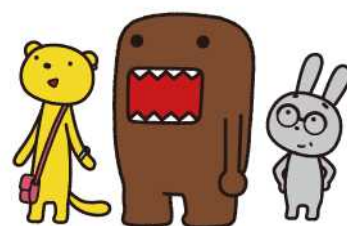


NHK

月刊みなさまの声 2021年1月



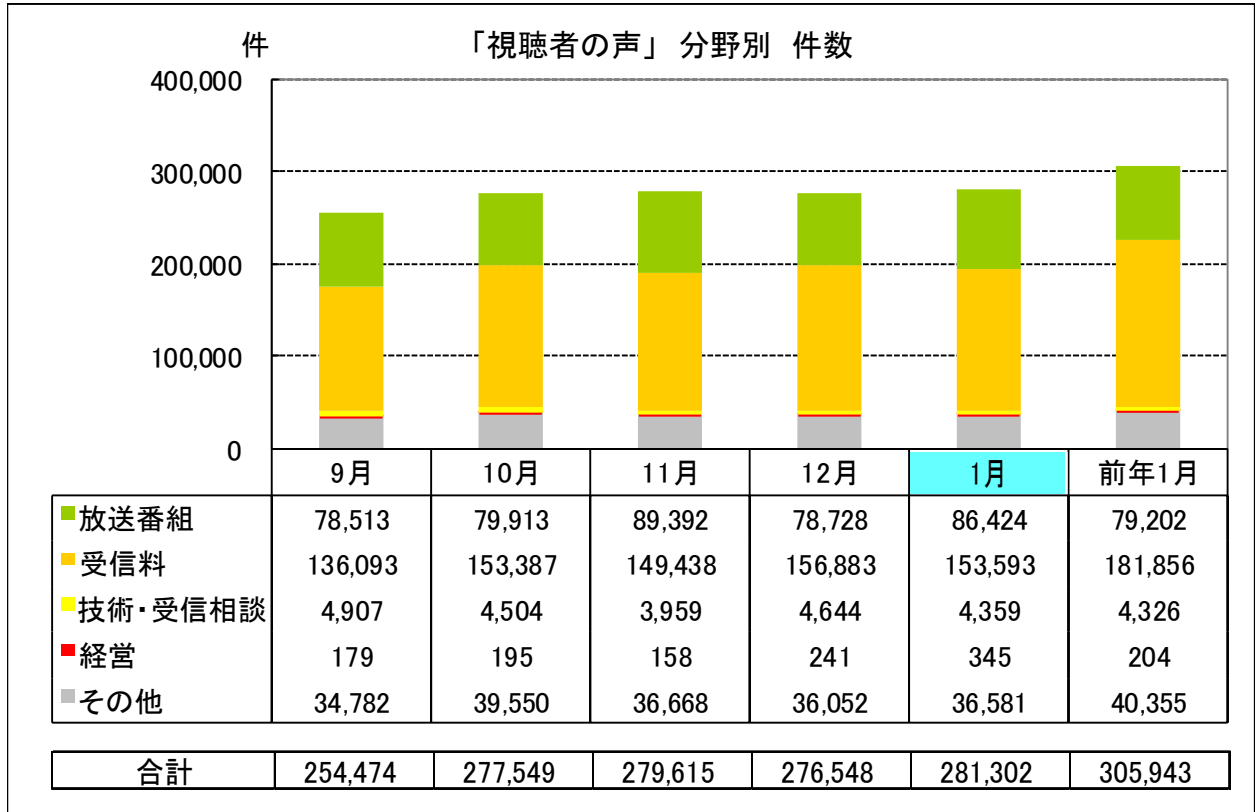
<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
3. 受信料への意見	3
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. インターネット活用業務への声	4
7. 意見・要望への対応	5
8. ピックアップ	8

広報局視聴者部

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28万1,302件で、前月より4,754件増加し、前年同月より2万4,641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4万3,952件で、このうち3万9,756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4,196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）	19,145	30,730	25,021	74,896	17,142	2,003
ふれあいセンター（営業）	2,537	108,251	3,040	113,828	1,573	964
ふれあいセンター（受信相談）	2,451	1,197	736	4,384	1,222	1,229
本部各部局	16,179	7,634	919	24,732	16,179	
全国各放送局	3,640	52,957	6,865	63,462	3,640	
合計	43,952	200,769	36,581	281,302	39,756	4,196

※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8万6,424件でした。このうち番組に対する意見は2万1,658件で、好評と不評で分類すると好評意見が28.5%、厳しい意見は71.5%でした。

	11月	12月	1月	2020年1月
好評意見	23.6%	29.1%	28.5%	23.3%
厳しい意見	76.4%	70.9%	71.5%	76.7%

■1月 反響の多かった番組

コロナ禍の政策を党首に問いかけた日曜討論や、山口百恵さんの伝説のコンサートなどに多くの反響が寄せられています。

日曜討論「コロナ禍で政治は 2021年 党首に問う」(1/10)(総合、ラジオ第1)	680件
伝説のコンサート“山口百恵 1980.10.5 日本武道館”(1/30)(総合)	600
全日本卓球選手権2021 決勝 ▽女子シングルス ▽男子シングルス(1/17)(総合、総合サブ)	304
国会中継「参議院予算委員会質疑」(1/27)(総合、ラジオ第1)	255
大相撲(2021年) 初場所 初日(1/10)(総合、BS1サブ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	241
【連続テレビ小説】純情きらり(154)(155)(156)＜最終回＞「いのち、輝いて」(1/8)(総合)	233
うたコン「冬こそ聴きたい…アツコロボ」(1/26)(総合)	227

<1月に放送した番組以外の問い合わせ>

第71回NHK紅白歌合戦「今こそ歌おう みんなでエール」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1738件
東洋医学 ホントのチカラ「今年も元気に!健康長寿SP」	674件
大河ドラマ どうする家康	426件

3. 受信料への意見

受信料に関して1月は、15万3,593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、11万3,828件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,537件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,573件(62%)で、964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	630
	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	53
	料金体系・料額への不満	44
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	81
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	22
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,707
合計		2,537

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して1月は、4,359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3,662件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,451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1,211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1,222件（49.9%）で、1,229件（50.1%）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		2,451
	一次対応	1,222
	個別受信設備不良	1,043
	共同受信設備不良	124
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	40
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,229
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,211
合計		3,662

5. 経営への意見

NHKの経営に関して1月は345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252件でした。内訳は「経営計画」関連が135件、「公共放送」関連が34件、「経営委員会」関連が6件、「職員制度」「予算」関連が5件、「情報公開」「不祥事」関連が3件、「関連団体」関連が1件、「その他」が60件でした。

6. インターネット活用業務への声

放送・営業ふれあいセンターや全国の放送局に寄せられた視聴者の声のうち、インターネット活用業務についてのものは1万2,947件。そのうち80%が「NHKプラス」についてでした。問い合わせ内容としては、IDの登録方法や端末への入力方法に関するものが多く寄せられています。高齢の方を中心に、スマートフォンでの登録が難しいという声が寄せられていることから、登録方法をわかりやすく解説する動画をNHKオンラインで公開するなど対策を進めています。NHKプラス以外では、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」、NEWS WEBなどの「動画音声配信」に問い合わせが寄せられました。

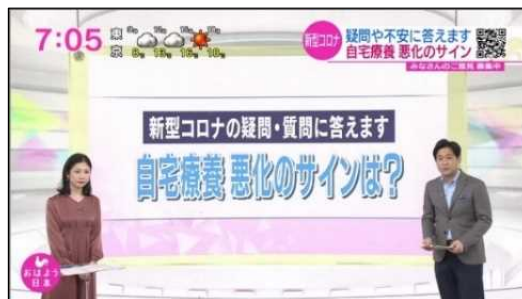
7. 意見・要望への対応

■コロナ禍で緊急事態宣言 視聴者の不安に伝えて..

新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めがかからず、二度目の緊急事態宣言が一部の地域に出されるなど、深刻な状況が今も続いています。NHKは、新型コロナウイルスに関するニュースや番組制作を引き続き、力を注ぐとともに、視聴者のみなさんの不安を少しでも取り除けるよう、さまざまな取り組みを進めています。

● 視聴者の疑問に直接、答えるコーナーを充実

「NHKニュース おはよう日本」では1月、視聴者の疑問・質問に答えるコーナーをより充実させるため、ディレクター、アナウンサー、記者が専門チームを編成しました。番組で質問を募り、随時、専門家などの解説を交えて分かりやすく回答しています。番組のホームページなどを通じて寄せられた質問は、去年11月の募集開始から2月中旬までに1,000件を超えました。



NHKニュース おはよう日本

1月14日、「受験生の感染対策」を解説した放送の動画を番組公式ツイッターに投稿したところ、これまでに1,450万回以上見られるなど、多くの人たちに活用されています。



【視聴者の声】

- ・ 新型コロナウイルスの疑問・質問コーナーはとてもよいと思う。(50代男性)
- ・ 自宅療養の際の注意点を実際に診療にあたっている専門の医師が答えてくれた。コロナで死亡する原因、具体的な対応策などがよく分かった。(70代以上男性)



おはよう日本 公式ツイッター

● “命を守る行動を” 武田真一アナウンサーからのメッセージ (ミニ番組)



新型コロナ 命を守る行動を (1月25日)

1月25日から31日にかけて、「新型コロナ 命を守る行動を」というテーマで、武田真一アナウンサーが2分間のメッセージを伝えました。「みなさんへのメッセージ」、「この1年、番組を伝えて続けて思うこと」など4つのテーマで、自分のことばで思いを伝えたところ、視聴者のみなさんから「とても勇気づけられた」など100件を超える反響が寄せられました。



【視聴者の声】

- ・ 1人暮らしをしていて、人にまったく会えない。でも、この放送を見て、自分だけじゃない、みんながんばっているんだと思った。これからも放送を続けてほしい。(70代以上女性)
- ・ 飲食店をやっていて、もう諦めようかなと思っていたところで、この番組を見て泣いた。私たち家族に刺さる内容で、とても勇気づけられた。ありがとう。(50代男性)

命を守る行動を呼びかけるミニ番組では、感染を経験した人など、さまざまな人たちからのメッセージをつないでいきます。メッセージの動画はNHKのホームページでもご覧いただけます。

■ドライバーからの一報で大規模渋滞の取材開始

日本海側が記録的な大雪に見舞われていた1月9日、ふれあいセンター（放送）に複数のドライバーから寄せられた情報から、福井県内の北陸自動車道で数百台に上る車の立ち往生が繰り返していたことが分かりました。NHK福井放送局は他社に先駆けて一報を届け、詳細な情報や応援メッセージを送ることができました。

【寄せられた情報】

- 今、車の中でテレビをみていたら「事故で300台以上が通行不能になったが、取り残された車はすべて高速道路から移動し解消された」とL字にでていた。しかし、私は昼前から今（午後8時）まで、福井北ICまで、あと3キロのところまで立ち往生している。L字の内容は間違っている。（50代男性）



記録的な大雪に見舞われた福井市（1月9日）

情報は1月9日の夜8時ごろ、北陸自動車道で立ち往生した車のドライバーからNHKに電話で寄せられました。電話を受けたふれあいセンターの担当者がすぐに福井局に情報の内容を伝え、直後に取材が始まりました。実はこの時、高速道路会社は「渋滞は解消した」と発表していましたが、改めて取材した結果、実際にはまだ多くの車が立ち往生したままだということが半明しました。



福井局は、ただちにラジオで臨時ニュースを開始。車中に閉じ込められた人々に向けて、積雪などの最新情報や応援メッセージを翌朝まで、30分ごとに伝え続けました。福井局では、3年前の大雪の際、「渋滞に巻き込まれた車中の人々に十分な情報を伝えられなかった」という反省から、今回はよりきめ細かく、丁寧な報道を行いました。



北陸自動車道をまたぐ歩道橋上から中継

応援メッセージでは「体調の悪い人は車絡を。あと3時間で夜は明けます。心を強く安らかに保って、救援を待ってください」などと車中で大変な思いをしているドライバーの皆さんに呼びかけました。地元のコミュニティラジオ局にも応援メッセージの呼びかけを提案しました。

さらに、福井局の公式ツイッターでは応援メッセージのほか、「一酸化炭素中毒への注意」や「エコノミークラス症候群の予防法」なども伝えました。



【視聴者からの声】

- NHKのラジオで、立ち往生して動けなくなっている車のドライバーに、懸命に声かけをしているのに涙が出た。
- 福井局のアナウンサーの心のこもった呼びかけにすごく感銘を受ける。そのひと言で元気になれる気がする。（公式ツイッターより）
- 改めて地方局の大切さを感じた。（70代以上男性）



NHKニュース おはよう日本（1月10日）

NHKではさまざまな災害リスクに対応し、一人でも多くの命を守るよう、災害報道の充実を図っていきます。

■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の結果、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68件(12月は54件)、ホームページは29件(12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
1/1	総合	今夜も生で さだまさし	手書きの字	×割烹の「烹」の字に誤り	再発防止に向け 情報共有
1/2	総合	全国大学ラグビー選 手権準決勝	テロップ	決勝の放送予定 ×BS1 ○総合	番組内でお詫び
1/4	総合	ニュースウォッチ9	画面	感染者数の棒グラフの長さが 人数と合っていない	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
1/2	Eテレ	ETV特集	テロップ	谷崎潤一郎の没年 ×1962 ○1965	再放送で修正
1/2	総合	【正月時代劇】 ライジング若中	画面	映像に映っていたのは ×シラサギ ○アオサギ	再放送で修正
1/2	Eテレ	100分de萩尾望都	テロップ	「ポー一族」のポーツネル氏は ×伯爵 ○男爵	再放送で修正
1/13	Eテレ	NHK高校講座 化学基礎	テロップ	生成したのは ×酸化銅 ○塩化銅	再放送で修正
1/21	Eテレ	コレナンデ商会	テロップ	寿老人と福祿寿が逆	再放送で修正
1/27	総合	NHKニュース おはよう日本	画面	トランプ前大統領の向かった先 ×カリフォルニア州 ○フロリダ州	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
1/5	NHKアーカイブス 人×物×録	誤記	とと姉ちゃんの放送年 ×2006 ○2016	現場に指摘 修正
1/8	NEWS WEB	誤記	×緊急事緊宣言 ○緊急事態宣言	現場に指摘 修正
1/14	大江戸もののけ物語	誤記	第4話のサブタイトル ×騙された清庵 ○畏(わな)にかかった清庵	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■NHKスペシャル 2030 未来への分岐点

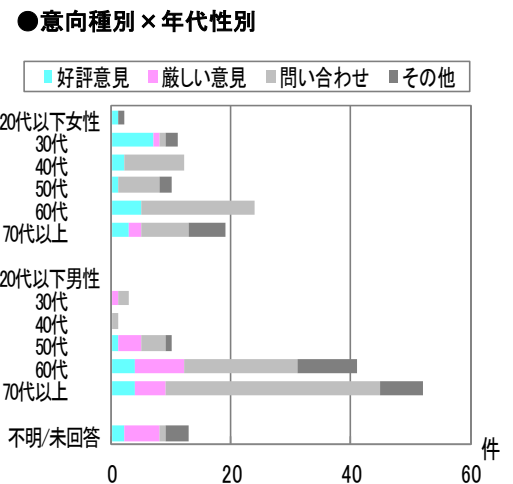
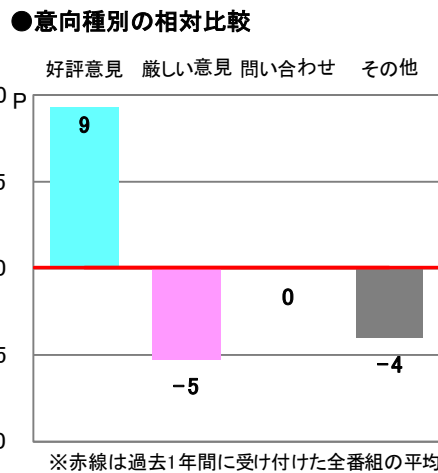
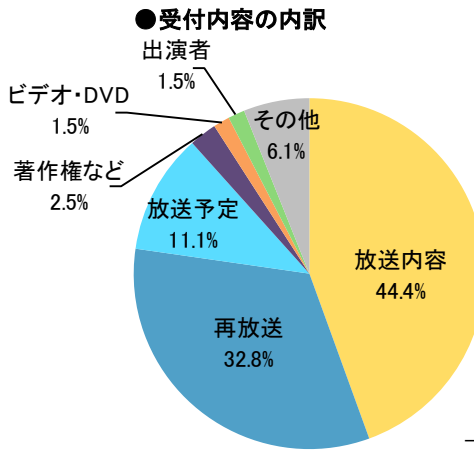
(1)「暴走する温暖化 “脱炭素” への挑戦」

1月9日(土) 総合
後9:00~9:59



反響198件 ※4日~31日で集計
(好評意見30件、厳しい意見27件、
問い合わせ108件、その他の意見33件)

持続可能な未来を模索する新シリーズ「2030 未来への分岐点」の第1回。テーマは新たなフェーズに入った地球温暖化。地球の平均気温は、このままいくと早ければ2030年にも臨界点に達するといわれています。番組では世界が直面する環境問題を伝えたほか、最新のCGを使い、未来の世界を映像化しました。分かりやすかった、ハッとさせられたなど高く評価する声が多かった一方で、日本語の字幕が出ているのに、インタビューの英語まで日本語に吹き替える必要があるのかななどの指摘もありました。



【主な内容】

<好評意見>

- 地球の状態を知らず、危機感なく日常を過ごす人たちがどれほど多くいるのだろうと思った。私たちに必要なのは現実問題を正しい情報で得られるこうした番組だと実感した。(20代女性)
- 温暖化についてあいまいなイメージとあやふやな知識しかなく、「環境に配慮した生活をした方がいい」くらいにしかなってなかったが、この番組を見て、もっと当事者意識を強く持ちたいと思った。(40代女性)
- 地球が危機的状況にあること、すぐに行動に移さないと手遅れになることなど、よくまとまっていて分かりやすかった。大勢の人に知ってもらいたい内容だった。(30代女性)
- 地球がここまで大変なことになっているのを知らなかった。環境問題をひと事のように考えていた自分にハッとしました。(60代女性)
- 温暖化に伴う地球で起きている現象や、脱炭素に向けた各国の取り組みがよく分かった。番組で最後に紹介されたアインシュタインのことが印象的だった。(60代男性)

<厳しい意見>

- 英語でインタビューに答える海外の研究者の日本語を字幕で出すのはいいが、白い字で表記されると背景が白いときなど、読みにくいことがある。配慮してほしい。(60代男性)
- 日本語の字幕が出ているのに、インタビューする国谷裕子さんの英語まで、日本語に吹き替える必要があるのか。視覚障害者への配慮ということであれば、「音声切り替え」で英語でも聞けるようにしてほしい。(30代女性)

■逆転人生

「貧困の連鎖を断て！」 西成高校の挑戦」

1月25日（月）

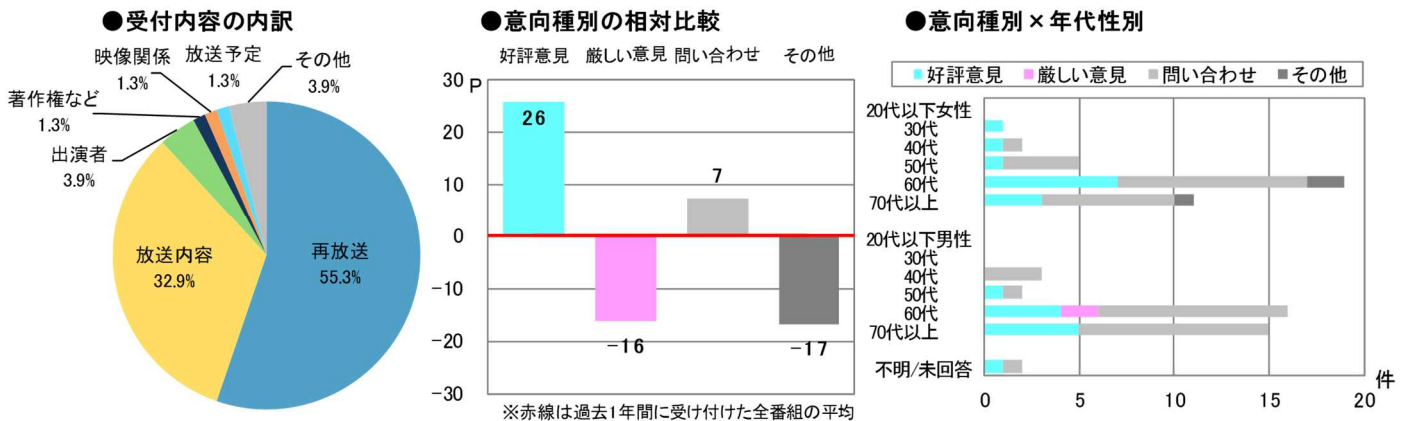
総合 後10:00～10:45

反響76件 ※25日～31日で集計

(好評意見24件、厳しい意見2件、
問い合わせ47件、その他の意見3件)



親から子への「貧困の連鎖」が問題となっている大阪・西成。この地域の子どもが多く通う府立西成高校は、学びを守ろうとする取り組み「反貧困学習」で注目を集めています。1月から展開する公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」の一環として、教師と生徒の涙の逆転を描きました。教師の熱意に頭が下がった、感動したなどの好評意見が多く寄せられました。また、一度放送を見た人からの再放送の要望だけでなく、放送後に番組の評判を知り、「ぜひ見たい」という視聴者からの問い合わせも目立ちました。



【主な内容】

<好評意見>

- 一人一人の子どもたちに、前を向いて生きるための力を付けさせた先生方の努力に頭が下がった。番組は長期間にわたる取材を基にしたものになっていて、こうした番組作りはNHKならではだと思う。(70代以上男性)
- 経済的貧困や家族関係に課題のある子どもたちが集まった府立高校で、生徒思いの熱心教師集団が意欲的に取り組んでいた姿にとても感動した。(年代性別不明)
- 幼少期に母親を亡くし、生徒と自分を重ねていたという出演者(前田裕二さん)の話に感動した。貧困は子どものせいではなく大人がどう対処するかで変わって行くのだと考えさせられた。(50代女性)
- 教師が生徒の家庭環境をしっかりと把握し、生きていくための意欲を導き出した熱意と行動力が心を動かされた。多くの人にこの番組を見てもらいたいと思う。(70代以上女性)
- 経済的に厳しい母子家庭や育児放棄された子どもたちの頑張る姿に胸を打たれ、終始、ハンカチが手放せなかった。同世代の子どもが家にいる機会の多い春休みなどにも放送してほしい。(60代女性)

<厳しい意見>

- 西成高校の取り組みはすばらしく、頭が下がる。ただ、現場の教師にもそれぞれ事情があり、したくてもできない方もいる。私は教師をしているが、生徒にあそこまでできない先生が不親切で、してくれる先生がいゝ先生という色分けに悩んで、辞めていく方もいる。これをすべて教師や学校が背負わなければならないのか、その辺りのことも含んで番組作りをしてほしい。(60代女性)