

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和6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	6 年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		R2.4.1 ~ R8.3.31

※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6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:	32 人	
短時間雇用の職員:	13 人	合計: 45 人

3 収支の状況(令和6年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理業務	581,306,059	指定管理業務	530,735,032
利用料収入 (施設、設備・備品、光熱水費)	537,175,084	人件費	54,130,800
利用料収入 (来場者サービス(自販機等))	3,884,375	管理運営費	11,201,314
利用料収入 (駐車場)	40,246,600	光熱水費	77,823,755
		修繕費	4,877,552
		委託費	250,545,865
		一般管理費	31,886,343
		租税公課費	32,698,376
		固定納付金	17,000,000
		精算後納付金	50,571,027
自主事業等	142,669,599	自主事業等	136,629,504
利用者サービス	138,846,354	利用者サービス原価	120,046,820
自主事業その他収入 (携帯電話基地局電気料負担金等)	3,823,245	自主事業費	12,155,430
		自主事業その他支出 (携帯電話基地局電気料等)	3,823,245
		租税公課費	604,009
収入合計	723,975,658	支出合計	667,364,536

※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6年度(実績)	(参考)令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)
①年間利用者数(人)	297,445	335,775	338,433
②使用料収入(円) (県納付額)	67,571,027	46,816,126	46,354,585
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	581,306,059	527,903,370	540,565,925

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
きたかん Festival2024	R6.8.10～11	15,242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」が約77%。 衣・食・住のブースやイベントステージでにぎわいを見せた。
ぐんまWAKUWAKU フェスティバル2025 /NEW YEAR DOG2025	R7.1.3～5	15,600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、97%。 子供だけでなく、大人も楽しめ、世代を問わず楽しめるイベントであった。

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6年4月～令和7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724件、回答数308件(回収率43%)

(項目別回答集計)

1 Gメッセ群馬のご利用は

はじめて	18%
以前にも利用したことがある	82%

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	39
ネットやSNSの情報で知った	35
Gメッセ群馬のホームページ・SNSを見て	111
群馬県(庁)等の公的組織からの誘致を受けて	22
他団体・知人等からの紹介	75
その他	51

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)	67%	30%	3%	0%	0%
スタッフの対応・マナー・説明・電話対応	65%	31%	4%	0%	0%
ご利用までの手続きや申請書の書き方等	59%	28%	12%	1%	0%
ご利用料金	48%	28%	19%	5%	0%
ケータリング等のサービス(ご利用いただいた方のみ)	59%	30%	10%	1%	0%

4 今後もGメッセ群馬を利用したいか

利用したい	90%
検討したい	10%
利用したくない	0%
わからない	0%

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	47%
決まっていない	53%

(利用者からの意見等)

○好意的な意見

- ・様々な要望への対応に感謝。(リピーターの方)
- ・使いやすい施設である。
- ・滞りなく終わることができた。協力に感謝。今後ともお願いしたい。
- ・今までで、一番快適な会場と、参加者からも好評であった。

○主な要望

- ・館内に売店等があるとよい。
- ・モニターに表示する文字の大きさを変更できると良いと思う。

(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97%、スタッフ対応等については、「非常に満足」及び「満足」が計96%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」が90%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)

○館内の売店設置について

・カフェについては、現状採算がとれずにR5年度末に廃止。カフェスペースにカップ式自動販売機を設置した。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。

○モニター表示について

・現在は文字の大きさを変えられるように、サイネージの改修を行っている。

(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。

注) 項目は例示であり、調査等の状況に応じて、任意様式で同様の内容を記載して構わない。

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	・TUMO Gunma設置に伴う予約者の調整等の対応もあったが、円滑に管理運営が行われた。	<評価できる事項> ・TUMO Gunma設置に伴う稼働制限があった中でも、収入増を達成。 ・施設の性質上採算が取りづらい、カフェについて見直しを図り、カップ式自動販売機を設置した。 ・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> ・障害者雇用率の未達成については、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	A
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	・ダブル館長制度を継続し、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、本社と供に、学会やエンタメ系イベントなどの大型案件や新規クライアント獲得を目指し、営業を行っている。 ・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、広報に役立てるよう努めた。 ・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	B	・大きなトラブルもなく円滑に運営管理が行われている。 ・TUMOGunma設置に関する予約変更等トラブルなく対応できた。 ・収入について大会議室廃止にかかわらず、収入増を達成できた。

注) 「個別項目ごとの評価」の評価項目は、施設及び利用の形態に応じて、選定時の審査項目、仕様書・事業計画等と整合性を持った項目を設定する。