

令和元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"> ・ コンプライアンスの取組をより一層推進するため、コンプライアンス委員会を設置した。 ・ 来客者の転倒防止策として、スロープのカーペットに「スロープ注意」の表示を施すなど、事故を防ぐための安全確保に努めている。 ・ 台風等により交通機関への影響が予想される場合の臨時休館対応について検討を行うなど、利用者の安全確保に取り組んでいる。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示室及び図書資料室の利用者数の合計は 9,927 人と、平成 30 年度に比べて 103.6%となった。 ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、令和 2 年 3 月 3 日から 3 月 31 日まで臨時休館としたが、相談の受付方法の検討を行い、一般相談は電話・メール・手紙、法律相談は電話（対面しない方法）で受け付けることで、相談事業を継続させた。 ・ 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 164 団体（延べ）と、平成 30 年度（126 団体）を大きく上回る数の団体に対して実施し、人権尊重の理念を広めた。 ・ 各事業においては参加者の要望に応じて、手話通訳や点字レジュメの作成等を手配しているが、新たにヒアリンググループを購入し、セミナールームで実施する講座等の際はヒアリンググループ席を設けることで、情報保障を更に充実させた。 ・ 英語、中国語に加え、新たに韓国語のプラザリーフレットを作成するなど、多言語対応を強化させた。 ・ 東京 2020 大会を控え、「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 回の人権連続講座など、スポーツと人権に係る様々な講座を企画、実施した。 ・ 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。 ・ 総務局行政改革推進部が令和 2 年度中に実施を予定している「電話ボックス型筐体」における人権相談について、都と調整を行った。
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

(平成 30 年度) 東京都人権プラザ本館指定管理者管理運営状況評価

○評価結果

項目	評価内容
二次評価	A
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人材育成の基本理念として、人材育成方針を策定して人材育成に努めるとともに、職員研修基本計画及び職員研修実施計画を策定し、計画的かつ効果的な職員育成に努めている。 ・ 施設内の巡回や目視点検を行うとともに、車いすの体験コーナーでは職員が立ち会うなど、施設内の安全確保に努めている。 ・ 緊急時の利用者の安全を確保するため、受付等に設置している警報ブザーの鳴動検査を実施するとともに、緊急時に押しやすい位置に変更した。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 常設展示を活用した人権学習会の積極的な受入れや、企画展示において新進の写真家による写真展を開催するなど、若者にも親しみ易く、人権について幅広く考えてもらえる展示を行ったこと等により、展示室と図書資料室の利用者数の合計は、9,576人と、平成29年度の利用者数に比べ、116.14%増加した。 ・ 増加するインターネット上の人権問題に対応するため、平成30年10月から「インターネットにおける人権侵害」に関する法律相談を新たに開始した。相談件数の合計は、1,280件と、平成29年度の件数に比べて126.98%増加した。 ・ 施設利用者アンケートにおいて、施設内の各室や職員の対応などの全ての項目について、回答者の9割以上から満足の評価を得た。 ・ PRの強化のため、最寄りの都営地下鉄の3駅に電飾看板を新たに掲出し、認知度の向上につなげた。 ・ 平成30年10月の「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」の制定を受けて、啓発パネルの作成や、「オリンピック・パラリンピックと人権」の特別展示、ボッチャなどのパラリンピック競技の体験等を実施する人権学習会など、東京2020大会の開催を契機とした人権啓発を行った。
その他	

評価基準：次の3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
- ・「A」 …管理運営が良好であった施設
- ・「B」 …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

(平成 29 年度) 東京都人権プラザ本館指定管理者管理運営状況評価【本館】

○評価結果

項目	評価内容
二次評価	A
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、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、更なる知識の習得や知見の蓄積に努めている。 ・ 相談員について、相談業務や人権行政に従事した行政経験者を配置するとともに、専門機関の開催する研修に参加させ、一層の相談技法の習得及びスキルアップを図った。 ・ 受付職員について、英語による接客が可能な者、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するとともに、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。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示室において、学校、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 110 団体と、分館における平成 25 年度から 27 年度の平均である 74 団体を大幅に上回る数の団体に対して実施し、人権尊重の理念を広めた。 ・ 人権学習会の積極的な受入、人権啓発事業の回数増等により、展示室と図書資料室の利用者数の合計は、8,245 人と、分館の平成 25 年度から 27 年度までの利用者数の平均に比べ、110.48%と増加した。 ・ 都民講座について、統一テーマを多角的に捉えられる連続講座を初めて実施するなど、参加者に深い学びを提供できるよう工夫した。また、子供人権教室について、夏休みの自由研究としても活用できるワークショップ形式の教室を実施し、子供に親しんでもらえるよう工夫した。 ・ 東京 2020 大会を控え、スポーツと社会的包摂・多様性をテーマとした企画展示、障害者とスポーツをテーマとした出張展示、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などスポーツと人権に係る様々な企画を実施した。 ・ 港区との連携強化を進め、新たに区立施設の指定管理者に対する人権学習会を 2 回実施した。
その他	本館と分館の 2 館体制を円滑に運営した。

評価基準：次の 3 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
- ・「A」 …管理運営が良好であった施設
- ・「B」 …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

(平成 29 年度) 東京都人権プラザ本館指定管理者管理運営状況評価【分館】

○評価結果

項目	評価内容
二次評価	A
管理状況	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者の各種問合せに親切・丁寧に対応できるよう、受付職員には、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た。また、分館廃止について、機会を捉えて情報提供を行うとともに、周辺の類似施設の一覧を備え付けるなど、廃止後の他施設の利用案内を行った。・ 施設の移転に伴う水道使用量減に対応した工事を実施するなど、施設の利用状況に応じた適切な修繕を実施した。
事業効果	<ul style="list-style-type: none">・ ホール兼視聴覚室で故障に伴い新規交換したプロジェクターのマニュアルを作成し、会議室の貸出事業の終了直前まで利用者の利便性向上に努めた。・ 分館の廃止に伴うインフラ、設備、物品、書類、リース品等の処理に向けた業務スケジュールを日単位で作成し、各機関と情報を共有しながら、進捗管理を円滑に実施した。・ 受付窓口において廃止に関する適切な案内ができるよう、利用者対応のQ&Aを整備した。
その他	本館と分館の2館体制を円滑に運営するとともに、廃止に伴う処理業務の進捗管理、利用者への丁寧な周知によりスムーズに廃止に対応した。

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
- ・「A」 …管理運営が良好であった施設
- ・「B」 …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