

福祉サービスの組織と経営

問題 119 社会福祉法人に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 役員の選任は、評議員会の決議を必要とする。
- 2 株主がないため、事業経営の透明性の確保は求められない。
- 3 親族等特殊関係者の理事、評議員、監事への選任に係る規定はない。
- 4 監事は、理事、評議員又は当該法人の職員を兼ねることができる。
- 5 理事、監事等の関係者に対し特別の利益を与えることができる。

問題 120 Z介護老人福祉施設では、介護課(介護職員)、看護課(看護職員)、相談課(相談員)、栄養課(栄養士等)、総務課に分かれ、各職種が連携してサービスを提供している。

また、施設全体で取り組むべき特定の課題の解決のために、各職種が横断的に参加する委員会を適宜設置している。

次のうち、以上の記述にみられるZ施設の組織構造の特徴を表す用語として、適切なものを2つ選びなさい。

- 1 非公式組織
- 2 事業部制組織
- 3 職能別組織
- 4 機械的組織
- 5 プロジェクト組織

問題 121 組織と外部環境に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 科学的管理法は、複雑な外部環境の変化に対応して組織を管理するために考案された。
- 2 外部環境や経営戦略が大きく変化した場合でも、組織構造はできるだけ変えないことが望ましい。
- 3 内部規則を重視する組織文化を持つ組織は、外部環境の大きな変化に対応しやすい。
- 4 外部環境である政策や制度の変更は、組織の経営戦略に影響を与える。
- 5 短期的な外部環境の変動に対応して、組織の使命・理念を頻繁に変えることが望ましい。

問題 122 社会福祉法人の財務に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 再投下可能な財産(社会福祉充実残額)を算定しなければならない。
- 2 土地は、減価償却の対象となる資産である。
- 3 財務会計は、組織内での使用を目的とする。
- 4 財務諸表に関する開示義務はない。
- 5 役員の報酬等の支給の基準を公表する義務はない。

問題 123 サービスマネジメント論に基づく福祉サービスの運営管理の在り方に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 サービスへの利用者の満足度を高めるためには、サービス利用前から利用者がサービスへの高い期待を持つように働き掛けることが望ましい。
- 2 サービス・プロフィット・チェーンの考え方によれば、サービスへの利用者の満足度を高めるためには、従業員の仕事への満足度を高めることが重要である。
- 3 利用者のニーズに沿った創意工夫を従業員に促すためには、現場の裁量を認めるのではなく、マニュアルなどの外在的な管理手段を徹底していくことが有効である。
- 4 利用者にサービスの品質を評価してもらう際は、サービスの提供過程に対する評価よりも、サービスの結果に対する評価を重視することが重要である。
- 5 利用者の多様性に対応するためには、各々の従業員の価値観の多様性を認めることが望ましいので、組織としてのサービスの理念や価値を明文化すべきではない。

問題 124 福祉・介護サービス提供体制の確保に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービスの質の向上を目的に創設された。
- 2 介護サービス情報の公表制度では、介護保険事業を行う全事業所への調査が義務づけられている。
- 3 社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の解決を所在地の市町村に委ねなくてはならない。
- 4 市町村は、社会福祉法に基づき、運営適正化委員会を設けなければならない。
- 5 個人データは、利用する必要がなくなった場合でも、電子データとして保存するよう努めなければならない。

問題 125 人材育成や研修に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 経験学習モデルは、能動的実験・具体的経験と内省的観察・抽象的概念化との間の循環を否定している。
- 2 暗黙知と形式知の、共同化、表出化、連結化、内面化からなる循環的な変換過程は、組織の知識を創発するのに有効である。
- 3 OJTでは、職員の職務遂行能力は対象外である。
- 4 OFF-JTは、作業遂行の過程で行う訓練方法のことである。
- 5 エルダー制度は、新入社員のセルフラーニングを通じた自己啓発の仕組みである。