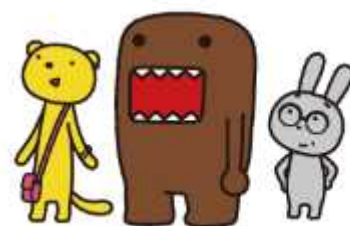


# NHK

## 月刊みなさまの声 2022年4月



### <目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	5
5. 技術・受信相談への声	5
6. 経営への声	5
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	14

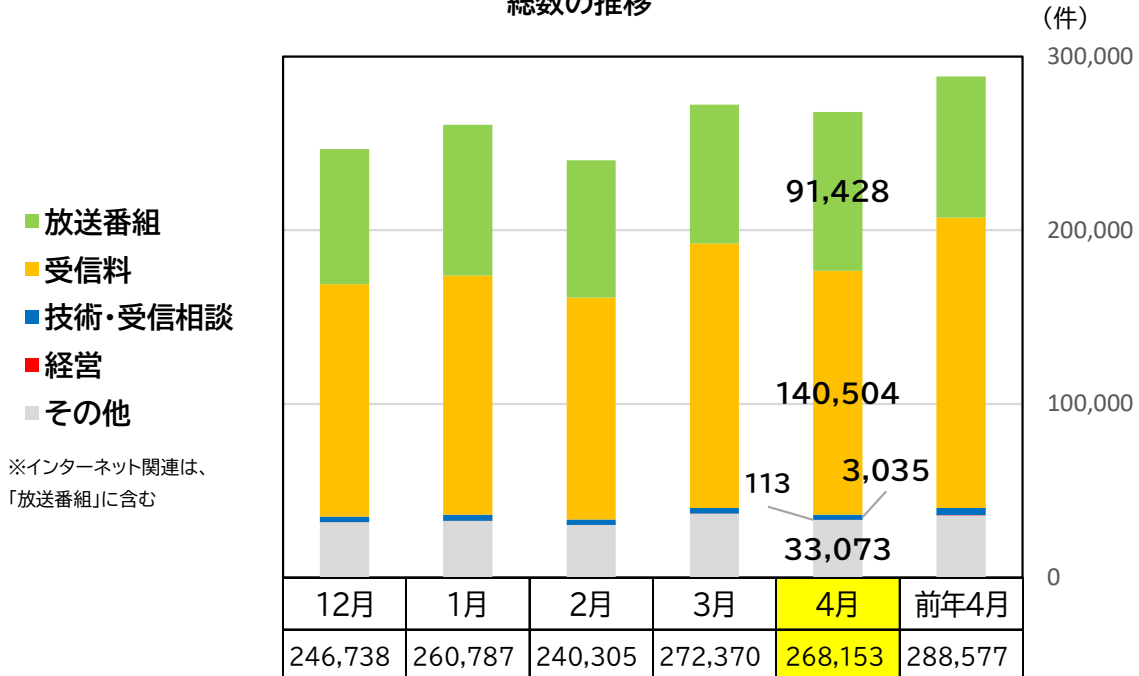
視聴者局

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

## ■総数の推移と内訳

4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は268,153件で、前月よりも4,217件減少し、前年同月より20,424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。

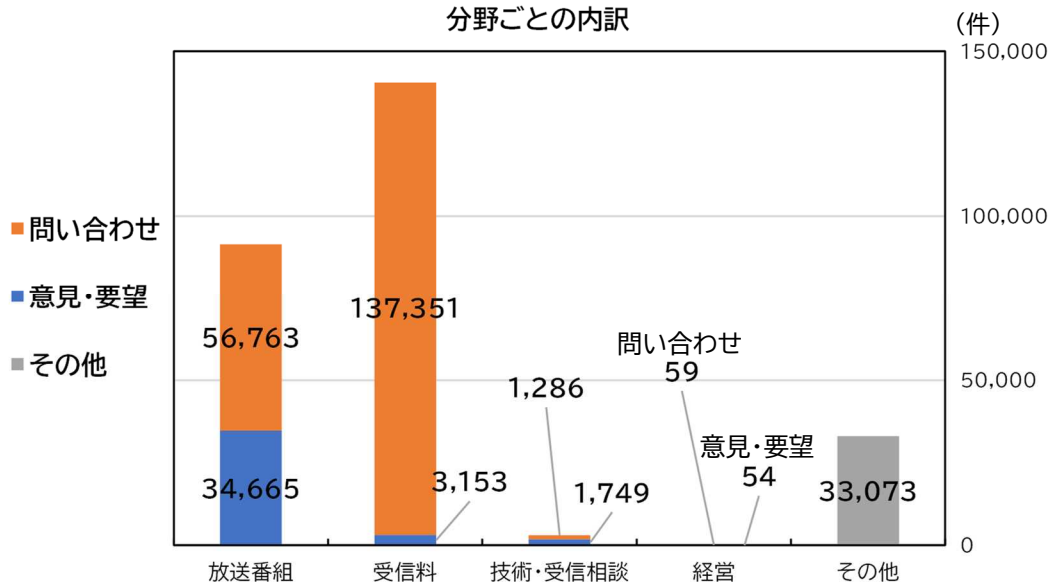
総数の推移



## ■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56,763件で62.1%。番組内容や演出などに関する意見・要望が34,665件で37.9%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137,351件で97.8%を占め、意見・要望は2.2%にあたる3,153件でした。

分野ごとの内訳



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・番組への声と対応

放送や番組に寄せられた視聴者の声は91,428件、このうち番組に対する意見は34,665件で、分類すると好評意見が33.3%、厳しい意見は66.7%でした。総合テレビとEテレをあわせた地上波の改定率が、2003年の地上デジタル放送開始以降で最大の42%に上った4月の番組改定での新番組や、放送日時などに変更があった番組、終了した番組にも多くの声が寄せられました。(内容は、P10以降参照)

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76件(3月は72件)、ホームページの関係は45件(3月は37件)でした。各現場に伝えるだけでなく、現場の責任者が出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

たくさんのお問い合わせや要望を受けて、ことし4月から、インターネットに接続したテレビ受信機等でもNHKプラスの「見逃し番組配信」を利用できるようになりましたので、ご紹介します。

### ■NHKプラス テレビ向けアプリで視聴できるように

総合・Eテレの番組を、放送中から放送後1週間、パソコンやスマホでご覧いただけるサービス「NHKプラス」。(地方向け放送番組の一部は最長2週間、配信しています)

「テレビでもNHKプラスを使えるか」というお問い合わせや、「自宅の大画面テレビで利用したい」という要望が、多くの方から寄せられていました。



NHKプラス テレビ向けアプリの画面

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスはテレビでは見られないのか。4Kの大きいテレビを買ったので、ぜひこのきれいな画質の大きな画面で見たい。(70歳以上女性)
- ・ AndroidTVのGooglePlayストアからNHKプラスを利用することができないようだ。4K対応のAndroidTVを搭載したテレビで見られないのはもったいないと思うが、今後の対応予定を教えてください。(40代男性)
- ・ NHKプラスは FireTVの対応アプリをリリースする予定はないのか？ NHKプラスが家庭用テレビの大画面で見られるととても嬉しい。ぜひとも検討してほしい。(50代女性)



皆さまの声をを受けて検討と開発を進め、ことし4月、インターネットに接続したテレビ受信機等でも、NHKプラスの「見逃し番組配信」を利用できるようになりました。

Android TV を搭載したテレビ受信機、または Amazon Fire TV Stick、Chromecast with Google TV などの外付けデバイスにテレビ向けアプリをインストールすることで、テレビの大画面でNHKプラスをお楽しみいただけます。

NHKで動作確認を実施した機種等について詳しくはこちらのサイトをご覧ください。

<https://plus.nhk.jp/info/>



テレビ向けアプリでは、「番組表」から見たい番組を選んだり、お気に入りの番組を登録しておくことができます。もちろん、スマホ向けアプリやWEB版と同じく「プレイリスト」やキーワード検索で番組を探したり、「ご当地プラス」からは地方向け放送番組を視聴することもできます。再生速度を変更したり字幕の有無を選ぶ機能もあります。

4月から6月までは、対象の機器やソフトウェアについての動作検証期間中のため、NHKプラスIDでログインすることなく利用できます。

利用した方からは、評価の声や、さらに改善を求める声をいただいています。

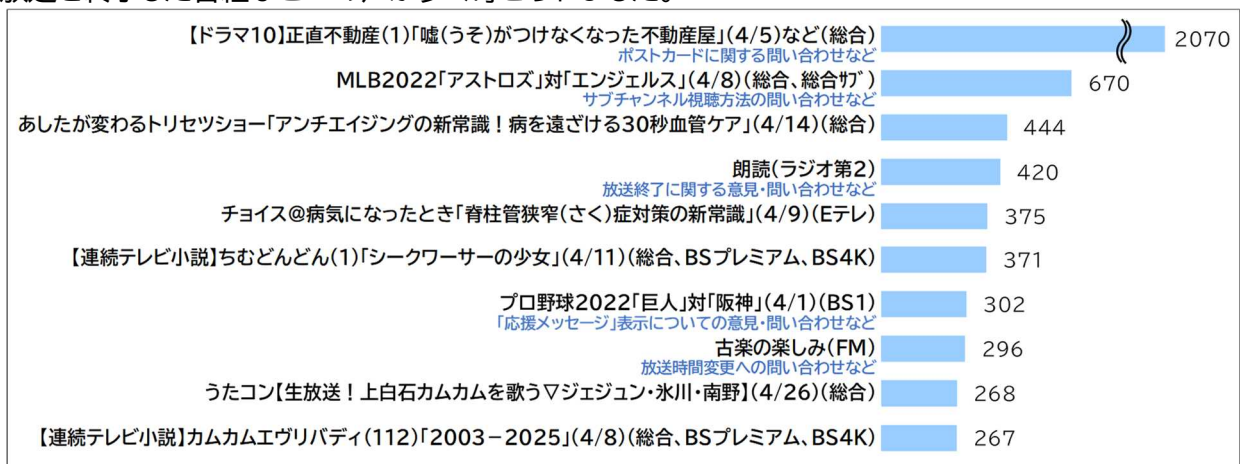
### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスをテレビで視聴できるようになり、見逃した番組やおもしろそうな番組を家族で共有できるので、とても嬉しい。(40代女性)
- ・ NHKプラスがテレビのアプリで見られて本当にうれしい。できれば、コロナ禍で子どもが家にいる時間が長い今、NHK for school も、ぜひテレビで見たい。(40代男性)
- ・ テレビ対応を待ち望んでいたが、わが家のテレビは対応外だった。すぐには難しいかもしれないが、我が家のテレビで見られるアプリを開発してほしい。(30代女性)
- ・ TVの大画面で見れるようになり、とても便利だ。要望として、番組が終わる前の「後追い再生」の装備をしてほしい。また、番組終了からアプリ上で番組が現れるまで3~4分待たされるのがイライラする。今回のアプリはよい施策なので、ぜひさらなる改善をしてほしい。(50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。

## ■4月 反響の多かった番組

各種のドラマやスポーツ中継、歌番組への問い合わせ、意見などのほか、4月にスタートした番組や放送を終了した番組などへの声が多く寄せられました。



※集計期間 4月1日~30日

### 3. インターネット業務への声

4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、インターネット業務についてのは17,229件、そのうち83.6%が「NHKプラス」についてでした。

「NHKプラス」については、4月からの「テレビ向けサービス(動作検証期間)」や、「登録ありがとうございます」についての問い合わせが多く寄せられました。また、4月下旬以降「NHKを名乗る不審メール」についての問い合わせが寄せられ、NHKプラスのアプリやWEBページ、NHKオンラインのホームページ、さらに放送でも注意を呼びかけました。

テレビ向けサービスについては、「テレビ用アプリがとてよくて視聴機会が増えた」といった声とともに、動作確認機種以外のテレビでのアプリ対応を望む声も寄せられました。(詳しくは、P3~P4参照)

### 4. 受信料への声

受信料に関して、4月は140,504件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち97.8%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。

春の引っ越しシーズンに合わせて、番組などで「住所変更手続きのご案内」を放送し、住所変更手続きをお願いしました。また、お問い合わせの電話が多い時期でもあることから、ホームページ「受信料の窓口」を改修し、ネットでの手続きをご案内したほか、多く寄せられる質問についてはお客様自身でホームページで確認できるようにするなど、お客様の利便性の向上に努めています。

### 5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、4月は3,035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2,548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1,848件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が700件でした。4月は、引っ越しシーズンにともない、転居先でのテレビ視聴に関する問い合わせが多く寄せられました。

### 6. 経営への声

NHKの経営に関して、4月は113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58件でした。内訳は、「経営計画」関連が23件、「公共放送について」が16件などでした。「経営計画」については、「社会実証」モニターからの問い合わせや、「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。

## 7. 反響の多かった番組から

### ■【連続テレビ小説】カムカムエヴリバディ

<本編全115回、土曜振り返り23回>

2021年11月1日(月)～2022年4月9日(土)

総合 前8:00～8:15

BSプレミアム、BS4K 前7:30～7:45

反響10,326件

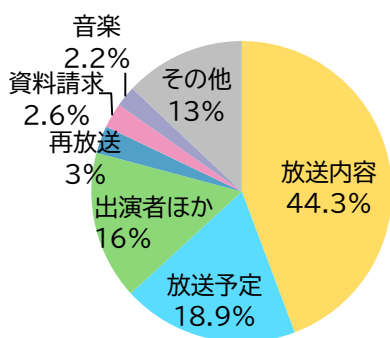
※2021年11月1日～2022年4月10日で集計  
(好評意見1,620件、厳しい意見2,190件、問い合わせ5,284件、その他の意見1,232件)



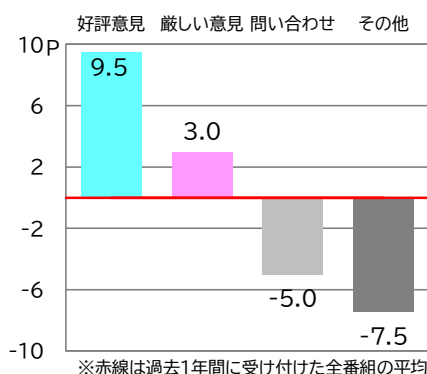
連続テレビ小説史上初めて3人のヒロイン(上白石萌音さん、深津絵里さん、川栄李奈さん)を起用、大正末期から令和までを舞台に、ラジオ英語講座と“あんこのおまじない”、ジャズや時代劇との出会いとともに紡ぐ3世代100年のファミリーヒストリー。新型コロナウイルスの影響で例年より1か月遅れて始まりましたが、2020年「エール」以来3作ぶりに10,000件を超える反響がありました。

番組は、それぞれの時代と価値観のなかで懸命に“ひなたの道”を模索する三者三様のヒロインたちや、恩讐を越えて母と娘が再会を果たす緩急巧みな作劇が、多くの視聴者の共感を呼びました。一方、主人公が交代しながら幾重にも巡らされた伏線が回収される展開に戸惑いを感じたり、英語のセリフの対訳のテロップが分かりにくいといった指摘もありました。

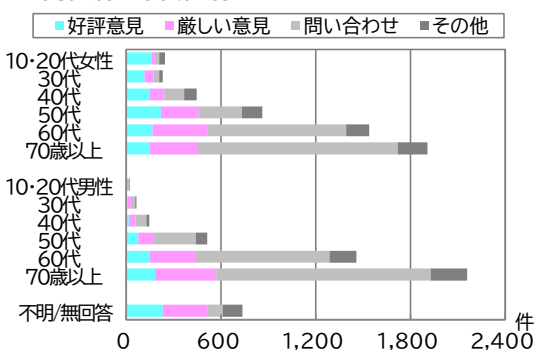
#### ●受付内容の内訳



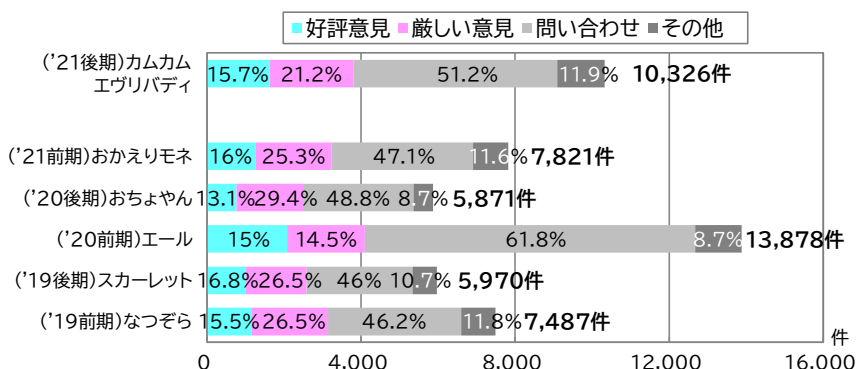
#### ●意向種別の相対比較



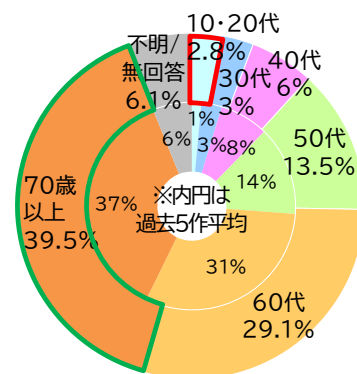
#### ●意向種別×年代性別



#### ●過去の連続テレビ小説との比較(反響件数と意向種別割合)

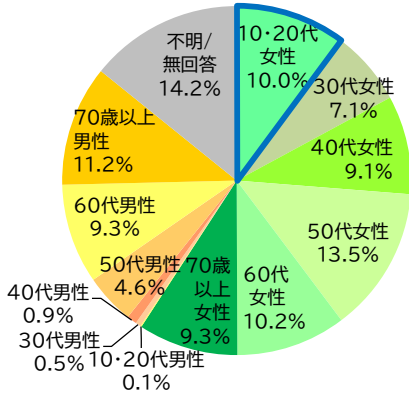


#### ●過去の連続テレビ小説との比較(年代別割合)



視聴者からの声を年代構成別に見てみると、10代・20代と70歳以上の割合が過去の作品よりも少なくなっています。特に10代・20代女性からの好評意見については、過去5作のうち件数、割合とも最も高い水準でした。また、NHKプラスについての問い合わせや意見は、新作として全話の配信が始まった「エール」以降4作品の中では「カムカムエヴリバディ」が最も多く寄せられました。高年層の割合が高い中であっても、ネット視聴に対する関心が徐々に広がっていることがうかがえます。

●好評意見の性別年代別割合の比較



●過去の連続テレビ小説との比較(好評意見)

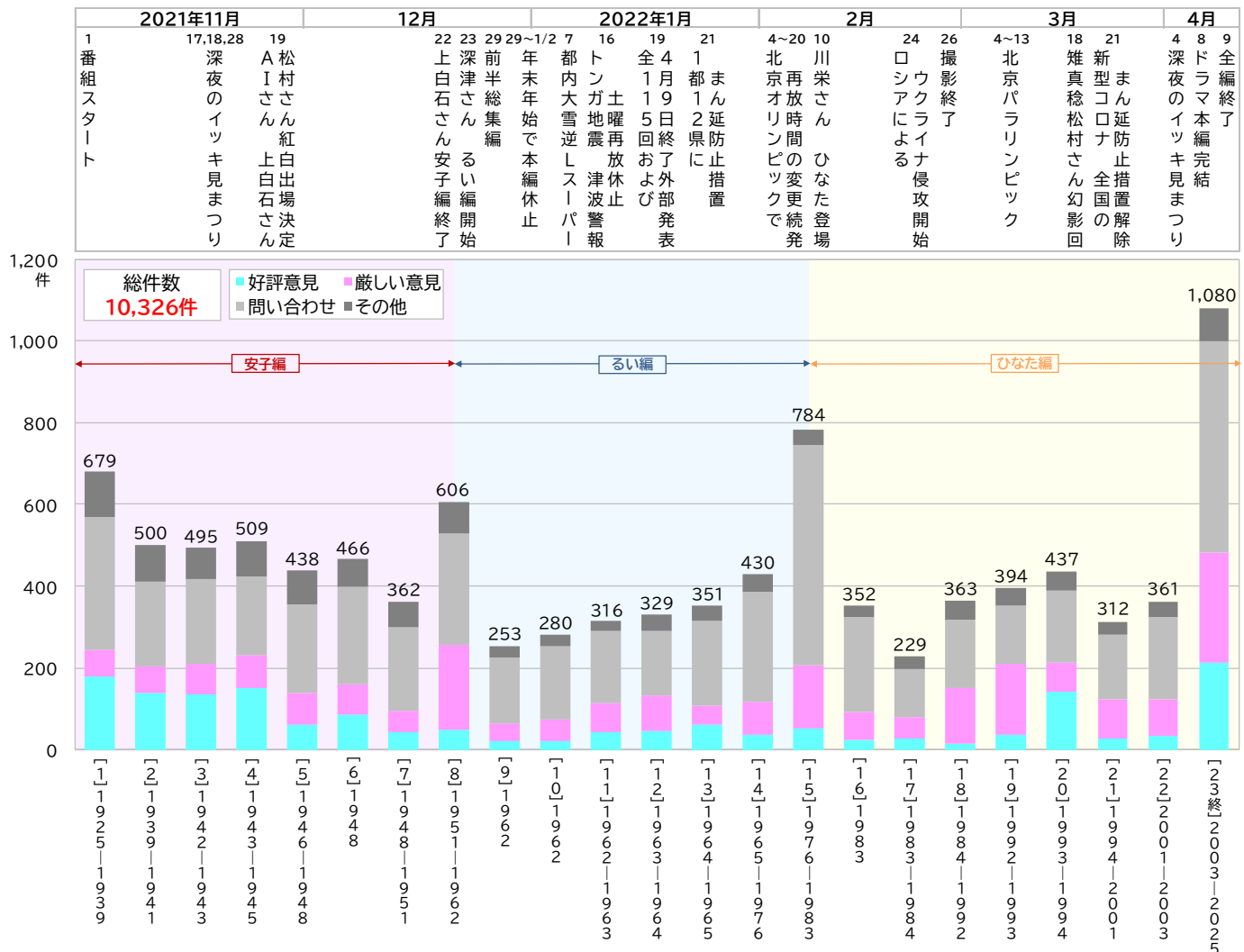
番組名	10・20代女性からの好評意見	
	件数	好評全体に占める割合
(’21後期)カムカムエヴリバディ	162件	10.0%
(’21前期)おかえりモネ	97件	7.7%
(’20後期)おちよやん	13件	1.7%
(’20前期)エール	40件	1.9%
(’19後期)スカーレット	27件	2.7%
(’19前期)なつぞら	23件	1.2%

●NHKプラスへの問い合わせ、意見

番組名	NHKプラス関連の反響数
(’21後期)カムカムエヴリバディ	208件
(’21前期)おかえりモネ	135件
(’20後期)おちよやん	84件
(’20前期)エール	119件

放送期間中の反響推移では、1週目から橘安子(上白石さん)と雫真穂(松村北斗さん)の淡い恋が多くの視聴者の心を捉え、終戦後の第8週の母娘の壮絶な別れには沈痛な感想が殺到しました。舞台が高度経済成長期に移り雫真るい(深津さん)登場後は反響も一時落ち着きましたが、2月の北京オリンピック期間中は再放送の時間変更に関する問い合わせが、3月以降はナレーターの人選について厳しい声が相次ぎました。そして最終週、「I hate you」で断絶した親子が半世紀を経て「I love you」の抱擁で再び絆を結ぶクライマックスと、大月ひなた(川栄さん)や登場人物たちそれぞれの“ひなたの道”の先に幸せが“カムカム”する大団円に大きな喝采が寄せられました。

●受付件数と意向種別の推移



## 【主な内容】

## &lt;好評意見&gt;

- ・ 100年のストーリーを3人のヒロインが演じるという新しいスタイルだったが、時代ごとの特徴をよくとらえていて、心の機微に触れる見ごたえのある内容だった。身近に感じるエピソードもたくさんあり、これほど毎日の朝ドラが楽しみだったことは初めてだ。(70歳以上女性)
- ・ 優しく切なく、あたたかな物語で、母と娘がいる自分自身に重ねて共感できる場所も多かった。新型コロナやウクライナ侵攻など、何か殺伐としていつも疲れている毎日を送るなかで、このドラマが自分の心の奥にそっと励ましの言葉をかけてくれたように感じた。(50代女性)
- ・ 高校に進学してから遠ざかっていた朝ドラを数年ぶりに見た。泣いて、笑って、毎日心を揺さぶられた。いつの間にか少なくなった家族とのコミュニケーションも「きょうのカムカムどうだった？」と、一家全員で感想を言い合う時間が復活した。心から感謝したい。(20代女性)
- ・ テレビドラマ史に残る名作を見せてもらった。ドラマ離れテレビ離れが進み、スマホで手軽な動画配信ばかりがもてはやされる昨今にあって、カムカムエヴリバディは「テレビドラマでしか味わえない感動」の存在を見せつけてくれたと思う。(50代女性)
- ・ 「ちりとてちん」のころからの藤本有紀先生のファンとして、半年間毎朝幸せな時間を過ごすことができた。安子、るい、ひなたたちはもちろん、この作品に出てくる全ての人たちが必死に「ひなたの道」に向かって歩む姿に日々勇気と元気をもらった。(30代女性)
- ・ ひなたさんと同じ生年月日。両親が他界したなか、自分が命のリレーの先頭を歩んでいることを痛感した。今幸せに生きていること、それは父母や祖父母、いやもっと前から家族たちが命をつないできたおかげであり、改めて日々感謝しながら生きていこうと思った。(50代)
- ・ アニーさんのラジオでの独白に息を潜めて聞き入った。最初は聞き流していたるいさんが、驚き、戸惑い、混乱に至る表情に私たちも動揺したが、ついに事の次第が明らかになると、自分も大月家の一員のように号泣した。朝ドラ屈指の名場面を目撃することができた。(60代男性)
- ・ 主題歌「アルデバラン」の「あとに従うもの」「引き継ぐもの」というタイトルの意味が、物語のコンセプトにぴったりだと思う。ヒロインたちはあんなこの味を、桃山剣之介親子は時代劇、そして市井の人々も親から子に何かを引き継いでいく。すばらしいテーマ曲だと思う。(60代女性)

※主題歌についての意見や問い合わせ多数

- ・ この物語はひなたによるラジオ英語講座の教材として語られたもの、という種明かしが鮮やかだった。気持ちのいい伏線回収だったが、それでもやはり網羅できていないところがある。大阪の竹村夫妻の様子やひなたとビリーのその後などをスピノフとしてぜひ見せてほしい。(30代女性)

※続編やスピノフについての要望や意見多数

## &lt;厳しい意見&gt;

- ・ 時代やストーリーの展開が早急すぎて、まとまりに欠けていた印象がある。ヒロインが途中で入れ替わることも、亡くなった役が世代交代して同じ俳優が子どもや孫を演じるのも、混乱のほう先立ってしまう。全体的に一貫性に乏しくて、自分には理解しがたい作品だった。(70歳以上男性)
- ・ 個人的には「こんな伏線もあったのか」と、SNSの書き込みと並行しながら謎解き感覚で最後まで楽しめた。しかし両親は、「このドラマは難しくてよく分からなかった」との反応だ。会話が聞き取れなかったり、ナレーションのみで一気に話が進んでしまったりなどが理由だと思う。良作には違いないが、次は高齢者のことも置き去りにしない番組作りをお願いします。(50代女性)



- ・ 80代の母は英語のセリフが理解できず、日本語訳の字幕を読もうとすると映像を目で追うこともできない。また、字幕は白い文字が背景と重なり読みにくいと残念がっていた。 (50代女性)  
※英語のセリフや日本語訳テロップについての意見全般多数
- ・ 安子とるいの別れがあまりにも残酷すぎて途方に暮れている。ここまでする必要があったのか。朝ドラに元気をもらって出勤する人も多いなか、毎日一生懸命生きている私たちに絶望を与えたかったのだろうか。 (60代男性)
- ・ さまざまな疑惑が懸念されているナレーターについて、釈明や反論がないまま1か月あまりが経過、語りも出演も強行された。編集を工夫する猶予もあったと思われるが、公共放送として疑惑を問わないのか、受信料を払っている視聴者の一人として大いに疑問を感じる。 (60代女性)  
※ナレーターについての意見や問い合わせ多数
- ・ 元教員。ラジオの英会話教室だけで、ヒロインたちがあれほど流ちょうに英語を話せるようになるはずがない。また(るいの夫・ジョーが)音楽の素養がある設定とはいえ、数年のレッスンでプロのジャズピアニストになれるほど甘い世界でもない。どちらも無理があり誤解を招きかねない。 (60代女性)
- ・ 1983年「おしん」のテーマが流れる時代設定でありながら、路面電車で映画村に向かう車窓にはハイブリッド車や最近流行のミニバンが併走していたように見えた。放送前に厳しくチェックをしているとは思いますが、ひとつひとつのシーンをもっと大切にしてもらいたい。 (60代男性)  
※このほか時代考証についての意見や指摘多数

## ■番組改定にともなう新番組・移設番組・終了番組などへの反響から

総合テレビとEテレをあわせた地上波の改定率が、2003年の地上デジタル放送開始以降で最大の42%に上った4月の番組改定での新番組や、放送日時などに変更があった番組、終了した番組への反響から主なものをまとめました。

※反響数はいずれも4月1日～30日で集計



### 【新番組への声】

#### ●サタデーウォッチ9 総合 4月2日(土)放送開始

反響229件 好評29件 厳しい意見116件 問い合わせ44件 その他40件

- ・ 新しいニュース番組が土曜日の見やすい時間帯に始まってうれしい。世界情勢から身近な生活情報まで気になるテーマをコンパクトに集約した内容でとてもわかりやすく感じた。キャスター陣の顔ぶれがフレッシュで、応援したくなった。(年代不明)
- ・ 赤木アナの司会ぶりは、視聴者に寄り添う感じが出ていて好印象だ。(40代男性)
- ・ もう少しニュース番組らしくしてほしい。ゲストでタレントを出す必要はあるだろうか。ニュース番組なのだから専門家や解説者でしっかりと情報を伝えてほしい。(40代男性)

#### ●オハ！よ～いどん Eテレ 4月4日(月)放送開始

反響68件 好評意見3件 厳しい意見55件 問い合わせ7件 その他3件

- ・ この番組は子どもが大人を先導しているのがよい。大人が先導してしまうと子どもは大人の言う事に従ってしまうが、子どもが大人を先導する事で子ども独自の意見が聞ける。思いもよらない意見が聞けて、おもしろかった。(60代女性)
- ・ リモートで全国の皆さんとつながっていて楽しい番組だった。自分もリモートで参加できたらいいなと思った。これからも放送を楽しみに見たい。(30代女性)
- ・ 「朝の会」というコンセプトは新しくてすてきだと思う。ただ、「朝の会」という単語から思いおこされるような、「視聴者みんなで”よい朝をスタートできるような実態になっておらず、どちらかという”内輪のもりあがり”感が否めないように思う。(30代女性)

#### ●ニュースLIVE！ ゆう5時 総合 4月4日(月)放送開始

反響445件 好評意見47件 厳しい意見139件 問い合わせ183件

- ・ スタジオセットが落ち着いた雰囲気非常によい。今はコロナやウクライナ、経済の事でストレスがたまる社会。大変な世相の中、淡い色合いで落ち着いて、心地よく感じられた。(70歳以上男性)
- ・ 「ウクライナ報道が辛い」の特集が大変参考になった。もっと早くやってほしかった。(40代女性)
- ・ ウクライナの惨状のニュースの後に、リポーターがゲームをしてはしゃいでいた。深刻なニュースのあとにゲームをやらせる感覚が理解できない。(60代女性)

## ●阿佐ヶ谷アパートメント 総合 4月4日(月)放送開始

反響51件 好評意見3件 厳しい意見11件 問い合わせ32件 その他5件

- レギュラー化、待ってました！特番で見て、いろんなジャンルの方たちがちゃんと無理のない位置にいて、レギュラーになったらいいと思っていたのでうれしい。これからの放送も楽しみだ。  
(年代不明)
- 放送回数12回の予定とのことだが、さらに延長されることを希望する。コロナ禍の状況に対応した画期的なアイデアあふれるスタジオ設計に感心している。意外な顔合わせの方たちが笑顔で触れ合っている演出にも心が温まる。  
(40代女性)
- 「年齢も性別もバラバラな住人」等、特に多様性関連で使われる、「バラバラ」や「ごちゃませ」という表現が気になる。「バラバラ」や「ごちゃませ」という表現は、マイナスなことを表現する時や適当にする時に使う言葉という印象があり、雑な印象も受ける。「いろいろ」「さまざま」「多様」といった表現ならば、不快感や違和感を抱かず、安心して受け入れられると思う。  
(年代不明)

## ●あしたが変わるトリセツショー 総合 4月7日(木)放送開始

反響1,027件 好評意見12件 厳しい意見136件 問い合わせ843件 その他36件

- (初回放送で)トマトだけで45分飽きることなく見ることができる情報量。知らなかったトリビア満載で、よくぞここまで調べたと感じた。  
(50代男性)
- 楽しみにしていた番組だが、見てみたら、とても分かりやすく、コメントも整理されていて、流れる曲もよかった。  
(50代女性)
- (初回放送で)出演したパネラーの、パスタの食べ方のあまりのひどさに驚いた。そばを食べるように、けたたましく大きな音を立ててすすり上げ、洋皿を持ち上げて食べ、一口で入りきらない量をほおばったあげく、のどにつかえるありさま。非常に見苦しい。  
(60代女性)

## ●言葉にできない、そんな夜。 Eテレ 4月8日(金)放送開始

反響70件 好評意見49件 問い合わせ14件 その他7件

- 第1回から、出演者のポキャブラリーの豊かさに感動したり、それぞれが発する「言葉」に共感したり、30分がとても充実した時間を感じられた。  
(20代女性)
- 出演者のみなさんの表現の仕方がそれぞれ共感できたり、新たな発見があったりと毎回、再放送までしっかり見てしまうほど楽しい番組だ。  
(40代女性)
- 今後は、出演者に限らず、視聴者からもテーマに関する言葉の表現を募集して、番組内で紹介したらよいと思う。  
(年代不明)

## ●フルイコあつまれ Eテレ 4月9日(土)放送開始

反響149件 好評意見86件 厳しい意見24件 問い合わせ22件 その他17件

- 初回放送、とても楽しく拝見した。大人でも考えさせられ、興味の湧く内容だった。  
(30代男性)
- 4度の特番を経て、ぜひレギュラー化してほしかった待望の番組だったのでとてもうれしく思う。これからも期待している。  
(40代女性)
- 最近、NHKは「新しい地図」の3人ばかり取り上げているように思える。  
(60代女性)

## ●探検ファクトリー 総合 4月16日(土)放送開始

反響106件 好評意見4件 厳しい意見5件 問い合わせ92件 その他5件

- ・ 大変興味深い内容だ。これから社会に出る学生にも参考になる番組なのではないか。(50代男性)
- ・ コロナ禍などで小さな会社、工場が大変な状況のいま、NHKが町工場のことを放送するのは非常によいことだと思う。(70歳以上男性)
- ・ 上は作業着だが、下はスカートで工場の中を歩いていた。さまざまな機械や道具がある中で、スカートをひっかけたら危険なのではないだろうか。(70歳以上男性)

## 【放送日時、出演者、タイトルなどが変更になった番組への声】

## ●古楽の楽しみ FM 4月4日(月)から放送時間が前5:00~に変更

反響328件 放送時間変更への意見・問い合わせ261件

- ・ これまで何年も午前6時からの放送を午前6時に起床し出勤前の楽しみとしてきた。午前5時の起床は寝不足になるため私には無理で古楽の楽しみを聞くことができない。1日も早く放送開始時間を午前6時に戻してもらいたい。(50代男性)
- ・ 放送時間の繰り上げに大変ショックを受けている。ずっとこの番組を目覚ましとしている。多分同じような人は多いと思う。長年の習慣が突然崩されると本当に困る。(60代女性)
- ・ 午前6時開始から午前5時開始に変更になって大変驚いた。早朝5時の一度の放送だけで再放送がなく、聞き逃し配信もないことにも不満を感じている。聞き逃し配信の検討をお願いしたい。  
※聞き逃し配信の希望、問い合わせ67件 (40代男性)

## ●マイあさ！ ラジオ第1 4月4日(月)から新キャスター

反響444件 好評意見19件 厳しい意見83件 問い合わせ304件 その他38件

- ・ 夕方のテレビから阿部渉アナがいなくなって、さみしく思っていたが、ラジオから声が聞こえてきて大変うれしい。今後、朝からさまざまな話題を届けてくれるのが楽しみだ。(70歳以上女性)
- ・ 前任の三宅民夫アナもすばらしかったが、いまの阿部渉アナも、とてもよい。視聴者や出演者への感謝の気持ちがあつたわってくるようなアナウンスで、すてきだと思う。(70歳以上女性)
- ・ 番組ホームページの「きょうは何の日」欄がなくなってしまった。毎朝、放送を聞いてから確認のためにホームページをチェックしていたが、なぜなくなったのか？復活を希望する。(70歳以上男性)

## ●おかあさんといっしょ Eテレ 4月4日(月)から夕方の放送が後6:00~に変更

反響336件 好評意見18件 厳しい意見73件 問い合わせ145件 その他100件

- ・ 放送時間帯が遅くなったことがとてもありがたい。これまで保育園のお迎え後、息子はぐずったり、一緒に遊んでとねだったりするため、仕事から帰宅後に夕食の準備が大変だった。18時台にゆとりができるようになった。本当に助かっている。(30代女性)
- ・ 6時台への変更、いくらなんでも遅すぎる。仕事をしている方への配慮かもしれないが、我が家は晩御飯を食べて、お風呂に入ってという時間帯で、見ることはできなくなった。4時台、5時台の番組が、今月からは小さな子どもたちが見るにはわからない内容が多すぎて困っている。小さな子どもの見る番組の時間帯が、どんどん遅くなるのは困る。  
※放送時間帯変更についての意見・問い合わせ51件
- ・ 人形劇「ファンターネ」がとてもよい。3人を見ていると自分の子どものようにかわいく、これからどんな展開になっていくのか楽しみにしている。(30代女性)

## ●ニュースウォッチ9 総合 4月4日(月)から新キャスター

反響796件 好評意見40件 厳しい意見394件 問い合わせ184件 その他178件

- 和久田アナから山内アナに代わって注目していたが、山内アナもすばらしい。3人体制に変わったことにも好感が持てる。女性アナウンサーが活躍しているが、男女平等、女性登用はこれからの社会に必要不可欠なのだから、こうしてNHKが推進しているのはとてもいいことだ。(60代男性)
- 放送開始当時から欠かさず見ている。今回は、3人体制でのキャスター、よいと思う。チームワークもよく、真剣さの中にも、明るく笑顔での番組作り。より番組が見やすくなった。引き続き頑張ってもらいたい。(60代男性)
- キャスターは3人も必要だろうか。昔の「ニュースセンター9時」は1人で担当していたが、正確だったし、まさにNHKの看板番組だったように思う。(70歳以上男性)

## ●【連続テレビ小説】ちむどんどん 総合、BSプレミアム、BS4K

今年度、後11:00~にBSプレミアム、BS4Kでの再放送の設定なし

反響1,549件 BSプレミアム、BS4Kで夜間の再放送がなくなったことへの反響240件

- BSプレミアムでの夜の再放送がなくなってしまった。仕事から帰ってきてから朝ドラを見るのが日課だったのにできなくなってしまった。朝に集中して2回も放送するくらいなら、夜を残してほしい。(50代男性)
- 朝8時から仕事で見られない。お昼ごろの再放送も休憩に入る時間がまちまちなので見逃してしまう。夜11時からが一番見やすかったので、残念だ。(60代女性)
- BSのチャンネルも減るそうだし、番組を整理しなければいけないという理由もあるのだと思うが、朝ドラの夜の再放送はそのままがよかった。(70歳以上男性)

## ●所さん! 事件ですよ 総合 4月7日(木)から番組名、放送時間変更

反響110件 好評意見4件 厳しい意見33件 問い合わせ55件 その他18件

- (4月28日の放送)楽しく拝見した。特に堀口菜純さんの江戸文化と刀剣の話のつながりが非常にわかりやすく、すばらしかった。(年代不明)
- なぜ4月から、11時台の遅い時間の放送になったのか。7時台に戻していただけないだろうか。楽しみにしていたのに、遅い時間では見るのがむずかしい。残念だ。(30代女性)
- 興味深く視聴しているが、4月から再放送枠もなくなり大変失望している。他の番組では再放送枠を確保できているのに当番組のみ再放送枠がなくなってしまった。ぜひ再放送枠を確保してもらいたい。(60代男性)

## 【終了した番組への声】

## ●朗読 ラジオ第2 4月1日(金)放送終了

反響420件 番組終了に関する意見・問い合わせ415件

- テレビもインターネットもなく、ラジオだけを楽しみに聞いているが、大好きな番組「朗読」はなくなったのか、新聞番組欄に「終」とある。非常に残念だ。これまで同様15分でもよいので、次回の番組改定で復活を要望したい。(70歳以上女性)
- 文学・名作に触れるということ、いろいろなアナウンサーの話しぶりを聞くことがとても楽しかった。生活の一部となっていたので残念。ぜひ復活させてほしい。(70歳以上女性)
- 民放では朗読やラジオ劇がほぼなくなってしまい、NHKの番組を楽しみにしていた。FMシアターや名作座などは、ぜひ今後も続けてもらいたい。(50代男性)

## ●バラエティー生活笑百科 総合 4月9日(土)終了

## 反響107件 番組終了に関する意見・問い合わせ50件

- ・ 笑いながら勉強できる良質な番組だった。毎週楽しみにしていたので非常に残念。(60代男性)
- ・ オール阪神巨人さんなど、ベテランの上方漫才の方々は関東ではあまり見る機会がないので貴重な番組だった。終わってしまうのはもったいない。(60代女性)
- ・ 生活の中で法律は遠いところにあり、それを身近に感じさせるこの番組への需要はあると思うので、放送終了は本当に残念に思っている。お昼時にゆったりと見ることができ、考え方の間違いを修正することができて有益な情報を得られた。おもしろく、そしてやさしく学べるのはこの番組しかないと思うので、何らかの形で復活することを強く希望したい。(60代女性)

## [参考データ]

## ■放送番組への意見

4月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は91,428件で、このうち番組に対する意見は34,665件でした。好評と不評で分類すると好評意見が33.3%、厳しい意見は66.7%でした。

	2月	3月	4月	2021年4月
好評意見	22.6%	28.0%	33.3%	24.2%
厳しい意見	77.4%	72.0%	66.7%	75.8%

## ■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	354
	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	27
	料金体系・料額への不満	20
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	57
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	1,729
合計		2,212

## ■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	951
	個別受信設備不良	787
	共同受信設備不良	102
	建造物による受信障害	13
	雑音障害	42
	混信・難視聴など	7
	二次対応	897
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		700
合計		2,548