

# NHK

## 月刊みなさまの声 2023年11月



### <目次>

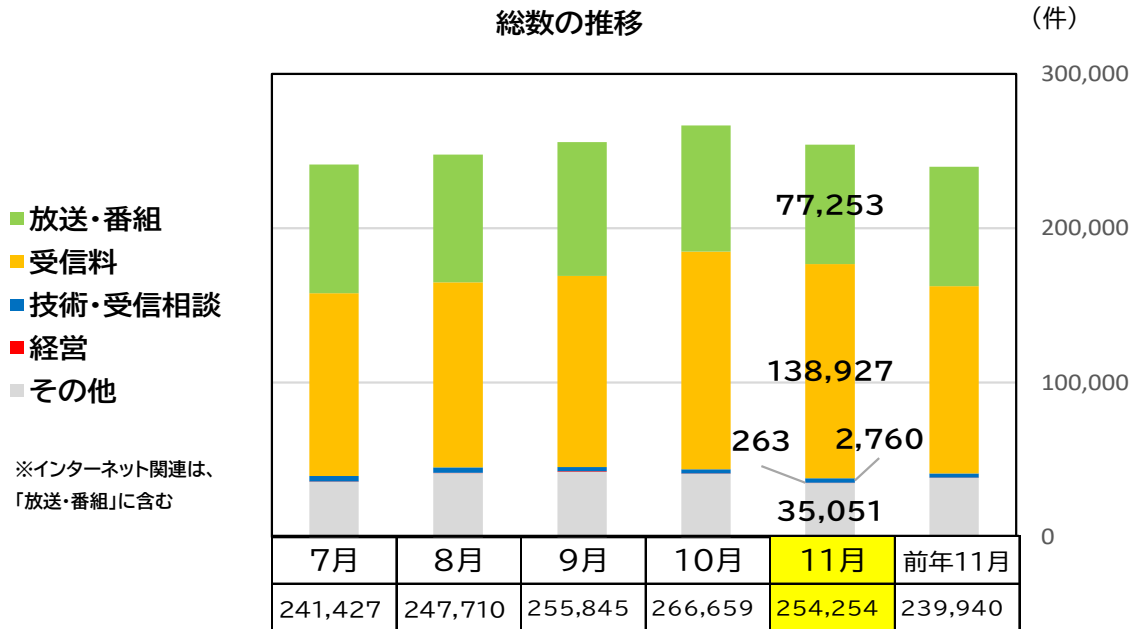
1. 視聴者の声の総数と内訳 .....	2
2. 放送・番組への声 .....	3
3. インターネット業務への声 .....	7
4. 受信料への声 .....	7
5. 技術・受信相談への声 .....	8
6. 経営への声 .....	8
7. 反響が多かった番組から .....	9

視聴者局

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

## ■総数の推移と内訳

11月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は254,254件で、前月10月と比べ12,405件減少しました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが138,927件(対前月比2,043件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が77,253件(対前月比4,416件減少)となっています。

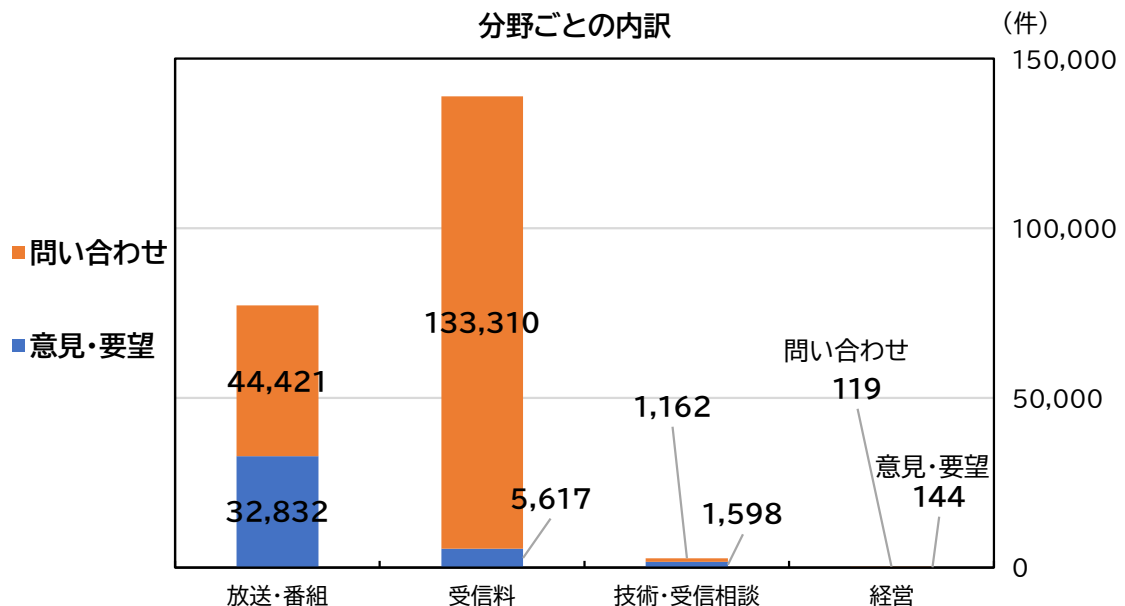


## ■分野ごとの内訳

「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」は44,421件で57.5%、番組内容や演出などに関する「意見・要望」が32,832件で42.5%でした。

また、「受信料」への声は、96.0%が料金や手続きに関する「問い合わせ」で133,310件、「意見・要望」は4.0%にあたる5,617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、内容によっては営業や番組制作など、担当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

「放送・番組」について寄せられた「意見・要望」は32,832件で、好評意見がおよそ3割強、厳しい意見はおよそ7割弱でした。

	9月	10月	11月	2022年度平均
好評意見	32.6%	27.3%	34.7%	30.5%
厳しい意見	67.4%	72.7%	65.3%	69.5%

厳しい意見の中には、表記の誤りや誤読などをご指摘いただいたものもあり、放送関連では66件(前月67件)、ホームページ関連では42件(前月41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情報を共有し、注意を促しました。

視聴者のみなさまからは、NHKのスタジオ見学や会館公開に対するご意見やご要望なども寄せられています。いただいた声をもとにスタートした、新たな取り組みをご紹介します。

### ■「訪問学習」再開！ ～子どもたちに豊かな体験を～

ことし11月、東京・渋谷のNHK放送センターでは、新型コロナウイルスの影響で中止していた「訪問学習」を3年9か月ぶりに再開しました。訪問学習は、全国の中学生・高校生を対象に、番組で実際に使われているスタジオでリハーサルなど番組制作の現場を見て、仕事や働くことについて学んでもらうキャリア教育の支援策の一つです。コロナ禍前には年間、1,800人を超える生徒が参加していました。全国各地の学校からは、休止期間中も、「テレビ局の仕事について、子どもたちが直接学ぶ機会を作ってほしい」「修学旅行の思い出に、制作現場を見学させてほしい」といったご意見をいただきました。そこで今回、再開するにあたって力を入れたのが「多彩な見学メニュー」と「リアルな体験」です。

再開後、早速、申し込んでくれたのは、沖縄県的那覇商業高校と、茨城県の土浦第一高校のみなさん。90分ほどかけて、総合テレビ「あさイチ」や「明日をまもるナビ」などの制作現場を見学。番組がどのように制作されているのか、担当者の解説を聞きながら、出演者の代役を務めるなど、リハーサルを実体験しました。この他にも、全国向けのラジオニュースを生放送している様子を間近で見学してもらいました。



防災情報番組「明日をまもるナビ」のリハーサルを見学



チコちゃんと記念撮影

## 【参加した生徒の声】

- ・ 見るだけだと思っていたのに、カメラの前に立ててうれしかった。
- ・ 全国に向けての生放送の場面を見ることができて感激した。

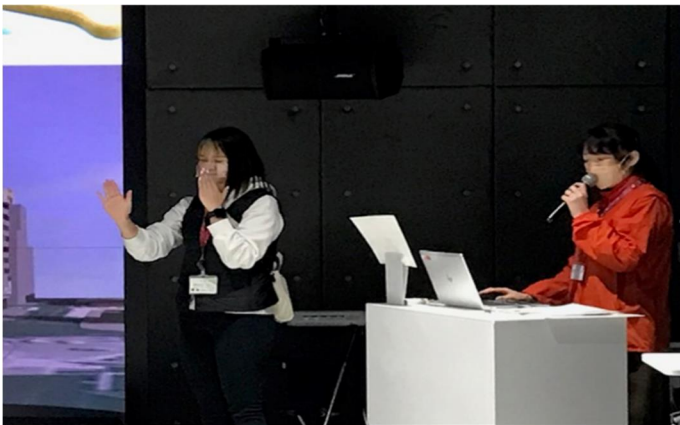
さらに、特別支援学校の先生や関係者などからは、「ぜひ障害のある子どもたちも参加できるようにしてほしい」という声が寄せられてきました。

## 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 特別支援学校の生徒20名ほどで団体見学はできますか？(30代女性)
- ・ 社会福祉法人で障害のある子どもたちが通う事業所をやっているのですが、NHKの見学は行っていますか？(40代男性)
- ・ 高等特別支援学校ですが、校外学習でNHKを見学したいのですが大丈夫でしょうか？(40代男性)

こうした声に応じて、障害のある児童・生徒のみなさんを積極的に受け入れているのがNHK札幌放送局です。障害のある子どもたちの社会見学を受け入れてくれる施設が少ない、という相談が寄せられていることをきっかけに、ことし1月から本格的に取り組みを進めています。大切にしているのは、それぞれの障害や希望に合わせたプログラムを準備することです。事前に学校の先生や引率担当者とは打ち合わせや下見を行い、見学ルート of 安全確認をはじめ、障害に応じて配慮すべきことや、子どもたちに楽しんでもらえるポイントなどをすり合わせています。

例えば、聴覚に障害がある子どもたちが訪れた時は、手話通訳を介して説明するため、見学時間を1.5倍に延長しました。また、通常はスタジオの照明を暗くして映像を上映しますが、この時は、手話通訳者が見えるよう、一部、照明をつけたままにするなどの工夫をしました。



手話通訳者による説明



札幌局のスタジオ見学

また、視覚に障害のある高校生が訪れた際は、番組制作や技術などの職員を交えて見学内容を検討し、スタジオセットや副調整室の設備などにも直接触れてもらうプログラムを考えました。スタジオカメラの操作や、ナレーションを収録するマイクの使い方を体験してもらったところ、高校生から驚きの声や笑い声があがるなど、初めての放送体験を楽しんでもらうことができました。



スタジオカメラの操作体験



マイクのスイッチ(FU)の操作

毎回、試行錯誤しながら進めていますが、参加した子どもたちや保護者から好評の声をいただいています。

【参加者・保護者の声】

- ・ 一番印象に残ったのは、撮影カメラの大きさです。また本番直前のスタジオの緊張感もびっくりしました。
- ・ 視覚に配慮した内容を考えてくださり、感謝しています。
- ・ 障害があるからダメではなく、何とかできるように考えてくださって、さすがNHKだと思いました。



札幌市内の特別支援学級のみなさまからのお礼状

参加者の口コミで評判が広がり、今では札幌放送局の見学者の4割以上が、特別支援学級などの子どもたちです。

こうした放送体験や訪問学習を通じて、児童・生徒のみなさんに、NHKをより身近に感じていただけるよう、今後も取り組んでいきます。

見学の実施や内容については、各放送局にお問合せください。

- 全国のNHK(各放送局の所在地・電話番号・ホームページのご紹介)

<https://www.nhk.or.jp/info/about/nationwide-nhk.html>

- NHKみなさまの声にお応えします 訪問学習について

<https://www.nhk.or.jp/css/communication/heartplaza-visit.html>

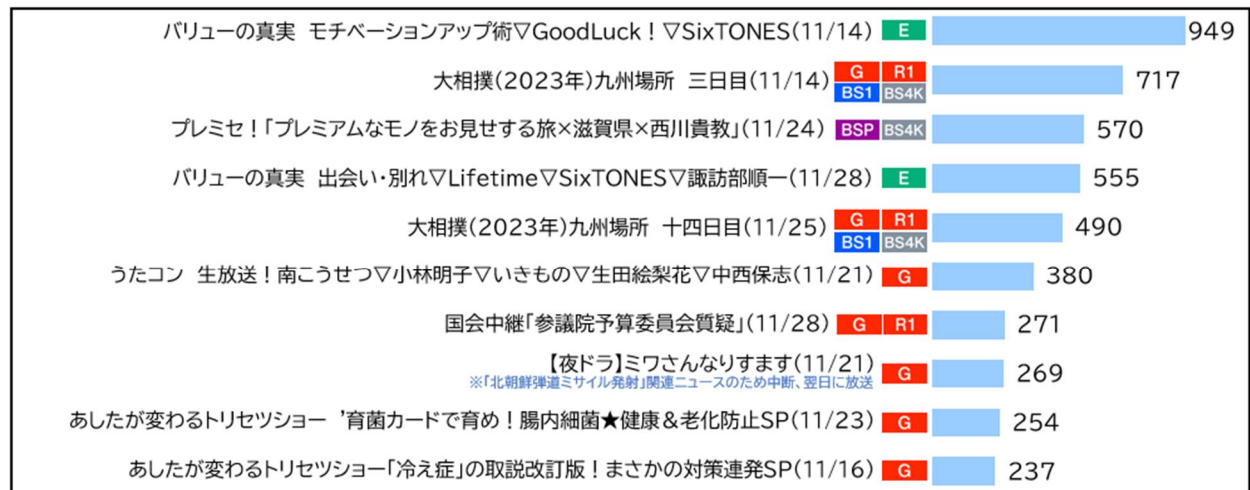
- 札幌放送局 会館見学のご案内

<https://www.nhk.or.jp/hokkaido/articles/slug-nb3cced358a29>

## ■11月 反響の多かった番組

最も多かった「バリューの真実」には、旧ジャニーズ事務所の性加害問題を受けた所属タレントの起用などについて、問い合わせや要望が寄せられたほか、「ザ少年倶楽部プレミアム」から番組タイトルや内容を変更した「プレミセ！」にも反響がありました。また、大相撲九州場所の放送予定や取組結果についても、多くの問い合わせがありました。

※集計期間 11月1日～30日



<11月放送以外の番組への反響>

第74回NHK紅白歌合戦(12/31)

4,986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、11月の受付件数は15,617件(前月比375件減)で、このうち88%がNHKプラスに関するものです。使い方への問い合わせが多く寄せられているほか、「紅白歌合戦の出場者発表をNHKプラスで何度も楽しめた。使い方が分かって、ドラマなど幅広く見るようになった」といった好評の声も寄せられました。

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283件と、前月の76件から大幅に増えました。NHKプラスのアップグレードサービスをかたって、クレジットカードの番号などを入力させる巧妙な手口のものが増えていることから、今後も状況を注視しながら、放送やホームページで注意喚起するなどの対応をとっていきます。

受付内容	件数
NHKプラス	13,679
ホームページ	696
動画音声配信(語学番組など)	442
らじる★らじる	198
モバイル機器の操作	171
NHKオンデマンド	153
その他	278
合計	15,617

### 4. 受信料への声

ふれあいセンター(営業)で受け付けた「意見・要望」は4,805件で、前月と比べて817件増加しました。これは10月に引き続き11月においても受信契約の手続き・案内に関する送付物を多く発送したことが要因だとみています。

受信料の手続きを身近に感じてもらえるよう、10月からはデータ放送(総合テレビ)内の画面にある「受信料の窓口」を案内するページを刷新するなど、環境整備にも取り組んでいます。

	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	3,941
	受信料の支払いに関する送付物について	190
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	216
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	62
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	72
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	57
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	53
番組サービス	番組内容や出演者について	29
	インターネットサービスについて	16
その他		169
	合計	4,805

## 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・要望」や「問い合わせ」は2,343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1,696件、「技術相談」は647件でした。12月から始まる衛星波の再編に関する問い合わせが多く寄せられました。

		件数
受信不良		1,696
	一次対応	1,028
	個別受信設備不良	832
	共同受信設備不良	137
	雑音障害	32
	混信・難視聴など	15
	建造物による受信障害	12
	二次対応	668
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		647
合計		2,343

※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

ふれあいセンター(放送)に届いた経営に関する声は240件で、前の月(235件)と同程度でした。最も多かったのは、12月から始まる衛星波の再編についてで96件、「4Kが見られないのに、受信料がそのままなのは不公平だ」などのご意見や問い合わせが寄せられました。次いで多かったのは、報道局の記者が不正な経費請求を行っていたことがわかり懲戒免職となったことに関する厳しい意見で、48件でした。このほか、音声波の削減や、来年度からのNHKの次期経営計画などにも、ご意見や問い合わせがありました。

受付内容	件数
衛星波の再編	96
報道局記者 不正な経費請求	48
音声波の削減	16
NHK経営計画について	16
受信料について	16
その他	48
合計	240



## 7.反響が多かった番組から

## ■笑わない数学 第2シリーズ

10月4日、11日、18日、25日、11月8日、15日

総合 水曜 後11:00~11:29



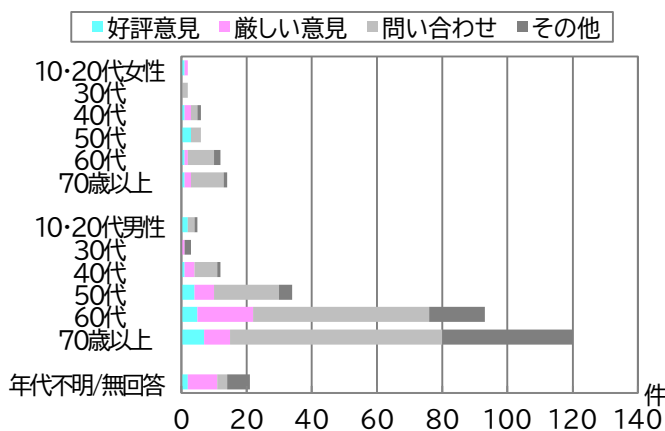
反響 330件 ※10月2日~11月19日で集計

(好評意見28件、厳しい意見50件、問い合わせ176件、その他の意見76件)

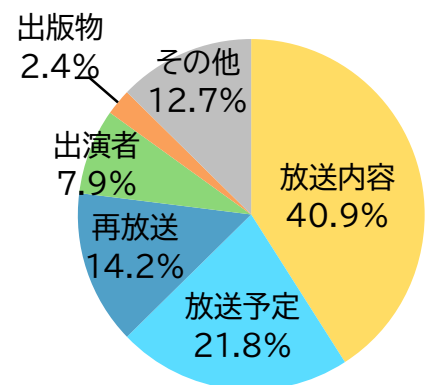
天才数学者をも苦しめてきた数々の難問、そして美しくも不思議な知の世界を、お笑い芸人、パンスターの尾形貴弘さんがギャグを封印して、トコトン分かりやすく掘り下げる異色の知的エンターテインメント番組。

続編を求める声を受けて10月からスタートした第2シリーズは、非ユークリッド幾何学やコラッツ予想などをテーマに、これまでに6回放送されました。番組には、数学が苦手でも、おもしろい、分かりやすいという感想や、数学の専門家からも取り上げたテーマについて好評の声が届きました。また番組の進行について賛否両論の声が寄せられたほか、現役教師や元教師と見られる方からは番組内で解説した問題について質問や問い合わせも目立ちました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



## 【主な内容】

- 日常生活は数学と無縁だが、知的好奇心が刺激され、録画して何度も視聴している。30分という短時間で、あれだけ分かりやすく伝えられるのはとても素晴らしい。(50代女性)
- 子どものころから数学が好きで、大学では数学科に入学し、現在も大学院で数学を専攻している。専攻は偏微分方程式で、解析の分野に最も興味がある。番組で取り上げるテーマもとても興味深く毎週見ているが、いつか解析のテーマも扱ってもらえたらうれしい。番組を見ているとやはり数学はおもしろくて楽しいといつも再確認している。(20代女性)
- 数学が得意でない人にも分かりやすく、また大学院で数学を専攻した私にも十分に歯ごたえのある素晴らしい内容だ。中学生や高校生がより広く視聴するための工夫をしてほしい。学校で無料で視聴できるとか、番組の内容を編集して本にして出版するのも方法だと思う。(60代男性)

- ・ 数学は嫌いで苦手なのだが、番組スポットに興味を持ち放送を見た。尾形さんの起用で堅苦しいイメージがなくなり「数学っておもしろいのかも」と思えた。学生の時に出会っていたら「数学が嫌いにならなかったかも」と感じた。(50代女性)
- ・ とてもいい番組だと感じながら、毎週、勉強させてもらっている。尾形さんの進行がとても楽しく、語り口に一生懸命さと共に、お笑いを超えてトライしたいという姿勢を感じる。(50代男性)
- ・ 理解に必要な適切な間(ま)がなく、一方的になってしまい、理解を妨げて興味を継続しづらくしていると感じるときがある。(60代男性)
- ・ この番組に限らず最近の傾向として、お笑い芸人や若手タレントが番組の進行を担当することが多いが、中にはやたらと声を張る人がいて、耳ざわりに感じる時がある。番組の内容に合っていないと思う時があり、ガッカリさせられることもある。(50代男性)