

【本館】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			
		1	施設・設備の保守点検	指定管理者に求められる水準 施設を良好な状態に保つための維持管理	指定管理者の実績 ・受付職員が施設巡回を行い、目視による点検を実施した。 ・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、清掃を行った。 ・啓発事業の企画、実施を担う専門員について、学芸員資格保有者等の専門的知識を持つ者を配置した。 ・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た。 ・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た。
		2	人員配置	施設の管理運営に当たった経験豊富なスタッフの確保	・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た。 ・受付職員について、施設見学、事業概要等の資料を用いたガイダンスを行い、基礎知識を付与した。
		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	・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た結果、補修等の実施は無かった。
		4	施設の補修・修繕	必要な補修・修繕への対応	
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	個人情報保護、報告等は適切に行われているか			
		5	個人情報保護の取組	指定管理者に求められる水準 内部規程の策定、研修等	指定管理者の実績 ・「個人情報保護指針」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、仕切りのある専用机で事務処理を行うなど、必要な措置を講じている。 ・不審メールの注意喚起情報を共有するなど、情報セキュリティの意識啓発を図っている。 ・個人情報情報の漏えい事故は無かった。
		6	情報公開の取組	内部規程の策定、研修等	・「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。 ・28年度情報公開請求は無かった。
7	環境配慮への取組	資源のリサイクルの促進	・不要なコピー用紙の裏面活用など、用紙の再利用を推進した。 ・使用電力の節電を図るため、事務室のほか、トイレや給湯室の無人時の消灯を徹底した。		
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	・人権プラザの事業遂行に関わる労働関係、契約関係等の各種法令等を遵守した上で、適切な事業実施に取り組んだ。 ・ビル共有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		

				<p>アインス意識の向上に努めた。</p> <p>・「個人情報保護指針」に基づき、保管場所の施錠を行っている。</p> <p>・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制御を適切に行った。</p> <p>必要な場合にセキュリティ対応メモを作成、報告する体制作りに努めた。</p> <p>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。</p>
	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		
9			迅速な都への情報報告の実施	
10	都への報告・連絡		個人情報漏えいや個人データの紛失事故等の無発生、事故等発生時の対応・都への適正な報告	
11	情報事故への対応			
施設の安全性は確保されているか				
安全性の確保			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	<ul style="list-style-type: none"> 施設、設備の異常を素早く発見するため、受付職員が巡回と目視点検を行い、不具合箇所があれば速やかに管理担当職員に報告するなど、臨機応変に対応した。 利用者が誤って立入禁止場所に入らないよう観葉植物での間仕切りを設置した。 車いすの体験コーナーにおいては、職員立会いの下で乗車するよう管理運営した。
	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、安全確保に努めた。 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帯について、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。
	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"> 日誌を作成し、来館者数、施設の利用状況等を毎日記録した。 セミナールームの利用状況について、使用予約簿を作成し、利用状況を記録した。
	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。
適切な財務運営・財産管理が行われているか				
適切な財務・財産管理			指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績
	17	収支状況	27年度自己収支比率（57.76%）の90%超	<ul style="list-style-type: none"> 収入の状況：収入済額 16,199千円 自己収支比率：66.15%（前年度対比 114.53%） 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。

	事業効果			<p>・経理担当職員が公益法人協会主催のセミナーに参加した。</p> <p>・備品となる財産は、基本協定に基づいて所定の手続きを行い、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。</p> <p>・26年度から東京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。</p> <p>・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を行い、慎重な管理に努めた。</p> <p>・その他の経理、現金に関する書類は、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出し入れを行っている。</p> <p>・顧問税理士に指導を受けている。</p>
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	<p>19 都有限産（物品など）の管理</p> <p>20 経理・現金に関する書類等の管理</p> <p>帳簿・関係書類の整備、保存（指定期間終了後5年間）</p>	<p>管理簿の整備、異動があった際の都への報告</p>	
		<p>21 利用者数</p> <p>22 人権相談の実施状況</p> <p>23 指定管理者による提案事業等の実施</p>	<p>指定管理者に求められる水準</p> <p>人権プラザの移転を踏まえた利用者の受入</p> <p>人権プラザの移転を踏まえた人権相談の実施</p> <p>展示室、セミナールーム、図書資料室等を活用した事業の実施</p>	<p>指定管理者の実績</p> <p>・新しい場所での人権プラザの移転オープンに対応し、運営方法に試行錯誤しながら可能な限りの利用者受入に努めた。</p> <p>○当年度（2/16～3/31）の利用者数 展示室 559人 図書資料室 293人 延べ利用者数合計 852人</p> <p>・人権プラザの移転オープン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（1/31まで分館、2/1から本館にて実施）。</p> <p>○当年度（2/1～3/31）の相談件数 一般相談 126件 法律相談 7件 合計 133件</p> <p>・人権学習会として、学校、自治体等からの依頼に応じて団体見学等に対応した。大學生や教職員をはじめ、行政職員、人権擁護委員等への展示物の解説等を実施した（団体数3団体）。</p> <p>・企画展示について、写真展「人権という希望」を実施した。特に次代を担う若者にも理解しやすい企画となるように、写真を通して人権とは何かについて幅広く考えてもらえる企画とした。</p> <p>・都民講座について、多文化共生をテーマとした一般向け講座をセミナールームにて実施した（受講者数65名）。</p> <p>・図書資料室について、コミック、児童書、入門書を中心に選書購入するとともに、利用者の注目を得やすい位置に配架し、若年層による人権への理解を深めてもらう場をつくった。</p> <p>・指導者養成セミナーについて、企業等における人権担当のリーダーを育成するため、映画上映と講演会を行った（参加者数350名）。</p>

	<p>他機関・関連施設・地域との連携</p>	<p>事業展開に当たった際の連携・支援の推進、具体的な取組の実施</p>	<p>・周辺に所在する人権啓発団体との間で、相互の事業内容等について、講座のテーマや時期が重複しないように意見交換を行った。 ・地元区の視察対応を行い、人権ブラザー事業を説明し、今後の連携、支援に向けた連携強化を進めた。体験学習会（自主事業）を地元区の小中学校で開催し、人権ブラザーの知名度向上を図った。 ・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。</p>
<p>サービス内容の向上</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>指定管理者の実績</p>
<p>24</p>			<ul style="list-style-type: none"> 図書資料室について、資料検索と貸出管理が可能な図書システムを導入した。 都民講座について、参加者の要望に合わせ、手話通訳や託児サービスを手配した。 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。 法律相談について、電話相談の専用電話番号を設けるとともに、電話相談の予約を不要とし、相談者の利便性を高めた。
<p>25</p>	<p>事業実施におけるサービス</p>	<p>利便性等の向上のための具体的取組</p>	<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。 受付職員間でサービスに差が生じないよう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た。 筆談用ボードを配備し、視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ブラザー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。
<p>26</p>	<p>施設全体におけるサービス</p>	<p>利便性等の向上のための具体的取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○施設利用者アンケート（3/4～3/31実施）における「十分満足」及び「まあ満足」合計 ・施設全般の総合的満足度 93.85%（61人/65人） ・施設管理状況の満足度 96.08%（49人/51人） ・展示室の満足度 94.23%（49人/52人） ・企画展示室の満足度 94.44%（51人/54人） ・イベントの満足度 95.56%（43人/45人） ・ロビギャラリーの満足度 91.07%（51人/56人） ・図書資料室の満足度 94.59%（35人/37人） ・人権相談の満足度 94.12%（16人/17人） ・職員対応の満足度 98.46%（64人/65人）
<p>27</p>	<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%超</p>	

		<p>広報・PR等の実施</p>	<p>・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。</p> <p>・小中学校向けとして、体験学習会（自主事業）の応募があった学校を中心に施設PRを行った。また、東京都教育庁の視察を受入れ、教員向け指導者養成セミナー事業の展開など、今後の施設活用方法の意見交換を行った。</p> <p>・若者、子供層向けとして、twitterを利用した情報発信に加え、人権ブラザのホームページを新たに開設し、スマートフォン対応を行った。</p> <p>・地元向けとして、人権ブラザが入居するビルの他テナントへの施設案内、地元区からの視察を受け入れることによるPRを行った。</p> <p>・マスメディアの活用として、センターが提供するラジオ番組「人権 TODAY」（補助事業）において、人権ブラザの移転オープンの機子を放送した。</p> <p>・苦情等については、日誌への記載、担当者からの引き継ぎにより、受付担当職員から管理担当職員へ迅速に報告している。</p> <p>・苦情等の内容は検討し、直ちに回答が必要な場合は、相手方に説明を行っている。</p>
28	利用促進への取組	広報・PR等の実施	<p>・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。</p> <p>・小中学校向けとして、体験学習会（自主事業）の応募があった学校を中心に施設PRを行った。また、東京都教育庁の視察を受入れ、教員向け指導者養成セミナー事業の展開など、今後の施設活用方法の意見交換を行った。</p> <p>・若者、子供層向けとして、twitterを利用した情報発信に加え、人権ブラザのホームページを新たに開設し、スマートフォン対応を行った。</p> <p>・地元向けとして、人権ブラザが入居するビルの他テナントへの施設案内、地元区からの視察を受け入れることによるPRを行った。</p> <p>・マスメディアの活用として、センターが提供するラジオ番組「人権 TODAY」（補助事業）において、人権ブラザの移転オープンの機子を放送した。</p> <p>・苦情等については、日誌への記載、担当者からの引き継ぎにより、受付担当職員から管理担当職員へ迅速に報告している。</p> <p>・苦情等の内容は検討し、直ちに回答が必要な場合は、相手方に説明を行っている。</p>
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	<p>・苦情等については、日誌への記載、担当者からの引き継ぎにより、受付担当職員から管理担当職員へ迅速に報告している。</p> <p>・苦情等の内容は検討し、直ちに回答が必要な場合は、相手方に説明を行っている。</p>
30	施設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	<p>指定管理者の実績</p> <p>・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。</p> <p>・都民講座事業として、セミナールームにて「インターカルチャルシティTOKYO 2017-外国人も日本人も住みやすい、多様性を活かした都市づくりに向けて-」を開催し、一般都民向けの講座を提供した。</p> <p>・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。</p> <p>・相談事業として、一般相談、法律相談を行った。</p>
31	施設と連携を図り施設の目的を達成しているか	施設の設置目的を達成する取組の実施 (人権ブ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>・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。</p> <p>・都民講座事業として、セミナールームにて「インターカルチャルシティTOKYO 2017-外国人も日本人も住みやすい、多様性を活かした都市づくりに向けて-」を開催し、一般都民向けの講座を提供した。</p> <p>・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。</p> <p>・相談事業として、一般相談、法律相談を行った。</p>
32	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか	行政機関等との連携の適切な実施	<p>・企画展の実施に当たっては、事前に都と十分な協議、調整を重ねた上で、企画内容を策定した。</p> <p>・事業実施に当たっては、都との間で月1回の企画会議を開催し、効果的な啓発内容となるよう十分な協議、調整を行った。</p> <p>・東京2020大会の開催を控え、都の重要な人権課題である外国人、多文化共生をテーマとした都民講座を開催した。</p>
32	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか	都の政策と連動した事業の実施、その効果	<p>・企画展の実施に当たっては、事前に都と十分な協議、調整を重ねた上で、企画内容を策定した。</p> <p>・事業実施に当たっては、都との間で月1回の企画会議を開催し、効果的な啓発内容となるよう十分な協議、調整を行った。</p> <p>・東京2020大会の開催を控え、都の重要な人権課題である外国人、多文化共生をテーマとした都民講座を開催した。</p>

	33	都の実施施策への協力 (配点×2)	都の実施する施策への協力	<p>・人権プラザの移転オープン、2館運営体制の円滑な実施に対し、協力、貢献を行った。施設工事の作業工程と進捗状況に合わせ、展示品等の整理や配置、図書資料の配架や貸出準備等を行い、円滑な開館を実現した。</p>
--	----	----------------------	--------------	---

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="1516 1797 1792 1850">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="1516 1268 1792 1797">変更なし</td> <td data-bbox="1516 90 1792 1268">変更あり</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1792 1797 1932 1850">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="1792 1268 1932 1797">団体の特性が十分に発揮されている</td> <td data-bbox="1792 90 1932 1268">団体の特性が十分に発揮されていない</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1932 1797 2101 1850">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="1932 1268 2101 1797">実施</td> <td data-bbox="1932 90 2101 1268">未実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="2101 1797 2246 1850">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="2101 1268 2246 1797">適切な実施状況</td> <td data-bbox="2101 90 2246 1268">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											