調査研究ノート

放送の質に関するトレンド調査の試み

～「放送評価調査」５年間の結果から～

世論調査部　小島　博

はじめに

NHKは，放送番組や編成の質に関する評価を測る試みとして，視聴者に対する様々な「放送の質に関する世論調査」を実施してきた。これらの調査は個々の番組の評価を尋ねるものと編成などの放送全体に対する評価を尋ねるものに分けることができる。個別番組の評価調査としては，1984～1989年に実施した「視聴感想調査[1)]」，1990～1997年実施の「番組評価スコア調査[2)]」，2001年以降の「番組総合調査[3)]」などがあり，その結果を本誌で報告してきた。一方，放送全体に対する評価調査としては，1991年と1992年に試行した「編成評価調査[4)]」と，1997～2000年に実施した「5月放送意向調査[5)]」があるが，ともに編成施策的な調査であったため，結果は本誌では報告していない。

本稿では，2007年6月～2012年3月まで，6，9，11，3月の年4回の計20回，個別の番組ではなく，NHKの放送全体に対する視聴者の評価を定期的に追跡したトレンド調査について報告したい。

1．調査の目的と設計

この「放送評価調査」は，2004年7月に明らかとなった芸能プロデューサーの番組制作費詐取事件などの不祥事に端を発した受信料不払いなどの影響が色濃く残る2007年，視聴率だけでない，国民のNHKの放送全体に対する質的な評価を四半期ごと，必要な場合には随時，捉えることを目的として立ち上げたものである。

このため，調査方法は機動的に実施できる電話調査（RDD追跡法[6)]）とした。調査対象は全国20歳以上の国民。年4回の調査のうち，6月と11月調査はNHK全国個人視聴率調査（月～日曜の1週間）と同じ週の金曜から日曜，3月と9月調査は第1週末の金曜から日曜（ともに月曜が祝日の場合は，土曜～月曜）の3日間で行った。サンプル規模は1,800人でスタートしたが，若年層のサンプル数確保のために2009年6月調査より2,200人，2011年9月調査より2,800人に増やした。全20回の平均調査相手数は2,072人[7)]，平均回答率（人数）は62.8％（1,301人）であった。各年度の合計回答数のサンプル構成は文末に付した。

放送の質に関する調査では指標とする評価項目の設定が鍵となる。この調査では，NHKの放送全体（テレビ・ラジオ）に対する国民の評価を継続して測るという目的に即し，2007年4月5日に公表されたNHKの「平成19年度“約束”[8]」を基に5つの全体評価項目とそれを補足する10の側面別評価項目を設定した。各評価項目と調査相手への具体的な質問は以下のとおりである。

【全体評価】
①［信頼］NHKの放送を信頼しているか
②［満足］NHKの放送に満足しているか
③［親しみ］NHKの放送に親しみを感じているか
④［独自性］NHKの放送は民放にはない特色があると思うか
⑤［社会貢献］NHKの放送は社会の役に立っていると思うか

【側面別評価】
次の①～⑩の項目に満足しているか
①［正確・公平］事実を正しく，公平に伝えている
②［生命・財産を守る］災害，大事件，大事故のニュースをいち早く伝えている
③［娯楽性］楽しんだり，リラックスしたりする番組を放送している
④［知識・教養］知識や考えを深める番組を放送している
⑤［実用性］仕事や生活に役立つ番組を放送している
⑥［地域への貢献］地域に役立つ番組を放送している
⑦［文化の継承・発展］伝統文化の継承や，新しい文化の発展に役立つ番組を放送している
⑧［福祉］お年寄りや障害のある人々のための番組を放送している
⑨［教育］子どもや青少年のためになる番組を放送している
⑩［国際理解］国際理解に役立つ番組を放送している

電話調査では調査相手を電話口に拘束できる時間に限界があるため，評価項目のそれぞれについて下記のように点数を付ける方法で回答してもらい，評価尺度の統一と調査時間の短縮を図った。

5点＝信頼（満足など）している
4点＝まあ信頼（満足など）している
3点＝どちらともいえない
2点＝あまり信頼（満足など）していない
1点＝信頼（満足など）していない

また，電話調査の質問数の限界から，評価項目以外の質問は，評価との相関が高いと思われるNHKの放送全体の視聴頻度と年齢のみ[9]として全質問数を17問に抑えた。

2．5年間の結果の概要

評価は連動して緩やかに上昇

評価の動向をみるにあたり，各評価項目に対する「5点」と「4点」を肯定的な回答と考え，その合計の割合を指標として用いた。

図1は全体評価5項目への肯定的な回答の割合の全20回の推移を示したものである。2008年度までは各評価は上下しているが，2009年度以降，揃って緩やかに上昇する傾向にある。側面別評価10項目に関しても同様の傾向がみられた（**図2**）。

図１　肯定的な回答の率の推移（全体評価）

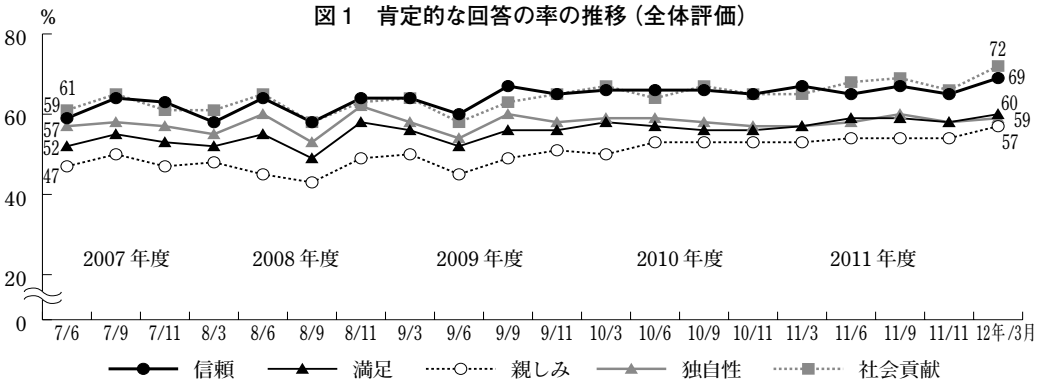
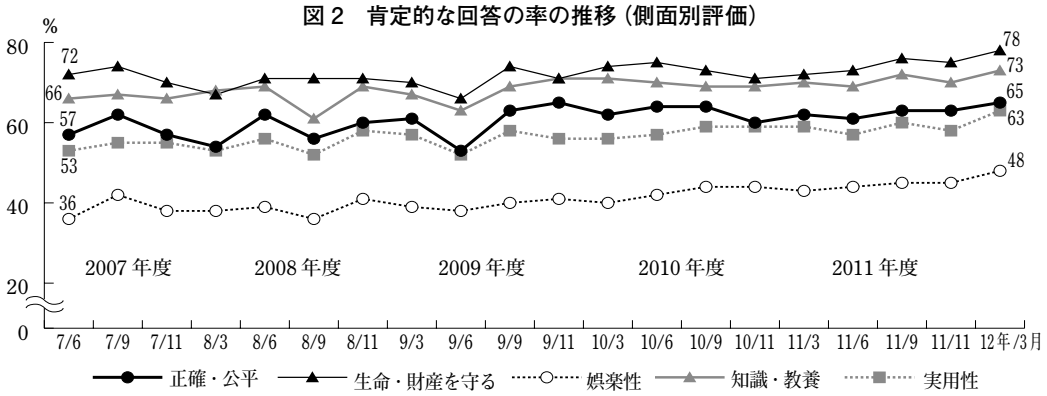
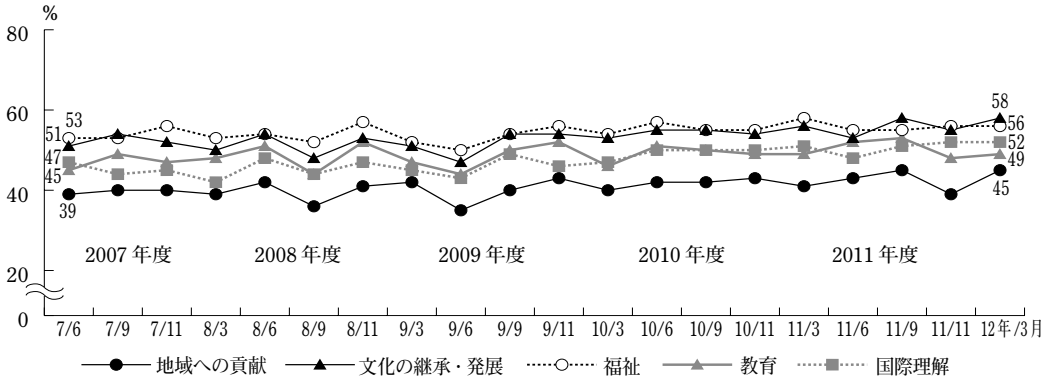


図２　肯定的な回答の率の推移（側面別評価）



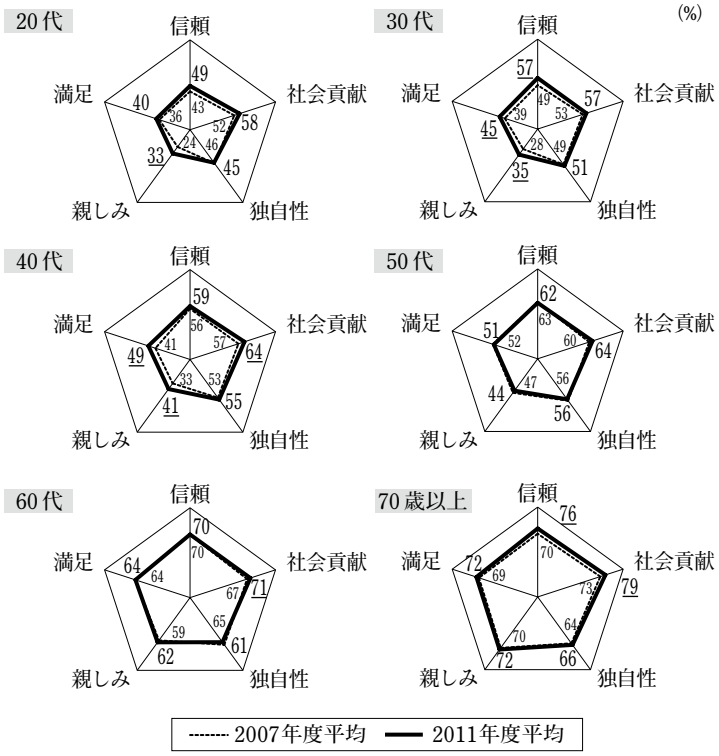


更に，各評価項目の動きをみると，ある項目だけが突出して上下したり反対の動きを示すことはあまりなく，互いに連動して動いている。また，評価が全体的に上昇しても，全体評価の中では「親しみ」が，側面別評価の中では「娯楽性」と「地域への貢献」が他の項目よりも低い傾向は変わらなかった。

年層差の大きい評価

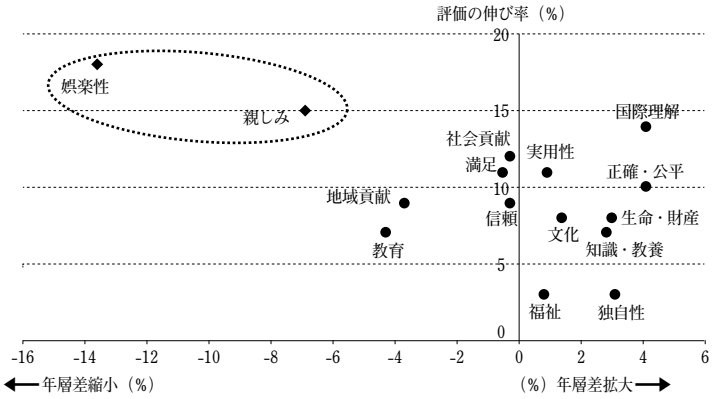
図3は全体評価5項目について2011年度平均と2007年度平均を年層別に比較したものである。いずれの項目とも，年層が上がるほど評価が高くなっており，特に「親しみ」では20代と70歳以上との差が大きい傾向は2007年度から2011年度まで変わらなかった。

図3　年層別の全体評価（2011，2007年度平均比較）



注）2011年度平均の値のアンダーバーは2007年度平均より有意に高いことを表す

図4　評価の伸び率と年層差変化の分布



しかし，2007年度平均と2011年度平均を比べると20代では「親しみ」，30代では「信頼」「満足」「親しみ」，40代では「満足」「親しみ」「社会貢献」の評価が有意に高くなっており，特に「親しみ」が20代では24%から33%へ大きく伸び，20代と70歳以上の差が縮小している。

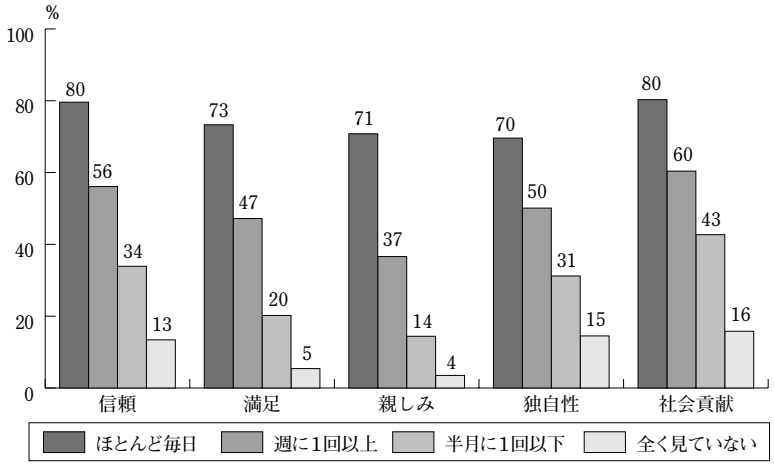
図は割愛したが，側面別評価10項目でも，5年間を通して高齢層ほど評価が高く年層差が大きい。また，20～40代で5年間に有意に増加した項目が多いことは全体評価項目と同様である。また，他の項目よりも特に評価が低い「娯楽性」が20代（23%⇒39%），30代（26%⇒37%），40代（26%⇒35%）で2007年度から2011年度の5年間に大きく増加した。

図4は，縦軸を2007年度平均から2011年度平均への評価（肯定的回答の割合）の伸び率（2011年度平均／2007年度平均），横軸を2007年度平均と2011年度平均の20代と70歳以上の年層間の差の変化（2011年度平均の20代と70歳以上の差－2007年度平均の20代と70歳以上の差）として，全15評価項目をプロットしたものである。これをみると，他の項目よりも評価が低い「娯楽性」と「親しみ」は，20代の評価が上がり評価の年層間の差が縮小した結果，5年間の伸び率は他の項目よりも高いことがわかる。

良く見ている人ほど高い評価

視聴頻度と評価との関係をみるため，全体評価5項目について，2011年度平均のデータにより視聴頻度別に集計した。その結果は**図5**のとおりであり，いずれの項目とも「ほとんど

図５　視聴頻度別全体評価（肯定的な回答の率）



毎日見聞きしている」など視聴頻度が高いほど評価（肯定的な回答の割合）が顕著に高くなっている。

図は割愛したが，この傾向は側面別評価項目でも同様であった。

項目間の評価には相関

ある評価項目に対して肯定的に評価する人々は他の評価項目に対してはどのような評価をしているのか。2011年度平均のデータで評価項目間の相関をみた。

表１は，「正確・公平」や「生命・財産を守る」などの各側面別評価に対する評価（肯定的な回答の人の割合）について，「信頼」「満足」などの全体評価に対して肯定的な回答（5点+4点）の人と否定的な回答（1点+2点）の人を比較したものである。各全体評価項目に肯定的な回答の人は，否定的な回答の人よりも，全ての側面別評価項目への肯定的な回答の割合が高くなっており，項目間の評価には強い正の相関がみられる。

更に，15の評価項目のうち，いくつに対して肯定的な回答をしたかによって回答者を分類してみた（**図6**）。15項目全てに肯定的な回答の人が全体の11％と最も多く，次が14項目に肯定的な人（9％）であり，10から15項目に肯定的な人が全体の半数（50％）である。

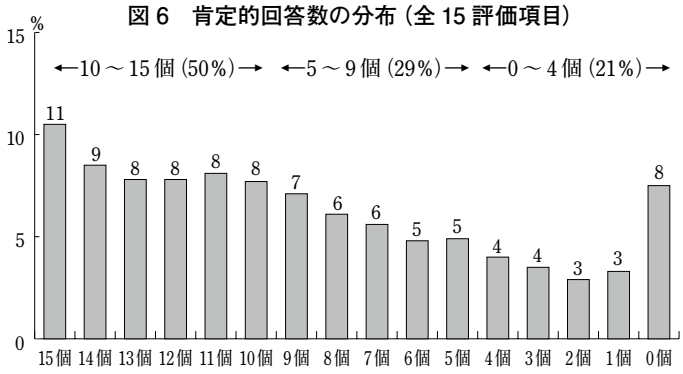
一方，肯定的な回答がゼロという人も8％あり，0から4項目という厳しい評価の人は全体の21％であった。回答者全体をNHKに対する評価の程度で分けると，50％の肯定的評価層，約20％のシビアな評価層，約30％の中間層に大別できる。

表１　側面別評価が肯定的な人の割合（全体評価の肯定的・否定的別）

	信頼		満足		親しみ		独自性		社会貢献	
（%）	肯定的	否定的	肯定的	否定的	肯定的	否定的	肯定的	否定的	肯定的	否定的
正確・公平	80	29	81	29	80	27	77	34	78	17
生命・財産	87	52	88	50	88	52	87	53	87	37
娯楽性	56	28	63	15	66	11	59	17	56	16
知識・教養	83	44	85	41	86	41	87	43	84	36
実用性	72	34	76	26	78	23	74	28	74	20
地域貢献	53	25	57	18	59	16	55	19	55	14
文化	67	36	70	30	71	27	70	30	69	25
福祉	64	38	67	35	69	36	67	35	66	29
教育	59	29	62	26	62	30	62	30	61	22
国際理解	63	30	66	23	68	21	65	23	64	15

□は「否定的」な人よりも有意に高いことを表す

図6　肯定的回答数の分布（全15評価項目）



まとめ

電話調査という，質問数と質問文に制約のある方法ではあるが，NHKの放送全体の評価の推移を3か月に1回というトレンドで追跡することができた調査であった。このトレンド調査の結果からみえてきたNHKの放送全体の質の評価の変動に関する特徴をまとめると以下のとおりとなる。

① 2004年の不祥事以降，2008年1月に報道された職員のインサイダー取引など，2008年度までは不祥事報道によりNHKの評価が上下に変動する時期が続いた。評価が安定して推移するのは2009年度以降であり，不祥事の影響から脱するのに5年あまりを要したことになる。2009年度以降はNHKの根幹を揺るがすような不祥事はなく，視聴者層拡大を意識した番組改定の効果も相まって評価は緩やかに上昇した。特に2011年度は東日本大震災の報道が評価の上昇を後押しする結果となった[10]。放送全体の評価は，番組や報道などによる地道で継続的な働きかけにより時間をかけて緩やかに上昇するものなのであろう。

② 項目間の評価の相関は非常に高く，各項目への評価は連動して変化している。電話調査のため，全ての評価項目を質問紙上で一覧・熟考した上で回答できないこともあるが，視聴者は個々の評価項目について専門的な視点で回答しているわけではない。視聴者のNHKの放送への評価は番組やマスコミ報道を通したNHKのイメージに影響され，その良し悪しが各項目への評価に等しく反映されているのではないかと思われる。

③ 過去に実施した個別番組に関する質の調査では，報道やバラエティーなどのジャンルにもよるが，番組の視聴率と質的評価には正の相関がみられないという結果であった。しかし，NHKの放送全体の評価調査では視聴頻度と各評価には正の相関がみられた。この調査だけで因果関係まで立証することは難しいが，視聴頻度を上げることがNHKの放送全体の評価の向上とは無関係でないことがわかった。

この調査の目的は，視聴者のNHKの放送への評価の動向を経営の指標として短いスパンで確認することであり，放送の評価の構造を明らかにするものではなかった。また，電話調査の質問数の限界から，比較対象としての他のメディアの評価や，評価との関連を探るためのメディア利用や意識などの調査項目を盛り込むことができず，分析の材料の不十分さを感じた調査でもあった。

評価の安定的な推移を確認し，この調査の当初の目的を果たした2011年度末で，電話法によるトレンド調査は一旦終了することとした。今後は，放送の質に関する新たな調査・研究を検討したいと考えている。　（こじま ひろし）

注：

1）斎藤賢治「新しい視聴率調査を目指して～“よかった率”の中間報告」『放送研究と調査』1988年6月号。関東地区の男女7歳以上1,080人に対して実施した「関東地区視聴率調査」の中で，見た番組の評価を「よかった」「よくなかった」「どちらともいえない」の選択肢で聞いた。

2）西田文則「番組評価スコア調査の試み」『放送研究と調査』1991年12月号。関東地区の男女7歳以上1,116人に対して実施した「関東地区視聴率調査」の中で，見た番組の評価を5点満点の点数で聞いた。

3）白石信子・吉田理恵「番組の質的評価のための指標開発の試み～2001年『番組満足度世論調査』から～」『放送研究と調査』2002年6月号。関東地区の男女16歳以上1,128人に対して，配付回収法によりNHK総合テレビと民放各局の関東地区の夜間に放送されている個々の番組の視聴頻度と満足度，視聴理由を聞いている。この調査は2001年に「番組満足度調査」という名前でスタートし，2002年から「番組総合調査」と調査名を変えて実施している。最新の報告は，中野佐知子･深田晃司「テレビ番組に対する意識･評価の現況～2011年6月『番組総合調査』から～」『放送研究と調査』2012年2月号。

4）関東地区16歳以上の男女1,000人に対し配付回収法で実施。NHK総合と民放各局について，報道番組，教養番組，娯楽番組，編成，業績の5分野で33の評価項目を設定し，「大変満足」から「大変不満」までの6段階評価と「見ない」の計7つの選択肢で聞き，スコア集計して評価を比較した。

5）全国16歳以上の男女1,800人に対し個人面接法で実施。4月改定後の放送局別の視聴頻度と満足度，主な番組の視聴状況と視聴感想などとともに，NHKの放送全体に対する満足度を，番組面，編成面の10の評価項目を設定し，「非常に満足している」から「全然満足していない」までの5段階評価と「見ない」の計6つの選択肢で聞いた。

6）電話番号をランダムに発生させて，つながった世帯の中から年齢法で調査相手を特定し，留守の場合には再度電話して追跡する方法。

7）RDDは当日サンプリングのため，調査相手数は毎回変動する。

8）放送に関する約束“信頼される質の高い放送を通じて，社会や文化の発展に尽くします”。具体的には，①いのちと暮らしを守り，確かな指針となる信頼される情報の発信，②質が高く満足感のある多彩な番組を編成，③様々な年齢層の期待に応える番組の充実，④全国ネットワークを生かして地域に役立つ番組や，共に生きる社会を目指して貢献する番組の強化，⑤次の世代を担う子ども・青少年向け番組の充実，⑥国際放送による海外への情報発信を強化し，国際理解を促進

9）視聴頻度は，「ほとんど毎日見聞きしている」「3日に1回くらい」「1週間に1回くらい」「半月に1回くらい」「1か月に1回くらい」「たまに」「まったく見聞きしていない」の7つの選択肢で聞いた。性別は声から判断した。

10）東日本大震災後の2011年6月調査の追加質問でNHKの放送全体に対する評価の変化を聞いたところ，「NHKの評価が上がった」と回答した人は全体の28%であり，その理由（自由回答）のほとんどは「詳しく伝えている」「いち早く伝えている」「正確・的確に伝えている」「長時間・長期間にわたって伝えている」などの大震災報道に対する評価であった。

サンプル構成

	全体	性別		年層別						
		男	女	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
'07年度（合計）	4,574人	1,896	2,678	242	676	753	799	930	1,011	163
	100.0%	41.5	58.5	5.3	14.8	16.5	17.5	20.3	22.1	3.6
'08年度（合計）	4,535人	1,865	2,670	204	669	785	790	959	984	144
	100.0%	41.1	58.9	4.5	14.8	17.3	17.4	21.1	21.7	3.2
'09年度（合計）	5,280人	2,247	3,033	261	732	838	880	1,186	1,239	144
	100.0%	42.6	57.4	4.9	13.9	15.9	16.7	22.5	23.5	2.7
'10年度（合計）	5,407人	2,261	3,146	254	644	840	852	1,205	1,493	119
	100.0%	41.8	58.2	4.7	11.9	15.5	15.8	22.3	27.6	2.2
'11年度（合計）	6,217人	2,567	3,650	205	665	987	907	1,443	1,909	101
	100.0%	41.3	58.7	3.3	10.7	15.9	14.6	23.2	30.7	1.6