

NHK

月刊みなさまの声 2024年3月



<目次>

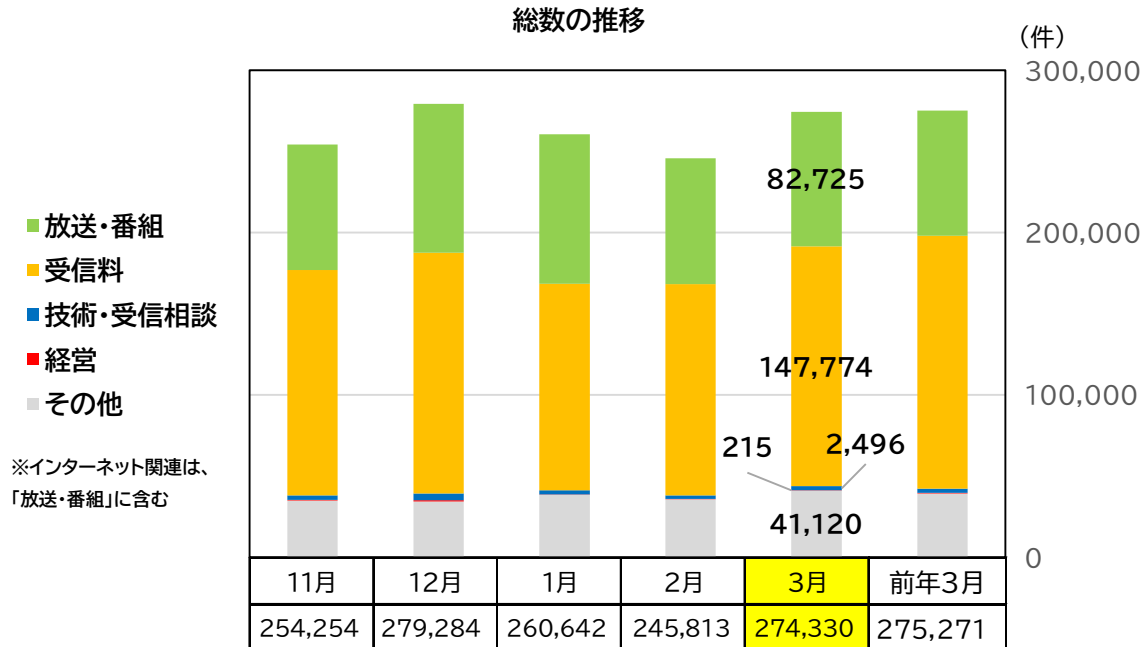
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声	3
3. インターネット業務への声	7
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	8
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9
8. 2023年度 1年間の意見・問い合わせ総数	14

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

■総数の推移と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は274,330件でした(対前月比28,517件増加)。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが147,774件(対前月比17,595件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が82,725件(対前月比5,320件増加)となっています。

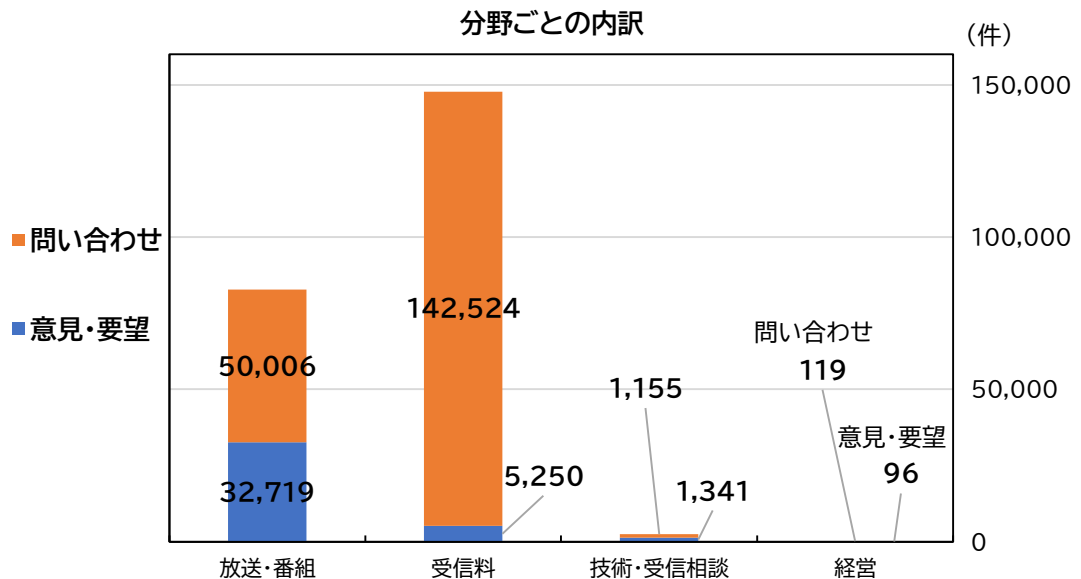


■分野ごとの内訳

「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」は50,006件で60.4%、番組内容や演出などに関する「意見・要望」が32,719件で39.6%でした。

また、「受信料」への声は、96.4%が料金や手続きに関する「問い合わせ」で142,524件、「意見・要望」は3.6%にあたる5,250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32,719件で、好評意見が35%、厳しい意見は65%でした。好評意見には、連続テレビ小説や終了した番組に対する感想や感謝の声が多く寄せられました。

	1月	2月	3月	2022年度平均
好評意見	30.2%	28.9%	35.0%	30.5%
厳しい意見	69.8%	71.1%	65.0%	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74件(前月68件)、ホームページ関連では39件(前月35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、教育関連の番組やサービスに対するご要望やご意見も多く寄せられます。今回は、令和6年能登半島地震で被災した子どもたちが前向きな気持ちで学べるよう、石川県教育委員会と連携した「NHK for school」の取り組みをご紹介します。

■いつでもどこでも 子どもたちが学べる動画を

「NHK for School」は、子どもたちや教育関係者に向けて、学習に役立つ動画や教育コンテンツを提供しているサイトです。未就学児童から高校生を対象に、およそ1万本もの学習動画が視聴でき、学年に応じた学習が進められるよう工夫されています。インターネットに接続するだけで、いつでもどこでも学習動画が見られるため、学校の授業の中での活用はもちろんのこと、学校に行っていない子どもたちにも、「おもしろそう」「学んでみよう」と思うきっかけとなるような番組やコンテンツ作りを目指しています。

視聴者のみなさまからは、「子どもが勉強に関心を持つきっかけになった」「息子が学校に行くのを嫌がっていたが、自宅で動画を見ながら学んで楽しんでいる」などの声をいただいています。

NHK for School

さらに、ことし1月、能登半島地震の発生後には、命を守るための行動や地震に備えるために必要な情報を集めた動画「いま知りたい地震のこと」をいち早く公開しました。地震が起きて混乱したり、不安な気持ちになったりしている子どもたちに、いざという時も落ち着いて行動できるよう、事前に学んでもらいたいという思いからです。



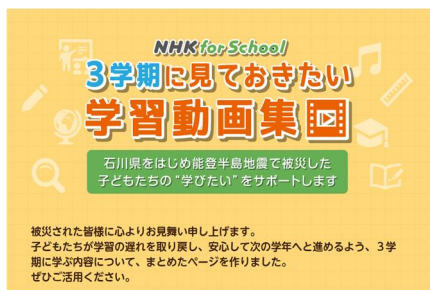
NHK for School 「いま知りたい 地震のこと」

すると、石川県教育委員会から、NHKにこのような声が寄せられました。

【石川県教育委員会からの声】

- ・ 石川県教育委員会ではこのたびの能登半島地震を受け、学習支援サイトを作成しているところです。そこで、NHK for Schoolに掲載されている番組についても、ぜひリンクを掲載させていただけないでしょうか？まだ学校が再開できず、学習に不安を抱えている児童生徒も多いため、とにかく早期のサイト開設を目指しています。

石川県教育委員会からの要望を受けて、「NHK for School」では、いつでも、どこでも、子どもたちが学べるよう、新たな特設ページを立ち上げました。「3学期に見ておきたい学習動画集」は、国語や算数、理科などの科目ごとに3学期に学習する内容に関連する動画をまとめたページです。被災地にいる子どもたちが、学習の遅れを取り戻し、安心して次の学年へ進めるよう心がけ、ことし3月末まで公開しました。



「3学期に見ておきたい学習動画集」 ※現在は公開を終了しています

また、「心と体をほぐそう！ホッとひといき」のコーナーは、避難所などで慣れない生活を送っている子どもたちのために、心と体をほぐすような番組も欲しいという要望にあわせて制作したものです。子どもたちが少しでもほっとできて、楽しい気分になれるような、えりすぐりの動画を掲載しました。

声を寄せていただいた石川県教育委員会とも連携しながら情報を発信し、オンライン授業や、避難所など学校以外の場所でも、多くの子どもたちに活用してもらいました。



不安な心が軽くなる虹の呼吸の紹介

【被災地の小学校教諭からの声】

- ・ 地震で理科室の実験器具が壊れ、上下水道も止まってしまったので、NHK for Schoolの実験動画を使った。子どもたちは動画を見ることで実験の具体的なイメージを持つことができ、学びを深めることができた。(50代男性)
- ・ 教科書の中で、自然の事物・現象の観察を行う事になっているが、被災地では外で観察ができる状況ではない中、子どもたちは動画を参考にしながら勉強を進めることができた。(40代女性)

公共メディアとして、未来を担う子どもたちの成長を支えるため、今求められているニーズを的確にとらえながら、新たな番組や教育コンテンツの発信に取り組んでいきます。

■3月 反響の多かった番組

参議院予算委員会の模様を伝える「国会中継」に関連して、政治に対するさまざまな意見や中継時間に対する問い合わせが多く寄せられました。また、音楽番組の出演者に対する好評意見、大谷翔平選手などが出場したMLBアメリカ大リーグの開幕戦にも反響がありました。

※集計期間 3月1日～31日



<3月放送以外の番組への反響>

ヤバイラジオ屋さん 322件
※2024年度の番組改定に関する意見・感想等

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、3月の受付件数は19,268件(前月比896件減)で、このうち89%がNHKプラスに関するものです。ことし1月以降、去年の同じ月を大きく上回る状況が続いており、12月から1月にかけて行ったNHKプラスキャンペーンの効果が継続しているとみられます。

さらに、BS放送の中から厳選したおすすめ番組をNHKプラスのウェブサイト・アプリでご覧いただける「BSおすすめ配信」について、サービス内容などの問い合わせが寄せられました。

受付内容	件数
NHKプラス	17,217
ホームページ	789
動画音声配信(語学番組など)	476
らじる★らじる	266
モバイル機器の操作	170
NHKオンデマンド	167
その他	183
合計	19,268

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4,397件で、前月と比べて639件増加しました。これは、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とみられます。

春の引っ越しシーズンに合わせてこの時期多く寄せられる解約手続きについては、3月より解約を受け付ける専用ダイヤルを開設し、態勢整備に努めています。

	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	3,472
	受信料の支払いに関する送付物について	145
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	255
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	59
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	98
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	69
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	50
番組サービス	番組内容や出演者について	35
	インターネットサービスについて	6
その他		208
合計		4,397

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2,095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1,437件、「技術相談」は658件でした。

		件数
受信不良		1,437
	一次対応	959
	個別受信設備不良	772
	共同受信設備不良	158
	雑音障害	22
	建造物による受信障害	5
	混信・難視聴など	2
	二次対応	478
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		658
合計		2,095

※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105件(前月比9件減)。最も多かったのは、報道局記者の不正な経費請求について26件、「管理体制を強化するべきだ」などの厳しい意見が寄せられました。次いで多かったのは、「音声波の再編」について16件、「NHK2024年度予算」についての12件でした。

受付内容	件数
報道局記者 不正な経費請求	26
音声波の再編	16
NHK2024年度予算	12
衛星波の再編	9
その他	42
合計	105

7.反響の多かった番組から

■【連続テレビ小説】ブギウギ

<本編全126回、土曜振り返り25回>

2023年10月2日(月)～2024年3月30日(土)

総合 前8:00～8:15

NHKBS・BSプレミアム4K 前7:30～7:45

反響 6,236件 ※2023年10月2日～2024年3月31日で集計

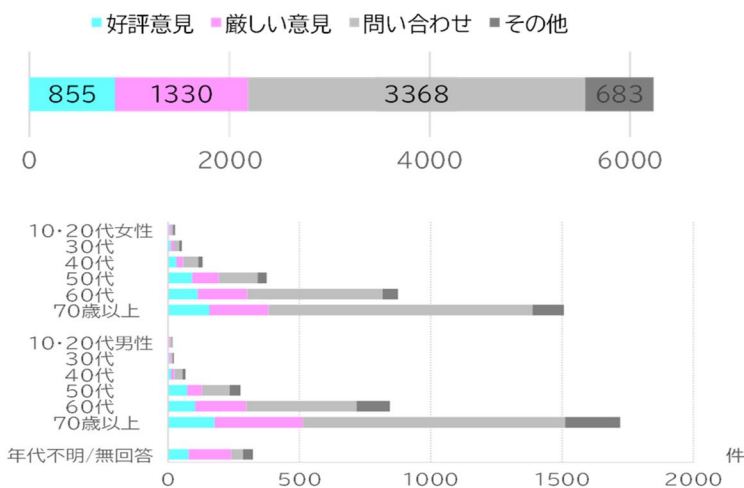
(好評意見129件、厳しい意見29件、問い合わせ252件、その他の意見17件)



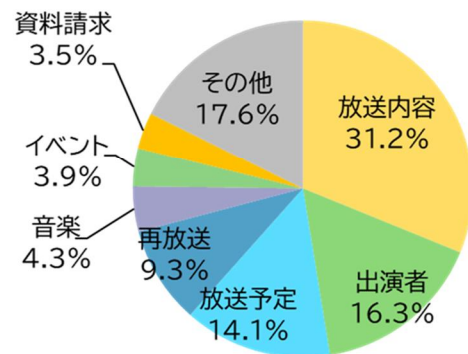
連続テレビ小説第109作は、“ブギの女王”と呼ばれた戦後の大スター、笠置シズ子さんがモデル。激動の時代の渦中で、ひたむきに歌と踊りに向き合い続けた趣里さん演じる主人公・花田鈴子(芸名:福来スズ子)の波乱万丈の物語を描きました。「東京ブギウギ」や「買物ブギ」など笠置さんの数々の名曲はもちろん、これまでの朝ドラにはないほど、歌と踊りが多く用いられました。

視聴者のみなさまからは、ドラマの中のステージショーや歌に好評の声が寄せられたほか、鈴子の心境や生きざまへの共感、そして、戦前から戦中、戦後へと変遷する時代描写にみずからの人生を投影して視聴したなど、多くのご意見・ご感想を頂きました。

●意向種別



●受付内容の内訳

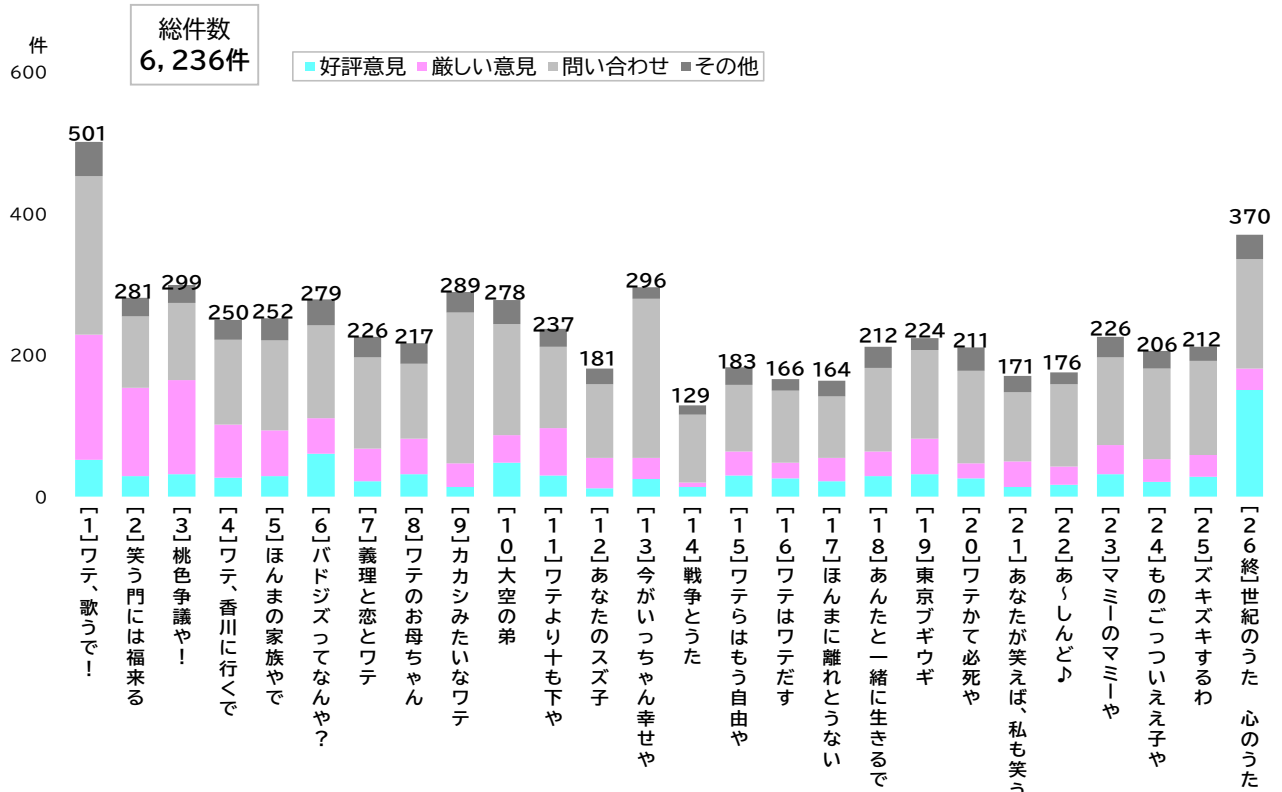


意向総数は6,236件。そのうち、3,368件が問い合わせでした。おもな内容は、放送予定と再放送に関するものでした。

受付内容の内訳(円グラフ)で最も多かったのは、放送内容に関するもので31.2%でした。「劇中ショーではなく、独立番組のような錯覚をするハイレベル。感服した。」「舞台での歌に本当に感動し、鳥肌が立った。」など、ドラマの中のショーや歌唱のシーンなど脚本や演出を高く評価する声や、「昭和20年の終戦の頃を思い出す。本当にありがたくて涙が出る。」「幼少期から笠置シズ子のファン。懐かしい。」など、ドラマの時代背景に共感する声も寄せられました。一方、人形劇風のタイトルバックについて厳しい意見が多く届きました。

次いで多い内訳の「出演者」については、主人公を演じた趣里さんや、作曲家・羽鳥善一役の草彅剛さん、スズ子に弟子入りを志願する福島出身の小林小夜役の富田望生さんなど俳優の演技力を評価する声がありました。一方で、せりふの方言に対して厳しい声も寄せられました。

●受付件数と意向種別の推移



2023年10月	11月	12月	2024年1月	2月	3月
2 番組開始・少女時代 大阪	6 スズ子 東京へ	4 福来スズ子とその楽団 始動	4 後半開始	1 スズ子 愛子を出産	18 若手の有望株 水城アユミ登場
9 梅丸少女歌劇団に入団	7 作曲家・羽鳥善一との出会い	5 弟・六郎が戦死	8 終戦	9 東京ブギウギ 披露	22 オールスター男女歌合戦
13 福来スズ子 デビュー	10 ラッパと娘 披露	7 大空の弟 披露	15 喜劇王・棚橋健二との出会い	16 おミネとの出会い	27 歌手引退発表
16 デビュー6年 趣里さん登場	23 母・ツヤが亡くなる	11 村山愛助との出会い	19 コペカチータ 披露	23 家政婦・大野晶子 登場	29 ドラマ本編完結
30 香川で出生の事実を知る	27 戦時中 酒に溺れる父	28 年内放送終了	25 スズ子 妊娠が発覚する	16 ジャングル・ブギー 披露	30 全編終了

放送期間中の受付件数を、週ごとの推移で見ると、第1週の「ワテ、歌うで！」が500件を超えて一番多く、明るい雰囲気や、子役の演技について好评意見が寄せられました。一方で、タイトルバックの映像について、人形の動きが怖いといった厳しい声が届きました。

前半で好评意見が最も多かったのは第6週の「バドジズってなんや?」。東京に来たスズ子が、作曲家・羽鳥善一と出会い、「ラッパと娘」を披露し、一躍「スウィングの女王」となった週です。「新しい音楽の誕生に文字どおりズキズキワクワク。ドラマのワンシーンということ忘れて鑑賞した。」などの感想が届きました。次いで、第10週の「大空の弟」。黒崎煌代さん演じる弟の六郎を戦争で亡くし、スズ子がタイトルと同じ曲名の「大空の弟」を歌った週で、「本当に涙が止まらなかった。心から感動した。」などの声が届きました。

最終の第26週、「世紀のうた 心のうた」には、放送期間中で最も多い151件の好评意見が寄せられました。ヒロインを演じた趣里さんはじめ、俳優のみなさんの演技に対する意見や、今までにない朝ドラにチャレンジしたことを評価する声が届きました。

また、全期間を通し、福来スズ子が歌う楽曲(表中の赤い背景箇所)についての意見が多く寄せられました。

【主な内容】

○演出・脚本について

- ・ 設定がすばらしい！映画的。こういう人情ものは、せりふがくさくなったり、演技がわざとらしくなったりするリスクが高いのに、この脚本家さんは見事だ。(50代女性)
- ・ 昭和のように暑苦しく、泥臭く、笑いあり涙ありのドラマを皆、求めている。昭和のホームドラマに近いドラマがよい。(70歳以上男性)
- ・ 大阪制作色が出ていて、クスツとさせてもらっている。遠慮なくボケとツッコミ、涙と笑いのすてきなドラマで、日本中を元気にしていただきたい。(50代男性)
- ・ 歌ばかりで構成された回が最高だった。お二人(スズ子と茨田りつ子)の歌がどちらも見事で、とくにスズ子の演技、歌に感動。(60代男性)
- ・ 笠置シヅ子さんは知っていても、いまだきドラマとしてどうなのかと思っていたところがあった。しかし、自分の見る目のなさにガッカリしてしまうのと同時に、NHKのドラマ作りにあらためて感心している。(60代男性)
- ・ 赤ちゃんを産んで希望に満ちていた状態で愛助さんが亡くなったことを知る場面。普通だとこのような場面では暗い音楽を流すなどをするが、きょうの場面では長い時間効果音なしで表現をしていたことにとても共感できた。手紙の声が入ってそのあと効果音が入ったのがとてもよかった。(60代女性)
- ・ ブギウギはたった15分なのに濃密で最高すぎた。(30代女性)

○舞台ショーや歌について

- ・ 音楽好きには最高。戦前の服部良一さんのメロディーが80年以上前の曲にしては現代風で美しい。(70歳以上男性)
- ・ OSKは知らなかった。毎日楽しく、元気に、朗らかに見ている。バレエ経験者の俳優さん、皆さん適任。(50代女性)
- ・ 台詞は少なくとも歌で気持ちが伝わってきて涙が出た。(50代男性)
- ・ 3分あまりのショーは感激した。劇中ショーではなく、独立番組のように錯覚をするようなハイレベル。感服した。(60代男性)
- ・ 子ども達のレビューは涙が出た。このドラマを作ってください、ありがとう。(年代不明)
- ・ 一糸乱れぬラインダンスの美しさや、俳優さんがここまで完成度の高いダンスを見せてくれることに感動した。(70歳以上女性)
- ・ 「ラッパと娘」のパフォーマンスは、ドラマの中のワンシーンということのを忘れるほどの高揚感があり、画面の中の観衆と同じような気持ちで鑑賞した。(60代女性)
- ・ 「センチメンタル・ダイナ」を歌って踊り、社会に向かって訴える迫力ある名シーンはジャズをほとんど知らない私にも納得だ。主役の技と演出やそれをフォローしている皆の力の合わせ技の結果だと感じた。(70歳以上男性)
- ・ 朝ドラ視聴歴の中でも一番たくさん涙を流しながらブギウギ視聴している。「大空の弟」、歌詞だけ見れば軍歌と言えるものなのに、反戦歌のように聞こえるのが不思議のようで現代の視点から見たら当然のようであり、また趣里さんの歌声の迫力もすばらしい。(30代女性)
- ・ 「東京ブギウギ」はすばらしかった。終わった時に思わず拍手をしてしまった。(70歳以上男性)
- ・ 戦前戦後に流行した歌でこんなにすてきな曲がある事は知らなかった。それをドラマの中で演奏している場面では、演奏している人も歌い手も踊りも本物を感じた。(60代男性)

○時代設定について

- ・ 時代背景など正確に描かれていて、制作の方が一生懸命取材して作られたことがよく分かった。靴磨きの少年が、私の子ども時代を見るようで、懐かしくもあり、当時のつらい出来事を思い出した。(70歳以上女性)
- ・ 笠置シズ子は、幼少期以来のファン。「おっさん、おっさん、これなんぼ！」懐かしい。(70歳以上男性)
- ・ このドラマを見ていると、昭和20年の終戦の頃を思い出す。本当にありがたくて涙が出る思いだ。(70歳以上男性)
- ・ 85歳。かすかな記憶だけど、戦時中の記憶が頭から離れない。ドラマを見ながら思い出している。(70歳以上女性)

○出演者について

- ・ スズ子を演じる趣里さんのせりふ回し、立ち居振る舞いがとてもとても大好き！(40代女性)
- ・ 趣里さんの熱演が好感。歌もダンスも日常も、精いっぱい演技するのが伝わる。(60代男性)
- ・ レコードジャケットの写真を見て驚いたのは、若いころの笠置シズ子と趣里さんがそっくりなこと。子役の時にもよくこの子を選んだね、と言いながら見ていた。(70歳以上女性)
※趣里さんの演技についての意見 225件
- ・ 羽鳥先生役の草薨剛さんが印象的。語尾が柔らかくて、軽快なのがいい。(50代女性)
- ・ 草薨剛さんの存在感は圧倒的。画面に映っているだけで、画面がしまるといっつか、華やぐ。(50代女性)
※草薨剛さんの演技についての意見 89件
- ・ 小林小夜ちゃん役の富田望生さんの存在がすごくドラマを引き立てている。黙って部屋のすみで正座しているだけの小夜ちゃんのシーンが緊迫感を感じる。(60代男性)
- ・ 小夜ちゃんを見ていると、とても元気が出る。朝から楽しく笑う事もできて感謝。(50代女性)
※富田望生さんの演技についての意見 82件
- ・ 村山愛助さん役の水戸恒司さんが本当にすばらしい。語りかけるような声、亡くなるまでの演技、史実を読んでいて、あまりよい印象のなかった相手だったが、それを覆す、忘れられないキャラクターとして心に刻んでくれた。(年代不明女性)
- ・ 柳葉敏郎さんの下町のお父さん役がいい感じ。ちょっといい加減な感じのお父さんが、好まれたり許されたりするような、昔の日本にはこういう世界があったのかなと考えさせられる。(70歳以上男性)
- ・ 子ども時代のスズ子を演じた澤井梨丘さんの笑顔、疑問を思った時の表情、そしてよいことがあった時の駆け足で走って行く時の姿がすごくすてきで心が豊かになる。(70歳以上男性)

○人形劇風のタイトルバックについて

- ・ オープニングでタイトルが流れて、最初のアニメのような人形が骸骨のようだ。(70歳以上女性)
※同様の厳しい意見 383件
- ・ 人形のキャラクターの動きがおもしろい。人形とはいえ何か本物の人間の表情に感じる。(70歳以上男性)
※同様の好評意見 11件

○厳しい意見

- ・ 私はずっと大阪に住んでおりますが、「ワテ」なんて言いませんよ！朝からとても不愉快な気持ちになる。(70歳以上女性)
- ・ 大阪弁をしゃべっている人はおらんじゃないか！大阪弁ではなく、京都弁をしゃべっていた。きょうの発音は京都弁や！(60代男性)
- ・ (小夜について)あんなひどい方言の人はいない。高齢者で、福島の中の奥まったところの人でもあんな方言は話さない。(50代女性)
- ・ 女の子3人の入浴シーンに対して、大変不愉快に感じる。子どもの性を感じさせるシーン。演じている子役の女の子たちも嫌だったと思っているのでは。(60代女性)
- ・ 亀が絶えず連れて歩かれ、手に持たれて空中で上下に動かされたりして、とてもストレスのかかる状況でかわいそうで見てられない。虐待では。(50代女性)
- ・ 社長室での直談判のシーン。カメラが始終揺れていて酔いそうで気持ち悪くなった。(60代女性)

○その他の意見・要望

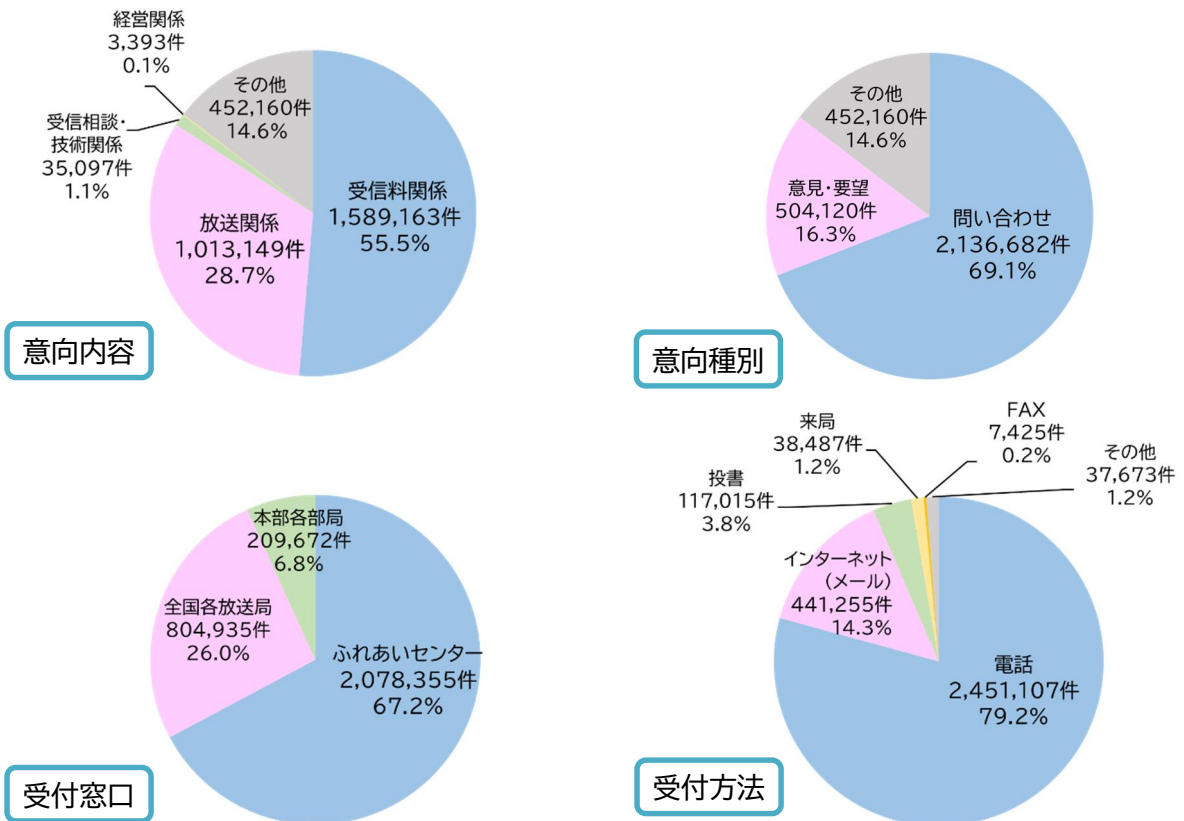
- ・ 今年1月1日に発生した地震により避難生活を送っている中、福来スズ子こと趣里さんの明るい歌声や軽快な踊りに何度も元気づけられた。(20代女性)
- ・ すでにNHKの歌番組で、ブギウギを取り上げているとは思うが。趣里さんによる、福来スズ子コンサートをやって欲しい。(50代女性)
- ・ 『福来スズ子・茨田りつ子コンサート』を開いて欲しい。(50代男性)
- ・ OSK日本歌劇団の特集番組をやって欲しい。(50代女性)
- ・ 舞台シーンを集め特別番組やって欲しい。(60代女性)
- ・ 「ブギウギ」のドラマの中の曲を集めて放送して欲しい。(60代男性)
- ・ 公式アカウントではたくさんの演者さんのオフショットが見られて楽しい。役柄的に難しいのかもしれないが、菊地凜子さんのオフショットもぜひ見てみたかった。(年代不明)
- ・ 歌が盛りだくさんで、大変感激した。ぜひ、ミュージカル公演を期待する。舞台でやるブギウギもみたい。(40代男性)
- ・ ブギウギのUSK(梅丸少女歌劇団)レビュー、YouTube(NHK公式)で場面ごとフルバージョンでの映像がうれしかった。(年代不明)

8. 2023年度 1年間の意見・問い合わせ総数

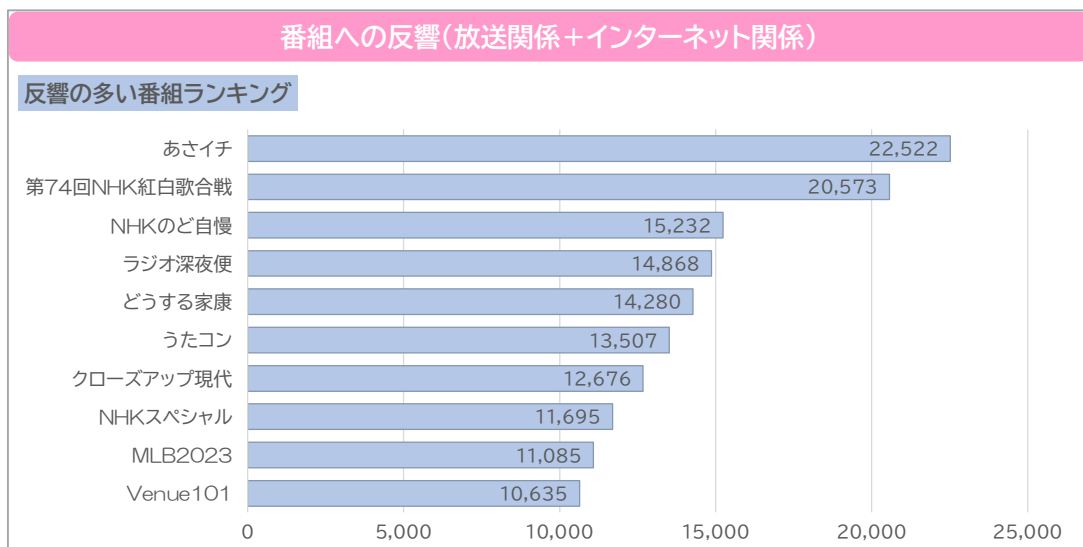
309万2,962件(2022年度 299万8,070件)

2023年度は、309万2,962件の意見や要望、問い合わせをいただき、前年度よりも9万4,892件の増加となりました。最も多かったのは受信料関係で、10月の受信料値下げや学生免除のご案内や、受信契約の手続き・案内に関する送付物を多く発送したため、前年度に比べおよそ5万6,000件増加し、およそ159万件。放送関係は、2万件余り増加しておよそ101万件。これは、「NHK紅白歌合戦」や「うたコン」「Venue101」など音楽番組の出演者への好評意見や、旧ジャニーズ事務所の性加問題を受けて所属タレントの起用についての問い合わせや要望などが増えたことが要因です。

また、受信相談・技術関係がおよそ3万5,000件、経営関係がおよそ3,400件となっています。意向を種類別にみると、問い合わせが全体の69%、意見・要望が16%となっています。



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります



※集計期間 2023年4月1日～2024年3月31日