

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和4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	産業政策課
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	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> 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收受させる制度。「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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報宣伝</li> <li>・誘致・営業</li> <li>・運営に関する業務(利用の受付・承認、利用料金の收受等、利用規約等の策定)</li> <li>・駐車場運営</li> <li>・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)</li> <li>・施設等の修繕に関する業務</li> <li>・災害時等の対応</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・苦情対応</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和4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:	17人	合計:	46人

### 3 収支の状況(令和4年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理業務	540,565,925	指定管理業務	504,211,340
利用料収入	490,048,229	人件費	58,418,400
来場者サービス	3,467,936	管理運営費	12,707,454
指定管理業務その他収入	47,049,760	光熱水費	69,014,874
		修繕費	1,127,500
		委託費	255,082,896
		一般管理費	31,708,090
		租税公課費	29,797,541
		固定納付金	10,000,000
		精算後納付金	36,354,585
自主事業等	157,345,046	自主事業等	128,031,506
自主事業収入	7,471,859	自主事業費	7,720,257
利用者サービス	129,477,947	利用者サービス	109,081,521
自主事業その他支出 (県委託業務等)	20,395,240	租税公課費	2,931,354
		自主事業その他支出 (県委託業務等)	8,298,374
収入合計	697,910,971	支出合計	632,242,846

※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4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)
①年間利用者数(人)	334,156	916,572	146,118
②使用料収入(円) (県納付額)	46,354,585	210,717,352	0
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	540,565,925	872,876,195	157,027,687

#### 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
ドライブインシアター	R4.10.29、30	500人	西側壁面にGメッセ群馬で撮影されたNetflix映画「浅草キッド」を上映。群馬観光PR映像なども合わせて投影。	「とても見やすかった」又は「見やすかった」が75% 「とても聞きやすかった」又は「聞きやすかった」が92%
ぐんまWAKUWAKU フェスティバル	R5.1.1～3	12,658人	ボールプールやスライダー系など、様々な種類の「ふわふわ」約20基設置。特設ステージではTVキャラクターショーやステージショーを連日実施。	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。
ぐんまDigital Land Gメッセ群馬ゾーン	R5.3.20、21	8,450人	「G7群馬高崎デジタル・技術大臣会合」の機運醸成として、また、「日本最先端クラスのデジタル県」実現に向け、10年、20年先のイノベティブな未来を発信するための展示・体験イベントを実施。Gメッセ群馬ゾーンを企画、制作、運営。	子ども連れも多く、イベントを楽しむ声も多く聞かれた。加えて施設がキレイとのコメントもあった。

#### 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4年4月～令和5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1,054件、回答数614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	25%
以前にも利用したことがある	75%

##### 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	95
ネットやSNSの情報で知った	56
Gメッセ群馬のホームページ・SNSを見て	209
群馬県(庁)等の公的組織からの誘致を受けて	43
他団体・知人等からの紹介	104
その他	71

##### 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)	63%	34%	2%	1%	0%
スタッフの対応・マナー・説明・電話対応	63%	34%	2%	1%	0%
ご利用までの手続きや申請書の書き方等	50%	38%	11%	1%	0%
ご利用料金	39%	31%	24%	6%	0%
ケータリング等のサービス(ご利用いただいた方のみ)	52%	35%	12%	1%	0%

4 今後もGメッセ群馬を利用したいか

利用したい	88%
検討したい	11%
利用したくない	0%
わからない	1%

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	42%
決まっていない	58%

(利用者からの意見等)

(好意的な意見)

- ・昼食の数量が当日朝に変更になりましたが、対応いただきありがとうございました。
- ・単純に会場をお借りできるだけでなく、準備に関してもアドバイスをいただくことができました。
- ・気持ちよく運営することができました。

(要望)

- ・お手洗いの案内がやや分かりにくいと感じました。
- ・マイクの音そのままオンラインに入力されるともっと利用しやすいと感じました。
- ・会議室の予約状況をWEBサイトで確認できると便利かと思います。

(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97%、スタッフ対応等については、「非常に満足」及び「満足」が計97%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99%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)

(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。

(マイクの音のオンライン入力)

- ・双方向通信に対応できるよう、令和5年度に県による改修を計画している。

(予約状況のWEBサイト確認)

- ・県公共施設予約Webサイトの活用を検討している。

(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、県とも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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍、県営ワクチン接種センター設置など特殊な状況が続いたが、円滑かつ安全安心な管理運営ができています。また下期には、施設稼働も上昇し、稼働目標を達成、収支も安定して黒字を計上できています。</li> <li>・R2、3年度に指摘してきた請求書誤りの件数は減少したもののR4年度も発生している。また利用者からの苦情も県が直接受けるなど、改善を要する部分が見られる。</li> <li>・指定管理期間の後半に向けて、サービスの質向上、関係機関との連携による誘致営業の強化など、民間企業のノウハウを生かした積極的な取組を期待する。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県営ワクチン接種センターについては、柔軟な施設利用を提案するなど、円滑な管理運営ができています。また、コロナ対策は県の委託業務を活用して安全安心な管理運営ができています。</li> <li>・自主事業等については、感染対策に配慮しながら、県民参加イベントが開催できた。県の事業にも連携し、大きく貢献した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理の誤りについては、チェック体制の強化や書類フォーマットの改善などにより、再発防止を図る必要がある。</li> <li>・利用者からの苦情については、研修やチェック体制強化などにより、接遇の改善を図る必要がある。</li> </ul>

(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の3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策定し施設運営を行った。</li> <li>・ワクチン接種センターの利用により、県内の安心・安全に寄与することができた。</li> <li>・昨年来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ている。</li> <li>・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。</li> <li>・Web広告を出し、Gメッセ群馬の認知度アップに努めた。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3年が経過し、運営が安定してきている。</li> <li>・安心安全な運営を行い、また環境の変化・ニーズの変化をとらえ柔軟に対応している。</li> <li>・コロナが落ち着き、ようやくGメッセ本来の事業運営が始まったと言える。</li> </ul>