

令和3年度
東京都人権プラザ指定管理者評価委員会
議事録

令和3年8月4日（水）
東京都庁第二本庁舎10階203会議室

午後 1 時00分開会

○神野課長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから「令和 3 年度東京都人権プラザ指定管理者評価委員会」を開催させていただきます。

私は、当委員会の事務局を務めます、東京都総務局人権部人権施策推進課長の神野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の評価委員会では、令和 2 年度の指定管理者の管理運営状況について御審議いただきます。長時間の会議となりますが、どうぞよろしくお願いいたします。

なお、審議、議事録は原則として公開することとなっておりますので、御了解いただきますようお願いいたします。

また、例年とは異なり、緊急事態宣言下につき、本日の評価委員会は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のためにオンライン開催としております。オンライン会議を円滑に進めるために、発言者以外の参加者の皆様は、原則としてマイクをミュートに設定していただきますよう、御協力をよろしくお願いいたします。

それでは、会議に先立ちましてお手元の資料の確認をさせていただきます。

令和 3 年度指定管理者評価委員会会議次第の下に、本委員会の委員名簿、その下に各資料を御用意しております。

資料名を申し上げますので、御確認ください。

資料 1 「指定管理者による管理運営状況評価制度について」。

資料 2 「東京都人権プラザの概要及び令和 2 年度管理運営状況」。

資料 3 「所管局による一次評価」。

資料 4 「東京都人権プラザ評価委員会による二次評価（案）」。

資料 5 「令和 2 年度東京都人権プラザ年間事業報告書」。

そして、参考資料として次の資料を御用意してございます。

参考資料 1 「東京都人権プラザ指定管理者評価委員会設置要綱」。

参考資料 2 「東京都人権プラザ指定管理者管理運営状況評価結果（平成 29 年度から令和元年度まで）」。

参考資料 3 「東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針」。

参考資料 4 「公益財団法人東京都人権啓発センターが実施する主な事業区分（令和 2 年度）」。

以上でございます。

資料の不足はございませんでしょうか。

それでは、会議に先立ちまして、東京都総務局人権部長の吉村から御挨拶を申し上げます。

○吉村部長 人権部長の吉村でございます。

委員の皆様におかれましては、お忙しい中、東京都人権プラザの指定管理者評価委員会に御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

また、日頃から都の人権施策に御理解、御協力を賜りまして、重ねて御礼申し上げます。
東京都の人権啓発の拠点である東京都人権プラザは、平成29年2月に港区芝に移転、オープンし、4年が経過いたしました。

このプラザについては、指定管理者制度を導入しておりまして、東京都の政策連携団体である、公益財団法人東京都人権啓発センターが指定管理者として管理運営を行っております。平成30年度から10年間の指定をしております。

指定管理者制度は、民間事業者等のノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図ることで、施設の設置目的を効果的に達成することを目的としております。

また、指定管理者の管理運営状況に関する評価は、管理運営状況を厳正に評価するとともに、指定管理者の新たな取組や努力している部分などを正しく評価することで、指定管理者のサービス改善に向けた意欲を高めていくものでございます。

本日、委員の皆様には、令和2年度のプラザの管理運営状況について御審議いただき、評価をお願いするものでございます。

人権プラザの管理運営がより適正かつ効果的に行われるよう、忌憚のない御意見と適正な評価をお願いいたたく存じます。

本日はどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

○神野課長 次に、委員の皆様を御紹介いたします。

弁護士の高田委員でございます。

公認会計士の金子委員でございます。

東京人権啓発企業連絡会専務理事の服部委員でございます。

東京都立大学教授の丹野委員でございます。

また、東洋英和女学院大学名誉教授の石渡委員は、本日は御都合がつかず欠席でございます。

なお、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会設置要綱の第5の第2項に基づきまして、本会議は5名のうち、過半数を超える4名が御出席となっておりますので、成立することとなります。よろしくお願ひいたします。

では、ここで本委員会の役割について確認させていただきます。

本委員会は、東京都人権プラザを管理する指定管理者の管理運営状況について、総合的かつ客観的に評価していただくために開催するものでございます。

評価していただくのは、年間を通じた管理運営状況ということで、今回は令和2年度の管理運営状況が対象となります。

委員の構成は、令和3年度から委員全員が外部委員である学識経験者5名から構成されることとなっております。

また、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会設置要綱第3の2に、委員長は委員の互選により選出する旨が規定されておりますので、これにより、本日の委員会の委員長の選任をいたします。

出席されている委員の中で、委員長に適任であると考え委員がございましたら、御発言いただきますようお願いいたします。

お願いいたします。

○服部委員 服部です。

今回のメンバーの中では、金子委員が委員長に適任であると考えますが、いかがでしょうか。

○神野課長 服部委員から金子委員を委員長に御推薦いただきました。皆様、御意見はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○神野課長 それでは、服部委員から御推薦いただきました金子委員の委員長への選出について、出席委員から異議がございませんでしたので、金子委員を委員長に選任いたします。

ここから先の会議進行につきましては、金子委員長をお願いいたします。

それでは、委員長、お願いいたします。

○金子委員長 皆様、こんにちは。金子です。

設置要綱により、委員の皆様方から御同意いただいて、当委員会の委員長を務めさせていただきます。どうぞよろしくをお願いいたします。

委員の皆様のご協力の下に、円滑な議事運営に努め、東京都人権プラザの指定管理者である公益財団法人東京都人権啓発センターの管理運営状況について、専門的、客観的な立場から適切な評価を行っていきたくて考えておりますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、会議の次第に従い、会議を進めます。

まず、指定管理者の評価制度、東京都人権プラザの概要、一次評価の結果について事務局から説明をお願いいたします。

○神野課長 それでは、私のほうから御説明申し上げます。

最初に、東京都における指定管理者の評価制度についてでございます。

資料1を御参照ください。

制度の目的は、指定管理者制度を導入した施設の管理運営状況について、第三者の視点を含めた評価を実施し、都民サービスの一層の向上を図っていくことでございます。

手続の流れは、まず一次評価として所管局による客観的評価を実施し、次に二次評価として評価委員会による専門的な評価を実施、その結果に基づき、所管局による総合評価を決定し、指定管理者に評価結果を通知するとともに、これを公表いたします。

一次評価では、施設の設置目的などを踏まえて確認項目を設定し、各項目について、報告書、ヒアリングなどの結果を踏まえ、果たすべき業務の水準の達成状況を2点から0点までの3段階で評価します。

ただし、人権尊重の理念の普及及び人権相談の運営を行う上で、指定管理者の高度な専

門性・ノウハウが要求される「人権相談の実施状況」及び「指定管理者による提案事業等の実施」、また、都立施設としての性質上要求される「都の政策と連動した事業の実施」及び「都の実施策への協力・貢献度」については、配点を2倍といたします。

各確認項目の得点の合計点に基づき、一次評価をS、A、B、Cの4段階で決定します。

本委員会の二次評価では、一次評価の内容を踏まえ、管理運営状況や事業効果、その他について専門的な評価を行っていただきます。

委員会においては、所管局に対して指定管理者のサービス水準の向上などについて助言もできることとなっております。

また、都においては、指定管理者の選定は公募によることが原則となっておりますが、東京都人権プラザは都の政策等との密接な関連性及び施設の管理運営における団体の適格性の観点から、東京都政策連携団体による管理運営が適切である施設であるため、指定管理者として公益財団法人東京都人権啓発センターを特命選定しているところでございます。

指定管理者を特命選定した施設については、一次評価で分析した特命要件継続の状況について、二次評価において報告することとなっております。特に、東京都政策連携団体を特命選定した施設については、特命要件継続の有無について二次評価においても明確化し、分析することとされております。

最後に、本委員会として、二次評価をS、A、B、Cの4段階で決定していただきます。

次に、東京都人権プラザの概要について御説明いたします。資料2を御覧ください。

人権プラザは、東京都人権プラザ条例に基づき、都が人権啓発の拠点として平成14年に設置したものでございます。

施設の概要は3に記載したとおりでございます。

先ほども申し上げましたとおり、東京都人権啓発センターが指定管理者として管理運営を行っております。指定期間は平成30年4月1日から令和10年3月31日までの10年間で、今回の評価の対象となるのは令和2年4月1日から令和3年3月31日の1年分でございます。

施設の概要は以上でございます。

続きまして、令和2年度の管理運営状況について説明いたします。

管理状況としては、5に記載のとおり、施設・設備の保守点検や施設の補修・修繕を実施し、特に令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染防止対策（検温・手指消毒の実施・周知、東京都版新型コロナ見守りサービスへの登録周知、館内の換気・消毒等）を実施、徹底しているところでございます。

運営状況は6に記載のとおりでございます。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、年間133日間休館を継続いたしました。これによる団体見学の大幅減などにより、年間利用者数は大幅に減少しております。令和2年度の展示室と図書資料室の年間利用者数は合計1,939名でございます。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、集客を前提とした事業の中止

等により、事業の実施回数は減少しており、一方で、その中でもオンラインでの事業運営にも注力しているところでございます。

展示事業として、常設展示、クローズアップの展示の運営のほか、企画展を3回実施しております。

図書資料等の閲覧・貸出につきまして、貸出数は図書資料・DVD等それぞれ267冊、115本でございます。

図書資料室関連事業を3回オンラインで実施しております。図書資料室で所蔵している図書や絵本を活用し、読み聞かせなどを行う事業で、図書資料室の利用促進を目的として実施しているものでございます。

人権問題都民講座として、第1回の「スポーツが与える『生きる力』」ほか、全4回を企画しております。各回におきまして、講座の内容に合わせたフォローアップ事業を実施し、具体的には専門員による障害者スポーツの解説などを行っております。第1回は、緊急事態宣言解除後に定員を40名として集客の上実施しております。第2回、第3回は対面とオンラインを併用しております。第4回はオンラインのみで実施しております。第1回、第3回については、講座の録画映像を後日YouTubeで配信しております。第5回、第6回は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止しております。

人権啓発指導者養成セミナーとして、学校・企業における指導者の養成を目的としたセミナーを1回ずつ実施しております。第1回は対面とオンラインの併用実施、第2回はオンラインのみで実施し、講座の映像を後日YouTubeで配信しております。

子供人権教室を1回企画しております。主に小中学生・高校生を対象とした人権教室を実施しております。第2回はオンラインでの実施方法の検討や基盤整備等の調整に多大な時間を要したため、中止となりました。

学校・自治体等からの依頼に応じて、展示物の解説等を行う人権学習会を合計18団体に対して実施しております。

人権相談事業として、人権に関する一般相談、法律相談及びインターネットにおける人権侵害に関する法律相談を実施しております。対面による相談は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止としまして、電話・インターネットによる相談のみといたしました。相談件数の合計は1,446件。また、コロナ禍における都民のニーズを踏まえた人権相談事業として「新型コロナウイルス感染症に係る特別人権相談」を実施いたしました。

東京都人権プラザの概要及び管理運営状況の説明は以上でございます。

なお、年間事業報告書も配付資料としておつけしております。また、事業の概要及び各種事業のチラシも参考資料としておつけしております。御参照ください。

これらの管理運営状況や報告書、ヒアリングなどの結果を踏まえ、所管局による一次評価を実施いたしました。資料3を御参照ください。

まず、1ページ目の「適切な管理の履行」についてですが、「人材育成の取組」といたしまして、人材育成の基本理念として、人材育成方針を策定して人材育成に努めるととも

に、職員研修基本計画及び職員研修実施計画を策定し、計画的かつ効果的な職員育成に努めております。

2 ページ目の「法令等の遵守」でございます。個人情報保護、情報公開について、方針や要綱等を定めて個人情報保護に係る規程や研修等の履行体制が適切に確保されております。一方で、行事案内を送付する際に、誤ってメールアドレスをCC欄に入れて発信したことで個人情報が流出する事故が発生いたしました。この点につきましては、再発防止策も含めて要改善事項として改めて御説明いたしますが、当該事故の発生を踏まえて11「情報事故への対応」については「水準を下回る」と評価いたしました。

8「各種法令等の遵守」についてですが、令和元年度にコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスの取組を推進しております。令和3年1月7日にコンプライアンス委員会を実施し、コンプライアンス推進に係る研修の実施状況や規程の整備状況等の報告を行っております。

3 ページ目の「安全性の確保」でございます。

12「施設・設備の安全性の確保」については、令和2年度はベビーシートの不具合発生時に、修繕完了までの即時的措置として「使用不可」の表示を施しました。

13「防災への配慮」でございますが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年4月1日から6月2日及び12月24日から令和3年3月31日までの間、臨時休館といたしました。また、開館の際には、さきに説明しましたとおり、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底いたしました。

同じく3 ページ目の「適正な財務・財産の管理」についてでございます。

17「収支状況」ですが、令和2年度の収支済額は1億7169万7000円、自己収支比率は65.86%で、前年度対比109.2%となっております。求められる水準は対前年度比90%超でございますが、「東京都指定管理者制度に関する指針」に関する事務の手引により、水準に対する達成率がおおむね110%以上の場合が「水準を上回る」の評価となります。求められる水準である対元年度比90%の110%、すなわち59.72%を超えているので、水準を上回るとしました。

4 ページ目の「事業実施・利用の状況」でございます。

21「利用者数」についてでございますが、令和元年度の展示室と図書資料室の利用者数の合計は1,939名で、対前年度比19.5%でございます。先ほどの手引により、水準に対する達成率がおおむね90%以上の場合に「水準を下回る」評価をするものとされており、対元年度比90%（評価水準）に対して21.7%となり、「水準を下回る」に該当いたします。ただし、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために年間で133日間休館とするなど、水準を下回るのは不可抗力によるものが大きいと考えます。そのため、展示室事業・図書資料室の事業のうち、オンラインで事業を実施した「図書資料室付帯事業の参加者の前年比90%超」も評価水準に追加しております。オンライン実施した同事業は元年度比110.6%を記録していることから、総合的な判断として「概ね水準どおり」としてお

ります。

22「人権相談の実施状況」は配点が2倍の項目でございます。前述のとおり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、人権相談の受付方法を対面によらない方法に限定して継続いたしました。相談件数の合計は1,446件と令和元年度比121.3%となりました。評価水準は令和元年度比90%、これは1,073件でございますが、これの超のため、評価水準に対して134.8%となり、「水準を上回る」といたしました。また、コロナ禍における都民のニーズを踏まえた事業として、「新型コロナウイルス感染症にかかる特別人権相談（法律相談）」を実施するなど、都民のニーズを踏まえた相談事業を展開しており、「水準を上回る」といたしました。

5ページ目でございます。「事業実施・利用の状況」ですが、23「指定管理者による提案事業等の実施」、こちらは配点が2倍の項目でございます。学校、自治体等からの依頼に応じて、展示物の解説等を行う人権学習会を合計18団体に実施し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための休館措置等により、元年度の164団体を大きく下回る結果となりました。

企画展示は、ベトナムとネパールについて、それぞれの国で暮らす子供たちの写真を通して生活や文化を紹介する展示等、全2回を実施いたしました。また、子供の自殺が多いとされる8月下旬には、いじめ等により亡くなった子供たちのメッセージ展を行いました。

セミナールームでは、スポーツが与える「生きる力」等、様々な観点から人権について考える都民講座を全4回企画しました。会場参加者数191名、ライブ配信視聴者数299名、録画配信再生回数311回。子供人権教室として絵本専門士による講座を実施いたしました。こちらは全1回でございます。なお、参加者数は2組4名。さらに、指導者養成セミナーとして、人権教育に携わる教員等を対象にしたいじめ防止や解決方法について学ぶ講座等を全2回開催いたしました。こちらは、参加者は157名、録画配信再生回数は65回でございます。

図書資料室につきましては、絵本専門士によるお話会を計3回オンラインで実施し、図書資料室の利用を促進いたしました。参加者数は52名でございます。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、企画展第3期、第5回・第6回都民講座、第2回子供人権教室は不実施といたしました。

また、施設のリニューアルを実施し、参加型・体験型・発明型の展示形態への転換を図りました。その上で、都知事と港区長をゲストにリニューアルオープニングイベントを無観客で実施し、イベント動画とプラザPR動画を作成・配信いたしました。リニューアルと併せて、令和2年度からの新規事業として体験、交流型の新たな事業を展開し、令和3年度以降のプラザ事業の展開につなげました。

以上、プラザ事業の年間実施回数を減少した一方で、オンラインでの事業運営の実施や都の方針に沿った企画・方法による事業展開を継続しており、「概ね水準どおり」といたしました。

6 ページの「サービス内容の向上」でございます。

25「事業実施におけるサービス」についてでございますが、各事業においては例年どおり参加者の要望に応じて、手話通訳や点字レジュメの作成、セミナールーム事業でのヒアリンググループ席の確保等に対応し、情報保障の充実を継続しております。また、講座等によっては、オンラインを活用すると同時に会場での参加も可とするなど、オンライン事業にアクセスできない者についても配慮し、デジタルデバイドの解消を図りました。このように、様々な都民が楽しめるようなサービスを実施しており、こちらについて「概ね水準どおり」といたしております。

7 ページの「サービス内容の向上」でございます。

28「利用促進への取組」についてですが、リニューアルに伴い、英語・中国語及び韓国語のプラザリーフレットを改訂し、多言語対応も継続いたしました。また、各事業の広報活動も継続し、案内チラシ・広報東京都・TOKYO人権等においてでございますが、人権プラザ及びセンターホームページに情報を掲載いたしました。結果として、人権プラザホームページのアクセス回数が元年度と比較して342.6%となりました。

8 ページの「行政目的の達成」でございます。

32「都の政策と連動した事業の実施」についてですが、こちらは配点が2倍の項目でございます。東京2020大会を控え、「人権連続講座2020～オリンピック・パラリンピックに向けて～」とし、オリンピック・パラリンピックと社会との関わりやそのレガシー等について、人権の視点から考える全6回の人権連続講座など、スポーツと人権に係る様々な講座を企画、実施いたしました。また、障害者のノーマライゼーション理解促進に向けて、令和2年12月からリニューアルにより当事者発の課題解決型の発明品を展示した体験・交流型の新たな特別展示「この発明はどうして生まれたのかな展」を展開しております。さらに、令和3年4月1日からの運用開始に向けて「新型コロナウイルス感染症に係る人権問題に関する専門電話相談」の事業の調整を東京都と行いました。このように、オリンピック・パラリンピックに向けた人権尊重の理念の発信に資する事業展開や共生社会の実現に向けた事業の実施、さらにコロナ差別の解消に向けた事業調整など、都の政策と連動した事業展開を継続しており、「概ね水準どおり」といたしました。

33「都の実実施策への協力」、こちらは配点が2倍の項目でございますが、都民講座やメッセージ展等において、テーマに関する施策を担当している都各局と連携し、相互にチラシやリーフレットの配布を行っております。また、東京都感染拡大防止ガイドラインを参考に感染防止対策を徹底することで、「感染防止徹底宣言ステッカー」を取得し、施設に掲示するなど感染対策にも協力しております。広報面・感染対策面で都の実実施策への協力を実施しており、「概ね水準どおり」としております。

以上の各項目の合計点は39点となります。S、A、B、Cの4段階評価のうち、「B」に該当いたします。

特記事項は特にございません。

要改善事項としては、前述のとおり、個人情報流出事故が挙げられます。行事案内の送付時に誤ってメールアドレスをCC欄に入力して発信し、個人情報が流出した事故が発生いたしました。当該事故の発生を受けて、1つ目の情報セキュリティ研修の実施や業務報告会議等の場における定期的な注意喚起の徹底、2つ目のメール誤送信防止対策ソフトの導入によって再発防止を徹底しております。

最後に、確認事項でございますが、先ほどの手引では、指定管理者の財務状況及び特命要件の継続について確認することとされております。

まず、指定管理者の財務状況については、「財政状態や経営状況について問題ない」としております。

次に、特命要件の継続についてですが、1点目として、都が設立した監理団体であり、都が指導監督を行っているため、事業の中立性・公平性が担保されております。

2点目として、理事会や評議員会の構成員は、幅広い分野から選出されており、様々な人権課題に対応できております。

3点目として、東京都人権施策推進指針に掲げる人権課題全般にわたる活動実績及び人権相談業務実績を有しております。

4点目として、人権啓発センターは、人権プラザの指定管理を続けており、人権プラザの管理運営事業に良好な実績がございます。

以上から、人権啓発センターを指定管理者として特命選定する状況が継続していると判断いたしました。

所管局による一次評価の結果は以上でございます。

○金子委員長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局からの説明について、これから質疑を行いたいと思います。

こういうオンラインの形になっておりますので、顔を見ながら先生を指名するというのがなかなか難しいので、大変申し訳ないのですけれども、名簿の順番に従って、高田委員、服部委員、丹野委員という順番で御意見、御質問についてお聞かせいただくという形で進めさせていただきたいのですけれども、よろしいでしょうか。

それでは、まず初めに、高田委員から今の説明についての質問もしくは御意見を賜ればと思います。どうぞよろしくお願ひします。

○高田委員 では、高田から質問等させていただきたく思います。

まず、配付資料についての質問ですけれども、今回、決算資料を添付でお送りいただけなかったのが、最初に御連絡いただいたときに決算資料をお送りいただけないのですかというお話をさせていただきました。その後、資料をお送りいただきましたが、今後、決算書一覧は評価委員には送らない御予定ということなのでしょうか。

○神野課長 決算資料につきましては、御要望をいただきました委員にはお送りしております。

○高田委員 前回までは当日の配付で資料として全員に配られていたのですが、要望がな

い限り送らないとした御趣旨は、何か変更があったということでしょうか。

財務状況として今回の一次評価のところも1行、財務状況については問題ないということとして、それは一次評価の御意見だと思いますが、それに関わる資料として、評価委員が財務状況とか経営状況について評価しなくてもいいということとで除かれているということであれば、資料として添付はなくてもよろしいかと思うのですが、財務状況については、いつも評価委員の先生方が御意見を述べられているところだと思いますので、資料として毎回必ずお送りすべきものかなと思うのですが、その点、いかがでしょうか。

○神野課長 では、次回お送りいたします。今回、都庁の指針の変更がありまして、決算資料については公開資料の位置づけに入らなくなったということで今回お送りしなかったのですけれども、おっしゃられた御趣旨は分かりますので、次回は送付いたしたいと思えます。

○高田委員 お送りいただけるということであれば特に問題ないのですけれども、財政状況と経営状況はやはり基本的にはチェックすべきだと思います。専門の先生がいらっしゃるから、その先生に確認いただければという御趣旨なのかもしれないのですけれども、評価委員として最終的に結論を出すということであれば、そこは評価委員の先生方に今後見ていただくべきものかなと認識しているのですが、金子先生も含めていかがでしょうか。

○金子委員長 では、私のほうから一言発言させていただければと思うのですけれども、専門家の立場からこの団体の財務の関係書類を拝見しております。これに関して、御覧になったと思いますけれども、事業で赤字が出ているわけでもなく、事業の実施には何ら支障がないと専門的な立場から判断しております。

以上です。

○高田委員 ありがとうございます。

その判断を会計士の先生を中心に御意見をいただいて評価するというのがこの場では必要なかなと思っています。2年前、会計士の評価委員の先生から会社であれば赤字で、明らかにおかしいということが指摘されていたような経緯もありますので、私はそこは専門外なのでどこまで言えるかというのはあるのですけれども、それでもやはり確認すべき資料だとは考えております。そういう意味では、事前に配付していただければと思います。

○神野課長 承知いたしました。

○高田委員 あと、この流れでなののですけれども、今回、初めて資料5の人権プラザの年間事業報告書の一番最後に管理運営経費等の収支状況という表を作っていただいて、実際に委託費、人権プラザの運営費がどうなっているのかという資料をいただいたので、これで委託費がどういうふうに使われたのかという詳細が分かったかなとは思いますが、これは恐らく私が委員になる前から御指摘を受けていたのではないかと思います。すなわち、東京都人権啓発センターが実施する事業というのは3つありますよね。貸借対照表の内訳

表の中でこの3つの事業をそれぞれ、例えば公益、収益、法人の中でどういう割合で経費が分類されているのか。以前の説明だと、人件費は割合的に分類している部分があると伺ったので、そこは明確にすべきという御指摘を恐らく毎年受けていたかなと思います。私もこれまでの議論を全てきちんと把握した上でお話ししているわけではないのですけれども、その点を今後明確にするという方針などはないのかなというところが伺いたい点です。

○神野課長 これまでの議論の流れがあるとは思いますが、今回は準備をしていないので、次回は必ず準備しておきたいと思います。

○高田委員 分かりました。

専門の会計士の先生を中心に御議論いただいたほうが、私の指摘自体が不適切なのかもしれないのですが、従前そういう話がありまして、3つの事業をどういう割合で費用を分けているのかというのは分かったほうが良いという御指摘があったので、ここで改めて発言させていただいたということです。よろしくお願いします。

あと、今回、メールの誤送信という記載がありましたが、これは具体的に、誰に、どんな個人情報が出たということなののでしょうか。CCに入れてしまったという人は一般の方ということですか。

○神野課長 メールマガジンをお送りするときに、通常BCCでお送りする、つまり、個人のメールアドレスをCCで送ってしまったということです。

○高田委員 BCCで送るべきところ、CCにして送ってしまったということですね。

○神野課長 個人情報としてはメールアドレスでございます。これについてはBCCということで、繰り返し研修で周知しているのですが、今回はこのような事故が起きてしまったということで、これはプレス発表もして、その後研修を行って対応しているところでございます。

○高田委員 分かりました。誤送信ということだけ記載されていたので、具体的にどういうことが起こってどういう情報が漏れたということがこちらを読んでいるだけでは分からなかったのですが、BCCで送るべきところをCCにして送ってしまった、メールアドレスという個人情報を漏洩してしまったということですね。

○神野課長 そうです。

○高田委員 分かりました。ありがとうございます。

細かい点は事前にたくさん質問して回答をいただいたので、概ね解決済みなのですが、今回、コロナの影響で催し物ができなかったというところで集客等が減ったというのは十分理解できておりまして、それでもオンラインでいろいろな企画をされていたということは非常に評価できるのかなと思っています。

一方で、相談件数が非常に増えており、今後も増加する可能性があるのかなと思います。そうなった場合、人権プラザで、相談を反映した展示など、社会的な問題を反映できる要素があると思います。事前に相談内容についてご質問した際、相談内容については個人情報

報なので、把握できていないというような御回答があったのですけれども、例えば個人情報の部分を黒塗りにするなどある程度配慮した上で、内部で相談内容を共有してはいかがでしょうか。分類分けはされているようではございますけれども、ある程度中身について情報を共有するという事柄も考えられるのかなと思います。黒塗りにして個人情報が出ない、相談を受けた方以外に分からないようにしてはいかがでしょうか。今、これだけ件数も増えているので、問題意識がいろいろな方にあるという部分を発掘していくという要素を持っているので、そういう方法もあるかなと思いましたが、意見として述べさせていただきます。

○神野課長 従前、相談については、相談に乗って適切な対応を図っていくというところが中心だったのでございますけれども、私どものほうには報告書に記載しておりますような一定程度の分類は来ているのでございますけれども、個人情報の取扱い等のこともあり、詳しい分析とかそういう形については、あと、ほかの委員からも同様の御指摘をいただいております、こういうせつかくの情報、個人情報に配慮しつつ、センターのほうで分析を行ったものについて、東京都、それから、プラザでどういう事業展開に結びつけていくかということについては、今後そういう方向での展開を図っていきたいなと思っておりますのでございます。

○高田委員 ありがとうございます。

最後なのですが、今回リニューアルに経費がかかるということで、委託費が6000万ぐらい増加しているのですが、基本的にどんどん増加している傾向にあります。東京都としては、今後、委託費は増えていくのでしょうか。人権プラザをどういう位置づけにしているかだとは思っておりますけれども、ここをもっと発展させていくというお考えなのか、委託費を増加しているのはそういう御趣旨なのか。東京都に聞くべきなのかもしれないのでございます。

○神野課長 いろいろな方に人権プラザに集まっていただいて、体験型の施設にしていきたいということで今回このようなリニューアルの事業をしたところでございます。

今後、予算をかけていくかどうかというのはまだ全然分からないのでございますけれども、相談支援のほうも今なかなか、コロナ対応ということもありますし、今の段階では何とも言えませんけれども、2年度についてはこういった形で、いろいろな方に人権プラザに来ていただけるようなという趣旨でこのようなリニューアルをしたところでございます。

○高田委員 ありがとうございます。

以上です。

○金子委員長 どうもありがとうございました。

続きまして、服部委員、御質問、御意見がありましたらよろしくお願ひいたします。

○服部委員 服部です。よろしくお願ひいたします。

私のほうからは、せつかくいろいろやられている、この資料の中でも取組が書かれているので、事前にお話しさせていただいたときにも言ったのですけれども、もうちょっと評

価を高くしてもいいのではないかなというところが見ていて2点あったので、そこを私の意見としてお伝えしたいと思います。

まず一点は、一次評価の全体的な表の中の「サービス内容の向上」の27「利用者の満足度」、私は東京都人権啓発企業連絡会というところの専務理事ということで出させていたでいますので、基本、企業が目線で見させていただきますと、来られた方からアンケートを取って、これだけ高い評価はなかなかないのです。それも、全く利害関係のない方から取ったアンケートでこんなに高い評価はなかなか取れないのですけれども、これはもともとの基準が「十分満足」と「満足」というのが90%超と、基準がそもそも高いのではないかという気がしていて、もうちょっと評価してもいいかなとまず思いました。一般企業で、自分のところの施設に来た方のアンケートでこんな数字はまず出ませんので、私も行ったことがありますけれども、それだけ内容が充実しているのだろうとまず思いました。ただ、全体に比べて、評価をどこまで上げるかというのはいろいろ議論があるかと思いますが、意見として一つ申し上げたいというのが一点。

もう一つは、次の28「利用促進の取組」というところも、特にホームページのアクセス回数も前の年に比べて342%ということで、これもこういう数字はなかなか出てきませんので、コロナの関係があって、いろいろなところで手はずを打ったのでこういうところへのアクセス回数というか接点が増えているのだろうとは思いますが、ここも非常に頑張っておられるなど感じましたので、ここももうちょっと評価は高くていいのではないかなと私は感じました。

この二点、意見というか申し上げたいと想っていたところです。

以上です。

○神野課長 ありがとうございます。

評価については、今おっしゃっていただいたように、もともと基準を設定しております、それを基に評価を考えております。確かに基準が高めなのかなというところはあるのかもしれませんが、基準どおりに考えたところです。

今おっしゃっていただきましたように、コロナ禍におきましても、一生懸命いろいろな取組をやりまして、満足度とかホームページの利用などに結びつけているところです。プラザについて、このような取組をさらに進めて、さらに、コロナ後になるかもしれませんが、利用者増にもつながっていけばいいなと私どもは期待しているところでございます。

今回は、一次評価は最初の基準どおりでやらせていただいております。御指摘を踏まえまして、また来年度考えたいと思います。どうもありがとうございます。よろしく願います。

○金子委員長 服部委員、以上でよろしいでしょうか。

○服部委員 結構です。

○金子委員長 どうもありがとうございました。

続きまして、丹野先生、よろしくお願ひいたします。

○丹野委員 よろしくお願ひいたします。

私も思っていたことは大体皆様に言われてしまったなというところはあるのですけれども、皆さんの言ったことに加えて、例えば今の確認項目欄でいうと、21「利用者数」など、数として出てくるようなところなのですが、次年度以降、これは本当に希望ですけれども、分かっただけだと思っているのは、例えば図書館の利用者数とか、例えば前年度は1,384だけれども、今年度は439人になってしまいましたというような、単純に数字だけ見せると、開館日数も少なかったわけですから、減ってしまうのは当然なのですけれども、令和元年度の1,384人というのは、2回利用した人は2人と入ってしまうし、3回利用したら3人と入ってしまうという形になっていると思うのです。そうすると、実質的に借りた人数はそれほど変わっていない。要するに、利用者の実人数というか、その部分では変わっていないということもあり得るので、単純に延べ人数的にカウントしていくというだけではなくて、複数回利用している方が何名いてとか、もうちょっと数字を吟味するような形で出してもらえると、例えばハードに利用する人が多い施設なのか、それとも広く浅く使われている部分が多いのかということ把握した上で、本当はハードな利用者もいつつ、広く浅くという人たちをいかに取り込んでいくかということが課題の場所だと思いますので、その部分が分かるような取り方みたいなものを考えていかれるといいのかなと思ひました。

あと、そのこととちょっと関連してくるのですけれども、先ほども出たところは同じようなことを僕も思ひて、私は神奈川県で女性の家サーラーというDVシェルターを長くみんなで経営しているのですけれども、その中では、神奈川県であったり横浜市から委託されている費用で成り立っているという部分が結構あったりするのですが、定型的にどの項目に該当する相談が、その中には、要するに、シェルターとして実際に保護する人もいれば、単に相談するところだけで終わってしまう人など、いろいろなパターンがあるわけですけれども、受け入れた人であれ、相談の人であれ、どちらにせよある程度の定型的な項目が、この項目に当てはまったのか、当てはまらなかったのかということは必ず取らなければいけないことになっているのです。

そうすると、もちろん個人情報ですから、人という単位ではそれを公表することはないのですけれども、1年間というベースで見たときにどの項目へのニーズが多かったということであったり、年齢などは聞いておりますので、どの年齢層ではこの問題が多かったかということが分かるようなデータを集めるということになっていて、そうしておく、要するに、今の世代ごと、もしくは男性であったり、女性であったり、性別ごとで、人権に関する問題で、この世代の女性にはこういう問題がある、子供だったらこういう問題があるということはある程度分かってきて、単に分かっただけではなくて、それを行政の側にフィードバックしてあげるといふこともできるようになると思うので、せつかくこうやっていっぱい利用者があるわけですから、利用者がある人たちのところからニーズを探っ

ていくというようなことともうちょっとシステムティックにつなげられるような形にすると、もっと有効な機関になるのではないのかなど。そして、行政に対して有効な機関であるということを示すことによって、予算が増えるとかといったことにもつながると思いますので、工夫の余地がまだあるのではないのかなと思いました。

そんなところですよ。以上です。

○神野課長 ありがとうございます。

どういう内訳だとか、図書利用者数等の利用者の分析については、またプラザのほうと相談しながら、そういう数が取れるかどうか確認していきたいと思います。

先ほど高田委員もおっしゃられたのですが、あと、事前に金子先生もおっしゃられたのですけれども、相談につきましては、今まで相談を受けて、その解決に向けてどうするかみたいな視点が強かったのですけれども、本当に今、人権問題は複雑化していますし、どんどん新たな課題が出ている中で、ある意味貴重なデータと言っていいのか分からないのですけれども、今後、分析や施策、事業などに生かしていけるような方向で展開できないか、プラザのほうと調整していきたいと思っております。ありがとうございます。

○金子委員長 丹野先生、以上でよろしいでしょうか。

○丹野委員 はい。ありがとうございます。

○金子委員長 続いて、私のほうから質問をさせていただきたいのですけれども、プラザのほうから出されている事業報告書の23ページに、相談事業についての反省点や改善のところが記載されているのですけれども、そこを見ますと、一般相談員を確保できずに年度前半は苦労したというような記載があります。この点に関して、人権問題は、ちょっと前までは歴史的な経過で生まれた差別意識等に起因するような問題がほとんどだったと思いますけれども、最近は多様化が進んで、多様化についていける人とついていけない人が分断されて、そこから人権侵害の様々な不幸が起きているという新しい問題が数多く出てきています。当然、それに対して相談員は対応していかなければいけないということになります。そうすると、一般相談員の育成というのはものすごく重要なのではないかなと思います。これについて、東京都としてどういう形でこのプラザを支援していく御予定なのか、お考えがあればお聞かせいただければと思います。

○神野課長 令和2年度の一般相談員の話なのですけれども、御自身の都合でお一人辞められてしまったということがございまして、急な対応だったので少し厳しい状況があったということで、やや特殊な状況ではございました。通常、相談員に着任しましたら、研修とかを受けていただいて十分対応できるようにしているところでございます。そういう特殊事情だったということなのですけれども。

○金子委員長 特段ここで、様々な要因があったのだと思います。私がお願いしたいのは、やはり一般相談員の対応能力というのは相談者の満足度にもつながることありますので、相談員の能力の向上について今後も東京都として支援をよろしくお願いします。

以上、一通り各先生の御意見をお伺いしましたけれども、他の先生の話も聞いていて、

私もこういう点、もうちょっと意見を言いたいという方もいらっしゃるかと思います。どうでしょうか。御意見、御要望、御質問等あれば、画面で分かるような形で表現していただければ、私のほうから指名させていただきますけれども、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、一次評価までの質疑については以上とします。

続きまして、評価委員会による二次評価について審議をいたします。

事務局から評価委員会による二次評価の案について説明をお願いいたします。

○神野課長 それでは、二次評価の案についてでございます。

資料4を御覧いただきたいと思います。

こちらは内容を読み上げる形にさせていただきます。

まず、管理の状況でございます。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、都の方針を踏まえ、133日間休館することとなったが、開館時には、通常の管理に加え、定期的な換気や館内消毒の実施、受付等へのアクリル板また透明ビニールシートの設置、感染拡大防止策への協力の周知（マスク着用・検温・手指消毒の実施や東京都版新型コロナ見守りサービスへの登録の呼びかけなど）を行い、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を実施した。

公益財団法人東京都人権啓発センターコンプライアンス委員会設置要綱に基づき、コンプライアンス委員会を実施し、コンプライアンス推進に係る取組状況（研修の実施状況やコンプライアンス推進基本方針等の規程の整備状況）を報告した。

ベビーシートの不具合発生時には、「使用不可」の表示を施した上で適切に修繕を実施するなど、施設内の安全確保に引き続き努めている。

要改善事項ですが、行事案内の送付時に誤ってメールアドレスをCC欄に入力して発信し、メールアドレスですが、個人情報を出した事故の発生を受けて、情報セキュリティ研修の実施や業務報告会議等の場における定期的な注意喚起の徹底、メール誤送信防止対策ソフトの導入により、再発防止を徹底している。

次に、事業効果でございますが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年4月1日から6月2日までの間及び12月24日から令和3年3月31日までの合計133日間プラザを休館とした。これにより、展示室及び図書資料室の利用者数の合計は1,939人と、令和元年度と比べて19.5%となった。また、集客を前提とした事業の中止等の影響によりプラザ事業の実施回数は減少した。

このような不可抗力により例年どおりの事業運営が困難となる状況下においても、オンラインでの事業実施（図書資料室付帯事業、企画展付帯事業、都民講座、人権啓発指導者養成セミナー、体験・交流型の新たな事業など）にも注力し、これまで人権プラザに足を運ぶことができなかった方でも講座等を視聴することが可能となるなど、コロナ禍でも今後の事業展開の可能性を広げる工夫を行った。

各事業では、例年どおり参加者の要望に応じて情報保障（手話通訳・点字レジュメの作

成・ヒアリンググループ席の確保)を充実している。さらに、事業のオンライン化を進める一方で、講座等によってはオンライン参加だけでなく、会場での参加も可能とするなど、デジタルデバインドにも配慮した運営を実施した。

このように、より多様な都民のプラザ事業への参加を確保した事業運営は、利用者サービスの向上の観点から高く評価できる。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、人権相談の受付方法を対面によらない方法に限定して継続した。このような中でも、一般相談件数の合計は1,446件と令和元年度と比べて121.3%に上った。とりわけ、前年比で多くの相談が寄せられた法律相談の件数は127件と、前年度と比較して173%となった。また、5月7日と8日には新型コロナウイルス感染症にかかる特別人権相談(法律相談)を実施し、コロナ禍における都民のニーズを踏まえた人権相談事業を展開した。さらに、令和3年4月1日からの新型コロナウイルス感染症に係る人権問題に関する専門電話相談の開始に向け、都と調整を行い、新型コロナウイルス感染症により新たに生じた人権問題に対して、相談内容に応じて助言を行うほか、必要な場合は別途適切な調整を行い、相談者の抱える問題等を解消する人権相談事業として対応できる体制を整備した。一方で、人権相談については、今後、相談内容から把握される人権問題の傾向を人権啓発センターが分析し、都や人権プラザ施策や啓発事業に活用できるような運用方法を検討し、事業内容を進化させてもらいたい。

プラザのリニューアルを実施し、「参加型・体験型・発明型」の展示形態への転換を図り、高い訴求力を有した展示施設に衣替えした。特に、障害者のノーマライゼーション理解促進に向け、当事者発の課題解決型の発明品を展示した特別展示「この発明はどうして生まれたのかな展」を展開するなど、「インクルーシブシティ東京プロジェクト」の推進に貢献する事業運営を展開している。また、リニューアルを受けて、日本語、外国語(英語、中国語、韓国語)のリーフレットを改訂して引き続き多言語対応を充実させたことにより、外国人来館者がよりプラザを利用しやすくするように配慮した施設運営を継続している。アンケート調査によると、来館者の満足度も高いことも評価できる。さらに、リニューアルに伴い、最寄りの都営地下鉄3駅に掲出している広告看板のデザイン更新に向けて検討を開始し、リニューアル後の人権プラザの認知度向上に向けた取組の端緒を開いており、こうした取組が利用者の増加に結びつくことを期待する。

次に、その他、特命要件の継続については、一次評価のとおりとする。

以上から、事務局の案としては「B」評価(管理運営が良好であった施設)と考えているところでございます。

事務局の説明は以上でございます。

○金子委員長 ただいま、お手元にあると思いますけれども、資料4の二次評価案の説明を事務局からしていただいたわけですが、これについて御質問、御意見のある委員の方は、画面で発言の意思があるよという意思表示をお願いできればと思います。いかがでしょうか。

高田先生、どうぞ。

○高田委員 まず、管理状況の要改善事項についてはやはり分かりにくいので、先ほど御説明いただいたように、利用者に行事案内の送付をする際に、BCCで送るべきものをCCで送り、メールアドレスが流出してしまったということを記載したほうがよろしいかと思いません。この文章だと何が起こったかが不明確で、どうなってしまったのかも分からないので、このように記載いただければと思います。

○神野課長 承知しました。

○高田委員 あと、全体的に非常に詳細になったのですけれども、これは何か御趣旨があるのですか。要するに、私は資料を頂いたので、ビニールシートの設置などの写真もお送りいただいて、何をしていたかとても詳細に御報告いただいたので、分かるのですけれども、評価委員がここまで詳細に書くかというのもありますし、また、数字のところも非常に多くて、事業効果としてそれぞれ評価するのはいいのですが、全体的に一次評価のような記載かなという印象を受けました。参考資料として従前のものお送りいただいていたかと思うのですが、従前に比べてこれだけ詳細になった御趣旨は何かあるのですか。

○神野課長 特段ございませんが、御指摘いただきますと、一次評価みたいな細かさはそうかもしれないので、全体的に見直します。

○高田委員 私たちがここまで認定するというのはちょっと違うのかなと思います。確かに御報告いただいて、それを評価するという事なのではございますけれども、報告をそのまま鵜呑みにしていますみたいな、これを丸々私たちの評価とするのは少し抵抗があるように感じました。

○神野課長 例年より細かい感じもしますので、もう少し整理したいと思います。

○高田委員 抽象的ですみません。

以上です。

○神野課長 分かりました。ありがとうございます。

○金子委員長 高田先生、ありがとうございました。

この二次評価について、昨年も先生は出られたと思いますけれども、二次評価書類の一番上にB評価という評価が記載されていて、社会一般的な見方からだとB評価イコール普通程度と捉えられてしまいます。こんなに頑張っているのに、その頑張りに関して評価していることを明示するために評価できることについてはもうちょっとコメントを詳細に書いてあげて評価していることを伝えられるようにするという流れもあって、事務局のほうでこういう形で御準備されたのだと思いますけれども、逆に長くなり過ぎて分からないという御意見もありましたので、このことについては検討するという事で預からせていただくということで、先生、よろしいでしょうか。

○高田委員 承知いたしました。

○金子委員長 服部委員、丹野先生は何か御意見はありますか。

○服部委員 服部です。

今、委員長がおっしゃったように、私も、最初の一次評価のときも言ったのですけれども、せっかくこんなに頑張っているのだからもうちょっとどうにかならないというのが、私などは本音ベースではあります。ただ、冷静にというか、数字で見比べるとこうなってしまうというのは結論としては分かりますので、どうでしょうかというのがぱっと見た感想です。

以上です。

○丹野委員 私のほうは、何となく非常によく分かるのは、東京都は結局Bを標準にするのですよね。私たちの大学も東京都ルールで毎年毎年個人評価をされているのですけれども、その場合も結局、みんな何でもここまでやったのに俺はAじゃないんだと必ずおっしゃるのですが、でも、結局、都側が用意している評価のスケールはBが標準になるような形になってしまっていて、突出した人がAを取るという考え方でランクづけがもともとされてしまっているから、世間一般から見ると、どうしてBなのにこんなにいいことが書いてあるのという形になってしまうのですけれども、そのところは、特に外に出す以上は、東京都ルールではなくて、分かりやすいA、B、Cの評価と下側の文言がきちんとそろったような形のほうが個人的にはいいのかなと思うのですが、東京都ルールだとこうなるのかなというのは非常によく分かるところです。

○金子委員長 どうもありがとうございました。

高田先生、どうぞ。

○高田委員 今回の点なのですけれども、これは平成30年から令和元年のところで評価基準が多分変わったのですよね。毎回、評価結果の一番下にそれぞれのランクの説明が書いてあったので、今回も書くようにされたほうがいいのではないですか。今回の参考資料2で、従前のものだと、平成30年まではAとなっていて、Aが管理が良好であった施設となっているのですけれども、令和元年から基準が若干変わりました、Bが標準になりました。東京都で一貫してこうしていると思いますので、表の一番最後にこの説明があったほうが誤解がないのではないかと思います。

以上です。

○神野課長 承知しました。これは記載いたします。

○金子委員長 分かりました。

各先生から御意見がありましたけれども、以上の内容で質疑のほうは締めてしまってよろしいでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、皆様方の御意見もありましたので、評価委員による二次評価については、事務局のほうで記述内容を見直させていただいて、私のほうで確認させていただいた上で確定をするということで、基本ベースとして今の資料4の二次評価案に基づいて二次評価案を確定する。評価については、二次評価のBという形でつくりたいと思います。先生方、それでよろしいでしょうか。大丈夫でしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○金子委員長 では、そういう形で会議のほうを進めさせていただきたいと思います。

それでは、以上に基づきまして、二次評価の文面は各委員の意見を反映できるように事務局と私のほうで調整させていただいて、内容を確定させて、各先生にはその内容をフィードバックさせていただきます。

なお、評価結果の報告につきましては、事務局に一任したいと思います。

評価結果については、事務局を通じて人権プラザの所管局長である総務局長に御報告させていただくことになるということでございます。

委員の皆様には長時間、こういうふうなネットの環境でやりますと、皆様方の発言は問題ないのですが、会議室のほうでどうしても音がこだまのように聞こえてしまうというのがあって、大変聞きづらかったと思います。大変申し訳ございません。円滑な議事進行に御協力いただきまして、無事議事を全て終了することができました。どうもありがとうございました。

この後は事務局に進行をお返ししたいと思います。よろしくをお願いします。

○神野課長 委員の皆様、ありがとうございました。

また、オンラインという初めての会議の形式で、委員長、本当にありがとうございました。

本日の評価結果につきましては、委員長からの委任を踏まえて、事務局で二次評価を修正の上、事務局から総務局長に報告した後、所管局による総合評価を実施いたします。総合評価の決定につきましては、都議会第3回定例会開会日に公表を予定しております。公表時期は9月となる見込みでございます。詳細が決まり次第、改めて委員の皆様には御案内をしたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

以上をもちまして、「令和3年度東京都人権プラザ指定管理者評価委員会」を終了いたします。

本日は、本当にありがとうございました。

午後2時19分閉会