

# 検定試験の自己評価シート

自己評価実施日：2024年8月5日

検定事業者名：特定非営利活動法人日本マナー・プロトコール協会

検定試験名：マナー・プロトコール検定

## 【4段階評価の目安】

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

大項目	中項目	小項目		中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等		評価
<p>【評価の視点】</p> <p>検定試験を継続的・安定的に実施するために必要な組織体制や財務基盤を有するとともに、受検者や活用者(学校・企業等)への適切な情報公開と個人情報の保護がなされていること。また、実施主体自身が、PDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に事業を改善していく組織となっていること。</p>					
I 検定試験の実施主体に関する事項	①組織・財務	1	<p>《検定試験の目的》</p> <p>○検定試験の目的が明確であるか。</p>	<p>社会人として必要不可欠なマナーやプロトコール(国際儀礼)に関わる知識と対応力を認定する資格である。</p>	A
		2	<p>《検定事業の実施に関する組織体制》</p> <p>○検定試験の目的を達成するための組織として、検定事業実施体制(役職員体制、事務処理体制、危機管理体制、内部チェック体制等)が適切に構成されているか。</p>	<p>検定試験を適正に運営すべく、作問委員会、審査委員会が中心となって問題作成・審査を、事務局が運営全般および危機管理、普及啓発等を担当し、これを理事会が指導・管理する体制をとっている。</p> <p>また、当協会が直接試験の運営ができない地域に関しては、情報の保護管理が適正になされている業務委託先を選定し、緊密に連携をとって円滑な試験実施を実現している。</p> <p>検定試験に関わる主な組織体制は以下のとおり。</p> <p>□検定事業実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■役職員体制…理事会、事務局</li> <li>■事務処理体制…事務局</li> <li>■危機管理体制…理事会、事務局</li> <li>■内部チェック体制…監事、事務局</li> <li>■その他(作問委員会、審査委員会を設置)</li> </ul>	A
		3	<p>《検定実施主体の財務経理情報の備え置き》</p> <p>○実施主体の財務経理情報を備えているか(検定試験を継続して実施している場合には、複数年分の財務経理情報を備えているか)。</p>	<p>NPO法人として求められる以下の財務情報について適切に所轄(東京都)へ報告するとともに、事業所で過去に遡って閲覧できる状態としている。</p> <p>■備えている(①貸借対照表、②活動計算書、③財産目録)</p> <p>□備えていない</p>	A

現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。

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》 ○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。	監事が経営する税理士事務所と契約し、毎月経理処理が適切に行われているかを確認している。 ■受けている(□内部監査、■外部監査、□その他) □受けていない	A	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		5	《検定事業以外の事業との区分》 ○検定事業とその他の事業の財務経理の区分が明確であるか。	人件費、地代家賃等事務所管理費以外の財務経理情報は、検定事業とその他の事業を明確に区分して経理を行っている。 ■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	○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》 ○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。	検定試験に関する情報は「マナー・プロトコール検定ウェブサイト」( <a href="https://www.e-manner.info/kentei/">https://www.e-manner.info/kentei/</a> )に、実施主体に関する情報は「日本マナー・プロトコール協会ウェブサイト」( <a href="https://www.e-manner.info/">https://www.e-manner.info/</a> )にて公開している。 団体受験を実施した学校・企業については個々に許可を得て最新の情報を公開している。その他、情報公開する項目、その範囲については、「情報公開チェックリスト」を踏まえ今後拡大を図っていく。	B	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		8	《個人情報保護》 ○受検者の個人情報保護に関する方針やマニュアル等が整備されるなど、個人情報保護が徹底されているか。	プライバシーポリシーを定め、ウェブサイトで公開している( <a href="https://mp-kentei.info/privacy">https://mp-kentei.info/privacy</a> )。 また、受験申込の際には、検定申込書・申込フォームの注意書きにて「受験申込を通じて取得した個人情報は厳正に管理し、検定の実施、合否通知、並びに上級検定研修等の案内の目的にのみ利用し、検定試験運営に関わる委託契約を締結した委託先を除き、第三者への提供はいたしません」と明記している。 外部からの不正アクセスの防御対策として、ゲートウェイ装置(富士フィルムビジネスイノベーション「beat」)を設置し、ネットワークへの侵入を防いでいる他、事務局では定期的に個人情報保護に関する研修も実施している。	A	
		9	○その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
I 検定試験の実施主体に関する事項	③ 事業の改善に向けた取組	10	《質の向上に向けた取組》 ○目標(Plan)－実行(Do)－評価(Check)－改善(Action)というPDCAサイクルに基づき、組織的・継続的に検定試験の運営等を改善するとともに、自己評価シート等が公表されているか。	公開検定試験終了後は、毎回、運営体制等についての改善ミーティングを事務局長を中心に実施するとともに、委託先や各会場責任者からの情報収集も行っている。それらのフィードバックを運営マニュアルや申込システムの見直しなどに反映させ、継続的に改善している。また、年に1回、無作為に抽出した受験者に試験運営に関するアンケートを依頼し、結果は各会場責任者とも共有して改善に活用している。2024年7月の協会ウェブサイトリニューアルに伴い自己評価シートも公開した。	A	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		11	《内容・手段等の見直しの体制》 ○知識・技術の発展や社会環境の変化に応じて、内容や手段等を常時見直す体制となっているか。	作問・審査委員会は社会環境の変化に応じた検定内容の見直し機能として役割を果たしている。 また、検定テキスト『マナー＆プロトコルの基礎知識』は、ほぼ毎年、現場の教員・講師の意見も踏まえて見直しを行い、その変更内容を検定問題に反映させている。	A	
		12	○その他の特記事項等。			
【評価の視点】 適正かつ公正で透明性の高い検定試験の実施体制を有するとともに、受験手続を明確にした上で目的や内容、規模等に応じた適切な取組を行っていること。						
II 検定試験の実施に関する事項	① 受験手続等	13	《検定試験の概要》 ○検定試験の目的に沿って、測る知識・技能、領域(分野)、対象層(受験資格等)、試験範囲、水準等が級ごとに明確になっているか。	試験範囲、対象となる各級のレベル、検定取得のメリット等については、マナー・プロトコル検定ウェブサイト「マナー・プロトコル検定について」( <a href="https://www.e-manner.info/kentei/about/">https://www.e-manner.info/kentei/about/</a> )内や検定申込書がついたりーフレットなどに記載している。 合格基準については、同「個人受験について」( <a href="https://www.e-manner.info/kentei/kojin/">https://www.e-manner.info/kentei/kojin/</a> )内に記載している他、各級の模擬試験問題をウェブサイトに掲載し、受験希望者が難易度を見て受験する級を決められるようにしている。	A	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		14 該	《受験資格》 【受験資格を制限する試験の場合】 ○年齢や事前の講座受講の有無等によって受験資格が制限されている場合には、その合理的な理由が示されているか。	マナーやプロトコルは社会で実践してこそ生きるものであり、継続的な知識の習得を前提とすることから準1級および1級を受験するためには1つ下の級を取得していることを要件としている。 その他、年齢、国籍や事前の講座受講等による受験制限は設けていない。	A	
		15	《受験手続・スケジュール等》 ○試験の実施規則・要項等において、受験手続・スケジュールが適切に定められるとともに、常時、見直しを行っているか。	スケジュールについては、現状で特に問題はないと認識しており受験者の混乱を招かないよう頻繁な変更を避けている。受験手続は、モバイル化・キャッシュレス化の流れにあわせてWeb上で簡単に申込、検定料支払手続きができるようショッピングカートを導入した。改善に向けては、受験者アンケートに「受験お申込から受験票受領までの手続きについて」の項目を設け、不便な点がないかチェックしている。 団体受験においては、各実施団体でスムーズな手続きができるよう「試験実施の流れ」「検定試験実施のてびき」を用意している。	A	
		16	《問い合わせ先の設置》 ○受験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。	問い合わせ窓口は、事務局の代表(電話 03-5212-2600、メール <a href="mailto:contact@e-manner.info">contact@e-manner.info</a> )に一元化し、ユーザーの利便性を図っている。電話番号、メールアドレスは「日本マナー・プロトコル協会ウェブサイト」やリーフレット等に掲載している。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
II 検定試験の実施に関する事項	①受検手続等	17	《受検料》 ○受検料の適正性・妥当性について点検・検証されているか。	他の検定試験と比較しながら、適正な検定体制を維持できる範囲の検定料を受験者数見込等により設定している。 諸経費の増加に伴い、やむなく2023年10月から検定料を引き上げを行った。	A	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		18	《障害者への配慮》 ○障害者が受検する場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮が行われているか。	現状では、障がい者に対して一律の特別対応はしていないが、事前に障がいについて受験希望者から申告、相談があった場合は、公平性の観点で問題が生じない範囲で(車椅子の受験者の席を入り口近くにする、弱視の用に大きく印刷した問題を用意する等)可能な限り対応している。 今後も「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を踏まえ、適宜対応を行う。	A	
		19	《多くの受検者が簡便・公平に受検できるための配慮》 ○より多くの受検者が、簡便、かつ、公平に受検できるような配慮が行われているか。	試験会場を開始当初の1会場から8会場まで増やすとともに、学校や企業での団体受験については実施団体の希望に応じて日程を決められるよう配慮している。 より多くの地域で試験が実施できるようコンピューターを使用した受験手段についても検討を進めている。	B	
		20	○その他の特記事項等。			
	②試験実施	21	《作問・審査体制》 ○検定試験の目的、内容、規模等に応じて、検定試験の作問体制・審査体制が適切に構成され、運営されているか。	作問および審査については、それぞれ理事長を委員長とした委員会を設置して行っている。実技・論述試験のように採点者の主観によって審査結果に違いを生じるものについては審査基準を周知徹底するとともに、複数名による審査を行うことで適正な審査となるように配慮するとともに数値化し平均点を審査結果とすることで偏りを排除している。 作問過程における修正については作問委員会と事務局とが協働し、問題の平準化と品質の担保を図っている。	A	現状でほぼ目標を達成できていると考えるが、今後も継続して見直し、改善を図っていく。
		22	《情報の管理体制》 ○検定試験に関する情報管理体制が適切に構成され、情報管理対策(情報管理マニュアルの整備や担当者への研修・注意喚起など)が講じられているか。	試験問題、解答の作成および審査は漏洩を避けるため全て事務局内で行っている。 「検定試験実施のてびき」や運営マニュアルは、適宜見直しを行うとともに情報管理に関する具体的な記載事項も増やしている。	A	
		23	《各試験会場を総括する責任者の配置》 ○各試験会場を総括する責任者が配置されているか。	公開検定試験については、各会場に責任者を配置している。なお、会場ごとに受験者数に幅があるので責任者以外のスタッフ数は受験者数に応じて決定している。 団体受験においては、受験者が試験問題に接することがないように適切な試験監督者の選任を依頼している。	A	
		24	《試験監督業務についての共通理解》 ○試験監督業務のマニュアルが定められ、試験実施会場・機関に事前に配付されており、試験監督者等の共通理解が図られているか。	公開検定試験では、事前に詳細を記載した運営マニュアルを配布しており、基本的な運営方法、受験者へのアナウンス内容は全会場共通としている。 団体受験の場合は、「検定試験実施のてびき」を事前に展開しスムーズな実施ができるよう必要な人員配置を依頼している。	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】 ○検定実施団体自らが試験を実施する会場と同等の公平性が確保されているか。	学校等に試験運営を依頼する場合は、事前に配布する「検定試験実施のてびき」にて、会場や運営方法についての要件を定める他、不正対策としての巡回を依頼し、公平性の確保に注力している。 てびきの内容は、適宜見直しを行っている。	A	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
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》 ○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。	1級試験を除き、顔写真や身分証明書による本人確認は行っていない。公開検定試験については、2020年第2回試験より本人確認を行うべく準備を進めていたが、新型コロナウイルスの感染防止を最優先し、受付での混雑を避けるため実施を延期することとした。	C	本人確認については今後の課題として認識しているが、運営に与える影響も大きいので慎重に改善に向けた検討を進めていく。
		27	《不正行為等への対応策》 ○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。	携帯電話・スマートフォンは試験開始前に電源を切って、バッグ等にしまう等、全会場共通の運営マニュアルに記載し、開始前にはアナウンスを行って徹底を図っている。2024年からはスマートウォッチを使って時刻を確認する以外の行為も不正行為とみなす旨、受験者に明示した。また、受験者に対しても受験票に同封する「受験に際しての注意事項」にて「失格とされる行為」に迷惑行為の例などを明記している。団体受験に関しても、事務局による抜き打ち検査実施を伝えるなど不正防止対策を強化している。	A	
		28	《天災等のトラブルへの対応》 ○試験当日、天災や交通機関の遅延等があった場合には、試験開始時刻の変更や再受検の容認など、受検機会の確保について配慮されているか。	実際の運用としては、天災による交通機関の運転見合わせや遅延時に、事務局の判断で次回試験への振替、検定料の返金を行うなどの措置をとっているが、トラブルの規模に関わらず一律の対応をとることは公平性を損うことにもつながるため「公共交通機関の遅延の場合は再受験を認める」といった内容で受験者への周知はしていない。	A	
		29	○その他の特記事項等。		A	
		30	《受検機会の確保》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○受検機会の設定に関して児童生徒等が不利益を被らないように、配慮がなされているか。	学校で集合検定試験を実施する際は各学校を会場とし、実施日程も各校の希望に応じて設定している。また、学校の要請に応じて再試験も実施している。	A	
	31	《検定試験と学習指導要領との関係》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○当該検定試験と学校教育との関係性(学習指導要領に基づく学校における学習との関連等)が明確に示されているか。	単位認定に活用されているケースが少なく、学習指導要領との関係性等については、実施校の判断に任せているのが現状であるが、こうした学校とは密に連携をとって十分な情報提供を行っている。	B	達成できていない項目については、今後、整備・改善を図っていく。	
	32	《試験結果の公平性・安定性》 【学校の単位認定や入試等の際に活用される検定試験の場合】 ○年度ごとや、年間の回ごとでの試験結果が互いに比較可能となるよう検証されているか。	31項記載の通り、単位認定に当検定を活用している学校とは密に連携を取っており、試験結果等についても十分な情報提供を行っている。	B		
	33	○その他の特記事項等。				

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価		
Ⅱ 検定試験の実施に関する事項	④ コンピューターを使って行う検定試験	34 該	《コンピューターを使う場合の本人確認》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○IDとパスワード等で本人確認が行われているか。	該当なし		
		35 該	《コンピューターの使いやすさ》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○テスト画面や操作方法が受検者にわかり易くなっているか。	該当なし		
		36 該	《コンピューターの安定性の確保》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○システムの冗長化、バックアップリカバリー等、試験が安定的に運用される体制を取っているか。	該当なし		
		37 該	○その他の特記事項等。			
Ⅲ 検定試験の試験問題に関する事項	【評価の視点】 検定試験の目的や内容が明確であり、知識・技能を測る手法や審査・採点の基準等が適切であること。					
	① 測定内容・問題項目	38	《検定試験の設計》 ○検定試験の目的に沿って、適切に知識・技能を測れるよう、設計が行われているか。	3級から1級まで試験範囲はほぼ共通なため、異なる出題形式や合格ラインを設けることでそれぞれの級に求められる水準の知識や対応力を持っているかを測定している。 具体的な出題形式と合格ラインの目安は以下のとおり。 1級…実技試験・口頭試問、理事で構成される審査委員会の合議 準1級…選択問題50問・論述問題5問、選択・論述試験とも100点の計200点満点で合計130点以上かつ選択試験、論述試験それぞれが60点以上 2級…選択問題40問・記述問題10問、合格ラインは概ね66点(100点満点) 3級…正誤問題150問、合格ラインは概ね110点(150点満点)	A	試験設計は検定試験の根幹に関わる部分であり、過去からの整合性を維持しつつそれぞれの級に求められるレベルになるよう精度を高めていく。
		39	《試験問題と測る知識・技能の関係》 ○検定試験の設計に従って、各問題項目がつけられているか。	作問・審査委員会および事務局による検討を行うとともに、2018年より正誤式である3級問題の正答率を記録するシステムを導入し、極端に正答率が高い/低い問題についての検証を行っている。	A	
40		○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》 ○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。	38項記載の通り審査・採点基準を定めているが、平均点が従来の水準から乖離しているような場合は審査委員会が難易度の検証を行い、合格ラインを多少変更することで設計時点で想定した各級のレベルとの整合をとっている。	A	審査における公平性の確保は、以前から注意を払ってきたところであり、引き続き受験者に信頼される検定試験であるよう改善を図っていく。
		42 該	《主観的な評価における採点の公平性の確保》 【面接・論文・実技等の主観的評価の場合】 ○面接・論文・実技等の主観的評価について、マニュアルの周知やトレーニングの実施により採点基準についての共通理解が確保され、公平な採点がなされているか。	準1級試験の論述問題では、検定1級を取得した協会認定講師の中から審査委員を委嘱するとともに、審査終了時には毎回事務局で採点者によって厳しい/甘いといった傾向がないかチェックを行っている。さらに、受験者1名につき3名の審査員が採点を行い合計点を3で除した平均点を得点とすることで公平性を維持している。 実技・面接で審査を行う1級試験では、協会の理事4名が審査にあたり、合議によって合否決定を行っている。	A	
		43	○その他の特記事項等。			
	③ 試験結果に基づく試験の改善	44	《試験結果に基づく試験の改善》 ○試験結果から得られるデータに基づき、検定試験の問題内容や測定手段、審査・採点基準について検証し継続的な改善を図っているか。	39項記載の通り、作問委員会における検討に加え、2018年より3級問題の正答率を記録するシステムを導入し、データを活用した検証、改善を行っている。 今後、データの蓄積を図るとともに他の級での実施も検討する。	A	試験設計とともに重要課題と位置づけ、内容の見直しを継続的に行う。
		45	○その他の特記事項等。			
	④ コンピューターを用いた検定試験	46 該	《コンピューターと紙の試験の公平》 【コンピューターを使って行う試験の場合】 ○通常の紙による試験と比較可能な結果が得られるような配慮がなされているか。	該当なし		
		47 該	○その他の特記事項等。			

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等	評価	
IV 継続的な学習支援・検定試験の活用促進	【評価の視点】 検定試験の結果が、学習成果を示す指標として社会に適切に評価され、実際に活用されるため、検定事業者等において活用促進に向けた適切な取組を進めていること。また、受検者の継続的な学習を支援するため、検定事業者において適切な取組を進めていること。				
	48	《検定の結果を証明する書類の発行》 ○検定の結果を証明する合格証や認定証等が発行されているか。	認定証を合格者全員へ発行している(無料)。	A	継続的な学習支援、検定試験の活用促進も重要課題として認識しており、達成できていない項目については、今後、整備・改善を図っていく。
	49	《受検者が獲得した知識・技能の明示》 ○受検者が獲得した又は保持している知識・技能の内容を、活用者が一見して判断し得るよう明らかにしているか。	各級のレベルをマナー・プロトコール検定ウェブサイトに掲載している。 ( <a href="https://www.e-manner.info/kentei/about/">https://www.e-manner.info/kentei/about/</a> ) 次回のウェブサイトリニューアル時には「合格者の声」といった形で実際の受検者が獲得したスキルの獲得事例を紹介していくことを検討している。	A	
	50	《検定試験と活用先の能力の関係》 ○当該検定試験と企業等や地域等の社会における諸活動との関係性が明確になっているか。	社会人として必要なマナー&プロトコールの知識と対応力を認定するという検定試験の目的から専門性の高い分野で活かされるものではなく、特定の職業等との関係性は意識していない。	B	
	51	《受検者の継続的な学習の参考となる情報の提供》 ○受検者に対して、試験の可否だけでなく、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。	2・3級の不合格者には、以下の区分で合格ラインまでの到達度を通知している。 ・合格ラインまで1～5問 ・合格ラインまで6～10問 ・合格ラインまで11問以上 準1級の不合格者には、選択/論述/合計いずれの基準で不合格になったかを通知している。 1級受検者には、今回の課題と審査員からのフィードバックを通知している。 また、可否通知には、上級検定の案内に加え、模擬試験等の参考資料も同封し情報提供を行っている。	A	
	52	《試験問題等の公開》 ○過去の試験問題や正答、類似問題等が公開されているか(ただし、試験の性質上、公開することによって、事後の出題に影響が生じるものを除く)。	試験の性質上、過去の試験問題や正答を毎回公開することは将来の試験難易度に影響を与えるため行っていないが、受験希望者の利便性を図るため模擬試験問題と正答を「マナー・プロトコール検定ウェブサイト」に掲載している( <a href="https://www.e-manner.info/kentei/kojin/">https://www.e-manner.info/kentei/kojin/</a> )。 また、2017年12月に受験対策として『マナー・プロトコール検定2級・3級問題集』を制作し、2024年5月には第2版第2刷を発行した。今後もテキストの改訂に対応して問題集の内容を更新していく。	B	
	53	《活用事例の調査・把握》 ○学校・企業・地域等での検定試験の活用事例を調査・把握しているか。	検定取得者や実施団体・学校の活用事例を収集し、パンフレットやウェブサイトに掲載することで受験のメリットなどを紹介している。 今後のウェブサイトリニューアル時にさらなる充実を図る。	A	
54	○その他の特記事項等。				