

提示した。生活文化局は、その妥当性について、改めて都の内部の評価部門である財務局財産運用部管理課評価係に内部評価を依頼した上で、判断している。なお当該鑑定評価書は信託銀行が取得したものであり、第三者である不動産鑑定士により評価されたものであり、適正な賃借料等の水準を裏付けられるものであると判断している。

「賃借料等の公表について」

信託銀行から提示される鑑定評価書については、民間企業である信託銀行と、信託銀行が鑑定を依頼した不動産鑑定士との間で交わされている守秘義務契約上、広く公表することはできない。

都としては、延長期間における収支を試算しているが、信託報酬以外の収支試算の内容は公表していない。

これは同業他社やテナントが、それら賃借料等の情報を入手した場合には、ビル運営や交渉の場面等、様々な局面においてオーナー側（信託銀行）に不利に働き、賃借料水準の下落や空室増加を招く可能性があること、このため、結果的に、信託ビルの収益力や資産価値が低下し、信託事業運営に支障をきたす恐れがあることから、賃借料等に係る数値については公表していないものである。

また、都の財務局財産運用部管理課評価係が実施している内部評価に関しても、当該文書は東京都情報公開条例第7条第6号のいわゆる「行政運営情報」に当たり、仮に開示請求があったとしても算定根拠等を非開示としているものであるため、この点からも、賃借料等は公表には馴染まないものと考えられる。

(2) 貸出施設の利用状況について

東京ウイメンズプラザでは、表 D3-2-2 の貸出施設及び表 D3-2-3 の附帯設備を都内に活動拠点があり、非営利の団体・グループに対し、貸し出している。なお、ホール及びその附帯設備については、営利団体であっても営利を目的としない場合は貸出しが可能である。

表 D3-2-2 東京ウイメンズプラザ貸出施設の利用料金表

(単位：円)

施設名	全日	午前	午後	夜間				
	9～21時	9～12時	13～17時	18～21時				
ホール (246 席・553 m ²)	146,200	48,700	60,900	60,900				
視聴覚室 (181 m ²)	分割しないで使用	19,600	6,500	8,100				
					A	6,600	2,200	2,700
					B	6,600	2,200	2,700
第一会議室 (97 m ²)	分割しないで使用	10,400	3,400	4,300				
					A	4,800	1,600	2,000
					B	5,600	1,800	2,300
第二会議室 (74 m ²)	分割しないで使用	8,000	2,600	3,300				
					A	3,500	1,100	1,400
第三会議室 (和室) (33 m ²)	分割して使用	4,500	1,500	1,900				
					B	3,500	1,100	1,400
第一講師控室 (11 m ²)		1,100	300	400				
第二講師控室 (18 m ²)		1,900	600	800				
ビデオ編集室 (12 m ²)		1,200	400	500				

(東京ウイメンズプラザホームページより監査人が作成)

表 D3-2-3 東京ウイメンズプラザの附帯設備の利用料金表

施設名	附帯設備名	（単位：円）				
		全日 9～21時	午前 9～12時	午後 13～17時	夜間 18～21時	
ホール	拡大投影装置 (OHC)	4,500	1,500	1,800	1,800	
	映写装置 (ビデオ)	8,300	2,700	3,400	3,400	
視聴覚室	映像投影機 (プロジェクター)	13,900	4,600	5,800	5,800	
	ビデオカメラ・調整卓	12,800	4,200	5,300	5,300	
第一会議室	ビデオ	7,300	2,400	3,000	3,000	
	映写装置 (天吊りプロジェクター、ビデオ)	28,500	9,500	11,800	11,800	
第二会議室	卓上映写機 (プロジェクター)	400	100	200	200	
	卓上映写機 (プロジェクター)	400	100	200	200	
第三会議室	音響装置	1,500	500	600	600	
	卓上映写機 (プロジェクター)	400	100	200	200	
第三会議室	音響装置	1,500	500	600	600	
	卓上映写機 (プロジェクター)	400	100	200	200	

(東京ウイメンズプラザホームページより監査人が作成)

仮に、上記の貸出施設及び附帯設備の利用率がいずれも 100% である場合、1 日当たりの施設利用料金収入の合計は 271,800 円となる。

東京ウイメンズプラザの休館日は表 C2-2-2 で記載のとおりであり、年間 19 日である。そのため、貸出施設及び附帯設備の利用率が 100% である場合の年間の施設利用料金収入合計は以下のとおりである。

$$\text{②271,800円/日} \times (\text{365日} - \text{19日}) = \text{94,042,800円}$$

東京ウイメンズプラザにおいて、外部からの収入が得られる手段としては、主に貸出施設及び附帯設備の施設利用料金収入である。

一方、東京ウイメンズプラザの運営に係る費用は、平成 26 年度当初予算額で 963,551 千円であり、うち、建物賃借料等は 706,744 千円であることから、仮に利用率が 100% であったとしても、施設利用料金収入では運営費用の 9.8%、賃借料等の 13.3% しか賄えないことになる。

そこで、東京ウイメンズプラザの貸出施設及び附帯設備の利用料の決定方法を質問したところ、貸出施設の維持管理に係る人件費、維持管理費、減価償却費を算出しているとの回答を得た。なお、貸出施設の利用料については、財務局が 2 年に 1 回見直しを行い、受益者負担適正化調査に基づいて決定している。また、建物賃借料を含む資本的経費については、財務局が定める全庁的な基準により、原則として利用料に反映させないこととしている。

表 D3-2-4 東京ウイメンズプラザの貸出施設維持管理に係る経費を基に算出した事業費

科目	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
人件費 (※)	3,360	3,360	3,360
維持管理費	25,200	25,147	26,167
うち、貸出施設に係る維持管理費	23,247	23,194	24,277
うち、ホール特有の維持管理費	1,953	1,953	1,890
合計	28,560	28,507	29,527

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注) 減価償却費は、開館より 20 年を経ち、設備の耐用年数を経過しているため考慮外のことである。

※ 財務局が示した単価により算出した、施設管理事務 (業者との調整や契約等) に係る都職員の人件費

都によると、東京ウイメンズプラザの貸出施設利用料については、表 D3-2-4 に示したとおりの貸出施設の維持管理に直接係る費用を賄うように設定されているとのことである。

次に、東京ウイメンズプラザの貸出施設及び附帯設備の利用率の推移は、表 D3-2-5 及び表 D3-2-6 のとおりである。

表 D3-2-5 貸出施設の利用率の推移

施設名	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度 (10月未まで)
ホール	59	50	48	57
視聴覚室	57	54	55	59
第一会議室	70	67	68	68
第二会議室	72	69	69	71
第三会議室	63	65	66	69
平均	64	61	61	65

(単位：%)

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注) 利用時間単位 (午前、午後、夜間) 及び最少貸出単位に細分化 (視聴覚室は 3 部屋、第一・第二会議室は 2 部屋に分割) し、各施設の利用コナ数を利用可能コナ数で除して算出。

表 D3-2-6 附帯設備の利用率の推移

施設名	附帯設備名	(単位：%)			
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
ホール	拡大投影装置 (OHC)	1.2	0.6	0.0	0.0
	映像装置 (ビデオ)	1.8	0.8	0.1	0.1
視聴覚室	映像投影機 (プロジェクター)	35.5	36.3	33.8	33.8
	ビデオカメラ・調整卓	2.6	0.5	0.7	0.7
第一会議室	ビデオ	8.5	3.9	5.0	5.0
	映像装置 (天吊りプロジェクター、ビデオ)	7.1	6.9	9.6	9.6
第二会議室	卓上映像機 (プロジェクター)	23.8	25.0	31.8	31.8
	卓上映像機 (プロジェクター)	-	-	-	-
第三会議室	音響装置	12.6	10.9	12.4	12.4
	卓上映像機 (プロジェクター)	-	-	-	-
第三会議室	音響装置	5.4	5.1	4.2	4.2
	卓上映像機 (プロジェクター)	-	-	-	-

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

また、東京ウイメンズプラザにおける貸出施設及び附帯設備の貸出しによる施設利用料収入の推移は、表 D3-2-7 及び表 D3-2-8 のとおりである。

表 D3-2-7 貸出施設の貸出しによる利用料収入の推移

施設名	(単位：千円)			
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
ホール	23,409	19,335	21,424	21,424
視聴覚室	3,819	3,555	3,559	3,559
第一会議室	2,325	2,277	2,309	2,309
第二会議室	1,931	1,950	1,885	1,885
第三会議室	773	826	833	833
ビデオ編集室	27	5	2	2
第一講師控室	221	212	216	216
第二講師控室	445	418	416	416
合計	32,950	28,578	30,614	30,614

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

表 D3-2-8 附帯設備の貸出しによる利用料収入の推移

科目	(単位：千円)			
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
附帯設備の利用料収入合計 (※)	2,083	2,039	2,064	2,064

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

※ 施設予約システムにおいて項目別の集計をしていないため、内訳別の利用料収入は不明。

表 D3-2-5 のとおり、平成26年度の東京ウイメンズプラザの貸出施設については、施設全体の利用率が61%と低く、特にホールの利用率は48%にとどまっていることから、利用率の向上を図ることが必要であると考えられる。

そこで、利用率の向上のために実施している施策を質問したところ、「民間企業にチラシ等を配布するなどして利用を呼び掛けたり、ホームページのデザインを一新して施設貸出しのPRを充実させたりしている」との回答を得た。しかしながら、表 D3-2-5 のとおり、利用率の推移を見る限り、平成27年度10月末までにおいて利用率の上昇の兆しが見られるものの、顕著な効果が出ていないことから、貸出施設の利用率を向上させるためには、更なる改善策が必要であるものと考えられる。

(意見2-16) 貸出施設の利用率について

東京ウイメンズプラザでは、ホールや会議室等の貸出事業を実施しているが、その施設全体の利用率がここ数年60%前後と低迷しているため、この利用率を改善すべく、ホームページのデザインを一新するなどの対策を講じている。しかしながら、その貸出施設が好立地であり、平成27年度において利用率の上昇の兆しが見られるものの、改善策の効果はいまだ十分ではないことから、有効性・経済性の観点より、貸出施設の利用率を向上させるために、更なる改善策を講じる体制を構築することとされたい。

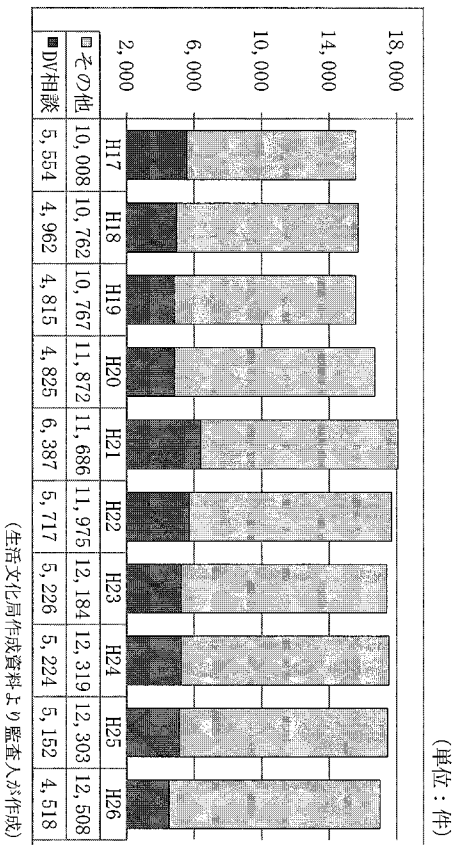
(3) 相談事業について

東京ウイメンズプラザでは、相談事業として以下の相談を実施している。

- ①一般相談
- ②特別相談
 - ア 法律相談
 - イ 精神科医師による面接相談
 - ウ 男性相談
- ③スーパーバイズ

平成 17 年度から平成 26 年度の、東京ウイメンズプラザで受けた相談件数の推移はグラフ D3-2-1 のとおりである。

グラフ D3-2-1 相談件数の推移 (平成 17 年度から平成 26 年度)



なお、東京ウイメンズプラザで受けている相談事業の電話応答率の推移は表 D3-2-9 のとおりである。

表 D3-2-9 電話応答率の推移

(単位：%)

年度	平成 17 年	平成 18 年	平成 19 年	平成 20 年	平成 21 年	平成 22 年	平成 23 年	平成 24 年	平成 25 年	平成 26 年
応答率	19.7	23.2	27.7	33.9	32.9	29.3	27.8	25.3	25.1	17.4

(注) 応答率＝応答回数÷着信回数×100 として計算している。

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

東京ウイメンズプラザの電話相談の応答率は表 D3-2-9 のとおり、平成 22 年度以降削減しており、平成 26 年度に至っては 17.4% という直近 10 年で最も低い水準になっている。

このように、東京ウイメンズプラザで受けている電話相談の応答率が低い理由を質問したところ、「電話相談に係る相談員及び電話回線数が少ない状態が続いているため」との回答を得た。平成 17 年度から平成 26 年度の相談対応状況は、相談員が 12 名、電話回線が 3 回線である。

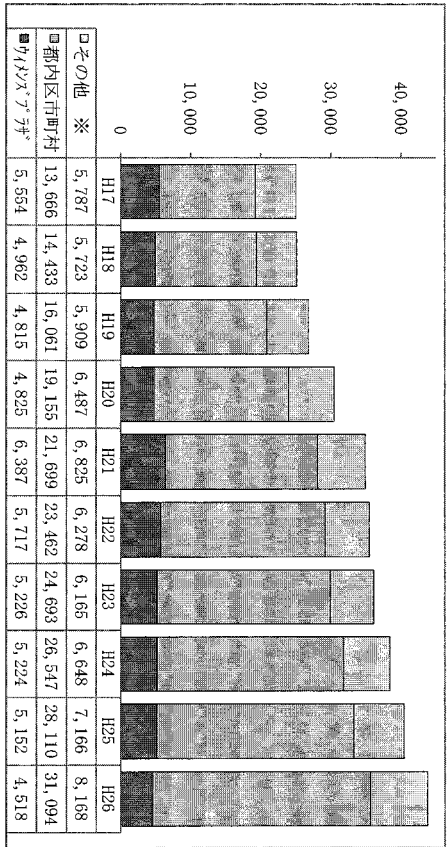
東京ウイメンズプラザでは、様々な女性の悩み相談を受けている。また、配偶者暴力相談支援センターとして、DV に関する悩みや被害の相談についても相談を受けている。

都によると、平成 19 年度の配偶者暴力防止法の改正により、被害者にとってより身近な地域で相談できる体制を整備するため、区市町村における配偶者暴力相談支援センターの整備が努力義務とされ、以降、東京ウイメンズプラザは区市町村相談員の養成のための各種研修の実施や、区市町村の支援センター機能整備に向けた支援を行うなど、都内のセンター・オプ・センターとしての役割を果たすことに力点を置いてきたことである。また、その結果、現行の「東京都配偶者暴力対策基本計画」(平成 24 年度～平成 28 年度)においても、都が区市町村における支援センターの設置を支援していくとしている。

そのため、グラフ D3-2-2 のとおり、東京ウイメンズプラザの DV 相談件数は横ばいである一方、平成 27 年 3 月現在、区市町村において 7 団体において支援センターが設置された結果、区市町村の DV 相談件数は増えている。

グラフ D3-2-2 都域におけるDV相談件数の推移

(単位：件)



(生活文化局作成資料より監査人が作成)

※ 女性相談センター及び警視庁の配偶者暴力相談件数の合計

ここで、グラフ D3-2-2 より、都域全体においては、DV相談件数は右肩上がり
に伸びている。こうした状況にある中で、東京ウイメンズプラザで受けている
DV相談件数が横ばいである状況を見ると、相談需要の増加に対して的確に対応
できていないのではないかと懸念が残る。

現に、東京ウイメンズプラザでは、平成27年度に電話回線数を3回線から4
回線に増設し、相談員を12人から16人へ増員させたことにより、平成27年
4月から8月までの相談件数は前年同期比で、一般相談が2,280件の増加(増加
率35.1%)、DV相談が343件の増加(増加率19.2%)となっている。また、応
答率は、平成26年度通期で17.4%であったのに対し、平成27年4月から8月
末までの期間の応答率が20.7%と、3.3%上昇している。このような状況から、
潜在的な需要はあるにもかかわらず、東京ウイメンズプラザがこれに届えられ
ていなかった可能性を否定できない。また、この応答率の分母である着信数は、
平成22年度から毎年増加しており、平均すると4.7%の伸び率であったが、平
成26年度は前年比40%を超える異常な増加率が認められた。しかしながら、現
時点において東京ウイメンズプラザは、着信数の急激な増加原因の分析はでき
ていないことである。

そのため、東京ウイメンズプラザは、低い応答率の原因の分析に努めるとと
ともに、都域全体での相談需要の増加への対応が必要である。

(意見2-1-17) 東京ウイメンズプラザにおける相談事業の応答率について
東京ウイメンズプラザは、都域のDV等の相談ニーズに対応するため、区市町
村に対して、相談員の人材育成や配偶者暴力相談支援センター機能の整備促進
を図るとともに、東京ウイメンズプラザにおける応答率が低い原因を検討し、
より一層の相談業務の充実に努められたい。

(4) 東京都女性相談センターとの連携について

都では、配偶者暴力相談支援センターとして、生活文化局所管の東京ウイメ
ンズプラザと、福祉保健局所管の東京都女性相談センターを有している。

東京都女性相談センターは、緊急の保護又は自立のための援助を必要とする
女性及びその者の監護する児童に対し、生活各般の相談、指導及び援助を行う
ことにより、その福祉の増進を図ることを目的に都が設置している機関である。
主な業務として、電話・来所・出張等による相談業務、医学的・心理学的・職
能的な判定を行う業務、一時保護業務、婦人保護施設等への入退所の設定、婦
人保護施設の運営管理及び指導、広報・啓発活動、各種研修等を行っている。

東京都女性相談センターにおいても、以下のとおり、東京ウイメンズプラザ
と同様に女性の抱える様々な問題について相談事業を行っている。

一般相談	…	婦人相談員による夫等の暴力の相談、生活の問題・人間関係等の相談、 配偶者暴力防止法第10条に規定する保護命令申立の情報提供・支援
専門相談	…	家事問題等の相談、医学的相談、心理学的相談

また、東京都女性相談センターは、センター(本所)と多摩支所を有してお
り、センター(本所)の電話相談受付時間は、以下のとおりである。

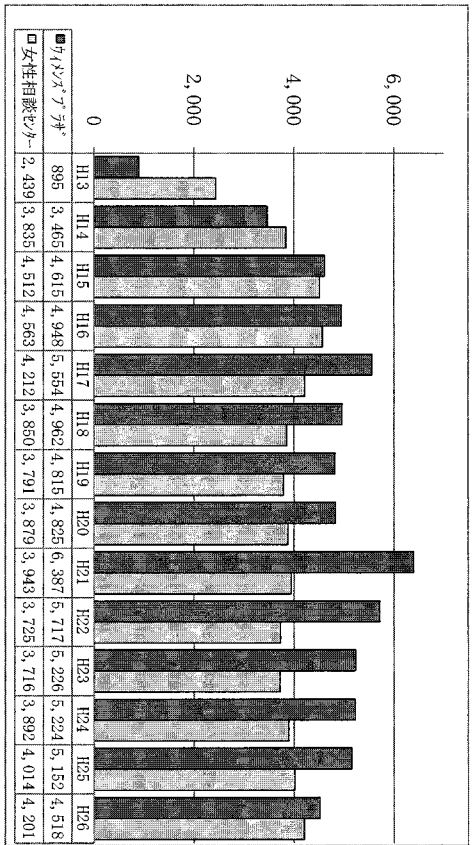
受付時間	…	午前9時～午後8時(土曜日、日曜日、祝休日、年末年始除く)
緊急相談	…	上記時間以外の夜間、土曜日、日曜日、祝休日、年末年始

つまり、東京都女性相談センター(本所)では、緊急相談を含めると、24時
間365日電話相談業務を行っている。一方、東京ウイメンズプラザの相談受付
時間は、年末年始を除く午前9時～午後9時までであり、夜間は対応していな
い。平日午前9時～午後8時は、東京ウイメンズプラザと東京都女性相談セン
ターの2か所で相談対応を行っていることとなる。

ここで、東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターの相談件数を比較
してみると、グラフ D3-2-3 のとおりである。

グラフ D3-2-3 都の配偶者暴力相談支援センターでの相談件数の推移

(単位：件)



都の配偶者暴力相談支援センター機能を有する2つの機関のうち、東京ウイメンズプラザは、総合相談窓口としての機能を担い、東京都女性相談センターは相談機能のほかに一時保護機能を担っているが、いずれも相談事業を共通して実施しており、相談件数に偏りはない。

ここで、東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターは、総務局人権部、児童相談センター、精神保健センター、都立病院、教育庁、各区市町村関係機関、保健所、警視庁、民間団体等広範な関係機関を含めた配偶者暴力相談支援センター連携会議や、その他様々な会議において、配偶者からの暴力の防止及び被害者の適切な保護を図るため、配偶者暴力相談支援センターの共通の課題等について、意見交換や情報提供等を行っていることである。

しかしながら、同じ相談事業を行っている東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターは、相談事業についての日常的な情報共有の仕組みは存在していない。会議における事例の共有化だけではなく、被害者に対する直接的な支援を行う東京都女性相談センターと、都民に開かれた総合相談窓口として広範な相談に対応している東京ウイメンズプラザが、それぞれの特徴を活かしながら連携することで、都の配偶者暴力相談支援センターとしての機能を更に高めていくことが可能であると考えられる。

(意見2-18) 東京都女性相談センターとの更なる連携について

都は、配偶者暴力相談支援センターとして、生活文化局所管の「東京ウイメンズプラザ」と福祉保健局所管の「東京都女性相談センター」の2つの施設において、ともに女性に関する相談受付機能を有しており、当該2施設は各種会議において情報交換を図っているが、東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターで、日常的な相談事業についての情報共有の仕組みが存在していない。会議における事例の共有化だけではなく、これまで以上に東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターが連携し、都の配偶者暴力相談支援センターとしての機能を更に高めていくこととされたい。

(5) 外国人からの相談事業について

東京ウイメンズプラザにおいては、男女問わず様々な悩み相談等を実施している。しかしながら、外国人からの専用相談窓口は設けておらず、また、英語を話すことができる相談員を配置していないため、日本語を話すことができない外国人からの相談について、適時に解決することが不可能である。

外国人からの最近の相談状況について、東京ウイメンズプラザに質問したところ、主な外国人对応としては、都の配偶者暴力相談支援のセンター・オゾ・センターズとして、直接被害者の支援に携わる区市町村や民間団体への支援を中心に行っていることであった。具体的には、区市町村の関係職員及び外国人DV被害者支援を行う民間団体向けに研修を行うほか、平成24年度には「外国人の配偶者暴力のための対応シート」を8か国語で作成し、区市町村や民間団体に配布・活用いただいていることであった。

また、外国人からの相談は特段増えているため、外国人で日本語での相談が困難な相談者については、英語・中国語・韓国語に対応している広報広聴部都民の声課の外国人相談窓口や、英語・中国語・韓国語のほか、ポルトガル語・スペイン語・ベンガル語・インドネシア語・ベトナム語に対応している法務省の外国人総合支援センター等を案内しており、相談状況に特段の変化が見られない限りは、こうした対応を続けていくことである。

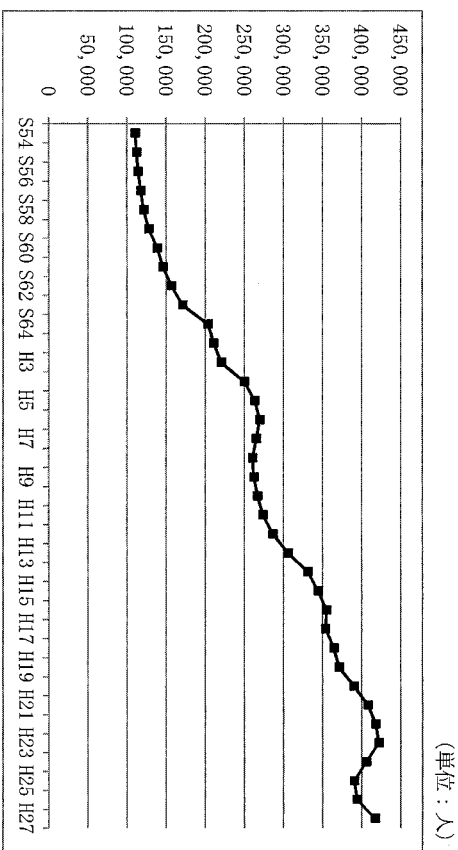
ここで、都の外国語版総合ホームページに相談窓口の紹介があるが、これは広報広聴部都民の声課が実施している外国人相談窓口を示しているに過ぎないことから、これを見た外国人が、直接、東京ウイメンズプラザに電話を掛けるとは言い難いものと考えられる。

東京ウイメンズプラザでは、外国人からの相談は極めて少ないため、これまでの対応を継続していくことであったが、東京ウイメンズプラザのホームページには外国人相談に関する案内に記載すらされていない。このことは、日本語が話せない外国人は東京ウイメンズプラザのホームページを見ることはなく、したがって東京ウイメンズプラザに電話を掛けることはない、と想定していることと同義であると考えられる。したがって、外国人からの相談が増えていないから窓口を設置する必要が乏しい、という東京ウイメンズプラザの考え方は本末転倒である。

しかも、東京ウイメンズプラザと同じく配偶者暴力相談支援センター機能を担っている東京都女性相談センターにおいては、一時保護機能も有しており、外国籍女性について、通訳が必要な場合には通訳派遣依頼を行い、入所に際し

での説明や相談に応じている。これに対して、東京ウイメンズプラザでは外国人からの相談があった場合、他の外国人相談窓口を紹介していることであるが、広報広聴部都民の声課の外国人相談窓口では外国語を話すことができる相談員が日常生活に関する相談等に応じる役割を果たしているに過ぎず、暴力などの被害に関する専門的な知識があるわけではない。

グラフ D3-2-4 都内在住の外国人人口の推移 (各年1月1日現在)



(総務局「東京都の統計」より監査人が作成)
(注) 平成24年7月までは外国人登録者数、平成24年8月からは住民基本台帳上の人口である。

このような外国人の人口の増加に伴って、今後ますます外国人からの相談が増えることも想定されるため、東京ウイメンズプラザは、単独で外国人相談を実施するのではなく、有効性・経済性などの観点から、外国人向けの案内について、リーフレットやホームページなどで情報提供をするとともに、他部署との更なる連携を図り、利用者にとっての利便性を向上させることが必要である。

(意見2-19) 外国人相談窓口について

東京ウイメンズプラザでは、外国人DV被害者支援に向けた区市町村及び民間団体への支援や外国人相談窓口などを行っているとのことであるが、その情報は十分ではない。今後は、都内の外国人の人口は増加し、日本語が理解できない外国人も多くなると予想されることから、外国人への積極的な情報提供が必要であると考えられる。

したがって、東京ウイメンズプラザは、有効性・経済性などの観点から、外国人向けの案内について、リーフレットやホームページなどで情報提供をするとともに、利用者にとっての利便性を向上させるため、東京都女性相談センター及び広報広聴部都民の声課の外国人相談窓口との連携を更に強化されたい。

IV 消費生活の安定と向上に関する指摘と意見

1. 消費生活部、消費生活総合センター及び計量検定所の事業について

消費生活部は、本報告書第2のIIの3.「消費生活部、消費生活総合センター及び計量検定所について」に記載のとおり、表D4-1-1に示した各事業を実施している。また、⑥消費生活センター事業と⑦計量の適正化の各事業について、それぞれ消費生活総合センター（多摩消費生活センターを含む）、計量検定所（本所、立川検査場、深川検査場、港南検査場）が所管している。

表D4-1-1 消費生活部、消費生活総合センター及び計量検定所で実施している事業

事業	事業所名
① 消費生活行政の企画調整	—
② 取引指導事業	—
③ 安全対策事業	—
④ 消費生活協同組合の育成指導	—
⑤ 公衆浴場対策	—
⑥ 消費生活センター事業	消費生活総合センター (多摩消費生活センターを含む)
⑦ 計量の適正化	計量検定所（本所、立川検査場、深川検査場、港南検査場）

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

消費生活総合センターは、都民の主体的かつ合理的な消費生活を支援するため、表D4-1-2のとおり、消費生活相談、消費生活情報の提供、消費者教育の推進、消費者活動の支援・協働、相談に伴う商品テストなどの事業を実施している。多摩消費生活センターは、消費生活総合センターの活動推進課の一部であり、図D4-1-1において太線で囲まれている部分を所掌している。