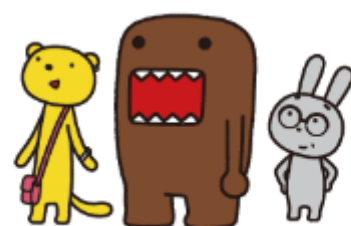


NHK

月刊みなさまの声 2023年4月



<目次>

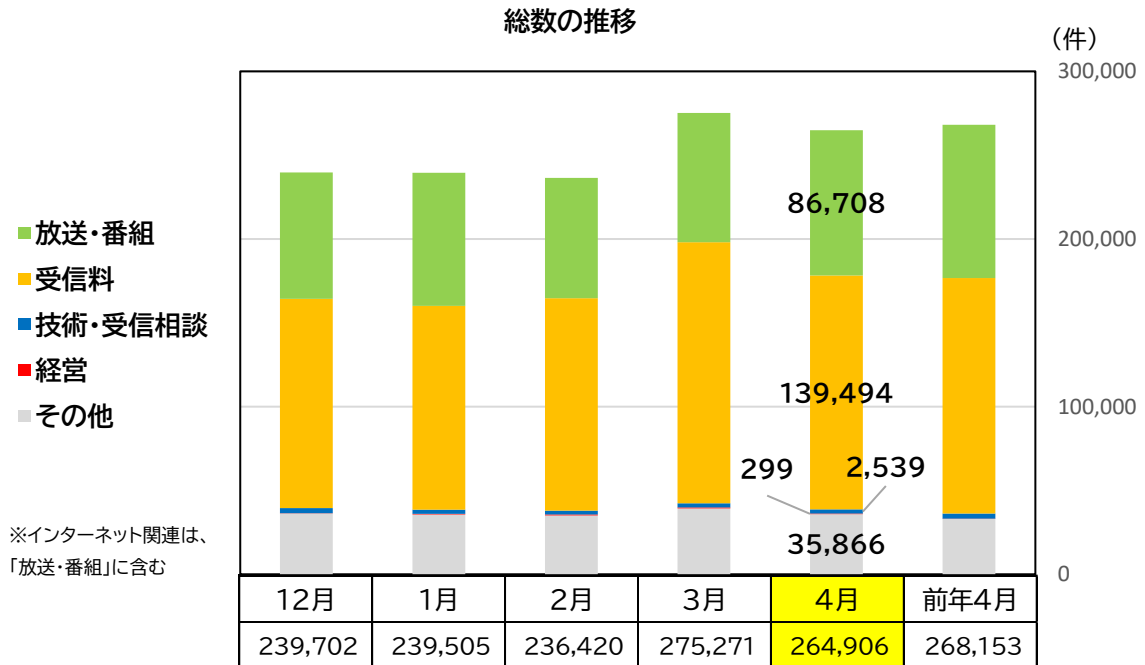
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	7
6. 経営への声	7
7. 反響が多かった番組から	8

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

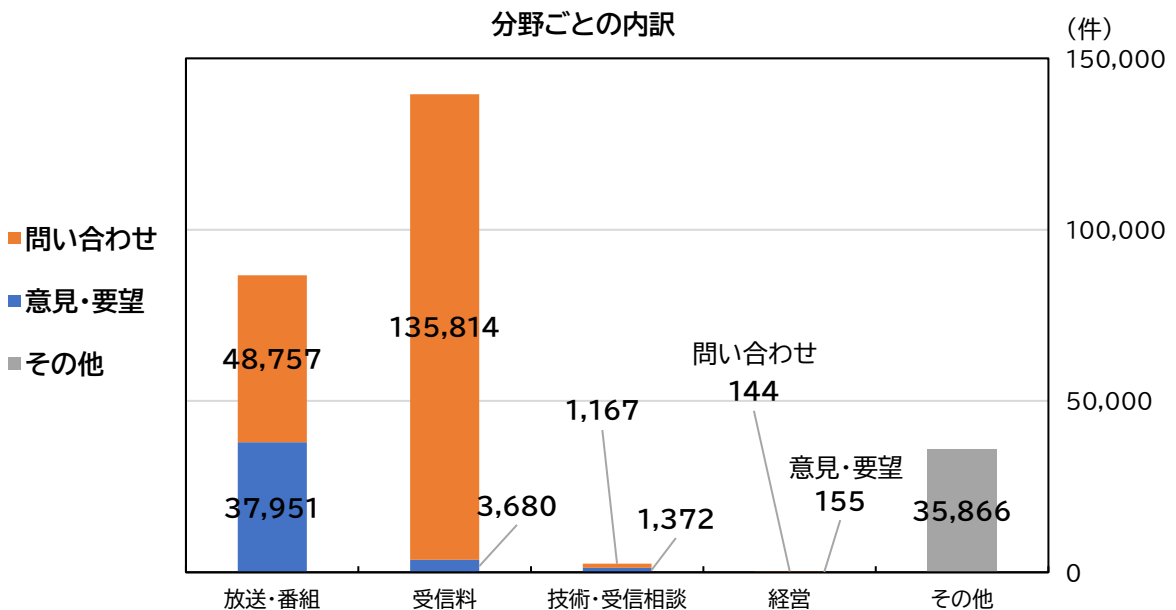
■総数の推移と内訳

4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は264,906件で、前月3月と比べ10,365件減少し、前年同月からは3,247件少なくなりました。分野別内訳では、「受信料」に関するものが139,494件(対前月比16,318件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が86,708件(対前月比9,599件増加)となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが48,757件で56.2%、番組内容や演出などに関する意見・要望が37,951件で43.8%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが135,814件で97.4%を占め、意見・要望は2.6%にあたる3,680件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望には、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回答したほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当の部局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86,708件、このうち意見は37,951件でした。好評と不評で分類をすると、好評意見が45.9%、厳しい意見は54.1%でした。好評意見が前年度の平均よりも、15ポイント以上上昇しましたが、これは音楽番組やドラマ番組を支持する意見が多く寄せられたことが要因です。

	2月	3月	4月	2022年度平均
好評意見	37.1%	34.0%	45.9%	30.5%
厳しい意見	62.9%	66.0%	54.1%	69.5%

声をもとに対応をしたおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など94件(3月は90件)、ホームページの関係は58件(3月は36件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者ら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。

この春の統一地方選挙で取り組んだ、聴覚に障害のある人たちにより広く情報を届けるユニバーサルサービスについて紹介します。

■ひとりでも多く選挙に参加を～「同時手話通訳付き開票速報」など

誰もが投票しやすい環境について考えることは、誰もが暮らしやすい社会がどういうものかを考えることにもつながります。NHKでは、これまで障害があって投票に行けなかった人や行きづらかった人、障害のある人をサポートする人、そして投票者を受け入れる自治体にとっても情報が共有できる場を目指す「みんなの選挙」プロジェクトを去年の参議院選挙の際に立ち上げました。障害のある人たちに役に立つ情報や各地で選挙のバリアフリーを進める取り組みを、番組やニュースのレポート、特集サイトでお届けしています。

視聴者からは、さらなるユニバーサルサービスの充実を求める声が寄せられていました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 総合テレビだけでなく、Eテレの手話ニュースでも選挙特番を放送してほしい。 (60代女性)
※同様の意見や問い合わせ2件
- ・ わたしは耳が不自由だが、立候補者の話しぶりそのままの表現や姿勢など、政党や立候補者のHPやパンフレットだけでは伝わらないことを知りたい。 (50代男性)
- ・ 選挙に対し大変興味を持っているのに字幕も手話もないという放送については大変不満だ。 (70歳以上女性)
- ・ 選挙関連の番組については、手話をつける、字幕をつけるなど、どんな障害がある人でもしっかりと選挙投票行動が取れる番組作りをしてほしい。 (50代男性)

※国政選挙における開票速報では、2014年12月14日衆院選開票速報から字幕放送を実施



このような声を受けて、2023年の統一地方選では取り組みをさらに進め、4月9日に総合テレビの開票速報の一部をEテレでも放送、そこに同時手話通訳をつけることを試みました。Eテレでは日ごろから手話放送を行っていてノウハウの蓄積はありましたが、開票速報に手話をつけて放送をするのはNHKとしては初めてのことです。

選挙に関するニュースでは通常の会話ではあまり使わない専門的な言葉が多く、生放送の開票速報の内容を、同時に手話で正確に伝えることが大きな課題でした。このため今回は、事前に手話通訳者を対象に、担当者が勉強会を開き、「当選」と「当確(当選確実)」の違いといった、ニュースでよく使われる表現や言葉などについて理解を深めてもらい、入念に準備を重ねました。

今回の放送は、3人の手話通訳者で行いました。アナウンサーのコメントなど音声情報はまず、耳の聞こえる手話通訳者で「フィーダー」と呼ばれる人が手話にします。テレビに映る「ろうの手話通訳者」は、フィーダーの手話を見て、ろう者によりわかりやすい手話にして伝えます。開票速報は、生放送のため、開票状況に応じて刻々と新しい情報が入ってきます。手話通訳に間違いがないか確認するため、さらにもう1人、別の通訳者が立ち会い、放送の画面を見ながらチェック。手話を必要とする人に、より分かりやすく、より正確に伝わるように、手話通訳者と制作スタッフが連携して放送を届けました。



実際に放送された映像



スタジオの様子



【視聴者から寄せられた声】

- ・ Eテレ生放送の「統一地方選開票速報」について。初めての同時手話通訳をつけての放送だったが、とてもすばらしかったと思う。手話通訳のできもすばらしかった。(60代女性)
- ・ 障害のある人たちが今の選挙広報のみでは情報が得られないから困っていると聞いた。開票速報はもちろん必要だが、投票前の障害者向けの選挙関連番組も検討してほしい。(30代女性)

「みんなの選挙」プロジェクトでは、手話つき開票速報に加えて選投開票日の1週間前の4月2日には、「ハートネットTVスペシャル みんなの選挙 統一地方選挙編」をEテレで放送しました。

統一地方選挙に合わせてNHKが実施した“投票をめぐるバリア”についてのアンケート調査をもとにして、課題や全国の市区町村の選挙管理委員会の取り組み事例を紹介しました。番組は字幕を遅れずに表示する「ぴったり字幕」、手話通話、解説放送をつけてお伝えしました。

さらに、「みんなの選挙」の特集サイトでは、障害のためにコミュニケーションが困難な人が、投票所の係の人に支援を求める意思を伝えるための「コミュニケーションボード」をダウンロードできるようにしました。例えば、筆談を頼みたい、付き添いをお願いしたいなど、困ったことを係の人に指し示して使うことができます。



コミュニケーションボード

今回、開票速報に同時手話通訳をつけたことについてのアンケート調査も行い、その結果の検証を進めています。すべての視聴者が見やすく、聞きやすく、分かりやすく、安心して視聴することができる、ユニバーサルサービスの強化につなげていきたいと考えています。

■4月 反響の多かった番組

「Venue101」「うたコン」「NHK MUSIC SPECIAL」などの音楽番組に好評意見が届きました。4月からBS4Kで始まった「【大河ドラマアンコール】篤姫」には、視聴方法の問い合わせや、地上波・BSプレミアムでも放送してほしいという要望や意見が寄せられています。また、統一地方選挙前半の開票速報のために放送を1週間繰り下げた「【大河ドラマ】どうする家康」や、北朝鮮のミサイル発射関連報道のため総合テレビの朝の放送を休止した「【連続テレビ小説】らんまん」には、変更後の放送予定の問い合わせなどが相次ぎました。

※集計期間 4月1日～30日

Venue101 Presents JO1リクエストLIVE(4/29)(総合)	2791
うたコン 生放送!▽工藤静香▽30周年TRF▽五木・冬美▽JO1▽ゴスペラーズ(4/11)(総合)	982
【大河ドラマアンコール】篤姫 第1回「天命の子」(4/2)(BS4K)	921
Venue101 梅田サイファー・JO1・シンガーズハイ(4/8)(総合)	770
【大河ドラマ】どうする家康 第14回「金ヶ崎でどうする!」(4/16)(総合、BSプレミアム、BS4K) ※4/9「2023統一地方選挙開票速報」のため翌週に変更	601
NHK MUSIC SPECIAL DREAMS COME TRUE(4/6)(総合)	419
【連続テレビ小説】らんまん 第2週「キンセイラン」(9)(4/13)(総合、BSプレミアム、BS4K) ※「北朝鮮ミサイル」関連ニュースのため翌日に変更	403
【大河ドラマ】どうする家康 第13回「家康、都へゆく」(4/2)(総合、BSプレミアム、BS4K)	351
うたコン 生放送!▽キンプリ・石川さゆり・布施明▽日比谷野音から生中継(4/18)(総合)	328
英会話フィーリングリッシュ ~データで選んだ推しフレーズ~【新】(1)(4/3)(Eテレ)	310

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は15,902件で、前月と比べて1,477件増、2023年に入ってから1月について多い実績です。このうち82%がNHKプラスへのもので、「【連続テレビ小説】らんまん」ほか、この春から始まったドラマ番組への問い合わせが目立っています。また、NHKプラスで実施している地域放送局のニュースの見逃し配信サービス、“ご当地プラス”の対象地域を、5月から順次拡大すると発表したことを受け、視聴方法の問い合わせや、「大変うれしい」「もっと広げてほしい」という声などが39件届いています。

このほか、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについて、広報番組などで注意を促した結果、問い合わせや相談件数は774件、前月比で約40%に減少しました。

4. 受信料への声

受信料に関して、4月は139,494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、受信契約の手続きや、請求内容についての問い合わせなどでした。ふれあいセンター(営業)への入電が非常に多く、電話がつながりにくい状況が続いていますが、コミュニケーターを増席するなど電話の受け付け体制を強化。春の引っ越しシーズンを迎え、受信契約の新規契約や住所変更の手続きがインターネットでもできることを放送の中で周知するなど、混雑の緩和を図りました。また、電話がつながらずNHKからの折り返し電話を希望する方に向けて、公式サイト「NHK受信料の窓口」に専用受付フォームを試験的に設置するサービスを始めるなど、さらなる利便性向上に努めています。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は2,611件で、前月より1,793件減少しました。特に、送付物に関するものが半減しましたが、これは受信契約の申し出や住所変更手続きを案内した送付物の仕様を、3月に送付したのものよりもさらに分かりやすい案内文に改めたことも要因のひとつと考えられます。契約に関する事務手続きや訪問員への意見は、ほぼ前月並みで推移しています。

	事由	件数
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	275
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	86
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	1,356
	受信料の支払いに関する送付物について	373
スタッフ関係	訪問員の応対・訪問日・訪問時間等について	147
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	61
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	85
番組サービス	番組内容や出演者について	24
	インターネットサービスについて	14
その他		190
合計		2,611

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、4月は2,539件の意見や問い合わせが寄せられ、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2,064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1,478件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法など技術相談が586件でした。また、引っ越しシーズンにともない、転居先のテレビ視聴に関する問い合わせや相談が目立ちました。

事由		件数
受信不良		1,478
	一次対応	877
	個別受信設備不良	696
	共同受信設備不良	121
	建造物による受信障害	13
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	14
	二次対応	601
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		586
合計		2,064

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

6. 経営への声

NHKの経営に関して、4月は299件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の526件から227件の減少でした。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは229件で、最も多かったのは札幌放送局のアナウンサー逮捕に関するもので85件でした。特に処分を公表した4月21日以降は、処分内容の詳しい説明の要望や、不祥事が繰り返されることに対する厳しい声集中しました。次いで多かったのが、12月に予定されている衛星波再編についてでした。BS4Kの受信にも対応したテレビの機種問い合わせを含めて4Kの視聴方法の質問が依然続いているほか、具体的な番組名を挙げて12月以降の存続を確認したり、「視聴できるチャンネルの数が減るのならば、衛星契約受信料も減額するべきだ」など、あわせて61件となっています。このほか、割増金制度については、制度に反対する声を中心に22件の意見が届きました。

7.反響の多かった番組から

■【連続テレビ小説】舞いあがれ！

<本編全126回、土曜振り返り25回>

2022年10月3日(月)～2023年4月1日(土)

総合 前8:00～8:15

BSプレミアム・BS4K 前7:30～7:45

反響7,578件

※2022年10月3日～2023年4月2日で集計

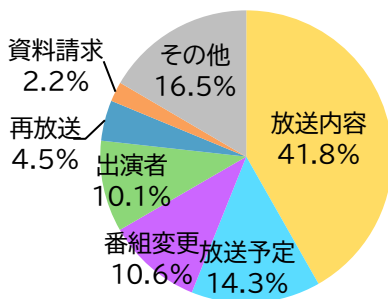
(好評意見718件、厳しい意見1,485件、問い合わせ4,085件、その他の意見1,290件)



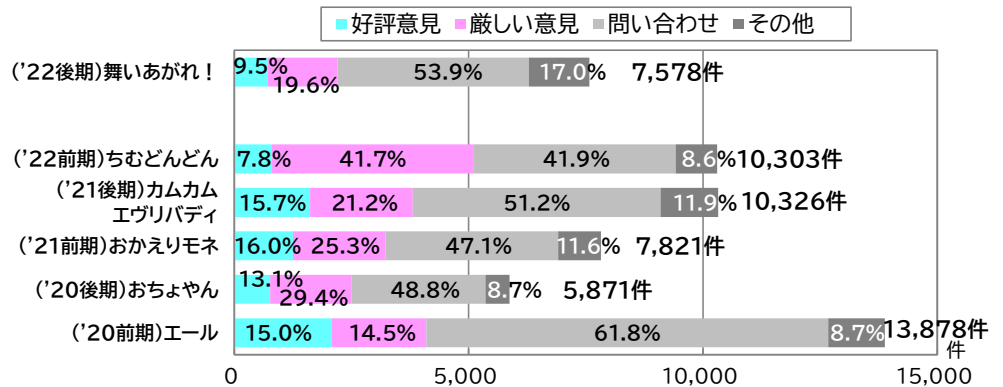
連続テレビ小説第107作。東大阪と長崎五島列島を舞台に、ヒロイン・岩倉舞(福原遥さん)が、多くの人々との絆を深め、どんな向かい風にも負けない「ばらもん凧(だこ)」のように空に舞いあがるまでの物語です。コロナ禍のため、2020年前期の「エール」以来変則日程による放送が続きましたが、今回6作品ぶりに通常サイクルの放送に復帰しました。

番組は、舞が家族や友人たちと支え合いながら奮闘し成長する姿が共感を集めました。一方で、後半、パイロット内定を辞退し母とともに家業の町工場の立て直しに取り組む展開から、空を飛ぶ夢をかなえるエンディングには賛否の声も寄せられました。

●受付内容の内訳



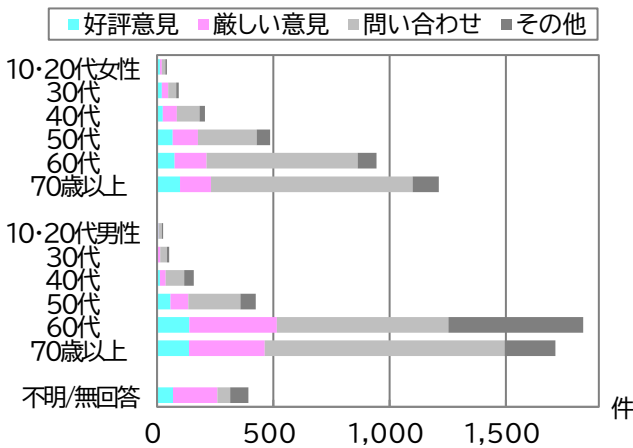
●過去の連続テレビ小説との比較(反響件数と意向種別割合)



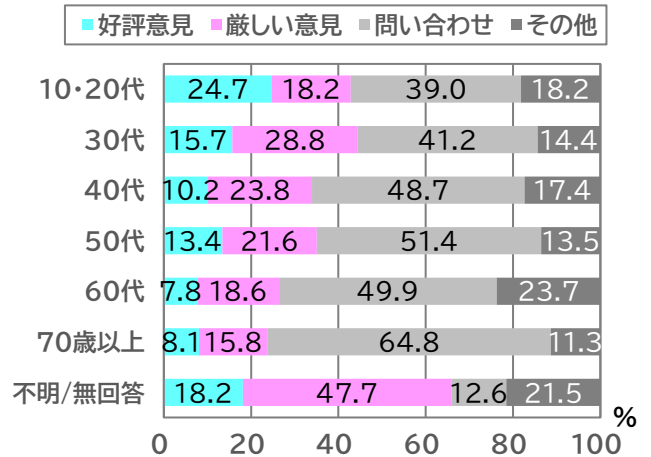
意向総数は7,578件。前作と比べると、2,725件減少しています。そのうち4割が放送内容に関するものでした。番組変更を含めて放送予定についての問い合わせが前作「ちむどんどん」(11.6%)と比べて多かったのは、10月4日と11月3日に北朝鮮の弾道ミサイル発射関連ニュースのため放送予定が変更されたことが大きな要因です。

問い合わせの件数が多かった影響もあり、意向種別の割合を過去5作品と比べると、好評意見では9.5%(718件)、厳しい意見は19.6%(1,485件)と、いずれも低くなっています。

●意向種別×年代性別



●意向種別割合×年代別



年代別の反響の傾向は、実数では女性男性ともに60代以上が多くなっています。また、60代以上で問い合わせの割合が高かった一方で、若年層ほど、好评意見、厳しい意見という、放送内容への意見が増える傾向にありました。

【主な内容】

<好评意見>

- 五島の美しい景色や登場人物の温かさ、そして、いつもキラキラと輝いている希望がとても豊かな気持ちを与えてくれた。(30代女性)
- 隣町にいそうな主人公が、喜怒哀楽を出して、頑張る姿が身近に感じられてよい。(60代男性)
- 幼い舞ちゃんが、祥子さんら大人に見守られ、島の子どもたちと交流する中で、自分の気持ちに素直になること、自分に自信を持つことを覚えていく。少しずつの成長を尊く感じた。(20代女性)
- 航空学校編、良くも悪くも学生たちの“若さ”がリアルに描かれていて、学生の私は、共感するところがある。(19歳以下女性)
- これまで短歌に興味がなかったが、こんなにも心動かされるのかと驚いている。(30代女性)
- 高齢者問題にもスポットをあてて、身の回りにありそうなことで、いい作品だ。(60代女性)
- 次の日のドラマの行方が気になるよう脚本がしっかりと計算されている。脚本・監督・編集・撮影・美術等のスタッフ、キャストの皆さんの意気込みが伝わってきた。(60代男性)
- パイロットをあきらめて残念だと思ったが、最後、空飛ぶ車を操縦して夢を実現できたのはうれしかった。何年経っても思い出すであろういい作品だった。(60代男性)
- 最終回まで見て、全てのパーツがきれいにはまる感覚をえた。また、価値観が多様化する現代で、自分らしく生きていく事の大切さに気づかせてもらった。(年代不明女性)

<厳しい意見>

- ・ 途中から別のドラマを見ているかのような違和感があった。脚本や監督の複数人体制がいけないとは全く思わないが、それが明確にわかったり、不自然さを感じさせたりするのはよくないと思う。
(40代女性)
- ・ 高校生の娘は、「ひたむきにパイロットを目指すいい話なのに恋愛要素はいらない」と言っている。勉強を助ける＝好き、なんて昭和の価値観。男子が女子を助けてもその逆でも、別に恋愛になるとは限らない。彼らがもっと真剣にがんばる姿が見たいとのことだ。
(50代女性)
- ・ 主人公の父親の死は、暗く、重すぎる。朝からやる気と活力がわくような内容にしてほしい。
(60代女性)
- ・ 短歌創作に悩み、舞ちゃんや子供を置いてまで貴司(赤楚衛二さん)がパリへ行ったのに、映ったのは八木巖(又吉直樹さん)の住まいだけで、いかにもスタジオ撮影だなと思った。
(40代女性)
- ・ 最後になんでもうまく行くようにつじつま合わせをするのはやめてほしい。人生うまくいく人ばかりじゃない。
(50代女性)
- ・ 働いていると平日朝はなかなか見られない。夜のBSプレミアムの再放送を復活してほしい。
(50代女性)