

## 所管局による一次評価

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	
		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	施設を良好な状態に保つための維持管理	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づいた適切な点検作業や感染拡大防止策が履行されており概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付職員が施設巡回を行い、目視による点検を実施している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、館内の定期的な換気・消毒を行っているほか、受付等にアクリル板又は透明ビニールシート、消毒液を設置している。</li> </ul>	施設・設備の保守・点検状況の適切性を確認する項目。評価水準は、年間事業計画に基づいた適切な点検作業の履行状況や新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を定性的に評価するもの。
		2 人員配置	施設の管理運営に当たっての経験豊富なスタッフの確保	×1		○	<p>【総評】指定管理者の事業計画等に基づいた人員配置状況となっており概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発事業の企画、実施を担う専門員について、学芸員、司書の専門的知識を持つ者を配置している。</li> <li>・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ている。</li> <li>・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る者、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ている。</li> </ul>	人員配置において、都の人権施策を踏まえて来館者満足度の高いサービスを提供できる専門性・経験値を有する人材を適切に確保できているか否かを確認する項目。評価水準は指定管理者の事業計画等に基づいた人員配置状況の適切性を定性的に評価するもの。
	適切な管理の履行	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	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づき適切に研修制度を運用し人材育成を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年4月に策定した、人材育成の基本理念である「人材育成方針」に基づき、センター事業の中核を担う常勤契約職員及び専門員(非常勤職員)の人材育成に努めている。</li> <li>・「職員研修基本計画」(平成30年策定)及び「研修実施計画」(各年度ごとに策定)に基づき、計画的かつ効果的な職員育成に努めている。</li> <li>・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ている。参加により得た情報は、資料の回覧により職員間で共有し、組織として活用している。</li> <li>・相談員について、相談技法の習得及びスキルアップを図るため、専門機関の開催する研修に参加させている。</li> <li>・新任の受付職員については、施設見学者に適切な案内ができるよう、プラザの展示物や都の発行している冊子等を活用し、施設や人権課題に関する基礎知識を付与している。</li> </ul>	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・向上に係る取組の妥当性を確認する項目。評価水準は、専門員・相談員等が受講した研修の実績と具体的な事業運営への反映状況を定性的に評価するもの。
		4 施設の補修・修繕	必要な補修・修繕への対応	×1		○	<p>【総評】年間事業計画等に基づき適切に日々の巡回や補修・修繕等の対応を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ている。</li> <li>・令和2年度においては、ベビーシートやエントランスのサイネージの不具合に対し、都と連携し適切に対応した。</li> </ul>	施設・設備の不具合に対する対応状況の適切性を確認する項目。確認項目は、施設の不具合に関する点検状況と不具合発見時の指定管理者の事務処理の適切性を定性的に評価するもの。

個人情報保護、報告等は適切に行われているか

法令等の遵守

5	個人情報保護の取組	内部規程の策定、研修等	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づき個人情報保護に係る規程類を整備した上で適切に研修等を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護方針」を定めて対応している。</li> <li>・「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、情報保護に必要な措置を講じている。</li> <li>・「公益財団法人東京都人権啓発センター個人情報保護マニュアル」を作成し周知するとともに、研修を実施し、個人情報保護の適正な管理に努めた。</li> <li>・令和2年8月にメールの誤送信による個人情報漏洩事故が発生したことを受け、職員への注意喚起を行うとともに情報セキュリティ研修を実施した。併せて、メール誤送信防止対策ソフトを導入した。</li> </ul>	個人情報保護のための規程類等の枠組みが整備された上で、個人情報の適正管理に資する研修等が適切に履行される体制が確保されているか否かを確認する項目。評価水準は、個人情報保護に係る規程や研修等の履行体制の適切性を定性的に評価するもの。
6	情報公開の取組	内部規程の策定、研修等	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、「公益財団法人東京都人権啓発センター情報公開要綱」や東京都政策連携団体の指導監督等に関する要綱に則り、適切な情報公開を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「公益財団法人東京都人権啓発センター情報公開要綱」を定めて対応している。</li> <li>・政策連携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。</li> <li>・図書購入に関する文書の開示請求に対し、要綱に基づき開示を行った。</li> </ul>	情報公開に係る取組の履行体制及び履行の適切性を確認する項目。評価水準は、情報公開に係る規程類の整備状況や開示請求に対する対応状況の適切性を定性的に評価するもの。
7	環境配慮への取組	資源の3R (Reduce, Reuse, Recycle) の促進	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、環境配慮の取組を継続しており概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピーの際は両面印刷を活用するなど、用紙の有効利用に努めている。</li> <li>・使用電力の節減を図るため、事務室のほか、給湯室の無人時の消灯を徹底している。</li> </ul>	環境配慮への取組状況を確認する項目。評価水準は、資源の3R (Reduce, Reuse, Recycle) への取組状況を定性的に評価するもの。
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	×1		○	<p>【総評】公益財団法人東京都人権啓発センターコンプライアンス委員会設置要綱や各種法令等に基づき、コンプライアンスの推進などの法令遵守に向けた取組を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度にコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスの取組を推進している。令和2年度は、令和3年1月7日にコンプライアンス委員会を実施し、コンプライアンス推進に係る研修の実施状況やコンプライアンス推進基本方針等の規程の整備状況のようなコンプライアンス推進に係る取組等について報告を行った。</li> <li>・人権プラザの事業遂行に係わる労働関係、契約関係等の各種法令を確認しながら、遵守した上で、コンプライアンスに基づく、適正な事業実施に取り組んでいる。</li> <li>・令和元年度に引き続き、ハラスメント研修(悉皆)を実施するなど、職員のコンプライアンス意識向上に努めている。</li> </ul>	労働関係・契約関係などの法令等の遵守の観点から管理運営の適切性を確認する項目。評価項目は、労働関係・契約関係などのコンプライアンスの確保の適正性を定性的に評価するもの。
9	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	×1		○	<p>【総評】個人情報保護方針に則り、紙媒体の個人情報は施錠管理・電子情報はアクセス権限を制限するなど、引続き適切な管理体制に基づく運用が継続されており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護方針」に基づき、保管場所の施錠を行っている。</li> <li>・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制御を適切に行っている。</li> <li>・図書資料室には、クラウド型のシステムを導入しており、情報管理を徹底している。</li> </ul>	個人情報等の情報管理に係る体制の適切性を確認する項目。評価水準は施錠管理やアクセス権限の制限等の措置が適切に実施されていることを定性的に評価するもの。
10	都への報告・連絡	迅速な都への情報報告の実施	×1		○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、事故発生時の連絡体制図の策定と周知を例年通り実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故があった場合、都に迅速に報告できるように連絡体制図を策定し、職員に周知を行っている。</li> </ul>	個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等が発生した場合の報告体制が適切に確保されているか否かを確認する項目。評価水準は、事故発生時の連絡体制の整備・周知の適切性を定性的に評価するもの。

管 理 状 況	11	情報事故への対応	個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の無発生、事故発生時の対応・都への適正な報告	×1			○	<p>【総評】個人情報漏えい事故に対して迅速に対応した上で再発防止策を徹底しているが、個人情報の漏えい事故の発生は看過できないため、水準を下回る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行事案内を送付する際に、誤ってメールアドレスをCC欄に入力して発信したため、個人情報流出する事故が発生した。事故判明後、速やかに対象者全員に当該メールの削除依頼とお詫びの連絡をするとともに、プレス発表を行った。都に対しても速やかに一報を入れるとともに適正に報告した。</li> <li>・毎年度情報セキュリティに関する研修を行うとともに、課長会や業務報告会議などの場において、定期的に注意喚起を図っていくこととした。</li> <li>・メール誤送信防止対策ソフトの自己承認機能(送信者が宛先アドレス・本文・添付ファイルをチェックする機能)を活用し、メール送信時における確認を徹底する。あわせて、人的ミスが発生した場合、重要な事故となることが想定されるようなメールについては、上長が送信内容の確認を行う上長承認機能を設定し、メールの誤送信防止に努めた。</li> </ul>	個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等の発生状況を確認し、都への報告等の対応状況を確認する項目。評価水準は、事故の発生の有無等の事実関係と発生時の対応・再発防止策を定性的に評価するもの。	
	施設の安全性は確保されているか									
	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	×1				○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、日々の点検と不具合発生時の迅速な対応を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、不具合の箇所があれば速やかに管理担当職員に報告するなど、臨機応変に対応している。</li> <li>・また、令和2年度において、ベビーシートに不具合が発生した際には、修繕が完了するまで「使用不可」の表示を施すなど、事故防止に努めた。</li> </ul>	施設での事故発生を未然に防止するための取組の適切性を確認する項目。評価水準は、施設の点検状況や事故発生を未然に防ぐための不具合等への対応を定性的に評価するもの。
	13	防災への配慮	災害発生時の利用者の安全確保の取組	×1				○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、災害発生時の利用者の安全確保に係る体制の整備と職員への周知、新型コロナウイルス感染症の感染防止策の徹底に努めており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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ている。</li> <li>・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から芝256スクエアビル全体の消防訓練が中止となったが、代替措置として、ビル管理室から提供された防火・防災に関する資料を全職員に周知した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、令和2年4月1日から6月2日及び12月24日から令和3年3月31日までの間、臨時休館した。また、開館の際には、マスク着用、検温や手指の消毒の実施、東京版新型コロナ見守りサービスへの登録を呼びかけるとともに、定期的な換気、館内等の消毒など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた。</li> </ul>	施設の安全確保のために災害発生時の対応体制を整備した上で、職員の防災意識の向上等の取組の実施状況の適切性を確認する項目。評価水準は、災害発生時の利用者の安全確保に係る体制の整備と当該体制に基づく職員への周知状況、新型コロナウイルス感染症の感染防止策等を定性的に評価するもの。
	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	×1				○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、防犯への配慮と緊急時対策を例年通り適切に実施しており概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目視による施設内の点検を毎日行い、安全確保に努めている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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できるよう、連絡網を整備している</li> <li>・緊急時に備え、受付、図書資料室、相談室1、2に警報ブザーを設置している。</li> </ul>	施設の安全確保のための防犯に係る取組の適切性を確認するもの。評価水準は、施設の施錠等の防犯対策や緊急時の対策等を定性的に評価するもの。
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	×1				○	<p>【総評】入居ビルの様式に沿って例年通り適切に施設設備に関する書類の作成・管理を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「自主検査表」(テナント様式)をプラザ開館中は毎日作成し、避難通路等の物品の有無、電気器具の配線の老化・損傷、終業時の火気の確認、トイレ内の可燃物、ゴミ箱等の確認を防火管理者が確認している。</li> </ul>	施設・設備の安全確保のための点検状況と関連書類の作成状況の適切性を確認するもの。評価水準は、毎日の点検が適切になされていることを定性的に評価するもの。	

		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	×1	○	<p>【総評】事故を未然に防ぐための日々の点検等が奏功し事故等は発生せず、概ね水準どおり。</p> <p>・利用者に影響が生じる事故等は発生しなかった。</p>	利用者に影響が生じる事故等の発生状況を確認し、事故等発生時の対応状況等の適切性を確認するもの。評価水準は、事故発生の有無を確認した上で、発生した場合にマニュアルに則り適切な対応がなされたかどうかを定性的に評価するもの。
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	17 収支状況	令和元年度自己収支比率(60.32%)の90%超	×1	○	<p>【総評】自己収支比率は65.86%と評価水準に対して110%を超えており、経費削減のための取組も継続実施しているため、水準を上回る。</p> <p>・収入の状況:収入済額171,697千円</p> <p>・2年度自己収支比率は65.86%(前年度対比109.2%)</p> <p>・経費削減のため、照明器具のこまめな消灯、大型郵便の発送における段ボールの再利用など、省エネ行動を徹底した。</p>	指定管理者の収支状況の健全性を確認する項目。評価水準は、指定管理者の収支状況について自己収支比率の前年比を定量的に分析した上で、具体的な経費削減に係る取組を定性的にも評価するもの。	
	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	×1	○	<p>【総評】年間事業計画に基づき経費の区分管理や財務規程に則った経理処理などを適切に実施しており、概ね水準どおり。</p> <p>・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。</p> <p>・「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。</p> <p>・顧問税理士に指導を受けている。</p> <p>・センターの経理担当職員が公益法人協会主催の制度運営セミナーに参加した。</p>	指定管理者の経理処理の適切性を確認する項目。評価水準は、指定管理に係る経理の区分管理状況、帳簿・関係書類についての経理処理が適切に行われているかを定性的に評価するもの。	
	19 都有財産(物品など)の管理	管理簿の整備、異動があった際の都への報告	×1	○	<p>【総評】基本協定及び年間事業計画に基づき、都有財産の点数管理や管理状況の現地調査を適切に実施しており、概ね水準どおり。</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、購入の都度、都に報告している。</p> <p>・点数管理消耗品及び管理物品について、年に1度、都職員立ち合いのもと現物と台帳の照合を行っている。</p>	物品等の都有財産の管理・保全に関して、執行の適切性を確認する項目。評価水準は基本協定及び年間事業計画に基づいた管理簿の整備や都への報告など事務処理の履行を定性的に評価するもの。	
	20 経理・現金に関する書類等の管理	帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)	×1	○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、経理・現金に関する書類の施錠管理の徹底や指定管理関連文書の保存処理等を適切に行っており、概ね水準どおり。</p> <p>・重要な証書・通帳等は金庫へ保管し、事業調整担当課長・総務課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、原則として、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の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> <p>・限られたプラザの文書所蔵スペースを長期的かつ有効に使えるよう、文書保存委託を行っている。</p>	経理・現金に関する書類等の管理状況の適切性を確認する項目。評価水準は、経理・現金に関する書類の施錠管理の徹底や指定管理関連文書の保存処理等について定性的に評価するもの。	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	
事業計画どおりの事業実施・利用状況となっているか								
		21 利用者数	・令和元年度の展示室、図書資料室の利用者数合計(9,927人)の90%(8,935人)超 ・令和元年度の図書資料室付帯事業の参加者数合計(47名)の90%(43人)超	×1		○	<p>【総評】新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための休館措置により利用者数の実績は減少したが、図書資料室付帯事業をオンライン実施するなどコロナ禍でも事業展開を継続しており、概ね水準どおり。</p> <p>・2年度の利用者数は以下のとおりであった。            展示室入場者数 1,500人(令和元年度: 8,543人)            図書資料室利用者数 439人(令和元年度: 1,384人)            利用者数計 1,939人(令和元年度: 9,927人)            (令和元年度比19.5%)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、令和2年4月1日から6月2日までの間及び12月24日から令和3年3月31日までの間の合計133日間休館を継続したことにより、団体見学の受入を伴う人権学習会の実績が大幅に減少するなどした。これに伴い、人権プラザの来館者実績は前年比で大幅に減少したが、図書資料室付帯事業ではオンラインで事業を実施するなど集客に依らない普及啓発活動にも注力した。            ※展示替えに伴い、令和2年11月2日から12月12日まで展示室(常設展示)を閉鎖</p> <p>・2年度の図書資料室付帯事業では絵本専門士によるお話をオンラインで実施した。実績は以下のとおりであった。            第1回 12組26名(令和元年度: 23名)            第2回 6組12名(令和元年度: 16名)            第3回 5組14名(令和元年度: 8名)            参加者数計 52名(令和元年度: 47名)            (令和元年度比110.6%)</p>	人権プラザの利用者数の増減状況について定量的に確認する項目。評価水準は、展示室・図書資料室の利用者数の対前年度比を評価基準とすることで、集客効果を定量的に評価するもの。
		22 人権相談の実施状況	令和元年度の一般相談、法律相談の相談件数合計(1,192件)の90%(1,073件)超	×2		○	<p>【総評】人権相談事業の実績が前年比で120%を超えた上に新型コロナウイルス感染症にかかる特別人権相談を実施するなど都民のニーズに沿った相談事業を展開しており、水準を上回る。</p> <p>・2年度の件数は以下のとおりであった。            一般相談 1,282件(令和元年度: 1,092人)            法律相談 127件(令和元年度: 73人)            「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談 37件(元年度: 27人)            合計 1,446件(令和元年度比121.3%)            よって、令和元年度の90%を超過した。</p> <p>・休館中も、一般相談は電話・メール・手紙、法律相談及び「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談は電話で受け付けている。</p> <p>・コロナ禍における都民のニーズを踏まえた人権相談事業として、令和2年度においては、5月7日・8日に新型コロナウイルス感染症にかかる特別人権相談(法律相談)を実施</p>	人権相談の実施状況について、定量的に確認する項目。評価水準は、一般相談・法律相談の相談件数の対前年度比を評価基準とすることで、どの程度の都民に対して人権相談を実施したのかを定量的に評価するもの。

事業実施・利用の状況	23	指定管理者による提案事業等の実施	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	×2	○	<p>【総評】新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、プラザ事業の年間実施回数は減少したが、オンラインでの事業運営の実現やリニューアルによる「インクルーシブシティ東京プロジェクト」の推進など都の方針に沿った企画・方法により実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室では、学校や自治体等からの依頼に応じて、展示物の解説等を行う人権学習会を合計18団体(延べ)に対して実施し、人権尊重の理念を広めた。企画展示では、近年、東京都における人口増加が著しいベトナムとネパールについて、それぞれの国で暮らす子供たちの写真を通して生活や文化を紹介する展示、アイヌの人々への長期にわたる取材を続けている写真家の写真を通してアイヌの人々をめぐる歴史や文化について考える機会を提供する展示を行った。アイヌの写真展は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため人権プラザを臨時休館とした期間と展示期間が重なったことから、来年度5月26日まで展示期間を延長した。また、子供の自殺が多いとされる8月下旬には、いじめ等により亡くなった子供たちのメッセージ展を行い、命と子供の人権について考える機会を提供した。なお、新型コロナウイルス感染症への対応に伴う人権プラザの臨時休館等により、企画展については2回の実施とした。</li> <li>・セミナールームでは、スポーツが与える「生きる力」、スポーツ漫画と社会との関係、ロヒンギャ問題、LGBT当事者が語る自分らしく生きられる共生社会等、様々な観点から人権について考える都民講座を4回(うち緊急事態宣言期間中の1回はオンラインのみとしたため、大会議室から配信)実施し、講座の内容に応じたフォローアップ事業(パラスポーツの体験やテーマに即した映像上映、写真展等)と併せ、参加者に学びの機会を提供した(会場参加者数191名、ライブ配信視聴者数299名、録画配信再生回数311回)。また、2講座については、アーカイブ化し講座の録画を公開している。</li> <li>・子供人権教室として、絵本専門士による講座を実施した(参加2組4名)。さらに、指導者養成セミナーとして、人権教育に携わる教員等を対象にした、いじめ防止や解決方法について学ぶ講座、企業等の人権研修担当者を対象にした、ESGと人権デューデリジェンスをテーマとしたセミナーを実施した(参加者数157名、第2回指導者養成セミナーでは、講座の様子を後日期間限定で動画配信した。その際の再生回数は65回)。なお、オンラインを活用した事業実施に当たり、実施方法の検討や基盤整備の調整等に多大な時間を要したことから、都民講座は4回、子供人権教室は1回の実施とした。</li> <li>・図書資料室については、絵本専門士によるお話をZOOMを利用したオンラインにて計3回実施した(参加者23組52名/3回)。お話会に先立ち、図書資料室をはじめプラザを紹介することにより、その利用を促した。</li> <li>・施設のリニューアルを実施し、「参加型・体験型・発明型」の展示形態への転換を図ることでより高い訴求力を有した展示施設に衣替えした。さらに、都知事とプラザが所在する港区長をゲストに、リニューアルオープニングイベントを無観客で実施するとともに、イベント動画及びプラザ紹介動画を作成・配信することで、広く都民にPRした。また、リニューアルと併せて令和2年度からの新規事業として、障害当事者を起点とする発明に主眼を置いた「発明プロジェクト」を実施する体験・交流型の新たな事業の展開を開始し、キックオフイベントを実施した。そのうえで、同プロジェクトの第1弾として障害のある方にとっても人権プラザが利用しやすく魅力的な施設とするための仕組みづくり等を主題に第1回ワークショップを収録してオンライン配信を開始し、令和3年度以降の体験・交流型の新たな事業の展開につなげた。</li> </ul>	指定管理者による提案事業(展示室・セミナールーム・図書資料室等を活用した事業)の実施状況を定量的に確認するとともに、人権プラザは都の政策等との密接な関連性を有する施設であることから、都の方針に沿った事業の実施状況を定量的に確認する項目。評価水準は、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績について、事業計画に基づいた実施回数や都の方針に沿った企画内容・実施方法等が取られていたかについて、定性的に評価するもの。
	24	他機関、関連施設、地域との連携	事業展開に当たった連携・支援の推進、具体的な取組の実施	×1	○	<p>【総評】他機関等の講座に積極的に参加するなど人権啓発に係る情報収集やネットワーク拡大に向けた取組を適切に継続している。また、各種事業の際には人権プラザのPRも実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育庁や自治体等が主催する講座等に参加し、事業企画に資する情報を得た。</li> <li>・多くの視聴者が見込める人権啓発行事(自主事業)のオンライン配信や、学校を対象とした体験学習会(補助事業)を開催する際に人権プラザのPRを行い、知名度向上を図った。</li> <li>・東京人権啓発企業連絡会や東京商工会議所等と連携し、指導者養成セミナーへの企業からの参加者を募った。</li> <li>・自治体等の行う人権関連行事や企業内の人権啓発行事への出張展示を行い、各団体の人権啓発事業を支援するとともに、人権プラザのPRを行った。</li> <li>・港区については、管理職(行政職員)や港区立御成門小学校に対する人権学習会のほか、港区立施設での出張展示を実施した。また、港区民等を対象とした人権連続講座の企画・運営を受託(自主事業)し、人権啓発に努めた。</li> </ul>	他機関、関連施設、地域との連携状況の適切性を確認する項目。評価水準は、プラザ事業の展開に際して、他機関、関連施設、地域との連携・支援を伴う具体的な取組の実績について定性的に評価するもの。

事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか								
事業効果	サービス内容の向上	25	事業実施におけるサービス	利便性等の向上のための具体的取組	×1	○	<p>【総評】事業運営に際して、オンラインの活用を開始するとともに、情報保障やデジタルデバイスへの配慮など多様な都民が楽しめるようなサービスを実施している。また、展示室への来館者がよりプラザを利用しやすくする工夫や広報を実施するなど事業実施における利便性は概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各事業において、参加者の要望に応じて、手話通訳や点字レジュメの作成、託児サービスを手配しているほか、セミナーームで実施する講座等の際はヒアリング席を設けるなど、情報保障を行っている。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止も見据え、講座等のオンラインを進め、利便性の向上を図った。また、講座等によっては、オンラインを活用すると同時に、会場での参加も可とするなど、オンライン事業にアクセスできないデジタルデバイスにも配慮した。</li> <li>図書資料室について、子供に楽しく利用してもらえるよう動物の本棚を配置している。</li> <li>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。</li> <li>図書資料室や相談待合スペースにフロアマップを置き、来館者へのサービス向上に努めた。</li> <li>来館者が意見を伝えやすいように、展示室と図書資料室にアンケート箱を設置している。</li> <li>プラザのリニューアルに伴い、受付横に自立型のサイネージを設置し、施設の利用案内や行事案内を配信することにより、利便性の向上を図った。また、新たに人権プラザのイントロダクション等を設置するほか、既存展示物のレイアウトを再構成することにより、展示内容の視認性を向上させ、来館者がより興味・関心を持てるよう改善を図った。併せて、日本語、外国語(英語、中国語、韓国語)のリーフレットを改訂した。</li> </ul>	事業実施におけるサービスの適切性を確認するための項目。評価水準は、事業に際して、参加者の利便性等向上に向けて実施してきた具体的取組の実績と効果を定性的に評価するもの。
		26	施設全体におけるサービス	利便性等の向上のための具体的な取組	×1	○	<p>【総評】年間事業計画に基づき、多様な利用者が施設のサービスを利用できるような取組やインターネット等を使った周知などを継続実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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ている。</li> <li>筆談ボードを配備し、聴覚障害者への対応を行っている。</li> <li>1階展示室の受付のカウンター上に視覚障害の有無に関わらず読めるユニバーサルな点字(Braille Neue)を活用した案内地図を設置している。</li> <li>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。</li> <li>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、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。</li> <li>ロビーギャラリーに一般社団法人障がい者自立支援機構と連携した観葉植物を設置し、環境整備に努めている。</li> <li>展示室、図書資料室のロッカーに「小銭お取り忘れ注意」のステッカーを貼っている。</li> <li>障害者や子育て世代が利用しやすくなるよう、プラザホームページに「館内各種設備・バリアフリー情報はこちら」を掲載している。</li> </ul>	施設全体におけるサービスの適切性を確認するための項目。評価水準は、施設の利便性等を向上するために実施した具体的な取組の実績と効果を定性的に評価するもの。
		27	利用者の満足度	満足度調査の結果、「十分満足」及び「まあ満足」が90%超	×1	○	<p>【総評】施設利用者の満足度は90%を超えている。また利用者からの意見を踏まえて自立型サイネージを設置するなど具体的な改善も見られ、概ね水準どおり。</p> <p>施設利用者アンケートにおける満足度(「十分満足」及び「まあ満足」の合計)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展示室 92.0%(126人/137人)</li> <li>特別展示(R2.12-) 100.0%(9人/9人)</li> <li>クローズアップ 94.9%(93人/98人)</li> <li>企画展示室 95.6%(129人/135人)</li> <li>イベント 100.0%(83人/83人)</li> <li>図書資料室 98.6%(71人/72人)</li> <li>施設全体についての管理状況 100.0%(103人/103人)</li> <li>職員の対応 99.2%(121人/122人)</li> </ul> <p>よって、全ての項目について満足度90%を超える評価を得た。</p> <p>アンケートについては、プラザのリニューアルに伴い、新たな展示等に係る項目を追加するなど、利用者の声をサービス内容の向上に反映できるようにその内容を工夫している。</p> <p>併せて、プラザで何を実施しているか分からないといった声を踏まえ、リニューアルを契機に新たに受付に自立型サイネージを設置し、行事等の案内を掲示することで、利用者へのサービス向上を図った。</p>	利用者の満足度を確認した上で、その意見の管理運営業務への反映状況等を確認する項目。評価水準は、利用者の満足度をアンケート集計結果から定量的に評価した上で、利用者の意見・要望を踏まえて管理運営業務において実施した改善点を定性的に評価するもの。

								<p>【総評】年間事業計画に基づき、各種事業での人権プラザのPR活動を継続実施している。また、マスメディアの活用や交通広告看板の掲出も実施しており、リーフレットの多言語対応も継続していることから概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>出張展示や人権学習会での事業実施の告知チラシに加え、プラザリーフレットの配布による認知度向上に取り組んだ。</li> <li>小中学校向けとして、体験学習会(補助事業)への応募があった学校や人権学習会に参加した教員に施設PRを行った。</li> <li>子供向けの講座については、近隣の区立小学校にチラシを配布することで、集客を工夫した。</li> <li>教員向け指導者養成セミナーの実施について、人権部及び生活文化局私学部を通じ私学支援サイトで私立学校教員への周知を行った。</li> <li>マスメディアによるプラザ事業への取材を受け入れ、協力した。</li> <li>各事業について、実施の都度、案内チラシ、広報東京都、TOKYO人権等により告知するとともに、人権プラザ及び当センターホームページに情報を掲載し、広報した結果、人権プラザホームページアクセス回数が463,169件と、令和元年度135,207件に比べて342.6%となった。</li> <li>人権プラザの周知を図るため、人権プラザの広告看板を最寄りの都営地下鉄3駅に掲出している。また、プラザのリニューアルに伴い、広告看板のデザイン更新に向け、検討を開始した。</li> <li>リニューアルに伴い、英語、中国語及び韓国語のプラザリーフレットを改訂した。併せて、英語及び韓国語のホームページの更新準備を進めた。</li> </ul>	人権プラザの利用者を増加させるための広報・PR等の取組状況を確認する項目。評価水準は、人権プラザの広報・PR等のために実施した具体的な取組の実績を定性的に評価するもの。
								<p>【総評】年間事業計画に基づき、例年通り苦情への対応方法が適切に共有されている。また、特段の苦情もなく良好な運営を継続しており、概ね水準どおり。</p> <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。</li> <li>特段の苦情は無かった。</li> </ul>	管理運営に対する苦情・意見等への対応状況等の適切性を確認する項目。評価水準は、日常の管理運営に関する苦情や意見等に対する対応方法と個別の案件に対する対応状況を定性的に評価するもの。
行政と連携を図り施設の目的を達成しているか									
								<p>【総評】一般向けの講座に加えて学校・企業・子供など幅広い層を対象として人権尊重の理念を普及させるための事業運営を継続実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、自治体等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。</li> <li>人権問題に関する一般向けの講座(都民講座)、学校や企業等における人権啓発の指導者を養成することを目的とした講座(人権啓発指導者等養成セミナー)、主に小中学生を対象にした講座(子供人権教室)等、様々な層に応じた内容・手法を企画・実施した。</li> </ul>	東京都人権プラザの設置目的を達成するために実施された具体的取組の実施状況の適切性を確認する項目。評価水準は、「東京都人権プラザ条例」に基づき、「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」という東京都人権プラザの設置目的を果たすために実施された展示室・セミナールーム等を活用した事業の実施状況を定性的に評価するもの。
								<p>【総評】年間事業計画に基づき指定管理者と都で企画段階から意見交換を綿密に実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業実施に当たっては、事業ごとに企画説明を行うとともに、随時の意見交換を行い、効果的な啓発内容となるよう十分な協議、調整を行った。</li> </ul>	事業実施における都及び関係機関との連携の適切性を確認する項目。評価水準は、個別の事業の企画等に際して都及び関係機関等との連携の実現状況を定性的に評価するもの。

行政目的の達成	32	都の政策と連動した事業の実施	都の政策と連動した事業の実施、その効果	×2	○	<p>【総評】東京2020オリンピック・パラリンピックを踏まえた人権尊重理念の発信に資する事業展開や共生社会の実現に向けた事業を実施している。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点からも、「新型コロナ見守りサービス」の導入や令和3年度の新規相談事業に向けた調整を実施しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京2020大会を控え、障害者とスポーツをテーマとした出張展示や特別展示「オリンピック・パラリンピックと人権」を活用した人権学習会のほか、「人権連続講座2020 ～オリンピック・パラリンピックに向けて～」として、オリンピック・パラリンピックと社会との関わりやそのレガシー等について人権の視点から考える全6回の人権連続講座(うち2講座は自主事業)等、スポーツと人権に係る様々な講座を企画し、実施した。また、共生社会の実現のためクローズアップ人権「いま知りたい！ユニバーサルデザイン2020」、「人にやさしい科学—すべての人が暮らしやすい社会&lt;インクルーシブ社会&gt;の実現に向けて—」等を活用し、障害者の社会参加機会の拡大や、障害のある人もない人も互いに理解し合い、支え合う共生社会について、広く理解と関心を促した。</li> <li>・ヒューマンライツ・フェスタ東京を始めとする都の人権関連行事への出張展示のため、都と調整していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため行事自体が中止となった。</li> <li>・東京2020大会を見据え、障害者のノーマライゼーション理解に向け、令和2年12月から当事者発の課題解決型の発明品を展示した体験・交流型の新たな特別展示「この発明はどうして生まれたのかな展」を展開している。</li> <li>・プラザの安全・安心な利用のため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から「東京都版新型コロナ見守りサービス」を導入し、来館者にその登録を呼びかけている。</li> <li>・令和3年4月1日からの新型コロナウイルス感染症に係る人権問題に関する専門電話相談の開始に向け、都と調整を行った。</li> </ul>	都の政策と連動した事業の実施状況を確認する項目。評価水準は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた人権尊重理念の発信や「未来の東京戦略」など都の政策と連動した事業について、その実績や効果を定性的に評価するもの。
	33	都の実施策への協力	都の実施する施策への協力	×2	○	<p>【総評】各局等と相互に広報協力するなど広報面でも都の実施策への協力を継続実施している。また、新型コロナウイルス感染症の感染対策にも注力し、「感染防止徹底宣言ステッカー」も施設に掲示しており、概ね水準どおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都民講座やメッセージ展等において、テーマに関連する施策を担当している都各局と連携し、相互にチラシやリーフレットの配布を行った。</li> <li>・都民講座等の受講者に対して、東京2020大会広報PR用バッジを配布し、都の施策の広報に協力する方向で調整していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のためのオンライン配信への変更等により、PR用バッジの配布は実現しなかった。</li> <li>・帰宅困難者対策等のポスターの掲示に協力した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に対し、東京都感染拡大防止ガイドラインを参考に感染防止対策を徹底することで、「感染防止徹底宣言ステッカー」を取得し、施設に掲示している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえた都立施設の取扱いに関する都の休館又は再開の判断に則り、総務局との連名によるプレス発表、HPによる広報等を迅速に行うなど、都の実施策に協力した。</li> </ul>	都の実施策への協力状況を確認する項目。評価水準は東京都人権プラザの管理運営業務の遂行において都の実施策に協力した実績や効果を定性的に評価するもの。

特記事項	なし
要改善事項等	行事案内の送付時に誤ってメールアドレスをCC欄に入力して発信し個人情報が流出した事故の発生を受けて、①情報セキュリティ研修の実施や業務報告会議等における定期的な注意喚起の徹底、②メール誤送信防止対策ソフトの導入により、再発防止を徹底している。

【一次評価結果】

合計点	<b>39</b>
-----	-----------

評価	<b>B</b>
----	----------

評価基準			
S	A	B	C
50点以上	47点から49点	33点から46点	32点以下

【その他】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	財政状態や経営状態について問題ない。
----------------	--------------------

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	<特命要件とした内容> ・都が設立した監理団体であり、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。 ・理事会や評議員会の構成員は、幅広い分野から選出されており、様々な人権課題に対応できる。 ・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実績及び人権相談業務実績を有する。 ・人権プラザの指定管理を続けており、人権プラザの管理運営事業に良好な実績がある。		
	施設の位置付け	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割(東京都政策連携団体を特命選定した施設)	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
	事業の取組状況・達成度	適切	不適切
	特命要件継続の有無	有	無
	<理由> 上記特命要件とした事項が継続して果たされているため。		