3級（学科）

令和 8 年度 第 20 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 8 年 11 月 23 日（月）

試験時間：60 分

注 意

1．本試験の問題は、正誤選択式、四択式、語群選択の合計 60 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 8 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。
5．解答は選択した番号に該当するマークシート欄の場所を塗りつぶしてください。

会場コード							受検番号（下 4 桁）			
0	2	0			3	1				

氏 名

厚生労働大臣指定試験機関 一般社団法人日本フィットネス産業協会

次の問 1～問 20 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は「①」を、誤っているものまたは不適切なものは、「②」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　私たちが生命を維持できるのは、脳、脂肪、筋肉、肝臓などの組織で、常に糖質の代謝が行われているからである。そのため、糖質の最低必要量は 10ｇ/ 1 日と推定されている。

問 2　日常生活や強度の低い身体活動では、遅筋線維の運動単位から優先的に動員されるが、運動強度の増大とともに、速筋線維の運動単位が動員される。これを「タイプの原理」と呼んでいる。

問 3　フィットネスクラブでは、入会時のリスクスクリーニングがきわめて重要である。入会希望者には、リスクスクリーニングの結果に基づき、医療機関の受診や医師による運動許可を求めることが必須となる。

問 4　コロナ後、フィットネス業界の業績回復、改革のためには日本という広い範囲から情報収集して戦略的方向性や戦術的要素を考えようとすることが重要である。

問 5　フィットネスクラブは、コロナ禍に日本フィットネス産業協会が定め、厚生労働省が認めた感染対策ガイドラインを厳守し、十分な感染対策をしてきた。

問 6　ある会員にインタビュー動画の撮影を依頼した。名前を伏せ、顔と音声のみ記録されるよう配慮したが、その記録は個人情報に該当する。

問 7　フィットネスクラブのイベントは、直接会員数の最大化に繋がる会員獲得、会員継続(退会防止)のために行うもので、災害復興等の支援活動や地域行事への参加などのイベントは本来の目的にそぐわない。

問 8　見学者は会員として未登録であるので、見学後のフォローをするために本人の承諾を得ても個人情報を預かることは違法である。

問 9　フィットネストレーナーはマシンジム内に設置されている全てのマシン、器具、ツールについて、使途、利用方法を理解し、顧客のニーズに合わせて的確に提案する知識・スキルが必要である。

問 10　スタジオプログラムの変遷史として、2022 年頃にはマインドフルネスや睡眠改善などの高齢者の機能改善に特化したプログラムが増え始めてきた。

問 11　パーソナルトレーニングやエステなど、フィットネスクラブにおける付帯事業は会費外のサービス・商品としてクラブ収益に寄与する。多くのクラブで展開されているものに物販事業がある。

問 12　入会手続き時の入金処理について、精算金額 3 万円以上の場合は収入印紙の添付が必要となる。

問 13　フロント業務には会員様のクラブライフにおける不安を払拭し、楽しんでいただけるようにアシストする役割と、入会することを検討している方に対するセールスの役割があるが、一般的なフィットネスクラブは会員制なので会員様を優先して対応しなければならない。

問 14　お客様からシューズを購入したいと要望があったので、サイズを伺い、中を確認せずに販売した。

問 15　トレッドミルでは、施設スタッフがベルトとデッキの間やその周辺を定期的に清掃することで、モーターや電子パーツといった内部機構への負担も軽減することになる。加えて、コンセント周辺の清掃をしっかり行うことでトラッキングによる発火などの事故を未然に防ぐこともできる。

問 16　空調や給湯で使用するボイラー設備は不完全燃焼について注意を払わなければならない。点検時には通常と違う燃焼音や排気の色、臭いなどがないかを確認する。異常があった際には速やかに指定依頼先に連絡し対応しなければならない。

問 17　顧客満足とは CS（Customer Satisfaction）の和訳で、お客様を満足させるという意味で、満足の主体は提供側にある。

問 18　目前にいるクレームを発する顧客に対し、実際に解決に向けて動く対応力がないとクレームは解決しない。そのために、素早い状況判断、解決するための手順に導く手法など、個人のスキルも大切になる。

問 19　職場において成果を出すためにはスタッフ間での五感に訴えるコミュニケーションが大切である。
アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンによると、人が相手からの情報として読み取る要素を「言語」「聴覚」「視覚」の 3 つに分類し、相手がどれを重要視するか実験を行ったところ、最も重要視するのは「聴覚」であった。

問 20　危険有害な化学物質に関する情報（名称、人体に及ぼす作用、取扱い上の注意など）を通知するために販売業者などから交付される文書を「SDS（安全データシート）」という。

次の問 21～問 60 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しなさい。

問 21　内臓脂肪型肥満に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)内臓脂肪型肥満は、皮下脂肪型肥満に比べて糖尿病や脂質異常症などの生活習慣病の発症リスクが高い。
(b)内臓脂肪は皮下脂肪に比べて代謝活性が高く、過剰に蓄積すると肝臓などの臓器に影響を及ぼしやすい。
(c)内臓脂肪型肥満では、HDL コレステロール（善玉コレステロール）が増加し、動脈硬化のリスクは低下する。
(d)内臓脂肪型肥満では、血糖値や中性脂肪が低くなるなどの代謝異常を伴いやすい。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(c)　④(b)(d)

問 22　栄養素および食物繊維に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)糖質、脂質、たんぱく質は三大栄養素と呼ばれ、いずれもエネルギー源となる栄養素である。
(b)五大栄養素は、糖質（炭水化物）、脂質、たんぱく質、ビタミンおよびミネラルから構成される。
(c)食物繊維はヒトの消化酵素ではほとんど消化されないが、エネルギー源とはならず、その作用もほとんど認められない。
(d)食物繊維は五大栄養素の一つであり、ビタミンやミネラルと同様に微量栄養素に分類される。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(c)　④(b)(d)

問 23　トレーニングに関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①トレーニングの効果を得るには、20 分以上の運動の継続が必要である。
②目標心拍数を求めるには、安静時心拍数、最大心拍数を考慮する。
③筋力トレーニングで効果を得るには挙上重量が重要で、反復回数は関係ない。
④筋力トレーニングは同種目を毎日やるのが望ましい。

問 24　フィットネスクラブにおける事故・傷害の予防に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)フィットネスクラブでは、入会時に既往歴や服薬状況、運動制限の有無などを確認することが重要であり、多くの施設では自己申告による健康情報を基にリスク評価が行われている。
(b)事故や傷害を予防するためには、運動機器や施設設備を定期的に点検し、不具合が認められた場合は速やかに使用を中止し、修繕などの措置を講じることが重要である。
(c)24 時間営業の無人時間帯を設ける施設では、利用者は自己責任で利用するので、緊急通報設備や遠隔監視体制を整備することが望ましい。
(d)心肺蘇生法（CPR）や AED の使用方法、外傷への応急処置については、指導スタッフだけが習得していれば十分であり、受付スタッフなどが研修を受講する必要はない。

①(a)(b)(c)　②(a)(b)(d)　③(a)(c)(d)　④(b)(c)(d)

問 25　フィットネスクラブの果たす役割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。

フィットネスクラブが提供するサービスを享受して習慣的に運動をすることによって免疫力を高め、(ア)を維持向上させることにより、国民一人ひとりが健康になれば、(イ)と言われる今、生活者は最期まで、活き活きと働き続けることができる。結果として、(ウ)も活性化するとともに、膨張する医療費・介護予防費も抑えられる。

①(ア)抵抗力	(イ)高度成長期	(ウ)経済
②(ア)健康状態	(イ)人生 100 年時代	(ウ)生産も消費
③(ア)調整力	(イ)持続可能な社会	(ウ)企業
④(ア)運動習慣	(イ)ダイバーシティ社会	(ウ)国際交流

問 26　フィットネスクラブの運営戦略や顧客マネジメントに関する以下の(a)～(d)の記述で、不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) 新規入会者にクラブへの愛着（エンゲージメント）を高め、定着してもらうために、入会から数ヶ月までの間にスモールグループなどで、フィットネスを習慣化してもらうための特別な教室などを行うことは有効である。
(b)クラブへのエンゲージメントが高いクラブ会員に対し、より安価な商品やサービスを提供するのがよい。
(c)昨今のフィットネス・スポーツ関連施設は多様化し、さらに専門店化してきている。
(d)フィットネス事業者は業績の高かったコロナ前のビジネスモデルに戻すべきである。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(d)　④(c)(d)

問 27　マーケティング戦略策定プロセスにおける環境分析に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

環境分析とは、店舗を取り巻く外部および内部の経営環境を客観的に分析することである。
外部環境のうち、国や社会全体の動向などの「政治・経済・社会・技術」の 4 大要因が自店に与える影響を整理・分析する手法を(　ア　)分析という。
また、自店が属する業界全体の競争の激しさや構造、および自店に影響を与える「業界の競争要因（新規参入の脅威、代替品の脅威、買い手・売り手の交渉力、既存の競合関係）」を評価・把握する手法を(　イ　)分析という。
さらに、経営戦略の方向性を決定するために、「顧客（市場：Customer）」、「自社（Company）」、および(　ウ　)の 3 つの視点から多角的に現状を整理・分析するフレームワークを「3C 分析」という。

①(ア)SWOT　(イ)4P　(ウ)従業員
②(ア)PEST　(イ)4C　(ウ)競合
③(ア)SWOT　(イ)5F　(ウ)従業員
④(ア)PEST　(イ)5F　(ウ)競合

問 28　店舗事務に関する以下の(a)～(d)の記述で、不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)小口現金は、適切に管理し、定期的に残高を確認することが重要である。
(b)レジ点検業務では、売上金額と実際の現金に差異があった場合は、その原因を確認する必要がある。
(c)同一商品の発注数量によって商品単価が変動することはない。
(d)支払業務では、請求書の内容と発注内容を照合する必要はない。

①(a)(b)(c)　②(a)(b)(c)(d)　③(c)(d)　④(d)

問 29　フィットネスクラブにおける店舗運営に関する以下の(a)～(d)の記述のうち、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)チェックインでスタッフが関わる場合には会員とのコミュニケーションを図ることが重要であるが、会員証と利用者本人との一致確認は通常は必要ない。
(b)ジムスタッフは、安全管理、運動指導、施設環境の維持など、多面的な役割を担っている。
(c)スタジオプログラムは、顧客層や時間帯ごとの利用状況を考慮し、顧客志向の考え方に基づいて編成する。
(d)スクールのレッスンタイムテーブルは、スクール生の利便性だけでなく、フィットネス会員の施設利用への影響や施設の有効活用も考慮して設定する。

①(a)(b)(c)　②(a)(b)(d)　③(a)(c)(d)　④(b)(c)(d)

問 30　フィットネスクラブの店舗運営に関する以下の(a)～(d)の記述のうち、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)入会手続きでは、会員資格を取得できるかを確認し、規約や施設利用上のルールについて承諾を得たうえで、事務手続きを進める。
(b)会員種別を案内する際は、利用制限によるトラブルを避けるため、利用可能範囲が最も広い会員種別を基本として勧める。
(c)スタジオでは、施設規模に応じて適切な収容人数を定め、参加者に十分な運動スペースを確保する必要がある。
(d)スクールのクラス編成では、成人向けを細かい習熟度別に分け、子ども向けは年齢のみで区分するのが一般的である。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(a)(b)(d)　④(b)(c)(d)

問 31　フィットネスクラブのイベントに関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①スタッフの自家用車を活用し、会員をイベント会場まで送迎する手段は、収益性を高められる良い手段となる。
②開催するイベントには、様々な目的があるが、収益性は基本条件であり、参加者収入で黒字となる企画のみを立案する。
③クラブが主催するイベントは、既存顧客の継続につながるように企画するものであり、新規会員獲得を目的としない。
④イベント主催者がその様子を SNS 等で発信する場合は、個人情報保護法に準じて行う。

問 32　イベント企画に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なもののの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

イベントの企画を考える場合の基本的な構成要素として「6W2H」（Why・Whom・Who・What・When・(ア)・How・How much）があり、これらを順に考え企画していく。イベントに関する予算作成とは、開催に伴う費用を算定し、参加費用などの(イ)を予測する。費用の内訳としては、販売促進費、消耗品費、保険料、(ウ)、施設利用料、旅費交通費などがある。予算作成時には、損益分岐参加人数を試算し、それに基づいた(エ)催行人数が設定されることが多い。

①(ア)Wants　(イ)利益　(ウ)燃料費　(エ)最小
②(ア)Where　(イ)収入　(ウ)人件費　(エ)最小
③(ア)Where　(イ)収入　(ウ)燃料費　(エ)最大
④(ア)Wants　(イ)利益　(ウ)人件費　(エ)最大

問 33　お客様に使う敬語の表現に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①了解しました。 ②すいません。 ③こちらでございます。 ④ご苦労様です。

問 34　見学者対応に関する以下の記述で、適切なものがすべて含まれる選択肢を一つ選びなさい。

見学に来館したお客様に入会してもらうために、見学時対応において意識することは次のことである。

(a)お客様はどのような施設なのか知りたがっているので、すべての見学者に十分な時間をかけて館内を一通り案内する。
(b)他クラブと迷っている場合、自クラブの差別化ポイントを説明する。
(c)最初に入会を検討している目的を聞き出す。
(d)入会に迷っている場合でも、まずは入会申込手続きに進んでもらう。

①(a)(d) ②(b)(c) ③(b)(d) ④(c)

問 35　フィットネスクラブにおける入会問い合わせ・見学者対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)見学予約の受付時には、見込み顧客の個人情報をまだ取得していない場合が多いため、日時や氏名だけでなく、万一の変更連絡やトラブル防止のため電話番号等の連絡先も確認しておく必要がある。
(b)「パンフレットだけほしい」と来館されたお客様に対しては、相手の意向を尊重し、アンケート記入や見学の提案は行わずにパンフレットの手渡しのみにとどめるのが望ましい。
(c)館内案内を行う際は、単に施設や設備を一通り見て回る案内（ただの施設案内）にするのではなく、事前に把握したお客様の目的やニーズを中心にサービス説明を行うことが重要である。
(d)見学・体験の終了直後はお客様のモチベーションが最も上がっているため、入会を躊躇している場合であっても、その場の商談で入会を決断させるよう強く促すのが原則である。

①(a)(c) ②(a)(b)(c) ③(b)(d) ④(c)(d)

問 36　トレーニングマシンにおける日常業務ポイントに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

トレーニングマシンに故障がある場合は速やかに(ア)に報告し、早急に対策を講じる事で未然に事故発生を防ぐことが出来る。また、修理業者に修理依頼をし、修理完了がわかる場合、(イ)に対して、いつ修理が完了するか(ウ)に提示をする。

①(ア)修理業者　(イ)上長　(ウ)マシンジムエリア
②(ア)顧客　(イ)従業員　(ウ)web サイト
③(ア)上長　(イ)顧客　(ウ)マシンジムエリア
④(ア)従業員　(イ)修理業者　(ウ)Web サイト

問 37　スタジオ運営に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①スタジオプログラム参加者は、一人でトレーニングができないために参加している人ばかりなので、マシンジムでのトレーニングはお勧めしない。
②スタジオプログラムでは、広さの制限があるため目安の定員数を設けているが、プログラムの特徴によって同じ広さのスタジオでも定員数を変える必要がある。
③スタジオプログラムの編成は、ニーズを捉えたプログラム内容を提供することが最も重要で、プログラムの品質については、担当するインストラクターのスキルに任せておくべきである。
④スタジオプログラムの運営管理では、顧客の参加動向よりも、集客数のみに対しての管理・評価の方が重要である。

問 38　スタジオのオペレーションに関する以下の(a)～(d)の記述で、不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)定員が定められているレッスンでも顧客より希望があった場合は安全面に配慮し定員を超えて受講させる。
(b)スタジオプログラムの強度、運動量、運動効果、消費カロリーなどをプログラム毎に学び、顧客の期待する内容にどれがどう合致するか基本を理解する。
(c)同じ環境でレッスンを提供するために、レッスン毎に空調、換気の変更は行わない。
(d)レベルアップしていく顧客に合わせてより魅力的なトレーニングが提供できるよう定期的にプログラムの強度や難度を上げていく。

①(a)　②(a)(c)　③(b)(c)　④(a)(c)(d)

問 39　プール監視員に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①プール監視員は顧客の安全管理に集中する必要があるため、プール利用者に係わる設備などの安全面に支障がないかの確認は始業前にのみ全て行い、異常があった場合には速やかに上長に報告し、指示を受ける。
②プール監視員は、事故が生じた場合の救護手順を理解し定期的な救護訓練を行う必要がある。
③混雑時間は、いつも以上に利用マナーや接触事故などへの注意を払い、巡回をしながら顧客の利用状況を確認する。
④プール利用者からご意見をいただいた際は、できるだけ早く店舗内メンバーに共有し、良い取り組みの継続または課題解決のための新たな取り組みへと役立てる。

問 40　総合型フィットネスクラブのスクール運営業務に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①スクール事業は対象とする年齢層が広がりより多くの顧客獲得を狙うことができる。
②月会費制スクールで欠席が続く場合には、連絡を取り、欠席理由の確認をするなどしてコミュニケーションを積極的に取ることが退会防止につながる。
③スイミングスクール実施によって 1 時間当たりの利用者が増えることにより、水温・水質の変化が起こりやすく、この点も施設管理として注意を払う必要がある。
④スクール事業はフィットネス会員との共存を実現することで空き時間の活用ができ、店舗の客単価向上に大きく貢献することができる。

問 41　付帯事業に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①経済産業省による「特定サービス産業実態調査」を参照すると、2015 年度では総売上高に占める月会費収入の割合（売上高構成比）は 63%から 2023 年度では 72%と増加している。
②経済産業省による「特定サービス産業実態調査」を参照すると、2015 年度の付帯事業におけるスクール収入は 17.7%であったが、2023 年度には 28.8%と大きく伸長している。人口減少と競合クラブの増加となっている近年の市場環境からも、この付帯事業の比率は必然的に高まっている状況である。
③フィットネスクラブにおける付帯事業は会費外のサービス・商品としてクラブ収益に寄与するものと位置づけられる。その種類は、物品販売、レンタル品の契約、スクール事業などさまざまである。
④スイミングスクールは賃借料の増加を伴わず増収を見込めることから収益改善の施策として検討されることが多い。

問 42　フロントの手続きに関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①入会手続き時に急いでいるお客様に対してはスピード感を重視し、規約など重要事項の説明は行わず対応する柔軟性が必要である。
②入会後に実は入会資格がないお客様だと判明したが、すでに何度かクラブを利用しているので継続してクラブを利用いただくこととした。
③クラブとして退会される理由は重要なため退会手続き時には退会理由を必ず確認したいが、お客様には答える義務はない。
④会費は銀行口座からの引き落としができるため、未精算の会費などについては退会手続き時に確認は必要ない。

問 43　フィットネスクラブのコスト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選択肢から一つ選びなさい。

フィットネスクラブにおけるコストで「賃料」や「リース料」は(ア)と呼ばれ現場でコントロール(イ)。

①(ア)変動費　(イ)しやすい
②(ア)変動費　(イ)しにくい
③(ア)固定費　(イ)しにくい
④(ア)固定費　(イ)しやすい

問 44　フロント業務に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①入会手続きの目的は会員になる契約手続きであり、規約に関する重要事項は必ず同意いただくことが形式的に必要である。
②フロントで行われる基本業務はショップ販売・駐車場利用入金・レジ点検・法人利用料金の入金・オプション商品の入金などが挙げられる。
③退会手続きの際は未収金や未払金の精算に留意し、個人情報保護の観点に立ち、電話やメールでのやり取りが好ましい。
④会員資格喪失、除名処分、利用の禁止などがあることを契約後に通知した。

問 45　ショップ販売事業に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①ショップ販売におけるレジでの取り引き時は、サイズの確認や商品の不備不良がないかなど、商品自体の確認をスタッフ間のみで行う。
②お預かりした金額、釣銭金額は復唱し正確な取り扱いに留意する。また、クレジットカード決済時は、金額や支払い回数の確認の後、必要に応じて暗証番号を入力いただく。
③顧客の購買履歴を細かく分析し、収益を最大化していくことが重要である。販売機会ロスを含めたその動向を観察し、なぜそれが発生したかを考え、次の施策につなげる。
④曜日別、時間帯別、性別・年齢別など、さまざまな角度から顧客の購買行動を分析し、マーケットの動向も見定めながら売り上げ拡大のための企画立案をする。

問 46　フィットネスクラブの施設管理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。

施設管理者は機械系統（ポンプ・ボイラー類のオン・オフ、ろ過機の洗浄、機械室全般など）の(ア)、設備保守を実施している。日頃から施設内の状況に気を配り、(イ)管理上の問題点や改善すべき点などを察知し、上司などに報告している。フィットネスクラブにおける(イ)管理の重要性を理解し、(ウ)マニュアルや清掃マニュアルなどの各種手引きの内容を理解している。お客様からの意見や要望を把握し、一層の(イ)確保に努めている。

①(ア)点検　(イ)安定　(ウ)運用
②(ア)設計　(イ)安全　(ウ)業務
③(ア)設計　(イ)安定　(ウ)運用
④(ア)点検　(イ)安全　(ウ)業務

問 47　施設内の事故防止対策に関する以下の記述で、不適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①プール施設での排水口における溺死事故防止対策として、格子鉄蓋や金網の変形等の吸込み防止金具設置、ほか設備面の管理の徹底。
②コンセント火災防止対策として、結露の水分による火花放電対策、テーブルタップの設置状況管理、清掃、ホコリ除去など周辺環境の整備。
③プール天井落下事故防止対策として、放送や非常照明、防火扉などお客様を安全に誘導するための管理、避難に関する標準化。
④レジオネラ肺炎による傷病への防止対策として、循環ろ過装置の一定期間ごとの逆洗などの汚れの排出、配管を含めた洗浄・消毒の実施。

問 48　施設・設備の管理、およびプールの衛生水準管理に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①菌やウイルスを取り除いてその数を減らすことを除菌、完全に菌やウイルスを除去することを滅菌、菌やウイルスの増殖を抑えることを抗菌という。
②プールの厚生労働省基準では、プール本体の容量に循環水量を加えた全容量に対し、少なくとも 1 時間あたり 3 分の 1 の処理能力を有することとし、夜間浄化設備を停止するプールにあっては、少なくとも 1 時間あたり 2 分の 1 の処理能力を有すること、と規定されている。
③一般的に遊離残留塩素濃度はスタッフによる検査で行われており、濃度の値は 1.0 mg/L 以上と定められている。主な測定方法として DPD 法（比色法）で行われている。
④プール水の水質検査基準において、水素イオン濃度や一般細菌の測定は少なくとも毎日午前中 1 回以上および午後 2 回以上行い、遊離残留塩素濃度については毎月 1 回以上の頻度で測定することが義務づけられている。

問 49　接客時の立ち姿勢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。

・かかとをつける。
・(ア)に力を入れる。
・手をカラダの(イ)で組合せる。
・軽くあごを引く。
・笑顔で(ウ)を向く。

①(ア)おしり　(イ)前　(ウ)斜め上
②(ア)おなか　(イ)前　(ウ)正面
③(ア)おなか　(イ)後　(ウ)正面
④(ア)おしり　(イ)後　(ウ)斜め上

問 50　電話対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)電話を受ける際、3 コール以内に電話を取ることが基本である。
(b)第一声は、その人の印象を決定づけるため、明るく元気な声で応対することが重要である。
(c)重要な情報はメモを取り、復唱して確認することで、聞き間違いや誤解を防ぐことができる。
(d)電話の保留時間は、一般的には 3 分までであれば相手にとって失礼にならない。

①(a)(b)(c)　②(a)(b)(d)　③(a)(c)(d)　④(b)(c)(d)

問 51　お客様や上司との会話における最適な言葉遣いに関する以下の記述で、適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

1.上司に報告する際
(a) 会員様が～～とおっしゃられていました。
(b) 会員様が～～とおっしゃっていました。
(c) 会員様が～～と申されていました。
2.会員様に対して
(a) 本日お風呂の利用はしますか。
(b) 本日お風呂の利用はなさいますか。
(c) 本日お風呂の利用はされたいですか。
3.ご来館のお客様に対して
(a) 見学でよろしいでしょうか。
(b) 見学でよろしかったでしょうか。
(c) 見学いたしますでしょうか。

①1.(a)　2.(b)　3.(c)
②1.(c)　2.(b)　3.(b)
③1.(b)　2.(b)　3.(a)
④1.(a)　2.(a)　3.(b)

問 52　カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)カスハラとは、顧客からのすべてのクレームを指す。
(b)厚生労働省のマニュアルでは、カスハラの判断基準として「要求内容の妥当性」と「手段・態様の相当性」が示されている。
(c)カスハラ行為には、暴言や威嚇・脅迫、同じ内容の繰り返しクレームなどが含まれる。
(d)カスハラへの対応は、従業員の安全よりも企業の評判を優先して行うべきである。

①(a)(b)　②(b)(c)　③(c)(d)　④(a)(c)(d)

問 53　カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する以下の(a)～(d)の記述で、不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)カスハラは、すべての顧客からのクレームを指す。
(b)カスハラは、従業員やサービス提供者に対する不当な要求や暴力行為を指す。
(c)カスハラへの対応として、顧客の要求をすべて無条件で受け入れることが推奨される。
(d)カスハラに該当する行為には、脅迫罪や不退去罪などの法律が適用される場合がある。

①(a)(b)　②(a)(c)　③(b)(d)　④(c)(d)

問 54　フィットネスクラブの顧客管理に関する以下の記述で、(ア)、(イ)に当てはまる適切なものの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

ご要望に近いクレームを受けた場合、その場で安請け合いせずに、組織で対応することが大切である。顧客はすぐに改善されると期待するが、対応できないこともある。ケースによっては上司からアドバイスをもらい、（ ア ）への発展を未然に防ぐためにも、適切に組織内で（ イ ）していくことが重要である。

①(ア)二次クレーム　(イ)エスカレーション
②(ア)退会　(イ)対応者変更
③(ア)二次クレーム　(イ)対応者変更
④(ア)退会　(イ)エスカレーション

問 55　施設内のショップに関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

スイムゴーグル（原価 880 円/個、販売価格 1,350 円/個）とスイムキャップ（原価 810 円/個、販売価格 1,280 円/個）の月初在庫数がそれぞれ 30 個だった。
月内に仕入れは行っておらず、月末時点においてスイムゴーグルの在庫数が 15 個、スイムキャップの在庫数が 25 個であった。
今月のスイムゴーグルとスイムキャップの売上原価は合計(ア)円である。なお、月初と月末の数量の差分は、全て販売されたものとする。また、各種税金は考慮しないものとする。

①6,400　②13,200　③17,250　④20,250

問 56　業務の PDCA サイクルに関する以下の(a)～(d)の記述で、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)PDCA サイクルでは、確認・評価（Check）を適切に行うため、計画（Plan）は具体的な内容とすることが重要である。
(b)PDCA サイクルでは、確認・評価（Check）は実施結果だけを確認するのではなく、計画（Plan）との違いを分析し、改善につなげることが重要である。
(c)PDCA サイクルでは、改善行動（Action）を実施した結果、期待した成果が得られた場合は、新たな計画を立てる必要はなく、その方法を継続することが望ましい。
(d)PDCA サイクルは、業務を一度改善して終わるものではなく、改善を繰り返しながら継続的に業務の質を高めていく考え方である。

①(a)(b)　②(a)(d)　③(a)(b)(d)　④(b)(c)(d)

問 57　仕事で相手の話を正確に理解するための対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)相手の話で不明な点がある場合は、そのまま作業を進めるのではなく、内容を確認して認識を合わせることが重要である。
(b)相手の話を聞く際は、5W1H を意識して確認することで、必要な情報の聞き漏れや認識の違いを防ぐことにつながる。
(c)相手の話の内容がおおむね理解できた場合は、5W1H のすべてを確認する必要はなく、不足している情報は自分で判断して補うことが望ましい。
(d)相手の話を正確に理解することは、作業の手戻りやコミュニケーションエラーの防止につながる。

①(a)(b)　②(b)(d)　③(a)(b)(d)　④(a)(c)(d)

問 58　報告・連絡・相談（報・連・相）における、ミスやトラブル発生時の緊急対応に関する以下の記述で、最も適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

①ミスやトラブルが発生した場合は、周囲に心配をかけないよう、まずは自分自身のみで可能な限りの応急処置を完了させ、状況が落ち着いてから上司にまとめて一括報告するのが鉄則である。
②緊急時の報告では、結論を最優先で先に伝え、その後に必要に応じて原因や経過を説明する。
③口頭での簡潔な報告が難しい場合、メモやメールで伝言を残した時点で、双方向の確認が取れていなくても自身の報告業務は完了したものと見なされる。
④丁寧な報告をするためには、どれほど緊急を要する要件であっても、必ず詳細な経緯の時系列資料を作成してから報告することが義務付けられている。

問 59　ハインリッヒの法則に関する以下の記述で、適切なものを選択肢から一つ選びなさい。

アメリカのハーバート・ハインリッヒ氏が労働災害事故の発生確率を調査によると、1 件の重傷事故の背景には、軽微な事故や傷害にいたらない事故（ニアミス）が存在するとされている。

①労働災害は予測不可能な偶然によって起こるため、統計的な法則では説明できないとする考え方。
②1 件の重大事故の背後には 29 件の軽微な事故と 300 件のヒヤリハット（ニアミス）が存在するとする考え方。
③ハインリッヒの法則は重傷事故と死亡事故の比率のみを扱うものであり、ニアミスには言及していない。
④災害発生の可能性は職種によって大きく異なるため、全業種に共通の安全指針は存在しないという考え方。

問 60　労働環境に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なもの組合せを選択肢から一つ選びなさい。

フィットネスクラブにおいて、プールや浴槽の水質管理のための薬品、清掃のための洗浄剤などの薬品を使用する必要がある。(ア)の為、化学物質の危険有害性情報に基づく危険事前評価などの具体的な対策を講ずる必要がある。
代表的な薬品事故例として以下がある。

A:(イ)とポリ塩化アルミニウム（PAC）混合による塩素ガスの発生リスク
B:無機系(ウ)と有機系(ウ)の混合による爆発のリスク

①(ア)KYT　(イ)硫酸アルミニウム　(ウ)塩素
②(ア)労働災害防止　(イ)次亜塩素酸ナトリウム　(ウ)PH
③(ア)安全提案制度　(イ)硫酸アルミニウム　(ウ)硫酸
④(ア)労働災害防止　(イ)次亜塩素酸ナトリウム　(ウ)塩素

以上