

平成24年4月1日改訂

長野県社会福祉総合センター
指定管理者 ビジニナルグループ

通則第6号

長野県社会福祉総合センターサービス方針

(目的)

第1条

この方針は、本ビジニナルグループが提供するサービスに関する基本方針を定めることを目的とする。

- 2 県との基本協定第43条の規定に従って、総合センターのサービス向上を図るための基本方針を定めることを目的とする。

(サービス方針)

第2条

本ビジニナルグループのサービス方針を、別記第1に定める。

(サービス方針)

第3条 (サービス向上活動規定)

本方針を実行するため、サービス向上活動規定(通則第11号)を定める。

(方針管理責任者) 第4条

サービス方針の管理責任者は、次長とする。

(改廃)

第5条

本方針の改廃は、室長が改廃案を作成し、文書基本規定(通則第1号)第10条第1号の規定と同様に扱うものとする。

附則

従前の長野県社会福祉総合センターサービス針は、廃止する。

附則の2

本方針は平成18年4月1日から施行し、平成18年4月1日から適用する。

附則の3

本規定の平成21年4月1日の改訂は平成21年4月1日から施行し、平成21年4月1日から適用する。

附則の4

本規定の平成24年4月1日の改訂は平成24年4月1日から施行し、平成24年4月1日から適用する。

別記第1（通則第6号）
平成24年4月1日改訂

サービス向上活動に関する方針

長野県社会福祉総合センターの指定管理者ビジニナルグループは、以下の方針に基づき提供するサービスの向上に努めます。

1. 基本方針

- | | |
|------------------------|------------------|
| (1) 平等 (Impartiality) | 県民の平等な利用の確保 |
| (2) 誠実性 (Integrity) | プロフェッショナルとしての誠実性 |
| (3) 品質 (Quality) | 提供するサービスの品質 |
| (4) 満足度 (Satisfaction) | 県民及び利用者の満足度 |

において、最高水準の公の施設 (Best Public Instruction) になることを、目標とします。

2. 目標実現のために

- (1) 目標実現のため、サービス向上活動規定（通則第11号）を制定し、定期的に点検し、必要に応じて見直しを図るものとします。
- (2) サービス向上を図るため、利用者に対する満足度調査を実施するとともに、外部の審査員を入れたサービス評価委員会を設置し、サービスに対する評価を受けます。

平成24年4月1日

長野県社会福祉総合センター
指定管理者 ビジニナルグループ

代表団体 株式会社ビジニナル・サービスセンター
代表取締役 小林 はつ江

構成団体 特定非営利活動法人アールあいビルアセスメント
理事長兼長野事務所代表 大島 常朗