

令和 2 年度指定管理者管理運営状況評価結果について
(東京都人権プラザ)

東京都では、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、第三者の視点を含めた評価を実施しています。

このたび、(公財)東京都人権啓発センターが行っている東京都人権プラザの管理運営について、令和 2 年度の評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

評価は、管理の履行状況、安全管理、法令遵守、サービスの利用状況といった観点から指定管理者の業務実施状況等を評価し、その結果を今後の施設管理運営に反映していくことで都民サービスの向上を図っていくことを目的としています。

2 評価の方法

指定管理者の年間を通じた施設の管理運営状況について、毎年度終了後、総務局による一次評価及び評価委員会(外部委員で構成)による二次評価を行い、これらの評価結果に基づき、総務局の最終評価として総合評価を決定します。

3 評価の概要

(1) 評価基準(4段階)

総合評価	内容
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

評価の観点については別紙 1 のとおり。

(2) 評価委員会名及び委員構成

評価委員会	対象施設	委員構成
東京都人権プラザ指定管理者評価委員会	東京都人権プラザ	5名(学識経験者2名、人権実務経験者1名、公認会計士1名、弁護士1名)

評価委員会委員の氏名については別紙 2 のとおり。

(3) 評価結果

対象施設	評価
東京都人権プラザ	B

評価は別紙 3 のとおり。

[問合せ先] 総務局人権部人権施策推進課
電話 03-5388-2595 (直通)

評価の観点

項目	細項目	内容
管理状況	適切な管理の履行	○協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか ・業務の履行（保守点検など）は適切か ・人員配置は適切か ・協定や事業計画どおりの管理となっているか など
	法令等の遵守	○個人情報保護、報告等は適切に行われているか ・個人情報保護は適切に行われているか ・情報公開は適切に行われているか ・都への報告は適時、適切にされているか など
	安全性の確保	○施設の安全性は確保されているか ・施設の安全性は確保されているか ・事業者の責に帰す事故が発生したか など
	適切な財務・財産管理	○適切な財務運営・財産管理が行われているか ・収支状況は安定的な運営が行われているか ・都有財産（物品等）は適切に管理されているか など
事業効果	事業実施・利用の状況	○事業計画どおりの事業実施・利用状況となっているか ・利用者数、利用件数の状況はどうか ・他機関、地域等との連携が適切に行われているか など
	サービス内容の向上	○事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか ・利便性等の向上のための取組はされているか ・施設利用の促進のための取組はされているか など
	行政目的の達成	○行政と連携を図り施設の目的を達成しているか ・施設の目的を達成しているか ・都及び関係機関等との連携が適切に行われているか など

評価委員会委員名簿

評価委員会名	委員氏名	役職名
東京都人権プラザ 指定管理者評価委員会	金子 邦 博	公認会計士金子邦博事務所 公認会計士
	石 渡 和 実	東洋英和女学院大学 名誉教授
	高 田 智 美	インテグラル法律事務所 弁護士
	服 部 雅 幸	東京人権啓発企業連絡会 専務理事
	丹 野 清 人	東京都立大学 教授 (人文社会学部人間社会学科)

令和2年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	東京都人権プラザ
所在地	港区芝2-5-6
指定管理者名	公益財団法人東京都人権啓発センター
指定期間	平成30年4月1日～令和10年3月31日

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。 【要改善事項】 <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の場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	【総評】 東京都人権啓発センターは、以下のとおり、コロナ禍においても相談事業に着実に取組、創意工夫や利用者サービス向上に努めながら様々な人権課題に対応した普及啓発事業を実施することにより、都の人権啓発拠点としての人権プラザの機能強化に貢献していることから、管理運営は良好であったと認められる。 <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っ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、より多様な都民の人権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ィ東京プロジェクト」の推進に貢献する事業運営を実施している。 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、こうした取組が利用者の増加に結び付くことを期待する。
その他	【特命要件の継続】 <ul style="list-style-type: none"> 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積み上げており、特命要件は継続している。 【評価の特例】 <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年度における人権プラザの開館期間が6月3日から12月23日までに限定された一方で、新たにオンラインを活用した事業を実施した。これを踏まえて、人権プラザの利用者数の評価水準にオンラインで実施した図書資料室付帯事業の参加者数を追加した。