

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				
			水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
		1	施設・設備の保守点検		○	
		2	施設の清掃		○	
		3	施設の警備		○	
		4	人員配置（サービスの向上と経費削減）		○	
		5	人材育成の取組（専門性向上、待遇向上等）		○	
		6	人権相談の実施状況		○	
		7	指定管理者による提案事業等の実施		○	
		8	利用者の平等利用への取組		○	
		9	他機関、関連施設、地域との連携		○	
	10	施設修繕		○		
		<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>1～3：協定に基づいて保守点検や清掃、警備を適切に行っている。</p> <p>4：サービス向上・経費削減の各点から適切になされている。</p> <p>5：相談員について、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。</p> <p>6：特定相談実績876件（H28比102.82%）</p> <p>7：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。</p> <p>8：会議室等の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。</p> <p>9：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。</p> <p>10：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。</p>				
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				
			水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
		11	個人情報保護の取組み（内部規定の策定、研修等）		○	
		12	情報公開の取組み		○	
		13	環境配慮への取組（資源のリサイクル、省資源の促進）		○	
		14	各種法令等の遵守等		○	
		15	利用記録等各種情報の管理		○	
	16	都への報告・連絡		○		
		<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>11、12：個人情報保護、情報公開について、指針や要綱を定め適正に対応している。29年度個人情報の漏えい事故はない。</p> <p>13：不要なコピー用紙の裏面利用等を行っているほか、照明器具の削減など、節電を図るための措置を講じている。</p> <p>14：各種の法律、条例などを遵守して事業に取り組んでいる。</p> <p>15：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。</p> <p>16：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。</p>				
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				
			水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
		17	施設・設備の安全性の確保		○	
		18	防災への配慮		○	
	19	防犯への配慮・緊急時対策		○		
		<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>17：協定に基づいて各種点検を適切に行っている。設備管理の担当者が定期的に巡回を行い、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ている。</p> <p>18：自衛消防隊を編成し、消防設備点検を実施した。消防訓練を2回実施した。</p> <p>19：監視カメラの活用、警備員の配置、夜間の機械警備を実施している。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。</p>				
財務・財産の状況	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				
			水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
		20	収支状況（安定的な運営）		○	
		21	経理処理の明確化		○	
		22	所有財産（物品など）の管理		○	
	23	経理・現金に関する書類等の管理		○		
		<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>20：29年度の収入済額は59,438千円であり、自己収支比率は69.64%だった。</p> <p>21：指定管理に係る経費は区分管理し、会議室等貸出に係る収納金は現金出納簿により管理している。法人運営に当たって公益法人会計基準等に基づき経理処理を行い、顧問税理士の指導を受けながら適切な経理処理に努めている。</p> <p>22：備品となる財産は、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。</p> <p>23：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、施錠のできる書庫・キャビネットロッカー等で保管し、担当者が指定の場所への出し入れを行っている。</p>				
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか				
			水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
		24	利用者数		○	
	25	利用促進への取組		○		
		<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>24：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。</p> <p>25：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。</p>				

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				
		水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
	26	事業の企画、実施、成果		○	
	27	サービス向上に向けた取組		○	
	28	利用者の満足度		○	
	29	利用者ニーズの把握		○	
30	苦情等への対応		○		
	<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>26：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。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。</p> <p>27：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。</p> <p>28：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。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。</p> <p>29：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。</p> <p>30：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。29年度苦情等はなかった。</p>				
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				
		水準を上回る	水準どおり	水準を下回る	
	31	施設の目的達成		○	
	32	都及び関係機関等との連携		○	
	33	都の実施策への協力・貢献度（配点×2）	○		
	<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>31：相談事業、会議室等貸出事業を実施した。</p> <p>32：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に備えたりと、利用者への周知を行った。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。</p> <p>33：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。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。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。</p>				

【一次評価結果】

合計点 36点		4点×1項目=4	1点×32項目=32	0点×0項目	
一次評価	全確認項目で中位の評価「水準どおり」を受けた場合の合計点を標準点として、確認項目評価の得点の合計点と比較する。 ※ 標準点（項目数×水準点）= 34点	S	A+	<b>A</b>	B
		確認項目評価の合計点が46点以上の場合	確認項目評価の合計点が43点以上45点以下の場合	確認項目評価の合計点が30点以上42点以下の場合	確認項目評価の合計点が29点以下の場合

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】

指定管理者の財務状況	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。
------------	--

特命要件の継続	特命要件	有	無
	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。	○	
	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。	○	
	都の指導の下にセンターとプラザの事業を一体的に実施することにより、プラザの設置目的を効率的に達成できる。	○	
	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。	○	
	管理委託を続けており、プラザの管理運営事業に良好な実績がある。	○	

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) 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) 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) 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。	変更なし	変更あり	
		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	
		実施	未実施	
		適切な実施状況	不適切な実施状況	
	<p>&lt;評価の内容&gt;</p> <p>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>			