

指定管理者制度におけるサービス向上に対する インセンティブの考え方

- ・「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」には、インセンティブの付与について、以下の考え方が規定されている。

- ① 集客性の高い施設においては、利用料金制を積極的に活用し、増収時に指定管理者の収入が増加することを協定で明確に規定することが有効であると考えられる。
- ② 一方で、一般的に増収等が見込み難い施設（福祉施設等）においては、サービスの質的向上等に着目してインセンティブの付与等を行うことが有効であると考えられる。

（出典：横浜市指定管理者制度運用ガイドライン【第6版】
（平成26年3月））

- ・上記に示すように、インセンティブ付与方法としては、①の利用料金制における指定管理者の収入増加型と、②の利用料金制を導入できない施設等において、指定管理料に上乗せして支払う報奨金型、が挙げられる。
- ・上記①は、利用料金制を導入している多くの施設が該当するものと考えられる。
- ・上記②の例として、神戸市「特別市営住宅（シティハイツ）の管理運営」では、市の設定した目標家賃収入額を上回った場合、その上回った額の25%を報奨費として支払うこととしている。
- ・また、北九州市が以前導入した「指定管理者アイデア活用制度」（平成25年廃止）が該当すると考えられる。本制度は、指定管理者からアイデアを募り、審査の結果、効果の認められる提案に対して指定管理料を追加で支払うことにより、施設の魅力アップと住民サービスの向上を図ることを目的としていた。