

## 令和 5 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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 事業実施手順を標準化・明確化し、業務執行に係る基本研修を行うなど、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実施している。</li> </ul>
事業 効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人権相談について、都民のニーズをふまえ、一般相談・法律相談におけるオンライン相談、「インターネットにおける人権侵害」に関する SNS (LINE) 相談を開始し、相談対応を拡充した。</li> <li>・ 図書資料室等を活用した事業を適切に実施し、図書資料室附帯事業の受講者数が令和 4 年度比 202.9%、図書資料室利用者数が令和 4 年度比 172.9%と高い水準となった。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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 98.7%と、非常に高かった。</li> <li>・ 「『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、特別展示の更新を行ったほか、テーマ展示や学習プログラムを取り入れるなど、都の政策と連動した取組を積極的に行い、人権教育・啓発等を総合的に推進した。</li> </ul>
その 他	<p>【特命要件の継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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」 …管理運営に良好ではない点が認められた施設

## 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><b>【要改善事項】</b></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>・デジタルデバインドに配慮し、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><b>【特命要件の継続】</b></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"> <li>・一部職員については、有期雇用から無期雇用へ転換するとともに、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。</li> <li>・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。</li> </ul>
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
その他	<p>【特命要件の継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>【要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

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