

【分館】所管局による一次評価の水準と実績

大項目	中項目	確認項目	
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	
		指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
1	施設・設備の保守点検	電気・冷暖房空調給排水設備点検（月1回）、エレベーター保守管理（年1回）	・電気、冷暖房空調給排水設備点検月1回、エレベーター保守管理年1回の保守契約を結び、報告書により履行を確認している。
2	施設の清掃	建物清掃（日常清掃1日1回、定期清掃月1回）	・建物清掃について日常清掃1日1回、定期清掃月1回の契約を結び、作業日誌により履行を確認している。
3	施設の整備	受付書櫃、機械書櫃	・受付書櫃、機械書櫃の契約を結び、整備日誌により履行を確認している。
4	人員配置（サービスの向上と経費削減）	契約職員等による受付窓口担当のサービス向上	・サービス向上及び経費削減のため、人材派遣会社から、接客経験の豊富な民間企業退職者の派遣を受けて受付担当に配置している。受付担当間でサービスや接客に差が生じないよう懸念事項、申し送り事項を全職員で情報共有している。 ・啓発事業の企画、実施は学芸員資格を有する専門員等が担当している。
5	人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	相談員の専門研修等への派遣によるスキルアップ	・相談技法の習得及びスキルアップを図るため、民間の開催する研修を受講させた。 ・適宜、法律相談の予約を促すなど、相談内容に応じて一般相談の相談員と法律相談の弁護士が適切に連携している。
6	人権相談の実施状況	人権プラザの移転を踏まえた人権相談の実施	・一般相談・法律相談について、人権プラザの移転に備えた適切な準備を行い、途切れの無い相談対応を実現した（29年1月31日まで分館、同年2月1日から移転先にて実施）。 ・一般相談 776件（法律相談（46件含む））、特定相談 28年度実績 852件（前年度比 77.8%） ※これまで（公財）東京都人権啓発センターが補助事業として実施していた法律相談事業について、28年度から人権プラザの相談事業に一本化
7	指定管理者による提案事業等の実施	時宜に適った企画展示、積極的な出張展示、子供向け図書の実施	○時宜に適った企画展示 ・企画展第1期「読む人権 じんけんのほん 世界とつながる50冊」では、「多文化共生」をテーマに取り上げ、多文化理解に資する書籍を集めて展示し、来場者の関心を喚起して認識を深めてもらう機会となるよう工夫した。 ○積極的な出張展示 ・東京都、区市町村や民間企業・団体の人権行事、センターの主催行事や協賛行事等において出張展示を行った（28年度実績 11回、前年度 10回）。 ・障害者スポーツやパラリンピックに関する展示を実施し、東京 2020 大会開催を捉えた人権啓発を行った。 ○子供向け図書の充実 ・図書資料室において、コミック等の子供向け図書を継続して収集しているほか、ロビーに絵本等を展示して人権プラザに子供向け図書が多数あることをPRしている。
8	利用者の平等利用への取組	会議室等の使用の承認手続きにおける先着順の原則（申込が重複した場合は抽選）	・利用申請については、申込み先着順（申し込みが重複した場合は抽選）で受け付けている。 ・ロビー内の受付横の台には、最新の申込受付日（利用日の3か月前）を表示するなど、利用者の理解を促進するための工夫をしている。 ・受付担当職員には民間企業での勤務経験のあるベテラン職員を配し、利用者の各種問合せに適切に対応できるようにするとともに、新規利用申込者に対して施設内設備の説明や施設内の案内を丁寧にを行うことで、継続した利用に繋がるよう努めている。 ・分館の廃止予定について、施設内に告知を掲出するとともに、利用者に口頭で周知している。
9	他機関、関連施設、地域との連携	出張展示等の実施（年1回以上）	・出張展示を積極的に行った（28年度実績 11回、前年度 10回）。 ・他機関との連携として、東京人権啓発企業連絡会と各種事業の実施において連携した。また、企業・団体が実施する各種事業において、共催・協賛・後援するなどの連携を図っている。28年度初の試みとして、東京人権啓発企業連絡会加盟企業の施設を利用して啓発活動の場を設けた。 ・関連施設との連携として、人権プラザの団体見学・視察対応において、

			<ul style="list-style-type: none"> ・消防署のアドバイスを受けながら、消防訓練を2回実施した。 ・消防設備点検を実施している。
		<ul style="list-style-type: none"> ・事業発生に対応するため、「危機管理マニュアル」や「地震時の対応マニュアル(詳細版)」を作成している。 ・監視カメラの活用、警備員の配備、夜間の機械警備を実施している。 ・夜間や休日等の職員が勤務していない時間について、適切かつ迅速な対応が求められることから、連絡網を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの整備 ・防犯への配慮・緊急時対策について、日常から管理・監督者が職員を指導
	19	防犯への配慮・緊急時対策	
財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか		
	20	収支状況(安定的な運営)	<p>指定管理者に求められる水準</p> <p>27年度自己収支比率(57.76%)の90%以上</p>
	21	経理処理の明確化	<p>税理士による指導及び帳簿、関係書類による経理状況のチェック</p>
	22	都有財産(物品など)の管理	<p>備品台帳で管理、移動があった場合には都に報告都の担当者による現場確認(年1回)</p>
	23	経理・現金に関する書類等の管理	<p>税理士によるチェック</p> <p>帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</p>
	24	利用者数	<p>人権プラザの移転を踏まえた利用者への対応</p>
事業効果	事業計画どおりの利用状況となっているか		
			<p>指定管理者に求められる水準</p> <p>指定管理者の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権プラザの移転への対応により、8月以降は視察等の受け入れが抑制される中、可能な限りの利用者受入に努めた。 ・人権プラザ分館の閉館予定について、利用者への周知を行った。 <p>○28年度の利用者数は以下のとおり</p> <p>展示室入場者数 2,642人(前年度比64.33%) ※28年12月10日まで実施(以降、一部展示)</p> <p>図書資料室利用者数 1,378人(前年度比45.61%) ※28年8月末で閉室</p> <p>相談件数(法律相談含む) 1,628件(前年度比77.82%) ※一般相談・法律相談は29年1月末で移転</p> <p>会議室等利用者数 19,305人(前年度比84.53%)</p> <p>利用者数計 30,457人(前年度比80.75%)</p>
利用の状況			

	<p>25 利用促進への取組</p> <p>認知度向上のための広報活動</p>	<p>○都民・企業に対するPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出張展示の実施：東京都、区市町村や民間企業・団体の人権行事において出張展示を積極的に行い、人権ブラザの活動、存在をPRした。また、センターの主権行事や協賛行事等においても出張展示を実施した。 ・団体見学、視察対応：学校や企業等の団体見学、視察において人権ブラザの活動内容をPRした。 ・リーフレット等の配布：人権ブラザでの配布以外に、センターの主権行事や協賛行事等においても配布した。 ・広報媒体の活用：東京都の広報紙「広報東京都」をはじめ、センターが提供するラジオ番組（人権 TODAY）、情報誌「TOKYO 人権」、ホームページのほか、twitter等を活用して告知、広報活動を行った。また、東京都の協力を得て、東京都職員向け情報サイト「とちようi」での告知や、都庁記者クラブでのプレス発表等、マスコミを利用した広報活動にも力を入れた。 <p>○区市町村へのPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区市町村の人権行事への協賛、共催や出張展示などの連携を通じ、人権ブラザの活動をPRした。 <p>○地域へのPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「分館」という名称を周知するため、人権ブラザの看板、表札、入口ガラス部分の改修を実施した。 ・新聞の折り込みチラシを利用して、人権ブラザ周辺地域への行事等の案内を行った。 ・近隣の施設利用者が周辺の方に口コミで人権ブラザの活動を紹介してもらえよう、施設利用者に丁寧な対応を行い、また、地元自治会や近隣の児童館、小中学校を通じての事業PR等も行った。
<p>サービス内容の向上</p> <p>26 事業の企画、実施、成果</p> <p>27 サービス向上に向けた取組</p>	<p>事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか</p> <p>指定管理者に求められる水準</p> <p>事業実施における都民サービスの向上</p>	<p>指定管理者の実績</p> <p>○図書資料室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料室利用者の利便性向上のため、図書システムの導入準備を行った。 ○相談事業 ・一般相談について、相談内容に応じて専門分野の相談を実施している相談機関を紹介する等している。他機関を紹介する際には、相談すべき要点をまとめるなど、相談者に的確なアドバイスを行っている。 ○会議室等貸出事業 ・施設利用の申込について、引き続き受付開始日を3ヶ月前からとし、早期に利用予定の決定ができることやホームページで申込書（PDF）を入手できることなど、利便性の向上に努めている。 ○インターネットを使った利便性の向上 ・インターネット経由で図書資料室の貸出状況や予約状況を照会できるシステムの導入準備を行った。 ○障害者の利用・利便性の向上 ・視覚障害者の利便性向上を図るため、ホームページに掲載している人権ブラザまでの交通案内について、引き続き、地図のほかに文字による説明で目的地まで案内する「ことばの道案内」を掲載している。 <p>○展示事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見学者から要望があった場合には、専門員による解説を実施している。また、団体見学、視察や人権学習等の相談には専門員がきめ細かに対応し、利用者の要望に沿った提案やレクチャーなどを行っている（28年度団体見学等への対応実績29回※人権ブラザの移転準備のため、8月以降団体見学への対応は一時中断）。 <p>○都民講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「クローズアップ人権」コーナーと関連するテーマを

			<p>都民講座で扱うことにより、展示事業との相乗効果による理解の深化を図った。</p> <p>○子供人権教室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供向けとして、夏休み中を実施時期にするとともに、自由研究の題材としても活用できるプログラムとした。 <p>○相談事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般相談において、民間の開催する研修会に参加し、相談員の資質向上に努めている。また、法律相談との連携を図り、人権相談から法律相談に繋げるなど、相談者の要望や内容を踏まえた対応を行った。
28	<p>利用者の満足度</p>	<p>満足度調査の結果（「十分満足」及び「まあ満足」が90%以上）</p>	<p>○施設利用者アンケート（2/1～2/28実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全般の総合的満足度 「十分満足」及び「まあ満足」合計 99.36%（312人/314人） ・清掃状況の満足度 「十分満足」及び「まあ満足」合計 98.50%（329人/334人） ・窓口対応の満足度 「十分満足」及び「まあ満足」合計 99.35%（307人/309人） <p>※いずれも未記入を除く。</p> <p>○展示室利用者満足度（2/1～2/28実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「十分満足」及び「まあ満足」 合計 98.00%（96人/98人）※未記入を除く。 <p>○会議室・ホール兼視聴覚室利用者満足度（2/1～2/28実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「十分満足」及び「まあ満足」 合計 98.12%（313人/319人）※未記入を除く。
29	<p>利用者ニーズの把握</p>	<p>アンケート箱の設置 利用者満足度調査の実施（年1回）</p>	<p>○見学・視察対応に際した意見交換の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や展示等の見学、視察の対応に際して、担当者と意見交換を積極的に行った。 ・センターが主催する人権啓発行事や都民講座などでのアンケート調査の中で、参加者の意見、要望、感想等の把握に努めた。 <p>○アンケート箱の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて利用者からのニーズを採取するため、入口横に「皆様のご意見箱」を設けている。 <p>○利用者アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者がどのような点に満足し、また、どのような点で改善を求めているかを把握するため、施設利用のアンケートを実施した。28年度は2月1日から2月28日までの期間でアンケートを実施し、その結果を事業や施設管理に活用している。 ・企画展においてもアンケートを実施し、回答者に対して啓発物品を贈呈するなどアンケートの回収を促進し、その結果を今後の企画に役立てた。
30	<p>苦情等への対応</p>	<p>親切、丁寧、的確な対応について、日常から管理・監督者が職員を指導</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情については、日誌への記載、担当からの引き継ぎにより窓口担当者から管理担当者へ迅速に報告する方法で実施している。また、苦情内容を検討し、直ちに回答が必要な場合は、電話などでの説明を行っている。

行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか	指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
31	<p>施設の目的達成</p> <p>(施設の設置目的を達成する取組ができていたか)</p> <p>(人権プラザは人権啓発の拠点として設置された施設であり、設置目的は「人権尊重の理念を普及させることにより、人権意識の高揚及び人権問題の解決を図り、もって都民一人一人の人権が尊重される社会の実現に寄与する」となっている。)</p>	<p>施設の目的達成</p> <p>(施設の設置目的を達成する取組ができていたか)</p> <p>(人権プラザは人権啓発の拠点として設置された施設であり、設置目的は「人権尊重の理念を普及させることにより、人権意識の高揚及び人権問題の解決を図り、もって都民一人一人の人権が尊重される社会の実現に寄与する」となっている。)</p>	<p>○ 展示事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 常設展示を管理するほか、「クローズアップ人権」コーナーを「いのちをつなぐー若年世代の自殺対策」に更新するとともに、関連した都民講座「自殺問題ー若年世代へ生きる支援をー」を開催し、展示事業との相乗効果により理解の深化を図っている。 ・ 企画展第1期「読む人権 じんけんのほん 世界とつながる50冊」において、絵本、写真集、コミック等のビジュアルブックから選んで展示することにより、「多文化共生」について親しみやすく気軽に手に取れる本を通じて考える機会を提供した。 <p>○ 都民講座、人権学習会、子供人権教室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都民講座として、第1回「ALS患者の「生きる権利」を考えるー人工呼吸器という手段をめぐってー」、第2回「自殺問題ー若年世代へ生きる支援をー」、第3回「21世紀の部落問題ー部落差別とアイデンティティー」を開催し、様々な人権問題に関する一般向けの講座を提供した。 ・ 人権学習会として、学校、企業、自治体からの依頼に応じて団体見学等の対応を行った。 ・ 子供人権教室として、「アイヌ文化の切り絵をつくろう!」と題し、アイヌ文化に触れる機会を提供した。 <p>○ 図書資料室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、人権問題に関する図書資料及び視聴覚教材等を取集し、閲覧・貸出を行った。 <p>○ 相談事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、一般相談及び特定相談(同和問題、アイヌの人々)を行った。 <p>○ 会議室等貸出事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、会議室等の貸出を行った。
32	<p>都及び関係機関等との連携</p> <p>(行政機関等との連携が適切に行われていたか)</p>	<p>都及び関係機関等との連携</p> <p>(行政機関等との連携が適切に行われていたか)</p>	<p>○ 都との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 展示事業：都が主催・共催する人権啓発事業である、憲法週問行事(5/13@府中)、ヒューマンライツ・フエスタ2016(11/4-6@国際フォーラム)、人権週問行事(12/10@小金井)への出張展示を行った(28年度計3回実施)。 <p>○ 学校等教育現場との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 学校関係者による人権プラザの見学を多く受け入れた。人権教育に関する情報提供や提案といった積極的な協力を行うことにより、こうした活動が学校関係者に浸透しつつあり、人権プラザへの関心を高めた。 ・ 小中学校で実施する人権問題体験学習会(自主事業)において、人権プラザを周知している。 <p>○ 区市町村との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 区市町村の人権行事等を中心に、出張展示や人権メッセージパネル展示、人権ボスター等の展示を実施した。 <p>○ 関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他機関との連携：東京法務局、(公財)人権教育啓発推進センターと各種事業の実施において連携した。また、国、都、区市町村が実施する各種事業において、共催・協賛・後援などの連携を図っている。 ・ 関連施設との連携：特別区職員研修所からの受託研修(人権・同和問題講師養成研修)では、人権プラザ以外に、国立ハンセン病資料館・国立療養所多磨全生園、東京都中央卸売市場食肉市場及び墨田区東墨田地区の産業・教育資料室きねがわ(東墨田会館内)等の施設を会場としてフィールドワークを行っている。

33	都の政策と運動した事業の実施 （都の政策と運動して事業が行われていたか、その効果はどうか）	都の政策と運動した事業の実施 （都の政策と運動して事業が行われていたか、その効果はどうか）	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都福祉保健局と連携し、展示室において障害者差別解消法に関連したパネルを展示した。また、「クローズアップ人権」コーナーにおいて若年世代の自殺対策の展示を行ったところ、若者の自殺についての具体的な数字に驚き、認識を改める機会を持った等の見学者の意見があった。
34	都の実施施策への協力・貢献度（配点×2）	都の実施施策への協力 （都の実施する施策への協力が行われていたか）	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都主催のヒューマンライツ・フェスタ2016において、東京2020大会の開催を見据え、障害者スポーツに関する展示を行った。 ・東京都教育庁と連携し、「教材・ビデオ検討委員会」の企画検討会に専門員が参加した。 ・東京都主催の「北朝鮮拉致問題の解決を願う都民の集い」に対し、パネル等の貸出を行った。 ・移転後は、人権プラザの2館運営体制の円滑な実施に對する協力、貢献を行った。展示室の移転に当たり、展示品等の整理、梱包など、迅速な対応を行った。図書資料室の移転に当たり、事前に書籍の選別、梱包を進めるなど、迅速な対応を行った。分館全体の円滑な管理に当たると、総務課職員3名が分館と本館とを時間帯ごとに交代して勤務するローテーション勤務を実施している。本館と分館とでデータを共有できるシステムを導入し、勤務地に囚われず、プラザの管理運営に必要な情報に双方からアクセスできる環境を整備した。

特記事項	特に評価すべき点として、人権プラザの移転を実現するための適切な準備・対応や、移転後の2館体制の円滑な運営を実施したことが挙げられる。
要改善事項等	なし

【確認事項】

1. 財務状況

事業者の財務状況	財務状況について、適切な管理・運営のチェックがなされるとともに、安定的な財務運営が行われている。
----------	--

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	<p>特命要件が継続しているか</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="2071 1726 2487 1793">特命の前提となった施設の位置づけ （特命の前提となった施設の位置づけに変更がないか）</td> <td data-bbox="2071 1465 2487 1726">変更なし</td> <td data-bbox="2071 1205 2487 1465">変更あり</td> </tr> <tr> <td data-bbox="2160 1465 2487 1726">東京都監理団体の特性と果たした役割 （施策推進の重要な担い手となる団体の特性に変更がないか）</td> <td data-bbox="2160 1205 2487 1465">団体の特性が十分に発揮されている</td> <td data-bbox="2160 945 2487 1205">団体の特性が十分に発揮されていない</td> </tr> <tr> <td data-bbox="2249 945 2487 1205">都との連携体制 （都と適切な連携のもとに効率的に事業を実施したか）</td> <td data-bbox="2249 684 2487 945">実施</td> <td data-bbox="2249 424 2487 684">未実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="2338 424 2487 684">事業の取組状況・進捗度 （特命に係る事業計画等に示された取組等は適切に進められているか。また、施設運営の改善など次年度以降の取組等に反映された特筆すべき事例はあるか）</td> <td data-bbox="2338 155 2487 424">適切な実施状況</td> <td data-bbox="2338 77 2487 155">不適切な実施状況</td> </tr> </table> <p><評価の内容> 当初設定した以下の特命要件が継続していること。 ①都が設立した監理団体であり、安定的な経営基盤を有するとともに、都の人権施策を確実に補完代行できる。 ②都が指導監督を行っているため、事業の中立性・公平性が担保される。 ③都の指導の下に人権啓発センターと人権プラザの事業を一体的に実施することにより、人権プラザの設置目的を効率的に達成できる。 ④運営にあたる理事会や評議員会の委員等は、幅広い人権分野から選出されており、様々な課題に対応できる。 ⑤管理委託を続けており、人権プラザの管理運営事業に良好な実績がある。</p>	特命の前提となった施設の位置づけ （特命の前提となった施設の位置づけに変更がないか）	変更なし	変更あり	東京都監理団体の特性と果たした役割 （施策推進の重要な担い手となる団体の特性に変更がないか）	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない	都との連携体制 （都と適切な連携のもとに効率的に事業を実施したか）	実施	未実施	事業の取組状況・進捗度 （特命に係る事業計画等に示された取組等は適切に進められているか。また、施設運営の改善など次年度以降の取組等に反映された特筆すべき事例はあるか）	適切な実施状況	不適切な実施状況
特命の前提となった施設の位置づけ （特命の前提となった施設の位置づけに変更がないか）	変更なし	変更あり											
東京都監理団体の特性と果たした役割 （施策推進の重要な担い手となる団体の特性に変更がないか）	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない											
都との連携体制 （都と適切な連携のもとに効率的に事業を実施したか）	実施	未実施											
事業の取組状況・進捗度 （特命に係る事業計画等に示された取組等は適切に進められているか。また、施設運営の改善など次年度以降の取組等に反映された特筆すべき事例はあるか）	適切な実施状況	不適切な実施状況											