

令和2年4月

国土交通省観光庁参事官（観光人材政策）

## 宿泊業技能測定試験 実施要領

### 1. 目的

本要領は、外国人が宿泊分野に係る「特定技能1号」の在留資格の取得のために受験する技能測定試験に関し、その公正かつ適正な実施を図るために必要な事項を定めるものとする。

### 2. 試験概要

#### (1) 実施主体

本試験は、宿泊業技能測定試験（以下「試験」という。）と称し、その実施主体は、次のとおりとする。

実施主体：一般社団法人宿泊業技能試験センター（以下「センター」という。）

所在地：東京都千代田区平河町2-5-5

#### (2) 試験言語

試験言語は「日本語」とする。ただし、専門用語等については注釈として英語や試験実施国の現地語等、他の言語を記載することもできるものとする。

#### (3) 実施方法

学科試験及び実技試験によって行う。

学科試験は、コンピュータ・ベースド・テスト（CBT）方式（注）又はペーパーテスト方式により実施する。

（注）コンピュータを使用して出題、解答するもので、受験者は、コンピュータの画面に表示される問題をもとに、画面上で解答する。

実技試験は、CBT方式又は口頭による判断等試験により実施する。

#### (4) 事業年度における実施回数、実施時期及び実施場所

実施回数、実施時期及び実施場所については、センターが観光庁と調整の上、決定する。

#### (5) 受験資格者

試験を受けることができる者は、試験実施日当日において年齢17歳以上の外国人とする。ただし、日本国内で試験を実施する場合にあつては、在留資格を有する者を対象とし、退去強制令書の円滑な執行に協力するとして法務大臣が告示で定める外国政府又は地域の権限ある機関の発行した旅券を所持していない者を除く。

なお、令和2年1月30日付け出入国在留管理庁発出に係る『「特定技能」に係る試験の方針について』によれば、試験に合格することができたとしても、そのことをもって「特定技能」の在留資格が付与されることを保証したのではなく、

試験合格者に係る在留資格認定証明書交付申請又は在留資格変更申請がなされたとしても、必ずしも在留資格認定証明書の交付や在留資格変更の許可を受けられるものではなく、また、在留資格認定証明書の交付を受けたとしても、査証申請については、別途外務省による審査が行われ、必ずしも査証の発給を受けられるものではないとのことであり、その旨を受験案内において周知することとする。

#### (6) 試験実施時の注意事項

国外試験の実施に当たっては、現地の関係法令及び規則を遵守し実施する。

#### (7) 試験申込

- ① 受験希望者はセンター公式サイト（以下「サイト」という）上に設ける申込フォームから受験申込を行う。これ以外の方法（書類・電話・メール）による受験申込は受け付けない。受験申込の際に必要な情報は、次に掲げるものとする。
  - (ア) 氏名（姓→名 の順に記入すること。なお、姓名の区別がない場合はフルネームで記入すること。）
  - (イ) 生年月日
  - (ウ) 性別
  - (エ) 国籍
  - (オ) 連絡用メールアドレス
  - (カ) 受験会場
  - (キ) 受験者本人と識別できる顔写真
  - (ク) その他必要な事項
- ② 国内受験希望者は、上記①に加え、在留カードを所持している場合は在留カード番号、在留カード所持していない場合はパスポート番号を登録する。また、サイト上での受験申込完了後、指定された口座にセンターの理事で構成される理事会（以下「理事会」という。）が別に定める額の受験料を前払いする。入金を確認できた時点で受験受付が成立する。なお、入金後の申込内容の変更やキャンセルはいかなる理由があつた場合でも受け付けず、次に定める場合を除き、受験料は返却しない。
  - A) センターの責めに帰すべき理由がある場合
  - B) センターが認めた場合
  - C) 自然災害等により、試験が実施できないと試験監督者が判断した場合（代替の試験が実施された場合を除く。）
- ③ 国外受験希望者は、上記①に加え、母国政府が発行する公的身分証明書番号を登録する。また、受験申込完了後、受験料は、理事会が、別に定める額を納付するものとする。
- ④ 受験者は、サイトで申込を行った際に用意するマイページ（以下「マイページ」という。）にて、受験会場及び受験日時を確認するものとする。

- ⑤ 受験票は、受験申込完了後にマイページに表示されるので、受験者は、これを印刷し受験当日持参するものとする。
- ⑥ 受験者は、試験会場での受付時に、印刷した受験票、氏名及び受験者本人と識別できる顔写真付きの身分証明書（国内受験者は在留カード又はパスポート）を提示し、本人確認を受ける。

#### (8) 合否の通知方法

センターは、試験実施日から 45 日以内に受験者に対し、メールにて合否結果が判明したことを通知し、合格の場合はマイページにて合格通知書を表示する。

合格通知書の閲覧期間については、合格証明書の有効期限と同様に 10 年とする。

### 3. 試験実施体制等

#### (1) 試験問題作成体制

- ① センターは、試験の公正かつ適正な実施を図るため、試験委員会を置く。
- ② 試験委員会は、理事長が選任する試験委員 4 名をもって組織する。
- ③ 試験委員会に、委員長 1 名を置く。委員長は、理事長が試験委員のうちから選任する。
- ④ 理事長は、試験に関し高い識見を有する者であって、宿泊業について専門的な技能、技術又は学識経験を有する者のうちから、試験委員を選任する。
- ⑤ 試験委員の任期は、2 年とする。ただし、理事長は、これを再任することができる。
- ⑥ 理事長は、試験委員が次に掲げる事項のいずれかに該当する場合、当該試験委員を解任することができる。
  - (ア) 職務上の義務違反その他試験委員たるに適しない非行があると認める場合
  - (イ) 心身の障害のために職務の遂行ができない場合
- ⑦ 委員長は、試験委員会の会務を総理し、試験委員会を代表する。
- ⑧ 試験委員会は、必要に応じて、委員長が招集し、その会議を司る。
- ⑨ 試験委員会は、試験委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。
- ⑩ 試験委員会の議事は、出席試験委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- ⑪ 試験委員会の職務は、次のとおりとする。
  - (ア) 試験の範囲及び試験基準案の作成
  - (イ) 試験問題案及び採点基準案の作成

#### (2) 試験問題評価体制

- ① センターは、試験の公正かつ適正な実施を図るため、評価委員会を置く。
- ② 評価委員会は、理事長が選任する評価委員 4 名をもって組織する。
- ③ 評価委員会に、委員長 1 名を置く。委員長は、理事長が評価委員のうちから選任する。

- ④ 理事長は、試験に関し高い識見を有する者であって、宿泊業について専門的な技能、技術又は学識経験を有する者のうちから、評価委員を選任する。
- ⑤ 評価委員の任期は、2年とする。ただし、理事長は、これを再任することができる。
- ⑥ 理事長は、評価委員が次に掲げる事項のいずれかに該当する場合、当該評価委員を解任することができる。
  - (ア) 職務上の義務違反その他試験委員たるに適しない非行があると認める場合
  - (イ) 心身の障害のために職務の遂行ができない場合
- ⑦ 委員長は、試験委員会の会務を総理し、評価委員会を代表する。
- ⑧ 評価委員会は、必要に応じて、委員長が招集し、その会議を司る。
- ⑨ 評価委員会は、評価委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。
- ⑩ 評価委員会の議事は、出席評価委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- ⑪ 評価委員会の職務は、次のとおりとする。
  - (ア) 試験の範囲及び試験基準案の審査・決定
  - (イ) 試験問題及び採点基準の決定
  - (ウ) 試験監督者の報告に基づく合否判定及び判定結果の理事長への報告
  - (エ) その他試験の運営・実施に関する事項の検討

### (3) 試験実施体制

- ① 試験監督者の選任
  - (ア) 試験監督者は、試験に関し高い識見を有する者であって、宿泊業について専門的な技能、技術又は学識経験を有するほか、C B T方式による試験実施・運営と不正防止に関する十分な研修を受ける等、業務を適切に行える者の中から、理事長が選任する。
  - (イ) 試験監督者は、試験に関する職務に関して知り得た秘密を洩らし、又は盗用してはならない。
- ② 試験監督者の任期等
  - (ア) 試験監督者の任期は、2年とする。ただし、理事長は、これを再任することができる。
  - (イ) 理事長は、試験監督者が次に掲げる事項のいずれかに該当する場合、試験監督者を解任することができる。
    - A) 職務上の義務違反その他試験監督者たるに適しない非行があると認められた場合
    - B) 心身の故障のために職務の執行ができないと認められる場合
- ③ 試験監督者の配置
  - (ア) 学科試験の試験監督者は、試験会場ごとに複数名配置する。ただし、受験者

数が50名未満の場合は、1名でも差支えないものとする。

(イ) 実技試験の試験監督者は、試験会場ごとに複数名配置する。ただし、受験者数が50名未満の場合は、1名でも差支えないものとする。

(ウ) 理事長は、複数の試験監督者が必要な場合は、当日担当する試験監督者の中から1人を、当該試験を統括する首席試験監督者として試験会場ごとに任命する。

(エ) 試験会場が、数か所に分かれる場合は、試験会場ごとに主任試験監督者を選任する。

#### ④ 補佐員

(ア) 学科試験を円滑に実施するため、必要に応じ、試験監督者を補佐する補佐員を試験会場ごとに配置する。

(イ) 実技試験を円滑に実施するため、必要に応じ、試験監督者を補佐する補佐員を試験会場ごとに受験者50名につき、各1名を配置する。ただし、受験者が50名未満の場合は、補佐員を配置しないことができるものとする。

(ウ) 補佐員は、理事長が適任者を選任する。

(エ) 補佐員は、試験に関する職務に関して知り得た秘密を洩らし、又は盗用してはならない。

#### ⑤ 試験担当者の職務

(ア) 首席試験監督者は、他の試験監督者等の試験担当者を指揮するとともに、自ら試験の実施の任に当たる。

(イ) 主任試験監督者は、首席試験監督者に協力し、当該試験会場における他の試験監督者等の試験担当者を指揮するとともに、自ら試験の実施の任に当たる。

(ウ) 試験監督者（首席及び主任を除く。）は、首席試験監督者又は主任試験監督者に協力し、補佐員を指揮するとともに、自ら試験実施の任に当たることとし、試験会場における設備の点検、受験者に対する指示、採点等を行う。

(エ) 補佐員は、試験監督者の指示を受け、試験会場の準備、試験用材料等の配布、試験時間の測定、採点の補佐、受験者の受付、本人確認を含む試験会場における庶務的事務等を行う。

#### (4) 試験会場の準備

試験会場には、主に、次に掲げるものを試験実施の前日までに準備する。

(ア) タブレット又は試験問題及び採点表

(イ) 試験監督者、補佐員であることを表示する腕章等

(ウ) 試験の際、受験者を容易に把握するために着用させる徽章等

(エ) 試験事務室、受付場所等の設置

(オ) 試験会場を示す立て看板、張り紙等

(カ) 受験者への説明のための黒板等

- (キ) 受験者名簿
- (ク) 受験申請書
- (ケ) 受験票(再交付用)
- (コ) 実技試験に必要な用具等
- (サ) 救急医薬品一式

(5) 筆記試験の実施

① 試験監督者の事務

- (ア) 補佐員の配置及び実施状況を常に把握し、試験中の不測の事故等に対し、直ちに必要な措置をとれるように体制を整える。
- (イ) 受験者からの試験問題の内容に関する質問は、原則として受け付けない。
- (ウ) 試験に関し、受験者が不正行為等を行ったことを確認した場合は、下記の(6)により、適切な措置をとったうえ、速やかに評価委員会に報告する。
- (エ) CBT方式により実施する場合においては、試験終了後、タブレットを動作確認の上、受験者を実技試験までの間、その場に待機させる。  
ペーパーテスト方式により実施する場合においては、試験終了後、補佐員は、解答用紙を回収し、受験番号順に整理して試験監督者に提出する。
- (オ) 試験終了後、速やかに採点を行い、理事長が定める試験報告書を作成し、採点結果、解答及び試験問題を合わせて、評価委員会に提出する。

② 補佐員が不在の場合の試験監督者の事務

(ア) 試験開始前の事務

- A) 試験会場を点検して試験の準備が整っているかどうかを確かめ、試験実施上支障がないことを確認する。
- B) 試験の開始時刻と終了時刻を黒板等の受験者の見やすいところに表示する。
- C) 試験の開始前には、受験者を所定の場所に着席させる。
- D) 受験表を机上の所定の位置に出させ、筆記用具以外のものを机の上から片付けさせる。
- E) 携帯電話の電源を切らせる。
- F) タブレット又は試験問題及び解答用紙を配布する。
- G) 試験実施上必要な諸注意について受験者に説明する。

(イ) 試験中の事務

- A) 巡視して、受験票を確認し、写真と受験者の照合をするとともに、解答用紙に受験番号及び氏名が記入されているか確認する。
- B) 遅刻者については、公共交通機関の遅延等の正当な理由のある場合に限り受験を認めるが、試験開始後30分を経過した場合は、いかなる理由があっても受験を認めない。

C) 受験者が急病その他やむを得ない事情がある場合を除き、退出させない。

(ウ) 試験終了後の事務

A) CBT方式により実施する場合においては、タブレットを動作確認の上、受験者を実技試験までの間、その場に待機させる。

ペーパーテスト方式により実施する場合においては、解答用紙及び試験問題を回収し、受験者数と枚数を確認した後、受験者を退出させる。

B) 試験終了後、理事長が定める試験報告書を作成し、採点結果、解答及び試験問題を合わせて、評価委員会に提出する。

③ 補佐員の事務

(ア) 試験監督者の代行

同日に実施する試験の試験会場が数か所に分かれていて、試験監督者が常駐できない試験会場がある場合には、理事長は、補佐員に試験監督者を代行させる。ただし、不測の事故及び不正行為に対する措置をとる場合には、代行者は、必ず試験監督者の判断を求め、その指示に従わなければならない。

(イ) 試験開始前の事務

A) 試験会場を点検して試験の準備が整っているかどうかを確かめ、試験実施上支障がないことを確認する。

B) 試験の開始時刻と終了時刻を黒板等の受験者の見やすいところに表示する。

C) 試験会場の入口付近において受験者の受付を行い、受験者本人を確認するため、受験票の顔写真と照合する。

D) 試験の開始前には、受験者を所定の場所に着席させる。

E) 受験表を机上の所定の位置に出させ、筆記用具以外のものを机の上から片付けさせる。

F) 携帯電話の電源を切らせる。

G) タブレット又は試験問題及び解答用紙を配布する。

H) 試験実施上必要な諸注意について受験者に説明する。

(ウ) 試験中の事務

A) 巡視して、受験票を確認し、写真と受験者の照合をするとともに、解答用紙に受験番号及び氏名が記入されているか確認する。

B) 遅刻者については、公共交通機関の遅延等の正当な理由のある場合に限り受験を認めるが、試験開始後30分を経過した場合は、いかなる理由があっても受験を認めない。

C) 受験者が急病その他やむを得ない事情がある場合を除き、退出させない。

(エ) 試験終了後の事務

- A) CBT方式により実施する場合においては、タブレットを動作確認の上、受験者を実技試験までの間、その場に待機させる。  
ペーパーテスト方式により実施する場合においては、解答用紙及び試験問題を回収し、受験者数と枚数を確認した後、受験者を退出させる。
- B) ペーパーテスト方式により実施する場合においては、解答用紙を確認し、試験問題と合わせて、試験監督者に提出する。

#### (6) 試験の停止

- ① 学科試験において、試験監督者等の試験担当者は、不正行為を監視し、試験担当者が、明らかに不正行為があったことを確認した場合は、試験監督者の判断に基づき、その受験者につき試験を中止し、タブレット又は試験問題及び解答用紙並びに受験票を回収して、その受験者を退場させ、不正事実を記録する。
- ② 試験監督者は、受験者が試験中に、他の受験者の迷惑になるような行為をしたときは注意し、これに従わないときは、試験監督者の判断に基づき、その受験者につき試験を中止し、タブレット又は試験問題及び解答用紙並びに受験票を回収して、その受験者を退場させ、その事実を記録する。
- ③ 試験監督者は、上記①及び②の場合、適切な措置を講じた後、速やかに評価委員会及び理事長に報告する。

#### (7) 実技試験の実施

- ① 受験者の確認  
試験監督者は、試験会場内で、受験者本人を確認するため、受験票の顔写真と照合する。
- ② 試験開始前の準備  
(ア) 試験監督者は、試験会場を点検して、試験の準備が整っているかどうかを確かめ、試験実施上支障がないことを確認する。  
(イ) 試験監督者、補佐員は、各役割を受験者が一見して判断できるよう腕章等を着用する。  
(ウ) 試験監督者は、試験実施上必要な諸注意について受験者に説明する。
- ③ 試験中の事務  
試験監督者は、試験問題を黙読させ、所定の時間経過後に、受験者に所定の質問を行い、その答え振り等を採点する。
- ④ 試験終了後の事務  
(ア) 採点は、別に定める実技試験採点基準に基づき、試験監督者が行う。ただし、客観的な採点が可能なものについては、試験監督者の指示の下に、補佐員が行って差し支えない。  
(イ) 試験監督者は、別に定める採点表に署名又は押印の上、首席試験監督者に提出し、点検を受ける。



(ウ) 首席試験監督官は、試験終了後、理事長が定める試験報告書を作成し、点検した採点表と合わせて、評価委員会に提出する。

#### 4. 試験水準

技能試験の水準については、専門性・技能を生かした業務に即戦力として従事できる知識と経験を兼ね備わっていることを測定するため、実務経験2年以上の者が7割合格できる水準とする。

#### 5. 試験科目

##### (1) 学科試験

① 宿泊業務のうちの次に掲げる4業務に関し、基礎的な知識を有するとともに、現場において適切な対応をとるために必要な知識を有すること。

なお、試験は原則、真偽法(○×式)とし、概ね30問程度の出題とする。

(ア) フロント業務

(イ) 企画・広報業務

(ウ) 接客業務

(エ) レストランサービス業務

② 上記①に掲げる業務に関し、安全衛生を確保するために必要な知識を有すること

③ 宿泊業務に従事するに当たっての一般的な知識として、次に掲げる事項に関する知識を有すること。

(ア) 心構え

(イ) 身だしなみ

(ウ) 言葉使い

(エ) 立居振る舞い

(オ) 接遇(マナー)

##### (2) 実技試験

宿泊業務のうち次に掲げる3業務に関し、宿泊施設利用者の求めに応じ、適切な対応をとることができること。

① フロント業務

② 接客業務

③ レストランサービス業務

#### 6. 合否の基準

学科試験及び実技試験それぞれの正答率が65%以上を合格とする。

#### 7. 試験の不正防止策

センターは、不正の手段によって宿泊業技能測定試験を受け、又は受けようとした者に対しては、その試験を受けることを禁止し、合格の決定を取り消し、又は5年以内の期間を定めて宿泊業技能測定試験を受けることができないものとするができる。

#### 8. 試験結果の公表方法

- (1) 各会場の受験者数および合格者数、受験者の受験番号・氏名・生年月日及び試験の成績を記載した受験者一覧表については、必要により法務省並びに観光庁に報告する。
- (2) 受験者数及び合格者数については、サイト上で公表する。
- (3) 個人の合否については、一切公表しない。

## 9. 合格証明書

- (1) 合格者と受入れ機関で雇用契約が結ばれることが決定した後、地方出入国在留管理局に対し在留資格変更許可申請又は在留資格認定証明書交付申請を行うことが可能となる。その際に本試験の合格証明書が必要となるため、受験者の合格証明書は、サイト上に設ける「合格証明書発行依頼フォーム」により合格者本人又は受入れ機関（以下、合格証明書の発行申請を行う者を「申請者」とする。）からセンター宛てに合格証明書の発行申請がなされたことをセンターが確認し、かつ、理事会が別に定める額の合格証明書発行手数料を受入れ機関が納付したことをセンターが確認した後に、センターから受入れ機関に郵送する。
- (2) なお、受入れ機関においては、在留資格変更許可申請又は在留資格認定証明書交付申請を行ったのち、合格証明書については合格者本人に引き渡すこととする。
- (3) 合格証明書には次に掲げる事項を明記する。
  - ① 氏名（例：HOUMU NORIKO（姓→名））
  - ② 生年月日
  - ③ 性別
  - ④ 国籍
  - ⑤ 受験地（例：〇〇国〇〇市）
  - ⑥ 発行日（合格の発表をした日付）
  - ⑦ 合格証明書の発行者
  - ⑧ 試験の別（試験区分）
  - ⑨ 受験日
  - ⑩ 顔写真
  - ⑪ 国内受験者の場合は在留カード番号またはパスポート番号
  - ⑫ 国外受験者の場合は母国政府が発行する公的身分証明書に記載された個人が特定できる番号
  - ⑬ その他必要な事項
- (4) 合格証明書の有効期限  
合格証明書の有効期限は、合格証明書の発行日から10年とする。
- (5) 合格証明書の再発行
  - ① 合格証明書の再交付は、合格者本人又は受入れ機関の申請により各1回に限り行うことができる。ただし、合格証明書の発行日から10年に満たない時点で申請のあった場合に限る。

- ② 合格証明書の再交付の申請は、センターが定める合格証明書再交付申請書をセンターに提出して行うものとする。
- ③ センターは、合格証明書再交付申請書の提出があった場合、審査の上、再度合格証明書を作成し、申請者に対し交付する。この場合の合格証明書には「再交付」である旨の表示をするものとする。

10. 試験の適切な運用をフォローする体制

観光庁は、センターに対し、本試験に関して必要な報告を求め、又は指示を行うことができる。また、観光庁は、センターが法令、本実施要領若しくは上記指示に違反した場合には、試験実施主体の取り消しができるものとする。

11. その他必要事項

(1) 秘密保持義務

試験に関する業務に携わる者及び携わった者は、職務上知り得た秘密を他に漏らし、又は盗用してはならない。また、試験の実施に当たり取得した個人情報について、関係法令に基づき適切に取り扱うものとする。

(2) 合格の取消

センターは、次に掲げる不正行為が合格証明書交付後に判明した時は、当該不正行為を行った者に対して文書をもってその試験の合格を取り消すものとする。

(ア) 試験問題等の秘密事項について試験関係者に情報提供を求め、かつ、これを受けたとき

(イ) 受験申請書の記載内容に偽りがあったとき

(ウ) その他受験に関して不正行為があったとき

(3) 書類の保存

- ① センターは、技能試験を実施したときは、受験者の受験番号、氏名、生年月日、住所及び試験の成績の内容、合否等を記載した帳簿（以下「受験者台帳」という。）を作成し、保存する。
- ② 書類の保存期間は、原則として、受験票は試験実施の翌年度の始期から起算して1年、答案（採点結果を含む。）は、同2年、合格証明書再交付申請書及び受験者台帳は、同10年とする。