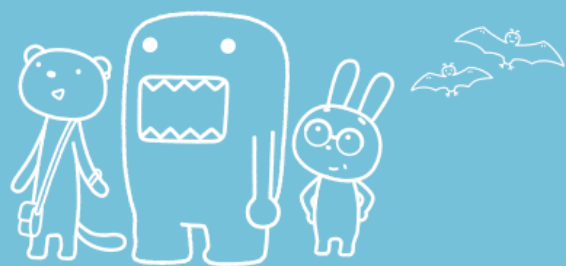




月刊みなさまの声

2020年5月

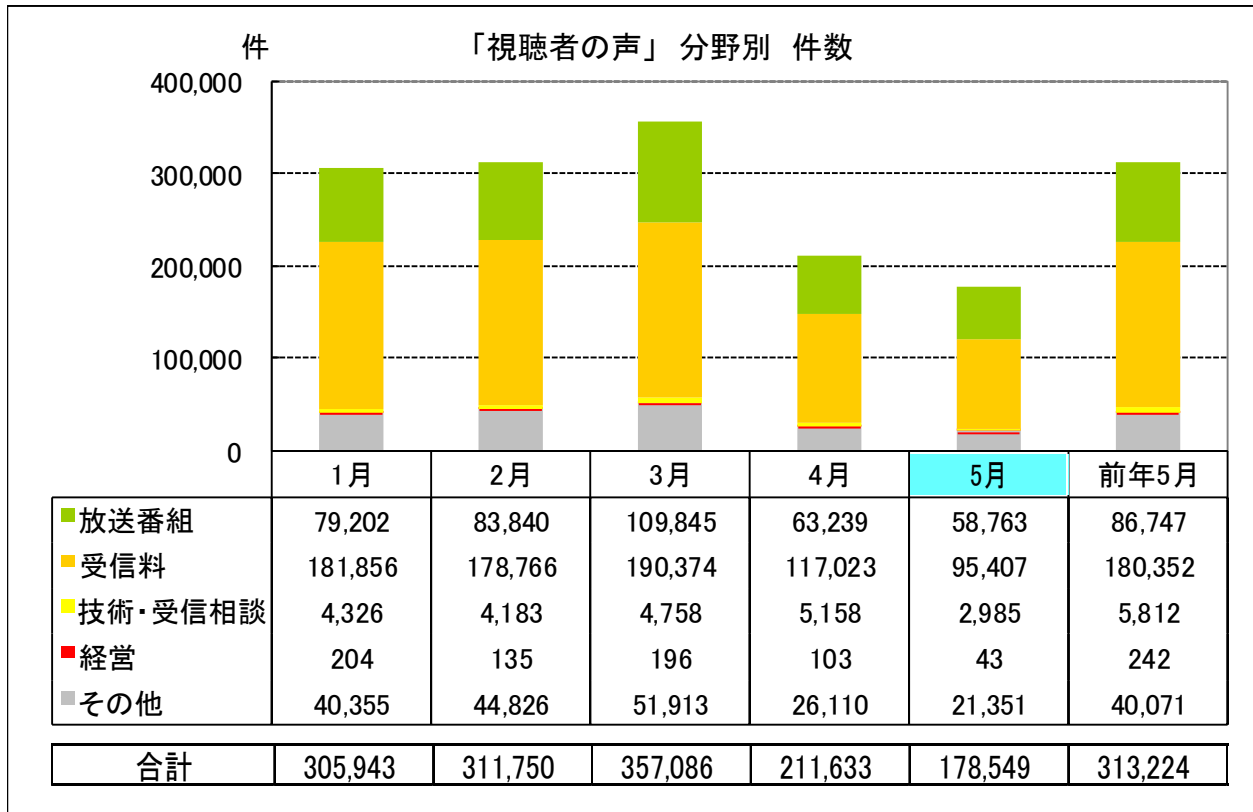


<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
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	5
6. インターネット活用業務への声	5
7. 意見・要望への対応	6
8. ピックアップ	8

1. 視聴者の声の総数と内訳

5月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は17万8,549件で、新型コロナウイルス感染防止のために受付態勢を縮小したことから、前月より3万3,084件、前年同月より13万4,675件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

5月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は2万8,837件で、このうち2万5,721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3,116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）	8,904	15,437	9,916	34,257	6,750	2,154
ふれあいセンター（営業）	754	56,279	2,405	59,438	470	284
ふれあいセンター（受信相談）	1,476	920	1,145	3,541	798	678
本部各部局	14,430	7,800	1,817	24,047	14,430	
全国各放送局	3,273	47,925	6,068	57,266	3,273	
合計	28,837	128,361	21,351	178,549	25,721	3,116

※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

5月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は5万8,763件でした。このうち番組に対する意見はおよそ1万1,650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。

	3月	4月	5月	2019年5月
好評意見	21.3%	15.2%	22.7%	22.0%
厳しい意見	78.7%	84.8%	77.3%	78.0%

■5月 反響の多かった番組

「なにわDEオカン大感謝祭」や「アーカイブス秘蔵映像でよみがえる につぼんの廃線100」「ガッテン！」などに多くの反響がありました。

なにわDEオカン大感謝祭(5/10)	319件
アーカイブス秘蔵映像でよみがえる につぼんの廃線100(5/4)	314
ガッテン!「外出自粛で血糖値が上がる!?新型コロナ×糖尿病 最新情報SP」(5/20)	203
あの日 あのとき あの番組「作曲家 古関裕而～昭和を奏でた音楽人生～」(5/3)	121
チョコちゃんに叱られる!「すでにやったけど、同じ質問をいただいたSP」(5/15)	103
ドキュメント72時間「樹木葬 桜の下のあなたへ」(5/23)	103
【土曜ドラマ】路(ルウ)～台湾エクスプレス～<新>(1)(5/16)(総合、BS4K)	98
日曜討論「緊急事態宣言 延長へ(1)政府・専門家に問う (2)各党幹部に問う」(5/3)	90
ガッテン!「台所の残り物に福あり!今こそ役立つワザ大公開SP」(5/13)	86
チョコちゃんに叱られる!「拡大版!朝ドラ“エール”とコラボ!」(5/5)	85

■5月 再放送希望の多かった番組

5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4,284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4本の番組が再放送されました。

★アーカイブス秘蔵映像でよみがえる につぼんの廃線100	146件	
ガッテン!「外出自粛で血糖値が上がる!?新型コロナ×糖尿病 最新情報SP」	129	
あの日 あのとき あの番組「作曲家 古関裕而～昭和を奏でた音楽人生～」	78	
★【土曜ドラマ】路(ルウ)～台湾エクスプレス～<新>(1)(総合、BS4K)	44	
玉置浩二ショー「音楽のチカラ～絢香・いきものがかり・ジェジュン～」(BSプレミアム)	39	
となりのシムラ(1)(4)(6)	36	
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	34	
★ガッテン!「台所の残り物に福あり!今こそ役立つワザ大公開SP」	32	
★につぼん ぐるり えとこ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道を行く」	31	
チョコちゃんに叱られる!「拡大版!朝ドラ“エール”とコラボ!」	30	★再放送実施番組 (6月18日現在)

3. 受信料への意見

受信料に関して5月は、9万5,407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、5万9,438件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は754件でした。一次窓口で対応を完了したのは470件（62%）で、284件（38%）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	140
	訪問日、訪問時間に対する不満	0
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	18
	料金体系・料額への不満	6
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	32
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	20
その他	訪問以外の営業活動への意見等	538
合計		754

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して5月は、2,985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2,412件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が1,476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936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798件（54%）で、678件（46%）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		1,476
	一次対応	798
	個別受信設備不良	709
	共同受信設備不良	55
	建造物による受信障害	4
	雑音障害	17
	混信・難視聴など	13
	二次対応	678
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		936
合計		2,412

5. 経営への意見

NHKの経営に関して5月は43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21件でした。内訳は「公共放送」関連が2件、「職員制度」関連と「経営委員会」関連、それに「情報公開」関連がそれぞれ1件、「その他」が16件でした。

6. インターネット活用業務への声

ふれあいセンターや全国のNHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務には8,051件の問い合わせや意見が寄せられました。最も多かったのはサービスの本格的開始から2か月目に入った「NHKプラス」で、次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、ニュースの同時提供など「NHKプラス」以外の「動画音声配信」でした。

このうち「NHKプラス」には6,521件の声が寄せられ、全体のおよそ80%を占めました。寄せられた声のほとんどがIDの登録方法や、利用している端末や通信環境などによって視聴できないなどの問い合わせでした。

7. 意見・要望への対応

■外出自粛の中、体を動かして健康に過ごしていただくために

新型コロナウイルスの感染拡大防止のために外出自粛が求められました。運動不足になりがちな視聴者の皆さんから、テレビやラジオで体を動かす番組の放送回数を増やしたり、高齢者も気軽に取り組み始める運動を紹介したりしてほしいといった要望が、数多く寄せられました。

【視聴者の要望】

- ・ 外出自粛で運動したくてもできない。体操の番組を特集したり、放送回数を増やしてほしい。(50代女性)
- ・ 自由に出歩くこともしづらく苦痛だ。せめてラジオ体操でもやろうと思ったが、体の動かし方を忘れてしまった。毎日、同じ時間にテレビで繰り返し放送してほしい。習慣になると思う。(70代以上男性)
- ・ 体操の番組をいろいろ放送しているが、高齢者にもできるゆっくりした体操も紹介してほしい。(70代以上女性)

テレビは「あさイチ」や「ごごナマ」で、立ったり歩いたりする機能が低下するロコモティブ・シンドロームを予防する体操を紹介しました。このうち「あさイチ」では「一緒にやろうよ！おうちでからだを動かそうプロジェクト」コーナーを実施。高齢の方でも自宅ですぐに取り組みめる「超ラジオ体操」を継続的に放送しました。さらに学校向けのさまざまなサービスを展開する「NHK for School」のコンテンツなどから、在宅の子どもたちに向けた運動や遊びの動画を紹介しました。



ラジオでは、ずっと家にいる子どもたちや高齢の方が室内で簡単にできる体操を、NHK体操指導者としておなじみの多胡肇さんの解説で5分にまとめ、「マイあさ！」(ラジオ第1)の「健康ライフ」のコーナーで放送しました。



また、「テレビ体操」や「みんなの体操」などの放送時間を番組の合間にまとめてお知らせするとともに、放送回数も通常より増やしました。



「NHKプラス」では、体を動かして健康に過ごしていただくため、体操やトレーニングに関する番組など、外出自粛の中でも幅広い年代の方に楽しんでもらえる番組を提供しました。

4:02		テレビ体操	
E	月曜～日曜	午前6時25分	
G	月曜～金曜	午後2時55分	
		みんなの体操	
G	月曜～金曜	午前9時55分	午後1時55分
		ラジオ体操	
R1	月曜～日曜	午前6時30分	
R2	月曜～土曜	午前8時40分	正午 午後3時

【視聴者の声】

- ・ 「超ラジオ体操」を録画して毎日行っている。高齢者でもできる、とてもいい簡単な体操だ。(70代以上男性)
- ・ 外出できない高齢者にとって、日中のテレビ体操が運動不足解消に役立っている。(60代女性)
- ・ 大型連休中に普段はない、午後2時前に体操の時間を設けてくれたのはとてもうれしい。(60代女性)
- ・ 新型コロナウイルスに感染し入院しているが、子どもたちが体操のおおさんをテレビで見て「元気になった」と話していたのがうれしかった。(30代女性)

■誤記・誤読などの指摘への対応（5月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、5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40件（4月は55件）、ホームページは42件（4月は43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
5/9	Eテレ	バビベボディ	テロップ	「鼻」の文字の 「自」の部分が「白」になっている	再放送で修正
5/10	総合テレビ	麒麟(きりん)がくる	テロップ	「観音経」の漢字間違い ×或 囚 禁枷鎖 ○或 囚 禁枷鎖	再放送で修正
5/12	Eテレ	先人たちの底力 知恵泉(ちえいず)	コメント	火ふたが × 切 って落とされました ○ 切 られました	再放送で修正
5/27	BS1	BS1スペシャル	テロップ	×MARSウイルス ○OMERSウイルス	再放送で修正
5/31	Eテレ	趣味の園芸	テロップ	カキツバタ × 牡 若 ○ 杜 若	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
5/18	BS4K	ワイルドライフ	テロップ	鳥の名前 × クー パーハイタカ ○ オ ビオスリ	再発防止に向け 情報共有
5/20	BS1	国際報道2020	テロップ	専門家の発言は正しいが誤訳 × 1986 年の天安門事件 ○ 1989 年の天安門事件	番組内でお詫び

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
5/1	時論公論	誤字	×原油 医 依存 ○原油 に 依存	現場に指摘 修正
5/4	レ・ミゼラブル	誤字	×感動の大 円 団 ○感動の大 団 円	現場に指摘 修正
5/10	東京2020オリンピック 競技紹介「自転車」	誤記	×第1回の 1986 年アテネ大会 ○第1回の 1896 年アテネ大会	現場に指摘 修正
5/17	NHK健康チャンネル	誤字	×効率よく 接 種する方法 ○効率よく 撮 取する方法	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■大河ドラマ 麒麟（きりん）がくる

放送開始から第21回までの反響

1月19日（日）～6月7日（日）

総合 後8：00～8：45

BSプレミアム 後6：00～6：45

BS4K 前9：00～9：45

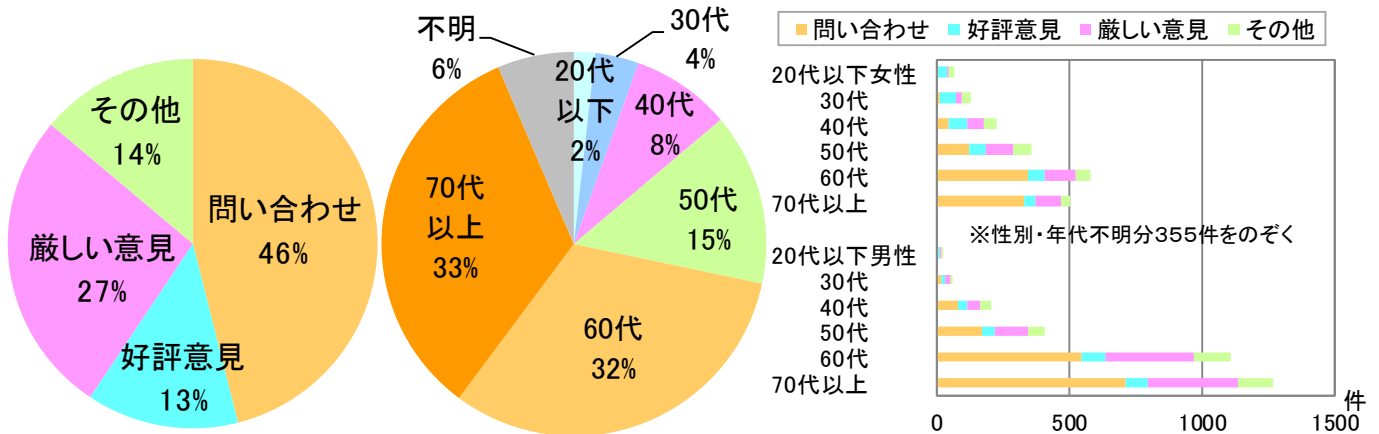
後8：00～8：45



反響 5,326件 ※1月19日～6月14日で集計

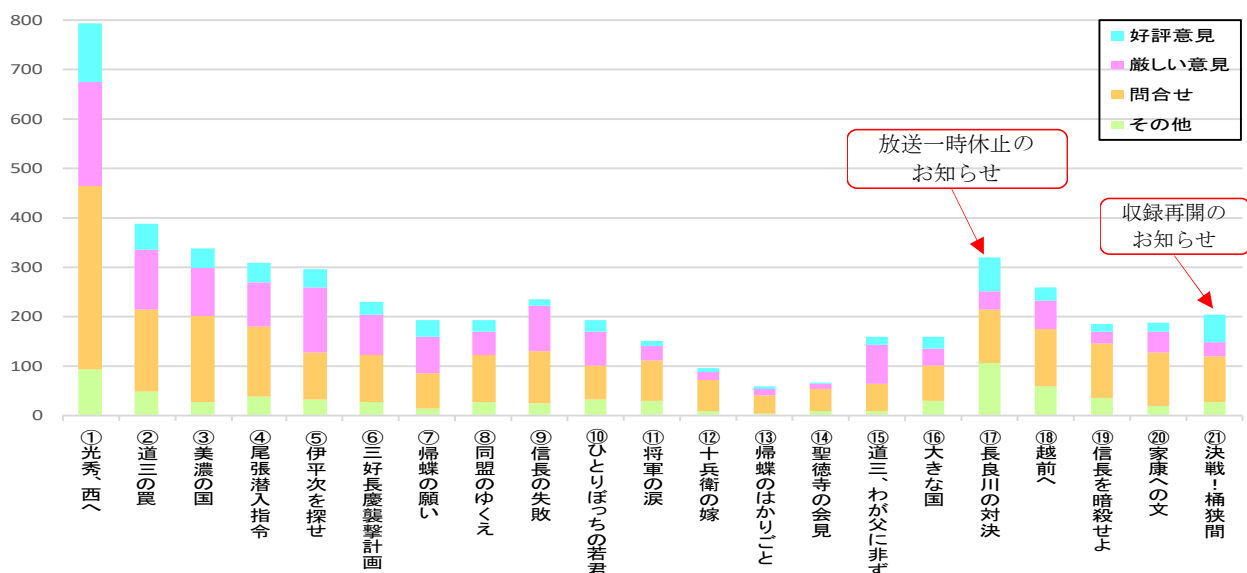
(好評意見709件、厳しい意見1,425件、その他の意見739件、問い合わせ2,453件)

第1回から第21回までの「麒麟がくる」は、新型コロナウイルスの影響で収録や放送が一時休止したこともあり、問い合わせの割合が大きくなっています。性別で見ると、男性からの声が多く、年代別で見ると60代以上からの声が多くを占めています。また、全体では厳しい意見が好評意見を上回っていますが、女性の40代以下では好評意見が多くなっています。

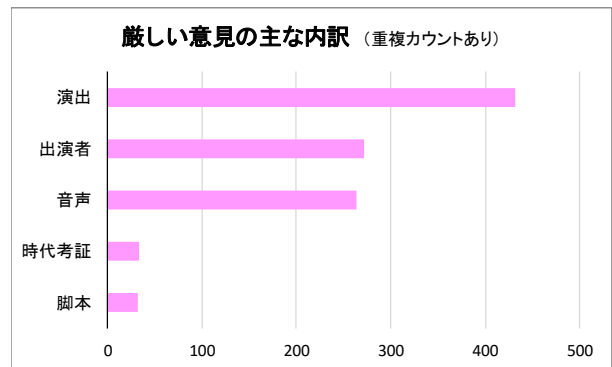
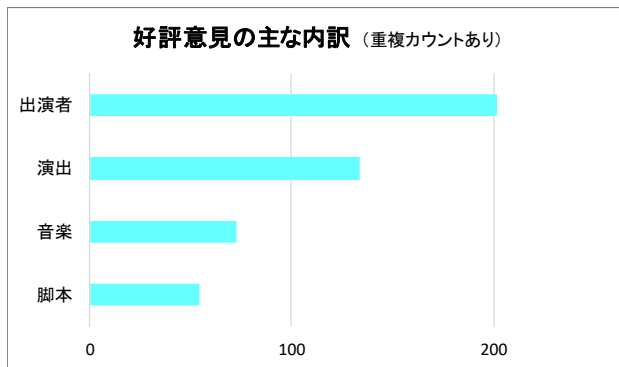


新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、4月から番組の収録を見合わせました。5月には放送を一時休止することを発表し、放送再開時期に関する問い合わせや放送の再開を求める声が多く寄せられました。収録は6月30日から再開される予定です。

大河ドラマ「麒麟がくる」意向件数の推移
1月19日～6月14日受付分



好評意見を見ると、主役の長谷川博己さんをはじめとした出演者への意見が多く寄せられています。一方、厳しい意見では、演出や出演者、音声などについての意見が寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 壮大な物語の中に、人間の奥底にあるさまざまな感情を描き、人として大切なものは何かを問いかける、すばらしいドラマだ。(40代女性)
- ・ 明智光秀役の長谷川博己さんの演技が感動的で、心の支えになっている。(60代女性)
- ・ 帰蝶役の川口春奈さんがかわいらしくも、りりしく勇ましい武家の女性を見事に演じている。(年代性別不明)
- ・ 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あってすばらしい。(70代以上女性)
- ・ 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る。(60代男性)
- ・ 衣装の色合いがとても鮮やかで、明るい気分になる。(70代以上女性)
- ・ 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)
- ・ 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)

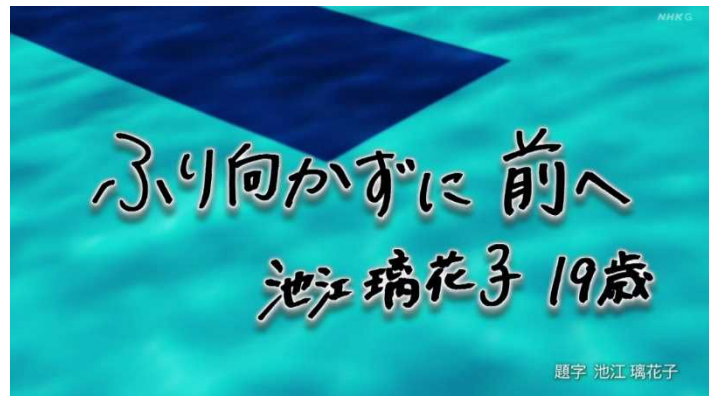
<厳しい意見>

- ・ 衣装がカラフル過ぎて時代劇としての重みを感じにくい。(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)
- ・ 鉄砲の扱いに違和感がある。片手で軽々と持てるような重さではないと思う。(70代以上男性)
- ・ 遊郭の性的な描写が気になった。家族一緒に楽しむドラマであることをもっと考慮してほしい。(年代性別不明)
- ・ 女性が片ひざを立てて座る場面があり、違和感があった。(50代女性)
- ・ 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はずだ。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)
- ・ BGMの音量が大きくて、役者のせりふに集中しにくいところがあった。(60代女性)
- ・ 主人公が美濃(岐阜)生まれの設定なので、美濃のこたばを話した方がリアルだと思う。(年代性別不明)
- ・ 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)
- ・ 登場人物が多く、役柄が分からなくなることがある。役名と肩書きをテロップで補ってもらえると、理解しやすくなると思う。(70代以上男性)

<その他>

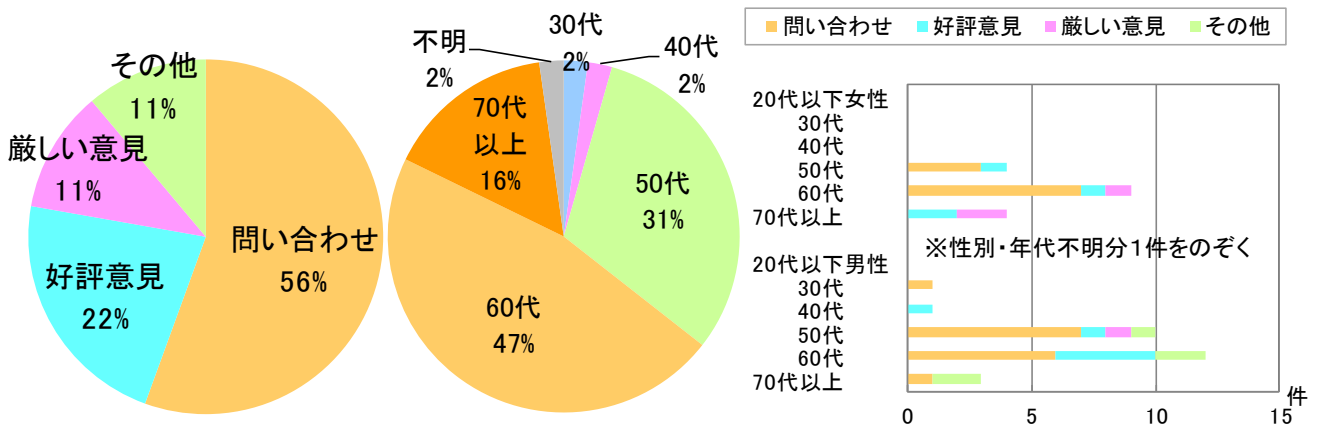
- ・ 番組を毎週楽しみにしているので、新型コロナウイルスの影響で、今後、放送回数が減ることになるなら、別の時間帯でもかまわないのでスペシャル版を放送してほしい。(60代男性)

■NHKスペシャル
「ふり向かずに 前へ」
池江璃花子 19歳
5月9日(土)
総合 後7:30~8:30



反響45件 ※5月9日~31日で集計
(好評意見10件、厳しい意見5件、
その他の意見5件、問い合わせ25件)

“東京五輪のヒロイン”と期待を集めた競泳の池江璃花子さん19歳。初めて明かす白血病の過酷な闘病、練習を再開するも体力も筋力もすべて失った厳しい現実。それでも持ち前の明るさで後ろを振り向かず、一歩ずつ前に進む池江選手の再起への舞台裏を記録しました。50代以上の反響が94%に上り、「再起に向けて頑張る池江さんに勇気もらった」などの好評意見が多く寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- 再起に向けて取り組む池江選手の強い気持ちに感動し、池江さんのメッセージを見て献血にも行った。自分の人生で間違いなく一番心に響く番組だった。(60代男性)
- 新型コロナウイルスの感染拡大で暗い気持ちになっていたのに加え、私自身もけがでふさぎこみがちだったが、番組を見て勇気もらった。(60代女性)
- とてもつらい治療を頑張って乗り越えて、生き抜いて、今再び、水泳を再開した池江さんの姿に、勇気と元気もらった。同じ世代の子どもを持つ母親として感動した。池江さんから力をもらえる人がたくさんいると思う。(50代女性)
- 自分も白血病を患ったことがあるので、闘病中のつらさはよく分かるが、池江さんは回復力がすごく、さすがオリンピック選手だと思った。無理は禁物だが、池江さんの復活を強く望んでいる。みんなの希望の星となって輝いてほしい。(50代男性)

<厳しい意見・問い合わせ>

- 長期間取材を続けることは、池江選手の体調に影響があるかもしれないと思い心配になった。(70代以上女性)
- 再放送はあるのか。水泳をやっている生徒たちに見せたい。(60代男性)