

令和 7 年度 第 18 回

フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定

1 級学科 CBT 試験問題サンプル

実施月：令和 7 年 11 月

試験時間：90 分

注 意

1. 本試験の問題は、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. 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 7 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。

問 1 減価償却に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを一つ選びなさい。

3月末決算のA社において、リニューアルのため5月に1台500,000円（税抜）のマシンを12台購入した。耐用年数は3年とし、定額法による減価償却を採用している場合、来年度に計上される減価償却費として適切な金額は(ア)である。

- ①1,000,000円
- ②1,500,000円
- ③2,000,000円
- ④2,500,000円

問 2 損益計算書に関する以下の表の科目別金額を用いて、経常利益率を計算し、適切な数値選択肢から一つ選びなさい。(小数点以下は四捨五入)

単位:千円	
売上総利益	70,000
営業外損益	1,800
販売費および一般管理費	52,000
減価償却費	8,600
売上原価	130,000
法人税等	1,500

- ①10%
- ②28%
- ③6%
- ④9%

問 3 クラブ内での有料イベント企画に関する以下の記述で、最低何名集めなければいけないか計算し、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

＜条件＞

- ・1人あたりの参加費 1,500円
- ・1人あたりの消耗品費 800円
- ・イベントスタッフにかかる総人件費 10,000円
- ・売上に対する利益率 20%以上を確保

ただし、すべて税込とし上記以外の費用は発生しないものとする。

- ①10
- ②15
- ③20
- ④25

問 4 自クラブの月間損益に関する下記情報をもとに、この月の限界利益率を計算し、適切なものを一つ選びなさい。

(単位：千円)

売上高	40,000
変動費	10,000
固定費	25,000

- ①75% ②62.5% ③25% ④37.5%

問 5 一般介護予防事業に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①一般介護予防事業では、年齢や心身の状況等によって分け隔てることなく、住民主体の通いの場を充実させ、人ととのつながりを通じて、参加者や通いの場が継続的に拡大していくような地域づくりを推進する。
- ②一般介護予防事業では、リハビリテーション専門職等による取り組みは含まれていない。
- ③一般介護予防事業では、高齢者本人へのアプローチだけではなく、地域づくりなどの高齢者本人を取り巻く環境へのアプローチについても行う。
- ④一般介護予防事業では、市町村が主体となり実施する。

問 6 内臓脂肪型肥満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一つ選びなさい。

メタボリックシンドロームとは、内臓脂肪型肥満を(ア)要因として、高血糖・(イ)・高血圧を呈する病態で、診断基準のひとつにウエスト周囲径がある。この予防には食事・食生活が重要である。食行動と行動変容の(ウ)・食事内容の現状を認識し、目標達成に向けた活動と、やる気が継続できるしあげを自分なりに工夫をすることが大切である。

- ①(ア)共通の(イ)脂質異常(ウ)準備状態
②(ア)主たる(イ)高度肥満(ウ)準備状態
③(ア)共通の(イ)高度肥満(ウ)達成度合
④(ア)主たる(イ)脂質異常(ウ)達成度合

問 7 栄養に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①日本人の食事摂取基準では、生活習慣病の一次予防の観点から、「摂取量の増加を目指すもの」として「食物繊維／n-3系脂肪酸／カリウム」があげられている。
- ②高齢者は、循環器疾患の予防や認知症対策として、毎日500mlの水分摂取が勧められている。
- ③食事バランスガイドは、1日に「何を」「どれだけ」食べたらよいか（摂取する食品の組み合わせや摂取量）の目安をわかりやすくイラストで示した資料である。
- ④食事バランスガイドでは毎日の食事を「主食」「主菜」「副菜」「牛乳・乳製品」「果物」の5つの料理グループに区分し、区分ごとに「サービング（SV）」という単位を用いて1日の目安が示されている。

問 8 有酸素性持久力トレーニングに関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①有酸素性持久力トレーニングの代表的なエクササイズには、ウォーキング、ジョギング、室内用固定バイク、トレッドミル、スタジオプログラムのエアロビクスなどがある。
- ②心拍数で運動強度を設定する際には、HRreserve法（カルボーネン法）が広く用いられ、健康増進やダイエットが目的の場合には40～60%、全身持久力の向上には60～80%の強度が一般的である。
- ③RPE（主観的運動強度）は、ボルグスケールとも呼ばれ、6～20の尺度で表される自律神経のバランスで運動強度を表す指標である。
- ④有酸素性持久力トレーニングの運動頻度は、低強度なら毎日、中強度なら週5回、高強度なら週3回が目安とされる。

問 9 フレイル及びロコモティブシンドロームに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)フレイルとは、もともと「か弱さ」や「こわれやすさ」を意味する言葉である。
- (b)フレイル高齢者とは「こわれやすい高齢者」、すなわち疾病に陥りやすい高齢者であり、健康を保つための配慮が今まで以上に必要な人々である。
- (c)ロコモティブシンドロームは、筋肉の衰えのみが原因で発生する。
- (d)ロコモティブシンドロームは、高齢者だけに発生する問題である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 10 日本救急医学会熱中症診療ガイドライン 2015 による熱中症の診断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一つ選びなさい。

暑熱環境における体調不良では常に熱中症を疑う。熱中症とは「暑熱環境における(ア)によって起こる状態の総称」である。すなわち「暑熱による諸症状を呈するもの」のうちで、他の原因疾患を除外したものを熱中症と(イ)する。熱中症を軽症から重症まで 1 つの軸で I、II、III 度の 3 段階の(ウ)に分類する。I 度は現場にて対処可能な病態、II 度は速やかに医療機関への受診が必要な病態、III 度は(エ)、医療者による判断により入院(場合により集中治療)が必要な病態である。

- ①(ア)環境適応の障害(イ)判断(ウ)重症度(エ)人工呼吸
- ②(ア)身体適応の障害(イ)判断(ウ)危険度(エ)採血
- ③(ア)身体適応の障害(イ)診断(ウ)重症度(エ)採血
- ④(ア)環境適応の障害(イ)診断(ウ)危険度(エ)人工呼吸

問 11 スポーツツーリズムの推進に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)スポーツツーリズムとは、参加者と開催地周辺の観光とを融合させ、交流人口の拡大や地域経済への波及効果などを目指す取り組みである。
- (b)観光庁は、2012 年に産学官の連携組織である日本スポーツツーリズム推進機構(JSTA)を設立した。
- (c)観光庁は 2023 年、「新時代のインバウンド拡大アクションプラン」において、「武道ツーリズムを通じた地方誘客促進策の展開」を示している。
- (d)魅力あるスポーツ資源を最大限に活用し、異なる地域や国の人々の交流を呼び起こし、国内観光振興及びインバウンド拡大の促進が求められる。

- ①1 つ
- ②2 つ
- ③3 つ
- ④4 つ

問 12 SDGs 目標 3 に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①SDGs 目標 3 には、薬物乱用やアルコールの有害な摂取に関する対策も含まれている。
- ②すべての国において、たばこの規制強化が SDGs 目標の一部として求められている。
- ③非感染性疾患による若年死亡率を、主に治療を通じて 3 分の 1 減少させることが目標とされている。
- ④精神保健や福祉の促進も、SDGs 目標 3 の重要なターゲットのひとつである。

問 13 フィットネス業界に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

(a)クラブビジネスジャパン社発行の「日本のクラブ業界のトレンド 2020 年版」によると、フィットネスクラブの施設数が 2016 年には約 5,000 施設だったものが、専門店や小型店の台頭により 2020 年には 10,000 施設を超えた。

(b)女性専用サーキットジム業態では、総合型クラブとは全く異なるポジショニングが形成されており、トレーニング用器具の充実がその一つとしてあげられる。

(c)クラブビジネスジャパン社発行の「日本のクラブ業界のトレンド 2023 年版」によると、フィットネスクラブの参加率が 2019 年に 4%を超えていた。

(d)「メディカルフィットネス」施設として位置づけられる施設の種類はいくつかあるが、そのうちの「健康増進施設」と呼ばれる施設は 2022 年時点において全国に 300 施設以上ある。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 14 パーソナルジム事業に関する以下の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

①Fitness Business 編集部調査によるとフィットネスクラブの新規開業施設数推移をみると、2023 年では新規出店数は 800 か所を超え、そのうちジム業態は約半分の 400 か所と報告されている。

②パーソナルジムとは成果志向型ジム業態のことである。

③パーソナルジム運営事業は「特定商取引法」に定める、「特定継続的役務提供」に該当していないため、法律上のクーリング・オフ制度には適応外となる。

④パーソナルジムの立地選定調査では、半径 5 キロ圏内の住人の所得水準、年代、人口を調査し考慮すべきである。

問 15 フィットネスクラブの戦略・戦術に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

(a)戦略は、戦術を実行するためのより具体的な方法であり、実行には現場までその方法を浸透させておく必要がある。

(b)フィットネスクラブがトレーニングジムにグループレッスンや高額ダイエットプログラムを導入することは、正に戦略である。

(c)フィットネスクラブが SWOT 分析やマーケティングミックスを実行することは、どちらも戦略である。

(d)フィットネスクラブの立地、施設スペック、料金などは、戦略・戦術の基本となる。

①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 16 店舗戦略の策定に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか、選択肢から一つ選びなさい。

- (a)売り上げなどの数値目標や、接遇改善などの状態目標を予め設定することで、店舗コンセプトを確立することができる。
- (b)「SWOT 分析」は、店舗を取り巻く外部環境を分析する手段であり、強みや弱み、市場における機会や損失を把握できる。
- (c)店舗戦略の策定には、会社全体の戦略が必要であり、その根幹になるものは、経営理念である。
- (d)親会社が存在する場合、会社の企業理念よりも事業戦略を最上位概念とし、より機能的に戦略を策定することが必要である。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 17 店舗の戦略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一つ選びなさい。

チャン・キム、レネ・モボルニュ共著「ブルーオーシャン戦略」では、非消費者を 3 つの構造に分けて考えているが、そのうち第 2 層を「(ア)ノンカスター」としている。また同著では、ブルーオーシャンは「取り除く」「減らす」「増やす」「(イ)」の 4 つのフレームにて創造するものとしている。

クレイトン・クリステンセン、スコット・アンソニー共著「イノベーションの解 実践編」では、顧客が非消費に至る制約条件を「スキル」「資力」「(ウ)」「時間」の 4 つと定義している。

- ①(ア)拒否する (イ)変化させる (ウ)期間
- ②(ア)受容する (イ)変化させる (ウ)アクセス
- ③(ア)受容する (イ)新たに加える (ウ)期間
- ④(ア)拒否する (イ)新たに加える (ウ)アクセス

問 18 投資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一つ選びなさい。

- (a)リース資産として購入したレジスタンスマシンは、リース期間中、その所有権が社内ではなく、毎月支払うリース料に、(ア)が上乗せされている。
- (b)損益計算書上の減価償却費は、対象物の(イ)に基づいて計上され、購入時にキャッシュアウトする。
- (c)投資回収計画を作成するうえで、投資回収時期のはかに、単月黒字や(ウ)となる時期もチェックポイントとなる。
- (d)ボイラー設備を入れ替えた際、リース資産にしなかった。この場合、損益計算書上は(エ)に計上される。

- ①(ア)金利 (イ)法廷償却年数 (ウ)累計黒字 (エ)減価償却費
②(ア)リース残額 (イ)法廷償却年数 (ウ)単月赤字 (エ)減価償却費
③(ア)金利 (イ)評価額 (ウ)累計黒字 (エ)開発償却費
④(ア)リース残額 (イ)評価額 (ウ)単月赤字 (エ)開発償却費

問 19 新規出店における店舗戦略の策定プロセス（「与件整理」→「環境分析」→「店舗コンセプトの決定」→「目標設定」→「実行計画」→「投資・収支計画」）に関する以下の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①環境分析で実施されるSWOT分析は、市場や業界の動向に基づく「機会」と「脅威」、そして自店舗の経営資源や組織力に基づく「強み」と「弱み」を同時に体系的に整理し、戦略立案や店舗コンセプト策定の論理的根拠とするものである。
- ②店舗戦略のプロセスでは、売上高や会員数などの数的目標や接客水準などの状態目標を最初に設定し、その数値達成を前提としてコンセプトや環境分析を後から整合させる手法が最も効率的とされる。
- ③与件整理は出店計画の方向性や主要条件がほぼ確定した段階で実施し、物件条件・商圈情報・財務状況などの詳細データを集めて、主に実行計画の立案時に活用する。
- ④投資・収支計画は店舗戦略とは独立した財務計画として作成され、目標設定や実行計画の内容とは直接的な連動を持たず、経済性評価のための参考資料的な位置づけとなる。

問 20 策定した戦略をもとに、店内新規事業の収支計画を作成する場合に関する以下の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①収支実績で単月黒字化した場合、事業は成功と評価できる。
- ②投資回収期間は、計画した事業の評価指標となる。
- ③実績と計画にズレが生じた場合、事業はその段階で停止すべきである。
- ④実績が単月黒字となった時点で、投資分の約45%が回収されるべきである。

問 21 フィットネスクラブ戦略策定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一つ選びなさい。

フィットネスクラブが活用する広告メディアの中で新聞折込チラシは、デジタルメディア隆盛の現在でも一定程度有効性があり、特に主婦層や高齢者層に訴求しやすい。一般社団法人日本新聞協会の調査によると、一世帯あたりの1か月の部数は2011年の約(ア)部から、10年間で約0.6部に減少している。よって、重要なメディアとして位置づけつつも(イ)は低減させつつ、新聞購読部数減少により訴求できなくなった層を考慮に入れながら(ウ)を混合させていくことが求められる。

- ①(ア)0.9 (イ)全体の販促費用 (ウ)新聞購読者用電子版
- ②(ア)0.7 (イ)全体の販促費用 (ウ)その他メディア
- ③(ア)0.9 (イ)投下費用 (ウ)その他メディア
- ④(ア)0.7 (イ)投下費用 (ウ)新聞購読者用電子版

問 22 サービス業の特性に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)同時性…モノの場合は生産行為と消費行為が別の時間と場所で行われるが、サービスの場合は一部の例外を除き、生産行為と消費行為が同時に行われる。
- (b)個別性…モノの場合は同じ規格で大量生産ができ、品質におけるバラつきも生じにくいが、人を介して行われるサービスではそれを担う人によって違いが生じる。ただし、人を介したプレコリオのレッスンなど全く同じサービスを提供できるものも存在する。
- (c)結果と過程の等価的価値…モノの場合、ユーザーはそれを購入して期待した結果が得られれば、それで満足でき、製造するまでのプロセスの如何が問われることはほとんどない。これに対しサービスの場合、ユーザーが得られる結果の良し悪しはもちろんのこと、そこ至るまでのプロセスもサービスの満足度を左右する。
- (d)無形性…有形のモノは製品を手に取って触れることもでき、他製品との定量的な比較も容易だが、サービスは触れることができず魅力を的確にユーザーに伝えることが難しい。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 23 品質マネジメント（ISO9001）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選択肢から一つ選びなさい。

- (a)ISO9001 は、6 つの品質マネジメント原則を基礎としており、経営者はこれらの原則を組織の実績を向上させるために使用することができる。
- (b)顧客にサービスを提供する事業体とその事業体に商品を提供するパートナー企業は対等な立場であるという考え方で、互いに協力し価値向上を図る関係を構築することが必要である。この原則を「顧客重視」と呼ぶ。
- (c)意思決定は、感じや印象ではなく、客観的な事実を基にするべきである。客観的な事実を基に意思決定するには、まず客観的事実を認識する仕組みが必要になる。
- (d)プロセスアプローチはプロセスが主体であるから、当然それに関わる各部署が効率よく管理することが重要で、部署間の連携を管理する必要はない。

- ① 0 (なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 24 顧客や企業に関する略語に関する、以下の(a)～(d)記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

- (a)CRM とは、「Customer Relationship Management」（カスタマー リレーションシップ マネジメント）の略で、日本語では「顧客関係管理」または「顧客関係性マネジメント」などと訳される。顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上を通して、売上の拡大と収益性的向上を目指す経営戦略/手法である。
- (b)CX とは、「Customer Experience」（カスタマーエクスペリエンス）の略で「顧客体験」と日本語で訳される。「顧客が企業との接触で体験することすべて」であり、商品やサービスの物理的価値だけでなく、それらを通じた一連の体験を視野に入れた考え方。
- (c)CS とは、「Customer Satisfaction」（カスタマーサティスファクション）の略で顧客満足と訳される。企業が商品開発や生産を行う上で、作り手の理論や計画を優先させる考え方。
- (d)CSR とは、「Customer Social Responsibility」（カスタマーソーシャルレスポンシビリティ）の略で顧客の社会的責任と訳される。顧客が組織活動を通して社会的貢献や法令順守など持続可能な未来を社会とともに築いていく活動

- ①(a)(c) ②(a)(b) ③(b)(d) ④(c)(d)

問 25 マーケティングに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

(a)高い収益性を保つフィットネスクラブでも、競合クラブの出店以外に、感染症蔓延などの外部環境の激変により、収益悪化する可能性は十分にあり、何が起こるかわからない不安定な状況は「VUCA（ブーカ）時代」と表現されることもある。

(b)複雑性、不確実性といった状況下でのマーケティングにおいて、健全な意思決定と行動を実現するために、「OODA ループ」理論も重要な考え方の一つである。

(OODA は、Observe(観察)、Orient(方向づけ)、Decide(意思決定)、Act(実行)の略。)

(c)新店開業時と開業後では環境分析は大きく異なり、開業後は自社の顧客データなどの実績に基づく分析が可能となる。

(d)競合クラブ出店による会員数の減少が予測される場合、最大の収益源である会費売上の確保のために、中長期的な業績予測などをもとに戦略転換とその投資額を検討する。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 26 マーケティング手法・新規事業創出に関する以下の(a)～(d)の記述のうち、不適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

(a) コーデーションとは、世の中に存在する業態やサービスをマーケティングプロセスに従って確立していく手法であり、その一つの例として STP 活動がある。

(b) サラス・サラスバシーが提唱する「エフェクチュエーション」と呼ばれる新規事業創出のマーケティングは、「走りながら考える」手法とも言える。

(c) エフェクチュエーションの 5 原則の一つである「飛行機のパイロット」の原則とは、予測可能な活動に集中し、望ましい成果に行きつかせる方法である。

(d) 「リーン・スタートアップ」とは、完全に完成した製品を作り、幅広い市場に提供した後で、顧客の反応をもとに改良を加えていく方法である。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 27 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一つ選びなさい。

マーケティングを体系的に捉えるうえでの 4P とは、「Product(製品)・Price(価格)・Place(場所)・promotion(販売促進)」である。またフィットネスクラブの運営上、サービス業としての 3P の視点「(ア)・(イ)・(ウ)」も重要である。

- ①(ア)提供過程(イ)利便性(ウ)顧客負担
- ②(ア)提供過程(イ)人材(ウ)物的証拠
- ③(ア)企画(イ)人材(ウ)物的証拠
- ④(ア)提供価値(イ)利便性(ウ)顧客負担

問 28 マーケティング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選択肢から一つ選びなさい。

2024年、日本マーケティング協会は34年ぶりに「マーケティングの定義」を刷新した。今回の刷新は、従来の「グッズ・ドミナント・ロジック（GDL）」から「サービス・ドミナント・ロジック（SDL）」への転換を背景にしている。GDLでは、企業が商品の価値を一方的に決め、販売を通じて（ア）を行うことがビジネスの基本とされてきた。この考え方では、価値の創出は企業の役割とされていた。しかしSDLでは、価値は商品そのものではなく、その利用を通じて生まれるものであり、（イ）との相互作用によってはじめて形成される。フィットネスクラブにおいても、設備の提供だけではなく、スタッフの関わりや長期的な関係性から生まれる体験価値、すなわち価値（ウ）を重視する方向へと進化している。

- ①(ア)価値交換（所有権の移転）(イ)顧客 (ウ)共創
- ②(ア)価値創造（感情の共有）(イ)従業員 (ウ)分配
- ③(ア)情報伝達（販売促進）(イ)経営者 (ウ)提供
- ④(ア)認知獲得（知名度の向上）(イ)地域社会 (ウ)共有

問 29 キャッシュフロー計算書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一つ選びなさい。

- ・営業活動において、減価償却費は費用として収益を減少させているが、キャッシュは（ア）しない。
- ・投資活動において、資金の貸付はキャッシュを（イ）させる。
- ・財務活動において、借入金の返済はキャッシュを（ウ）させる。

- ①(ア)減少 (イ)増加 (ウ)減少
- ②(ア)増加 (イ)増加 (ウ)増加
- ③(ア)減少 (イ)減少 (ウ)減少
- ④(ア)増加 (イ)減少 (ウ)増加

問 30 損益計算書の項目に関する以下の記述で、会計処理上(a)～(d)に当てはまる適切な組合せを一つ選びなさい。

(a)=営業外収益 (b)=営業外費用 (c)=特別利益 (d)=特別損失

- ①(a)受取利息 (b)支払利息 (c)固定資産売却益 (d)減損損失
- ②(a)支払利息 (b)受取利息 (c)固定資産売却益 (d)減損損失
- ③(a)支払利息 (b)受取利息 (c)固定資産売却損 (d)固定資産売却益
- ④(a)受取利息 (b)支払利息 (c)固定資産売却損 (d)固定資産売却益

問 31 障害者雇用に関する以下の記述で、(a)～(d)のなかで適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)障害者雇用率制度の上では、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の所有者を実雇用率の算定対象としている。
- (b)障害者雇用に関する助成金については、手帳を持たない統合失調症、そううつ病（そう病、うつ病を含む）、てんかんの方も対象となった。
- (c)雇用受入側の事業者は十分な教育訓練期間を設けることや雇用継続が可能となるよう能力向上のための教育訓練の実施を行う必要がある。
- (d)雇用する障害者の割合が法定障害者雇用率に達しない常用雇用100人超の事業者は、1人不足するごとに1か月あたり2.7万円の納付をしなければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 32 企業の組織構造に関する以下の(a)～(c)の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを選択肢から一つ選びなさい。

(a) (ア)組織

協働が難しくなったり専門職能が重複するロスも発生しやすくなることが考えられる。

(b) (イ)組織

社内にノウハウが蓄積されにくくなる可能性がある。

(c) (ウ)組織

人材交流が停滞したり、部門間連携や急激な市場変化への対応がしにくい側面もある。

①(ア)機能別 (イ)プロジェクトチーム型 (ウ)マトリクス

②(ア)機能別 (イ)事業部別 (ウ)マトリクス

③(ア)事業部別 (イ)プロジェクトチーム型 (ウ)機能別

④(ア)事業部別 (イ)機能別 (ウ)プロジェクトチーム型

問 33 2020年6月1日改正の職場におけるハラスメント防止対策に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①職場内の無視・必要な情報をわざと与えない・業務上関係ないプライベートに干渉するなどのモラルを逸脱するハラスメントについても事業者が防止措置を取らなければならない。
- ②事業者は、職場でのハラスメントに関する相談窓口を必ず外部事業者で設置する。
- ③業務上の繁忙期に、通常時より多い業務の処理を任せることはハラスメントの該当にならない。
- ④ハラスメント防止とあわせて講ずべきは、相談者・行為者のプライバシー保護に関する措置である。

問 34 労働契約終了（解雇・雇止め）に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合、権利を濫用したものとして無効となる。
- ②契約期間に定めのある労働者については、やむを得ない事由がある場合であっても、雇用契約者側から労働者を解雇することはできない。
- ③やむを得ず解雇を行う場合でも、30日前に予告を行うことや、予告を行わない場合には解雇予告手当（30日分以上の平均賃金）を支払うことが必要である。
- ④有期労働契約の雇止めなどに対する不安を解消し、働く方が安心して働き続けることができるようするため、平成24年8月10日に雇止め法理に関する規定が、平成25年4月1日には無期転換制度などの有期労働契約の適正な利用のための規定が、それぞれ施行された。

問 35 ICT 活用に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①ホームページ上の API(Application Programming Interface)の改善については、Google アナリティクスなどの分析ツールを使って、どこから何人の訪問者があったかなどを解析し、対応していくとよい。
- ②入会セールスにおいては、来場から意思決定させるまでの期間がとても大切になる。クラウド上の顧客管理システムの備忘録機能を使って、フォローも忘れることなく実行できる。
- ③ICチップ内蔵の会員カードでチェックイン・アウトを無人化し、フロント受付業務を簡素化し、フロント運用コスト削減が実現できる。将来は、顔認証・指紋/静脈認証を利用してカードレスな顧客管理が行われていくと考えられる。
- ④ホームページへの誘導は SEO 対策やリスティング広告などの対策が必要と予測される。また、リマーケティング・リターゲティング広告によりクラブの情報を発信していくことが必要となる。

問 36 フィットネスクラブにおける ICT サービスの事例に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)スマートフォンのアプリケーションとウェアラブルデバイスを活用したサービスでは、クラブ会員の施設内でのカーディオマシンの使用時に NFC 内蔵のバンドをかざすだけで、自動的にアプリに運動履歴データが飛ぶようになっている。
- (b)スタジオプログラム参加時に IC チェックイン機にバンドをかざすだけで、参加レッスンの消費カロリーが自動記録されるようになっている。
- (c)アプリサービスの特性として、プル通知によるタイムリーなサポートも実施しており、メールに比べ開封率も高く、会員とクラブ外でのコミュニケーション手段として活用されている。
- (d)パーソナルトレーナーがサービス提供するクラブで、タブレットを活用し、会員の姿勢、可動域を動画、写真で記録し、フィードバックを行っている。会員はアプリベースでフィードバックの確認、トレーニング内容の復習、トレーナー予約ができる UI になっている。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 37 BLS（一次救命措置）に関する以下の記述 (a)～(d) のうち、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)人は呼吸停止から約 6 分間経過すると蘇生率が約 18%まで落ちる。
- (b)呼吸停止から 10 分が経過しても、早期に AED を使えば約半数は蘇生できる。
- (c)救急車の平均到着時間は約 6 分であるとされており、現場での迅速な BLS 実施が求められる。
- (d)BLS を適切に実施するために、私たちは CPR や AED の講習を受け、知識と技能を常にアップデートすべきである。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 38 法律上の使用者責任に関する以下の記述 (a)～(d) のうち、適切なものはいくつあるか選択肢から一つ選びなさい。

- (a)従業員が不法行為を行った場合、その雇用主であるフィットネスクラブも使用者責任を問われることがある。
- (b)他人を監督する立場にある者は、必ずしも「使用者」には該当しないため、法律上の責任は問われない。
- (c)民法では「ある事業のために他人を使用する者」が、その被用者の不法行為による損害について責任を負うと定められている。
- (d)使用者責任の免責には、選任・監督に「相当の注意を尽くしたこと」が証明されなければならず、一般に免責は難しいとされている。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 39 会員より「今月末退会で手続きしたが、翌月分の月会費が引き落とされている」と連絡があった。クラブ側で確認すると、スタッフのシステム処理日が手続き日の数日後に行われ、その日が退会受付日になっていたことが判明した。対応として適切なものを一つ選びなさい。

- ①内部処理のタイムラグはやむを得ないため会員へ返金せず、スタッフに注意を促す。
- ②謝罪・返金を行い、担当したスタッフに個別指導する。
- ③謝罪・返金を行い、再発防止として退会受付とシステム処理の「ダブルチェック体制」を導入する。
- ④規約の運用を徹底し、今後は会員にもシステム処理が完了するまで退会が確定しないことを周知する。

問 40 遊泳用プールの衛生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選択肢から一つ選びなさい。

- (a) 二酸化炭素の含有率を 0.5%以下に維持できる能力を有する換気のための設備を設けること。また、効果的な換気ができるよう、吸気の取入口及び排気口の位置についても適切な配慮をすることが必要である。
- (b) 水素イオン濃度は、pH 値 5.8 以上 8.6 以下、濁度は、2 度以下であること、又一般細菌は検出されないことが衛生基準である。
- (c) レジオネラ菌が検出された場合は、殺菌剤の投入だけでなくバイオフィルムの除去など配管洗浄が必要である。
- (d) 循環ろ過装置の処理水質は、その出口における濁度が、0.1 度以下であること。また、循環ろ過装置の出口に検査のための採水栓又は測定装置を設けることが必要である。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 41 施設修繕・改修における今後留意すべきサステナビリティに関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①建築物は、計画から建設、運用、廃棄に至るまで、大量の資源とエネルギーを必要とし、常に環境に負荷を与えている。建築関連分野における CO₂ 排出量は、日本の総排出量の約 3 分の 1 を占め、地球温暖化に対し大きな影響を与えている。
- ②「ウェルビーイング」は、健康、幸福、福祉などに直訳される。SDGs の 3 つ目のゴールに「すべての人に健康と福祉（ウェルビーイング）」という項目が設けられている。
- ③バリアフリーとは、主に施設や建物内の階段の段差などがあてはまる「物理的バリア」を取り除くという意味の建築用語である。しかし現在では、制度面や文化情報面、意識面などにおいてもバリアを取り除くという意味が加わっている。
- ④SDGs とは「持続可能な開発のための 2050 アジェンダ」に記載された、2050 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標である。17 のゴール・169 のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さないこと」を誓っている。

問 42 防火管理者の責務に関する以下の(a)~(f)の記述で、(ア)~(エ)に当てはまる適切な組み合わせを選択肢から一つ選びなさい。

防火管理者は、次のような業務を誠実に行わなければならない。

- (a)防火管理に係る(ア)の作成及び見直し
- (b)消火、(イ)及び避難訓練の実施
- (c)消防用設備等の点検・整備
- (d)火気の使用または取り扱いに関する(ウ)
- (e)避難または防火上必要な構造及び設備の維持管理
- (f)(エ)の管理

- ①(ア)消防計画(イ)通報(ウ)監督(エ)防火人員
- ②(ア)設備計画(イ)防火(ウ)予測(エ)防火人員
- ③(ア)消防計画(イ)通報(ウ)監督(エ)収容人員
- ④(ア)消防計画(イ)防火(ウ)予測(エ)収容人員

問 43 プール薬剤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一つ選びなさい。

滅菌に使用される(ア)等のアルカリ水溶液と、水質浄化目的で使用する凝集剤(イ)溶液等の酸性溶液を誤って混合すると(ウ)が発生します。また、無機系塩素と有機系塩素を混合すると(エ)が発生しますので、同様に注意する必要があります。

- ①(ア)次亜塩素酸ナトリウム(イ)無水塩化アルミニウム(ウ)塩素ガス(エ)水素ガス
- ②(ア)塩化ナトリウム(イ)ポリ塩化アルミニウム(ウ)塩素ガス(エ)塩素ガス
- ③(ア)次亜塩素酸ナトリウム(イ)ポリ塩化アルミニウム(ウ)塩素ガス(エ)水素ガス
- ④(ア)次亜塩素酸ナトリウム(イ)ポリ塩化アルミニウム(ウ)塩素ガス(エ)塩素ガス

問 44 在籍会員数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一つ選びなさい。

支店長として自クラブの会員動向を調べると、商圈とするエリアの人口は10万人であり、クラブにはその4%が在籍している。ここ数年、商圈に変化はなく在籍数も大きく変わらない。(ア)と(イ)はいずれも重要であるが、在籍会員数を維持するには(ウ)を比較的優先するほうがよい。

- ①(ア)既存顧客(イ)新規顧客(ウ)新規顧客獲得
- ②(ア)新規顧客(イ)既存顧客(ウ)休会抑止
- ③(ア)既存顧客(イ)新規顧客(ウ)会費外収入増
- ④(ア)新規顧客(イ)既存顧客(ウ)客単価増

問 45 顧客ロイヤリティを高めることは、顧客生涯価値（CLV）を高めるために重要である。次のうち、顧客ロイヤリティを高めるための施策として不適切なものを一つ選びなさい。

- ①定期的なイベントやキャンペーンで顧客との関係を深める。
- ②顧客の目標達成をサポートし、長期利用を促す。
- ③業績を最優先し、顧客満足度は重視しない。
- ④地域コミュニティの一員であると感じさせる取り組みを行う。

問 46 関連法規に関する以下の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

知的財産権で物品の形状・模様・色彩などのデザインを保護する権利はどれか。

- ①特許権 ②実用新案権 ③意匠権 ④商標権

問 47 フィットネスクラブ運営に関する法律に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①報酬の有無に関わらず一定の行為を行う旅行事業を営もうとする者は、観光庁長官又は都道府県知事の許可（認可）を受けなければならない。
- ②自分の社会的立場を利用し過剰な要求をすることは、「権威濫用防止法」に触れる。
- ③昼は子どもスクール生向け、夜はクラブ利用の大人向けに駅からの送迎に使用するクールバスの運行は、旅客自動車運送事業にあたり、国土交通大臣の許可が必要となる。
- ④個人情報保護法では、個人情報取扱事業者が利用目的を変更する際には、変更前の利用目的と相当の関連性を持つ範囲内での変更しか認められていない。

問 48 事務所衛生基準規則に関する以下の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①一般的な事務作業では、作業面の照度は 300 ルクス以上が基準とされている。
- ②付随的な事務作業では、作業面の照度は 150 ルクス以上が基準とされている。
- ③救急用具については、具体的な品目の一連規定が定められており、必要な内容を職場実態に応じて備えることが求められている。
- ④常時 10 人以下就業者の場合は、「独立個室型の便所」を設置して、男女共用としてのみ利用してよいことになっている。

問 49 労働安全衛生法及び労働安全衛生法施行令に基づいて定められる「労働安全衛生規則」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一つ選びなさい。

(a)労働者を常時就業させる場所の照明設備は(ア)ヶ月以内ごとに1回、定期に、点検しなければならない。

(b)窓などの開口部の直接外気に向かって開放できる部分の面積が、常時床面積の(イ)分の1以上になるようにしなければならない。

※ただし、換気が十分に行われる性能を有する設備を設けたときは、この限りでない。

(c)常時50人以上、又は常時女性(ウ)人以上の労働者を使用するときは、労働者が臥床することができる休養室又は休養所を、男性用と女性用に区別して設けなければならない。

(d)日常行う清掃のほか、大掃除を、(エ)ヶ月以内ごとに一回、定期に、統一的に行わなければならぬ。

①(ア)6 (イ)30 (ウ)20 (エ)3

②(ア)6 (イ)20 (ウ)30 (エ)6

③(ア)12 (イ)30 (ウ)30 (エ)3

④(ア)12 (イ)20 (ウ)20 (エ)6

問 50 職場の安全管理に関する以下の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

①SDSとは、「安全データシート」のSafety Data Sheetの頭文字をとったもので、事業者が化学物質及び化学物質を含んだ製品を他の事業者に譲渡・提供する際に交付する化学物質の危険有害性情報を記載した文書のことである。

②労働安全衛生法では、化学物質を安全に取り扱い、災害を未然に防止することを目的に、化学物質を譲渡・提供する場合には、その化学物質の危険有害性等を記載した文書（SDS）を交付するなど情報の提供が義務づけられている。

③化学物質の危険有害性情報の伝達は、危険有害であることを知らずに取り扱うことによる労働災害を防ぐため、購入時の容器および事業場内で使用する容器へのラベル表示が基本であり、最も重要な

④化学物質の製造者は、日本農林規格（JAS）の記載項目に準拠してSDSを作成し、化学物質の使用者等に交付する。

以上