

令和 4 年度東京都人権プラザ指定管理者管理運営状況評価

○評価結果

項目	評価内容
総合評価	B
管理状況	<p>・「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、幅広く人権課題に対応している。</p> <p>・令和 4 年度からの新人事制度の運用開始に伴い、令和 5 年 3 月に「人材育成方針」、それに基づく「研修基本計画」を策定し、専門的人材の育成及び能力開発、ノウハウの維持・継承に係る体制を整備している。</p> <p>【要改善事項】</p> <p>・個人賛助会員に広報チラシを郵送する際、その一部について、誤って本人以外の宛名を記載して送付し、個人情報流出する事故が発生した。これを受けて①個人情報保護・情報セキュリティ研修における定期的な注意喚起の徹底、②名簿管理ソフトの導入、③発送物確認簿の作成により、再発防止を徹底している。</p>
事業効果	<p>・来館者数について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を実施しつつ、対面講座を再開したこと等から、対前年度 191.4%と増加したものの、コロナ禍前と比較すると約 4 割の水準にとどまっている。一方、施設利用に関するアンケート調査結果では、来館者の満足度が 96.2%と、非常に高かった。また、点字フロアマップの作成など利用者からの意見を踏まえてサービスの創意工夫を行っている。</p> <p>・東京 2020 大会のレガシーである「パラリンピックムラール」の受入に当たり、都と適時適切に調整を行い円滑に手続を進めるとともに、都が実施した東京 2020 パラリンピック 1 周年記念「未来へつなぐ人権 2022」の一環として、お披露目イベントを実施するなど、都の政策と連動した取組を積極的に行った。</p> <p>・人権相談について、コロナ禍における都民のニーズを踏まえ、都と連携して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を実施しており、相談件数の合計が令和 3 年度を上回った。</p> <p>・デジタルデバイスに配慮し、会場参加とオンラインとを併用して事業運営を行うなど、ポストコロナを見据えつつ多様な都民が楽しめるようにサービスを実施している。</p>
その他	<p>【特命要件の継続】</p> <p>・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。</p>

評価基準：次の 4 段階で評価

- ・「S」 …管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- ・「A」 …管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- ・「B」 …管理運営が良好であった施設
- ・「C」 …管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

令和 3 年度東京都人権プラザ指定管理者管理運営状況評価

○評価結果

項目	評価内容
総合評価	A
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> 一部職員については、有期雇用から無期雇用に転換するとともに、課長代理や主任等の職層を整備するなど、新人事制度の設計を進め、組織体制の強化を図った。 セキュリティ対策について情報事故の未然防止の取組を組織的に継続している。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用に関するアンケート調査結果では、来館者の満足度が 96.1%と、非常に高かった。また、利用者からの意見を踏まえて利用者サービスの創意工夫を行っている。 「感染症と人権」、「企業と人権」、「外国人労働者」、「障害者の人権」など、幅広くタイムリーな人権課題を取り上げて事業を実施し、人権啓発の普及を図った。 東京 2020 大会が開催されたことと関連して、障害者スポーツに関する企画展の実施や常設展示のオリパラコーナーを充実するなど、都の政策と連動した取組を積極的に行った。 人権相談については、コロナ禍における都民のニーズを踏まえ、東京都と連携して令和 3 年 4 月 1 日から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を開始した。また、相談件数の合計が令和 2 年度を上回った。 各種講座の申込のオンライン化や、講座等の事業運営に際してオンライン配信を積極的に導入するなど、デジタル化を図り、ポストコロナを見据えた事業運営を行っている。
その他	<p>【要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き事業運営のデジタル化を積極的に進めていただくと共に、人権プラザの知名度の向上に向けて取組を進められたい。

評価基準：次の 4 段階で評価

- ・「S」 …管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- ・「A」 …管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- ・「B」 …管理運営が良好であった施設
- ・「C」 …管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

令和2年度東京都人権プラザ指定管理者管理運営状況評価

○評価結果

項目	評価内容
総合評価	B
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、133日間を休館したが、開館時には、定期的な換気等の感染防止対策を徹底した。 ・ 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に基づき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取組状況等を報告した。 <p>【要改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に行事案内を一斉送付する際、メールアドレスをBCC欄に入力すべきところを誤ってCC欄に入力して発信し、他の利用者のメールアドレスが流出した事故が発生した。これを受けて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。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館のため、展示室及び図書資料室の利用者数の合計は1,939人と、令和元年度と比べて19.5%となった。また、集客を前提とした事業の中止等の影響により人権プラザ事業の実施回数は減少した。 ・ このような状況下においても、オンラインでの事業実施にも注力したことで、これまで人権プラザに足を運ぶことができなかつた方でも講座等を視聴することが可能となり、コロナ禍でも今後の事業展開の可能性を広げる工夫を行った。 ・ 各事業では例年通り手話通訳など情報保障を充実した。また、講座等によってはオンライン参加だけでなく、会場での参加も可能とするなどデジタルデバインドにも配慮した運営を実施するなど、より多様な都民のプラザ事業への参加を確保した事業運営を継続した。 ・ 人権相談については、感染拡大防止のため対面によらない方法に限定したが、相談件数の合計は、1,446件と令和元年度と比べて121.3%に上った。また、5月7日と8日には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）を実施し、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を展開した。さらに、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、都と調整を行い、相談者の抱える問題等を解消する人権相談事業として対応できる体制を整備した。 ・ 人権相談の今後の在り方としては、相談内容から把握される人権問題の傾向を人権啓発センターが分析し、都や人権プラザの施策や啓発事業に活用できるような運用方法を検討し、事業内容を進化させてもらいたい。 ・ 人権プラザをリニューアルし、「参加型・体験型・発明型」の展示形態への転換を進めた。特に、障害者のノーマライゼーション理解促進に向け、特別展示「この発明はどうして生まれたのかな展」を展開するなど東京都の「インクルーシブシテ

	<p>「イ東京プロジェクト」の推進に貢献する事業運営を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査によると来館者の満足度も高く、リニューアルを受けてリーフレットを改訂し多言語対応を充実させるとともに、最寄りの都営地下鉄3駅に掲出している広告看板のデザイン更新に向けて検討を開始するなど人権プラザの認知度向上に向けた取組の端緒を開いており、こうした取り組みが利用者の増加に結び付くことを期待する。
その他	

評価基準：次の4段階で評価

- ・「S」 …管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- ・「A」 …管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- ・「B」 …管理運営が良好であった施設
- ・「C」 …管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設