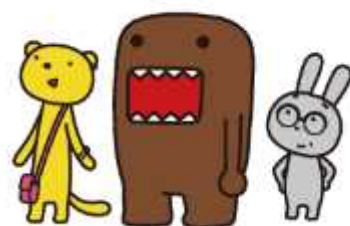


NHK

月刊みなさまの声 2022年1月



<目次>

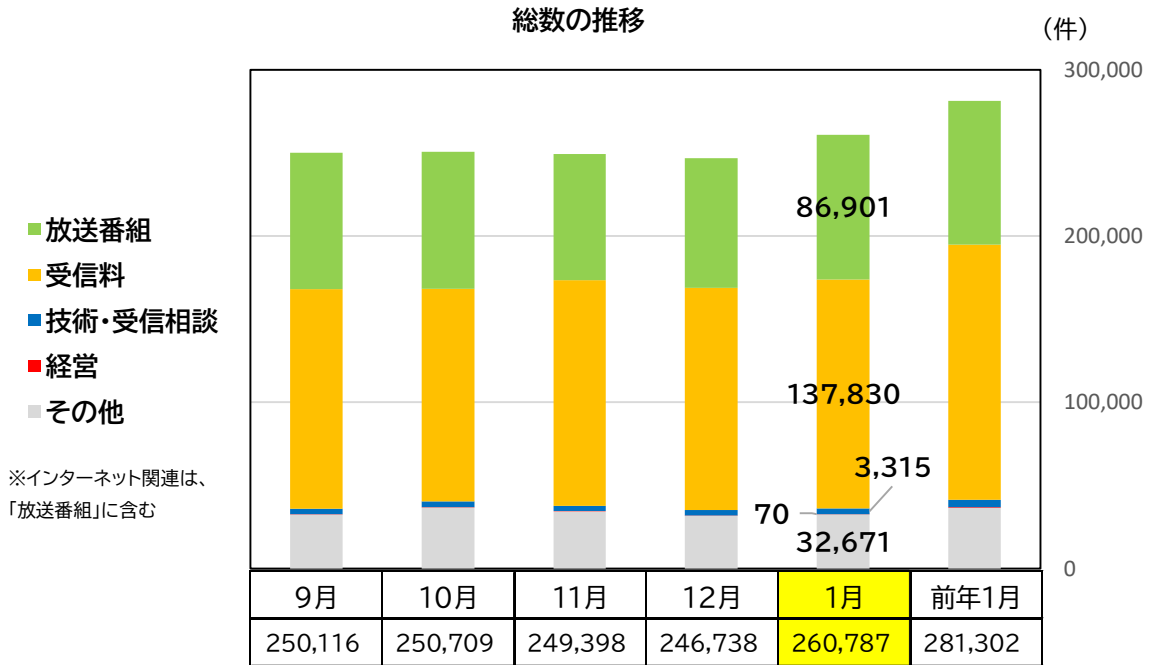
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への意見と対応	3
3. 受信料への意見	5
4. 技術・受信相談への意見	5
5. 経営への意見	5
6. インターネット活用業務への声	5
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	9

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

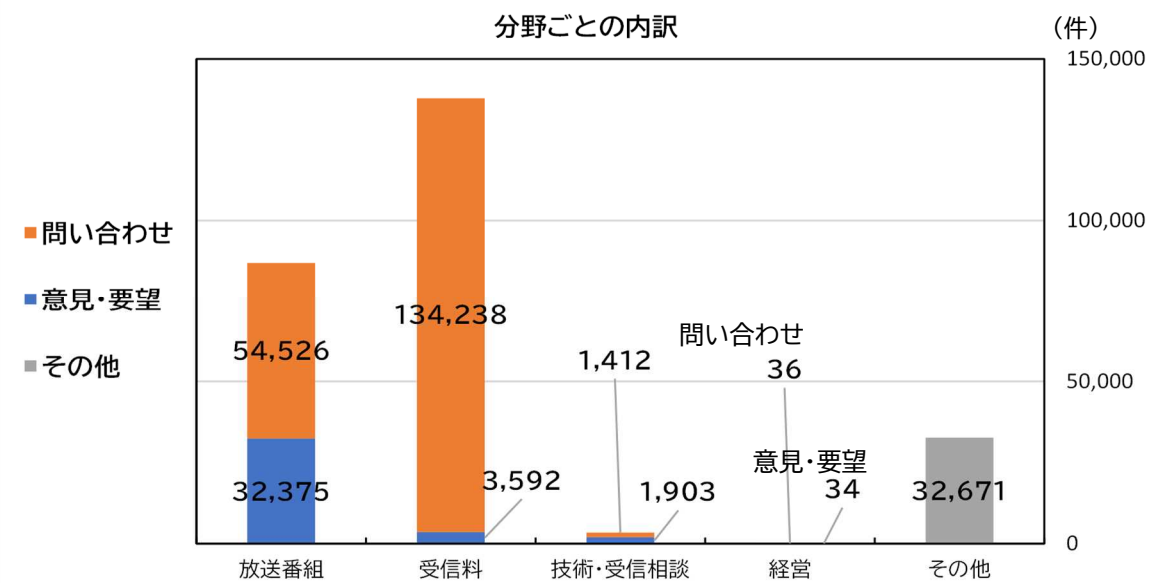
■総数の推移と内訳

1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は260,787件で、前月よりも14,049件増加し、前年同月より20,515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54,526件で62.7%。番組内容や演出などに関する意見・要望が32,375件で37.3%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134,238件で97.4%を占め、意見・要望は2.6%にあたる3,592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86,901件、このうち番組に対する意見は32,375件で、分類すると好評意見が25.5%、厳しい意見は74.5%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64件(12月は57件)、ホームページの関係は36件(12月は21件)でした。出演者の名前の漢字の間違いや、植物の名称を紹介するテロップのミスなどで、NHKプラスや再放送で修正するなどの対応をとりました。

各地で雪が多いこの冬、日本で暮らす外国人の方々に大雪へ備えを呼びかけるNHKの取り組みと、それに対する反響についてご紹介します。

■在留外国人に、大雪の際に役立つ情報を多彩に発信！

強い寒波の影響で、各地で大雪などに対する警戒が必要になっているこの冬、温暖な地域出身の在留外国人の方々から、NHKのフェイスブックなどに、例年より厳しい冬の生活についての不安の声が寄せられました。



国際放送局フェイスブック (ベトナム語)

【フェイスブックに寄せられた声】

- ・ 今年は、寒くなるのが早い！まだ準備ができていないなあ。
- ・ この冬は、きっと雪が多いだらうなあ！心配だ！



多言語防災情報ホームページ

国際放送局では、こうした声に応えて、日本国内で暮らす雪や寒さに慣れていないの方々に安全に過ごしてもらうため、放送とSNSを通じて、多彩な情報を発信しました。

ラジオとSNSでは、「大雪で車内に閉じ込められたら」と題した防災シリーズの企画を展開しました。車の中に閉じ込められた際には、一酸化炭素中毒を防ぐため、車のマフラー周りを除雪することや、首都高速など高速道路会社が3者通話による多言語電話受付を行っていることなどについて、東南アジアなど、雪に不慣れな地域出身の在留外国人を念頭に、ノウハウをくわしく伝えました。



「大雪に閉じ込められたら」 (ベトナム語)



「大雪防災メモ」(ベトナム語)

このほか、在留外国人向けに「大雪防災メモ 歩行・運転編」をSNSやホームページで発信しました。

この中では、「歩幅を小さくして、靴の裏全体を地面につける」いわゆる「ペンギン歩き」を心がけることなど、雪に不慣れな在留外国人向けに通勤通学に役立つ知識をわかりやすく伝えていきます。

この内容は、「大雪で車中に閉じ込められたら」とあわせて多言語まとめサイトにも掲載し、役立ててもらっています。



ベトナム語での「大雪防災メモ」の発信には、フェイスブック上で150以上の「いいね」が付けられたほか、下記のように、声を掛け合うようなコメントも寄せられました。

【フェイスブックに寄せられた声】

- ・ みなさん、雪の中の通勤、歩き方に気をつけてね！私は、きのう、橋の上で転んで寝そべっちゃったよ！
- ・ 雪に対応した靴が必要だね。みなさんは、もう買ったかな？

■1月 反響の多かった番組

トンガでの大規模噴火による津波警報のため、放送日や放送時間が変更になった番組に多くの問い合わせや意見が寄せられました。

第71回NHK杯テレビ将棋トーナメント 3回戦 第6局 佐藤康九段×佐々木大五段(1/16)(Eテレ)	578
<small>トンガ大噴火にともなう津波警報のため放送日変更</small>	
【連続テレビ小説】マー姉ちゃん(91)(92)(93)(94)(95)(96)(1/16)(BSプレミアム、BS4K)	557
<small>トンガ大噴火にともなう津波警報のため放送日変更</small>	
アナザーストーリーズ 運命の分岐点「羽生結弦オリンピック連覇～メダリストたちが語る“最強”伝説～」(1/15)(総合)(本放送:2019/1/29)	503
<small>トンガ大噴火にともなう津波警報で放送中断、後日改めて放送</small>	
東洋医学 ホントの子カラ「健康の大問題 解決SP」(1/10)(総合)	494
大相撲(2022年)初場所 八日目 7技を磨く～里山 下手投げ～(1/16)(総合、BS1*、BS4K、ラジオ第1)	472
<small>トンガ大噴火にともなう津波警報で放送開始時間変更</small>	
第40回全国都道府県対抗女子駅伝(1/16)(総合、ラジオ第1)	430
<small>トンガ大噴火にともなう津波警報で放送開始時間変更</small>	
鎌倉殿の13人 第1回「大いなる小競り合い」(1/9)(総合、BSプレミアム、BS4K)	429
ガッテン!「かけっこ★歯磨き★難病治療! ミラクル・リズムパワー活用術」(1/12)(総合)	424

<1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) 1,759件
 BS1スペシャル「河瀬直美が見つめた東京五輪」<前編><後編>(12/26)(BS1) 783件※
※本番組については、原由や問題の背景を正確に把握し、再発防止に向けた取り組みを徹底するため、1月に「BS1スペシャル」報道に関する調査チームを設置しました。視聴者意向の概要や調査報告については、2月号で報告する予定です。

3. 受信料への意見

受信料に関して、1月は137,830件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち97.4%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。

放送受信契約の住所変更の手続きをお願いするために、番組などで「住所変更のご案内」を放送し、これを受けての申し出や問合せをいただいています。春の引っ越しシーズンに向けて、転居された場合には住所変更の手続きが必要であることなど、受信料の各種手続きについて、引き続き分かりやすく説明してまいります。

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して、1月は3,315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2,706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2,043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663件でした。1月は、トンガ大噴火にともなう津波警報が発表された際の「緊急警報放送」についての問い合わせなどが寄せられました。

5. 経営への意見

NHKの経営に関して、1月は70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61件でした。内訳は、「経営計画」関連が26件、「公共放送について」が18件などでした。「経営計画」については、「BS、音声波の再編」などに関する意見が、「公共放送について」では、「受信料制度」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

1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17,373件、そのうち87.5%が「NHKプラス」についてでした。年末のNHK紅白歌合戦をきっかけに、1月も、「NHKプラス」の登録についての声が多くなっています。「操作中のエラーメッセージへの対処法は」、「パスワードの“秘密の質問”を忘れたが、どうすればよいか」などの問い合わせのほか、登録手続きの簡素化を求める声なども寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■エマージェンシーコール

～緊急通報指令室～

1月13日(木) 総合 前10:30～11:00

反響93件 ※1月10日～1月31日で集計

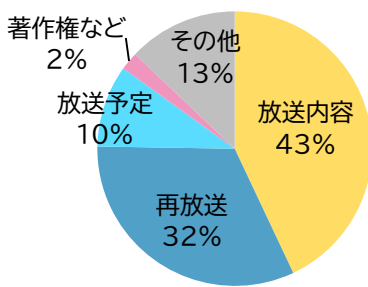
(好評意見35件、厳しい意見6件、

問い合わせ42件、その他の意見10件)

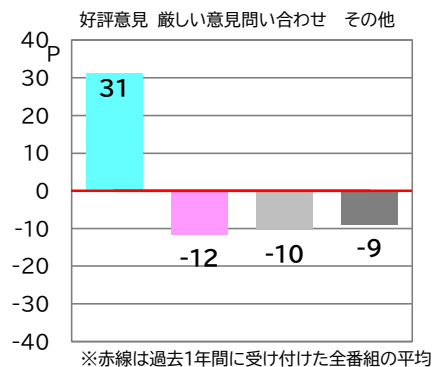


思わぬ事件や事故、けがや病に見舞われたとき、24時間365日応答してくれる119番通報。赤ん坊が泣き止まないと心配する人、深夜に不安を抱えて電話をかける人、そして思いがけず訪れた家族の一大事…年間およそ30万件の通報が寄せられる横浜市消防局を舞台に、通報者と緊急通報指令室のオペレーターの会話から今の日本を描き出した開発番組です。淡々とつづられる圧倒的な現実の重みに心が揺さぶられた、いろいろ考えさせられたという評価の声が、40代から50代の女性を中心に多く寄せられました。

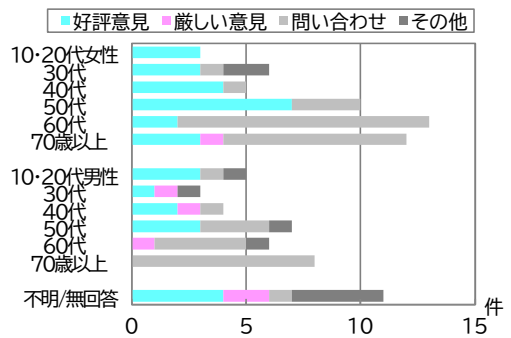
●受付内容の内訳



●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>

- ・ ザッピングをしていたが、思わずチャンネルを変える手が止まった。オペレーターの方の冷静だけど通報者に寄り添った対応に、とても感動し、頭の下がる思いだ。(40代女性)
- ・ すごい。どんな作られたドラマより、どんなにお金を使って作った映画より、ドキュメントがこれほど人の心を揺さぶるのか。(50代男性)
- ・ 心だん知られていない司令室の方々の苦勞を知ることができた。救急車が着くまでの対応の指導や、緊迫する状況下での声かけを心強く感じた。是非、毎週放送してほしい。119番にくだらない件でかける数も減るのではないかと。(50代女性)
- ・ 心臓マッサージの数字の連呼には涙が出た。私も3年前、夫が心停止になり119番にかけた。命の現場で奮闘されている救急隊員には、改めて感謝したい。(60代女性)
- ・ たまたま高校生の娘と見始め、2人とも一気に引き込まれた。緊急の場合どうしたらよいか、心臓マッサージのしかたも話し合うことができた。「パニックになっているからこそ、司令室の対応は冷静にしてるんだね」と娘。119番通報に「現代は福祉の要素が強くなっているようだ」との隊員の言葉にも考えさせられた。(40代女性)
- ・ 隊員のご苦勞がリアルに映し出され、こちらも込み上がる思いがあった。コロナ禍での対応。いたずらやアル中、乱暴な言葉をぶつける人。私自身も介護職で救急隊員にお世話になることもある。看護師を目指す子どもにも見せたいと思いあわてて録画した。(40代女性)

- どんな仕事でも「理不尽との戦い」はあるが、不特定多数を相手にする仕事では特に多く、公共性の高い職業ではなおさら。その現実の一端を明らかにしたこの番組の意義は大きい。
(年代不明)
- 実際にこんな通報が寄せられているのか…と驚きの連続で、オペレーターの方々のプロフェッショナルな対応がすばらしかった。精神をすり減らす大変な労働であることも同時に想像され、頭が下がる思いだ。ぜひ、再放送・シリーズ化してほしい。
(20代女性)

<厳しい意見>

- 数年前自分が母を亡くした時のことを思い出し、胸が張り裂けそうになった。救急隊員の精神的負担に思いをはせる一方で、緊迫した映像が唐突に流れたが、事前にテロップでも出してもらえなかったのか。
(年代不明)
- パニック状態の人の声や圧力的な声、自殺や突然の死を想像させる状況にストレスを感じた。自殺防止の相談ボランティアをしているが、不安を抱えている人が、こうしたものを目にすることで希死念慮を強めてしまうことが懸念される。実態をそのままに見せる演出は理解できるが、命が助かった場面を描く、放送時間帯を夜にしないなど、配慮をお願いしたい。
(30代男性)

■【特集ドラマ】旅屋おかえり

「秋田編 前編 後編」

1月25日(火)、26日(水)

BSプレミアム 後7:00~7:30

「愛媛・高知編 前編 後編」

1月27日(木)、28日(金)

BSプレミアム 後7:00~7:30

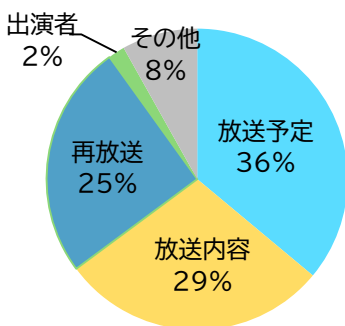
反響 111 件 ※1月24日~1月31日で集計

(好評意見27件、厳しい意見3件、問い合わせ72件、その他の意見9件)

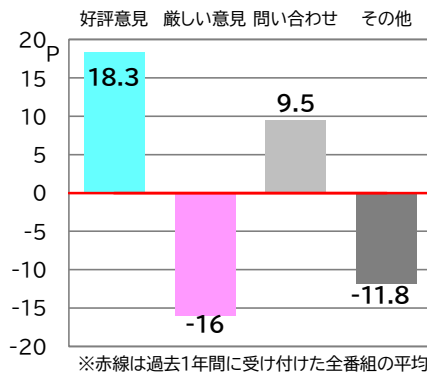


安藤サクラさん演じる売れないタレント、おかえりこと丘えりかが旅の代行業を始めて各地を訪れる原田マハさん原作の旅ドラマです。病で旅行に出かけられない人の代わりに、また、思い出の「あるもの」を持ち帰ってほしいなど、さまざまな依頼を受け、それぞれの思いを依頼主から預かり旅に出ます。笑いあり、涙ありのストーリーに、まるで一緒に旅をした感覚になったなどの感想が目立ちました。また、全ての都道府県を訪れてほしいなど、続編を求める要望が多く寄せられました。

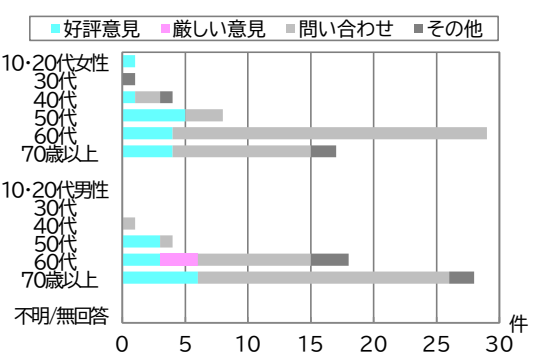
●受付内容の内訳



●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>

- ・ コロナ禍で会いたい人に自由に会えないこのご時世、自分の代わりに主人公が思い出の場所に行ってくれて、旅の疑似体験ができてよかった。(60代女性)
- ・ ドラマでありながら、まるで旅リアリティ番組のようでおもしろかった。登場人物のセリフがとても印象的で、旅に出たくなった。(50代男性)
- ・ 依頼主が主人公に旅の代行業を依頼せざるを得ない背景が、とても切なく描かれていて見入った。安藤サクラさんはまるで実在しているようで、はまり役だ。(70歳以上男性)
- ・ 自然を満喫したり温泉で温まったり、紅葉狩りをしたり美味しいごはんを食べたり、主人公と一緒に旅を楽しんでいる気持ちになれた。どこにも行けなくて気分が沈む中、このドラマに出会えて心がほっこりした。(20代女性)
- ・ コロナ禍で旅行気分に入れ、人情味あふれるエピソードで、のんびりできた。再放送と、できれば続編を作してほしい。(30代女性)
- ・ 秋田編や愛媛、高知編だけではもったいない。今後もシリーズで日本中を旅して私たちを楽しませてほしい。(70歳以上男性)

※再放送や続編の要望など59件

[参考データ]

■放送番組への意見

1月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は86,901件でした。このうち番組に対する意見は32,375件で、好評と不評で分類すると好評意見が25.5%、厳しい意見は74.5%でした。

	11月	12月	1月	2021年1月
好評意見	31.1%	33.5%	25.5%	28.5%
厳しい意見	68.9%	66.5%	74.5%	71.5%

■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	362
	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	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	66
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	24
その他	上記以外、営業活動や受信料について等	2,075
合計		2,596

■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	2,043
一次対応	1,043
個別受信設備不良	849
共同受信設備不良	141
建造物による受信障害	10
雑音障害	39
混信・難視聴など	4
二次対応	1,000
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)	663
合計	2,706