

【評価項目】

大項目	大項目	中項目	確認項目			
管理状況	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	施設を良好な状態に保つための維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・受付職員が施設巡回を行い、目視による点検を実施している。 ・貸出用タブレットやタッチパネルは利用後の汚れをふき取るなど、清掃を行っている。
			2	人員配置	施設の管理運営に当たっての経験豊富なスタッフの確保	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業の企画、実施を担う専門員について、学芸員、司書の専門的知識を持つ者を配置している。 ・相談員について、行政経験者で相談業務や人権行政に従事した経験を持つ者を配置している。 ・受付職員について、サービス向上及び経費節減のため、英語による接客対応が可能な者、接客経験の豊富な民間企業退職者等の人材派遣を受けて配置している。
			3	人材育成の取組	講習会の受講等による専門員、相談員等の能力向上、ノウハウ維持	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年4月に人材育成の基本理念として、人材育成方針を策定し、啓発事業の中核を担う常勤契約職員及び専門員（非常勤職員）の人材育成に努めている。 ・職員研修基本計画と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いる。 ・専門員について、知識の習得や知見の蓄積等のため、外部機関・関連組織・当事者団体等が開催する人権関連行事等に積極的に参加させている。参加により得た情報は、資料の回覧により職員間で共有し、組織として活用した。 ・相談員について、相談技法の習得及びスキルアップを図るため、専門機関の開催する研修に参加させた。 ・新任の受付職員については、施設見学者に適切な案内ができるよう、プラザの展示物や都の発行している冊子等を活用し、施設や人権課題に関する基礎知識を付与している。
4	施設の補修・修繕	必要な補修・修繕への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・受付職員が施設巡回を毎日行い、補修等が必要な箇所の有無を目視により点検している。 ・平成30年度は展示室UPSバッテリーやサイネージの不具合に、都と連携して適切に対応した。 			

管理状況	管理状況	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか			
				指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績	
			5	個人情報保護の取組	内部規程の策定、研修等	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」を定めて対応している。 ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に対応し、個人番号の取扱事務担当者を選任し、仕切りのある専用機だけで事務処理を行うなど、情報保護に必要な措置を講じている。 ・「公益財団法人東京都人権啓発センター個人情報保護マニュアル」を作成し周知するとともに、研修を実施し、個人情報保護の適正な管理に努めた。 ・個人情報の漏洩事故はなかった。
			6	情報公開の取組	内部規程の策定、研修等	<ul style="list-style-type: none"> ・「情報公開要綱」を定めて対応している。 ・監理団体指導に基づく公開方針により、センターのホームページ等を活用して、情報を公開している。 ・情報公開請求はなかった。
			7	環境配慮への取組	資源のリサイクルの促進	<ul style="list-style-type: none"> ・不要なコピー用紙の裏面活用など、用紙の再利用に努めている。 ・使用電力の節減を図るため、事務室のほか、トイレや給湯室の無人時の消灯を徹底している。
			8	各種法令等の遵守	各種法令等に基づく適正な管理運営のための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・人権プラザの事業遂行に係わる労働関係、契約関係等の各種法令を確認しながら、遵守した上で、適切な事業実施に取り組んでいる。 ・ビル共用部利用時のルールや資源ごみの分別方法を周知するなど、職員のコンプライアンス意識向上に努めている。
			9	各種情報の管理	保管場所の施錠、データアクセスのID制御	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」に基づき、保管場所の施錠を行っている。 ・各担当者のみアクセス可能なように、データアクセスのID制御を適切に行っている。 ・図書資料室には、クラウド型のシステムを導入しており、情報管理を徹底している。
			10	都への報告・連絡	迅速な都への情報報告の実施	事故があった場合には、都に迅速に報告できるような体制づくりをしている。
			11	情報事故への対応	個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の無発生、事故発生時の対応・都への適正な報告	個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等は発生しなかった。
			安全性の確保	施設の安全性は確保されているか		
					指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
				12	施設・設備の安全性の確保	事故を防ぐための安全確保の取組

管理状況	管理状況	安全性の確保	13	防災への配慮	災害発生時の利用者の安全確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「災害・事故発生時体制表」を作成し、利用者の安全を第一に考え、職員自ら臨機応変に行動できるよう消防器具の配置場所を周知するなど日頃から防災意識を高める取組を心掛けている。 ・芝256スクエアビル管理室と連携し、消防訓練に参加するとともに、消火器使用の実地訓練も行った。 ・「危機管理マニュアル」「組織行動マニュアル」を作成し、職員全員に周知した。
			14	防犯への配慮・緊急時対策	緊急時の利用者の安全確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・目視による施設内の点検を毎日行い、安全確保に努めている。 ・施設の鍵は施錠できるキャビネットで一括して常勤職員が保管、管理している。 ・監視カメラを活用し、開館時間中の様子をリアルタイムでモニターできる体制を整えている。 ・夜間や休日等の職員が勤務していない時間内について、適切かつ迅速な対応ができるよう、連絡網を整備している。 ・緊急時に備え、受付、図書資料室、相談室1、2に設置されている警報ブザーについて、鳴動検査を実施するとともに、緊急時に押しやすい位置に変更した。
			15	施設・設備管理に関する書類等の管理	毎日の点検表等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・自主点検表（テナント様式）を作成し、避難通路等の物品の有無、電気器具の配線の老化・損傷、終業時の火気の確認、トイレ内の可燃物、ゴミ箱等の確認を防火管理者が確認している。
			16	事故への対応	利用者に影響が生じる事故等の無発生、事故等発生時の対応・都への適正な報告	利用者に影響が生じる事故等は発生しなかった。
			適切な財務・財産管理		適切な財務運営・財産管理が行われているか	
	17	収支状況	平成29年度自己収支比率（69.64%）の90%超	<ul style="list-style-type: none"> ・収入の状況：収入済額102,374千円 ・30年度自己収支比率は61.71%（前年度対比88.61%） ・経費削減のため、照明器具のこまめな消灯、大型郵便の発生における段ボールの再利用など、省エネ行動を徹底した。 		
	18	経理処理	経理の明確な区分、帳簿・関係書類による経理状況の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理に係る経費は区分管理し、別に預金口座を設けている。 ・公益財団法人東京都人権啓発センター財務規程に基づき、公益法人としての諸原則を踏まえて、経理処理を行っている。 ・顧問税理士に指導を受けている。 ・センターの計理担当職員が公益法人協会主催のセミナーに参加した。 		
	19	所有財産（物品など）の管理	管理簿の整備、異動があった際の都への報告	<ul style="list-style-type: none"> ・備品となる財産は、基本協定に基づいて所定の手続を行い、半期末ごとに「物品管理者別物品一覧表」と現物を照合し、都に報告している。 ・26年度から都が点数管理消耗品の区分を設けたことに対応し、該当する物品の一覧表を作成し、年に1度、都と現物の照合を行っている。 		

管理状況	管理状況	適性な財務・財産管理	20	経理・現金に関する書類等の管理	帳簿、関係書類の整備、保存（指定期間終了後5年間）	<ul style="list-style-type: none"> ・重要な証書・通帳等は金庫へ保管し、総務課長・調整担当課長・主任が鍵の施錠などを行い、慎重な管理に努めている。その他の経理・現金に関する書類は、原則として、施錠のできる書庫・キャビネットロッカー等を保管場所に定め、担当者が指定の場所への出し入れを行っている。 ・顧問税理士に指導を受けている。 ・限られたプラザの文書所蔵スペースを長期的かつ有効に使えるよう、文書保存委託を開始した。
事業効果	事業効果	事業実施・利用の状況	事業計画どおりの事業実施・利用状況となっているか			
					指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
			21	利用者数	平成29年度の展示室、図書資料室の利用者数合計の(8,245人)の90%超	<ul style="list-style-type: none"> ・30年度の利用者数は以下のとおりであった。 展示室入場者数 8,245人(29年度:5,962人) 図書資料室利用者数 1,331人(29年度:2,283人) 利用者数計 9,576人(29年度:8,245人) (平成29年度比116.14%) ・人権学習会の積極的な受入、人権啓発事業の回数増等により施設利用者数が増加した。
			22	人権相談の実施状況	平成29年度の一般相談、法律相談の相談件数合計(1,008件)の90%超	<ul style="list-style-type: none"> ・30年度の利用者数は以下のとおりであった。 一般相談 1,188件 法律相談 81件 (人権週間の特別法律相談「夜間人権ホットライン」25件含む) インターネット相談 11件 相談件数計 1,280件(29年度(1,008(一般:923+法律:85)件)比126.98%)
23	指定管理者による提案事業等の実施	展示室、セミナーラーム、図書資料室等を活用した事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・展示室では、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126団体と、29年度(110団体)を上回る数の団体に対して実施し、人権尊重の理念を広めた。また、企画展示全3回は、新進の写真家による写真展を2回、路上生活を送った日系アメリカ人の絵画展を1回、それぞれ異なった視点から、若者にも親しみ易く、人権について幅広く考えてもらえる展示を行った。また、子供の自殺が多いとされる8月下旬から9月1日には、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、心の傷と命について考える機会を提供した。 ・セミナーラームでは、イスラム社会、ラップ、子育てマンガ、おもちゃ等、様々な観点から人権について考える都民講座を全6回実施し、講座の内容に応じたフォローアップ事業(専門員による関連課題のトークやテーマに即した交流会等)と併せ、参加者に深い学びの機会を提供した(参加者数618名)。また、子供人権教室として、夏休みの自由研究としても活用できる「アイヌの楽器 ムックリ」作りのワークショップ形式の教室や、障害者や高齢者でも遊べるおもちゃの体験教室を実施し、子供に親しんでもらえるよう工夫した(参加者数119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、アイヌの楽器ムックリの鳴らし方を学ぶ講座や、企業等の人権研修担当者を対象にした、日米比較の観点から職場のハラスメント対策を考える講演会を開催した(参加者数121名)。 ・図書資料室については、アイヌや多文化共生をテーマとして収蔵している絵本・書籍に関連する講座や専門図書室について考える講座を計3回実施し、図書資料室の利用を促進した(参加者数199名)。 			

事業効果	事業効果	事業実施・利用の状況	24 他機関、関連施設、地域との連携	事業展開に当たっての連携・支援の推進、具体的な取組の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺に所在する社会教育施設への訪問や周辺で実施される子育て行事への参加により、事業企画に資する情報を得るとともに、人権プラザのPRを行い、講座参加を促した。 ・外部会場で多くの参加者が見込める人権啓発行事（自主事業）や学校を対象とした体験学習会（補助事業）を開催する際に人権プラザのPRを行い、知名度向上を図っている。 ・東京人権啓発企業連絡会と連携し、指導者養成セミナーへの企業からの参加者を募った。 ・憲法週間等自治体等の行う人権関連行事や企業内の人権啓発行事への出張展示を行い、各団体の人権啓発事業を支援するとともに、人権プラザのPRを行った。 ・港区とは、区内公共施設と相互にチラシの配布協力を行ったほか、連携強化を進め、港区の管理職や教育委員会、社会福祉協議会に対する人権学習会を実施した。港区立施設での出張展示を積極的に実施した。また、港区民等を対象とした人権連続講座の企画・運営を受託（自主事業）し、人権啓発に努めた。
サービス内容の向上		サービス内容の向上	事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか		
				指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
			25 事業実施におけるサービス	利便性等の向上のための具体的取組	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業において、参加者の要望に応じて、手話通訳や点字レジュメの作成、託児サービスを手配している。 ・図書資料室について、子供に楽しく利用してもらえるよう動物の本棚を配置している。 ・一般相談について、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。 ・相談者が不安を覚えないよう、受付担当者に相談者の来訪時間等を事前に連絡し、来客者をスムーズに案内できるようにした。 ・待合スペースに緑を増やすとともに冊子を置くなどして環境を整えた。 ・図書資料室や相談待合スペースにフロアマップを置き、来館者へのサービス向上に努めた。 ・来館者が意見を伝えやすいように、展示室と図書資料室にアンケート箱を設置した。 ・アンケート設置場所に鍵付のアンケート書損じ用ゴミ箱を設置して、施設の適切な維持管理に努めた。

事業効果	事業効果	サービス内容の向上			
			26	施設全体におけるサービス 利便性等の向上のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・受付職員について、海外在住経験や海外勤務経験を持ち、英語による接客対応が可能な者を配置した。また、新たに中国語版のリーフレットも作成した。 ・受付職員間でサービスに差が生じないように、日々気づいたことや申し送り事項をノートに記録し、全職員が確認することでサービス向上に努めている。 ・筆談ボードを配備し、聴覚障害者への対応を行っている。 ・印刷物の作成時にはカラーユニバーサルデザインを取り入れるなど、障害者の利便性に配慮している。 ・ホームページに掲載している人権プラザまでの交通案内について、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、視覚障害者の利便性に配慮している。 ・ロビーギャラリーに一般社団法人障がい者自立支援機構と連携した観葉植物を設置し、環境整備に努めた。 ・展示室、図書資料室のロッカーに小銭お取り忘れ注意のステッカーを貼った。 ・プラザホームページに館内の案内情報として「館内各種設備・バリアフリー情報はこちら」を作成し、施設のサービス向上に努めた。 ・事務室のポスター等の掲示スペースについて、イベント情報及び普及啓発別に分けて見出しを付けることで、来館者の利便性向上に努めた。
			27	利用者の満足度	<p>満足度調査の結果、「十分満足」及び「まあ満足」が90%超</p> <p>施設利用者アンケート（H30年5/1～H31年3/31における満足度（「十分満足」及び「まあ満足」の合計）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全般の総合的満足度 99% (781人/785人) ・展示室 99% (1,204人/1,222人) ・企画展示室 98% (1,278人/1,302人) ・イベント 98% (741人/753人) ・ロビーギャラリー 98% (747人/762人) ・図書資料室 99% (461人/466人) ・職員の対応 99% (940人/949人) ・施設の管理状況 99% (694人/700人) <p>上記のとおり、全ての項目について90%を超える評価を得た。</p>
			28	利用促進への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・出張展示や人権学習会での実施事業の告知チラシに加え、パンフレットの配布による認知度向上に取り組んだ。 ・小中学校向けとして、体験学習会(補助事業)の応募があった学校や人権学習会に参加した教員に施設PRを行った。 ・地元向けとして、区内の施設と相互にチラシ配布を行ったり、子供向けの講座の場合には近隣の区立小学校に配布するチラシの部数を増やしたりする工夫を行った。 ・マスメディアによるプラザ事業への取材を受け入れ、協力した。 ・各実施事業について、都度、案内チラシ、広報東京都、TOKYO人権等により告知するとともに、人権プラザ及び当センターホームページに情報を掲載し、広報している。 ・人権プラザの周知を図るため、人権プラザの電飾看板を最寄りの都営地下鉄3駅に掲出した。 ・多言語対応として、英語だけでなく、初めて中国語のプラザリーフレットを作成した。

事業効果	事業効果	サービス内容の向上			<ul style="list-style-type: none"> ・苦情等があった際には、日誌への記載、担当からの引継ぎにより、受付担当職員から管理担当職員に迅速に報告し、苦情等の内容が直ちに回答が必要な場合は相手方に説明を行うこととしている。 ・トイレの位置を尋ねる来館者が多かったため、平成30年度は、セミナールームの近くのドアの横にトイレ表示を設置し、来館者の利便性向上に努めた。 	
		29 苦情等への対応	苦情、否定的な意見等に対する適切な対応			
		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	
		30 施設の目的達成	施設の設置目的を達成する取組の実施 (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。)		<ul style="list-style-type: none"> ・展示事業として、常設展示を活用した人権学習会を実施し、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い、来館者への人権に関する理解の深化を図った。また、企画展示の実施により、常設展示への理解を補強し、人権についての想像力を更に喚起させる役割を果たしている。 ・人権問題に関する一般向けの講座(都民講座)、学校や企業における人権啓発の指導者を養成することを目的とした講座(人権啓発指導者等養成セミナー)、主に小中学生を中心とした世代を対象にしたワークショップ形式の講座(子供人権教室)など、様々な層に応じた内容・手法のイベントを企画・実施した。 ・図書資料室事業として、人権問題に関する図書資料及び視聴覚教材等を収集し、閲覧・貸出を行った。 ・相談事業として、一般相談、法律相談を行った。また、増加するネット上の人権問題に対応するため、平成30年度から「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談を開始するとともに、チラシを作成し、周知に努めた。 	
31 都及び関係機関等との連携	行政機関等との連携の適切な実施		<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施に当たっては、都に対し月1回の企画説明を行うとともに、随時の意見交換を行い、効果的な啓発内容となるよう十分な協議、調整を行った。 			
32 都の政策と連動した事業の実施(配点×2)	都の政策と連動した事業の実施、その効果		<ul style="list-style-type: none"> ・東京2020大会を控え、障害者とスポーツをテーマとした出張展示、特別展示「オリンピック・パラリンピックと人権」を活用した人権学習会などスポーツと人権に係る様々な企画を実施し、障害者の社会参加機会の拡大や、障害のある人もない人も互いに理解し合い、支え合う共生社会について、広く理解と関心を促した。 ・ヒューマンライツフェスタを始めとする都の人権関連行事に出張展示を行い、参加者の人権に関する理解を深めることに寄与した。 ・「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」の制定を受け、常設展示室の更新について都と調整を実施した。 			
33 都の実施策への協力(配点×2)	都の実施策への協力		<ul style="list-style-type: none"> ・東京ウィメンズプラザの人権啓発行事にパネルの出張展示を行った。 ・人権プラザ利用者や都民講座等の受講者に対して、東京150年記念グッズや東京2020大会広報PR用バッジを配布し、都の施策の広報に協力した。 			