

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）「マスクング効果」「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

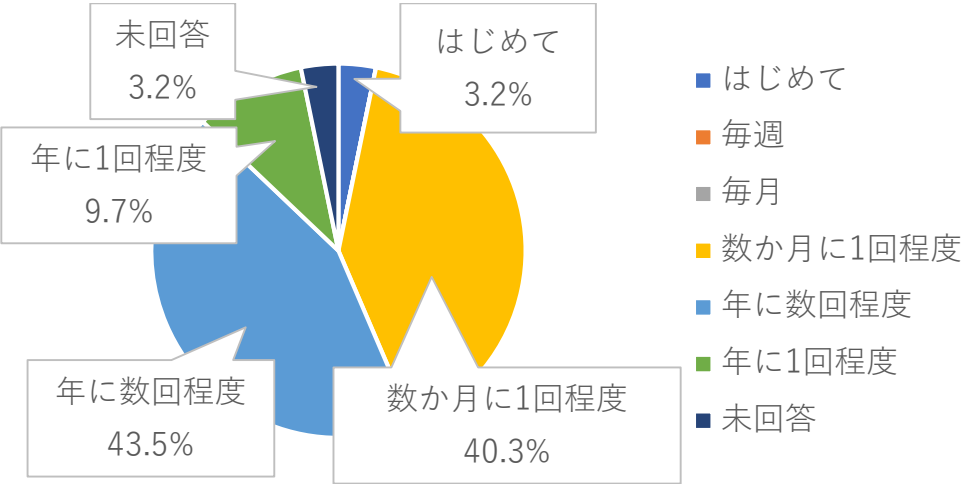
アンケート結果（市役所）

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）

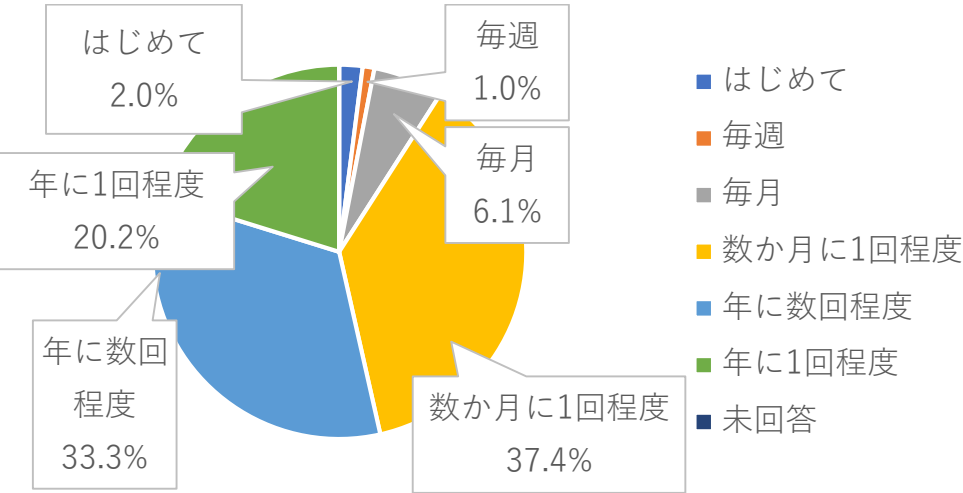
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|----------|------|-------|
| はじめて | 2 | 3.2% |
| 毎週 | 0 | 0.0% |
| 毎月 | 0 | 0.0% |
| 数か月に1回程度 | 25 | 40.3% |
| 年に数回程度 | 27 | 43.5% |
| 年に1回程度 | 6 | 9.7% |
| 未回答 | 2 | 3.2% |



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）

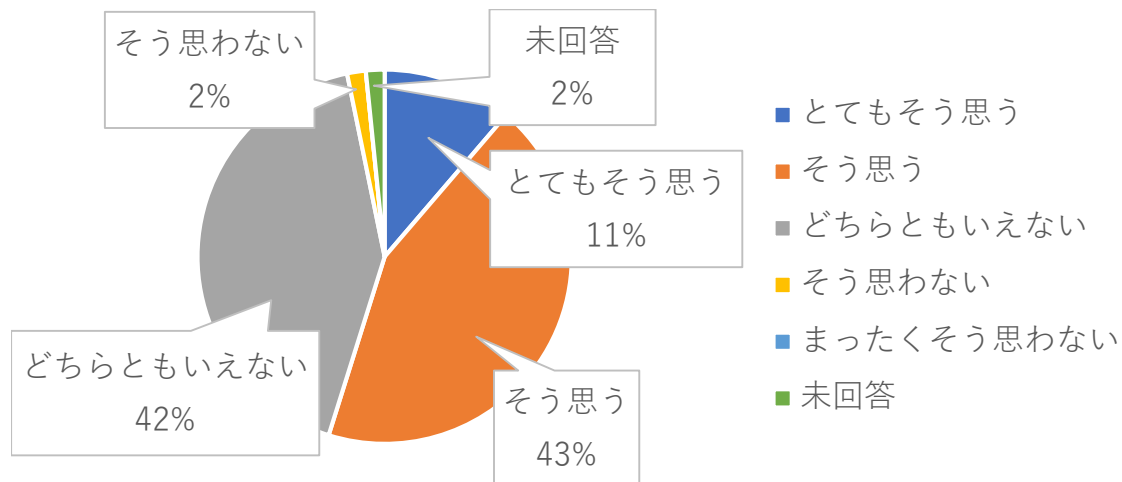
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

①居心地がいい

BGMなし

（回答数：62人）

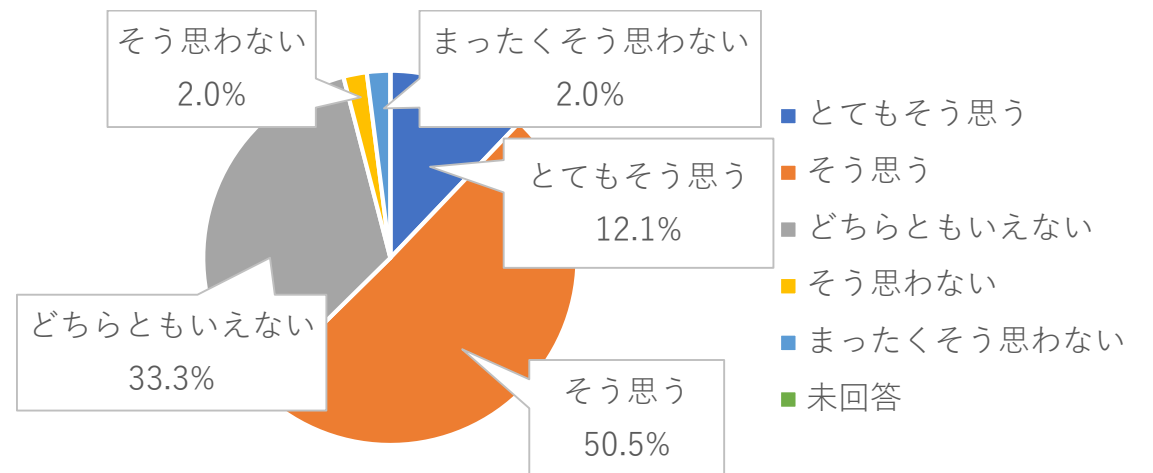
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とても思う | 7 | 11.3% |
| そう思う | 27 | 43.5% |
| どちらともいえない | 26 | 41.9% |
| そう思わない | 1 | 1.6% |
| まったくそう思わない | 0 | 0.0% |
| 未回答 | 1 | 1.6% |



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）

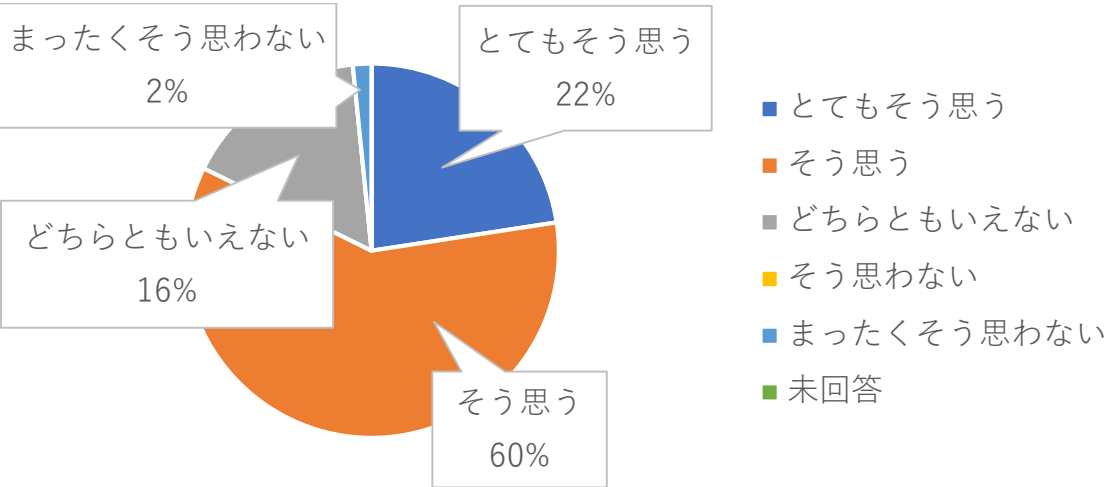
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

②職員が親切

BGMなし

（回答数：62人）

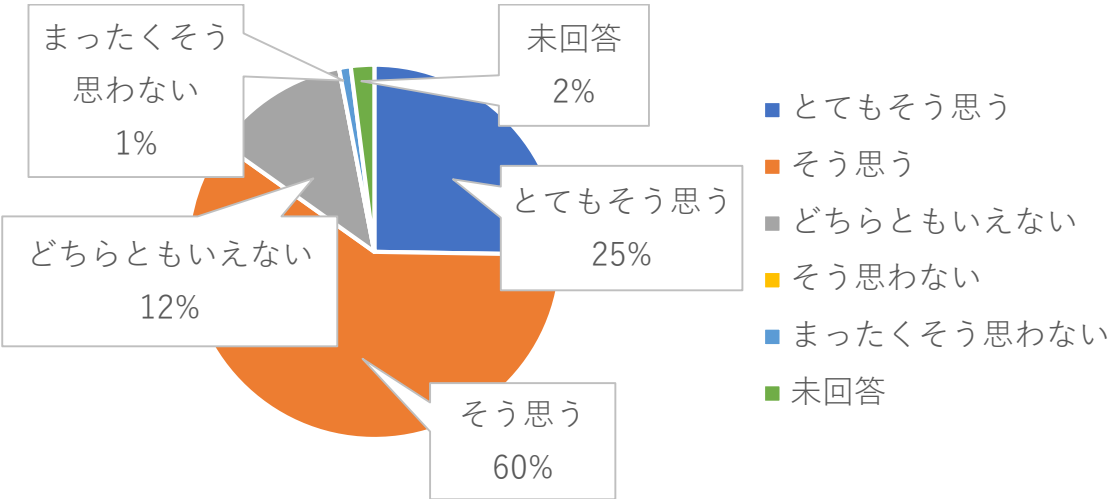
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とても思う | 14 | 22.6% |
| そう思う | 37 | 59.7% |
| どちらともいえない | 10 | 16.1% |
| そう思わない | 0 | 0.0% |
| まったくそう思わない | 1 | 1.6% |
| 未回答 | 0 | 0.0% |



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）

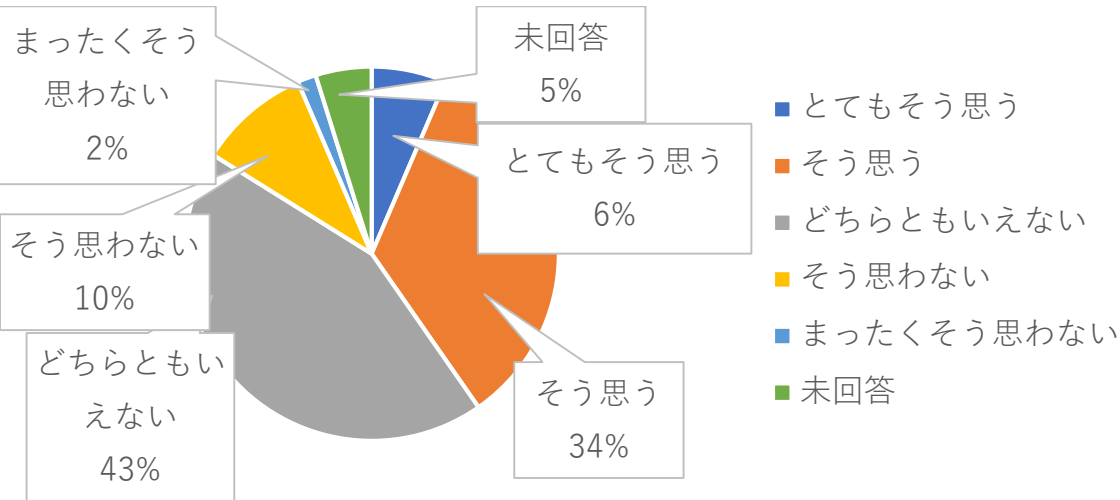
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

③情報が充実している

BGMなし

（回答数：62人）

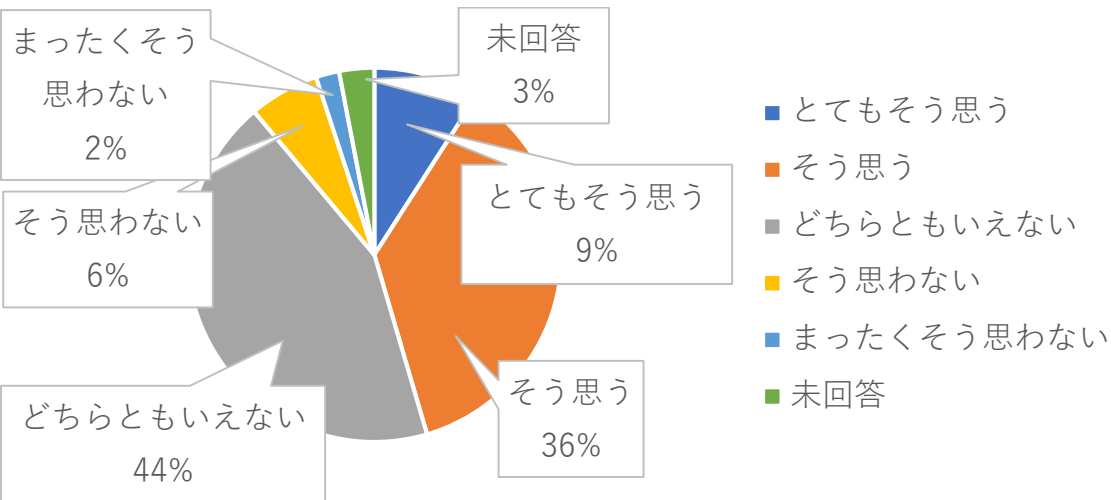
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とても思う | 4 | 6.5% |
| そう思う | 21 | 33.9% |
| どちらともいえない | 27 | 43.5% |
| そう思わない | 6 | 9.7% |
| まったくそう思わない | 1 | 1.6% |
| 未回答 | 3 | 4.8% |



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）

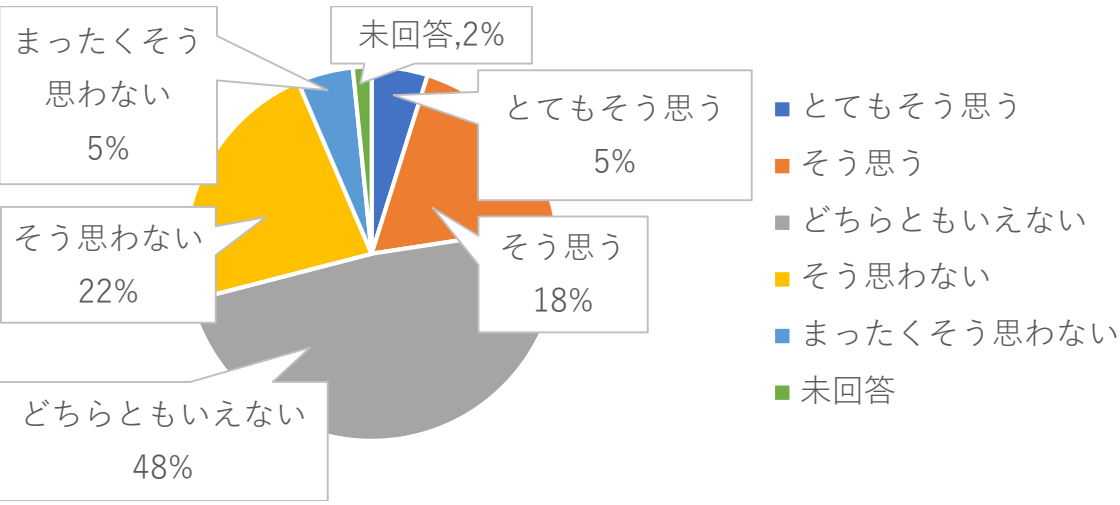
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

④待ち時間が長い

BGMなし

（回答数：62人）

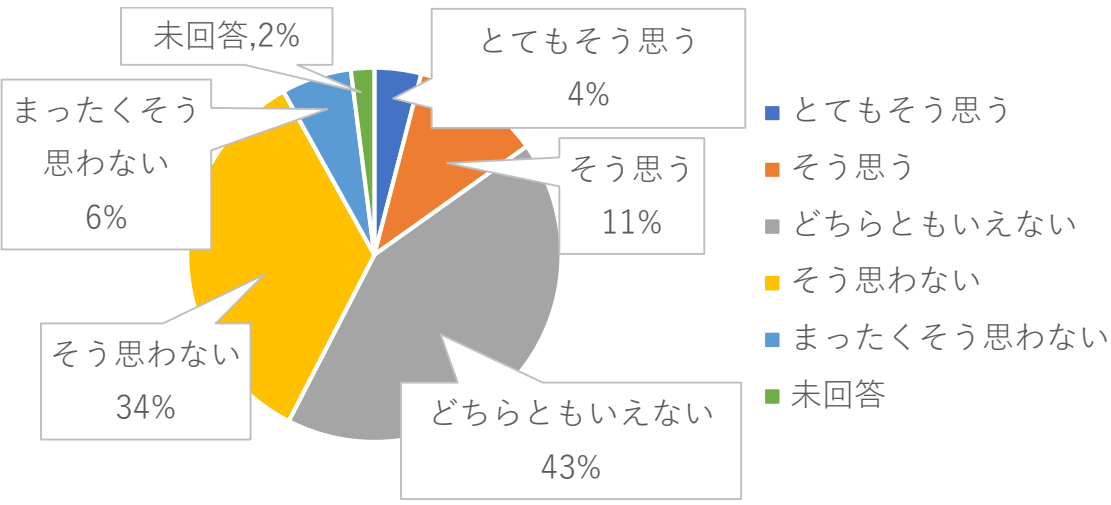
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とても思う | 3 | 4.8% |
| そう思う | 11 | 17.7% |
| どちらともいえない | 30 | 48.4% |
| そう思わない | 14 | 22.6% |
| まったくそう思わない | 3 | 4.8% |
| 未回答 | 1 | 1.6% |



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）

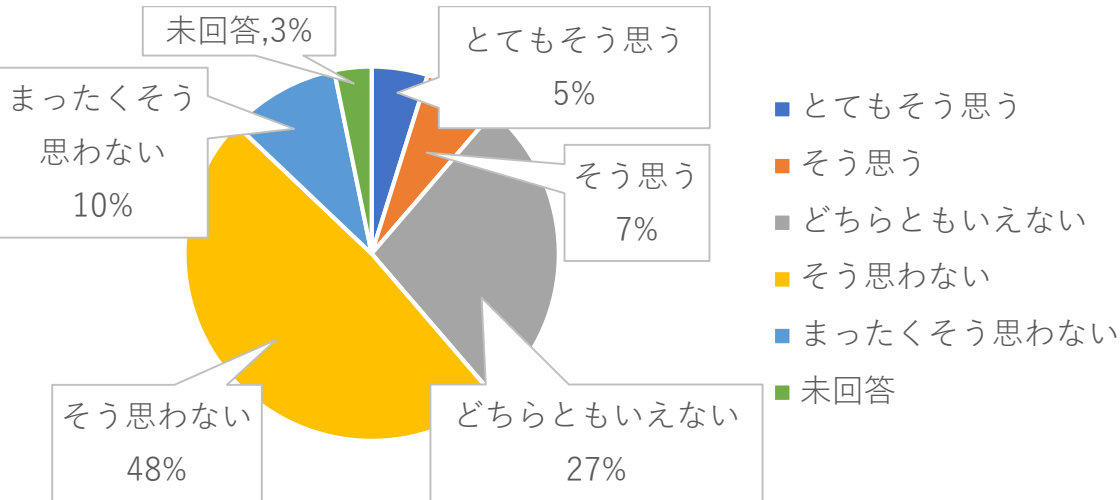
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

⑤話し声が気になる

BGMなし

(回答数：62人)

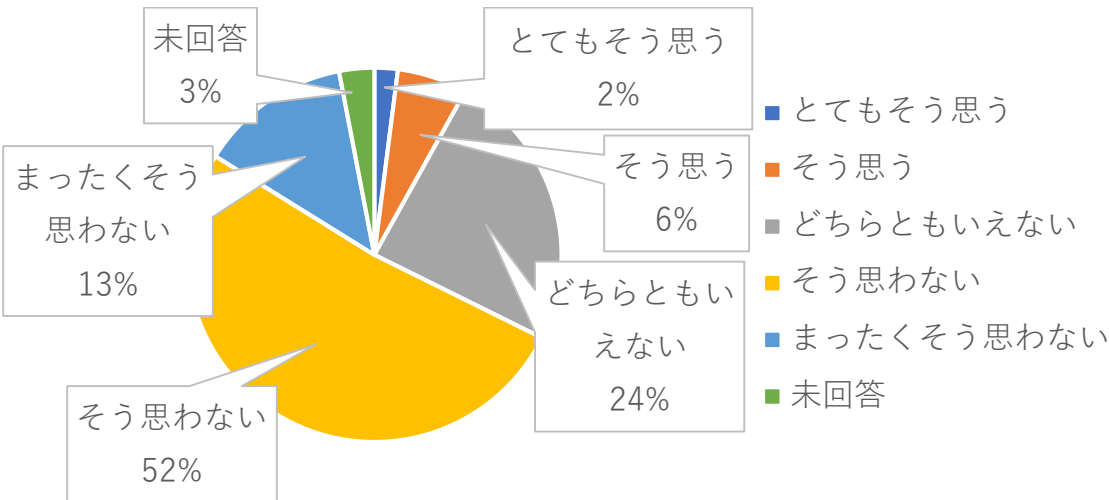
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とても思う | 3 | 4.8% |
| そう思う | 4 | 6.5% |
| どちらともいえない | 17 | 27.4% |
| そう思わない | 30 | 48.4% |
| まったくそう思わない | 6 | 9.7% |
| 未回答 | 2 | 3.2% |



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% |



アンケート結果（市役所）

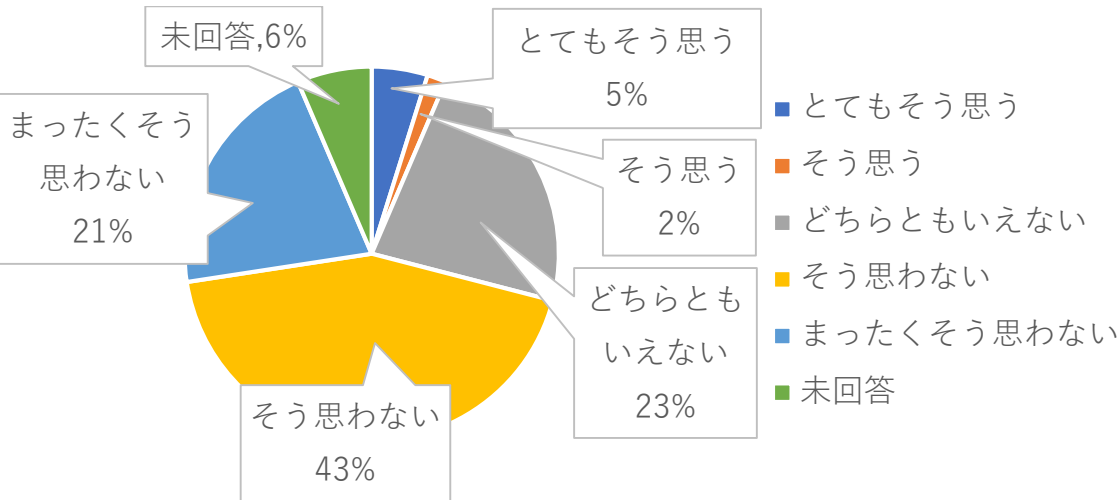
Q2. 市役所について感じていることを教えてください。

⑥職員に話しかけづらい

BGMなし

（回答数：62人）

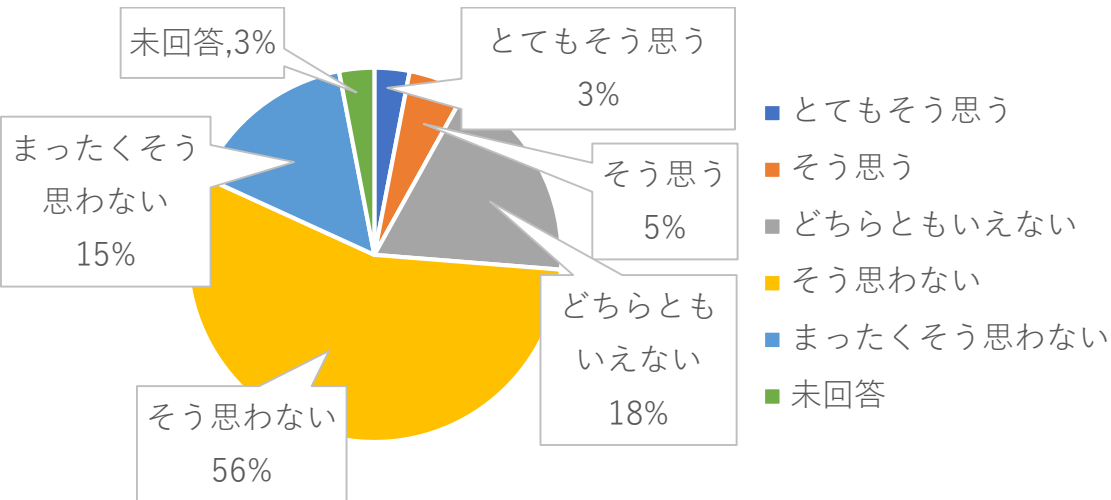
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|------------|------|-------|
| とてもそう思う | 3 | 4.8% |
| そう思う | 1 | 1.6% |
| どちらともいえない | 14 | 22.6% |
| そう思わない | 27 | 43.5% |
| まったくそう思わない | 13 | 21.0% |
| 未回答 | 4 | 6.5% |



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% |



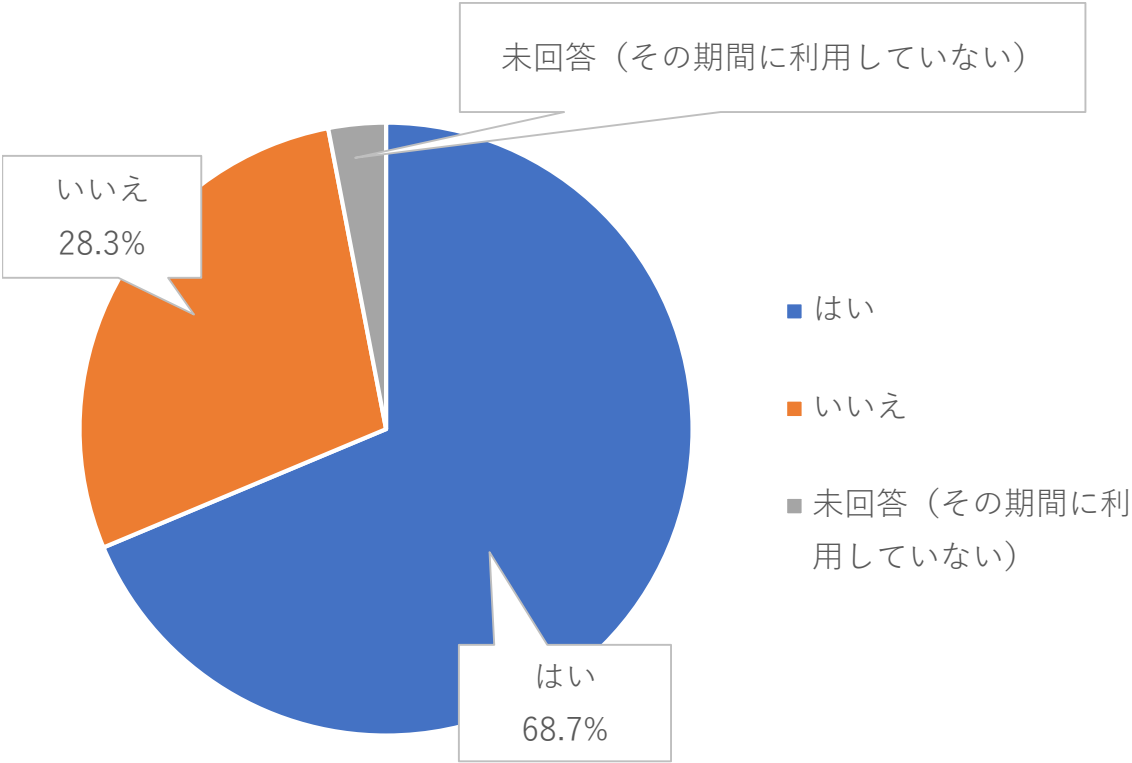
アンケート結果（市役所）

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）

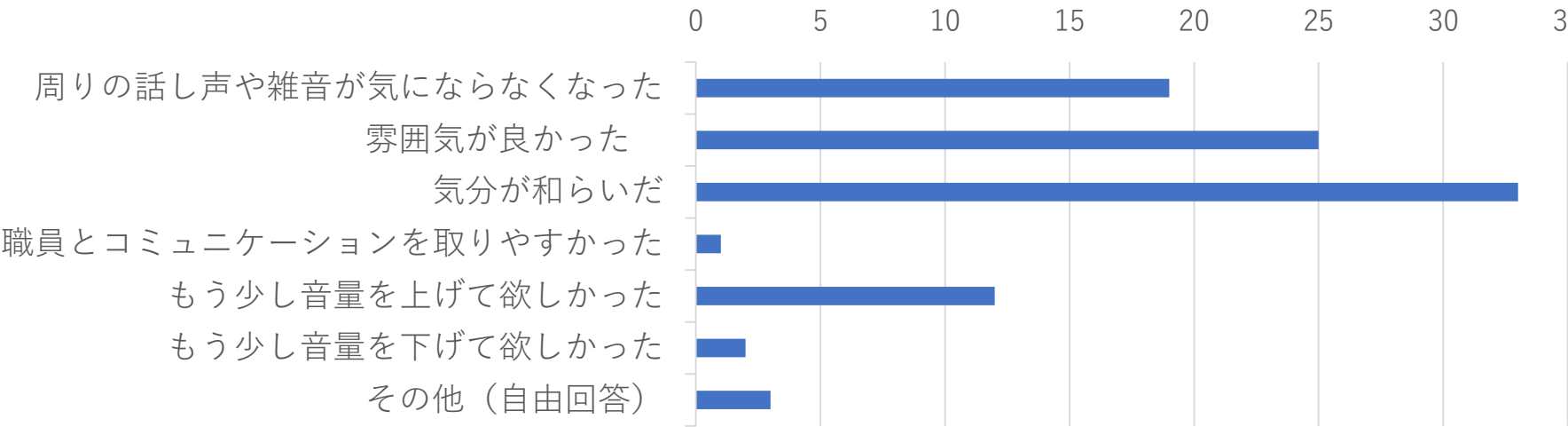


アンケート結果（市役所）

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）



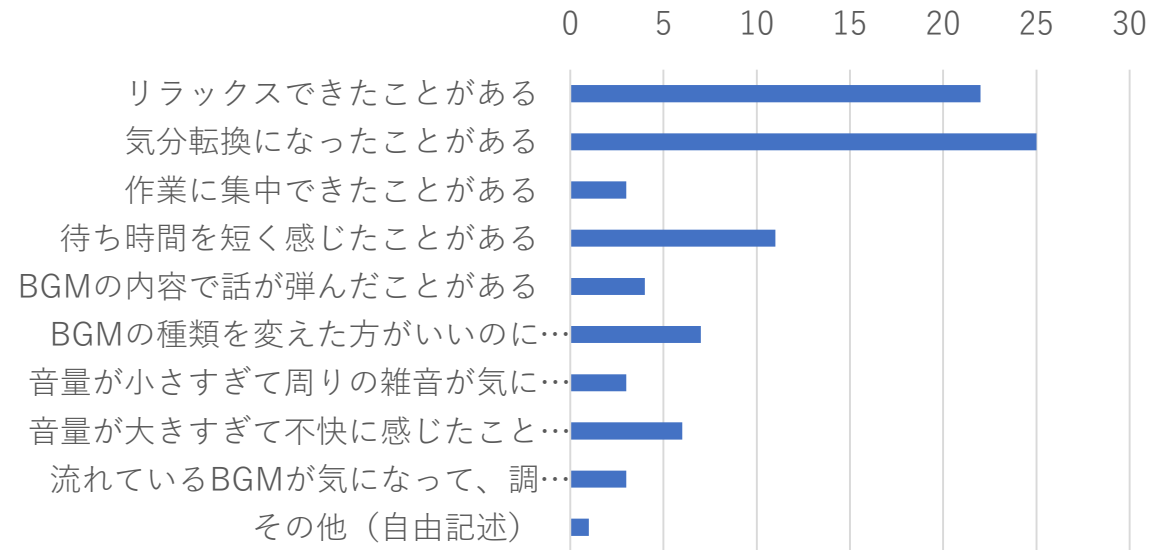
アンケート結果（市役所）

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)

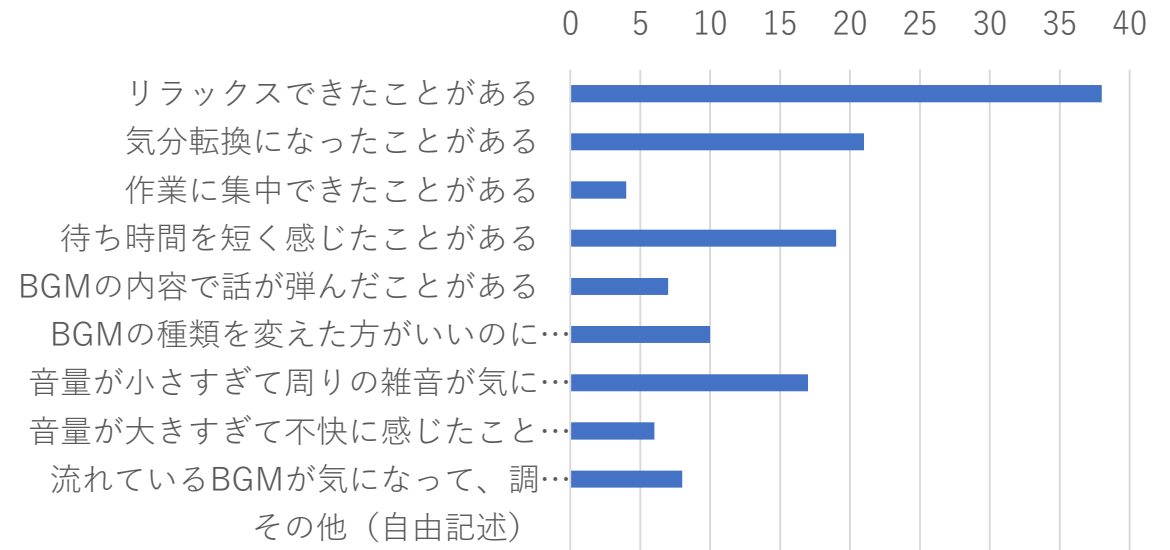
| 回答項目 | 回答者数 | 回答割合 |
|--------------------------|------|-------|
| リラックスできたことがある | 22 | 35.5% |
| 気分転換になったことがある | 25 | 40.3% |
| 作業に集中できたことがある | 3 | 4.8% |
| 待ち時間を短く感じたことがある | 11 | 17.7% |
| BGMの内容で話が弾んだことがある | 4 | 6.5% |
| BGMの種類を変えた方がいいのと思ったことがある | 7 | 11.3% |
| 音量が小さすぎて周りの雑音が気になったことがある | 3 | 4.8% |
| 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% |



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% |



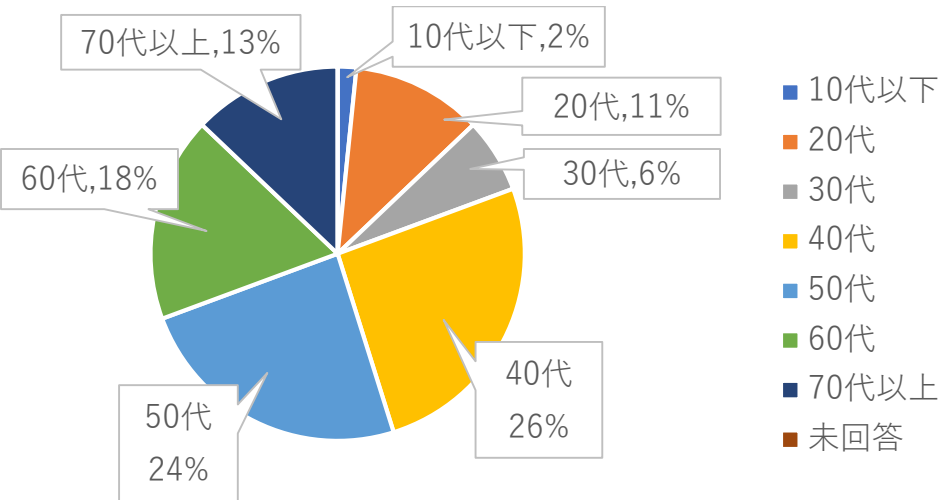
アンケート結果（市役所）

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% |



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% |

