

NHK

月刊みなさまの声 2023年7月



<目次>

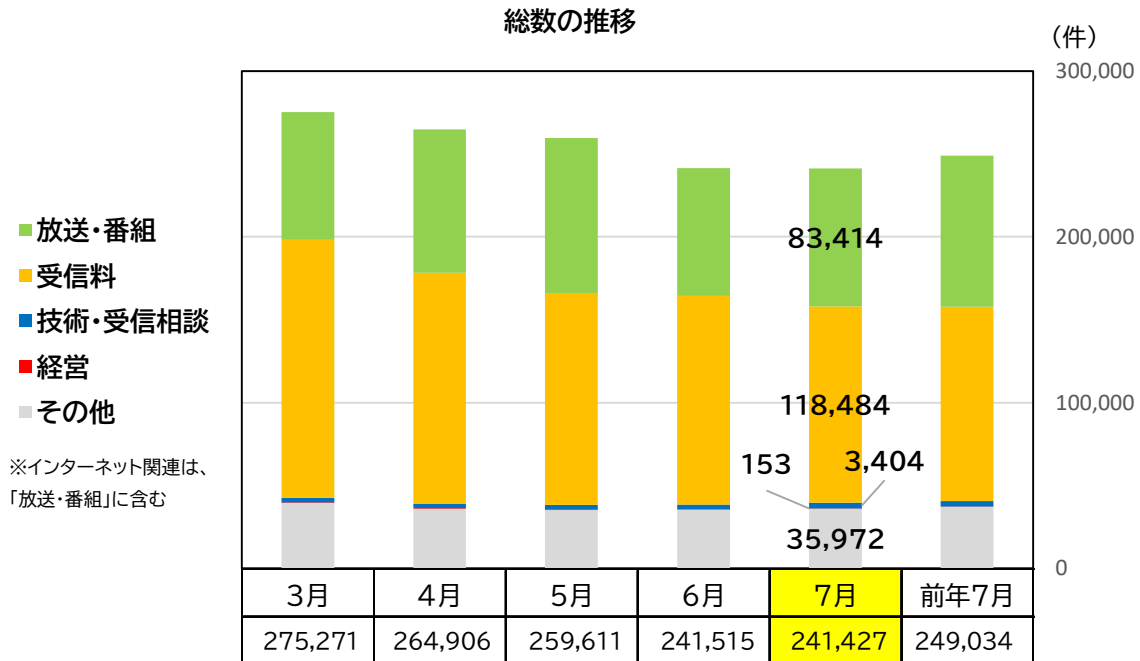
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	8
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

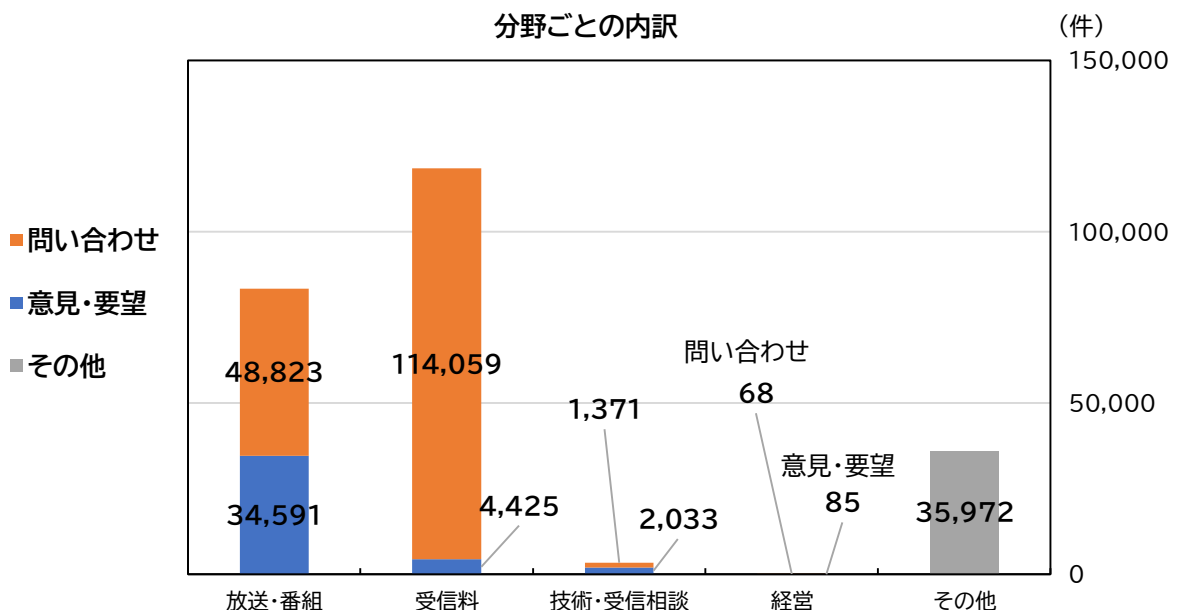
■総数の推移と内訳

7月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は241,427件で、前月6月と比べほぼ横ばいで、前年同月からは7,607件少なくなりました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが118,484件(対前月比7,428件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が83,414件(対前月比6,243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48,823件で58.5%、番組内容や演出などに関する意見・要望が34,591件で41.5%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114,059件で96.3%を占め、意見・要望は3.7%にあたる4,425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83,414件、このうち意見は34,591件でした。内訳は、好評意見が36.9%、厳しい意見は63.1%でした。

	5月	6月	7月	2022年度平均
好評意見	42.2%	27.7%	36.9%	30.5%
厳しい意見	57.8%	72.3%	63.1%	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68件(6月は63件)、ホームページの関係は35件(6月は42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。

7月は、記録的な大雨による災害が各地で相次ぎました。今回は、日本を訪れている外国人や留学生に向けた、災害情報の提供、さらに防災力の向上を目指した取り組みについてご紹介します。

■災害のニュースをリアルタイムに、英語で提供

災害時の、外国人に向けた情報発信について、視聴者のみなさまから寄せられた声です。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 記録的な大雨が続いているが、これらの情報を外国から来られた方にも向けても広く伝えるべきと感じる。(不明)
- ・ 災害時の放送が、被災者が欲しい情報にはなっていなかった。各地の被害の状況、避難のしかた、困られている方への支援、外国人への支援なども伝えてほしい。(60代男性)

NHKでは、日本語以外の言語による災害情報の発信の強化に取り組んでいます。



NHKワールドJAPANのウェブサイトとアプリでは、19の言語でNHKのニュースやテレビ・ラジオの番組を配信しています。さらに、今年5月からは、国内向けの災害時特設ニュースで、英語の字幕をAIが音声で読み上げるサービスを始めました。

総合テレビのニュースを、放送技術研究所が開発したAI翻訳で英語の字幕に変換、さらにその英語をAIで音声化しています。このサービスは、原則として震度5弱以上の地震が発生した時や、津波・大津波警報、大雨特別警報などが発表された時に行うことにしています。7月末までに、能登地方で震度6強を観測した地震などで6回、Jアラートで1回、福岡・大分に大雨特別警報が出された際に1回、あわせて8回、配信しました。



■自治体や大学などと連携し、地域で多言語対応の防災を

岩手県では、留学生や地域の住民を対象に、防災力向上の取り組みをおこなった事例もあります。きっかけは、盛岡放送局の近くにある、上田公民館の館長の一言でした。

- ・ 東日本大震災の時、公民館が外国人の指定避難所になっていたが、態勢が整っておらず、受け入れられなかった。今でも公民館だけでは解決が難しい。

そこで盛岡放送局では、盛岡市や公民館、岩手大学などと連携して、1年をかけて外国人や受け入れる地域の住民の防災力向上のプロジェクトに取り組みました。その結果、盛岡市内の防災・国際関係機関への聞き取り調査などを通して、課題が浮き彫りになりました。

- 1 外国人を受け入れるための態勢が整っていない(言葉の壁など)
- 2 留学生の半数以上が、避難場所を知らない
- 3 留学生の多くは災害や防災についての知識がない

中国やアイスランド、バングラデシュ、タイなど、出身や母国語も様々な留学生を地域で運営する避難所でどう受け入れていくのか。中には、地震を一度も経験したことがなく、避難訓練をしたこともない人もいました。

そこで、プロジェクトでは、こうした課題の解決を目指した「多文化防災フォーラム」を今年3月に開催。災害時に外国人の避難所となる公民館で避難訓練を行いました。簡単でわかりやすい日本語と3か国語(英語・中国語・ハングル)で、受付への誘導や避難所名簿への記入を説明するシートや翻訳アプリを使って、避難してきた留学生を受け入れる態勢づくりを確認。一方、留学生たちは、自宅からの避難経路を確認したり、地震体験車で震度7の揺れを体験したりしました。



【フォーラムに参加した留学生の声】

- ・ 日本語は難しいので、やさしい日本語と英語の説明で簡単に理解できた。(オマーン出身30代女性)
- ・ 地震がどんなものか初めて知った。(中国出身30代女性)
- ・ 本当の地震だったら絶対何倍も怖い。(中国出身 20 代女性)



その後もプロジェクトでは、新たに盛岡市にやってきた留学生を対象に、多言語で呼びかけるシートを配るなど活動を続けています。

2つの取り組みを紹介しましたが、日本を訪れている外国人や留学生のみなさまにさまざまなチャンネルを通じて災害・防災情報を届けることは、公共メディアの「あまねく伝える」使命のひとつです。これからも放送・サービスの改善・向上に努めていきます。



■7月 反響の多かった番組

高校野球の地方大会編成のため、放送を一時休止していた連続テレビ小説「ひらり」の放送再開予定について非常に多くの問い合わせがあったほか、JO1が日本のさまざまな地域を訪れその魅力を発信する特別番組の第2弾「レギュラー番組への道」にも大きな反響がありました。また、大谷選手の出場予定のMLB大リーグ中継にも問い合わせや好評意見が多数届きました。

※集計期間 7月1日～31日

【連続テレビ小説】ひらり ※高校野球・地方大会編成のため17日～28日が休止	2,415
レギュラー番組への道「JJJJJO1」JO1×姫路城 日本再発見の旅始まる！(7/8)(総合)	2,282
MLB2023 「アストロズ」対「エンジェルス」(7/15)(総合、総合サバ)	442
MLB2023 「エンジェルス」対「タイガース」(7/27)(BS1) ※大谷選手出場予定試合が雨天中止	410
【大河ドラマ】どうする家康 第26回「ぶらり富士遊覧」(7/9)(総合、BSプレミアム、BS4K)	392
日曜討論 河野大臣に問う マイナカード問題 どう対応？(7/2)(総合、BSプレミアム、BS4K)	390
【大河ドラマ】どうする家康 第25回「はるかに遠い夢」(7/2)(総合、BSプレミアム、BS4K)	378
MLB2023(7/28) ※大谷選手出場 第2試合の中継なし	376
Venue101 27時間テレビコラボ JO1・NiziU・日向坂46・imase(7/22)(総合)	353

<7月放送以外の番組への反響> 趣味どきっ！ 歌って味わう！昭和レトロポップス【新】(1)アイドル誕生！(8/2)(Eテレ) 322件

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関して、7月の受付件数は15,696件で、前月と比べて869件減でした。このうち84%がNHKプラスへのものです。NHKプラスでは6月から全国各地でお伝えしているすべての午後6時台ニュース、あわせて48番組がご覧頂けるようになりましたが、「京都の番組が1時間遅れで見られた！」「沖縄のファンですが、沖縄の最新情報やニュースが見られ楽しみです」といった好評の意見が引き続き寄せられています。

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の問い合わせや相談件数は71件で、前月より297件減少しました。今後も状況を注視しながら、注意喚起などの対応を進めていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、7月は118,484件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、96.3%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容などに関するものでした。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,615件。最も多かったのが、「受信契約の手続き・案内に関する送付物」についてでした。10月からの「受信料の値下げ」や「学生を対象とする受信料免除の拡大」に向け、各種ご案内の送付や、ウェブサイト「受信料の窓口」に学生免除の事前受付専用ページを設けるなど、周知の徹底を図るとともに、スムーズにお手続きいただけるよう努めています。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	2,649
	受信料の支払いに関する送付物について	204
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	270
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	76
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	90
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	61
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	53
番組サービス	番組内容や出演者について	22
	インターネットサービスについて	4
その他		186
合計		3,615

5. 技術・受信相談への声

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受け付けた技術・受信相談に関する意見や問い合わせは2,852件でした。内訳は、映像が受信できないなどの受信不良の申し出が2,160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692件でした。降雨や落雷による受信不良の相談が目立ちました。

事由		件数
受信不良		2,160
	一次対応	1,303
	個別受信設備不良	1,084
	共同受信設備不良	181
	雑音障害	16
	建造物による受信障害	14
	混信・難視聴など	8
	二次対応	857
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		692
合計		2,852

※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、7月は153件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の243件から90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128件で、最も多かったのは、インターネット活用業務の不適切な手続きに関するもので33件でした。前会長の退職金の減額や当時の役員が報酬の一部を自主返納することとしたことに対して、「納得できない」「説明が足りない」といった厳しい声のほか、NHKが7月25日に公表した再発防止策に対して「本当に責任の明確化といえるのか」といった不評意見もありました。ついで多かったのが、衛星波の再編についてでした。「4Kを受信できる設備を持っていない人はどうなるのか」などの問い合わせが26件寄せられました。

7.反響の多かった番組から

■ワイルドライフ

北海道 オジロワシ舞う大地

密着！絶滅危惧種レスキュー

7月24日(月)

BSプレミアム 後7:30~8:59



野生動物を救う獣医師たち

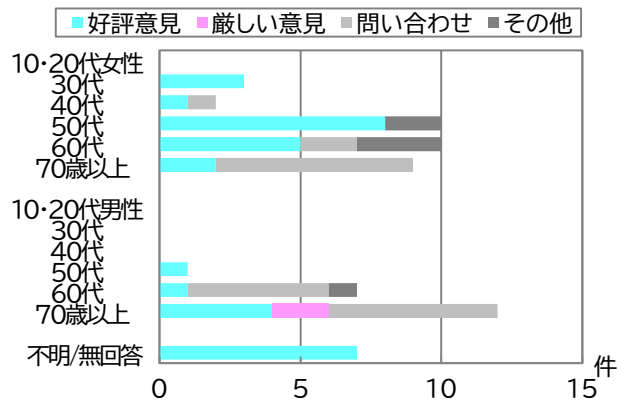
反響61件 ※7月24日~7月30日で集計

(好評意見32件、厳しい意見2件、
問い合わせ21件、その他の意見6件)

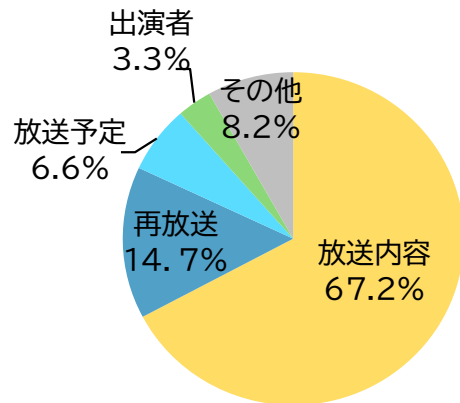
氷の海でぶつかりあうオジロワシに、雪原を舞うタンチョウなど、北海道に生息する絶滅危惧種の巨大な鳥たちは、近年、その数を回復してきました。しかし、その一方で交通事故などで鳥たちが傷つく場面も増えています。番組では、30年にわたって鳥たちを救う活動を続けてきた「猛禽(きん)類医学研究所」代表の獣医師・齊藤慶輔さんに密着。野生復帰をめざすシマフクロウのリハビリや、くちばしを失ったオジロワシの治療などに当たるかたわら、鳥インフルエンザの脅威にも立ち向かう激動のレスキュー現場から、野生の鳥と人との共存の道を見つめる「命の最前線」のドキュメントです。

寄せられた意見の多くは、幅広い年代の女性を中心に、放送内容を高く評価するものでした。また、鳥たちを救う活動を支援したいという問い合わせや、地上波での放送を求める声も寄せられました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



【主な内容】

<好評意見>

- 鳥たちの存続は私たち人類の存続にもかかわると思う。持続可能な社会を作ることと深く結びついている内容だと感じた。北海道での現状を知ることから、ひとりひとりができることを考えるきっかけになる番組だ。(50代女性)
- とても見応えのある90分だった。鳥インフルエンザに立ち向かう獣医師はまだまだ少ないということなので、今後の活動についても、ぜひ追跡取材を続けてほしい。(年代不明女性)

<問い合わせ>

- できれば地上波でも放送してほしい。そうすれば、もっと幅広く、いろいろな人たちに、この取り組みが届くと思うので。(年代不明女性) ※地上波での放送を求める声 13件