

平成30年度 第5回  
フィットネスクラブ・マネジメント技能検定  
3級学科試験問題

実施日：平成30年12月16日(日)

試験時間：60分

注意

1. 本試験の問題は、正誤(○×)式、四択式、語群選択式の合計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、平成30年4月1日現在施行の法令等に基づいて回答して下さい。
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

受検番号	0	0	5		0	3	1	0			
------	---	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--

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、正しいもの又は適切なものには○を、誤っているもの又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 「生活習慣病」は厚生省（現厚生労働省）によって提唱された名称であるが、正式な病名ではなく、予防の視点から、生活習慣が主因であることを強調した名称で、病態が慢性で、発症するまでの潜在期間が長く、難治であるのが共通した特徴である。
- 問 2 運動の肥満予防・改善作用の原理としては、運動による直接のエネルギー消費増加が最大のものである。
- 問 3 トレーニング効果の特異性とは、トレーニングで刺激した機能にのみトレーニング効果が現れることである。
- 問 4 総務省の救急処置に関する見解によれば、施設内外で怪我や事故を発見した場合、原則として救急車の要請を行うが、救急車を呼ぶかどうか判断に迷う場合がある。そのような時には住んでいる都道府県や市町村に救急相談窓口があり、活用するのも方法の一つである。
- 問 5 個人情報保護法でいう「保有個人データ」とは、1年以上にわたって保有する情報のことを指す。
- 問 6 スイミングスクールの生徒 A が生徒 B にケガをさせてしまった。生徒 A の保護者が生徒 B とその保護者へ謝罪したいとの申し出を受けたため、クラブより生徒 A の保護者へ生徒 B の保護者の氏名、住所、電話番号を教え直接謝罪していただくようお願いした。
- 問 7 フィットネスクラブにおけるイベント実施は、主に売上増加を目的におこなうものがあるため、直接イベント売上が獲得できないイベント実施や地域イベント参加はしない。
- 問 8 見学時のアンケート調査でDMやメール送付のご本人可否欄に、いずれもチェックが付いていない場合は、可と判断してDMなどを発送して構わない。
- 問 9 会員様が自身の個人情報の開示を求められたので、ご本人確認のうえ、会社規程に準じて手続きをした。

- 問 10 個人情報とは生存する個人に関する情報であるため、法人に関する情報は個人情報には該当しない。
- 問 11 プロショップで扱っている商品はメーカーがしっかりしているので、カタログに掲載されている内容を理解していれば、十分に説明できる。
- 問 12 フィットネスクラブの主な施設にスタジオがあるが、主な用途はフロアスペースを使ったグループエクササイズである。近年ではホットスタジオを設置する施設も増えており、室温 40 度前後、湿度 60%前後に保たれたスタジオでヨガ等を行うもので、床材には石材・溶岩プレートなどを使用する施設もある。
- 問 13 スタッフや清掃員が特別な機材は使用せず、ホウキやモップなどで敷地や建物を拭くなどを、勤務日に毎日行う清掃を一般的に定期清掃という。
- 問 14 平成 19 年 5 月 28 日に厚生労働省健康局長より通知された遊泳用プールの衛生基準によると、プールの水質検査は遊離残留塩素濃度については、少なくとも毎日午前中 1 回以上及び午後 2 回以上の測定をしなければならない。
- 問 15 クレームは一般的に、「日常的」、「特殊」、「お門違い」なクレームの 3 種類に分類される。最近では、特に「お門違い」なクレームが増えており、対応出来ない事も多いため、真摯にお客様のお話を聞く必要がない。
- 問 16 お客様には感情があるので、それに応えることが重要である。中には、イライラしている、機嫌が悪いなどのクラブ側に非がなくてもクレームになるケースもあるが、お客様をより怒らせないように注意して対応することが必要である。
- 問 17 コミュニケーションには、言葉と言葉以外の要素によるコミュニケーションがある。言葉以外の要素とは、「話し方」「聞き方」「身だしなみ」「表情」「動作」などをいい、フィットネスクラブでのコミュニケーションにおいても言葉以外の相手の五感に訴えるコミュニケーションの大切さを理解する必要がある。
- 問 18 スタッフ A は、見学対応を終えてフロントへ戻ってきた。見学者の聞き取りアンケートについて所定のデータ登録作業を行っている最中に上司に急な作業を依頼されて、アンケートをお客様と接客するカウンターに置いたままその場を離れた。

問 19 スタッフ B は、お客様からここ数カ月忙しくてクラブ利用ができていないことを理由に月会費の返金を要求され、自分に当てはめて考え、その場で返金に応じた。

問 20 仕事には目的があり、その達成のためチーム内の各々が役割分担された仕事を遂行している。そのためスタッフ同士の進捗状況などを共有することは、時間がかかり各自の作業量や効率低下するため行わないほうがよい。

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番号を塗りつぶさない。

問 21 生活習慣病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病因にかかわる生活習慣の一つとして、便秘がある。
- ②従来「成人病」と呼ばれていたものと同一の概念である。
- ③メタボリックシンドロームの中核をなす症状としての肥満は、皮下脂肪型肥満である。
- ④生活習慣病のうち多くのものは、それぞれ独特の危険因子を有し、その検出が予防に役立っている。

問 22 身体活動の習慣化によりリスクが低下する次の疾病で、適切でないものを①～④から一つ選びなさい。

- ①肺結核
- ②結腸がん
- ③骨粗しょう症
- ④心筋梗塞

問 23 ストレッチに関する以下の記述で、最も関係のある反射はどれか、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①屈曲反射
- ②伸張反射
- ③条件反射
- ④自然反射

問 24 フィットネスクラブの会員制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。

フィットネスクラブは会員制ビジネスという側面からは、大きくは（ア）会員制と（イ）会員制に分かれる。前者は、スイミング、体操、テニスなどの（ア）に代表されるように、技術の習得、上達を目的に、（ウ）応じたカリキュラムに基づきグループ形式で指導サービスを受ける形態である。

- ①(ア)スクール (イ)クラブ (ウ)男女別
- ②(ア)クラブ (イ)スクール (ウ)段階に
- ③(ア)スクール (イ)クラブ (ウ)段階に
- ④(ア)クラブ (イ)スクール (ウ)男女別

問 25 フィットネスクラブ会員の年齢別構成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。

経済産業省産業活動分析（平成 26 年 10～12 月期（年間回顧））によると、一般の総合フィットネスクラブ会員の年齢別構成比の推移は、（ア）歳以上の会員比率が上昇している一方、20 歳・30 歳代の会員比率が下降している。ただし、若年世代は、退会率が（イ）分、入会者数が相対的に多いことに注意する必要がある。男女別では、多くの一般的なクラブで（ウ）のほうがやや多い構成となっており、平均年齢は、50 歳前後となっている。

- ①(ア)60 (イ)高い (ウ)女性
- ②(ア)40 (イ)高い (ウ)男性
- ③(ア)60 (イ)低い (ウ)女性
- ④(ア)40 (イ)低い (ウ)男性

問 26 フィットネスクラブ会員継続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。

日本フィットネス産業協会が2016年に発行した『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』によると、会員継続意図に最も影響を与える要因は、「時間があること」であり、さらにこれに「(ア)パターンが確立していること」「クラブが立地の良い場所にあること」「スタッフの(イ)の良さ」「(ウ)効果の実感が得られること」の要因が順に重なっていくことによって、やめる可能性が徐々に低くなっていくことが分かった。

- ①(ア)支払 (イ)指導・態度 (ウ)運動
- ②(ア)利用 (イ)体型 (ウ)運動
- ③(ア)支払 (イ)体型 (ウ)宣伝
- ④(ア)利用 (イ)指導・態度 (ウ)運動

問 27 5Sとは製造業・サービス業などの職場環境の維持改善で用いられるスローガンとして広く知られている。

「整理」「清潔」「しつけ」「清掃」は5つのうちの4つであるが、最後の一つを①～④から一つ選びなさい。

- ①習慣
- ②信頼
- ③整頓
- ④成長

問 28 店舗運營業務に関する以下の(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) 退会手続きで、ご本人が直接クラブに来られないとの事で、同居者からの電話で退会受付を完了した。
- (b) 売上現金を銀行へ入金する際には、額の大小に関わらず2人で行くことが望ましい。
- (c) 事務所に設置してあるパソコンは全てのスタッフが見られるようパスワードは統一しておくことが望ましい。
- (d) 売上の銀行入金、通帳記帳金額と精算表金額の確認は他人に任せず、支店長が責任を持って一人で行うことが望ましい。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 29 フロント業務に関する以下の(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) スーツ姿の方が来館し、フロント前でうろうろしていたが、お客様か本部スタッフかどうか判断がつかなかったため、「こんにちは、何かお困りのことがございますか？」と声をかけた。
- (b) スーツ姿の方が来館し、フロント前でうろうろしていたが、本部スタッフと判断し、あえて声掛けは行わなかった。
- (c) お客様から帰りがけに「ドライバー一台使えなかったわよ」と言われたので、その内容を紙に記載しフロントスタッフにわかるようカウンターに置いておいた。
- (d) 常連のお客様からフロントで忘れ物の問い合わせを受け、特に確認せず該当すると思われる忘れ物をお渡ししたところ、お客様は何も言われずお持ち帰りになったので解決した。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 30 個人情報保護法に関する以下の(a)～(d)の記述で、同法に違反すると思われるものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) メンバーA（女性）の配偶者の方から電話があり、メンバーAさんが現在クラブにいるかどうかを聞かれたので本人確認の上、「本日は、クラブに来ていない」旨を伝えた。
- (b) 入会したお客様の情報を把握するため、入会申込書を全スタッフへ回覧し、確認している。
- (c) スタッフ間の連絡がとりやすいようにと全スタッフの連絡先一覧を作成し、同意のもとスタッフ全員がパソコンで閲覧できるようにしている。
- (d) メンバーAさんから、知り合いのメンバーBさんと至急連絡がとりたいので連絡先を教えて欲しいとの依頼があり、緊急性が高いと判断し、連絡先を教えた。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ



問 31 お客様とのやりとりに関する以下の(a)～(c)の記述で、スタッフの言葉遣いが不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

お客様「本日、〇〇支店長はいらっしゃいますか？」

- (a) スタッフ「〇〇支店長は、ただ今外出しており本日は戻りませんが、ご伝言があれば承ります」
- (b) スタッフ「〇〇支店長は、ただ今席をはずしておりますが、いかがいたしましょうか」
- (c) スタッフ「〇〇は、本日外出で終日戻らない予定でございます。何かお伝えしましょうか」

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 32 クレジットカードに関する以下の(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) クレジットカードは大切なものなので、他の人やお客様ご自身にも見られないように処理する。
- (b) クレジットカード端末で処理する場合、ミスを防ぐため、お客様から暗証番号を聞いてスタッフが入力する。
- (c) クレジットカードでの支払い回数は、一回払いが主流のため、特にお客様から申し出がない限り一回払い処理とする。
- (d) クレジットカードの精算処理当日、金額が間違っていることが分かったため、現金で返金した。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 フィットネスクラブ内のイベントに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものの組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) イベント収支が赤字であるということはイベント実施意義がないことを意味している。
- (b) イベントを開催する際には集客の不振により売上が確保できず赤字にならないように最小遂行人数を設定することがある。
- (c) イベントを開催する際には参加同意書（免責同意書）に同意を得ることができれば、いかなる場合でも主催者側はその責任を免れることができる。
- (d) イベントを開催する際には、著作権、肖像権、個人情報保護法、消費者契約法などの各種法令に抵触していないか注意を払う必要がある。

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

問 34 ストレングスマシンでトレーニングできる主な筋肉に関する以下の組み合わせで、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ① ラットプルダウン・・・主に広背筋
- ② ショルダープレス・・・主に三角筋
- ③ レッグエクステンション・・・主にハムストリングス
- ④ アブドミナルボード・・・主に腹直筋

問 35 接客マナー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 お客様に物を受け渡す際は両手で行うことが望ましい。
- ② パンフレットの向きはお客様側に正面を向ける。
- ③ エレベーターを降りる時は、従業員が後に降りる。
- ④ 電話中や他のお客様との接客中などいかなる場合でも一旦中断し、お客様の顔を見て挨拶する。

問 36 ご意見対応（クレーム）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相手の心情を理解し、不快にさせたことをまずお詫びする。
- ②相手の怒りを鎮めるため、とにかく相手の要求を受け入れて、事態を収束させた。
- ③何が問題になっているか、原因・事実確認を行うことは必要である。
- ④ご意見は組織に向けたものと捉え、皆で対応する姿勢を忘れてはいけない。

問 37 見学案内に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a)プログラムやシステムの説明は専門用語を用いて、説得力のある話し方を心掛けている。
- (b)見学者にアンケートに記入いただくのは、お客様の目的・ニーズを把握するためである。
- (c)見学のお客様を案内中、廊下で常連のお客様と出会ったが、会釈のみに留めた。
- (d)「パンフレットがほしい」と言うお客様には、笑顔でお渡しして、見学や体験などはお勧めしない。

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

問 38 敬語に関する、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)支配人の〇〇〇は本日、お休みを頂戴しております。
- (b)お客様の商品はこちらで宜しかったですでしょうか。
- (c)それでは私の方から伺わせて頂きます。
- (d)見学ご予約の〇〇〇様でいらっしゃいますね。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 39 日本フィットネス産業協会が 2013 年 3 月に行った『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』によると、お客様がクラブに入会するときに期待していることの上位 5 項目は以下の記述のとおりとなる。この記述で(ア)～(イ)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。

- (1) 運動不足解消・運動機会確保
- (2) 健康維持・増進
- (3) 筋力アップ・体力維持向上
- (4) (ア) 維持改善
- (5) (イ) 解消

- ①(ア)QOL (イ)ストレス
- ②(ア)体型 (イ)睡眠不足
- ③(ア)QOL (イ)睡眠不足
- ④(ア)体型 (イ)ストレス

問 40 会員証に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 会員証発行の目的は会員の権利証明のためである。
- (b) 会員証発行の際は、連番管理等、二重発行を防止する必要がある。
- (c) 会員証は個人情報ではないため、取り扱いに注意する必要はない。
- (d) 会員証の持参・提示は、従業員が顔と名前が分かっている必要はない。

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

問 41 顧客満足に関する以下の記述で(ア)～(イ)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。

CS とは (ア) の和訳で、(イ) という意味であり、満足の主体は顧客にある。

- ①(ア)Customer Service (イ)顧客を満足させる
- ②(ア)Customer Service (イ)顧客が満足する
- ③(ア)Customer Satisfaction (イ)顧客を満足させる
- ④(ア)Customer Satisfaction (イ)顧客が満足する

問 42 入会手続きに関する、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) 入会申し込み手続きの後に、クラブの会則の理解とその他のルールを承諾いただく。
- (b) 書類をご記入いただく際には、他人から記入内容が見えないよう配慮する必要がある。
- (c) 入会必要事項について本人が書きたくない事項は空欄で処理する。
- (d) 会員証に記載されている氏名等に間違いがないか、必ずご本人に確認していただく。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 43 ショップ販売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商品の陳列やレイアウトを工夫することで購買意欲を高めることができる。
- ②取り寄せ商品が納品された時に、取り寄せを依頼したお客様がすぐに欲しいといわれたので梱包をとらずにお渡しした。
- ③新規顧客開拓及び在庫調整を計画的に行うためには、年間スケジュールに沿ったセール期間を設定するのが管理上有効である。
- ④スポーツウェアやシューズは購入前の試着、試走などが可能な環境をつくることも重要である。

問 44 商品管理に関する以下の文章の(ア)～(イ)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。

商品を検品する作業においては、(発注書)、(ア)、(イ)の三点照合を基本とする。

- ①(ア)納品書 (イ)現物
- ②(ア)納品書 (イ)在庫管理台帳
- ③(ア)受領書 (イ)現物
- ④(ア)受領書 (イ)在庫管理台帳

問 45 フィットネスクラブのジムエリアに関する以下の(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)多くのジムで、比較的利用が集中しやすいのは、カーディオマシンのエリアであり、中でもランニングとウォーキング、両方のエクササイズを可能にするクロストレーニングマシンの稼働率が高い。
- (b)ストレングスマシンのエリアには、身体の各部位ごとにトレーニングができるエリアがある。
- (c)フリーウエイトゾーンにおいては、高重量の重りの利用による騒音や床への衝撃が大きい  
ため、衝撃や音を吸収する床材の使用が必要である。
- (d)ジムエリアでは環境面への配慮において、多くの人が発汗するため、空調設備を充実させ、エリア全体が清潔で快適な環境を保つよう工夫をする必要がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 46 施設設備に関する以下の記述で、(ア)～(イ)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。

給排水設備には、給水管・排水管・貯水槽・（ア）設備・衛生設備（トイレ・洗面など）・雨樋などが含まれており、総合フィットネスクラブでは、シャワーを備えている場合がほとんどで、一定の（イ）力が要求される。

- ①(ア)ボイラー (イ)給湯
- ②(ア)空調 (イ)給湯
- ③(ア)ボイラー (イ)備蓄
- ④(ア)空調 (イ)備蓄

問 47 フィットネスクラブの施設・設備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施設・設備管理には、点検、操作、清掃、修繕・更新の4分類ある。
- (b)施設管理における点検業務には、建築基準法や消防法などに従って行う法定点検がある。
- (c)法定点検には有資格者による委託点検と自店スタッフによる浴槽の換水などの自主点検がある。
- (d)操作業務には空調フィルター、ヘアキャッチャーなどの法定遵守操作がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 お辞儀の基本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最敬礼とは、感謝やおわびの気持ちを表す時に用いる。
- ②敬礼のお辞儀の角度は、約 30 度である。
- ③すれ違う際は、移動しながら会釈をするのが礼儀である。
- ④お辞儀の際、身体の前側で手を重ねて行う。

問 49 接客時の言葉遣いに関する以下の(a)～(d)の記述例では、2つ正しく使われているものがある。適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a)恐れ入りますが・・・・・・・・・・こちらのほうでお待ち頂けますか？
- (b)あいにくではございますが・・・・・・・・上司の〇〇は、出れないとの事です。
- (c)お役に立てず心苦しいのですが・・・・・・・・お受けいたしかねます。
- (d)残念ながら私ではわかりかねます・・・・・・・・少しお待ち頂けますか？

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

問 50 接客の基本に関する以下の(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)挨拶の基本は、明るい声で自分からできる時に目の前の人に行くことである。
- (b)「お疲れさまでした」と「ご苦労様でした」は、同意として誰にでも使用できる。
- (c)「すみません」はお詫びとして正式なことばではないので「ごめんなさい」とする。
- (d)挨拶は相手に伝わる声で行うことが大事なので、作業の手を止めずに大きな声で行うように訓練する。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 51 接客の基本に関する以下の(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)身だしなみと表情は第一印象で大事である。

(b)表情は、目、口元、心の3つが影響する。

(c)お客様に覚えて頂くため、服装は常に印象に残る色やデザインのを身につけるべきである。

(d)髪型やメイクは気分により変化を持たせ、自己を高揚させて親しみやすい工夫をすべきである。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 52 顧客満足を高めるために理解しておくべき顧客心理に関する以下の(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)お客様は、理解者を求めている。

(b)お客様は、自分を大切にして、気にかけてほしいと思っている。

(c)お客様は、話を聞いてほしいと思っている。

(d)お客様は、共感してほしいと思っている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 53 エドワード・デミング博士が提唱した品質管理のフレームワークである PDCA サイクル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計画 (PLAN) とは、目標設定をし、必要な計画を立てることをいう。

②実行 (DO) とは、計画を実行することをいう。

③確認、評価 (CHECK) とは、実行した結果を計画と比較して検証することをいう。

④以後 (After) とは、計画を満たしていない原因を見つけ出すことをいう。



問 54 クレームの組織対応に関する、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) 提案した内容でお客様が納得されたので、上司に報告する必要はない。
- (b) お客様がクラブのためにクレームを言ってこられたので、要求された事を実行すると約束した。
- (c) クレームの内容が自身では返答及び解決できなかったため、先輩に対応を引き継いだ。
- (d) 書面での回答を求められ、個人的に必要と判断し、了承した。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 55 コミュニケーションの基本姿勢に関する以下の(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) メラビアンの法則では、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つに分類している。
- (b) 「言語」から取得する情報が全体の半分を占めるため、正しい「言語」を使用することが最重要である。
- (c) 「言語」情報を使ったコミュニケーションを「ノンバーバル・コミュニケーション」という。
- (d) 「態度」「表情」「動作」「声のトーン」など「言語」以外の手段も重要な要素であるため、それを意識することでコミュニケーション能力があがると言われている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 56 組織に関する以下の記述で、(ア)～(イ)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。

組織には、さまざま組織構造があるが、フィットネスクラブにおいては、機能別組織で構成している組織が多い。この組織のメリットは、従業員の（ア）が理解しやすく、その職能に関する知識や技能を習得することなど（イ）も比較的容易となる。

- ①(ア)専門性 (イ)組織間連携
- ②(ア)専門性 (イ)部下育成
- ③(ア)業務分担 (イ)部下育成
- ④(ア)業務分担 (イ)組織間連携

問 57 クレーム対応時に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a)お客様のクレームを正確に把握するために、メモをとる。
- (b)正しい情報を聞くために、お客様がお急ぎであっても、あらゆる情報を聞き取るよういくら時間をかけてもよい。
- (c)きちんと話を聞いている態度で接し、お客様に安心感を与えるためにメモをとる。
- (d)自分でメモを取っていれば、お客様からの「言った、言わないの」トラブルは防げる。

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

問 58 安全衛生管理体制（常時 50 人以上の労働者を使用する事業場）に関する(a)～(d)の記述で、正しいもの又は組み合わせを①～④から一つ選びなさい

- (a)衛生管理者は、原則として事業場に専属するものから選任する。
- (b)産業医は、2ヶ月に1回作業場を巡視し、面接指導等を行う。
- (c)衛生委員会は、毎月開催し、議事の概要をリーダーが確認する。
- (d)衛生管理者は、労働条件、労働環境の衛生的改善を行い、疾病の予防措置は別の担当者を指名する。

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

問 59 労働安全衛生法による衛生基準に関する以下の記述の(ア)～(エ)に当てはまる言葉の組み合わせで、適切なものを①～④より選びなさい。

- (a) 常時就業する屋内作業場においては、(ア)が十分に行われている。
- (b) 常時就業する場所の作業面の(イ)は十分に確保されている。
- (c) 負傷者の手当に必要な(ウ)および備品が常に清潔な状態で備えられており、その備え付け場所および使用方法を労働者が把握している。
- (d) 有効に利用することができる(エ)の設備が設けられている。

- ①(ア)換気 (イ)照度 (ウ)救急用具 (エ)休憩
- ②(ア)湿度管理 (イ)清潔度 (ウ)救護員 (エ)トイレ
- ③(ア)換気 (イ)照度 (ウ)救命用具 (エ)水飲み
- ④(ア)温度管理 (イ)広さ (ウ)護員 (エ)休憩

問 60 使用薬品の害と取り扱い基準に関する以下の(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) プールや浴槽の水質管理のための薬品、清掃などの洗浄剤などの中には、取り扱いの方法を誤ると事故を起こす薬品があるので、SDS(安全データシート)を確認してから作業すべきである。
- (b) 次亜塩素酸ナトリウムと、アルカリ洗剤を混合すると有毒塩素ガスが発生する。
- (c) 同じ塩素系の薬剤でも混ぜると危険な種類があり、混合することにより爆発のリスクがある。
- (d) プールで使用する薬剤は無害なものが多いので、誤って目に入った場合でも洗眼すればよい。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上