

# BGMの導入による実証実験 アンケート結果

(市役所)

R3.12 泉大津官民連携デスク

# アンケート概要（市役所）

## ■実証実験概要

本実験では、行政サービス向上や業務効率改善のアイデアのひとつとして、ユニバーサル ミュージックが提供するBGMサービス「Smart BGM®」を市内4施設・7か所で令和3年10月23日より導入しました。

市立病院等の新型コロナウイルスのワクチン接種会場や、図書館、市役所において、各所の目的に合わせたプレイリストのBGMを再生し、すべての会場でBGMに関する意識調査を実施しました。

本資料は、「市役所」利用者へのアンケート集計結果を掲載しています。

## ■実施目的・期待するBGMの効果

(目的) 来庁者・来館者等に対するストレス対策及びサービス向上並びに職員の業務効率改善など

(期待するBGMの効果) 「マスキング効果」「イメージ誘導効果」「行動誘導効果」など

## ■実施場所・アンケート対象者

(実施場所) 泉大津市役所 1階市民課前待合スペース

(アンケート対象者) 市役所への来庁者

## ■実施方法

webアンケート、アンケート用紙

※市役所でのアンケートでは、同じ設問内容で「BGMなし」と「BGMあり」の2パターンのアンケートを実施しました。

## ■実施期間

(BGMなし) 令和3年10月25日～11月5日

(BGMあり) 令和3年11月8日～11月19日

## ■回答数

(BGMなし) 62人

(BGMあり) 99人

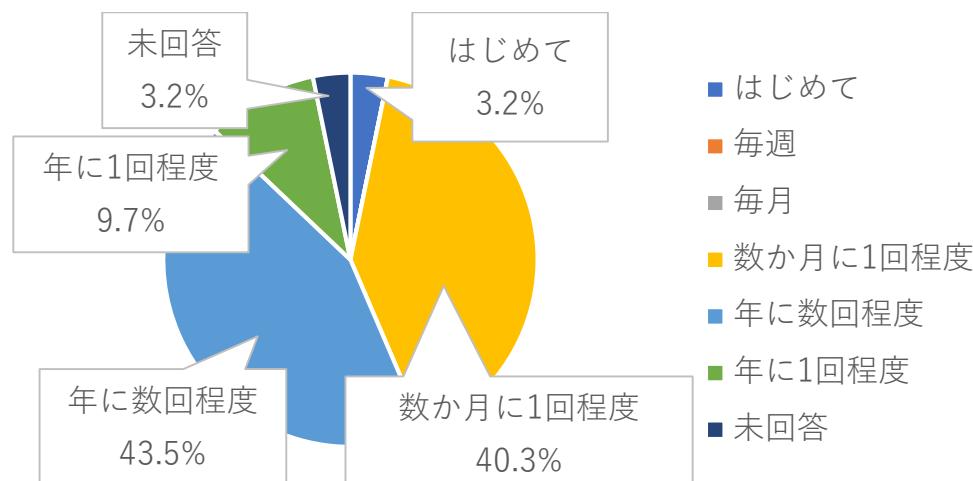
# アンケート結果（市役所）

## Q1. 市役所への来庁頻度を教えてください。

BGMなし

(回答数：62人)

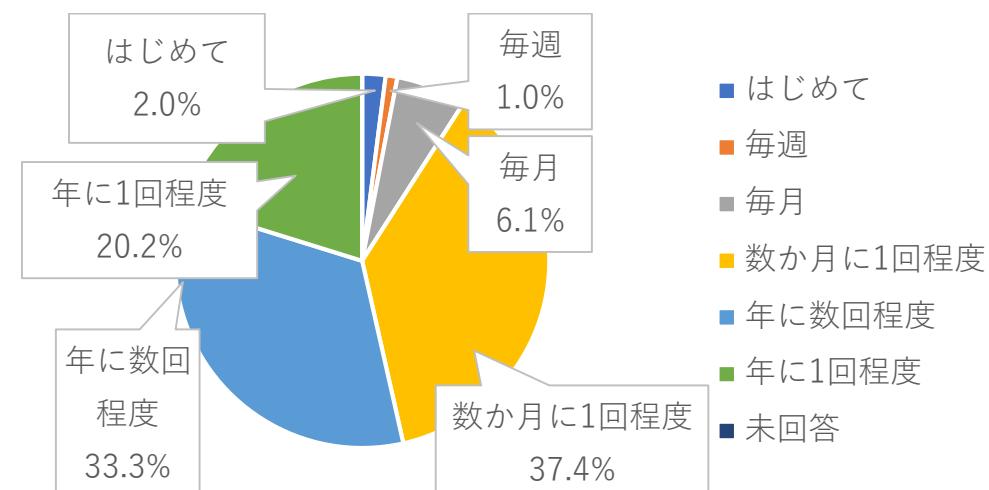
回答項目	回答者数	回答割合
はじめて	2	3.2%
毎週	0	0.0%
毎月	0	0.0%
数か月に1回程度	25	40.3%
年に数回程度	27	43.5%
年に1回程度	6	9.7%
未回答	2	3.2%



BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
はじめて	2	2.0%
毎週	1	1.0%
毎月	6	6.1%
数か月に1回程度	37	37.4%
年に数回程度	33	33.3%
年に1回程度	20	20.2%
未回答	0	0.0%



# アンケート結果（市役所）

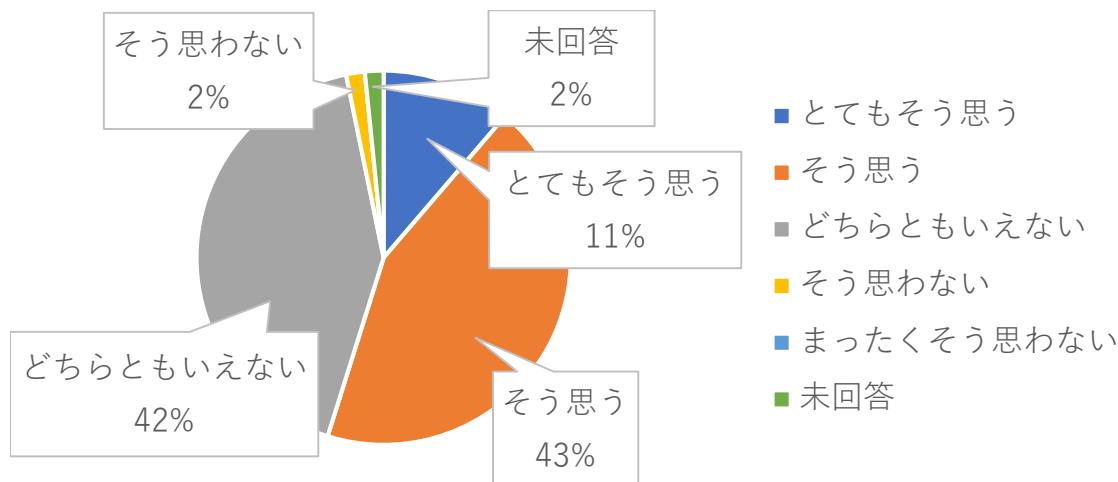
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ①居心地がいい

#### BGMなし

(回答数：62人)

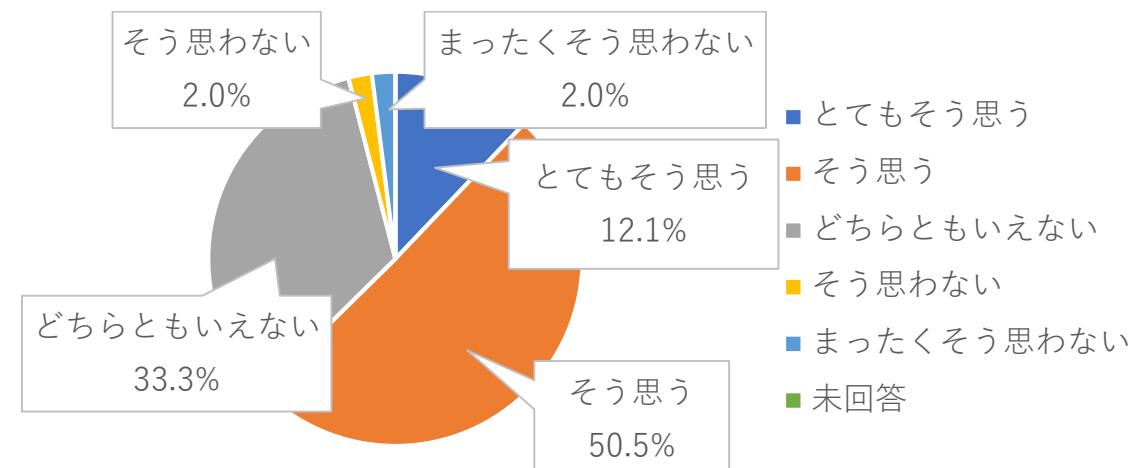
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	7	11.3%
そう思う	27	43.5%
どちらともいえない	26	41.9%
そう思わない	1	1.6%
まったくそう思わない	0	0.0%
未回答	1	1.6%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	12	12.1%
そう思う	50	50.5%
どちらともいえない	33	33.3%
そう思わない	2	2.0%
まったくそう思わない	2	2.0%
未回答	0	0.0%



# アンケート結果（市役所）

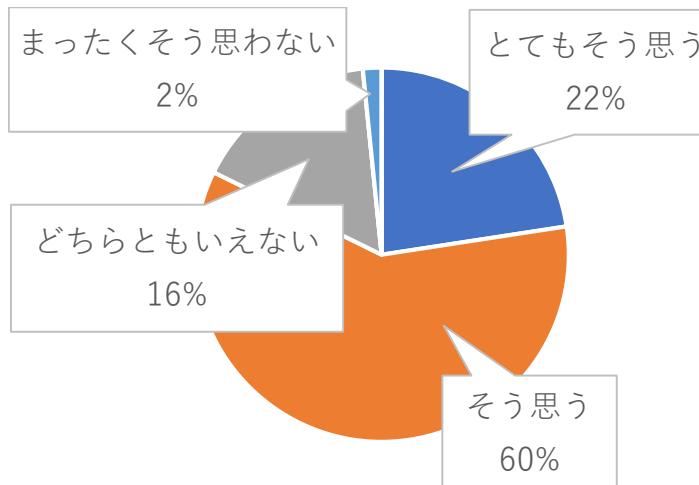
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ②職員が親切

#### BGMなし

(回答数：62人)

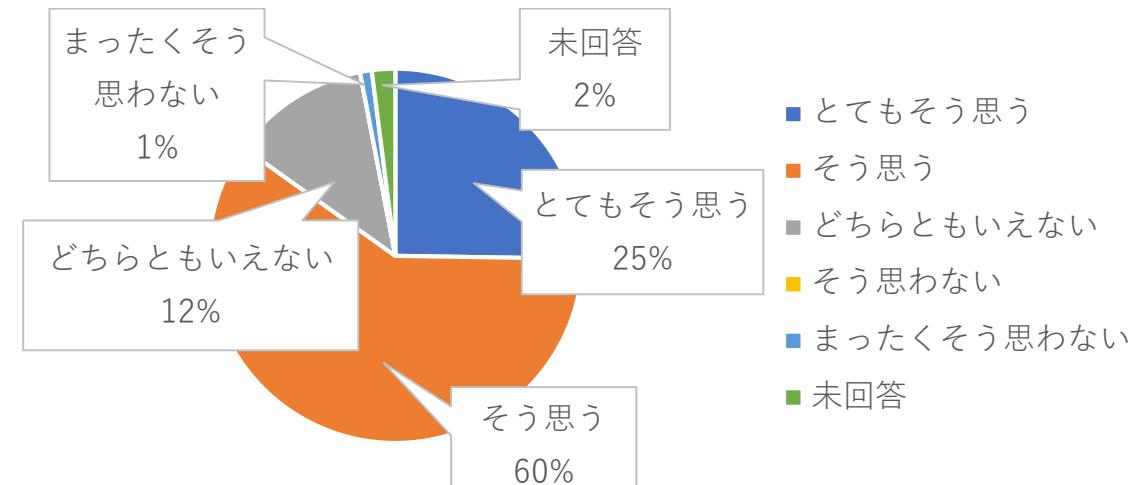
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	14	22.6%
そう思う	37	59.7%
どちらともいえない	10	16.1%
そう思わない	0	0.0%
まったくそう思わない	1	1.6%
未回答	0	0.0%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	25	25.3%
そう思う	59	59.6%
どちらともいえない	12	12.1%
そう思わない	0	0.0%
まったくそう思わない	1	1.0%
未回答	2	2.0%



# アンケート結果（市役所）

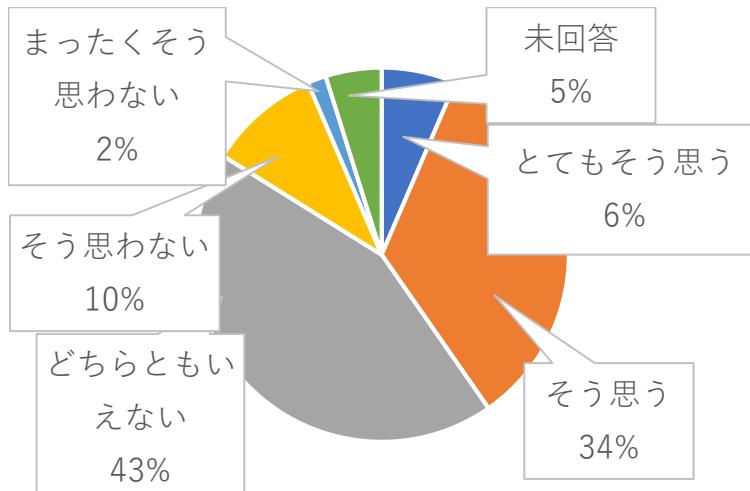
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ③情報が充実している

#### BGMなし

(回答数：62人)

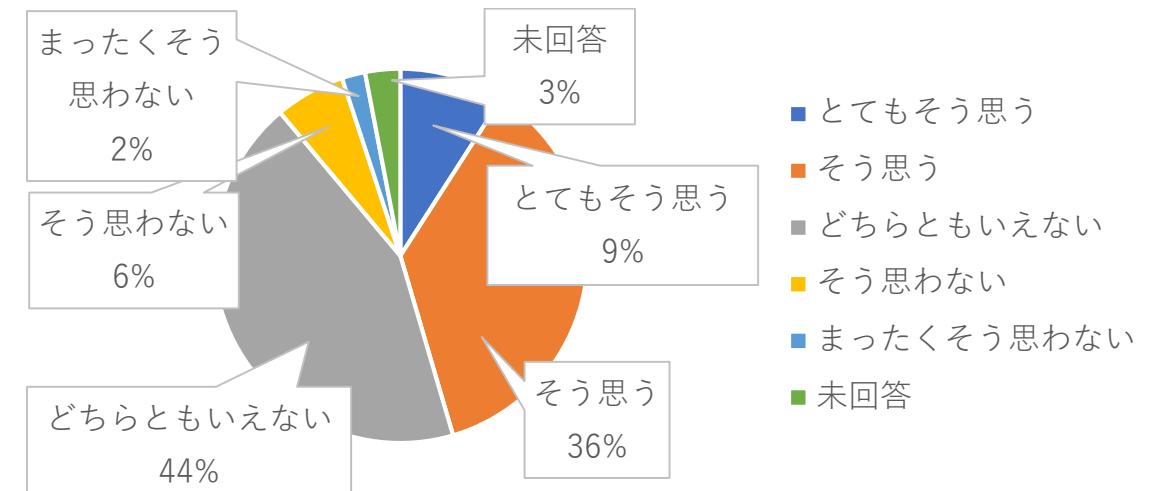
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	4	6.5%
そう思う	21	33.9%
どちらともいえない	27	43.5%
そう思わない	6	9.7%
まったくそう思わない	1	1.6%
未回答	3	4.8%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	9	9.1%
そう思う	36	36.4%
どちらともいえない	43	43.4%
そう思わない	6	6.1%
まったくそう思わない	2	2.0%
未回答	3	3.0%



# アンケート結果（市役所）

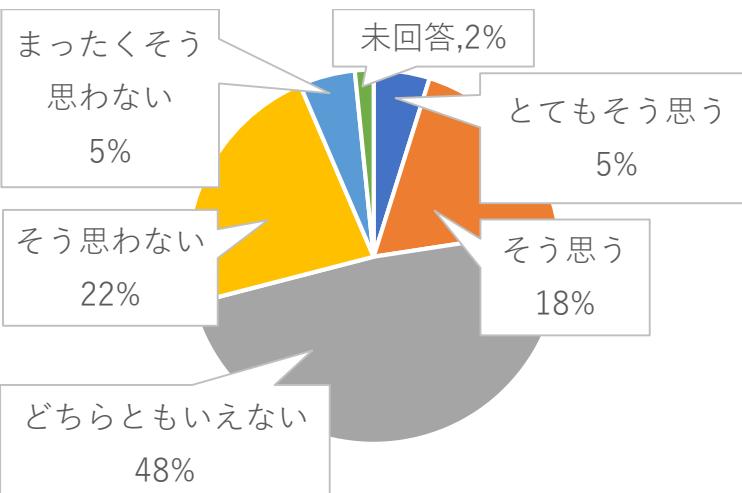
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ④待ち時間が長い

#### BGMなし

(回答数：62人)

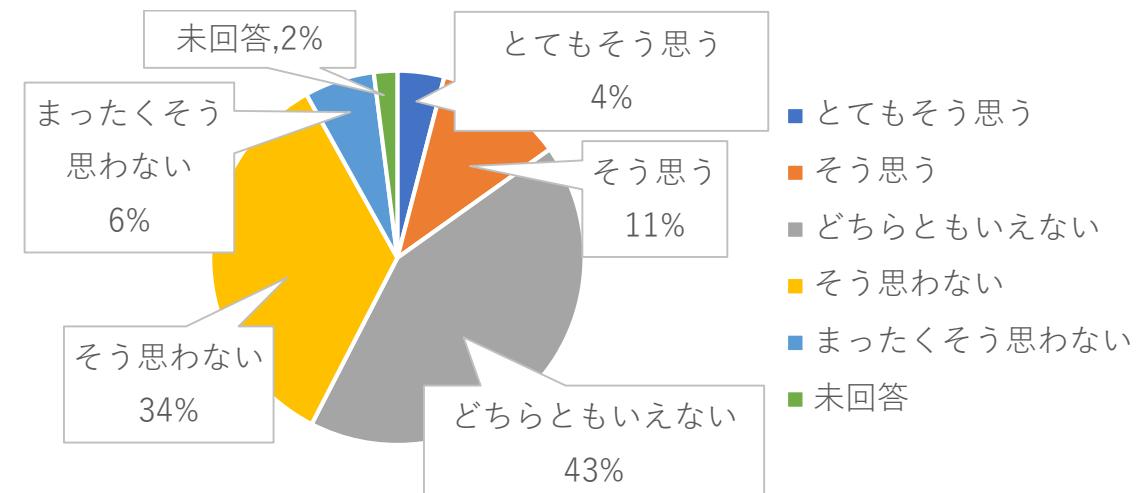
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	3	4.8%
そう思う	11	17.7%
どちらともいえない	30	48.4%
そう思わない	14	22.6%
まったくそう思わない	3	4.8%
未回答	1	1.6%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	4	4.0%
そう思う	11	11.1%
どちらともいえない	42	42.4%
そう思わない	34	34.3%
まったくそう思わない	6	6.1%
未回答	2	2.0%



# アンケート結果（市役所）

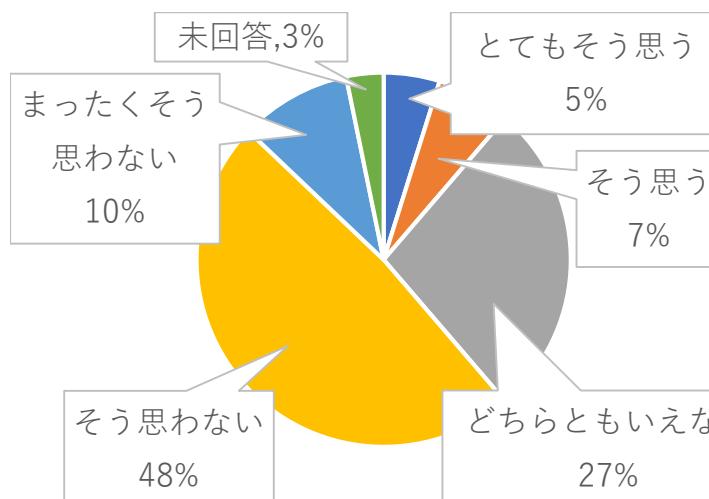
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ⑤話し声が気になる

#### BGMなし

(回答数：62人)

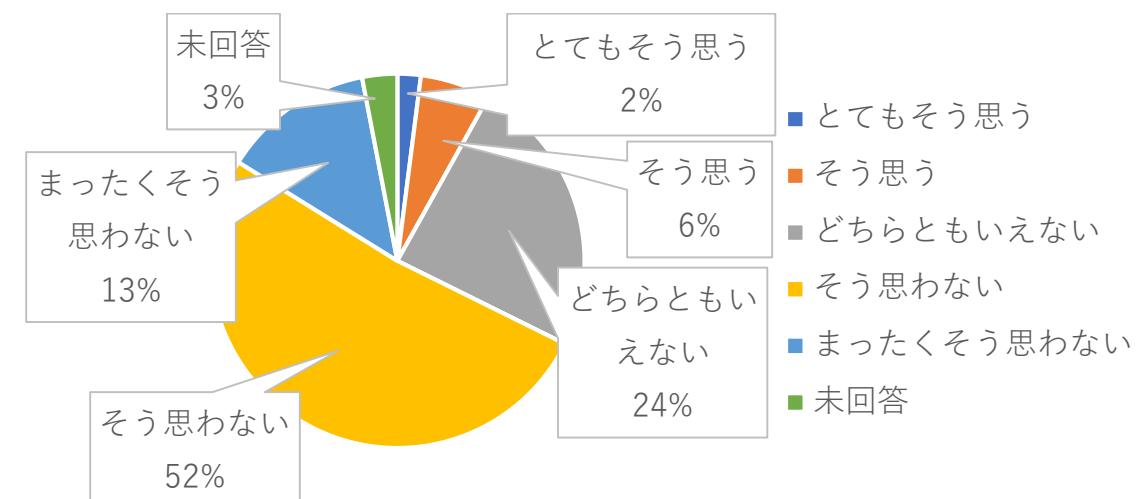
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	3	4.8%
そう思う	4	6.5%
どちらともいえない	17	27.4%
そう思わない	30	48.4%
まったくそう思わない	6	9.7%
未回答	2	3.2%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	2	2.0%
そう思う	6	6.1%
どちらともいえない	24	24.2%
そう思わない	51	51.5%
まったくそう思わない	13	13.1%
未回答	3	3.0%



- とてもそう思う
- そう思う
- どちらともいえない
- そう思わない
- まったくそう思わない
- 未回答

- とてもそう思う
- そう思う
- どちらともいえない
- そう思わない
- まったくそう思わない
- 未回答

# アンケート結果（市役所）

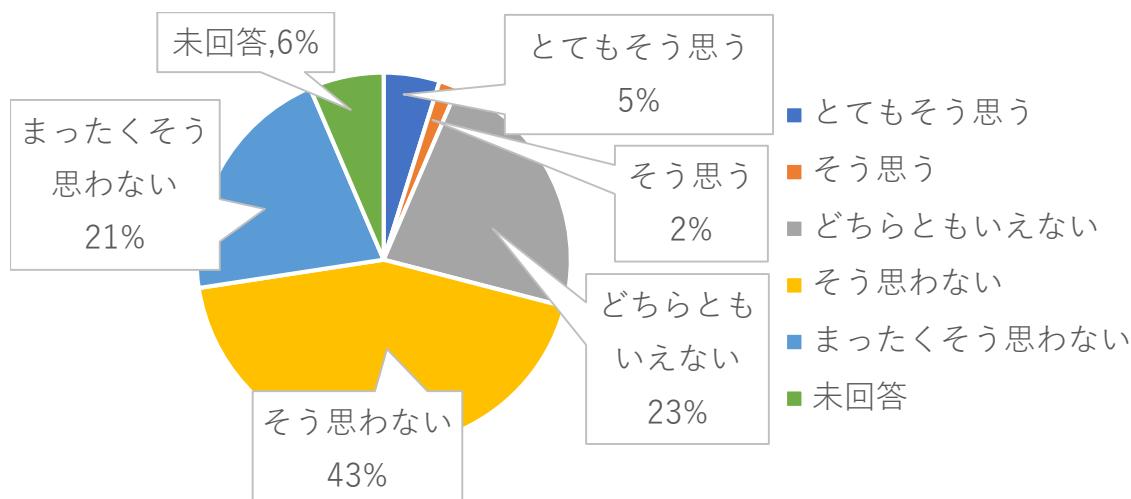
## Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

### ⑥職員に話しかけづらい

#### BGMなし

(回答数：62人)

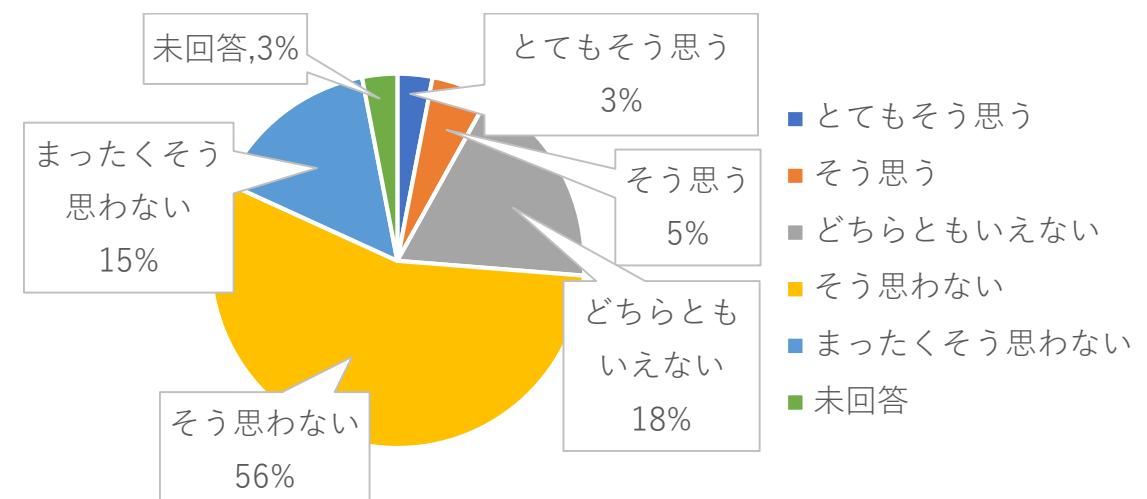
回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	3	4.8%
そう思う	1	1.6%
どちらともいえない	14	22.6%
そう思わない	27	43.5%
まったくそう思わない	13	21.0%
未回答	4	6.5%



#### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
とてもそう思う	3	3.0%
そう思う	5	5.1%
どちらともいえない	18	18.2%
そう思わない	55	55.6%
まったくそう思わない	15	15.2%
未回答	3	3.0%



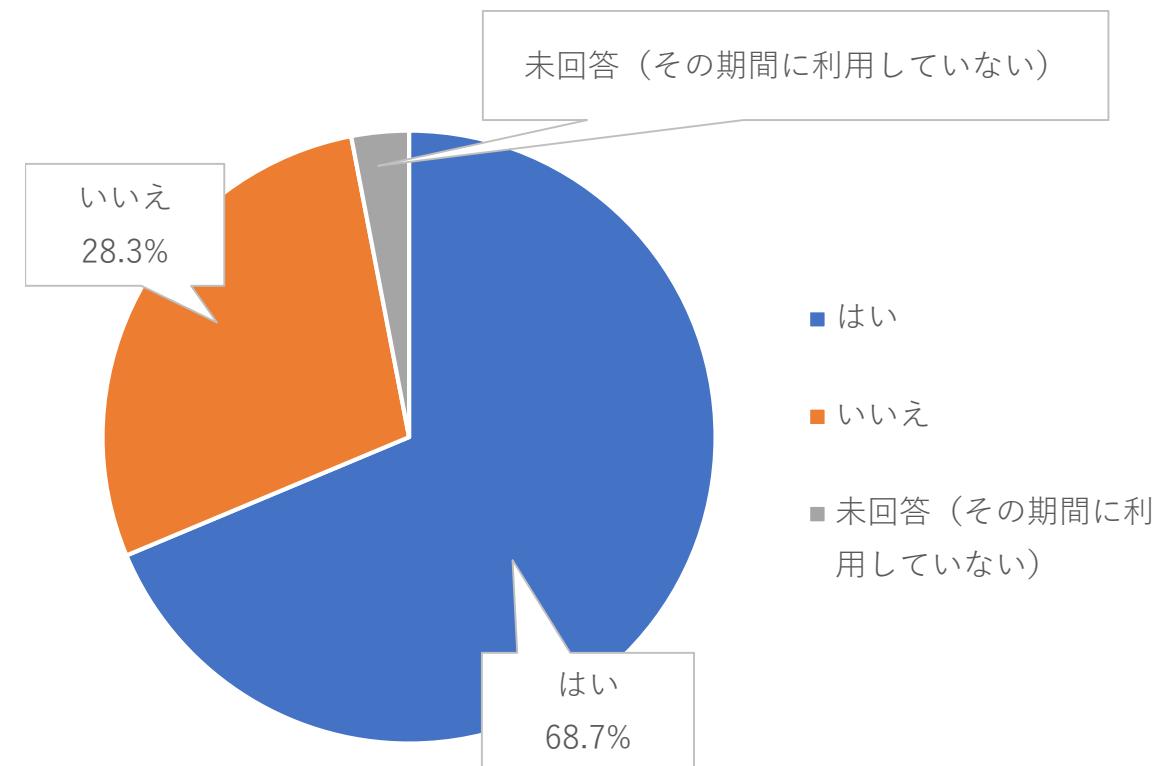
# アンケート結果（市役所）

## Q3. 市役所にBGMが流れていることに気づきましたか？

BGMあり

回答項目	回答者数	回答割合
はい	68	68.7%
いいえ	28	28.3%
未回答（その期間に利用していない）	3	3.0%

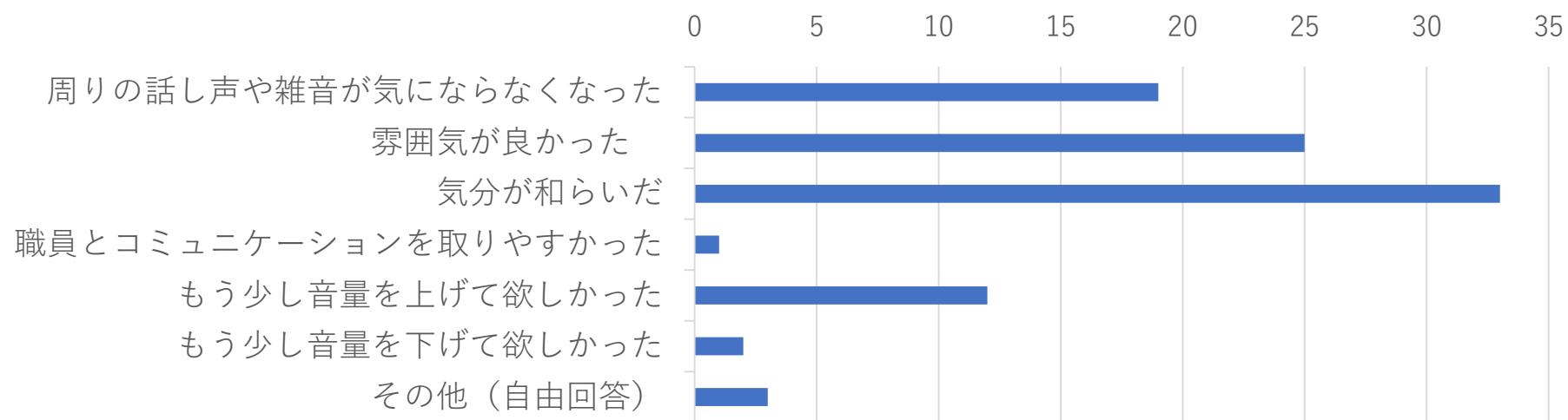
(回答数：99人)



# アンケート結果（市役所）

Q4. 市役所内に流れていたBGMについて、感じたことすべてにチェックをしてください。

BGMあり	回答項目	回答者数	回答割合
	周りの話し声や雑音が気にならなくなった	19	19.2%
	雰囲気が良かった	25	25.3%
	気分が和らいだ	33	33.3%
	職員とコミュニケーションを取りやすかった	1	1.0%
	もう少し音量を上げて欲しかった	12	12.1%
	もう少し音量を下げて欲しかった	2	2.0%
	その他（自由回答）	3	3.0% (回答数：99人)



# アンケート結果（市役所）

Q5. 市役所以外のカフェやレストラン、病院の待合室などで流れているBGMについて、経験があることすべてにチェックしてください。

## BGMなし

(回答数：62人)

回答項目	回答者数	回答割合
リラックスできたことがある	22	35.5%
気分転換になったことがある	25	40.3%
作業に集中できたことがある	3	4.8%
待ち時間を短く感じたことがある	11	17.7%
BGMの内容で話が弾んだことがある	4	6.5%
BGMの種類を変えた方がいいのにと思ったことがある	7	11.3%
音量が小さすぎて周りの雑音が気になったことがある	3	4.8%
音量が大きすぎて不快に感じたことがある	6	9.7%
流れているBGMが気になって、調べたことがある	3	4.8%
その他（自由記述）	1	1.6%

0 5 10 15 20 25 30



## BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
リラックスできたことがある	38	38.4%
気分転換になったことがある	21	21.2%
作業に集中できたことがある	4	4.0%
待ち時間を短く感じたことがある	19	19.2%
BGMの内容で話が弾んだことがある	7	7.1%
BGMの種類を変えた方がいいのにと思ったことがある	10	10.1%
音量が小さすぎて周りの雑音が気になったことがある	17	17.2%
音量が大きすぎて不快に感じたことがある	6	6.1%
流れているBGMが気になって、調べたことがある	8	8.1%
その他（自由記述）	0	0.0%

0 5 10 15 20 25 30 35 40



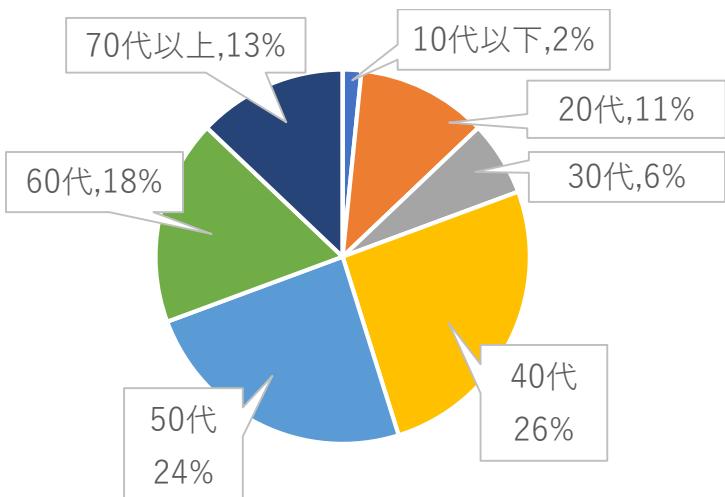
# アンケート結果（市役所）

## Q6. 年齢を教えてください。

### BGMなし

(回答数：62人)

回答項目	回答者数	回答割合
10代以下	1	1.6%
20代	7	11.3%
30代	4	6.5%
40代	16	25.8%
50代	15	24.2%
60代	11	17.7%
70代以上	8	12.9%
未回答	0	0.0%



- 10代以下
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代以上
- 未回答

### BGMあり

(回答数：99人)

回答項目	回答者数	回答割合
10代以下	2	2.0%
20代	11	11.1%
30代	13	13.1%
40代	19	19.2%
50代	21	21.2%
60代	15	15.2%
70代以上	12	12.1%
未回答	6	6.1%

