

令和5年度第14回

フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定
試験問題

実施日：令和5年11月23日(木)

試験時間：60分

注 意

1. 本試験の問題は、正誤(○×)式、四択式、語群選択の合計50問(100点満点)です。問題により配点は異なります。
2. 筆記用具、電卓の持ち込みが認められています。
3. 法令等に関する問題については、特に指示のない限り、令和5年4月1日現在施行の法令等に基づいて解答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

会場コード

受検番号(下4桁)

0	1	4			2	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問1～問10について、それぞれの文章を読んで、正しいものまたは適切なものには○を、誤っているものまたは不適切なものには×を選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶしなさい。

- 問1 フィットネス関連団体である「MOSSA」、「LES MILLS」、「RADICAL FITNESS」等は、安全に楽しく効果的なエクササイズが行えるよう予め用意された曲と振付でグループレッスンを行えるインストラクターの育成及びライセンスの認定を行っている。
- 問2 会員の満足度、クラブの他者への推奨度を確認するアンケートは、MS(ミステリーショッピング)アンケートと呼ばれ、スタッフがお客様に紛れてお客様へ感想を聞き取るアンケート方法で、本音が聞けるメリットが非常に大きい。
- 問3 部下の面談におけるフィードバックの手法として、まず初めにポジティブな内容を伝え、続いてネガティブな改善点の指摘、最後に励ましや期待など再びポジティブな内容を伝えることをSBI(Situation Behavior Impact)型フィードバックという。
- 問4 産業廃棄物管理において、排出事業者は廃棄物が最終処分されるまでの注意義務や、不適正処理を知った際の委託や引き渡しの中止、マニュアル(産業廃棄物管理票)の交付などの責任がある。
- 問5 クレームへの対応には5つのステップがあるが、1ステップ目としては、内容についてではなく、例えば「ご不便をおかけして申し訳ございません。」という現在の状況に対して誠意を持って謝罪の意を伝える。
- 問6 「ジェネレーションZ」と呼ばれる世代に対するセールスプロモーションについてはアードメディアの活用が重要になる。
- 問7 フィットネスクラブにおける経費で特に大きなものである「人件費」「水道光熱費」「広告宣伝費」は、現場ではコントロールしにくい固定費である。
- 問8 フィットネスクラブは多数の人が使用する為、常に清潔に保つ努力をしなければならない。その一つとして除菌や抗菌があるが、抗菌とは、「菌やウイルスを取り除いて、その数を減らすこと」をいう。

問9 店舗に、ペットボトルと缶のスポーツ系飲料の自動販売機を設置する場合、最低1名の食品衛生責任者が必要である。

問10 定期的に施設利用されている会員より、会員向け告知に関してフロントにクレームがあった。内容は、休館日と知らず来館して初めて知った。告知を見た覚えがないがどこに告知したのか、というものだった。対応したスタッフは、現在はホームページでのみ告知していますので、確認方法をお伝えします。と対応し、上司にはホームページの確認方法についてクレームがあったと報告した。

次の問11～問50について、答えを番号①～④から一つ選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶさない。

問11 スポーツ庁の健康政策に関する以下の記述で、(ア)～(エ)にあてはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- ・スポーツ(ア)の前文には、「スポーツは、心身の健康の保持増進にも重要な役割を果たすものであり、健康で活力に満ちた長寿社会の実現に不可欠」であると規定されている。
- ・スポーツ庁では、第2期スポーツ基本計画において、「成人のスポーツ実施率を週1回以上が(イ)%程度(障害者は40%程度)になることを目指す。」ことを目標としている。
- ・スポーツ庁では、スポーツを行うことが生活習慣の一部となり、1人でも多くの方がスポーツに親しむ社会の実現のため、「Sport in(ウ)プロジェクト」を立ち上げ、地方公共団体、スポーツ団体、経済団体、企業などが一体となって、オールジャパンでのスポーツ人口の拡大を推進している。
- ・スポーツ庁では、従業員の健康増進のためにスポーツの実施に向けた積極的な取組を行っている企業を「スポーツ(エ)カンパニー」として認定している。

- ①(ア)基本法 (イ)65 (ウ)Life (エ)エール
- ②(ア)推進法 (イ)65 (ウ)Live (エ)エース
- ③(ア)基本法 (イ)80 (ウ)Life (エ)エール
- ④(ア)推進法 (イ)80 (ウ)Live (エ)エース

問 12 サービス品質管理に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

顧客がサービス品質に満足できるかどうかは、(ア)や(イ)がどちらも重要である。

(ア)は、そのサービスを購入することで期待していたベネフィット、

(イ)は、(ア)に至るまでのプロセスと表現することもできる。

①(ア)目的 (イ)ゴール

②(ア)価格 (イ)製品

③(ア)結果 (イ)過程

④(ア)利益 (イ)コスト

問 13 品質マネジメントシステム「ISO9001:2015」の「品質マネジメントの7つの原則」に関する以下の(ア)～(ウ)の組合せで、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

①(ア)リーダーシップ (イ)改善 (ウ)プロセスアプローチ

②(ア)供給者との互恵関係 (イ)社内評価指標 (ウ)マネジメントアプローチ

③(ア)人々の参画 (イ)顧客重視 (ウ)ミステリーショッピングリサーチ

④(ア)意思決定への事実に基づくアプローチ (イ)KPI (ウ)物的証拠

問 14 店舗運営におけるキーワードの一つである「QSC」に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

(a)「QSC」は、スポーツクラブに限らず飲食店経営などでも重要視されているキーワードである。

(b)「Q」はQuantityの頭文字で、提供するサービスの量を指す。

(c)「S」はSpeedの頭文字で、サービスの提供スピードを指す。

(d)「C」はCleanlinessの頭文字で、清潔さを指す。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 15 従業員募集採用時の留意点に関する以下の記述で、(ア)～(エ)にあてはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- ・「事業主は、労働者がその有する能力を有効に発揮するために必要であると認められるときとして厚生労働省令で定めるときは、労働者の募集および採用について、厚生労働省令で定めるところにより、その年齢にかかわらず均等な機会を与えなければならない。」と、(ア)法の第10条に記載されている。
- ・「何人も、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であることなどを理由として、職業紹介、職業指導などについて、差別的取扱を受けることがない。」と、(イ)法の第3条に記載されている。
- ・「事業主は、労働者の募集および採用について、その性別にかかわらず均等な機会を与えなければならない。」と男女(ウ)法の第5条に記載されている。
- ・「事業主は、労働者の募集および採用について、障害者に対して、障害者でない者と均等な機会を与えなければならない。」と障害者(エ)法の第34条に記載されている。

- ①(ア)雇用機会均等 (イ)雇用促進 (ウ)雇用対策 (エ)職業安定
②(ア)雇用対策 (イ)雇用促進 (ウ)雇用機会均等 (エ)職業安定
③(ア)雇用対策 (イ)職業安定 (ウ)雇用機会均等 (エ)雇用促進
④(ア)雇用機会均等 (イ)職業安定 (ウ)雇用促進 (エ)雇用対策

問 16 労働基準法上の年次有給休暇に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

労働者が雇い入れの日から(ア)か月間継続勤務し、その間の全労働日の(イ)割以上出勤した場合に(ウ)労働日の有給休暇が与えられる。

- ①(ア)3 (イ)5 (ウ)5
②(ア)3 (イ)8 (ウ)10
③(ア)6 (イ)5 (ウ)5
④(ア)6 (イ)8 (ウ)10

問 17 健康保険に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 健康保険の被保険者およびその扶養家族の傷病・出産・死亡などについて、必要な医療給付または手当金の支給をすることで生活を安定させることを目的とした制度である。
- (b) 全ての法人事業所従事者は、健康保険、厚生年金保険の加入が法律で義務づけられている。
- (c) 保険料は基本的に事業主と労働者が折半で負担するが、産前産後休業と育児休業の期間中の保険料についても、事業主が保険者に申出をすることで被保険者分、事業主分ともに折半になる。
- (d) 傷病手当金は、被保険者が病気やけがのために働くことができず、会社を休んだ日が連続して3日間あったとき、4日目以降、休んだ日に対して支給され、休んだ期間について事業主から傷病手当金の額より多い報酬額の支給を受けた場合でも支給される。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 18 産業財産権に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 消費者が商品やサービスを選ぶときのその名前やマークを商標と言い、その機能の一つとして品質の保証がある。
- (b) 自店へのアクセス地図を作成するにあたり、Google マップからスクリーンショットをとり、使用した。
- (c) フィットネスクラブの店舗内でイベント開催告知のポスターなどを作成する際に、テレビアニメのキャラクター、ロゴなどを複製し使用した。
- (d) R マークは特許庁に登録された商標であることを示すマークと認知されており、この R マークを付けられていることが日本の商標法上義務付けられている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 19 著作権法に関する以下の(a)～(d)記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 営業目的で購入した音楽をレッスンなどで使用するために、デジタルオーディオプレーヤーに音楽データを取り込んだ。
- (b) 有線放送から流れている音楽を館内 BGM に使用する場合は、著作者の承諾及び使用料の支払いは必要ない。
- (c) 著作権法に基づく音楽使用料(著作権法)の支払い義務者は、フィットネスクラブ(施設運営者)であり、原則、指導者やインストラクターにはその義務はない。
- (d) 営業目的の無料販売促進イベント時に著作物を使用した場合、原則、著作者の許諾(及び使用料の支払い)を得なければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 20 クレームに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 担当者の判断で、一人で対応するのが難しい場合は、上司に説明の上、同席を願う。同席が難しい場合は、後日返答する旨を伝える。
- (b) お客様が事実誤認でクレームを言われている場合は、事実関係をお客様と共有することに努める。
- (c) 顧客はクレームへの対応スピードで誠意を感じるため、優先順位が低くスピーディーに対応されていないと感じた場合、二次クレームに発展する。
- (d) 担当者が自分のせいではないといった言い訳をしたり、逃げ腰になりお客様と向き合っていない場合、まず人を変え、時間を変え、場所を変えて二次対応をすることが有効である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 21 健康日本 21 に関する以下の(i)～(v)の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

健康日本 21(第二次)の基本的な方向として、
(i)健康寿命の延伸と健康格差の縮小
(ii)主要な(ア)の発症予防と重症化予防の徹底
(iii)社会生活を営むために必要な機能の維持及び向上
(iv)健康を支え、守るための(イ)の整備
(v)栄養・食生活、身体活動・運動、休養、飲酒、喫煙及び(ウ)の健康に関する生活習慣及び社会環境の改善
の5つが示されている。

- ①(ア)生活習慣病 (イ)社会環境 (ウ)歯・口腔
- ②(ア)労働事故 (イ)自然環境 (ウ)脚
- ③(ア)がん (イ)システム環境 (ウ)脳
- ④(ア)認知症 (イ)社会資本 (ウ)腸

問 22 生活習慣に起因する虚血性心疾患に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

身体活動量と虚血性心疾患の死亡率の関連について、今日の各国のさまざまなガイドラインの原点になっているラルフ・パップフェンバーガーらの研究(1966年)は以下の通りである。

- ①心臓の血管が細くなり、詰まったりすると心臓の機能は落ち、狭心症や心筋梗塞を起こす。これらを虚血性心疾患と呼ぶ。
- ②虚血性心疾患の予防には、週に500キロカロリーの身体活動が必要といわれている。
- ③身体活動レベルと死亡率の間には、はっきりとした因果関係がある。
- ④虚血性心疾患の予防には、30分程度の少し早めの歩行を週3回続けることが、推奨される。

問 23 栄養素に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)糖質(炭水化物)、脂質、たんぱく質にビタミン、ミネラルを加えたものを五大栄養素という。
- (b)糖質は最も使いやすいエネルギーであり、体内では1gあたり4kcalのエネルギー源となる。
- (c)脂肪酸は2つに分類され、飽和脂肪酸は、動物性の脂肪に多く含まれ常温で固体、不飽和脂肪酸は、常温で液体である。
- (d)たんぱく質は、多数のアミノ酸がペプチド融解して構成されている高分子化合物である。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 24 介護予防およびフレイル予防のための運動に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①加齢に伴い筋力が低下することを、フレイルという。
- ②フィジカルフレイルに関連しては、低強度の有酸素運動で内臓脂肪を減少させることが最も効果的である。
- ③歩行能力、バランス能力、筋力の改善を目的に、多要素の運動(体操)を行うことによって、認知機能も改善することが期待されている。
- ④オーラルフレイルとは主に社会的な状態から見たフレイル状態のことである。

問 25 生体のエネルギー代謝に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

生命の維持や身体活動、スポーツ活動で用いられるエネルギーは、すべて ATP から得られている。ATP は1つのアデノシンとリン酸が3つ結合した物質で、リン酸が1つ分離し、(ア)に分解するときエネルギーが放出される。しかし、ATP は筋にごく微量しか蓄積されていないために、(ア)を ATP に再合成するための3種類のエネルギー供給機構として、(イ)系、解糖系、(ウ)系がある。

- ①(ア)ADP (イ)ATP-CP (ウ)Ca イオン
- ②(ア)AMP (イ)AMP-CP (ウ)酸化
- ③(ア)AMP (イ)AMP-CP (ウ)Ca イオン
- ④(ア)ADP (イ)ATP-CP (ウ)酸化

問 26 トレーニングに関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①レジスタンストレーニングとは、筋に対して過負荷となる抵抗負荷を与え、神経-筋機能、あるいは関連する内分泌機能などの適応を引き出すトレーニングの総称である。
- ②有酸素トレーニングは、呼吸循環器系機能の改善に効果的なトレーニング法である。
- ③柔軟性トレーニングは、柔軟性(関節可動域)を改善する代表的なトレーニング法である。
- ④バランストレーニングは、バランス、敏捷性、筋の固有受容体機能のトレーニングを組合せたプライオメトリックトレーニングの一種である。

問 27 フィットネス・スポーツ産業市場に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①フィットネス市場は、これまで主に、施設空間マネジメント業として産業領域を拡大してきた。
- ②スポーツ産業は、医療、健康ダイエット、ファッション、観光、アミューズメント、食、カルチャーなどの産業との領域がこれからも接近し、融合していくと考えられる。
- ③フィットネスクラブでは既に食、ファッション、医療、観光などの産業と重なったサービスを提供しているところもある。
- ④ウォーキング、体操、ランニングの実施率上位 10 位には入っていない。

問 28 マーケティングに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

1990 年に公益社団法人日本マーケティング協会が定めたマーケティングの定義は「マーケティングとは、企業および他の組織が(ア)な視野に立ち、顧客との(イ)を得ながら、(ウ)な競争を通じて行う市場創造のための(エ)活動である」となっている。

- ①(ア)グローバル (イ)相互理解 (ウ)公正 (エ)総合
- ②(ア)ミクロ (イ)協力関係 (ウ)ハード (エ)分析
- ③(ア)グローバル (イ)協力関係 (ウ)公正 (エ)分析
- ④(ア)ミクロ (イ)相互理解 (ウ)ハード (エ)総合

問 29 マーケティングプロセスに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

マーケティングプロセスとは「R(Research)」→「STP(S: Segmentation T: Targeting P: (ア))」→「MM(Marketing Mix)」→「I(Implementation)」→「C(イ)」の順にマーケティングを進めていくことであり、「R(Research)」を代表する市場や顧客を調査・分析する手法が(ウ)分析である。また、「MM(Marketing Mix)」とは 4P(Product・Price・Promotion・(エ))の具体策を組み立てることである。

- ①(ア)Positioning (イ)Customer (ウ)SWOT (エ)Process
- ②(ア)People (イ)Control (ウ)SWOT (エ)Place
- ③(ア)Positioning (イ)Control (ウ)3C (エ)Place
- ④(ア)People (イ)Customer (ウ)3C (エ)Process

問 30 Web マーケティングに関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①Cookie とは Web ブラウザに対してデータを書き込み、保存する仕組みを指し、よく使われる事例としては「自動ログイン」がある。
- ②「Web マーケティング」は IoT や AR (拡張現実) / VR (仮想現実) などを含む広義な概念であるのに対し、「デジタルマーケティング」は SNS や E メールを活用した施策をメインとする狭義の概念になる。
- ③顧客が調べる検索キーワードに引っかかるように記事を書くことは SEO (Search Engine Optimization) 対策の一つである。
- ④ディスプレイ広告は Web サイトやアプリの広告枠に表示される広告で、リスティング広告よりも広範なユーザーにリーチをすることができる。

問 31 総合型フィットネスクラブの商圈に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

現在、在籍数 1,500 名の総合型フィットネスクラブが今後 3 年間で一次商圈内の在籍者数を 20% 増加させた場合、総在籍者数は(ア)名になる。

※但し、総在籍者数に占める一次商圈内の割合は 60% から 3 年間変わらないものとする。

- ①1,680 名 ②1,800 名 ③1,860 名 ④1,900 名

問 32 日本赤十字社が示す心肺蘇生の手法に関する以下の (a)～(d) の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 反応(意識)の確認／大きな声をかけ、肩を軽くたたき、反応(意識)の(ア)を確認する。
- (b) 呼吸の確認／呼吸を確認するために、傷病者の(イ)の動きの観察に集中する。呼吸の確認に 10 秒以上かけないようにする。
- (c) 胸骨圧迫／胸部圧迫は 1 分間あたり(ウ)回のテンポで 30 回続けて行う。
- (d) (エ)／一方の手を傷病者の額に、他方の手の人差し指と中指を下あごの先に当て下あごを引き上げるようにして、額に置いた手で頭部を後方に傾ける(頭部後屈あご先挙上法)。

- ①(ア)有無 (イ)胸部と腹部 (ウ)100～120 (エ)気道確保
- ②(ア)度合 (イ)心臓と動脈 (ウ)50～60 (エ)安静体位
- ③(ア)有無 (イ)心臓と動脈 (ウ)100～120 (エ)安静体位
- ④(ア)度合 (イ)胸部と腹部 (ウ)50～60 (エ)気道確保

問 33 フィットネスクラブにおける管理指標に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 重要業績評価指標(KPI:Key Performance Indicator)とは最終の目指すべき目標である。
- (b) 重要目標達成指標(KGI:Key Goal Indicator)とは目指すべき目標への過程における中間目標である。
- (c) 例えば、KGI が今月の入会予算であった場合、KPI の例としては冷暖房費の削減額がある。
- (d) 入会後の退会率目標値に対して「何をするのか」を決めチームで追っていく指標としてはKGI が必要となる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 34 クレーム対応に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい

- ①クラブ内において、会員同士のトラブルによるクレームに対しての対応は不要である。
- ②顧客からのクレームにおいて、責任者を出すよう言われたので、内容を聞く前に即座に責任者に対応依頼をした。
- ③スタジオプログラムの変更は即顧客満足に繋がるので、ご意見をいただいたら翌日には変更する必要がある。
- ④クレームに対して、話を遮らず、とにかく傾聴に徹し、途中で説明をしたり言い訳をしたりせず最後まで聴き、意見を求められた場合のみ説明する。

問 35 フィットネスクラブにおける顧客管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい

- (a) フィットネスクラブのCSF(重要成功要因)は目標達成にあたって重要となる管理項目としてのマーケティング、セールス、リテンション(会員定着)などの測定ができる小ゴールとして各種営業施策における着目計数に当たる。
- (b) NPS(ネットプロモータースコア)は11段階の評価を推奨者と批判者2つのタイプに分類する。
- (c) フィットネスクラブにおけるオンボーディングとは入会会員の初期定着をサポートすることを指す。
- (d) アップセルとは、契約している主なサービスと関連性の高いサービスを勧め、顧客ひとり当たりの単価を引き上げることである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 36 貸借対照表に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

貸借対照表において、現金は(ア)、借入金は(イ)にあたり、借入金の中でも長期借入金は(ウ)とよばれる。

フィットネスクラブの場合、月会費を前払いでいただくケースが多く、そのお金は一時的に(エ)に分類される。

①(ア)資産 (イ)負債 (ウ)流動負債 (エ)売掛金

②(ア)負債 (イ)資産 (ウ)固定資産 (エ)売掛金

③(ア)資産 (イ)負債 (ウ)固定負債 (エ)前受金

④(ア)負債 (イ)資産 (ウ)流動資産 (エ)前受金

問 37 フィットネスクラブにおける省エネ対策に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

(a)各電力会社との契約において「デマンド値」というものがあるが、デマンド値とは、1日(24時間)の電力使用量のことをさす。

(b)ろ過ポンプなどの動力機器をコントロールして消費電力を抑える装置を「ロスナイ(熱交換型換気機器)」という。

(c)冬場などにプールの上にカバーをかけることは、省エネにつながる。

(d)蛍光灯からLED電球に変えることで、インシヤルコストを下げるができる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 38 損益計算書に関する以下の科目別金額を用いて、営業利益率を計算し、適切な数値を①～④から一つ選びなさい。

(単位：千円)

売上総利益 70,000

営業外収益 2,300

販売費および一般管理費 22,000

売上原価 130,000

営業外費用 300

①18% ②20% ③24% ④25%

問 39 労働安全衛生法に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

労働安全衛生法に基づき、事業者は常時使用する労働者に対し、1年に1回の定期(ア)を実施しなくてはならない。また、常時50人以上規模の事業場では(イ)の実施、(ウ)の設置、(エ)の選任、届出が義務付けられている。

- ①(ア)体力テスト (イ)個別面談 (ウ)労働組合 (エ)衛生管理者
②(ア)健康診断 (イ)ストレスチェック制度 (ウ)衛生委員会 (エ)産業医
③(ア)健康診断 (イ)個別面談 (ウ)労働組合 (エ)衛生管理者
④(ア)体力テスト (イ)ストレスチェック制度 (ウ)衛生委員会 (エ)衛生管理者

問 40 設備管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)防火・防災設備はもしもの時のためにいつでも機能が発揮できるよう毎月の法定点検が義務化されている。
(b)浴槽におけるレジオネラ属菌の測定は、生命に危険を及ぼすおそれもあることから、毎日検査することが、法律で義務化されている。
(c)給水設備の一つである、水を大量に貯められる受水槽内部の清掃は公衆衛生上、毎月1回の清掃が法律で義務化されている。
(d)キュービクル式高圧受電設備等自家用電気工作物を設置した場合は、法律により、1年に1回行う年次点検と毎月(もしくは隔月)実施する月次点検が義務化されている。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 41 損益に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

有料のスペシャルレッスンを実施することになった。インストラクターに支払う金額は15,000円、参加者全員に1本原価100円の水を配布。参加費が500円とした場合、損益分岐集客人数は(ア)人以上である。ただし、税は考慮しない。また、上記以外の費用は考慮しないものとする。

- ①30 ②35 ③38 ④40

問 42 プールでの安全管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 溺水は自然環境だけでなく、遊泳用プールでも起こる可能性があり、水深が浅いからといって安全とは限らない。遊泳中に足がつるなどの原因で併発する場合もある。
- (b) ジュニアスクール等で飛び込みの練習を行う際は、事前にしっかりとした指導が必要であり、補助等を行える環境を整えておく必要がある。
- (c) プールの安全標準指針(文部科学省平成 19 年)では、施設規模に応じた遊泳プール監視員数の具体的な人数が示されている。
- (d) 監視員に死角があってはならず、特に日中に窓側を見る場合や水銀灯の反射位置などは、確認できる範囲がより狭くなってしまうので、監視は水面よりなるべく高い位置で、また光りの反射しない側で行わなければならない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 43 フィットネスクラブのリスク管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) トレーナー向け国家資格は NSCA の CSCS (認定ストレングス&コンディショニングスペシャリスト)等があるが、効果・安全管理面で、これらの資格を取得しておくほうが、技術的な担保が示しやすい。
- (b) トレーニング中に捻挫をしたお客様には、まず応急対応として RICE 処置が必要である。RICE の C はコンセントレーションの意味で、治療に集中することを指す。
- (c) 満足度を高めるために、会員情報はできる限り引き出すことが望ましいが、個人情報保護法の観点から、会員情報はスタッフ間で極力共有せずに、スタッフごとにとどめておくべきである。
- (d) トレーニングジムの二酸化炭素濃度の上限値は 1,000ppm だが、この範囲以内であれば、特に気温の低い冬季は、極力換気を避けたほうが、感染症を予防できる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 44 設備・安全管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 安定した経営のために、施設設備のライフサイクルを伸ばすための維持・管理が必要である。予測しうる修繕や更新に関しては、短期的な計画を作成し、運用していく必要がある。
- (b) プール室温を設定温度に維持するための機器としてエアーハンドリングユニットがある。
- (c) シャワー水栓は、オートストップ（自閉装置式）型ものを使用することが多いが、吐出時間のずれが起こって来るので、定期的に吐出時間の調整を繰り返すことで節水へ繋がる。水道料金は下水道料金も請求されるのでコスト削減には大きな効果がある。
- (d) 昇降機（エレベーター）設備は保守点検を必ず組む必要があり、地震による停電などが発生したときは、閉じ込められることもあるので連絡先は確認しておく必要がある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 45 防災・防火設備に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

点検に関する業務は、(ア)や消防法など法令への適合を維持・管理するための法令点検がある。防火・防災設備に関する点検は種類が多く、誘導灯、非常照明、消火器、自動火災報知設備、室内消火栓設備、スプリンクラー設備など、(イ)に1回の間隔で機器点検または総合点検が行われ、指摘があった場合は、すぐに対処しなければならない。

- ①(ア)建築基準法 (イ)2か月
- ②(ア)災害対策基本法 (イ)半年
- ③(ア)建築基準法 (イ)半年
- ④(ア)災害対策基本法 (イ)2か月

問 46 プール・浴槽の水質管理に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ① 砂ろ過装置ユニット内には、ヘアキャッチャー、ろ過ポンプ、ろ過タンク、熱交換器などの機器があり、水質を維持するためにヘアキャッチャーは毛髪、あか、ぬめりがついた時点で新しいものに定期的に交換しなければならない。
- ② 水質維持のために、細かい汚れを大きくし、砂ろ過装置で取り除きやすくする凝集剤や、プールの透明度を増す効果のある清澄剤などの薬液を投入することがある。
- ③ 砂ろ過機は目詰まりを防止するために、定期的に逆洗する必要がある。
- ④ 水質検査でレジオネラ菌が検出された場合、ただちに関係部署に報告し、必要な措置を行い、条例上、必要な場合は保健所に報告し、指導を受けなければならない。

問 47 トレーニング機器のメンテナンスに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ストレングスマシン、カーディオマシンともに、事故防止と品質向上のため、定期点検の実施は必須である。
- (b) ストレングスマシンのメンテナンスではケーブルの被覆に傷や亀裂がないか確認する。また、ケーブルはウェイトの負荷により劣化が進行しないように緩ませておく必要がある。
- (c) 潤滑処理がされていないと正しい負荷でトレーニングできないため、ガイドロッドはグリスを、ポップピンは浸透性潤滑材を、ベアリングはシリコンスプレーと使い分けて注油しなければならない。
- (d) トレッドミルのメンテナンスは、ボルトやねじの緩み、ベルトの消耗状態、デッキの破損有無の確認と合わせて、安全クリップが正しく作動するかの確認も必要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 顧客管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブの顧客管理において、カスタマーサクセスは重要な要素であり、お客様の期待を超えるための仕掛けを継続的に行うことが求められている。
- (b) マーケティングとコミュニケーションは、カスタマーサクセスを実現するための主要な柱である。
- (c) NPS(ネットプロモータースコア)は、会員制ビジネスにおいては不必要な指標である。
- (d) フィットネスクラブの成功は、高品質なトレーニング機器を提供することによってのみ達成される。

①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 49 顧客管理に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ① カスタマーエクスペリエンスとは、顧客が商品・サービスを利用する際の一連の体験のことである。
- ② 一人ひとりのKGI(重要目標達成指標)とKPI(重要業績評価指標)を把握することが重要である。
- ③ LTVは「Life Time Value」の頭文字をとったもので、「顧客の利用頻度」を意味する。
- ④ フィットネスクラブにおいては、長期間継続して利用する顧客ほど、LTVが高くなる。

問 50 顧客管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブのスタッフは、施設全般、設置しているマシン、備品や提供しているサービスや商品の知識を正しく持っており「わからない」をなくすように努めることが大事である。
- (b) クレーム対応に失敗する要因としては、解決を急ぎ雑な対応をしてしまう、お客様の面子を潰してしまう、クレームから逃げてしまう、である。この場合、人を変え、時間を変え、場所を変えて二次対応をすることが有効である。
- (c) お客様からのクレームに対しては、話を遮らず、傾聴に徹するのが原則だが、話の途中で説明したり、言い訳をしてもよい。
- (d) 顧客がクレームを申し出たということは、会社への信頼が低下している状態である。精一杯の誠意を見せて信頼を回復する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上