

		共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、教護、大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
IV-2 サービス実施計画の策定					
利用者一人ひとりについてアセスメントを行っている。		利用者の個別の情報や要望を把握している。〈サービス提供のプロセス・特養〉	個別支援計画の策定にあたっては、利用者の状況を十分に把握していますか。	個別支援計画〈ヘルパー派遣計画〉の策定にあたっては、利用者の状況を十分に把握していますか。	
一人ひとりの利用者に対するサービス実施計画を作成している。			個別支援計画の策定や見直しのために会議等を開催していますか。	個別支援計画〈ヘルパー派遣計画〉の策定や見直しのために会議等を開催していますか。	

児童分野					
社会・援護局版	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
IV-2 サービス実施計画の策定					
利用者一人ひとりについてアセスメントを行っている。		一人ひとりの児童についてアセスメントを行い、サービス実施(自立支援)計画を策定している。	一人ひとりの児童について〈母子一人ひとりについて〉アセスメントを行い、児童や保護者の意向に配慮し、それに基づき具体的な目標とサービス実施(自立支援)計画を策定している。	母子一人ひとり(一人ひとりの乳幼児)についてアセスメントを行い、サービス実施(自立支援、養育)計画を策定している。	一人ひとりの乳幼児についてアセスメントを行い、児童や保護者の意向に配慮し、それに基づき具体的な目標とサービス実施(自立支援)計画を策定している。
一人ひとりの利用者に対するサービス実施計画を作成している。	一人一人の子どもの発達状況に配慮した指導計画となっている。				

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
IV-3 サービスの実施 機関が行うサービスの標準化が図られている。		業務を適切に行うために、業務マニュアル（業務手順書）を作成し、活用していますか。	サービスの提供、見直しの整備、見直し		基本業務のマニュアル化が行われていますか。
サービスの実施に関わる記録が整備されている。	各種の記録は適切に記入され、管理され、活用されていますか。	従業者間の情報交換や伝達はスムーズにできる体制になっていますか。 ＜業務分担や責任者が明確になっており、入所者ごとの記録が詳細に記録され、一以下略＞			

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
IV-3 サービスの実施 機関が行うサービスの標準化が図られている。	サービスに関するマニュアル等を用意し、職員に徹底しているか	業務を適切に行うために、業務マニュアル（手順書）を作成し、活用していますか。	サービスの提供、見直しの整備、見直し	職員の能力向上のため、研修の実施及びマニュアルの作成をしている。	業務を適切に行うために、業務マニュアル（手順書）を作成し、活用していますか。
サービスの実施に関わる記録が整備されている。	○利用者に関する情報を適切に記録しているか ○利用者の記録の保管方法を定めて、それを基に適切に保管しているか	サービスの提供した際には、居宅サービス計画書に提供日及び内容を記載していますか。			

社会・援護局版		共通項目		障害分野	
	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ	
IV-3 サービスの実施		<p>○日常生活に関する職員の対応について、手引書（基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの）が作成されている。〈サービス提供のプロセス・特養〉</p> <p>○手引書活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。〈サービス提供のプロセス・特養〉</p> <p>○職員は、サービス向上を目的し、臨機応変に対応している。〈サービス提供のプロセス・特養〉</p>	<p>○提供されているサービスは、個別支援計画に基づいて行われていますか。〈着眼点 1. 利用者（及び必要に応じて家族等）に、支援計画に基づきサービス提供の目標や方法を具体的に説明している。〉</p> <p>□2. 個別支援計画に基づき提供される各種サービスは、マニュアル化されている手順に従って〈利用者の意向や状況を考慮して・大阪〉提供されている。</p> <p>□3. 提供されたサービスは、その内容、実施日時、回数、結果等が確実に記録されている。</p> <p>4. 必要に応じて、利用者等にサービスの内容を公表できるとする。〈4. 大阪〉</p> <p>○マニュアルが用意され、サービスの質の確保が徹底されていますか。〈大阪〉</p>	<p>○提供されているサービスは、個別支援計画〈ヘルパー派遣計画〉に基づいて行われていますか。〈着眼点 1. 利用者（及び必要に応じて家族等）に、支援計画に基づきサービスの目標や方法を具体的に説明している。〉</p> <p>□2. 個別支援計画に基づき提供される各種サービスは、利用者の意向や状況を考慮して提供されている。</p> <p>□3. 提供されたサービスは、その内容、実施日時、回数、結果等が確実に記録されている。</p> <p>4. 必要に応じて、利用者等にサービスの内容を公表できるとする。〈4. 大阪〉</p> <p>○マニュアルが用意され、サービスの質の確保が徹底されていますか。</p>	
サービス実施に関わる記録が整備されている。	<p>診療録管理部門</p> <p>○診療録管理部門の体制が整備されている。</p> <p>○診療録が適切に管理されている。</p> <p>○診療情報が適切に管理され活用されている。</p>				

		児童分野				
		児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
社会・援護局版	IV-3 サービスの実施	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
機関が行うサービスの標準化が図られている。	サービス実施に関わる記録が整備されている。	一人一人の子どもの発達状況、保育目標、生活状況についての記録があり、それぞれの子どもに関係する全職員に周知されている。	機関が行うサービスの標準化と記録の整備が図られている。	機関における個々のサービスの標準化と記録の整備が図られている。	機関が行うサービスの標準化と記録の整備が図られている。	機関における個々のサービスの標準化と記録の整備が図られている。

高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	メイアイ 施設
IV-4 評価・変更			
サービスの実施に関する評価を行っている。		サービス提供に関する評価	
評価結果をサービス実施計画に反映している。		施設サービス計画の見直しを行っていますか。	アセスメントがきちんに行われ、利用者の状況に応じてケアプランの見直しが行われていますか。

高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	メイアイ 訪問
IV-4 評価・変更			
サービスの実施に関する評価を行っている。	援助の経過を正確に観察・評価し、必要に応じて個別援助計画の見直しを行っているか	サービス提供に関する評価	居宅サービス計画作成後も、利用者の状況、満足度や希望、サービスの実施状況及び課題を把握し、必要に応じ、計画の変更、サービス事業者との調整などを行っているか。
評価結果をサービス実施計画に反映している。		訪問介護計画の見直しを定期的に行っていますか。	

		共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特登）	障害者（児）共通、救護、大阪施設、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
IV-4 評価・変更					
サービスの実施に関する評価を行っている。			サービスの適否を確かめ、必要に応じて改善を図っていますか。	サービスの適否を確かめ、必要に応じて改善を図っていますか。	
評価結果をサービス実施計画に反映している。					

児童分野					
社会・援護局版	児家庭局 保育	児家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
IV-4 評価・変更					
サービスの実施に関する評価を行っている。	○指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	サービスの実施に関する評価及び見直しを行っている。	○サービスの実施状況に関する評価（振り返り）がなされ、これに基づいてサービス実施（自立支援）計画の見直しが行われている。	サービスの実施に関する評価及び見直しを行っている。	○サービスの実施状況に関する評価（振り返り）がなされ、これに基づいてサービス実施（自立支援）計画の見直しが行われている。
評価結果をサービス実施計画に反映している。	○一人一人の子どもの発達状況、保育目標、保育の実際について話し合うためのケース会議を定期的かつ必要に応じて開催している。	○施設のサービス内容について、サービス評価基準を用いて自己評価を行っている。（評価細目の2）>	○適切な児童〈母子〉の援助を行うため、〈ケース会議等・児童〉職員間で打合せをするなど引継ぎ体制が確立している。	○施設のサービス内容について、サービス評価基準を用いて自己評価を行っている。（評価細目の2）>	○適切な乳幼児の援助を行うため、職員間で打合せをするなど引継ぎ体制が確立している。

VI 利用者本位のサービス実施

		高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
VI-1 利用者の意向の尊重 利用者や家族等の意向を尊重している。	○一人で外出することが困難な入所者に対し、希望を聞き計画的に外出の機会を確保していますか。 ○外部と自由に通信（電話・ファクシミリ・手紙）することができですか。	一人で外出することが困難な入所者に対し、希望を聞き計画的に外出の機会を確保していますか。	○嗜好品への配慮 ○外出の対応 ○信仰の尊重 ○財産管理の援助 ○外部との通信	○利用者のプライバシーが日常的に守られている。 ○職員の目（意識）が、日常的に利用者一人ひとりに向けられている。 ○職員が意思表示の困難な利用者を日常的に援助しようとする姿勢を持っている。 ○日常のあらゆる場面で利用者の意思決定を尊重する姿勢が見られる。 ○生活上必要な情報を知ることができよう援助されている。 ○外出の機会が得やすいよう援助されている。	○面会・通信の自由は確保されていますか。 ○起床就寝時間は本人の自由ですか。 ○生活時間は、利用者のペースによってつづられていますか。 ○利用者は外に出て人々と交流する機会をもてますか。 ○利用者は希望すれば個人で外出することができですか。 ○利用者の恋愛・交際を尊重していただきますか。

		高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
VI-1 利用者の意向の尊重 利用者や家族等の意向を尊重している。					

社会・援護局版		共通項目		障害分野	
	日本医療機能評価	東京都共通項目及び サービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、 大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・シヨーストスタイル・デイサ ービス等、ホームヘルプ
VI-1					
利用者の意向の尊重		施設での生活は楽しく快適で利 用者の自主性が尊重されている （金銭の適切な管理を含む）。 〈サービス提供のプロセス・特 養〉	<p>○プライバシーに配慮した施設 運営を行っていますか。</p> <p>○利用者の主体的な活動を尊重 していますか。〈在宅、シヨ ーストテイ等〉</p> <p>○外出は利用者の希望に応じて 行われていますか。</p> <p>○外泊は利用者の希望に応じる よう配慮されていますか。</p>	<p>○プライバシーに配慮した施設 運営を行っていますか。</p> <p>○利用者の主体的な活動を尊重 していますか。〈在宅、シヨ ーストテイ等〉</p> <p>○利用者の意向に沿って、利用 時間・期間を柔軟に対応してい ますか。〈グループホーム、ホ ームヘルプは除く〉</p> <p>○外出は利用者の希望に応じて 行われていますか。〈デイサー ビス、ホームヘルプ除く〉</p> <p>○外泊は利用者の希望に応じる よう配慮されていますか。〈デ イサービス、ホームヘルプ除く〉</p>	

児童分野					
社会・援護局版	児家局保育、大阪 保育	児家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
VI-1 利用者の意向の尊重 利用者や家族等の意向を尊重している。	子ども一人一人への理解を深め、受容しようとして努めている。	児童の自主性や自律性を尊重した日常生活の援助を行っている。	○施設生活全般について、児童が〈子どもが、母親が〉自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。 ○児童自身〈子ども自身、母親自身〉が、自分たちの生活全般について、自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組み組んでいる。 ○施設が行う援助について事前に説明し、児童〈母子〉が主体的に選択（自己決定）できるよう支援している。		

		高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
VI-2 社会・援護局版 利用者の安心と安全の確保	老健局、兵庫、姫路 骨折や誤飲等の緊急事故が発生した場合の対応を、日頃から訓練していただきますか。	福岡 特養、福岡 老健 ○非常災害に関する具体的な計画（消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画）をたてていただきますか。また、防火管理者（筆致でない場合は防火責任者）を置いていますか。 ○定期的に消防訓練、避難・救出訓練を実施し、訓練の内容等を記録していますか。 ○事故が生じた場合には、その原因を説明し、再発防止策を講じるための準備ができていますか。	大阪 施設 ○事故防止対策 ○事故再発奉仕対策	メイアイ 施設	GOWA ヒヤリハット事例を含め事故やトラブルの情報組織的に集め分析し対応するための体制がありますか。
事故や災害発生時の対応体制が確立している。	不測の事故に備えて、各種の訓練および各種保険制度の活用などの配慮がされていますか。	福岡 特養、福岡 老健 ○サービス提供時に事故が発生した場合に備え、対応手順、対応責任者などを定めたマニュアルを作成し、従業者に徹底していただきますか。 ○事故が発生した場合、市町村、家族等への事故	大阪 施設 ○事故発生時対応マニュアルの整備 ○事故発生時の連絡先の把握 ○事故の報告 ○非常災害に関する計画の策定	メイアイ 施設	GOWA 事故発生時の対応マニュアルがあって機能していませんか。

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
VI-2 利用者の安心と安全の確保					
事故防止のための取り組みを行っている。		<p>事故が生じた場合には、その原因を解明し、再発防止策を講じるための準備ができていますか。</p> <p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p> <p>○賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害賠償保険に加入していますか。</p>	<p>○事故防止対策</p> <p>○事故再発奉仕対策</p>		<p>事故が生じた場合には、その原因を解明し、再発防止策を講じるための準備ができていますか。</p> <p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p> <p>○賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害賠償保険に加入していますか。</p> <p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p>
事故や災害発生時の対応体制が確立している。		<p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p> <p>○賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害賠償保険に加入していますか。</p>	<p>○事故発生時対応マニュアルの整備</p> <p>○事故発生時の連絡先の把握</p> <p>○事故の報告</p> <p>○非常災害対策マニュアルの整備〈通所〉</p>	<p>事故やトラブルに適切な対応をしている。</p>	<p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p> <p>○賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害賠償保険に加入していますか。</p> <p>○サービスマニュアルに発生した場合作成し、従業員に徹底していますか。</p>

		共通項目		障害分野		
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ	
VI-2 利用者の安心と安全の確保						
事故防止のための取り組みを行っている。	<p>○患者の安全確保のための組織体制が確立している。</p> <p>○患者の安全確保のための院内の組織的活動の方針・手順が確立している。</p> <p>○患者の安全確保のため病院内で系統的に教育・訓練に取り組んでいる。</p> <p>○患者の安全を確保するための重要な手順が各領域で具体的に確立している。</p> <p>○患者の安全確保の要員を究明し改善対策につなげる体制が確立している。</p> <p>○外部と連携して患者の安全を確保する体制を整備している。</p>	<p>○感染症、発作、食中毒、けが等に関するリスクに対する対応を十分に行っている。〈サービス提供のプロセス・特養〉</p> <p>○火災、地震、外部からの侵入等の災害に対する対応を十分に行っている。〈サービス提供のプロセス・特養〉</p>				
事故や災害発生時の対応体制が確立している。	<p>○医療事故発生時の手順が明確であり、職員に周知・徹底されている。○院内における災害発生時の対応体制が整っている。</p> <p>○大規模災害発生時の対応体制が整っている。○訴訟などが発生した場合に誠実に対応する体制が整えられている。</p>		<p>○施設として火災や震災への対応は適切ですか。</p> <p>○利用者への事故や急病への対応は十分ですか。</p> <p>○〈緊急時の協力体制〉関係機関との連携が図られていますか。</p>	<p>○火災や震災への対応は適切ですか。</p> <p>○利用者への事故や急病への対応は十分ですか。</p> <p>○〈緊急時の協力体制〉関係機関との連携が図られていますか。〈ホームヘルプ除く〉</p>		

児童分野					
社会・援護局版	児童養護	児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児	
VI-2 利用者の安心と安全の確保	児童局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
事故防止のための取り組みを行っている。	事故防止のための具体的な取り組みを行っている。	安全管理、事故防止、衛生管理のための取り組みを行っている。	○安全管理と事故防止について、積極的に取り組んでいる。 ○児童〈母子〉の安全確保のための防犯について、積極的に取り組んでいる。	安全管理、事故防止、衛生管理のための取り組みを行っている。	○安全管理と事故防止について、積極的に取り組んでいる。 ○乳幼児の安全確保のための防犯について、積極的に取り組んでいる。
事故や災害発生時の対応体制が確立している。	事故や災害に適切に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。				

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
衛生管理ならびに感染症対策が適切に行われている。	老健局、兵庫、姫路 感染症に対する対策は検討されていますか。	福岡 特養、福岡 老健 ○施設、食器その他の設備、飲料水の衛生管理のため、衛生管理に関するマニュアルを作成し、従業員に周知していますか。 ○感染症の予防や発生した場合の蔓延防止に関するマニュアルを作成し、従業員に周知していますか。	大阪 施設 ○感染症予防マニュアルの整備 ○サービスマニュアルの整備 ○快適な環境づくり ○服装、身だしなみ（職員）	メイアイ 施設	GOWA 利用者や職員への感染症防止及び発生時について、マニュアル（インフルエンザ、MRSA、疥癬を含む）が整備され、かつ実行されていますか。

高 齢 者 分 野					
	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
社会・援護局版 衛生管理ならびに感染症 対策が適切に行われてい る。		<p>○感染予防のためのマニュアルを作成するなどし、内容を周知徹底していますか。</p> <p>○訪問介護員から利用者への感染を防ぐため、訪問介護員の体調が悪いときは、サービスに従事させないような体制を整えていますか。</p> <p>○感染予防のため、訪問介護員に消毒液、ゴム手袋などを携行させ、その使用を徹底させていますか。</p> <p>○訪問介護員のユニフォーム等の洗濯・消毒方法を定め、衛生的に管理していますか。</p>	<p>○感染症予防マニュアルの整備</p> <p>○サービス提供手順の工夫（感染予防のための）</p> <p>○服装、身だしなみ（職員、ヘルパー）</p> <p>○衛生備品の携帯</p>		

共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	障害者(児) 共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	大阪 在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
衛生管理ならびに感染症対策が適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ○組織的に院内感染管理が行われている。 ○院内感染のリスクを低減させる具体的な観戦対策がなされている。 ○院内感染管理についての教育活動が行われている。 ○院内の清潔管理が適切に行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設及び周辺の衛生は適切に維持されていますか。 ○感染症の予防・対策は適切に行われていますか。〈大阪〉 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設及び周辺の衛生は適切に維持されていますか。〈グループホーム、ホームヘルプ除く〉 ○感染症の予防・対策は適切に行われていますか。〈ホームヘルプなし〉
東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)			

児童分野			
社会・援護局版	児家局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子
衛生管理ならびに感染症対策が適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ○感染症への対応については、マニュアルなどがあり、発生の状況が必要に応じて保護者に連絡している。 ○調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理、事故防止、衛生管理のための取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 大阪 乳児 ○施設内の衛生管理を十分にしている。 ○感染症等の集団発生に對して適切な防止策を講じている。
児童家庭局 児童養護		児童家庭局 乳児、母子	大阪 母子
<ul style="list-style-type: none"> 安全管理、事故防止、衛生管理のための取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 大阪 児童養護、母子 ○施設内の衛生管理を十分にしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理、事故防止、衛生管理のための取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 大阪 乳児 ○施設内の衛生管理を十分にしている。 ○感染症等の集団発生に對して適切な防止策を講じている。

Ⅶ 機関の運営管理

		高 齢 者 分 野				
		老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
Ⅶ-1 経営	社会・援護局版 地域住民等の福祉に対するニーズに対応している。					地域における高齢者介護のニーズの動向を具体的に把握する努力をして、施設の将来計画に反映させていますか。
	経営状況を的確に把握している。					

		高 齢 者 分 野				
		全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
Ⅶ-1 経営	社会・援護局版 地域住民等の福祉に対するニーズに対応している。					
	経営状況を的確に把握している。					

社会・援護局版		共通項目		障害分野	
	日本医療機能評価	東京都共通項目及び サービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、 大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサ ービス等、ホームヘルプ
VII-1 経営					
地域住民等の福祉に対す るニーズに対応してい る。			施設ないし法人は何かの地域 生活支援サービスを行っていま すか。	施設ないし法人〈事業者〉は何 らかの地域生活支援サービスを行 っていますか。	
経営状況を的確に把握し ている。		○今後の事業経営に影響を与え そうな情報を把握する方法があ る。（潜在的利用者の数や要求 の変化、現在の利用者の要望や 満足状況、行政の施策の変化、 競合事業者の動向など） ○それらの情報は分かりやすく 適切に分類・整理されている。 ○今後の事業経営に影響を与え そうな情報は、分析されたうえ で経営・運営幹部や主要な職員 の間で共有化するため会議等で 提示され議論されている。			