

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和5年度分)

施設名	群馬コンベンションセンター(Gメッセ群馬)	所管課	産業経済部戦略セールス局eスポーツ・クリエイティブ推進課
指定管理者名	Gメッセ運営共同事業体	指定期間	5 年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	群馬県高崎市岩押町12-24
指定管理業務内容	・広報宣伝 ・誘致・営業 ・運営に関する業務(利用の受付・承認、利用料金の収受等、利用規約等の策定) ・駐車場運営 ・維持管理に関する業務(保守管理、設備機器の運転・監視、清掃衛生、保安警備、消防防災、備品・物品の管理、外構管理) ・施設等の修繕に関する業務 ・災害時等の対応 ・来場者サービスの提供(来場者用複合機、自販機、カフェ運営) ・利用者サービスの提供(ケータリング、会場設営、清掃等コンベンション開催支援に係るサービスの提供) ・苦情対応

2 職員の状況(令和5年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	29 人	
短時間雇用の職員:	15 人	合計: 44 人

3 収支の状況(令和5年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理業務	527,903,370	指定管理業務	493,087,244
利用料収入 (施設、設備・備品、光熱水費)	473,510,286	人件費	48,193,600
利用料収入 (来場者サービス(自販機等))	4,239,884	管理運営費	13,357,884
利用料収入 (駐車場)	50,153,200	光熱水費	74,438,155
		修繕費	4,930,310
		委託費	244,409,696
		一般管理費	30,826,372
		租税公課費	30,115,101
		固定納付金	12,000,000
		精算後納付金	34,816,126
自主事業等	133,797,134	自主事業等	127,923,968
利用者サービス	129,166,057	利用者サービス原価	113,949,424
自主事業その他収入 (携帯電話基地局電気料負担金等)	4,631,077	自主事業費	8,756,146
		自主事業その他支出 (携帯電話基地局電気料等)	4,631,077
		租税公課費	587,321
収入合計	661,700,504	支出合計	621,011,212

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)
①年間利用者数(人)	335,775	338,433	916,572
②使用料収入(円) (県納付額)	46,816,126	46,354,585	210,717,352
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	527,903,370	540,565,925	872,876,195

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
くらしのし JOURNEY in GUNMA 2023	R5.9.9～10	18,876人	県民還元を目的に、「くらし」に特化した展示会を、(株)上毛新聞TRと(株)上毛新聞社との共催で開催。	「非常に満足」「やや満足」が79%。 イベントステージもあり、多くの家族連れでにぎわった。
DARUMA MUSIC FESTIVAL 2023	R5.10.15	4,746人	共催事業として、主催者に対しキッチンカー出店用スペースを提供。	来場者の多くが、キッチンカーを利用した。
ぐんまワクワクフェ スティバルin G メッ セ群馬2024	R6.1.2～4	11,785人	県民還元を目的に、家族連れを対象としたイベントを開催した。遊具エリアやステージショーなど大人も子供も楽しめる内容とした。	「とても楽しかった」「楽しかった」が96%。 正月から多くの子ども連れでにぎわい、同時開催のイベント(上州将棋祭り)と相乗効果もあった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和5年4月～令和6年3月

(実施方法・回収率等)

- ・施設利用者(主催者)に対して、利用後にアンケートを配布し回答を得た。
- ・配布数1,185件、回答数675件 (回収率58%)

(項目別回答集計)

1 Gメッセ群馬のご利用は

はじめて	23%
以前にも利用したことがある	77%

2 Gメッセ群馬を知ったきっかけ (複数回答可)

Gメッセ群馬を新聞・雑誌・テレビ等で知った	80
ネットやSNSの情報で知った	75
Gメッセ群馬のホームページ・SNSを見て	262
群馬県(庁)等の公的組織からの誘致を受けて	48
他団体・知人等からの紹介	124
その他	128

3 Gメッセ群馬を利用した感想

	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
施設・設備(館内外・駐車場等)	65%	31%	3%	1%	0%
スタッフの対応・マナー・説明・電話対応	65%	30%	5%	0%	0%
ご利用までの手続きや申請書の書き方等	46%	37%	12%	4%	1%
ご利用料金	36%	33%	24%	6%	1%
ケータリング等のサービス(ご利用いただいた方のみ)	51%	33%	15%	1%	0%

4 今後もGメッセ群馬を利用したいか

利用したい	86%
検討したい	12%
利用したくない	0%
わからない	2%

5 具体的なご利用時期(案)は決まっているか(4で利用したい、検討したいと回答した方)

決まっている	51%
決まっていない	49%

(利用者からの意見等)

○好意的な意見

- ・素晴らしい対応で気持ちよく利用しています。
- ・レイアウトも想定していたものとピッタリで非常に使いやすかったです。また機会があればよろしくお願いします。
- ・スタッフの方がいつもとても親切な対応をして頂き感謝しております。次回は未定ですが今後も宜しくお願い致します。
- ・急な対応(予約)でしたが、ありがとうございました。
- ・年々、主催・運営側にとって非常に使い勝手の良い会場になっており、ありがたいです！

○要望

- ・控室として使用した交流室の場所がわかりづらい。
- ・シャトルバスを利用させていただきましたが、乗降場が入口や階段にもう少し近い場所にしていただけると動線に迷いがなくてよかったと思います。
- ・カフェなどの飲料店、コンビニがあると嬉しいです。

(調査結果分析)

- ・施設・設備については、「非常に満足」及び「満足」が計96%、スタッフ対応等については、「非常に満足」及び「満足」が計95%と主催者の満足度は高く、今後の利用意向については、「利用したい」及び「検討したい」が計98%となっている。引き続きリピーター確保による稼働率向上につなげていくことが重要である。

(調査結果への対応状況)

○館内等案内サインについて

- ・追加で案内板を出して対応している。今後も、利用の状況に応じて更に柔軟に対応する。

○飲料店、コンビニの設置について

- ・カフェについては、現状採算がとれずにR5年度末に廃止。R6.5にカフェスペースに自販機を設置した。今後の需要見込みを踏まえ、来場者サービス向上を検討する。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・利用者アンケートのほか、館内の館長ポスト、メール、電話等で寄せられている苦情・要望等については、県との月例会議等において情報共有し、必要な対応について検討・改善を図っている。

7 管理運営状況の評価（A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	・大きなミスがなく、円滑な管理運営が行われた。 ・稼働率は概ね目標達成。催事件数は大幅に増加し、収支も目標を大きく上回った。 ・更なるサービスの質向上、大会議室等がなくなる条件での柔軟な誘致営業など、民間企業のノウハウを活かした積極的な取組を期待する。	<評価できる事項> ・順調な稼働、経費削減により黒字収支となった。県に約4,700万円の納付金を納付する。 ・コロナ対策のイベント制限が撤廃され、大型の県民参加イベントが実施できた。 ・近隣住民、学校、消防、警察等の関係者ともよく連携がとれている。 <改善すべき課題> ・障害者雇用率が未達成については、早急な改善を求める。

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
施設の管理運営状況	B
利用実績・広報・誘致営業等の状況	A
収支の状況	A
サービス向上の取組	B
施設・設備等の維持管理の状況	B

評価項目	評価
管理運営体制	B
法令遵守等	B
労働条件評価の実施	無
利用者対応	B
その他	A

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	・コロナ禍の4年目も、引き続き感染拡大防止に向け、Gメッセ群馬利用ガイドラインを継続し施設運営を行った。 ・令和3年度からダブル館長制度を採用し、管理業務及び展示・イベント分野の強化を図る体制とするとともに、営業担当者を配置し、イベント、学会などの大型案件や新規クライアント獲得を目指し、県内を中心に営業を行った。 ・ロケやライブを積極的に誘致し、施設名を映像などのクレジットに掲載してもらうことで、広報に役立てることができた。 ・Web広告を出し、Gメッセ群馬の認知度アップに努めた。
評価委員会の年度評価	A	・大きなトラブルもなく円滑に運営管理が行われている。 ・成果目標に対して、よい業績(利用実績等)だと判断する。光熱費等の高騰にも対応し、収支も結果が出ており、民間企業による指定管理の効果が客観的に確認できる。