（別冊）

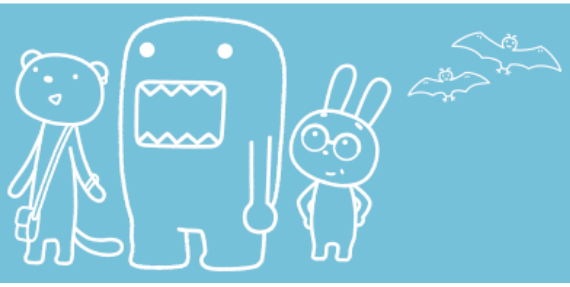
視聴者対応報告

平成30年1～3月

広報局　視聴者部

月刊みなさまの声

平成３０年１月



広報局視聴者部

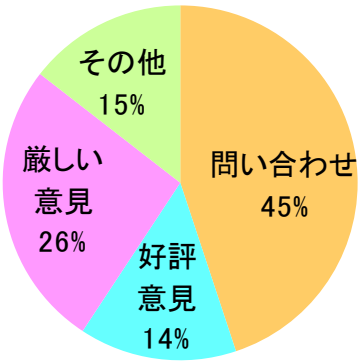
1．ピックアップ

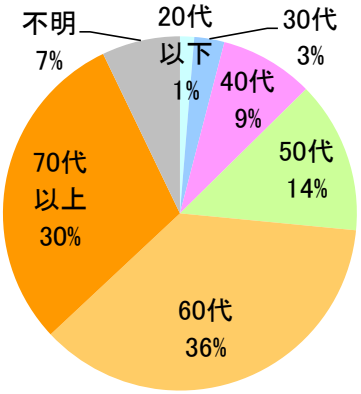
□大河ドラマ　西郷どん

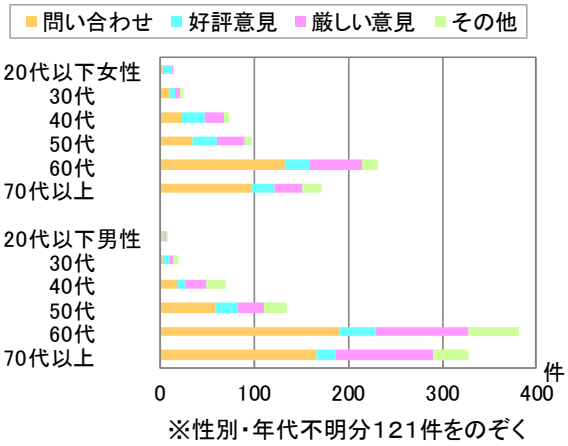
１月７日（日）～毎週日曜日　総合　　後８：００～８：４５（初回は～９：００）
ＢＳプレミアム　後６：００～６：４５（初回は～７：００）

反響１，６７７件
（好評意見２４１件、厳しい意見４４０件、
その他の意見２４３件、問い合わせ７５３件）

第１回では、西郷小吉（渡邉蒼さん）が、大久保正助（石川樹さん）ら町内の仲間と学問や剣術を切さたく磨する少年時代を描き、第２回からは、青年となった西郷吉之助（鈴木亮平さん）たちを描く物語になりました。テンポがあって見やすい、子役たちの演技が生き生きとしているなど、出演者や脚本・音楽への好評意見が寄せられました。厳しい意見には、時代考証についてや、薩摩ことばが分かりづらいなどの声が届きました。

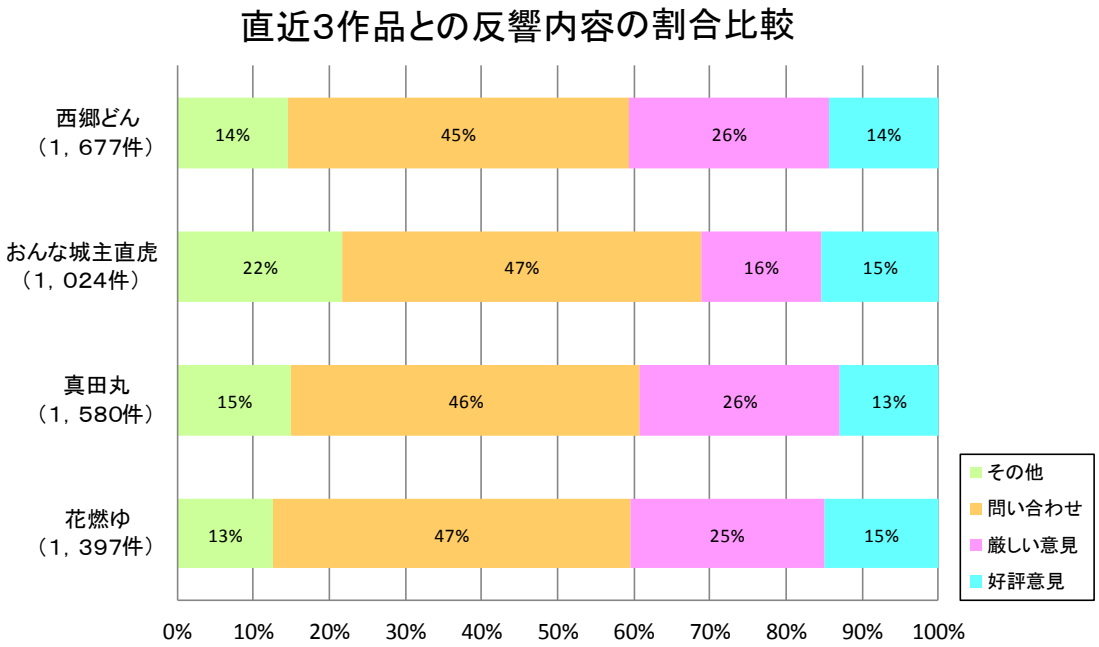






※性別・年代不明分121件をのぞく

直近３作品の１月の反響を比較すると、寄せられた声は直近３作品の中では一番多くなっています。反響内容を見ると、好評意見はこれまでとほぼ同じ１４％でしたが、一方で厳しい意見は前作より増えて２６％となりました。



【主な内容】※件数は重複カウントあり

○出演者について･･･１２３件

- 第１回では、どの子役も体当たりの演技で生き生きとしていて魅力的だった。（40 代女性）
- 出演者の表情の芝居が絶妙でとてもよい。それぞれのキャラクターにますます愛着が湧いてくる。南国の強い光を感じさせる色調の映像に人物がよくなじんでいると思う。（40 代女性）
- 主役の鈴木亮平さんは適役で、ほかの出演者も理想的なキャスティングだと思った。（50 代女性）
- 鈴木さんの意気込みを感じる演技に心打たれる。テレビを見てドキドキするのは久しぶりだ。（50 代女性）
- 瑛太さん演じる冷静ながらもしんの熱そうな大久保正助（利通）もすてきだ。（40 代女性）
- 間の取り方や話すテンポなど、西田敏行さんのナレーションがすばらしい。（70 代以上女性）
- 出演者の中には、同じような時期にNHKで放送しているほかのドラマに出ている人もいて、イメージが重なってしまう。もう少し新鮮なキャスティングにしてほしい。（60 代男性）

○脚本・演出について･･･３３５件

- 第１回では、地域や家族に支えられて伸び伸びと育てられている西郷さんの子どものころが描かれていて、今後どのように成長していくのか楽しみになった。人間味あふれる“西郷どん”が歴史に名を残すに至ったいきさつなど納得感のあるドラマにしてほしい。（50 代女性）
- 初回から西郷小吉の挫折を描くストーリーは重いと思ったがとてもよかった。小吉役の渡邉蒼さんの演技もすばらしかった。（年代性別不明）
- 雄大な自然の風景をダイナミックにつなぐオープニング映像が、西郷さんの物語の始まりにとてもぴったりだと思う。（60 代女性）
- 西郷さんの人生を、骨太で妥協のない脚本、それをしっかり映像にする演出、存在感のある役者、世界観を広げてくれる音楽など、とても魅力があり毎週楽しみに見ている。（20 代男性）
- 聞いていて分からないせりふもあるが、ギリギリのところで薩摩ことばを生かしていると思う。地方を描く場面ならばその土地のことばを大事にしてもよいと思う。（70 代以上男性）
- 薩摩ことばが聞きづらいところもあるが、数回見ているとやりとりやニュアンスで伝わってくるようになった。温かくて好きだ。（40 代女性）
- 時にはコミカルに、時にはシリアスに史実のとおりに描くのが大河ドラマだと思う。その意味で逸話が多すぎると感じる。（30 代男性）
- フィクションとしておもしろおかしく見るなら理解できるところもあるが、歴史をきちんと見るという視点から適切な時代考証をしてほしい。（60 代男性）
- 第４話の島津斉興（鹿賀丈史さん）、斉彬（渡辺謙さん）がロシアンルーレットのような方法で対決する話は無理があると思った。（40 代男性）
- 第３話で、米俵を開いた時に白米が出てきた。当時であれば玄米ではないかと思う。（70 代以上男性）
- 狩りの場面で、貧しい下級武士が２丁も鉄砲を持っているのはおかしいと思った。（70 代以上男性）
- 薩摩ことばが分からないので、会話がよく理解できない。テロップでもっとことばの説明があったらいいと思う。（50 代男性）
- 遠景の桜島が陸続きで、島ではないように見えて気になった。大正時代の噴火で陸続きになったはずだ。できればＣＧなどで処理してほしかった。（50 代男性）

○その他

- オープニングのテーマ音楽がかっこよかった。楽譜などがあれば学校で演奏したいと思った。（19 歳以下女性）
- 番組ホームページの「追どんの薩摩ことば講座」はとても興味深く、更新を楽しみにしている。（20 代女性）

□NHKスペシャル　未解決事件　Ｆｉｌｅ.０６
「赤報隊事件」

１月２７日（土）　総合　後７：３０～８：４３

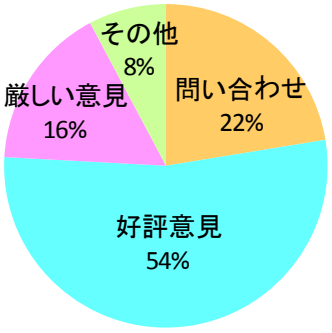
「赤報隊事件　戦慄の銃弾　知られざる闇」

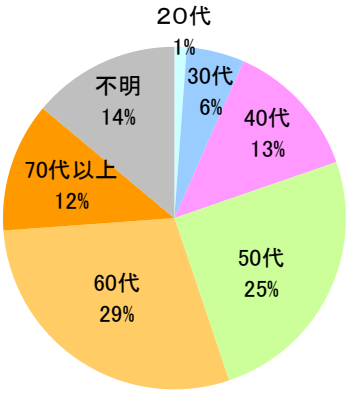
１月２８日（日）　総合　後９：００～９：４９

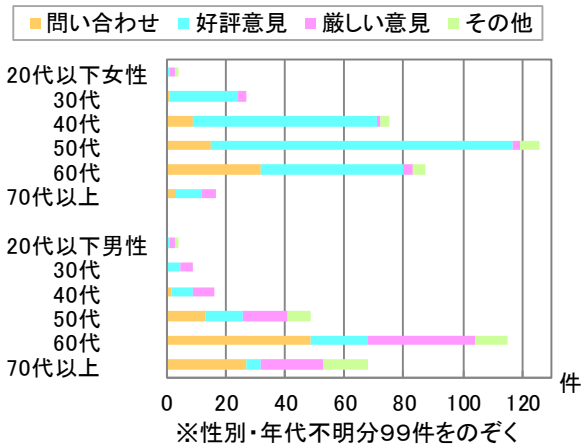
反響６９６件　※1月27日～31日で集計

（好評意見３７２件、厳しい意見１１４件、
その他の意見５４件、問い合わせ１５６件）

朝日新聞阪神支局の記者が射殺された「赤報隊事件」、実録ドラマとドキュメンタリーで２夜連続で放送し、犯人像に迫りました。７００件近い反響が寄せられ、半数以上の５４％が好評意見でした。綿密な取材に基づく内容や構成についてや、実録ドラマでの草彅剛さんをはじめとする出演者の演技に引き込まれたという声が多く寄せられました。







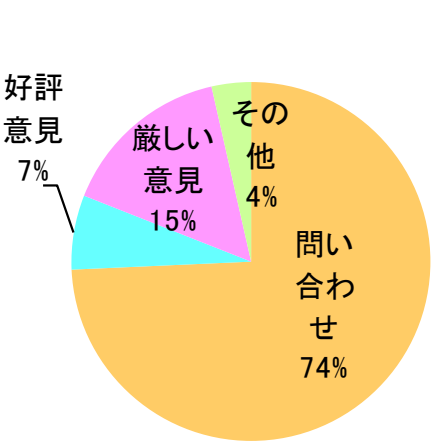
【主な内容】

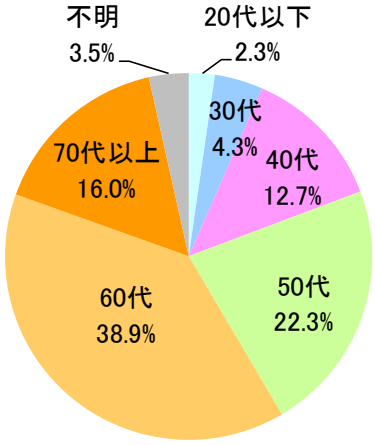
- 家族全員が最後まで無言で見入っていた。被害者家族の悲しみ、同僚の無念さ、資料や関係者の証言など、その取材力からくるリアルな内容は圧巻だった。（50 代女性）
- ドラマとドキュメンタリーで構成されていたので、事件の表層だけでなく、被害者の体温のようなものまで感じられたように思う。自由にものが言える社会を守っていくために、今何ができるのか、自分なりに考え直すきっかけになった。（年代性別不明）
- とても丹念に作られた番組で、２日間ともじっくりかみしめながら見た。生きる上で大事なことを再確認したように思う。（40 代女性）
- 非常にいい番組だった。過去のことでありながら、現在の社会状況を映し出すメッセージ性もありタイムリーな放送だったと思う。（60 代男性）
- 当時、朝日新聞阪神支局の近くに住んでいたが、子どもだったので、事件は知っていても赤報隊については知らなかった。事件を知らない世代が多くなった今、取り上げることに大きな意味があると感じた。（30 代性別不明）
- ドラマは事件当時の状況がうまく再現されていた。役者たちの演技もすばらしく、特に草彅剛さんの迫真の演技に引き込まれ、あっという間に時間が過ぎた。（50 代女性）
- 草彅さんは、記者の心情をしっかり持って演じていた。「殺された小尻記者に向けられた銃弾は自由な社会を求める私たち一人一人に向けられたものだ」というせりふが忘れられない。（50 代女性）※草彅剛さんらの演技がよかったという声２５５件
- ドラマ自体は悪くなかったが犯人があたかも右翼であるかのような放送だった。（50 代女性）
- 震撼させた事件だったが、なぜこの時期に放送するのかがよく分からなかった。（50 代男性）
- ＢGMが大きすぎて女性アナウンサーのナレーションが聞き取りづらかった。（60 代女性）

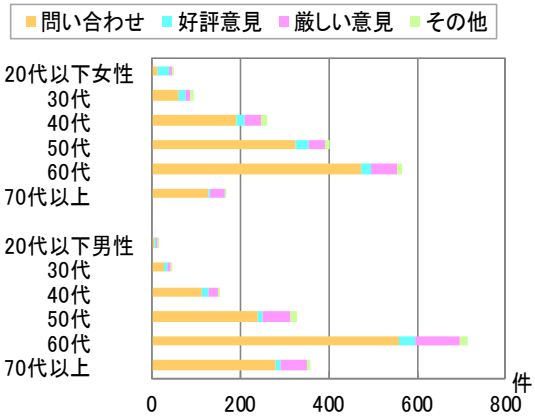
□放送９０年大河ファンタジー　精霊の守り人
シーズン１<全４回>
平成２８年3月１９日（土）～4月9日（土）
総合　後９：００～９：５８
大河ファンタジー　精霊の守り人Ⅱ
悲しき破壊神<全９回>
平成２９年1月２１日（土）～3月２５日（土）
総合　後９：００～９：５８
大河ファンタジー　精霊の守り人～最終章～<全９回>
平成２９年１１月２５日（土）～1月２７日（土）　総合　後９：００～９：５８/９：５９

反響３，２９４件（好評意見２２０件、厳しい意見５１０件、その他の意見１１７件、問い合わせ２，４４７件）
※シーズン１は平成２８年3月１４日～4月１０日、悲しき破壊神は平成２９年1月１６日～3月２６日、最終章は平成２９年１１月２０日～平成３０年1月２８日で集計

平成２８年３月から３年にわたって全２２回を放送してきた「大河ファンタジー　精霊の守り人」が終了しました。シリーズ全体では、問い合わせが７４%を占めましたが、多くは再放送についてでした。好評意見では、上橋菜穂子さんの原作の世界観をよく再現していた、厳しい意見では登場人物の名前が聞き慣れないので、物語に入り込みづらかったという声がありました。

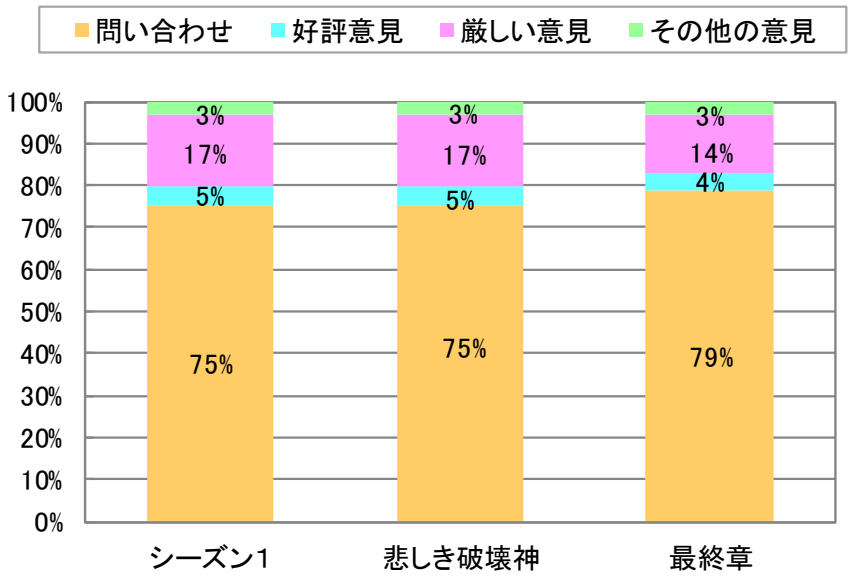






※性別・年代不明分127件をのぞく

【シリーズ3作品意向種別比較】



「シーズン１」には主人公バルサ役の綾瀬はるかさんのアクションシーンを評価する声が届いた一方で、韓国や中国のドラマの後追いのように感じるといった厳しい意見が寄せられました。

【シーズン１の主な内容】

- ずっと原作のファンだったので、綾瀬さんがバルサをやると聞き、正直不安だった。でも実際に１話のバルサのアクションを見て不安は消し飛んだ。すばらしいドラマにしてくれてとてもうれしい。（20 代女性）
- こんなに迫力があり、すごみと美しさが共存したファンタジーを見られるとは思っていなかった。綾瀬さんのアクション、役者陣の演技がすごい。これだけの熱量を持って届けられる作品。私も心してみる。（年代性別不明）
- 原作のファンなので、実写化の発表には不安と期待が混じっていたが、１話を見てすっかり魅了されてしまった。チャグム（新ヨゴ国の王子・小林颯さん）の成長、バルサやジン（松田悟志さん）たちのタテのかっこよさ、陰謀や思惑の交差する王宮。全員日本人俳優なのに、完全に異国を感じる光景の数々、どれを取っても最高だった。（年代性別不明）
- 懸念していたが、西洋的な世界観にするわけにはいかないから、汎アジア的な世界観になる。すると先行している韓国や中国のドラマの後追いのように感じる。（60 代女性）
- 毎週楽しく見ているがせりふがとても聞き取りにくく、逆に音響効果はとても大きい。せりふに合わせてボリュームを上げると効果音の大きさにびっくりする。特に帝の場合は極端だ。家族も同じように感じているので、年齢による聞き取りづらさとは違うと思う。（70 代以上女性）
- 全て原作通りとは思ってはいないが、シーズン１は気になる点が多かった。帝（藤原竜也さん）はあのような玉を持っていない。二ノ妃（木村文乃さん）は色っぽく描かれすぎていると感じた。シュガ（林遣都さん）も軽い印象になってしまっている。来年まで期待が膨らむので頑張ってほしい。（40 代女性）

続く、「悲しき破壊神」には、今後の物語の展開に期待する声やファンタジー作品として楽しんでいるなどの感想が寄せられました。また、分かりにくく興味を持てない、話を詰め込みすぎているなどの厳しい声も届きました。

【悲しき破壊神の主な内容】

- 「シーズン１」では新ヨゴ国だけだった世界も、今回はロタ、サンガルなど広がりを見せ、それぞれの国の民族衣装、風習の違いなども見ていて楽しい要素になっている。原作では別々に語られていた話の同時進行をはじめ、原作と異なる部分を含めてこれからの放送を楽しく待っている。（20 代女性）
- 初回からワクワクさせてくれる。鈴木梨央ちゃんがアスラを魅力的に演じている。最終回まで必ず見るつもりだ。（60 代女性）
- ストーリーが壮大で、まさに日本のファンタジーだと言える。海外の作品に引けを取らないと思う。キャストも豪華で、連続テレビ小説に出演してきた俳優がそろっている。これからも期待したい。（50 代女性）
- 毎週、とても楽しく見ている。セットの背景部分など美術がとてもきれいで、話もおもしろい。（20 代女性）
- 「シーズン１」は引きつけられるように見たが、「悲しき破壊神」は物語がややこしく、画面の展開が早すぎて分かりにくい。（70 代以上女性）
- 大河ドラマに比べて、放送する期間が短いせいかもしれないが、登場人物が多すぎて、ストーリーも詰め込み過ぎではないか。残念だ。（60 代男性）
- どこの国をモデルにしているのか。何を伝えたいのか分からない。見ていておもしろくない。（60 代男性）
- 家族でテレビを見ている時間に、出血したり、女性がはりつけにされたりするなど、刺激の強い場面が出るのはよくないと思う。（70 代以上女性）
- 画面が暗く、顔も黒くなっていて汚れすぎているように見えてしまう。アニメはとてもきれいでよいのに、残念だ。（50 代女性）

「最終章」には厳しい意見が１４％ありましたが、このうちの半数以上は地震の特設ニュースで１月６日の再放送が途中で休止したことについてでした。

【最終章の主な内容】

- 音楽もＣＧも衣装も日本のドラマとは思えないクオリティーで最高だった。終わってしまって寂しい。今後もぜひ大河ファンタジーを続けてほしい。（30 代女性）
- 私は原作のファンだが、原作の上橋菜穂子先生の圧倒的な世界観をあそこまで表現できるとは正直思っていなかった。原作とは違いバルサたちとチャグム（板垣瑞生さん）が再会できたのはうれしかったし、バルサとタンダ（東出昌大さん）が思いを通わせたシーンは本当に理想のものだった。（20 代女性）
- 原作を損ねずに組み立て直した脚本、映像の美しさ、役者たちの個性によって新たな魅力が加えられた登場人物などが相まって物語の世界に引き込まれた。綾瀬さんのバルサは強く美しく、生命力にあふれていた。（30 代女性）
- 登場人物が役者たちの役作りによってとても細かく仕上がっていた。食べ物、着る物、住むところなど、ふだんの生活の雰囲気もとても作り込まれていて、制作陣のこだわりが十分に見て取れた。（19 歳以下女性）
- 最後の方で地震速報が入り、それが終わると次の番組になってしまった。最後まで放送しないのか。（年代性別不明）※１月６日の再放送が地震速報のため途中で休止になったことへの厳しい意見７５件
- 地味だし、ファンタジーとはいえ、３年もかけてやるような内容だろうか。内容もおもしろくない。（60 代男性）
- 出演者の顔のメイクが黒すぎる。わざと汚した感じにしているのは分かるが、画面が暗くなったように思えてドラマに入り込めない。（60 代女性）
- 登場人物の名前が聞き慣れないので覚えられない。ファンタジーにしても分かりやすい物語を作ってほしい。（70 代以上女性）
- 戦闘シーンがダイナミックなのはいいが、人が激しく動いているのにカメラも一緒に動いているようで映像酔いする。（50 代男性）

番組担当者の声

放送９０年記念番組として、ＮＨＫが初めて本格的なファンタジーに挑みました。見ていただいた方からは、新しいドラマの匂いがすると言っていただきました。バランスより個性と個性がぶつかり合うことで化学反応が起こるドラマ。将来、こんなドラマがあったと記憶に残るスケール豊かなドラマを目指したからかもしれません。従来、ドラマはセット、衣装をはじめとして手本になるものがある中でスタートします。自分たちで、どこにもないものを全て作るドラマはあまりないと思います。しかし、合成映像も含め最初の一歩ができると、その作品が道しるべとなり、次回からは作りやすくなる。そのことを考えると、今回は意味のあるドラマになったと思います。去年の年末には、世界のテレビドラマの最高峰、国際エミー賞のドラマ部門の最終４作品にノミネートされ世界からも注目されました。現在、台湾、韓国、タイを初めアジアの国々で放送が始まり、海外からも温かい励ましの声が届いています。３年間にわたりご覧いただいた皆様に改めて感謝しています。ありがとうございました。

□SONGS　OF　TOKYO

NHKワールドTV

1月1日（月）　後7：10～9：00

2日（火）　後7：10～9：00

※8：00～8：10はニュース

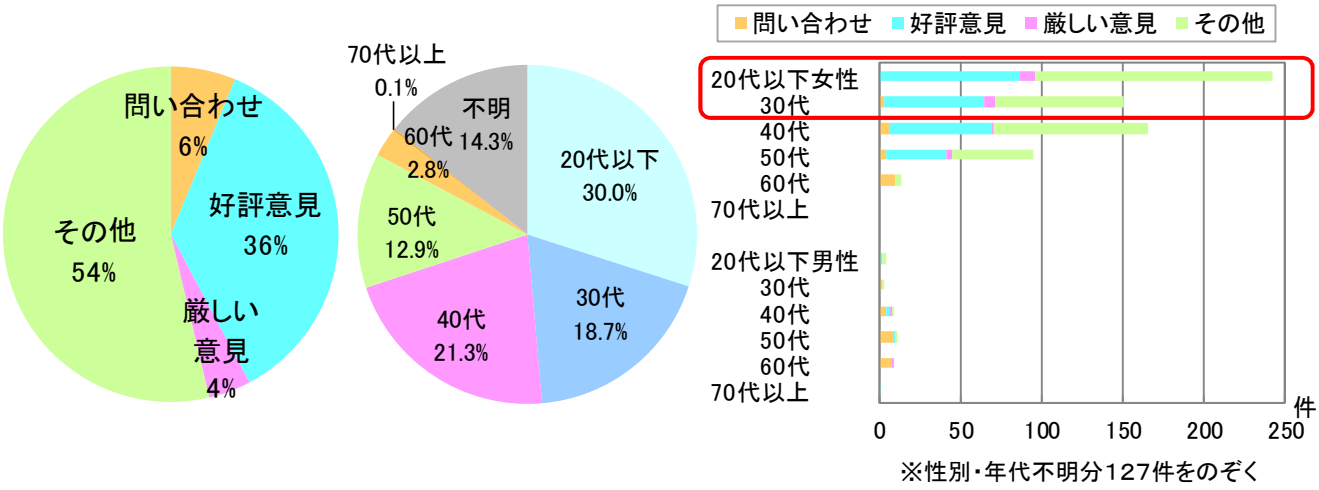
総合　1月8日（月）　後10：50～前0：00

9日（火）　前0：15～1：05

反響831件

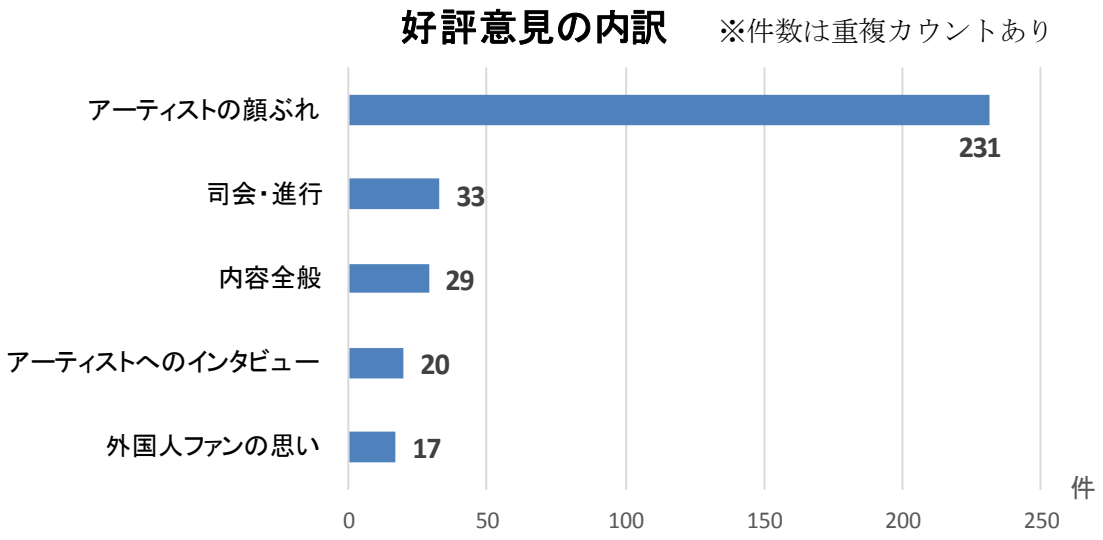
（好評意見２９９件、厳しい意見３４件、その他の意見４４６件、問い合わせ５２件）

Ｘ　ＪAPAN、Ｐｅｒｆume、AKB４８など世界でも人気のある日本のアーティスト１６組による、東京の今を象徴する音楽を世界の人々に届けようという番組。NHKワールドTVで放送し、ライブストリーミングも実施した音楽フェスを構成を変えて、総合テレビでも放送しました。女性からの反響が全体の８４％を占め、そのうちの５６％が３０代以下からでした。好評意見が３６％で、ノーカット版での放送希望が、半数を超える４５０件寄せられました。



※性別・年代不明分127件をのぞく

好評意見の内訳を見ると、出演アーティストの顔ぶれが最も多く、関ジャニ∞の村上信五さんと有働由美子アナウンサーの司会・進行、内容全般の順でした。また、会場を訪れた外国人のファンへのインタビューに対する共感の声も寄せられました。



【主な内容】

- バラエティーに富んだアーティストが見られて、楽しんで聞いた。曲だけでなく、インタビューもあり、アーティストの人となりもかいま見ることができた。セットもすてきだった。（40 代女性）
- 日本の音楽文化などが分かりやすく、おもしろく、世界の人が分かるように表現されていて、とてもすばらしい番組だった。（年代不明女性）
- まさに次世代の紅白歌合戦という印象の番組で、最高にいいと思った。（年代性別不明）
- 日本の伝統や和の文化を私の出身地のアメリカに伝える活動をしている。和傘を使った演出をしているＮＥＷＳがすごいと思った。（20 代女性）
- ブラジルでＮＨＫワールドＴＶの番組を見た。本当にすばらしかった。私はＮＥＷＳのファンで、大好きな彼らを見てすてきな時間を過ごすことができた。もっと日本文化を、そしてＮＥＷＳを世界に発信してほしい。（30 代女性）※オーストラリア、アメリカなど海外からの英語メール６件
- ストリーミングで流れなかった関ジャニ∞の「ＮＯＲＯＳＨＩ」が総合で放送された。まさか見られるとは思わなかったので、本当にうれしい。（40 代女性）
- Ｌｉｎｋｅｄ Ｈｏｒｉｚｏｎのファンだ。ふだんメディアなどで取り上げてもらう機会があまりないので、今回の出演は大変うれしい。カメラワークなどもすばらしく、スマートフォンでのストリーミング視聴、テレビ放送と何度も見た。（20 代女性）
- いつも見ている音楽番組とは違って、観客には外国の人も多く盛り上がり方が新鮮でとてもおもしろかった。また、ふだん聞くことのない外国のファンの人たちの話も興味深かった。（20 代女性）
- ＮＨＫワールドＴＶの番組をストリーミングで見たが、どのアーティストからも世界に向けて日本の文化を発信したいという思いが強く感じられた。２０２０年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて自分自身も改めて日本の文化を見直したいなと感じた。ノーカット版を地上波、もしくはＢＳで放送してほしい。（30 代女性）
- 配信時はアクセスが集中したためか画質が悪かった。ぜひ全編フルでテレビ放送してほしい。きれいな画質、大きな画面で楽しみたい。（20 代女性）※ノーカット版の放送希望４５０件
- 村上さん、有働アナウンサーの進行がよかった。堅すぎず愛きょうがあり、ゲストへの敬意を示しつつ話を引き出し、ニコニコと軽やかにツッコミも入れていた。世界へ向けたコンテンツであることを認識したコメントを交え、楽しげな場を作って進行していて、安定感があった。（30 代女性）
- 総合での放送で、前半は村上さん、有働アナウンサー、リポーターのホラン千秋さんが番組を進行し、会場の観客とアーティストをつないで、ライブの雰囲気を作り盛り上げていたが、後半では出演がなく、ナレーションのみの進行となっていたのが残念だった。（50 代女性）

2. 国際放送　1月の反響

■テレビ

（ニュース）

１月１５日の週に、九州、東北に続く地域キャラバンの第３弾として、北陸・飛騨キャラバンを実施。伝統のものづくりを今に伝える「匠」をメインテーマに、北陸・飛騨地方の魅力を世界に伝え、多くの反響が寄せられました。

NHK NEWSLINE from TOKYO

・　いつものニュースを見ようと思ったら、いきなり飛騨高山からの中継で驚いたが、とてもいい雰囲気で役に立つ情報も多かった。キャスターたちが地方の“観光大使”の役割を果たすのはグッドアイデアだと思った。（シンガポール）

NEWS ROOM TOKYO

・　NHKは主要なニュースチャンネルの中で唯一、世界中の出来事をアジアの視点から発信してくれる放送局だと思う。トランプ大統領がＴＰＰ復帰の可能性に言及したというニュースについては、アジア諸国の反応が詳しく伝えられていてよかった。（タイ）

（一般番組）

正月に放送した大型音楽番組「NHK WORLD presents SONGS OF TOKYO」に多くの好評意見が寄せられました。また、ニュースの北陸・飛騨キャラバンに合わせて編成した関連番組などに多数の反響が届きました。

NHK WORLD presents SONGS OF TOKYO

・　「NHK WORLD presents SONGS OF TOKYO」２０２０年に向け、世界の注目が東京に集まる中、日本のアーティストたちが世界に向けてパフォーマンスを披露する今回の企画は、そうした流れにぴったりでよかった。（セルビア）

MEDICAL FRONTIERS

・　「Medical Frontiers Special: Search for Superfoods in Kanazawa」この番組が好きで、いつも同僚と一緒に見ている。今回は健康によいと言われる金沢の伝統的な料理を科学的に分析していたが、番組に登場した７１歳の女性の若々しい姿がすべてを物語っていた。ぜひ金沢を訪れてみたいと思った。（オーストラリア）

「NHKワールドTV」全体への反響は７３５件でした。

■ラジオ

１月１日、２日に放送した「シリーズ・核なき世界をめざして」や「ＢＯＳＡＩ　阪神・淡路大震災を語り継ぐ」などに多くの声が寄せられました。

「核なき世界をめざして　被爆者からのメッセージ」

・　核のない世界を本当に望んでいる。何かよい方法がないか、私たちも探している。（ミャンマー）

「核なき世界をめざして　ノーベル平和賞受賞者ＩＣＡＮの挑戦」

・　核をめぐる現在の世界情勢について、改めて考えさせられた。（インド）
・　私たちが生きている間に核兵器廃絶の世界を目にすることはできるのか。目標として強く追い求めることで実現が近づくのではないだろうか。（イギリス）

「ＢＯＳＡＩ　阪神・淡路大震災を語り継ぐ」

・　大地震で建物が倒壊し、水道や電気が止まるのは戦争被害と似ていると感じた。防災知識を知ることは、さまざまな場面で役に立つと思った。（中国）
・　日ごろから災害に備えることが大切だということをこの番組が教えてくれた。（パキスタン）

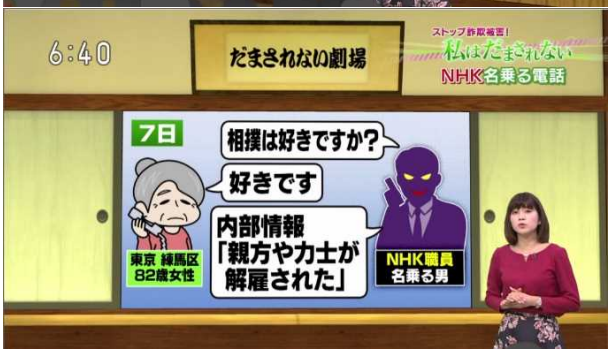
「ラジオ日本」全体への反響は３，３４９件でした。

３．指摘・意見・要望への対応

■ＮＨＫ職員を名乗る不審な電話　被害防止のため全国の放送局で情報を共有

去年１２月７日、東京・練馬区の視聴者から、ふれあいセンター（放送）にNHKの職員を名乗る不審な電話の真偽を尋ねる問い合わせが入りました。電話は「相撲が好きか」と聞いたうえで、NHKが発行する相撲の冊子を送るなどと偽り、住所や年金の受給状況、預貯金額などを聞き出すというものでした。

首都圏放送センターでは、この情報を受けて、１２月１５日に、夕方のニュース番組「首都圏ネットワーク」の「ストップ詐欺被害！私はだまされない」のコーナーで、電話の具体的なやり取りや、神奈川県の別の事例も紹介したうえで、注意を呼びかけました。NHKでは、世論調査などで視聴者に電話をかけることはありますが、預金額や年金額を聞くことは絶対にないので、このような電話があった時には詐欺だと思って、警察などに相談するよう伝えました。



NHKをかたる不審な電話は、さまざまな手口で、今回の東京都や神奈川県だけでなく、秋田県や静岡県、新潟県、広島県など全国各地で確認されていています。首都圏放送センターと広報局視聴者部では、被害を防止する取り組みの参考になるよう、今年１月、この番組を録画したDVDを、全国の放送局に配布しました。

NHKをかたった不審な電話の情報については、各放送局のホームページでもお知らせしていますのでご覧ください。

不審な電話がかかってきた場合は、お客様の預金残高などは絶対に相手に教えず、電話を切って、警察や消費生活センターなどに相談するか、お近くのNHKやNHKふれあいセンター（放送）にお問い合わせください。
電話０５７０－０６６－０６６（受付時間　午前9時～午後１０時）で受け付けています。

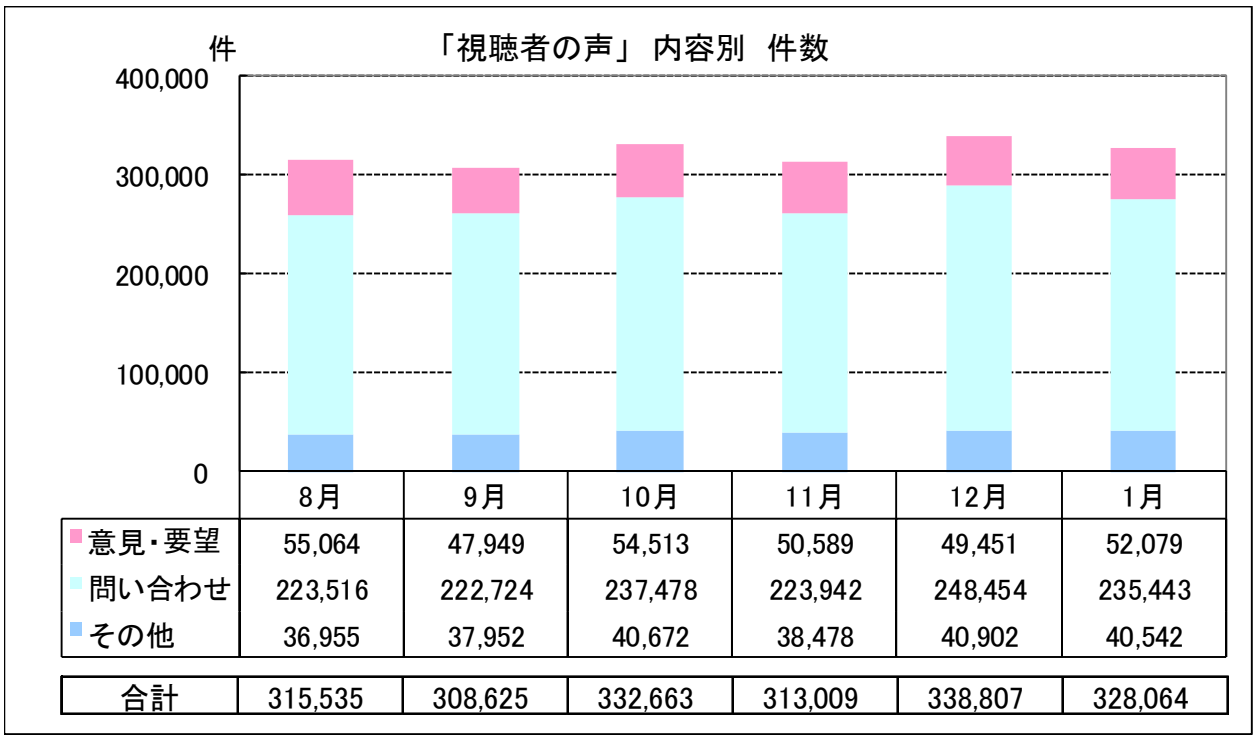
■ 誤記・誤読などの指摘への対応（１月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、１月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは１０２件（１２月は８０件）、ホームページは２７件（１２月は３８件）ありました。

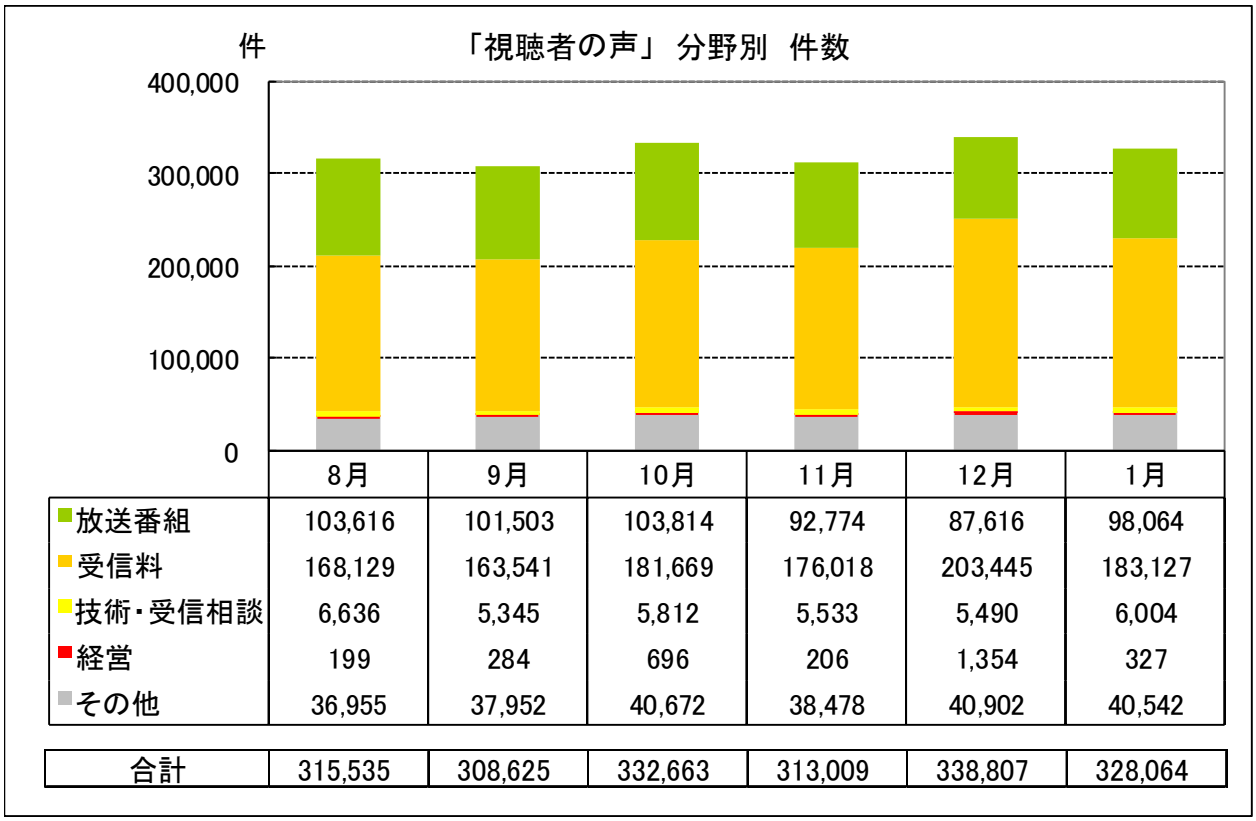
番組名	間違い種別	間違い内容
究極ガイドTV （総合テレビ）	コメント	×古来から　　〇古来 ※「来」と「から」の二重表現
COOL　JAPAN （BS1）	テロップ	×ジンベイザメ　　〇ジンベエザメ
美食倶楽部へようこそ 西郷どんの正月料理 （総合テレビ）	テロップ	×桂小三治　　〇柳家小三治
人体くん （Eテレ）	コメント	黄褐色 ×きいかっしょく　　〇おうかっしょく
ニュース(首都圏) （総合テレビ）	テロップ	×冬期オリンピック 〇冬季オリンピック
吉木りさのタミウタ （FM）	曲	「酒田甚句（山形県）」と「串木野さのさ（鹿児島県）」 ×曲目紹介と流れた曲の順番が逆
高校講座倫理 （ラジオ第2）	ホームページ	×筋身　　〇筋道
NHKスペシャル シリーズ　人体 神秘の巨大ネットワーク 第4集 （総合テレビ）	コメント	×けんけんがくがく ※けんけんごうごう（喧々囂々）とかんかんがくがく（侃々諤々）の混交表現で誤用。ことばのハンドブックP71参照
先人たちの底力 知恵泉 （Eテレ）	ホームページ	×功名に織り交ぜられた 〇巧妙に織り交ぜられた
大相撲初場所 （総合テレビ）	コメント	幕内力士　阿武咲 ×おうのさき 〇おうのしょう
プレミアムドラマ 平成細雪 （BSプレミアム）	せりふ	一段落 ×ひとだんらく 〇いちだんらく

4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ）　総数と内訳

平成３０年１月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は３２万８，０６４件で、前月より１万０，７４３件減少し、前年同月より２，８１６件多くなっています。



	8月	9月	10月	11月	12月	1月
意見・要望	55,064	47,949	54,513	50,589	49,451	52,079
問い合わせ	223,516	222,724	237,478	223,942	248,454	235,443
その他	36,955	37,952	40,672	38,478	40,902	40,542
合計	315,535	308,625	332,663	313,009	338,807	328,064

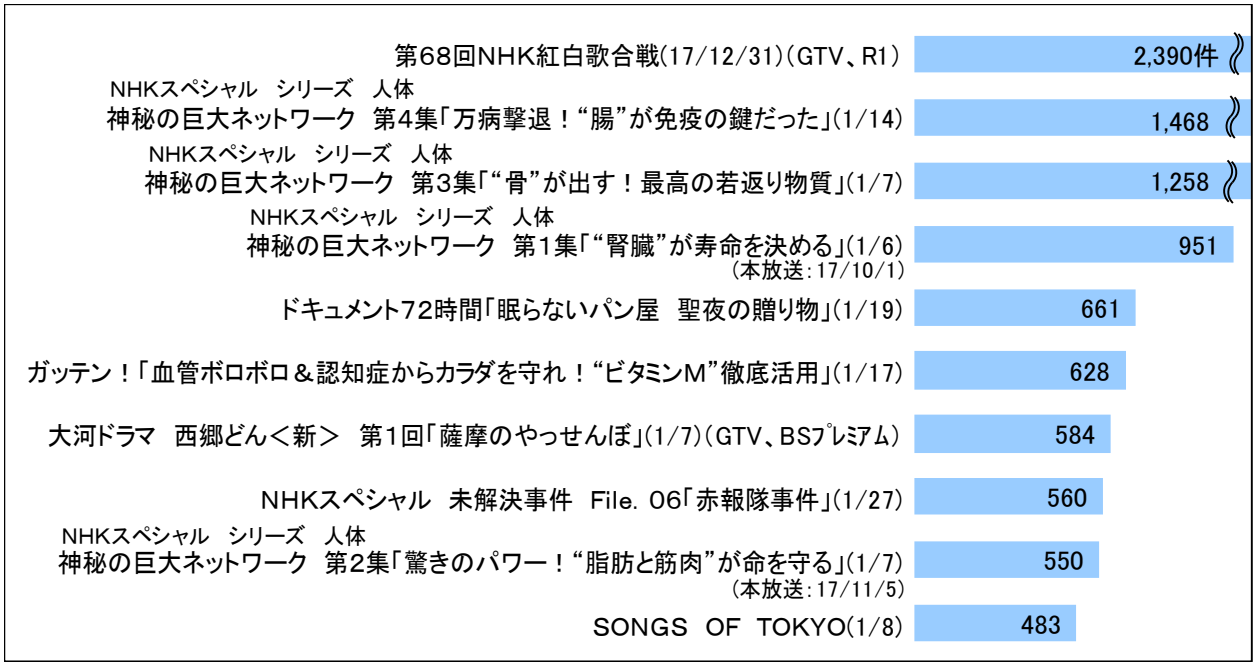


	8月	9月	10月	11月	12月	1月
放送番組	103,616	101,503	103,814	92,774	87,616	98,064
受信料	168,129	163,541	181,669	176,018	203,445	183,127
技術・受信相談	6,636	5,345	5,812	5,533	5,490	6,004
経営	199	284	696	206	1,354	327
その他	36,955	37,952	40,672	38,478	40,902	40,542
合計	315,535	308,625	332,663	313,009	338,807	328,064

5. 放送番組への反響

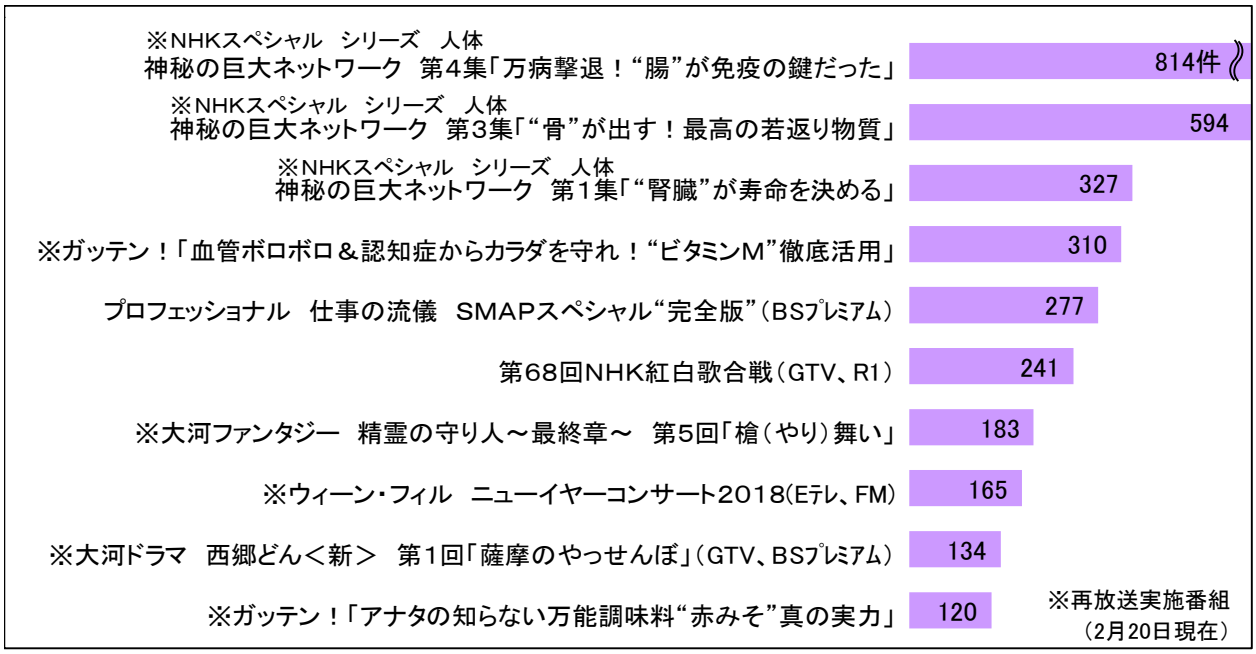
■ １月　反響の多かった番組　上位１０番組

１月に放送番組について寄せられた意見・要望、問い合わせなどの反響総数は９万８，０６４件。内訳は、意見・要望３万９，９５２件、問い合わせ５万８，１１２件でした。



■ １月　再放送希望　上位１０番組

１月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は１万１，０１０件でした。



6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して１月は、１８万３，１２７件(前月は２０万３，４４５件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター（営業）では１３万６，６５７件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は５，７６４件で、一次窓口で対応を完了したのは、３，０６８件（５３％）でした。残る２，６９６件（４７％）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の応対、説明不十分等	2,975
	訪問日、訪問時間に対する不満	10
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	86
	料金体系・料額への不満	17
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	128
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	13
その他	匿名での意見等	2,535
合計		5,764

7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して１月は、６，００４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相談窓口では５，０１４件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が３，０２１件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は１，９９３件です。

このほか受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが２，０２８件寄せられました。

受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが１，４３９件（４８％）で、残る１，５８２件（５２％）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由			
受信不良			3,021
	一次対応		1,439
		個別受信設備不良	1,324
		共同受信設備不良	98
		建造物による受信障害	2
		雑音障害	13
		混信・難視聴など	2
	二次対応		1,582
技術相談 （受信方法などへの問い合わせ）			1,993
合計			5,014

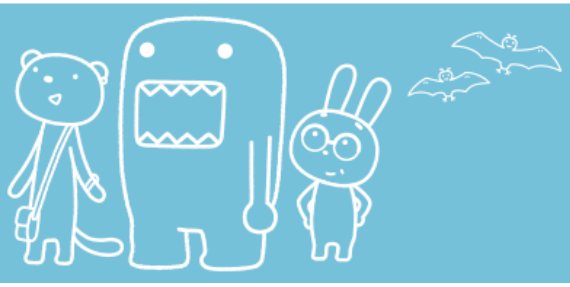
８．経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して１月は３２７件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは２５６件でした。

主な内訳は、「不祥事」関連が９０件、「経営計画」関連が６０件、「公共放送」関連が２４件、「職員制度」関連が１５件、「経営委員会」関連が4件、「予算」関連が3件、と「情報公開」関連と「関連団体」関連がそれぞれ1件、その他についてが５８件でした。

月刊みなさまの声

平成３０年２月



広報局視聴者部

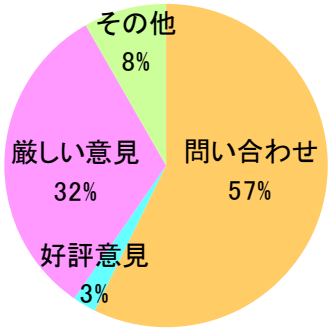
1．ピックアップ

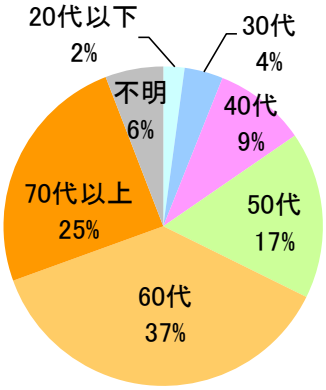
□ピョンチャンオリンピック

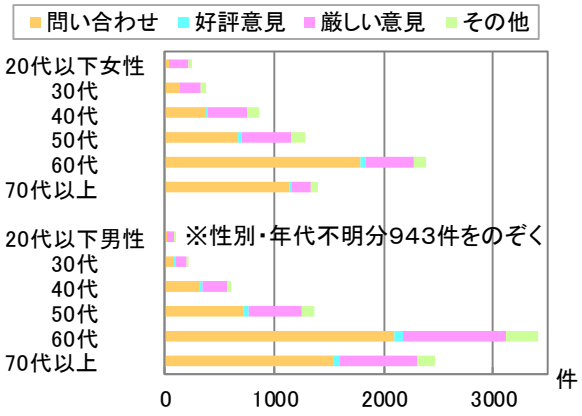
総合・Eテレ・ＢＳ１・ラジオ第１・FM
２月８日（木）～２５日（日）
ピョンチャンオリンピック　デイリーハイライト
総合　２月１０日（土）～２４日（土）

反響１万５，６２５件
（好評意見３７１件、厳しい意見５，０１７件、
その他の意見１，２９２件、問い合わせ８，９４５件）

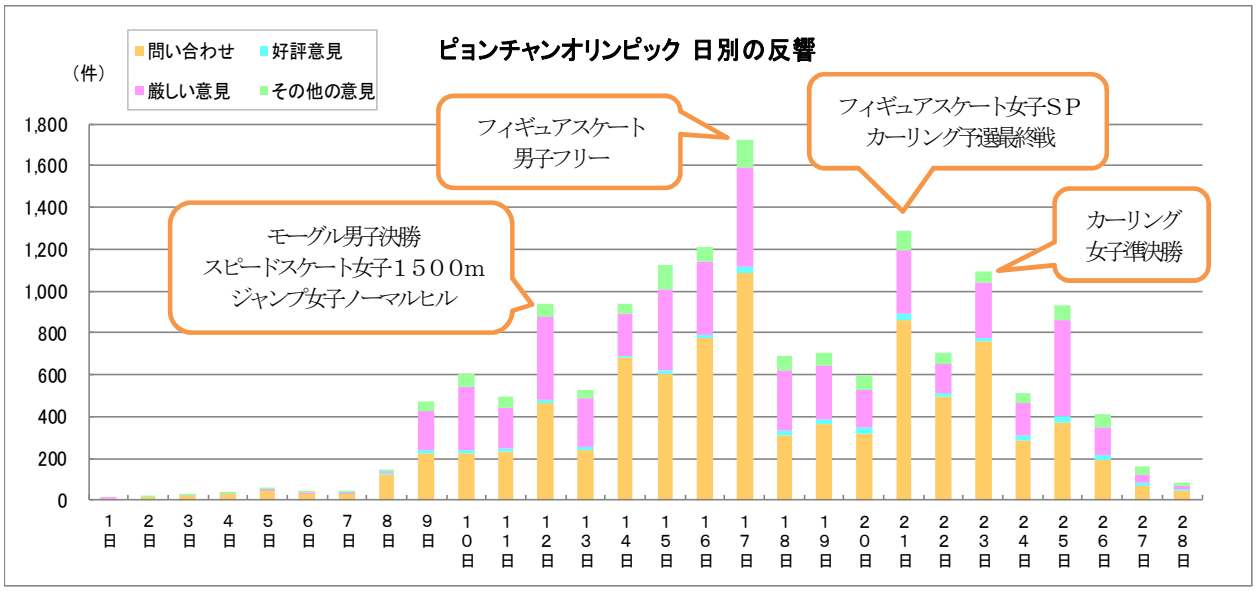
ピョンチャンオリンピックでは、スピードスケートの高木菜那選手が女子団体パシュートと女子マススタートの２種目で、小平奈緒選手が女子５００mで金メダルに輝き、フィギュアスケート男子シングルの羽生結弦選手が２連覇を達成しました。さらにカーリング女子でも初の銅メダルを獲得するなど、冬のオリンピックでは史上最多となる１３個のメダルを獲得しました。視聴者の関心は高く、ソチ、バンクーバーを上回る１万５，０００件以上の反響が届きました。、放送時間やサブチャンネルの視聴方法などについての問い合わせが多く寄せられました。NHKは新たな取り組みとして、視覚に障害のある人などに向けて副音声を使って分かりやすく実況する「ユニバーサル放送」を実施しました。また、インターネットによる動画配信などのサービスも充実させました。







日別の反響では、フィギュアスケート男子シングルのフリーが行われた１７日（土）が最も多く、次いでフィギュアスケート女子シングルのショートプログラム（ＳＰ）とカーリングの予選最終戦が行われた２１日（水）でした。



【主な内容】※件数は重複カウントあり

放送全般や編成関連への反響では、競技の映像を補完する文字情報を加えてほしいなど画面表示に関する意見や要望、オリンピック以外の番組ももっと放送してほしいなどの声が多く寄せられました。

○放送全般

- 釧路放送局でのアイスホッケー・スマイルジャパンのパブリックビューイングに行き、とてもよかった。SEKAI NO OWARI のテーマソングもよい。これからもオリンピック中継を楽しみにしている。　(20 代男性)
- ジャンプの中継で、日本人選手の順番は画面に出ているが、その時に飛んでいる選手が何番目なのかあまり表示されないので、日本の選手がいつ飛ぶかが分からない。視聴者に伝わるように改善してほしい。　(60 代男性)
- スノーボード・ハーフパイプの中継などで、途中で技の名前を言われても、競技になじみのない視聴者には分からない。「４回転ですよね」などとアナウンサーが補足してほしい。さらに、その技の説明をテロップで出すなど工夫してほしい。　(50 代男性)　※画面表示に関する厳しい声１２８件

○編成関連

- オリンピックの放送が多く、時間が割かれすぎていると感じる。社会性の高いニュースをもっと伝えてほしい。　(50 代男性)　※オリンピック放送が多すぎるという声３５３件
- １０日のアイスホッケー女子の「日本×スウェーデン」の試合終了直前にサブチャンネルになった。継続視聴の案内を見ても操作方法が分からなかった。もっと分かりやすく伝えてほしかった。　(60 代男性)　※マルチ編成に対する厳しい声４４０件
- マルチ編成にすると画質が粗くなると感じる。よい画質で見たいので改善できないか。　(40 代女性)　※マルチ編成の画質に対する厳しい声６０件
- ワンセグなので、カーリング女子準決勝の中継の続きを見ることができなかった。サブチャンネルの放送が増えるととても不便だ。　(19 歳以下女性)　※ワンセグでサブチャンネルが見られないという声１３件
- 閉会式の放送は、総合なら総合、ＥテレならＥテレで続けてもらいたかった。こんな継ぎはぎで放送されたので、録画がうまくできなかった。　(40 代男性)　※番組の途中で放送波切り替えに対する厳しい声１５件
- ＥＰＧの番組枠の一つ一つが大きすぎて予約録画がしにくいので、もう少し細かくしてほしい。　(60 代男性)　※ＥＰＧに対する厳しい声３１件

○ユニバーサル放送　…２５件

- フィギュアスケート男子シングル・フリーの視覚障害者向けの副音声の実況中継（ユニバーサル放送）で、ジャンプの種類や特性などを詳しく紹介していた。視覚に障害があるため、実際に映像を見ることはできないが、ルッツやサルコーの跳び方がよく分かりとても感謝している。　(60 代男性)
- スキージャンプ女子ノーマルヒルの副音声がいい。目に障害がある人だけでなく、高齢者や、仕事などでテレビをずっとは見ていられない人にとってもいい内容だと思った。　(70 代以上男性)
- 視覚障害があるが、今回の障害者向けの解説放送は大変よかった。今後ともこのような放送を多くしてほしい。　(20 代女性)
- 視覚障害があり、総合テレビでノルディック複合個人ラージヒルを見た。音声補助のつもりなのだろうが、アナウンサーが「坂道、坂道」という実況には、上りなのか下りなのかも併せて言ってほしかった。　(60 代男性)

競技別の反響は、羽生選手や宇野昌磨選手がメダルを獲得したフィギュアスケートが最も多く、次いで大会終盤に銅メダルを勝ち取ったカーリング、メダル６個を獲得したスピードスケートの順となりました。

○開会式　…６３２件

- 非常にすばらしかった。ドラマ仕立ての内容が興味深く、映像もきれいでくぎづけになった。　(70 代以上男性)
- これまでは演出の専門家が玄人向けに作ったものという印象を持っていたが、今回は作りすぎていない感じでおもしろかった。「日本はあといくつで登場」とコメントしていたのもよかった。　(60 代女性)
- カメラワークや音声などの質がとてもよかったし、K-POPの音楽もよかった。　(60 代男性)
- 最後に「閉会式」と言い間違えるのは仕方ないとしても、訂正を入れたほうがよかったと思う。(年代性別不明)

○フィギュアスケート　…5，７２４件

- 男子シングルの中継がすばらしかった。実況と解説が肝心のジャンプを説明するだけで簡潔だった。緊張感が伝わってきて、じっくりと競技を堪能できた。　(50 代男性)
- 技術や採点は分かりにくいことが多かったが、今回は、画面が見やすく作られていて、アイスダンス解説の河合彩さんの説明も分かりやすく、ジャンプの種類についてもよく理解できた。　(60 代女性)
- ラジオの中継を初めて聞いた。実況がすばらしく、テレビで見ている以上に選手の滑る様子が伝わってきて、シーンが目に浮かぶように感じた。事前の各選手の情報、採点方法などもしっかり分かってよかった。
(年代性別不明) ※同様意見１６件
- １２日の団体女子シングル・フリーで、OARのザギトワ選手の演技の途中からサブチャンネルに切り替わってしまったが、お年寄りなどは切り替え方が分からないのではないか。　(50 代女性)
- １５日の午前2時にＢＳ１で予定されていたフィギュアスケート・ペアのショートプログラムの放送時間が変更になった。録画して見ようと楽しみにしていたのでがっかりした。　(40 代女性)
- ペアとアイスダンスの時間が短く、放送されていないペア・カップルが多いと感じている。インターネットの配信もあったが、テレビの放送には画質などでかなわない。楽しみにしていたファンはたくさんいると思うので、他の選手の演技も放送してほしい。　(年代不明女性)
- 女子シングルのフリーの中継で、選手の演技中の実況と解説のコメントが多すぎるように思う。演技をじっくりと味わえないのが残念だ。　(年代性別不明)

○カーリング　…2，８１５件

- オリンピック放送を連日楽しんでいるが、中でもカーリングがおもしろい。ルールが分かってきて、とても奥が深いスポーツだと思うようになった。　(40 代女性)
- 今回初めてミックスダブルスを見た。敦賀信人さんの解説は明確で分かりやすく、最後まで見入ってしまった。
(60 代女性)
- 字幕を表示する設定にしていると、ルールが理解できておもしろくなるということが分かった。今後は、字幕がなくても分かるように、ルールや戦術などの説明を画面の下に表示すればいいのではないか。　(60 代男性)
- 女子3位決定戦「日本×イギリス」のアナウンサーの実況は、迫力があり、臨場感が伝わってきてとてもよかった。一緒に感動した。　(50 代男性)
- ストーンが少ないときはいいが、円の中にたくさんあるとき、解説者がどのストーンに当ててはじき出す、というように説明するだけでは分かりにくい。どのストーンについて説明しているのか画面上に書き込んでもらうと、さらに分かりやすくなると思う。　(40 代男性)

○スピードスケート　…1，０１７件

- 女子３０００mの実況が聞き取りやすく、素人にも分かりやすく、すばらしかった。　(50 代女性)
- 女子１５００mで、どこの国の選手かをユニフォームの色で伝えてくれたので、レース展開が非常に分かりやすかった。　(60 代男性)
- オリンピックにはあまりよいイメージがなかったが、今回はおもしろかった。団体パシュートのルール説明もあったのでレース展開が分かってよかった。　(50 代女性)
- 女子団体パシュートの金メダルはめでたいことではあるが、「取りました、取りました」と解説者が興奮しているので興ざめした。もう少し冷静になってほしい。　(60 代男性)

○デイリーハイライト　…１９０件

- なじみの薄い競技について、解説を交えて分かりやすく伝えてくれるので、毎日見ている。　(50 代女性)
- スノーボード女子ビッグエアの映像に、スタジオの出演者の表情がワイプで入っていて気が散ってしまった。日中に観戦できなかった視聴者のことを考えて、もっと集中させてほしい。　(50 代女性)

○テーマソング関連　…１４６件

- テーマソングの「サザンカ」は気持ちいい曲だ。派手さはないけどいい曲で、幅広い年代に聞きやすいと思う。　(60 代男性)
- テーマソングにのせたハイライト映像が大好きだ。編集がうまく、映像も実況も選手のコメントも感動的だ。　(40 代女性)

○そのほか

- 男子モーグルの堀島行真選手のインタビュー（１４日放送）を見た。堀島選手は落ち込んでいるかと思ったが、これからの自分をしっかりと見据えていて、なかなかの好青年だと好感を持った。聞き手の上村愛子さんが聞きにくそうなことも淡々と質問していたのもよかった。堀島選手を応援しようという気持ちになった。　(70 代以上女性)
- 上村さんの解説に感動している。モーグル選手としての経験を基にしたコメントに加え、雰囲気やふるまい、人柄もすばらしい。　(50 代男性)
- 札幌放送局の８Ｋパブリックビューイングで、フィギュアスケートのアイスダンスを最初から最後まで生中継で見ることができてとてもうれしかった。カメラワークもよく、選手たちの全身の動きをじっくりと見ることができた。また、実況・解説がなく、観戦に集中できた。８Ｋと今の放送との違いを実感できる機会にもなった。　(年代性別不明)
- 閉会式の前に現地のスタジオで小宮山晃義アナウンサーと西阪太志アナウンサーが心に残った選手のことばとして、ジャンプ女子の伊藤有希選手とノルディック複合の渡部暁斗選手の２人を紹介していたが、いずれも目の付けどころがよく心打たれた。今回の放送の中での“金メダル”だったと思う。　(60 代女性)
- スノーボード・スロープスタイルの中井孝治さんの解説がよかった。声がソフトでとても聞きやすく、熱くならずに冷静に語っていたので、中継がとても見やすく感じた。選手が技を見せた時の「オシャレですねー」とか「渋いですねー」といった表現もすてきだった。　(30 代女性)
- スノーボード・スロープスタイルを初めて見ているが、アナウンサーの説明に、解説者がかぶせて話すので邪魔で聞きにくい。２人の声が重ならないようにしてほしい。　(50 代女性)
- 終了しました、ハイさようならとなるのはあまりにも名残惜しいと思うのは自分だけではないと思う。日本選手と海外の選手を含めた記録として、ぜひ総集編を放送してほしい。　(40 代男性)　※総集編の放送を要望する声１７８件
- １位から１１位の日本まで各国のメダル数をもっと伝えてほしい。(60 代女性)　※メダル数の問い合わせ９０件

インターネットのサービスとしては、「見たい映像」「触れたい情報」を楽しんでいただけるよう、ライブの配信やハイライト動画の配信、テレビ放送をインターネットで同時配信する実験など、さまざまな独自サービスを実施しました。動画の再生回数はYouTube NHKチャンネルで４，４８１万回、Twitter nhk_sports では３，１２９万回、NHK特設サイト・アプリでは９２８万回に上りました。※８日～２６日で集計した速報値

○インターネットサービス関連

- インターネットでの同時配信を楽しんでいる。日本以外の国の試合が見られるのもいい。　(50 代女性)
- カーリングの男女両チームとも、見ていると心が洗われて応援したくなる。テレビがないので、３位決定戦のインターネット同時配信があったおかげで日本語の解説・実況付きでライブ観戦できたのがよかった。これから配信期間中に何度も見直して元気をもらいたいと思っている。　(年代性別不明)
- NHKは、Twitter でのオリンピック情報の発信や、YouTube の公式サイトでカーリング女子のおやつタイムを出すなどうまく盛り上げていて、次のオリンピックにつながると思った。　(60 代男性)
- インターネットの見逃し動画で、フィギュアスケートのペアの演技すべてを見ることができた。余計な実況と解説がなくて、スムーズに見られてよかった。　(50 代女性)
- ペアとアイスダンスの２種目は、インターネットサービスのＶＲ３６０°（全方向が見渡せるヴァーチャルリアリティー映像）のよさを存分に生かせると思うので、できるだけ多くの演技を配信してほしい。　(40 代女性)
- アイスダンスフリーの見逃し配信の視聴可能期間が短いと思う。今までは丸１日くらい見られたと記憶しているが、翌日の午後６時までだと後から知った。もっと長くしてほしい。　(30 代女性)

動画に対して、さまざまなツイートが発信されました。

【投稿例】

✓　ピョンチャン２０１８（特設サイト・アプリ）には競技以外のおもしろい映像もたくさんあるのでオススメ

✓　リアルタイム視聴にこだわらなければ、Youtube のNHKチャンネルにある実況・解説のない動画が一番いい

○フィギュアスケート団体予選　ペア・ショートプログラム　須崎海羽・木原龍一ペア

✓　フィギュアスケートを見ていて、涙が出てきたのは初めて

○フィギュアスケート男子シングル　表彰式

✓　二つ並んで揚がる日の丸、すばらしい光景、、、

○スピードスケート女子マススタート決勝　高木菜那選手

✓　スピードスケートには全然興味がなかったけれど、たまたま見ていて楽しいと感じた。最後の１周はすごく興奮する

○カーリング女子　第5エンド後の“おやつタイム”まとめ

✓　全試合のおやつタイムをまとめてもらえないだろうか

✓　NHKは一体なにをしようとしているのかwww

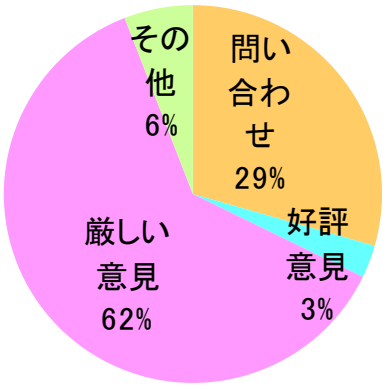
✓　おやつ映像のシリーズ、見てしまうｗ

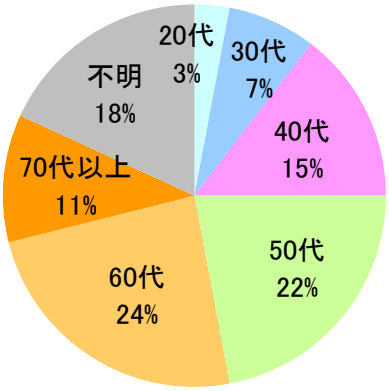
✓　おやつタイムの生放送が、羽生選手と宇野選手のインタビューが入ってなかったけれど、こうして動画で見られたからいいか…　いっしょに生放送でおやつを食べたかった

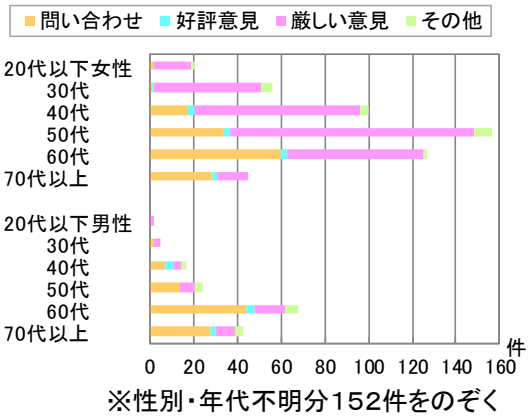
□ＮＨＫスペシャル
金メダルへの道「無心の“テイクオフ”～高梨沙羅１００分の１秒の戦い～」
２月３日（土）　総合　後９：００～９：４３
金メダルへの道「羽生結弦　連覇への苦闘」
２月７日（水）　総合　後７：３０～８：１５
金メダルへの道“一糸乱れぬ”挑戦　女子団体パシュート
２月１４日（水）　総合　後１０：００～１０：４９
「金メダルへの道　逆境を乗り越えて」
２月２６日（月）　総合　後７：３０～８：４３

反響８１６件（好評意見２３件、厳しい意見５５０件、その他の意見４８件、問い合わせ２４０件）

ピョンチャンオリンピック関連では４本のＮＨＫスペシャルを放送しました。寄せられた意見８１６件のうち、およそ７０％が「羽生結弦　連覇への苦闘」に対するものでした。全体への意見のうち、女性からの声が６５％を占め、うち６６％が厳しい意見でした。厳しい意見では、「羽生選手がけがをしたシーンを何度も放送する必要があるのか」という声が多く寄せられました。







※性別・年代不明分152件をのぞく

【主な内容】　※件数は重複カウントあり

○無心の“テイクオフ”～高梨沙羅　１００分の１秒の戦い～　…３４件

- 高梨選手は小柄なのにすばらしい成績を出している。とにかく応援している。（70代以上男性）
- ジャンプ台などでの重力のかかり方を説明する時にうまくＣＧを使っていて、分かりやすくてよかった。（40代男性）
- 高梨選手の４年間を見て、思わず再放送の録画予約をした。この番組を見なければ、オリンピックへの見方は変わらなかったと思う。選手の皆さんの日々の努力について、改めて考えさせられた。（40代女性）
- このような放送をすると、選手にプレッシャーを与えることになるのではと危惧する。メダル獲得を期待されていた選手がオリンピックで思わしい結果を出すことができなかったことは多い。オリンピックが終ってから、番組を放送するべきだ。（50代男性）
- 番組内容がやや消化不良に感じられた。高梨選手は今回、助走姿勢を低くしたことがほかのメディアなどで報じられているが、それについては、番組内で全く触れられていなかった。また、ライバル選手たちのレベルが上がった要因について、過去の映像と現在の映像を比較するなど、もう少し説明してくれると、内容にさらに深みが出たのではないか。（30代男性）
- ポイントを踏み切りの一点に絞りすぎていると思う。助走の時の腰の高さや着地の時の形の悪さなどほかにも主要な欠点がいくつもあるのに、技術の分析ができていない。非常に平板な内容だった。（70代以上男性）

○羽生結弦　連覇への苦闘　…５７６件

- 本当に心配していたので、久しぶりに羽生選手の顔を見ることができて安心した。　(50 代女性)
- 羽生選手の飽くなき向上心に胸を打たれた。 フィギュアを愛し、自分の理想のスケートを突き詰める羽生選手にピョンチャンオリンピックで金メダルを取らせてあげたい。　(40 代女性)
- 分かりやすくまとめられていて、とてもよい内容だったと思う。特に松尾剛アナウンサーのナレーションがよかった。冷静な中にも迫力があり、最後のあたりは胸に迫るものがあった。　(50 代女性)
- 羽生選手が転倒してけがをしてしまった映像を使用するのはやめてほしい。痛々しくてとても見ていられない。(40 代女性) ※転倒シーンを使わないでほしいという声２８６件
- 羽生選手の４回転ルッツへの挑戦は、あくまでも自分の限界を超えるための挑戦なのに若手の台頭で羽生選手の焦りによるものという描き方をするのは違うのではないかと思った。　(70 代以上女性)
- 宇野昌磨選手が肉を食べるシーンがあったが、羽生選手の特集に必要だったのか。(50 代女性)　※同様意見１２２件

○金メダルへの道“一糸乱れぬ”挑戦　女子団体パシュート　…５２件

- 競技だけでは見られない選手の努力などがよく分かるすばらしい内容で見応えがあった。これからもすばらしい番組を期待する。　(40 代男性)
- 数年前から追いかけているからこそできる番組で、ピョンチャンオリンピックに至る経緯や作戦など引き込まれた。来週の本番が待ち遠しくなった。　(40 代男性)
- パシュートはルールや競技の大変さなどまったく知らなかったが、解説や映像で詳しく分析されていて、大変分かりやすかった。スポーツ観戦がより興味深いものとなり、選手たちを応援したくなった。　(年代不明女性)
- 詳細な分析で、ライバルに手の内を見せることにならないか、心配になった。　(40 代女性)　※同様意見３件

○金メダルへの道　逆境を乗り越えて　…１５９件

- 金メダルをつかんだアスリートたちとそれを支えるコーチ陣の戦略を淡々と描いていて見応えのある番組だった。(20 代女性)
- 短期間でよく取材をされていて、感心した。オリンピックの感動が残っているときに見たのでよけい感動した。(70 代以上女性)
- オリンピック直前の大けがという逆境の中、金メダルを勝ち取るために驚くべき冷静さで戦略を練り、実践した羽生選手のアスリートとしての卓越性が伝わってきた。本人、コーチ等のことばを中心に番組が構成されていたことが特によかった。　(40 代女性)
- 録画したいが、「番組の内容が決まっていません」と言う表示が番組表に出て、録画できない。見ながらその場で録画することもできるか。　(50 代女性)　※同様意見８件
- ＮＨＫスペシャルは総集編というよりはドキュメントだったので、総集編を放送してほしい。(40 代男性)　※同様意見５件
- スピードスケートの技術をあまりオープンにしてしまうと、外国に研究されてしまうと危惧している。東京オリンピックで女子バレーが優勝したが、その後研究された。大きい体格の海外の選手に技術をまねされたらかなわない。　(70 代以上男性)　※同様意見５件
- バックの音楽がうるさくてナレーションが聞きにくい。特にピアノの音がうるさくて聞こえない。もう少し小さくできないのか。　(70 代以上男性)　※同様意見１件

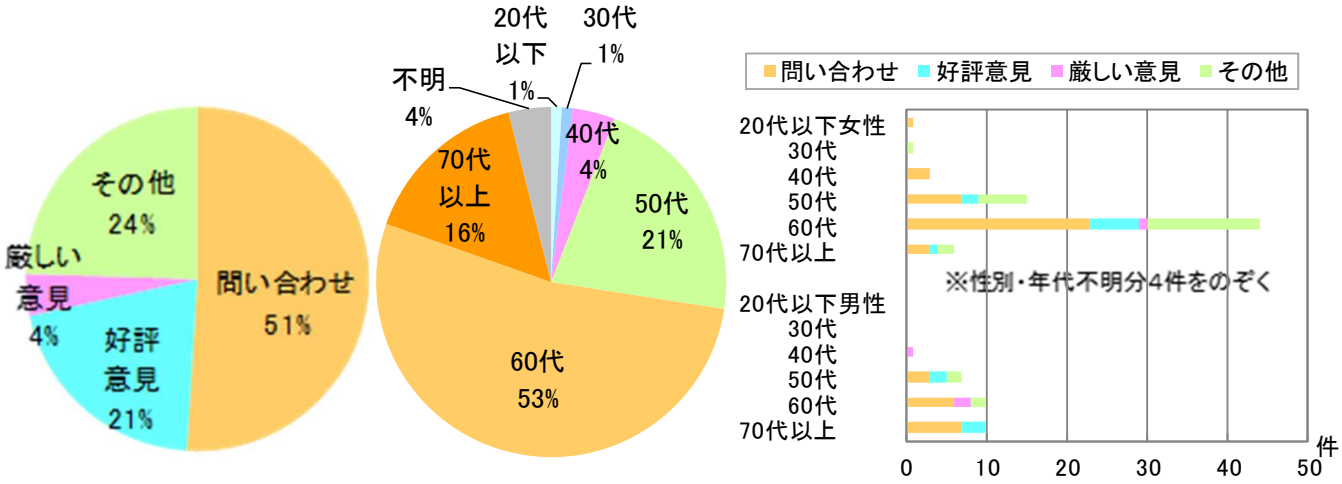
□ＥＴＶ特集「長すぎた入院」

２月３日（土）Ｅテレ　後１１：００～１１：５９

反響１０２件　※2月3日～２８日で集計

（好評意見２１件、厳しい意見４件、
その他の意見２５件、問い合わせ５２件）

世界の病床のおよそ２０％が集中する精神科病院大国、日本。福島第一原子力発電所の事故をきっかけに人生の大半を精神科病院で過ごした人たちの実態が見えてきました。入院治療の必要がなかった人たちが、なぜ長期入院になったのか、当事者の証言で探りました。６０代を中心に女性からの声が６９％を占めました。好評意見は２１％で厳しい意見を大きく上回り、衝撃的な内容で実態がよく分かった、継続的に取材してほしいなどの声が寄せられました。



【主な内容】

- たまたま見た番組だが、いろいろなシーンが強く印象に残った。病院の中で社会から閉ざされた患者にも一人ひとりの人生があり、人権侵害の歴史といまだに残る課題が奥深くまで描かれていたと思う。このような番組をもっと作ってほしい。（年代性別不明）
- こうした精神科病院があることを少しは知っていたが、これだけの詳細を知り衝撃を受けた。非常によい内容だったので、もっと見やすい時間に放送するべきだ。（60 代女性）
- 元患者たちのこん身の訴えに涙が出た。また患者だけでなく家族の苦悩や、老いた父親のいらだち、黙り込む弟などよく撮影できたものだと思った。退院した人たちの表情やことばから人が生きることの意味を改めて考えさせられた。（60 代女性）
- 考えさせられ、重く、悲しい内容だった。福島第一原発の事故は本当につらく受け入れがたいが、番組を見て、たった一つだけよいことにつながったということが分かり、事故への思いが少しだけ変わった。多くの人に見てほしいので再放送してほしい。（年代性別不明）
- 福祉の仕事をしている。状況を変えたいと努力しているが、人権侵害はまだまだ続いていると感じている。このような番組が現状を変える大きな力になるのではと希望を持った。継続して特集してほしい。（年代性別不明）
- 私の家族にも同じ症状の患者がいるので番組を見て複雑な心境になった。患者は医療関係者に見せる態度と、家族に見せる態度はまったく違うこともあり、患者と同居するのは難しいことだ。家族の側にも視点を置いた番組も放送してほしい。両者あっての問題だと思う。（70 代以上女性）
- 医師の言うことに少し違和感を持った。医者の役目は病気を治すことで家庭に押しつけることではないと感じた。家庭でできることは限界がある。きれいごとではないと思う。（60 代男性）

□ＴＨＩＳ　ＩＳ　ＵＳ　３６歳、これから<全１８回>

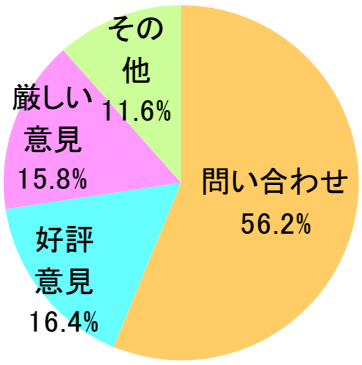
平成２９年１０月１日（日）～２月４日（日）

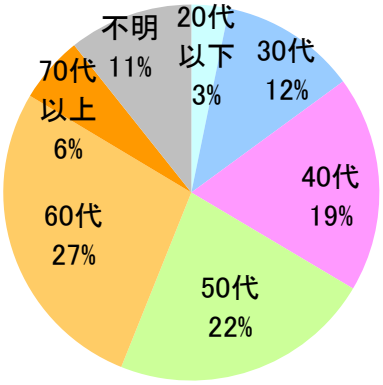
総合　後１１：００～１１：４３ほか

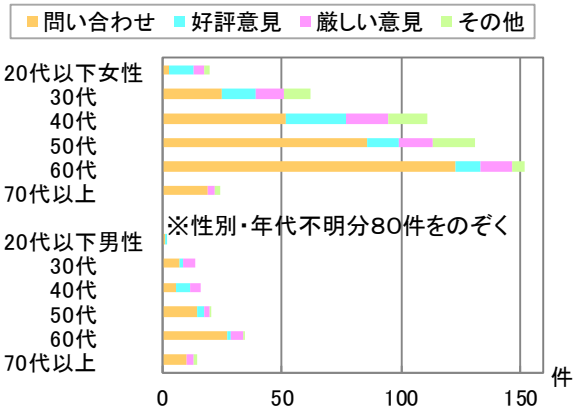
反響６８３件　※平成２９年１０月２日～２月２８日で集計

（好評意見１１２件、厳しい意見１０８件、
その他の意見７９件、問い合わせ３８４件）

誕生日が同じ３６歳の男女３人の切なく心温まる物語。アメリカで大ヒットした話題作を日本で初めて放送しました。女性からの声が７５％を占め、好評意見と厳しい意見はほぼ同数でした。最終回（１８回）を１７回のあとにお知らせを挟んで連続で編成したことで録画ができなかったなどの厳しい意見や再放送の要望が多く寄せられました。また第２シーズン以降の放送を望む声も届きました。







【主な内容】※件数は重複カウントあり

- 毎週、泣き、笑い、見終わったあとはほんわかと気持ちが温かくなるドラマだった。（40 代女性）
- それぞれの登場人物が悩みながらも家族と向き合い、前に進もうとするストーリーに感動し、毎週楽しみに見た。改めて自分の家族と向き合うきっかけにもなった。（30 代男性）
- これまでの海外ドラマの中で、最も印象に残り、心を揺さぶられる内容だった。（40 代女性）
- 過去と現在の親子の話がうまく織り交ぜられていた。家族を思いやる気持ちが温かく、感動した。（40 代女性）
- 自分たちと同じように、親世代も悩んであがいて大切なものを見つけながら生きてきたと思わせる構成がよかった。（40 代男性）
- すばらしいドラマに出会えたことに心から感謝したい。出演している俳優がゴールデングローブ賞を受賞したことも、このドラマの価値を裏付けていると思う。（30 代女性）
- 毎回とても楽しみに見た。友人にも薦めたので年始の再放送はとてもうれしかった。楽屋トークなどホームページの情報も楽しみにしていた。（年代性別不明）
- ドラマの展開の伏線となるエピソードの積み重ねが多い群像劇だったので、何回も繰り返し見た。今後も海外の質の高いドラマを放送してほしい。（60 代女性）
- 心理描写がとても丁寧でリアリティがあり、毎回考えさせられるテーマだったので、毎週録画をしてじっくりと見ていた。しかし最後の放送が２話連続で変則的だったため録画できなかった。最終回を再放送してほしい。（20 代女性）　※再放送要望２４３件
- 最終回のようにイレギュラーな編成をするときは、ＥＰＧ表示の工夫やあらかじめ再放送を設定するなどしてほしい。（30 代女性）
- 毎週楽しみにしていたドラマのひとつだ。続きが気になって心が落ち着かない。ぜひ最後のシーズンまで放送してほしい。（50 代女性）　※同様意見１２２件
- 楽しみにしていたが、主人公の吹き替えの声が役柄と合っていないように思った。（40 代男性）

2. 国際放送　2月の反響

■テレビ

（ニュース）

２月は、ピョンチャンオリンピックの注目競技について、現地からのリポートを交えながら伝えたほか、「アジアキャラバン」として、インドネシアから現地の最新情報を伝え、多くの反響が寄せられました。

NHK NEWSLINE from TOKYO

・　スピードスケートで小平奈緒選手が金メダルを獲得したニュースは、自国の選手の活躍をたたえるだけではなく、韓国のイ・サンファ選手とのライバル対決や熱い友情が紹介され、見る人に感動を与えてくれた。韓国メディアの視点を交えて伝えたこともよかった。（アメリカ）

・　インドネシアの特集では、社会問題の背景や、宗教などの対立をなくそうという取り組みがよく分かった。（タイ）

NEWS ROOM TOKYO

・　ピョンチャンオリンピックについての項目は、政治的な側面にも焦点が当てられていて、アメリカでは目にすることのないリポートだと思った。（アメリカ）

（一般番組）

スマートフォンアプリのプッシュ通知機能を使った災害情報発信の開始に伴い防災関連番組を編成したほか、去年の九州北部豪雨からの復興が進む大分県の関連番組を集中編成し、多くの反響が寄せられました。

・　「BOSAI: An Educational Journey - Tsunami Edition」番組では災害に備えた対策をいくつか紹介していて理解を深めることができた。（アメリカ）

・　「Journeys in Japan Oita: Rest and Recuperation, Onsen Style」番組を見ていると観光客になったような気分になり、実際に大分県を訪れてみたいと思った。さまざまな種類の温泉を紹介していておもしろかった。（フィンランド）

「NHKワールドTV」全体への反響は５５３件でした。

■ラジオ

ニュースでは、ピョンチャンオリンピックへの好評意見や、日中関係のニュースをもっと知りたいという声が届きました。

・　ピョンチャンオリンピックでは、メダル獲得のニュースだけでなく、ショートトラックの日本人選手がドーピング検査で陽性反応という内容も伝えていた。ラジオ日本は最新情報を得るのに役に立つと思う。（インドネシア）

・　１月下旬に河野外相が北京を訪問した際、両国の関係改善に努めるというニュースが流れ、うれしかった。日中関係のニュースをもっと知りたい。（中国）

番組では、日中平和友好条約締結４０周年を記念して制作した中国語ラジオドラマ「倭（やまと）の風」（全4回）が注目を集めました。３世紀の日本と中国を舞台にした歴史物語で、ラジオ第２「中国語“日本ジャーナル”」でも放送されました。

・　壮大な世界観に圧倒された。日中の文化の違いに十分配慮し、セリフにこだわりが感じられた。登場人物も個性に満ちあふれていて、とても成功した作品だった。（中国）

・　このドラマのように、最初は息子が父親を恨んでいたが、後に父の考えを理解したというストーリーは中国作品には少ないように思う。ひと味違って興味深かった。（台湾）

・　目の前に映像が浮かび上がるほど生き生きした作品だった。日本と中国の歴史が好きだが、あの時代から両国の交流がすでに始まっていたことは知らなかった。（日本）

４月から「NHKワールド」が「NHK　WORLD-JAPAN」として新たなスタートを切ることについても、反響がありました。

・　新しい名前が、世界中のリスナーとの新たなコミュニケーションの始まりとなるよう願っている。（アルジェリア）

「ラジオ日本」全体への反響は2，４５５件でした。

３．指摘・意見・要望への対応

■ファンの熱烈な声に応え「アシガール」を一挙放送＆続編決定

去年９月２３日から１２月１６日まで１２回にわたって放送した「土曜時代ドラマ　アシガール」。脚力だけがとりえの女子高校生の速川唯（黒島結菜さん）が、戦国時代にタイムスリップ。愛する若君、羽木九八郎忠清（健太郎さん）を守るため、足軽となって戦場を駆けるというストーリーで、幅広い年代から多くの好評意見が寄せられました。

- 老若男女が楽しめる満足度がとても高いドラマだった。最終回を見終わった今、爽やかな気持ちが胸に広がっている。（50 代女性）
- 唯のまっすぐで一生懸命な姿、若君の誠実で正義感あふれる姿、今の黒島さんと健太郎さんでなければあんなに応援したくはならなかったと思う。若い子の恋模様にこんなにもキュンとできたドラマは久しぶりだった。（30 代女性）

番組に寄せられた反響の特徴は、再放送や続編、それにＤＶＤ・ブルーレイ化を望む声が番組終了後も数多く寄せられたことでした。１月に２３９件、２月には３１０件の声が寄せられました。ひとつのドラマに対して長期にわたって声が届くことは、あまり例がないことです。

- とてもおもしろいドラマだったが、録画を途中からしかしていなかった。もう一度最初から見直したいので、ぜひとも再放送をしてほしい。（50 代女性）
- 主人公と若君をはじめ、周囲の配役もよかった。マンガの原作は続いているので、ぜひ続編を作ってほしい。（50 代女性）

こうしたファンの熱烈な声に応えて、ＮＨＫは、２月１５日から４日間、全１２回を一挙再放送し、１８日の最終話の放送終了後には、黒島さんと健太郎さんが出演して、続編の制作が決まったことを発表しました。今年６月にはＤＶＤとブルーレイが発売されることも決まりました。ファンのみなさん、アシラバ＝アシガールラバーズからは早速、続編決定の喜びの声や、放送日の問い合わせが届いています。

番組の担当者は「放送が終わってからかなりたちましたが、途切れることなく、思いがけないほど多くの感想や、声援をいただいたことに、驚くとともにたいへんありがたく思います。時がたつにつれて、内容に深く切りこんだ感想も増え、ドラマがさらに成長しているかのような印象を受けています。また主人公や若君だけでなく、ほかの登場人物にそれぞれに愛情を込めた感想を頂けることもうれしい限りです。ファンの皆さんのパワーに後押しされて、続編はさらに楽しんでもらえるよう出演者・スタッフ一同頑張ります」と話しています。

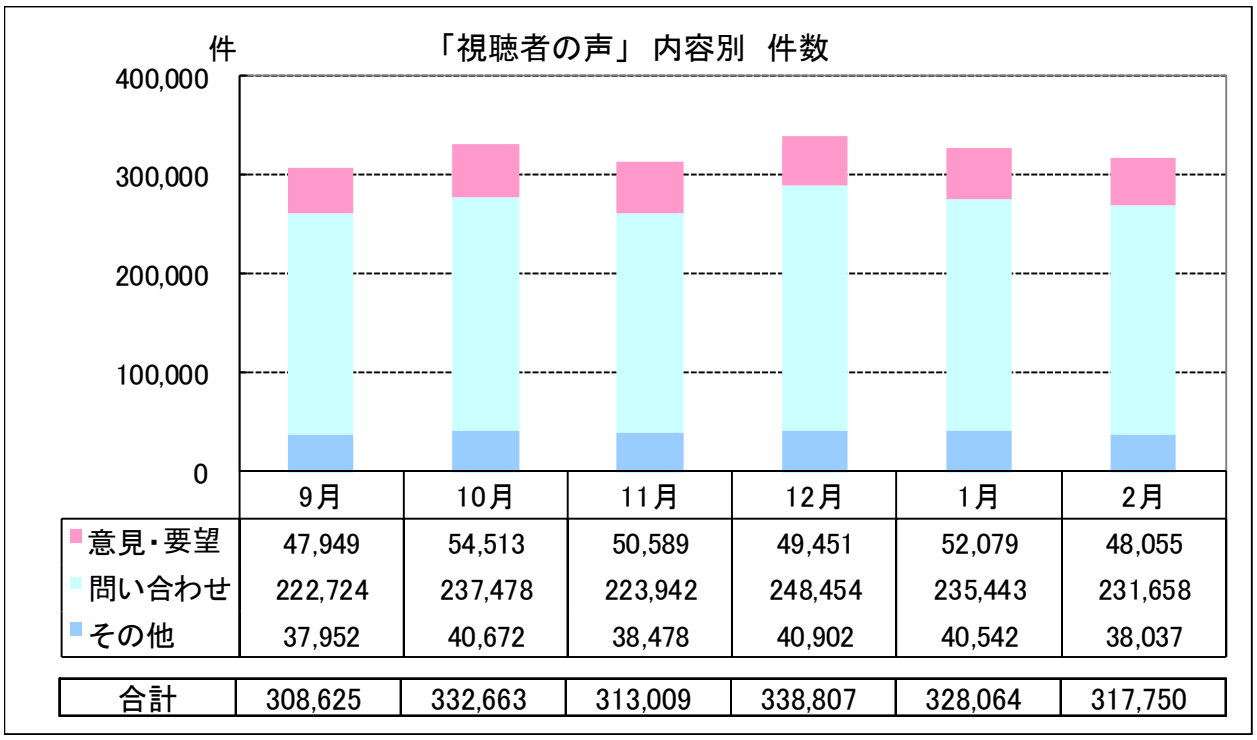
■ 誤記・誤読などの指摘への対応（２月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、２月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは９２件（１月は１０２件）、ホームページは３３件（１月は２７件）ありました。

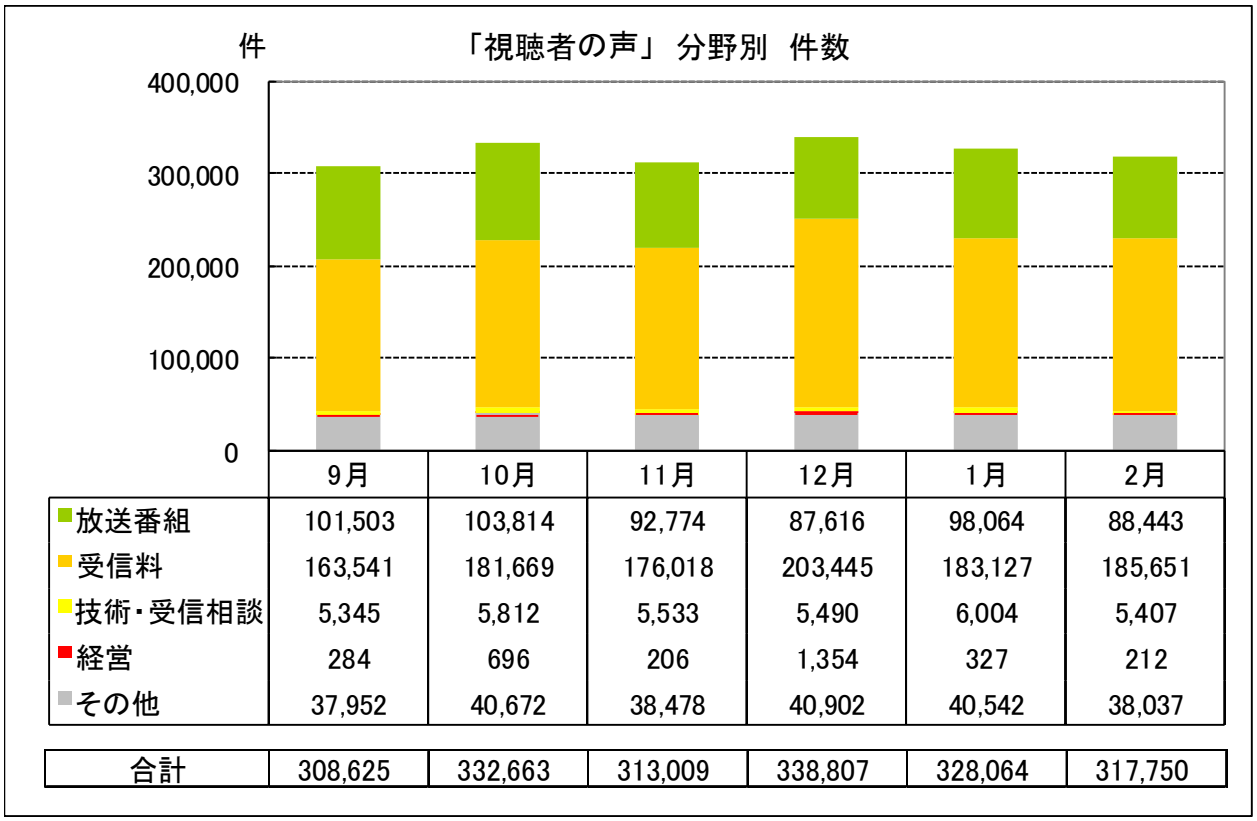
番組名	間違い種別	間違い内容
おはよう日本 （総合テレビ）	テロップ	映像へのテロップ ×ドリフの大爆笑　〇8時だョ！全員集合
オイコノミア （Eテレ）	フリップ	×孝える　〇考える
ひるまえほっと（首都圏） （総合テレビ）	テロップ	料理の ×修行　〇修業
文芸選評 （ラジオ第１）	コメント	更級日記の作者 ×藤原孝標女 〇菅原孝標女 ※すがわらのたかすえのむすめ
女王たちのチョコレート ヨーロッパ王室 御用達紀行 （BSプレミアム）	コメント	×４女 〇4番目の子ども
キャッチ！ 世界のトップニュース （BS1）	背景の モニター画面	中国前国家主席 ×故錦濤　〇胡錦濤
ピョンチャンオリンピック	ホームページ	スポーツの ×ボーリング　〇ボウリング ※ボーリングは掘削のこと
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	コメント	目の当たり ×めのあたり　〇まのあたり
ピョンチャンオリンピック （総合テレビ）	コメント	韓国アイドルグループEXO ×８人組　〇9人組 ※メンバー１人が閉会式欠席
趣味どきっ！ （Eテレ）	テロップ	×第8回　安全 〇第8回　商売・仕事 ※安全は第7回
カルチャーラジオ （ラジオ第１）	ホームページ	×人口知能　〇人工知能

4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ）　総数と内訳

平成３０年２月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は３１万７，７５０件で、前月より１万０，３１４件減少し、前年同月より６，１７１件少なくなっています。



	9月	10月	11月	12月	1月	2月
意見・要望	47,949	54,513	50,589	49,451	52,079	48,055
問い合わせ	222,724	237,478	223,942	248,454	235,443	231,658
その他	37,952	40,672	38,478	40,902	40,542	38,037
合計	308,625	332,663	313,009	338,807	328,064	317,750

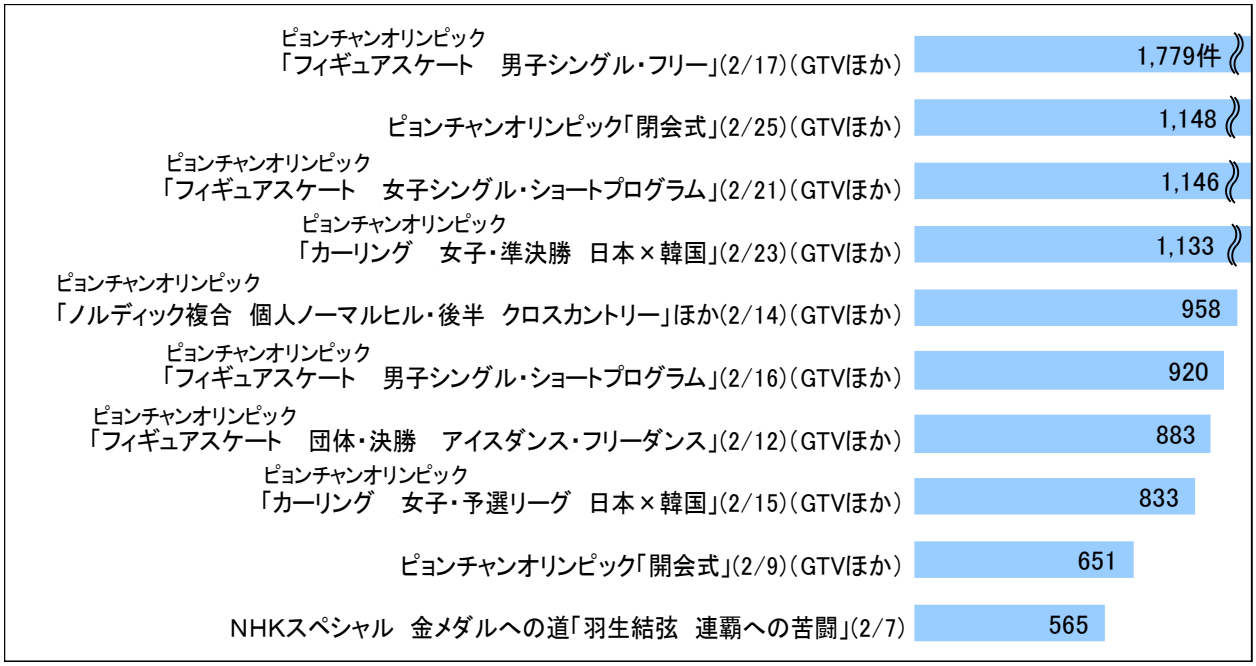


	9月	10月	11月	12月	1月	2月
放送番組	101,503	103,814	92,774	87,616	98,064	88,443
受信料	163,541	181,669	176,018	203,445	183,127	185,651
技術・受信相談	5,345	5,812	5,533	5,490	6,004	5,407
経営	284	696	206	1,354	327	212
その他	37,952	40,672	38,478	40,902	40,542	38,037
合計	308,625	332,663	313,009	338,807	328,064	317,750

5. 放送番組への反響

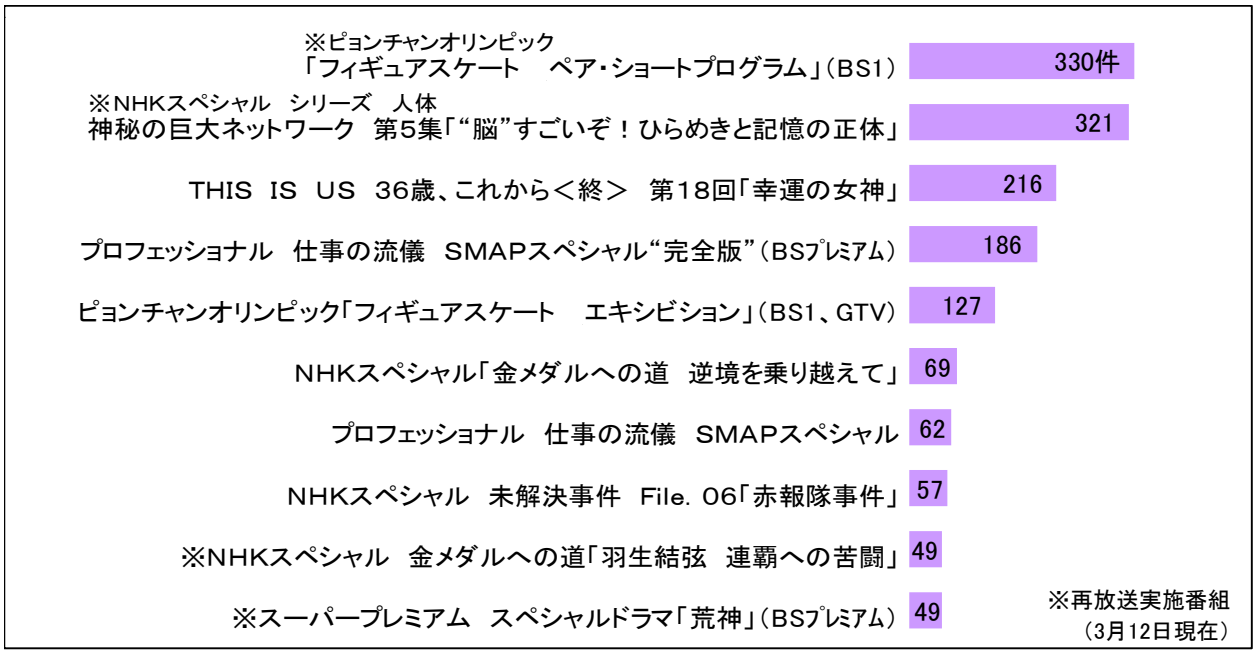
■ ２月　反響の多かった番組　上位１０番組

２月に放送番組について寄せられた意見・要望、問い合わせなどの反響総数は８万８，４４３件。内訳は、意見・要望３万５，９３０件、問い合わせ５万２，５１３件でした。



■ ２月　再放送希望　上位１０番組

２月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は６，７６２件でした。



6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して２月は、１８万５，６５１件(前月は１８万３，１２７件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター（営業）では１３万９，５５３件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は５，９７３件で、一次窓口で対応を完了したのは、３，１４９件（５３％）でした。残る２，８２４件（４７％）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の応対、説明不十分等	3,048
	訪問日、訪問時間に対する不満	10
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	90
	料金体系・料額への不満	21
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	142
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	匿名での意見等	2,637
合計		5,973

7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して２月は、５，４０７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相談窓口では４，５５９件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が２，３９２件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は２，１６７件です。

このほか受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが２，３８８件寄せられました。

受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが１，１３３件（４７％）で、残る１，２５９件（５３％）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由			
受信不良			2,392
	一次対応		1,133
		個別受信設備不良	1,008
		共同受信設備不良	90
		建造物による受信障害	8
		雑音障害	21
		混信・難視聴など	6
	二次対応		1,259
技術相談 （受信方法などへの問い合わせ）			2,167
合計			4,559

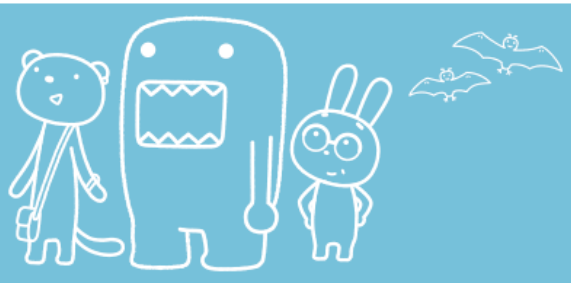
８．経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して２月は２１２件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは１２９件でした。

主な内訳は、「不祥事」関連が４８件、「経営計画」関連と「予算」関連がそれぞれ１０件、「公共放送」関連が８件件、「経営委員会」関連が４件、「職員制度」関連が３件、「情報公開」関連が２件、その他についてが４４件でした。

月刊みなさまの声

平成３０年３月



広報局視聴者部

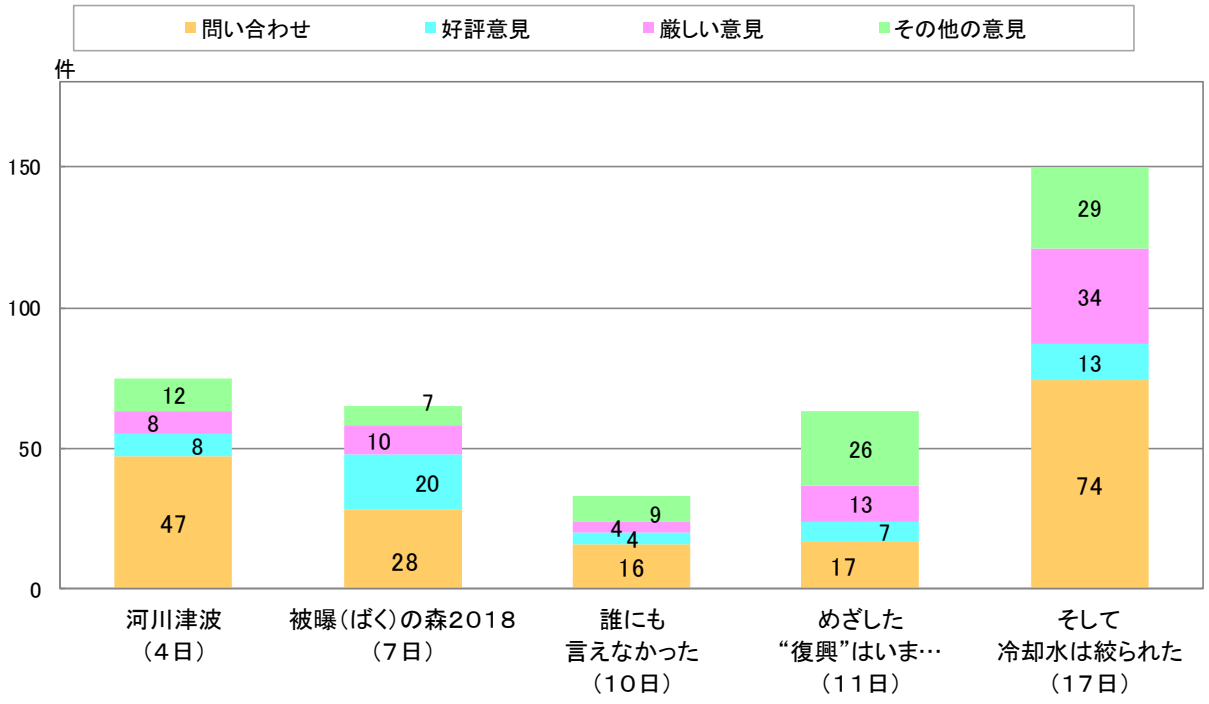
１．ピックアップ

■東日本大震災７年関連のＮＨＫスペシャル
□「“河川津波”～震災７年　知られざる脅威～」
　　総合　　４日（日）後９：００～９：４９
□「被曝（ばく）の森２０１８～見えてきた“汚染循環”～」
　　総合　　７日（水）後１０：２５～１１：１５
□「誰にも言えなかった～震災の心の傷　母と子の対話～」
　　総合　１０日（土）後９：００～９：４９
□東日本大震災「めざした“復興”はいま…～震災７年　被災地からの問いかけ～」
　　総合　１１日（日）後９：００～１０：１３
□メルトダウンＦｉｌｅ．７「そして冷却水は絞られた～原発事故　迷走の２日間～」
　　総合　１７日（土）後９：００～９：４９

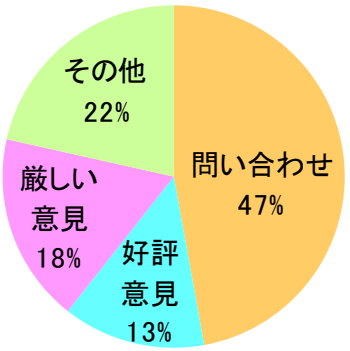
反響３８６件　※2月26日～3月31日で集計
（好評意見５２件、厳しい意見６９件、その他の意見８３件、問い合わせ１８２件）

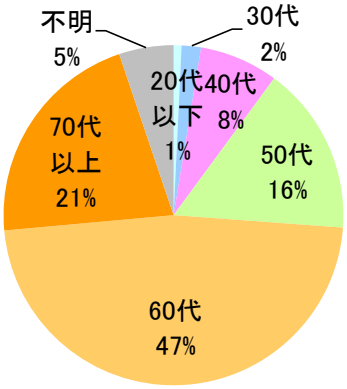
３月は、震災関連のNHKスペシャル５本を放送しました。４日（日）「“河川津波”」は、内陸にも被害をもたらした河川津波の脅威と命を守るための手段について検証しました。７日（水）「被曝（ばく）の森２０１８」は、福島県の帰還困難区域で、放射性物質による汚染が生物にどのような影響を与えているのか、住民の思いも交えながら伝えました。１０日（土）「誰にも言えなかった」は、津波で家族を失い心に傷を負った子どもたちの７年間の葛藤を見つめました。震災発生の日にあたる１１日（日）「めざした“復興”はいま…」は、震災から７年の被災地で起きている現状や課題を取材し、大越健介キャスターが現地から“復興”のあるべき姿を問いかけました。１７日（土）「メルトダウンＦｉｌｅ．７　そして冷却水は絞られた」は、人工知能ＡＩも使って、福島第一原発事故の現場で、人々がどう行動し、何が起きていたのかに迫りました。

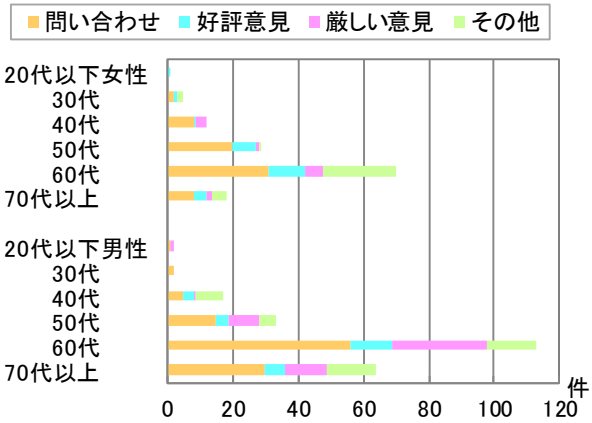
番組別の反響では、１７日に放送した「メルトダウンＦｉｌｅ．７　そして冷却水は絞られた」が１５０件で最も多く、４日放送の「“河川津波”」に７５件、７日の「被曝（ばく）の森２０１８」に６５件の反響が寄せられました。



５本全体の反響を見ますと、再放送などの問い合わせが４７％だったほか、好評意見が１３％で、厳しい意見は１８％でした。７年が経過した被災地や被災した人たちの現状を伝え、震災の風化を防いでいると番組を評価する声が届く一方で、番組のタイトルや津波の映像など演出面で被災地や被災者に配慮を求める声や、復興に向けた継続的な放送を望む声も寄せられました。男女別では、男性の反響が６１％を占め、特に６０代男性の声が多く届きました。







※性別・年代不明分20件をのぞく

【主な内容】

○「“河川津波”～震災７年　知られざる脅威～」

- 東日本大震災から月日がたち、風化してしまう可能性があるのでとてもよい番組だった。震災関連の番組は、録画してしっかりと見たいと思っている。（60 代男性）
- こういった番組は視聴者に怖さを与えることになるかもしないが、河川津波は日本のどこで起きてもおかしくないので、やはりこういう番組は必要だと思った。（60 代女性）
- 海から離れた街の中で、なぜ津波の被害に遭ったのかよく分かった。（60 代男性）
- 大阪府堺市で避難訓練を行うシーンがあった。近くに住んでいるので、ショックを受けると同時にとてもいい教訓になった。スマートフォンのアプリを使って避難訓練をしていたが、このアプリについて興味を持った。（40 代男性）
- 東日本大震災で家族を亡くしたので涙ながらに番組を見ている。番組中の低音で連続する効果音に怖さを感じた。震えるくらい津波の怖さを知っているので津波を取り上げる際には効果音に注意してほしい。（50 代女性）
- もう忘れたいと思っていたのに津波のことを放送している。復興が遅れているのに、不安になるような放送はしてほしくない。少しでも復興したところを見て、みんなで喜びあえるような内容の番組を放送してほしい。（70 代以上女性）

○「被曝（ばく）の森２０１８～見えてきた“汚染循環”～」

- 帰還困難区域の森で放射性物質による汚染が生物にどう影響しているのかを伝えていて、汚染が循環していることが分かった。また、浪江町津島地区赤宇木の区長さんが「百年後の子孫（こども）たちへ」という冊子を作る姿を見て、涙と原発事故への怒りが止まらなかった。人類の横暴があらゆる生物にひどい影響を与えていると思った。（70 代以上男性）
- 福島第一原発事故後の帰還困難区域の自然がどうなったかずっと気になっていた。汚染された土を取り除かないと元には戻らないということがよく分かった。続編を制作し、さらに深く掘り下げてほしい。（60 代女性）
- 「被曝（ばく）の森」の継続的な放送は大変価値があると思う。帰還困難区域以外でも被ばくしているところが広範囲にあり、鳥や昆虫、動物、魚は区域外に移動していると思うので、範囲を広げて継続調査をすることが必要だと思った。（60 代男性）

- 帰還困難区域に帰りたくても帰れない。また仮に戻れても仕事がない。住宅区域を除染しても、山や川、沼が除染されていない。雪どけすれば流れてくるし、動物が動けば、汚染が広がる。いくら除染をしてもきりがない。現状を繰り返し報道してほしい。（40 代男性）
- 福島県に住んでいる。事実として放送することは悪い事ではないが、県民や帰還困難区域の人たちの将来への不安をあおるような印象を持った。（60 代男性）
- 「被曝（ばく）の森」というタイトルに配慮の余地はなかったか。被災し、帰還困難でふるさとを追われたうえに汚染の象徴のように扱われる地区の人たちのことを思うと、東北出身者としてはたまらない気持ちになる。（40 代女性）

○「誰にも言えなかった～震災の心の傷　母と子の対話～」

- 震災が子どもの心に大きな影響を与えたことが伝わってきた。また、子どもだけでなく、大人も同じように心に傷を負っている人が多いのではないかと思った。（70 代以上男性）
- 私は岩手出身で、友達の何人かは震災で家族が見つからず、毎年３月１１日に海岸で探している。番組を見て、一生探し続けると言っていた友達のことを思い出し、被災した人たちの心の傷は残ると感じ、胸が痛くなった。改めて、被災した人たちの心の内側を感じることができた。（50 代男性）
- 阪神・淡路大震災を経験している。私も自分の気持ちを誰にも言えなかった。子どもが自分の気持ちを吐露できてよかったと思った。（50 代男性）

○東日本大震災「めざした“復興”はいま…～震災７年　被災地からの問いかけ～」

- 阪神・淡路大震災を経験しているのでうなずける話が多かった。７年たった被災地の復興の現状をきちんと捉え、被災した人に寄り添った内容でよかった。（60 代女性）
- 被災地の現状をよく伝えていてよい番組だった。想像以上に復興が進んでいると思ったが、今後の復興に向けては、地元の自治体の責任も大きいと思う。（60 代男性）
- 人口減少や高齢化などの問題も含め、今後の復興をどう進めていくべきか、具体的な方法などを放送してほしい。（60 代男性）
- 復興はまだまだ道半ばで、できていないことだけをクローズアップしたのでは、これまで頑張ってきた関係者の苦労が報われない。これまでの頑張りによって到達できたことを紹介し、さらに残っている課題に向き合っているという構成のほうがよかったと思う。（50 代男性）
- ３．１１だけではなく、年間を通して被災地の復興の進捗状況を伝えてほしい。東北に目を向けた番組も増やしてほしい。（50 代男性）

○メルトダウンＦｉｌｅ．７「そして冷却水は絞られた～原発事故　迷走の２日間～」

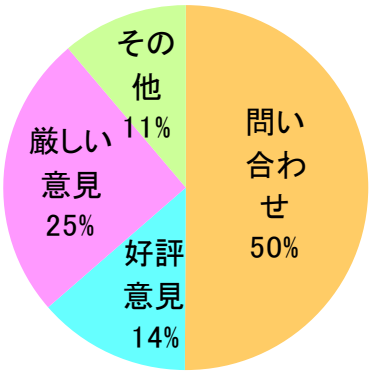
- 放出された放射性物質の量など、よく調べて、放送していると思った。事故当時、いろいろなことがきちんと機能しなかったことから、情報の大切さを改めて感じた。（60 代女性）
- 事故後の２日間について、よくぞここまで詳しく検証できたと感心した。（60 代男性）
- 小学６年生の時に体験した原発事故について、当時はまだ幼くあまり理解できていなかったが、「メルトダウン」のシリーズを見ることできちんと向き合うことができている。ドラマは将来、自分が子どもを持ったときに見せたいと思う。（19 歳以下女性）
- 大杉漣さんが亡くなる前から、「これは見なくては」と思っていた番組だった。リアルな内容で有意義だったが、５０分では短すぎると感じた。ドラマの部分をもっと多くしてもらいたかった。（50 代女性）
- 原発には地震・津波、火山の噴火など、いつ起きるか分からないリスクがたくさんあると思う。考えられるあらゆるリスクや汚染水の問題なども検証してほしい。（70 代以上女性）
- 福島第一原発が今、どうなっているのか、また廃炉に向けた今後の動きについても引き続き、放送してほしい。（60 代男性）

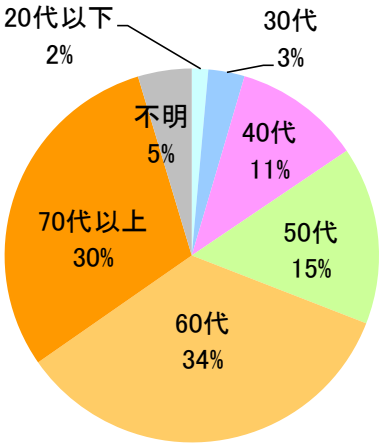
□連続テレビ小説　わろてんか

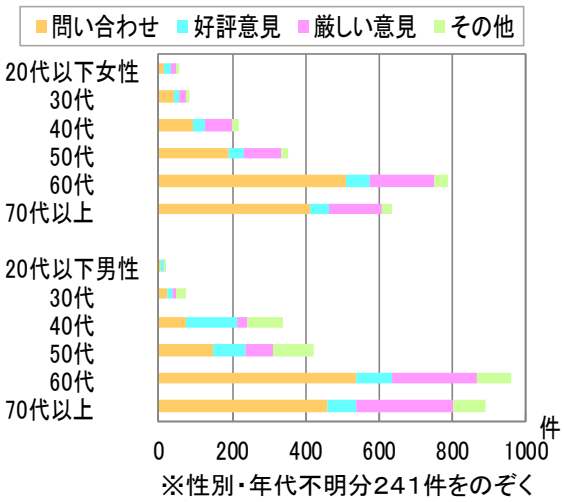
平成２９年１０月２日～３月３１日（月～土）
総合　前８：００～８：１５
ＢＳプレミアム　前７：３０～７：４５

反響５，０７９件　※放送開始日～最終回翌日で集計
（好評意見６８６件、厳しい意見１，２８２件、
その他の意見５６７件、問い合わせ２，５４４件）

全２６週の放送に合わせて５，０７９件の意見が寄せられ、好評意見が１４％、厳しい意見が２５％となりました。好評意見では、出演者の演技がよく、涙あり笑いありでよかったなどの声が寄せられました。厳しい意見では出演者の年の取り方や戦後の設定での髪型に違和感があるなどの声がありました。

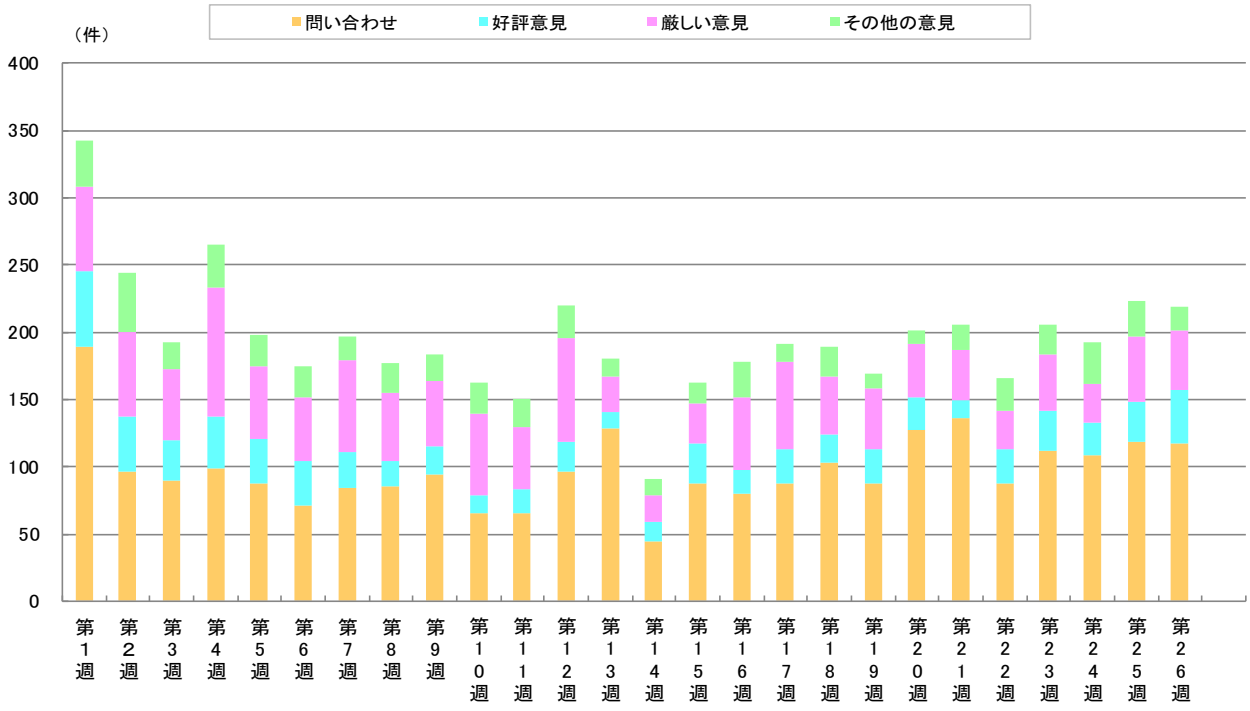




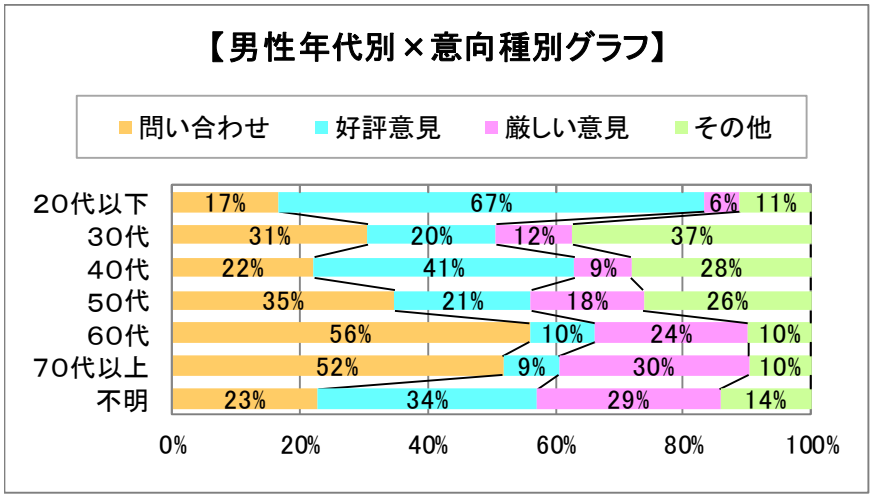


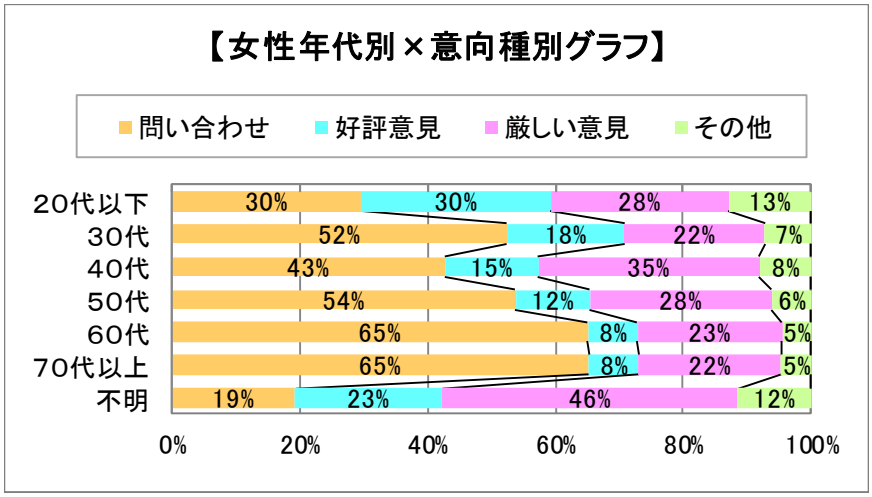
※性別・年代不明分241件をのぞく

連続テレビ小説　わろてんか　反響（2017年10月2日（月）～2018年4月1日（日）受付分）

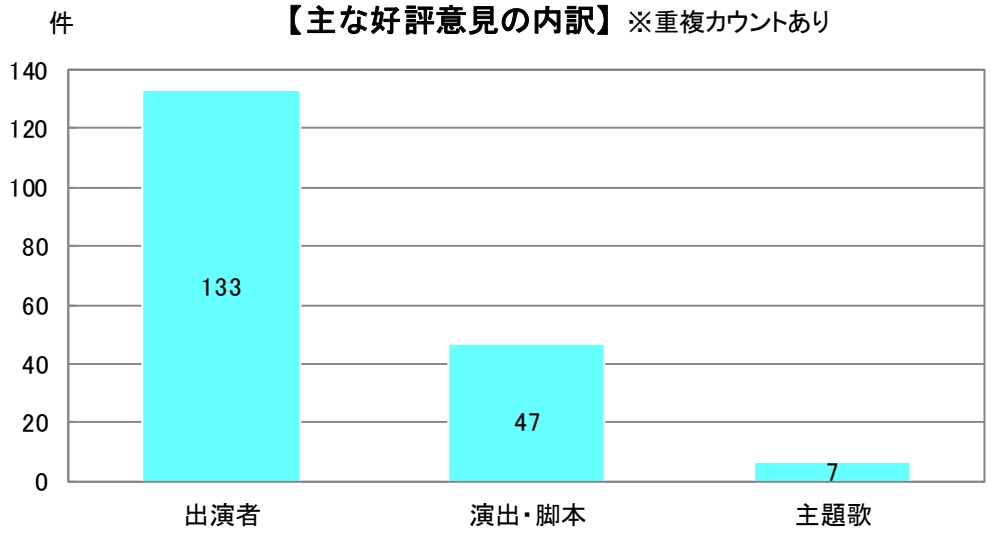


男女の年代別で詳しく見ていくと、男性は５０代以下では好評意見が多く、６０代以上では厳しい声が多くなりました。女性は２０代以下では好評意見がやや多くなりましたが、３０代以上では厳しい意見が多くなりました。





好評意見の内訳を見ますと、最も多かったのがヒロインの葵わかなさんや脇を固める俳優の皆さんの演技がすばらしいという声でした。次に多かったのが脚本・演出がよいという声で、主人公たちのまっすぐな生き方に元気をもらった、家族や夫婦のあり方を考えさせられたという声が寄せられました。



【主な内容】

＜好評意見＞

- 最終回がとてもよかった。涙あり笑いありで、今でも余韻が残っている。（60 代女性）
- 北村笑店物語、とてもおもしろかった。人生には多少なりとも笑いの味付けがあった方が元気になれる、こわばった気持ちが和らぐのではと思う。楽しさや笑いは人間の成長につながると私は信じているので、ラストに繰り返された「わろてんか」というせりふは今後心に浮かぶことになりそうだ。（50 代男性）
- 家族のあり方、夫婦のあり方など考えさせられている。豊かになった世の中だが、何もなくなったところから、したたかにたくましく立ち直っていこうとする主人公たちのまっすぐな生き方に元気をもらった。（60 代男性）
- 主役の葵わかなさんは若いのに演技が上手で表情もよかった。夫役の松坂桃李さんもすてきだった。終わってしまって残念だ。（70 代以上女性）
- 登場人物のモデルが誰なのか想像しながら毎日、見ていた。皆さん、大阪弁が上手だったが、特に大阪人の私から見ても、濱田岳さんは大阪出身だと思っていたほど完璧だった。（40 代男性）
- 難しい立場の伊能栞を絶妙のさじ加減で魅力的に演じた高橋一生さんに感心した。きめ細かで奥行きがあり、見る者の想像力をかき立てる芝居で毎回彼が出てくるのが楽しみだった。（年代性別不明）
- 松たか子さんの歌声がとてもよく、朝にぴったりの雰囲気だ。気分もよくなり、一日が楽しくなる。（70 代以上男性）

＜厳しい意見＞

- 主人公てんの描き方は存在感がなく違和感を覚えた。史実どおりに描く必要はないと思うが、てんが主役であるという設定から、かけ離れてしまっているように感じられてしらけてしまう。（70 代以上男性）
- ドラマの進行が早く、何か問題が起きても丸く解決してしまい、見ていて共感できなかった。（40 代女性）
- ヒロインが順風満帆に金持ちになる話のどこがおもしろいのか。依頼心が強く、自立できないヒロインは現代の同性には特に嫌われる女性像だと思う。（60 代女性）
- 出演者の年の取り方が不自然だ。親子の設定なのに、夫婦としか見えない出演者を見るとドラマの内容に没頭できない。（50 代女性）※同様意見７６件
- 戦地から帰ってきた人が長髪だったので違和感がある。兵隊さんは坊主頭だった。（70 代以上女性）※出演者の髪型に関する意見２８件
- ヒロインの夫の声が低く、ボソボソとせりふをしゃべるので、音量を上げても会話が聞き取りづらく、高齢の父には聞こえづらいそうだ。（60 代男性）
- ＢＧＭが大きくて役者の声が聞き取りにくい。もう少し音量を下げてほしい。（70 代以上女性）
- 出演者がどなっていて本当に怖い。気が弱いからどなるという設定なのかもしれないが、毎日のように聞くのは本当に不愉快だ。（40 代女性）

番組担当者の声

「わろてんか」は一人の女の子が、恋をして結婚し、家族を育み、仲間と出会い、仕事に情熱を傾け、悲しい別れを経験し、次第に人間として成長するというありふれた物語です。ただ一つ特徴があるとすれば、しんどくても笑う、泣きたくても笑う、腹立ちまぎれにでも笑う。まさに「笑いの力」を信じ、笑って生きる物語でした。その点に多くの視聴者の皆さまからご好評をいただき、番組公式インスタグラムだけでも２万９，０００件以上のコメントが寄せられ、同サイトの動画再生回数も１，７００万回以上に達しました。こんなに多くの皆さまが半年間、毎日笑って幸せを感じていただけたとしたら、出演者・スタッフ一同こんなに幸せなことはありません。ありがとうございました。

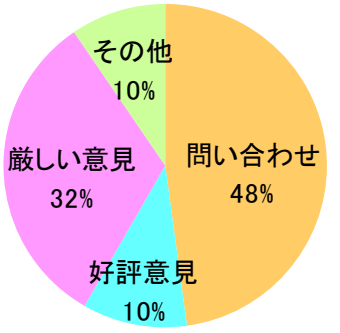
□ピョンチャンパラリンピック関連番組・ニュース

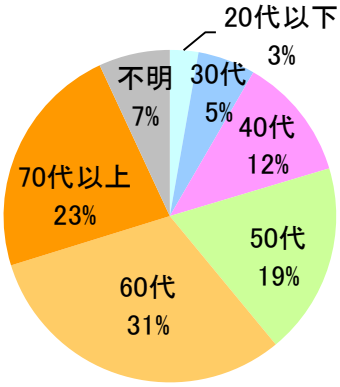
あす開幕！ピョンチャンパラリンピック　今から間に合う！見どころ一夜漬け
3月8日(木)　総合　後7:30～8:15
ピョンチャンパラリンピック
3月9日(金)～18日(日)　総合・Eテレ・BS1
みんなで応援！ピョンチャン2018　パラリンピック
3月10日(土)～19日(月)　総合・Eテレ
パラリンピックタイム
3月10日(土)～17日(土)　総合　など

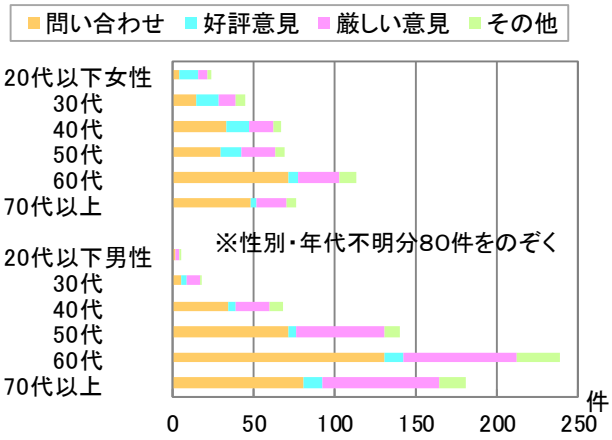
反響１，１２５件

（好評意見１１９件、厳しい意見３６２件、
その他の意見１０６件、問い合わせ５３８件）

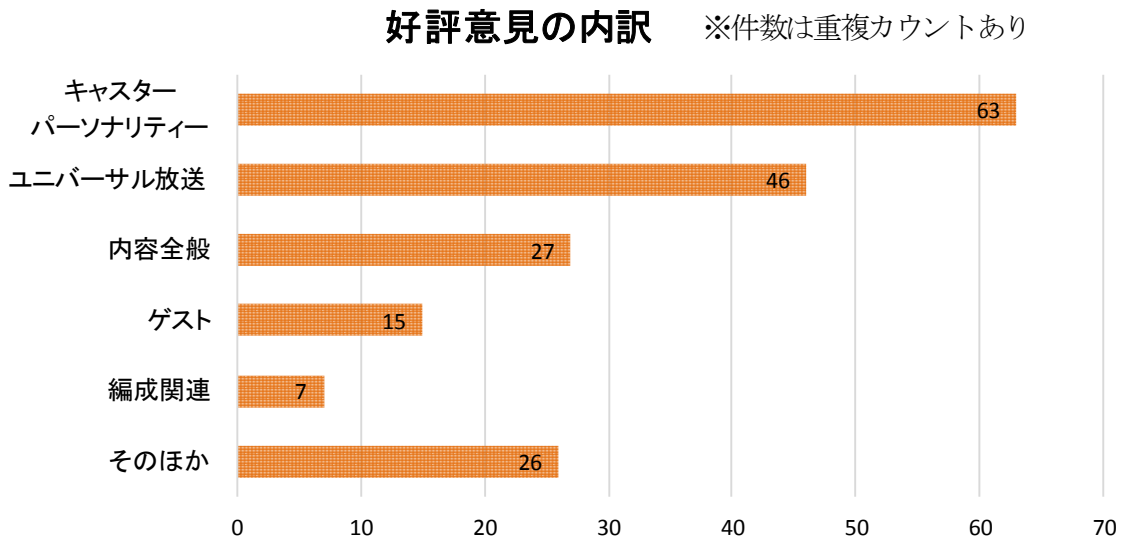
ピョンチャンパラリンピックは１８日に幕を閉じ、アルペンスキーの村岡桃佳選手、スノーボードの成田緑夢選手、クロスカントリースキーの新田佳浩選手が金メダルに輝いたのをはじめ、日本は合計で１０個のメダルを獲得しました。男性からの反響が５８％を占めました。問い合わせは４８％で、主に競技の放送予定やサブチャンネルの視聴方法などでした。厳しい意見としては、放送時間が少ない、もっと生中継が見たいなどの声がありました。







好評意見の内訳は、三宅健さんや風間俊介さんなどが務めたキャスター・パーソナリティーに対する声が最も多く、次いでユニバーサル放送の内容についての声でした。



反響をジャンル別に見てみると、ユニバーサル放送、インターネットサービスについての声が目立ちました。

【主な内容】　※件数は重複カウントあり

＜全般＞

- スノーボードが延長になったが、大相撲の放送開始予定時間になっても最後まで放送してくれたのでありがたかった。パラリンピックはNHKしか放送しないので、よくやってくれたと思う。（60 代男性）
- ずっと見ていて楽しかった。現地キャスターの風間俊介さんに信頼感があった。（70 代以上男性）
- 障害のある三上大進リポーターの表情やしぐさがとてもかわいく、おもしろくて、子どもがすぐに「キュン」とまねるほどで、親しみやすく好感を持った。NHKのスポーツ中継はよくできている反面、どうしても硬いイメージがあるが、三上さんのコーナーは別の角度から選手の魅力を伝えていて、子どもにも分かりやすく、家族で楽しめる。（30 代女性）
- 放送をよく見ている。あまり注目されていない競技にも放送時間を割いてもらえると、後進の選手の育成に一層つながると思う。（60 代男性）
- 午前中にメダルを取った場合には速報があり、総合テレビの午後の放送の前に結果が分かってしまって楽しめないと思った。NHKはチャンネルが多いので、東京パラリンピックでは、障害者への理解促進のためオリンピックと同じくらい生放送してほしい。（40 代男性）※生中継を望む声３９件
- オリンピックの時には、スタジオに毎回ゲストがたくさんいてワイワイと楽しく伝えて、メダルを取ればみんなで拍手してお祝いしていたが、パラリンピックではアナウンサーとゲストの二人だけで話していたので、もっと楽しく放送してほしいと感じた。（年代性別不明）
- 期待していたが、放送のない競技が多くて残念に感じている。ＢＳ１でオリンピックの再放送をしていたが、その時間でパラリンピックを放送すればいいのにと思った。（40 代女性）※放送が少ないという声７８件
- 「西郷どん」の再放送がいつもと違う時間になった。大河ドラマや大相撲など、いつも見ている時間で見たい。（70 代以上男性）※放送が多すぎるという厳しい声４４件
- 選手のどういうところを見てほしいとか、どんなことを得意としているのかなどについて、オリンピックと比べて情報が少ないのではないか。（60 代女性）

＜ユニバーサル放送関連＞

○みんなで応援！ピョンチャンパラリンピック　…１０４件

- 回を重ねるごとに見せ方や解説の工夫などが見て取れて、とても興味深く見た。特に視覚障害者で落語家の桂福点さんの視点がすばらしく、競技用の器具に触ったままを詳細に説明していて、こんな視点もあると教えてもらえた。（40 代女性）
- パーソナリティーの三宅健さんの進行が丁寧で分かりやすく、手話も上手だった。また、視覚障害や聴覚障害のある出演者のコミュニケーションをしっかりサポートしていた。（年代性別不明）
- 福点さんが番組で披露した、実況副音声のあるべき姿についての落語がとても楽しかった。（年代性別不明）
- パーソナリティーの三宅健さんたちによる手話はあるが、彼らが手話をしていないときのコメントには手話通訳がないので、手話通訳者のワイプをずっと画面に入れてほしい。（年代性別不明）

○競技中継・副音声関連　…６６件

- アルペンスキーの中継で、視覚障害者向けの副音声放送の内容がよく、桂福点さん自身がコメンテーターをしていたこともよかった。福点さんがいたことで、視覚障害者が求めている情報がよく分かった。（30 代男性）
- 耳だけで副音声を聞くと用語を繰り返しているだけだったり、若干もどかしく感じられた部分もあった。福点さんが加わると、解説の視点も広がり、分かりやすさも増してよかった。（40 代女性）
- 視覚障害がある。オリンピックでの副音声の解説放送がとてもよかったので、パラリンピックも期待していたが、開会式の放送は分かりづらかった。（40 代女性）

＜インターネットサービス関連＞　…５４件

- テレビでは中継されないものも、ネットでライブ・見逃し配信されたのでとても楽しめた。パラリンピックには興味がなかったが、開幕前の紹介番組をなにげなく見て、選手や競技に使う道具などの紹介があり、おもしろそうだと思った。アイスホッケーと車いすカーリングを中心に見て堪能した。（40 代女性）
- 車いすカーリングのチームに参加しているが、すべての試合が配信されて、とてもよかった。今回日本は出場権を得られなかったが、次の北京に向けての活動のため、ぜひ今大会は見ておきたかった。配信された動画を何度も見るつもりだ。（年代不明女性）

競技・イベント別に見ると、メダルを獲得したアルペンスキーやスノーボードに関する声が目立ちました。

＜アルペンスキー＞　…１１４件

- 健常者でもスキーを滑ることは簡単ではないのに、障害があってもパラリンピックで世界の選手と戦うことは本当にすごいと思った。特に村岡桃佳選手は多くのメダルをとって本当にすばらしい。選手のふだんの様子などもぜひ放送してほしい。（60 代女性）
- 選手がそれぞれの障害にかかわらず懸命に滑走する姿を見るたびに感動している。女子スーパー複合の立位のクラスで、アメリカの左の足と手がない選手が滑っているのを見て驚かされた。まさにこれぞパラリンピックだと感じた。（60 代男性）
- ルールやクラス分け、順位決定の「計算タイム」のことも説明していてよかった。これからも分かりやすく放送してほしい。（70 代以上男性）
- 解説者には、技術的な難易度などについて、素人にも分かりやすい話をしてほしい。（70 代以上男性）

＜スノーボード＞　…９４件

- 成田緑夢選手の金と銅のメダルで盛り上がっている。けがをする前の映像なども交えて、特集を放送してほしい。（50 代女性）
- オンデマンドで配信されたスノーボードクロスの内容では、インタビューがカットされているので、競技の模様とインタビューが一つになったバージョンを配信してほしい。（40 代女性）

□特集ドラマ　どこにもない国（前・後編）

３月２４日・３１日（土）

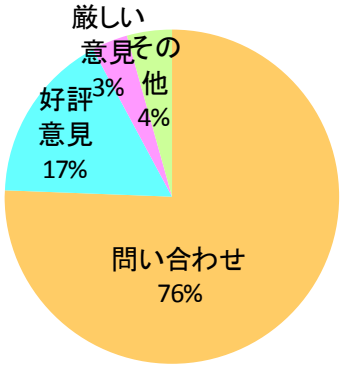
総合　後９：００～１０：１３

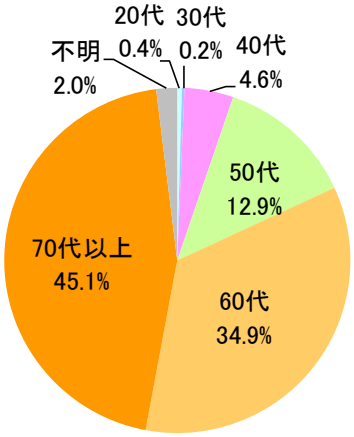
反響４５９件　　※3月19日～4月8日で集計

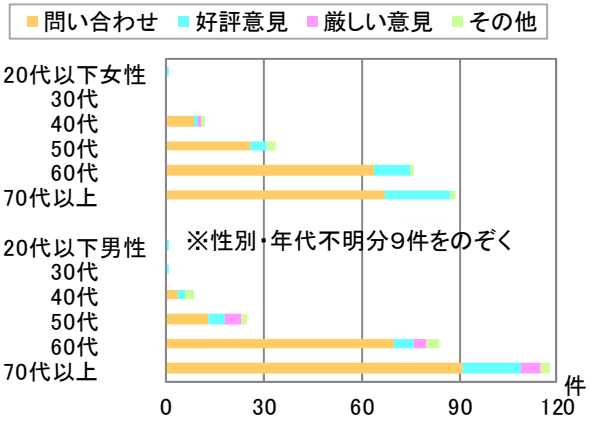
（好評意見７６件、厳しい意見１６件、

その他の意見２０件、問い合わせ３４７件）

終戦直後、旧満州に取り残された１５０万を超える日本人を救うために奔走した男たちの命懸けの戦いを壮大なスケールでドラマ化しました。７０代以上からの反響が４５%に上り、満州などからの引き揚げを実際に経験した人たちからの感想が目立ちました。放送終了後は再放送の要望や問合せが相次ぎました。







【主な内容】

- 幼い私と弟と妹を連れて現在の北朝鮮から引き揚げてきた母から聞いた話と同じだった。本当につらかったのだろうなと感じた。今、生きていることに感謝している。（70代以上女性）
- ドラマを見て、昔、満州で苦労したことを思い出した。今はもう９０歳で、満州での話は誰にもできないが、とても感動した。（70代以上女性）
- 私も引き揚げてきたが、ドラマの主人公の丸山邦雄さん（内野聖陽さん）のような方がいなければ、帰って来られなかった。よくぞ立ち上がってくれたと感謝している。（70代以上女性）
- 満州からの引き揚げに尽力した人たちの話を知ることができて感動した。小学生の時に母から満州から引き揚げるときの苦労話を聞いたことがあったが、ドラマを見ながら母たちがどういう思いで脱出したのかをさらに理解することができた。（40代男性）
- 感動した。私も引き揚げ者だが共感できる番組だった。若い人にも見てもらいたいので、ぜひ再放送してほしい。（70代以上男性）※再放送の要望や問い合わせ２４３件
- 主演の内野さんの鬼気迫る演技を見て、親戚から聞いた悲惨な引き揚げの体験談を思い出し、涙が止まらなかった。これからも戦争で傷ついた名もなき人たちの悲しみと苦しみ、平和の尊さを伝えるドラマを制作してほしい。（20 代女性）
- 内野さんの演技が秀逸だった。私も北朝鮮から３８度線を越えて家族４人で韓国に逃れた経験があり、息をのむ思いで緊張しながら見続けた。（70代以上男性）
- いいドラマで泣ける話だった。俳優は皆さんよかったが、中でも萩原健一さんは吉田茂になりきっていた。見事だったと思う。（60代男性）
- 満州については知らないことばかりだったが、ドラマを見て知ることができてよかった。戦争の恐ろしさを実感した、ドラマを放送してくれてありがとう。（年代不明女性）
- １０歳の子どもといっしょに見ていたが、スパイに疑われて拷問されるシーンは残酷すぎた。土曜日は夜１０時でも、小学生の子どもが見る時間なので配慮してほしい。（40代女性）

2. 国際放送　3月の反響

■テレビ

(ニュース)

北朝鮮問題に関連して米朝首脳会談や南北首脳会談を巡る動き、ロシアの大統領選挙、中国の全国人民代表大会などのニュースが関心を集めました。また、東日本大震災から７年がたち、東北の復興や原発の最新の状況を詳しく伝えたところ、多くの反響が寄せられました。

NHK NEWSLINE from TOKYO

- 北朝鮮がアメリカとの対話や非核化に意欲を示したことについて、各国の反応や記者解説を交えて伝えていて、国際社会に与える影響の大きさを理解するのに役立った。(フィリピン)
- 東日本大震災の追悼式典の中継を見た。海外に居ながら、地震発生の時間に式典の出席者とともに１分間の黙とうをささげることができたことに感謝したい。(アメリカ)

NEWS ROOM TOKYO

- シリアの内戦は、欧米のメディアでは政治的な視点から取り上げられることが多いが、この番組では、内戦が現地の人々の生活にどのような影響を与えているかを詳しく説明していた。(アイルランド)

(一般番組)

スマートフォンでの視聴を意識した１５分番組を特集編成し、多数の反響がありました。また、初めて大相撲の生中継を実施したところ、多くの好評意見が寄せられました。

- 「A*B*C Tours: A Thai Star in Hokkaido Part 1」映画の出演者が撮影現場を再び訪れるという番組設定が画期的でこれまでになく新鮮で、爽やかな印象を受けた。ロケ地を訪問しているような気分になった。　(メキシコ)
- 「GRAND SUMO LIVE」ダイジェスト番組以上に臨場感があり、雰囲気をありありと感じることができた。実況・解説も実に見事で、初心者が知らないさまざまな知識をユーモアを交えて分かりやすく伝えていた。　(イギリス)

「NHKワールド　ＪＡＰＡＮ（テレビ)」全体への反響は５７５件でした。

■ラジオ

ニュースでは、日本年金機構から業務を委託された会社が契約に違反して個人情報を中国の業者に入力させていた問題や、韓国と北朝鮮の首脳会談関連のニュースに反響が寄せられました。

- 「日本年金機構の委託業者が中国業者へ再委託」のニュースに驚いた。個人情報を扱っているのに、なぜこのようなことが起きたのか。(ブラジル)
- 南北首脳会談の開催決定など、朝鮮半島情勢のニュースを連日伝えてくれるので、貴重な情報源となっている。(インドネシア)

番組では「３・１１特集　ベラルーシを旅した福島の母たち（前編・後編)」と「ＢＯＳＡＩ　歌とダンスで防災を学ぶ」への反響が目立ちました。

- 東日本大震災では、福島の原子力発電所から放射性物質が放出され、母親と子どもたちが放射能の危険にさらされた。日本の母親の話はベラルーシの母親たちの不安と共通点があり、心に響いた。(アメリカ)
- 東日本大震災で被災した母親たちが、自分も被災者でありながら子どもの将来を心配し続けている姿に感動した。(中国)
- 私の住む山岳地帯も自然災害が多い。歌で防災の知恵を学ぶというのは優れた発想だ。(パキスタン)
- 「じしんだんごむし」の歌はとてもかわいらしい。これなら子どもが楽しくすぐに覚えられると思った。防災意識を恐怖心からではなく、楽しみながら身につけるというよい例だ。(タイ)
- 自分の身を守るノウハウをゲームで学ぶことで、恐怖を感じることなく考えを深めることができる。印象深いアイデアだ。(サウジアラビア)

「NHKワールド　ＪＡＰＡＮ（ラジオ)」全体への反響は、２，８８１件でした。

３．指摘・意見・要望への対応

■ピョンチャンオリンピック・パラリンピックで障害のある人もない人もみんなが楽しめる「ユニバーサル放送」を実施

NHKでは、今年２月のピョンチャンオリンピック、３月のピョンチャンパラリンピックでユニバーサル放送を実施しました。このうち、視覚障害者向けに副音声を使って競技の模様をより詳しく実況する取り組みはオリンピック・パラリンピックを通じて初めてです。また、ハイライト番組「みんなで応援！ピョンチャンオリンピック」と「みんなで応援！ピョンチャンパラリンピック」では、手話や字幕・解説放送のほか、ルールや見所を分かりやすく説明し、「パラリンピックタイム」でも解説放送を行い、視聴者から取り組みを評価する声が届きました。

「みんなで応援！ピョンチャンオリンピック」スキー・ジャンプの選手が受ける風の強さを体験する落語家の桂福点さん

- フィギュアスケート男子シングル・フリーのユニバーサル放送で、ジャンプの種類や特性などを詳しく紹介していた。視覚に障害があるため、実際に映像を見ることはできないが、ルッツやサルコーの跳び方がよく分かり、とても感謝している。（60代男性）
- 視覚障害があるが、今回の障害者向けの解説放送は大変よかった。今後ともこのような放送を多くしてほしい。（20代女性）
- 聴覚障害のある私でもパラリンピックを楽しむことができてうれしい。字幕だけでは伝わらない声のトーンなども手話があると、どのくらい盛り上がっているのかやどんな状況なのか手に取るように分かる。（50代女性）

一方で、課題を指摘する声や要望も届きました。

- 視覚障害があり、総合テレビでオリンピックのノルディック複合個人ラージヒルを見た。音声補助のつもりなのだろうが、アナウンサーが「坂道、坂道」という実況には、上りなのか下りなのかも併せて言ってほしかった。（60代男性）
- 副音声に切り替える手順をアナウンサーが説明していたが、リモコンのどのボタンを押せばいいか分からなかった。（70歳以上男性）

ピョンチャンパラリンピックでは、NHK初の試みとして障害のある人の中から公募で選ばれた後藤佑季さん、千葉絵里菜さん、三上大進さんの３人が現地でさまざまな取材を行いました。３人はパラアイスホッケー日本代表の試合の中継や海外の有名選手のインタビューなどを担当したほか、現地のバリアフリー事情なども伝えました。

後藤佑季さん　三上大進さん　千葉絵里菜さん

後藤リポーターは「会場では、選手も応援の人もみんな輝いていて想像以上にすてきな場所でした。２０２０年に向けてたくさんのパラスポーツへの入り口を提供していきたいです」、千葉リポーターは「“パラアイスホッケーの魅力はぶつかっていいところ”という選手のことばの意味を理解してもらうために、ふだん、車いすユーザーは誰かにぶつからないよう、心配しながら街に出ているということを伝えたところ、評価してもらえたのがうれしかったです」、三上リポーターは「インタビューした選手たちをはじめ世界の多くの人たちが文化・食・テクノロジーなど多くの魅力を持つ東京への期待を語っていた。２０２０年に向け、世界から見つめられる東京を切り取り発信していきたいです」と話しています。

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（１月～３月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送でのテロップのミスや誤読などについて直近3か月の推移を見ると、１月は１０２件（前年９７件）、２月は９２件（同７２件）、３月は８６件（同７４件）ありました。この3か月で目立ったのは、ピョンチャンオリンピック・パラリンピックや大相撲、高校野球などスポーツ中継での間違いでした。視聴者からの指摘は、ふれあいセンターや視聴者部から直接番組担当者に連絡し、対応を求めました。また再発防止のため、放送関係の各部局で構成する放送倫理連絡会で周知し、注意を促しました。

（主な間違い）

番組名	間違い種別	間違い内容
COOL　JAPAN （BS1）	テロップ	×ジンベイザメ　　〇ジンベエザメ
人体くん （Eテレ）	コメント	黄褐色 ×きいかっしょく　　〇おうかっしょく
ニュース(首都圏) （総合テレビ）	テロップ	×冬期オリンピック　〇冬季オリンピック
NHKスペシャル シリーズ　人体 神秘の巨大ネットワーク 第４集 （総合テレビ）	コメント	×けんけんがくがく ※けんけんごうごう（喧々囂々）とかんかんがくがく（侃々諤々）の混交表現で誤用。ことばのハンドブックP71参照
先人たちの底力 知恵泉（ちえいず） （Eテレ）	ホームページ	×功名に織り交ぜられた 〇巧妙に織り交ぜられた
大相撲初場所 （総合テレビ）	コメント	幕内力士　阿武咲 ×おうのさき 〇おうのしょう
女王たちのチョコレート　ヨーロッパ王室御用達紀行 （BSプレミアム）	コメント	×４女　　〇4番目の子ども
オイコノミア （Eテレ）	フリップ	×孝える　　〇考える
ひるまえほっと（首都圏） （総合テレビ）	テロップ	×料理の修行　　〇料理の修業
ピョンチャンオリンピック	ホームページ	×ボーリング　　〇ボウリング ※ボーリングは掘削のこと
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	コメント	目の当たり ×めのあたり　　〇まのあたり
ピョンチャンオリンピック （総合テレビ）	コメント	韓国アイドルグループEXO ×８人組　〇9人組 ※メンバー1人が閉会式欠席
カルチャーラジオ （ラジオ第2）	ホームページ	×人口知能　　〇人工知能

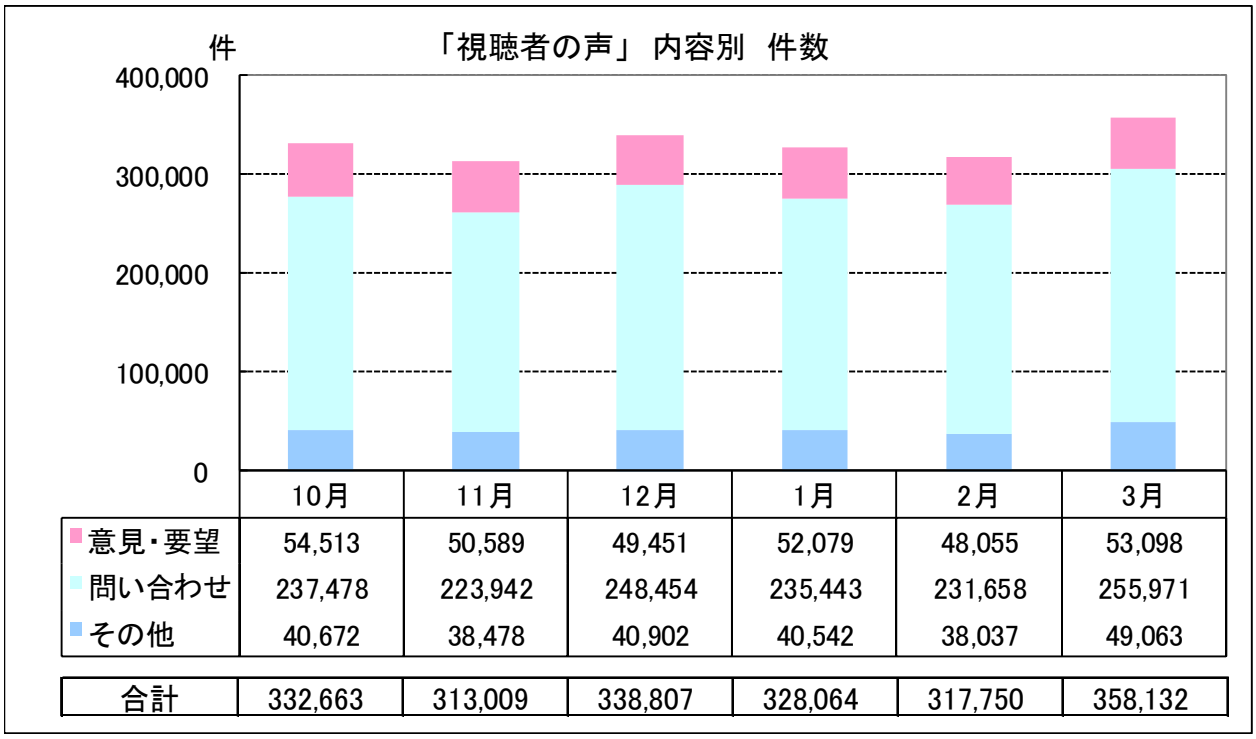
■誤記・誤読などの指摘への対応（３月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、３月の放送でのテロップのミスや誤読などが８６件（２月は９２件）、ホームページは３１件（２月は３３件）ありました。

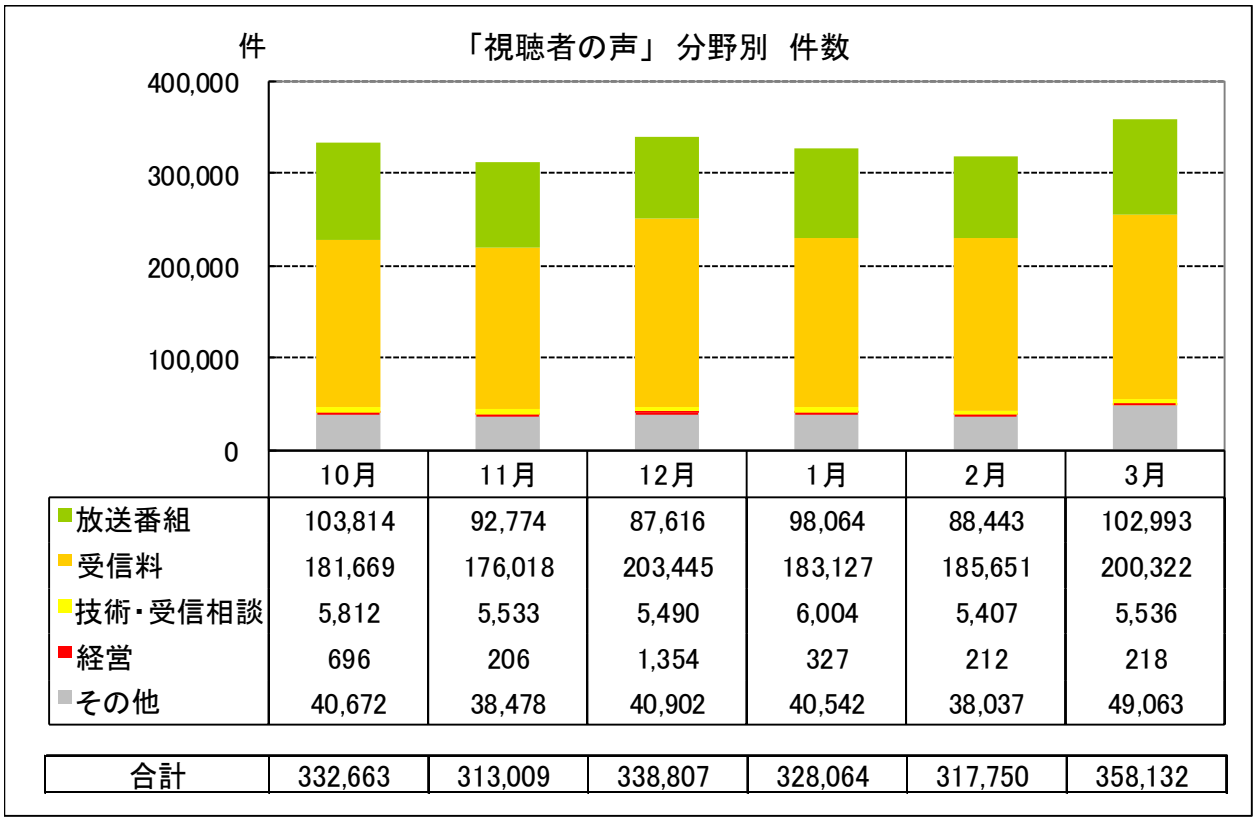
番組名	間違い種別	間違い内容
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	テロップ	×発煙筒　（煙を出す。防災訓練などで使う） 〇発炎筒　（炎で光を放つ。事故現場などで使う）
文化講演会 （ラジオ第2）	コメント	マルチン・ルター（人名） ×フランスの　　〇ドイツの
先人たちの底力 知恵泉（ちえいず） （Eテレ）	テロップ	×大久保利道　　〇大久保利通
桃源紀行 （BSプレミアム）	コメント	×古来からの　　〇古来 ※「来」と「から」の二重表現
ブラタモリ （総合テレビ）	テロップ	×～に渡って　　〇～にわたって
いじめを考える キャンペーン （Eテレ）	テロップ	かばん ×バック　　〇バッグ
プロフェッショナル 仕事の流儀 （総合テレビ）	コメント	×物腰が低い　　〇腰が低い ※物腰は柔らかい
テストの花道 ニューベンゼミ （Eテレ）	テロップ	昆虫の ×触覚　　〇触角
ジュエリーの神秘 （総合テレビ）	ホームページ	×一同に　　〇一堂に
NEWS　WEB	ホームページ	公文書の ×電子決済　（売買取引を終えること） 〇電子決裁　（責任者が採否を決めること）
放送記念日特集 （総合テレビ）	映像	×インドネシアとして紹介の映像がタイ・バンコクだった
あさイチ （総合テレビ）	テロップ	＃Me　Too ×♯（シャープ）　　〇＃（ハッシュタグ）
ニュース （総合テレビ）	コメント	一段落 ×ひとだんらく　　〇いちだんらく

4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ）　総数と内訳

平成３０年３月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は３５万８，１３２件で、前月より４万，３８２件増加し、前年同月より６，５９１件少なくなっています。



	10月	11月	12月	1月	2月	3月
意見・要望	54,513	50,589	49,451	52,079	48,055	53,098
問い合わせ	237,478	223,942	248,454	235,443	231,658	255,971
その他	40,672	38,478	40,902	40,542	38,037	49,063
合計	332,663	313,009	338,807	328,064	317,750	358,132

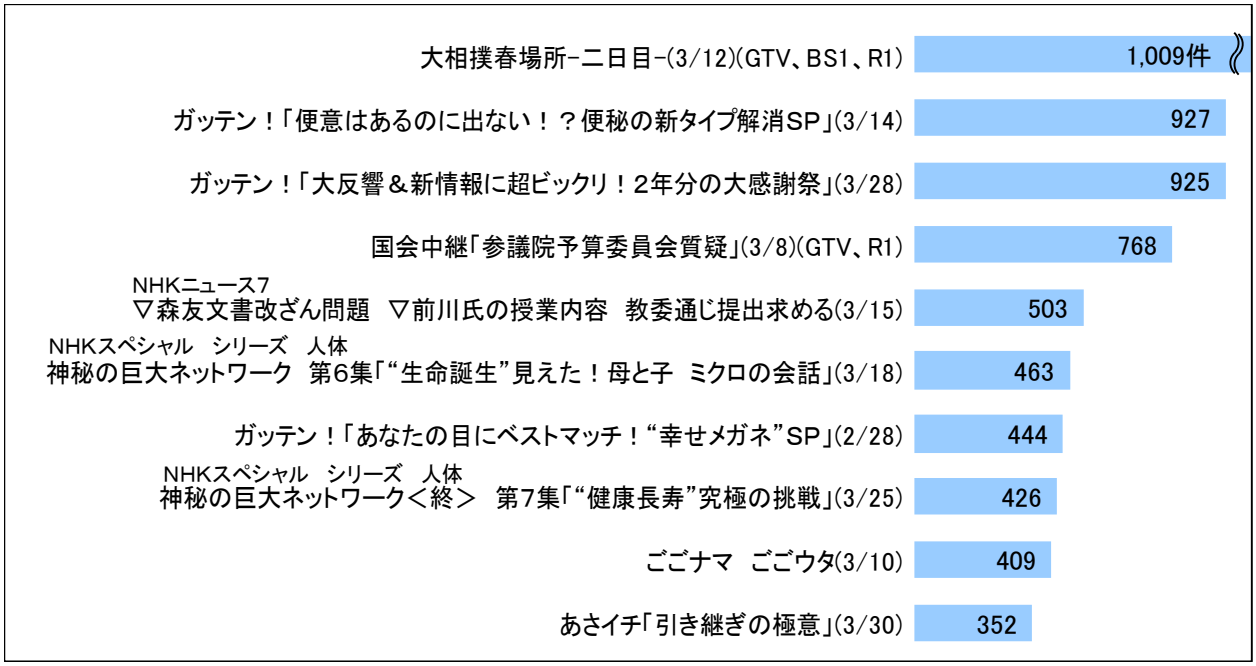


	10月	11月	12月	1月	2月	3月
放送番組	103,814	92,774	87,616	98,064	88,443	102,993
受信料	181,669	176,018	203,445	183,127	185,651	200,322
技術・受信相談	5,812	5,533	5,490	6,004	5,407	5,536
経営	696	206	1,354	327	212	218
その他	40,672	38,478	40,902	40,542	38,037	49,063
合計	332,663	313,009	338,807	328,064	317,750	358,132

5. 放送番組への反響

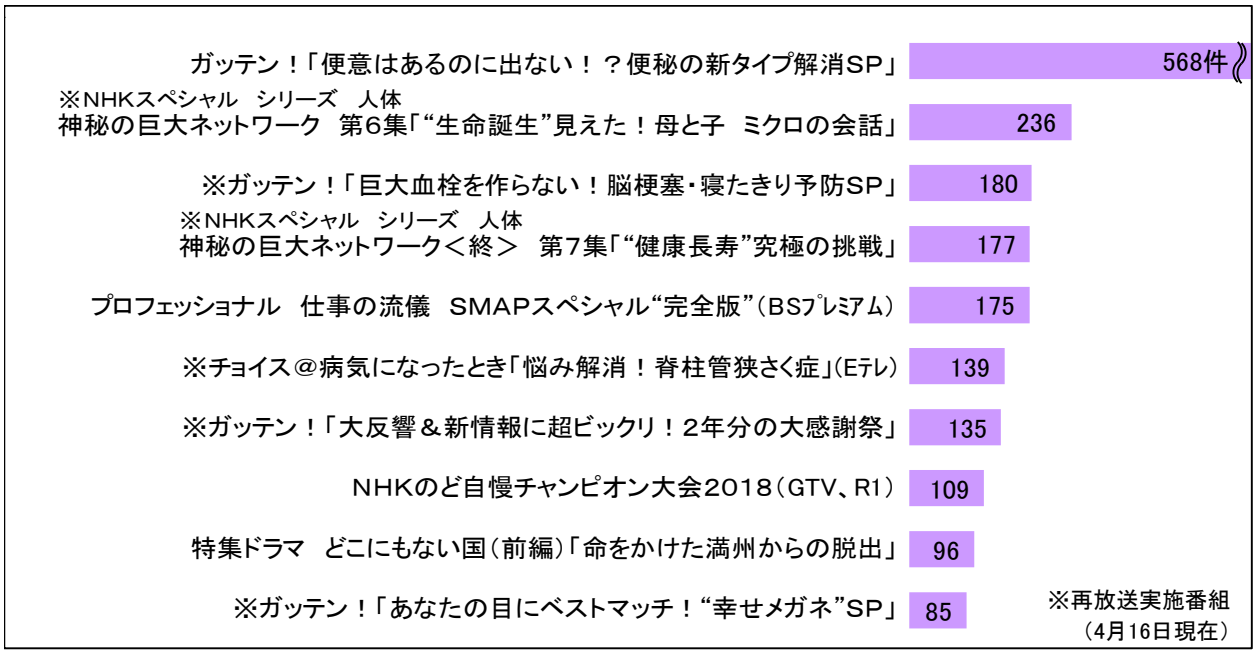
■ ３月　反響の多かった番組　上位１０番組

３月に放送番組について寄せられた意見・要望、問い合わせなどの反響総数は１０万２，９９３件。内訳は、意見・要望が４万，３６４件、問い合わせが６万２，６２９件でした。



■ ３月　再放送希望　上位１０番組

３月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は８，４２９件でした。



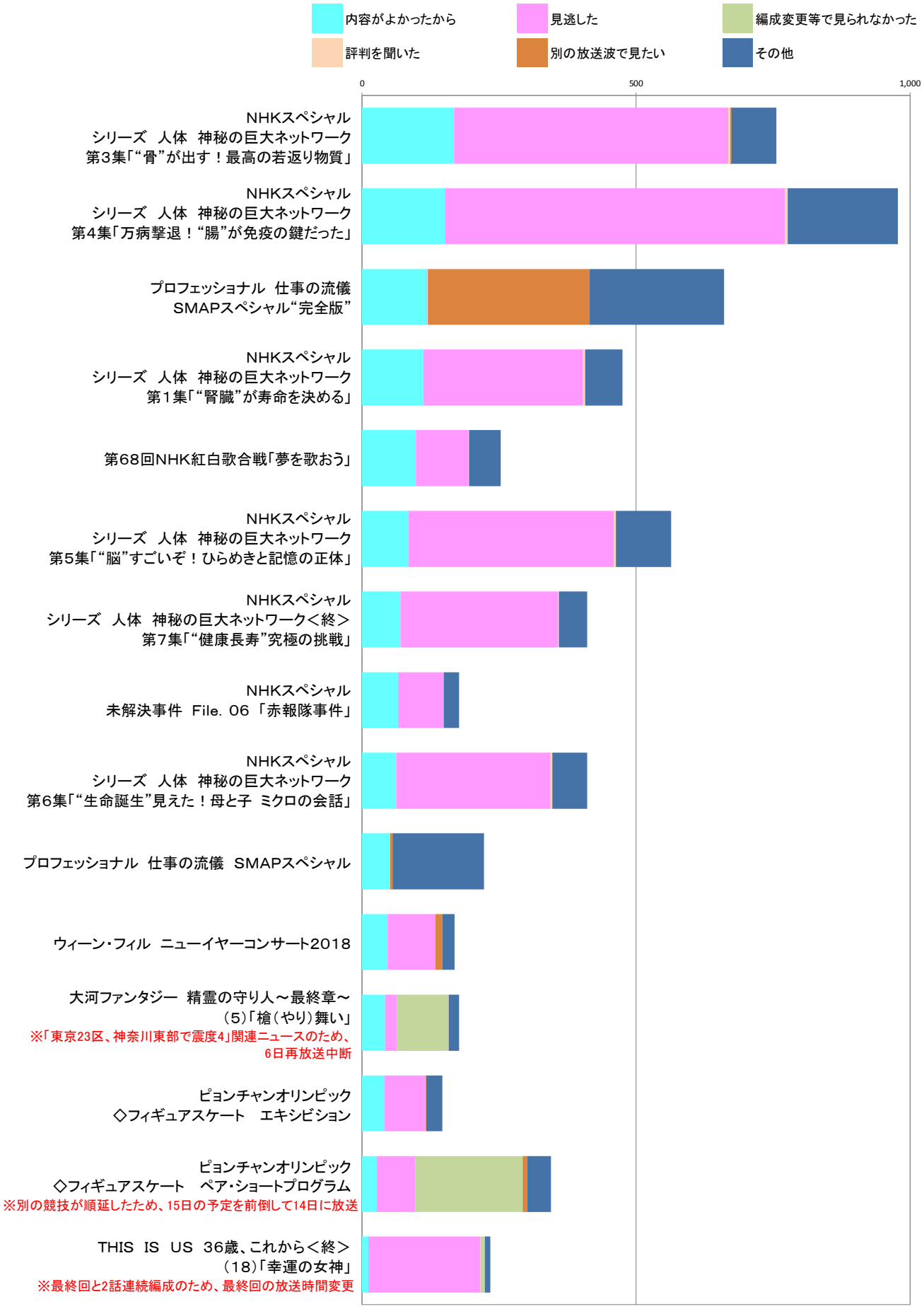
６．四半期（1～3月）　再放送希望　上位１５番組

（※集計期間：１月１日～３月３１日）

２０１７年度四半期（1～3月）に放送した番組に対して、視聴者から寄せられた再放送希望は2万6，２０２件でした。このうち、音楽、スポーツ、ドキュメンタリー、ドラマの分野で再放送希望が多かった上位１５番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送
1	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク 第4集「万病撃退！“腸”が免疫の鍵だった」	2018/1/14	978	2018/1/31、3/19
2	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク 第3集「“骨”が出す！最高の若返り物質」	2018/1/7	756	2018/1/10、3/19
3	プロフェッショナル　仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”	2011/12/24 （BSプレミアム）	661	–
4	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク 第5集「“脳”すごいぞ！ひらめきと記憶の正体」	2018/2/4	564	2018/2/8、3/19
5	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク 第1集「“腎臓”が寿命を決める」	2018/1/6	475	本放送：2017/10/1、10/5、2018/1/6、 3/18
6	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク 第6集「“生命誕生”見えた！母と子　ミクロの会話」	2018/3/18	411	3/21
7	NHKスペシャル シリーズ　人体　神秘の巨大ネットワーク＜終＞ 第7集「“健康長寿”究極の挑戦」	2018/3/25	411	2018/3/28
8	ピョンチャンオリンピック ◇フィギュアスケート　ペア・ショートプログラム（録画）	2018/2/14 （BS1）	345	※別の競技が順延したため、15日の予定を 前倒して14日に放送 2018/2/19
9	第68回NHK紅白歌合戦「夢を歌おう」	2017/12/31 （GTV、R1）	253	–
10	THIS　IS　US　36歳、これから＜終＞ （18）「幸運の女神」	2018/2/4	234	※最終回と2話連続編成のため、最終回の放 送時間変更 再放送未定
11	プロフェッショナル　仕事の流儀　SMAPスペシャル	2011/10/10	222	–
12	大河ファンタジー　精霊の守り人～最終章～ （5）「槍（やり）舞い」	2018/1/6	177	※「東京23区、神奈川東部で震度4」関連 ニュースのため、6日再放送中断 本放送：2017/12/23、2018/1/12
13	NHKスペシャル 未解決事件　File. 06 「赤報隊事件」	2018/1/27	177	–
14	ウィーン・フィル　ニューイヤーコンサート2018	2018/1/1 （Eテレ）	169	1/6（Eテレ）
15	ピョンチャンオリンピック ◇フィギュアスケート　エキシビション	2018/2/25 （BS1、GTV）	146	–

再放送希望の内訳を理由別に分類し「内容がよかったから」が多い順に並べると次のとおりです。



7. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して３月は、２０万，３２２件(前月は１８万５，６５１件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター（営業）では１４万３，１６７件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は５，９９０件で、一次窓口で対応を完了したのは、３，１５６件（５３％）でした。残る２，８３４件（４７％）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の応対、説明不十分等	3,018
	訪問日、訪問時間に対する不満	6
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	74
	料金体系・料額への不満	25
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	121
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	22
その他	匿名での意見等	2,724
合計		5,990

8. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して３月は、５，５３６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相談窓口では４，６４７件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が２，４９７件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は２，１５０件です。

このほか受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが４，０１０件寄せられました。

受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが１，１４４件（４６％）で、残る１，３５３件（５４％）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由			
受信不良			2,497
	一次対応		1,144
		個別受信設備不良	1,013
		共同受信設備不良	92
		建造物による受信障害	7
		雑音障害	23
		混信・難視聴など	9
	二次対応		1,353
技術相談 （受信方法などへの問い合わせ）			2,150
合計			4,647

9. 経営関連の意見・要望への対応

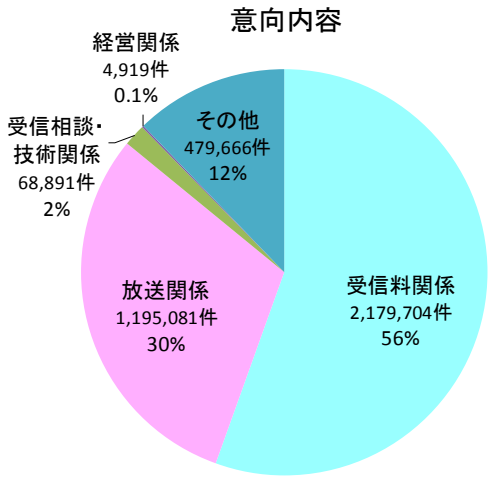
NHKの経営に関して3月は２１８件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは１２２件でした。

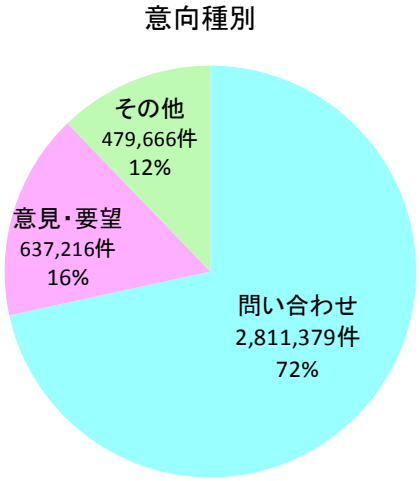
主な内訳は、「不祥事」関連２５件、「公共放送」関連１４件、「職員制度」関連１１件、「経営委員会」関連１０件、「予算」関連6件、「情報公開」関連2件、「経営計画」関連1件、その他が５３件でした。

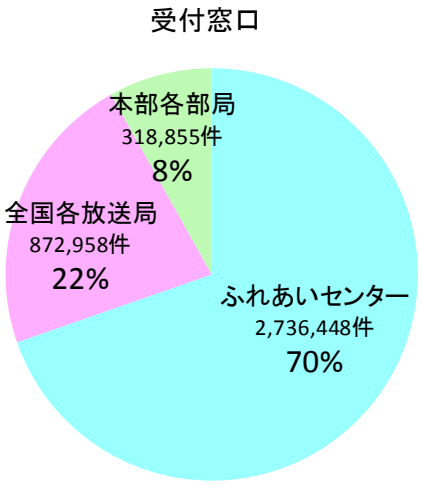
１０．平成２９年度　１年間の意見・問い合わせ総数

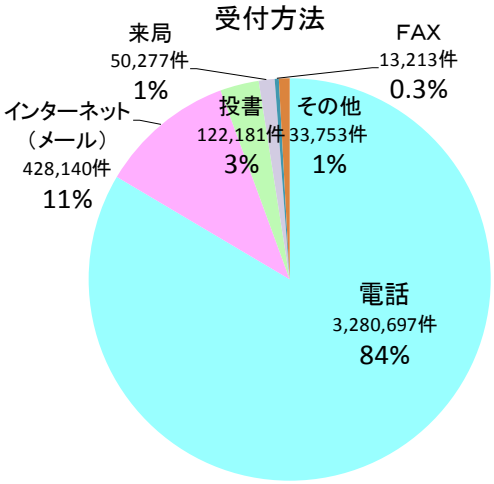
３９２万８，２６１件（平成２８年度　４０７万９，０２３件）

平成２９年度は、およそ３９２万８千件の意見・問い合わせをいただきました。前年度に比べ、放送関係がおよそ８万３千件、受信料関係がおよそ５万７千件減りました。分野を示す「意向内容」は、受信料関係５６％、放送関係３０％、受信相談・技術関係が２％、経営関係が０．１％となりました。「意向種別」では、放送や受信料などの問い合わせが全体の７２％、意見・要望が１６％でした。





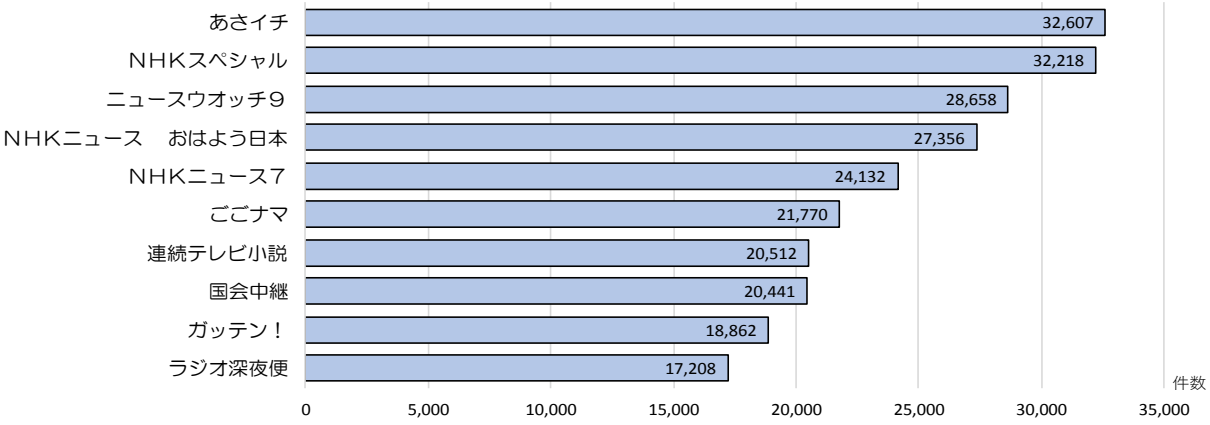




※端数処理のため、合計が１００%にならない場合があります。

番組への反響　109万件

反響の多い番組ランキング



放送法

第２７条
　協会は、その業務に関して申出のあった苦情その他の意見については、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。
第３９条　　第３項
　会長は、３箇月に１回以上、自己の職務の執行の状況並びに第２７条の苦情その他の意見及びその処理の結果の概要を経営委員会に報告しなければならない。