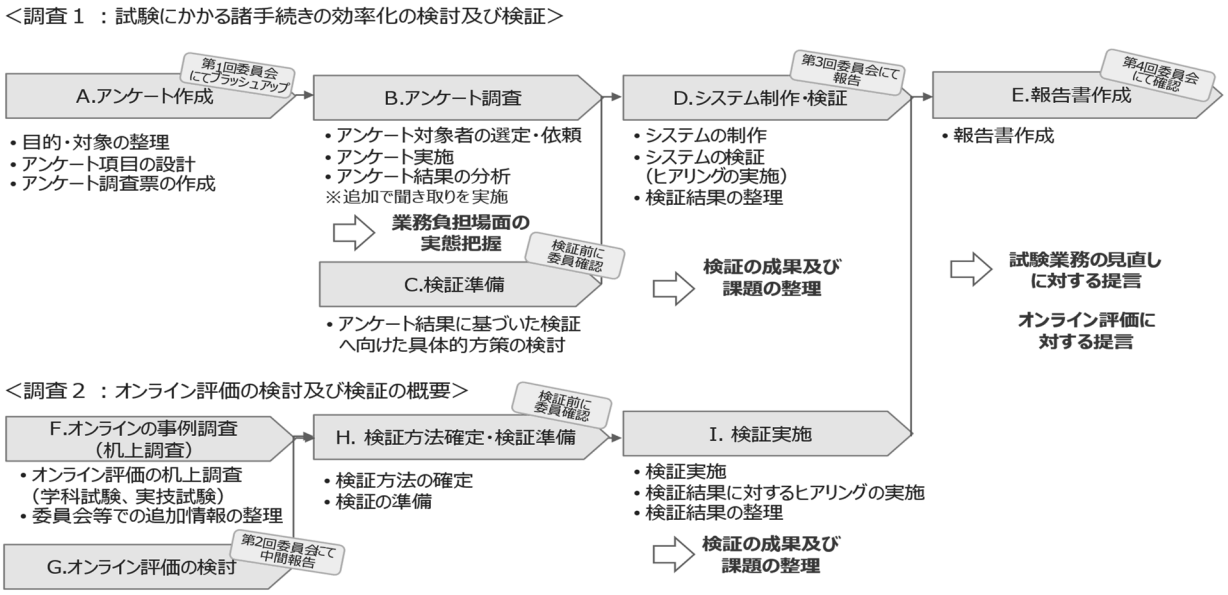
検証・ヒアリング協力

・社会福祉法人小田原福祉会
・介護職種の監理団体６か所、試験評価者所属法人６か所

３．各種調査の実施概要

本調査研究事業にあたっては、大きく分けて２つの調査で構成されている。

本調査研究事業のアプローチ（全体図）



（１） 調査１：「試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証」の概要

１）調査目的

本調査研究事業では、監理団体の受検申請担当者及び試験評価者所属法人の調整窓口担当者に、「試験にかかる諸手続き」の工程の中から、特に負担の大きい業務内容やその理由、通常の業務への影響等、実態を把握する。そのうえで、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等を作成し、実際の運用に向けた具体的検討を行う。

２）調査対象

① 監理団体に在籍する受検申請担当者

監理団体：６か所（大規模２、中規模１、小規模３）

※過去の受検申請者数から３段階に分類し９か所に依頼。その中から６か所に協力いただく。

（大規模：100 名以上　中規模：21～100 名　小規模：20 名以下）

② 試験評価者所属法人に在籍する調整窓口担当者

試験評価者所属法人：６か所（６名）

※試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者１名）　２名

試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者が複数名）２名

調整窓口担当者専任（法人内に試験評価者が複数名）　２名

３）調査方法

・アンケート調査の実施

※Web（Google Form）フォーマットにて作成した調査票のメール送付・入力・メール返送

※別途、アンケート内容を補完するため、ヒアリングを実施

・試行版システム、業務工程チェックリスト等の検証・ヒアリングの実施

４）調査期間

アンケート調査の実施　　：2021 年 12 月１日～12 月 15 日

試行版システム等の検証　　：2021 年１月 28 日～２月 15 日

５）主な調査内容

【アンケート調査】

- 監理団体に在籍する受検申請担当者に対する調査
  - 監理団体の基本情報
  - 回答者の基本情報
  - 日程調整に関する実感
  - 受検者の試験にかかる情報管理の状況　等

- 試験評価者所属法人に在籍する調整窓口担当者に対する調査
  - 回答者の基本情報
  - 試験業務に関する実感
  - 窓口調整担当者の取組や状況
  - 担当試験の管理の状況　　等

【試行版システム等の検証】

- 監理団体向け試行版システム
- 調整窓口担当者向け試行版システム
- 業務工程チェックリスト

（２） 調査２：「オンライン評価の検討及び検証」の概要

１）調査目的

自然災害発生時等により交通手段が断たれた場合、新型コロナウイルス感染症等による感染防止等の事由により、試験評価者が実習実施者に訪問することや受検者や利用者と同一空間にいることが困難な事態が発生した場合に、試験評価者が遠隔地からオンラインで評価を行う等の新たな評価方法について検討するとともに、その実現可能性について検証を行う。

２）調査協力

本調査における検証の実施にあたっては、社会福祉法人小田原福祉会の特別養護老人ホームにご協力をいただき、当該施設内において、ここに所属する「試験評価者」、「技能実習指導員」、「技能実習生」、及び利用者に協力いただいて実際の試験評価の場面を再現するとともに、試験評価者でもある井口委員に、検証全体のサポート、遠隔から映像等を用いて評価を行う試験評価者と現場で現認する試験評価者との評価の比較検証にご協力いただいた。

３）調査方法

定点カメラや視点カメラを用いて、初級の学科試験及び実技試験の評価を検証。試験評価者はWEB会議システムを利用し、指示を出しながら、評価を行った。

①試験評価者の現認の際の視点の確認（視点カメラ）

②Live映像による評価の視点の確認（定点カメラ）

③同じ介護行為の現認と映像評価による違いの確認（定点カメラ）

４）調査期間

令和３年２月３日、２月４日　　※後日、検証後ヒアリングの一部を実施

５）主な調査内容

- 試験の管理・監督者としての役割について、下記の観点からの調査
  - 不正行為の防止
  - 安全の管理・危険の察知
  - 試験時間の管理
  - 事前準備の必要性
  - 急な通信環境の変化等の対応

- 映像等を用いて実施する評価と実際に立ち会って現認する評価との比較検証調査
  - 実際に立ち会って現認する方法と映像による評価の違い
    （平面の映像を評価することによる情報量の違い等）
  - 複数カメラによる映像評価の妥当性
  - その他の課題（利用者への影響（抵抗感・プライバシー）等）

第２章　調査１：試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証

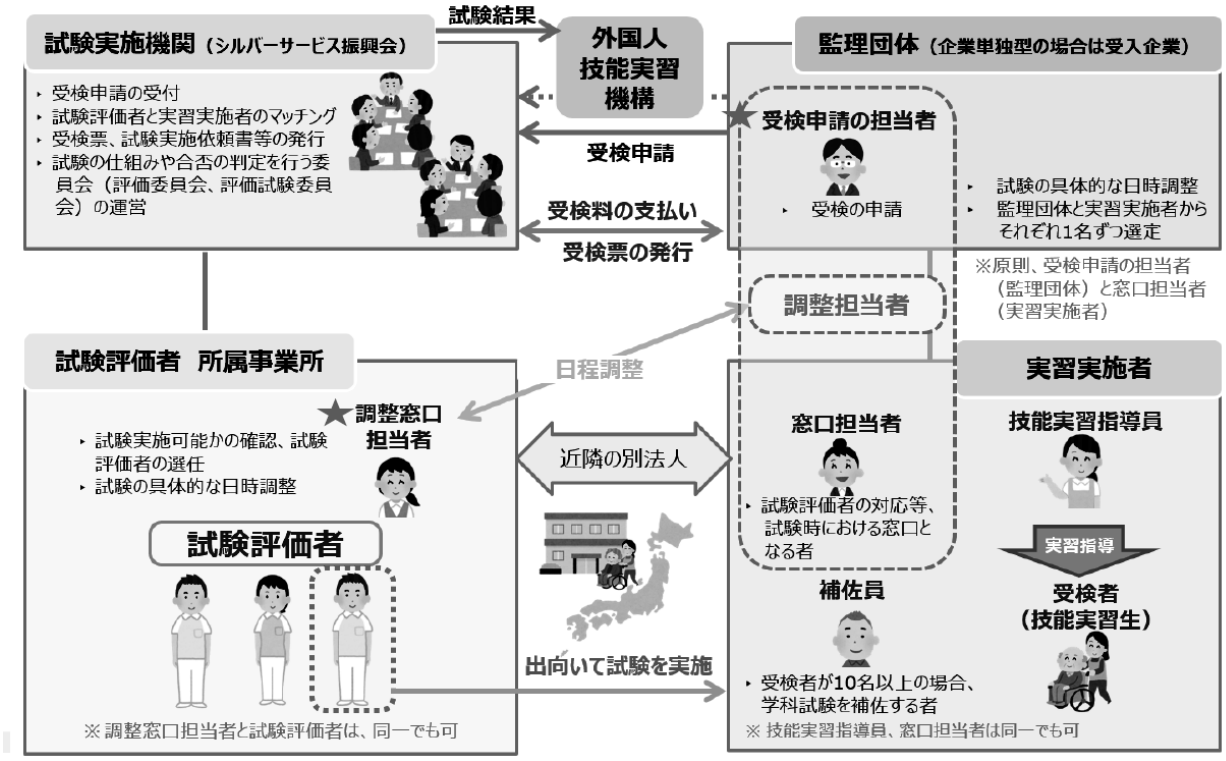
１．試験にかかる諸手続きの効率化の検討の経緯

（１）試験実施機関における試験にかかる諸手続きの分析と課題抽出

「介護技能実習評価試験」は開始以来、受検者数が増加の傾向にあり、新型コロナウイルス感染症による入国制限を除くと、月あたり 500 名前後が受検していた。2021 年３月現在、受検者数は少ないものの、介護職種の監理団体数や技能実習生の認定者数は増加しており、入国が解禁された後は、また増加することが見込まれる。

本試験は、試験評価者が実習実施者に赴き、受検者が日頃業務として利用者に提供する介護を現認して評価することから、試験日の調整にあたっては、受検者、技能実習指導員、試験評価者等の関係者の調整を必要とする。そのため、「試験にかかる諸手続き（以下、手続き業務)」においても複数の関係者がやりとりすることとなるため業務工程が複雑となり、業務のやり直しが発生している。また、現在、受検申請や書類提出等の手続き業務に関して、WEB にて手続が完結するようなシステム導入や利用は行っておらず、些細な記載誤りや記載漏れ等によるやり直しも発生している。このことから、試験の円滑な実施・運営のためにも、試験にかかる諸手続きの効率的・効果的な業務の実施及び負担軽減が求められている。

試験関係者図



※今回、アンケートの対象者となる手続き業務を担当する者は、★の者

外国人技能実習機構

- 受検手続支援の実施
- 実習実施者の届出の受理
- 技能実習生に対する相談・援助　等

監理団体（企業単独型の場合は受入企業）

- 受検申請書類の作成を行い、試験実施機関へ受検の申請を行う。
- 受検料等の支払い手続きを行う。
- 試験実施機関が発行する受検票を受領し、受検者へ渡す。

調整担当者

- 試験評価者側の調整窓口担当者と、受検日時の調整を行う。
- 試験評価者の出張経路について通知を受ける。
- 所属は監理団体・企業と実習実施者から、それぞれ1名ずつ選定。（原則、監理団体の申請者と実習実施者の窓口担当者）

窓口担当者（実習実施者）

試験実施機関（シルバーサービス振興会）

- 受検申請書類の受付を行う。
- 試験評価者の候補選定と評価試験実施依頼を行う。
- 受検料等の請求を行う。
- 受検票の発行を行う。
- 試験委員会、評価試験委員会の運営。

調整窓口担当者

- 受検者の受検希望期間で、試験実施が可能な試験評価者を選出し、受検者側の調整担当者と試験日時の調整を行う。
- 試験実施場所までの出張経路を受検者側の調整担当者へ伝える。
- 受検日時・移動にかかる費用・派遣する試験評価者を試験実施機関へ報告する。

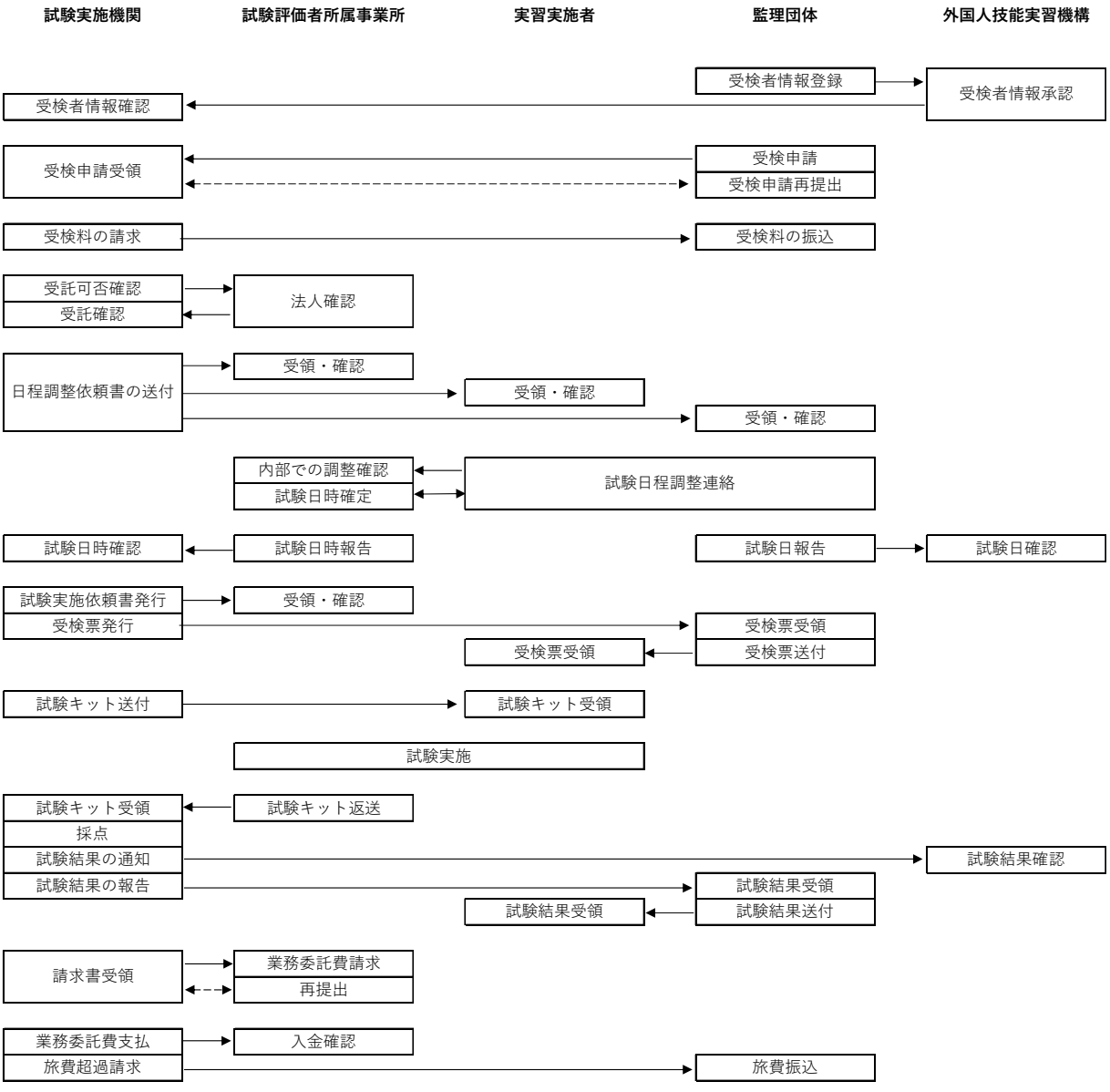
補佐員

- 学科試験の受検者が10名を超える場合、試験評価者を補佐する補佐員を配置することができる。
- 試験実施機関から実習実施者等に適任者を選任するよう要請し、選任を受けた者が補佐員となる。

１）手続き業務（業務工程ごとの作業量・申請書類・帳票類等）の分析

受検者にかかる試験は、外国人技能実習機構への「受検者情報登録」から始まり、試験実施後の旅費振込までをもって終了となる。開始から終了までの期間は約４か月で、これが実習実施者ごと、受検者ごとに随時稼働している。そのため、まずは各業務工程を洗い出し、そこで取り扱う書類について整理を行った。これらをイメージとして表すと次のようになる。

試験業務工程



２）申請書類・帳票類等のやり直しの状況や要因分析

本調査の実施前に、試験実施機関にて手続き業務場面毎に齟齬が生じている具体的事例を収集した。これらの具体的事例の分析を行い、業務場面の整理と３つの課題仮説を立てた。

課題仮説１：複雑な入力事務

監理団体における「受検申請」や調整窓口担当者における「試験日時報告」「業務委託費請求」といった様式の提出は、データの記載誤り、記載漏れ等が多く、再提出が多く発生している。様式に記載する内容は、試験を実施するうえで必要な事項であるものの、手元にある資料等をもとに手入力することから、入力誤り、転記誤りが発生していると考えられる。

＜想定される場面と様式名＞

・監理団体「受検申請」　様式名：受検申請書

・調整窓口担当者「試験日時報告」　　様式名：試験日時等調整結果報告書

「業務委託費請求」　様式名：業務委託費請求書兼旅費報告書

◆参考：受検申請書の不備内容

2020/1～2020/3 までの申請件数：1,530 名

2020/1～2020/3 までの不備件数：59 回返送（監理団体数：44 団体、受検者 216 人名分）

不備内訳　（59 回返送の内訳）　※重複あり

・監理団体押印漏れ・押印間違い　19　　・記入漏れ　9　　・実習開始日不明　4

・受検希望期間誤り（受検資格を満たしていない）　9

・受検者の生年月日誤り　18　　・受検者の氏名誤り　13　　・受検者国籍誤り　1

・その他不備　5

※実習実施者の住所誤り、電話番号誤り、指導員名の変更等は電話やメールで回答をもらい、不備扱いにしていない。

課題仮説２：情報共有・コミュニケーションの不足

「日程調整」に関しては、連絡がこない又はとれない、複数の者から連絡がくる、監理団体又は実習実施者の一方が把握していない等が発生しており、関係者が多い故の「情報共有・コミュニケーション不足」が起きていると考えられる。試験実施機関は、調整窓口担当者からの報告により試験日時を把握し、その報告をもとに監理団体に受検票を発行しているが、これらの時期はタイミングが異なる。そのため、試験実施機関も含めた関係者全員が同一の認識を持っていることの確認は、受検票発行時であることも影響している。

課題仮説３：役割と業務工程が不明確

「日程調整」以外の場面においても、連絡、報告のし忘れにより、予定していた試験時期に試験の実施が困難となるケースが発生しており、関係者が自身の役割をはっきり理解していないことや、一業務工程が今後の手続きにどのように影響するのか不明確なことが影響しているのでは

ないかと考えられる。また、監理団体も調整窓口担当者も、担当する受検者数を複数抱える者にとっては、一連の業務工程が随時進行していくことから、進捗管理にも影響を及ぼしていると考えられる。

上記を踏まえ、齟齬が生じている具体的事例と業務場面及び仮説を検証するため、手続き業務を担当する監理団体の受検申請担当者と試験評価者所属法人の調整窓口担当者にアンケート調査を実施することとした。

アンケート調査の設計概要と、検証調査へ反映する項目は次の通りである。

アンケート調査の設計概要

	業務場面	設問概要
A	手続き業務工程全般	手続業務工程の中から、業務のやり直し（手戻り）の発生等、担当者が特に負荷を感じしている工程とその理由について確認。
B	監理団体：受検者情報登録、受検申請（受検者の試験にかかる情報管理）	全般的に、受検申請書の不備が多いことから、外国人技能実習機構への受検者情報登録との関連性、受検者情報の取扱いについて確認。
C	日程調整	日程調整の際の課題、改善案に対する所感、意見について確認。
D	調整窓口担当者：試験日時報告、業務委託費請求（担当試験の管理）	複数の試験を受託している場合、報告漏れや記載が多く、原因やその理由について確認。
E	手続き業務工程の進捗管理	受検申請から合否確定までの約４か月の間の各手続き業務の理想的なタイミングについて確認。

２．アンケート調査について

（１）アンケート調査票の設計

１）調査目的

手続き業務の中から、監理団体の受検申請担当者（以下、監理団体）及び試験評価者所属法人の調整窓口担当者（以下、調整窓口担当者）にとって、負担の大きい業務内容やその理由、通常の業務への影響等、実態を把握する。そのうえで、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等を作成し、実際の運用に向けた具体的検討を行う。

２）調査対象

今回は、実態や課題把握に加え、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等についても検証を実施することから、アンケート対象者にはその後の検証への参加を依頼することとした。そのため、ヒアリングにて詳細を確認できるように対者は数社に絞りこんだ。

【監理団体】

試験開始時から 2020 年８月までに試験実施機関に申請のあった受検者数より、監理団体の法人規模を算出。監理団体の多くは受検者数が１～10 名であり、平均受検者数は 26.8 名であることから、100 名以上を大規模、21～100 名を中規模、１～20 名を小規模として、各カテゴリーから３法人（計９法人）を抽出した。

受検者数	監理団体数	
1～10	171	小規模
11～20	60	
21～30	25	中規模
31～40	8	
41～50	12	
51～60	4	
61～70	5	
71～80	2	
81～90	0	
91～100	1	
100 以上	7	大規模

９法人のうち３法人は、新型コロナウイルス感染症拡大による業務への影響等から、本調査の参加は困難となった。そのため、６法人（大規模２、中規模１、小規模３）でアンケート調査等を実施することとした。

【調整窓口担当者】

試験開始時から 2020 年８月までに、法人所属の試験評価者が評価した受検者数より、受検者数が多い法人を算出。その中から、調整窓口担当者の役割別でそれぞれ２法人(計６法人)を抽出した。

＜調整窓口担当者の役割別＞

① 試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者１名）
② 試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者が複数名）
③ 調整窓口担当者専任（法人内に試験評価者が複数名）

３）アンケート構成

手続き業務の各工程の課題を洗い出すにあたり、まずは業務全体の中で、やり直し（手戻り）が多い業務とその理由について確認することとした。なお、「負担感」や「負担度合」という言葉は、業務を行うこと自体の負担なのか、業務のやり直しが発生することによる負担なのか、回答者によってとらえ方が異なる可能性があることから、現に「やり直し（手戻り)」が発生しているかどうかを問う設問とした。同様に、「効率化すべき業務」についても、仕組みとして簡素化できない部分もあることから、設問からは除くこととした。

その他の設問として、齟齬が生じている具体的事例と業務場面をもとに、「受検者の試験にかかる情報管理」「試験の日程調整業務」「試験事務の進捗管理」について、現在の状況を確認する設問を設けた。

また、手続き業務工程は開始から終了まで約４か月だが、これまで試験実施機関は各業務工程のタイミングは明示していなかったため、アンケートにて理想のタイミングを確認することとした。

【監理団体票の構成】

・回答者について
・手続き業務全般について（やり直し（手戻り）の状況）
・受検者の試験にかかる情報管理について
・試験の日程調整業務について
・手続き業務工程の理想のタイミングについて

【調整窓口担当者票の構成】

・回答者について
・手続き業務全般について（やり直し（手戻り）の状況）
・試験の日程調整業務について
・担当する試験の管理業務について
・試験業務の進捗管理について
・手続き業務工程の理想のタイミングについて

※アンケート調査票は参考資料１、２を参照

（２）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

A）業務場面：手続き業務工程全般

【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について上位３つを回答してもらったが、「受検申請」を１番目に挙げた者が３名、２番目が１名、３番目が２名と、順番に違いはあるものの６名全員が「受検申請」のやり直しが多いと回答した。理由は、「記載誤り、記載漏れによる再修正」で、生じる理由として「入力しにくい、確認しにくい」が挙げられた。その他、入国月（及び配属日）と受検月を予め計算したうえで申請しなければならないため、入国月を入力すると受検月が簡単にわかるような計算式が様式に設けられていると、その手間が省けるという意見もあった。
- 他に、やり直しが多い業務として、「試験日時調整連絡」と「試験日時報告」をそれぞれ２名が回答しており、調整窓口担当者との日程調整においてやり直しが生じていることがわかった。理由は、「日程の変更が生じた」「試験ごとに調整窓口担当者がいるため混乱する」等が挙げられた。日程の変更は、緊急事態宣言発令等による延期はあるものの、アンケートでは「実習実施者の理解不足、現場の事情による再調整」との回答であった。

「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

	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

B）業務場面：受検者情報登録、受検申請（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、６名全員が「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。そのうち２名は「自動反映させ、情報登録を行う」ことと手入力を併用していることがわかった。

技能実習生の情報登録方法（複数選択可）

	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、回答者６名全員が「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」と回答している。その内、１名は「データを自動反映」しているが、Q2 においても「データを自動反映」している者と同一である。
- 「その他」には、「手入力や自動反映ではなく、コピー&ペーストで対応している」との回答があった。

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）

	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	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者が４名おり、うち１名はエクセルや紙媒体も併用していることが分かった。その他の２名は、エクセルのみで管理している。

技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数選択可）

	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

C）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】

- 調整窓口担当者との日程調整については、「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」が３名と最も多く、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」が２名であった。残り１名は、日程調整は実習実施者と調整窓口担当者が直接行っていた。
- 日程調整において、課題を感じることが「ある」者は４名おり、その理由は「日程調整がつかない、同時に関係者全員と調整できない、調整方法(メール、電話)が途中で変わる」を挙げている。

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

	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

【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、課題を感じることが「ある」者は２名おり、「日程調整依頼書に記載のある５日以内に決まらない」、「メールの返信が遅い実習実施者がいる」が挙がっている。調整窓口担当者との日程調整と比較し、課題があると回答した者は少ない。

実習実施者との日程調整において課題を感じるか

	n	%
ある	2	33.3
特にない	4	66.7

【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、調整窓口担当者との間で試験日時が確定するまでの平均日数は９日間であった。最長は 10 日間で、最短は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］

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】

- Q5-1 にて、日程調整窓口担当者との日程調整について、「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」者が３名であったが、最も調整しやすい方法としては、５名から「調整窓口担当者より候補日を複数提示してもらったうえで調整する」の回答があった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

	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名と最も多かった。

（組織内部）実習実施者との連絡手段（複数回答可）

	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）

	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】

- Ｃ協同組合は、調整窓口担当者の候補日、実習実施者内の関係者の参加可能日時等を一覧にし、実習実施者と共有しながらやりとりを行っている。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

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。

E）手続き業務場面：手続き業務工程の進捗管理

【Q10：手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法】

- 手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法は、個々に異なり、ホワイトボードで管理している者やグループウェアで管理している者もいた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

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	ホワイトボードを使い職員で確認
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手続き業務の進捗を管理できない事が「ある」と回答した者は２名いた。理由としては、「自身が巡回訪問で担当していない実習実施者は把握がしづらい」「メールが多く、見落とすことがある」であった。

【Q13：手続き業務工程の理想のタイミング】

手続き業務工程における理想のタイミング

	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

（３）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】

回答者の属する法人について

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。

A）業務場面：手続き事務工程全般

【Q1：調整窓口担当者と試験評価者が別の担当者が担っている場合の課題】

- 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者は３名（１名は調整窓口担当者が複数人在籍）おり、その内１名は課題を感じた経験があると回答。理由は、「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」であった。
- 手続き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名、「一部、通常業務の時間外で業務を実施している」は２名であった。

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）

	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

	N	%
ある	1	33.3
ない	2	66.7

業務時間内での対応状況

	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」と思われる手続き業務】

- やり直し（手戻り）が多いとされる業務について上位３つを回答してもらったが、「試験日時確定」を１番目に挙げた者が４名、２番目が１名と、多くが監理団体及び実習実施者との日程調整にやり直しが多いと回答した。理由は、「調整担当の窓口が監理団体の場合、その場で決定しない」「監理団体と実習実施者の連携がとれていないため試験日が変更する」等が挙げられた。
- 「試験日時確定」について、「試験日時の設定が、平日の 9:30～17:30 以外でも可能となると選択肢が広がり、再調整が減少するように思う」との回答があった。（※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。）
- また、「業務委託費請求」は１番目に挙げた者はいなかったが、２番目が２名、３番目が３名と、やり直しが多い業務として回答した者が多かった。理由は、「記載誤り」が多く、他に「試験のパターンによって記載方法が不明」「件数が多く手間がかかる」があった。「試験日時報告」にて、試験内容は試験実施機関が把握していることから「請求書を発行してもらい、それを確認するだけにしてほしい」という意見もあった。
- 「試験日時報告」は２名はやり直しが多い業務として回答したが、「試験実施機関への報告が遅れ催促を受けた」という意見があった。その理由として「監理団体や実習実施者からの回答待ち期間があり、回答期日を設けていなかった」が挙げられた。

「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（MA：3 つ選択）

	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

【Q4：技能実習生の試験にかかる情報管理手段】

- 試験にかかる情報管理は、紙媒体を使っている場合が５名と最も多く、その内３名は Excel も併用して管理を行っている。その他の１名は、紙媒体、Excel の他に Word や PDF も併用していると回答。

技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数回答可）

	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	1	16.7

C）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、「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名と最も多く、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名であった。
- 監理団体との日程調整において「課題がある」と感じている者は４名おり、その理由として「日数や時間がかかること」を挙げている者が２名いた。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こと」「監理団体と実習実施者の連携がとれていないため再調整が生じた」との回答があった。

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

	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

【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、「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名と最も多く、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名であった。
- また、実習実施者との日程調整において「課題がある」と感じている者は３名であった。その理由としては、「勤務表の関係で日程が決まらない」「制度や試験の仕組みを説明しないといけないケースがある」等の回答があった。

実習実施者との日程調整において課題と感じることがあるか

	n	%
ある	3	50.0
特にない	3	50.0

【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、監理団体又は実習実施者との間で、試験日時が確定するまで平均日数は９日間であった。そのうち、最も長い 20 日間と回答した者は、Q5-5 で日程調整において課題を感じており、その理由として、「勤務表の関係で日程が決まらない。決まったとしても試験日の直近で都合をあわせることに苦労する」と回答している。最も短い５日間と回答した２名は、日程調整において「課題を感じていない」との回答している。

試験日時が確定するまでの平均日数［日］

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は「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名と最も多かった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

	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、対象者は４名（２名は調整窓口担当者兼試験評価者）であるが、４名全員が電話及びメールの両方を利用していた。「その他」の３名は、２名が調整窓口担当者兼試験評価者のため本設問の対象外であり、１人 LINE 等の SNS も併用していた。
- （組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段としては、６名全員が電話及びメールの両方を利用していた。

（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）

	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
その他 ・ＬＩＮＥ等のＳＮＳ ・調整窓口担当者と試験評価者が同一（２名）	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）

	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】

- ３名が「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」と回答している。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伝えている」と回答した者も３名いた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

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

Ｄ）業務場面：試験日時報告、業務委託費請求（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名と最も多かった。

複数の試験を受託している場合の管理方法

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」と回答した者は２名だが、どちらもその理由として「件数が多いためメールの見落としがある」を挙げており、他にも「各様式をコピー＆ペーストで作成しているため、予めデータが入力されていると業務が効率化される」「メールのファイル名が類似しているため、仕分けに注意している」との意見もあった。

Ｅ）業務場面：手続き業務工程の進捗管理

【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して業務の進捗を把握できないが「ある」と回答した者は２名おり、その理由として、「監理団体から連絡が来ない」「試験日直前に決まり自身の勤務変更を余儀なくされる」「受託件数が多い」が挙がった。

【Q15：各手続き業務工程のタイミング】

各試験業務工程の理想のタイミング

	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）課題仮説に対する考察

アンケート調査結果から、３つの課題仮説について考察を行った。

課題仮説１：複雑な入力事務

【監理団体】

- ６名全員が「受検申請」においてやり直し（記載誤り、記載漏れによる再修正）が多いと回答しており、理由として、受検申請書の入力しづらさ、確認しづらさが挙げられた。様式自体の課題はあるものの、受検申請書への入力にあたっては５名が「監理団体が保有するデータを見ながら手入力」にて作成していることが明らかとなり、単純な転記誤り、転記漏れも多いと考えられる。特に、申請件数が多い場合や受検者の氏名が長い場合（出身国によっては 50 文字程度入力する場合も有）は、手入力の場合、入力と確認に時間を要することから、業務の負荷が大きいと考えられる。
- また、「受検者情報登録（外国人技能実習機構の受検手続き支援サイトへの技能実習生の情報登録）」においても、４名は「手入力にて情報登録を行っている」と回答しており、「受検者情報登録」時と「受検申請」時それぞれに、入力誤りが生じる可能性がある。
- それぞれの工程で求められる情報に多少の違いはあるものの、受検者氏名、生年月日、実習実施者情報等、重複する項目が多いことから、「複雑な入力事務」が課題と考えられる。

重複する項目については、一度入力したデータを活用できる仕組みがあると、データの入力誤り、入力漏れをなくすことができ、手入力による時間を軽減できる。本来は、監理団体が保有するデータを「受検者情報登録」「受検申請」双方に自動反映できるとよりデータの正確性が保たれるが、監理団体が利用する受検者管理ソフトにも因ることから、「受検者情報登録」時のデータを「受検申請」に反映する仕組みについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（１）監理団体向け試行版システムの検討）

【調整窓口担当者】

- ５名が「業務委託費請求」においてやり直しが多いと感じており、理由として「試験のパターンによって記載方法が不明」「件数が多く手間がかかる」とあった。業務委託委費請求書は、複数のシートで構成され、「旅費報告書」シートの記載内容を「請求書」シートに反映する仕組みである。「請求書」を作成するためには、この「旅費報告書」の記載誤り、記載漏れをなくさなければならないが、ここの負荷が大きいと考えられる。特に、調整窓口担当者は監理団体と異なり、受検者の元データを保有しているわけではないため、様式への入力にあたっては、試験実施機関が発行する書類からコピー＆ペーストで作成している場合が多い。そのため、転記誤り、転記漏れが生じている可能性が高い。
- さらに、「請求書」には４件の「旅費報告書」結果が表示されるが、法人によっては月４件以上の試験を行うところも多い。請求書が複数枚にわたることも、入力誤り、報告し忘れ等を誘発する原因にもなると考えられる。

「業務委託費請求書」内の「旅費報告書」シートの内容は、「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。そのため、先に提出した「試験日時等調整結果報告書」の内容を「業務委託費請求書」と連動することで、データの正確性を保つだけではなく、入力の手間を大きく削減することにつながる。「試験日時等調整結果報告書」時のデータを「業務委託費請求書」に反映する仕組みについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討）

課題仮説２：情報共有・コミュニケーションの不足

- 「試験日程調整」においては、「監理団体−調整窓口担当者」、「実習実施者−調整窓口担当者」と調整方法は固定化しておらず、特に「監理団体−調整窓口担当者」の間で課題を感じている場合が多いことがわかった。理由は様々あるものの、複数の関係者が電話やメール等で双方に連絡をとりあうことで、情報の伝達誤りが生じている可能性がある。それにより、試験日時の変更、確認に時間がかかる等、本来不要な手間が発生している。
- また、連絡方法だけではなく、候補日の提示に関しても、複数のパターンがある。監理団体、調整窓口担当者どちらも６名中５名が、最も調整しやすい方法として「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」と回答している。双方がそれを理想としながらも、実際の日程調整の際には、試験ごとに関係者が変わるため、その度に確認をとり、方法の変更等をおこなっている。
- 一方、「監理団体 - 実習実施者」、「調整窓口担当者 - 試験評価者」の内部の調整においては、外部に比べて課題を感じている割合が少なく、日程調整においては、コミュニケーションの不足というよりもコミュニケーションのとりづらさが影響していると考えられる。それが複数の関係者が同時に情報を取得する情報共有に影響を及ぼしているとも考えられる。

これまで試験実施機関は「最初のコンタクトは受検者側が行うこと」のみで、それ以上の方法については触れていなかったが、調整しやすい方法（先に試験評価者の希望日を確認する、メールで履歴を残す等）を例示することで、その都度方法を検討する必要性がなくなり、情報の伝達ルートをある程度統一することができる。それにより、時間短縮、余計なストレスを軽減することができると考えられることから、モデル例について検討を行うこととした。

（⇒　３．（４）試験日時調整方法のモデル例の提示）

課題仮題３：役割と業務工程が不明確

- 手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法は個々に異なるが、自身が担当する試験に関して進捗管理できないことがあると回答したのは、監理団体、調整窓口担当者ともに６名中２名であった。アンケート結果からは、その課題が役割や業務工程が不明確によるものとは断定することはできず、件数の増加によるメールや入力業務の多さ、管理のしづらさが課題と考えられる。

- しかしながら、手続き業務における工程の中で、自身が今どこにいるのか、次の業務はいつ頃発生するのか可視化することで、予め業務量を予測することや期日を把握することができる。それにより自身の役割がより明確になる可能性が考えられる。



アンケート結果を踏まえ、手続き業務工程のタイミングを整理し、業務工程及びしなければならないこと、対応期日を可視化することについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（３）業務工程チェックリストの検討）

アンケート調査の結果を踏まえ、次節で各業務場面における具体的な方策の検討を行った。

各業務場面に対する設問概要

	業務場面	設問概要
A	手続き業務工程全般	手続業務工程の中から、業務のやり直し（手戻り）の発生等、担当者が特に負荷を感じしている工程とその理由について確認。
B	監理団体：受検者情報登録、受検申請（受検者の試験にかかる情報管理）	全般的に、受検申請書の不備が多いことから、外国人技能実習機構への受検者情報登録との関連性、受検者情報の取扱いについて確認。 **（⇒３．（１）監理団体向け試行版システムの検討）**
C	日程調整	日程調整の際の課題、改善案に対する所感、意見について確認。 **（⇒３．（４）試験日時調整方法のモデル例提示の検討）**
D	調整窓口担当者：試験日時報告、業務委託費請求（担当試験の管理）	複数の試験を受託している場合、報告漏れや記載が多く、原因やその理由について確認。 **（⇒３．（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討）**
E	手続き業務工程の進捗管理	受検申請から合否確定までの約４か月の間の各手続き業務の理想的なタイミングについて確認。 **⇒３．（３）業務工程チェックリストの検討**

３．アンケート調査結果を踏まえた試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証結果

アンケート結果を踏まえ、手続き業務効率化の具体的方策の検討を行った。検討後、アンケート対象者に検証を実施し、フィードバックを得ることとした。検証方法は、WEB 会議システムを使用し、パソコン画面の共有を行いながら試行版システムやチェックリストを画面操作しヒアリングを行った。

（１）監理団体向け試行版システムの検討

１）監理団体向け試行版システムの目的

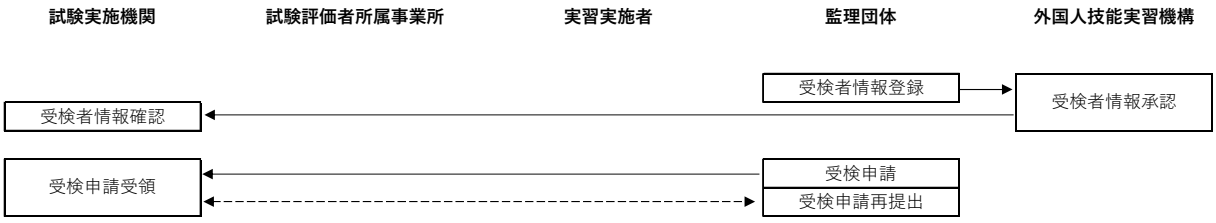
外国人技能実習機構への「受検者情報登録」のデータと試験実施機関への「受検申請」のデータに重複する項目があることから、一度入力したデータを自動反映することで、データの入力誤り、入力漏れをなくし、手入力による時間の軽減を目的とした。

＜現在の手続き業務の流れ＞

監理団体は、まず「受検手続き支援」サイトを利用し、外国人技能実習機構に「受検者情報登録」を行う。その後、試験実施機関に「受検申請」を行うこととなる。外国人技能実習機構から試験実施機関に情報は共有されているものの、「受検手続き支援」は職種別ではなく全職種共通の様式となっているため、実際に介護の試験を実施するためには情報が不足している。そのため、監理団体は二度、登録や申請等を行うこととなる。

試験実施機関は、「受検手続き支援」のデータと「受検申請書」「在留カード（写）」のデータを突合し、確認作業を行っている。そのため、それぞれのデータに違いあったときは、監理団体に対して、受検申請書の再提出や電話やメール等による確認作業を行う。

受検者情報登録と受検申請の流れ



・受検者情報登録　…　外国人技能実習機構の専用ページ「受検手続き支援」から様式をダウンロードし、入力の上、登録。

・受検申請　…　試験実施機関のホームページから様式をダウンロードし、郵送。

＜入力業務にかかる項目の整理＞

「受検者情報登録」より「受検申請」のデータが多いことから、下記にて重複項目の整理を行った。○（ハイライト箇所）が重複箇所である。37 項目中 19 項目が重複している。

監理団体の入力業務にかかる項目の整理

外国人技能実習機構 受検手続き支援 業務工程「受検者情報登録」	試験実施機関 受検申請書 業務工程「受検申請」	
○	在留カード番号	受検者（技能実習生）情報
○	新規　再受検	
—	申請日	
○	（機構・直接チェック）	
—	読み方（カタカナ）	
○	パスポート記載の表記	
—	在留カード記載の表記	
○	性別	
○	生年月日	
○	国籍・地域	
○	入国日	
○	在留期限日	
○	計画認定番号	
○	次号計画認定申請予定地方事務所	
○	受検級	受検情報
○	受検希望科目	
—	実習開始日	
○	受検希望期間	
○	法人名	実習実施者情報
—	事業所・施設名	
—	郵便番号	
○	試験実施場所住所	
—	TEL／FAX	
—	窓口担当者氏名	
—	所属部署等	
—	メールアドレス	
—	技能実習指導員氏名	
○	監理団体名	受検申請者（監理団体）情報
—	調整担当者所属	
—	電話番号	
—	郵便番号	
—	住所	
○	担当者名	
○	メールアドレス	
—	調整担当者	調整担当者情報
—	合格証書及び試験結果証明書の送付先	合格証書送付先情報
—	その他	その他

２）試行版システムの設計

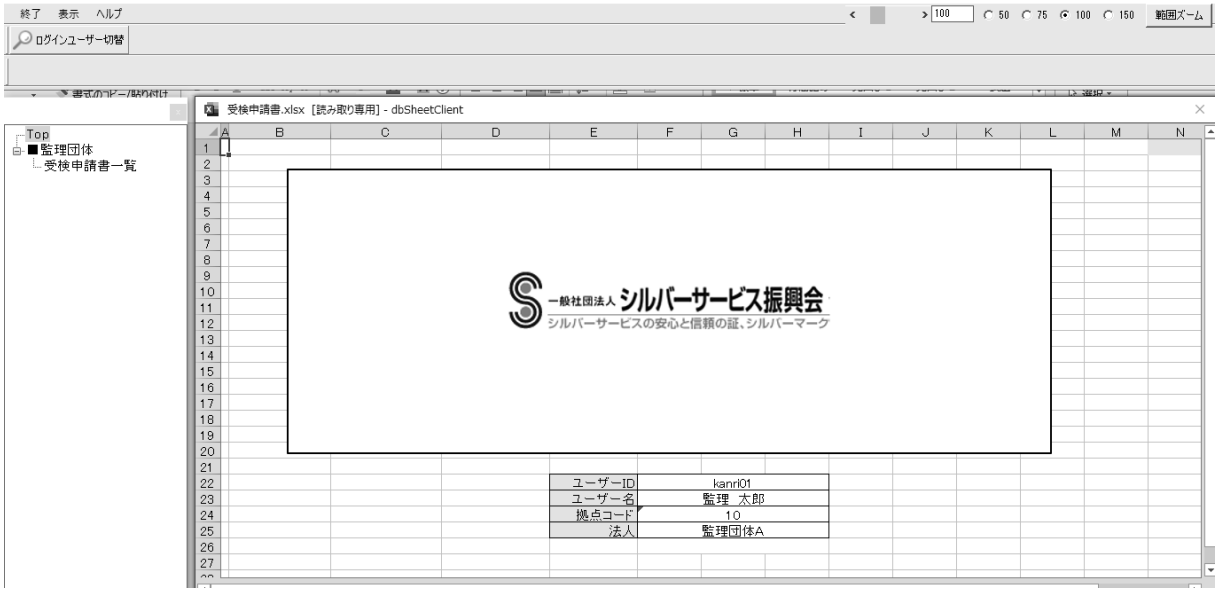
様式同士を連携させ、一度入力したデータを別様式で呼び出す仕組みを設けることから、「受検手続き支援」及び「受検申請書」の Excel 様式を元としたシステムの検討・検証を行った。システムには、使い勝手を考慮し、既存の Excel 画面をそのまま活かす「dbSheetClient（株式会社ニューコム)」を活用し、設計することとした。

【特徴】

・監理団体には専用 ID を発行。
・受検申請書を新規作成する際に、「外国人技能実習機構データ（以下、機構データ)」の照会をして、該当受検者情報を読み込む。
・受検申請書に機構データが反映されるため、残りの空欄部分を入力し、登録する。
・様式自体はそのまま印刷も可能。

・受検申請書一覧表には、現在の工程が表示される。
※詳細は参考資料５参照

メニュー画面

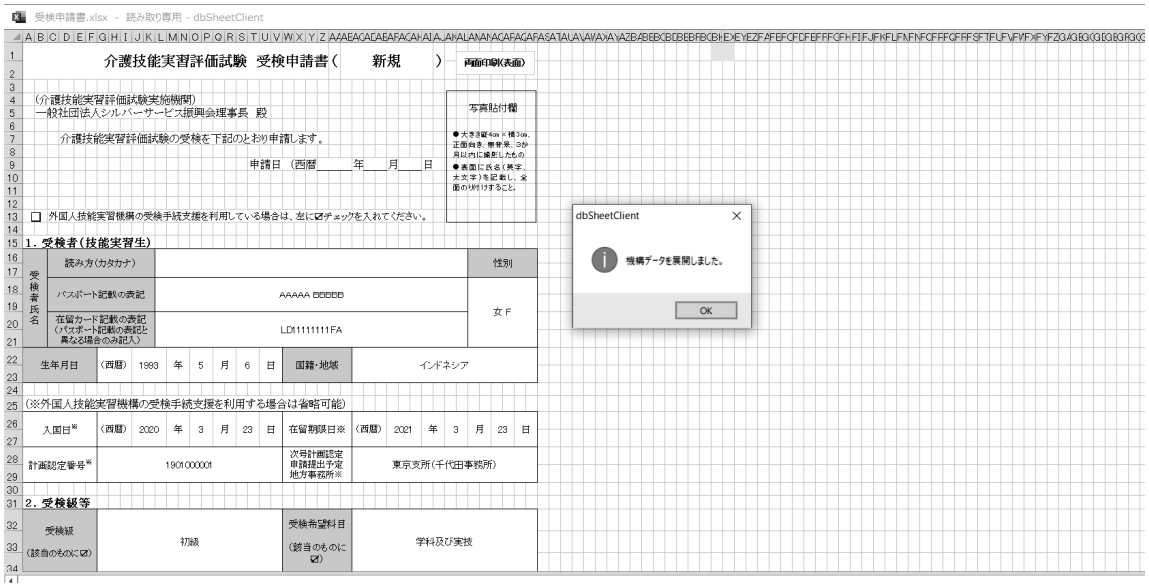


監理団体に専用 ID を発行することで、「受検申請者（監理団体）情報」を事前に登録することができるため、図 2-33「監理団体の入力業務に係る項目の整理」の「受検申請者（監理団体）情報」も簡略化できる。

受検申請書一覧



新規作成＆機構データ照会（現在の受検申請書と同様の様式）



実際にテストデータを使用し、試験実施機関内にて検証を行ったところ、受検者１名分の「受検申請書」を手入力で作成した場合、作成にかかる時間は平均 13 分 32 秒（５名の職員にて実施）であったが、試行版システムを利用しデータの読み込みを行った場合、作成にかかる平均時間は３分 39 秒に短縮された。

試行版システムを利用した場合の「受検申請書」作成時間

入力者	時間
A	16：38
B	12：50
C	15：40
D	08：52
E	13：40
平均	**13：32**

⇒ 03:39 に短縮

３）監理団体への検証及びヒアリング結果

アンケート対象者に、試行版システムの操作方法を説明し、意見を伺った。なお、アンケート対象者は６名であったが、業務の都合から本検証及びヒアリングは、内４名を対象とした。

＜試行版システムの意見まとめ＞

- ４名中３名は、「受検申請書」をエクセルからのコピー＆ペースト等で作成しているため、試行版システムにより、データの正確性が保たれ、入力の手間が簡略化されると回答した。
- ４名中１名は、受検者の情報管理に利用している専用ソフト（受検申請書の様式が収載されているソフト）からのデータ反映のほうが、試行版システムよりも入力箇所が少なく便利であると回答した。

（※専用ソフトを利用している者は２名いるが、１名はデータ反映を行っていない）

- データの正確性や入力の手間は削減できるものの、印刷・押印のうえ郵送すること自体も手間となることから、WEB にて申請すべてが完結すると良いとの声があった。

＜あると良い機能（ヒアリング内容抜粋）＞

- 機構への「受検者情報登録」のフォーマット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ず修正の手間があることから、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。
- 現在、試験実施機関では、受検者の入国月によって申請月や受検月を示しているため、時期等の自動計算機能があると良い。
- サービス種別をプルダウンで選択できるようにしてほしい。

（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討

１）調整窓口担当者向け試行版システムの目的

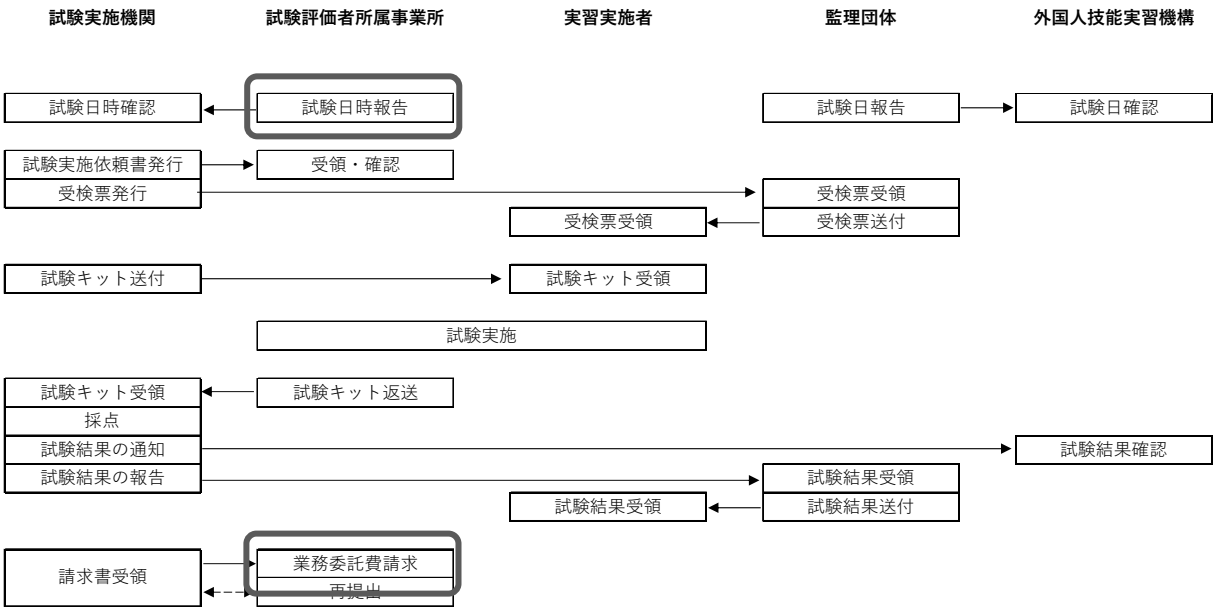
「業務委託費請求書」内の「旅費報告書」シートの内容は、「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。そのため、先に提出した「試験日時等調整結果報告書」の内容を「業務委託費請求書」と連携することで、データの正確性を保つだけではなく、調整窓口担当者の入力の手間を軽減することを目的とした。

＜現在の手続き業務の流れ＞

担当する試験が確定した後、試験実施機関は調整窓口担当者に「試験日程調整依頼書」を発行する。そこには受検者名、実習実施者名、監理団体名等の記載があり、その情報をもとに日程調整を行うこととなる。

調整窓口担当者は、監理団体または実習実施者と日程調整後、試験実施機関に「試験日時等調整結果報告書」にて試験時間や試験の順番等の報告を行う。その際、試験会場（実習実施者）までの旅費の概算も算出する。試験終了後は、予め報告した概算の旅費に変更がないか確認し、「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」を作成し提出する。

試験日時報告から業務委託費請求までの流れ



・試験日時等調整結果報告書　…　様式をダウンロードし入力の上、メールで送付

・業務委託費請求書兼確定旅費報告書　…　様式をダウンロードし入力の上、メールで送付

＜入力業務にかかる項目の整理＞

「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」は「業務委託費請求書シート」と「旅費報告書シート」に分かれているが、その内容は「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。ハイライト箇所が重複箇所である 20 項目中 12 項目が重複している。

調整窓口担当者の入力業務にかかる項目の整理

試験日時等調整結果報告書		業務委託費請求書兼確定旅費報告書
調整窓口担当者名　*1		調整窓口担当者名　*1
所属法人名　*1		受託者（所属法人）　*1
所在地　*1		所在地　*1
−		電話/FAX　*1
−		口座情報　*1
試験評価者情報　*1		試験評価者情報　*1
日程調整番号		日程調整番号
−		メールアドレス　*1
試験実施日		調整実施日
受検者氏名		調整窓口担当者　*1
学科試験開始時間		試験実施委託料
実技試験開始時間		旅費委託料
試験実施場所名称		試験実施場所名称
試験実施場所住所		試験実施場所住所
旅程		旅程
旅費		旅費
事前確認事項		受検級
受検級		受検科目
		受検者数
		その他

*1　試験実施機関に登録しているデータの活用が可能

２）試行版システムの設計

試験実施機関が保有しているデータを呼び出し、報告様式に反映する仕組みを設けることから、「試験日時等調整結果報告書」及び「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」の Excel 様式を元としたシステムの検討・検証を行った。システムには、使い勝手を考慮し、既存の Excel 画面をそのまま活かす「dbSheetClient（株式会社ニューコム)」を活用し、設計することとした。

【特徴】

・調整窓口担当者には専用 ID を発行。
・「試験日時等調整結果報告書」を新規作成する際に、試験実施機関が保有するデータの照会をして、験評価者情報と依頼された試験情報を読み込む。
・データが反映されるため、試験順番の入替や試験時間等の空欄部分を入力し、登録する。
・様式自体はそのまま印刷も可能。
・「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」を新規作成する際に、「試験日時等調整結果報告書」のデータを照会して、最初に報告した旅程や旅費に変更がないか確認。変更がある場合は修正して登録する。
・試験日時調整一覧からは、実習実施者の法人名、事業所名、担当する試験評価者名等で検索が可能。

※詳細は参考資料５参照

メニュー画面



調整窓口担当者に専用 ID を発行することで、「試験評価者所属法人情報」を事前に登録することができるため、「調整窓口担当者の入力業務にかかる項目の整理」の「電話/FAX」「口座情報」も簡略化できる。

試験日時等調整結果報告書と試験評価者情報の照会



試験日時調整一覧（試験ごとに試験評価者、実習実施者、試験日が一覧で表示）



実際にテストデータを使用し、試験実施機関内の職員２名にて検証を行ったところ、手入力とシステム利用では、「試験日時等調整結果報告書」は平均２分 54 秒から１分 10 秒に短縮、「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」は平均６分 41 秒から０分 15 秒に短縮された。「業務委託費請求書兼旅費確定報告書」が大幅に時間短縮した理由は、旅程と旅費の変更がない場合は入力する項目がないため、確認作業のみとなるためである。

３）調整窓口担当者への検証及びヒアリング結果

アンケート対象者に、試行版システムの操作方法を説明し、意見を伺った。ヒアリングは、３名ごと２回にわけて実施した。

＜試行版システムの意見まとめ＞

- ６名全員が、「試験日時等調整結果報告書」と「業務委託費請求書」が連動すると、請求業務にかかる時間が大幅に短縮できるため、効率化されると回答した。
- 調整窓口担当者が手入力する項目の多くが、試験実施機関が所有しているデータのため、試行版システムの機能を待ち望んでいたとの回答があった。
- 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との回答があった。
- 受検者の氏名を間違いやすく、最初からデータ反映されると有難いとの回答があった。

＜あると良い機能（ヒアリング内容抜粋）＞

- 請求書の発行状況を確認する機能もあると使いやすい。
- 入力項目の色分け、未入力時のエラー表示があると、わかりやすい。
- 初級用、専門級用と等級別に様式を分けてほしい。

（３）業務工程チェックリストの検討

１）業務工程チェックリストの目的

受検手続きにおける業務工程とその内容、対応期日を可視化することによって、スケジュール管理、自身の役割を確認しやすくすることを目的とした。

＜検討の際の注意点＞

監理団体と調整窓口担当者が行う業務は異なることから、チェックリストはそれぞれに作成することとした。現在、試験実施機関では受検者の入国月によって、試験月を定めていることから、双方が別のチェックリストを使用していても、スケジュールに差が出ないよう、入国月、受検月を基準に作成を行った。

【監理団体向け業務工程チェックリスト】　※参考資料６参照

＜使用方法＞

①受検者の「入国月」を入力すると、受検予定期間と試験日までのスケジュール（期日目安）が表示される。

②期日目安に沿って業務を完了させ、完了日を入力する。

③調整窓口担当者と試験日時の調整がつき「試験日」を入力すると、試験前後の業務工程のスケジュールが表示される。

①入国月を入力すると、スケジュールが表示

受検者の入国月の入力画面

調整窓口担当者	（担当者名）		
受検者の入国月	入力例：2021年1月	2020年7月	
受検予定期間	2021年4月1日	～	2021年4月30日

【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)	2021年1月31日		
2	試験実施機関へ「受検申請書」提出	2021年2月1日		
3	試験実施機関より「受検料のご案内」を受領	2021年2月8日		
4	試験実施機関へ「受検料」振込	2021年2月15日		
5	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領	2021年2月15日		
6	調整窓口担当者へ連絡	2021年2月16日		※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	2021年2月17日		
8	試験日時確定	2021年3月10日		※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）	2021年3月12日		
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。

②試験日を入力すると、その前後のスケジュールが表示

試験日の入力画面

9	外国人技能実習機構へ試験日の登録（受検手続き支援）	2021年3月12日		
10	試験実施機関より「受検票」を受領	2021年3月15日		
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）	2021年3月29日		※要確認
11	試験日	2021年4月5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	2021年4月27日		
13	実習実施者へ合否通知（合格証書）発送	2021年4月27日		
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	2021年5月24日		
15	試験実施機関へ「旅費超過分」を振込	2021年5月31日		

【調整窓口担当者向け業務工程チェックリスト】　　※参考資料６参照

＜使用方法＞

①試験実施機関から依頼のあった日と当該試験の「受検予定期間（予定月）」と入力すると、試験までのスケジュール（期日目安）が表示される。

②期日目安に沿って業務を完了させ、完了日を入力する。

③監理団体または実習実施者と試験日時の調整がつき「試験日」を入力すると、試験前後の業務工程のスケジュールが表示される。

①依頼日と当該試験の予定月を入力すると、試験日までのスケジュールが表示

依頼日と受検予定期間の入力画面

受検予定期間	入力例：2021年1月	2021年4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	2021年2月6日		
2	試験実施機関へ（受託可）の連絡（メール）	2021年2月9日		※連絡必須
3	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領	2021年2月13日		
4	法人内にて試験評価者の対応できる候補日を確認	2021年2月13日		
5	監理団体又は実習実施者の調整担当者より連絡	2021年2月14日		
6	試験日時確定	2021年3月8日		
7	試験実施機関へ「試験日時等調整課結果報告書」を提出	2021年3月11日		※提出必須

③試験日を入力すると、その前後のスケジュールが表示

試験日の入力画面

6	試験日時確定	2021年3月8日		
7	試験実施機関へ「試験日時等調整課結果報告書」を提出	2021年3月11日		※提出必須
8	試験実施機関より「試験実施依頼書」を受領	2021年3月15日		
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）	2021年3月29日		
10	試験日	2021年4月5日	―	
11	試験評価者から実習実施者へ試験キット返送	2021年4月6日		
12	試験実施機関へ業務委託費請求書を提出	2021年5月10日		※提出必須
13	試験実施機関より業務委託費の振込	2021年5月31日		
14	法人内にて業務委託費の入金確認	2021年6月1日		

２）検証及びヒアリングの結果のまとめ

【監理団体】

- いずれの監理団体からも、スケジュールが可視化されると進捗管理や、監理団体内の他の職員や実習実施者との情報共有がしやすくなるとの回答があった。
- 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、なお良いとの回答があった。
- 試験業務に慣れてくると、ある程度スケジュールの流れがわかるため、初めて受け入れる（初めて受検する）実習実施者に有効との回答があった。

【調整窓口担当者】

- いずれの調整窓口担当者からも、進捗管理をしやすくなるとの回答があった。
- 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）」が実施することになっているが連絡がない監理団体も多いため、チェックリストで対応事項と期限が明確になるとの回答があった。
- チェックリストへ記載する期日は、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、注意が必要との声が得られた。
- 試験の受託件数が多いため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回答があったことから、特に受託件数の多い調整窓口担当者にとって有効な試験工程の管理手段だと考えられる。
- 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との声があったことから、関係者間で同時に管理出来るシステムにすると良いと考えられる。また、書類をメールへ添付する作業は不便であることから、配布方法は検討してほしいとの声があった。

（４）試験日時調整方法のモデル例提示の検討

１）目的

「試験日程調整」では、これまで試験実施機関は「最初のコンタクトは受検者側が行うこと」のみを提示し、それ以上の方法については触れていなかった。しかし、調整しやすい方法を例示することで、情報の伝達ルートの統一、時間短縮、やりとりの多さによる関係者間のストレス軽減を図れる可能性がある。そのため、アンケート結果をもとに、日程調整の具体的方法や「先に、試験評価者側の候補日を複数日提示すること」について、意見を伺った。

２）ヒアリング結果（課題）

- 関係者間での連絡方法
  - ① 調整窓口担当者から監理団体への連絡手段が、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する。特に、細かいニュアンスで双方の受け取り方が異なり、確定したのか、まだ確認中なのかわかりづらいことがある。
  - ② 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は、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。
  - ③ 調整窓口担当者が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。

- 日程調整の窓口担当
  - ① 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で１か月半ほど返事が届かず、更に緊急事態宣言の影響で２、３か月調整期間が延びた事例があった。
  - ② 関係者が多く日程調整までに時間を要する。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。
  - ③ 監理団体が間に入り日程調整を行うことが多いが、実習実施者が調整窓口担当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。

３）モデル例の検討

- 関係者間での連絡方法
  - ① 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の連絡が突然届く事例があるので、連絡方法のルールが統一されると助かる。

- 候補日の提示方法
  - ① 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。
  - ② 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。
  - ③ 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。

④ 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。

- 日程調整の窓口担当

① 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。

② 調整窓口担当者から監理団体へ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。

③ 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ため、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。

（５）受検手続きにおけるその他の課題

１）「日程調整」時の調整内容

調整窓口担当者のヒアリングより、日程調整の際に、「日時だけではなく、試験当日迄に実習実施者に準備してもらうことや試験の概要について説明するほうが、試験当日の業務が円滑に行われる」という意見があった。特に、試験評価者と調整窓口担当者を兼務している者は、「日程調整」の際に細かい打ち合わせを行っており、中には、自身で当日の試験の流れを作成し、監理団体や実習実施者に示している者もいた。一方で、調整窓口担当者のみを担当している者は、試験の詳細は、実際に当日訪問する試験評価者や試験実施機関につなぎ、日程調整の際には日時のみを決定しているが、日程調整のときから確認しておいたほうが良いことは確認することで、試験当日が円滑になるという意見があった。

２）試験実施機関から監理団体への「受検票」の送付方法

「受検票」は試験実施機関から監理団体へメールで送付されるが、１メールに１試験分（１法人）で送付することから、試験数及び受検者数が多い監理団体にとっては、メールが多く、見逃しやファイルの開封忘れが生じていることがわかった（参考意見：多いときは月 15 通、パスワードメールも届くため、受検票のメールだけで月 30 通のときがあった。）。

３）試験日から「試験結果送付」までの時間短縮

現在、試験実施機関は、試験日から試験結果送付まで「おおむね 25 日以内」を提示しているが、アンケートやヒアリングからは、監理団体は２週間程度の期間を望んでいることがわかった。25 日という期間は、試験評価者の評価結果を事務局にて採点し、「介護技能実習評価委員会」に合否判定を付議し、理事長が決するというプロセスを踏んでいるためである。そのため、受検者の入

国月により試験月をある程度定めることで、監理団体には再受検の期間も見据えた余裕をもった受検を求めていたところである。

試験実施機関の事務局内での手続きに関する時間短縮については検討を行うものの、期間短縮の手段のひとつとして、合格証書の WEB 発行についてヒアリングを行った（注：厚生労働省人材開発統括官が発行する「技能実習制度における移行対象職種・作業の追加等にかかる事務取扱要領（以下、「移行対象職種追加等事務取扱要領」）においては、「実技試験又は学科試験に合格した者に対しては、書面でその旨を通知すること」とされており、この「書面」は現時点では「紙」という解釈がなされている。）。ヒアリング対象者の監理団体４名全員とも WEB 発行でも可と回答。監理団体が紙で印刷し直すことも可と回答した者もいたが、賞状に使用する厚紙に印刷することが難しい、賞状として現物が欲しいときは発行してほしいとの意見があった。

（６）試験にかかる諸手続きの効率化に関する検討及び検証結果のまとめ

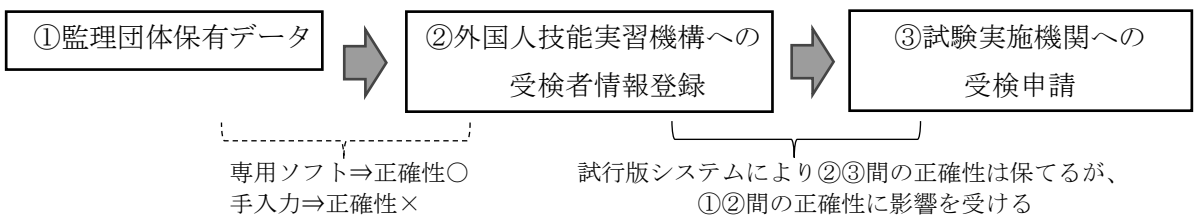
本章では、介護技能実習評価試験の手続き業務工程の現状における課題やシステム導入等による負担軽減の可能性について、アンケート調査をもとに検討を行い、さらにヒアリングによってフィードバックを得た。その結果を踏まえ、手続き業務における今後の方向性や改善点についてとりまとめた。

◆監理団体向け試行版システムについて

今回調査の目的としていた関係者間のやり直しの解消については、これまでデータを手入力していた監理団体にとっては、データの正確性が保たれ、また入力時間も短縮されることから有効であることがわかった。しかし、すでに専用ソフトを導入しデータ反映等を行っている一部の監理団体にとっては、逆に入力箇所が増えるため、現在の業務から効率化されるとは必ずしもいえない点が指摘された。

また、データの正確性においても、試行版システムにより、外国人技能実習機構への受検者情報登録データと受検申請書のデータは正確性が保たれるものの、外国人技能実習機構へのデータ入力が手入力である以上、監理団体が保有するデータと必ずしも一致しているとは言い切れず、データの正確性には疑問が残る。今回の結果で言えば、監理団体が専用ソフトを使用し、データ反映を行うほうが、データの正確性は保たれることとなる。そのため、「受検者情報登録」と「受検申請」のシステム化だけではなく、監理団体が保有するデータを利用した仕組みを検討する必要がある。

監理団体が保有するデータを利用した仕組みの検討



しかし、データが紙媒体の提出ではなく WEB 上の提出であれば、双方の修正も容易い。記載漏れ、誤記等は書類の返送及び再郵送の手間となり、受検時期が遅延することもある。受検申請自体を WEB 上で完結させることは業務効率化に大きく貢献すると考える。

◆調整窓口担当者向け試行版システムについて

調整窓口担当者側については、試行版システムは高評価であり、現状を大きく改善することがわかった。監理団体とは異なり、調整窓口担当者側には受検者にかかるデータは存在しない。これまでは、試験実施機関から送付される「試験日時等調整結果報告書」や「試験実施依頼書」をもとに様式に入力していたことから、正確性を意識すれば確認や入力時間が増え、そこを省くと正確性が欠けることによるやり直しが発生する等、調整窓口担当者の負荷は大きいと考えられる。アンケートやヒアリング結果を踏まえ、試験実施機関にて保有するデータを利用した報告書や請求書の確認、提出は必要な仕組みであるといえる。

◆業務工程チェックリストについて

「業務工程チェックリスト」は、監理団体及び調整窓口担当者の双方より、進捗管理を行いやすくなると回答があった。監理団体にとっては、受検申請後の進捗管理だけではなく、今後受検を予定している技能実習生の実習計画の管理にもなる。また、関係者間のコミュニケーションツールのひとつとしてもチェックリストは有効と考える。監理団体及び実習実施者間においても、また受検者側と試験評価者側の間においても、お互いの状況を伝えなくても現在の進捗状況がある程度わかるため、仮に業務が滞っている場合でも確認がしやすくなるであろう。

一方、業務工程のチェックリストがあると期日が分かりやすくて良いが、具体的な期日が表示されることで、計画通りに進まなかった場合に、監理団体や実習実施者が無理矢理期日に間に合わせようとする等、過敏に反応するのではないかといった懸念も示された。介護現場では勤務シフトや利用者の状態等は、状況に応じて変動するため、例えば「約〇日後」「〇～〇日」等大まかな目安期間で周知するほうが望ましいと考える。

このチェックリスト自体は、現状、業務工程の流れの把握と自身の進捗管理の役割を果たすが、実際に現在どの工程にいるのか、それが滞りなく進んでいるのか、関係者間が同じタイミングで把握することはできない。そのため、誰もがアクセス出来るポータルサイトを構築し、関係者間で現状の把握、進捗管理を行えるようにすることが求められる。

◆試験日時調整方法のモデル例について

これまでは関係者間がそれぞれで調整方法を決定しており、業務に慣れた関係者間では独自の様式を準備する、メールで履歴を残す等工夫を施していることが明らかとなった。今回のアンケート・ヒアリング対象者からは大きなトラブルは聞かれなかったものの、試験実施機関では日程調整にかかるトラブルは数多く報告されており、介護技能実習評価試験は関係者が多いことから、以下の通り、日程調整方法の例示を示すことも有効と考えられる。

【１日で実施可能な試験の場合】

・監理団体及び実習実施者は調整窓口担当者に連絡をする。（※これまでと同様）

・調整窓口担当者は、対応可能な日を３日以上提示。その際、回答期限を設けておく。
※調整窓口担当者側が柔軟に対応でき、実習実施者側にあわせる場合であっても同様。

・なお、連絡は「日程調整依頼書」に記載の者からすること。別の者が担当する場合は、その旨、必ず先方に説明を行い、その後の連絡担当者は一元化することが望まれる。

◆試験日程調整時の調整内容について

試験日程調整は、実際に試験の場面に立ち会う者の間で行われるわけではないことから、試験当日を見据えた打ち合わせは難しいものの、準備することの伝言や確認は行っていたほうが、試験当日円滑に進むことは明らかである。そのため、日程調整の際に伝えておくこと、確認することがリスト化され、関係者間で同じ様式のもと話すことができれば、伝達漏れ、準備不足等は防げる可能性がある。現在、それらは調整窓口担当者が独自の様式を作り工夫を行っていたり、実際に評価に行く試験評価者と実習実施者で別で打ち合わせをしたりしているが、本来は、誰が調整を行っても試験当日円滑に進むようにならなければいけない。現在、試験実施機関は専門級試験においては、日程調整時に使用できる任意の様式を用意しているものの、等級に関係なく、試験当日を見据えた様式が必要と考える。

◆各種帳票類の記入内容及び様式の改善について

各様式については、試験実施機関が適宜見直しは行っているものの、取得しなければならない情報内容は改めて整理することが望まれる。また、入力必須な項目にエラーチェック機能を追加することで、単純な記載漏れ、記載ミスは減少する可能性があり、様式の簡略化が必要である。現状、メールでのやりとりとなることから、送信するファイル名についても、一見して何のファイルなのか必要とする情報が表示されるよう、表示名の改善も望まれる。

改善が必要な各種帳票類の記入内容及び様式

受検申請書	在留カード等により確認が可能な項目の簡略化、添付書類の見直し（在留カードの両面）、WEB 申請の検討
受検票	ファイル表示名の見直し
旅費超過分の請求書	超過分内訳の表示
試験日時等調整結果報告書	様式の簡略化、WEB システムの検討
業務委託費請求書	様式の簡略化、WEB システムの検討

「受検票」は試験実施機関からメール添付で送付されるが、１つの試験に対して１通のメールが送付されるため、受検者数が多い監理団体にとっては、メール受信数が多いことが確認された。メールの受信数が多いと、受信の見逃しやファイルの開封忘れに繋がっていることが分かった。このことから同時期に複数試験の実施を行う際には、添付資料を集約してメール送付数を減らすことで、メール受信の見逃しを防げると考えられる。

◆試験日から「試験結果送付」までの時間短縮について

現在、合格証書の発行については「試験日からおおむね 25 日以内」とあり、監理団体からは期間の短縮が求められている。このため、期間短縮の手段として合格証書の WEB 発行について意見を伺ったが、ヒアリングの結果、全ての監理団体から WEB 発行でも構わないとの回答を得た（※厚生労働省人材開発統括官の「移行対象職種追加等事務取扱要領」においては、「実技試験又は学科試験に合格した者に対しては、書面でその旨を通知すること」とされており、現在は「書面」＝「紙」という解釈がなされている。）。

しかしながら、25 日の期間における WEB 発行にかかる業務は数日である。令和２年４月１日からの「移行対象職種追加等事務取扱要領」でも、「受検日から２週間以内に受検手続支援サイトに入力」とあるように、２週間を目安に合否判定を行う必要があることから、試験実施機関内における試験後のプロセスの見直しが必要である。

なお、技能実習制度においては、原則、在留資格「技能実習１号」「技能実習２号」の期間は同一の実習実施者にて実習を受けるが、「雇用先の要因等によりやむを得ず異動せざるを得ないケースも想定される。また、技能実習期間中もしくは修了後に別の在留資格に移行することも想定されることから、合格証書は技能実習の修了の証明として重要な役割を果たす。改正前の技能実習制度においては、受検者が監理団体に在留カードを没収され返却されないケースや、合格証書や在籍証明等の書類の入手が困難となるケース等、技能実習生が不利益を被る事案も発生していた。技能実習生の保護の観点からも、合格証書の発行手続きや、紛失等した場合の再発行手続きについて、本人確認の手段、発行方法について配慮していく必要がある。

第３章　調査２：オンライン評価の検討及び検証

１．検討の経緯

（１）オンライン評価の考え方について

本調査では、新型コロナウイルス感染症拡大を受けて、外部の者の施設内（居室空間）への立ち入りが制限される状況下において、試験評価者がオンラインを活用した評価の実施、その実現可能性について様々な視点から多面的に検証を行うことを目的としている。

本項では、オンライン評価の検証を進めるうえで、前提となるオンライン評価の考え方の整理や想定される検討事項･懸念点等について検討を行った内容を示す。これらの整理内容をもとに、後述するオンライン評価の前提条件及び実施方法、検証内容の検討を行うものとした。

１）介護技能実習評価試験の検討の経緯

介護技能実習評価試験は、「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会～中間まとめ～（平成 27 年２月４日）（以下、「中間まとめ」）」に基づき、構築されている。「中間まとめ」では、適切な公的評価システムの構築にあたっては、「介護は、単なる作業ではなく、利用者の自立支援を実現するための思考過程に基づく行為であることを踏まえ、それに必要な考え方等の理解を含めて、移転の対象と考えることが適当である」とされている。それを受けて、平成 28 年度には「技能実習制度に介護分野を追加する際の技能評価システムのあり方に関する調査研究事業」にて、実技試験の具体的な実施方法について検討が行われた。この調査研究委員会の中で、「介護分野における技能評価においては、技能実習生の受入機関が技能実習生に対して実践力としての介護技術を教え、実技試験の評価にあたっては、技能実習の成果として、利用者の自立支援を実現するため、利用者の状態に応じた介護行為を行えているかどうかを評価すべきである」 との考え方が示された。現在の試験の仕組み（技能実習生が介護現場で実際に利用者に対して業務として行っている介護行為について、試験評価者が実習実施者に赴き「現認」し評価する）は、これらの内容、検討経緯を踏まえたものである。

オンライン評価の検討にあたっては、公平・公正といった試験そのものの特性、また介護技能の適切な評価方法の検討経緯を踏まえて、考え方や検証方法を整理した。

２）介護技能実習評価試験に求められる要素

オンライン評価の検討にあたって、介護技能実習評価試験に求められる要素を以下のとおり整理した。

- **試験の公平性、公正性の担保**

  介護技能実習評価試験は、全国で随時実施されることから、実習実施者や試験評価者によって結果に差が出ないよう、試験の公平性、公正性が求められている。そのため、試験時間、実施方法、試験課題、評価項目・評価基準等が同じ条件のもと試験を実施しなければならない。

- **利用者の状態に応じた介護行為の現認評価**

  介護の移転すべき技能とは、「利用者の自立支援を実現するため、利用者の状態に応じた介護

行為を提供すること」である。そのため、実技試験においては、介護の適切な技能移転という観点から、受検者が利用者に対して行う実際の身体介護業務を評価している。

- **試験評価者の専門性**

試験評価者は受検者の実際の介護行為を現認して評価することから、試験評価者には自らの介護の知識・技術だけでなく、統一された評価基準を通して他者の介護行為を評価するスキルが必要とされ、試験評価者には一定の要件が求められる。

- **試験の運営・管理監督の実施**

試験は公平・公正に行われることから、受検者に与えられる試験時間、試験課題は決まっている。そのため、それらが滞りなく実施されるよう、試験実施機関は運営し、試験評価者は当日、時間の管理、円滑な進行等を行っている。例えば、学科試験では、各級に応じて出題形式、問題数は異なるものの筆記試験で行われることから、試験評価者は、時間の厳守、受検者が不正行為を働かないよう巡視、試験問題・解答用紙の確実な回収等試験の運営・管理監督の役割を果たしている。また、安全に試験が行われるよう、安全面の管理も求められる。

３）オンラインで実施する際に検討が必要な視点や懸念点

介護技能実習評価試験に求められる要素を踏まえ、学科試験、実技試験それぞれの試験の中でも求められる要素についても整理を行った。そのうえで、現在の現認とオンラインで実施する際に検討が必要な視点や懸念点を洗い出した。

「オンライン」は、一般的に「コンピュータネットワーク」で繋がっている状態を指し、通信機器を使った交流等を意味している。そのため、ここでは試験評価者が実習実施者に訪問せず、コンピュータを通して遠隔で試験を実施する場合を想定している。

※次頁の「実技試験：オンラインで実施する際に検討が必要な視点や懸念点」「学科試験：オンラインで実施する際に検討が必要な視点や懸念点」参照

	試験に求められる要素		現在の実施方法	オンラインで実施する際に検討が必要な視点や懸念点
1	試験会場の準備		利用者の居室等、介護が提供される場面	
2	試験時間の厳守		試験評価者が計測（60分）	・トラブルが起きた時等の対応 ・移動時間、介助の中断時等の対応
3	受検者の本人確認 （なりすまし、入れ替わり防止）		受検票にて確認（当日、在留カード等により確認も実施）	・受検者の確認方法 ・入れ替わりがないよう常にカメラオンの必要性 ・確認に必要な時間
4	試験課題		HPに公表	
5	関係者以外の立入禁止		試験評価者が監督	・関係者が途中で立ち入らないことの確認（居室、多床室等環境が異なる） →多床室や食堂等、環境によって確認が困難な場合がある
6	注意事項の説明		試験評価者の注意事項読み上げ （受検の注意事項）	・注意事項の読み上げ方法（Live、録画映像を流す等）
7	質疑応答への対応		質疑応答確認	・質疑応答方法（音声、チャット）
8	利用者の選定		試験当日、実習実施者から利用者票を受け取り、利用者を選定	・利用者票の受取、確認方法
9	安全の管理 （環境の確認、利用者の体調不良等による変更）		試験評価者が現認	・試験時の安全の確認方法 ・利用者変更、中断等のイレギュラー事項の対応 →映像から確認できる部分はあるものの対応するまでにタイムラグが生じる →指導員が安全面を確認、指導との両立が可能か →「車いすでの移動の介護」共有部分における力メラ設置可否（試験以外の事業所内の安全面に影響）、万が一倒れてしまったときの対応
10	技能実習指導員の指示		（初級）技能実習指導員の指示のもと受検者は介護を行う	・指導員や周りに不正な指示を出す者がいないかの確認方法 →環境によって確認が困難な場合がある →音声の問題
11	評価基準の判断	介護行為が確認できる位置	試験評価者がその場で見える位置に移動	・関係者の音声（受検者、指導員、利用者の声が聞こえるか、評価者の声が聞こえているか） ・撮影方法、撮影指示の方法 →環境によって力メラの台数、見える位置が変わる
		適切な評価	「判断するうえでの留意事項（試験評価者のみ公開）」に沿って、評価基準を判断	・映像による評価と現場での評価の違い

	試験に求められる要素	現在の実施方法	オンラインで実施する際に 検討が必要な視点や懸念点
1	試験会場の準備	試験評価者が事前に確認、問題があれば学科試験開始前までに改善してもらう	・受検者の受検環境の確認方法 ・事業所に複数に受検者がいる場合の受検方法
2	試験時間の厳守	試験評価者が計測（60分）	・トラブルが起きた時等の対応 →通信上のトラブルが起きた場合、対応できない可能性がある
3	受検者の本人確認 （なりすまし、入れ替わり防止）	受検票にて確認（当日、在留カード等により確認も実施）、試験中の巡視	・受検者の確認方法 ・入れ替わりがないよう常にカメラオンの必要性 ・確認に必要な時間
4	試験問題の漏洩防止	受検者分のみ送付（予備や試験評価者票はなし）、チェックリストを使用し、すべて試験実施機関に返却）	・画面の録画（スクリーンショット）禁止 ・解答方法（入力、紙等） →その場限りで試験問題を映す等、受検者が試験問題の取扱いを自由にできないようにする必要がある
5	関係者以外の立入禁止	会場外に立入禁止の紙を掲示、試験評価者が監督	・関係者が途中で立ち入らないことの確認 →環境によって確認が困難な場合がある
6	注意事項の説明	試験評価者が注意事項を読み上げ （受検の注意事項、例題・解答方法）	・注意事項の読み上げ方法（Live、録画映像を流す等）
7	質疑応答への対応	質疑応答確認	・質疑応答方法（音声、チャット）
8	カンニング防止	試験評価者が巡視して確認	・受検者の顔の位置、目線等の確認方法 ・手元の確認方法 →手元カメラにて手元確認、環境確認用カメラにて目線等不審な動きがないか確認する等、複数カメラが必要
9	採点	試験問題の予備なし、試験評価者に問題内容・正誤は開示せず、事務局にて採点	・解答内容の送信方法 →解答用紙に記入してもらい、画面越しに評価者に見せる（評価者スクリーンショットして保存）。解答用紙は機材等の返却とあわせて返す等。

４）本調査におけるオンラインの考え方の整理

前述のとおり、オンラインで実施するにあたっては、試験の運営（時間の厳守、注意事項の説明、不正行為防止、安全管理等）、評価、突発事項への対応等、様々な場面で課題と実施方法の検討が必要となる。そのため、本調査では、これら全てを網羅した試験自体のオンライン化検討ではなく、オンラインによる「評価」が可能かといった視点に絞ることとした。

前述のとおり、実技試験においては、介護の適切な技能移転という観点から、利用者に対して行われる身体介護業務を評価することが求められている。実技試験実施方法の検討にあたっては、利用者モデルや人形での実技試験の実施も検討がなされたが、それでは手順等は確認できるものの、個々の利用者の状態像に応じた介護の提供を評価できないと結論づけられた経緯があり、「介護場面の現認」という試験実施方法を完全に置き換える試験の手法は現在のところ確立されていない。しかしながら、今般の新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、オンラインによる評価という新たな評価手法の検討、その実現可能性を探ることとした。

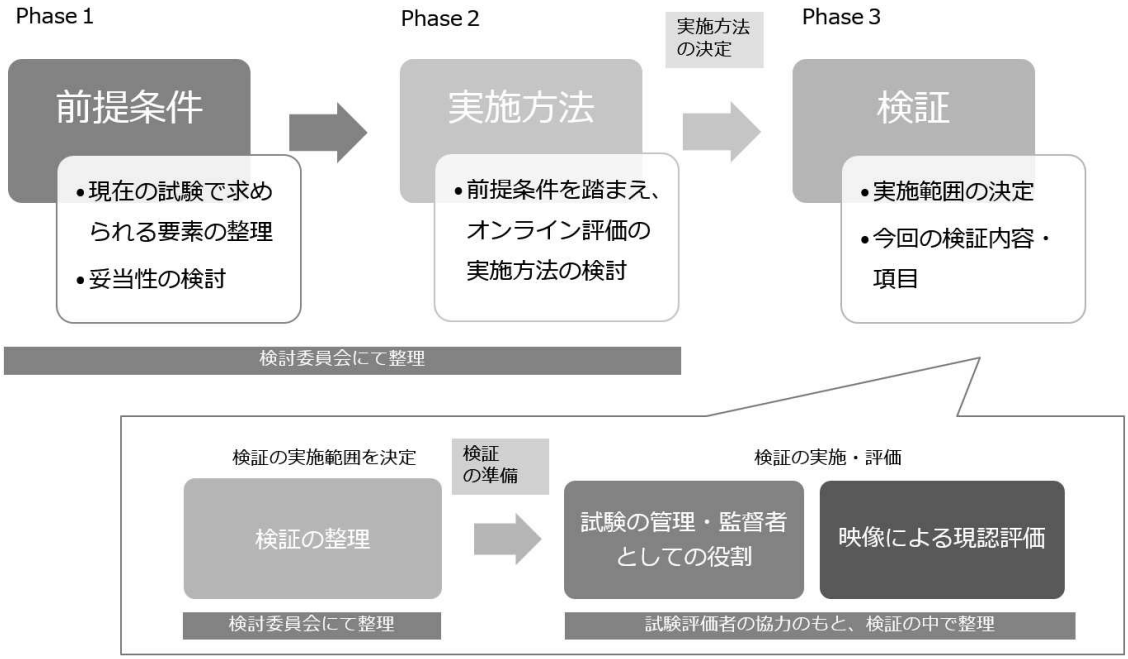
なお、介護技能実習評価試験は平成 29 年に職種追加され、実際に試験が開始されたのは平成 31 年である。そのため、現時点では専門級試験はほとんど行われていないことから、初級試験におけるオンライン評価の検討とした。

（２）オンライン評価の検討

１）検証方法の検討の手順

本調査では、前述のオンライン評価の考え方に基づき、検証方法を検討した。検証方法の確定にあたっては、「前提条件」、「実施方法」、「検証の範囲及び検証内容」を段階的に整理・検討した。

オンライン評価及び検証方法の検討の手順



２）前提条件

前項２）３）の通り、介護技能実習評価試験において求められる要素を踏まえ、オンライン評価の前提条件を整理した。

オンライン評価の前提条件

試験の公平性・公正性の担保
（試験時間、実施方法、試験課題、評価項目・基準、試験評価者）

＜介護技能実習評価試験の特徴＞

- **利用者の状態に応じた介護行為の現認評価**
  - ・実際の利用者への介護行為の現認
  - ・利用者の状態像や実施する環境（個室、多床室等）に因らない
  - ・利用者へのプライバシーの配慮
- **到達水準**
  - ・初級試験では技能実習指導員の指示の下試験を行う
- **評価する者の専門性**
  - ・試験評価者は、自身の介護スキルに加え、他者の介護技術を評価し指導育成できる能力を有する（介護プロフェッショナル・キャリア段位制度のアセッサー資格者）
- **安全面の確認**
  - ・不正防止
  - ・試験実施に適した環境の確認、利用者・受検者等の安全確認

３）実施方法

前提条件を踏まえ、次に実施方法について以下の通り整理を行った。特に、実技試験では、受検者が利用者に対して行う介護行為を評価するため、利用者のプライバシーへの配慮やその場で行われる介護行為の現認をどのように担保するかという観点が重要となる。

◆関係者間での実施

試験は関係者以外立入禁止となるが、オンライン評価を行う場合は、試験評価者がその場にいないことから特に不正行為防止の観点は必要となる。第三者が解答を示す、指示を出すことがあってならないが、オンラインではその場で注意、制止することは困難であることから、はじめから関係者以外、立入禁止とすることとした。

また、実技試験では、不正行為だけでなく、利用者のプライバシーの配慮のためにも必要最低限の立ち会いにしている（特に利用者のプライバシーに配慮すべき排泄介助や入浴介助は、現認評価ではなく、判断等試験で評価。）。たとえ、実習実施者の職員であっても、介助を行わない者が立ち会って、カメラを構えるというのは、利用者のプライバシーを侵害することから、実際の試験と同様、関係者間での実施とした。

⇒今回の検証における関係者の考え方
学科試験：受検者（遠隔：試験評価者）
実技試験：受検者、技能実習指導員、利用者（遠隔：試験評価者）

◆同時性の確保

試験は公平・公正の観点から、試験時間が定められており、試験評価者は試験時間の管理・監督を行い、また、その間、不正行為がないか適宜巡視することとなる。そのため、オンライン評価でも、受検者側の環境が確認できない WEB 方式の試験や事前に撮影した試験場面の評価ではなく、試験評価者がリアルタイム（同時性）で確認しながら評価を行う必要があるとした。

特に、実技試験の場合、実際の介護行為を評価するが、それは、「その日」の利用者の状態に応じた介護行為を意味する。介護は、人格と人格とが直接向き合い、顔の見える関係づくりのもとで実践される。単純な人と人との関係を超えて、特定の人格へ、特定の目的で実践される行為であり、常に、その行為が行われる場、時間は同時一体的であり、同一空間で展開していく。それを評価するためには、試験のために事前に撮影された映像では、評価は困難である。

⇒WEB 会議システムを利用し、ビデオ、マイクを通してその場の状況を確認

◆使用する機材・撮影方法の統一等

オンライン評価を行うためのカメラ、PC、WEB 会議システム等は、試験の公平・公正性の観点から、試験実施機関が準備し、事前に提供する必要がある。現在、介護施設の ICT 化は進み、タブレットやスマートフォンを業務でも使用している場合が多いが、その場合であっても映像の解像度も異なれば、通信環境も異なることから、受検者の不利益にならないよう、機材は統一しなけ

ればならない。試験評価者側も同様である。

また、事業所や個人の端末を使用した場合、試験問題や試験内容の漏洩の危険もある。実際の試験でも、実習実施者側が試験の様子を撮影して試験評価者が注意した事例があるが、これはその場にいるからできることである。WEB 会議システムでは、ホスト以外の録音、録画は禁止することができるものの、それはシステム内の話であり、端末本体の録画（スクリーンショット）を妨げることはできない。そのため、端末本体での録画等を防ぐためにも、試験実施機関が端末を準備する必要がある。

さらに、撮影方法の統一も必要である。同じカメラであっても、手で持つのか、どこかに固定して定点カメラとして使用するかでは、映る範囲は異なる。特に、手で持つ場合、試験評価者が見たい場面が映っていなければ意味がなく、それが撮影者のスキルによって映らない等のことがあっては、適切な評価を行うことができない。そのため、定点カメラにて実施するのが望ましいと考える。その場合であっても「介護場面を確認するカメラ」と「環境を確認するカメラ」の最低でも２つ以上の役割が必要となる。

⇒機材：試験実施機関が準備
⇒撮影方法：撮影者のスキルに因らない定点カメラで実施

なお、本検証は、社会福祉法人小田原福祉会の特別養護老人ホームに協力いただき実施した。新型コロナウイルス感染症拡大の状況下での実施となったため、感染予防、現場での負担を最小限におさえるため、事務局は施設に立ち入らず遠隔でサポートし、撮影等は井口委員、施設内の職員の協力のもと実施した。また、職員や利用者への負担が大きい場合には検証方法や検証内容を必ずしも優先しない等の制約下で検証を行った。

そのため、使用する機材は、本来は検証用に準備した機材の使用が好ましいが、現場で使い慣れている機材のほうが準備や撮影にかかる負担を減らすことができるため、機材の一部と通信環境は施設のものを利用した。

２．検証内容

（１）検証の実施範囲

本調査における検証の実施範囲として、既に試験が開始されている、介護技能実習評価試験の初級試験を対象とし、受検者１名を想定したオンライン評価の検証を行うこととした。また、前述の通り、現場での負担を考慮し、検証する試験課題は、2020 年度 初級試験 実技試験課題の中から、「仰臥位から側臥位の介助」「車いすでの移動の介助」「リスク管理（事故対応）」の試験課題と、学科試験の計４つとした。

2020 年度　初級試験　実技試験課題

試験課題	身体介護業務			
	1	身じたくの介護	1	座位での上衣の着脱の介助
	2	移動の介護	1	仰臥位から側臥位の介助
	3		2	起居の介助
	4		3	車いすでの移動の介助
	安全衛生業務			
	5	事故防止・安全対策	1	リスク管理（事故対応）　※判断等試験
			2	車いすの点検
		感染対策	1	適切な手洗い

＜実技試験課題の選定理由＞

・仰臥位から側臥位の介助　…　見る角度によって、受検者と利用者の身体が重なる部分が多いため、オンライン評価で適切に評価できるか確認するため。

・車いすでの移動の介助　…　他の介助と異なり、１つの空間だけで実施ができず、場所の移動が発生することから、カメラの台数、映像の切り替え等が評価に影響するか確認するため。

・リスク管理（事故対応）　…　他の試験課題と異なり、身体介護の現認ではなく、判断等試験として評価するため。

（２）検証項目

オンライン評価の検証にあたっては、前項で整理した「学科試験、実技試験それぞれの試験の中で求められる要素」、介護技能実習評価試験の前提条件を踏まえ、２つの検証項目を設定した。

１．「試験の管理・監督者としての役割」を担保できるか

　　試験時間の管理、不正行為の防止、円滑な進行、安全の管理・危険の察知

２．「Live 映像による評価」がどこまで可能か

　　実際に立ち会って現認する方法と Live 映像による違い（情報量）

　　複数カメラによる映像評価の妥当性

なお、検証項目は試験評価者側の視点であるが、実習実施者側では、日頃利用者の生活環境にはない撮影機材を設置し、試験評価者とオンラインでやりとりすることから、実習実施者への影響や負担もあわせて確認を行うこととした。

（３）検証方法

これまでの整理を踏まえ、検証では「試験評価者の現認の際の視点」と「映像による評価の視点」の確認を行い、その時の見え方、情報量の違い等を確認することとした。また、「同じ介護行為を同じタイミングで現認と映像評価」した際の違いについても確認することとした。

なお、事務局は施設に訪問せず検証を行うことから、現場のサポートとして本検討委員会の井口委員に協力いただいた（下記参加者には含めず）。また、検証状況の全体を確認するため、検証にて使用する機材の他、全体確認用のビデオカメラを設置した。

検証方法

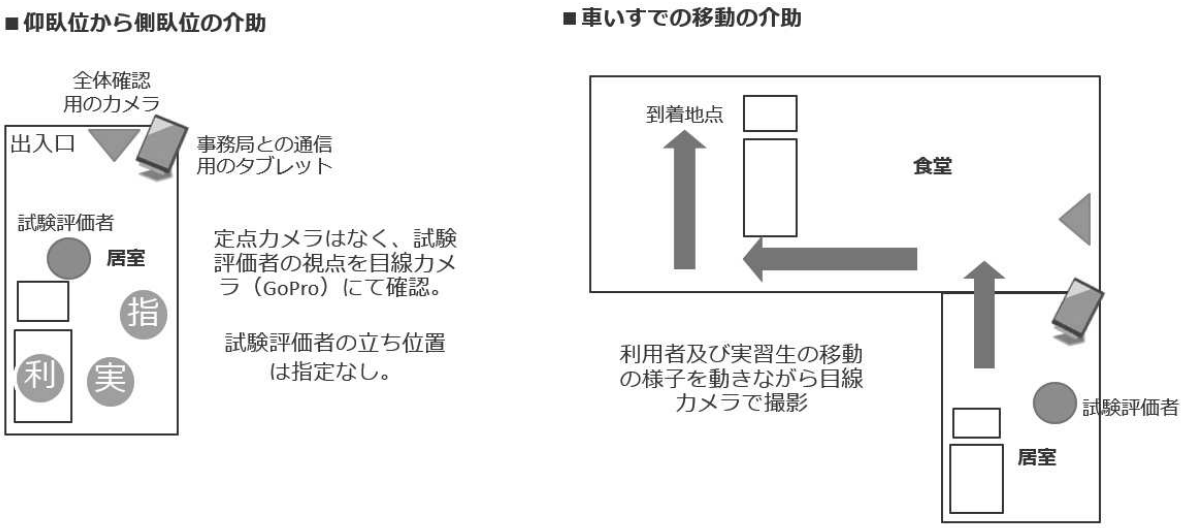
	検証方法①	検証方法②	検証方法③
目的	試験評価者の現認の際の視点確認	Live映像による評価の視点確認	同じ介護行為の現認と映像評価による違い確認
概要	目線撮影用カメラ（視点カメラ）による現認の視点確認（実際の評価場面の検証）	定点カメラによるリモート環境での映像評価	同位置から、試験評価者の現認評価と定点カメラとによる映像評価を行う
参加者	試験評価者Ａ 技能実習指導員Ｂ 受検者Ｃ 利用者Ｄ	試験評価者Ｅ（遠隔） 技能実習指導員Ｂ 受検者Ｃ 利用者Ｄ	試験評価者Ａ 試験評価者Ｅ（遠隔） 技能実習指導員Ｂ 受検者Ｃ 利用者Ｄ
試験課題	仰臥位から側臥位の介助 車いすでの移動の介助	学科試験 事故時の対応（判断等試験） 仰臥位から側臥位の介助、車いすでの移動の介助	仰臥位から側臥位の介助
場所	居室、食堂	会議室、居室、食堂	居室
使用機材	視点カメラ	定点カメラ（スマートフォン、タブレット） マイク＆スピーカー	定点カメラ（スマートフォン、タブレット） マイク＆スピーカー

【検証方法 ①】

- 実施内容：検証場面の試験・評価の実施、検証中の試験評価者の目線撮影用カメラ（視点カメラ）での録画、試験中の様子の録画（別途事務局にて送付した全体確認用のビデオカメラにて録画）、検証ヒアリング（視点カメラの録画データをみながら実施）
- 検証後ヒアリング対象：試験評価者Ａ、試験評価者Ｅ、井口委員

  ※試験評価者Ａへのヒアリングを中心としながら、撮影した映像を試験評価者Ｅと井口委員にも確認いただき、意見を伺った。

検証環境（実技試験「仰臥位から側臥位の介助」、「車いすでの移動の介助」）



※実＝受検者（技能実習生）、利＝利用者、指＝技能実習指導員（以降同様）

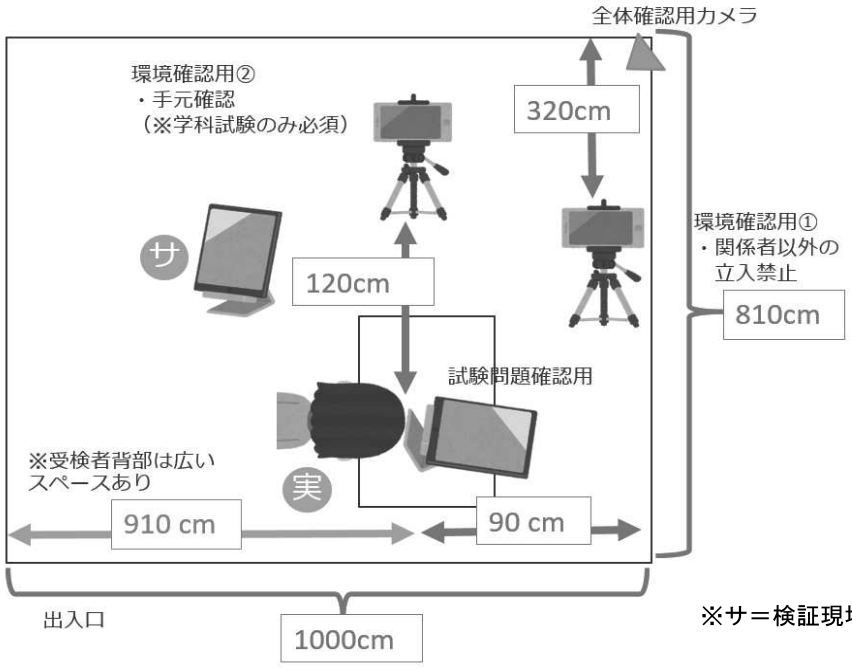
【検証方法 ②】

- 実施内容：検証場面の試験・評価の実施、準備・試験中の様子の録画（別途事務局にて送付した全体確認用のビデオカメラにて録画）、準備時間の計測、最終的に設置した機材の距離の計測、検証中のモニター画面の録画（試験評価者のモニター・事務局のモニター）、試験評価者側の検証環境の撮影、検証ヒアリング
- 検証ヒアリング対象：試験評価者Ｅ（遠隔）、井口委員

  ※試験評価者Ｅへのヒアリングを中心としながら、撮影した映像を井口委員にも確認いただき、意見を伺った。

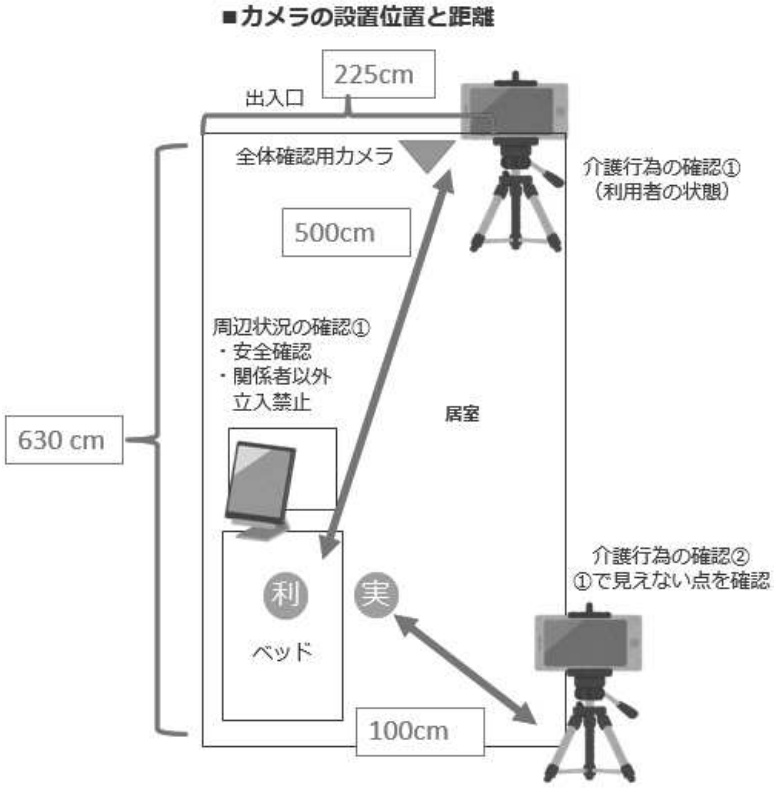
検証環境（学科試験・判断等試験「事故時の対応」）

※事故時の対応場面では手元確認用のカメラは設置しない。

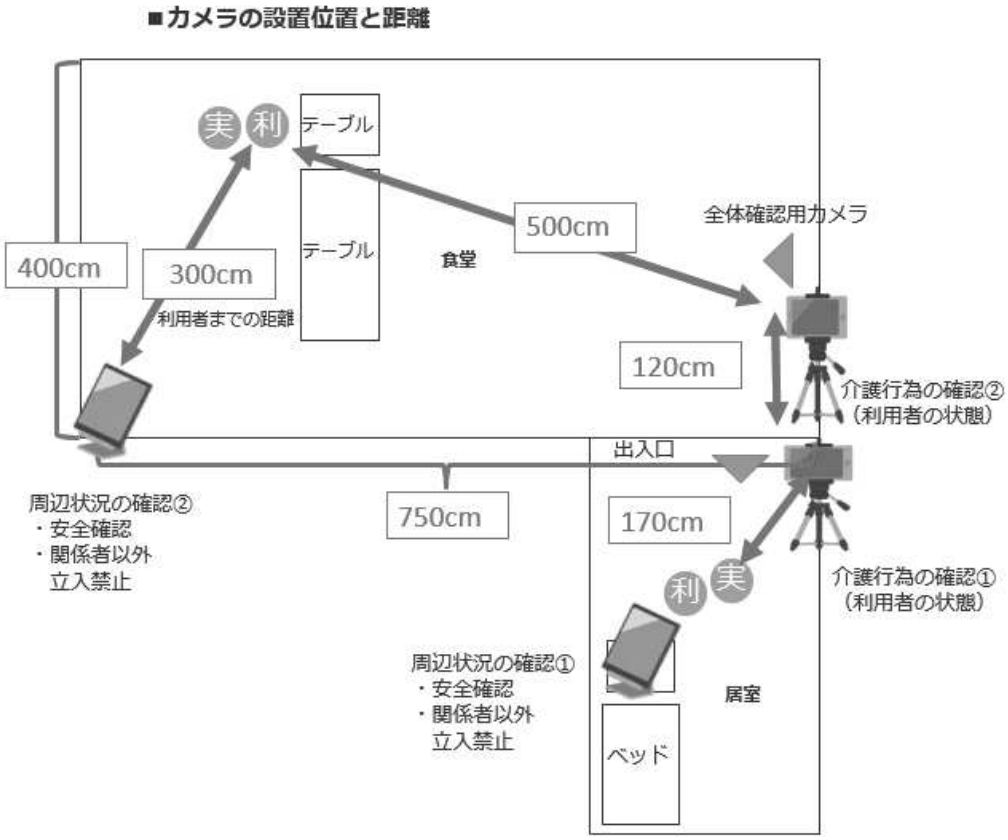


※サ＝検証現場サポート

検証環境（実技試験「仰臥位から側臥位の介助」：居室内）



検証環境（実技試験「車いすでの移動の介助」：居室内、食堂）



【検証方法 ③】

- 実施内容：検証場面の試験・評価の実施、試験中の様子の録画（別途事務局にて送付した全体確認用のビデオカメラにて録画）、検証中のモニター画面の録画（試験評価者のモニター・事務局のモニター）、検証ヒアリング
- 検証ヒアリング対象：試験評価者Ａ、試験評価者Ｅ（遠隔）

検証環境のイメージ（実技試験「仰臥位から側臥位の介助」：居室内）



＜使用する機材の選定について＞

検証１は、試験評価者の現認の際の視点の確認となることから、小型かつ軽量で広角レンズの「Gopro」を使用することとした。360 度カメラは録画時間が短く、本検証には不向きと判断した。

検証２、３は、定点カメラによる映像評価であるが、操作のしやすさ、持ち運びのしやすさから、スマートフォンとタブレットを使用することとした。なお、撮影機材については、下記の選定項目に沿い評価を行ったうえで選定を行った。

加えて、WEB 会議ツールは、映像や音声の安定性や汎用性の高さから Zoom を用いることとした。

撮影機材の選定項目

撮影機材	映像の鮮明さ・画角の広さ等	音声の聞き取りやすさ、集音等	設置・操作のしやすさ	機器の汎用性	映像配信のしやすさ	評価の実現可能性	備考
スマートフォン	○	○	◎	◎	◎	◎	Wi－Fi 環境がない場合、通信量の負担がある
ビデオカメラ	○	△	△	○	△	△	他の機器に比べ、機材を確保しにくい
PC 用外付けカメラ／マイク	○	○	○	○	○ PC 接続時	○	機器の性能により異なる
カメラ内蔵ノート PC	△	△	×	◎	◎	○～△	設置しにくい 落下時の破損のリスク
タブレット	○	○	○	○	◎	◎～○	設置に工夫を要する
視点カメラ（GoPro）	◎	○	○ 専用機材必要	×	△	△	バッテリーが持ちにくい 映像配信の設定が複雑

◎：良好、○：概ね良好、△：やや不良、×：不良、－：未評価

・遠隔で評価を行う試験評価者Ｅは、シルバーサービス振興会の会議室で検証を行った。受検者側とのやりとりは、タブレットを使用したが、複数カメラの映像を映し出すことから、画面の大きさが評価に影響するか確認するため、タブレット、ノートPCの他に、液晶画面にも投影した。

３．検証結果

（１）検証① 試験評価者の現認の際の視点検証

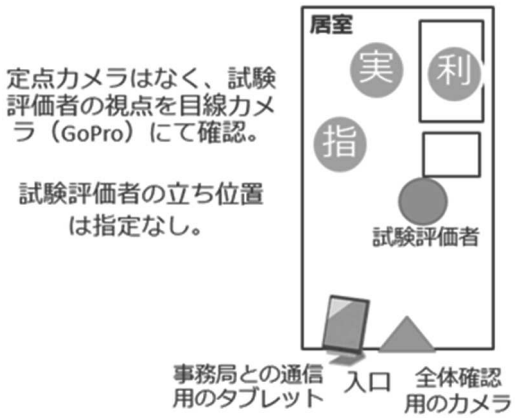
試験評価者は、受検者が行う介助を「評価基準」に沿って評価を行うため、「評価基準」を現認するため視点を動かす。そのため、オンライン評価を行うにあたっても、評価基準が確実に確認できる映像が必要であるため、試験評価者の立ち位置や介助の一連の流れの中でどのように視点が変化するのかを確認することとした。

１）仰臥位から側臥位の介助

【試験評価者Ａの立ち位置】

今回の居室は縦長であり、技能実習指導員は受検者が利用者に向きあった状態のやや斜め後ろに立って指示を出すことから、試験評価者はベッドの足元側に立って主に評価をしていた。しかし、評価項目・評価基準によっては、覗きこむ場面や技能実習指導員の表情を伺う場面もあり、立ち位置はほとんど変わらないものの上半身や目線は動く場面が多かった。

試験評価者の位置取り（居室内）



現認評価の様子（居室内）



視点カメラの映像



※実＝受検者（技能実習生）、利＝利用者、指＝技能実習指導員

＜試験評価者Ａの位置取りについて（ヒアリングより）＞

・介助の邪魔にならない位置
・利用者、受検者、技能実習指導員の表情が確認できる位置
・介助の動作（仰臥位から側臥位）全体を見渡すことができる位置
・立ち位置を変えすぎない（受検者や利用者の注意力が散漫になる可能性があるため、できるだけ動かないようにしている。）

【試験評価者Ａの視点の変化】

初級試験では、評価基準の中に「技能実習指導員への報告」があるため、その際に受検者や技能実習指導員の顔を見る場面が生じるが、基本的には試験評価者の視点は介助の動作場面を捉えていることになる。今回、試験評価者Ａには実際に評価を行ってもらい、視点の変化や視野が大きく動いた場面を検証する。

今回の評価では、一連の介助の中で、試験評価者Ａが近づく、見方を変更する場面が４つあった。

仰臥位から側臥位の介助の評価項目・評価基準

	評価項目	評価基準	目線
1	体調の確認	利用者に体調の確認を行い、技能実習指導員に報告している（利用者の特性に合わせコミュニケーションを取り、反応や表情等も見ている）	
2	介助の説明と同意	これから行う介助について説明をして、同意を得て、その結果を技能実習指導員に報告している	
			①
3	体位変換	テコの原理等を活用できている	
		利用者の腕を小さくまとめている	
		介助の中で行われる動作について、都度利用者に伝えている	
4	安定し安楽な姿勢の保持	利用者の腕を身体の下敷きにしていない	②
		利用者の腰を引く、クッションやタオルを使用する等、安定し安楽な体位保持を行っている	③
5	利用者への確認	利用者に安楽な姿勢かどうか確認している	
		介助中、利用者に体調の変化と痛みの有無を確認し、変化や痛みがあった場合には技能実習指導員に報告している	
6	衣服やシーツのしわの確認	衣服やシーツのしわやたるみを整えている	④
7	報告	行った介助について技能実習指導員に報告している	

＜試験評価者Ａの視点の変化（⇒はヒアリング内容）＞

① 受検者が布団をめくった時に視点（立ち位置）が左側に移る

⇒ めくった後の布団が利用者の足に重なっていたことから、次の動作に危険がないか布団の足元への重なり具合を確認した。

② 利用者の頭部あたりに目線が近づく

⇒ 利用者の頭（顔）がサイドレールに近いように見えたため、危険がないか確認した。利用者の腕が身体の下敷きになっていないか確認した。

③ 利用者の背中に目線が近づく

⇒ 姿勢を安定させるためのクッションの入れ方と身体への当たり具合を確認した。

④ 利用者自体に目線が近づく

⇒ 衣服やシーツのしわやたるみを確認した。

試験評価者の立ち位置から、上記の内容自体が見えないわけではないものの、受検者が行う介助に危険がないか、利用者にとって適切な状態か等確認するため、試験評価者Ａは近づく、別の角度から確認する等、その場で判断をして自身の立ち位置を変えていた。

＜試験評価者Ａが評価中に確認していた点（ヒアリングより）＞

- ボディメカニクスができているか（体を痛めないような動きができているか)、利用者への身体の触れ方（内出血を作らないか等）も確認している。それらが、日頃の指導で修得され、試験時に確認する介助に繋がっていると思う。
- 「利用者票」にて利用者の状態像は確認するものの、実際に利用者の身体の可動域がどの程度あるのかは、介助を現認する中で確認している。
- 腕が身体の下敷きになっていないか、衣類のしわが伸びているかは、現認の際でも近づかないと見えにくいことがある。
- 受検者は技能実習指導員の指示のもと、介助を行うため、技能実習指導員の指示が良く聞こえない場合にはしっかり声掛けを行っていただく。勝手に受検者が介助を進めないよう気を付けている。

２）車いすでの移動の介助

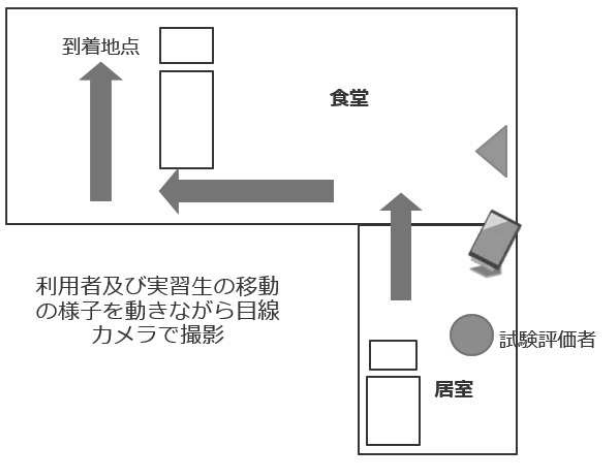
【試験評価者Ａの立ち位置】

車いすでの移動の介助では、最初に出発地点と到着地点の確認が必要となる。今回、利用者の居室から、食堂にある利用者の普段座る位置までへの移動介助であったことから、試験評価者Ａはまず、ルートの確認、環境の確認を行った上で位置を確認していた。

出発地点の居室では、受検者や利用者の前方（居室の入り口付近）に立ち、食堂での移動中は後方、到着地点の利用者の席では左側に立って、評価を行っていた。立ち位置について、①「出発地点」、②「移動中」、③「到着地点」に分けて、試験評価者のヒアリングより分析を行った。

試験評価者の位置取り

■車いすでの移動の介助



視点カメラの映像

①出発地点（居室）



②移動中（居室から食堂に出る場面）



②移動中（食堂）



③到着地点（食堂）



※実＝受検者（技能実習生）、利＝利用者、指＝技能実習指導員、サ＝検証現場サポート者

①出発地点（居室）

技能実習指導員が受検者や利用者の横に立って指示することとなったため、縦長の居室では、評価基準がしっかりと見える位置は必然的に受検者や利用者の前方となり、試験評価者Ａも前方に立った。入口の扉は開けた状態で実施した。

②移動中（居室から食堂に出る場面）

受検者と利用者は入口に向かい、入口を出ると左に曲がる。試験評価者Ａは利用者の左前方に立ち、曲がる際も介助から目線を離さず、かつ移動の邪魔にならないような位置に立っていた。自身の後方や周りの環境を気にしながら、評価を行っていた。

②移動中（食堂）

利用者が普段座っている位置までに、他の利用者の後ろを通る必要があり、その道幅が約 1.5 メートルであった。そのため、試験評価者Ａは受検者や利用者の後方からついていく形で評価を行った。

試験評価者Ａへのヒアリングでは、「本当は前方に位置して評価を行いたかったが、曲がり角の場面で安全な介助を確認していたところ、受検者や利用者の前方に出るタイミングがなくなり、道幅も狭かったことから、後方から評価した」と回答があった。

（参考）施設では、感染症対策のため、普段利用者が向き合って座るところを全員が同じ方向を向く形へと変更し、席の間隔を広くとっていたことから、通常より移動する道幅が狭くなっていた。

③到着地点（食堂）

利用者の斜め右後ろに位置した。

試験評価者Ａへのヒアリングでは、「本当は受検者の立っている位置と同じあたりに立ちたかったが、近くで別の職員が報告等を行っており、環境に余裕があるところから評価した」と回答があった。

【試験評価者Ａの視点の変化】

「車いすでの移動の介助」は、移動が発生することから、試験評価者Ａの視点も常に動くこととなるが、その中でも試験評価者Ａの視点が通常以上に動いた場面を検証する。

今回の評価では、一連の介助の中で、試験評価者Ａが近づく、見方を変更する等の場面が３つあった。

車いすでの移動の介助の評価項目・評価基準

	評価項目	評価基準	目線
1	体調の確認	利用者に体調の確認を行い、技能実習指導員に報告している（利用者の特性に合わせコミュニケーションを取り、反応や表情等も見ている）	
2	介助の説明と同意	これから行う介助について説明をして、同意を得て、その結果を技能実習指導員に報告している	
3	安全の確認	利用者の足がフットサポート（フットレスト）の上に乗っている	
		利用者の手や腕がアームサポート（アームレスト）や大腿部に置かれている（大車輪に巻き込まれないようにしている）	①
		利用者が安定した姿勢を保てている	②
4	車いすでの移動の介助	車いすを動かす前や方向転換をするとき等、その都度利用者に状況を伝えている	
		利用者の身体や車いすが、壁や障害物等に接触せず安全に移動できている	③
		車いすの停止後、車いすのブレーキをかけている（利用者に促してかけてもらうことも可）	
5	利用者への確認	介助中、利用者に体調の変化と痛みの有無を確認し、変化や痛みがあった場合には技能実習指導員に報告している	
7	報告	行った介助について技能実習指導員に報告している	

＜試験評価者Ａの視点の変化（⇒ヒアリング内容）＞

①　利用者の手元や車いすに目線が近づく

⇒　利用者の腕が大腿部の上に置かれていたが、片麻痺の利用者であることから、アームサポートのほうが姿勢は安定するのではないかと思い、確認した。

②　車いすのタイヤ付近に目線が近づく

⇒　利用者が座り直しをした際に、車いすが少し動いたことから、ブレーキがかかっているか念のため確認した。

③　目線が左右に動く

⇒　道幅が約 1.5 メートルであり、他の利用者の後ろを通ることから、受検者と利用者がぶつからず進むかだけでなく、他の利用者が立ち上がる等して危険がないか確認していた。

受検者が行う介助に危険がないか、利用者にとって適切な状態か等確認するため、試験評価者Ａは近づく、別の角度から確認する等、その場で判断をして自身の立ち位置を変えていた。

＜試験評価者Ａが評価中に確認していた点（ヒアリングより）＞

- 体調確認、介助の説明の視点は、仰臥位から側臥位への介助とポイントは変わらない。
- 最終的な判断は技能実習指導員となるが、試験評価者としても、利用者の麻痺側の手や腕の位置がどこにあるのか、アームサポートにつかまっていただくほうが安心なのではといった視点でみている。
- 曲がる場面や、通路の狭いところでは難しいものの、評価時にはなるべく利用者の全体を見える位置に立つようにしている。そのため、初めは利用者の前方に位置取りをして様子を確認した。手の位置は大丈夫か、利用者の表情、受検者の目線、周りに注意を払っているのか等を確認。
- 移動中は、車いすと障害物の左右の隙間があるのか安全面の視点で見た。
- 車いすが止まってからはテーブルと体の位置、手がぶつかっていないか、フットサポートから足を下ろしているかといった点を確認した。

３）視点カメラ映像での評価について

今回の視点カメラ検証は試験評価者が試験課題の評価の際に、どのような点を見ているか確認するものであるが、オンライン評価の際にも視点カメラを使用することに妥当性があるか、あわせて検証を行った。検証にあたっては、視点カメラの映像を試験評価者Ａ（着用・撮影者本人）、試験評価者Ｅ、井口委員の３名に確認してもらい、映像から評価が可能か意見を伺った。（※井口委員も試験評価者資格を有する）

＜試験評価者Ａからの現認と映像の違い（ヒアリング内容）＞

- 映像で見ると、実際自分が見ていた範囲とは異なり、特に映像のほうは視野の範囲が実際より上（カメラを額に装着しているため）にあるため、利用者の足元等が映っていない。
- 近距離の映像は利用者の全体像を捉えにくいと感じる。
- その場では見えたが、映像では見えない見えない部分（利用者の表情、拘縮具合、しわやたるみ等）がある。何度も映像を見返さないとわからないように思う。見返しても、評価基準に照らした際、推測になりそうだ。

視点カメラの映像



視点カメラの着用状況



※視点カメラと実際の目の位置に 10 センチ程度の差があるため、映像では足元が映っていないが、試験評価者が実際に見ている範囲では足元が入っている。

＜試験評価者Ａのご意見を踏まえ、３者からのヒアリング結果＞

- 映像では足元が十分見えていないため評価が難しい（評価項目：安定し安楽な姿勢の保持)。
- 一定時間、同じ姿勢の状態が続いているように見えるが、映像では利用者の負担がわからない。
- サイドレールに近いところに顔があると利用者の表情が見えにくい。
- 利用者の腕が身体の下に入っていないか、マットレスのへこみ具合、安楽な姿勢等、映像では静止画のように見えて、加減が判断できない。
- 利用者が頑張って、無理な動作をしていないかといったところも映像からは見えにくい。
- 現認の際には利用者の様子に応じて、技能実習指導員に声掛けし、間に入ってもらうことがある。オンライン評価の場合には、技能実習指導員に試験評価者の声がきちんと聞こえれば良いが、通信等によるタイムラグがあると危機管理のリスクが生じる。
- 映像では、利用者の片麻痺や、拘縮、可動域等、身体の様子はわからないと感じた。
- 密室の空間から広い空間に出た時に、十分に声が拾えていないため声掛けできているかわからないと感じた。
- 映像は利用者が正面からのみ映っているため背部に何か入っているのかなど、座位の安定性が見えない。
- 背もたれについているのが、背中なのか、服なのか、映像からは判断できない。利用者の服の色が上下ともに黒色であれば、姿勢の状態もわからないと感じた。

（２）検証② Live 映像による評価の視点検証（学科試験・判断等試験）

１）試験会場の確認

学科試験及び判断等試験は、実習実施者の会議室等を借りて試験を行うことから、実際の試験では、実習実施者には予め下記に該当する会議室等を準備してもらう。試験評価者、試験当日、その準備された会議室の確認を行う。

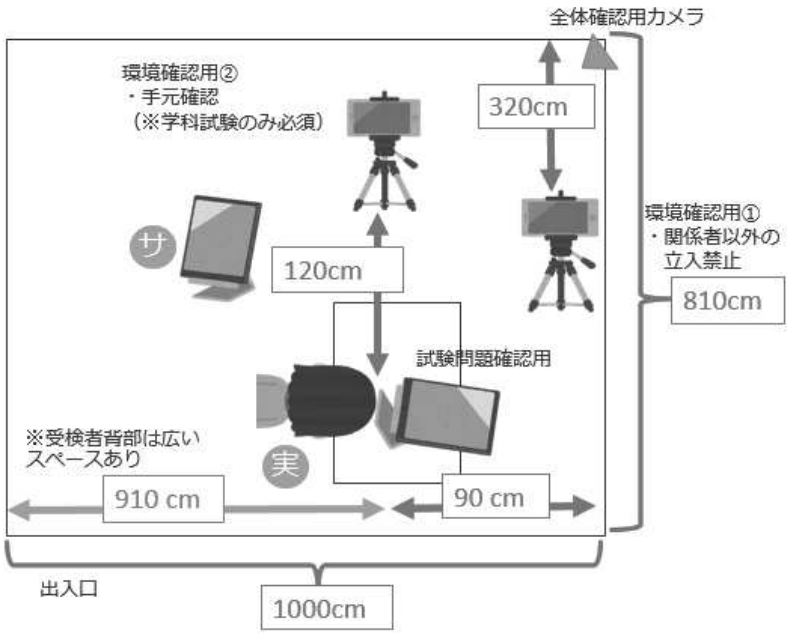
【学科試験会場の準備】

- 受検者数分の机と椅子があり、着席したときに一定の距離をとることができること
- 試験評価者が監督できるスペースがあること
- 受検者の見える位置に時計があること（試験時間を受検者が確認できる時計で時間が合っているもの）
- 「試験開始と終了時刻を示す紙」を掲示できる黒板、白板又は掲示板等があること（ない場合は、代用できるものがあること）
- 学科試験内容に関係するような掲示物がないこと（それ以外の掲示物は問わない）
- 試験に支障をきたすような騒音が聞こえないこと
- 会場内の明るさが適当であること
- 適度な室温であること

＜機材の設置場所＞

学科試験のオンライン評価にあたっては、不正防止の観点から、受検者の状況と周辺環境が確認できるカメラが必要となる。そのため、受検者が解答するための端末「試験問題確認用」、不正行為を防止するため会場全体を確認する端末「環境確認用①」、受検者の手元を確認する端末「環境確認用②」の３台を設置した。今回は予め、会場については情報を得ていたものの、実際の試験では試験当日に会場を把握することから、会場の広さに関係なく予定通り３台で実施し、補完として井口委員にサポートカメラで撮影してもらった。

■カメラの設置位置と距離



会場全体の様子



＜試験会場の確認＞

今回の会場はパントリールームであったが、会場が広く、壁面に試験に関係するポスター等が掲示されていないか、不必要な書類等が置かれていないか等、試験評価者がすべてを確認することは難しかった。試験評価者Ｅは、受検者にタブレット端末を 360 度回してもらい環境確認を行ったものの、おおまかな確認しかできない結果となった。下記映像からも明らかな通り、３台のカメラ（左上、右上、右下）だけでは会場の広さや様子を把握することが難しく、サポートカメラ（左下）の映像を追加しても、会場全体の把握は困難である。

試験評価者側から見た映像

左上：「試験問題確認用」端末
右上：「環境確認用①」端末　※会場全体の確認
右下：「環境確認用②」端末　※受検者の手元確認
※検証の関係から、サポート用カメラの映像も使用（左下）



会場の様子だけでなく、テーブル下、受検者の足元も確認できなかった。「環境確認用②」を受検者全体が入るように配置すると、手元が見えなくなり、不正行為防止の確認は困難であった。

２）評価の確認

＜受検者の本人確認＞

受検者の顔ははっきりと映し出され、音声トラブルもなかったことから、実際の学科試験と同様、受検者の確認に支障はなかった。受検者確認時はマスクをはずしてもらったが、それ以降のの着用は可とした。



＜注意事項の説明＞

試験評価者は試験開始前に、持ち物の確認と解答時の注意事項等を説明するが、映像や音声でのやりとりに支障はなかった。しかし、受検者がスマートフォンを所持していたため、試験評価者Ｅは、電源を切るよう伝えた。受検者は電源を落とした後、スマートフォン画面をカメラに向けたが、電源が切られているのか確証を得ることはできなかった。

＜試験時＞

試験問題は予め WEB 上にアップロードし、WEB 会議システムのチャット機能を使い、URL を送信。受検者には解答用紙を郵送し、通常の試験通り、解答用紙に書き込む方式を採用した。

今回使用した端末（タブレット）では、URL を開くと、カメラがオフになった。（左上映像）



また、映像にタイムラグが生じる場面があった（右上、右下映像）。



＜試験終了時＞

試験問題を閉じるとカメラがオンに戻ることから、受検者本人が確認できたが、「環境確認用②」端末の接続が切れる事態が生じた。



また、解答用紙が改ざんされないよう、試験評価者側で解答用紙画面のスクリーンショットを撮影したが、解答用紙に記載の文字が不鮮明であった。その際、試験評価者Ｅは、ボタンを誤って押し、試験評価者側のタブレットの電源も落ちるという事態も生じた。

＜試験評価者Ｅへのヒアリング結果＞

【試験時間の管理】

- 通常通りスムーズにできると思う。機器の操作に慣れていないこともあり、最初は手間取った。タブレットに慣れた後であれば、試験時間に差はないと感じた。
- 時間は評価者で確認。相手側の時計の確認ができない為、細かい時間経過を紙に書いて示す必要があると思う。

【不正行為の防止、安全管理等】

- 背面からタブレットが見える角度にカメラを設置していると、不正を確認しやすく良い。
- 試験会場に誰も立ち会わない場合、受検者の体調が悪くなった時の対処法に懸念点が残る。鉛筆が折れた、試験中のトラブルにどのように対処すべきか。スマホを片手に窓口の方と繋がっている状態にすべきか等、連絡の仕方を事前に決めておく手間がかかると考えられる。現場で何か発生した場合、イレギュラー時の対応はどうするのか。
- 初級試験は特に緊張した受検者が少なくない。そのため、タブレットの操作等にミスが生じやすく、電源が落ちた場合に誰もいないと対応が難しいと思う。

【実際に立ち会って現認する方法と映像による現認の違い】

- マスク越しでも顔ははっきり映っているので、受検者本人であることは確認しやすい。
- 相手に説明内容が伝わっているか、分からない。立ち会う場合は相手の表情を確認しながら進める。日本語が必ずしも上達していない実習生もいるので、細かいニュアンスをタブレット越しだけで伝えきれるか不安を感じた。
- 相手が反応しているかもしれないが、機材等の関係で返事が聞こえない事もあると思われる。そのためオンラインでは反応が分かり辛い。
- マスクもあるため、正面からだと実習生の表情が分からない。実習生との質疑応答は、マスク越しなのでオンラインでは少し聞き取りづらい。初級の語学レベルではさらにコミュニケーションがとりづらいことが予測される。（今回の受検者はN2相当）

【その他】

- 問題画面の確認及び受検者の回答はスムーズであった。
- TOEFL や TOEIC、特定技能のように、PC がある会場に集合して一斉に受検する方法が良いのではないか。遠方や離島等の遠方を特例にしても良いが、スタンダードでのオンラインの学科試験の実施は難しいと考える。
- 複数受検者がいる場合の機材用意、トラブル時の対応、IT リテラシーの課題がある。
- 多いところは３人で試験を実施するので、同時に実施できるか課題が残る。
- カメラ設定や、Zoom 入室など、慣れていないと手間になる可能性。

３）試験評価者Ｅの環境（検証②、③も同様）

試験評価者Ｅは、シルバーサービス振興会内の会議室で評価を行った。評価にあたっては、１画面に複数のカメラ映像を表示させ評価することから、使いやすさや画面の大きさを確認するため、タブレット、ノートPC、テレビモニターの画面で評価を実施した。



試験評価者Ｅへのヒアリングから、１画面に複数のカメラの映像を表示するため、画面は大きいほうが見やすいことが分かった。今回の検証は、先に「学科試験」と「事故時の対応（判断等試験）」を実施しており、試験評価者Ｅは、最初はタブレットを使用して評価していたが、「実技試験」の身体介護業務ではノートPCを使用して評価を行った。理由は、試験はやり直しができず、介助は一連の流れで実施することから、評価中に２台の端末を交互に見ることは難しく、１画面（１端末）でより大きく映像確認できるノートPCのほうが評価しやすかったためである。

また、今回使用したタブレットは、複数の見たい映像だけを表示させることができず、全カメラ映像の表示か１画面の表示のみであった。事務局がリモートで入る検証では、試験評価者側が純粋に施設側の画面だけを表示させることができず不便だったことも関係した。

液晶モニターは画面の大きさでは評価がしやすいものの、今回はノートPCの映像を投影していたことから、試験評価者Ｅは実際に操作するノートPCの画面を見て評価を行っており、デスクトップPCの液晶モニターであれば、より評価がしやすかったとの回答があった。

（３）検証② Live 映像による評価の視点検証（仰臥位から側臥位の介助）

１）試験会場の確認

＜機材の設置場所＞

実技試験のオンライン評価にあたっては、評価基準にそって介護場面を確認することができるカメラと、周辺状況が確認できるカメラが必要となる。介護場面確認用は１方向では全てを確認できない可能性があることから、２台とした。

技能実習指導員や受検者の介助の邪魔にならないよう、介護行為の確認用として２台、周辺状況の確認用として１台設置した。また、スピーカー&マイクを Bluetooth で接続し、床頭台に設置した。

居室内のカメラ設置の様子



試験評価者側から見た様子

左上：「周辺状況の確認」端末
右上：「介護行為の確認②」端末
右下：「介護行為の確認①」端末
※本来は関係者以外立入禁止であるが、撮影のサポート者に同席いただいたため、「周辺状況の確認」映像に映っている。



＜試験会場の確認＞

居室の構造と受検者や技能実習指導員の立ち位置からカメラの位置はある程度固定されるが、画面に映る範囲は試験評価者が遠隔で指示を出しながら微調整をした。試験評価者と受検者側がWEB会議ツールで接続された状態のため、サポート者や技能実習指導員に「もう少し下が映るようにしてください」等と指示を出したものの、サポート者や技能実習指導員からはカメラの映像が反転している状態のため、試験評価者が求める内容に応えるのは困難な場面が見られた（結果として、全てが確認できる状態にはならなかった)。

また、検証は午前中に実施したが、今回試験会場となった居室は逆光で「介護行為の確認①」では映像が暗く、介助の様子がよくわからない状態であった。

２）試験中の確認

実際に、試験評価者Ｅが評価した結果、確認ができたところとできないところをヒアリングした（※試験評価者が評価するうえでの判断基準は公表していないことから、確認の可否で記載している)。

「仰臥位から側臥位の介助」の評価項目・評価基準及び検証結果

	評価項目	評価基準	検証結果（確認の可否）
1	体調の確認	利用者に体調の確認を行い、技能実習指導員に報告している（利用者の特性に合わせコミュニケーションを取り、反応や表情等も見ている）	・利用者の表情や反応は正確に確認できない
2	介助の説明と同意	これから行う介助について説明をして、同意を得て、その結果を技能実習指導員に報告している	・説明時の受検者の目線、利用者の表情等は確認できない
3	体位変換	テコの原理等を活用できている	・足元が映っておらず、利用者の身体の動きが正確に確認できない
		利用者の腕を小さくまとめている	・確認可
		介助の中で行われる動作について、都度利用者に伝えている	・声かけの確認はできるが、利用者の全身の動きを確認できないため、正確に評価できない
4	安定し安楽な姿勢の保持	利用者の腕を身体の下敷きにしていない	・全身がみえないため、確認できない
		利用者の腰を引く、クッションやタオルを使用する等、安定し安楽な体位保持を行っている	・背面の様子が映っていないため、確認できない
5	利用者への確認	利用者に安楽な姿勢かどうか確認している	・確認可
		介助中、利用者に体調の変化と痛みの有無を確認し、変化や痛みがあった場合には技能実習指導員に報告している	・確認可
6	衣服やシーツのしわの確認	衣服やシーツのしわやたるみを整えている	・動作は見えるが、しわやたるみの状況が確認できない
7	報告	行った介助について技能実習指導員に報告している	・確認可

＜試験評価者Ｅへのヒアリング結果＞

- 利用者の腕を小さくまとめる、都度声掛けの部分などは確認可能であった。しわ伸ばし、耐圧分散は十分に見えずに判断ができなかった。
- 通常の現認評価では、仰臥位から側臥位の試験場面における耐圧分散は目視しながら確認している。手順ではなく、利用者の状況を見ないといけないため、これを見ることが限界と感じた。

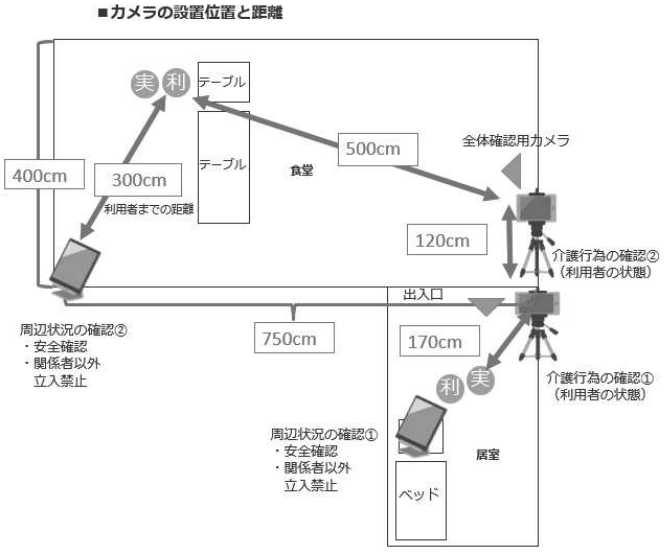
（４）検証② Live 映像による評価の視点検証（車いすでの移動の介助）

１）試験会場の確認

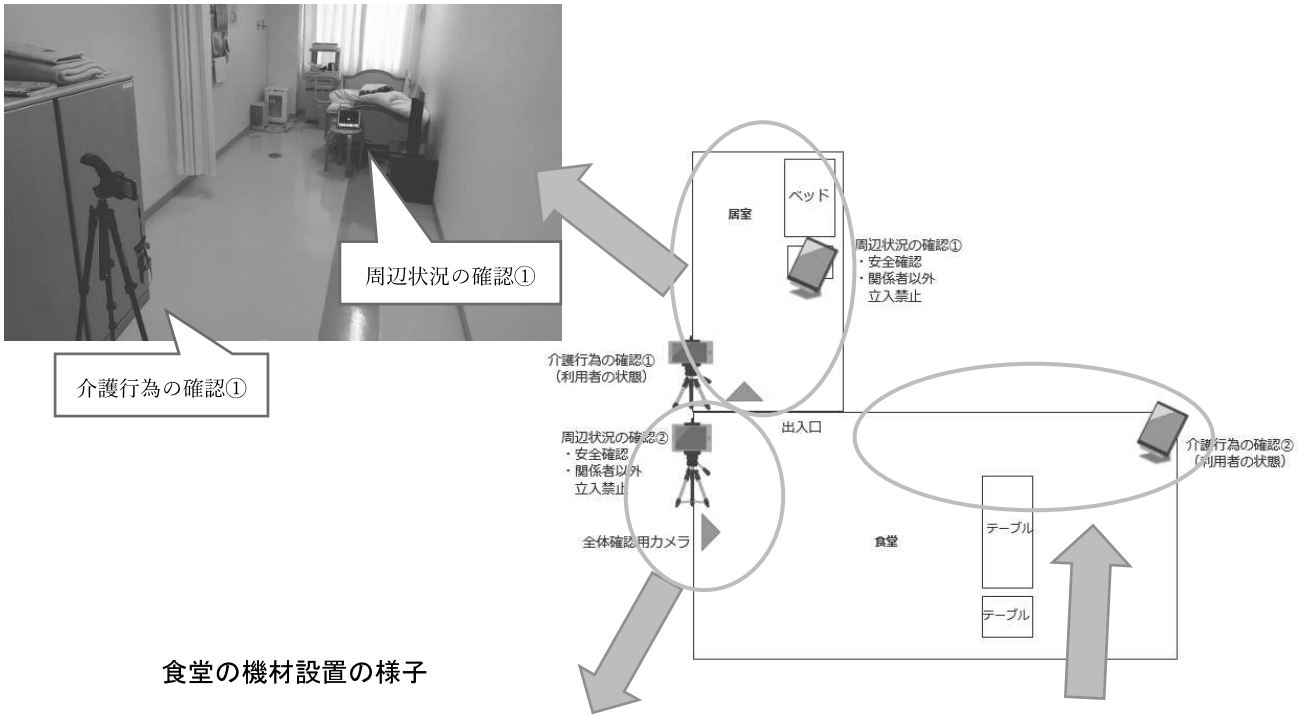
＜機材の設置場所＞

出発地と到着地それぞれ「介護行為の確認」と「周辺状況の確認」カメラを設置し、計４台で実施した。

・介護行為の確認①　…　居室
・周辺状況の確認①　…　居室
・介護行為の確認②　…　食堂
・周辺状況の確認②　…　食堂



居室の機材設置の様子



食堂の機材設置の様子





試験評価者側から見た映像

左上：「介護行為の確認①」端末　…居室
左下：「介護行為の確認②」端末　…食堂
右上：「周辺状況の確認②」端末　…食堂
右下：「周辺状況の確認①」端末　…居室



＜試験会場の確認＞

出発地と到着地が映るカメラを設置した後、不正行為が生じないよう周辺状況の確認カメラを対局に設置したが、テーブルや椅子等の配置状況から物理的に限界が生じ、「車いすでの移動の介助」の様子を全て映すことはできなかった。音声は、スピーカー＆マイクを Bluetooth で接続し、車いすの背面ポケットに入れることで、カメラから離れていても声が聞き取れるようにした。

①出発地点（居室）

・車いすを置いた状態（利用者はまだ乗車してない状態）で微調整を行った。その後、試験課題を開始する際に、利用者が乗車し、技能実習指導員と受検者も介助の位置についた際に、車いすの位置がずれたため、結果的に足元が映らない状態になった。
・フットサポートが映っていないことに試験評価者Ｅは途中で気づくものの、試験課題が開始されているため、止めてやり直しが不可能だった。



②移動中・到着地点（食堂）

・食堂には他の利用者がおり、機材の設置場所にも限りがあるため、撮影範囲の微調整を行うことは困難であった。施設では撮影することについて予め同意をとっていただいているものの、

撮影機材を長く設置していることは、利用者や職員の導線に支障が出ることや危険が生じる可能性もあることから、調整時間はできるだけ短くなるように行った。

２）試験中の確認

実際に、試験評価者Ｅが評価した結果、確認ができたところとできないところをヒアリングした（※試験評価者が評価するうえでの判断基準は公表していないことから、確認の可否で記載している）。

「車いすでの移動の介助」の評価項目・評価基準及び検証結果

	評価項目	評価基準	検証結果（確認可否）
1	体調の確認	利用者に体調の確認を行い、技能実習指導員に報告している（利用者の特性に合わせコミュニケーションを取り、反応や表情等も見ている）	・利用者の表情や反応は正確に確認できない
2	介助の説明と同意	これから行う介助について説明をして、同意を得て、その結果を技能実習指導員に報告している	
3	安全の確認	利用者の足がフットサポート（フットレスト）の上に乗っている	・足元が映っておらず、確認ができない
		利用者の手や腕がアームサポート（アームレスト）や大腿部に置かれている（大車輪に巻き込まれないようにしている）	・麻痺等の利用者の細かい情報は確認ができない
		利用者が安定した姿勢を保てている	・背面の状況（深く腰掛けているか等）等、立体的な情報を確認することができない
4	車いすでの移動の介助	車いすを動かす前や方向転換をするとき等、その都度利用者に状況を伝えている	・声かけの確認はできるが、利用者の全身の動きを確認できないため、正確に評価できない
		利用者の身体や車いすが、壁や障害物等に接触せず安全に移動できている	・映像で見える範囲が限られており、確認できない
		車いすの停止後、車いすのブレーキをかけている（利用者に促してかけてもらうことも可）	・距離が遠く、映像にはっきりと映っていないため、確認できない
5	利用者への確認	介助中、利用者に体調の変化と痛みの有無を確認し、変化や痛みがあった場合には技能実習指導員に報告している	・音声は確認できるが、距離が遠く動作の確認ができない
7	報告	行った介助について技能実習指導員に報告している	・確認可

（出発地点）



（試験中：移動中）



（試験中：食堂の目的地へ到着時）



＜試験評価者Ｅへのヒアリング結果＞

【身体介護業務の評価】

- 車いすに集音マイクを設置することで、離れた場所でも声掛けは評価可能であった。
- 車いすでの移動介助は、定点カメラでは評価は難しいと考える。カメラを引かなければ全体が映らないが、細かい点を見るには近くに寄らなければならない。
- 他の利用者がおらず、カメラの距離が近く、画面切り替えもない、食堂内での移動といった環境であればできなくないと思う。しかし、居室から食堂への移動は難しい。食堂のテーブルや椅子等が評価に影響する。

- フットサポートが見えておらず、安定した座位になっているかわからなかった。車いすのブレーキの様子が遠くて見えなかった。
- 推測が発生してしまうと、感覚で判断することになり評価者によって判断が異なる可能性がある。映像が見えていない、切れているといった足りない情報を推測で判断してしまうかもしれない。その場合は判断を示す根拠がない。
- 推測の場合、評価者によってブレが生じるため、映像で評価を行う際には、「これが映っていれば〇」といった基準でないと評価は難しい。
- 正確に評価するためには録画などのビデオ判定をしなければいけないのではないか。
- 映像で得られた全体像確認としての利用者の動きや反応、受検者が介助行為を行う情報は半分程度と感じた。
- 服装や色によっては、特に座位の状態が見えづらい可能性があると感じた。（例：全身黒）

【安全の管理・危険の察知】
- 撮影機材の配線（試験時間が長くなったとき充電しながら撮影する等）が障害物となり、利用者の介助や生活に影響が出る可能性があるが、試験評価者側からはその危険性等はわからないかもしれない。見やすい場所にカメラを置くことで試験の支障になる可能性や、普段と異なる声掛けをすることにならないか懸念される。試験現場の状況が見えないので、安全な位置への配置を指示できるか不安である。
- ４台のカメラを設置しても、車いすでの移動の試験全体を映すには少ないと感じる。カメラの台数を増やせば、車いすを自走される方などコードやカメラのひっかけが懸念される。

【その他】
- オンライン評価を行う場合、事前に図面を送り、どこへカメラを設置するか話し合う必要があると思う。準備に時間や手間がかかると、指導員からの協力や理解も必要となる。
- 11 時の昼食前の時間帯は、職員や利用者の会話、食事準備、テレビ等の雑音が評価に支障をきたす恐れがある。

３）実習実施者へのヒアリング
【事前準備について】約 25 分
- 三脚、カメラ等の機材を持って移動するのは大変であった。
- WEB 会議ツールは利用経験者でないと難しいと感じた。
- 自分の映っている位置を把握する難しさを感じた。映したいものを映すために丸椅子を利用したり、工夫をしなければならない場面もあった。
- カメラ位置を伝えるのは試験評価者であるが、実習実施者側が機器の操作などをよくわかっていないと大変だろうと感じた。通常では１時間以内で全ての試験課題が終わるはずであるが、カメラ設定を含めるとかなり時間を要すると思う。利用者や施設側の運営に負担がある。
- ハウリングしないように設定しないとならず、それなりの知識が必要となる。

【試験実施について】

- 利用者がカメラを気にして触れたり、倒したりということも起こる可能性がある。技能実習指導員に加えて、カメラを管理するスタッフが必要かもしれない。
- 通常の試験より利用者の待機に時間がかかっている。利用者視点ではオンライン評価は利用者の負担となり難しいと考える。・
- 今回の検証では利用者やご家族の同意をとっているが、実際に撮影機材等が設置される試験では、施設によっては同意をとることが難しいかもしれない。
- 今回は、利用者は全員静かに座っていたが、歩行する方もおり、時間によってはリハビリ・入浴等もある。小さい施設や認知症の方が多い施設等では、音に反応する利用者も少なくない。また、デイサービスでは、周りで常に音がある環境となるため、マイク＆スピーカーを近くにおいても、多くの音を拾って評価が難しくなるのではないかと思う。

（５）検証③ 同じ介護行為の現認と映像評価による違いの検証

検証③は、同じ介護行為を試験評価者による現認評価とオンライン評価で実施し、評価結果に差がでるか、評価できない部分があるかを確認する検証であったが、検証②の「Live 映像による評価の視点検証」を進めていく中で、以下の理由から検証を中止することとした。

（理由）

・検証①②に続き、利用者に協力いただく時間が長くなり、生活のリズムを崩してしまう恐れがあるため
・検証①②に続き、技能実習指導員と受検者（技能実習生）に協力いただく時間が長くなり、業務に支障が生じるため
・検証②により、定点カメラでのオンライン評価では、評価するために必要な情報の多くが確認できないことが明らかとなったため
・居室の構造から、現認による評価とオンライン評価を同位置で実施することが困難なため

４．検証結果のまとめと課題

検証①～③を踏まえ、オンライン評価の実施方法、試験評価者が「試験の管理・監督者としての役割」を担保できるか、「Live 映像による評価」がどこまで可能かについて、とりまとめた。

（１）学科試験、判断等試験のオンライン評価結果と課題

１）試験の管理・監督者としての役割

学科試験や判断等試験において、試験評価者は受検者とのやりとりには特段問題がなかったことから、「受検者の本人確認」「注意事項の説明」「質疑応答への対応」の役割は十分果たすことができた。しかし、「試験会場の準備（確認）」や「カンニング防止」については、会場の広さ、映像の画質等により左右され、今回の検証では、仮に机の下に人がいて解答を教えていたとしても、壁や机と同系色のカンニングペーパーが置かれていても、映像から判断することは困難であり、試験評価者としての管理・監督の役割を果たせない結果となった。今回の会場での解決方法として、カメラを複数台設置し死角を減らすことが考えられるが、カメラが増えることは、実習実施者側の準備の負担が増加し、試験評価者側が複数の画面で正確に管理できるかといった問題も発生する。そのため、会場がテーブルと椅子のみの小さい会議室等であれば、双方の負担なく、管理・監督の役割は果たせると考えられる。

一方で、WEB 接続であるため、電源が落ちてしまう等、試験評価者と受検者の通信が遮断する事態が起きた場合、試験評価者が対応することは困難である。通信環境の遮断だけでなく、受検者の体調が急変した場合もすぐに職員を呼ぶことができないため、WEB 会議システムだけでなく、電話等で連絡をとれる手段を用意しておく必要がある。

２）Live 映像による評価

学科試験と判断等試験では、試験評価者と受検者が直接やりとりしながら行う試験のため、Live 映像を通しての評価には特に問題はなかった。今回の検証では、不正行為防止の観点から、試験問題は WEB で表示したが、解答用紙は従来通り記入式とした。そのため、郵送までの間に解答内容が改ざんされないよう、最後に試験評価者がスクリーンショットに収めた。この画質が何度試しても、記載内容が不明瞭になり、映像による評価の課題となった。しかし、解答自体を WEB で行うようにすることは難しい話ではないため、この点については解決可能と考える。

図表　3－1　初級の学科試験に求められる要素とオンライン評価の検証結果

※「○：可能、△：一定の条件により可能または一部可能、×：困難またはかなり困難」と定義

※赤字は、特に改善に限界があると考えられる課題（以降同様）

	試験に求められる要素	オンライン評価の検証結果		改善案	今後の課題
1	試験会場の準備	×	・当日の準備の他、前日までの準備を要する（リテラシーやIT環境にも依存） ・カメラに死角が発生するため完全な環境確認は困難	・広角レンズ付の機材や設置の容易な機材の活用 ・パネルなど、受検者の視界を遮る試験環境づくり	・機材の使用者のリテラシーやIT環境の課題は残存 ・部屋の確保、準備負担の増加
2	試験時間の厳守	○	・トラブルが起きた時等の対応 →通信上のトラブルが起きた場合、対応できない可能性がある	－	－
3	受検者の本人確認（なりすまし、入れ替わり防止）	○	・受検者の本人確認は可能 ・入れ替わり防止のため、常にカメラはオンの状態にて実施	－	－
4	試験問題の漏洩防止	△	・試験問題は当日URLからトラブルなくアクセス可能 ・問題画面のスクリーンショットなどを確実に防止することは課題が残る	・スクリーンショットの防止など試験のシステム化	・システム費用、試験そのものの見直しが発生
5	関係者以外の立入禁止	×	・カメラに死角が発生するため完全な環境確認は困難（広い部屋は特に困難）	・部屋の広さを調整する ・広角レンズ付の機材の活用	・試験用の部屋の確保が難しい可能性、映像技術の限界
6	注意事項の説明	○	・スピーカーを設置することで説明の聞き取りが可能	－	－
7	質疑応答への対応	○	・音声、チャットにて質疑応答が可能	－	－
8	カンニング防止	×	・環境確認用のカメラで手元や顔の向き等一定の確認が可能 ・机の下やカメラの背面など死角の発生、掲示物の全ての確認も困難 ・環境確認用のカメラの通信が止まる、同時性の確保が完全には再現できない ・機材のバッテリー切れが発生 ・大部屋ではカメラに死角が発生することを防ぎきれない	・部屋の広さを調整する ・広角レンズ付の機材の活用 ・パネルなど、受検者の視界を遮る試験環境づくり ・予備バッテリーの準備	・試験用の部屋の確保が難しい可能性、映像技術の限界 ・通信環境の不安定さの残存
9	採点	△	・受検者は紙の解答用紙を画面に映し、評価者がスクリーンショットで回答を管理（不正防止）するも、スクリーンショットのためのカメラのピント調整に多少の時間を要する ・スクリーンショット時に誤作動でタブレットの電源が切れる、タブレットの画像では、解答用紙の映像が鮮明ではない ・解答用紙の原本は機材等とあわせて返却・回収ができた	・ピントが合う位置を計測し、案内する ・タブレットではなくPCにてスクリーンショットを実施。 ・オンライン評価向けの動画マニュアルを作成	・機材の使用者のリテラシーやIT環境の課題は残存 ・マニュアルの確認の手間が発生

（２）実技試験のオンライン評価結果と課題

１）試験の管理・監督者としての役割

実技試験も学科試験と同様、「受検者の本人確認」「注意事項の説明」「質疑応答への対応」の役割は十分果たすことができたが、評価するうえでの機材の設置や時間の管理は難しいことがわかった。

【試験評価者の目線の再現性】

検証①の結果の通り、試験評価者はその場の状況で自身の立ち位置を判断し、見えにくい場面、気になった場面は適宜、近づく、関係者の表情を確認する等対応しており、オンライン評価の場合、試験評価者自身の判断や対応を再現することができない。これは定点カメラでも視点カメラでも同様である。どちらも試験評価者自身の目線ではないことから、その場で試験評価者が見たい視点を伝えても、それを叶えることができるか否かに加え、できたとしてもタイムラグが生じるため、介助の見逃しが生じる可能性がある。特に、試験は、利用者の状態像も介助が提供される場も異なる。実施方法に「同時性の確保」を求めたとおり、その時の利用者の状態像に応じた介助の確認であることから、何が起きるか予め予測して対応することができない。今回の検証結果からも、「評価基準」の評価に直接関係ないものの、一連の介助の中に危険がないか、利用者にとって適切な介助がされているか、試験評価者は技能実習指導員と同様の視点も持ち介助を確認していることがわかった。そのため、映像からその点が確認できないと、安全な試験の管理・監督ができるとは言えない。仮に危険を察知できても、映像のタイムラグにより、その場で対応できないことも想定される。

【施設に機材配置することの危険性】

共有スペース（食堂等）で評価をする場合は、撮影機材の配置・調整等で、介助を確認する利用者だけでなく、他の利用者に危険を及ぼす恐れがある。今回の検証でも、カメラが居室の前を占領する配置になっていた。機材の設置には、利用者の転倒等のリスクが生じることから、安全性に配慮した試験環境の整備や、機材を見守る担当者を配置する等の対策が必要と考えられる。

【利用者の負担】

「車いすでの移動の介助」においては、カメラ位置の調整等を行うことで、利用者の待機時間が発生し負担を強いる結果となった。今回の検証では、利用者の状態に明らかな変化はみられなかったものの、場合によっては、利用者の疲労等体調変化に影響が及ぶと想定された。

これらのことから、事前に不測の事態に対する対応手順をルール化すること、試験評価者の安全の管理・危険の察知についての役割と責任範囲、新たな安全の管理方法や役割分担等について検討する必要がある。

【不測の事態への対応】

WEB 接続であるため、電源が落ちてしまう等、試験評価者と実習実施者側の通信が遮断する事態が起きた場合、試験評価者は対応できず、評価も中断してしまう。試験課題（介助）のやり直しは公平性の観点から認めておらず、また、利用者に余計な負担をかけることにもなる。

２）Live 映像による評価

【視点カメラ映像について】

視点カメラは、定点カメラと異なり、人の目線を一定程度再現できることから、「評価基準」がしっかりと頭に入っていれば、試験評価者が見たい映像は見ることができると考える。しかし、今回の検証から、額につけたカメラでは利用者の足元が映っていないように、たとえ数センチであっても視野は変わる。そのため、可能な限り眼球に近い位置に配置できるカメラが必要となる。

また、関係者以外立入禁止とした場合、視点カメラを着用できるのは、受検者か技能実習指導員となり、受検者ではカメラと利用者の距離が近すぎて、逆に見えない部分が生じる可能性がある。また、技能実習指導員が着用した場合であっても、技能実習指導員は本来、指示を出す役割であることから、視点カメラを意識した状態では、本来の役割を果たせない可能性もある。万が一、試験評価者が見たいポイントが見えていないとき、介助行為を行う中（指示を出す中）で、その指示に従うことは、利用者を危険にさらすことにもつながる。

カメラの位置や着用者だけではなく、映像自体で評価が可能かといった課題も今回明らかとなった。試験評価者Ａのヒアリング内容に「その場では見えたが、映像では見えない部分がある」とあるように、利用者の表情、腕の拘縮具合、服やシーツのしわやたるみは、映像からは確認ができなかった。

Web 会議システムを使用することが影響しているのだろうが、照明、天候に影響を受け、服の色によっては服の形すら判断ができず、介護において最も重要となる利用者の状態像を正しく把握することができない結果となった。

例えば、姿勢については、実際に目でみれば背もたれについているのが背中なのか、膨らんだ洋服なのか判別できるが、映像を通すと確証がもてず、推測で判断することとなる。足元も同様である。足底がついているのかついていないのか、確証がもてない。介護の専門性である根拠が揺らいでいるのだ。その他、「服やシーツのしわやたるみの確認」「麻痺や拘縮の具合」「耐圧分散」も映像では判断ができず、映像そのものの評価に課題が残った。

【定点カメラ映像について】

今回の検証は、実際の試験と同様、不正行為防止、利用者のプライバシーへの配慮の観点から、定点カメラにて評価を行ったが、見たいものが全て映らないという結果となった。特に、介護は利用者に触れる行為であり、例え介護行為全てが確認できる位置にカメラを予め配置したとしても、その日の利用者の状態によっては介護の方法、身体の重なり具合は異なることから、定点カメラにて見たいところを網羅することは困難であった。

また、「車いすでの移動の介助」は、移動が伴うことから、その移動距離や停止位置によっては、カメラを複数台設置しなければならず、前述のとおり、利用者や職員の危険につながる。さらに、予め、出発地点と到着地点を決めていた場合であっても、利用者が移動途中にお手洗いに行くことも有り得る。実際の試験では、その間時間を停止している。定点カメラでは、予め決められた移動コース、停車位置でない限り、見たい部分を確実に映すことは難しい。

そのため、視点カメラにおいても、利用者の表情等細かい部分が映像で確認できなかったが、定点カメラでは視点カメラ以上に物理的に見えないという事態が起き、試験評価者が推測で判断してしまう危険性がある。

図表　3－1　初級の実技試験に求められる要素とオンライン評価の検証結果

※「○：可能、△：一定の条件により可能または一部可能、×：困難またはかなり困難」と定義

※赤字は、特に改善に限界があると考えられる課題（以降同様）

	試験に求められる要素		オンライン評価の検証結果		改善案	今後の課題
1	試験会場の準備		×	・機材の設定等に要した時間：約25分（リテラシーやIT環境にも依存） ・準備に指導員以外の職員のサポートを要し、業務負担も大きいとの意見が出た	・広角レンズ付の機材や設置の容易な機材の活用	・機材の使用者のリテラシーやIT環境の課題は残存
2	試験時間の厳守		×	・カメラの調整等で通常の試験より時間を要する ・利用者の待機時間が発生	・広角レンズ付の機材や設置の容易な機材の活用 ・利用者の待機位置を、モデルで確認する	・機材の使用者のリテラシーやIT環境、試験環境もカメラの調整時間に影響
3	受検者の本人確認（なりすまし、入れ替わり防止）		○	・受検者の本人確認は可能 ・入れ替わり防止のため、常にカメラはオンの状態にて実施	－	－
4	試験課題		－	－	－	－
5	関係者以外の立入禁止		×	・カメラに死角が発生するため完全な環境確認は困難（広い部屋は特に困難）	・部屋の広さを調整する ・広角レンズ付の機材の活用	・試験用の部屋の確保が難しい可能性、映像技術の限界
6	注意事項の説明		○	・スピーカーを設置することで説明の聞き取りが可能	－	－
7	質疑応答への対応		○	・音声、チャットにて質疑応答が可能	－	－
8	利用者の選定		－	－	－	－
9	安全の管理（環境の確認、利用者の体調不良等による変更）		×	・映像の画角や画質に限界があり、全ての周辺環境を映像で確認することが困難 ・利用者の細かい情報を映像で把握することが困難（表情、麻痺等） ・共有スペースの機材の設置により、他の利用者等へのリスクが発生 ・安全管理のために、機材を見守る職員が必要との意見が出た ・スマートフォンの通信が一時的に停止する	・指導員や他の職員が安全管理を行う ・高画質かつ広角レンズ付機材の活用 ・予備の機材やポケットWi-Fiの活用	・（改善案を実施した場合）指導員の指導との両立、新たな業務負荷の発生 ・機材の費用増加や操作性・汎用性、設置のしやすさ等の課題が生じる可能性
10	技能実習指導員の指示		△	・集音マイクの設置により聞き取り可能 ・指導員や周りに不正な指示を出す者がいないか映像上からの完全な確認は困難	・広角レンズ付の機材の活用や設置位置の工夫、試験場所の設置	・映像技術の限界、準備の負担、利用者への影響 ・試験環境の違いの影響
11	評価基準の判断	介護行為が確認できる位置	×	・関係者の音声の聞き取りは可能（受検者、指導員、利用者、試験評価者） ・時間帯により逆光が生じ、カメラの画角・画質、定点カメラの範囲に限界がある。また、カメラ位置の調整に時間を要する。	・広角レンズ付の機材や設置の容易な機材の活用、設置位置の工夫、試験場所の設置 ・撮影者の確保	・映像技術の限界 ・試験場所の確保と負担等 ・撮影者の負担や、撮影者のスキル・リテラシーによる映像への影響
		適切な評価	×	・現場での評価に比べ必要な映像情報が十分ではないため、推測を要する。		

（３）その他の課題

１）利用者のプライバシー

実際の試験においても、施設外の試験評価者が利用者の介助を確認することについて、利用者やその家族等に予め同意をとってもらう必要があるが、その場限りで現認するのとカメラで撮影するのでは、利用者や家族の受け止め方は異なることが想像される。今回の検証に協力いただいた利用者は、好意的であったものの、カメラを向けられることや顔が見えない誰かに見られているという不快感は、誰もが持つであろう。オンライン評価を行う限り、その不快感を完全に拭いさることは不可能であるが、同意の際にしっかりと説明をすること、画面越しであっても試験評価者と利用者が挨拶する等が必要となると考える。

また、「車いすでの移動の介助」では、利用者が居室から食堂へ移動する場面を評価したことから、介助の対象となる利用者以外の施設の利用者も多数、画面上に映りこむことなった。今回の検証にあたっては、施設側に予め利用者に同意をとってもらっていたものの、実際に行う試験では、映りこむ可能性のある利用者の同意を予め取得しておくことは困難なことが想定される。しかし、利用者はその場で生活していることから、共有スペースでカメラをまわす以上、映りこむ可能性は大いにあり得る。それは顔だけでなく、職員とのやりとり等、会話にまで及ぶ。そのため、録画・録音をしない場合であっても、映像の使用目的、一時的にでも映像になることに関する同意等、規程をしっかり設ける必要がある。

２）通信環境・機材

今回の検証に協力いただいた施設では、普段から WEB ミーティングを利用しているため端末の操作に慣れており、また Wi-Fi が整備されている環境であった。しかしながら、そのような環境下の実習実施者においても、WEB へのアクセスが集中する時間帯は、一時的な通信回線の悪化が生じ、通信が不安定になった。また、準備時間も含め試験にかかる時間が長くなると、端末のバッテリー切れが生じ、有線にする場面もあった。有線は、利用者や職員の導線をふさぐだけでなく、危険も伴うことから、準備時間も含めた時間の管理や通常の試験時間に耐えうる機材（ポケット Wi-Fi も含む）の選定が必要である。

また、検証①で使用した視点カメラも含め、軽量や高機能なカメラは特にバッテリーの消耗が早いことから、現時点では、評価に耐えうる画質、音質とバッテリーの消耗を天秤にかけることになる。

スピーカー＆マイクについても、カメラから拾えない音を確実に拾うことができるが、性能が良いが故に様々な音を拾ってしまう。そのため、静かな環境下で評価する場合は大きな問題はないかもしれないが、職員や利用者が近くで話しているときや、共有スペースでのテレビ音等、様々な音を拾うことで評価に支障がでることが想定される。

これらは今後、性能や機能は改善が図られていくことから、通信環境・機材はいずれ解決できる問題と考える。

３）実習実施者側の負担

今回の検証では事前にレイアウト図等をもらい、カメラの位置等も事前に予測できたものの、それでも機材の微調整に時間がかかった。そのため、試験当日その場で、試験評価者の指示のみ

で会場の確認、機材の設置を行うことは極めて困難と考える。今回の検証②においても、機材の設定や運搬等に約 25 分の時間を要し、複数の人員によるサポートも必要であった。そのため、オンライン評価を行う際には、試験評価者側と実習実施者側にて、レイアウト図を確認しながら、予め機材の設置位置を検討し、接続テスト等も行う必要がある。

加えて、当日のカメラの微調整においても、利用者や受検者の頭から足元までを含めた映像を近影で撮ることは難しく、試験評価者の微調整にも時間がかかった。通常、受検者１名の評価では、学科１時間、実技１時間、事前の打ち合わせ・報告書の記載等で、長くても３時間というところだが、オンライン評価の場合、１日がかりとなる可能性も見えた。さらに、IT 環境や職員の IT リテラシーが不十分な場合は、余計時間がかかるであろう。

今後、介護現場の ICT 化が進むことや、端末の操作がよりしやすくなれば、ある程度は解消できる問題とも考える。

第４章　介護技能実習評価試験の効率的な実施について

１．介護技能実習評価試験の現状

１）介護技能実習評価試験」の仕組みの特性

技能実習制度における「介護職種」の追加は、「日本再興戦略」改訂 2014（平成 26 年６月 24 日閣議決定）の政府方針に基づき、厚生労働省に設置された「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会」での審議を経て、対人サービスとして初めて職種追加された。「介護職種」は従来の製造業を中心とした仕組みとは異なる特性から、日本語能力を求める等の「介護職種固有の要件」が付されているように慎重な仕組みの検討がなされている。

このうち、公的評価システムである「介護技能実習評価試験」の検討にあたっては、同検討会の「中間まとめ」（平成 27 年２月４日）に基づき、要介護者等に対する多様な業務が混在している「介護」の特性を踏まえ、移転対象となる適切な業務内容・範囲が明確化されるとともに、実習実施者での技能実習生に対する適切な指導体制の確立と相俟って、これらの技能を適切に評価する方法が求められた。また、介護は単なる作業ではなく、利用者の自立支援を実現するための思考過程に基づく行為であることを踏まえ、それに必要な考え方等の理解を含めて、移転の対象と考えることが適当であるとされた。

その後、「技能実習制度に介護分野を追加する際の技能評価システムのあり方に関する調査研究事業　報告書」（平成 29 年３月）では、前出の「中間まとめ」の内容を踏まえ、実技試験の検討・試行検証が行われた。そこでは、介護分野における技能評価においては、実習実施者が技能実習生に対して実践力としての介護技術を教えることから、実技試験の評価にあたっては、技能実習の成果として、利用者の自立支援を実現するため利用者の状態に応じた介護行為を行えているかどうかを評価すべきであるとされた。それを踏まえ、技能実習生が実際に利用者に対して行っている介護行為について、試験評価者が実習実施者に赴き「現認」し評価する現在の仕組みが構築された。また、同報告書では、試験評価者についても、「介護や看護等の現場で実習生の指導や職場における OJT 等指導の経験を有する者が望ましい。」とされたことから、介護現場において業務に従事しながら OJT 等指導に携わっている者が多く存在する。

以上の点から、技能実習制度における「介護職種」の追加は、政府方針及び関係団体の総意に基づき新たな職種を事務的に追加したということではなく、我が国における「介護職種」の専門性としての「自立支援」「利用者本位」「多職種協働」などをベースとしながら、慎重な検討の下、追加された。介護行為が単なる「作業」ではなく、介護現場での就労を前提とした「業務」であることも再認識された。

２）多様な関係者間の調整の複雑性

「介護技能実習評価試験」においては、受検者（技能実習生）、技能実習指導員、試験評価者等の関係者それぞれが介護現場での業務に従事しており、これらがシフトに基づいて勤務していることから、関係者間の日程等の調整においては窓口となって調整にあたる担当者が必要となる。また、介護現場で利用者に対して提供されている介護行為を評価する必要があることから、利用者の協力（同意）を得る必要や日程調整等の業務も発生することとなる。このように、介護職種は、製造業を中心とした他職種の試験と比較して、多様な関係者が存在するとともに、試験のた

めの業務工程が細分化され、各種の調整場面において、効率化が求められることとなる。

また、介護職種を取り扱う監理団体は 2021 年３月１日時点で、981 社（一般 447、特定 534)、試験評価者数も 1,175 名（法人契約数 519 社）に上り、こちらも技能実習生の入国者数とともに増加していくことが予測されることから、手続き業務を担当する者等試験の関係者も増加している。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う入国制限等の影響はあるものの、外国人技能実習機構の「技能実習計画」の認可件数はこの間も増加し続けており、今後さらに拡大していくことが確実視されることから、試験業務の効率化は喫緊の課題となっている。

３）新型コロナウイルス感染症の影響

2020 年（令和２）の発生確認から、新型コロナウイルス感染症は、急速な勢いで全世界にまん延し、深刻な事態を及ぼしている。特に、介護を必要とする方々は、基礎疾患の保有、免疫力の低下、自身での健康管理が困難等の課題を抱えており、介護職員は、利用者の生命と日々の生活を守るため尽力している。そのため、多くの施設・事業所では感染予防のため、職員の行動制限、利用者と家族の面会をオンラインにする等、外部との接触を減らす取組みを行っており、技能実習生との関わりや指導にも影響を及ぼしている。

この感染症では「飛沫感染」の危険性や、高齢者が感染すると重度化する危険性が高いこと等が指摘され、介護職種の主な実習実施者となっている高齢者介護施設においては、試験評価者の来訪に対して強い警戒心が示されることとなった。介護現場の負担、感染のリスクを鑑み、試験実施機関としては、緊急事態宣言発令時は試験を一律に延期し、それ以外においても実習実施者側の状況を確認のうえ延期の対応を行っていたところである。介護技能実習評価試験は、外部から訪問した試験評価者が利用者と同一空間にいることによる感染のリスクが懸念され、試験評価者が利用者や職員等と非接触の形で、試験を実施し、評価を行うことが可能なのかが課題となっている。

２．手続き業務の効率化のための方策

第２章にて詳述したが、試験実施機関における手続き業務の課題抽出の結果、アンケート及びヒアリング調査の結果をみても、手続き業務の遂行にあたっては、関係者が多いこと、事務手続きや日程調整等の工程が複雑であること、関係者間の情報共有・進捗管理が難しいこと、担当者が不明確となりやすいことなどの課題点が明らかになった。これらの課題を踏まえ、検討委員会において手続き業務の効率化を検討した。

今回、業務の効率化を検証するため、モデル的に「監理団体向け試行版システム」や「調整窓口担当者向け試行版システム」を構築し、実際に関係する実務担当者等に検証していただいたが、作業時間の短縮など効率化が見込める一方で、当初の想定通りには効率化できない場面も見受けられた。しかしながら、これらのシステムに最初に入力することとなる試験にかかるデータ（受検者情報、実習実施者情報等）を手続き業務の最後まで一貫して利用することができれば、関係者間でやりとりをする中でもデータの正確性を保つことができ、入力誤り、入力漏れ等の単純な

ミスを防ぐことができることが確認できた。今回の検証では、調査研究事業という性格上、予算的、時間的に制約があったことから部分的な検証にとどまったが、それであっても効率化について一定の効果は認められたことから、最終的には試験に係る諸手続き等がすべて一元的に管理できるシステム構築が期待されるところである。

また、現在、試験実施機関も含めた試験にかかる連絡調整等は、当事者間での電話やメールで行われており、関係者全員が情報を共有し、同じタイミングで進捗状況を確認することができないことから、情報の行き違い、報告し忘れ、メールの見落とし等の課題が生じている。そのため、円滑に試験を管理していくに当たっては、「第２章」の検証結果等を踏まえ、試験実施機関が受検者を一元的に管理できるシステムや、この中で関係者が共通にアクセスできる専用プラットフォームを構築して進捗管理を行えるようにすることが求められる。

この専用プラットフォームの構築にあたっては、以下の点に十分留意していくことが必要である。

○　手続き業務においては、当事者である受検者及び関係者（利用者含む）に係る個人情報が多く含まれることから、守秘義務の取扱いに十分配慮したものでなければならない。

○　監理団体や実習実施者といった法人には小規模な組織も多く、また試験評価者等の個人の状況をみても、ICT 化の環境や使用しているデバイス等及びその習熟度合いに差異があることから、利便性の向上に努めなければならない。

○　試験日程等の調整にあたっては、受検者（技能実習生）、技能実習指導員、試験評価者等の関係者の勤務シフトや、利用者の状態像も変化することに十分に配慮しなければならない。また、一度決めた日程等であっても変更を余儀なくされることもあることから、柔軟に対応できるとともに、変更内容等が容易に確認できる必要がある。

○　政府が推進するペーパーレス化を踏まえ、できるだけ書類のやりとりを簡素化する必要がある。

今回の「試行版システム」の検証にあたっては、併せて「業務工程チェックリスト」の検証、「試験日時調整方法のモデル例の提示」、「各種帳票類の記入内容及び様式の改善」等についても意見を伺った。その結果、「業務工程チェックリスト」は好評価が得られた。これらは、全て最終的に専用プラットフォームに組み込まれることが望ましいが、「業務工程チェックリスト」、「試験日時調整方法のモデル例の提示」、「各種帳票類の記入内容及び様式の改善」については、現時点でも様式の変更等の工夫により対応可能であることから、すぐにでも導入を目指すべきである。また、システム構築については、予算的、時間的制約があることから、計画的、段階的に進めながら、できる限り早期に構築できるようを目指していくことが求められる。なお、この際には、受検者の負担軽減にも十分留意する必要があることから、受検料の水準も十分に勘案することが必要である。

３．オンライン評価の課題

本章の１．１）『「介護技能実習評価試験」の仕組みの特性』において詳述したとおり、現在の介護技能実習評価試験の仕組みは、受検者（技能実習生）が勤務し、業務として介護行為を提供している実習実施者を試験会場として、ここに試験評価者が赴いて学科試験、実技試験を実施することとしている。特に、実技試験においては、試験評価者有する一定の「現認」スキルが重視されている。

こうした試験方法については、技能実習制度への「介護職種」追加にあたって、関係団体の総意に基づき、評価試験の方法・基準案の作成→試行運用→厚生労働省内の専門家会議での意見聴取→パブリックコメント→専門家会議における認定基準の適合性の確認などの各種審議・検証を経て確立されたものである。2018(平成 30)年の試験開始以降、こうした評価試験の方法、評価基準の妥当性・適合性、試験評価者の公平性・公正性、日本語能力の水準等については、概ね問題なく実施されてきていることが確認されていることから、現在の「介護技能実習評価試験」については公的評価システムとしての妥当性が認められる。

（１）「学科試験・判断等試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果

学科試験・判断等試験については、すでに大学入試等その他の試験でのオンライン試験が取り入れられていることから、こうした先行事例と比較しての検討が可能である。

今回の検証結果でも、試験評価者の試験監督者としての役割に照らして、カメラの配置位置や台数、撮影角度やアングル等死角ができないようにするための検証を行ったが、残念ながら完全に不正行為を払拭することまでの確証結果までは得られなかった。試験会場を実習実施者である施設等としているため、会場の広さや机の配置等に基準を設けることで、ある程度の防止は可能であることが考えられるが、実習実施者の対象施設の要件（介護福祉士国家試験の受験資格者要件において「介護」の実務経験として認める施設のうち、現行制度において存在するものについて、訪問介護等の訪問系サービスを対象外とした形で整理したもの）を考慮すると、全国で画一的な試験会場を準備することは難しい。

一方、「全方向を確認できるようカメラの台数を増やす」、「受検者の目線を追うことのできるカンニング検知機能を利用する」等によって、試験評価者の役割をある程度代替することは可能であるが、どちらも費用負担が大きくなることが課題である。

また、本検討委員会でも、特定技能の介護技能評価試験のようにコンピュータを利用して集合によって実施する CBT（Computer Based Testing）方式や、不正防止のために顔の周りをパネル等で囲って他の受検者の記入状況を見ることができない方法等についての提案もあった。このうち、CBT 方式については、会場に集まる場合に移動が伴うため交通手段が遮られた際の課題があることが指摘された。また、どのような方式であれ WEB にて試験を実施する場合については、試験会場のインターネット環境が大きく影響することが指摘された。その他にも、学科試験と実技試験を分けて実施した場合（再試験を除く）の時間の制約や費用負担等の課題点があることも指摘された。

しかしながら、学科試験については、現在導入されている様々なオンライン試験等の検討により、数多くの受検者を同時に評価できる可能性や、受検者のインターネット環境に問題がなく、前述のとおり不正行為防止の対策をとることが可能であれば、試験評価者にとっても受検者にと

っても負担が少ないことから、今回指摘した課題を解決できるよう引き続き検討を行うことが適当であると考えられる。

（２）「実技試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果

今回の実技試験のオンライン評価の試行及び検証結果については、第３章に詳述したとおりであるが、試験評価者が「試験の管理・監督者としての役割を果たすことができるか」、「Live 映像による評価が可能か」の視点で検証を行った。

検証結果をみると、視点カメラであっても定点カメラであっても、試験評価者自身の目線ではない以上、現在の評価項目・評価基準に基づき「実技試験」をオンラインで評価することには多くの課題があることが確認された。また、試験評価者は、学科試験、実技試験の双方において、「受検者の本人確認」、「注意事項の説明」、「質疑応答への対応」、「試験時間の管理」、「不正行為の防止」等、試験監督者としての重要な役割を担っているが、受検者や技能実習指導員とのやりとり、時間の計測はオンラインでも可能であるが、受検者や利用者にとって、安全な環境下で試験を実施し、その過程の全てを管理することについては極めて困難であることが確認された。

このため、本検討委員会では、本章の冒頭で詳述したとおり、我が国における「介護職種」の専門性としての技能修得状況の評価として考えた場合、現在の評価項目・評価基準を変えない限り課題解決が困難であることが指摘された。

しかしながら、機材、通信環境、映像や音声の質等の技術的課題については ICT 技術の進歩によりある程度解決できることや、一部においては試験評価者の「現認」評価について補完的な機能の可能性があることも指摘された。

第２章４.（２）１）にて、試験評価者の管理上、困難なこととして、「試験評価者の目線の再現性」、「施設に機材配置することの危険性」、「利用者の負担」、「不足の事態への対応」が挙げているが、試験評価者がその場にいないために、安全な試験の管理・監督ができず、仮に危険等を察知しても、映像を通してでは瞬時に対応できないことも指摘された。

そのため、オンライン評価を行う場合、試験評価者がこれまで果たしていた役割を実習実施者に代替してもらわなければならず、今回の検証結果からも、機材の設置・調整準備、利用者に危険が及ばないよう機材の見守り、誘導案内等において、実習実施者側の負担が増えることが明らかとなった。また、これに加えて、利用者の生活リズムが変更されてしまうことや、待機時間等が発生することで、利用者への負担も大きくなることが指摘されており、オンライン評価は感染対策としての非接触での試験は実現できたとしても、試験監督としての安全確保という役割について、受検者や利用者等を危険にさらす可能性が高いことが指摘された。

１）試験評価者と同一の視野確保の困難性

試験評価者はその場の状況を的確に判断し臨機応変に対応しなければならない。このため常に受検者や利用者、技能実習指導員のいる試験現場で、自身の立ち位置を判断し、見えにくい場面、気になった場面については、適宜、死角がないよう移動したり、関係者の行為や表情等を確認するなどしている。しかしながら、オンライン評価の場合、視点カメラ、定点カメラを用いても、試験評価者自身の判断や対応を同じように再現することができなかった。

また、どちらも試験評価者自身の目線ではないことから、その場で試験評価者が見たい視点を指示しても、忠実に再現することが難しいことに加え、仮に再現できたとしても、タイムラグが

生じることから介助行為を見逃してしまう可能性が生じた。特に、現実の試験の場面では、利用者の状態像も介助が提供される環境も異なる。このため、実施方法としては「同時性の確保」が求められるが、試験評価者が実施するのは、その時の利用者の状態像に応じた介助の確認であることから、シナリオ等を作成しモデルを用いて行う場合のように、何が起きるか予め知った上で対応することができない。今回の検証結果からも、試験評価者は、「評価基準」の評価に直接関係ない状況把握であっても、受検者の一連の介助の中に危険が潜んでないか、利用者の状態の変化や負担の有無、周辺の別の利用者や職員の動き等、技能実習指導員と同様に周辺の安全を確認しながら試験を実施していることが確認された。こうした安全確認があるからこそ円滑に介助が実施され、連続して評価基準の確認ができるのである。そのため、映像から、こうした点についても確認できなければ、試験監督者としての役割を代替できているとは言い難いことが指摘された。

特に、介護技能実習の主な実習実施先となっている高齢者施設等においては、利用者が多様な価値観に基づき日常生活を営む場であり、日々変化する状態を観察しながら多様な介護サービスが提供されている。高齢者施設や病院等にはそれぞれに施設基準に基づき一人あたりの標準的な空間は確保されているものの、個室もあれば多床室もあり、家具等の配置も異なる等、画一的な居室空間とはなっていない。さらには、デイサービス等のように、利用者が一時的に過ごす空間や環境があるだけの施設もある。

このように環境が違う中でも、評価が可能なのは、試験評価者がその場にいて、受検者、利用者、技能実習指導員の位置関係、さらには施設の他の利用者や職員等環境面も含めて確認しながら評価を行っているためであることが確認された。

２）映像（音声）のみに基づく判断・評価の困難性

カメラの準備が整い、試験評価者が見たい場面が映っても、利用者の表情、腕の拘縮具合、服やシーツのしわやたるみ等、「現認」では確認できることが、映像では確認できないとの指摘があった。

検討委員会の各委員からも、照明、音声が天候や通信状態による影響を受けること、映像に映る者の服のしわ等の把握、撮影角度による姿勢等の把握、利用者の手指の動きや足底の接地状況等細かな点の確認が難しいこと等が指摘された。加えて、試験評価者自身が、映像では確証が得られず推測で判断してしまうのではないかといった懸念等についても指摘された。

今回、音声について特段問題はなかったものの、利用者の声質、音域等によっては、マイクで適正に拾えない可能性やハウリングを起こすことも想定される。

試験評価者は、介護行為の他にも、自身のあらゆる感覚を研ぎ澄ませ、受検者や利用者のみならず周辺の状況を把握し、不正行為や事故が発生しないよう注意している。撮影機材や WEB 会議システムの精度があがることで、見えやすく、聞こえやすくなることは増えるはずであるが、試験評価者が実際にその現場に所在する際に感じ取る天候や気温、利用者や職員の動き、試験場面の周辺の空間認識や状況把握については、現状での機材だけでは困難であることが確認できた。

（３）オンライン評価の検証結果（総括）について

今回の「学科試験」「実技試験」のオンライン評価の実現可能性の検証結果において、「学科試

験」については、受検者の物理的な環境に加え、通信環境に問題がなければ、オンライン評価は必ずしも非現実的なものではないといえる。他業種等の様々なオンライン試験を参考に引き続き検討が可能なものと思われる。

一方、「実技試験」については、映像、音声、WEB 会議システム等の今後の進化によっては、今回の検証結果よりポジティブな結果が出る可能性は大いにあり得る。しかしながら、介護の特性上、その時行われる介助はその時だけのものであり、予め決められた空間、決められた手法のもと進められるわけではない。そのために試験評価者は訪問して、「現認」による評価をおこなっており、映像や音声等の課題が解決しても「現認」の再現性においては引き続き残る課題と考える。

また、利用者のプライバシーの観点からも、オンライン評価は慎重な議論が必要である。「現認」であれば、試験評価者側も実習実施者側もその場で、録画・録音等をしていないことの確認がとれ、カメラを向けられる抵抗感もない。今後検討する際には、映像の使用目的、双方の環境設定、一時的にでもカメラで撮影することに関する同意等、規程をしっかりと設け、その運用も重要となる。

４．今後の展開

今回のオンライン評価の検討を通じて、我が国における介護の専門性として、介護技術はもとより、「自立支援」、「利用者本位」、「多職種協働」などの基本的な考え方について技能移転を図るためには、介護行為が単なる「作業」ではなく、介護現場での「業務」として指導され、評価されなければならないことが改めて認識された。

しかしながら、「介護技能実習評価試験」の受検者数の急速な増加をみれば、アジア諸国を中心としてこの技能移転への期待が大きいことも明らかであり、世界的な新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響はあるものの、今後さらに受検者数の増加が予想され、試験業務の効率化が喫緊の課題であることも事実である。

今回の調査研究により、現在の介護技能実習評価試験の手続業務の検証を行った結果、継続すべき事項と改善すべき事項が明らかとなった。これに基づき、手続き業務効率化に向けた取組みとして、関係者間での専用プラットフォームとしてのシステム構築の必要性が確認され、当該システムを開発するにあたっての留意点を示すこととした。これについては、試験実施機関はじめ、国や関係団体とも協議しながら、できる限り早期にシステムの構築を目指すべきである。

また、オンライン評価については、その難しさが確認されたものの、引き続き、試験の公平・公正性、適切な介護技能の評価という観点に留意しつつ、検討を継続する必要がある。現在の試験評価の仕組みを維持する場合にあっても、近年の自然災害等の影響により公共交通機関が利用できない場合、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い実習実施者側が外部からの訪問等を制限する場合等、試験評価者が赴くことが出来ない場合の代替試験方法の検討は必要であると考えられる。

最後に、生産年齢人口（現役世代）の急速な減少に伴い、全産業的に労働力不足が懸念される中、介護現場の人材不足はますます深刻化することが見込まれている。これにより介護現場では、外国人介護人材の受入れに対して、それぞれの仕組みへの期待や実際の取組みが大きくなることは間違いない。そうした中にあって、「技能実習」についても「国際貢献としての本国への技能移転」という制度の趣旨目的を踏まえ、今回の手続き業務の効率化によって関係者間での情報共有や進捗管理が進み、制度の適正かつ円滑な運営に資することが期待される。

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

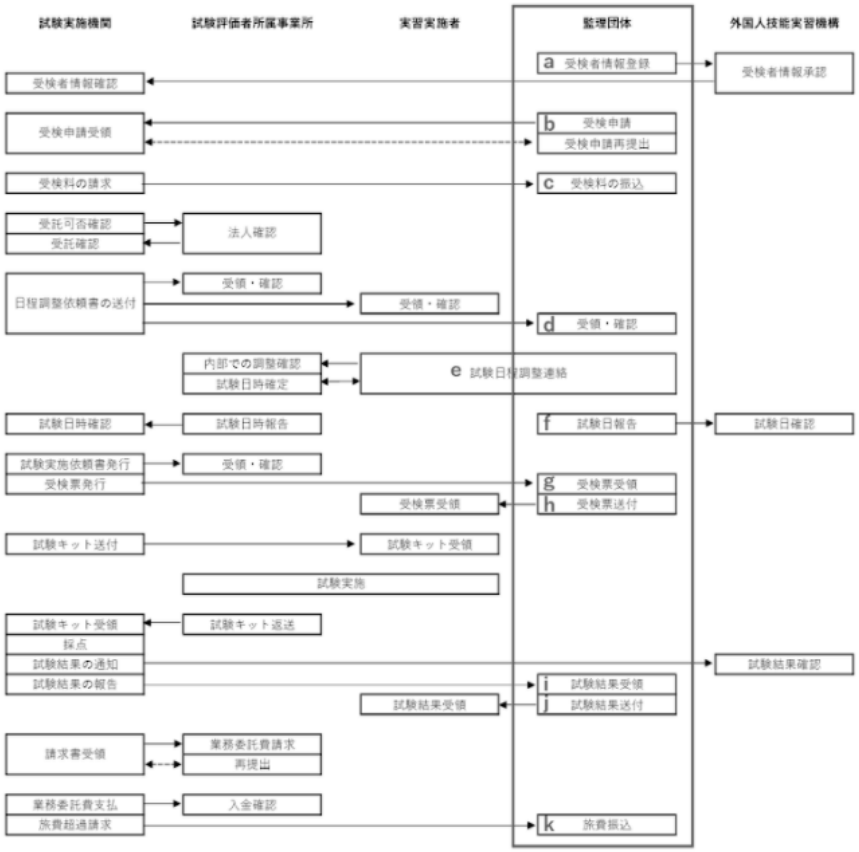
・他業種の受検手続きの担当有無 *

- ○ 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

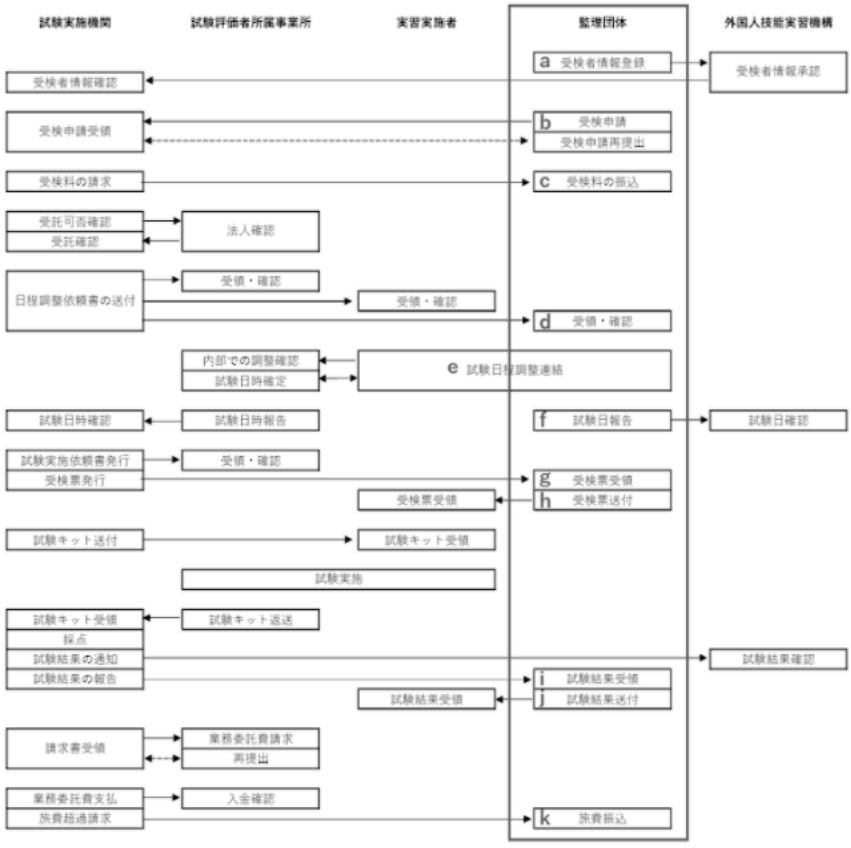
Q１２　自身が担当する試験に関する業務の進捗を把握できない理由についてご記載ください。また、試験の進捗が把握できないことによる課題や支障についてご記載ください。
記載例）試験日が確定していないことに気付かず、試験予定月に受検できなかった。

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:

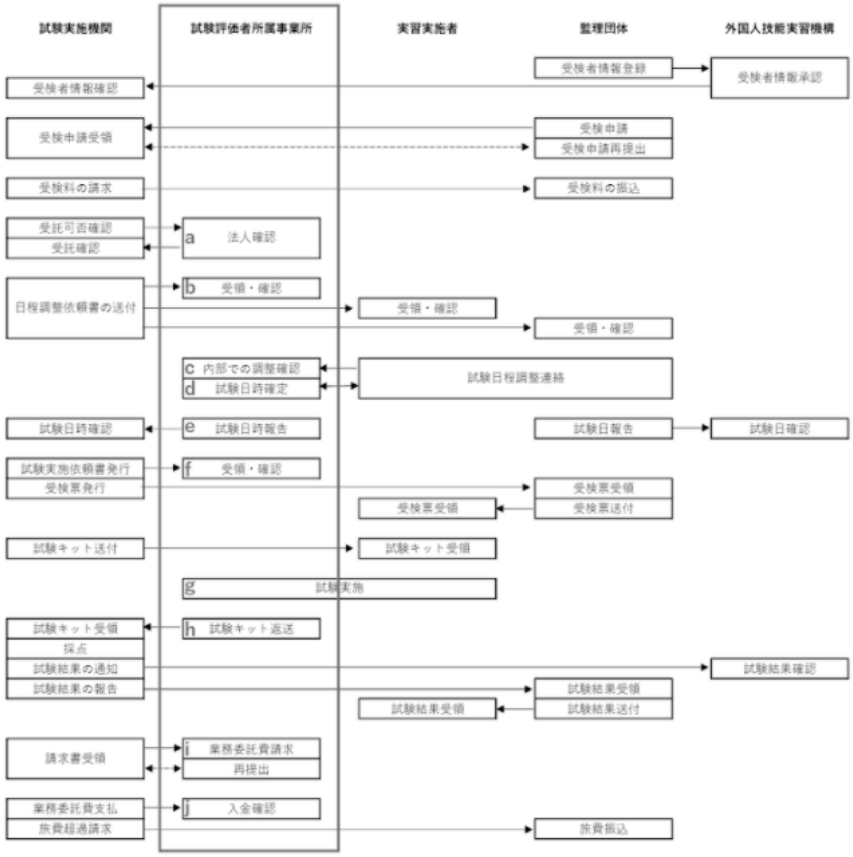
Q２　あなたの業務について当てはまるもの１つにチェックをしてください。 *

- ◯ 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

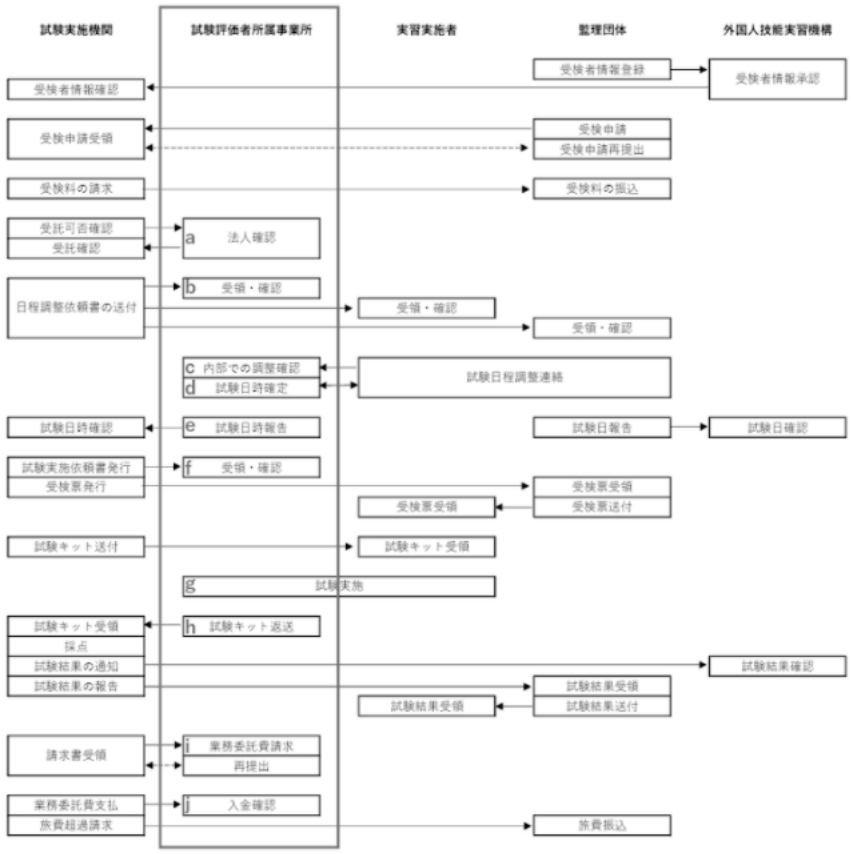
Q１３にて「ある」と回答した方にお伺いします

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。

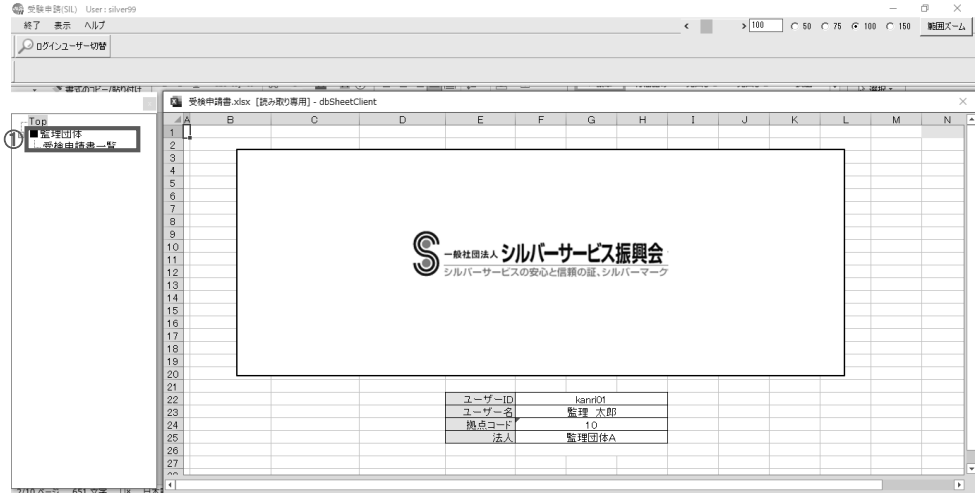
一般社団法人 シルバーサービス振興会

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



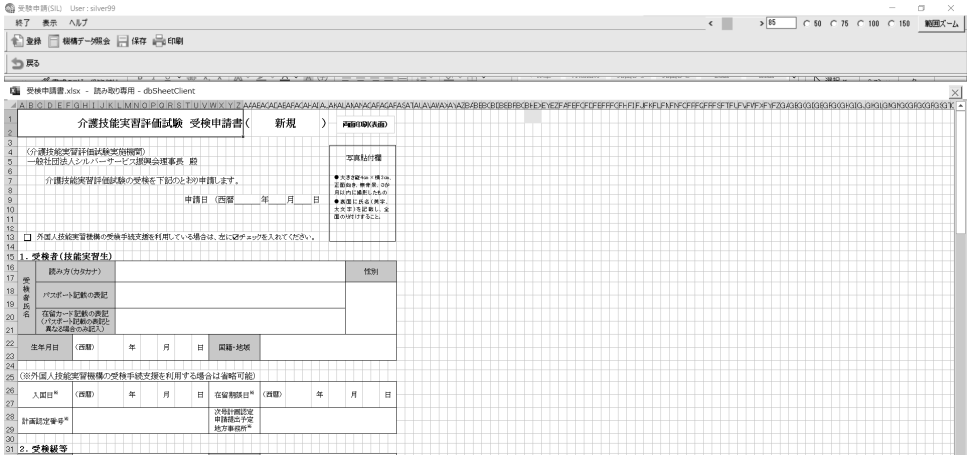
■ログイン後、初期メニューが表示される。

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。

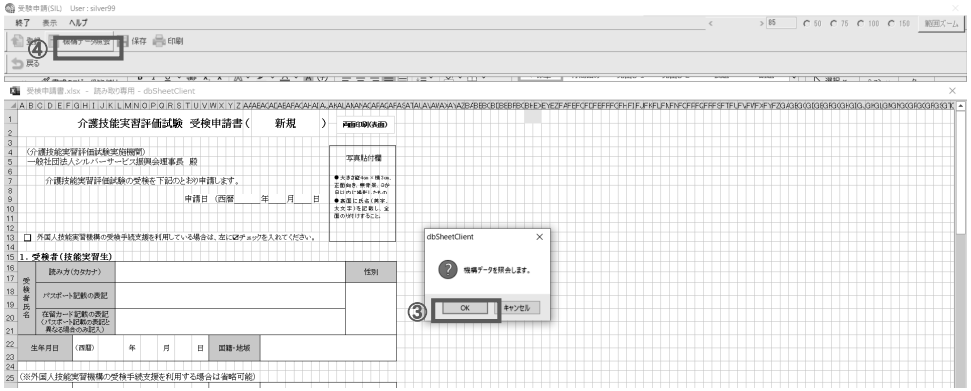
２．受検申請書



②新規作成の場合、「新規作成」をクリックする。

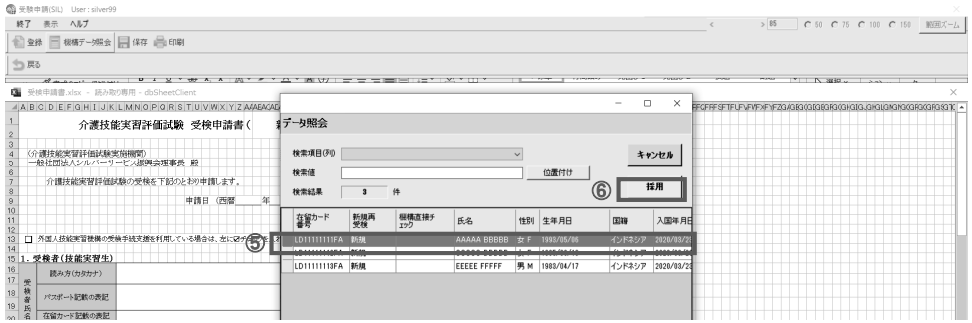


■受検申請書（新規）が表示される。



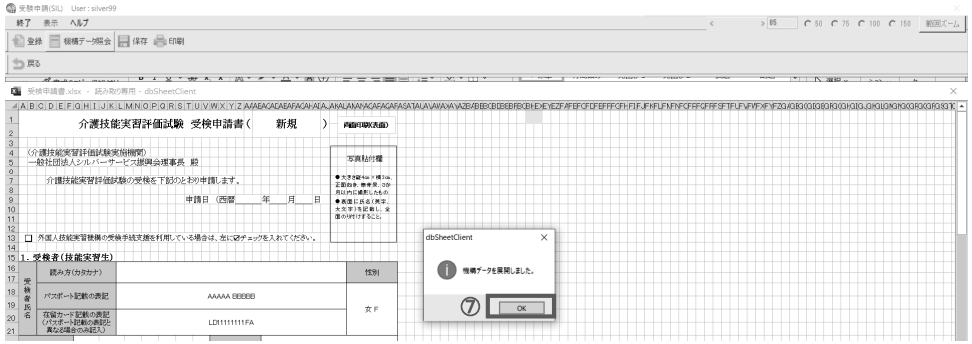
③「機構データ照会」をクリックする。

④「ＯＫ」をクリックする。



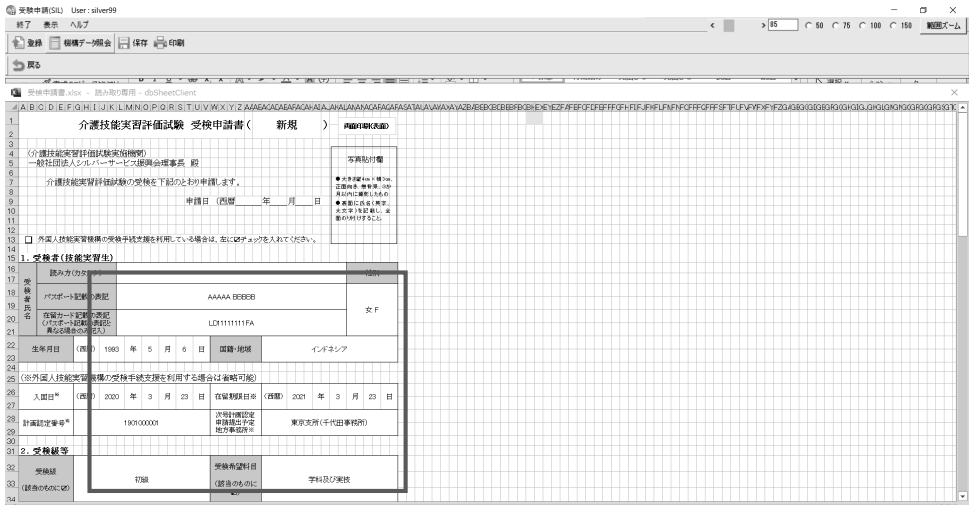
⑤「機構データ」が表示されるので、選択する明細をクリックする。

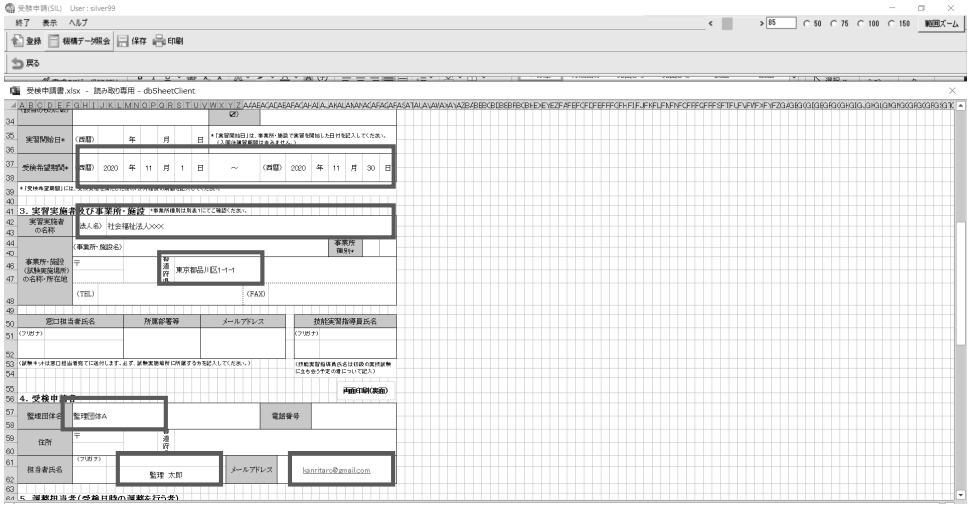
⑥「採用」をクリックする。

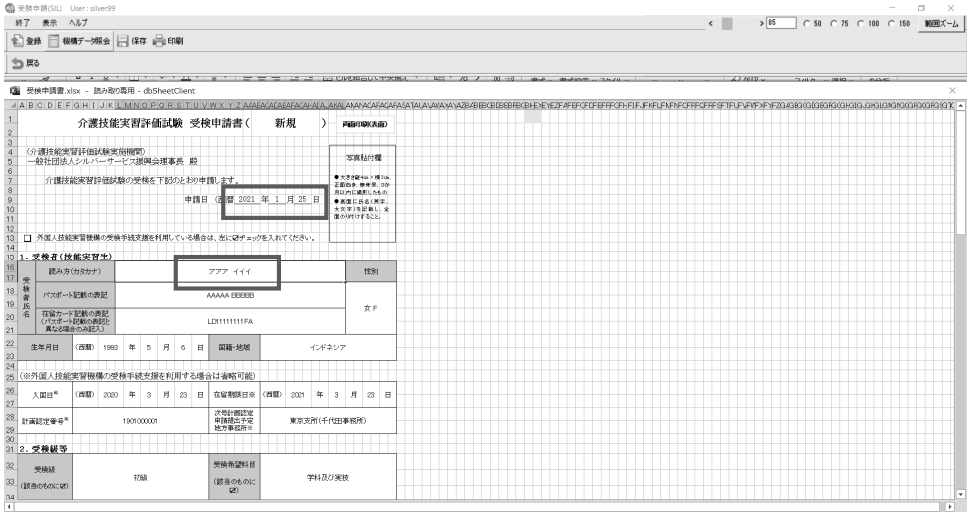


⑦ＯＫをクリックする。

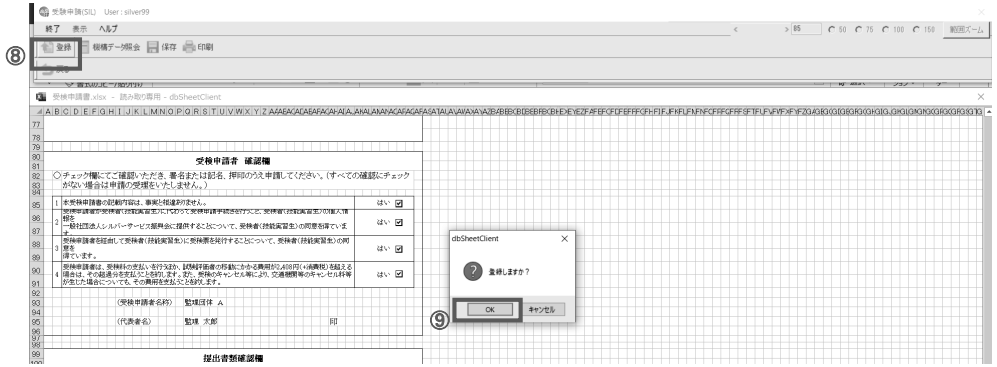
■選択した機構データが「受検申請書」に取り込まれる。







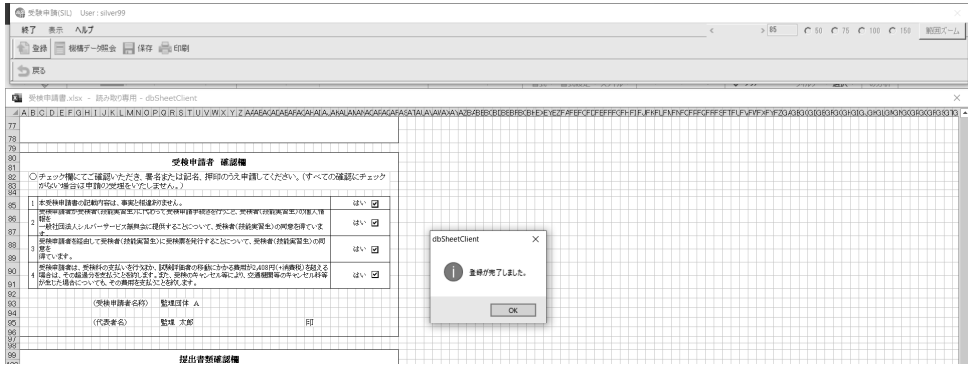
■機構データから取り込まれた項目以外を入力する。

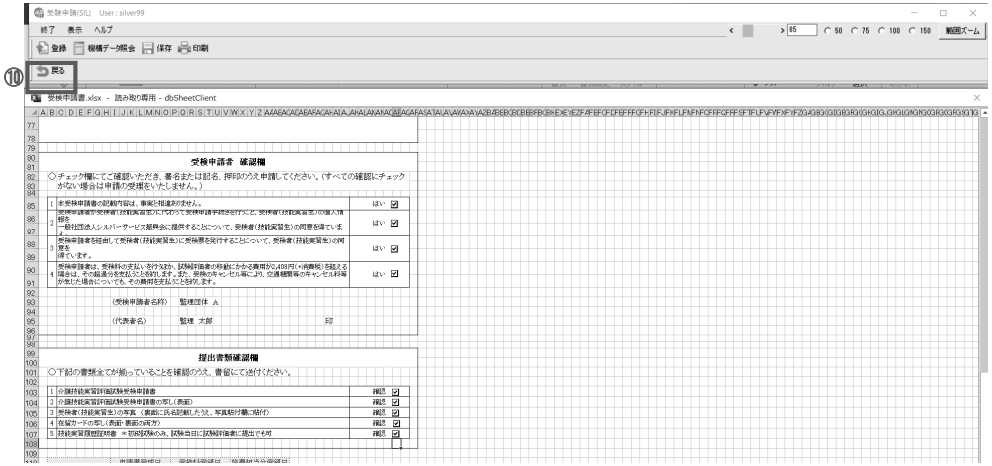


必要項目入力後、

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

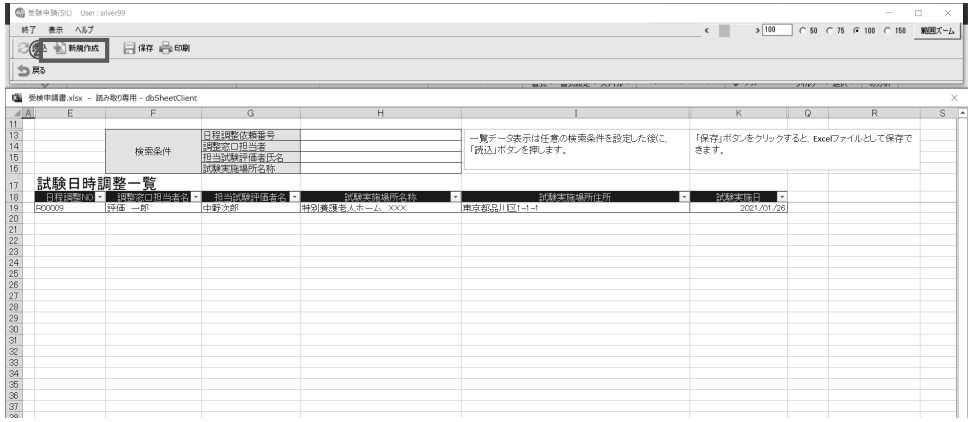
１．初期メニュー



■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。



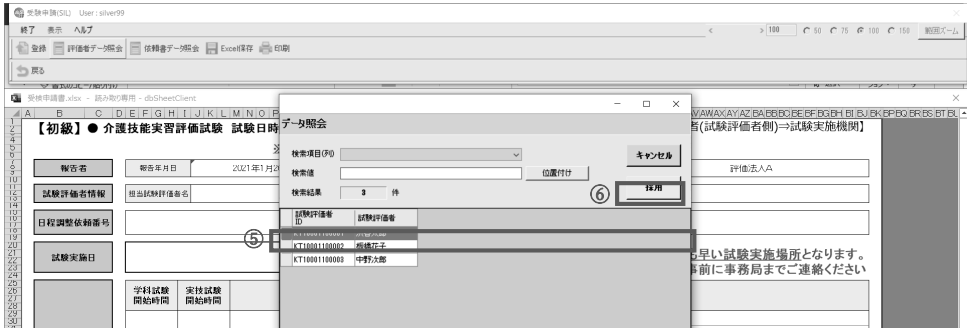
■受検申請書（新規）が表示される。

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。

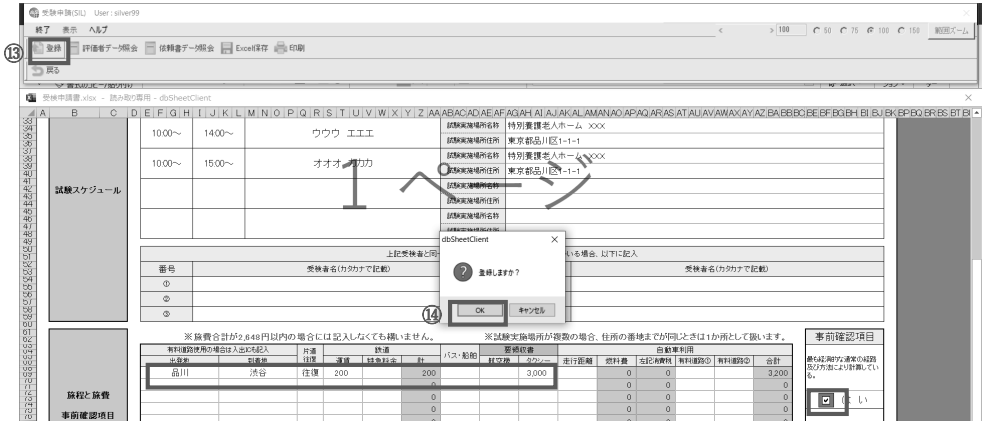


⑪「日程調整依頼番号」が表示されるので、選択する明細をクリックする。
⑫「採用」をクリックする。



■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。

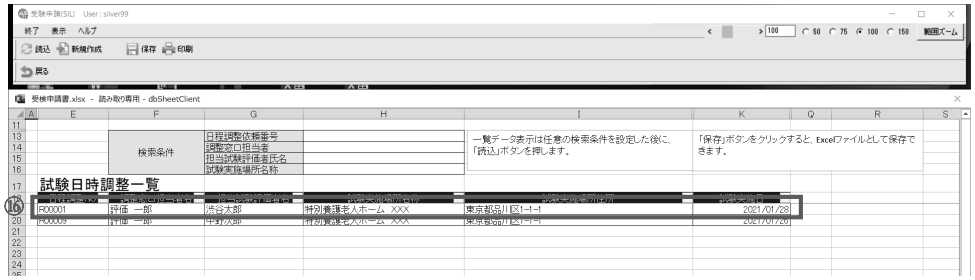
⑭「ＯＫ」ボタンをクリックする。



■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。

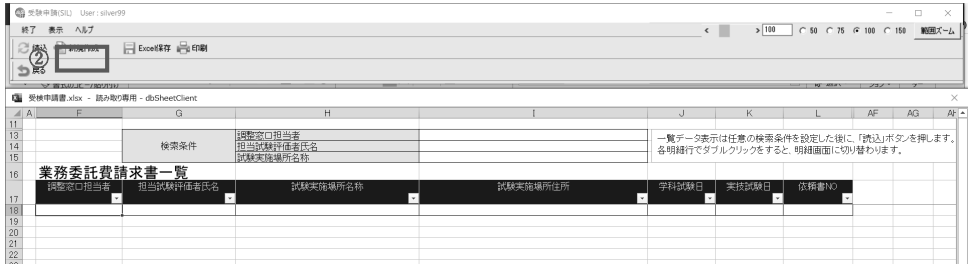
④「試験日時調整一覧」の明細行をダブルクリックすると、登録されている申請書が表示される。

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。

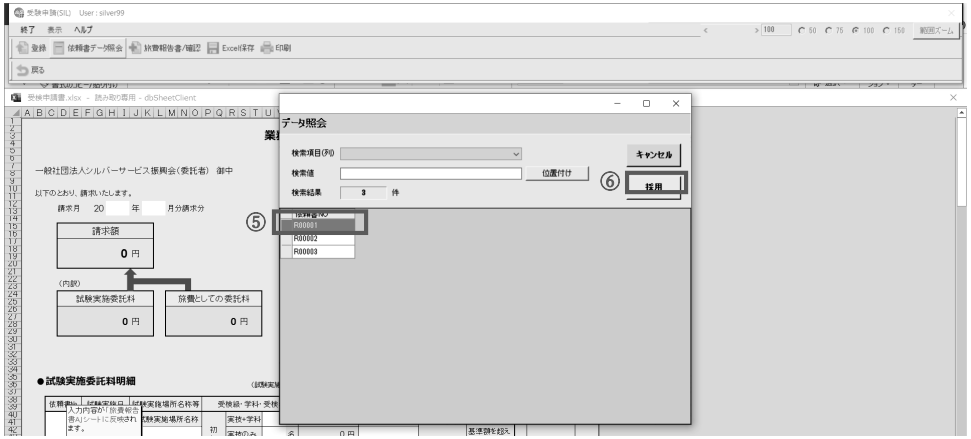


■業務委託費請求書（新規）が表示される。



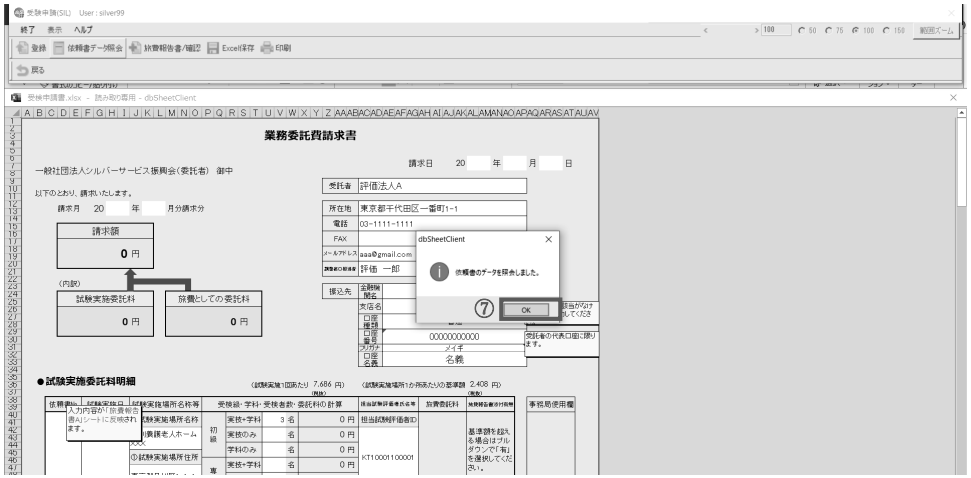
③「依頼書データ照会」をクリックする。

④「ＯＫ」をクリックする。



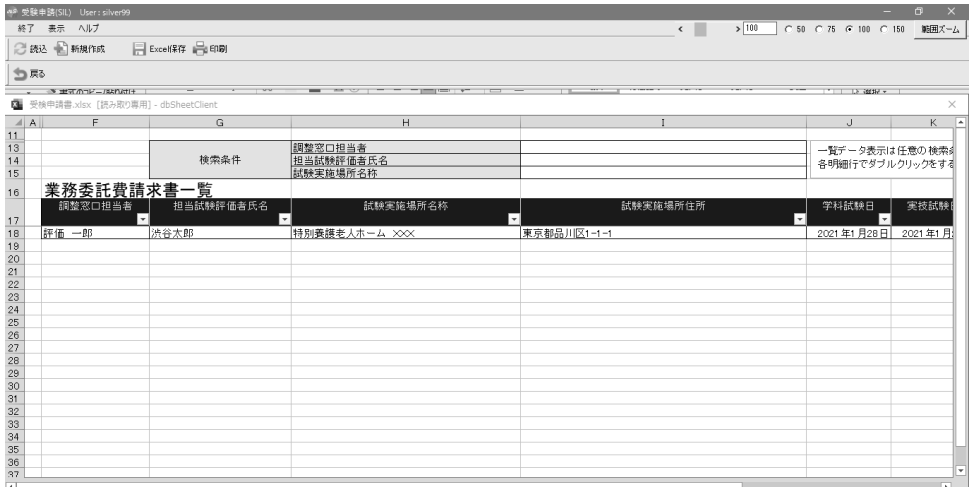
⑤「依頼書データ」が表示されるので、選択する明細をクリックする。

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。