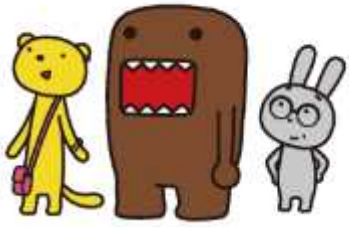
NHK

月刊みなさまの声
2022年2月



＜目次＞

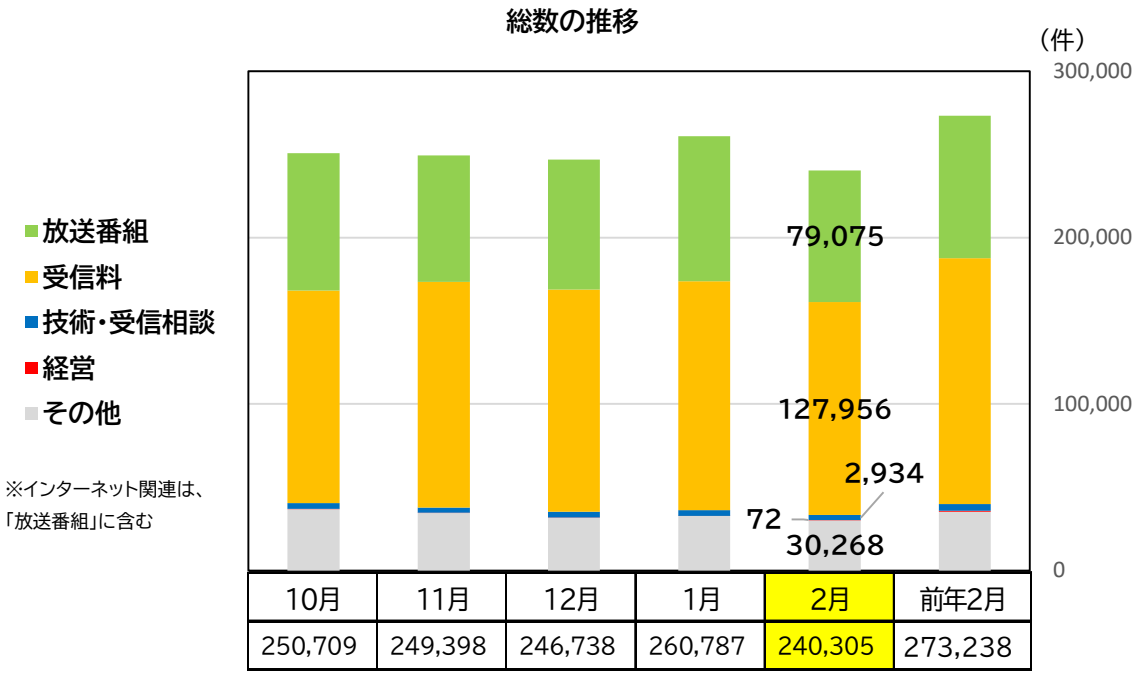
1. 視聴者の声の総数と内訳 …… 2
2. 放送番組への意見と対応 …… 3
3. 受信料への意見 …… 6
4. 技術・受信相談への意見 …… 6
5. 経営への意見 …… 6
6. インターネット活用業務への声 …… 6
7. 反響の多かった番組から …… 7
8. その他のNHKの対応 …… 14
［参考データ］ …… 15

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

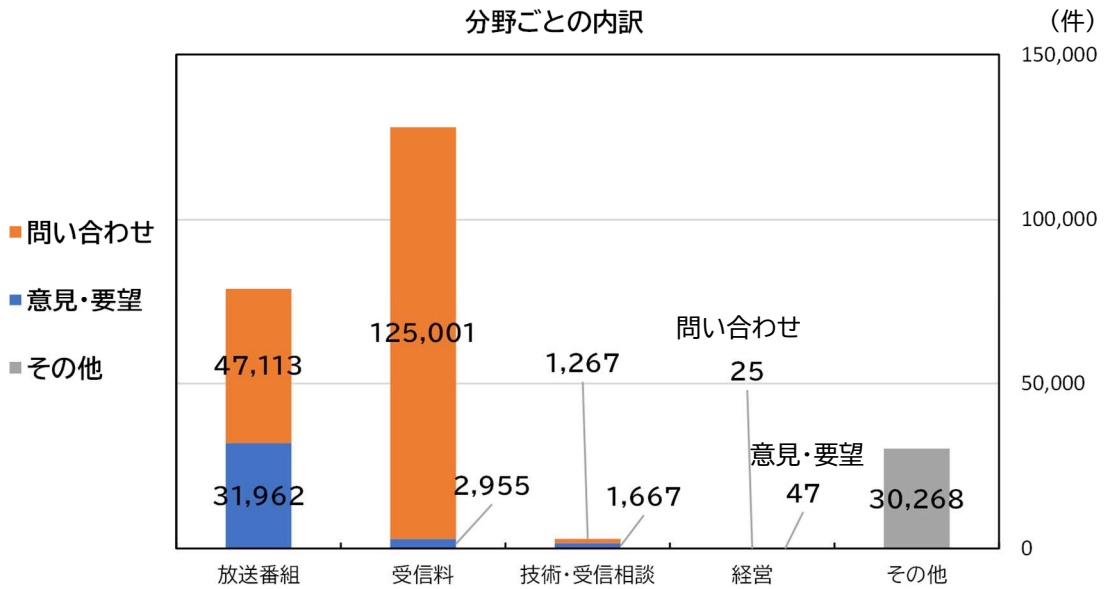
■総数の推移と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は240，305件で、前月よりも20，482件減少し、前年同月より32，933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47，113件で59．6%。番組内容や演出などに関する意見・要望が31，962件で40．4%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125，001件で97．7%を占め、意見・要望は2．3%にあたる2，955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79，075件、このうち番組に対する意見は31，962件で、分類すると好評意見が22.6%、厳しい意見は77.4%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55件（1月は64件）、ホームページの関係は37件（1月は36件）でした。海外の場所を紹介する映像の取り違えやことわざの漢字の間違いなどで、NHKプラスや再放送で修正するなどの対応をとりました。

ラジオ深夜便の「ママ☆深夜便」（毎月第4木曜日）は、子育て中のリスナーから寄せられたお便りから生まれた番組です。放送開始から5年目を迎えるのを機に、リスナーから新たな番組タイトルを募集するなど、さらなる充実を目指す取り組みをご紹介します。

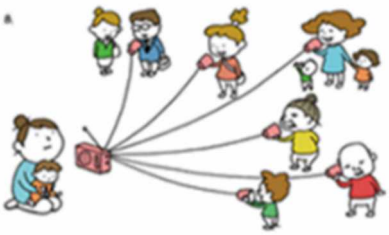
■真夜中の子育て応援ラジオ番組、新タイトルで5年目のパワーアップ！

「ラジオ深夜便」で月に一度放送している「ママ☆深夜便」が、新年度から「みんなの子育て☆深夜便」にタイトルを変え、リニューアルされることになりました。この番組は2018年、「2時間おきの授乳で眠れずに聴いています」という母親から届いたはがきをきっかけに、慣れない子育てに疲れて、世の中に取り残されたような気持ちで過ごしている方々の「深夜の孤独な時間」に寄り添いたいとスタートしました。はがきを送っていただいた母親への思いを忘れずに番組を制作していこうと、「ママ☆深夜便」というタイトルで、半年に一度の特別番組として放送が始まりました。

制作スタッフがいちばん大事にしたのは、一つの答えを出す“子育て相談の番組”ではなく、年齢や性別に関係なく“みんなが参加できる番組”にすることです。ママ・パパの切実な声とともに、シニア世代や、子育てはしていないという方々からも寄せられた共感と応援の声が後押しとなり、「ママ☆深夜便」は、去年4月から月に一度のレギュラー放送となりました。ゲストを招いての「子育てリアルトーク」や朗読「真夜中の絵本」など子育てにまつわる多彩な内容でお送りしています。

【リスナーから寄せられた声】

- 自分の時代は“男は仕事”が美学。子育ては妻に任せっきりだった。番組を聴いて今さらながら後悔している。自分のようにならないよう、若い同僚の子育てを応援したいと思う。（50代男性）
- 番組を聴いていると改めて、ママだけでなくパパはもちろん、家族や先生、ご近所さん等々、様々な人間関係の中で子供が育っていくのだなぁと感じる。（40代男性）



“ラジオでつながる子育て”
番組イメージイラスト
画　ヨシタケシンスケ

リスナーの輪が広がっていくにつれて、もっと番組を多くの人に聞いてもらいたい、という声が届くようになりました。その中には、「タイトル」についてのこんな声もありました。

【リスナーから寄せられた声】

- 「ママ深夜便」はあるが、「パパ深夜便」も放送してはどうだろう。（70歳以上男性）
- 子育てをするのは“ママ”だけではないのだから、タイトルは『ママ深夜便』ではなく『子育て深夜便』や『パパママ深夜便』などに変えてもいいのでは？（19歳以下女性）

番組ホームページでの新タイトル募集告知（募集は終了しています）

深夜便リスナーの皆さんが、世代も性別も超えて、子育て世代に寄り添い応援していること、つながっていることをもっと共有できる形にパワーアップしたいと考え、番組では、「ママ☆深夜便」に代わるタイトル案を一緒に考えてほしいと呼びかけることにしました。

新タイトル募集には、リスナーのみなさまからメールや手紙で100件近い応募がありました。

【リスナーの声・番組へのお便りから】

- 例えば「子育て深夜便」というのはどうだろう？（30代）
- ママ深夜便リニューアルにあたって、タイトルは、「夢みる深夜便」「未来の深夜便」などどうですかね～。（60代女性）
- 「ファミリー深夜便」はどうだろう。やはり最後はファミリーの絆、ファミリーの力がさらに高まってこそママの子育ての応援にもなるのでは？（70歳以上男性）
- 「ママ深夜便」という言葉の響きも好きだったので、「変更しない」に一票！（20代）

リスナーのみなさまから寄せられたさまざまなアイデアの中から、新しいタイトルは「みんなの子育て☆深夜便」に決まり、2月24日の放送のエンディングで発表されました。

みんなの子育て☆深夜便

新しい番組ロゴ

新しい「みんなの子育て☆深夜便」では今後も、子育て中のみなさんを応援する情報や話題、音楽をさまざまな形で発信していきます。新たなタイトルでの初回放送は4月28日（木）深夜です。ますますパワーアップする「みんなの子育て☆深夜便」に、どうぞご期待ください。

■2月　反響の多かった番組

北京オリンピックでは、2月11日、スノーボード男子ハーフパイプ決勝の中継で、平野歩夢選手の3回目の滑走直前にサブチャンネルに切り替わったことなどに多くの厳しいご意見をいただきました。また、2月2日に最終回を迎えた「ガッテン！」にも、多くの反響が寄せられました。

※集計期間　2月1日～28日

3. 受信料への意見

受信料に関して、2月は127，956件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち97.7%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を迎え、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、2月は2，934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2，468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1，795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673件でした。2月は、北京オリンピックの放送時を中心に、サブチャンネルの視聴方法や、画質についての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、2月は72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42件でした。内訳は、「経営計画」関連が15件、「公共放送について」が11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

2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13，911件、そのうち83.3%が「NHKプラス」についてでした。「NHKプラス」については、2月14日以降「確認コードはがき」の発送がなくなったことなどに関する問い合わせが約700件ありました。

今月は、「あさイチ」で放送した股関節についての特集を見たいので「NHKプラス」の登録方法を教えてほしいという声が複数寄せられましたが、最近は健康情報の放送後に、高齢の方から「NHKプラス」を利用したいという問い合わせが多くなる傾向が見られます。

7. 反響の多かった番組から

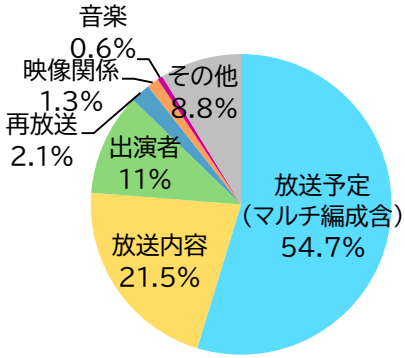
■北京オリンピック

2月2日(水)～20日(日)※競技は2日より開始
総合、総合サブ、Eテレ、Eテレサブ、
BS1、BS1サブ、BS4K、BS8K、ラジオ第1、FM

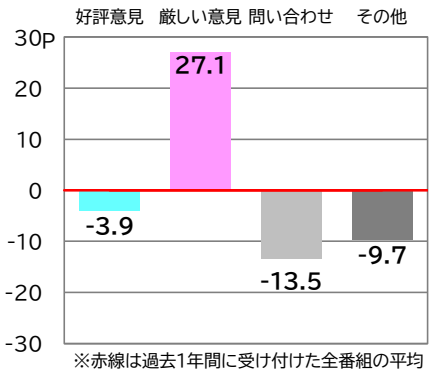
反響10，606件　※1月31日～2月21日で集計
（好評意見271件、厳しい意見4，794件、
問い合わせ4，468件、その他の意見1，073件）

91の国と地域が参加した北京オリンピックが2月20日に閉幕しました。新型コロナ変異株の世界的流行のため完全な隔離状態という異例の環境下で、日本選手団は史上最多18個のメダルを獲得するなど好成績を収めた一方で、中国国内の人権侵害問題への懸念、不可解な判定・採点やドーピング疑惑などが、運営の透明性や公平性に影を落としました。期間中は10，000件を超える反響が寄せられ、NHKふれあいセンターでは週末を中心に受付時間を延長して対応にあたりました。注目競技やメダルのかかる試合に問い合わせが続いたほか、マルチ編成の運用について多くの意見が届いています。また、冬のオリンピックでは初めてBS4KとBS8Kで生中継し、NHKプラスでも配信されました。

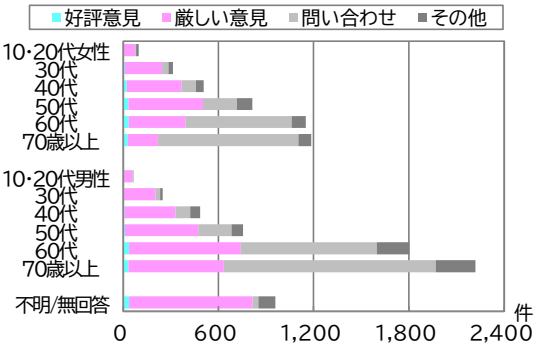
●受付内容の内訳



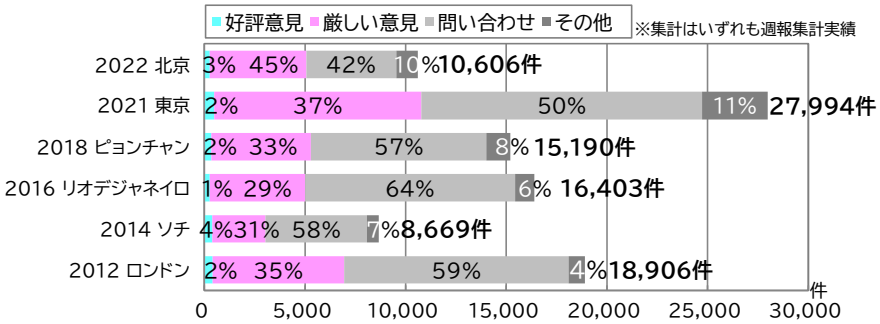
●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



●オリンピック　過去大会の反響件数と意向種別割合の比較



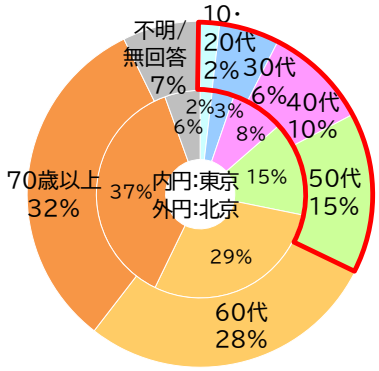
●反響内容の主な内訳（重複カウントあり）

内　容	反 響 数
競技の放送予定	2,913件
マルチ編成意見/操作	2,781件
出演者	1,276件
競技ルールなど	367件
ニュース/番組の変更	347件
ライブ/見逃し配信	339件
番組演出	293件
競技/試合結果	287件
画面表示(選手/スコア)	275件
逆L字スーパー	148件

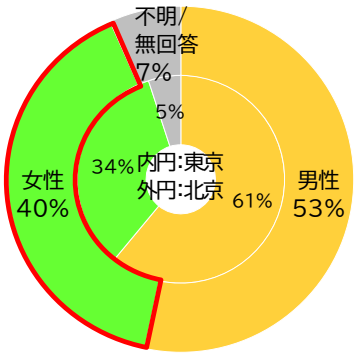
反響の内訳は、放送予定に関するものが半数以上を占め、メダルが期待される種目の予定や、天候のため日程が変更になった競技の問い合わせが多く寄せられました。特に日中や夜間のニュース時間帯に実施したマルチ編成には、切り替えに伴う番組寸断に対する不評意見、チャンネル変更操作への問い合わせが目立ちました。次いで多かったのが実況や解説、スタジオ出演者に対する意見や感想でした。また、試合結果やなじみの薄い競技のルールの問い合わせなどには丁寧な対応を心がけました。

夏の東京オリンピックとの比較では、年代構成で50代以下が5ポイント、性別で女性が6ポイント高く、より幅広い層からの関心を呼びました。また、ライブ配信などのネットサービスにも多くの問い合わせがあり、受付チャネルにおけるメールの割合も東京大会より8ポイント増えていました。

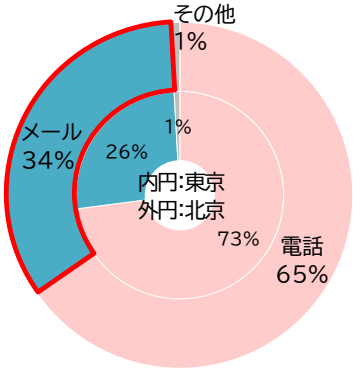
●年代構成　東京オリンピックとの比較



●性別構成　東京オリンピックとの比較



●受付チャネル　東京オリンピックとの比較

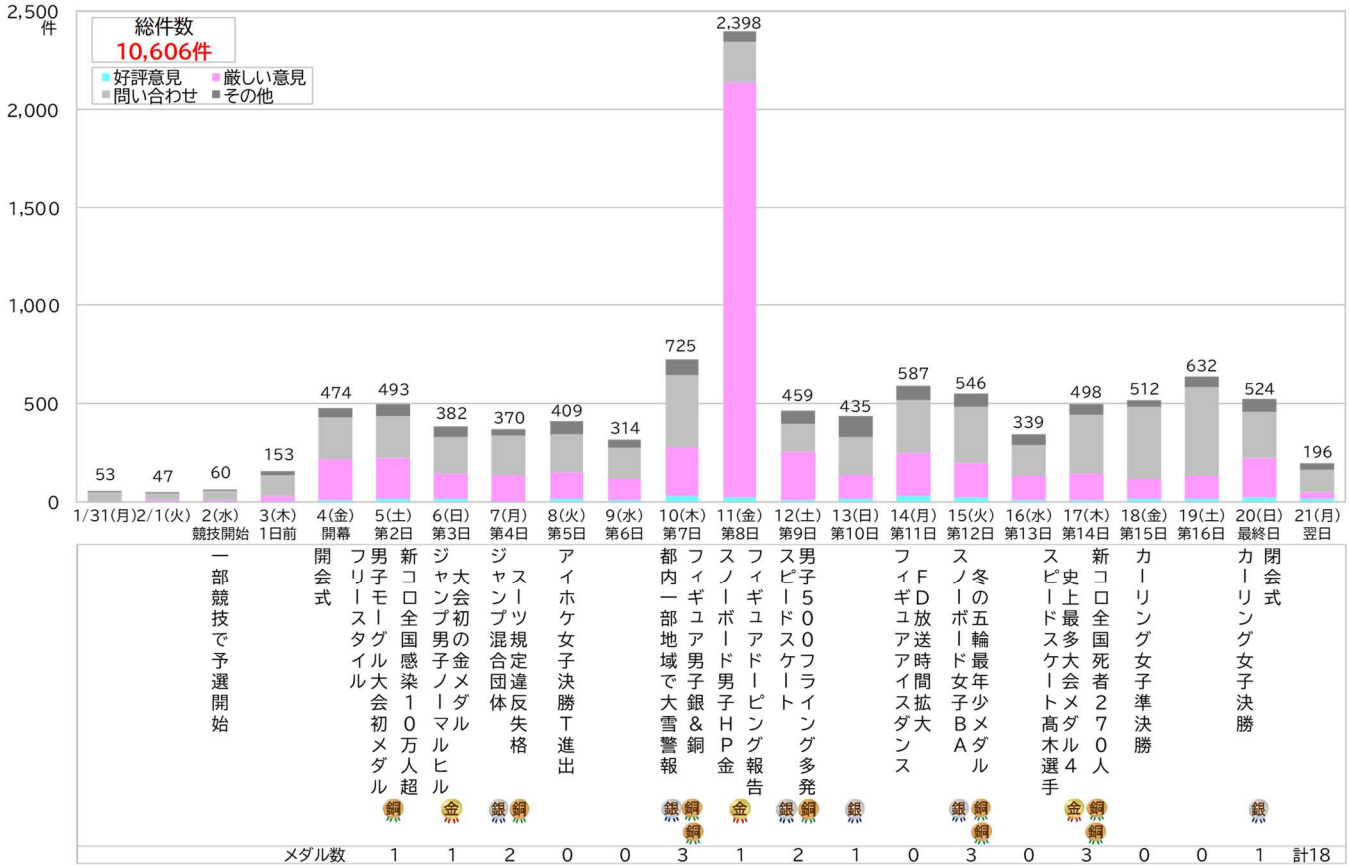


※その他…FAX、手紙、来局など

期間中の推移を見ると、2月11日の反響が突出して多くなっています。理由はスノーボード・男子ハーフパイプ決勝を総合テレビで生中継した際、サブチャンネルの切り替え時間と平野歩夢選手の最終滑走のタイミングが重複し、「金メダル決定のシーンを見逃した」「予約録画に失敗した」といった抗議が集中したことによるものです。これを受けて、フィギュアスケートやジャンプでは一部時間帯でEテレと同時放送で日本選手の演技を途切れることなく伝えたり、日本中の注目を集めたカーリング女子決勝は試合の山場で迎える正午のニュースの時間を変更するなど、対応の最適化に努めました。

マルチ編成は、限られたチャンネルのなかニュースなど定時番組を見たい方とスポーツ中継を見たい方双方のニーズに応えられる一方で、視聴者に切り替え動作をお願いする必要があり、放送画質の低下も不可避です。オリンピックでサブチャンネルの運用を始めてから18年近くが経ちますが、今回はまさにマルチ編成の課題が浮き彫りになった大会となりました。

●大会期間中の受付件数と意向種別の推移



【主な内容】

○放送全般について

- 日本選手の出場競技はもちろん、海外の一流選手たちの真剣勝負をしっかりと見せてくれ、大会最終日まで楽しむことができた。特設サイトも充実の内容で、毎日の放送予定の確認に活用していた。コロナ禍の取材の苦労は察するが、次の大会も今から楽しみにしている。（40代女性）
- 冬のスポーツは動きがスピーディーで、寒空の下の中継は大変困難だったと思う。ふだんあまり見ることのない競技もたくさんあったが、ルールや攻略法などをわかりやすく説明してくれた。こういった地道な積み重ねが競技の知名度向上にもつながるのだと思う。（70歳以上男性）
- 一発逆転の大技に挑むも失敗した（スノーボード女子ビッグエア）岩渕選手、彼女に各国選手が駆け寄りたたえ合う光景に、オリンピックは平和の祭典だと改めて感じたし、解説を忘れてスタジオで涙ぐむゲストの姿にも心を打たれた。テレビの前から、決勝を戦った選手全員に金メダルをかけてあげたい気持ちだ。（70歳以上男性）
- 毎日長時間の放送に閉口した。中国での開催に賛同できずスポンサーを辞退する企業が相次いだのに、NHKがオリンピックを放送することに疑問を禁じ得ない。国内でも新型コロナに苦しむ人が多くいるなか、このようなことをやっている場合ではない。（50代男性）
- 競技の取り上げ方に偏りがある。メダルが有力な競技にばかり注目しているが、国民の代表として出場している選手たちのことを考えれば、競技に優先順位などないはずだ。短い時間でも全ての競技を伝えてほしかったし、選手たちの目線からの報道を心がけてほしい。（50代男性）
- さまざまな制約があったと思うが、東京五輪と比べて選手村の様子や食事事情など大会舞台裏の報道が非常に少ないと思う。自分は各国選手と北京市民とのささやかな交流などを知りたい。競技の結果を一方的に伝えられるだけのオリンピックは味気ないし興味が続かない。（60代）

○マルチ編成および放送中のチャンネル変更

- 80代の母は「サブチャンネル」自体を理解していないし、いつも対応できていない。東京オリンピックやほかのスポーツでもよくやっていたが、もういい加減やめてほしい。（60代男性）
- 金メダルの瞬間にサブチャンネル、演技の途中なのにEテレから総合テレビに変更する…。オリンピックの放送権を持つならば、視聴者のために最後まで責任を持って放送してほしい。このように残念な放送に対してお金を払っているかと思うととても悲しい。（30代）
- 受信料で番組という「商品」を買っている立場からすれば、チャンネルの切り替えは店頭で品定めしている最中に店の都合で売り場を移って下さいということであり、売り手側の傲慢でしかない。お茶の間の視聴者にストレスなく最後までゆっくり見てもらうには何をするべきなのか、その原点に立ち返らなければNHKの未来はないと思う。（70歳以上男性）
- （2月12日スピードスケートをマルチ編成なしで延長）新聞には夕方6：45から地域のニュースと載っているがオリンピックを続けている。オミクロン株が拡大するなかニュースを見られないと感染者の数もわからないし、そもそも予定どおりの時間に放送するのは当たり前だ。（60代男性）
- （2月20日カーリングのため正午ニュースを繰り下げて放送）初めて抗議する。カーリングのためきょうは昼のニュースをやらないとはどういうことなのか、見識を疑う。新型コロナや各地での大雪、ウクライナ情勢などよりも重要だというのか。（70歳以上男性）
- （同日）ニュースでカーリングを中断せず続けたことは評価できる。本来なら大会序盤からそうするべきだったし、できたはずだ。その都度判断してサブチャンネルとするのではなく、同じチャンネルで放送を続けることを今後も検討してほしい。（年代不明）

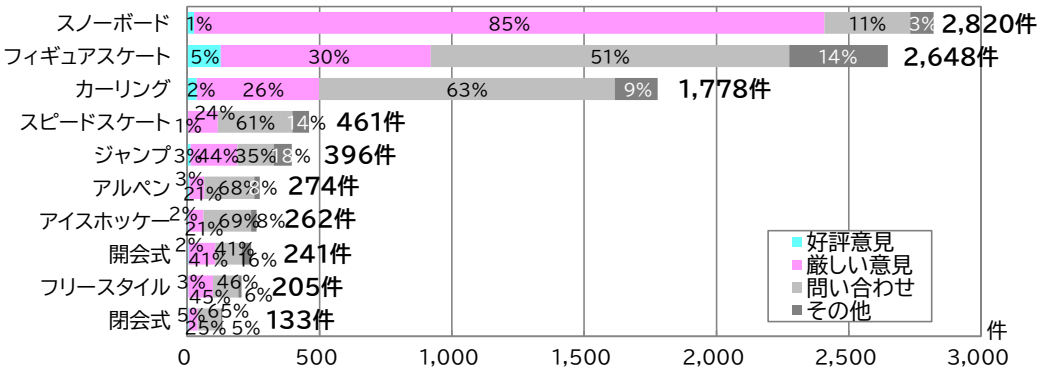
○演出、ユニバーサルサービス、ジェンダーほか

- 不本意な結果に終わり悔し涙を流す選手にインタビューを続ける必要があるのだろうか。「選手の生の声を届けたい」という使命感は理解できなくもないが、言葉に詰まっているときにはすぐにマイクを下げて、選手を解放するべきではないか。（年代不明女性）
- 今に始まったことではないが、スポーツ中継で結果が確定したとき、その放送をやっているチャンネルに速報スーパーを出すのはムダだし、場合によっては画面上のほかのテロップの妨げになる。例えば総合テレビで放送しているならば、速報は総合以外のチャンネルで出すべき。（50代）
- （「みんなでハイライト」について）琵琶をスタジオで演奏したり、モーグルコースの斜面を立体模型で再現したりと、視覚聴覚に障害を持つ人もオリンピックを楽しむためのアイデアが随所に見られた。特に羽生選手のフリー曲「天と地と」の解説は出色だったと思う。（年代不明女性）
- ある種目で最年長出場の女性選手について、何度も年齢を連呼していたのが不快だ。選手たちは想像を絶するトレーニングを重ね、年齢さえも超越して国の代表に選ばれたのだ。そんな彼ら彼女らに対する言葉選びには、もっと注意と敬意を払ってほしかった。（30代女性）

【競技別の動向】

反響最多はマルチ編成のみならずメダル3個と実力を発揮したスノーボード、小差でフィギュアスケートが続きました。快進撃のカーリングは前回大会に続くランク入り、髙木美帆選手はじめメダル5つのスピードスケート、小林陵侑選手の圧巻のジャンプなど日本勢が活躍した競技に注目が集まりました。選手別でもハーフパイプ平野選手が最も多く、羽生選手、鍵山選手、宇野選手、坂本選手らフィギュア陣には試合前からも問い合わせが相次ぎました。また、競技スーツの規定違反が波紋を呼んだ髙梨選手、ドーピング疑惑に揺れるROC（ロシアオリンピック委員会）のワリエワ選手にもさまざまな意見が寄せられました。

●反響件数上位の競技と意向種別割合



●反響件数上位の選手

選手名	競技名	反 響 数
平野歩夢	スノーボード	1,666件
羽生結弦	フィギュアスケート	381件
髙梨沙羅	ジャンプ	88件
髙木美帆	スピードスケート	76件
鍵山優真	フィギュアスケート	58件
宇野昌磨	フィギュアスケート	58件
ネイサン・チェン	フィギュアスケート	45件
カミラ・ワリエワ	フィギュアスケート	41件
坂本花織	フィギュアスケート	37件
小平奈緒	スピードスケート	33件

〇スノーボード　　2, 820件

- 視覚に障害がある。平野選手の3度目の滑走の直前にサブチャンネルに替わってしまい、裏切られた思いでいっぱいだ。目が見えないので事態がすぐに分からず慌ててしまった。思い出すだけで悔しくて涙が出てくる。（70歳以上女性）
- スノーボード教室を開いている。生徒の子どもたちと楽しみにしていたが、まさにドロップインというとき案内が入り、チャンネルを替えたときは滑り終わっていた。ふだんNHKを見ないのでサブチャンネルのことは分からない。小さな子どもがショックで泣きやまなかった。（60代男性）
- スロープスタイル予選で誰が滑っているのか全くわからないと電話をしたが、きょう見ると選手の名前と国名が表示されていた。また、画面右上には日本選手の出場予定も出ていてとても分かりやすくなった。感謝している。（50代男性）

〇フィギュアスケート　　2, 648件

- 町田樹さん、高橋成美さんの解説をとても興味深く聞いた。これまで自分のような素人には何が評価されたのか、どこが悪かったのか曖昧だったが、2人の解説は具体的かつ知的でユニークな伝え方で、フィギュアスケートの新しい楽しみ方や視点を気付かせてくれた。（30代女性）
- アイスダンスフリーダンスに日本のカップルが進出できなかったにもかかわらず、放送枠を拡大して全ての組の演技を放送したことに感謝したい。10年来応援していたカップルが金メダルを決めた演技は感涙ものだった。（年代不明女性）
- 大雪への警戒のためにL字スーパーが必要なことは理解できるが、関東でも雪の心配のない地域では表示と非表示をリモコンで選べたり、録画のときは記録されないようにしたりする仕組みを開発してほしい。4年に一度のこの日を楽しみにしている視聴者は多いはずだ。（60代男性）

〇カーリング　　1, 788件

- 実況アナウンサーもカーリングに詳しいからか聞き役に回るでもなく、解説者と2人で専門用語が飛び交って、自分には全く意味不明だ。雰囲気とスコアボードだけでも楽しめなくもないが、見る機会が少ない競技なので観戦初心者にももっと分かりやすくしてほしい。（40代女性）
  ※予選リーグ中盤以降から用語説明のテロップを随時追加
- 現地の映像だけでは狙いどころがいまひとつ分からず、一投ごとにストーンの位置もすぐに変わってしまう。将棋や囲碁のようにスタジオで常にボードを使って解説するとか、ゴルフ中継のように軌道を可視化してくれるともっとわかりやすく楽しめると思う。（50代女性）
- （準決勝のスイス戦で）新聞のテレビ欄を左端から縦に読み進めると「石の上にも4年がんばれ」となっていて思わず笑った。コロナ禍で疲弊していた心が、少しだけあたたかい気持ちになれるようだった。（50代女性）

〇スピードスケート　　461件

- ラジオから聞こえた「高木美帆は金メダル！」に続いて、目に涙をためている描写の実況。思わずこちらも胸が熱くなった。これぞオリンピックが目指す本当の金メダルだと思う。これからもオリンピック精神を忘れることなく報道を続けてもらいたい。（70歳以上男性）
- テロップで日本人選手が出走することが表示されいても、いつ登場するのか分からないことがあった。短距離レースだとあっという間に終わってしまうので、現在スタート位置にいる選手は何組目で、あとどのくらい待てばいいのか、可能なときには伝えてほしい。（70歳以上女性）

〇ジャンプ　396件

- 冬の大会はメダル授与式が別の日に行われることも多く、男子ノーマルヒルでもメダルを首にかけた小林選手の姿を見ていない。同じく金メダルのスノーボード・男子ハーフパイプのように、メダルセレモニーを含めた「保存版」を再放送してもらいたい。（50代男性）
- 髙梨選手の件、いつもの測定方法と異なっていたという報道にやりきれない気持ちだし、この日のための努力が一瞬で消え去ったことがショックだ。この先選手たちが同じ思いをしないよう、またフェアなオリンピックを守るためにも番組でも検証を続けてほしい。（年代不明女性）

〇アルペン　274件

- 大回転のコース紹介のとき、スタート地点からゴールまでテストスキーヤーの背後からカメラを長回しで追っていた。ドローン撮影なのか、とても迫力ある映像に驚かされた。（60代男性）
- スノーボードよりアルペンこそ冬のスポーツの華だ。ほかの競技を録画で再放送する時間があるならば、日本選手が少なくてもアルペンのことをもっと取り上げてほしい。（50代男性）

〇アイスホッケー　262件

- 女子の躍進がきっかけで見始めたアイスホッケーだが、男子の迫力に思わず目を奪われた。今回は主にBSで放送されていたが、次は総合テレビも増やしたほうがいいと思う。（60代男性）
- PS戦の成功「緑〇」、失敗「赤〇」は、赤緑色盲の身には見分けにくい。白内障の高齢者も少し厳しいはずだ。記号を「〇」と「／」にする、または緑を青にするなど検討してほしい。オリンピックだからこそ“ユニバーサルカラー”も意識するべきでは。（40代男性）

〇開会式　241件

- （夏の東京に比べて）冬季大会の今回は参加国も少なく、番組の演出も中継に徹していて全体的に見やすかったし聞きやすかった。（70歳以上男性）
- 入場行進での各国の紹介は、民放のほうが充実している。録画だからかもしれないが、世界地図や人口などの基本情報に加え、日本選手団は参加選手が字幕で紹介されていた。情緒的なコメントに終始することなく、取り入れられそうなところは今後の参考にしてほしい。（60代男性）

〇フリースタイル　205件

- フリースタイルなど採点競技は、選手の長所を褒めるばかりでなく、どこで失敗したのかポイントをはっきりと指摘したほうが、見ている側にも納得感もあると思う。（70歳以上男性）
- モーグルはターンの出来が勝敗を決めるのに、横からのアングルばかりで足の開きや上半身の振れ方、ライン取りなどがよく分からない。ジャッジからの目線でスキーヤー正面からの映像をメインに使ってほしい。（50代男性）

〇閉会式　133件

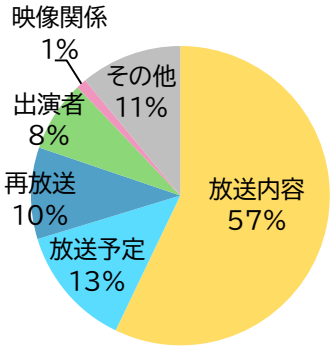
- 中国開催の五輪には賛成でも反対でもなく、何となく気になっている程度だった。だが閉会式の演出は中国色を前面に押し出さず洗練され、素直に楽しめた。今回オリンピック放送に懐疑的だった自分までもが楽しめてしまうとは、そこが問題なのかと複雑な気持ちである。（50代男性）
- オリンピックは厳しい現実よりも夢や希望、感動を与えてくれるもの。誰もが幼いころの夢をかなえることのできる無限の可能性を思い出す。夢に近づくための努力と挑戦の先に未来があることを信じて、放送に関わったすべての方々に感謝を伝えたい。（50代女性）

■NHKスペシャル
「緊迫ウクライナ～瀬戸際の国際秩序～」
2月27日(日) 総合 後9:00～9:59

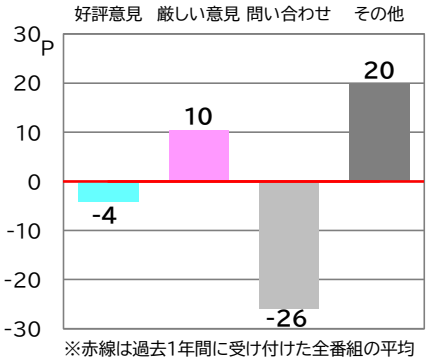
反響91件　※2月21日～2月28日で集計
（好評意見2件、厳しい意見26件、
問い合わせ27件、その他の意見36件）

2月24日に、ロシア軍によるウクライナへの軍事侵攻が始まりました。現地では激しい戦闘が続き、死傷者が増え続けています。国際社会の厳しい非難をよそに、一歩も引かない姿勢を見せているロシア・プーチン大統領。そのねらいはいったいどこにあるのか？そして、各国はロシアの動きを食い止めることができるのか？冷戦後の国際秩序を根底から揺るがしかねない危機の深層に迫った番組に、「日本人としても真剣に向き合うべきだと感じた」などの反響が寄せられました。

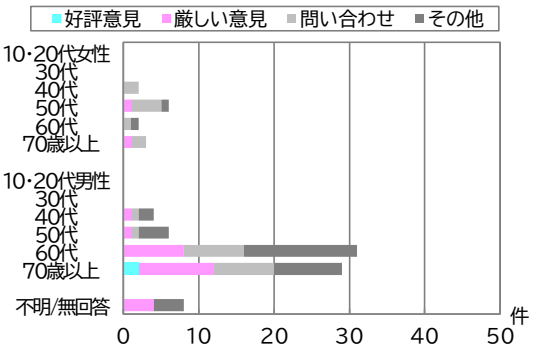
●受付内容の内訳



●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、その他の意見＞

- 感謝の電話だ。NHKはよくやってくれた。見るべき番組だったと思う。（70歳以上男性）
- 出演者についてのテロップが、発言のたびに見やすく表示されていた。以前から要望していたことなので、ありがたい。（70歳以上男性）
- 番組冒頭のウクライナの男の子の言葉、「死にたくない」が印象に残った。これは将来の日本人、自分の孫の言葉になるかもしれないことを、真剣に考えて向き合う時期ではないかと感じた。（60代男性）
- ウクライナ侵攻について、ロシア市民や知識人が何を考えているのか知りたい。市民の声を取り上げた番組や、市民どうしの意見交換の番組が見たいと思う。（60代男性）

＜厳しい意見＞

- コメンテーターが、「ここまでロシアがやるとは思わなかった。こういう結果になると思わなかった」と簡単に言い切っていた。もう少し切迫感のある言い方をしてもよいと思った。（70歳以上男性）
- 現在の情報は充実していたが、過去の経緯についてはもうひとつと感じた。（70歳以上男性）
- なぜロシアがこの時期に侵攻したのかを知りたかったが、番組ではその理由がよくわからなかった。（60代男性）

8. その他のNHKの対応
■BS1スペシャル「河瀬直美が見つめた東京五輪」に関する対応

BS1スペシャル「河瀬直美が見つめた東京五輪」（2021年12月26日に初回放送）で、字幕の一部に誤りがあったことについて、ずさんな取材や制作のチェック体制を批判する声や、経緯を詳細に報告すべきだという意見、五輪反対デモについて誤った印象を与えかねないという指摘など、厳しい声が視聴者のみなさまから寄せられました。

今回の事案は、「NHK放送ガイドライン」で定めた取材や制作のあらゆる段階で真実に迫ろうとする姿勢を欠くものでした。NHKでは、2022年1月に“「BS1スペシャル」報道に関する調査チーム”を放送現場から独立した形で設置し、問題の原因を究明するため、関係者のヒアリングを行うとともに、再発防止策を検討して、2月10日に調査報告書を公表しました。報告書では、番組について「あいまいな情報をもとに、裏付け取材が行われないまま番組の制作が進み、上司によるチェックも十分行われず、誤った内容の字幕をつけたシーンが放送された」、「担当者の間で、当該シーンが視聴者にどう受け取られるかという認識が欠落していた」、「すでに導入している事実確認のためのルールが守られずチェック機能が働かなかった」と指摘し、「自らを律するために定め、放送現場で働く職員たちにとって基本となる『NHK放送ガイドライン』から逸脱しており、ずさんな対応だったと言わざるを得ない」と総括しました。

同日、NHKは、この番組をめぐる問題で、担当のディレクターやその上司6人の懲戒処分を決めたほか、大阪拠点放送局長が役員報酬の一部自主返納を申し出ました。

今回の事態を重く受け止め、再発防止に向けて実効性のある対策を放送現場に浸透させるため、以下の取り組みを強化します。

① ルールの徹底とチェック体制の強化

全国の取材・制作現場に、「匿名チェックシート」や「複眼的試写」など、これまでのチェックのルールをさらに強化するよう指示したほか、番組制作にかかわる全部局に、番組やコンテンツの内容が放送ガイドラインに沿って、正確かどうか、リスクがないか、チェックする責任者を新たに配置します。また本部の編成局では番組やコンテンツの品質管理をサポートする事務局機能を強化し、全国の責任者への連絡・指導を行います。

② BS1スペシャルのチェック強化

NHKスペシャルなどと同様に本部内に事務局を設け、番組の提案・採択の段階から放送まで、チェック機能を働かせます。

③ 全国での勉強会の実施と研修・人材育成の強化

今回の問題で教訓となったあいまいな情報取材と、事実確認や裏付け取材の欠如、上司のマネジメント不足などの課題を共有し、再発防止策を徹底させるため、全国の放送現場で取材・制作にかかわる職員・スタッフを対象に勉強会を実施します。新たに配置する責任者に対しては、今回の問題と再発防止策だけではなく、過去に放送倫理上問題があった事案と導入された対策などを共有し、現場での日々の指導と人材育成を担わせます。

すでに番組制作に関わる全部局にコンテンツ品質管理責任者を配置したほか、BS1スペシャルに事務局機能を設け、全ての番組の取材・制作の確認シートの提出や複眼的試写の徹底など、チェック機能

の強化に着手しています。今回の調査結果を全管理職に説明し意見交換を行うとともに、コンテンツ品質責任者を対象とした勉強会の実施をはじめ、研修・人材育成の取り組みを始めています。

今後も再発防止に向けて全局的な取り組みを進め、視聴者のみなさまの信頼に応えられる番組を取材・制作してまいります。

[参考データ]

■放送番組への意見

2月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は79，075件で、このうち番組に対する意見は31，962件でした。好評と不評で分類すると好評意見が22.6%、厳しい意見は77.4%でした。

	12月	1月	2月	2021年2月
好評意見	33.5%	25.5%	22.6%	31.8%
厳しい意見	66.5%	74.5%	77.4%	68.2%

■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	訪問員等の応対、説明不十分等	367
	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	38
	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	59
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	上記以外、営業活動や受信料について等	1,588
合計		2,085

■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			1,795
	一次対応		961
		個別受信設備不良	784
		共同受信設備不良	122
		建造物による受信障害	6
		雑音障害	47
		混信・難視聴など	2
	二次対応		834
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）			673
合計			2,468