検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：令和7年1月23日

検定事業者名：全国語学ビジネス観光教育協会
検 定 試 験 名：観光英語検定試験

【4段階評価の目安】
Ａ：達成されている　Ｂ：ほぼ達成されている　Ｃ：やや不十分である　Ｄ：不十分で、改善すべき点が多い

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅰ 検定試験の実施主体に関する事項	【評価の視点】 検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、受検者や活用者（学校・企業等）への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。また、実施主体自身が、PDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。					
	①組織・財務	1	《検定試験の目的》 〇検定試験の目的が明確であるか。	国際観光事業に従事する者及びこれを志す者の英語能力の向上を図ることを目的としており，観光分野・旅行分野において必要となる総合的な英語コミュニケーション能力（読む・書く・聞く・話す）と「文化（海外または国内における観光事情や日本事情における総合的な基礎知識」に関する教養とその運用能力を測定する試験であることが受験案内・ホームページ等に明示されている。また、当協会の定款第2章目的及び事業の第6条(4)に、在学生・卒業生及び社会人等の語学・観光等教育向上のための検定試験の施行が明記されている。	A	少子化等、社会環境の変化により会員校数、各会員校の学生数が減少しており、組織の規模は縮小している。事業運営を継続すべく検討・改善を進める必要がある。
		2	《検定事業の実施に関する組織体制》 〇検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制（役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等）が適切に構成されているか。	☑検定事業実施体制 （☑役職員体制 ☑事務処理体制 ☑危機管理体制 ☑内部チェック体制 ☑その他（作問体制）） （役職員体制：定款に従い構成している。事務処理体制：協会事務局において、検定試験の実施運営を円滑に行うため、業務手順に従い事務処理を行っている。作問体制：当協会の学校教職員等により構成された問題作成委員会にて、問題案の作成および過去データとの照合、確認、検討の会合を定期的に開催し、適正な問題作成を行っている。危機管理体制：不測の事態に備え、対応マニュアルを整備している。内部チェック体制：理事会・問題作成委員会・監事・公認会計士により対応している。）	B	
		3	《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》 〇実施主体の財務経理情報を備えているか（検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか）。	☑備えている（平成10年からの財務経理情報を備えている。財産目録、資産台帳及び負債台帳、収入収出に関する帳簿及び証拠書類、収支予算書及び事業計画書、収支計算書及び事業報告書、貸借対照表、正味財産増減計算書） ☐備えていない	A	

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅰ 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	4	《検定実施主体の財務経理の監査》 〇財務経理に関して、定期的、または、適宜監査を受けているか。	☑受けている（☒内部監査、☒外部監査、☐その他） （内部監査は、監事による監査会を年1回行っている。外部監査は、公認会計士によって適宜受けている。） ☐受けていない（理由：　　）	A	
		5	《検定事業以外の事業との区分》 〇検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。	☑区分が明確である。 ☐区分を行っていない、又は、区分が明確でない。 ☐その他の事業を行っていない。	A	
		6	〇その他の特記事項等。			
	②情報公開、個人情報	7	《検定試験に関する情報公開》 〇受検者や活用者（学校・企業等）に対して、インターネット等を活用して、検定試験の実施主体に関する事項や、検定試験に関する情報が公開されているか。	内部規定により、当会の概要、定款、会員名簿、役員名簿、個人情報保護方針をウェブサイトに掲載することを定めている。財務経理情報・事業計画書・事業報告書については問い合わせに応じて資料提供を行っている。	B	財務経理情報等もウェブサイトに掲載できるよう改善する。
		8	《個人情報保護》 〇受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されるなど、個人情報保護が徹底されているか。	内部規定として個人情報の取り扱いについては、個人情報保護方針に基づき、個人情報の取得について、個人情報の第三者提供について、個人情報の管理について、個人情報の照会・訂正・削除について、個人情報保護のための管理体制について定めている。また、インターネット等についても不正アクセスを防ぐセキュリティソフト・プログラムを活用している。	A	
		9	〇その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅰ　検定試験の実施主体に関する事項	③事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 〇目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	PDCAサイクルに基づき、会員校教職員からなる委員会や作問委員会や理事会において協議検討の上、検定試験等の改善を図っている。自己評価シートについてはウェブサイト上で公開している。	A	事業運営サイド・受検者にとってよりよい状況となるよう検討・改善を継続的に進める。
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 〇知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	試験実施運営の主体である会員校教職員の意見・要望等を事務局でまとめ、作問委員会や理事会において協議検討の上、内容や手段等を見直している。	A	
		12	〇その他の特記事項等。			
Ⅱ　検定試験の実施に関する事項	【評価の視点】 適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受検手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。					
	①受検手続等	13	《検定試験の概要》 〇検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域（分野）、対象層（受検資格等）、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	3級:(1)海外グループ旅行の時、少数の同僚と一緒に英語を使って行動することが出来る。(2)国内で外国人に道案内やパンフレット類を英語で説明出来る。 2級:(1)海外で個人旅行をする時、個人で旅程を組み、乗り物やホテルの予約、また単独で観光や買物等を英語で対処することが出来る。(2)国内で外国人に観光地や名所旧跡等を英語で紹介出来る。 1級:(1)海外で日本人客を接遇し、英語で添乗業務が出来る。(2)国内で外国人に観光地や名所旧跡等を英語で通訳ガイドが出来る。(3)国内のホテルや他の場所で外国人に英語で充分な接遇が出来る。(4)海外における風俗習慣や国際儀礼等の異文化を英語を介して理解、かつ紹介出来る。	A	受検手続等についてはよりわかりやすく伝える方法を工夫をする。
		14 該	《受検資格》 【受検資格を制限する試験の場合】 〇年齢や事前の講座受講の有無等によって受検資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。			
		15	《受検手続・スケジュール等》 〇試験の実施規則・要項等において、受検手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	試験実施運営の主体である会員校教職員の意見・要望等を事務局でまとめ、理事会において協議検討の上、受検手続・スケジュール等を定めている。	A	
		16	《問い合わせ先の設置》 〇受検者からの手続等に関する問い合わせ、試験後の問い合わせ先が設置され適切に公開されているか。	☑受検手続に関する問い合わせ窓口 （全国語学ビジネス観光教育協会　観光英検センター　TEL :03-5275-7741 10時から17時　https://kanko.zgb.gr.jp/） ☑試験後の疑義申し立てなどの対応窓口 （全国語学ビジネス観光教育協会　観光英検センター　TEL :03-5275-7741 10時から17時　https://kanko.zgb.gr.jp/） □その他（　　） （連絡先等を記載・・・・・・・・・・・・・・・　）	A	

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	《受検料》 〇受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。	試験実施運営の主体である会員校教職員の意見・要望等を事務局でまとめ、理事会において協議検討の上、受検料を定めている。受検者の主体が専門学校生であり、できるだけ受検しやすいように設定している。	A	経費の節減に努め、受検料の適正化を図る。
		18	《障害者への配慮》 〇 障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。	視覚障害者においては、拡大問題・チェック式解答用紙の利用や拡大鏡等の使用を認めている。聴覚障害者においては、補聴器の使用を認めている。障害者からの要請があれば対応できることはしていきたい。	B	
		19	《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 〇より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。	本年度は試験回数を年2回とし受験機会を増やすことができた。受検者の主体が専門学校生であり、所属する学校を会場としている。また、学生ではない一般の方には、7大都市を含め要望のある都市にも公開会場を設けている。	A	
		20	〇その他の特記事項等。			
	②試験実施	21	《作問・審査体制》 〇検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。	理事長より委嘱された作問委員により、問題作成が行われている。また、試験終了後、作問委員によって、問題内容と正答率を分析し、筆記とリスニングの合格基準点を決定し、双方が合格基準点以上を合格としている。	A	適正な環境で試験実施ができるよう検討・改善を継続して進める。
		22	《情報の管理体制》 〇検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、情報管理対策（情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など）が講じられているか。	試験問題・解答の作成には問題作成委員会と編集担当のみで作成しており、外部から介在できない体制となっている。問題の印刷・配送業務等については、プライバシーマーク認定の委託業者との契約に基づき、問題漏えい管理を徹底している。問題等試験資材・受検者名簿については、実施担当者に資材到着確認書への記名により引き渡しをし、保管は実施担当者のみが取り扱うことができ、施錠できる場所での保管をマニュアル等に示している。	A	
		23	《各試験会場を総括する責任者の配置》 〇各試験会場を総括する責任者が配置されているか。	各試験会場の責任者（実施担当者）宛に、実施担当者マニュアル・監督者マニュアルを送付し、試験実施までに実施担当者が監督者を決定し、指導するよう依頼し、了承確認を得ている。公開会場においても当会会員校教職員が同様の対応をしている。	A	
		24	《試験監督業務についての共通理解》 〇試験監督業務のマニュアルが定められ、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られているか。	試験日の1週間前までに実施担当者より監督者に監督者マニュアル（監督者心得、遅刻者・受験票不備者・退出時・受検者リスト訂正・身分証明書巡回確認・不正行為防止確認・緊急処置等の対応、試験進行と受験要領の説明等）を渡し、打ち合わせを行うよう依頼している。	A	
		25 該	《学校等が試験を実施する会場を設けている場合の公平性の確保》 【検定実施団体自らが試験を実施する会場とは別に、学校や民間教育施設等が試験を実施する会場を設けている場合】 〇検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平さが確保されているか。	当会会員校を含め学校・団体を会場とする場合は、「試験会場実施のガイドライン」に従い実施することを義務付けている。	A	

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅱ　検定試験の実施に関する事項	②試験実施	26	《受検者の本人確認》 〇受検者の本人確認は、顔写真を添付した受検票の用意や身分証による照合など、本人確認が確実に行われるよう講じられているか。	受験票および身分証明証による本人確認を行っている。	A	
		27	《不正行為等への対応策》 〇受検者の不正行為・迷惑行為防止に関する適切な対応策が講じられるとともに、対応マニュアルが作成され、職員や試験監督者等の共通理解が図られているか。	監督者マニュアルに不正行為防止についての対応が定められており、不正行為等防止のための注意喚起を明記している（スマートフォン等の情報通信機器は、電源を切り、かばんにしまうよう明記されている）。実施担当者・監督者からの問い合わせには、常に対応し、共通理解が図れる体制として	A	
		28	《天災等のトラブルへの対応》 〇試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されているか。	試験会場（学校）担当者と連絡確認のうえ、試験開始時刻の変更や再受験を容認する。また、公共交通機関の遅延証明書等がある場合は、次回試験を無料で受験できる。	A	
		29	〇その他の特記事項等。			
	③学校の単位認定や入試等に活用される検定試験	30該	《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 〇受検機会の設定に関して児童生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされているか。	各学校の方針に基づき単位認定等が行われている状況にあり、会員校の授業状況や就職に際しての資格取得を考慮し、試験日程等を組織的に決定している。	A	社会環境等の変化・要望等に応じて組織的に検討・改善を進める。
		31該	《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 〇当該検定試験と学校教育との関係性（学習指導要領に基づく学校における学習との関連等）が明確に示されているか。	当協会で作成した観光英語2級・3級に対応する教科書があり、各学校の授業等で使用されている。	A	
		32該	《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 〇年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。	試験問題の内容範囲等については、教科書等に従って作成している。その上で、試験実施後、受検者の解答状況をさまざまな形で分析しデータ化し、その結果を作問委員会で前回試験等と比較検討し、合格基準がこれまでと変わらぬように対応している。	A	
		33該	〇その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅱ　検定試験の実施に関する事項	④コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 〇IDとパスワード等で本人確認が行われているか。			
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 〇テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。			
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 〇システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。			
		37 該	〇その他の特記事項等。			
Ⅲ　検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査･採点の基準等が適切であること。					
	①測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 〇検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	2・3級試験は、筆記試験とリスニング試験で、4肢択一式の「客観問題」であり、すべて4つの選択肢のうちから正解を1つ選び、解答用紙のマーク欄を塗りつぶす「4択・マークシート方式」となっている。問題の内容と形式は、筆記試験では、語学面を観光用語の問題（適語の選択）、コミュニケーションの問題（適文の選択）、英文構成の問題（語句の整序）、英文読解の問題（正誤の選択）、知識面を海外観光事情・国内観光事情・異文化の問題（適語・適文の選択）、リスニング試験では、語学面を写真描写による状況把握（写真の内容と英問英答）、イラスト描写による状況把握（イラストの内容と英問英答）、対話に関する内容把握（対話の内容把握と英問英答）、会話に関する内容把握（会話の内容把握と英問英答）、知識面を観光事情に関する内容把握（海外・国内観光に関する「会話」または「解説」の英問英答）として、総合的に英語と文化に関する教養とその運用能力の有無を測るようにしている。1級試験は、筆記記述試験・面接試験を実施。観光事情に関する内容を規定時間内で「英文和訳」「和文英訳」の記述を行い、語学と知識の両面を受信型英語で実施し、筆記による正しいコミュニケーション能力を測定する形式とネイティブスピーカーによる英語の面接試験で、観光事情に関する内容について、語学と知識の両面を発信型英語で実施し、コミュニケーション能力を測定する形式として観光英語の運用能力を測定する試験としている。	A	社会環境等の変化にも対応すべく検討・改善を継続的に進める。
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 〇検定試験の設計に従って、各問題項目がつくられているか。	作問委員会に設問の設計に従い作問の依頼がされており、作問された問題についての検証も作問委員会で行っている。	A	
		40	〇その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅲ　検定試験の試験問題に関する事項	②審査・採点	41	《審査・採点基準の明確さ・適切さ》 〇審査・採点の基準が明確に定められており、また、これが当該検定試験の設計と合致しているか。	作問委員会において、2・3級試験問題の内容・形式等から筆記試験・リスニング試験それぞれ原則6割以上の点数で合格とすることが定められている。1級試験については、筆記記述試験・面接試験それぞれが原則7割以上の点数で合格することと定められている。	A	検討・改善を継続的に進める。
		42 該	《主観的な評定における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評定の場合】 〇面接・論文・実技等の主観的評定について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	1級面接試験については、作問委員会により面接員用マニュアル作成が行われ、それに従い面接員は面接試験を行っている。また、すべての受験者の面接状況を作問委員会で作成した採点基準に基づき、作問委員会で採点を行っている。1級記述試験についても、作問委員会で作成した採点基準に基づき、作問委員会で採点を行っている。	A	
		43	〇その他の特記事項等。			
	③試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 〇試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	試験実施後、作問委員会において受検者の解答状況を分析し、その結果に基づき次回の試験の問題内容の改善等に役立てている。	A	継続的な改善を図る。
		45	〇その他の特記事項等。			
	④コンピューターを使って行う検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 〇通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。			
		47 該	〇その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目				中項目別実態・課題 ・改善の方向性等
			評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
Ⅳ　継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【評価の視点】 　検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。					
		48	《検定の結果を証明する書類の発行》 〇検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	☑発行されている（合格者全員に合格証カードを発行。希望により合格証明書、合格認定証を発行している。） □発行していない	A	社会環境等の変化に対応し検討・改善を継続的に進める。
		49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 〇受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	ウェブサイト上に、各級ごとのレベルとどのようなことができるかを記載している。	A	
		50	《検定試験と活用先の能力の関係》 〇当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	ウェブサイト上に、日本の国際化が急速に進行する中で、海外に旅行する日本人、海外から来日する外国人の数も飛躍的に増えており、これに対応する職業であり、旅行・観光・ホテル・レストランサービス等の職業にあっては、必然的に外国語、特に英語による業務が急増しています。そこでは英語の一般的能力だけではなく、業界専門用語や独特の言い回しなど、業務遂行に必要な英語力を持ったプロフェッショナルの養成が急務であり、また恒常的にもかかる能力を有する人への高い需要があることを記載してい	A	
		51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 〇受検者に対して、試験の合否だけでなく、領域ごとの成績、合格後の学習の指針など、受検者の継続的な学習の参考になる情報が提供されているか。	筆記とリスニングの分野にわけ、合否基準への達成度がわかるよう合否結果を提供。また、団体（学校）受験では、各受検者の筆記とリスニングの得点一覧表を提供している。	A	
		52	《試験問題等の公開》 〇過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか （ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く）。	各回ごとの試験問題についての解答解説書発行。過去問題集の出版を行っている。また、過去問を利用したウェブサイトでの対策講座や模擬試験を行っている。	A	
		53	《活用事例の調査・把握》 〇学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	団体受験をしている学校に個別にヒアリングをしている。合格体験記を募集し活用事例の提供を受けている。企業等については、活用事例を確認している。	B	
		54	〇その他の特記事項等。			