

# 社会福祉士・国家試験対策用語集

## 福祉事業の組織と経営

# 国家試験対策用語集

●解説文中の太字は国家試験で出題された箇所です。

## ISO (国際標準化機構)

[international organization for standardization]

スイスのジュネーブに本部をおく国際機関。工業分野をはじめ、卸・小売業、流通業、医療、福祉を含むサービス業などの業種・業態の国際規格化を促進している。「ISO9001」は、品質マネジメントシステム（品質を管理する仕組み）の規格を示したものであり、福祉サービスの質の確保・向上やリスクマネジメントに有効とされ、福祉施設などでの取得が増えつつある。

## アッシュの実験

アッシュ (Asch, S.) は、個人としては正しい判断ができていても、多数の反対があると、自分の考えを変えてしまうことがあるとした。また、一人でも自分の味方になる者が現れれば、集団圧力とそれに対する同調を免れるとしている。

## 医学モデル/生活モデル

[medical model/life model]

「医学モデル」とは障害を個人的な問題として捉えている。疾病・外傷から直接的に生じるものとしている。一方、「生活モデル」とは個人の心身状況と環境状況が相互に影響し合って生じるものとしている。ソーシャルワーカーは、診断や問題発見に重点を置く「医学モデル」を参考にしつつ、「生活モデル」の視点に立って支援する。

## 育児休業制度

労働者が、原則として1歳に満たない子を養育するために一定期間休業することができる制度。労働者の権利であり、事業所に育児休業制度の規定がなくても、法律を根拠に申し出ることによって休業でき

る。育児休業の期間中の給与は支給されない、または減額されるが、それを補うものとして育児休業給付金がある。

## 医行為

医師の医学的判断および技術をもってするのでなければ人体に危害を及ぼし、または危害を及ぼすおそれのある行為をいう。医師や看護師等の免許を有さない者による医行為は、医師法その他の関係法規によって禁止されている。喀痰吸引等は医行為とされてきたが、医療と介護の連携の一環として、医療の必要性が高い要介護者への対応を強化するため、「社会福祉士及び介護福祉士法」が改正され、介護福祉士の定義に喀痰吸引等を行うことを業とすることが加わった（第2条2）。また喀痰吸引等制度が制定され研修や登録等の体制が整備された。

## 一般法人

「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」に規定される非営利法人のうち、非公益の社団・財団法人。一般社団法人、一般財団法人があり、2008（平成20）年12月1日の法施行により、営利性を有しない社団・財団について、事業の公益性の有無にかかわらず、設立の登記をすることにより成立する。

## 一般法人法

法人格の取得と公益性の判断を分離するという基本方針に基づき、2008（平成20）年12月1日より施行された。正式名称は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律。従来の公益法人制度では民法により法人格と公益性が一体として規定されていた。

---

## 医療と介護の連携

住み慣れた自宅や地域で必要な医療・介護サービスを継続的・一体的に受けられる「地域包括ケアシステム」構築に不可欠と位置づけられた施策。医療の必要性の高い要介護者が増加する中で、自宅や地域で暮らしつづけることを支援するため、医療と介護の役割分担と連携の強化を図ることを目的としている。

---

## 医療法人

非営利法人の1つ。「病院、医師若しくは歯科医師が常時勤務する診療所又は介護老人保健施設を開設しようとする社団又は財団」（医療法 39 条 1 項）と規定されている。設立には都道府県の認可が必要。病院・診療所・老人保健施設の運営、附帯業務として在宅介護支援センター、訪問看護ステーション等の業務を営むことができる。医師一人でも法人格が認められる。

---

## インセンティブ

[incentive]

人の意欲を引き出すために、外部から与える刺激。構成員のやる気を引き出すための仕組みとして、年功序列型組織から出来高による報酬を与えるシステムを組むよう、社会福祉事業の運営でも試みられている。

---

## インターンシップ制

[internship]

学生が在学中に、企業等において自らの専攻や将来のキャリアに関連した就業体験を行うことをいう。学生にとっては職業意識を形成し適性に合った職業選択を可能にするなど多くの利点がある。企業にとっても、学生の就業意識や実務能力の向上、職場に対する理解を促進することにより、学生を実践的な人材として育成することにつながるなど、学校や学生、社会に対して存在をアピールでき、長い目で見ると人材確保の面で企業自身のメリットとなる。

---

## ウェーバーの近代官僚制

ウェーバー (Weber, M.) によれば、近代官僚制は、合法的支配の秩序を基礎として、大規模な組織

の支配を合理的・能率的に進めるための制度であり、①規則によって秩序づけられた職務の配分、②上下関係のはっきりした職階制、③文書による事務処理、④専門職訓練、専門職知識を備えた専門職員（テクノクラート）の任用によって作用するとされる。

---

## 運営規程

事業の適正な運営および利用者に対する適切な福祉サービスの提供を確保するため、障害者自立支援事業、介護支援事業などに義務付けられた規程。事業の目的および運営の方針、職員の職種、職員数および職務内容、サービス内容、利用料など運営についての重要事項に関する規定。利用者の見やすい場所に掲示することになっている。

---

## 運営適正化委員会

福祉サービスに関する適正な運営を確保し、かつ苦情処理を担当する都道府県社会福祉協議会に設置された機関。社会福祉法 83 条に規定がある。機能として、①苦情解決に必要な調査、助言、あっせん、②都道府県への通知、情報提供、③年度ごとの報告書の作成・公表がある。

---

## 営利法人

法人のうち、営利を目的とするものをいう。営利とは、①対外的な活動を行って利益を得ること、②それを組織の構成員に分配することの2つの要件を満たす行為。営利法人は介護保険サービスの供給主体となることができる。

---

## SDS

[self development system]

通信教育などを利用して自主的に自己啓発活動を行う教育訓練の方法の1つ。職場は、職員の自己成長を支援するため、資金面の補助（受講料など）、時間的援助（職務調整や職務免除など）、施設や設備の貸与援助などを行う。

---

## NPO (非営利組織)

[non-profit organization]

営利を目的としない市民の活動。ジョンズ・ホプキンス大学のサラモン教授 (Salamon, L. M.) による

定義は、①利潤を分配しないこと（使命達成のために再投資すること）、②非政府であること（政府からの資金援助を受けるのは可）、③フォーマルな組織であること（組織としての体裁を整えていること）、④自己統治されていること（他の組織に支配されず独立して運営されていること）、⑤自発的（voluntary）の要素があることの5点である。

### エヌピーオーほう NPO法（特定非営利活動促進法）

福祉、環境、まちづくりなどさまざまな分野でボランティア活動をはじめとした市民レベルの非営利活動が活発化してきた状況を鑑み1998（平成10）年12月1日に施行された。特定非営利活動法人について規定されており、法人格を取得することによって、その活動の健全な発展を促進し、公益の増進に寄与することを目的としている。

### エヌピーオーほうじん NPO法人（特定非営利活動法人）

〔non-profit organization〕  
利潤追求とは異なる公共の福祉向上を使命とする民間組織のこと。その特徴として、①組織化されていること、②民間であること、③利益分配をしないこと、④自己統治・自己決定していること、⑤自発的であること、⑥非宗教的であること、⑦非政治的であること、が挙げられる。1998（平成10）年に特定非営利活動促進法（NPO法）が成立し、ボランティア団体などの任意団体は、法人格を比較的容易に取得できるようになり、社会的な権利が認められるようになった。

### オーイーシーディーはちびんそく OECD8原則

OECD（経済協力開発機構）の理事会における「プライバシー保護と個人データの国際流通についての勧告」（1980年9月23日採択）に示された8つの原則。個人情報保護の考え方の基礎になっている。①収集制限の原則、②データ内容の原則、③目的明確化の原則、④利用制限の原則、⑤安全保護の原則、⑥公開の原則、⑦個人参加の原則、⑧責任の原則からなる。

### おうえきふたん 応益負担

社会福祉サービスの利用負担をそのサービスの受益に応じて負担すること。資源の配分効果が強いとい

われている。

### おうえきふたん 応能負担

社会福祉サービスの利用負担を各人の支払い能力に応じて負担すること。所得再分配の効果が強いといわれている。

### オーブジーティー OJT

〔on the job training〕

研修形態の1つ。職務を通じての研修であり、職務を遂行する中で援助者として必要な知識や技術、価値観や倫理観などについて、職場の上司や先輩から指導を受ける実践的な形態をいう。

### しやうりつたいがく けんたう オハイオ州立大学の研究

大規模な社会調査によって、リーダーシップ行動は「構造づくり」と「配慮」から説明できるとした。「構造づくり」と「配慮」の両方が高いリーダーの下で、メンバーの業績度と満足度が高まる可能性が高いとしている。

### オフ ジョブ トレーニング Off-JT

〔off the job training〕

研修形態の1つ。職務から離れて行われる研修であり、職場内や職場外において援助者に必要な専門的知識や技術などについて、教育訓練スタッフから指導を受ける集中的な形態をいう。

### かいけいかんきんにん 会計監査人

会社法上、資本金5億以上ないし負債金額200億以上の大会社に商法上求められる会計監査を行う監査人のこと。公認会計士または監査法人のみが就任することができる。会計監査人は、計算書類およびその附属明細書、臨時計算書類、連結計算書類の監査を行い、会計監査報告を作成する（会社法396条1項）。

### かいけいきじゆん 会計基準

社会福祉法44条2項に定める社会福祉法人の財務諸表は、会計基準により作成すると規定され、事業種別など異なる会計基準が認められていた。しかし同一法人内で異なる会計基準が併存することは、事務処理が煩雑となり、会計の実態が把握しづらいこ

とから、基準の一本化を図るため、社会福祉法人の全ての事業を適用対象とする新たな「社会福祉法人会計基準の制定について」(平成23年7月27日社援発0727第1号通知、平成24年4月から適用)が定められた。

### 介護休業制度

労働者が要介護状態にある対象家族を介護するために休業できる制度。要介護状態にある対象家族1人につき、要介護状態に至るごとに1回、通算93日まで、介護休業をすることができる。要介護状態とは負傷、疾病又は身体上若しくは精神上の障害により、2週間以上の期間にわたり常時介護を必要とする状態。対象家族の範囲は、配偶者(事実婚を含む)、父母、子及び配偶者の父母並びに同居し、かつ扶養している祖父母、兄弟姉妹及び孫。事業所に介護休業制度の規定がなくても、法律を根拠に申し出ることによって休業できる。休業の期間中の給与は支給されない、または減額されるが、それを補うものとして介護休業給付がある。

### 介護給付適正化

不適切な介護給付を削減し、利用者に対する適切な介護サービスを確保することにより、介護保険の信頼性を高めるとともに、介護給付費や介護保険料の増大を抑制して、持続可能な介護保険制度の構築をめざすものとしている。介護給付適正化の3つの要として①要介護認定の適正化、②ケアマネジメント等の適切化、③事業者のサービス提供体制及び介護報酬請求の適正化を挙げ、国は平成20年度から全国的な適正化事業を推進している。

### 介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律

2012(平成24)年4月に施行された。高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるようにする「地域包括ケアシステム」の構築が必要との観点から、24時間対応の定期巡回・随時対応型訪問介護看護等の新たなサービスの創設、介護福祉士や研修を受けた介護職員によるたんの吸引等の実施、介護療養型医療施設の転換期限の延長、保険料率の増加の抑制のための財政安定化基金の取崩し、介護福祉士の資格取得方法の見直しの延期、有

料老人ホーム等における利用者保護規定の創設、市民後見人の育成の推進等の改正が行われた。

### 介護サービス事業者の業務管理体制

2008(平成20)年の介護保険法改正により、2009(平成21)年5月から介護サービス事業者には、法の定める区分に応じて法令遵守等の業務管理体制(法令遵守責任者の選任、法令遵守規定の整備、業務執行状況の監査)の整備と届出が義務づけられた。

### 介護サービス情報の公表制度

全ての介護サービス事業所が利用者の選択に資する情報を自ら公表することを目的に、標準化された項目について第三者が客観的に調査・確認し、定期的に公表される仕組みとして平成18年度から導入された。しかし事業所への負担が大きいとの指摘もあり、平成24年度介護保険法改正から義務づけが廃止され、「都道府県知事が必要と認める場合」に実施することとなった。また調査や公表に係る手数料は廃止された。

### 介護職員処遇改善加算

介護職員の処遇改善の取り組みとして、2009(平成21)年10月から3年間実施された介護職員処遇改善交付金制度が、平成24年度介護報酬改定において次期改定まで限定的に介護報酬に組み込む、介護職員処遇改善加算として実施された。各サービスの介護職員人件費比率に応じて加算される(介護職員以外は加算対象外)。交付金と異なり、保険料や利用者負担には反映されるが、加算により利用できるサービス量が減少しないように、区分支給限度額管理では加算分を除外して計算する。

### 介護報酬

介護保険施設や事業者に市区町村が介護サービス提供対価として支払う報酬の公定価格のこと。厚生労働大臣が定め、サービス種別に要介護状態区分ごとに決定される。介護報酬額は、居宅サービスにおいてはサービスの種類ごとにサービスの内容、事業所が所在する地域などを考慮した費用となり、施設サービスでは利用者の要介護度や施設が所在する地域などを考慮した費用となる。

---

## 介護保険事業計画

介護保険制度の円滑な運営を図り、基盤整備のための基本となる計画。厚生労働大臣が定めた「基本指針」に基づき、市町村は介護保険事業にかかわる保険給付の実施に関する「市町村介護保険事業計画」を、都道府県は保険給付の円滑な実施の支援に関する「都道府県介護保険事業支援計画」を3年1期として定める。「市町村介護保険事業計画」では、地域支援事業に関する計画を盛り込むこととされ、地域福祉計画等との調和が求められている。

---

## 科学的管理法

テイラー (Taylor, F. W.) が組織的怠業を克服し、労働者の能率増進を図るために提唱した。4つの科学的管理法 (①時間研究、②動作研究、③差別的出来高給制度、④職能別職長制) を実行することによって労働者が1日に達成すべき標準作業量としての課業を科学的に設定し、作業や道具を標準化するとともに労使対立を回避しうる賃金制度を導入した。

---

## 喀痰吸引等制度

2012 (平成 24) 年 4 月から、登録研修機関において喀痰吸引等の研修や実習を受け、都道府県知事が認定した登録特定行為業務従事者として介護福祉士や介護職員が、医師の指示と看護職員との連携の下で、喀痰吸引や胃ろうの管理等が行えることとなった。喀痰吸引等の研修機関や認定を受けた介護福祉士等により喀痰吸引等を実施できる事業者ごとに都道府県知事に登録が必要である。

---

## 過程理論 (モチベーションの過程理論)

動機づけ理論の1つ。動機づけが引き起こされる過程に焦点を当てた理論。動機づけがどのようなプロセスにより発動し、低減するののかといったメカニズムを説明している。代表的なものに、期待理論、目標設定理論、公平理論などがある。

---

## ガバナンス

「内部統制」「内部統治」を意味し、団体や事業体における自律的な内部牽制の仕組みやその他の方法での監視によって、コンプライアンスを確立・維持して適正な事業を遂行することであり、そのための

体制をいう。

---

## 株式会社

かつては商法に規定されていたが、現在は2006 (平成 18) 年 5 月 1 日施行の会社法第二編に規定されている。出資者である株主に対して株式を発行することで設立される法人。会社法施行により資本金 1 円での設立も可能となった。取締役会の設置も任意となり、多様な運営形態が可能である。株主総会により重要事項の決議を行う。また、収益を配当金として株主に還元する。株主は「出資額以上の責任を一切負わない」株主有限責任という特徴がある。

---

## 寛大化傾向

人事考課を誤らせる要因の1つ。被評定者に対する個人的感情や評定者自身の自信の欠如からくる。その他に人事考課を誤らせるものとして①ハロー効果、②集中化傾向：優劣の両極端の判定を回避し、標準点に判定結果が集中する、③評定者が事実を知らず推測で評定する傾向、④被評定者の過去の実績から得た印象で現実の評定をゆがめるなどの要因も知られている。

---

## 期待理論

過程理論の1つ。ポーターとローラー (Porter, L. W. & Lawler, E. E.) によって提唱された。人間の仕事への動機づけの強さは、仕事によって得られるものの誘意性 (主観的な報酬の価値) とそれに対する期待の高さの積であることを示した。

---

## 寄付金

税務上、「金銭、物品その他経済的利益の贈与又は無償の供与」と定義されている。①国等に対する寄付金、②指定寄付金：公益目的の団体等のうち財務大臣が指定するものに対する寄付金、③特定公益増進法人に対する寄付金：公益法人等のうち、教育または科学の振興、文化の向上、社会福祉への貢献その他公益の増進に著しく寄与するもので一定のものに対する寄付金、④一般の寄付金に区分される。

---

## 義務付け・枠付けの見直し

地域主権改革の一環として、地方公共団体自らの判断と責任において行政を実施し、地域の実情に合っ

た行政サービスの提供を実現するため、地方公共団体の自治事務について国が法令で義務付けや枠付けにより事務の実施やその方法を縛っていることを見直し、条例制定権の拡大等を進めること。

### 虐待

2000（平成12）年に児童虐待防止法（児童虐待の防止等に関する法律）が制定され、児童虐待の定義が明示された。①身体的虐待、②性的虐待、③ネグレクト（保護の怠慢・拒否）、④心理的虐待の4種別に分類される。2006（平成18）年制定の高齢者虐待防止に関する法律（高齢者の虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律）では、ネグレクトは介護放棄として示され、経済的虐待が加えられている。なお「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が、2012（平成24）年10月1日に施行され、児童、障害、高齢者の三領域毎の虐待防止法が整備された。

### キャリアパス

[career path]

専門性の向上や、専門資格の取得など必要なキャリアやスキルを段階的、系統的に設定し、求められる経験や評価を積み重ねながら仕事のレベルを高めていく手法。介護職員処遇改善加算を算定する場合、事業所の就業規則等にキャリアパスの規定を盛り込むことが要件となっている。

### 行政処分

行政機関が法律に基づいて権利を与えたり制限したり、義務を負わせたりすること。行政指導と異なり公定力を持っている。被処分者に不服がある場合には、行政不服審査法によって異議申し立てができる。交通違反が想起されることや、「処分」という語感から、処罰の印象があるが、社会福祉や介護事業の指定、許可、要介護認定などが行政処分により行われる。

### 業績主義／属性主義

人類学者のリントン（Linton, R.）は、他者に関する判断がその人が何であるか（身分、家柄、性別、年齢等）に基づいて行われる場合を「属性（ascription）主義」と呼び、何ができるか、何を

なしえたかに基づいて行われる場合を「業績（achievement）主義」と呼んだ。

### 共通目的

組織の目的のこと。組織のトップにより明確化され、理解・容認され、共有されるべき個々人の諸活動・諸力を結びつける共通した目的。チェスター（Chester, I. B.）が提唱した組織成立条件3要素の1つ。トップの明確なリーダーシップが必要とされる。

### 協同組合

協同・相互扶助を原理にした人と人の結びつきによる非営利の協同組織。代表的な生活協同組合や農業協同組合、漁業協同組合、森林組合、事業協同組合などさまざまな種類がある。協同組合の行う行為は、独占禁止法の適用除外となっている。

### 業務執行状況の監査

介護サービス事業者が整備する業務管理体制として、介護保険サービスを行う事業所数が100以上の事業者は「業務執行の状況の監査を定期的に実施」を整備しなければならない（介護保険法115条の32、介護保険法施行規則140条の39）。事業者の内部および外部監査や事業所の監査に関わる規定に基づいた業務執行状況の監査方法の概要を届け出ることとされている（介護保険法施行規則第140条の40）。

### クオリティー・アシュアランス

[quality assurance]

品質保証のこと。よりよいサービスを提供するために、業務を常に改善していく作業。これは、ボトムアップでスタッフの参加を促しながら展開していく。

### 苦情解決

社会福祉制度の仕組みが措置から契約へと進む中で、事前に聞いていた内容、または契約した内容と違っていたり、今受けているサービスに疑問や不満を感じていることに対して解決すること。社会福祉法82条では社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦

情の適切な解決に努めなければならないとしている。

---

## グループ・ダイナミクス

[group dynamics]

「集団力学」と訳され、複雑な相互関係によって成立するグループに生じる事象を明らかにしようとする学問をいう。具体的には、グループの発達、グループの種類、グループの問題解決、リーダーシップなどを対象とする。レヴィン (Lewin, K.) が有名。

---

## ケアマネジメント

[care management]

関連援助技術の1つ。利用者の必要とするケアを調整する機能を持ち、利用者にとって最適なサービスを迅速に、かつ効果的に提供するための技法をいう。多くの利用者は複数のニーズを抱えている。それらのニーズを充足するためには、さまざまな社会資源と利用者とを結びつけることが必要となる。それを可能にし、また日常生活は横断的に成り立っているという視点から再考し、従来の縦割りのサービスを利用者の立場から再構成する。さらに、サービス提供の窓口をケアマネジャー（介護支援専門員）に一元化することで、容易に社会資源を得ることができる点が特徴といえる。

---

## 経営人モデル

サイモン (Simon, H. A.) が提唱した記述的意思決定論。人間の情報収集能力、計算能力には限界がある。そのため、最適基準の意思決定は不可能であるとし、人間は一定の目標基準（満足化基準）に基づき意思決定を行うとしている。サイモンは、著書『経営行動』（1947）で「一人の孤立した個人が、きわめて合理性の程度の高い行動をとることは、不可能である」と主張している。

---

## 経済人モデル

経済的合理性を追求する人間モデル。人間行動は経済的報酬のいかんによって規定されるとする。

---

## 契約

民法では、当事者の申込みと承諾の合致によって成立するとしている。意思表示だけで契約が成立する

諾成主義が原則。必ずしも書面での取り交わしが成立要件ではない。福祉サービス利用に関する契約に際して事業所は、重要な事項を文書（重要事項説明書）にして説明することが義務づけられている。また、社会福祉事業の経営者には、利用契約の申込時の申込者に対する説明義務、利用契約の成立時の利用者に対する書面交付義務がある。契約に関する本人の意思が確認できない状況もあるため、「成年後見制度」「日常生活自立支援事業」などが制度化されている。

---

## 減価償却

長期間にわたって使用される固定資産の取得に要した支出を、その資産が使用できる期間にわたって費用配分する会計上の手続きのこと。土地は対象とならない。

---

## 権限・責任一致の原則

経営管理の原則の1つ。権限とは、職務遂行する上で各構成員に認められた力。責任は、各構成員が上位者に負っている職務遂行の義務。組織構成員は、組織内の階層構造に基づき、意思決定を行うことができる権限に対応して、職務に対する責任が割り当てられる。階層が高まるにしたがって意思決定の権限が大きくなると同時に、職務に対する相応の責任（職責）を負わなければならない。適切な大きさの権限とそれに相応する責任が与えられる事が大切。

---

## 権利擁護

権利侵害から擁護すること。福祉サービスを利用する高齢者や障害者などが、主体的に生活を送ることができるすべての権利を保障する考え方。利用者の利益を守るために、本人の立場に立って、本人に代わって主張すること、また本人が主張することを支援すること。

---

## 公益通報者保護法

公益のため通報を行った（いわゆる内部告発）労働者に対する解雇等の不利益な取扱いを禁止する法律。企業の内部告発により発覚する不祥事の増加を受け、告発者が不利益を受けないことを保証することで、労働者の保護と事業者の法令遵守強化を目的としている。法令違反に関する通報の促進も期待さ



れている。保護の対象は公務員を含む労働者のみで、役員などは対象外。2006（平成18）年4月1日施行。

---

### 公益法人

「公益財団法人及び公益財団法人の認定に関する法律」により認定された公益社団法人または公益財団法人をいう。一般法人が、支出金額における公益目的事業の比率が50%以上であることなどの要件を満たし、公共性があると総理大臣や知事の認定を受けることで、税的優遇等を受けられる。

---

### 貢献意欲

共通目的の実現のために協働体系に対して貢献を果たそうとする個々人の意思。チェスター（Chester, I. B.）が提唱した組織成立条件3要素の1つ。給料や福利厚生、昇進などがその誘因になるとされる。

---

### 構造改革特別区域法

地方公共団体の自発性を最大限に尊重した構造改革特別区域を設定した法律。地域の活性化を図り、国民生活の向上及び国民経済の発展に寄与することを目的としている。地域特性に合わせた規制緩和を行い、従来法規制等の関係で事業化が不可能だった事業を、特別に行うことが可能になるよう「構造改革特区」制度を定めた。2002（平成14）年12月に施行。特区には福祉特区、医療特区、街作り特区などがある。

---

### 公的責任の原則（公私分離の原則）

GHQが1946（昭和21）年に示した、いわゆる「福祉4原則」の①無差別平等の原則、②公私分離の原則、③救済の国家責任、④救済額を制限しない、により社会福祉が公的責任であることが強調された。公的責任というとき、財政上の措置や組織体制を含めた制度の管理運営を行うべき主体としての責任は政府にあるとする「主体としての公的責任の原則」と、制度の実施にあたって、民間団体等の私的機関に委ねてはならず、政府自らが実施すべきであるという意味での「手段における公的責任の原則」がある。特に後者は「公私分離の原則」として、戦後日本の社会福祉行政における公私関係を規定している。

---

### 公費負担医療制度

国と地方自治体が一般財源をもとに、医療に関する給付を行う制度。社会福祉や公衆衛生の向上発展を期することを目的としている。①社会的弱者の援助・救済、②障害者の福祉、③健康被害に関する補償、④公衆衛生、⑤難病・慢性疾患の治療研究と助成、と目的ごとに5つに分類される。

---

### 顧客満足

CS; customer satisfaction の訳語。人は、そのサービスや物品に何らかの満足を感じたときに購入するという考え方。顧客満足度によって算出される。定期的な評価により、接遇改善や、商品開発に結びつける。

---

### 個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）

個人情報の適正な取扱いに関する基本理念や、国及び地方公共団体の責務、取扱事業者の義務等を定めた基本法（平17・4・1施行）。個人情報とは、氏名や生年月日等により特定の個人を識別可能な生存する個人に関する情報をいう。同法における個人の人格尊重の理念と情報公開制度の相克が問題となる。

---

### 誇大広告の禁止

社会福祉事業については情報提供を積極的に行う観点から広告は原則自由であるが、誇大広告については社会福祉法79条によって禁止されている。

---

### コミュニケーション

[communication]

共通目的に向けての個々人の貢献意欲を引き出すための組織構造としての意思の伝達および伝達経路。チェスター（Chester, I. B.）が提唱した組織成立条件3要素の1つ。コミュニケーションにより、共通目的に向けた貢献意欲が引き出される。

---

### コンティンジェンシー理論（状況適合理論）

フィドラー（Fiedler, F. E.）が提唱した、「唯一最適なリーダーシップ・スタイルというものは存在しない。状況に応じ、望ましいリーダーシップ・スタイルは異なる」という理論。リーダーシップのスタイルを「仕事中心型」と「従業員中心型」の2つの

軸で捉え、リーダーの置かれている状況を「リーダーと集団の人間関係の良好さ」「仕事内容の明確化の程度」「権限の強さ」の3要因で捉え、それぞれの状況で有効なスタイルを解明した。

---

## コンピテンシー

[competency]

人事制度では、ある職務や役割において効果的もしくは優れた業績を発揮する行動特性のことをいう。

---

## コンフリクト

[conflict]

葛藤、対立を意味し、従来、組織内のコンフリクトはメンバー間のコミュニケーションに障壁を生み、集団の凝集性を低下させ、業績を低下させるなどの否定的な見解が一般的であった。近年ではコンフリクトが組織を活性化し創造性を高める上で、最小限は必要であると考えられ、奨励する面もみられる。

---

## 最低基準

社会福祉施設における「最低限度の生活」の保障をするために設けられた、ある一定の基準。それぞれの施設の基準は、省令または通知及び都道府県の条例で定められており、社会福祉施設設置者には、これらの最低基準を遵守する義務がある。設備、人員配置などが定められ、遵守されない場合には、設置認可の取り消しや事業停止などといった処分がある。最低基準を超えて、常に設備や運営を向上させなければならないとされ、最低基準を満たしていることを理由に、設備や運営を低下させないことが求められている。

---

## 財務諸表

企業等の法人の財政状態や経営成績など会計情報を表す報告書のこと。社会福祉法人の財務諸表の体系は、「資金収支計算書」「事業活動計算書」「貸借対照表」「財産目録」である。

---

## サービス管理

社会福祉におけるサービス向上のための管理をいう。たとえば社会福祉施設では、①生活の質の向上、②自立支援、③生活習慣の継続性、④利用者の安全性、⑤施設の社会化などの観点から考える必要

がある。「サービス管理」と「経営管理」とが有機的に結合しながら実践されることによって、よりよい施設運営が可能となる。

---

## サービス・マネジメント・システム

[service management system]

ノーマン (Normann, R.) が提唱したサービス・マネジメントの枠組みの1つ。最適なサービス生産システムを構築するために注目すべき要素として次の5つを示した。①マーケット・セグメンテーション：対象の明確化、②サービス・コンセプト：提供するものの明確化、③サービス・デリバリー・システム：サービスを届ける仕組みで、「サービス従事者（従業員）」「利用者（顧客）」「技術と物的要素」からなる、④イメージ、ブランド：外部からの認知、⑤組織理念、文化：価値基準。これらが相互に関連し1つのシステムを構築するとしている。

---

## 三六協定

労働基準法36条の規定からとった略語。時間外・休日労働についての書面による協定のこと。労働基準法では1日8時間、1週間40時間を超えて労働させることは禁止されている。会社が労働基準法で定められた労働時間や休日を超えて就業させるときには、労使間で必ずこの三六協定を結ばなければならない。

---

## 差別的出来高給制度

課業を達成した労働者には高い賃率を適用し、達成しなかった労働者には低い賃率を適用する賃金制度。テイラー (Taylor, F. W.) が提唱した労働に関する科学的管理法の1つ。

---

## 参加型社会保障

[positive welfare]

国は2010(平成22)年の「厚生労働省の目標」の中で、従来の社会保障を経済成長の足を引っ張る「消費型・保護型社会保障」とし、対してこれからの社会保障を、経済成長をつくる未来への投資として「参加型社会保障(ポジティブ・ウェルフェア)」と位置づけた。①国民が自らの可能性を引き出し、発揮することを支援する、②働き方や暮らし方について本人の自己決定を支援する、③社会的包摂

(social inclusion) の理念に基づいて労働市場、地域社会や家庭への参加を保障することをめざすとした。

---

### 三位一体改革

国と地方の財政関係の改革。①国から地方への補助負担金の削減、②地方交付税の抑制、③地方への税源の移譲の3つの柱を、同時並行的に進めていくという意味で三位一体改革と呼ぶ。

---

### シェリフの実験

シェリフ (Sherif, M.) は、2つの集団間の対立の解消には、両集団が楽しいひと時を一緒に過ごすよりも、むしろ両集団が協力しなければならないような場面設定が有効であることを明らかにした。

---

### 支援費制度

2003 (平成 15) 年 4 月、それまで措置制度に基づいて提供されてきた福祉サービスの一部を契約に基づく提供へと移行した制度。障害者の自己決定の尊重や利用者本位のサービス提供に基本が置かれ、特にホームヘルプサービスの利用者が急増。財政的な裏づけの不十分さや精神障害者が対象とされていない等の課題によって制度維持が困難となり、2006 (平成 18) 年 4 月からは障害者自立支援法が施行 (一部 10 月施行) された。

---

### 時間研究

労働者の作業を要素分解し、その作業要素を実行するのに要する時間を分析し、標準作業時間を研究すること。テイラー (Taylor, F. W.) が提唱した労働に関する科学的管理法の 1 つ。

---

### 事業活動収支計算書

事業の経営状態や事業の継続性を明らかにすることを目的として、ある一定期間の事業活動収入 (収入) と事業活動支出 (費用) の状態を示したもの。

---

### 自主財源

地方公共団体が自主的に収入しうる財源をいう。具体的には、地方税、分担金、負担金、使用料、手数料、財産収入、寄付金、繰入金、繰越金および諸収入のこと。地方公共団体が自主的・自立的な行財政

運営を行うためには、自主財源を基本とした財源構造に転換する必要があり、積極的な自主財源の確保が検討されている。

---

### 市場化

公共サービスの担い手に民間資本を導入し、企業の参入を認め、競争的な市場を主とした経済システムに転換するプロセス。選択の自由を保障し、競争原理により効率を高め、顧客の満足度を高めるとされる。

---

### 市場化テスト

2006 (平成 18) 年公布の、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(公共サービス改革法) の目的である、「民間にできるものは民間に」という構造改革を具体化し、公共サービスの質の維持向上と経費の削減を実現するための手続き。公共サービスの提供について、官民競争入札 (官と民が対等な立場で競争入札に参加すること) や民間競争入札をすることで、価格・質の両面で最も優れた者が、そのサービスの提供を担う。

---

### 市場原理

需要と供給のバランスで価格が決まる経済システムのこと。競争状態にある不特定多数の企業が存在することを前提とし、企業の供給能力と、消費者の購買能力で価格が決定する。

---

### 次世代育成支援対策交付金

三位一体改革に伴い、2005 (平成 17) 年度から導入された地域における子育て支援事業のために交付される交付金 (ソフト交付金)。次世代育成支援対策推進法に規定する市町村行動計画に定められている、地域の特性や創意工夫を活かした子育て支援事業、その他次世代育成支援対策に資する事業の実施を支援することを目的としている。

---

### 次世代育成支援対策施設整備交付金

次世代育成対策のための、施設整備等の実施を支援することを目的として交付される交付金 (ハード交付金)。市町村行動計画に定められている地域の実情に応じた、保育所等の児童福祉施設が対象施設。

---

### 次世代育成支援対策推進法

地域や職場における総合的な次世代育成対策を推進するために制定された法律。子育ての支援等の実施に関する市町村行動計画や都道府県行動計画は、5年を一期として策定される。また、一般事業主行動計画の策定・届出義務や、その公表・従業員への周知義務についても規定されている。

---

### 施設コンフリクト

社会福祉施設を建設する際に生じる、地域社会との間の葛藤。施設建設反対運動などがその代表的なもの。社会福祉施設は、施設コンフリクトが生じないよう、施設建設の際、あらかじめ住民説明会などにより地域社会からの理解と協力を得なければならない。施設コンフリクトを解消することは、社会福祉施設が地域社会に受け入れられ、協働し、必要とされる存在となっていくために不可欠である。

---

### 施設入所支援

障害者自立支援法による自立支援給付のうちの介護給付の1つ。施設に入所する障害者に、夜間などにおける入浴や排せつ、及び食事の介護などを提供すること。対象となるのは、①生活介護を受けている人で障害程度区分が区分4（50歳以上の人は区分3）以上である人、②自立訓練または就労移行支援を受けている人で、入所により訓練等を実施することが必要かつ効果的であると認められる人、または地域における障害福祉サービスの提供体制の状況その他やむを得ない事情により、通所によって訓練等を受けることが困難な人となっている。

---

### 施設の社会化

社会福祉施設の閉鎖性を改善するさまざまな取り組みのこと。またその背景となる考え方。施設利用者の地域への外出・地域住民との交流、施設利用者・職員の地域活動参加、地域住民の施設活動への参加、施設設備機能の地域への開放などの実践が挙げられる。

---

### 指定管理者制度

普通地方公共団体（以下、地公団）が、当該地公団の議会の議決を経て指定する団体に、期間を定め公

の施設の管理を行わせる制度（地方自治法244条の2）。公の施設の管理を効率化し経費節減するために、2003（平成15）年の同法改正により、地公団が出資する法人等だけでなく、民間事業者やNPO等も指定できるようになった。

---

### 支配の3類型

ウェーバー（Weber, M.）が提示した正当的支配の類型。被支配者が支配者の支配に服従する理由によって、以下の3つに区別される。①カリスマ的支配：支配者に備わる畏怖すべき資質を根拠としている、②伝統的支配：伝統など昔からの自明の慣習や日常的信仰を根拠としている、③合法的支配：制定された何らかの規範を根拠としている。

---

### 社会資源

[social resource]

生活ニーズを充足するために活用される人材や物資の総称をいう。具体的には、社会福祉機関・施設、個人・集団、制度、資金、知識・技能などが挙げられ、フォーマルなものと同フォーマルなものに区分される。なお、援助者には既存の社会資源に関する知識はさることながら、適切な援助を展開するためにも、新たな社会資源を開拓していく責務がある。

---

### 社会人モデル

社会的欲求が人間行動のベースとなっているとする人間モデル。人間の行動が個人の感情や態度などの人間性を含めた反応によって決定されるとする労働者の人間的側面を強調した考え方。

---

### 社会福祉運営管理法（ソーシャルアドミニストレーション）

[social welfare administration]

間接援助技術の1つ。社会福祉施設や機関などが福祉サービスの合理的かつ効果的な展開・発展を図るためのソーシャルワーク実践をいう。今日では、社会福祉政策や社会福祉行政の運営についても用いられている。

---

### 社会福祉基礎構造改革

急速な少子高齢化、核家族化の進展、障害者の自立と社会参加の進展などによる社会福祉へのニーズ拡

大、多様化に対応した、社会福祉の共通基盤の見直し。福祉サービスの提供が契約制度に変更、民間営利企業の参入、費用負担を応能負担から応益負担へ変更、権利擁護制度を導入するなど、21世紀の社会福祉の制度を利用者本位の視点で整備していくことを目的として、福祉サービス利用者 と提供者の対等な関係を確立し、国民の福祉需要に応え、社会福祉法人や社会福祉事業を充実させ活性化させるための改革。

### しゃかいふくしほう 社会福祉法

社会福祉基礎構造改革の中で、社会福祉の再編成が強調され、従来の措置制度から利用（契約）制度に転換するという社会福祉のパラダイム転換が図られることになった。福祉はサービスであり、市場原理を導入し、利用する側が選択でき、サービスの質の向上を図るという大改革を進めていくというものである。このような状況を踏まえて、1951（昭和26）年に制定された「社会福祉事業法」が、2000（平成12）年6月、半世紀ぶりに大改正され、「社会福祉法」となった。例えばこの法律では、社会福祉事業の経営者に対して、自らその提供する福祉サービスの質を評価することなどによって、良質で適切な福祉サービスを提供するよう努めるべきことを定めている。わが国における社会福祉に関する事項の共通基礎概念を定めた法律である。

### しゃかいふくしほうじん 社会福祉法人

社会福祉法に定められた、社会福祉事業を行うことを目的とするために設立された法人。社会福祉事業に支障がない限り、公益事業または収益事業ができる。必ず、理事、監事を置かなければならず、必要に応じて評議員会を設置することができる。社会福祉法人は介護サービス事業を実施する上で、特定非営利活動法人に比べ、法人税の取り扱いが優遇されている。

### しゅうぎょうきそく 就業規則

労働時間や賃金などの労働条件や服務規律などを文書にして具体的に定めたもの。常時10人以上の従業員を使用する事業場では、就業規則を作成し、労働基準監督署に届出が必要。就業規則を作成または変更する場合、「当該事業場に、労働者の過半数で

組織する労働組合がある場合においてはその労働組合、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合においては労働者の過半数を代表する者」の意見を聴かなければならない。就業規則は、各労働者に配布したり、各職場に掲示したりするなどにより労働者に周知させなければならない。従業員10名未満の事業場でも作成が望まれる。

### しゅうだんけいこう 集団傾向（グループシフト）

[group shift]

集団の意思決定は個人の意思決定に比べて極端な見解に傾斜しやすいこと。集団での意思決定は責任が分散されるため、リスクの高い意思決定になる傾向がある。集団傾向を防ぐためには、管理者はメンバー個々の心理的特性を把握し、メンバーの立場を認識する必要がある。また、管理者は凝集性の高まりに伴う弊害を抑制するために一定の秩序を維持することに配慮し、集団の意思決定における適切な議論が展開される集団のモラルを創造しなければならない。

### しゅうだんせんりょ 集団浅慮（グループシンク）

[group think]

合意に至ろうとする心理的圧力から、集団において物事を多様な視点から批判的に評価する能力が欠落する傾向のこと。特に、集団の凝集性が高い場合や、外部と隔絶している場合、支配的なリーダーが存在する場合などに起きやすい。集団浅慮を防ぐためには、管理者は集団の圧力の動態に注意を払い、次の4つの具体的な方策を実行する。①反対意見や独創的意見を奨励する、②全員一致の決定は再検討する、③意思決定の時間的制約を緩和する、④意思決定のプロセスを省略しない、など集団の力学で合理的な意思決定プロセスが歪曲されないように堅守する必要がある。

### しゅうだん ぎしゅうせい 集団の凝集性

[group cohesiveness]

ある集団全体のまとまりの程度を表し、集団成員をその所属集団にとどまるように働きかけるすべての力のこと。凝集性の高い集団は成員間での相互理解・受容、役割分化、類似する意見や態度などによって特徴づけられることが多い。

---

## 宿直・日直業務

宿直や日直業務が、①原則として通常の勤務の継続ではなく、定期的巡視、緊急の文書・電話の收受などのことで常態としてほとんど労働することのない勤務であること、②当該事業所において宿直・日直に就くことを予定されている同様の労働者に支払われる1日の平均賃金額の3分の1以上相当の手当が支給されること、③宿直時の睡眠施設があること、④原則として、日直は月1回、宿直は週1回までを限度とすること、という4つの要件を満たし、労働基準法41条3号の断続的労働として所轄労働基準監督署長の許可を受けた場合、①通常の勤務時間と同様の実労働時間に組み入れなくともよい、②法定休日に働かせることができる、③三六協定を締結しなくとも宿直・日直業務をさせることができる、④宿直・日直業務に割増賃金を支払う必要がないこととなる。

---

## 情報公開

サービス提供者が、サービス利用者や一般市民に情報を開示すること。介護保険法では、2006（平成18）年4月からすべての事業者に対して、介護サービスの内容や運営状況に関する情報を公表することを義務づけた。児童福祉法では市町村に保育所の情報公開義務を、個々の保育所には情報公開の努力義務を課している。

---

## 職能別職長制

労働者の指揮・監督を一手に仕切る万能職長に対し、職長の管理機能を職能別に分けて、それぞれに専門の担当者を配置する専門化の原理に基づく組織とし、現場管理者の負担を軽減した制度。テイラー（Taylor, F. W.）が提唱した労働に関する科学的管理法の1つ。

---

## ジョブ・ローテーション

[job-rotation]

従業員の能力開発のため、多くの業務を経験させるよう人材育成計画に基づいて、定期的に職務の異動を行うこと。教育訓練であるOJTの一環として実施される。同一の部門内で他の業務に従事する場合と、異部門で業務に従事する場合がある。主な目的

として、①経営管理者の育成やスタッフのライン業務に対する理解、②同じ仕事に長く従事することによって生じるマンネリズムの防止などがある。一方、異動後の業務スキルの低下や、習熟に時間を要する専門スキルを獲得しづらいなどのデメリットもある。

---

## 自立訓練（機能訓練・生活訓練）

障害者自立支援法に規定されている障害福祉サービスの1つ。障害者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、一定期間、身体機能又は生活能力の向上のために必要な訓練等を行う。身体障害者を対象とする機能訓練と、知的障害者及び精神障害者を対象とする生活訓練からなる。

---

## 人員配置基準

省令または通知及び都道府県の条例で定められた、社会福祉施設、事業所などにおける人員配置基準。設置者には、法令で定められた人員配置基準を満たす義務がある。したがって、コンプライアンスを重視した採用計画の作成も重要である。基準は、社会福祉施設や事業所などがその目的を達成するために必要な最低限度の基準を定めたものであり、設置者は、常にその事業の運営の向上に努めなければならないこととされる。

---

## 人格権

人と分離できない、個人の身体的および精神的利益を保護する権利。基本的人権の1つ。憲法が保障する個人の尊厳を根拠としている。生命、身体、名誉、名前、信用、肖像などに関する権利の総称。

---

## 人事考課

従業員の能力や仕事を評価する制度のこと。日常の職務行動を通じて、各人の職務遂行度や業績、能力を細かに分析・評価するとともに、人材育成と能力開発を目的としている。人事考課を判断材料に、昇給や昇進、昇格が決められる。評価の主なもの、①能力考課：知識・技能、実行力、判断力など、②業績考課：仕事量、仕事の完成度、業務の達成度など、③態度考課：勤務態度、協調性、積極性、熱意・情熱など。ハロー効果や寛大化傾向など人事考課を誤らせるものの影響を少なくするため、

客観的な評価項目、評価基準の明示が重要である。

---

### 新入材確保指針

「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」(2007〔平成19〕年厚生労働省告示第289号)の事。将来にわたって福祉・介護ニーズに的確に対応できる人材を安定的に確保していく観点から、経営者、関係団体等ならびに国および地方公共団体が講ずべき措置について整理したもの。人材確保の方策として、①労働環境の整備の推進等、②有資格者のキャリアパスの構築など、キャリアアップの仕組みの構築、③福祉・介護サービスの周知・理解、④潜在的有資格者等の参入の促進等、⑤多様な人材の参入・参画の促進を挙げている。

---

### 申請代行【要介護認定】

介護保険法上で位置づけられた制度。要介護認定を受ける際、指定居宅介護支援事業者等(居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、介護保険施設、地域密着型介護老人福祉施設等)による申請代行。被保険者の意思を踏まえて、申請書の入手、記入、提出等を被保険者に代わって行うもの。被保険者からの依頼があれば、特別な事情がない限り、必要な協力を行うべきものとされている。

---

### スーパービジョン

[supervision]

関連援助技術の1つ。社会福祉機関や施設において実施されるスーパーバイザーによるスーパーバイジーに対する管理的・教育的・支持的機能を遂行していく過程をいう。スーパーバイジーの援助の質を高め、よりよい実践ができるよう、スーパーバイザーが具体的な事例をもとに適切な指導・助言を行うプロセスのこと。なお、スーパーバイザーとは指導・助言をする側(熟練した援助者)を指し、スーパーバイジーとは指導・助言を受ける側(経験の浅い援助者)をいう。

---

### スパン・オブ・コントロール(統制可能範囲)

[span-of-control]

経営管理の原則の1つ。1人の管理者が有効に指揮監督できる直接の部下の人数には物理的・能力的に

限界があるという考え方。管理者の統制可能範囲と管理効率のバランスを考慮した部下の人数、それに対応した階層数に制限、拡大をする。

---

### 生活介護

障害者自立支援法の介護給付費の支給対象となる障害福祉サービスの1つ。常時介護が必要な障害者を対象に、主に日中の障害者支援施設等で行われる入浴や排せつ、食事の介護や創作的活動又は生産活動の機会を提供。

---

### 生活の質(QOL)

[quality of life]

「生命の質」「生活の質」「人生の質」などと訳される。さまざまな生活場면을質的に捉える概念である。わが国では1970年代以降、「心の貧困」が指摘され「心の豊かさ」が強調されるようになり、福祉分野においてQOLを重視する必要性が語られている。

---

### 生活福祉資金貸付制度

低所得対策の主要制度の1つ。低所得者、障害者、高齢者、失業者に対し、経済的自立や安定した生活を確保するため、社会福祉協議会による資金の貸付と民生委員による必要な援助指導を行う。2009年10月から、それまでの10種類の資金種類が「総合支援資金」「福祉資金」「教育支援資金」「不動産担保型生活資金」の4種類に整理・統合された。

---

### 専門化の原則

経営管理の原則の1つ。組織の中で職務遂行する場合、専門分化による分業を行い組織構成員が特定の仕事に専念する事によって効率が高まるという考え方。各人の役割分担が明確になっており、特定の職務に熟練することによって効率性・生産性を向上させることができる。

---

### 組織均衡

組織における誘因(組織が成員に対して提供する貢献に見合うだけの見返り)と貢献のバランスのことをいう。成員は、組織から誘因を受け取り、その代償として組織に対して貢献を行う。組織均衡とは、組織の参加者にとって誘因が貢献よりも大きい状態

のことを意味する。貢献のほうが大きくなった場合には、成員は不満足を感じ、その組織から離脱する。誘因と貢献のバランスを図ることで、組織の維持・成長・存続が達成できる。

---

### 組織社会

組織との関係のあり方が人間の生き方、社会のあり方に大きな影響を及ぼす社会。現代社会では、人間のほとんどの活動は組織に参与し、組織を通じて行われている。組織社会では個人が所属する組織や、そこでの地位が、その個人の社会的地位・機能・所得を決定することになる。

---

### 組織の能率

組織活動を引き出すのに十分な個人の動機の満足のこと。組織の能率は、個人の協働体系への参加における満足・不満足に参与するため、協働体系の目的達成の過程における誘因と貢献の状態に注意を払うべきことを示している。

---

### 組織の有効性

組織目的の達成の度合いのこと。設定される組織目標の水準が妥当であるか、また組織目標を達成するために十分な組織活動が展開されたかを示している。言い換えれば、成員に配分する誘因の原資をどれだけ獲得できるかということ。有効性が高められれば、成員に配分される成果の原資も大きくなる。

---

### 措置制度

社会福祉の責任主体である国・地方公共団体が、福祉サービス利用の決定、実施をする行政処分。社会福祉基礎構造改革以降の福祉サービスの市場化の流れ、2000（平成12）年の介護保険法や2006（平成18）年の障害者自立支援法により、措置の実施はやむを得ない限定された範囲に縮小され、サービス利用者と提供者（事業者）との個別の契約による仕組みへの移行が進んでいる。児童養護施設、知的障害児や肢体不自由児の施設入所など、契約がなじまない領域では措置により福祉サービスが提供されている。

---

### 措置費の弾力運用

措置費は資金使途に制限が課せられてきたが、規制

緩和により弾力運用が認められるようになった。そのための条件は、①適正な法人運営が確保されていること、②適正な施設運営が確保されていること、③社会福祉法人会計基準に基づく財務諸表が公開されていること、④苦情解決第三者委員を設置して苦情解決結果の定期的公表などを行っているか、または第三者評価を受審・公表していること、となっている。

---

### 第一種社会福祉事業

社会福祉事業のうち、公共性の特に高い事業のこと。具体的には入所施設など個人の人格の尊重に重大な関係をもつ事業。社会福祉法62条の2では「国、都道府県、市町村及び社会福祉法人以外の者は、社会福祉施設を設置して、第一種社会福祉事業を営もうとするときは、その事業の開始前に、その施設を設置しようとする地の都道府県知事の許可を受けなければならない」となっている。

---

### 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進するために事業所段階で設置する。職務は、①苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取、②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知、③利用者が第三者委員に直接、苦情を申し出たときの直接受付、④苦情申出人への助言、⑤事業所への助言、⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言、⑦苦情解決責任者からの苦情にかかわる事案の改善状況等の報告聴取、⑧日常的な状況の把握と意見傾聴となっている。経営者の責任において事業所外の有識者などを選任する。中立性・公正性確保のため複数であることが求められている。

---

### 貸借対照表

財務諸表の1つ。事業を営むにあたり、どのようにして資金を調達し、それがどのような資産に投入されているかを見ることを目的として、ある時点の資産、負債、純資産を示したもの。

---

### 第二種社会福祉事業

第一種社会福祉事業以外の福祉の増進に貢献する社会福祉事業である。社会福祉法69条では「国及び



都道府県以外の者は、第二種社会福祉事業を開始したときは、事業開始の日から一月以内に、事業経営地の都道府県知事に第 67 条第 1 項各号に掲げる事項を届け出なければならない」となっている。

### 短時間労働者

短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パートタイム労働法）に規定される。1 週間の所定労働時間が、同一の事業所に雇用される通常の労働者の 1 週間の所定労働時間に比べて短く、20 時間以上 30 時間未満の労働者のこと。短時間労働者であっても、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等の労働者保護法が適用され、職務の遂行に必要な教育訓練の実施や福利厚生施設の使用についても通常の労働者と同等の配慮をしなければならない。なお、障害者雇用率制度において、短時間労働者は 0.5 人（重度障害者の場合は 1 人）の雇用数としてカウントされる。

### 地域介護・福祉空間整備等交付金

高齢者ができるだけ住み慣れた地域での生活を継続できるように、市町村や県による介護・福祉サービス基盤の面的な整備推進に対する国からの交付金。  
①市町村対象（市町村整備交付金）：地域密着型サービス拠点、介護予防拠点、地域包括支援センターなどが対象となる。市町村は交付金で、自ら施設等を整備したり、事業者等に施設整備費用を交付する。  
②県対象（施設環境改善交付金）：特別養護老人ホームや介護老人保健施設等の整備、既存の施設の個室ユニット化等が対象となる。県は、事業者等に施設整備費用を交付する。

### 地域主権改革

地域のことは地域に住む住民が責任を持って決めることのできる活気に満ちた地域社会をつくっていくことを目指し、国が地方に優越する上下の関係から対等なパートナーシップの関係へと転換するための改革のこと。地域主権改革により地域主権改革一括法（2011〔平成 23〕年）が制定され、社会福祉領域においても社会福祉法人の指導監督について、同一の市区長村で施設・事業所の経営を行う社会福祉法人は都道府県から市区長村へ移管された。また、社会福祉施設の設置管理基準については、国に代わ

り地方公共団体が条例を制定して基準を定める（社会福祉法 65 条）等が進められることとなった。

### 地域主権改革一括法（地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律）

地方自治体の条例や体制整備を経て 2012（平成 24）年 4 月施行。国が地方自治体に示しているさまざまな「義務付け・枠付け」の見直しを具体化し、地域主権改革を総合的かつ計画的に推進することをねらいとしている。社会福祉領域においては、老人福祉法、介護保険法、障害者自立支援法等に基づいた施設や事業に関する設備及び運営について、厚生労働大臣から都道府県へ基準を定める権限を委譲した。委譲にあたっては、厚生労働省令の基準に①従う、②標準とする、③参酌するとする 3 つの内容に従い条例を定めることになった。

### 地域生活支援事業

地域の利用者の状況に応じて、サービスを効果的・効率的に提供するための事業。障害者自立支援法により創設。都道府県が実施主体の都道府県地域生活支援事業と、市町村が実施主体の市町村地域生活支援事業がある。

### 地域密着型サービス（地域密着型介護予防サービス）

2006（平成 18）年の介護保険法改正により、支援や介護を必要とする高齢者が住み慣れた自宅や地域での生活（地域居住 aging in place）を実現するためのサービス体系として創設された。地域包括ケアシステムの中核サービスとして、各市区町村の介護保険事業計画に基づいて、概ね 2 万人（中学校区）単位の生活圏域毎に整備される。事業者の指定および指導・監督は従来の都道府県から各市区町村が行う。サービス受給者は原則各市区町村の住民に限られる。

### 知覚品質

消費者がサービスや製品に対して、購買目的に応じて感じている品質のこと。機能、性能だけでなく信頼性や広告表現などのイメージによる雰囲気などの価値を含む。

## チーム・アプローチ

[team approach]

利用者の抱えるニーズは複雑化、多様化しており、一人の援助者によるサポートでは対処できない場合が多い。よって、他の援助者や専門職者とチームを組んで利用者の課題に対応していく必要がある。そのような援助者側の取り組みをいう。

## 町内会／自治会

日本の都市内において町丁別に設定された住民組織。加入単位は世帯、加入は自動的、機能的には包括的であり、末端行政の補完といった特徴をもつ。1991（平成3）年の地方自治法改正により、法人格を持つことも可能となった。

## 統計的品質管理

デミング（Deming, W. E.）らが提唱し SQC（statistical quality control）と略される。統計的手法を用いる品質管理の方法。製品のひとつひとつの品質ではなく、生産工程全体の品質特性を測定し、その分布を見て管理を行う。製造業だけでなくすべての業務の管理として用いることができるとされている。

## 動作研究

作業が効率的となる理想的な基本動作を分析し、無駄な動作を排除した標準動作を組み立てた研究。テイラー（Taylor, F. W.）が提唱した労働に関する科学的管理法の1つ。

## 特定入所者介護サービス費（補足給付）

介護保険制度において、低所得者のサービス利用が困難とならないよう、施設入居者やショートステイを利用した場合の居住費（部屋代・光熱費）や食費（食材料費・調理に関わる費用）に、所得に応じた負担限度額を設け、基準費用額との差額を保険給付する。2005（平成17）年10月から、介護保険の施設サービスなどの居住費と食費が保険給付の対象外となったことによる対応。

## ドナベディアン

[Donabedian, Avedis 1919-2000]

アメリカの医療経済学者。医療サービスの品質評価において、① structure（構造）、② process（活動）、③ outcome（成果）の観点からのアプローチが有効であるとした。

## 内発的動機づけ／外発的動機づけ

[intrinsic motivation/extrinsic motivation]

内発的動機づけとはその行動自身が目的となるような動機づけ、すなわちそれ自体が面白いからやりたいということであるのに対して、外発的動機づけとはその行動を行うことによって生じる賞や罰によって動機付けられる状態をいう。

## 成行管理

労働に関する、科学的管理法が確立される以前に取られていた管理方法。仕事量、作業方法、道具などがリーダーの経験や勘に委ねられており、システムティックな管理とはいえない。

## 日常生活圏域

市町村内を日常生活の圏域に区分すること。第3次介護保険事業計画において、地理的条件、人口、交通事情、施設サービス等を勘案して区域を分け、サービスの基盤整備を行うこととされている。

## 日常生活自立支援事業

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者等、判断能力が十分でない人の地域自立生活を支えるための事業。社会福祉法によって規定された福祉サービス利用援助事業の1つで、都道府県・指定都市社会福祉協議会によって運営される。2007（平成19）年4月より、「地域福祉権利擁護事業」の名称を変更し、「日常生活自立支援事業」となった。

## 2要因理論（動機づけ・衛生理論）

欲求理論の1つ。ハーツバーグ（Herzberg, F.）によって提唱された。2要因とは、仕事上の不満を引き起こす要因（衛生要因）と仕事に満足を感じるときの要因（動機づけ要因）であり、仕事にやりがいを持って取り組むには、衛生要因の充足を条件として、動機づけ要因が充たされることであることを示した。

## 認定特定行為業務従事者

介護職員等であって、都道府県知事の喀痰吸引等の業務の登録認定を受けた従事者。

## ハロー効果 (光背効果)

(halo effect)

後光効果ともいう。ある人に対して人がよい印象もしくは悪い印象を持った場合に、その印象をそれとは関連性のない性格の側面にまで拡大して判断してしまう傾向のことをいう。

## パワーリハビリテーション

高齢者の介護予防・介護量軽減・自立支援のための手法として考案された、運動プログラム。マシントレーニングを軽負荷で行い、全身各部の使っていない筋肉を動かし再活性化を促す。動作性と体力の向上だけでなく、心理的活動性の改善により、生活に対する積極性や意欲を引き出すこともねらいとしている。

## PM理論

三隅二不二がリーダーシップの行動面に注目し、P機能 (目標達成行動)、M機能 (集団維持機能) の2次元で類型化したもの。1つのリーダーシップ行動には、PとMが同時に含まれている。PとMがともに大きいPM型は課題遂行の促進とメンバーの気持ちに配慮したリーダー。Pが小さくMが大きいM型はメンバーの気持ちを和らげ緊張解消に配慮したリーダー。Pが大きくMが小さいP型は課題遂行の促進を優先するリーダー。PもMも小さいpm型は課題遂行とメンバーへの配慮が低いリーダー。PM理論ではPM型>M型>P型>pm型の順でメンバーの生産性が高いことを解明した。

## PDCA管理サイクル

品質管理や生産管理業務におけるマネジメントサイクルの1つ。社会福祉運営管理、特にサービス管理においても用いられる手法。サービス提供のために計画を立て (plan)、それをもとに行動を起こし (do)、その結果を計画に照らし合わせ確認を行い (check)、必要に応じて軌道修正を行う (act) というもの。

## フィードラー理論

フィードラー (Fiedler, F. E.) は、リーダーシップ行動を「タスク志向型」と「人間関係志向型」に区分した。リーダーとメンバーの関係、仕事の内容、リーダーの権限の強さによってどちらのタイプがよい業績を得られるか決まるとした。それによれば、リーダーとメンバーの関係が良好で、仕事の内容・手順が明確な場合「タスク志向型」リーダーの方がよい業績が得られるとしている。

## 福祉教育

国民全体に福祉についての関心を促し、福祉活動に参加することを求めて行われる啓発・教育活動のこと。

## 福祉コミュニティ

地域住民の福祉の確保を目的として作られたコミュニティのことで、一般地域的コミュニティに対してサブ・コミュニティの位置をもつ。コミュニティの成員は、一般地域的コミュニティは全住民だが、福祉コミュニティは福祉に関心を共有する人々になる。

## 福祉サービスの第三者評価事業

社会福祉法78条「福祉サービスの質の向上のための措置等」に位置づけられた事業。福祉サービスの利用者がよりよいサービスを受けられるよう、公正で中立な立場の第三者評価機関が各事業所毎のサービスを評価するもの。都道府県毎にひとつの推進組織を設置し、評価機関の認証、評価基準や手法、公表方法等を定め第三者評価事業を実施している。

## プライバシー権

「私生活をみだりに公開されない権利」という側面と、「自己に関する情報をコントロールする権利」という側面がある。福祉施設利用者が集団的生活を理由にプライバシー権を侵害されることがあってはならない。

## ペイ・アズ・ユー・ゴー原則

{pay-as-you-go rule}

新たな施策に対して予算が必要なときは、既存の予

算を削減するか、新たな財源を確保するという政策上の考え方。わが国では2004（平成16）年の「骨太の方針」で「新規施策の計上に当たり、既存施策の廃止・縮減を行う」という「予算見合いの原則」として盛り込まれ、社会保障改革等の基本理念の一つに位置づけられた。

#### 法令遵守規定

介護サービス事業者が整備する業務管理体制として、介護保険サービスを行う事業所数が20以上の事業者は「業務が法令に適合することを確保するための規定（法令遵守規程）」を整備しなければならない（介護保険法115条の32・介護保険法施行規則140条の39）。届け出にあたっては、日常の業務運営に当たり、法及び法に基づく命令の遵守を確保するための注意事項や標準的な業務プロセス等を記載した概要を届け出ることとされている（介護保険法施行規則第140条の40）。

#### 法令遵守責任者

介護サービス事業者が整備する業務管理体制として、全ての事業者は「法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者（法令遵守責任者）」を選任し届け出なければならない（介護保険法115条の32、介護保険法施行規則140条の39）。届け出にあたっては、法令遵守責任者の氏名、生年月日を届け出ることとされている（介護保険法施行規則第140条の40）。

#### 補助金

補助金とは、国や地方公共団体などが、直接的または間接的に公益上必要があると認めた場合に交付する、金銭的な給付のこと。補助金の一般的な性格としては、①相当の反対給付を受けないものであること、②交付を受けた相手方が、利益を受けるものであること、③交付された金銭について、用途が特定されるものであることなどが挙げられる。

#### ホーソン調査

メイヨー（Mayo, G. E.）やレスリスバーガー（Roethlisberger, F. J.）らは、1927～1932年にかけてホーソン工場で生産能率の実験を行い、労働者の勤労意欲を高めるには、賃金や照明等の環境だけ

でなく、職場のインフォーマルな人間関係が重要であるとして、人間関係論の道を開いた。

#### 民間委託

国や地方公共団体が実施主体となつてすべき事務事業の全部または一部の処理を民間に委託することをいう。ただし、国や地方公共団体が行政責任を果たすうえで、必要な監督権などは留保する。

#### 命令統一性の原則

経営管理の原則の1つ。組織規模の拡大にともなつて、部門・部署の増加や階層化が進む。組織としての統一的行動を堅持するためには、情報や命令の統一性を確保し、情報伝達経路および命令系統の一元化を図る必要がある。構成員は、常に特定の1人の上司から命令を受けるようにしなければならないという考え方。この原則により、組織の上下関係の秩序は維持され、統一的行動が期待できる。

#### メンタルヘルス対策

近年の労働者が受けるストレスの拡大傾向に対し、心の健康保持のために講じる対策。厚生労働省は2006（平成18）年3月「労働者の心の健康保持増進のための指針」を新たに制定した。その中で、メンタルヘルス対策としての「4つのメンタルヘルスケア」を、①セルフケア（労働者自らが、心の健康の保持増進のために行う活動）、②ラインによるケア（管理監督者が労働者の心の健康の保持増進のために行う活動）、③事業場内産業保健スタッフ等によるケア（事業場内産業保健スタッフ等が労働者の心の健康の保持増進のために行う活動）、④事業場外資源によるケア（使用者の依頼により事業場外のさまざまな機関および専門家が事業場に対して行う、心の健康づくり対策を支援する活動）、と示している。

#### 欲求理論（モチベーションの内容理論）

動機づけに関する理論の1つ。何によって行動が動機づけられるかという、個人の欲求の源泉に焦点を当てた理論。欲求理論の代表的なものとして、欲求階層説、ERG理論、2要因理論などがある。

---

## リスクマネジメント

[risk management]

問題を未然に予防したり、また万が一、事故が発生した際の対処の仕方を指す。2002年に「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針～利用者の笑顔と満足を求めて」が策定された。本指針の中で、福祉サービスにおけるリスクマネジメントの考え方として、管理的な側面を強めるよりも、質の高いサービスを提供しながら事故を予防することの重要性が指摘された。

---

## リーダーシップ

[leadership]

集団の目標達成、および集団の維持・強化のために成員によってとられる影響力行使の過程。どのようなリーダーあるいはリーダーシップ行動が最も効果的であるかについてのリーダーシップ特性論、リーダーシップスタイル論、コンティンジェンシー理論

などが提唱されている。

---

## リーダーシップ・スタイル論

リーダーシップのスタイルの違いに着目し、集団の効率とメンバーの満足度の両方を高められるリーダーシップの行動パターンを解明しようとした研究。レヴィン (Lewin, K.) らはリーダーシップのタイプを、①民主型リーダーシップ、②独裁型リーダーシップ、③放任型リーダーシップの3つに分類し、それらのなかで集団の生産性、集団の凝集性、構成員の満足度の各側面において、民主型リーダーシップが最も有効であることを解明した。

---

## ルーティン業務

[routine]

定型業務のこと。同じ作業（業務）が日常規則的に繰り返され、一定の手順で行われる仕事。惰性に流されやすく、改善、発展されにくいといえる。