

令和 7 年度東京都人権プラザ指定管理者
評価委員会
議事録

令和 7 年 8 月 1 日（金）
東京都庁第二本庁舎31階特別会議室26

午後 1 時 24 分開会

○望月課長 それでは、委員の皆さんにお集まりいただいておりますので、若干定刻より早い状況でございますが、開始させていただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

ただいまから「令和 7 年度東京都人権プラザ指定管理者評価委員会」を開催させていただきます。

私は当委員会の事務局を務めます東京都総務局人権部人権施策推進課長の望月と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の評価委員会では、令和 6 年度の指定管理者の管理運営状況について御審議をいただきます。長時間の会議となりますが、どうぞよろしくお願いいたします。

なお、審議・議事録は原則として公開することとなっておりますので、御了解いただきますようお願いいたします。

それでは、会議に先立ちましてお手元の資料の確認をさせていただきます。令和 7 年度東京都人権プラザ指定管理者評価委員会会議次第の下に本委員会の委員名簿、さらにその下に各資料を御用意しております。資料名を順に申し上げますので御確認いただければと思います。

資料 1、指定管理者による管理運営状況評価制度について。

資料 2、東京都人権プラザの概要及び令和 6 年度管理運営状況。

資料 3、所管局による一次評価。

資料 4、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会による二次評価（案）。

資料 5、令和 6 年度東京都人権プラザ年間事業報告。

加えまして、参考資料といたしまして次の資料を御用意してございます。

参考資料 1、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会の設置要綱。

参考資料 2、東京都指定管理者制度に関する指針。

参考資料 3、東京都人権プラザ指定管理者管理運営状況評価。

参考資料 4、公益財団法人東京都人権啓発センター決算資料。

以上となっております。資料の不足はございませんでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、次第の 2 に移らせていただきます。開会に当たりまして、東京都総務局人権部長の若林から御挨拶を申し上げます。

○若林部長 改めまして、人権部長の若林でございます。委員の皆様におかれましては、大変お忙しい中、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会に御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。また、日頃より東京都の人権施策につきまして御理解・御協力をいただいておりますことに、重ねて御礼申し上げます。

さて、東京都の人権啓発の拠点である東京都人権プラザにつきましては、平成 29 年 2 月に台東区橋場より港区芝に移転いたしまして、8 年が経過したところでございます。人権

プラザにおきましては指定管理者制度を導入しておりまして、東京都の政策連携団体である公益財団法人東京都人権啓発センターが指定管理者として管理運営をしているところでございます。平成30年4月1日から10年間の指定をしており、本年が8年目となります。

この指定管理者制度につきましては、民間事業者等のノウハウを活用することにより住民サービスの質の向上を図ることで、施設の設置目的を効果的に達成することを目的としております。また、指定管理者の管理運営状況の評価は、管理運営状況を厳正に評価するとともに、指定管理者の新たな取組や努力している部分などを正しく評価することで、指定管理者のサービス改善に向けた意欲を高めるものでございます。

本日御出席いただいている委員の皆様には、令和6年度の人権プラザの管理運営状況につきまして御審議をいただき、評価をお願いするものでございます。人権プラザの管理運営が適正かつ効果的に行われるよう、忌憚ない御意見と適正な評価をいただければと存じます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○望月課長 若林部長、ありがとうございました。

続きまして、次第の3、委員紹介に移らせていただきますが、ここで当委員会の役割につきまして簡単に確認させていただきます。

当委員会は東京都人権プラザを管理する指定管理者の管理運営状況につきまして総合的かつ客観的に評価していただくために開催するものでございます。評価していただくのは年間を通じた管理運営状況ということで、今回は令和6年度の管理運営状況が対象となります。委員全員が外部委員である学識経験者5名から構成されております。

それでは、私のほうから委員を御紹介させていただきます。本日御出席いただいております委員を委員名簿に沿って御紹介させていただきます。

弁護士の小塚委員でございます。

東京都立大学教授の丹野委員でございます。

東京人権啓発企業連絡会専務理事の野村委員でございます。

なお、本日、東洋英和女学院大学名誉教授の石渡委員、それから、公認会計士の鶴川委員につきましては御都合がつかず欠席となっております。

参考資料1といたしまして東京都人権プラザ指定管理者評価委員会設置要綱の第5-2にございますが、当委員会は過半数の委員が出席した場合に成立することとなっております。本日は委員5名のうち3名に御出席をいただいておりますため、成立することを御報告いたします。

続きまして、これより次第の4、委員長を選任をいたします。

繰り返しになりますが、参考資料1、東京都人権プラザ指定管理者評価委員会設置要綱第3-2によりまして、委員長は委員の互選により選出することとなっておりますが、どなたか委員長に立候補される方はいらっしゃいますでしょうか。

いらっしゃらないようでしたら、以前から当委員会で委員をお務めいただいております丹野委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員首肯)

○望月課長 ありがとうございます。

丹野委員、お引き受けいただけますでしょうか。

○丹野委員 それでは、よろしくお願いいたします。

○望月課長 ありがとうございます。

それでは、丹野委員を委員長に選任いたします。ここから先の会議進行につきましては丹野委員長にお願いいたします。

○丹野委員長 丹野です。どうぞよろしくお願いいたします。

設置要綱により委員の皆様からの選任を受けたという形になりましたので、当委員会の委員長を務めさせていただきます。委員の皆様のご協力の下、円滑な議事運営に努め、東京都人権プラザの指定管理者である公益財団法人東京都人権啓発センターの管理運営状況について適切な評価を行ってまいりたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、会議次第に従って会議を進めてまいります。

では、次第の5の報告でございます。一次評価の結果等について事務局のほうから説明をお願いいたします。

○望月課長 それでは、私のほうから御説明をさせていただきます。

まず、東京都における指定管理者の評価制度につきまして御説明をさせていただきます。資料1から順にお話をさしあげる形でお願いいたします。

資料1、指定管理者による管理運営状況評価制度について御覧いただきたいと思います。

1といたしまして評価制度の目的でございますが、指定管理制度を導入した施設の管理運営状況について第三者の視点を含めた評価を実施し、都民サービスの一層の向上を図っていくことでございます。

次に2、評価の流れでございます。資料に記載の図のとおりでございますが、所管局の一次評価、本日の評価委員会の二次評価を受けまして、所管局による総合評価、最後に通知・公表という流れになってございます。

3といたしまして、一次評価（所管局による客観的評価）につきまして御説明いたします。一次評価では、まず、施設の設置目的などを踏まえまして複数の確認項目を設定いたします。その上で、各項目につきましてセンターから提出される報告書、ヒアリングなどの結果を踏まえ、果たすべき業務の水準の達成状況を2点、1点、0点までの3段階で評価を行います。ただし、※に記載してございますが、指定管理者の高度な専門性、ノウハウが要求される人権相談の実施状況、また、都立施設としての性質上、要求される都の政策と連動した事業の実施、この2項目につきましては配点を2倍にしております。各確認項目の得点の合計点に基づきまして一次評価をS、A、B、Cの4段階で決定いたします。

4、二次評価（評価委員会による専門的な評価）について御説明いたします。二次評価では一次評価の内容を踏まえまして、管理運営状況や事業効果、その他につきまして専門的な評価を行います。本日は本委員会におきまして二次評価をS、A、B、Cの4段階で

決定していただきます。その後の手続につきましては、資料の 5、6 に記載のとおりでございます。総合評価を経まして評価結果の公表になるものでございます。

資料 2、東京都人権プラザの概要等につきまして御説明をさせていただきます。東京都人権プラザの概要及び令和 6 年度管理運営状況の資料になります。

人権プラザの概要につきましては、資料 1～4 に記載がございますが、指定期間につきましては 4 の（2）に記載ございますが、平成 30 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日の 10 年間となっております。なお、令和 6 年度の運営状況につきましては、後ほど人権啓発センターの担当より別途御説明をさせていただきます。

資料 3 に移らせていただきます。A3 の資料 3、所管局による一次評価を御覧ください。この様式は左から大項目、中項目、確認項目がございまして、中ほどの評価水準と配点、評価理由などから構成されております。大項目は管理状況と事業効果の 2 項目でございます。中項目は適切な管理の履行などの 7 項目となっております。確認項目につきましてはそれぞれ番号を付しておりますが全部で 33 項目でございます。本日は、一次評価に当たりましてポイントとなった確認項目を中心に御説明させていただきます。

まず、中項目の適切な管理の履行のうちの項目番号でいきますと 1 番、指定管理者としての責務の遂行を御覧ください。様式の右側部分の評価理由の欄になります。1 行目に総評として評価の結論を記載いたしまして、2 行目以下に実施状況などを記載しているものでございます。

令和 6 年度、人権啓発センターは東京都人権施策推進指針などに基づき、人権プラザの設置目的に沿って、中立性・公平性の確保に留意しながら幅広く人権課題に対応しており、年度協定及び年間事業計画に基づいた管理運営の理念が適切に履行されておりました。こういった点を考慮いたしまして、この項目 1 番、指定管理者としての責務の遂行につきましては、おおむね水準どおりの 1 点と評価をいたしました。

続きまして、項目の 4 番、人材育成の取組について御説明をいたします。センターでは人権プラザの管理運営に当たり必要となる職員の能力、ノウハウの維持向上のため、評価理由の欄の 3 つ目の点に記載がございますが、職員研修基本計画及び実施計画に基づき職員の育成に努めております。

令和 6 年度は、4 つ目のところに記載ございますが、新たに外部講師による研修を開始し、最新の事例を踏まえたより専門的かつ実用的な知識の習得を図りました。また、5 つ目のところ、6 つ目のところに記載がございますが、専門員や相談員など、特殊なスキルを要する職員につきましては外部機関の研修に積極的に参加することにより、知識習得、スキルアップを図っております。こういった点を考慮いたしまして、この項目 4 番、人材育成の取組につきましては、おおむね水準どおり、このように評価をいたしました。

続きまして、2 つ目の中項目、法令等の遵守でございます。項目番号でいきますと 7 番になってございます。各種法令等の遵守につきまして御説明をいたします。センターは就業規則研修やハラスメント研修を通じ、職員のコンプライアンス意識の向上に努めており

ます。令和6年度は、3つ目のところに記載ございますが、コンプライアンス関連の研修におきましても外部講師による研修を導入いたしました。また、5つ目のところに記載のあるとおり、デジタル化推進のために最高情報責任者（CIO）設置規程の新規策定や、法人クレジットカード導入に伴う財務規程の再整備など、適正な事務の遂行に努めました。こういった点を考慮いたしまして、項目の7番、各種法令等の遵守につきましては、おおむね水準どおりと評価いたしました。

続きまして、項目の9番、事故への対応、都への報告・連絡につきまして御説明をいたします。センターでは評価理由、1つ目、2つ目のところに記載ございますが、メール誤送信防止対策ソフトの活用といった個人情報等の事故を未然に防ぐ取組と、事故が発生してしまった場合の連絡体制の策定・周知を複合的に実施しております。令和6年度、個人情報漏えい事故はございませんでしたので、おおむね水準どおりと評価いたしました。

次のページ、中項目でいきますと安全性の確保になります。項目で13番、防犯への配慮、緊急時対策の欄を御覧ください。センターでは評価理由の5つ目の点に記載がございますが、警報ブザーやパトライトなど、緊急時用の設備を備えていることに加えて、7点目のところに記載がございますが、令和6年度は港区の警察署に協力を仰ぎまして、前年度に設置したさすまたの使用方法の実演を交えた不審者対応訓練を実施しました。こういった点を考慮しまして、おおむね水準どおりと評価いたしました。

続きまして、中項目で申し上げますと適正な財務・財産管理につきまして、その中での項目16番、収支状況を御覧ください。令和6年度は予算1億7824万5468円に対し、決算は1億6284万6769円であり、執行率は91.4%でございました。法人クレジットカードの導入など、経費節減につながる取組も進めております。こういった点を考慮しまして、おおむね水準どおりと評価いたしました。

続きまして、2番目の大項目の事業効果に移らせていただきます。中項目で申し上げますと事業実施・利用の状況で、項目番号20番、来館者数を御覧ください。令和6年度に来館者数の合計は1万235人でございました。対前年度で申し上げますと126.2%と大幅に増加しましたので、水準を上回る2点という形で評価をいたしました。

続きまして、項目の21番、人権相談の実施状況につきまして御説明いたします。人権相談事業は、高度な専門性、ノウハウが要求されるものであるため、冒頭でも申し上げましたが配点を2倍にしております。評価理由の4つ目のところに記載がございますが、令和6年度の相談件数は1,736件で対前年度105.1%でございました。また、5つ目のところに記載がございますが、インターネットにおける人権侵害に関する法律相談の電話による相談を開始するなど、都民のニーズに沿った相談事業を展開いたしました。こういった点を考慮いたしまして、おおむね水準どおり、このように評価をいたしております。

続きまして、項目の22番、指定管理者による提案事業等の実施①を御覧ください。評価理由の1つ目のところに記載がございますが、センターでは展示室を利用して、学校、自治体などからの依頼に応じて展示物の解説などを行う人権学習会を合計89団体に実施いた

しました。また、2つ目のところに記載がございますが、企画展示では、子供の権利条約の父とも呼ばれるヤヌシュ・コルチャックが果たした功績をたどる展示を令和5年度から延長して実施いたしました。この展示は特別展示「セサミストリートの仲間たちと学ぼう、子どもの権利」と連動する形で実施いたしまして、子供の権利について考える機会を提供いたしました。さらにクローズアップ人権コーナーにおきましては、能登半島地震など、近年の災害時に発生した人権問題を紹介し、人権に配慮した防災対策について考えるヒントを提供いたしました。

以上の取組によりまして、令和6年度の展示室の利用者数は5,916人、対前年度130.8%と大幅に増加したため、水準を上回る2点と評価いたしました。

続きまして、項目の23番、指定管理者による提案事業等の実施の②につきまして御説明いたします。センターではセミナールームを利用して、アイヌ文化と多様性、フェイク情報と人権など、様々なトピックについて考える人権問題都民講座を会場とオンラインを併用して4回実施いたしました。指導者養成セミナーは人権教育に携わる教員や企業などの人権研修担当者を対象に全3回実施いたしました。企業対象のセミナーのほうを令和5年度より1回増やして実施しております。

「インクルーシブシティ東京プロジェクト」といたしまして、人権ディフェンダーになるための4日間の集中プログラム、ユース向けでございます。それから、人権ディフェンダーになるための2日間の集中プログラム、ユース世代と関わる大人向けのものとございます。このユース向け回数を1回から2回に増やして実施いたしました。

また、特別展示「セサミストリートの仲間たちと学ぼう、子どもの権利」に関連して、セサミストリートのキャラクターを用いまして、子供の人権について考えるワークブックを作成いたしました。これらによりましてインクルーシブな社会へ導き、支える人権ディフェンダーを育成し、彼らが主体的に人権について周囲に広げていくことを通じまして、多様な人がともに支え合う「インクルーシブシティ東京」を実現することを目指しました。

以上の取組によりまして、令和6年度のセミナールームの入場者数は2,678人、対前年度116.1%と大幅に増加したため、水準を上回る、このように評価をいたしました。

次のページ、項目の24番、指定管理者による提案事業等の実施の③につきまして御説明をいたします。センターでは図書資料室を利用した図書資料室附帯事業を言葉の発達や読み書きがゆっくりな子供も含めて楽しめる絵本の読み聞かせ会など、全2回実施いたしました。また、図書資料室が2階にあり、展示室やセミナールームのある1階と異なるフロアであることから、令和6年度につきましては図書資料室への館内案内表示を増やしたり、図書資料室を終点とする館内スタンプラリーを実施したりと、来館者を図書資料室に誘導する取組を行いました。

以上の取組によりまして、令和6年度の図書資料室附帯事業の参加者は36名、定員充足率で令和5年度の83.5%となり評価水準を下回りましたが、図書資料室利用者数は1,641名、前年度比127.9%と評価水準を大きく上回る伸びとなったことから、総合的におおむね

水準どおりと評価いたしました。

続きまして、項目の25番、指定管理者による提案事業等の実施④につきまして御説明いたします。東京都の各局や区市町村、学校、企業が実施する人権啓発事業などに出張展示を積極的に行い、アウトリーチ型の活動を積極的に展開いたしました。また、PR動画やバナー、関連映像、関連書籍、体験キットなど、アウトリーチ活動に活用可能となるバラエティに富んだ内容に展示内容を強化いたしまして、また、複数のテーマを組み合わせるなど、現場の意見や要望を踏まえ、適時適切な展示を提案いたしました。令和6年度は全32回、前年度比では118.5%と大幅に増加したことから、水準を上回ると評価いたしました。

続きまして、中項目で申し上げますとサービス内容の向上になります。項目番号では28番、利用者の満足度の欄になります。センターでは施設利用者へのアンケートを実施しております。施設全体の満足度が99.6%、職員の対応も99.3%と非常に高い満足度となっていることに加えて、アンケートの意見をクローズアップ人権コーナーの更新に活用するなど、さらなる改善にも努めております。このため、水準を上回ると評価いたしました。

次のページ、中項目であります行政目的の達成の中の項目の33番、都の政策と連動した事業の実施の欄になります。東京都の長期計画に基づくプロジェクトとして、令和5年度から実施している若年層を対象とする参加・体験・交流型の学習プログラムについて回数を増やして実施したほか、セサミストリーットのキャラクターを用いて子供の権利について学ぶワークブックを作成するなど、楽しみながら学べる工夫を凝らしました。そのほかにも東京都が実施するイベントへの出展や人権に関連する東京都事業のPRを積極的に行うなど、都の政策と連動して事業を実施することで、インクルーシブな社会に導く・支える人の育成を図っており、水準を上回ると評価いたしました。

各項目の御説明は以上となりまして、下方に記載してございますが、各項目の点数を合計しますと、一次評価結果の合計点は42点となります。これはS、A、B、Cの4段階のうちBに該当いたします。資料1に記載がございましたが、31点から43点の範囲がB評価となります。なお、令和6年度につきまして、要改善事項はございませんでした。

最後に、その他の確認事項となります。

まず、指定管理者の財務状況につきましては、財政状態や経営状況について問題ないと評価をしております。

次に、特命要件の継続につきまして御説明いたします。特命要件とした内容は4点ございますが、いずれも充足しているものと認められます。このため、人権啓発センターを指定管理者として特命選定する状況が継続していると判断いたしました。

所管局による一次評価の御説明は以上となります。

○丹野委員長 ありがとうございました。

次に、次第の6、令和6年度指定管理事業の概要報告及び質疑応答に移りたいと思います。東京都人権啓発センターに御入室いただきますので、しばらくお待ちください。

(東京都人権啓発センター入室)

○川崎事務局長 東京都人権啓発センターの事務局長の川崎と申します。

○水飼企画広報課長 企画広報課長をしております水飼と申します。よろしくお願いいたします。

○川崎事務局長 今日はお時間をいただきましてありがとうございます。よろしくお願いいたします。

○丹野委員長 よろしく願いいたします。

それでは、令和6年度の指定管理者事業の概要報告のほうをお願いいたします。

○川崎事務局長 それでは、令和6年度の東京都人権プラザ事業につきまして、お手元の資料2をベースにしながら御説明させていただきます。それと、啓発イベント等のチラシを机の上に置かせていただいているかと思います。それは適宜御覧いただけると幸いです。

長らくコロナ禍が続いておりましたが一昨年度に明けまして、令和6年度は当センターにおきましてもフル稼働で事業を実施することができました。資料2の6の(1)に記載のとおり、人権プラザへの来館者が1万235人ということで、1万人を超えてコロナ禍前の状況に近づきつつあります。令和5年度の人数が8,112名でしたので、それと比べて6年度は26.2%、2,123人の増となっております。

人権啓発センターでは中期計画を策定しておりまして、その中に柱を4つ掲げているのですが、その中の一つでアウトリーチ機能の展開強化を掲げています。人権啓発センターの事業にはなるのですが、展示を外に持ち出す出張展示、あるいは学校に出向いて実施する人権問題体験学習会、そういったものなど、御高齢の方などは人権プラザにわざわざお越しただけなくとも人権について触れることができるように努めております。

併せて、人権啓発に関する潜在的なニーズがあると思いますので、それを掘り起こしまして人権プラザの利用者の拡大に努めるように、人権啓発センターの事業と人権プラザの事業を緊密に連携させながら事業を実施しているところでございます。そうした地道な努力が来館者増という結果に少しずつではあるのですが結びついてきているのかなと考えております。

続きまして(2)展示事業につきましてですが、これはクローズアップ人権コーナーですとか企画展示など、そして、(5)から(8)に記載の講座とかセミナーにつきましては人権問題都民講座、子供人権教室、人権啓発指導者養成セミナーなどを開催いたしました。昨年度は4回都民講座を実施したのですが、講座のクオリティ・オブ・サービスの向上に留意していることもありまして、御参加いただいた方に行ったアンケートでは、4回平均で参加者全体の約95%が人権について考えるきっかけになったというような回答をいただいておりますので、お役に立てているかなと思っております。

ちなみに昨日、実は都民講座を実施しておりまして、11月にデフリンピックが予定されておりますが、その開催を前に「デフスポーツの魅力ー東京2025デフリンピック開催を控えて」をテーマにしまして、都の政策と連動した形で都民講座を開催いたしました。講師

にデフサッカーの日本の監督をお務めになった経験もある植松隼人さん、あと、陸上デフの現役の選手である門脇翠さんをお招きして、デフスポーツの楽しみ方がメインなのですが、そのほかに共生社会の実現についてといった深い話をさせていただきました。昨日は会場とオンラインを合わせて全部で138人御参加いただけたのですけれども、御参加いただいた皆様に人権について思いをはせていただいたところでございます。

あと、講座・セミナーなどにつきましては、コロナウイルス感染症の拡大に伴い、感染拡大防止を図りつつ、少しでも多くの参加者を募るため、オンラインによる講座の開催を始めたのですが、会場までなかなか来られない方でもオンラインなら参加できる方が結構いることが分かりまして、現在では基本的にハイブリッド方式での講座実施ということにしております。そういった都民のニーズに応える形で実施して、それによって人権啓発の裾野の拡大につながるということであれば、人権尊重の理念の普及という目的に近づくことができるかなと考えております。

次に（８）に体験・交流型の新たな事業と書いてございますが、これは人権ディフェンダー、人権の擁護者になるための４日間集中プログラム、また、人権ディフェンダーになるための２日間集中プログラムを実施しております、これは第１期中期計画になりますが、「未来の東京」戦略に掲げられた「インクルーシブシティ東京」の実現に向けて、インクルーシブな社会、導いて支えてくれる人の育成を推進するという取組ということで、令和５年度から開始したものにになります。昨年度は、性の多様性ですとか、文化の多様性をテーマにワークショップ、フィールドワークを実施しまして、人権について理解を深めてもらいました。これもかなり考えるきっかけになったというようなアンケートをいただいております。実際に参加することによって、そういった意識が芽生えてくるのだなと実感しているところでございます。

次に（２）の展示に少し戻りますが、記載している企画展「心と体を傷つけられて亡くなった天国の子供たちのメッセージ展」を実施しております、こちらにつきましては港区にある私どもの人権プラザの開催に加えまして、令和５年度からは多摩地区に於いても実施しており、昨年度は立川市のギャラリーで開催いたしました。これもアウトリーチ機能の展開強化ということにつながっていると思っております。チラシ等を入れてございますので、後ほど御参照いただければと思います。

また、特別展示として子供の権利をテーマにした「セサミストリートの仲間たちと学ぼう！子どもの権利」と題して展示を実施いたしました。セサミストリートは有名ですが、そのキャラクターを用いまして、子供たちに子供の人権などを普及啓発していこうというものでございます。お配りしたチラシの中に入っておりますワークブックなどもつくって、こういったものも配付して子供たちに見てもらえるというような形にしております。

セサミストリートは御案内のとおり、いろいろな人種とかいろいろな個性、例えば自閉症を持ったキャラクターなどが集まったアメリカの教育番組で、自閉症のツールというの

が日本ではあまりないのかなと思うのですが、こういった多様なキャラクターが登場するセサミストリートの世界で、子供がこういったものを見て、楽しみながら人権を学べる展示を行うということで、これもスタートしたのは一昨年度になるのですが、展示を開始した当時、セサミストリートの着ぐるみのキャラクターを呼んで、地元の小学生を対象にお披露目会なども実施しております。その後、地元の子供たちは結構プラザのほうにも来ていただいて、常連さんになっていただくとか、そんな形でも広がりができているかなというところでございます。

当日、来た子供の話が記録に残ってしまして、当たり前だと思っていたことが権利で保障されている、守られているということを初めて知ったということですか、お母さんが知らなかったから教えてあげたいとか、あと、学校で学んでいない、学校で教えてもらっていないいろいろなことを学べてよかったというような感想などもいただいております。そこである程度の気づきがあったのだらうなと思っております。

最後に（10）の人権相談について、資料に記載の4つの相談、一般相談、法律相談、インターネットにおける人権侵害に関する法律相談、あと、インターネットにおける人権侵害に関するSNS相談、こちらはLINEなのですが相談窓口を設置して対応いたしました。このうち最後のSNS相談につきましては、昨今のSNSの普及に伴い、誹謗中傷で自殺された方ともニュースになったりしますが、そういったものが後を絶たないということから、これまでの電話や対面相談だけではなくて、LINEでの相談を行えるように令和5年の10月から新たに開始した事業になります。臨床心理士、または資格を持つ専門家がLINE上で相談に応じておりまして、まだ始めたばかりなので、件数はこれから増えていく段階ではあるのですが、インターネット広告などで周知して相談件数の増加につなげたところでございます。

今回つくりたてのものなのですが、このLINE相談のチラシを学校ですとか関係者にお配りしたり、カード状のものをつくって配ったりしました。また、去年もやっているのですが、友だち登録をしていただいて、去年はこれで1万人ほど登録につながりました。ただ、そこから実際に相談につながるところまではまだこれからなのですが、そういった取組を少しずつやっているような状況でございます。

駆け足になってしまいましたが、概要の御説明は以上とさせていただきます。東京都が設置した人権啓発のための拠点施設の人権プラザを効果的・効率的に運営していけるように、引き続き努力していきたいと思っております。

本日は貴重なお時間をいただきましてありがとうございました。

○丹野委員長 どうもありがとうございます。

それでは、指定管理事業に関して御質問のある方は挙手の上、御質問・御意見を願いたします。皆様、いかがでしょうか。

野村委員、お願いいたします。

○野村委員 今、人権相談のお話をいただきましたけれども、相談員の方はどのぐらいの

人数がいっぱいやるのですか。

○川崎事務局長 SNSですか。

○野村委員 全体でと思ったのですが、かなり相談が増えると、対応する人たちはどのようなになるのか。

○川崎事務局長 一般相談という、対面とか電話とか、そういうところは5人で回して、弁護士さんは法律相談で別をお願いして、そこは4人でやっています。あと、SNS相談は3人で回してもらっている感じで、今のところ、そこで対応できているのですが、状況を見ながら、どうするかというところはあるかと思います。

○野村委員 相談が増えるのはとてもいいことではあるのですが、その分、相談員の方々も増やしていかないと回っていかないのかなというところと、相談される側のプラザの方々のケアも必要になってくるとか、そういうこともいろいろ考えてしまいました。

○川崎事務局長 まさにおっしゃるとおりかと思います。相談員さんも例えば一般相談ですと専門の相談員さんがいて、ケアという意味で、結構酷い暴言とかを吐くような相談もあるので、相談員同士で情報を共有し励ましあったり、我々事務方でもそこはフォローさせていただくことはあります。

あと、相談員になったときに、カウンセリング研修でいろいろ対応の仕方とかもあるので、セルフケアとかもありますので、そういったものも学んでいただくというような対応を取っているのですが、そこは抱え込んでしまうときつくなってしまうので、目配せしながらやっていく感じです。

○野村委員 ありがとうございます。

私も企業で人権の担当もしておりますので、そういうところも目配せをしなくてはいけないのだろうと気になりました。

○川崎事務局長 ありがとうございます。

○丹野委員長 小塚委員、お願いします。

○小塚委員 小塚です。今の相談事業に関連して、私も立場上いろいろな相談に当たることがあるので、現場の皆さんが御苦労なさっているのだろうということは拝察します。中にはリピーターさんですとか、相談に当たっていて、聞いていただくだけで解決する方もいらっしゃるでしょうけれども、ほかの社会資源、福祉的なところすとか、医療的なところすとか、そういうところに橋渡ししたほうがより根本的な解決になるのではないかなという方も中にはいらっしゃるかと思います。そういう他機関との連携ですとか、引き継ぎなどについては、何か取り組んでいらっしゃる、工夫なさっていることがあれば、伺える範囲でいいのでお聞かせください。

○川崎事務局長 まさに小塚先生がおっしゃったとおり、専門的なものはそういったところにつなげたほうが効果的で、基本的に人権啓発センターの相談はそこで解決するというスタンスではなくて、お話をまず傾聴してそれですっきりする方もいらっしゃいますし、お聞きした上で、専門的機関を御紹介して次につなげる。例えば法務局人権擁護部ですと

か、あとはメンタルの方もいらっしゃると思いますので、精神保健福祉センターなどがありますので、そういったところを御紹介をする。話を聞きながら、考えながらつないでいくというやり方をしています。そこはリストというか、こういうケースの場合はここだというのがデータとして蓄積していますので、そういったところを御紹介して、もし、よろしければ、こちらに御連絡いただけますかみたいな形のつながりというのは持ってやっております。

○小塚委員 ありがとうございます。

○丹野委員長 私からも幾つかあるのですが、以前から比べると本当にすごく頑張っているんじゃないかと、情報漏えいとか、メール誤送信とかあったことに対してのリカバリーというのは、制度的にそれが起きないようにということをなさっているのも、本当によくなさっているなというのはよく分かります。

そんな中で幾つか聞きたいのが、例えば何曜日に来ているとか、どの世代が多く来ているかというようなところを見ていると、幾つか特徴が出ていて、一つには10代が結構来るのだなと思っています。その中でも、年齢別で見たときのものと、高校生とか大学生とか、そういうので見ると、これは大学生になったぐらいの子が一番来るのかというような感じがしないでもないような、要するにハイティーンぐらいの人たちの相談で1回目の山があって、その後に、働き出してから世代の人たちの山というか、しかも、どちらかというと、働き出してから世代の人たちは、20代、30代というよりは、少し上の人たちのところに何となく需要があるのかなと思って見させてもらっていました。

最初の10代の山と50代のところに山が来る。そうすると、特に10代の人たちのところの問題と50代のところの問題は同じ人権でも少しずつ違っていると思うのです。そのときに見ていて、より聞いてみたいと思ったのが、多分、セサミストリートだの何だのというのを持ち出してきているのは、なるべく若い人たちにというような意図があるのだと思うのです。そして、それに対してある種成果が出ているから、うまくいっているからこうなってしまうのだろうというのは何となく分かるのですけれども、だからこそ、一旦気づいたこの人たち、ここを見ていると、1回目的人是多いのだけれども、2回目、リピーターさんとして使ってくれる人はそれほど多くないというようなのが何となく見えてきます。

人権の問題は可能な限り、1回したらおしまいではなくて、できたら、来年も来てもらいたいし、来年が無理だったなら3年後とか5年後でもいいから来てもらいたいという、次に来るような仕掛けみたいなものはお考えになられているのですか。

○川崎事務局長 展示につきましては基本的に長期で実施しますが、クローズアップ人権コーナーのように、毎年テーマを変えて実施するものもあります。前に見たのはもういいという方も結構いらっしゃるのでも、時宜にかなうテーマに更新するとか、今、例えば災害と人権ということでクローズアップ人権コーナーをやったりしています。そういった形で変えて来ていただくというのはあります。あと、講座とかも人権プラザ事業として来てもらうという意味で実施しています。中身も例えば若者向けで、今年度予定しているルッキ

ズムをテーマにした講座では、ハイティーンを対象にオンラインだけでやろうという話をしています。そのように内容も工夫しながら、また来てもらえるような取組を少しずつですがやっているという感じです。

○丹野委員長 ふだん大学にいて、この年代でパッと気づきが出るというのはよく分かるのが、本来だったら、大学の入試のときに、要するにハンディキャップのある人は入試を受ける段階で特別入試という枠を通ってくるのです。受験時間の3割とか、人によっては5割長くなるという特別入試を通して入ってくるという、その人たちが、まず、大学の中で対応しなくてはいけない人という存在として第1段階でいるのです。ところが、一般入試を受けてきた人たちで配慮が欲しいという訴えが入学後に山のように来るのです。

一件一件見ていくと、一般入試で入った人の中でも一定の者が、実は入って見たら双極性障害があったとか、何かがあったということで、自分にも配慮が欲しいということ言ってくるのです。もちろんそれに対してはできる限りのことを配慮するという形のことをやっていくのです。

そういうのも多分、受験までのときには、ただ目的があって何かをしなくてはいけないということになっていた年齢の人たちが、受験をパスして大学に入ってきて、いろいろな人とつき合わなければいけないという次のフェーズが起きたときに、あれ、私は人とつき合うのが苦手だとか、そういうところで気づきが生まれて、それが新しい段階で、その中からまさにその方が見つかったのです。自閉症の弱い段階だったという人が、そのときになって初めて分かるというのも出てくるのです。

それも本人がまず気づいていかななくてはいけないし、自閉症などの場合に本当に難しいのは、私たちが勝手に判断するわけにいかないのです。親にも分かってもらわなくてはいけないし、みんなが分かった上で病院に行って、ちゃんとお医者さんが判断してくれるということがないと、勝手にそうだと決めつけるわけにもいかないし、いろいろな意味で結びついていくということがあって、初めて対応できると思うのです。

何が言いたいのかというと、せっかく来てもらった人がいて、特に1回しか来てくれていないのだったら、この資源の効果をうまく計っていくためには、来た人が家で親御さんにそのことを話してくれたのか、友達に話してくれたのか、要するに何をしてくれたのかということが分かったら、要するに本人は1回しか来なくてもいいのです。聞いた人が次に来てくれて1回目だったら、ちゃんとながっているではないですか。人権は広がっていかないと意味がないと思いますし、せっかく来てくれて聞いて何か気づいたと言ってくれた人が、次に何をしたらのかということまで分かるようなアンケートの取り方なり何なり、工夫をしてもらおうと、今でも十分いいのだけれども、それがきちんと意味がある施設になっているということをよりきちんと主張できて評価できると思うのです。

だから、何か反応してくれると、何でもいいからインセンティブとしてステッカーを1枚あげますとか、それこそ今だったらデジタルスタンプとかでもいいと思うのです。ちょっと工夫してもらってそういったものを渡すというようなことを通して、来た人が次にど

ういう働きかけをしたのかというのを見えるようなものをつくってもらいたいというのがあるのですけれども、どうでしょうか。

○川崎事務局長 ありがとうございます。

まさにそのとおりで、本当に核心的なお話と思います。来た人がどうやって広げて、どのように話をしたかというのは、こちらとしても欲しい情報です。それが分かると次につなげていけるというのがあります。

○丹野委員長 全部はできないかもしれないのですけれども、例えばLINEとかでつながった人がいるわけですから、その人たちなどだったら、どうでしたと聞けるではないですか。そういうつながった人から得られるものをうまく活用なさっていくのがいいのかなと思うところです。

○川崎事務局長 ありがとうございます。

LINEみたいなツールがあると、そうですね。いろいろ考えてみます。

○丹野委員長 ただLINEを始めるだけではなく、それを媒介にどんどん、本来さらに広がっていくのがSNSのいいところなので。

○川崎事務局長 全員が反応してくれなくても、少しでも返ってくれば、それは参考になると思いますし、そういったものも検討できると思います。ありがとうございます。

○丹野委員長 皆さん、そのほかにいかがでしょうか。

○野村委員 今お話があったように、活用できるかどうか分からないのですけれども、私はプラザに行っていますので、その中で、困ったことを付せんで貼っている“コマatchingウォール”というのがありますが、ああいうのはLINEと同じような感じ、イメージ的にはそうなのだろうと思うのです。困りごとが書かれていて、誰かがその答えを付せんで貼ってあげるというのがあったので、それがLINEになれば同じようなことなのかなと思いました。

○丹野委員長 小塚委員、ありますか。

○小塚委員 質問というより感想的なものになりますけれども、いろいろ取り組まれていて本当に敬服いたします。特にクローズアップの災害と人権という取組はいい着眼点といえますか、天災は人を選ばずに等しく被る被害で、その中で、ふだん接しないコミュニティーの人たちも接することによって、いろいろな人がいる、いろいろな立場の人がいる中で、この危難を力を合わせて、どのように乗り越えていくかということを経験する場だと思います。

そういうことを皆さんは想像しやすいといえますか、特に一昨日のカムチャッカの津波など、実際に体験する事象もいろいろありますので。展示に至るまで非常に御苦勞なされたのだと思います。

準備、企画調整でかなり時間がかかりましたと反省点でも書かれていたのですが、本当に御苦勞なされたと思いますけれども、これに懲りずにといえますか、適宜情報もバージョンアップしながら、継続して取り組んでいっていただけたらいいテーマかなと感じたところで

ございます。

○川崎事務局長 ありがとうございます。

専門員という企画を行う職員がいるのですけれども、東日本大震災の被災地に行ったり、それで情報収集して人権部と相談しながら、あそこまで組み上げたということなので、また頑張ってやっていければと、先生からそういうお話をいただいたのを伝えたいと思います。

○小塚委員 もう1点よろしいですか。第1回図書資料室附帯事業「みんなで絵本を楽しもう！」という企画はとてもいい企画だと感じました。定員には至らなかったということだとは思いますが、こういう企画で定員オーバーというのはなかなか難しいです。参加して下さる方、お子さんと保護者の方、少しずつでも実績をつくっていけば、そこから広がっていくのかなと思います。この教訓といいますか、成果の意義をかみしめて、また続けていっていただければと思います。

○川崎事務局長 このような地道ともいえる取組を着実にやっていければと思います。ありがとうございます。

○丹野委員長 僕も今の御意見にはすごく賛成するところで、小塚委員がおっしゃったように、人権の問題の本当に難しいところは、こういう評価の場は、どうしても数値評価になってしまうのではないですか。だけれども、人権は数の問題だけではないです。質の問題というか、伝わらなくてはいけないことがきちんと伝わったのかどうなのか。それは多或少ないの問題ではなくて、確実に伝わる人を1人でも増やすということに意味があるはずなのです。どうしてもこういうところでは数値、去年より上回った、少なくなった、そこばかり目が行ってしまうのだけれども、では、そうではない部分をどうやって評価していくのか。それは評価する側の問題でもあるのかもしれないのですけれども、そのところを絶えず考え続けていってもらいたいと思います。

○川崎事務局長 ありがとうございます。肝に銘じます。

○丹野委員長 頑張ってください。1人でも伝わればいいということだってあると思うのです。これは難しい事柄ですから、しかも多様性がここまで広がってきしまうと、みんなが分かるだけが問題ではなくて、一人一人、本当に1人かもしれないけれども、理解する人が少しでも増えていくという、そこを積み重ねる以外にはない問題だと思います。

では、そのほかはよろしいでしょうか。

では、ここまでで事業者様のほうには出ていただきます。

○川崎事務局長 どうもありがとうございました。

(東京都人権啓発センター退室)

○丹野委員長 それでは、指定管理者の方々に退室をお願いしました。ありがとうございました。

それでは、ただいまの質疑応答も踏まえまして、次第の7、評価委員会による二次評価について審議いたしたいと思います。

事務局から評価委員会による二次評価の案について説明をお願いいたします。

○望月課長 では、事務局から御説明させていただきます。資料4を御覧ください。

事務局から二次評価の案として、大変恐縮でございますが資料4を読み上げさせていただきます。

まず、管理状況についてでございます。協定、事業計画及び「東京都人権施策推進指針」等に基づき、人権プラザの設置目的に沿って、中立性・公平性の確保に留意しながら、幅広い人権課題に対応することを旨として、適切に管理運営に当たっている。

外部研修への積極的な参加、内部研修における外部講師の活用等、人権プラザの管理運営に当たり必要となる職員の能力向上に係る取組を継続的に実施している。

事業効果についてでございます。展示室やセミナールームを活用した事業を効果的に実施し、来館者総数が令和5年度比126.2%という高い水準となった。

人権相談について「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談の電話による相談を開始するなど、都民ニーズにも応え、令和5年度を上回る件数の相談に対応した。

アウトリーチ活動に活用可能な展示の充実・強化を図り、出張展示の効果的な運用と実績増を達成した。

来館者を対象とした施設利用に関するアンケート調査結果では、施設全体の満足度が99.6%、職員の対応の満足度が99.3%と非常に高かった。また、アンケートの意見を展示の更新に活用するなど、更なる改善に努めている。

「『未来の東京』戦略」に掲げられた多様な人が共に支え合う「インクルーシブシティ東京」の実現に向け、人権ディフェンダーになるためのプログラムを回数を増やして実施したほか、子供の権利について学ぶワークブックを作成するなど、楽しみながら学べる工夫を凝らし、人権教育・啓発等を総合的に推進した。

最後の項目のその他のところでございます。特命要件の継続につきましては、事業の中立性・公平性を担保しながら、東京都人権施策推進指針に掲げる人権課題全般にわたる活動及び業務実績を着実に積み上げており、特命要件は継続している。

こうしたことから、二次評価につきまして、事務局の案といたしましては、資料の上段のところにも記載ございますがB評価、管理運営が良好であった施設、一番下に評価基準がございますが、そのような形で事務局の案として整理してございます。

以上で事務局の説明を終わります。よろしくお願いいたします。

○丹野委員長 では、ただいまの事務局からの説明について挙手の上、御質問・御意見のほど、お願いいたします。皆様いかがでしょうか。

小塚委員、どうでしょう。

○小塚委員 特にございません。

○丹野委員長 野村委員、どうでしょうか。

○野村委員 一つ、これに関わることはないのですがよろしいですか。先ほどの人権プラザの年間事業報告、資料5のところで私がよく分からなかったのが、先ほど施設利用者

アンケート結果のお話をされていたところだと思うのですが、ア、年齢とか、イ、職業とかとなっているのですが、これはアンケート結果であるのですよね。

ということだと、アンケートの質問内容がどういうものなのか、年齢とか、職業とか、住まい、来館日とかはどのような質問をされているか分かるのですが、もう少し満足度のところとかも、アンケートの質問と回答というような感じになってないというか、そんな気がしていて、満足度とか、そのようになっていて、こうなっているのですけれども、来館者の人にどういうアンケートを取って、この満足度が出ているのかという、具体的な質問項目みたいなものが、どこかにあるといいなと少し思いました。

○丹野委員長 分かる限りでいいですが、望月さんから。

○望月課長 はい。

○野村委員 私はアンケートをやったことがあるような気がするのですが、結構文章があって、それに答えたような気もするのです。今のこれはすごく簡単になってしまっているのかなと、一番気になったのが満足度で、ここはとても大事で知りたいというところなのですけれども、○をつけていたか、何だったのかなというようなところもあり、回答方法は知りたいかなという感じがしました。

○望月課長 一つ例を挙げると、特別展示についてという形で、区分を5つ設けてございまして、いわゆる十分満足、まあ満足、やや不満、かなり不満、見ていないといった5段階のものがあるという形で、委員の今お話の、特に印象に残った展示を教えてください、といったものもございしますので、これは事務局を通してどういったアンケートかというのを御提示させていただいて、今後、参考に御意見をいただける場面があればという形にさせていただいてよろしいでしょうか。

○野村委員 ありがとうございます。

答えとあれがよく分からないので、せつかく何か御意見を書いてあるものがあるならば、そこもここに載せたほうが評価としてはいいのかなと思った次第です。ありがとうございます。

○丹野委員長 特に人権の問題だからこそ内容が問われるところがあります。

僕からもあるのですけれども、以前に比べると、アウトリーチ活動の割合が大分増えたり、自分たちのほうで自主企画というような形のものが増えてきて、そこに人が集まっているというのがあると、単年度評価ですからこうなるのは分かるのですけれども、過去との評価を考えると、前も確かにBけれども、経年で見たらAのほうに移るぐらいに伸びが見えるのに何かもったいないと思うところもあって、それはしょうがないですね。

○望月課長 先ほどお話ししたように、一次評価のほうでも42点という形で、S、A、B、Cの区分でいきますと、限りなくAに近い状況です。昨年度の状況と比較しますと点数も伸びているといった状況もございしますので、うちとしてもしっかり評価できるところ、それから、プラザと連携して取り組めるところなど、積極的に連携を取りながら進めていきたいと思ってございますし、評価すべきところは評価していきたいという形です。貴重な

御意見をありがとうございます。

○丹野委員長 個人的には、あればですけども、Bプラスぐらい、ただのBにしてしまうのは。

○野村委員 これはずっとBなのですか。

○丹野委員長 なかなかAがつかない。

○望月課長 過去の状況を申し上げますと、Bがかなり多いですけども、過去にはAだったこともあるという状況ではございます。委員からお話があったように、都度評価をして、評価すべき項目も整理の上、皆様に御審議いただいているところです。

○丹野委員長 そのほかに御意見はございますでしょうか。特にないようでしたら、御質問は最後にさせていただきたいのですけれども、もうないでよろしいですか。

(委員首肯)

○丹野委員長 それでは、審議に移らせていただきたいと思います。

評価委員会による二次評価についてお諮りいたします。所管局による一次評価は先ほど事務局から説明がありましたとおり、Bとなっております。これまでの皆様の御意見を踏まえ、評価委員会による二次評価は、管理運営が良好であった施設ということで事務局の案のとおり、Bとしたいと思いますがいかがでしょうか。案文もここで出されている事務局案のとおりとしたいと思いますが、委員の皆様、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

(委員首肯)

○丹野委員長

これにより本委員会による二次評価が決定いたしました。委員の皆様の御協力により円滑に議事進行を行うことができました。本当にありがとうございました。

以上で本日の議事は終了いたしましたので、事務局に進行のほうをお返ししたいと思います。

○望月課長 委員の皆様、大変ありがとうございました。

先ほどの御説明と重複いたしますが、この後、本日御審議いただきました二次評価と一次評価を踏まえ、所管局、総務局による総合評価を実施いたします。総合評価結果につきましては、東京都の他の指定管理施設のものと合わせまして、9月に東京都のホームページにて公表する予定となっております。同じ時期に本日の資料や議事録も公表いたします。詳細が決まり次第、改めて委員の皆様には御案内をさしあげたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上をもちまして「令和7年度東京都人権プラザ指定管理者評価委員会」を終了させていただきます。

本日は、誠にありがとうございました。

午後2時38分閉会