

平成 30 年度 第 4 回
フィットネスクラブ・マネジメント技能検定
1 級学科試験問題

実施日：平成 30 年 8 月 26 日 (日)

試験時間：90 分

注 意

- 1 本試験の問題は、四択式、記述式の合計 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、平成 30 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。

受検番号 会場

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

氏 名

以下の問 1～問 40 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 厚生労働省が国民の健康増進対策として、新たに推進する「健康日本21（第二次）」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) 最終目標は日本人の寿命の延伸である。
- (b) 国民の健康格差の縮小は目標の一つである。
- (c) 生活習慣病の発症予防が趣旨であって、すでに罹病した者への対策ではない。
- (d) 環境の整備より、むしろ個々人の健康意識の向上による生活習慣の改善を図ることが強調されている。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問2 健康施策とその関係事項に関する以下の(a)～(d)の組合せで、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) 健康増進法 ——— 禁煙の推進
- (b) 特定健診・特定保健指導 ——— メタボリック・シンドローム対策
- (c) 健康日本21（第二次） ——— スマートライフプロジェクト
- (d) 健康づくりのための運動指針 ——— COPD（慢性閉塞性肺疾患）対策

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問3 運動トレーニング効果に関する以下の(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) 筋力トレーニングを適切に十分行えば、体脂肪の減少効果が期待できる。
- (b) トレーニング効果の特異性の観点から、筋力トレーニングでは体脂肪減少効果は期待でない。
- (c) 体脂肪減少を目的とした運動を行う際には、中等度の強度の有酸素性運動を15分以上継続実施することが必要である。
- (d) 短時間の運動や身体活動であっても、こまめに積み重ねて1日あたりの累積時間が十分長ければ、脂質代謝の活性が高まる。

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

問4 日本フィットネス産業協会が2016年に実施した『フィットネスクラブの価値が正しく生活者に伝わるようにするための調査研究第2弾』の調査結果のうち、フィットネスクラブ会員の継続する要因に関する以下の(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) 1年経過しても、今後退会する可能性がある退会予備軍は4割いることがわかった。
- (b) 会員が継続するための要因として、ア立地、イ時間的余裕、ウ経済的余裕、エ利用の習慣、オ運動効果の実感、が上位を占めた。
- (c) 今後やめる可能性が高いと答えた会員は、ア立地、イ時間、ウ病気・けががない、エ会費の安さ、オ経済的余裕、を継続する条件に挙げた。
- (d) 今後やめる可能性が低いと答えた会員は、ア立地、イ時間、ウ病気・けががない、エ会費の安さ、オ経済的余裕、を継続する条件として上位に挙げた。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問5 スポーツツーリズムに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 日本人の国内でのスポーツツーリズムの例としては、スポルテックなどフィットネス関連展示会、セミナーなどへ参加することが挙げられる。
- (b) 近年、スポーツツーリズムへの取り組みとして、会員制リゾートクラブなどでは、医療クリニックを充実させ、欧米の富裕層をターゲットにしたインバウンド市場拡大戦略を実施している。
- (c) 政府戦略のひとつである「未来投資戦略」の中に、スポーツツーリズムを活性化・定着させるための官民共同によるプロモーションの策定と実施が明示されている。
- (d) スポーツツーリズムとは、スポーツイベントなどと開催地周辺の観光と融合させ、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組みなどのことである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問6 複合型のフィットネスクラブ施設開発に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

一般的な複合型のフィットネスクラブは、フィットネス産業やピープルビジネスとも言われるが、事業モデル上は施設提供業や不動産業としての一面が強い。したがって、初期投資額や(ア)が、集客数や(イ)、運営コストなどと勘案して適切かどうかを検証する必要がある。この点の合理性を欠くと採算性に悪い影響を及ぼす。一般的にその投資資金は(ウ)によって賄われる。

- ①ア 建床面積 イ 業績評価指標 ウ 借入金
- ②ア 延床面積 イ 損益分岐点 ウ 借入金
- ③ア 建床面積 イ 損益分岐点 ウ 現金預金
- ④ア 延床面積 イ 業績評価指標 ウ 現金預金

問7 高齢者の介護予防に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

国は、住まい・医療・介護・生活支援・介護予防を一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築を目指しているが、公的財源の不足などから介護保険などの公的なサービスだけに頼るのではなく、ボランティアや住民主体の活動である(ア)、市場サービスの購入等である(イ)の充実も不可欠と考えている。そこで、介護保険内サービスと民間サービスを併せて高齢者に提供したり、画期的な民間サービスで高齢者の(ウ)を延伸したりする取り組みを促すなどしている。2016年に経済産業省・厚生労働省・農林水産省が刊行した『地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集』では、およそ60の事例とともに、公的介護保険外サービスを発想～展開する際のポイントが記されている。

- ①ア 自助 イ 公助 ウ 健康寿命
- ②ア 互助 イ 公助 ウ 限界余命
- ③ア 互助 イ 自助 ウ 健康寿命
- ④ア 自助 イ 公助 ウ 限界余命

問8 指定管理者に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

地方自治法によると指定管理者は毎年度終了後、(ア)を作成し提出しなければならない。自治体によっては、この報告に事業者の自主的な自己評価(イ)を含めることを要求する場合がある。また、(イ)に関しては自治体自ら行う場合や、第三者機関に依頼する場合もある。

指定管理者が利用者満足を得る方策として大きく分けて2つある。1つ目として施設の仕組みを変えることである。2つ目としては利用者ニーズに即した(ウ)の開催である。

- ①ア 財務報告書 イ アセスメント ウ 付帯事業
- ②ア 事業報告書 イ アセスメント ウ 自主事業
- ③ア 財務報告書 イ モニタリング ウ 付帯事業
- ④ア 事業報告書 イ モニタリング ウ 自主事業

問9 店舗を運営する上で、競争優位性を保ち、業績を維持・向上するために必要な戦略に関する以下の(a)～(d)の記述で、この考えに沿っていない内容のものがいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

(a)戦略は、店舗の成長戦略がまとめられた経営理念をもとに確立される。

(b)戦略には店舗コンセプトや対象顧客、顧客満足のためのサービス内容、組織体制などが含まれる。

(c)戦略は、会員数および損益の変動をもとに、毎月変更しながら調整する。

(d)戦略とは、店舗の目的達成のために、持続的な競争優位性を確立し、維持するための方策である。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問10 店舗戦略を策定するプロセスに関して、以下のア～オの項目を適切な順番に並べたものを、①～④から一つ選びなさい。

ア 現状・環境分析 イ 実行計画 ウ 目標設定 エ 経営理念 オ 店舗コンセプト

- ①エ→ア→オ→ウ→イ
- ②ア→エ→オ→ウ→イ
- ③エ→ア→ウ→オ→イ
- ④エ→オ→ウ→ア→イ

問11 フィットネスクラブにおける店舗戦略に関する以下の(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) 店舗戦略とは店舗運営の根本となるものなので、内部・外部の大きな環境の変化がない限りは、原則として変更しないものである。
- (b) アクションプランとは、顧客を獲得するための販促計画や、提供する商品・サービスのブラッシュアップを図り、顧客満足のための具体的行動方策である。
- (c) アクションプランとは新商品の投入や、施設設備のリフレッシュなど、日常の店舗運営を行うための実行計画そのものである。
- (d) アクションプランは将来的な目標達成の計画であり、顧客ニーズや状況の変化に対応して変更するものではない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問12 Aフィットネスクラブの以下の損益計算書項目から求められる正しい経常利益額は何百万円か、①～④から一つ選びなさい。

損益計算書

項目	金額 (単位百万円)
フィットネス売上	500
商品売上	50
フィットネス売上原価	350
商品売上原価	40
販売費及び一般管理費	50
営業外収益	30
営業外費用	20
特別利益	10
特別損失	30
法人税、住民税及び事業税	30

① 70 ② 100 ③ 110 ④ 120

問13 与信管理に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選び解答欄に記入しなさい。

信用を与える取引先の（ア）を管理することを与信管理と言い、取引先の経営状態に応じて、取引可否や取引の条件を管理することである。取引先が倒産した場合、具体的な損失となるのは、（イ）や受取手形などの金額分であるから、この（ウ）をコントロールする。

- ①ア 債務 イ 買掛金 ウ 限度額
- ②ア 債権 イ 買掛金 ウ 現金額
- ③ア 債務 イ 売掛金 ウ 現金額
- ④ア 債権 イ 売掛金 ウ 限度額

問14 フィリップ・コトラーが唱えたサービスマーケティングの7Pに関する以下の(a)～(g)で、不適切な英語・日本語の組合せがいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a)Product（商品）
- (b)Price（価格）
- (c)Promotion（販促）
- (d)Place（場所）
- (e)People/Personnel（人材）
- (f)Profile（提供過程）
- (g)Public Evidence（公的証拠）

- ①2つ ②3つ ③4つ ④5つ

問15 IS09001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) IS09001とは、ISO（国際標準化機構）による品質マネジメントシステム（QMS）に関する規格である。組織がQMSを確立し、文書化し、実施し、かつ維持すること。また、そのQMSの有効性を継続的に改善するために要求される規格である。

(b) IS09001は、5つの品質マネジメントの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向上のために使用することができる。

(c) IS09001の品質マネジメント原則のマーケティングとは、販売促進活動だけでなく、市場の分析、商品・サービス企画開発、広告宣伝、販売、その後の分析などの一連を活動全般で管理することである。

(d) IS09001におけるプロセスアプローチとは、例えばその事業体への情報などのインプットに付加価値をつけて、サービスとしてアウトプットするというプロセスに注目して、このプロセスを管理するという考え方である。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問16 プールプログラムに関する以下の(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) アクアビクス系プログラムは、水中動作が多いため、無酸素運動を主体とした構成であり、リスク管理が重要となる。

(b) プールプログラムは、水の特性（浮力・水温・水圧・抵抗）を加味してプログラムが構成されており、体重の多い人や低体力者にとって、陸上より下肢や関節にかかる負担を軽減できる。

(c) 近年、社会の高齢化に伴い、関節疾患が増加し、それを改善するプログラムとして機能改善系プログラムが求められている。

(d) プール水による冷えから関節疾患の症状が悪化することも運動効果と同程度に起こるため、あまり積極的には導入されていない。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問17 スタジオ運営に関する以下の(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) 担当者は、始業前に当日のプログラム全般について確認し、利用人数や利用客層に応じた運営事項について確認する。
- (b) インストラクターはプログラム参加者の年齢・身体特性を考慮しながら安全なレッスンを行う。顧客の体調などに気を配り、無理な運動による事故を未然に防止する。
- (c) インストラクターは参加者全員に平等に目配りし、コミュニケーションが偏らないようにする。レッスン終了後は、参加者に対し適切なフィードバックを行う。
- (d) インストラクターはプログラム参加者のレベルに合わせて、プログラムの強度や内容、レッスン終了時間などを変更する。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問18 マーケティングプロセスの再評価に関する以下の(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) 初期集客に成功し高収益店舗となれば、競合以外にはリスクは無いため、競合出店の情報に気を付けながら運営に集中すればよい。
- (b) 競合の出店が決まった際は速やかにリ・マーケティングを実施し価格を変更する必要がある。
- (c) 外部環境に変化がない場合でも内部環境に変化がある可能性があるため、時系列変化の把握を行い、リ・マーケティングは定期的の実施することが必要である。
- (d) リ・マーケティングを行う際に自社のポジショニングを変えると方針がぶれてしまうため変更しない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問19 価格設定方法に関する以下の(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) コストに一定の利益を加えて販売価格を決定する方法はコストプラス法と称され、販売実績に伴い確実に利益が生まれる方法である。
- (b) 競争相手が設定している価格を基準に、同じ価格か少し安い価格を設定する方法は競争志向型価格設定方法と称され、コモディティ商品に多い方法である。
- (c) スキミングプライシングとは高価格を設定し早期回収、高収益確保を狙った価格設定である。
- (d) 心理的価格設定法には、販売価格を5,000円とせず4,980円とするような、端数価格と呼ばれる価格設定もある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問20 サービスマーケティングに関する以下の(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) サービスマーケティングにおける3Pとは「物的証拠」、「プロセス」、「人」の3つでありサービス業においては重要な要素となる。
- (b) サービス業では、具体的に商品やサービスを組み立てる際には4Pを要素に組み立てを行うが4Pはあくまで企業側の視点であるため、顧客側の視点である4Cも組合せて検討していく必要がある。
- (c) サービス業は無形のサービスを提供する特質から、物的環境要素はマーケティングにおいて影響を与えないので、人材によるサービスの質の向上に努めるべきである。
- (d) 顧客にサービスを提供する上で、その提供方法は、個々の従業員の能力を最大限に引き出すために臨機応変な対応をすることが望ましいので、標準化は必要ない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問21 事業戦略に関する以下の(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)SWOT分析は、自社の「強み」「弱み」「機会」「脅威」を分析する一般的な手法であり、事業戦略を立てる上では必要な分析の一つである。
- (b)持続的な競争優位を確立するためには、自社の内部だけでなく、外部の環境を把握することが重要だが、後者を分析するにあたっては競合に加え、人口構成の変化などにも注目することが大切である。
- (c)競合他社や代替品、新規参入、売り手、買い手といった競争環境を多面的に分析すれば、より効果的な戦略を立案することができる。
- (d)差別化戦略とは、市場全体を対象とし、製品やサービスを差別化し、競合企業よりも低価格の製品やサービスを提供する戦略のことである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問22 店舗における以下の損益計算書をもとに、この店舗の限界利益率を①～④から一つ選びなさい。

PL (損益計算書)		単位 (千円)
科目	金額	
売上高		30,000
売上原価 (変動費)		24,000
売上総利益		6,000
販売費及び一般管理費 (固定費)		4,000
営業利益		2,000
営業外収益		150
営業外費用		350
経常利益		1,800

①6.0% ②6.7% ③20% ④80%

問23 短時間労働者・有期契約労働者の公的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) 労働条件によって、被用者が加入する保険には「労働者災害補償保険（労災保険）」「雇用保険」「健康保険」「厚生年金保険」がある。
- (b) 公的保険は国が管理するものだが、保険料は本人もしくは会社が支払うため、加入要件を満たす場合でも、加入するか否かは任意に選択できる。
- (c) 雇用保険は、1週間の所定労働時間が20時間以上であり、かつ31日以上引き続き雇用が見込まれる場合に適用となる。
- (d) 常用雇用501人以上の企業においては、健康保険・厚生年金保険は、1週間の所定労働時間が20時間以上、1ヶ月の決まった賃金が88,000円以上、雇用期間の実績が1年以上、学生でないことの4つの条件を満たす場合に適用対象となる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問24 労働基準法に関する(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) 福利厚生の一環で、慰労会などの社内行事などを実施するために、強制的にお金を積み立てさせることはできない。
- (b) 労働契約内容が就業規則に定める労働条件を下回っていた場合でも、本人が合意し、契約を締結している場合は、就業規則より個別契約が優先される。
- (c) 正社員と非正規社員など雇用契約形態が異なる場合でも、労働内容が同じ場合は、それぞれの就業規則は必要がない。
- (d) 有期限労働者が3年を超えた場合、本人の申し出により、期間の定めのない労働契約に転換することができる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問25 モチベーションマネジメントに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 一般的にモチベーションの考え方には、人間についてよく考えどう工夫するかを考える「欲求説」と、人の気持ちの流れ、動機づけのプロセスに関心を向ける「過程説」があるといわれている。
- (b) 「欲求説」には、心理学者であるアブラハム・マズローが1942年に発表した「欲求階層理論」によれば、人間の持つ内面的欲求は7段階の階層に分かれているといわれている。
- (c) 「過程説」でもっとも代表的な理論は「期待理論」といい、個人の努力が成果に結びつき、報酬が自分の目的であると感じられることが必要であるといわれている。
- (d) 管理責任者は、様々な理論を知り、状況や部下の特性に合わせ、個人・組織の目標達成に向け動機づけすることが求められる。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問26 ハラスメントに関する以下の(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) セクシャルハラスメント（セクハラ）は女性に限定されておらず、同姓に対するものも含まれ、労働者の就業場所で不利益を受けることをいう。
- (b) パワーハラスメント（パワハラ）は法律上定義されており、上下関係のある組織などで優位性を背景にして行なわれる嫌がらせ言動のことをいう。
- (c) 顧客からの悪質なクレームが社会にとって重要な問題であるとして、カスタマーハラスメントと名付けて周知・啓もうすることが厚生労働省の有識者検討会で報告された。
- (d) マタニティハラスメント（マタハラ）とは、妊娠・出産・育児休業が終了後、2年以内に不利益扱いがなされた法律違反のことをいう。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問27 IoTビジネスサイクルに関する以下の(a)～(d)の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

特定通信・放送開発事業実施円滑化法の附則によると、IoTとは「インターネットに多様かつ多数の物が接続され、及びそれらの物から送信され、又はそれらの物に送信される大量の情報の円滑な流通が国民生活及び経済活動の基盤となる社会の実現」と定義されている。

- (a) (ア) でモノから情報を取得する。
- (b) インターネットを経由して (イ) にデータを蓄積する。
- (c) (イ) に蓄積されたデータを分析する。
- (d) 分析結果に応じてモノが (ウ) する。(ヒトにフィードバックする)

- ①ア センサー イ クラウド ウ アクチュエート
- ②ア カメラ イ ターミナル ウ キュレーショント
- ③ア センサー イ ターミナル ウ アクチュエート
- ④ア カメラ イ クラウド ウ キュレーショント

問28 インターネットの普及による購買プロセスの変化に関する以下の(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) AIDMAとはインターネットが普及してから急速に発展した購買プロセスである。
- (b) AISCEASのSCEのプロセスはAISASの2番目のプロセスであるsearchをさらに細分化したものである。
- (c) AIDMAのMはMarketing (マーケティング) プロセスを示している。
- (d) AISASの最後のSはSolutionプロセスを示している。

- ①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問29 個人情報に関する以下の記述で不適切なものはどれか、①～④から一つ選びなさい。

- ①個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述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。
- ②個人情報は個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報である。
- ③氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことになっても、それは個人情報とはならない。
- ④個人情報における「生存する個人」には日本国民に限られず、外国人も含まれるが、法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体そのものに関する情報は含まれない。

問30 防火管理者に関する以下の(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) 防火管理者を置かなければならない防火対象物とは、学校、病院、工場等のほか複合用途防火対象物、その他を利用する者が出入りし、勤務し、または居住する法令で規定された防火対象物である。
- (b) 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店等収容人員が30人以上、かつ延べ床面積が300平方メートル以上の施設においては、甲種防火管理者を選任し、管轄消防署へ登録申請しなければならない。
- (c) 防火管理者は、作成した消防計画に基づき、消火、通報および避難の訓練を定期に実施しなければならない。
- (d) 防火管理者の業務として、消防用設備等の工事着工の届出や整備、点検の監督を行う。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問31 照明に関する以下の(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) プールエリアの照明器具に求められる性能としては、防湿性や耐塩素性が重要である。
- (b) 水泳プール照明について、水面への光の入射角を大きくして、水面での反射を極力軽減することが必要である。
- (c) LEDは発熱量が少なく、電気使用量を削減するという特徴を有している。
- (d) LED照明は高天井や浴場の壁面など交換に手間のかかる場所の設置に適している。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問32 空調設備に関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 大規模施設にも応用できる ヒートポンプエアコンは室外の熱を利用して、少ないエネルギー消費で空調する。
- ② 冷媒にフロンを用いているヒートポンプエアコンは定期点検をしなければならない。
- ③ 各小部屋の空調は、ダクトなどを用いて何部屋かを一つまとめて大型空調機により冷風、温風を供給するのが合理的である。
- ④ プール室内の空気がロッカー、更衣室に流出しないように、プール室内は陽圧に保つ方が良い。

問33 国が指針としている遊泳用プールの衛生基準に関する以下の(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) 循環ろ過装置の処理水質は、その出口における濁度が、0.5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。
- (b) 付帯設備において、レジオネラ菌の発生予防のためには、殺菌剤の投入だけでなくバイオフィームの除去など配管洗浄が必要である。
- (c) 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。
- (d) 二酸化炭素の含有率を0.1%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。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問34 アメリカの経営コンサルタントで「サービス・マネジメント」の著書でもあるカール・アルブレヒト氏による顧客価値の4段階に関する以下の(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) 基本価値：提供されるべき基本となる価値であり、クレーム・取引中止の要因となる。
- (b) 期待価値：期待される価値であり、満足・不満足の原因とはならない。
- (c) 願望価値：「願わくば」という価値であり、満足に影響する要因となる。
- (d) 予想外（未知）価値：顧客の想像を超える価値であり、口コミが広がる要因となる。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問35 アメリカのペインアンドカンパニー社フレデリック・ライクヘルド氏による顧客ロイヤリティを数値化するNPS指標は、顧客を対象に質問を投げかけ、0点～10点で回答を得る調査方法により顧客を3タイプに分けている。この顧客3タイプに関する以下の(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) 最もロイヤリティ評価の高い顧客層はプロモーターとして区分した。
- (b) スコア8～10点は、再購入率が高く、この顧客は他社に商品を紹介するタイプとして区分した。
- (c) パッシブタイプの顧客は、スコア6～8点で区分し、惰性が動機づけになるタイプである。
- (d) デトラクタータイプの顧客は、否定的な口コミをしやすく、企業の評判・新規顧客・従業員の意欲を左右するタイプである。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問36 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の(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) エステティックで特定継続的役務提供契約（役務提供が1ヶ月を超え、5万円を超える金額を支払うもの）をした場合、消費者は、クーリング・オフ期間の経過後は、将来に向かってこの契約（関連商品の販売契約を含む）を解除することができない。
- (b) 未成年者が契約の当事者として有効な契約をするためには、法定代理人である親権者の同意を得て自ら契約をするか、親権者が未成年者の代理で契約する必要がある。
- (c) 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の設置にあたっては、食品衛生法上の営業許可は必要ないが、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が必要である。
- (d) 同一または類似の商標については、それを使用する商品や役務の指定にかかわらず、異なった日に2つ以上の商標登録出願があった時は、最先の商標登録出願人のみが商標登録を受けることができる。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問37 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の(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) 健康増進法において、多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用するものについて、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない（努力義務であり、法的強制力はない）。
- (b) 旅行業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならないが、無登録で営んだものは罰則が科される。
- (c) 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1,500k1以上であれば、そのエネルギー使用量を事業者単位で国に届け出て、特定事業者の指定を受けなければならない。
- (d) 路上や歩道でのチラシ配布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都道府県知事に道路許可申請を行い、許可を受けなければならない。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問38 メンタルヘルスケア対策の管理監督者による管理（ラインケア）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) 部下がいつもと違う行動をしていないか注意深く観察し、少しでも違う行動を確認した場合は、原因について深く掘り下げて追及する。

(b) 部下がいつもと違う行動をしていることに気付いたときは、産業医のところに相談に行かせる仕組みを事業場の中に作っておくことが必要である。

(c) メンタルヘルス不調の部下が復職した際には、余計な気を使わせないように、発病前と同じ質、量の仕事を期待する。

(d) いつもと行動が違う部下を産業医のところに相談に行かせるばかりでなく、管理監督者自身が積極的に産業医を訪問し、全ての部下の様子を相談することも必要である。

①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問39 衛生管理者の職務に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)にあてはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

衛生管理者は少なくとも毎週（ア）回作業場等を巡視し、設備、作業方法又は衛生状態に（イ）のおそれがあるときは、直ちに、労働者の（ウ）を防止するため必要な措置を講じなければならない。

①ア 1 イ 病気 ウ 労働災害

②ア 3 イ けが ウ 健康障害

③ア 1 イ 有害 ウ 健康障害

④ア 2 イ 有害 ウ 労働災害

問40 労働安全衛生法に定められた健康診断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健康診断の結果は、健康診断個人票を作成し、それぞれの健康診断によって定められた期間、保存しておかなくてはならない。

②健康診断の結果に基づき、健康診断の項目に異常の所見のある労働者について、労働者の健康を保持するために必要な措置について、医師の意見を聞かなければならない。

③健康診断結果は、労働者に通知しなければならない。

④健康診断の結果、特に健康の保持に努める必要がある労働者に対し、医師や保健師による保健指導を行わなければならない。

以下の問41～問50について解答用紙の所定欄に楷書で丁寧に答えを記入しなさい。

- 問41 フィットネスクラブにおけるサービスの品質に関する以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを、語群から選び解答欄に記入しなさい。

フィットネスクラブにおいて提供するサービスは、(ア)サービス、プログラムサービス、(イ)サービスに大きく分けられる。

(ア)サービスには、安全管理スキル、(ウ)スキル、コミュニケーションスキル、商品知識に分けられる。プログラムサービスは、(エ)、有料プログラム、各種スクールに大きく分類される。(イ)サービスを考える上でのポイントは、「(オ)性」「快適性」「機能性・利便性」などが挙げられる。

[語群]

施設、独創、グループエクササイズ、人的、接客対応、安全、治療、プロシヨップ、プレゼンテーション、継続

- 問42 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ものを語群から選び解答欄に記入しなさい。

マーケティング活動において最初に実施するのが(ア)分析である。

(ア)分析は主に市場・顧客、競合、自社の分析を行う(イ)分析が用いられる。

(ア)分析の次に市場や顧客を(ウ)し、ターゲットの決定と自社のポジションを定める。

以上の内容に沿って、マーケティングの基本的な4Pを要素として、具体的に商品・サービスを組み立てていくことを(エ)という。

[語群]

周辺、環境、3C、最適化、3P、PDCA、リ・マーケティング、マーケティングミックス、コア・コンピタンス、細分化

問43 リ・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ものを語群より選び解答欄に記入しなさい。

フィットネスクラブにとって最大のマーケティングプロセスは新規開業時と言えるが市場は常に変化をしており、それに対応しなければならない。(ア)のプロセスを再実施し、最新のマーケットに合わせた運営に努めなくてはいけない。特に市場の変化でわかりやすく影響を受けやすい(イ)に関しては、まず自社の(ウ)を再確認し目標設定を行う必要がある。これらの実行により、顧客視点の(エ)戦略を図ることが重要である。

[語群]

競合出店、リスクマネジメント、B/S、R-STP-MM、プログラム、ポジショニング、
 公告、差別化、組織、アクションプラン、昼間人口、利益、夜間人口、クレーム

問44 A社の今期決算数値は以下の通りであった。(ア)～(ウ)にあてはまる適切な数値を計算し、解答欄に記入しなさい。

※小数点第1位は切り捨てるものとする。

PL (損益計算書)		単位 (百万円)
科目	金額	
売上高	50,000	
売上原価	40,000	
売上総利益	10,000	
販売費および 一般管理費	4,000	
営業利益	6,000	
営業外損益	-500	
経常利益	5,500	
法人税など	1,000	
当期純利益	4,500	

BS (貸借対照表)				単位 (百万円)
科目	金額	科目	金額	
流動資産	10,000	流動負債	12,000	
固定資産	35,000	固定負債	10,000	
		株主資本	23,000	
資産合計	45,000	負債資産 合計	45,000	

自己資本比率 = (ア) %

ROE = (イ) %

固定長期適合率 = (ウ) %

問45 キャッシュフロー計算書に関する、以下の記述で、(ア)～(ウ)にあてはまる適切なものを、語群から選び解答欄に記入しなさい。

キャッシュフロー計算書は、一定の期間におけるキャッシュフローの状況を(ア)活動、(イ)活動、(ウ)活動に分割して各事業活動区分別に資金の流れを明らかにする財務諸表である。本業が順調な時は(ア)キャッシュフローは増加する。資金運用上、その増加分を(イ)キャッシュフロー、(ウ)キャッシュフローに回すことが多い。また、一般的には(ア)キャッシュフローと(イ)キャッシュフローを足したものをフリーキャッシュフローという。

[語群]

営業、売上、利益、財務、税務、投資、CSR、CPR、現金化、生産

問46 経営分析において以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群から選び解答欄に記入しなさい。

経営分析は、様々な視点から見なければいけないが、会社の(ア)性をみる指標として売上高粗利益率や売上高当期純利益率がある。

また、総資産回転率や売上債権回転率をみることによって会社の(イ)性が分かる。会社の安全性をみる指標としては、(ウ)率や(エ)率、成長性をみる指標としては、(オ)率などがあげられる。

[語群]

総合、収益、効率、信憑、危険、総資本利益、総資産成長、株主資本比、固定長期適合、売上高費用、棚卸資産回転

問47 育児休業法に関する以下の記述の(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群から選び、解答欄に記入し文章を完成させなさい。

3歳に満たない子を養育する労働者は(ア)を超える労働の禁止が定められている。また、小学校就業の始期に達するまでの子を養育する労働者には子の(イ)休暇「子の(イ)や健康診断・予防接種を受けさせる休暇」を与える。その(イ)休暇は1年度につき(ウ)日間、対象の子が2名以上の場合は(エ)日間が限度となる。さらに深夜業の制限があり、(オ)の労働は禁止と定められている。

[語群]

所定労働時間、看病、午後10時～午前7時、看護、午後10時～午前5時、契約労働時間、3、8、5、10

問48 景品表示法に関する以下の(a)～(d)の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群から選び、解答欄に記入し文章を完成させなさい。

- (a) あるフィットネスクラブはダイエットプログラムについて「ウエストサイズがたった1回で5センチ縮む」と告知した。しかし、過去にこのプログラムを受講した50人の中でウエストサイズが5センチ縮んだ人は1人であり、この告知は（ア）表示として同法違反になる恐れがある。
- (b) あるフィットネスクラブは会員特典として、全国エアロビクス大会優勝者による少人数（10名）だけの特別レッスン1,000円（税別）参加募集との告知を行ったが、実際は告知段階で、既に10名の参加枠は購入済であった。この場合（イ）広告として同法違反となる恐れがある。
- (c) あるフィットネスクラブは、会員向けの有料プログラム10,000円（税別）の販売にあたって、同プログラム購入者への景品として、抽選で最高15万円相当の旅行券プレゼントと告知した。これは一般懸賞における景品の最高額（ウ）円までの同法規制に違反する恐れがある。
- (d) あるフィットネスクラブはダイエットコースのチラシ募集広告で、「結果に自信があるからこそ、全額返金補償！痩せなければ料金はいただきません。」と表示した。しかし、同コース参加時に同時購入する教本代及びサプリメント代は返金対象からはずしていた。これは（エ）表示として違反になる恐れがある。

[語群]

二重価格、不正価格、有料誤認、優良誤認、不義、反社、5万、7万、おとり、10万、12万、有利誤認、不良、不利強要、取込み

問49 リスクマネジメ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を語群から選び、解答欄に記入しなさい。

リスクマネジメントとは、企業経営上発生するリスクについて、最小のコストでこれを防止して適切な処理を行い、損失や被害を（ア）になるようにコントロールすることである。そして、リスクマネジメントの究極の目的は企業の（イ）にある。規制緩和やグローバル化、社会的責任の要請、情報技術の革新、雇用形態の変化など、社会環境が急激に変化する現状に対応するためには、潜在するリスクを洗い出し、分析し、総合的に評価した結果、リスクレベルに応じた対策をこうじていかなければならない。この一連の（ウ）を「リスクマネジメント」という。

[語群]

最大限、最小限、定量化、許可、プロセス、結果、買収防止、倒産防止、評価、株価維持

問50 リスクへの対応策に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から選び、解答欄に記入しなさい。

リスクへの対応策は、抽出したリスクの発生頻度と事業への影響度に応じて評価し、リスク(ア)、リスク(イ)、リスク(ウ)、リスク(エ)の4つの方法に分類する。(順不同)

[語群]

予防、準備、保有、低減、増減、回避、対策、移転

以上