

令和 3 年度 第 10 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 3 年 11 月 14 日 (日)

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. 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 3 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。

平成 30 年 8 月

会場コード

受検番号 (下 4 桁)

0	1	0			1	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問 1～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番号を塗りつぶしなさい。

問 1 健康経営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。

「健康経営」とは、従業員等の健康管理を（ア）な視点で考え、戦略的に実践することである。企業理念に基づき、従業員等への（イ）を行うことは、従業員の活力向上や生産性の向上等の組織の活性化をもたらす、結果的に業績向上や株価向上につながると期待される。

- ①(ア)社会的 (イ)知識研修
- ②(ア)医学的 (イ)衛生喚起
- ③(ア)疫学的 (イ)福利厚生
- ④(ア)経営的 (イ)健康投資

問 2 肥満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内臓脂肪型肥満の人は、高血圧症、糖尿病、脂質異常症（高脂血症）などの生活習慣病にかかりやすい。
- ②肥満度改善の基本原則は、摂取エネルギーよりも消費エネルギーが上回る状態を継続して長期間維持することで、体脂肪を減少させることにある。
- ③運動でエネルギー消費を増加させた場合、筋肉や骨などの身体の構成成分を減らさずに、脂肪を減らすことが可能になる。
- ④各種合併症を発症しやすい内臓脂肪型の肥満では、皮下脂肪の方が内臓脂肪より効果的に運動で消費されることも指摘されている。

問 3 令和元年国民健康・栄養調査結果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過去 10 年間の食塩摂取量は男女ともに徐々に減少しつつある。
- ②野菜の摂取量には増減はなく、年齢階級別にみると男女ともに 20～40 歳代で多く、60 歳以上で少なくなっている。
- ③血清総コレステロールの近年の値は、男性では増減は見られないが女性では徐々に増加してきている。
- ④収縮期血圧および拡張期血圧の近年の男女の平均値は徐々に減少している。

問 4 厚生労働省地域包括ケア研究会報告書（2016 年）の中の介護予防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。

「団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年を目途に、重度な要介護状態の人々にとっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、（ア）・介護・予防・（イ）・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現していきます。」

- ①(ア)医療 (イ)住まい
- ②(ア)法律 (イ)移動
- ③(ア)保健 (イ)食
- ④(ア)条例 (イ)設備

問 5 介護予防に関する以下の(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。

厚生労働省がこれからの介護予防として掲げている、介護予防の理念は次の内容である。

- (a)介護予防は、高齢者が要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止を目的として行うものである。
- (b)「心身機能」「活動」「参加」のそれぞれの要素にバランスよく働きかけることが重要である。
- (c)介護予防は、高齢者の運動機能や栄養状態といった心身機能の改善に特化した取り組みである。
- (d)高齢者一人ひとりの生きがいや自己実現のための取組を支援して、ADLの向上を目指すものである。

- ①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 6 救急処置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。

フィットネスクラブに勤める者として、私たちは、BLS（一次救命処置）をしっかりと行えるよう、CPR（心肺蘇生法）や（ア）の講習会などに積極的に参加し、自らの（イ）を常に最新のものにしておかなければならない。

- ①(ア)BCP（事業継続計画） (イ)規定・マニュアル・事例
- ②(ア)AED（自動体外式除細動器） (イ)規定・マニュアル・事例
- ③(ア)AED（自動体外式除細動器） (イ)知識・技能・経験
- ④(ア)BCP（事業継続計画） (イ)機器類

問7 グリコーゲンに関する以下の(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)筋グリコーゲンを大きく増やすには、糖質摂取量を増やすだけでなく、一度筋グリコーゲンを運動で減らすことが有効である。
- (b)グリコーゲンは筋肉と肝臓にだけ貯められている。
- (c)グリコーゲンは体内に約 2kg ある。
- (d)グリコーゲンは水を伴うので、グリコーゲンが減れば、その水分も含めて体重が減るので、体重の減り幅が大きくなる。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問8 トレーニングに関する以下の(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)高強度インターバルトレーニングは心肺機能を高めることが中心で筋肉への効果は少ない。
- (b)球技の持久的トレーニングには短い距離のインターバルトレーニングを行えば十分である。
- (c)健康増進の目的で持久的能力を上げるには週 3 回程度はトレーニングしないと向上しない。
- (d)トレーニング量を急に増やすと、食欲不振やだるくて起き上がれないといったオーバートレーニングの症状が現れることがある。

①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問9 企業活動に関する以下の(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)フィットネスクラブが取り入れている CSR の活動事例として、ピンクリボン運動プログラムがあるが、これは主に環境への取り組みを目的としたものである。
- (b)CSR は英語で「Corporate Social Responsibility」、その和訳は「企業の社会的責任」であり、マイケル・E・ポーターなどにより、2011年に提唱されたコンセプトで、社会的な問題解決と経済的価値を両立させる活動のことである。
- (c)フィリップ・コトラーは自著「コトラーのマーケティング 3.0」のなかで、消費者はグローバル化した世界をよりよい場所にしたいという思いから、自分たちの不安に対するソリューション（解決策）を求めるようになってきていると述べている。
- (d)フィリップ・コトラーの「コトラーのマーケティング 2.0」は、消費者志向のマーケティングと言われ消費者を満足させ、つなぎとめることを目的としているが、同氏の「マーケティング 3.0」の概念が公表され、「マーケティング 2.0」は陳腐化している。

①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 10 企業の健康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。

健康（ア）とは、従業員の健康保持・増進の取り組みが、将来的に企業の収益性などを高める投資であるとの考えのもと、健康管理を（ア）的な視点から考え、戦略的に実践することである。企業が従業員の健康保持・増進に取り組むことは、従業員の活力向上や生産性の向上などの組織活性化をもたらし、結果的に業績向上へつながることが期待されている。日本においては、膨大な医療費総額は増える一方で、企業の（イ）組合との協力は手薄で、医療費の抑制につながる効果的な保健事業が実施できていない。

健康（ア）の費用対効果については、2010年のハーバード大学バイカーらの検証が有名である。36の研究調査を分析した結果、企業が健康管理プログラムに1ドル投資すると、（ウ）倍以上のリターンが得られるという結果を発表している。

- ①(ア)戦略 (イ)労働 (ウ)3
- ②(ア)経営 (イ)健保 (ウ)5
- ③(ア)戦略 (イ)労働 (ウ)5
- ④(ア)経営 (イ)健保 (ウ)3

問 11 メディカルフィットネスに関する以下の(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)介護保険法で指定されているメディカルフィットネスには運動型健康増進施設がある。
- (b)厚生労働大臣認定の健康増進施設は医療機関が運営する会員制フィットネスクラブである。
- (c)厚生労働大臣認定の健康増進施設には、海水利用型健康増進施設がある。(d)機能訓練型デイサービスとは医療法 42 条施設で指定されたサービスである。

- ①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 12 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み合わせを①～④から一つ選びなさい。

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)プロセス (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 13 WEB マーケティングに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)ペイド(paid)メディアは、新聞折込・SNS 広告・駅看板など、対価を支払うものである。
- (b)アーンド(earned)メディアは消費者のブログや SNS など、消費者の意見や評価に自社の公式見解が加わったものである。
- (c)オウンド(owned)メディアは自社管理の WEB サイトや公式 SNS などであり、これを業務委託したものも含む。
- (d)近年の傾向として、メディアミックスよりもひとつの WEB 系メディアに広告投資を集中させることのほうが集客効果を高められる。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 14 減価償却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。

3 月末決算の A 社において、リニューアルのため 5 月度に 1 台 500,000 円 (税別) のマシン 12 台を購入した。耐用年数 5 年、定額償却の場合、来年度に計上される減価償却費はいくらになるか。

①1,200,000 円 ②100,000 円 ③1,100,000 円 ④120,000 円

問 15 戦略策定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。

経営理念 → (ア) → (イ) → (ウ) → (エ)

- ①(ア)現状・環境分析 (イ)戦略の検討・決定 (ウ)目標設定 (エ)アクションプラン作成
- ②(ア)現状・環境分析 (イ)目標設定 (ウ)戦略の検討・決定 (エ)アクションプラン作成
- ③(ア)分析結果・動向予測 (イ)戦略の検討・決定 (ウ)目標設定
(エ)アクションプラン作成
- ④(ア)現状・環境分析 (イ)戦略の検討・決定 (ウ)アクションプラン作成 (エ)目標設定

問 16 2018年度における日本のフィットネスクラブ運営各社の売上高を記した以下の表で、(ア)～(ウ)に当てはまる組合せを①～④から選びなさい。

(単位：百万円)

No	社名	売上高
1	(株)コナミススポーツクラブ	(ア)
2	セントラルスポーツ(株)	54,258
3	(株)ルネサンス	46,070
4	(株)ティップネス	37,784
5	(イ)	28,036
6	(ウ)	27,362
7	(株)東祥	22,540
8	スポーツクラブNAS(株)	27,362

フィットネスビジネス社ホームページデータより

- ①(ア)63,500 (イ)(株)カーブスジャパン (ウ)RIZAP(株)
 ②(ア)55,700 (イ)(株)アクトス (ウ)(株)THINK フィットネス
 ③(ア)71,300 (イ)RIZAP(株) (ウ)(株)カーブスジャパン
 ④(ア)68,800 (イ)アクトス(株) (ウ)(株)東急スポーツオアシス

問 17 コア・コンピタンス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戦略策定は、日常的な店舗管理における、イベント企画などにも同じ考え方とプロセスで行うことが必要である。
 ②種々の分析を行い、策定した戦略に合わせて経営理念を柔軟に変化させながらアクションプランを実行に移すことができる。
 ③戦略は、組織や人材等の現状分析、および市場や顧客などの環境分析なくしては効果的に策定できない。
 ④種々の分析結果から、目標設定を行い、それを達成するためのアイデアを戦略案として考え出す。

問 18 クラブ戦略の再設定に関する以下の(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) 2キロ圏内に競合クラブが出店し、自社クラブが経常赤字となったため、撤退を含めてリ・マーケティングした。
- (b) 1か月後、近隣に小型 24 時間ジムが開業する情報が入ったが、自社クラブはすでに 24 時間営業しており、リ・マーケティングには及ばない。
- (c) 新設された競合クラブは、自社クラブにとって代替性は低く、事実上競合関係にはないことが判明したので、リ・マーケティングは不要。
- (d) 競合クラブの新設で環境が悪化したため、他クラブの成功事例を取り入れ、自社の分析と合わせてリ・マーケティングした。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 19 フィットネスクラブの品質管理の測定手法に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものの組合せを①～④より一つ選びなさい。

- (a) MSR (ミステリーショッピングリサーチ) : マーケティングリサーチの手法で調査員が身分を明かさず顧客としてその店のオペレーションや接客の実態を明らかにする調査手法。
- (b) NPS (ネットプロモータースコア) : 新規の顧客の評価で「このクラブを友人や同僚に薦める可能性はどれくらいありますか」という質問に対し 10 点満点で答えてもらい顧客をタイプ別に分け改善施策を行うこと。
- (c) VOC (Voice of Customer) : 日々の対話、コールセンターや WEB への問い合わせ、アンケートなどで顧客の声を収集し統合して読み解くことでサービス品質の詳細を把握することができ改善施策を顧客視点で具体的に洗い出すことができる。数値による指標に、顧客の声を加えることで、より具体的な測定が可能となる。
- (d) UX (User Experience) : 「ユーザーがサービスを通じて得られる満足度」を指す。ホームページで見学や体験の予約ができ、お問い合わせフォームや入会フォームまでの導線がわかりやすいという表面的な部分や問い合わせをしたらすぐ返信が届いたというようなサービスの質にかかわる部分も UX となる。

①(a) (b) ②(a) (c) ③(b) (c) ④(c) (d)

問 20 「遊泳用プールの衛生基準について」（平成 19 年 5 月 28 日厚生労働省健康局長通知）に関する不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①水素イオン濃度は pH 値 5.8 以上 8.6 以下であること。
- ②濁度は 2 度以下であること。
- ③遊離残留塩素濃度は 0.4mg/L 以上 1.0mg/L 以下であること。
- ④一般細菌は 200CFU/mL 以下であること。

問 21 マーケティングにおける E. マッカーシーと R. ローターボーンがそれぞれ提唱した「4P」と「4C」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。

企業視点のベースである「4P」に加えて、顧客視点の「4C」を組合せて戦略を立てていくことが重要である。それぞれ対応する項目は以下のようになる。

Product － (ア)

Price － Customer Cost

Place － (イ)

Promotion － (ウ)

- ①(ア)Convenience (イ)Customer Value (ウ)Communication
- ②(ア)Convenience (イ)Communication (ウ)Customer Value
- ③(ア)Communication (イ)Convenience (ウ)Customer Value
- ④(ア)Customer Value (イ)Convenience (ウ)Communication

問 22 マーケティングプロセスに関する以下の(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)STP分析においては、デモグラフィック指標などでセグメンテーションすることからスタートする。
- (b)マーケティングミックスとは、4Pに4Cを組合せて戦略化することである。
- (c)サービス業では、4Pにマネジメントの視点として3Pを加えて検討していく。
- (d)競合出店の情報を得た際には、実際に影響が出始めるまでは慌てて対策を打たない。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 23 価格政策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。

- ①一般的にフィットネスクラブの参加費（月会費）は低価格な日用品に比して価格弾力性が高く、値下げした場合には参加率の上昇につながることもある。
- ②月会費単価の割引で失った利益を参加率の上昇でカバーできるか否かの判断はそれほど重要ではない。
- ③競合クラブの新設などの環境悪化の際には、他クラブの成功事例をそのままスライドして展開する。
- ④CES 指標は価格決定に直結するものである。

問 24 マーケティング用語とその説明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。

- ①TG とは、Traffic Generator の略で、主に駅などの交通発生源のことである。
- ②AIDMA とは、従来型の商品・サービスの購入プロセスである。
- ③AISAS の「S」は、Satisfaction と Share である。
- ④7P は 4P に 3P (People、Process、Physical Evidence) を加えたものである。

問 25 マーケティングにおける自社分析に関する以下の(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)会員数が安定すると会費収入も安定するため、会費外収入に注力する必要はない。
- (b)ジム・スタジオ・プールを有するフィットネスクラブは、ジムのみのバジェットクラブと価格競争で決して劣ってはいけない。
- (c)スタジオプログラムは、様々なレベルやカテゴリーをどの時間もまんべんなく配置する。
- (d)自社分析は定期的に行なうべきで、リ・マーケティングの際にもぜひとも行うと良い。

- ①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 26 会計原則の「損益計算書原則」について、実現主義の原則、損益計算書の区分以外に(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。

1. (ア)の本質 2. (イ)の原則 3. (ウ)の原則 4. (エ)の原則

- ①(ア)貸借対照表 (イ)真実性 (ウ)継続性 (エ)明瞭性
 ②(ア)発生主義 (イ)真実性 (ウ)継続性 (エ)損益計算書
 ③(ア)発生主義 (イ)費用収益対応 (ウ)総額主義 (エ)損益計算書
 ④(ア)損益計算書 (イ)発生主義 (ウ)費用収益対応 (エ)総額主義

問 27 キャッシュフロー計算書に関する以下の資料をもとに、現金及び現金同等物の期首残高を計算し、①～④から一つ選びなさい。

単位(千円) △はマイナスを意味する。

営業活動によるキャッシュフロー	20,000
財務活動によるキャッシュフロー	10,000
投資活動によるキャッシュフロー	△ 15,000
現金及び現金同等物の増減額	15,000
現金及び現金同等物の期末残高	22,000

- ①7,000 ②8,000 ③30,000 ④37,000

問 28 動機付け理論に関する以下の記述のうち、(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。

管理者は部下の働く意欲を高めるために動機付け理論を知り、活用することが望まれる。モチベーションの考え方には、焦点の向け方について大きく分けて2つある。

1つは、人は何によって働くことに動機づけられるのについての理論である。この代表的理論の一つにハーズバーグの(ア)理論がある。

もう1つは、人はどのように動機づけられるのか、あるいは動機づけの過程に関心を向ける理論である。この代表的理論の一つにブルーム、ポーターとローラーらが概念化を行った(イ)理論がある。

- ①(ア)XY (イ)目標設定
 ②(ア)期待 (イ)目標設定
 ③(ア)動機付け衛生 (イ)期待
 ④(ア)動機付け衛生 (イ)XY

問 29 店舗等における労働安全衛生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日雇・パートを抱える事業者は、「ストレスチェック」を実施する。
- ②すべての事業者は定期健康診断を実施する。
- ③労働者が常時 50 人以上の事業者は、衛生委員会を設置する。
- ④定める人数以下の事業者は、健康診断結果をもとに地域産業保健センターに相談できる。

問 30 従業員のメンタルヘルスケア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メンタルヘルスケアとは、従業員の心のケアをする為にアンケートすることである。
- ②メンタルヘルス対策を継続かつ計画的に行うことを推奨している。
- ③メンタルヘルスケアは、職場が研修で教育サポートすることが可能である。
- ④職場管理者は、メンタルヘルスリテラシーを高める必要がある。

問 31 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①～④から一つ選びなさい。

- 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 32 2020 年 3 月に厚生労働省より例示された事業場におけるメンタルヘルス対策の取組事例による以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①残業時間の把握漏れがないよう、実際の出退勤に合わせて打刻するよう徹底を呼び掛けるとともに、店長を対象に適切な労働時間管理について研修を行った。
- ②職場環境に関する相談や健康相談を受ける産業医等、管理監督者を設けラインケアができるよう教育研修・情報提供を継続して計画的に行う。
- ③事業者ごとに「法定の有休日数が 10 日以上労働者」に対して、年 5 日の有休取得について決定できるようになった。
- ④ストレスチェックの際、「ワークエンゲージメント」や「職場の一体感」に関するアンケートも同時に実施し、スタッフの声を施策に活かす努力をした。

問 33 ICT におけるビッグデータの各種データ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カスタマーデータとは POS システムにおいて管理等される DM 等販売促進データ、会員カードデータ等のことである。
- ②ログデータとは、ウェブサーバー等において自動的に生成等されるアクセスログ、エラーログ等のことである。
- ③マルチメディアデータとは、ウェブ上の配信サイト等において提供される音楽のことである。
- ④オペレーションデータとは、販売管理等の業務システムにおいて生成等される CRM データ、取引明細データ等のことである。

問 34 BLS(一次救命措置)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。

人は呼吸停止から約 6 分間経過すると蘇生率が約(ア)%まで落ち、また 10 分間経過すると蘇生率が(イ)%になってしまう。

救急車の平均到着時間が約(ウ)分だと言われている現状を鑑みると、その場にいる私たちは直ちに BLS を行わなければならない状況といえる。

- ①(ア)35 (イ)ほぼ 0 (ウ)6
- ②(ア)35 (イ)5 (ウ)10
- ③(ア)18 (イ)ほぼ 0 (ウ)6
- ④(ア)18 (イ)5 (ウ)10

問 35 法律上の使用者責任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。

従業員が不法行為により責任を問われる場合には、雇用主であるフィットネスクラブにも使用者責任が問われることがある。

使用者責任が認められる要件としては、

- ・ある事業のために他人を(ア)する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。
- ・(ア)者に代わって事業を(イ)する者も、前項の責任を負う。
- ・前二項の規定は、(ア)者又は(イ)者から被用者に対する求償権の行使を妨げないと法律に定められている。また民法の但し書きには、「ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、または相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りではない」との規定がある。現状の但し書きに対する見解は(ウ)と考えられている。

①(ア)使用 (イ)監督 (ウ)使用者責任は免れることは難しい

②(ア)使用 (イ)監督 (ウ)使用者責任は免れる

③(ア)監督 (イ)使用 (ウ)使用者責任は免れることは難しい

④(ア)監督 (イ)使用 (ウ)使用者責任は免れる

問 36 リスクへの対応策に関する以下の(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)「リスク回避」とは、天候不良など事業にリスクがあり、中止・撤退を決断することである。

(b)「リスク低減」とは、施設・用具の不備確認、建物の耐火・耐震対策など、リスクの発生確率や発生時の影響低減策をとることである。

(c)「リスク移転」とは、リスクを機器の製造元や国の補償などに求めることである。

(d)「リスク保有」とは、軽微な事故発生のみ予想され、対策自体にコストが掛からない場合に、発生した損失を甘受し、自己資金で補填することである。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 37 BCP（事業継続計画）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から選びなさい。

BCPの特徴は、

- (a) 可能な限り多くの事業の継続・復旧に努める。
- (b) 緊急時における中核事業の目標復旧時間を定めておく。
- (c) 緊急時に提供できるサービスのレベルについて顧客とあらかじめ協議しておく。
- (d) 事業拠点や生産設備、商品調達などの代替策を用意しておく。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 38 施設の節水・節電に関する以下の(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) 通常水栓の場合、水が出し放しになってしまう可能性があり、大変な無駄を生む。(ア)は閉止時間や水量を適正に調整することができる。
- (b) プールや浴槽は、利用者が入るとその体積分だけ水が溢れ出る。それを排水することなく、受け止めるのが(イ)である。利用者数に応じたその容量を確保することで補給水を低減することができる。
- (c) ろ過循環ポンプや温水循環ポンプに(ウ)を導入し、変流量制御を行うことで、ポンプの搬送動力を低減させることができる。
- (d) (ウ)は使用電力を予測し、目標電力を超えないように負荷の低減、遮断を知らせる装置である。設置することで負荷電力の(エ)と基本料金を低減することができる。

- ①(ア)自閉式水栓 (イ)オーバーフロー槽 (ウ)スマートコントローラ (エ)強化・増幅
- ②(ア)自閉式水栓 (イ)オーバーフロー槽 (ウ)デマンドコントローラ (エ)平準化
- ③(ア)他閉式水栓 (イ)アンダーフロー槽 (ウ)デマンドコントローラ (エ)平準化
- ④(ア)自閉式水栓 (イ)オーバーフロー槽 (ウ)デマンドコントローラ (エ)強化・増幅

問 39 水道光熱費削減対策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 通常水栓の場合、水が出し放題になってしまう可能性があり、大変な無駄を生む。自動式水栓は閉止時間や閉止水量を適正に調整することができる。
- ② 一般的に快適とされるシャワーヘッドの排水量は 10 リットル/分であるが、節水型は高水圧・小水量で快適性を維持し、最大 50%の節水効果があるものもある。
- ③ インバータは使用電力を予測し、目標電力を超えないように負荷の低減、遮断を知らせる装置である。設置することで負荷電力の平準化と基本料金を低減することができる。
- ④ 一般的には LED の消費電力は、白熱電球の 1/4～1/5 といわれ、グロースター式やラビッドスター式の蛍光灯と比較しても 40～50%削減される。

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①～④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、吸気の入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 経験価値マーケティング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。

フィットネスクラブでは、利用経験から得られる効果や感動・満足感といった価値につながる。お客さまに特別な経験をしてもらうため、ホットヨガやダイエットジムなど(ア)を提供、ウェアラブル器機を使って運動データを取りながら行うプログラムなどで(イ)を充足している。

- ①(ア)SENCE (イ)認知的経験価値
- ②(ア)RELATE (イ)ACT
- ③(ア)ACT (イ)認知的経験価値
- ④(ア)ACT (イ)SENCE

問 42 人的サービスは無形性で変動幅が大きい。施設運営責任者として取るべき行動に関する以下の(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) 従業員が個性を生かしてサービス提供できるよう業務の標準化を行う必要はない。
- (b) 商品説明・館内告知・HP 等で、サービスを見える化する。
- (c) 施設運営責任者が責任を持ちサービス管理を行うためにも権限委譲は行う必要はない。
- (d) スタッフひとりひとりが自らの力でクレーム対応を完結できるように育成する。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 43 管理者に求められる技能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。

管理者に求められる技能として (ア) がある。その一例として、顧客満足を引き出すため、お客さまの期待と、提供サービスにずれがないか、(イ)をチェックし、お客さまからのフィードバックを受けること。そして顧客期待について従業員に語り、アドバイスを行う。

- ①(ア)リーダーシップ (イ)お客様対応
- ②(ア)館内管理能力 (イ)環境
- ③(ア)リーダーシップ (イ)環境
- ④(ア)館内管理能力 (イ)お客様対応

問 44 クレーム発生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。

米国のある調査結果によると、どんな商品・サービスに対しても、購入直後に (ア) %のお客様が不満を抱き、そのうちの (イ) のお客様がその不満をクレームとして表面化するとされている。

- ①(ア)35 (イ)7 人に 1 人
- ②(ア)40 (イ)10 人に 1 人
- ③(ア)30 (イ)15 人に 1 人
- ④(ア)50 (イ)5 人に 1 人

問 45 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合せを①～④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 46 フィットネスクラブ運営の関連法規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フィットネスクラブの運営において、缶・ボトル入り清涼飲料自販機、カップ式コーヒー自販機、牛乳自販機を設置する場合は、食品衛生法上の営業許可は必要でない。
- ②路上や歩道での食品衛生法などで一般交通に著しい影響を及ぼすような行為を行う場合は、実施する場所を管轄する警察の許可を受けなければならない。
- ③エネルギーを使用して事業を営む者は、事業者全体の1年度間のエネルギー使用量(原油換算値)が合計して1,500kl以上であれば、そのエネルギー使用量を事業者単位で、市町村に届け出る必要がある。
- ④エステティック(役務提供が1ヶ月を超え、総額5万円を超える金額を支払った場合)の契約をした場合、消費者は、クーリング・オフ期間の経過後は、将来に向かって特定継続的役務提供など契約(関連商品の販売契約を含む)を解除することができない。

問 47 景品類の表示に関する以下の(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)来店した人全員にもれなく景品類を提供する場合、(取引金額は 2,000 円)、景品類の最高額は 200 円である。
- (b)表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料なく、食事制限をすることなく痩せられるかのように、ダイエットプログラムの痩身効果を表示した。
- (c)他店とは異なる方法で数値化し、適正な比較をしていないにもかかわらず、あたかも「サービス地域 No1、地域最安値」であるかのように表示した。
- (d)期間限定キャンペーンと言って会費半額で販売しているけれども、実際には期間限定ではなく継続的にその会費をつけて販売していた。

①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 48 フィットネスクラブ運営に関わる法律に関する以下の(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)「不当景品類及び不当表示防止法」において、消費者保護のため、不当な表示の禁止と過大な景品類の提供を禁止している。
- (b)「個人情報の保護に関する法律」において、個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、氏名や生年月日等により特定の個人を識別することができるものをいう。
- (c)「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」において、排出事業者は、最終処分までの注意義務や、マニフェスト(産業廃棄物管理票)の申請などの責任がある。
- (d)「旅行業法」において、報酬の有無に関わらず一定の行為を行う事業を営もうとする者は、運輸大臣又は都道府県知事による旅行業の登録を受けなければならない。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 49 大型店舗（常時 50 人以上の従業員）における職場の衛生管理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。

衛生管理者は、原則として事業場に専属する者から選任。(ア)1 回作業場などを巡視し労働者の健康障害を防止するための必要な措置を行う。

産業医は、(イ)令で定める要件を備えた、企業などにおいて従業員の健康管理などを行う医師。(ウ)1 回以上作業場を巡視し、面接指導などを行う。

衛生委員会は、衛生に関することを調査審議し、事業者に対し意見を述べることを目的とした委員会。(エ)1 回以上開催し、議事の概要を労働者への周知を行う。

- ①(ア)毎日 (イ)厚生労働省 (ウ)隔年 (エ)隔月
- ②(ア)毎日 (イ)経済産業省 (ウ)隔年 (エ)毎月
- ③(ア)毎週 (イ)厚生労働省 (ウ)毎月 (エ)隔月
- ④(ア)毎週 (イ)厚生労働省 (ウ)毎月 (エ)毎月

問 50 職場の安全、事故対応、清潔維持等の安全衛生教育について定められている安全衛生教育に関する以下の記述で、(a)～(d)の適切なものの組合せを①～④より一つ選びなさい。

(a)常時使用する労働者が 10 人未満である事業所では、教育を省略することができる。

(b)1 ヶ月以内の期間を定めて雇用する者については、危険又は有害な業務に従事する者を除き、教育を省略することができる。

(c)教育事項の全部又は一部に関し、十分な知識及び技能を有していると認められる人については、その事項についての教育を省略することができる。

(d)一定の危険・有害な業務に労働者を就かせるときは、事業者は、その業務に関する安全または衛生に関する特別な教育を行わなければならない。

- ①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(d) ④(c)(d)

以上

