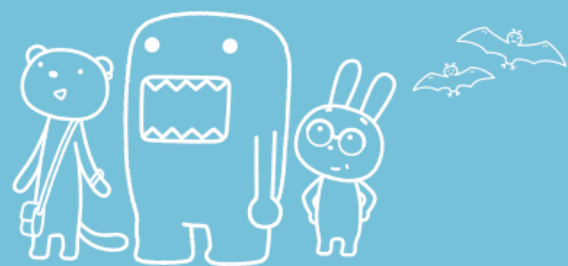


NHK

月刊みなさまの声 2020年7月

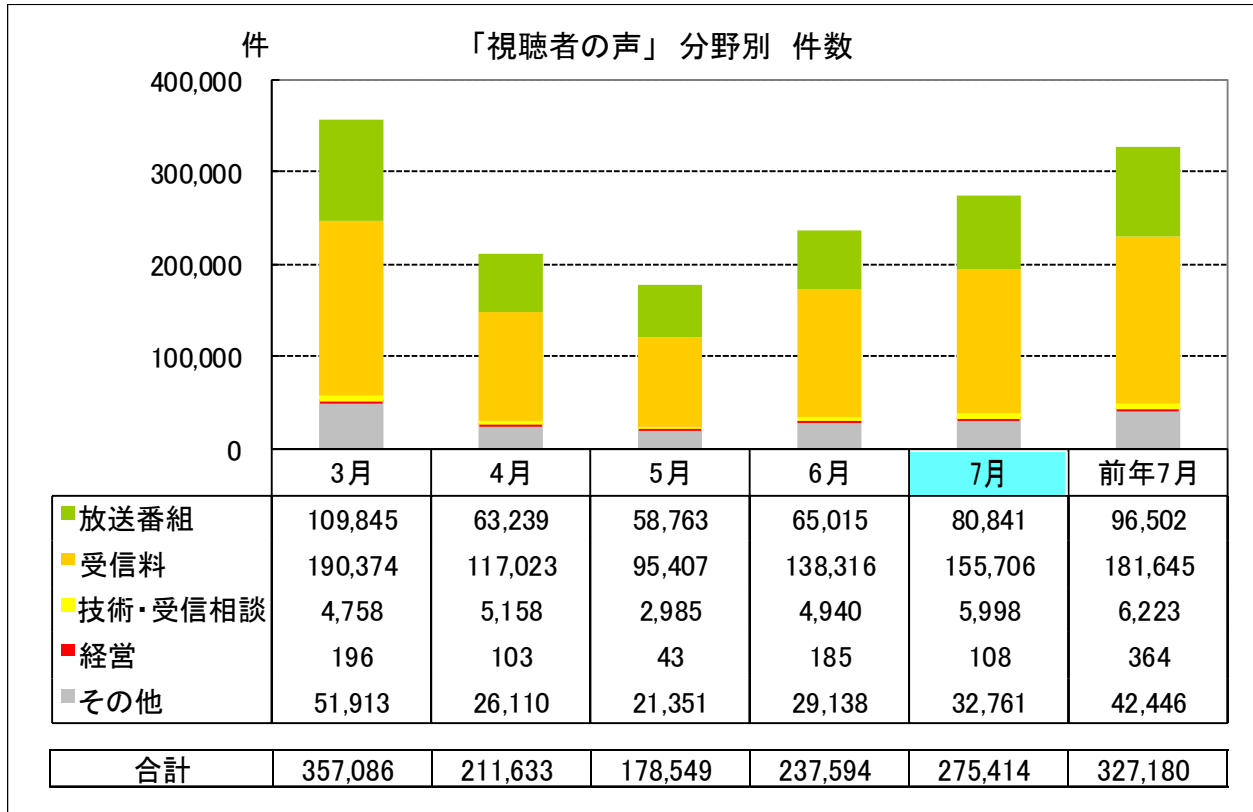


<目次>

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	9

1. 視聴者の声の総数と内訳

7月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は27万5,414件で、前月より3万7,820件増加しましたが、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ていることから、前年同月より5万1,766件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

7月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万9,195件で、このうち3万4,602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4,593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）	15,130	28,429	20,224	63,783	12,956	2,174
ふれあいセンター（営業）	2,298	114,308	3,095	119,701	1,432	866
ふれあいセンター（受信相談）	3,119	1,681	1,060	5,860	1,566	1,553
本部各部局	14,620	7,810	1,450	23,880	14,620	
全国各放送局	4,028	51,230	6,932	62,190	4,028	
合計	39,195	203,458	32,761	275,414	34,602	4,593

※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

7月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万841件でした。このうち番組に対する意見は1万8,417件で、好評と不評で分類すると好評意見が21%、厳しい意見は79%でした。

	5月	6月	7月	2019年7月
好評意見	22.7%	23.6%	20.6%	20.6%
厳しい意見	77.3%	76.4%	79.4%	79.4%

■7月 反響の多かった番組

大雨関連のニュースで休止となった「ガッテン!朝までぐっすり快眠!夜、トイレに起きないための新秘策」について放送予定の問い合わせや反響が多く寄せられたほか、大相撲7月場所について反響がありました。

ガッテン!「朝までぐっすり快眠!夜、トイレに起きないための新秘策」(7/15)	2542件
大相撲(2020年)7月場所 八日目(7/26)(総合、BS1サブ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	382
NHKスペシャル タモリ×山中伸弥「人体VSウイルス」~驚異の免疫ネットワーク~(7/4)	322
大相撲(2020年)7月場所 九日目(7/27)(総合、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	241
ガッテン!「旬到来!絶品なす最新調理術」(7/1)	236
NHKスペシャル 戦国~激動の世界と日本~(2)「ジャパン・シルバーを獲得せよ 徳川家康×オランダ」(7/5)	227
れいわのへいわソング FROM HIROSHIMA(広島発中国ブロック)(8/6)	212
世界はほしいモノにあふれてる~旅するパイヤー 極上リスト~「キッチンから世界旅行」(7/30)	210
SONGS「BTS」(7/18)	197
アシガールSP~超時空ラブコメ再び~(7/23)	193

■7月 再放送希望の多かった番組

7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7,523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5本の番組が再放送されました。

★ガッテン!「朝までぐっすり快眠!夜、トイレに起きないための新秘策」	615件	★再放送実施番組 (8月20日現在)
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)	381	
★NHKスペシャル タモリ×山中伸弥「人体VSウイルス」~驚異の免疫ネットワーク~	146	
★ガッテン!「旬到来!絶品なす最新調理術」	128	
NHKスペシャル 戦国~激動の世界と日本~(2)「ジャパン・シルバーを獲得せよ 徳川家康×オランダ」	127	
★ガッテン!「まぶたを見れば一発判明!疲れ目乾きに真・癒やしワザ」	102	
アシガールSP~超時空ラブコメ再び~	101	
美と若さの新常識~カラダのヒミツ~SP「菌活でカラダが変わる!発酵食品のチカラ」	74	
SONGS「郷ひろみ 日本を元気に!スペシャルメドレー」	70	
★世界はほしいモノにあふれてる~旅するパイヤー 極上リスト~「キッチンから世界旅行」	64	

3. 受信料への意見

受信料に関して7月は、15万5,706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、11万9,701件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,298件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,432件（62%）で、866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	305
	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	58
	料金体系・料額への不満	22
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	44
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,844
合計		2,298

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して7月は、5,998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4,820件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が3,119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1,701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1,566件（50.2%）で、1,553件（49.8%）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		3,119	
	一次対応		1,566
		個別受信設備不良	1,371
		共同受信設備不良	139
		建造物による受信障害	14
		雑音障害	34
	混信・難視聴など	8	
二次対応	1,553		
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,701	
合計		4,820	

5. 経営への意見

NHKの経営に関して7月は108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95件でした。内訳は「経営委員会」、「情報公開」関連がそれぞれ8件、「予算」関連が7件、「経営計画」関連が6件、「公共放送」、「不祥事」関連がそれぞれ5件、「職員制度」が3件、「その他」が53件です。

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10,663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「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7,645件の声が寄せられ、全体の約72%を占めました。IDの登録方法に関する問い合わせのほか、操作方法や通信環境に関する質問や相談などが寄せられました。

7. 意見・要望への対応

■NHK全体で伝えるキャンペーン～「水害から命を守る」～



豪雨による甚大な被害が各地で相次ぐ中、NHKは出水期前に「水害から命を守る」ためのキャンペーンを開始しました。自分の、そして大切な人の命を守るために何ができるのか、さまざまな角度から考え、水害への意識を高めてもらおうと、全国の放送局が連携して取り組みを行っています。

「あさいち」、「ニュース シブ5時」、「ハートネットTV」(Eテレ) など、さまざまな全国放送番組で、大雨による災害への備えや新型コロナウイルスの感染拡大の中での避難対策などについて紹介しました。また、各地域放送局も、それぞれの地域に向けた情報を発信。水害から命を守るために必要なその地域ならではの最新情報を伝えています。

●水害を“自分ごと”にしてもらうために…

このうち、大津局は6月下旬から2週間にわたり、夕方のニュース情報番組「おうみ発630」でキャンペーンを展開。「毎日チェック! 滋賀の浸水マップ」というコーナーを新たに作り、県内のすべての市や町の最新のハザードマップをキャスターが細かく解説しました。身近な地名やランドマークを盛り込むことで、自宅や避難先に浸水の危険がないか、「自分ごと」として考え、確認してもらえるよう工夫しました。



「おうみ発630」(6月30日/7月2日/3日放送)

7月には、地域のFM放送「しが!! 防災応援ラジオ」で大津市内の4か所から市民と防災の専門家をリモートでつなぎ、ワークショップを開催。“大雨による災害が予想される3日前にはどんな準備が必要か”など、意見を出し合い共有しました。



●若い世代にも関心をもってもらうために…



また「水害から命を守る」キャンペーンは、放送だけでなく、ネットやSNSでも広く展開しています。ホームページには「水害から命を守る」の特設サイトを作り、さまざまな情報をまとめてチェックできるようにしました。また、避難の遅れが課題となる中、早めの避難を心がけてもらうため、「#ベスト避難チャレンジ」という企画を展開。“大切な人の命を守るため”に避難を促すにはどんなことばをかけたらいかが、4コマ動画の中のコメントを考えてもらいSNSなどで投稿を呼びかけています。寄せられた作品はサイト内で公開しています。

寄せられた作品はサイト内で公開しています。



【視聴者の声】

- ・ 雨の被害などで避難して密にならないようにする取り組みや防災マップを紹介し、とても丁寧に説明してくれた。地域の防災ニュースとしてもっとこのような特集は定着させてほしい。(60代女性)
- ・ NHKは災害が起きてからではなく、起きる前から情報を出してくれているので準備ができるようになって助かっている。(50代女性)

NHKはことし10月末まで「水害から命を守る」キャンペーンを続ける予定です。

■NHKウィズコロナ・プロジェクト「みんなでエール」スタート

新型コロナウイルスの感染が広がり、収束の見通しが立たない中、視聴者の皆さんからは明日への希望につながるような番組の放送を求める声も寄せられています。

NHKは、公共メディアとして、引き続き、安全・安心を守る情報を発信するとともに、7月から、新型コロナウイルスとともに生きる新しい社会で日々奮闘する人々を応援をしていく、NHKウィズコロナ・プロジェクト「みんなでエール」をスタートさせました。



【視聴者の声】

- ・ 新型コロナウイルスの拡大や医療体制の逼迫など、暗いニュースばかりで気分が沈みがちになる。国民に希望を与えるような特集をしてほしい。 (50代男性)
- ・ 暗い報道ばかりで日々、気がめいるが、歌番組は心を軽くしてくれる唯一の癒やしだ。こんな時期だからこそ、紅白歌合戦の夏バージョンのような、日本の全世帯が楽しめる音楽番組をぜひ放送してほしい。 (50代女性)

●音楽のチカラで「エール」を

7月9日、プロジェクトのスタートを飾る特集番組「みんなでエール キックオフスペシャル」を放送。連続テレビ小説「エール」の出演者が主題歌「星影のエール」を歌い継ぎました。この動画は、NHKのホームページでも公開しています。8月8日には、「ライブ・エール 今こそ音楽でエールを」を放送しました。「みんなでエール」の趣旨に賛同したトップアーティストが集結。NHKホールから生放送でパフォーマンスを披露し、エールのことばを送りました。この2つの番組には、合わせて560件を超える反響が寄せられています。



「みんなで星影のエール」 (HPより)

●子どもたちにもエールを！「パプリカ みんなでエール」



応援ソング「パプリカ」を通じて全国の子どもたちとつながりを作り出してきたFoorin。「みんなでエール」の一環で、ダンス動画を投稿してくれた子どもたちと一緒に「パプリカ」を踊りました。大切な人へのエールを込めて、それぞれが手作りの“花”を携えてダンスをしました。7月から「みんなのうた」と1分番組で放送。NHKのホームページでも動画を公開しています。

「パプリカ みんなでエール」 (HPより)

●募金活動との連携で、みんなで支え合う社会づくり

NHKは、中央共同募金会と日本赤十字社が実施している、新型コロナウイルスと向き合う人々を支えるための募金や支援活動と連携し、みんなで支え合う社会づくりを呼びかけています。



【視聴者の声】

- ・ 外に出ても、テレビをつけてもコロナの影響を感じ、不安な気持ちで暮らしていたが、「ライブ・エール」を見ているうちに一緒に歌を口ずさんでいた。心が軽くなって、元気がでてきた。ありがとう。 (50代女性)
- ・ 気がめいる日々が続いていたが、「みんなでエール」でほかの人を思いやる朝ドラの主題歌を歌う出演者の姿と美しい歌声に癒やされ、前向きな気持ちになれた。みんなが相手を思いやることができるよう、何度も放送してほしいと思った。 (50代男性)

■誤記・誤読などの指摘への対応（7月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、7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63件（6月は52件）、ホームページは32件（6月は26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
7/2	Eテレ	にほんごであそぼ	テロップ	×つねらなむ ○つねならむ	再放送で修正
7/7	総合テレビ	ニュース	テロップ	福岡県×東久留米市 ○久留米市	再発防止に向け 情報共有
7/17	総合テレビ	あさイチ	テロップ	×根を上げる ○音を上げる	再発防止に向け 情報共有
7/17	総合テレビ	ディア・パシエント	テロップ	山梨県×見延町 ○身延町	再発防止に向け 情報共有

◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
7/8	Eテレ	又吉直樹の ヘウレーカ!	テロップ	深海×200m以下 ○200m以上	再発防止に向け 情報共有
7/20	総合テレビ	ひるまえホット	テロップ	映像の花 ×スイレン ○ハス	再発防止に向け 情報共有
7/26	総合テレビ	おはよう日本	テロップ	0.3ミクロン ×1000分の3ミリ ○1万分の3ミリ	再発防止に向け 情報共有
7/30	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!	図	図に描かれた 着物の合わせが逆	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
7/4	NHK高校講座 日本史	誤字	執権政治の×確率 ○確立	現場に指摘 修正
7/11	将棋フォーカス	誤字	将棋の×定石 ○定跡	現場に指摘 修正
7/30	短歌で胸キュン	誤字	初心者向け×短歌口座 ○短歌講座	現場に指摘 修正

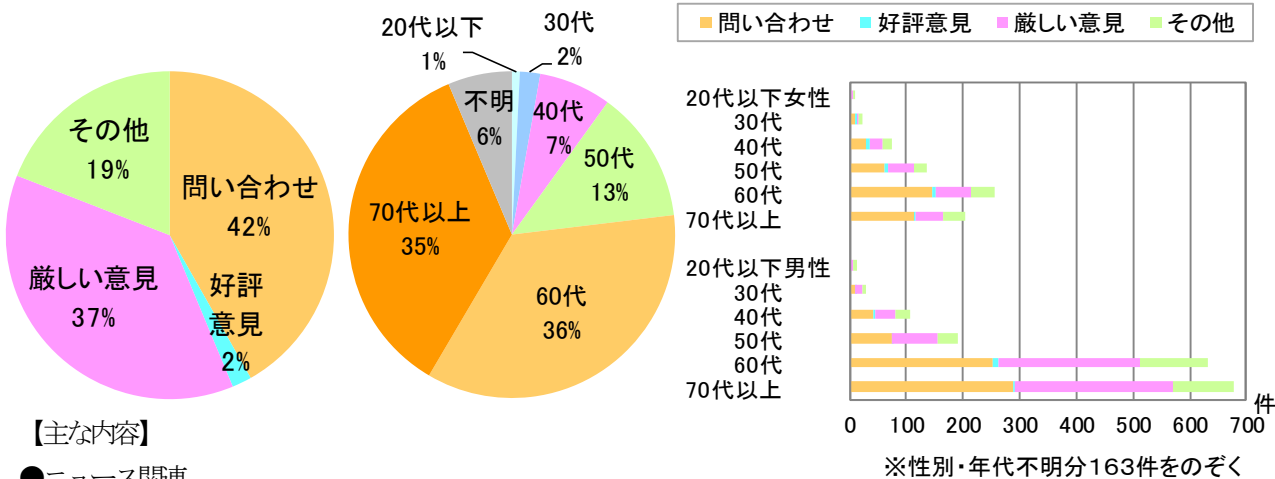
8. ピックアップ

令和2年7月豪雨 関連ニュース・番組への反響

反響2,511件 ※7月3日～31日で集計
(好評意見48件、厳しい意見934件、
その他の意見479件、問い合わせ1,050件)



活発な前線の影響で、九州では7月4日未明から局地的に猛烈な雨が降り、大雨特別警報が出されました。前線の停滞は7月末まで続き、各地で川が氾濫したほか、広い範囲で土砂崩れなどが相次ぎ、大勢の死者や行方不明者が出ました。気象庁は一連の豪雨について「令和2年7月豪雨」と名付けました。NHKは通常の番組を変更し、各地の被害状況を伝えたほか、総合テレビやラジオ第1、FMなどでライフラインの情報を発信しました。雨が強まった7月3日から31日までに、2,511件の反響があり、公共放送の使命を果たしているという声があった一方、ことばの使い方や番組編成などへの声も寄せられました。中止になった番組の放送予定を知りたいという問い合わせも多くありました。



【主な内容】

●ニュース関連

<好評意見>

- 豪雨は夜間に猛烈になることが多いという話に衝撃を受け、夜になる前に避難しようと思った。この情報は私にとっては大きな「避難スイッチ」になると感じた。(40代女性)
- 九州豪雨の解説が非常に詳しく分かりやすかった。短時間で、水害が起きている状況をピンポイントで伝えていた。こういう解説を続けてほしい。(60代男性)
- 熊本県在住だが、大雨の時、コンビニやスーパーが開いているかどうかの情報を伝えてくれたのでとても助かった。災害時はこれからも生活関連の情報を流してほしい。(60代女性)
- 緊急時に予定を変更してニュースを放送することは、とても大切なことだと思う。全国の人が見ることによって、自分の住む地域で同様の大雨が降った場合に備えて、想定することができる。NHKはとても重要な役割を果たしていると思う。(70代以上男性)
- データ放送を見ると豪雨災害のことも含め、さまざまな情報が幅広く載せられていて、何でも分かるのでありがたい。(60代女性)

<厳しい意見>

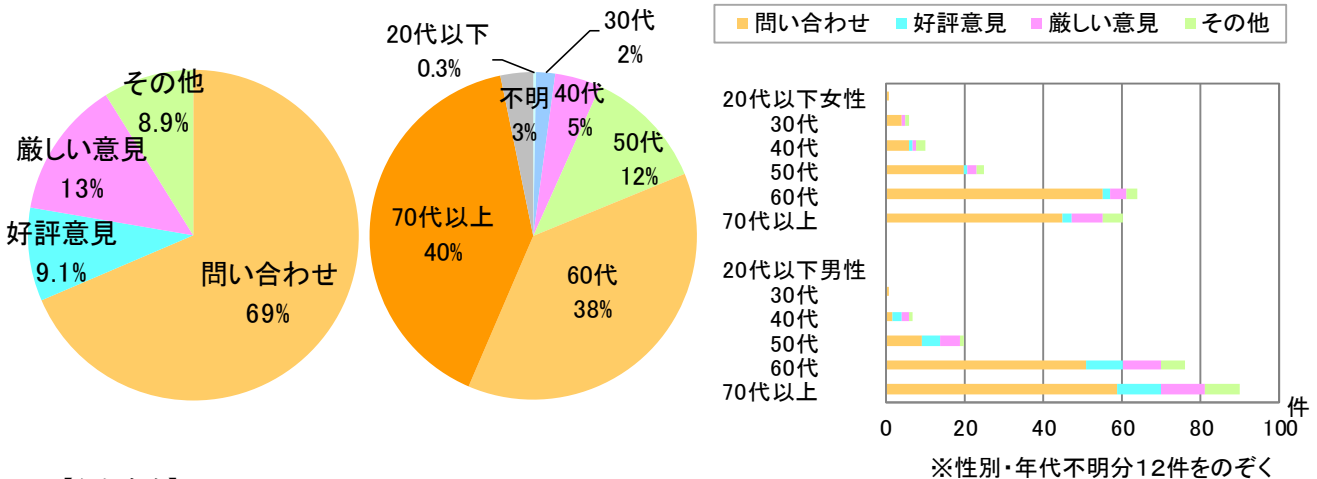
- 気象庁は「今まで経験したことのない雨」というが、経験は人それぞれだから、「経験したことがない」といわれても想像できない。NHKで放送する時は、みんなが分かる、想像できるようなことばを検討してほしい。
(60代男性)
- 大雨特別警報が出ていた熊本県から中継で雨の様子を伝える際、リポーターが「今は雨が弱くなってきてしまいました…」といていた。まるで雨が弱まることがまずいことのような話し方に感じてしまった。(50代男性)
- アナウンサーが熊本の氾濫をレポートしている時に、水が「勢いよく」流れていると言っていた。この「勢いよく」というのは、いい状況の時に使うことばだと思う。「激しく」流れているなどと言い換えたほうがいいと思う。
(60代男性)
- 番組で豪雨の原因について詳しく伝えていた。ただインド洋や東シナ海の海面温度がなぜ高くなっているのか、過去の豪雨も同じ原因なのか、もう少し詳しく説明してほしい。
(60代男性)
- 「らじる★らじる」で熊本の大雨に関するニュースを聞きたかったが、福岡局の放送では熊本県に限定した情報が得られない。「らじる★らじる」で都道府県ごとの放送を聞けるようにしてほしい。
(60代男性)
- 気象庁の会見で手話通訳がいるのなら、映るようにしてほしい。聴覚障害者は手話通訳があると助かる。
(40代女性)
- 番組の編成を変えて、記録的な大雨のニュースを断続的に放送しているが、サブチャンネルで通常の番組を放送してほしい。
(70代以上男性)

■NHKスペシャル タモリ×山中伸弥
 「人体VSウイルス」～驚異の免疫ネットワーク～
 7月4日(土)
 総合 後7:45～8:58



反響372件 ※7月4日～31日で集計
 (好評意見31件、厳しい意見50件、
 その他の意見36件、問い合わせ255件)

世界で感染者が1000万人を超えた新型コロナウイルス。なぜ日本人は重症者が少ないのか、治療の決定打ほどのようなものなのか、世界が注目する疑問にタモリさんと山中伸弥さんのコンビがとことん迫りました。60代以上の声から80%近くを占め、分かりやすく、これからの対処法の参考になるといった意見のほか、放送開始時間や再放送についての問い合わせが多く寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- これまでモヤモヤしていたことが番組を見て、よく分かった。感染してからウイルスが増殖して症状が出始めるまでの仕組みなど、「なるほどな」とふに落ちて納得できた。これからより一層、気を付けようと思った。(60代女性)
- 難しい内容だと思ったが、鮮明な顕微鏡映像やCG、それに山中先生の解説が分かりやすかったので理解することができた。(40代男性)
- 免疫や血栓の症状についての説明がとても分かりやすかった。これからの対処法の参考になると思った。(年代性別不明)
- 医療従事者として病院で働いている私から見ても、第1波とは状況が変わっていると感じている。「NHKスペシャル」や「クローズアップ現代+」で引き続き、新型コロナウイルスに関連した内容の放送をしてほしい。(50代男性)

<厳しい意見>

- 苦しうにせきをしているイメージ画像が出て胸が苦しくなり、番組を見続けることができなかった。同じ思いをした人がいたと思う。(60代男性)
- しっかり見て、理解しようとしているのに、時折、入るBGMのために気が散ってしまう。こうした番組は「勉強する」という思いで集中して見ているので、できれば音楽を控えてほしい。(70代以上女性)