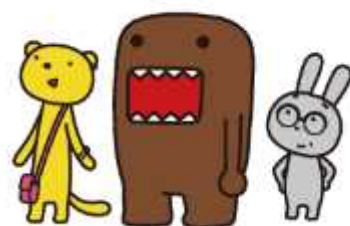


NHK

月刊みなさまの声 2021年11月



<目次>

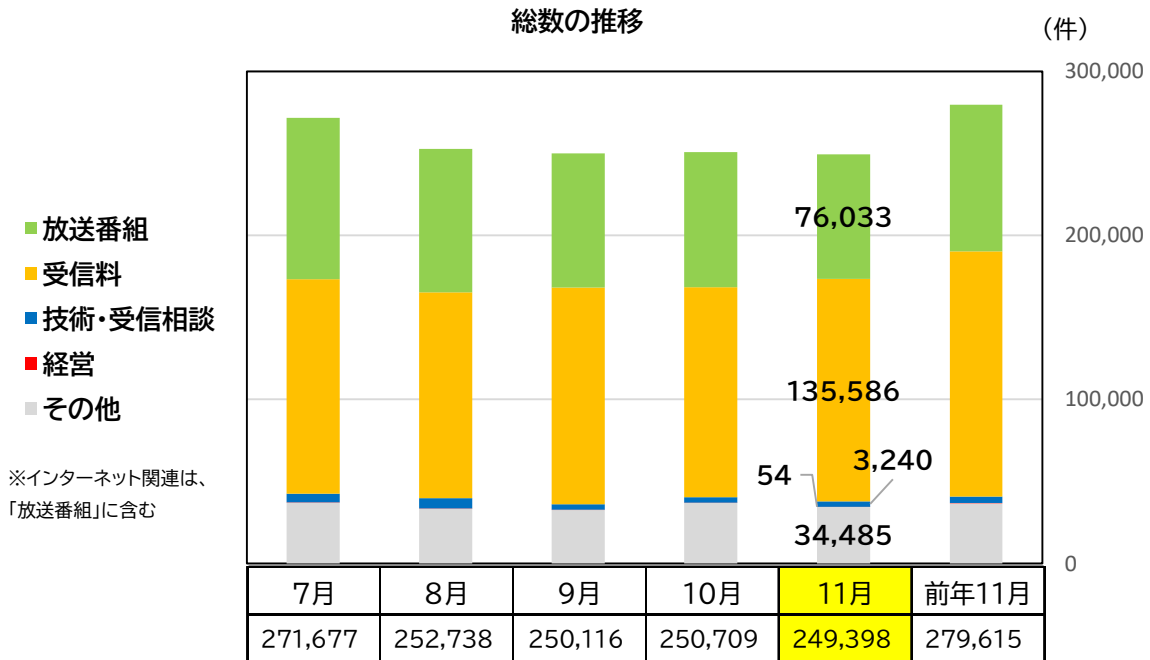
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への意見と対応	3
3. 受信料への意見	6
4. 技術・受信相談への意見	6
5. 経営への意見	6
6. インターネット活用業務への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	10

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

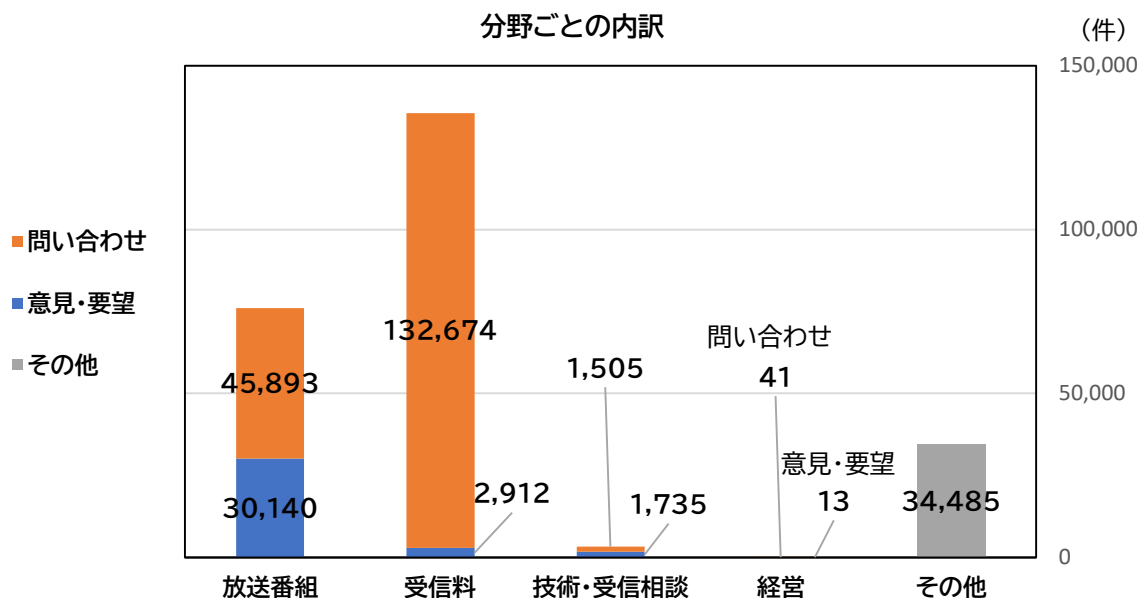
■総数の推移と内訳

11月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は249,398件で、前月よりも1,311件減少し、前年同月より30,217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45,893件で60.4%。番組内容や演出などに関する意見・要望が30,140件で39.6%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132,674件で97.9%を占め、意見・要望は2.1%にあたる2,912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76,033件、このうち番組に対する意見は30,140件で、分類すると好評意見が31%、厳しい意見は69%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48件(10月は59件)、ホームページの関係は19件(10月は32件)でした。テレビ・ラジオやホームページなどでの地名や名前の漢字・読み方の間違い、番組内での数字や内容の誤りなどを修正しました。

おなじみの体操番組に寄せられたみなさまからのさまざまな声と、番組の新たな取り組み、それに対する反響についてご紹介します。

■“コロナ禍だからこそ いろいろな体操を” 番組リニューアル!

緊急事態宣言が出されるなど新型コロナウイルス感染症の影響が続き、自宅で過ごす機会が増えたことなどを受けて、体操番組について、いろいろな声が寄せられました。



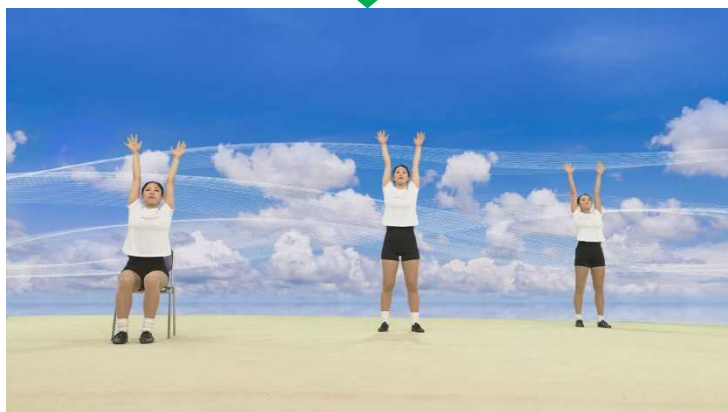
【視聴者から寄せられた声】

- ・ コロナ禍が続いたりして、外へ出て体操が出来ない。テレビでいろいろな種類の体操が見られると助かるので企画してほしい。(60代女性)
- ・ 見続けられるように、さらに工夫をしてもらえるとうれしい。(40代男性)
- ・ 朝の体操番組だけでなく、夜寝る前にストレッチできるような番組を放送してほしい。(50代女性)



以前のセット

NHKでは、おなじみの「ラジオ体操」などをお伝えしている「テレビ体操」そして「みんなの体操」など、テレビでは平日はあわせて3回、土日は1回ずつ放送しています。番組では今年度、さまざまなリニューアルを図りました。



バーチャルセットで、体操を、より心地よく

その一つが、スタジオの『バーチャルセット化』です。自宅にしながら、青空など屋外にいる気分を感じていただけるようになりました。秋に、紅葉の景色を描いたところ、外出するのがなかなか難しいという視聴者のみなさまからも、「季節感が感じられる」など、好評の声が寄せられています。

10月からは「テレビ体操」と「みんなの体操」の体操メンバーに男性3名が加わりました。男性アシスタントの起用は初めてです。

このほか、より幅広い方々に親しんでもらおうと、指導者それぞれが考えた体操の放送回数を増やすなど、体操の内容もより工夫を重ねています。



10月から新メンバーも加わりました

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 私は高齢者福祉施設で働いているが、背景がきれいな色になって、体操をする人との対比がハッキリしていて見えやすい。施設の利用者にも好評なので、お礼を言いたい。 (50代女性)
- ・ 今回、新メンバーが出てくれて、小学生の息子が体操に興味を持ってくれた。力強い動きで、息子の朝の日課になりそうだ。 (40代女性)
- ・ 10月から男性が加わり、とてもすてきでウェアにも工夫があり、今の時代にあっていると思う。コロナ禍で自宅に閉じこもる生活の中で、楽しく身体を動かすことに喜びを感じている。これからも体操番組の進化に期待している。 (60代女性)



初の「夜のテレビ体操」も放送



“寝たまま クールダウンを”

12月には、初めて「夜のテレビ体操」という5分間の特別番組を日曜日の夜に放送しました。1日の締めくくりの時間、寝ながらできる軽い運動を行い、心と体の緊張をほぐし、調子を整えていく「クールダウン」を提案しました。さっそく視聴者のみなさまから、好評の声が届いています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ゆったりとしたストレッチが体の疲れを取ってくれる。気持ちよくてリフレッシュできるので、録画して繰り返し体操している。これからも継続してほしい。 (40代女性)
- ・ 指導者やアシスタントの方もいつもと違う装いでリラックスモード、バーチャル風景、炭が焼けるパチパチとした音に加えて、心地良いピアノが一層ムードを引き立てていた。すてきな演出・企画で、一日の疲れが癒された。 (50代女性)

夜のテレビ体操は、NHKプラスやNHKの動画サイト・どーガレージ、YouTube でも配信中です。おやすみ前の新たな習慣として取り入れていただければと考えています。

NHKでは、これからも視聴者のみなさまに、“いつでも・どこでも・だれでも”楽しく体を動かすことができるよう、また健康作りに活用いただけるよう、さまざまな取り組みを進めていきます。

■11月 反響の多かった番組

「ガッテン！」で紹介した「朝、タンパク質を含む食品を積極的にとる」ための手引きとなるカードへの問い合わせや、若手論客を招いた「日曜討論」への反響、各種スポーツ中継への放送予定の問い合わせや意見などが多く寄せられました。

ガッテン!「筋肉増強☆魔法の言葉 今こそ“朝たん”だっ! SP」(11/17)(総合) <small>番組内で紹介した「朝たんカード」問い合わせなど</small>	779
大相撲(2021年)九州場所 八日目(11/21)(総合、BS1サ、BS4K、ラジオ第1)	286
日曜討論「新人議員と若手論客 これからの日本政治は」(11/14)(総合、ラジオ第1)	228
2021NHK杯フィギュア 1日目(11/12)(総合、BS1、BS8K)	188
日曜討論「日本政治は?課題は? 若手論客と専門家に問う」(11/7)(総合、ラジオ第1)	185
Jリーグ2021「ヴィッセル神戸」対「横浜F・マリノス」(11/27)(総合) <small>演出・画面分割への意見など</small>	169
大相撲(2021年)九州場所 初日(11/14)(総合、BS1サ、BS4K、ラジオ第1)	167
NHKスペシャル(1)「男X女 性差の真実」(11/3)(総合)	165
<11月放送以外の番組への反響> 第72回NHK紅白歌合戦 (12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1) <small>出演者要望など</small>	2,834件
衆院選開票速報2021(10/30)(総合、FM)	192件

3. 受信料への意見

受信料に関して、11月は135,586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。

営業ホームページ「NHK受信料の窓口」に、お問い合わせの多い受信料制度の意義やNHKの事業内容などについて紹介するページを設けました。このページでは、新型コロナウイルス感染拡大で全国の学校が休校になった際、子どもたちの「学び」を支えるため、全国の学校の先生からの要望に応じて「NHK for School」を改修した事例や熊本地震発生時の放送継続への取り組みなどを分かりやすく紹介しています。視聴者のみなさまに受信料制度への理解を深めていただくため、今後も、受信料制度だからこそできるさまざまな取り組みや提供できる公共的価値を紹介していきます。

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して、11月は3,240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窓口では2,693件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,878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815件でした。11月は、携帯電話で利用する電波帯の拡大に向けた新たな基地局設置工事の影響で地上デジタル放送への電波障害が発生する事例が各地で見られ、相談が多く寄せられました。

5. 経営への意見

NHKの経営に関して、11月は54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15件でした。内訳は、「経営計画」関連が8件、「公共放送について」が6件などでした。「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、「受信料制度のありかた」に関する意見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

11月に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11,111件、そのうち81%が「NHKプラス」についてでした。11月からは、福岡拠点放送局の夕方のニュース番組「ロクいち！福岡」のNHKプラスでの見逃し配信が始まり、先行して始まっている大阪・名古屋局とあわせて、地方向け放送番組を配信する「ご当地プラス」も充実してきました。

こうした中で、他地域の夕方のニュース番組も視聴したいという声が多く寄せられています。また、更年期障害を特集した「首都圏情報ネタドリ！」を視聴するためにNHKプラスに登録したという福岡県の方など、地元では放送されていない番組の配信についての好評意見も寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■NHKスペシャル ジェンダーサイエンス

第1集「男X女 性差の真実」

11月3日(水) 総合 後7:30~8:17

第2集「月経 苦しみとタブーの真実」

11月6日(土) 総合 後9:00~9:49

反響 計269件 ※11月1日~11月30日で集計

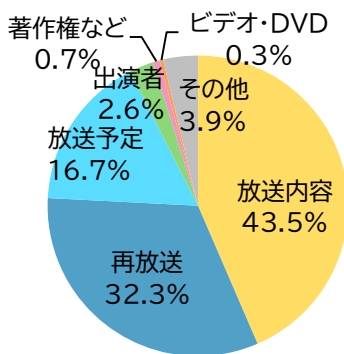
(好評意見29件、厳しい意見48件、問い合わせ153件、その他の意見39件)



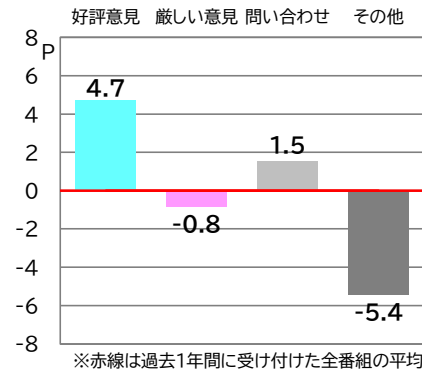
人体の性の実態に最新科学で切り込む「ジェンダーサイエンス」。第1集は、「性差の真実」。私たちの体や脳の性別は生まれながらに決まっていると思われがちですが、実は、ある物質の作用により日々、男性と女性の間を揺れ動いている…最新の研究から明らかになった「男性脳」と「女性脳」の誤解と真実、人類の進化がもたらした男女のジェンダーレス化の意味を考えました。

第2集は、「月経」について。現代女性の月経回数、少子化などを背景に激増し、人類史上の「異常事態」とも言われている中、その苦しみと、理解を阻むタブー視の真実を解明し、誰もが生きやすい社会を実現するヒントを探りました。2回の放送には、このテーマを正面から取り上げたことを評価する声などが寄せられました。

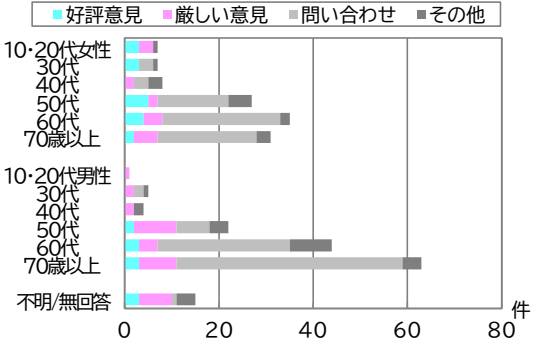
●受付内容の内訳



●意向種別の相对比较



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 性差とは人の数と同じだけのパターンの違いがあることを科学的に楽しく納得させてもらえる、すばらしい番組だった。これからの世代の子どもたちにも見てほしい。(50代不明)
- ・ 番組で取り上げられたようなことに対する理解が広まれば、多様性の理解やジェンダーギャップの解消につながると思う。(50代女性)
- ・ このテーマについて科学的に正しく、憶測なく伝える番組は初めてで、非常に良かった。公務員だったので生理休暇については知っていたが、取得率0.9%という低さは問題だと感じた。社会的見地からさらなる議論の広がりを望みたい。(50代男性)
- ・ 今までタブーとされてきた「生理」を明るく科学的に扱う画期的な番組だった。ちょうど子宮内膜炎で悩み始め、理解されない孤独を味わっていたので、とても救われるような気持ちになった。千原ジュニアさんやYOUさんのキャスティングは意外だったが、正直に意見し、男女それぞれの立場で問題に向かい合うお2人が最高に合っていたと思う。(30代女性)

< 厳しい意見 >

- ・ NHKは、ジェンダーについて、大々的に取り上げすぎではないか。 (70歳以上女性)
- ・ ジェンダーを大げさに取り上げるとは問題だと思う。結局、男女に構造の違いがあるのだから何かから何まで男女同じだとする傾向はよくない。 (60代男性)
- ・ カタカナが多すぎる。内容はとてもいいのに、「ジェンダー」という言葉がよくわからない。日本語のほうが意味は分かるのになぜ英語に直す必要があるのか。 (70歳以上男性)
- ・ 出演者の会話に字幕が付くことが最近多くなってきて、この番組にも付いていたが、せっかくの字幕の文字が小さすぎて見にくい。 (40代男性)

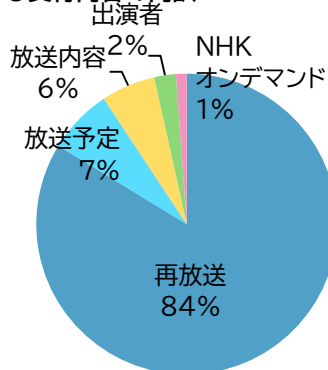
■燃える闘魂 ラストスタンド
 ~アントニオ猪木 病床からのメッセージ~
 11月27日(土) BSプレミアム、BS4K
 後8:30~9:59



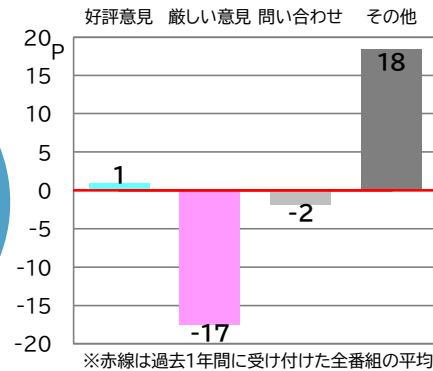
反響86件 ※11月22日~11月30日で集計
 (好評意見6件、厳しい意見1件、
 問い合わせ46件、その他の意見33件)

「燃える闘魂」で一時代を築いたアントニオ猪木さんが、未知の病と闘っています。アミロイドという物質が全身にたまり、血液の循環が悪くなる「100万人に数人」と言われる難病です。入退院を繰り返しながらリハビリに励む猪木さんから、密着取材が許されました。数々の修羅場をくぐり抜けてきた彼が病床から何を語るのか？これまでの名勝負の数々を交えながら猪木さんのメッセージを伝え、「燃える闘魂」の“最後の闘い”を描いた番組には、病状について隠さずに伝えたことに対する驚きや、闘病生活でも変わらない生きざまをたたえる声などのほか、再放送の希望が多く寄せられました。

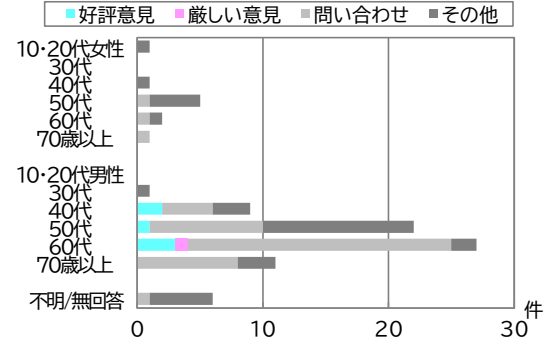
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- ・ アントニオ猪木さんがここまで見せてくれるのか、と驚いた。プロレスファンでも猪木さんの病状について本当のところはなかなか知ることができなかったので、このディープな取材は本当に素晴らしい。心から感動した。(40代男性)
- ・ 現役時代の映像、古館さんの名調子、アリとの世紀の一戦、そして、病床でも変わらずに「燃える闘魂」アントニオ猪木！裏話も含め、見ることができて感無量だ。(60代男性)
- ・ 猪木さんは、闘病生活に入っても生きざまは変わらず、素晴らしいと思った。(50代男性)
- ・ 昔から猪木さんを見続けて来たが、まさに番組名通りの内容だったと思う。放送してくれてありがとう。(60代男性)
- ・ 猪木さんの試合を中継していた民放局をさしおいてこの番組を放送したのはすごいことだ。全国のプロレスファンが感謝していると思う。(40代男性)

<再放送希望など>

- ・ 幼い頃から亡き父親と共にプロレスが好きで、猪木さんの闘う姿を見て育った。病と闘いながらもみなさんに元気を届けようとしている姿、ぜひ再放送を！(60代女性)
- ・ 友人から放送されていたことを教えてもらったが、番組告知も見なかったため、見逃してしまった。再放送の予定もないとのことでショックを受けている。何としても再放送していただきたい。(60代男性)
- ・ 放送終了後にこのような番組が放送されていたことを知った。小学生時代からの猪木ファンなので、ぜひとも視聴したい。再放送を検討してほしい。(50代男性)
- ・ SNSやネットの反響がものすごい。再放送をお願いしたい。(40代男性)
- ・ 猪木さんの体調が心配だ。この番組はまた放送してほしい。再放送ではなく完全版などを作って放送していただきたい。(70歳以上男性)

[参考データ]

■放送番組への意見

11月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は76,033件でした。このうち番組に対する意見は30,140件で、好評と不評で分類すると好評意見が31%、厳しい意見は69%でした。

	9月	10月	11月	2020年11月
好評意見	28.6%	36.4%	31.1%	23.6%
厳しい意見	71.4%	63.6%	68.9%	76.4%

■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	464
	訪問日、訪問時間に対する不満	1
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	66
	料金体系・料額への不満	8
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	47
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等	1,338
合計		1,945

■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	一次対応	922
	個別受信設備不良	762
	共同受信設備不良	98
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	51
	混信・難視聴など	2
	二次対応	956
	技術相談(受信方法などへの問い合わせ)	815
合計	2,693	