

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	施設の警備	受付警備、機械警備	・受付警備、機械警備の契約を結び、警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。
		5	人材育成の取組（専門性向上、待遇向上等）	相談員のスキルアップ	都の発行するリーフレットや冊子を適宜配布することにより、都の人権啓発の最新の情報を取得させ、適切な相談対応につなげている。
		6	特定相談の実施状況	平成28年度相談件数の90%超（平成28年度実績852件）	特定相談 876件（平成28年度比102.82%）
		7	指定管理者による提案事業等の実施	分館の廃止等に係る利用者対応	・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、利用者の各種問い合わせに親切・丁寧に対応した。また、分館廃止について、機会を捉えて、廃止についての情報提供を行うとともに、周辺の類似施設の一覧を備え付けるなど、廃止後の他施設の利用案内を行った。
		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、申込先着順（申込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、利用者の各種問い合わ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	事業実施に当たった連携	・利用者から寄せられた施設提供に関する感謝の手紙について、これまでの愛顧への御礼を丁寧に返信した。		
10	施設修繕	老朽化している施設・機器の計画的な修繕	・29年度は施設修繕2件を実施した。 ・施設移転に伴い、分館の勤務職員が減ったことによる水道の使用量減に伴う受水槽の水道水の塩素濃度の低下による水質悪化を防ぐため、屋上の受水槽の水位を下げる工事を実施した。 ・ホール兼視聴覚室のスクリーンが巻戻らなくなってしまったため、修理を実施した。		
法令等の遵守	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	
		11	個人情報保護の取組み（内部規定の策定、研修等）	関係規程の制定、情報セキュリティポリシーの制定	・「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の施行に伴い、個人番号の取扱事業担当者を選任し、個人番号を専用の場所に保管するなど、情報保護に必要な措置を講じている。 ・個人情報の漏洩事故はなかった。
		12	情報公開の取組み	情報公開要綱の制定	・「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、法人の決算・予算や契約に関する情報、人件費などを公開している。 ・29年度情報公開請求実績なし。
		13	環境配慮への取組（資源のリサイクル、省資源の促進）	ゴミの分別収集、コピー用紙の裏面利用等	・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ている。 ・使用電力について、節電を図るための措置を講じている（廊下等の照明器具の削減、昼休み中の事務室の消灯及び冷暖房の温度設定の徹底等）。
		14	各種法令等の遵守等	各種法令等を遵守するよう日常から管理・監督者が職員を指導	・人権プラザの事業遂行に係わる各種の法律、条例などを遵守して事業に取り組んでいる。
		15	利用記録等各種情報の管理	保管場所の施錠、データアクセスのID制御	・個人情報等が含まれる情報を含め、保管場所の施錠等、「個人情報保護指針」に基づき対応を行っている。 ・会議室使用に関する申込書は5年間保管後、裁断処理を行っている。
16	都への報告・連絡	利用実績、建物清掃業務報告、警備点検結果報告、設備点検結果報告等を内容とする事業報告書を毎翌月10日までに提出	・利用実績、建物清掃業務報告、警備点検結果報告、設備点検結果報告等を内容とする事業報告書を毎翌月10日までに提出し、都からの照会等には速やかに対応している。		
安全性の確保	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	
		17	施設・設備の安全性の確保	・電気設備、エレベーター設備、自動扉の定期点検 ・点検表の作成（毎日）、自動販売機等転倒防止措置、コインロッカーに転倒防止	・電気設備点検、エレベーター設備点検、自動扉点検を実施している。 ・施設管理を委託している事業者が、常駐の担当者を配置している。同人は機械及び電気設備等についての有資格者であり、設備点検・巡回等を通じて保守・管理を実施している。 ・施設、設備の異常を素早く発見するため、設備管理の担当者が時間を定めて巡回を行い、不具合の箇所があれば速やかに職員に報告するなど臨機応変に対応し、利用者等への影響を最小限とするよう努力している。 ・老朽化により突発的に修繕が必要な箇所が生じた場合は、利用者に迷惑がかからないよう速やかに対応した。（不具合への対応件数1件）
18	防災への配慮	「自衛消防隊の編成と任務」を制定。消防訓練実施（年1回）、消防設備点検（年1回）	・「自衛消防隊の編成と任務」を制定し、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。 ・消防訓練を2回、消防設備点検を1回（7月）実施した。		
19	防犯への配慮・緊急時対策	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	・事案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、警備員の配置、夜間の機械警備を実施。 ・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求められることから、連絡網を整備している。		

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			
		指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績	
	20	収支状況（安定的な運営）	28年度自己収支比率（66.15%）の90%超	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入の状況：収入済額59,438千円</li> <li>29年度自己収支比率は69.64%（前年度対比105.28%）</li> </ul>
	21	経理処理の明確化	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>会議室等貸出に係る使用料の取納金について、現金出納簿により管理している。</li> <li>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。</li> <li>顧問税理士に指導を受けている。</li> <li>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。</li> </ul>
	22	都府財産（物品など）の管理	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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、東京都に報告している。</li> <li>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、東京都と現物の照合を行っている。</li> </ul>
23	経理・現金に関する書類等の管理	税理士によるチェック帳簿、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"> <li>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・主任が鍵の施設などを行い、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、施設のできる書庫・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。</li> <li>顧問税理士に指導を受けている。</li> </ul>	
事業効果	利用の状況			
		指定管理者に求められる水準	指定管理者の実績	
	24	利用者数	人権プラザの廃止を踏まえた利用者への対応	会議室について、周辺の類似施設の一覧を備え付けて廃止後の他施設の利用案内を行うなど、廃止に向けた準備を進める中、18,156人（H28比 94.05%）の利用者があった。
25	利用促進への取組	認知度向上のための広報活動	分館独自のリーフレットを作成のうえ展示室や区市町村の窓口、都内公共施設に配布し、PRした。	
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	
	26	事業の企画、実施、成果	利便性向上の取組の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>展示室の縮小については、問い合わせがあった方に本館を案内し、新プラザの周知に努めた。</li> <li>施設利用の申し込みについて、引き続き受付開始日を3か月前からとし、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、利便性の維持に努めている。会議室等の貸出しを続けてほしいとの意見が多く、地元の方に根付いた施設となっていることが伺える。</li> <li>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プ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。</li> </ul>
	27	サービス向上に向けた取組	事業実施における都民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の利便性を高めるため、ホール兼視聴覚室で故障に伴い新規交換したプロジェクターのマニュアルを作成したほか、会議室の新規利用申込者に対し、窓口担当職員が施設内設備の説明、施設内の案内を丁寧に行った。また、利用開始の30分前に空調をつけ、利用環境の向上に努めた。必要に応じて、テーブルやイス等の準備も行った。</li> </ul>
	28	利用者の満足度	施設利用者からの意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃状況や窓口対応などについて、不満に係る意見はなかった</li> <li>窓口においては利用者に対して料金や予約方法についての説明を親切・丁寧に実施したところ、利用者からは窓口対応について感謝の言葉が寄せられることもあった。</li> </ul>
	29	利用者ニーズの把握	アンケート箱の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間を通じて利用者からのニーズを収集するため、入口横に「皆様の御意見箱」を設けている。</li> </ul>
	30	苦情等への対応	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ものである場合は相手方に説明を行うこととしている。平成29年度について苦情等はなかった。</li> </ul>
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	施設の目的達成	施設の目的達成（施設の設置目的を達成する取組ができていたか）	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談事業、会議室等貸出事業を実施した。</li> </ul>
	32	都及び関係機関等との連携	都及び関係機関等との連携（行政機関等との連携が適切に行われていたか）	<ul style="list-style-type: none"> <li>都内外から教育委員会の視察を受け入れた。</li> <li>施設の廃止に向け、都と連携して、廃止に関する張り紙を掲出したり、周辺で使用できる会議室の御案内を窓口で備えたりと、利用者への周知を行った。</li> <li>施設廃止後、特定相談の電話に施設廃止、事業終了のアナウンスが速やかに流れるよう、アナウンスの内容について事前に都と調整し、手配した。</li> </ul>
33	都の実施策への協力・貢献度（配点×2）	都の実施策への協力（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"> <li>分館全体の円滑な管理に当たるため、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た。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ている。</li> <li>分館の廃止に伴うインフラ、設備、物品、書類、リース品等の処理に向けた業務スケジュールを日単位で作成し、各機関と情報を共有しながら、進捗管理を円滑に実施した。</li> <li>受付窓口において廃止に関する適切な案内ができるよう、利用者対応のQ&amp;Aを整備した。</li> </ul>	

特記事項	特に評価すべき点として、2館体制の円滑な運営を実施したこと、施設廃止に向けた計画的な準備、利用者への丁寧な周知を行っ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

東京都監理団体を特命により選定した施設について  
選定時の特命要件の継続状況について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命要件が継続しているか		
	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
<p>&lt;評価の内容&gt; 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>			