



臨床に役立つ

すぐれモノ

ストリーミング配信型 BGM システム

Smart BGM

● Smart BGM

世界最大の音楽企業、ユニバーサル ミュージック グループの提供する配信型 BGM サービス。インターネットに接続された端末からアクセスし、業務用として音楽を利用することができる。ログインやログアウトを簡略化するためのタイマーに加えてプレイリストタイマーによって時間帯によって雰囲気を変えすることも可能。契約期間などの縛りがなく、無料トライアルも実施中。[問い合わせ先] ユニバーサル ミュージック合同会社 〒151-0001 東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング TEL : 050-3645-1552 https://smart-bgm.net/jp/index.php

Shoji KATO

加藤正治

東京都・高輪歯科

音楽企業直営ならではの豊富なレパートリー BGM で歯科医院を居心地のよい空間へ!!

スマートリノベーションと BGM

2020年、コロナ禍において当院は「スマートリノベーション」と称し、感染対策の強化とともに、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を目的とした新たな診療空間作りに取り組んだ。その一環として、ユニット台数をそのままに診療スペースをすべて個室ブース化した結果、BGM も患者ごとに選べる環境となった。

それを可能にしたのが、ストリーミング配信型 BGM システム「Smart BGM」（ユニバーサル ミュージック：図1）である。

当院では、従来からスタッフがそれぞれ iPad を使用し、チェアサイドで予約やデータベースの管理を行っており、現在はユニット 5 台の診療空間に対し、約10台の iPad が稼働している。これらに Smart BGM 専用アプリをインストールすることで、それぞれの診療スペースやシチュエーションに合わせた、多彩な BGM 環境が実現した。

BGM に求めるもの

受付や待合室のイメージアップのために音楽を流している歯科医院は多いと思うが、ただ単に流すだけではなく、適切な BGM を効果的に選択すると、スタッフや医院の印象までもよくなることはあまり認識されていない。

たとえば、音楽で診療前後の患者の不安を緩和することで、患者-スタッフ間でストレスを感じにくい状況が作り出せる。患者の発言や態度は、対峙するスタッフにも大きく影



Smart BGM[®]
by UNIVERSAL MUSIC GROUP

図1 ストリーミング配信型 BGM システム「Smart BGM」（ユニバーサル ミュージック）

響を与えるため、患者の心理状態をよくすることは、医院全体にもプラスに働くであろう。

また、これからは受付や待合室、通路などの共用スペースに適した BGM に加え、必要に応じてプライベートな診療スペースの BGM を個別化することで、BGM がもたらすさまざまな効果が期待できるようになると考えている（図2）。

「Smart BGM」のアドバンテージ

当院では導入に際し、いくつかの BGM サービスを比較したが、Smart BGM を採用した決め手は、大手音楽企業の直営サービスであり、「質」が担保されている点である。

また、この Smart BGM 独自の機能として、曲と曲の間の無音部分が生じにくいクロスフェード機能がある。通常、音楽の再生では楽曲間におよそ 1、2 秒の無音部分が生じる。このわずかな時間に耳についた何らかの会話は、悪い意味でその人の意識が集中してしまうことがある。1 時間で流れる楽曲数を 15 曲前後とすると、それだけ患者も「悪い意味での集中」を経験していることになる。その点、隙間なく音楽で満たし続けてくれるこの機能は、レコード会社ならではの着眼点で、たいへん有用である。

さらに、Smart BGM は医療機関において選択される機会が多いクラシックジャンルのプレイリストが充実している。まさにユニバーサル ミュージックがもつ豊富なレパートリーと選曲のノウハウがなせる技といえよう。

「音楽著作権」への配慮

BGM の導入に際し、どのような形式であっ

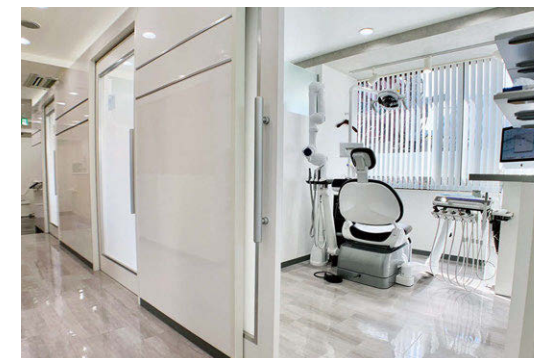


図2 リノベーションにより全ユニット個室ブース化した結果、BGM 環境も変容した

ても「音楽著作権」について留意する必要がある。法令を遵守することはもちろんだが、歯科医師が治療を施して患者から対価を得ることと、ミュージシャンが自身で演奏をして対価を得ていることは、「自らの技術によって対価を受け取る」という点では同じである。

そのような正当な評価を得る環境を継続させていくためには、正しい手法でサービスを楽しむべきである。したがって、歯科医院経営者は、Smart BGM のような著作権の問題がクリアされた方法から選択するという認識をもち合わせていなければならないだろう。

空間利用の変化と BGM の個別化

コロナ禍以前では、待合室は居心地のよい空間作りの要であり、内装や椅子の素材・レイアウト・ライティングなどは重要な要素であった。また、BGM もそれらと同じくらい重要であったかもしれない。

しかし、コロナ禍により状況は一変した。待合室は「三密」を避けるべき場所となり、ラグジュアリーな椅子で長時間滞在するような場所ではなくなった。

当院では、受付や洗面を済ませた患者はす



図③ デジタルデータ、通信関連を一括管理する PC エリア。最上段に通信、Wi-Fi、2 段目に Smart BGM 専用の iPad とアンプを設置



図④ ユニットに座ると、背後にある iPad から個別化したプレイリストの BGM が流れてくる



図⑤ チェアサイドで患者に好みのジャンルからプレイリストを選んでもらう

みやかに個室ブースへ通される。いまや、待合室は受付・会計のためだけの一時待機の場所であり、基本的には他の患者とは隔離された、座り心地のよいユニットで待機してもらうことにしている。

予約患者数を減らさずにユニットで待機する方式は、全ユニットを同一仕様の装備にすることと、多くの工夫を盛り込んだ無駄のないアポイント調整によって実現している。

それに伴い、BGM もおもに耳にする場所が待合室から個室へと変化し、BGM を好みやシチュエーションに応じて個別化する発想が生まれた。BGM にわずかな気を配るだけで、ユニットは緊張する診療台からリラックスする椅子へと変化し、そのあとの治療にもスムーズに移行できる効果をもたらしている。

◆ 当院における運用

Smart BGM は、Wi-Fi 環境さえあれば簡単に使用できる。当院の場合、共用スペースに向けて 5 ヶ所に設置した天井埋め込みスピーカーからクラシックを中心に流している。

待合室では、タービンなどによる不快音をかき消す「マスキング効果」を狙って、メインの iPad に接続したアンプで音量をコントロールしている (図③)。

一方、診療スペースの各ブースには特別な装備は必要なく、単独の iPad を用意するだけで共用スペースとは別のプレイリストを再生することも可能である。なお、治療を開始するとタービンやバキューム、超音波機器などさまざまなノイズが間近で発生するため、音響や音質を重視する空間ではないことを考えれば、iPad 内蔵のスピーカーでも十分に対応できる (図④)。

実際に BGM を個別化した使用方法としては、患者に好みのジャンルから選曲してもらったり (図⑤)、小児が来院した際には、ディズニー作品の曲を選曲したり、あるいはホワイトニングやトリートメントなどユニットでゆったり休んでもらうような処置でオルゴールやヒーリング系のプレイリストを流したりして、その効果を発揮している。

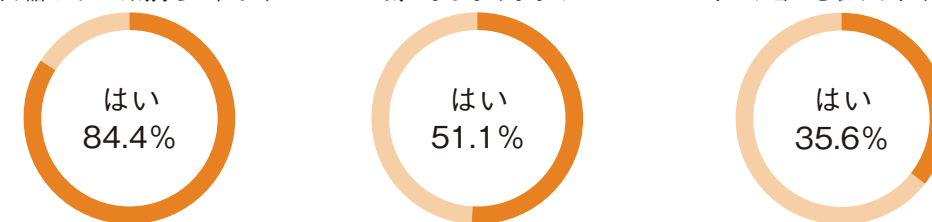
また、片づけの時間帯にスタッフが自分たちの好みに合わせてプレイリストを変更するため、診療以外の時間帯にも作業能率を向

病棟で流れる BGM にどのような効果を感じますか？

BGM を聞いていると不安感や張り詰めていた気持ちが和らぐ

無音時と比べて周りの機械音が気にならなくなった

無音時と比べてスタッフ間でコミュニケーションを取りやすくなった



図⑥ 病棟で流れる BGM に対するアンケート結果 (横須賀市立うまち病院 医療従事者アンケート、N=44)

上させたり、昼の休憩時間には好きなトラックが聴けるようにして、オン・オフをはっきりさせるような活用もしている。

Smart BGM の担当者によれば、BGM によってスタッフのメンタルヘルスの改善や、適切なプレイリストの活用によってその場のスタッフへの印象を向上させる効果があるとのこと。BGM は、活用次第では職場環境に配慮した目に見えない部分での効果をもたらしてくれる可能性も秘めている (図⑥)。

◆ サインミュージックとしての活用

もう一つの活用法として、「BGM (背景音楽)」という目的とは別に、「サインミュージック」という積極的な使い方も当院では重視している。

これは元々デパート業界で使われていた言葉で、従業員が館内で共有すべき情報 (たとえば「雨が降り始めた」、「売上を達成した」といった情報) を BGM によって共有するというものである。これを Smart BGM によって前向きに活用した横須賀の総合病院の事例では、コロナ患者の退院時に特定の音楽を再生してお祝いしているそうである。これにより医療従事者のメンタルヘルスにも有意義な

結果を得たことが、2021年第62回全日本病院学会および世界病院学会で発表されたことを知り、当院でもサインミュージックとしての活用を試みている。

Smart BGM には誕生日のプレイリストをはじめ、さまざまなシチュエーションに適したトラックや、「炎のランナー」や「ロッキーのテーマ」といった誰もが聞いたことがある有名な楽曲も用意されている。

「きれいな歯になった」、「乳歯が抜けた」、「矯正が終わった」などのちょっとしたイベントや祝福の場面で、思い出に残る曲とともに患者と医院が喜びを分かちあえるというのは、素晴らしいことだ。

Smart BGM には、BGM を超えた活用法があると思われる。音楽を「無音やノイズを避けるためにただ流しておく」のではなく、「自院に適した選択と活用」、さらには「好みやシチュエーションに応じた個別化」という観点から見つめ直すことによって、歯科医院がもっと居心地のよい身近な存在になっていくのではないだろうか。

高輪歯科
〒108-0074 東京都港区高輪 2-16-53 伊皿子二番館 3F