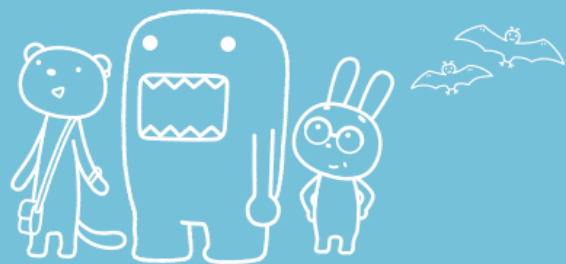




# 月刊みなさまの声

## 2020年1月

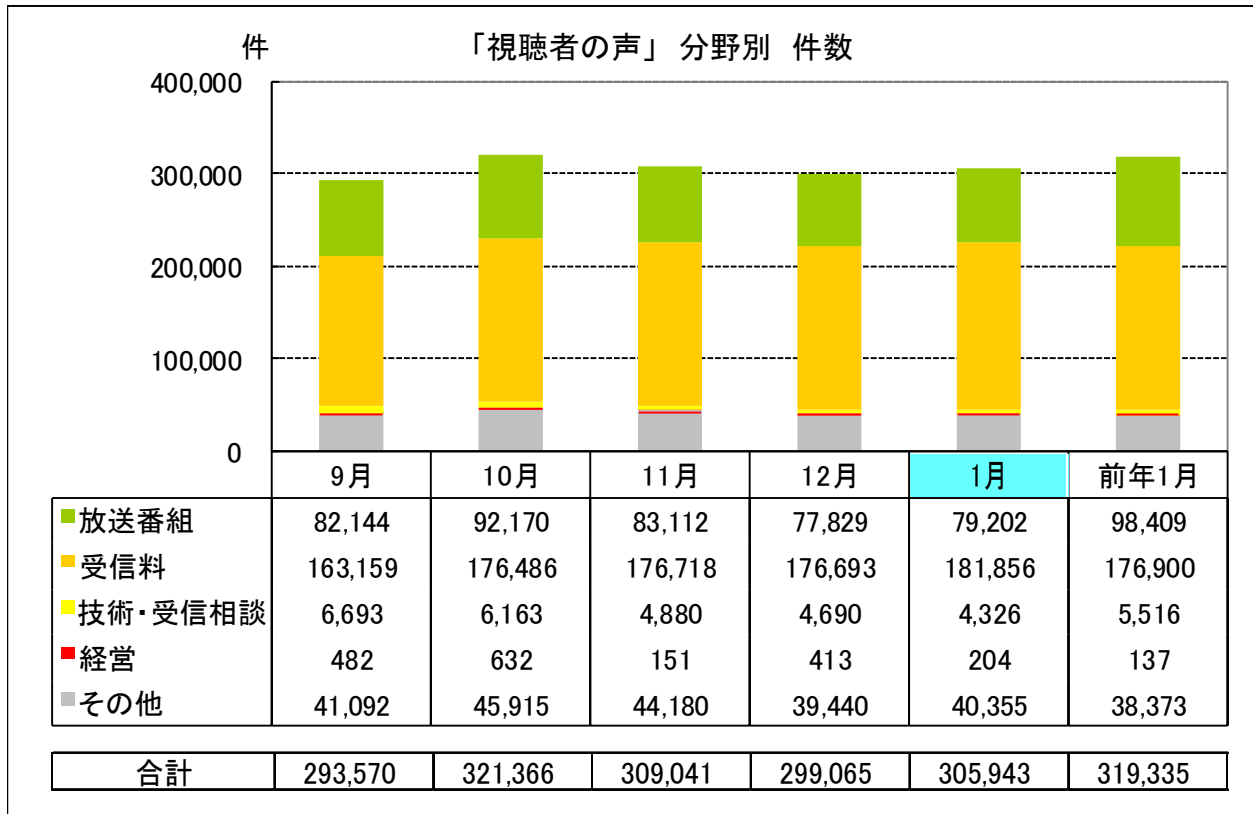


### <目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
■ 1月 反響が多かった番組 上位10番組	
■ 1月 再放送希望 上位10番組	
3. 受信料への意見	4
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. 意見・要望への対応	5
7. ピックアップ	8

## 1. 視聴者の声の総数と内訳

1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は30万5,943件で、前月より6,878件増加し、前年同月より1万3,392件少なくなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

1月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万9,546件で、このうち3万4,446件は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る5,100件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター（放送）	16,959	31,785	25,283	74,027	14,976	1,983
ふれあいセンター（営業）	4,183	121,121	3,503	128,807	2,125	2,058
ふれあいセンター（受信相談）	2,130	1,421	1,654	5,205	1,071	1,059
本部各部局	12,187	11,695	1,462	25,344	12,187	
全国各放送局	4,087	60,020	8,453	72,560	4,087	
合計	39,546	226,042	40,355	305,943	34,446	5,100

※ハートプラザ（放送センター）の受付件数はふれあいセンター（放送）に含まれます。

## 2. 放送番組への声

1月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は7万9,202件でした。このうち番組に対する意見はおよそ1万9,000件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ23%、厳しい意見はおよそ77%でした。

	11月	12月	1月	2019年1月
好評意見	28.3%	29.6%	23.3%	22.1%
厳しい意見	71.7%	70.4%	76.7%	77.9%

### ■ 1月 反響の多かった番組

第70回NHK紅白歌合戦や大坂なおみ選手が出場した全豪オープンテニス、大河ドラマ「麒麟(きりん)がくる」などに多くの反響が寄せられました。

第70回NHK紅白歌合戦「夢を歌おう」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	2268件
全豪オープンテニス2020 女子シングルス・3回戦 「大坂なおみ」(日本)対「コーリ ガウフ」(アメリカ)(1/24)(総合、総合サブ)	956
大河ドラマ麒麟(きりん)がくる 第1回「光秀、西へ」(1/19)(総合、BSプレミアム、BS4K)	781
NHKスペシャル「認知症の第一人者が認知症になった」(1/11)	448
ドラマ10 これは経費で落ちません！(7)「石けんの秘密とキスの巻」(1/3)	408
ガッテン！「腸内パワーを引き出す新成分！あのネバネバ食材で便秘改善SP」(1/15)	404
大相撲初場所 十四日目(1/25)(総合、BS1サブ、BS8K、ラジオ第1)	317
ウィーン・フィル ニューイヤーコンサート2020(1/1)(Eテレ)	307
全日本卓球選手権 女子シングルス・決勝「早田ひな」対「石川佳純」 男子シングルス・決勝「宇田幸矢」対「張本智和」(1/19)(Eテレ、Eテレサブ、BS8K)	281
歴史秘話ヒストリア「特攻 なぜ若者は飛び立ったのか」(12/11本放送分)	264

### ■ 1月 再放送希望の多かった番組

1月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は8,312件でした。要望の多かった10の番組は、以下のとおりです。このうち6本の番組が再放送されました。

★ドラマ10 これは経費で落ちません！(7)「石けんの秘密とキスの巻」	319件
★NHKスペシャル「認知症の第一人者が認知症になった」	271
ガッテン！「腸内パワーを引き出す新成分！あのネバネバ食材で便秘改善SP」	216
★ウィーン・フィル ニューイヤーコンサート2020(Eテレ)	187
第70回NHK紅白歌合戦「夢を歌おう」(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	138
★大河ドラマ麒麟(きりん)がくる 第1回「光秀、西へ」(総合、BSプレミアム、BS4K)	117
日本人のおなまえっ！×みんなで筋肉体操「筋肉のおなまえSP」	107
★NHKスペシャル シリーズ 食の起源 第3集「『脂』～発見！人類を救う“命のアブラ”～」	100
★プラタモリ「浜松～なぜ浜松が楽器の町になった♪～」	98
歴史秘話ヒストリア「特攻 なぜ若者は飛び立ったのか」(12/11本放送分)	93

★再放送実施番組  
(2月19日現在)

### 3. 受信料への意見

受信料に関して1月は、18万1,856件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター（営業）では、12万8,807件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は4,183件でした。一次窓口で対応を完了したのは、2,125件（51%）で、2,058件（49%）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	1,979
	訪問日、訪問時間に対する不満	6
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	58
	料金体系・料額への不満	21
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	67
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	19
その他	訪問以外の営業活動への意見等	2,033
合計		4,183

### 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して1月は、4,326件の意見や問い合わせが寄せられました。このうちふれあいセンター（受信相談）および各放送局の受信相談窓口では3,569件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が2,130件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談が1,439件です。このうち受信不良の申し出については一次窓口で対応を完了したのが1,071件（50.3%）で、1,059件（49.7%）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行いました。技術相談についてはふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由	件数
受信不良	2,130
一次対応	1,071
個別受信設備不良	954
共同受信設備不良	94
建造物による受信障害	6
雑音障害	14
混信・難視聴など	3
二次対応	1,059
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	1,439
合計	3,569

### 5. 経営への意見

NHKの経営に関して1月は204件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは156件でした。内訳は、「不祥事」関連と「公共放送」関連がそれぞれ15件、「経営委員会」関連が13件、「経営計画」関連が9件、「職員制度」関連と「情報公開」関連が5件、「予算」関連と「関連団体」関連が1件、「その他」が92件でした。

## 6. 意見・要望への対応

### ■大相撲取組動画 結果は動画を見てから… 視聴者の要望を受けて初場所から新機能

去年7月の大相撲名古屋場所から、幕内力士の全ての取組を動画で公開する新サービスをスポーツオンラインで始めました。

いつでも好きなときに取組を見られるようになったという好評意見が寄せられた一方で、動画を見る前に勝敗が分かってしまうことについて何とかしてほしいという声も寄せられました。



#### 【視聴者の要望】

- いつでも好きなときに取組を見られるようになったが、一緒に勝敗が表示されている。結果がわからない状態で再生できるようにしてほしい。(50代男性)
- 動画を見る前から勝敗が分かると興ざめしてしまう。勝敗を表示しないでほしい。(50代男性)



2019年11月 九州場所の取組動画  
勝った力士をオレンジ色で表示

こうした視聴者の声を受けて、ことし1月の初場所からは当日の取組結果や決まり手を表示するか、表示しないかを選択できる機能を新たに追加しました。



「表示しない」を選択すると  
取組結果や決まり手は表示されません。  
あらかじめ結果が分からない状態で  
取組を楽しむことができます。



「表示する」を選択すると  
取組結果や決まり手が表示されます。

※表示・非表示の機能を使えるのは  
当日の取組のみです。



#### 【視聴者の声】

- ネットでの取組動画は初場所から結果と決まり手を「表示しない」ことが選べるようになって、生中継のようにドキドキしながら見られるようになり、大変楽しくなった。ありがとう。(年代性別不明)
- これまででは先に結果が分かってしまうので残念な思いをしていたが、初場所からその点が改善され、大変うれしく思っている。(年代性別不明)

## ■「今だからこそ！」阪神・淡路大震災から25年 “次世代への継承”、災害多発時代への備えをテーマに多彩な放送やイベントを展開

1月17日、6434人が犠牲となった阪神・淡路大震災から25年の節目となりました。神戸市では震災を経験していない市民が半数近くになり、震災の記憶と教訓を継承していくことが課題となっています。そこでNHK神戸放送局を中心に「今だからこそ！」というテーマで、さまざまな放送やイベント、ネット展開に取り組みました。

### ●放送での展開



NHKスペシャル「あの日から25年  
大震災の子どもたち」(1月17日放送)

1月、さまざまな放送枠で阪神・淡路大震災の関連番組を放送しました。「NHKスペシャル」、「明日へ つなげよう」、「目撃! にっぽん」、「かんさい熱視線」、「関西発ラジオ深夜便」などのほか、ニュースや情報番組などで震災の特集を伝えました。また、視聴者の関心を高めるため1分のミニ番組を繰り返し放送、BSプレミアムやNHK WORLDでも兵庫や震災関連の番組を連日放送しました。

### ●放送と連動したイベントの展開

神戸市で「9131ー絵がつなぐ あの日とそれからー」を開催しました。10年前に市民が描いた震災の絵と、その絵にまつわるエピソードをもとに若者に人気の漫画家やアーティストが制作した作品を展示し、震災からの9131日の人々の思いを伝えました。「明日へ つなげよう」など7本の番組の中でも紹介され、会場には12日間でおおよそ9000人が訪れました。若者の関心も高く、SNSでは作品の写真付きの投稿が相次ぐなど、ネット上でも話題になりました。



「9131ー絵がつなぐ あの日とそれからー」  
(神戸市 三宮センター街)

### ●ネット展開



NHK神戸放送局のホームページ  
「今だからこそ！」

神戸放送局のホームページに「今だからこそ！」というテーマで特設サイトを開設。阪神・淡路大震災に関連する動画を多数、アップしています。このうち「いま伝えるあの日」は、震災直後の各地の映像を集めて再編集したものです。若者の目に触れやすいようYouTubeでも展開したところ16日間で72万回以上再生されました。また、中学校で行われた防災訓練でも上映されるなど多くの反響を集めています。

### 【視聴者の声】

- ・ 震災を経験していない私にできることは、あの日のことを知ろうとすることなのかなと思った。(20代女性)
- ・ あれから25年、風化させないという思いとともに前を向いていく、地域の放送局としての強い気持ちを感じた。これからもよい企画を打ち出してほしい。(40代男性)
- ・ 震災の記憶を伝えていくため、25年で最後にするのではなく、これからも震災にスポットをあてた報道を続けたい。(60代男性)

阪神・淡路大震災から25年、NHK神戸放送局は、当時を知らない世代が震災に向き合うきっかけとなり、大きな被害を受けた災害の教訓を継承していく放送や取り組みに今後も引き続き、力を入れていきます。

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（1月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、1月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは82件（12月は75件）、ホームページは32件（12月は44件）ありました。

## ◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
1/2	総合テレビ	福山雅治×香川照之の「生きものすごいぜ！」	テロップ	× <b>ご存知</b> ○ <b>ご存じ</b>	再放送で修正
1/12	Eテレ	趣味の園芸	コメント	丹波篠山の読み方 × <b>たんばしのやま</b> ○ <b>たんばささやま</b>	再放送で修正
1/14	総合テレビ	クローズアップ 現代+	テロップ	エンジニアを × <b>排出</b> ○ <b>輩出</b>	再発防止に向け 情報共有
1/22	総合テレビ	あさいち	テロップ	× <b>親不幸</b> ○ <b>親不孝</b>	再発防止に向け 情報共有
1/22	BS プレミアム	ふらっとあの街 旅ラン10キロ	テロップ	明治39年創業の料亭 × <b>三宣楼</b> ○ <b>三宜楼</b>	再放送で修正
1/30	総合テレビ	ネーミングバラエティー 日本人のおなまえっ！	テロップ	× <b>大阪夏の陣</b> ○ <b>大坂夏の陣</b>	再放送で修正

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
1/4	総合テレビ	あなたも絶対行きたくなる！日本最強の城	テロップ	金華山(岐阜)の標高 × <b>239</b> メートル ○ <b>329</b> メートル	再放送で修正
1/11	Eテレ	SWITCHインタビュー 達人達(たち)	画像	写真の人物の取り違い × <b>オスカー・ピーターソン</b> ○ <b>バド・パウエル</b>	再放送で修正
1/14	総合テレビ	ニュースウオッチ9	コメント	画面に映ったパネルを見て × <b>液晶ディスプレイ</b> ○ <b>有機EL</b>	翌日の番組内でおことわり
1/30	BS プレミアム	クラシック倶楽部	テロップ	シューベルトが作曲した年 × <b>1923</b> 年 ○ <b>1823</b> 年	再発防止に向け 情報共有

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
1/12	へち 王座への道	誤字	「世弟」(ハングル)の読みがな × <b>セジャ</b> ○ <b>セジェ</b>	現場に指摘 修正
1/20	大河ドラマアンコール 「葵 徳川三代」	誤記	寛永3年の西暦 × <b>1826</b> ○ <b>1626</b>	現場に指摘 修正

## 7. ピックアップ

### ■大河ドラマ 麒麟麟(きりん) がくる

1月19日(日)～毎週日曜日

総合 後8:00～8:45(初回は～9:15)

BSプレミアム 後6:00～6:45

(初回は後5:30～6:45)

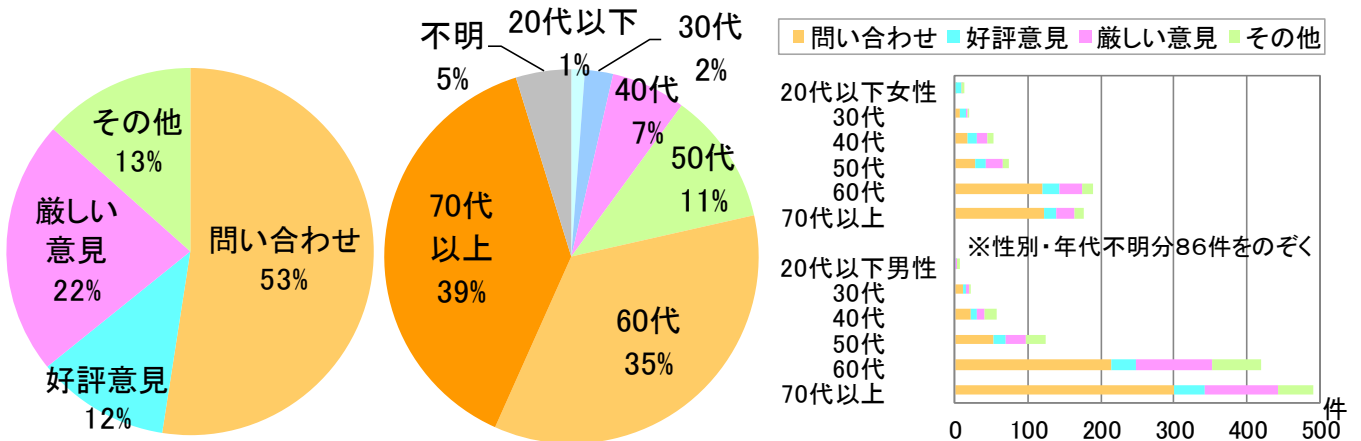
BS4K 前9:00～9:45(初回は～10:15)

反響1,732件

(好評意見204件、厳しい意見388件、その他の意見232件、問い合わせ908件)

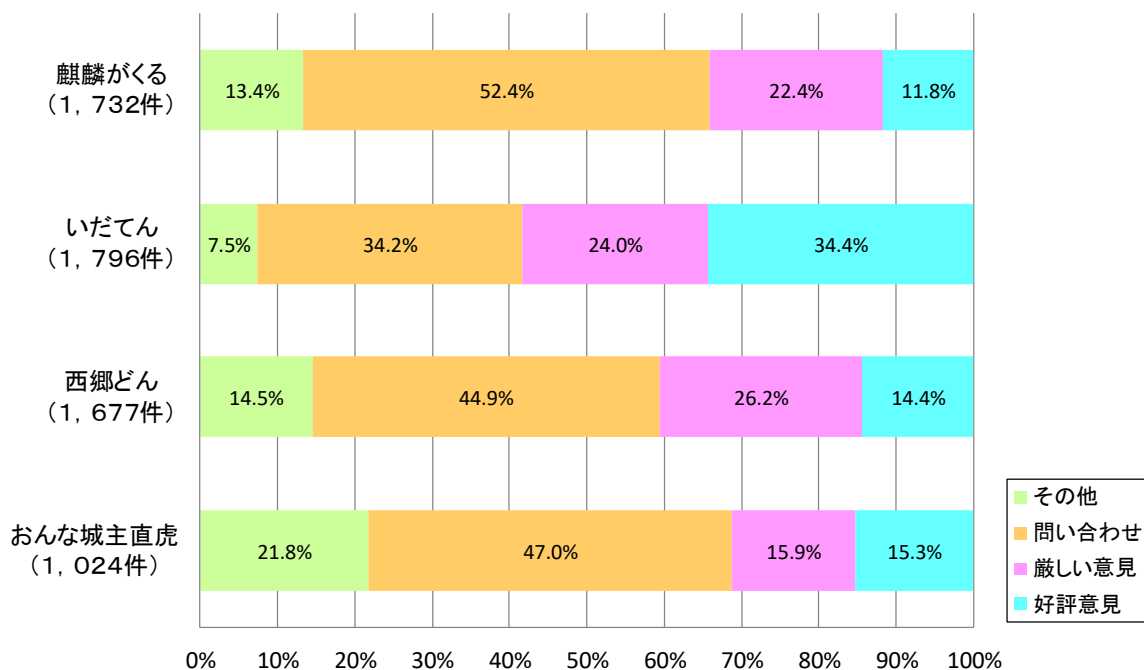


戦国時代の武将、明智光秀(長谷川博己さん)を主人公に、英雄たちが天下を巡って争う姿を描く59作目の大河ドラマがスタートし、初回は放送枠を75分に拡大して伝えました。1月の放送には、長谷川さんをはじめとする出演者の演技や演出がよかった、映像表現が新鮮に感じられたなどの意見が寄せられた。一方、衣装がカラフル過ぎて時代劇としての重みを感じにくかったという声もありました。



「麒麟麟がくる」の1月の放送回数は2回でしたが、反響件数は直近の3番組と比較すると、前作の「いだてん」の次に多くなっています。反響内容を見ると、好評意見はおよそ12%、厳しい意見はおよそ22%で、放送開始日が通常より遅かったことから問い合わせの割合が52%と多くなっています。

直近3番組との反響内容の割合比較





【主な内容】※件数は重複カウントあり

<好評意見>

- ・ 大変よかった。主役の長谷川博己さんの演技、内容ともにすばらしく、元気で長生きするパワーをもらえそうだ。  
(70代以上女性) ※出演者への好評意見53件
- ・ 大河らしい大河が帰ってきた感じがした。長谷川さんが演じる明智光秀がどう描かれるのか1年間楽しみだ。  
(50代女性)
- ・ 最近の大河ドラマは戦国時代なのに合戦シーンが少なく、物足りなく思っていたが、今回は馬を使った合戦シーンが最初からあってすばしかった。時代考証もきちんとしていて、これから楽しみだ。  
(70代以上女性)
- ・ おもしろかった。最初から武士と野盗との戦いが描かれていて引き込まれた。  
(年代性別不明)  
※演出・脚本への好評意見67件
- ・ 川口春奈さんに頑張ってもらいたいという気持ちを込めて、毎週、見ることにした。戦国物はどちらかというと苦手だったが、おもしろく見ることができそうだ。  
(50代女性)
- ・ 空中からのカットが効果的に使われていて、映像構成に厚みがあった。  
(60代男性)
- ・ BS4Kで視聴した。映像にリアル感があり大変よかった。  
(40代男性)
- ・ 衣装の色合いがとても鮮やかで、新しい感じが楽しめた。  
(60代男性)
- ・ 映像が斬新な大河ドラマだと思う。歴史ドラマ特有の重厚さを表現する上で、これまででは音画やモノトーン寄りの色調が用いられてきたことが多かったと思うが、明るく鮮明な映像で歴史の重さをどのように表現できるのか、興味を持って見ていきたい。  
(年代性別不明)
- ・ 外国人を起用したテーマ音楽は、新鮮で番組の雰囲気合っていた。  
(30代女性)

<厳しい意見>

- ・ 衣装がカラフル過ぎて時代劇としての重みを感じにくかった。  
(50代男性)
- ・ 田畑や木々の色が鮮やかすぎて違和感があった。  
(60代男性)
- ・ 合戦の場面が長すぎるように感じた。子どもも見られる時間帯であることをもっと考慮してほしい。  
(60代男性)
- ・ 合戦場面で、野盗が米俵を略奪する前に、刈り取りを終えた稲に火を放つ場面があったが、貴重な食料をむだにするようなまねはしないでほしい。野盗の残忍さを際立たせようとする不自然な演出に感じた。  
(年代性別不明)  
※演出・脚本への厳しい意見153件
- ・ 農道がまっすぐに整備されていて、室町時代の農村風景には見えなかった。  
(60代男性)
- ・ 登場人物のしぐさや口調が現代的なところがあり、時代設定にそぐわないと感じた。  
(年代不明女性)
- ・ 農民が使っていた食器が新しく見えて使用感が乏しく、生活感があまり感じられなかった。  
(40代男性)  
※時代考証に関する厳しい意見21件
- ・ 主人公が美濃(岐阜)生まれの設定なので、美濃のことは話を話した方がリアルだと思う。  
(年代性別不明)
- ・ せりふが早口で、年配の母親には聞き取りにくい部分もあったようだ。高齢者にも分かりやすいよう、ゆっくり話してほしい。  
(40代男性)  
※せりふ・ナレーションに関する厳しい意見59件
- ・ BGMの音量が大きくて、役者のせりふが聞きづらいところがあった。  
(60代男性)
- ・ オリンピック・パラリンピックなどの影響で、放送回数が例年より少なくなるそうだが、もっとたくさん放送してほしい。  
(50代女性)

■NHKスペシャル

「認知症の第一人者が認知症になった」

1月11日(土)

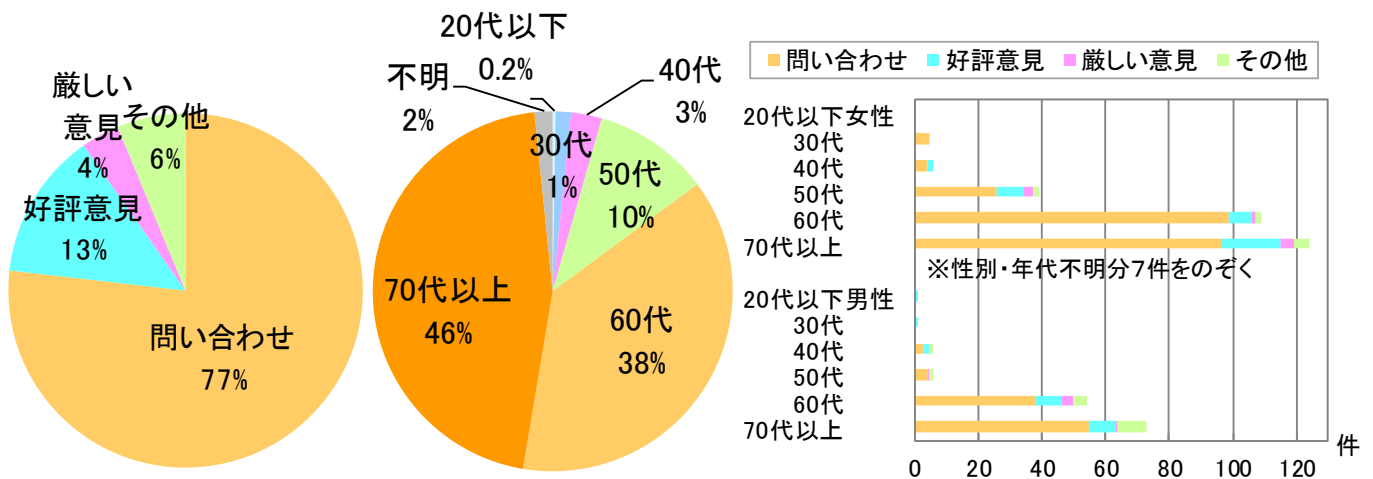
総合 後9:00~9:49

反響431件 ※1月11日~31日で集計

(好評意見58件、厳しい意見15件、  
その他の意見27件、問い合わせ331件)



認知症医療の第一人者、長谷川和夫さん(90)が、自らも認知症であることを公表しました。その姿を一年にわたって記録、人生を認知症医療に捧げてきた専門医は、認知症になったという現実をどう受け入れ、何に気づくのか、認知症を生き抜くための手がかりと希望を探りました。60代以上を中心に431件の反響があり、長谷川さんが当事者として客観的に内面を表現されたことで、認知症患者への理解が深まった、認知症に対する新しい視点を得ることができたなどの好評意見が寄せられ、再放送の要望や問い合わせも多くありました。



【主な内容】

<好評意見>

- 「認知症になっても見える景色は変わらない」という長谷川先生のことばがとても印象的だった。先生が当事者として客観的に内面を表現されたことで、認知症患者への理解が深まったのではないかと、誰もが当事者もしくはその家族になりうる時代、多くの人に見てほしい番組だ。(60代女性)
- 認知症に対して、新しい視点を得ることができ、大変意義のある番組だった。(40代男性)
- 認知症の研究者にとって長谷川先生は神様のような方だが、その先生が認知症になったということで、とても興味深く拝見した。一番ショックだったのは先生自身が家族の負担軽減のために推奨してきたデイサービスに行かれた時の表情だった。家族のためではなく、本人が導儀を保って楽しく過ごせるデイサービスの必要性を感じた。(60代女性)
- 家族に認知症の人はいないが、いつか認知症になっても、それまでと変わらず暮らしていけるのだということを忘れずに僕も接したいと思った。とてもいい番組だった。(19歳以下男性)

<厳しい意見>

- 私の父も認知症だが、人によって症状はさまざま、もっとひどい症状の人もたくさんいる。番組を見て、認知症はあの程度のもんと思われたくないと思った。(年代不明女性)
- 私は80歳で軽い認知症の症状がはじめていて、こうした番組を見ると不安になる。認知症に対してどんなことをすればいいのかといった具体的な情報も伝えてほしかった。(70代以上女性)