

# NHK

## 月刊みなさまの声 2021年9月



### <目次>

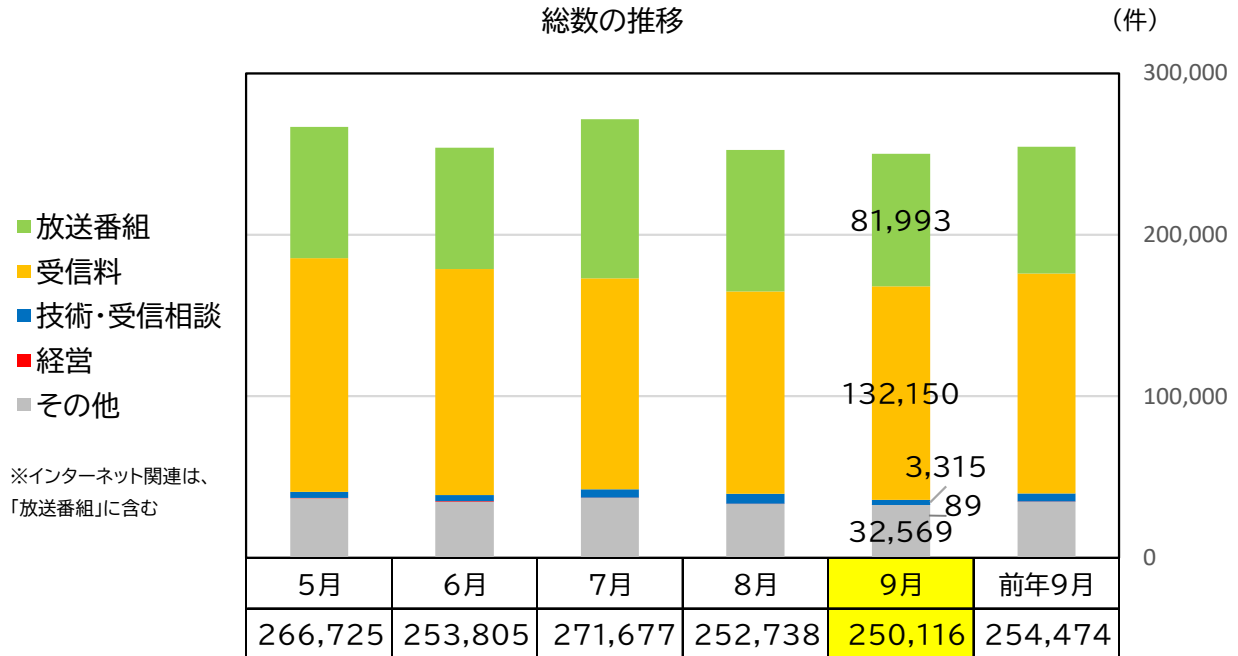
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への意見と対応	3
3. 受信料への意見	5
4. 技術・受信相談への意見	5
5. 経営への意見	5
6. インターネット活用業務への声	6
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	8

広報局視聴者部

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

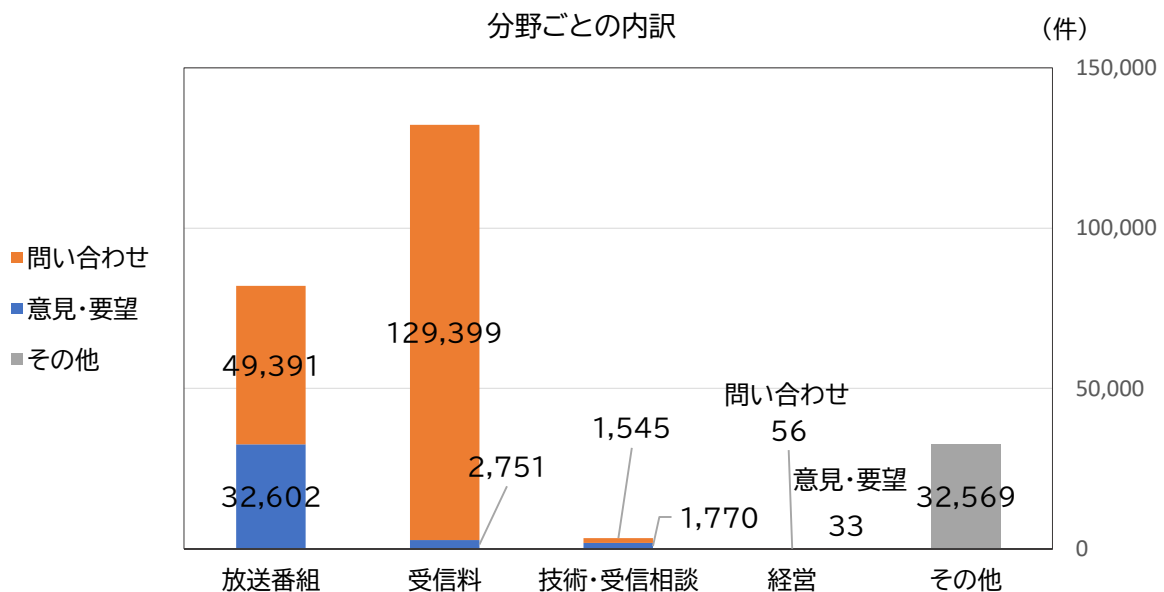
## ■総数の推移と内訳

9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は250,116件で、前月よりも2,622件減少し、前年同月より4,358件少なくなっています。分野別の内訳は、「受信料」に関するものが最も多く、次いで「放送番組」「その他」などとなっています。



## ■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者などに関するお問い合わせが49,391件で60.2%。番組内容や演出などに関する意見・要望が32,602件で39.8%でした。また受信料に関する声のうち、料金や手続きに関するお問い合わせが129,399件で97.9%を占め、意見・要望は2.1%にあたる2,751件でした。



いただいたお問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作の担当部局などと連携して対応を完了しています。

## 2. 放送・番組への意見と対応

放送や番組に寄せられた視聴者の声は81,993件、このうち番組に対する意見は32,602件で、分類すると好評意見が29%、厳しい意見は71%でした。

また声をもとに確認し、対応した事例は、テロップのミスや誤読などで49件(8月は53件)、ホームページの関係は30件(8月は36件)でした。テロップの文字の誤りのほか、地名や名前の漢字の間違いや宗教関連の用語の使い方などをご指摘をいただき、NHKプラスや再放送に向けて修正しました。

これまでにいただいた声に対応し、NHKプラスの動画の再生速度を変更可能にする取り組みを行いました。

### ■NHKプラス 動画の再生速度を変更可能に

総合・Eテレの番組を、インターネットの同時配信や、見逃し配信でご覧いただけるサービス「NHKプラス」。(見逃し配信は1週間、地域の番組の一部は最長2週間配信)登録手続きや画面の操作などについて寄せられる声に、ひとつひとつお答えし、できるところから改善を進めています。7月から見逃し配信の動画再生速度を変えることができる機能を追加したことも、そのひとつです。



#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスの機能は便利で助かるが、再生速度が選択できないのはかなり使いづらい。この機能があるかどうかで見られる番組の数も変わってくるし、他の配信サービスには普通にあるので早急に改善をお願いしたい。(40代女性)
- ・ さまざまな番組を楽しみたい反面、時間がないのでいつも番組を途中で断念せざるを得ない。再生速度を2倍速まで選択できるように改良してもらえないか？(20代性別不明)



そこで導入したのが、動画の再生速度を0.75倍から2倍まで、5段階で選ぶことができる機能です。



パソコン画面の場合、再生動画にカーソルを合わせると、下の部分に左のようなグレーベースの表示が出てきます。

このうち右下の、▶マークの横に「1.0x」と書いてあるところ(赤枠で囲んである部分)をクリックします。



すると、再生速度を選べる画面が表示されます。0.75倍、1.25倍、1.5倍、2.0倍の4パターンです。それぞれ好みに合わせて選ぶことができるようになりました。

この機能を追加したことを受けて、利用した方からは、評価する声をいただいています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ニュース、ドラマ、情報番組、歴史、落語…etc 再生速度をちょっぴり上げて、“お急ぎ再生”も助かっている。これからもNHKの番組楽しみだ。 (60代女性)
- ・ この度、再生速度が選べるようになっており、とても感激している。ありがとう。ひとまず、感謝を伝えねばと思い、メールさせてもらった。 (20代男性)

より使いやすいサービスを目指して、NHKプラスはさらに改善を続けていきます。

■9月 反響の多かった番組

東京2020パラリンピック中継への反響が中心になりました。このほか、Eテレの「ワルイコあつまれ」に出演者への好評意見や続編の放送希望が、また、「うたコン」、「ガッテン!」、「プロフェッショナル仕事の流儀」などの各種番組に、ご意見や問い合わせが多く寄せられました。

ワルイコあつまれ (1) (9/13) (Eテレ)	808 件
東京2020パラリンピック (9/5) (総合、総合物、Eテレ、Eテレサ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	682
ワルイコあつまれ (2) (9/20) (Eテレ)	641
うたコン (9/28) (総合) ※放送延期、10/4放送	568
ガッテン! (9/8) (総合) 「イメージ新!あの“関節の病”若き患者が今伝えたいこと」	441
東京2020パラリンピック (9/3) (総合、総合物、Eテレ、Eテレサ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	365
NFL・アメリカプロフットボール (BS1) ※今シーズン放送がないため問い合わせ	325
MLB2021 (9/23) (総合、総合物) 「アストロズ」対「エンジェルス」	310
プロフェッショナル 仕事の流儀 (9/7) (総合) 「問い続けるは、己の進化 すい臓外科医・中尾昭公」	287
東京2020パラリンピック (9/4) (総合、総合物、Eテレ、Eテレサ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	277

### 3. 受信料への意見

受信料に関して9月は、132,150件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち98%が問い合わせで、受信料の金額についての問い合わせや、引っ越しに伴う手続きなどについてでした。いただいたお問い合わせに対しては、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしました。

NHK公式サイト「受信料の窓口」に番組の各種画像をダウンロードできる「バーチャル背景ダウンロード」のコーナーを開設し、リモートワーク等に活用していただいています。このコーナーの連続テレビ小説「おかえりモネ」関連の画像が話題になり、視聴者からの要望に応じて東京編のバーチャル背景をアップしたところ、さらに反響が多数寄せられました。この「バーチャル背景」は、「おかえりモネ」のほかニュースや情報番組などの各種画像を用意しています。「受信料の窓口」からは受信契約に関するほとんどの手続きを24時間可能としていますが、営業局では、これをきっかけに、各種手続きでの活用を呼びかけています。

### 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して、9月は、ふれあいセンター(受信相談)および各放送局の受信窓口では、2,814件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、映像が受信できないなどの申し出が1,896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918件でした。9月は、パラリンピック中継をサブチャンネルで放送している際、メインチャンネルの画質が悪くなることに関して、多くの問い合わせや苦情が寄せられました。

### 5. 経営への意見

NHKの経営に関して9月は89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39件でした。内訳は、「経営計画」関連が16件、「公共放送について」が7件、「職員制度」関連が6件などでした。このうち「経営計画」については、「ラジオ、BSの放送波の整理」などに関する意見や問い合わせが、「公共放送について」では、「スクランブル化」に関する意見、「職員制度」については、「障害者の雇用状況」などに関する意見や問い合わせなどが寄せられました。

### 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は12,579件、そのうち82%が「NHKプラス」についてでした。

初心者向けの「スマホ講座趣味どきっ！ いまこそスマホ」でNHKプラスの使い方を紹介したところ、利用したいという問い合わせが相次ぎ、登録の手順などをご案内しました。このほか「アンという名の少女2」の第1話を見逃したという方や、大相撲期間中のため再放送が未定となっていた「ガッテン！」を見たいという方などからもNHKプラスの見逃し番組配信に関するお問い合わせを多数いただき、資料をもとに回答しました。

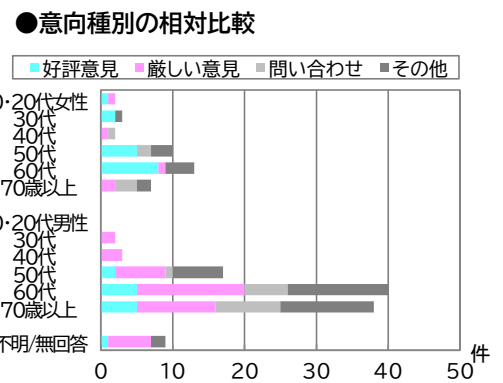
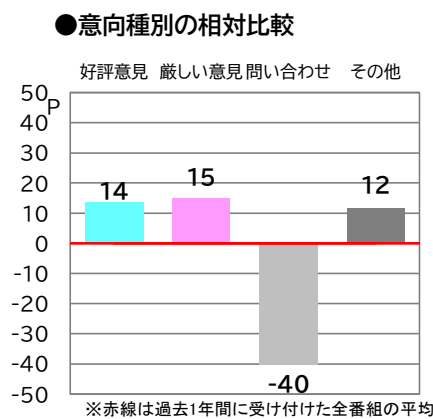
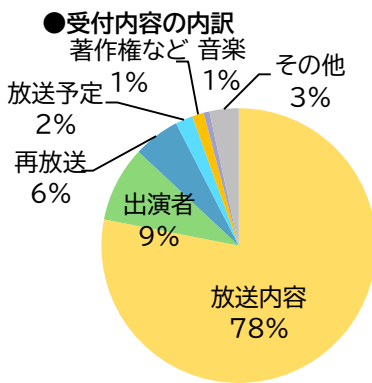
## 7. 反響の多かった番組から

### ■NHKスペシャル 「新型コロナ 市民と専門家の緊急対話」 9月19日(日) 総合 後9:00~9:59

反響146件 ※9月13日~30日で集計  
(好評意見29件、厳しい意見49件、  
問い合わせ22件、その他の意見46件)



デルタ株まん延で収束の兆しが見えない新型コロナの“第5波”。長期化するコロナ禍をどう乗り切ればよいのか。1,000人規模の緊急アンケートを実施。「いま何に不安を抱いているのか?」「いつまでこの生活を続けられるのか?」「ワクチン接種が進んだ先に行動の制限はどうか?」政府の分科会の尾身茂会長ら専門家と市民が本音で語り合い、対話を通じて危機を乗り越えるための方策を探り、幅広い年代から反響がありました。



### 【主な内容】

#### <好評意見>

- 人数は少ないが、一般の人が専門家の人へ意見ができたり、自分と違う立場の人の本音が聞けたことが、とてもよかったと思う。NHKならではのとてもいい企画だった。(20代女性)
- 近年まれに見る好企画だった。コロナに限らず、幅広く社会の隅々の声・実態を広く知らせ、国民的議論を積み重ねて社会の連帯を深めていくよう、公共放送に期待する。(年代不明)
- 私とは違う意見の市民が多かったようだが、異なる意見を知るという意味で、有意義だった。同じ番組を1時間見続けたのは数年ぶりかもしれない。(40代)

#### <不評意見>

- 政策に責任のある立場の政治家が出演していないことに違和感を覚えた。放送ただけで終わってしまうのではあまりにも無責任ではないか。(50代男性)
- 議論がわり小化されているように感じた。医療供給体制を改善すること、感染予防のために行動抑制をすることの二点があると思うが、番組の中で前者の観点が欠けているのはなぜだろうか?(50代男性)
- 社会の弱者に偏っており、一般的な市民の困っていることを聞こうとしているようには見えなかった。(50代男性)

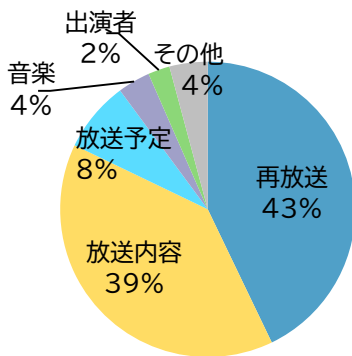
■病院ラジオ～リハビリ病院編～  
9月20日(月) 総合 前8:15～9:15

反響168件 ※9月20日～30日で集計  
(好評意見51件、厳しい意見2件、  
問い合わせ111件、その他の意見4件)

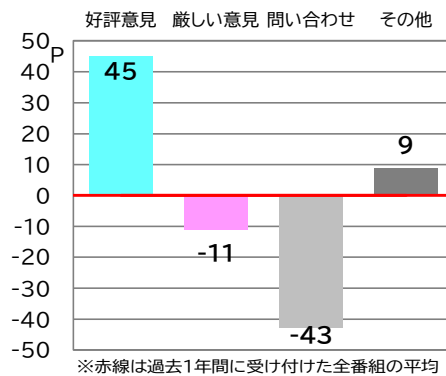


サンドウィッチマンが病院に特設ラジオ局を開設！1年半ぶりの放送となるシリーズ6回目は神奈川県厚木市の巨大なリハビリ病院を舞台に、患者やその家族が胸に秘めている気持ちをリクエスト曲とともに聞いていきます。言えなかった家族への気持ち、愛の告白、ライバルへのエール…。涙と笑いのドキュメンタリーです。50代以上の女性を中心に好評意見が多く寄せられました。

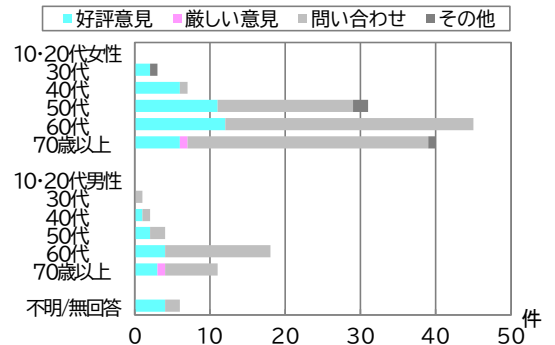
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

- どんな番組よりも、ドラマよりも、涙が止まらなくて、すごく良い番組だった。毎週見てみたい。  
(40代女性)
- 近年で一番感動した。今回は交通事故で障害を抱える人を支える家族や障害を持つ2人の小学生の前向きな発言など言葉ひとつひとつがとても心に響いた。  
(60代男性)
- この番組の大ファン。放送を心待ちにしていた。出演した人たちの誰もが印象的で、非常に励まされた。コロナ禍でロケは大変だったと思うが、今後も続けてほしい。  
(40代女性)
- ラジオの仕事に携わっているが、究極のラジオ放送はこうした形なのだと気づかされた。朝から涙腺が緩みっぱなしだ。生きる意味、葛藤、世界観などが心にしっかり伝わることに感動した。  
(50代男性)
- 毎回良い番組だが、いつ放送されるのかわからない。定期的に放送してもらいたい。  
(70歳以上女性)

## [参考データ]

## ■放送番組への意見

9月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は81,993件でした。このうち番組に対する意見は32,602件で、好評と不評で分類すると好評意見が29%、厳しい意見は71%でした。

	7月	8月	9月	2020年9月
好評意見	14.9%	16.0%	28.6%	26.9%
厳しい意見	85.1%	84.0%	71.4%	73.1%

## ■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	668
	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	45
	料金体系・料額への不満	16
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	48
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	21
その他	上記以外、営業活動や受信料についての問い合わせ等	940
合計		1,738

## ■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

事由	件数
受信不良	1,896
一次対応	973
個別受信設備不良	830
共同受信設備不良	104
建造物による受信障害	9
雑音障害	23
混信・難視聴など	7
二次対応	923
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)	918
合計	2,814