

## 令和 6 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<br>評価 | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 管理<br>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>・ 外部研修への積極的な参加、内部研修における外部講師の活用等、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継続的に実施している。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 事業<br>効果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 展示室やセミナールームを活用した事業を効果的に実施し、来館者総数が令和 5 年度比 126.2%という高い水準となった。</li> <li>・ 人権相談について、「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談の電話による相談を開始するなど都民ニーズにも応え、令和 5 年度を上回る件数の相談に対応した。</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>・ 来館者を対象とした施設利用に関するアンケート調査結果では、施設全体の満足度が 99.6%、職員の対応の満足度が 99.3%と、非常に高かった。また、アンケートの意見を展示の更新に活用するなど、更なる改善に努めている。</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、人権ディフェンダーになるためのプログラムを回数を増やして実施したほか、子どもの権利について学ぶワークブックを作成するなど楽しみながら学べる工夫を凝らし、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<br>評価 | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 管理<br>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<br>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<br>評価 | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 管理<br>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<br>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>【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