

東京都人権プラザ

事業計画書

公益財団法人東京都人権啓発センター

3 新規指定管理者としての基本方針

平成 30 年度から平成 39 年度までの 10 年間の指定管理期間を踏まえて記載すること。

(1) 管理運営の理念

プラザの管理運営に対する貴財団の基本的な考え方及び指定管理者としての役割について、東京都人権プラザ指定管理者申請要項第 1 第 2 項の「基本方針」を踏まえ、具体的に記入してください。

人権プラザは「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、もって都民一人ひとりの人権が尊重される社会の実現に寄与する目的で設置された施設であり、平成 27 年 8 月に策定された新たな「東京都人権施策推進指針」においても、見直し前の指針と同様に東京都における人権啓発拠点として位置づけられました。さらに、平成 30 年 10 月に公布された「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」（令和 4 年 11 月一部改正）では、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）の開催を契機として、東京都が「いかなる種類の差別も許されない」というオリンピック憲章にうたわれる理念が、広く都民等に一層浸透した都市となることを目的としており、人権プラザにおいてもこれを踏まえ、人権教育・啓発の一層の推進に向けて取り組む必要があります。

当財団は、東京都が取り組むべき人権施策の基本理念や施策展開に当たっての考え方を示した「東京都人権施策推進指針」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、人権プラザの管理運営に当たっていくことを基本的な考え方とします。

また、

- ① 幅広い層の都民等を対象として、人権尊重の理念を広め、また様々な人権課題への理解を深めるため、「分かりやすく」、「利用しやすい」人権啓発拠点とする。
- ② 国・自治体・関係機関等と連携して効果的に事業を展開するとともに、次代を担う子供や若者を対象とした事業に力を入れる。
- ③ 東京 2020 大会の開催を契機として、また、東京 2020 大会後も引き続き「多様性を尊重する共生社会の実現」に寄与する。

という、人権プラザの基本理念を反映できるよう、事業を展開していきます。

併せて、『『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、人権教育・啓発等を総合的に推進していきます。

具体的には、

- ① 展示室においては、体験型の展示等を通して分かりやすい人権教育・啓発を行うほか、展示物等を活用したアウトリーチ活動を積極的に展開する。
- ② セミナールームやオンライン配信等を活用し、人権問題都民講座、指導者等養成セミナー、子供人権教室、人権学習会等、広範な事業を展開し、人権についてより深く学びたいと考える都民等のニーズに応えた質の高い学びの機会を提供する。

- ③ 「インクルーシブシティ東京」の実現に向け、特別展示等の活用も視野に入れた「参加型・体験型・交流型」の事業を展開する。
- ④ 図書資料室においては、特に子供や若者をターゲットとした図書、雑誌及び視聴覚資料の収集・貸出を効率的かつ効果的に行う。
- ⑤ 人権相談事業により、人権が侵害されたあるいは侵害されるおそれのある事例に基づいて、その救済に資する。
- ⑥ 社会情勢の変化に応じた適時適切な施設の管理を行い、安全・安心かつ快適な利用を担保する。
- ⑦ 人権プラザ事業を積極的にPRし、より多くの都民の利用を促す。

以上の事項を指定管理者の役割として深く認識し、管理運営を行っていきます。

(2) 中立性、公平性の確保

プラザの管理運営に当たり、どのように中立性や公平性を確保していくか、具体的に記入してください。

人権教育・啓発は、都民一人ひとりの心のあり方に密接に関わる問題であり、また、人権の問題に関しては都民や民間団体等の間に多種多様な意見があります。このことから、「人権教育及び人権啓発の推進に関する法律」第3条（基本理念）には、「国及び地方自治体が行う人権教育及び人権啓発は・・・実施機関の中立性の確保を旨として行わなければならない。」と定められているほか、他の人権関係法律、条例等においても人権教育・啓発には中立性が厳に求められています。

当然のことながら、東京都の行う人権教育・啓発に当たっても、中立性・公平性の確保が強く求められることとなります。

一方、当財団は、東京都が出捐し、政策連携団体として東京都の指導・監督を受ける法人であり、実質的に東京都の人権施策を補完・代替して担う機関です。

また、平成23年には、公益目的事業を行うことを主たる目的とし、そのために必要な経理的基礎及び技術的能力を有するものであるとして、公益財団法人としての認定を受け、同年4月1日から公益財団法人に移行しています。

これらのことから、法人運営に当たっては、中立性・公平性を確保する観点から、人権問題に造詣の深い学識経験者、弁護士、経済団体、教育関係者など、幅広い分野から役員・評議員を選出し、これら役員等の構成バランスを図ってきました。

このように、当財団は発足以来、中立性・公平性の確保を原則に、人権課題に対する国や東京都の方針等に留意して、常に特定の政治的立場に偏ることのない人権啓発事業を常に行っています。

上記の事情を踏まえるとともに、人権プラザの指定管理者として、都民の税金を原資とする指定管理料により当該施設を運営していることを、いわゆる「賢い支出（ワイズ・スペンディング）」の観点から強く認識し、東京都の指導・監督の下、改めて組織としての意思決定を確実に行之、公正・中立な立場で管理運営に当たっていきます。

(3) 法令の遵守

プラザの管理運営に当たり、法令等に基づいてどのように適正に運営していくか、具体的に記入してください。

公益財団法人の認定を受け、かつ、東京都の政策連携団体として、人権に関する普及啓発事業を推進することで、東京都が行う人権施策の補完的役割を果たしている当財団では、今後とも中立性・公平性を保ちながら、東京都の指導・監督の下、人権に関するさまざまな法律、条例、指針、答申等を遵守して各種事業を実施していきます。

また、指定管理業務の実施及び財団運営に当たっては、労働関係、契約関係等に関するさまざまな法令にも違反することのないよう、コンプライアンスを常に意識し、適正に事業を実施しているところです。今後も、引き続き法律、条例等を遵守して適正に事業を実施することはもとより、職員に対し所要の研修等を実施し、「コンプライアンス意識」及び「人権意識」をより向上させるとともに、適正な意思決定及び契約事務の実現など、業務実施プロセスの見直しを図り、コンプライアンスを確保した体制を確立していきます。

加えて、指定管理業務の実施及び財団運営に向け、法律的地から助言や支援を受けるため、顧問弁護士の登用についても検討します。

(4) 人材の育成

プラザの管理運営に当たり、どのような方針で人材を指導・育成していくか、具体的に記入してください。

当財団は、人権プラザの管理運営に当たって、職員の能力・ノウハウの維持・向上は欠かすことができないと考えています。

他方、都派遣職員、固有職員、契約職員（常勤・非常勤・臨時）、人材派遣会社からの派遣職員といった多様な人材が人権プラザの業務に取り組んでいます。

このような条件の下、職員に対して、人権教育・啓発に係る業務を的確に推進するため、常に東京都の人権施策を十分に理解した上で、人権プラザのQOS（クオリティ・オブ・サービス）の向上に向け、来館者の視点に立ち、満足度の高いサービスを提供するよう指導しています。

そのため、当財団においては、人権教育・啓発を担う職員の育成・能力の向上に向け、令和3年度に新人事制度を導入したところであり、令和4年度には、同制度に基づく新たな「公益財団法人東京都人権啓発センター人材育成方針」（以下「人材育成方針」という。）を策定したことから、コンプライアンス意識の浸透、専門性の確保・レベルアップ・ノウハウの継承を目指していきます。

また、人権プラザを、来館者にとって親しみやすく、人権意識の高揚に確実に役立つ施設として運営していくために、以下の方針により、職員それぞれの能力向上とノウハウの維持・継承に鋭意取り組んでいきます。

- ① 人権プラザの運営は、都民の税金を原資とする指定管理料に基づくものであることから、東京都の施策との調和を図り、組織的な意識決定に基づいて、常に公正・中立な立場で管理運営に当たるよう指導します。
- ② 適正な業務遂行のため、人権プラザの設置目的や目的達成のために受託者として行うべき業務や考え方等の、人権プラザの指定管理者としての基本的な事項の他、財団が規定する就業規則や財務関係規則に関する研修や個人情報保護・電子情報の取扱いに関する研修、ハラスメント研修などを定期的実施し、すべての職員に対し、コンプライアンス意識の浸透を図ります。
また、事業実施に当たって、講師の依頼や事業協力者等との契約においては、東京都の指定管理者としての立ち位置や、当該事業の目的等について、上記講師や協力者等の理解と納得を確かなものとするために、説明責任を果たし、その旨を契約書に明記させることを徹底します。
- ③ 職員に「目標による管理」を徹底させるとともに、自己啓発のために外部機関、関連組織、当事者団体等が開催する学習会・研究会等に積極的に参加させます。
- ④ OJTで、職員の職務の幅を広げさせるとともに、担当職務とは別の事業にも参加させ、組織全体としてノウハウの維持・継承に努めます。
- ⑤ 専門員には、学芸員の有資格者等人権啓発活動に向けた意欲と、東京都の人権行政を理解し普及啓発業務を担える専門性を有する者を充て、より一層、時代ニーズに合致した事業展開を図ります。
- ⑥ 相談員は、人権問題に関する経験豊富な者を確保するとともに、人権に関する講習会やカウンセリング研修などの受講によりスキルアップを図ります。

- ⑦ 受付に携さわる人材派遣職員について、施設見学、プラザの展示物や東京都の発行している冊子、事業概要等の資料を用いたガイダンスを行い、受付としての基礎知識を付与します。
- ⑧ 新たな「人材育成方針」に基づく「職員研修基本計画」を策定し、コンプライアンス意識の浸透、専門的知識の取得や能力開発を目指した新たな研修体制を整備し、それに基づき人材を育成します。

(5) 都の施策との密接な連携

プラザの管理運営に当たり、都の施策との密接な連携が必要となりますが、具体的にどのように連携を図っていくか、その考え方を記入してください。

人権プラザの運営は、「東京都人権施策推進指針」をはじめ、人権課題ごとに定められた東京都の計画や方針に基づいて行います。

人権プラザにおける展示室、図書資料室、セミナールーム及びオンライン配信等の事業の運営に当たっては、東京都と当財団の職員との間で企画の段階から意見交換を行い、企画等を具現化するなど、内容をすり合わせ、建設的かつ効果的に連携して事業実施を図っていきます。

また、東京都の施策についての理解を深めるため、情報収集を積極的に行うとともに、東京都総務局人権部が実施する研修の他、人権課題に応じて各局が開催する説明会や研修会等に職員を参加させ、都の人権施策への理解を深めます。これに併せて、都庁各局の施策との連携を検討します。

一方、「『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、人権プラザの人権啓発拠点としての機能強化を図るため、多様な主体と連携した特別展示を展開するとともに、当該展示等の活用も視野に入れた「参加型・体験型・交流型」事業を実施します。

さらに、アウトリーチ活動を積極的に展開していくためには、都庁各局との連携が一層重要となることから、人権プラザのコンテンツの活用に向け、都庁各局に対し、様々な機会を通して情報提供や働きかけを行います。

加えて、東京 2020 大会の開催を契機とした都民の人権意識の高まりを将来に向けて持続させるため、「パラリンピックムラール」を活用し、同大会の理念でもある「多様性と調和」を一層浸透させる取組を検討・展開し、同大会が残したアーカイブ資産とともに込められたメッセージをレガシーとして未来に受け継いでいきます。

4 事業の実施計画

(1) 人員体制

① 経験豊富なスタッフの確保

プラザの管理運営に当たり、どのような知識及び経験を有する職員を配置する方針であるか、具体的に記入してください。

人権教育・啓発に係る業務を推進するためには、常に東京都の人権施策を十分に理解した上で、人権プラザのQOS（クオリティ・オブ・サービス）の向上に向け、利用者の視点に立った満足度の高いサービスを提供することが求められます。

また、人権プラザの事業を少数の職員で担うためには、職員一人ひとりが人権教育・啓発に携わる職責の重さを認識し、コンプライアンス意識を高く持ち、創造的かつ自律的に業務に取り組むことがより一層重要です。加えて、すべての職員について、これまでの職場での経験等により培われた専門性や知識・技能を活かすことが重要となります。

まず、管理運営に当たる職員については、これまでの経験を活かすことが可能な即戦力となり得る人材を確保するとともに、給与・会計等の事務を担う職員を育成していきます。

次に、展示室や事業の企画・運営等の業務を担う専門員については、東京都の人権行政を理解し、質の高い人権教育・啓発を実施できるよう、学芸員資格を有する者等人権啓発活動に向けた意欲と専門性を有する者を配置します。

また、相談事業では、一般相談においては、専門性を有する非常勤の相談員として東京都の管理職OB等で相談業務や人権行政の経験者を採用し、相談業務の能力やノウハウの維持・向上にもつなげる人員配置を実施していきます。

加えて、受付案内業務の担当者は、接遇について豊かな経験を有する者、英語による接客対応が可能な者を人材派遣会社より受け入れます。

② 指揮命令系統

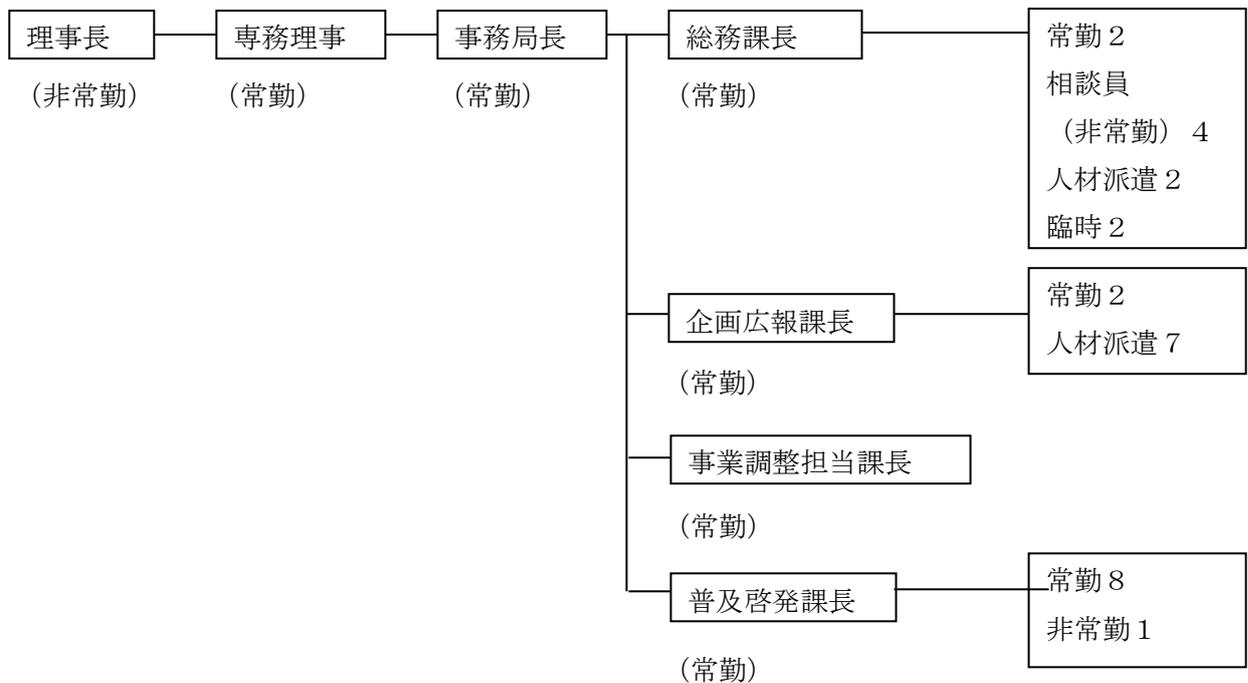
常に適切な管理水準を確保するために、どのような指揮命令系統で業務を執行するのか、その体制を記入してください。

<令和5年度>

人権プラザの管理業務を担うすべての職員が、事業の内容を理解し、報告・連絡・相談・承認等を適時適切に行うことに加え、時宜に応じて職員間で十分な情報交換・意見交換を行います。

また、業務運営を適正に執行するため、指揮命令手続を厳格に遵守して意思決定を行い、これにより組織の合意形成を図った上で、業務に取り組みます。

○人権啓発センター指揮系統図



(2) 職員の能力向上

職員の能力向上・ノウハウの維持のため、どのような取組を行うか、具体的に記入してください。

当財団は、人権プラザの指定管理者として、展示室や図書資料室の運営、講座実施や相談等の事業に当たっていますが、管理運営に当たっては、担当する職員の能力とノウハウの維持・向上が欠かせないと考えています。

そのため、今般の新人事制度に基づき、新たな「人材育成方針」を策定するとともに、専門的知識の取得や能力開発を目指した新たな研修体系を含む「職員研修基本計画」を策定し、すべての職員が研修の重要性を認識した上で、確実に研修を受講することにより、職員の人材育成を着実に進めていきます。

併せて、人権プラザを将来にわたり、利用者にとって、親しみやすく、かつ人権意識の高揚に確実に役立つ施設として運営していくために、以下の方針に基づいて、事務職員、専門員及び相談員等のスタッフの能力向上とノウハウの維持・継承に鋭意取り組んでいきます。

- 1 展示等の企画・運営に当たり、職員に外部機関・関連組織、当事者団体等が開催する講習会やイベント等への参加や資料収集等を奨励し、高い知識・技能を身に付けさせます。
- 2 相談員については、相談業務や人権問題に関する経験豊富な人材を採用するとともに、人権に関する講習会やカウンセリング研修等の受講によりスキルアップを図っていきます。
- 3 受付案内の担当者については、施設見学、プラザの展示物や東京都の発行している冊子、事業概要等の資料を用いたガイダンスを行い、受付としての基礎知識を付与します。
- 4 個々の職員は、担当業務にとどまることなく他の職員の業務を相互にサポートすることにより、個々の業務のノウハウをそれぞれ習得し、業務の維持・ノウハウの継承が円滑に行われるよう指導します。
- 5 固有職員及び常勤契約職員が自己申告を行う際に、組織目標を提示するとともに、個々の職員に対して必要な能力向上策を具体的に示します。また、個々の職員の特性や業務内容に応じて、研修会や講習会などの機会を与えていきます。
- 6 全職員について、東京都が実施する研修や人権に関する講習会に参加させ、能力向上を図っていきます。
- 7 事業実施に係る業務フローを整理した上で、業務のマニュアル化を行います。事業実施手順を明確にするとともに、ノウハウを明文化し、事業実施手順の標準化を図ることで、適正かつ効率的な業務執行を確保します。

(3) 施設の管理運営

プラザ施設を良好な状態に保つため、どのように取り組むか、維持管理の実施計画を具体的に記入してください。特に、効率的かつ効果的な取組についても具体的に記入してください。

人権プラザの施設や設備については、各種施設の位置、機能、特性を十分把握した上で、すべての施設を清潔で正常に保持し、来館者の快適かつ安全な利用を図るよう最適な維持管理を行うとともに、所要の保守点検を行います。

この主旨に沿って以下の取組を進めます。

1 施設・設備の安全性の確保

施設、設備の異常をいち早く発見するため、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、適時適切に対応します。また、ビル管理業者や東京都との連携を密にし、来館者の快適かつ安全な利用を確保します。

2 緊急修繕等

災害及び施設破損による緊急修繕等については、東京都との協議を緊密に行い、万一事案が発生した場合は速やかに対応します。

3 施設・設備管理に関する書類等の管理

管理日誌を作成し、来館者数、施設の利用状況等を毎日記録します。また、セミナールームの利用状況についても、使用予約簿を作成し、利用状況を記録します。

4 社会情勢の変化に応じた適時適切な施設の管理

新型コロナウイルス感染症をはじめとする各種感染症の発生やエネルギー危機などの不測の事態が起こった際には、東京都やビル管理会社の方針に基づき、適時適切に施設管理を行います。

(4) 施設の安全

施設利用に当たり、事故を防ぐための安全確保の方法及び災害等が発生した場合の利用者の安全確保の方法について、指定管理者としてどのように対応するか、具体的に記入してください。

人権プラザの安全管理のために、危機管理マニュアルや組織行動マニュアルを作成し、以下の取組を行います。

1 事故を防ぐための安全確保

来館者が常に安全に利用できる施設として管理運営を行うため、受付職員が巡回と目視による点検を毎日行い、安全確保に努めます。また、車椅子の体験コーナーにおいては、職員立会いの下で乗車する等の管理運営を行っていきます。

2 災害発生時の安全確保

ビル防火管理のため関係諸法令で定める組織に参加し、ビル全体の防災訓練に参加します。また、必要に応じ、独自の防災訓練を実施します。

3 防災への配慮

「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徹底していきます。

4 防犯への配慮・緊急時対策

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、管理します。また、監視カメラを活用し、開館時間中の施設内の様子をリアルタイムでモニターしています。

夜間や休日等、職員が勤務していない時間内について、緊急事態が発生した際、適切かつ迅速な対応が求められることから、緊急対応訓練など適切な訓練を実施するとともに、緊急連絡網を整備します。

5 事故への対応

利用者が影響を被る事故が発生した場合、上記マニュアル等により即応するとともに、ビル管理者と連携しながら、速やかに東京都へ情報提供を行います。

また、AEDを各フロアに配備するとともに、職員に対し普通救命講習を実施し、AED操作や心肺蘇生等のスキルアップを図ります。

(5) 各種事業の運営

- ① 展示室における展示内容及びこれを活用した啓発事業をどのように実施していくのか、具体的に記入してください。

展示については、常に内容の充実を心掛け、見やすく、わかりやすく、質の高い展示を目指します。また、

- ① 幅広い層の都民等を対象として、人権尊重の理念を広め、また様々な人権課題への理解を深めるため、「分かりやすく」、「利用しやすい」人権啓発拠点とする。
- ② 国・自治体・関係機関等と連携して効果的に事業を展開するとともに、次代を担う子供や若者を対象とした事業に力を入れる。
- ③ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を契機として、また、東京 2020 大会後も引き続き「多様性を尊重する共生社会の実現」に寄与する。

という人権プラザの基本理念や『『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、テーマの設定や展示方法等に工夫を凝らし、効果的な展示とします。

- 1 特別展示は、「インクルーシブシティ東京」の実現に向け、多様な主体と連携した新たな展示を企画し、令和 5 年度以降に適時適切に更新し、人権プラザの人権啓発拠点としての機能強化を図ります。また、当該展示等の活用も視野に入れた「参加型・体験型・交流型」の事業を展開します。
- 2 特別展示以外の常設展示については、特に注目すべきテーマ等を紹介するクローズアップコーナーを適宜更新するとともに、各種機器類の耐用年数やコンテンツの陳腐化を考慮して、所要の更新等を行います。また、東京 2020 大会のレガシーである「パラリンピックムラール」を活用した学習プログラムを実施します。
- 3 企画展示については、各種イベントの参加者や人権プラザの来館者の声を積極的に取り入れ、社会的関心を考慮した魅力的なテーマを選んで、実施します。テーマの設定に当たっては、東京都の主要課題やセンターの重点課題に即すとともに、公正性・中立性の確保に十分留意し、かつ、社会情勢の変化を反映するものとします。

企画展示は、常設展示とは別に、テーマや開催期間を設定し、企画展示室での開催に拘らず、人権プラザ内の最適スペースをフレキシブルに活用します。また、社会的なニーズがある場合には、人権プラザに加え、外部会場も設けて展示を展開していきます。さらに、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に向け、ICT 技術を活用したオンライン展示等にも取り組みます。

一方、東京都における総合的な人権施策の推進が極めて重要となっている状況を鑑み、東京都による事業実施がより効率的・効果的であると思われるテーマについては、東京都が直接企画展示を実施する方法も検討するなど、企画展示のテーマ設定、手法等について、引き続き東京都との意見交換を密に行います。

- 4 展示内容をより進化させるため、ワークショップやセミナーなど、企画展示に深く関連する事業を実施します。
- 5 展示内容をパッケージ化した「出張展示」として、区市町村や企業等が実施する各種行事等に出展し、積極的にアウトリーチ活動を行います。
- 6 人権プラザについて、インターネット広告などを活用して積極的にPRし、認知度を高めていきます。また、広告看板を掲出し、展示等の更新に伴い、適時適切に広告内容を更新しながら、人権プラザの周知に努めます。
- 7 業務の効率化を図るとともに、専門員をはじめとする職員を展示や事業の企画等へ注力させるため、アウトソーシングが可能な業務について検討します。

- ② セミナールームを活用した啓発事業をどのように実施していくのか、具体的に記入してください。

セミナールームにおいては、講演・講座・研修等を実施するだけでなく、展示室や図書資料室における事業と連携して、関連行事等を実施していきます。

1 人権問題都民講座

人権問題について深く学習する機会を提供する事業で、社会情勢の変化や都民のニーズに応じた様々な人権課題をテーマとして取り上げ、都民が興味を持つような質の高い講座を実施します。

2 指導者等養成セミナー

企業等における人権啓発リーダーを養成するためのセミナーとして、研修会等を実施します。

3 人権学習会

当センターの専門員等を講師として、レクチャーも含め、人権プラザの展示等の見学、各種体験等を通して、より深い学びの機会を提供します。

4 子供人権教室

例えば、夏休みの自由研究となるよう、小学生等を対象としたワークショップなどを実施します。

5 展示室や図書資料室における事業等との連携

展示室や図書資料室関係の事業と連携して、あるいは関連事業団体と連携して、ワークショップ及びブックトークを実施するなど、セミナールームの利活用を促進します。

6 「ハイブリッド型」の事業の展開

人権啓発のQOS（クオリティ・オブ・サービス）の向上に向け、講演・講座・研修等の実施に当たり、デジタルデバイド（情報格差）にも配慮しつつ、積極的にオンライン化にも取り組み、対面とオンラインを併用した「ハイブリッド型」の事業の展開を図っていきます。

- ③ 図書資料室における資料の充実、閲覧、貸出しをどのように実施していくのか、具体的に記入してください。

図書資料室においては、人権に関する絵本やコミック等、一般都民、特に若年層をはじめ、人権を学び始めた方たちにも親しみやすい素材を充実させることによってセンターの独自色を出すとともに、出張展示等の機会を通じて啓発行事と所蔵資料を結びつけ、地方公共団体や企業等へのPRを図ります。

- 1 人権課題に関する本の展示を行った企画展の「読む人権 じんけんのほん」等において、絵本やコミックに対する関心が高かったことなどを踏まえ、若年層等、人権ビギナーを対象とした資料の充実を図ります。
- 2 図書資料室に特設コーナーを設け、展示室やセミナールーム実施事業と関連した資料をテーマごとに特集するなど、図書資料室利用者を増やす工夫をします。
- 3 企業の研修でニーズの高い映像資料を充実させます。
- 4 ブックトークや読み聞かせなどを行い、図書資料室の利用を促進します。
- 5 図書資料室の資料の出張展示場所での紹介、レファレンス機能の向上を図るなど、人権プラザ及び図書資料室自体の認知度を高める工夫を行います。
- 6 利用者の利便性に資する図書システムを引き続き活用します。

④ 人権相談に当たって、相談対応の充実をどのように実施していくのか、具体的に記入してください。

人権相談として、一般相談及び法律相談を行います。

人権プラザは東京都の人権相談機関として、女性や高齢者、障害者その他様々な問題を抱えた都民等から寄せられる各種相談に対応しています。寄せられる相談の内容は、社会経済情勢等の影響を受け、多様化・複雑化しています。こうした状況の下、相談業務においては、内容や状況を的確に見極め、都の関係機関等適切な相談機関を紹介するなどして、迅速な救済・保護につなげます。

また、昨今、後を絶たないインターネットにおける人権侵害に対応するため、「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症により新たな差別事象が発生している事態を受け、「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」も実施します。

さらに、令和5年度からは、オンライン相談や「インターネットにおける人権侵害」に関するSNS相談を開始します。

1 一般相談と法律相談との連携

行政知識や経験が豊富な一般相談員及び法律相談を担当する弁護士が、それぞれの専門性を活かして相談を担います。

当財団では、相談者の相談内容や要望に応じ、一般相談から法律相談に移行することが適切な事案もあり、今後とも各相談において相互に連携した的確な対応を図り、相談者の期待に応えます。

2 各種相談機関との連携

人権プラザにおける一般相談では、あらゆる分野の相談を担当しています。

一般相談での各種分野の相談対応にはおのずから限界があるものの、専門分野の相談を実施している国、東京都、区市町村、こころといのちの相談・支援東京ネットワークや、民間相談機関連絡協議会と連携することで、様々な人権相談に対して的確なアドバイスができるようにしていきます。

また、東京都の人権相談機関連絡協議会における意見交換等を通じて、人権プラザの人権相談が、より多くの利用者に活用していただけるよう、関係機関と一層密接な連携を図っていきます。

3 専門研修等への派遣によるスキルアップ

相談員を人権に関する講習会やカウンセリング研修などに参加させ、一層の資質向上に継続して努めます。

4 人権相談のPR

人権相談を広く都民の方々に知っていただくため、当財団が関係する行事等の機会に、チラシ「人権相談のご案内」等を広く配布していきます。

5 社会情勢に応じた人権相談の把握

社会の動向に応じた人権相談の実態を把握し、東京都による相談件数の調査に対応できる体制を確保します。

(6) 利用者サービスの向上

プラザの利用者の利便性等のサービスを向上させるため、どのような取組を行うか、具体的に記入してください。

人権プラザ来館者の利便性を向上させるために、以下の取組を行います。

1 親切・丁寧な受付案内対応

受付案内担当者は、「人権プラザの顔」であり、その接遇が人権プラザの評価を左右すると言っても過言ではありません。このため、受付の職員間でサービスに差が出ないようにすべく、日々気がついたことや申し送り事項をノートに記録して全職員が確認するなどして、来館者に対して親切・丁寧な接遇を行うことを常日頃から徹底するとともに、展示室の説明能力の向上を図るなど、施設案内、事業案内を適切に行えるようにします。

2 多様な利用者への対応

- ① 点字による館内案内、筆談ボードを備え付けます。また、施設案内リーフレットは、点字版も作成します。そのほか、印刷物における色覚障害者に対応した色の使用や東京都福祉保健局が提供する「遠隔手話通訳サービス」の活用等、障害者の方の利用・利便性を高めます。
- ② 講座等主催事業開催の際には、手話通訳、UDトーク、点字レジュメの作成などの情報保障のほか、託児等を実施し、参加しやすい環境を整備します。
- ③ 英語版、中国語版に加え、ハングル版の利用案内リーフレットも備えるなど、外国人来館者の利便性に配慮しています。また、英語による接客対応な受付案内担当者を配置します。

3 インターネット等を使った利便性の向上

人権プラザホームページを活用し、施設の概要や展示、講座やイベント等の情報をわかりやすく伝えていきます。併せて、イベント等の情報をツイッターを用いて配信します。

人権プラザまでの交通案内について、ホームページに「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ます。また、多言語対応として、ホームページに、英語及び韓国語に加えて、「やさしい日本語」のページを設け、外国人閲覧者等の利便性にも配慮しています。

さらに、オンラインで実施する講座等の動画について、積極的にアーカイブ化を図ります。

4 出張展示の実施

東京都や区市町村、学校、企業が実施する人権啓発事業等に出張展示を行うアウトリーチ型の活動を積極的に展開することにより、人権プラザ外において展示等をより多くの方に見ていただける機会を作ります。

5 職員による改善提案の実施

職員一人ひとりから利用者サービスの向上につながる改善提案を募り、内容を吟味した上で、実現可能なものから速やかに実行していきます。

6 「東京デジタルファースト条例」に基づき、デジタルデバイド（情報格差）への配慮も確保しつつ、メール等の情報通信技術を用いて業務のDX化が履行される体制を整備します。

(7) 利用者の増加

貴財団のノウハウを生かし、プラザの利用者を増加させるため、どのような取組を行うか、具体的に記入してください。

1 人権プラザ来館者を増やす取組

(1) 魅力のある展示・講座等の実施

展示・講座等の内容は、わかりやすく効果的であるとともに、社会的関心を踏まえた魅力的なテーマを設定することにより、多くの方に興味関心を持って来館していただくことを目指します。

また、展示・講座等の事業を実施することにより目指すべき効果を明確にし、積極的にPRすることで、来館者の増加につなげる。

なお、このような企画を確実に立案・実行するため、学芸員資格等を有する専門員を活用していきます。

(2) 教育機関等との連携

当財団では補助事業として、公立学校を対象として様々な人権問題をテーマとした「人権問題体験学習会」を実施しています。本事業のPRや実施を通じて人権プラザを訪れてもらえるようPRします。また、小中学校の社会科見学に組み入れてもらうため、各区市町村の教育委員会向けの人権学習会を実施し、得られた情報を人権プラザの事業拡充に活かすなど、教育機関等との連携を図ります。

2 人権プラザのPR

(1) 当財団が実施する人権啓発行事等におけるPR

人権啓発事業には、①映画会、②協賛行事、③人権啓発行事、④マスメディア活用（TBSラジオ）、⑤広告（ポスター作成、啓発物品作成）、⑥研修事業（人権研修講師出講等）、⑦インターネット事業、⑧出版物等発行事業（TOKYO人権：年4回発行）、⑨賛助会員の募集、⑩区市町村受託事業、等がありますが、これらの事業を通じて、人権プラザ事業の取組を広く都民や企業等にPRして人権プラザの認知度を高め、多くの方に人権プラザへ来館していただけるように努めます。

(2) 区市町村へのPRの強化

区市町村との連携を強化するために、東京都総務局人権部が開催する「人権施策推進都区市町村連絡会議」の場を活用して、東京都の人権啓発拠点である人権プラザの活動を積極的にPRします。

(3) 地域へのPR

人権プラザで実施する人権啓発事業について、例えば自治体の広報紙などに向けて情報提供を行います。

(4) マスメディアの活用

行事実施の際にプレス発表をすること等により、新聞等のマスメディアへの情報提供を行います。

(5) インターネット広告の活用

インターネット広告を活用し、講座の周知等を行い、講座への集客とともに、人権プラザの認知度向上を図ります。

(6) 広告看板の活用

展示等の入替に伴い、広告看板の内容を適時適切に更新することで、人権プラザのPRを行い、認知度の向上を図ります。

(8) 個人情報の保護

プラザの運営に当たり、個人情報の保護をどのように進めていくか、具体的に記入してください。

財団は、個人情報保護の重要性を認識し、利用者の個人情報等の保護に万全を尽くします。

1 個人情報等に関する法令等の遵守

財団は、個人情報が必要な情報であること及び個人情報保護が財団にとって重要な業務であることを認識し、個人情報保護に関する法令、財団で定めた「個人情報保護指針」及び「個人情報の保護に関する規程」等を遵守し、業務を行っていきます。

2 個人情報等の管理

個人情報等は、人権プラザにおける業務を実施するためのみ利用するものであり、他の利用に供してならないことに留意し、取扱いに十分注意を払っていきます。

取得した個人情報は、適正かつ安全に取り扱っていきます。また、個人番号及び特定個人情報についても、その適切な管理のために、必要かつ適切な安全管理措置を講じています。

万が一、個人情報の漏えいや紛失事故等が発生した場合には、被害が拡大しないよう迅速な対応を図るため、事故対応の具体的なフロー図を作成し、連絡体制を整備していきます。

そのほか、メール誤送信防止対策ソフトを導入し、メール送信時における個人情報漏えいの防止を図っています。また、名簿管理ソフト等を活用し、広報チラシの配布希望者等の名簿管理を一元化・効率化します。

3 職員の意識向上

財団においては、個人情報等の一層の管理徹底を図るため、職員に対し、毎年度個人情報保護・電子情報の取扱いに関する研修を実施し、個人情報の取扱い等に関する意識の向上を図ります。

(9) 苦情・意見等への対応

管理運営に対する様々な苦情、否定的な意見が寄せられたとき、どのように対応するのか、具体的に記入してください。

当財団では、人権プラザの日常の管理運営に関する苦情や意見等については以下のように対応しています。

- 1 来館者から苦情・意見等があった場合は、日誌への記載、担当者からの引継ぎ等により、担当職員から管理担当職員へ迅速に報告を行います。
- 2 一年を通して、来館者を対象にアンケート調査を実施し、その内容を取りまとめ、事業の執行に活用しています。
- 3 展示や講座等への苦情・意見等については、改善する必要がある場合には速やかに改善し、その旨を申出者に回答します。また検討の結果、改善を要しない場合にも、その理由を申出者に回答し、理解を得るよう努めています。
- 4 建物に関する苦情（館内が汚れている、トイレが汚い、照明が暗い等）については、現場を確認の上、ビル管理業者に速やかに連絡し、改善します。

(10) 新規事業の提案

プラザの設置目的を踏まえた上で、指定管理者自らが新規事業を実施する計画がある場合には、その内容を具体的に記入してください。

『『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、人権啓発の拠点である「東京都人権プラザ」が、これまで以上に多くの都民等に利用されるよう、更なる機能強化に向け、幅広く事業を展開していきます。

事業の実施に当たっては、当財団がこれまでに培ってきた人権教育・啓発に係るノウハウを存分に活用し、事業の質の向上を図るとともに、視野を広くもって、専門性・機動性・現場力を発揮して、適時適切に対応します。

また、幅広い層の都民等を対象として、人権尊重の理念を広め、様々な人権課題への理解を深めるため、「分かりやすく」「利用しやすい」人権啓発拠点となるよう、国・自治体・企業等と連携して効果的に事業を展開することにより、人権啓発の裾野の拡大を図ります。

1 展示関連事業

- ・ 『『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、中期的な課題を設定し、その解決に向けて「参加型・体験型・交流型」の事業を実施します。
- ・ 各年度においては、特に注力して取り組むべき「重点課題」を定め、「企画展示」と「人権問題都民講座」とのコラボレーションを図るなど、啓発効果を高める工夫をします。

2 東京 2020 大会のレガシー継承と事業への展開

- ・ 東京 2020 大会の開催を契機として、「いかなる種類の差別も許さない」という理念が広く都民に浸透した都市の実現に向け、令和 4 年度に「パラリンピックムラール」を展示したところです。このため、「パラリンピックムラール」を最大限活用して、「多様性と調和」の理念を浸透させる取組を継続的に実施していきます。

3 PR事業

- ・ 事業の実施に当たり、目指すゴール（意識や行動の変化、成果）を明確に示し、事業を介して都政・都民等にもたらす効果を発信することで、人権啓発の拠点機能が十分発揮されていることをアピールします。
- ・ 多言語対応として、ホームページに中国語のページを設けます。