

# 3. 職業能力評価シートサンプル

## ■ 評価シート表紙 インストラクション（スタジオ） レベル2

	氏名	実施日
	氏名(評価者)	実施日

### <職業能力評価シート>

職種・職務	インストラクション（スタジオ）
レベル	レベル2
レベル2の目安	高度な専門技能を有する上級インストラクターとして、通常の指導に加えて健康維持・増進プログラムの指導等を行うことができる能力水準

**■職業能力評価シートの目的**  
職業能力評価シートの第一義的な目的は「人材育成」です。「自分の(または部下の)能力レベルはどの程度なのか」「何が不足しているのか」を具体的に把握することで、人材育成に有効な示唆を得ることができます。

**■職業能力評価シートの構成**  
職業能力評価シートは、「共通能力ユニット」と「選択能力ユニット」の2つから構成されています。「共通能力ユニット」は、職種・レベル共通で求められる項目であり、インストラクションのレベル2では同じ項目が設定されています。「選択能力ユニット」は、職務によって異なる項目です。

**■職業能力評価シートの使い方**  
《「職務遂行のための基準」について》  
**(1)評価判定の手順**  
「評価の基準」に基づき、「①自己評価」→「②上司評価」の順で評価を行ってください。また、上司は「③コメント」を記入してください。特に「自己評価」と「上司評価」が異なる場合は、具体例を示す等しながら、なぜこの評価としたかを明示してください。

**(2)評価の基準**

- … 一人でできている。(下位者に教えることができるレベルを含む)
- △ … ほぼ一人でできている。(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
- × … できていない(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

**(注)該当しない評価項目について**  
業務上、被評価者に該当しない評価項目がある場合は「－」と表記し、評価しません。

《「必要な知識」について》  
被評価者による自己評価を○×の2択で行い、自身に不足している知識を確認することで、自己学習の分野選定に活用してください。



職業能力評価シート、職業能力評価基準は下記ホームページにて閲覧・ダウンロードできます  
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

# 評価シート本体

## 職業能力評価シート(インストラクション スタジオ レベル2)

### 【評価の基準】

- ：一人できている  
(下位者に教えることができるレベルを含む)
- △：ほぼ一人できている  
(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
- ×：できていない  
(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

### I. 職務遂行のための基準 共通能力ユニット

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
フィットネスの社会的使命	①フィットネスの社会的使命と理念への共鳴	1 フィットネス産業の役割やクラブの理念を理解し、その一員としての使命感をもって日々の職務に取り組んでいる。			
	②地域との連携	2 地域社会の一員であることを理解し、住民や関係機関、他店舗等との良好な関係を維持し、地域のイベントに積極的に協力するとともに、住民等に対し礼儀正しい挨拶を行っている。			
	③仕事への真摯な取り組み	3 社会的責任、職業倫理等を有し、社内規則を遵守して担当職務を誠実な姿勢で遂行している。			
健康増進に関する知識の理解と取り組み	①フィットネスに関連する知識の理解	4 フィットネスクラブの業界動向、技術動向等の幅広い知識を身につけており、フィットネスまたは健康増進に関するお客様からの質問に回答できる程度の専門的な知識を習得している。			
	②自らの健康増進への取り組み	5 フィットネス産業従事者として、自らの健康管理に気を遣い、健康増進に取り組んでいる。			
顧客満足を意識した接客・サービス	①一人ひとりの顧客ニーズの理解	6 フィットネスクラブに求める期待やニーズが一人ひとり異なることを理解したうえで、お客様の好みや特徴に応じたサービスの提供を意識している。			
	②接客・サービスの実践	7 適切な身だしなみや丁寧な言葉づかいを常に心掛け、どのお客様にも公平に笑顔で接客・サービスを行っている。			
課題の設定と成果の追求	①課題・目標の明確化	8 部門内での自分の役割を自覚し、部門目標から自らの業務目標を的確に設定するとともに、店舗の問題や課題を意識し、これに関連して自らの業務目標を設定している。			
	②進捗管理の推進	9 自分の仕事の進捗管理を確実に行うとともに、部下・後輩に対しても日程管理に関する助言を行っている。			
	③成果の追求	10 目標の実現に向けて、最後まで諦めることなく粘り強く取り組んでいる。			
コスト意識を持った業務の推進	①改善すべき業務内容、業務プロセスの分析	11 常に問題意識をもって仕事に取り組み、マニュアル記載内容の改善を具体的にしている。			
	②コスト意識をもった効率的な業務の推進	12 グループやチームの業務全般に関し、トラブルを防いだり業務効率化やコストダウンを実現したりするための提案や取り組みを行っている。			
チームワークと人間関係の維持	①チームの役割分担に関する知識と理解の向上	13 会社及び職場の組織目標並びに自分の職務に求められる課題・役割について理解し、お客様からのクレームや伝言等については、重要な情報として、迅速かつ正確にグループやチームのメンバーと共有している。			
	②上司や同僚・部下との連携による職務の遂行	14 グループやチームのリーダーとして、上司・同僚・部下との積極的なコミュニケーションに努め、協力的な職場環境づくりに取り組んでいる。			
	③他部門や取引先との関係構築	15 関係者と日頃からコミュニケーションをとり、必要な情報がいつでも入手できるような人間関係を構築している。			
	④他部門や他チームとの連携による職務の遂行	L3、L4にて求められる項目			
	⑤関係者との信頼関係の維持・構築	L3、L4にて求められる項目			
安全活動と施設・設備管理	①各種施設・機械の安全点検	16 会社が定める安全規定や業務マニュアルを十分理解し、他のメンバーの模範となるような行動をとっている。			
	②事故・緊急事態発生時の対応	17 事故などトラブル発生時にも冷静に行動して事故対応を行うとともに、メンバーが慌てている際には冷静な行動を促すなど、危険の拡大防止に向けた確かな行動をとっている。			
	③一層の安全確保の推進	18 CPR(心肺蘇生法)等の救急法講習会には必ず参加するなど、非常時の対応ができるよう努めている。			
	④施設及び設備の管理	L3にて求められる項目			

Ⅱ.職務遂行のための基準 選択能力ユニット(スタジオ)					
能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
スタジオ・プログラムの計画と準備	①関連情報の収集と整理	19 顧客満足度の高いスタジオ・プログラムの企画に向けて、フィットネス全般に関するトレンドや情報を幅広く収集するとともに、外部インストラクターとコネクション持つなど、自分なりにネットワークを広げている。			
	②スタジオ・プログラムの計画作成	20 お客様の目的と達成レベルを見極めて適切な指導計画を作成し、より魅力的なレッスンを提供できるよう、プログラム内容の改善を行っている。			
	③必要な器具・用具等の準備	21 スタジオ・プログラムで使用する機器を安全管理面から常に点検し、使用方法や注意点に関しアルバイトスタッフや外部の契約インストラクター等への指導・助言を行っている。			
スタジオにおける実技指導	①参加者の招集とプログラムの説明	22 参加者一人ひとりに笑顔で挨拶し、和やかな雰囲気を作り出したうえで、プログラムの目的や当日のレッスン目標を分かりやすい言葉で説明している。			
	②スタジオの実技指導	23 常に参加者の健康状態や安全確保に気を配り、参加者の目的と達成レベルを見極めながら、個々の状況に即したきめ細かな指導を行っている。			
	③指導の終了と参加者へのフィードバック	24 レッスン終了後、クーリングダウンを行い、その後、長期的な観点も含めて参加者に的確なフィードバックを与え、質問に適切に回答している。			
スタジオ・プログラム及び指導内容の評価と継続的改善	①プログラム及び指導内容のレビュー	25 参加者からの意見や投書、関係者や上司・同僚からの評価などのフィードバックを収集し、新しいプログラムやメニューの取入れなどを検討している。			
	②今後に向けた継続的改善等の取り組み	26 収集した情報と自己評価に基づき、より魅力的なプログラム作りに向けて、常に改善を加えている。			
店舗外指導の立案・実行	①店舗外指導の立案	27 未経験の参加者であってもフィットネスを継続してもらえよう、興味や関心をひきつけるような工夫を凝らした計画・プログラムを作成している。			
	②店舗外指導の実施	28 子供や高齢者、未経験者等に十分配慮しながら、安全確保に留意しつつ、個々の状況に即したきめ細かな指導を行っている。			
	③指導の振り返りと検証	29 指導後、企業、介護施設、学校の担当者などお客様の感想を伺い、自らの指導内容の改善に活かしている。			
スタジオ・インストラクターへの教育・指導	①指導内容の確認と準備	30 インストラクター一人ひとりの能力水準を把握したうえで、指導する分野の専門知識や最新理論等を一通り理解している。			
	②インストラクター向けの実技指導及び力ウンセリングの実施	31 個々人の強みや弱みを評価し、長所を伸ばし短所を改善する観点から効果的な指導・助言を行っている。			
	③指導内容の検証と展望	32 インストラクターに対し、OJTを通じて計画、実施、フィードバックを行っている。			
高度スタジオ・インストラクションの実施	①高度スタジオ・インストラクションの推進	L4にて求められる項目			
	②スタジオ・プログラムの品質向上	L4にて求められる項目			
	③後進の指導・育成	L4にて求められる項目			
			自己評価 集計	上司評価 集計	上司評価 合計数にしめる割合
○の数					%
△の数					%
×の数					%
○△×の合計数					

### Ⅲ. 必要な知識（共通能力ユニット レベル2）

能力ユニット	必要な知識	自己評価
フィットネスの社会的使命	スポーツサービス全般に関する基礎知識	
	スポーツ消費者(顧客)に対するベネフィットの知識	
	フィットネス産業全般に関する基礎知識	
	会社やクラブ運営に関する知識	
	フィットネスクラブのある地域に関する知識	
	ビジネスマナー、言葉づかい等に関する知識	
	PCの基礎知識(ワード等)	
健康増進に関する知識の理解と取り組み	運動生理学に関する基礎知識	
	食事及び栄養学に関する知識	
	トレーニングに関する基礎知識	
	トレーニング中に起き易いけがや病気	
	トレーニングの手段・種目に関する知識	
顧客満足を意識した接客・サービス	フィットネスクラブの顧客に対するベネフィットの知識	
	会社の経営理念・行動規範・倫理規定	
	自社で定められている服装・身だしなみ及び接客等の基準	
	TPOに応じた会話とコミュニケーション	
	お客様に関する知識	
	トレーニング中に起きやすいけがやトラブルの応急法	
	自社が提供するフィットネス・プログラムの内容	
	フィットネスクラブの施設及び設備に関する知識	
	お客様の個人情報保護に関する概要知識	
	障害のあるお客様への支援方法	
[必要に応じて]※外国語(英語など)によるコミュニケーション		
課題の設定と成果の追求	担当業務の全体像の把握	
	達成すべき目標水準の明確化	
	日程計画作成に関する知識	
	問題解決の技法	
	業務遂行上の諸ルール	
	自己の健康状態の把握	
	コーチング	
コスト意識を持った業務の推進	自らの職責・役割期待、担当業務に関するルール・手続の理解	
	業務マニュアル	
	会社組織図	
	コスト削減や業務効率化のための手法	
	IT機器の活用と業務効率化	

能力ユニット	必要な知識	自己評価
チームワークと人間関係の維持	自社の組織・業務分担の理解	
	関係先の組織・業務分担の理解	
	自部門及び関連部門の知識	
	チームの課題、チームワークに関する知識	
	コミュニケーション手段の活用法と使い分け	
	コミュニケーションに関する知識	
安全活動と施設・設備管理	会社の定める安全規定等	
	安全確保に関する知識	
	設備管理に関する知識	
	施設管理に関する知識	
	救急救命法の理解	
	健康障害に関する知識	
	環境問題に関する知識	
	緊急時の連絡に関する知識	

※重複項目は省略

#### IV.必要な知識(選択能力ユニット インストラクション スタジオ レベル2)

能力ユニット	必要な知識	自己評価
スタジオ・プログラムの計画と準備	スタジオ・プログラムで使用する機器・用具類に関する知識	
	トレーニング全般に関する知識	
	エアロビクスのプログラム内容に関する知識	
	参加者のニーズや期待する内容に関する知識	
	プログラム全体に関する知識	
	指導計画に関する知識	
	関連学会、専門団体等に関する知識	
	健康診断及び測定器具に関する知識	
スタジオにおける実技指導	スタジオ・プログラムで使用する機器・用具類に関する知識	
	トレーニング全般に関する知識	
	エアロビクスのプログラム内容に関する知識	
	参加者のニーズや期待する内容に関する知識	
	プログラム全体に関する知識	
	実技指導の方法論に関する知識	
	プレゼンテーションに関する知識	
	関連学会、専門団体等に関する知識	
スタジオ・プログラム及び指導内容の評価と継続的改善	スタジオ・プログラムで使用する機器・用具類に関する知識	
	トレーニング全般に関する知識	
	エアロビクスのプログラム内容に関する知識	
	参加者のニーズや期待する内容に関する知識	
	プログラム全体に関する知識	
	実技指導の評価方法論に関する知識	
	関連学会、専門団体等に関する知識	

能力ユニット	必要な知識	自己評価
店舗外指導の立案・実行	店舗外指導で使用する機器・用具類に関する知識	
	ジム、スタジオまたはアクアプログラムの種類・内容	
	トレーニング全般に関する知識	
	お客様及び参加者に関する知識	
	実技指導の方法論に関する知識	
	プレゼンテーションに関する知識	
スタジオ・インストラクターへの教育・指導	スポーツ消費者(顧客)に対するベネフィットの知識	
	運動生理学に関する基礎知識	
	食事及び栄養学に関する知識	
	トレーニングに関する基礎知識	
	トレーニング中に起き易いけがや病気	
	インストラクターとしての指導方法に関する知識	
	効果的な説明の仕方	
	指導分野に関する専門知識	
関連学会、専門団体等に関する知識		

【サブツール】能力細目・職務遂行のための基準一覧(インストラクション スタジオ レベル2)

I 共通能力ユニット		
能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
フィットネスの社会的使命	①フィットネスの社会的使命と理念への共鳴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○フィットネス産業の役割と重要性を正しく理解している。</li> <li>○その地域の消費者がフィットネスクラブに求めるものは何かを理解している。</li> <li>○フィットネスクラブの理念を理解し、健康づくりという社会的使命に共鳴しながら、業界人としての使命(夢やロマンも含む)を持って日々の職務を遂行している。</li> </ul>
	②地域との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>○店舗及び従業員が地域社会の一員であることを理解し、周辺地域の住民や関係機関、他店舗等との良好な関係を維持するよう努めている。</li> <li>○商店街のキャンペーンやお祭りなど地域のイベントに積極的に協力している。</li> <li>○近隣住民や近隣店舗の従業員等に対し、礼儀正しく挨拶を行っている。</li> </ul>
	③仕事への真摯な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○社会人としての自覚や社会的責任、職業倫理等を有し、担当職務を誠実に遂行している。</li> <li>○自分の権限で処理できない事故やトラブルが発生した場合には、速やかに上司への報告・連絡・相談を行って指示を仰いでいる。</li> <li>○社内規則や法令・ルール等を理解・遵守しようとし、分からないことは必ず上司や同僚に質問して確認している。</li> <li>○部下・後輩からの相談に快く乗りながら、適切な助言を与えたとともに、解決に向けて一緒になって取り組んでいる。</li> </ul>
健康増進に関する知識の理解と取り組み	①フィットネスに関連する知識の理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>○スポーツサービス産業の特徴、参入業種、市場規模、業界動向等を常に意識している。</li> <li>○フィットネスクラブに関する業界動向、経営状況、マーケティング手法、技術動向等の幅広い知識を身につけている。</li> <li>○フィットネスまたは健康増進に関する基礎的知識に加えて、いくつかの分野に関する詳細な専門知識を学習している。</li> <li>○メタボリックシンドロームの概念やその予防法・解消法について理解し、顧客からの質問に適切に回答している。</li> <li>○介護予防の分野に運動が果たす役割を理解し、顧客や家族に対して運動の効用を正しく説明している。</li> </ul>
	②自らの健康増進への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○フィットネス産業に従事する者として、日頃からの健康管理に向けた取り組みを行っている。</li> <li>○健康診断、体力測定等を定期的実施し、その結果に基づき自らフィットネス上の目標や課題を設定している。</li> </ul>
顧客満足を意識した接客・サービス	①一人ひとりの顧客ニーズの理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>○フィットネスクラブにおけるスポーツサービスの基本的な考え方とその特性を理解している。</li> <li>○フィットネスクラブに求める期待やニーズが一人ひとり異なることを理解したうえで、顧客の好みや特徴に応じたサービスの提供方法を意識している。</li> <li>○ホスピタリティを伴った対応ができるよう自らの気分や感情をコントロールし、常に心身の状態を整えている。</li> <li>○お客様とコミュニケーションをとり、言動・表情等から感情や要望を察知している。</li> <li>○お客様に関する記録等から顧客ニーズを的確に把握し、お客様に喜んでいただけるよう常に意識している。</li> <li>○日頃から他サービス業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち必要な情報を収集し、サービスや接客に活かすよう工夫をしている。</li> <li>○挨拶や問い合わせへの言葉づかいなど、TPOにふさわしい表現を身につけている。</li> </ul>
	②接客・サービスの実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自分の気分や感情をコントロールしながら、お客様と適正な距離感をとってどのお客様にも公平に笑顔で対応している。</li> <li>○正しい敬語とお客様に配慮した丁寧な言葉遣いで対応している。</li> <li>○正しい電話対応ができ、気持ちのよいコミュニケーションがとれ、各所に適切に引継ぎを行っている。</li> <li>○お客様に対して必要に応じてクラブルールを説明し、他の会員の迷惑になる行動を控えるよう随時注意している。</li> <li>○見学者に対して、施設案内を行うとともに、プログラムやイベント内容、会員種類別の特典など、先方のニーズに合わせた説明を実施している。</li> <li>○接客にふさわしい清潔な服装と身だしなみを常に心がけ、勤務前には必ず鏡に映して服装・身だしなみのチェックを行っている。</li> <li>○お客様からの問い合わせに対しては速やかに対応し、万一お客様の依頼や要望に添えない際にも速やかに代替案を示せるよう必要に応じて上司に相談しつつ対応している。</li> <li>○いつでもどこでも(特に勤務中のクラブ内では)お客様に見られてもよいように、常に緊張感をもって行動している。</li> </ul>



能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
課題の設定と成果の追求	① 課題・目標の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会社における自部門の役割や期待を正確に理解している。</li> <li>○ 社会経済情勢、フィットネスビジネスの流行やトレンド等を把握し、これらの情報を自分の仕事と関連付けながら自らの業務課題や目標を検討している。</li> <li>○ 部門内での自分の役割を自覚し、部門目標からブレイクダウンして自らの業務目標を的確に設定している。</li> <li>○ 現状を追認するのではなく、「本来どうあるべきか」という問題意識から課題形成を行っている。</li> <li>○ 前例に倣うだけでなく自由な発想であるべき姿を構想し、これを実現するための課題を設定している。</li> <li>○ 常に第一線の店舗で起こっている問題や課題を意識し、これと関連づけて自らの業務目標を設定している。</li> <li>○ 目標設定に際し、他の目標とのバランス、目標間のトレード・オフ等を考慮している。</li> <li>○ 部下が立てた目標の適正化を行っている。</li> </ul>
	② 進捗管理の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自分の仕事の進捗管理を確実に実施するとともに、部下・後輩に対して日程管理に関する助言・指導を行っている。</li> <li>○ 上位方針を理解したうえで、上司・部下と「報・連・相」を確実に実施し、優先順位を判断しながら業務に取り組んでいる。</li> <li>○ やりにくいことを先送りせず、目標実現に向けて計画的に業務を遂行している。</li> <li>○ スケジュールに遅れが生じた際には、その要因分析を行い対応策を講じている。</li> </ul>
	③ 成果の追求	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標の実現に向けて、最後まで諦めることなく粘り強く取り組んでいる。</li> <li>○ 成果の振り返りに基づき、今後の対策を具申し、自らの課題と対策を実行している。</li> <li>○ 自身の達成した成果やこれに付随する情報を広く部門内や店舗に提供するなど、会社全体のことを意識した行動をとっている。</li> </ul>
コスト意識を持った業務の推進	① 改善すべき業務内容、業務プロセスの分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ スケジュールや予算、人員・役割分担等の面で効果的・効率的に仕事が進んでいるかどうかチェックし、問題がある場合には問題点を早めに拾い出している。</li> <li>○ 従来の仕事の進め方に問題があると感じた場合には、その理由や制約条件等をリストアップし、原因と結果の関係を分析している。</li> <li>○ 常に問題意識を持って仕事に取り組み、マニュアルに書かれている内容の改善を具体的に提案している。</li> <li>○ 各種の問題解決手法やISOなど、業務改善や生産性向上のための手法に関する知識の吸収に取り組んでいる。</li> </ul>
	② コスト意識をもった効率的な業務の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務プロセスの問題点を分析し、試行錯誤を行いながら具体的な解決策を見出す等、担当業務の生産性向上に取り組んでいる。</li> <li>○ 細かいことでも業務効率化やコストダウンにつながる方法を常に考え、費用対効果を踏まえた改善案として上司に提案したり自ら実行したりしている。</li> <li>○ 業務改善案を提案する場合には、複数の代替案をそのメリット、デメリットとともに提言し、そのうち自分の推奨案を明確化している。</li> <li>○ グループやチーム内の業務全般に関し、トラブルを未然に防止するための提案や取組みを行っている。</li> <li>○ 職場改善活動やISOなど、業務改善に取り組んでいる場合にはリーダーとして取り組んでいる。</li> </ul>
チームワークと人間関係の維持	① チームの役割分担に関する知識と理解の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会社及び職場の組織目標並びに自分の職務に求められる課題・役割について理解している。</li> <li>○ お客様からのクレームや伝言等の連絡については、重要な情報として、その対応策も含めて迅速かつ正確にグループまたはチーム内に共有させている。</li> <li>○ 提供するサービスに関する市場動向や競合企業の特徴について関連する情報を収集し、自社の問題点や改善すべき点を自分なりに整理し把握している。</li> <li>○ 社内会議や各種情報交換の場を通じて、経営理念と部門の運営方針を有機的に結びつけ、職場における自分の役割を正しく認識している。</li> </ul>
	② 上司や同僚・部下との連携による職務の遂行	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ グループやチームのリーダーとして、上司・同僚・部下との積極的なコミュニケーションに努め、協力的な職場環境づくりと維持に取り組んでいる。</li> <li>○ 必要な場合には他部門に対して厳しい内容でも、相手に共感を示しつつ、建設的な方法（相手に受け入れられるものの言い方）で提言を行っている。</li> <li>○ 業務遂行の過程で獲得したクレームや顧客情報に関する情報をデータベース化等により効率的に管理し、関係者から問合せがあった場合には情報の提供を的確に行っている。</li> </ul>
	③ 他部門や取引先との関係構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 取引先や社内外関連部門の担当者とは日頃からコミュニケーションをとり、必要な情報がいつでも入手できるような人間関係を築いている。</li> <li>○ 関係者との良好な関係づくりに向けて、お客様からの問い合わせやご要望に対して適切な情報を迅速にフィードバックしている。</li> <li>○ 他部門や社外関係者との交渉において利害対立が発生した際にも、建前の背後にある真の要望（本音）を引き出すことができるような人間関係を構築している。</li> </ul>
	④ 他部門や他チームとの連携による職務の遂行	L3、L4にて求められる項目
	⑤ 関係者との信頼関係の維持・構築	L3、L4にて求められる項目



能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
安全活動と施設・設備管理	①各種施設・機械の安全点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>○フィットネス産業に従事する者として、会社が定める安全規定や業務マニュアルを十分理解し、メンバーの模範となるような安全行動をとっている。</li> <li>○フィットネスクラブにおける安全管理の重要性を理解し、業務マニュアルや清掃マニュアル等の各種手引きの内容を必要に応じて更新・改定している。</li> <li>○日頃から施設内の状況に気を配り、安全管理上の問題点や改善すべき点を察知して、速やかに対策をとっている。</li> <li>○施設に関する衛生レベルの維持向上、機能や美観の改善向上を日々の業務として取り組んでいる。</li> <li>○マシン類の老朽化・最新トレンド・顧客ニーズ対応、ボイラ・水浴槽・電気・消防・給水設備の運転・点検等を確実に実施している。</li> <li>○救命医療に備え、CPR等の有資格者が必要な時間帯に配置されているかを確認している。</li> </ul>
	②事故・緊急事態発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○プールでの事故などトラブル発生時にも冷静に対応し、メンバーが慌てている際には冷静な行動を促すなど、危険の拡大防止に向けた行動をとっている。</li> <li>○保安事故発生時には、人命の安全確保を最優先し、緊急避難など事故対応を行っている。</li> <li>○担当者として発生した事故の原因を分析し、再発防止に向けた改善策を提案している。</li> </ul>
	③一層の安全確保の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安全な職場作りのため、チームワークを実践している。</li> <li>○知識をベースに自らの失敗や経験を交えて後輩社員に安全教育を実施している。</li> <li>○知識・経験を活用して危険予知を実践し、潜在的危険要因を抽出することで、危険ゼロを目指している。</li> <li>○ヒヤリハット活動など安全確保に向けて組織的に取り組んでいる場合には、中心となって活動に参加している。</li> <li>○CPR等の救急法講習会の受講により、非常時の対応ができるように努めている。</li> </ul>
	④施設及び設備の管理	L3にて求められる項目

## II 選択能力ユニット

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
スタジオ・プログラムの計画と準備	①関連情報の収集と整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ダイエットや健康維持、高齢者向け運動指導、子供のスポーツ競技など、顧客層がライフサイクル全体でフィットネスクラブに期待する内容・水準を理解している。</li> <li>○顧客満足度の高いスタジオ・プログラムの企画に向けて、最新機器やフィットネス全般に関する情報を様々な手段で入手している。</li> <li>○店舗で取り扱うスタジオ・プログラムのサービス内容を提供できる外部インストラクターとコネクションを持ち、自分なりにネットワークを広げている。</li> </ul>
	②スタジオ・プログラムの計画作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>○顧客の目的と達成レベルを見極め、参加者全体の満足度を最大化するような指導計画を作成している。</li> <li>○レベルアップし、変化していく顧客ニーズに合わせて、より魅力的なレッスンを提供できるよう、プログラム内容全般の改善を随時行っている。</li> <li>○トレンドのエクササイズを常に意識し、プログラムに導入できるよう指導している。</li> <li>○参加者からの意見や参加状況、会社・店舗方針に基づいたスケジュールを作成している。</li> <li>○ニーズや競合他社の動向等を踏まえ、ジュニア向けプログラムの指導計画を作成している。</li> <li>○外部インストラクターの協力が必要な場合は、彼らのシフト管理やスケジュール調整を適切に行い、柔軟性の高いプログラムスケジュールを作成している。</li> <li>○インストラクターとして、顧客からの生の声をイベントやキャンペーンの企画立案に反映し、店舗マネジャーやスタッフと一体となって店舗運営・販売の仕事を支援している。</li> <li>○中級のパーソナルトレーナーとして、運動処方・食事面のアドバイスを含めた参加者の目的に合ったスタジオ・プログラムを提案している。</li> <li>○各種の測定器具に習熟し、参加者の精神状態を踏まえ、生活習慣病等に対するアドバイスなど、各種のカウンセリングを適切に行っている。</li> </ul>
	③必要な器具・用具等の準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○スタジオ・プログラムで使用する器具の状態を常に設備管理面及び安全面から確認している。</li> <li>○新しいプログラム導入に必要な器具を検討・提案している。</li> <li>○使用する音楽・BGMについては、その効果や音量に十分気を配りながら選定している。</li> <li>○危険な器具に関しては、安全面の配慮が十分になされているか確認し、不具合がある場合には事前に必要な対策をとっている。</li> <li>○機器・用具の使用法と注意点に関し、アルバイトスタッフや外部の契約インストラクターへの指導・助言を行っている。</li> <li>○新しい器具等を購入する場合は、担当業者等に照会したうえで購入の是非を総合的に判断している。</li> </ul>

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
スタジオにおける実技指導	①参加者の招集とプログラムの説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 必要な準備を済ませたうえで定刻より早めに会場に到着し、参加者一人ひとりと挨拶を交わし、和やかな雰囲気の中で全員のモチベーションと達成意欲を高めている。</li> <li>○ [スクールまたはパーソナルの場合]前回のレッスンの確認事項や参加者との対話を通じて、一人ひとりのインストラクターへの期待内容及び期待水準を把握している。</li> <li>○ レッスン開始前のさりげない会話の中で参加者の状態を把握し、レッスン中にも気を配っている。</li> <li>○ プログラム全体の目的及び当日のレッスンの目標を参加者に要領よく説明している。</li> <li>○ 参加者に緊急時の避難・対応方法やスタジオ・プログラムを行ううえでの安全管理に関する必要かつ十分なアドバイスを提供している。</li> </ul>
	②スタジオの実技指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ プログラム全体の指導計画に基づき、参加者一人ひとりの目的と達成レベルを見極め、その人に合った指導や対応を丁寧に行っている。</li> <li>○ 参加者のパフォーマンスを観察し、全員の理解度及び能力を確認しながら、一人ひとりの参加者に積極的にコンタクトをとっている。</li> <li>○ 参加者の健康状態に常に気を配り、細かい変化などにもさりげなく気遣っている。</li> <li>○ 音楽のリズムに参加者が従っているかどうかを確認し、そうでない場合は指示・注意したり、支援したりしている。</li> <li>○ リスク管理の観点から、他の参加者に迷惑になるような行為や状況が見られる場合は速やかに改善するよう事態を収拾している。</li> <li>○ スタジオ会場全体を見回し、巡回するなど、スタッフ及び参加者全員に平等に安全面から注意を払っている。</li> <li>○ プログラムの目的に沿った総合的かつ効果的なアドバイスを行っている。</li> <li>○ ジュニア向けプログラム等において、小さな達成感・上達感を段階的に経験させるよう工夫するなど、子供たちのレッスン継続に向けた意欲を喚起している。</li> <li>○ 複数のアシスタントが必要な場合は補助者を呼んだり、自ら支援するなど、必要なサポートを提供している。</li> <li>○ 自分の専門能力の限界を把握し、医療行為など、限界を超えた領域・レベルの指導については専門家に引渡している。</li> </ul>
	③指導の終了と参加者へのフィードバック	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 参加者一人ひとりの経験や習熟度及び当日の取組み状況に応じて、クラス終了及びクーリングダウンの指示・指導を適切に行っている。</li> <li>○ レッスン終了時は、当日の取組みの成果・評価を本人と確認し、参加者個人に最適なフィードバックを与えている。</li> <li>○ 今後の取組みに関し参加者に質問の機会を与え、当面及び長期的な目標達成の両面から、適切な回答を行っている。</li> <li>○ [スクールまたはパーソナルの場合]次回のレッスンまでに実施しておくべき内容や変更・連絡事項があれば、その理由も含めて早めに確実な手段でその旨を正確に伝えている。</li> </ul>
スタジオ・プログラム及び指導内容の評価と継続的改善	①プログラム及び指導内容のレビュー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ プログラム全体の終了時に指導内容を計画と実績の観点から見直し、想定外の変更や修正についてはその原因を踏まえ、今後に向けた対策を検討している。</li> <li>○ 参加者からの意見や投書、関係者からの声や評判等を利用し、プログラム内容、指導方法、レッスンの時間帯や運営方法等に関するフィードバックを集めている。</li> <li>○ 競合店のプログラム内容や流行のメニュー等をいち早く察知し、新しいプログラムや方法論として取り入れるなどの検討を行っている。</li> </ul>
	②今後に向けた継続的改善等の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 関連資格の取得を目指して、より高いスキル・専門知識を身につけるために自らの専門性を磨いている。</li> <li>○ スポーツ科学、トレーニング理論など、関連分野の専門知識や新しい理論をいち早く学習し、周囲に情報提供している。</li> <li>○ 体系的に収集した関連情報に基づき、プログラム内容や運営方法に関する改善を定期的に加えている。</li> <li>○ インストラクターとしての自らの指導内容に関する自己評価を行い、より魅力的なプログラムづくりに向けてあらゆる観点から検討を行っている。</li> <li>○ 常にインストラクターとして自らのトレーニングを欠かさないようにしている。</li> </ul>

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
店舗外指導の立案・実行	①店舗外指導の立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様との打合せを通じて、店舗外指導に関するお客様ニーズを引き出し、明確化している。</li> <li>○企業、介護施設、学校など、店舗外指導を行う場所・施設や参加者等の特性を理解し、フィットネスクラブ側が提供できるサービス内容及びその限界について適切に説明している。</li> <li>○指導スペースや使用機器に制約があること、フィットネスに関する参加者のモチベーションが必ずしも高くない場合があることなど、店舗外指導特有の留意点を踏まえ、顧客ニーズに沿った計画・プログラムを作成している。</li> <li>○計画・プログラムの作成に当たり、参加者が指導後もフィットネスを継続してもらえるよう、未経験者であってもフィットネスへの興味・関心をもってもらえるような工夫を行っている。</li> <li>○計画・プログラム作成に当たり、類似した計画・プログラムの作成経験者や他のインストラクターの知見を踏まえるなど、組織的な取り組みを推進している。</li> <li>○非常時に迅速に対応できるよう、店舗外指導時の緊急連絡先や避難場所、避難ルート等を事前に確認している。</li> </ul>
	②店舗外指導の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○指導開始時に参加者の体調等を確認したうえで、一人ひとりと挨拶を交わすなど参加者の緊張感を解すよう工夫している。</li> <li>○指導中は参加者のパフォーマンスを観察し、全員の理解度及び能力を確認しながら、一人ひとりの参加者とコンタクトをとりながら指導を行っている。</li> <li>○参加者の健康状態に常に気を配り、細かい変化などにもさりげなく気遣っている。</li> <li>○フィットネス未経験者を念頭におきながら、専門用語は極力避け、クラブ内で行う通常の指導よりも更に分かりやすい説明を行っている。</li> <li>○初めて指導を行う場所においても、指導スペースや使用機器の制約等を勘案しながら、臨機応変の判断を行っている。</li> <li>○常に会場全体を見回し、機器・用具の使用方法に参加者が従っているかどうかを確認し、そうでない場合は正しい利用方法を自ら実践するなど、安全面から細心の注意を払っている。</li> <li>○子供や高齢者など参加者の年齢等に応じた身体特性を考慮しながら個々の状況に即した安全指導を行っている。</li> <li>○学校におけるプール指導など参加者が子供の場合には、打ち解けた態度で接しながら初歩的な事項を含めて分かりやすく指導し、水泳に対する子供たちの興味を喚起している。</li> </ul>
	③指導の振り返りと検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○参加者一人ひとりの経験や習熟度及び当日の取組み状況に応じて、指導終了及びクーリングダウンの指示・指導を適切に行っている。</li> <li>○指導終了時は、当日の取組みの成果・評価を参加者に伝え、参加者個人に最適なフィードバックを与えている。</li> <li>○指導終了後、企業、介護施設、学校の担当者などお客様側の感想を伺うことで、指導の改善に努めている。</li> </ul>
スタジオ・インストラクターへの教育・指導	①指導内容の確認と準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○指導を受けるインストラクター一人ひとりの能力水準を概ね把握している。</li> <li>○指導の主旨・目的を踏まえた指導計画を作成し、必要な器具・設備・会場等の手配をしている。</li> <li>○インストラクター一人ひとりの専門分野と保有する専門知識、スキル、強みと弱点、個性など、指導するうえで参考となる情報を入手し、不明な場合は本人との対話を通して確認している。</li> <li>○指導する分野の専門知識及び最新理論、プログラム内容、指導手順、機器類の使用方法など、指導内容を一通り理解している。</li> <li>○配布資料やOHPスライドなど、セッションで使用する説明資料を事前に人数分準備している。</li> </ul>
	②インストラクター向けの実技指導及びカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>○集団相手に指導する場合は、全員に目が届くような場所に身を置き、明瞭かつ十分な大きさで声が全員に届くように配慮した説明を行っている。</li> <li>○図やイメージを用いた説明が必要な場合は、配布資料やOHP等の補助用具を活用した効果的な説明を行っている。</li> <li>○インストラクターのプログラムや指導内容に関するレベルチェックを踏まえ、教育・指導を適切に実施している。</li> <li>○個々人の強みと弱みを評価し、長所を伸ばし、短所を改善するようフィードバックを行っている。</li> <li>○参加者の目や姿勢を見ながら、全員の理解度や集中度に合わせたペースで説明を行っている。</li> <li>○適度な休憩時間を途中に設けたり、質疑応答の時間を設けたりするなど、リラックスした雰囲気の中で双方向のコミュニケーションが行えるよう配慮している。</li> <li>○講義による説明(レクチャー)と実技指導とを組み合わせた効果的なセッションを行っている。</li> </ul>
	③指導内容の検証と展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>○セッションが当初期待した主旨・目的に沿って遂行されたかどうか検証している。</li> <li>○参加者からの意見やフィードバックについては、その内容が肯定的であれ否定的なものであれ謙虚に受けとめている。</li> <li>○今後のよりよいセッション開催に向けて、ソフト(話し方等)及びハード(施設・機器等)の両面から改善の余地がないか検証し、工夫を加えている。</li> <li>○参加者のスキルや専門性の評価を適切に行い、面談等の場を利用してフィードバックしている。</li> <li>○インストラクターに対して、OJTによる計画・実施・フィードバックを実施している。</li> </ul>
高度スタジオ・インストラクションの実施	①高度スタジオ・インストラクションの推進	L4にて求められる項目
	②スタジオ・プログラムの品質向上	L4にて求められる項目
	③後進の指導・育成	L4にて求められる項目

キャリアマップ、職業能力評価シート、  
職業能力評価基準は、下記ホームページ  
にて閲覧・ダウンロードできます。

キャリアマップ、職業能力評価シート  
厚生労働省ホームページ

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

職業能力評価基準  
中央職業能力開発協会ホームページ

<http://www.hyouka.javada.or.jp/>

## 厚生労働省委託事業

お問合せ先

厚生労働省 職業能力開発局 能力評価課

TEL: 03-5253-1111 (内線 5936)

協力団体

一般社団法人日本フィットネス産業協会

〒101-0044

東京都千代田区鍛冶町 2-2-3 第3 櫻井ビル 6階

<http://www.fia.or.jp/>

企画・製作 (事務局)

中央職業能力開発協会 (JAVADA)

発行

2014年3月



厚生労働省では、企業の皆さまのお役に立てる人事労務に関する情報をメルマガで配信しています。

登録はこちら

<http://merumaga.mhlw.go.jp/>

### 【著作権について】

本マニュアルで紹介しています「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」に関しての著作権は厚生労働省が所有しています。

「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」の内容については、転載・複製を行うことができます。転載・複製を行う場合は、出所を明記して下さい。

なお、商用目的（有償の評価ツールへの使用など）で転載・複製を行う場合は、予め厚生労働省職業能力開発局能力評価課（03-5253-1111〈内線 5936〉）までご相談下さい。

### 【免責事項】

本マニュアルの掲載情報の正確性については万全を期しておりますが、厚生労働省は、利用者が本マニュアルの情報をういて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。