幸袋・二瀬交流センターの指定管理者制度導入後の状況について

1　指定管理者制度導入の経緯

地域の自治を担う組織である地区まちづくり協議会が交流センターの指定管理者となり、地域課題や住民ニーズに応じた管理運営を行うことで、より一層、地域コミュニティ活動の拠点施設として発展することが可能となる。さらにその取り組みを通じてまちづくり協議会が組織強化を図り、自主自立した組織になることを目的としている。

幸袋・二瀬地区のまちづくり協議会は、令和５年４月より本格的に指定管理者制度導入に向けた協議を開始し、令和７年７月に一般社団法人の法人格を取得した後、本年度より両センターの指定管理者となっている。

2　指定管理施設の概要

施設名称	飯塚市幸袋交流センター	飯塚市二瀬交流センター
指定管理者	一般社団法人　幸袋まちまちづくり協議会	一般社団法人　二瀬まちづくり協議会
指定管理期間	令和８年４月１日～令和 11 年３月 31 日（３年間）	
使用料等の取扱	利用料金制（施設の利用料を指定管理者自身の収入として収受させることができるしくみ）	
指定管理料	29,267,000 円	32,213,000 円
指定管理職員人員体制	センター長、副センター長、事務員３人　計５人	センター長、センター次長、事務員３人　計５人

※まちづくり協議会会長を最高決裁権者とし、非常勤職員として配置している

3　導入後の利用状況（令和８年４月１日～令和８年９月 30 日）

○幸袋交流センター

区分	利用者数	利用件数	稼働率	貸館収入額
令和８年度	8,110 人	908 件	14.3%	758,315 円
前年度同期	7,794 人	831 件	13.3%	658,100 円
増減（率）	316 人（4.1%）	77 件(9.3%)	1.0%	100,215 円（15.2%）

○二瀬交流センター

区分	利用者数	利用件数	稼働率	貸館収入額
令和 8 年度	27,119 人	2,334 件	29.8%	1,717,690 円
前年度同期	27,537 人	2,174 件	27.9%	1,384,365 円
増減（率）	△418 人（△1.5%）	160 件（7.4%）	1.9%	333,325 円（24.1%）

（※）稼働率＝予約合計時間/対象期間の開館延時間×100

4　指定管理者の主な業務内容

区分	主な業務内容
① 市民の交流促進	居場所づくりや憩いの場の提供、市民交流事業の企画・実施、施設の利用促進
② 地域活性化	地区行事や世代間交流の推進、地域課題の解決に向けた取組、地域活動に関する情報発信、人権啓発
③ まちづくり活動の支援	まちづくり協議会等の運営支援、地域団体への協力・助言、地域と行政の連絡調整
④ 生涯学習の推進	講座やサークル活動の支援、社会教育事業等の実施・支援
⑤ その他の公益事業	市政情報の発信、市民の声の収集、市役所各部署からの依頼事務への対応、避難所の運営支援

5　利用者アンケート（実施期間：令和 8 年 8 月 17 日～9 月 30 日）

○幸袋交流センター

項目	5 満足		4 やや満足		3 普通		2 やや不満		1 不満	
A. 職員・スタッフの対応	31人	42.4%	20人	27.4%	17人	23.3%	4人	5.5%	1人	1.4%
B. 予約・受付の手続き	29人	45.3%	18人	28.1%	15人	23.4%	1人	1.6%	1人	1.6%
C. 施設の清潔さ・快適さ	39人	54.1%	21人	29.2%	11人	15.3%	0人	0.0%	1人	1.4%
D. 交流センター講座の内容	29人	46.1%	21人	33.3%	13人	20.6%	0人	0.0%	0人	0.0%
E. 施設全体の総合満足度	**28人**	**40.0%**	**24人**	**34.3%**	**16人**	**22.9%**	**1人**	**1.4%**	**1人**	**1.4%**

○二瀬交流センター

項目	5 満足		4 やや満足		3 普通		2 やや不満		1 不満	
A. 職員・スタッフの対応	216人	73.8%	37人	12.6%	39人	13.3%	1人	0.3%	0人	0.0%
B. 予約・受付の手続き	179人	65.8%	45人	16.5%	47人	17.3%	1人	0.4%	0人	0.0%
C. 施設の清潔さ・快適さ	194人	66.2%	61人	20.8%	32人	10.9%	4人	1.4%	2人	0.7%
D. 交流センター講座の内容	146人	52.4%	75人	27.0%	53人	19.1%	3人	1.1%	1人	0.4%
E. 施設全体の総合満足度	**166人**	**57.5%**	**85人**	**29.4%**	**36人**	**12.5%**	**1人**	**0.3%**	**1人**	**0.3%**

○主な意見

区分	幸袋交流センター	二瀬交流センター
評価されている点	・新しく、明るく清潔で、快適に利用できる施設環境 ・職員の親切・丁寧な対応 ・駐車場が広く、施設を利用しやすい ・キッズルーム、図書等の設備・機能 ・サークル活動を通じた学びや利用者同士の交流	・職員の明るい挨拶と親切・丁寧な接遇 ・清潔で快適な施設環境の維持 ・若者の居場所づくりと開かれた地域コミュニティの機能 ・柔軟で快適な空調・環境管理
改善・充実を求める点	・職員の挨拶、接遇及び公平な利用者対応の徹底 ・予約受付や利用ルール、当日利用予定等の案内 ・空調の事前運転など、活動しやすい利用環境への配慮 ・センター情報の周知方法や受付環境の見直し	・貸館・利用手続の柔軟化 ・Wi-Fi、設備・備品の充実 ・清掃・環境整備の徹底 ・利用後の原状回復とマナーの徹底 ・図書・イベント・交流機能の充実

6　導入後の主な成果

指定管理開始から半年が経過し、両センターでは安定的な施設管理の体制が構築されつつある。導入後の成果としては、指定管理者であるまちづくり協議会が施設運営と地域行事を一体的に担う体制となったことで、施設の利用案内とイベント情報を関連付けた発信が可能となり、より効果的な周知に取り組んでいる。

組織運営の面では、法人役員が職員との面談等を通じて職場の状況把握に努めている。職員においては、指定管理者として担う役割や地域のためにできる取組を考える動きがみられる。今後は、指定管理者だからこそ取り組める事業や運営方法について学ぶ機会を設けるなど、まちづくり協議会の主体的な運営を市が支援することで、指定管理者制度導入の目的である地域の実情に応じた活動やサービスの充実につながるものと考えている。

7　今後の課題と市の支援のあり方

まちづくり協議会が指定管理者として、地域の実情や利用者ニーズを踏まえて主体的にセンター運営ができるよう、初年度の実績と課題、利用者アンケート等から把握したニーズを共有し、必要な情報提供、関係機関との調整、施設環境の整備等を通じて、市として適切な支援を行う。

課題	支援項目	市の対応
新規利用者の確保	情報発信	市広報・ホームページ等への掲載に向けた関係部署との連絡調整支援
	利用促進	指定管理者が企画する取組に対し、必要に応じて関係部署・地域団体等と情報提供や連絡調整の支援
利用者ニーズへの対応	ニーズ把握	アンケート結果等を指定管理者と共有し、改善にむけての助言等を実施
自主（提案）事業の実施	事業充実	指定管理者から提案された利益の地域還元に関する取組について協議及び助言
施設環境の整備	施設環境	1件5万円を超える修繕・環境整備等を実施
指定管理業務のモニタリング	運営確認	定期的な協議や中間モニタリングを実施
交流センターの平準化	センターへの巡回／定例会議の実施	担当職員の定期的な訪問による支援や情報の共有、係長・センター長会議、合同会議（指定管理者／生涯学習課／まちづくり推進課）の実施
法人運営	法人運営支援	理事会などのオブザーバー参加、法律の解釈や規定等素案作成支援など

8　他交流センターの動向

現在、庄内地区まちづくり協議会が、令和10年4月からの庄内交流センター指定管理者制度導入に向け協議を進めている。他交流センターへの指定管理導入については、先行地区での成果や問題点などの情報提供を行い、各地区の意向や組織体制等を考慮しながら、協議を進めていく必要がある。