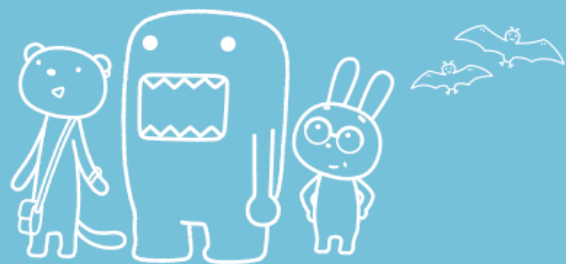




# 月刊みなさまの声

## 2020年2月

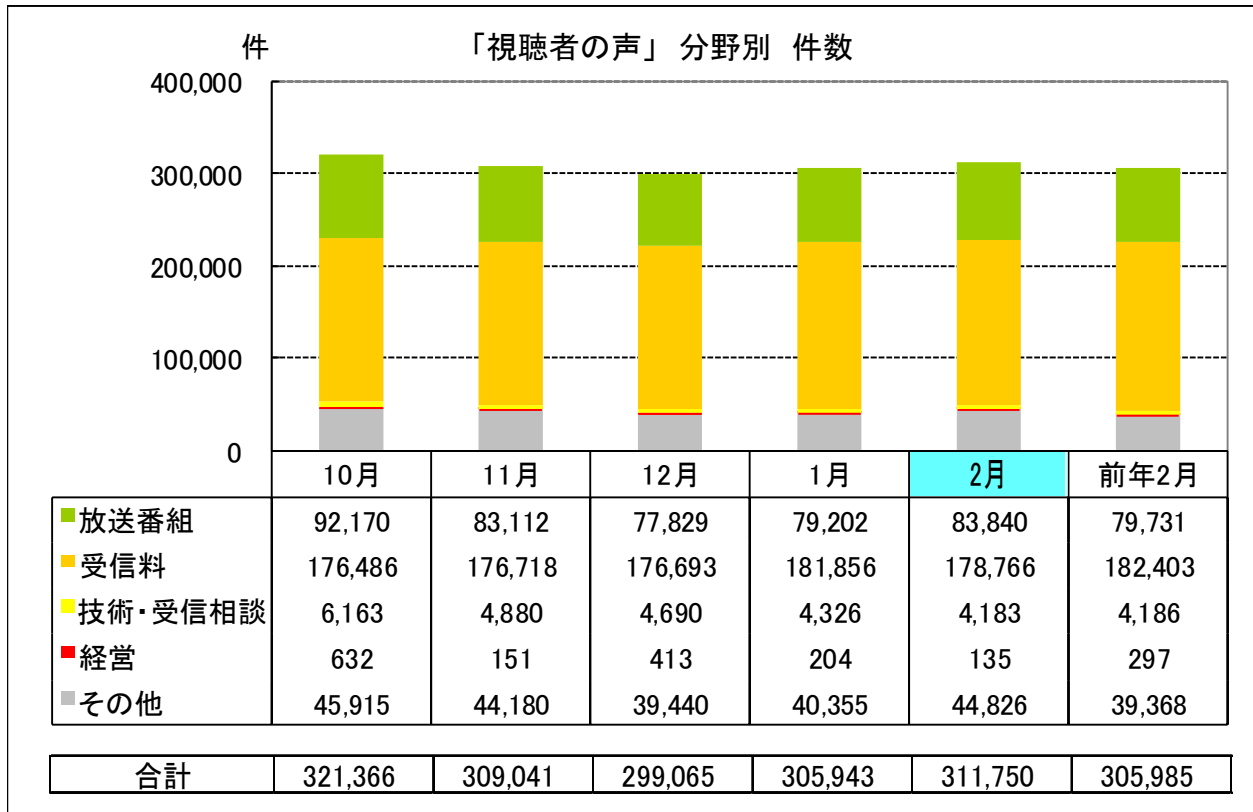


### <目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
■ 2月 反響が多かった番組 上位10番組	
■ 2月 再放送希望 上位10番組	
3. 受信料への意見	4
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. 意見・要望への対応	5
7. ピックアップ	8

## 1. 視聴者の声の総数と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は31万1,750件で、前月より5,807件増加し、前年同月より5,765件多くなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

2月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は4万5,636件で、このうち4万1,222件は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る5,514件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター（放送）	20,414	31,184	29,977	81,575	18,332	2,082
ふれあいセンター（営業）	5,046	122,059	3,378	130,483	2,630	2,416
ふれあいセンター（受信相談）	2,066	1,370	1,871	5,307	1,050	1,016
本部各部局	13,850	10,020	1,168	25,038	13,850	
全国各放送局	4,260	56,655	8,432	69,347	4,260	
合計	45,636	221,288	44,826	311,750	40,122	5,514

※ハートプラザ（放送センター）の受付件数はふれあいセンター（放送）に含まれます。

## 2. 放送番組への声

2月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万3,840件でした。このうち番組に対する意見はおよそ2万3,000件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ24%、厳しい意見はおよそ76%でした。

	12月	1月	2月	2019年2月
好評意見	29.6%	23.3%	23.7%	26.0%
厳しい意見	70.4%	76.7%	76.3%	74.0%

### ■2月 反響の多かった番組

土曜時代ドラマ「螢草 菜々の剣」や「ガッテン!寝たきり予防の最新メソッド“小脳力”トレーニングSP」、伊野尾くんの“見た目以上”などに多くの反響がありました。

【土曜時代ドラマ】螢草 菜々の剣(6)「偽りの告白」(3/7)	505件
ガッテン!「寝たきり予防の最新メソッド“小脳力”トレーニングSP」(2/12)	496
うたコン「永遠に響け!究極ラブソング」(2/25)	478
東洋医学 ホントのチカラ 冬のお悩み一挙解決SP(2/5)	451
伊野尾くんの“見た目以上”「見えない所まで見たい」(2/17)	407
国会中継「衆議院予算委員会質疑」(2/17)(総合、ラジオ第1)	384
伊野尾くんの“見た目以上”「聞こえない音まで聞きたい」(2/19)	368
伊野尾くんの“見た目以上”「においを感じたい」(2/18)	316
うたコン「愛と希望のドラマチック名曲物語」(2/4)	305
ファミリーヒストリー「フジコ・ヘミング～母の執念 魂のピアニスト誕生～」(2/24)	293

### ■2月 再放送希望の多かった番組

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7,501件でした。要望の多かった10の番組は、以下のとおりです。このうち4本の番組が再放送されました。

ガッテン!「寝たきり予防の最新メソッド“小脳力”トレーニングSP」	368件
東洋医学 ホントのチカラ 冬のお悩み一挙解決SP	186
特集ドラマ「永遠のニシパ 北海道と名付けた男 松浦武四郎」(BSプレミアム)	150
★ファミリーヒストリー「フジコ・ヘミング～母の執念 魂のピアニスト誕生～」	127
★逆転人生「スター・ウォーズのCGを手がけた脱サラ証券マン」	98
即位の礼 晩さん会 密着・ホテルマンの1か月	83
ガッテン!「腸内パワーを引き出す新成分!あのネバネバ食材で便秘改善SP」	71
2000年を生きる 塩野七生と高校生の対話	67
★クローズアップ現代+「野村克也さんに密着 最期の半年・家族とは 生きる意味とは」	66
★The Covers「鬼東ちひろ・ジェジュン」(BSプレミアム)	65

★再放送実施番組  
(3月19日現在)

### 3. 受信料への意見

受信料に関して2月は、17万8,766件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター（営業）では、13万483件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は5,046件でした。一次窓口で対応を完了したのは、2,630件（52%）で、2,416件（48%）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	訪問員等の対応、説明不十分等	2,208
	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	75
	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	111
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	27
その他	訪問以外の営業活動への意見等	2,590
合計		5,046

### 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して2月は、4,183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（受信相談）および各放送局の受信相談窓口では3,456件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が2,066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が1,390件です。このうち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1,050件（51%）で、1,016件（49%）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行いました。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	件数
受信不良	2,066
一次対応	1,050
個別受信設備不良	877
共同受信設備不良	114
建造物による受信障害	7
雑音障害	22
混信・難視聴など	30
二次対応	1,016
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	1,390
合計	3,456

### 5. 経営への意見

NHKの経営に関して2月は135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105件でした。内訳は「公共放送」関連が13件、「職員制度」関連が10件、「経営計画」関連が7件、「経営委員会」関連と「予算」関連がそれぞれ5件「不祥事」関連が2件、「情報公開」関連と「関連団体」関連が1件、「その他」が61件でした。

## 6. 意見・要望への対応

### ■新型コロナウイルスに不安を感じる視聴者の声に応える取り組み

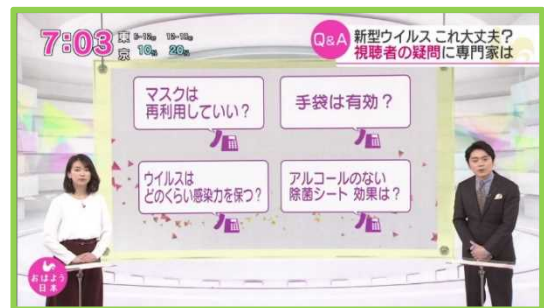
新型コロナウイルスの感染拡大は、日本社会に大きな影響をもたらし、不安を広げています。NHKには連日、視聴者の皆さんから新型コロナウイルスに関する問い合わせやご意見、ご要望などが数多く寄せられ、2月に寄せられた反響は1万4000件を超えました。NHKはこうした皆さんの声に応えるため、ニュースや番組、NHKオンラインなどでさまざまな取り組みに力を入れています。

#### ●視聴者の疑問に直接、答える取り組み

新型コロナウイルスに関して視聴者の皆さんから、具体的な質問が次々に寄せられています。

- ・ 使い捨てマスクをアルコール消毒して再利用してもいいか？確認して報道してほしい。(60代女性)
- ・ マスクだけではなく、手袋もウイルスの予防に有効なのか？専門家の意見を聞きたい。(50代女性)

そこでNHKは、ニュースや番組の中で、視聴者の疑問に直接、答える取り組みを展開しています。このうち、NHKニュース「おはよう日本」では2月20日から、視聴者の疑問に答えるコーナーを新たに作り、特に質問が多かった内容について専門家への取材をもとに毎週、分かりやすく解説しています。



「おはよう日本」(2月20日放送)

人々の不安の解消につながるような特別番組を放送してほしいという声も相次いでいます。

- ・ 視聴者からの質問形式で新型コロナウイルスを特集してほしい。国民の「なんで」に答えてほしい。(60代女性)
- ・ みんなが不安に思っていることを具体的に双方向で聞ける番組を企画してほしい。(50代女性)

3月16日と21日には、課題を共有し、専門家も交えて対処の仕方を考えることで、少しでもみなさんの不安を軽くできればと、テレビを“どんな不安でも話せる場”にすることを目指した生放送の特別番組を放送しました。



新型コロナウイルス「いま あなたの不安は何ですか？」

(3月16日放送)



#### 【視聴者の声】

- ・ とてもよかった。解説者の丁寧な説明や視聴者目線に立ったアナウンサーの話は耳に入りやすく、具体的に回答していく形式は、理解しやすかった。(50代女性)
- ・ 私には基礎疾患があるが、疑問に思っていたことを放送で解決してくれて感謝している。(40代女性)



●NHKオンラインの特設ページでより詳細な情報を提供

放送だけではなく、ネットでも詳しい情報をチェックできるようにしてほしいという声も多く寄せられています。

- NHKオンラインに新型コロナウイルスについてまとめて掲載するページを作ってほしい。発症するとどうなるのかなどいつでもネット上で確認できるようにしてほしい。(40代女性)

NHK NEWS WEBに、新型コロナウイルスの特設サイトを開設しました。最新の情報をまとめて掲載しているほか、私たちはいま、どう行動すればいいのかなど、日々の暮らしに直接、役立つ情報をコンパクトにまとめています。これまでに放送した関連のニュース動画も見られるようになっていて、いつでも必要な情報にアクセスできます。



NHK NEWS WEBの特設サイト

●NHKコンテンツを活用した子どもたちの家庭学習支援

新型コロナウイルスの影響で多くの学校が臨時休校となり、自宅で過ごすことになった子どもたちのために、NHKで特別の放送ができないか、検討してほしいという声も相次ぎました。

- 突然、休校になって子どもたちは勉強したくてもできない。Eテレで学校で終えられなかったものを放送してほしい。日本を背負っていく子どもたちのために何とかお願いしたい。(60代女性)



サブチャンネルでの特別編成番組

Eテレでは、学校放送番組や高校講座を休校期間中も放送し、自宅学習をサポートしています。さらにサブチャンネルを活用して、午前10時25分から正午までの間は、学習にも役立つ子ども向け番組、午後1時5分から2時までの間は子どもたちにストレスを発散してもらえるような番組を特別に編成しています。

さらに、Eテレのおよそ2000本の番組とおよそ7000本の関連動画が見られる「NHK for School」の中に特設ページ「おうちで学ぼう！」を開設し、3月4日から順次公開しています。この中では、とくに未履修の単元を自宅で無理なく楽しく学習できるよう、全国各地の先生が薦めるコンテンツを学年別にセレクトしたプレイリストを作りました。自分の年齢にあう番組を簡単に選び出し、活用できるようになっています。



NHK for Schoolから

新型コロナウイルスがいつ収束するのか、見通しが立たない中、NHKは人々の間に広がる不安を少しでも和らげることができるよう、今後もニュースや番組、NHKオンラインなどでさまざまな取り組みを進めていきます。

## ■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65件（1月は82件）、ホームページは50件（1月は32件）ありました。視聴者の指摘は現場に伝えています。

## ◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
2/10	総合テレビ	ニュースウォッチ9	テロップ	夢から ×冷めて ○覚めて	番組内で お詫び
2/20	Eテレ	又吉直樹の ヘウレーカ!	テロップ	×反薄明光線 ○薄明光線	再放送で修正
2/22	総合テレビ	ブラタモリ	テロップ	×接触変性 ○接触変成	再放送で修正
2/26	総合テレビ	クローズアップ 現代+	テロップ	×日常茶飯時 ○日常茶飯事	再発防止に向け 情報共有
2/28	BS プレミアム	美の壺	コメント	椿の形の和菓子の黄色部分 ×花弁 ○雄しべ	再放送で修正

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
2/5	BS プレミアム	パン旅。	テロップ	パリの「アレクサンドル3世橋」 の架かっている場所の間違い	再放送で修正
2/7	BS プレミアム	新日本風土記	テロップ	プロテスタント教会で行うのは ×ミサ ○礼拝	再発防止に向け 情報共有
2/12	Eテレ	おかあさんと いっしょ	テロップ	×カタツムリ ○アオミオカタニシ	再放送で修正
2/15	ラジオ第1	ちきゅうラジオ	コメント	スイスの面積 ×41万平方 km ○4万1280平方 km	再発防止に向け 情報共有
2/18	総合テレビ	プロフェッショナル 仕事の流儀	コメント	ズワイガニは×レーダー ○魚群探知機に映らない	再放送で修正

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
2/3	声でつづる昭和人物史	誤字	石牟礼道子さんの作品 ×苦界浄土 ○苦海浄土	現場に指摘 修正
2/19	麒麟がくる	誤記	明智左馬助 ×光秀のおい ○光秀のいとこ	現場に指摘 修正
2/25	すイエんサー 【赤身肉ステーキ】の焼き方	誤記	脂の多い肉を湯せんすると ×おいしくなってしまいます ○おいしくなくなってしまいます	現場に指摘 修正

## 7. ピックアップ

### ■NHKスペシャル

#### 「令和未来会議 2020 “開国論”」

3月1日(日)

総合 後9:00~10:00

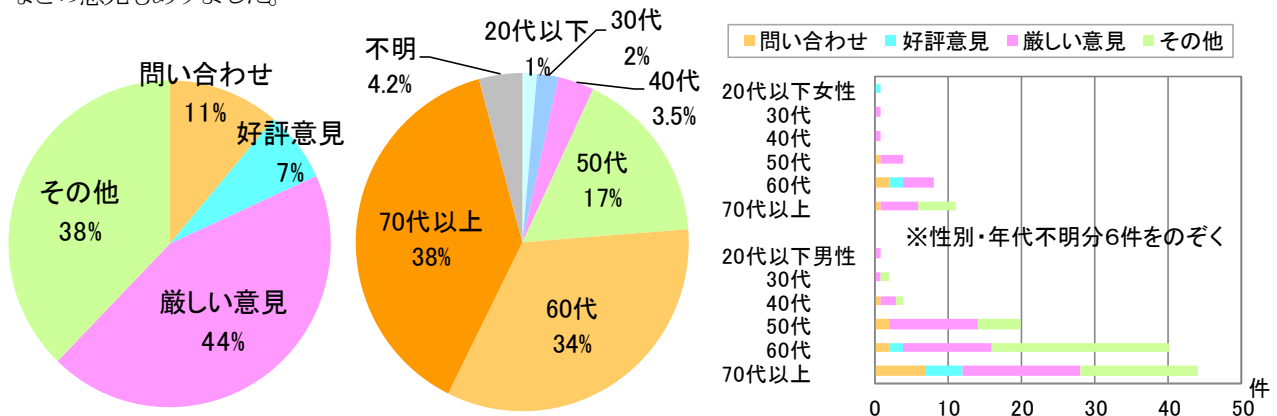
反響143件 ※3月1日~2日で集計

(好評意見10件、厳しい意見63件、

その他の意見54件、問い合わせ16件)



令和の日本が避けて通れないテーマについて、新しいシステムを使った言論空間で語り尽くす「令和未来会議」。今回のテーマは外国人との共生。深刻な人手不足の中、外国人をどこまで受け入れ、どのような“共生社会”をつくっていくのか。当事者40人と専門家が徹底討論し、未来への一步を探りました。60代以上を中心に143件の反響があり、分かりやすかった、さまざまな国の参加者の意見が聞けてよかったという声がありました。一方で、欧米での移民の受け入れによる現状や課題をもっと知りたかった、日本が外国人を差別しているかのような印象を受けたなどの意見もありました。



#### 【主な内容】

##### <好評意見>

- ・ ボンヤリと知っていただけの外国人労働者の問題や受け入れの現状などについて詳しく知ることができた。とてもいい番組だった。今後も、日本の未来のために議論していかなければならない問題についてこの番組でどんどん取り上げてほしい。(20代女性)
- ・ テーマごとにまとめられていて分かりやすかった。問題を共有するにはとてもいい企画だ。(70代以上男性)
- ・ 最近ではタレントにコメントさせる番組が多いが、この番組は大勢の人から意見を聞いて議論するNHKらしい、いい番組だと思った。(70代以上男性)

##### <厳しい意見>

- ・ 欧米ではグローバル化で移民が増え、大きな課題を突きつけられているのに、なぜ今、外国人に配慮する番組を放送するのかよく分からなかった。(60代男性)
- ・ 欧米での移民の増加による社会の分断の現状をもっと伝えてほしい。どのような問題が起こっているのかや、外国人受け入れのデメリットについても検証してほしい。(60代男性)
- ・ 自国の言語で話した方がより正確に意見を伝えられる参加者もいたと思う。率直な意見を求めるために得意な言語でコメントしてもらい、テロップで表示したらいいのではないかと。(20代男性)
- ・ 参加している外国人が自分に都合のいいことだけを主張している印象で、「日本は差別的」という結論ありきのよう感じた。(年代性別不明)
- ・ ほとんどの発言者が外国人労働力を必要と考えていて、外国人労働力の必要性和その待遇改善に絞られたような内容だった。外国人の受け入れに反対する人を含めるべきではないかと。(70代以上男性)



■病院ラジオ

「依存症治療病院編」

2月11日(火)

総合 後10:50~11:30

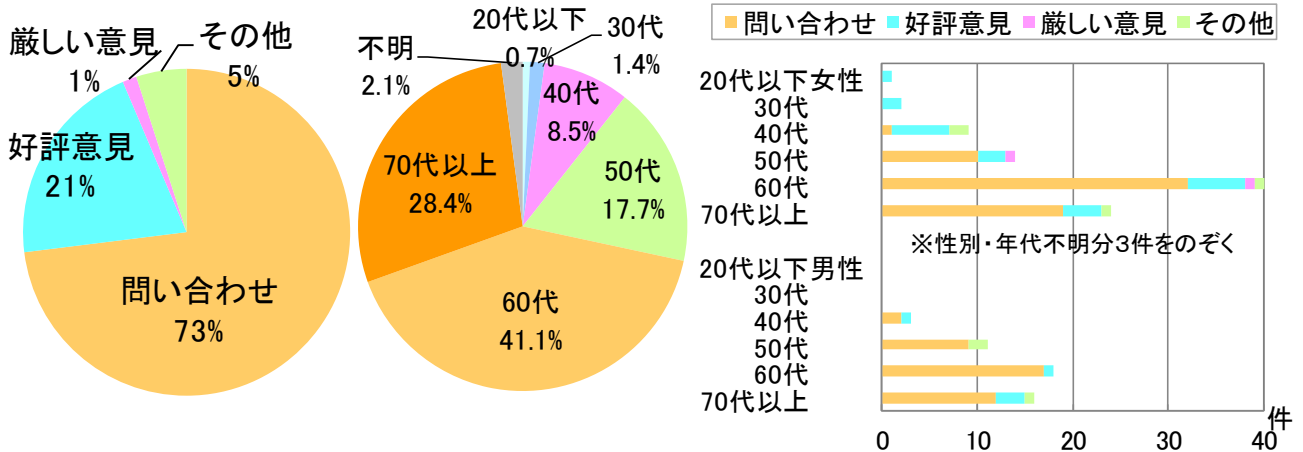
反響141件 ※2月1日~29日で集計

(好評意見29件、厳しい意見2件、

その他の意見7件、問い合わせ103件)



病院に出張ラジオ局を開設し、患者やその家族を招き、病気と向き合う思いを伺うドキュメンタリー番組。サンドウィッチマンの2人が依存症を治療する病院に出向き、アルコール依存症やゲーム障害の患者やその家族から、病気と闘う思いなどを聞きました。50代以上からの反響が87%を占め、65%が女性からでした。患者の率直な思いが分かった、依存症と闘う人たちの姿に胸を打たれた、病気の実情が分かり認識が変わったなど好評意見が多く寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- 感動して涙が出た。聞き手のサンドウィッチマンの2人が和やかな雰囲気を作り、出演した方々がみな自分の思いを率直に語っていたのがよかった。(50代女性)
- 「病院ラジオ」というタイトルにひかれ初めて見たが、とても感動した。アルコール依存症に苦しんできた患者本人が体験を詳しく語っていたので、病気の実情がよく分かり、これまでの捉え方が変わった。(20代女性)
- 父親が20年以上前からアルコール依存症で、家族で闘っている。酒をたしなむ人であれば誰もが無縁の病気ではないことを広く社会に知ってもらおうと、大切な番組だ。(40代女性)
- 病気と向き合う人たちのことばと、サンドウィッチマンのおおらかで、繊細なおもしろいトークは、きっと多くの人の心に安心感を与えてくれたと思う。(40代女性)
- ケースワーカーとしてアルコール依存症の人に出会い、病気を克服する難しさを痛感した。依存症は本人の意思や性格の問題だというイメージもあるが、こうした番組を通して正しい認識が広がってほしい。(40代女性)
- とてもいい番組だった。自分も難病を患っていて、病気と闘う力をもらえた。(70代以上男性)
- 回復に向けて依存症と闘う患者の姿に胸を打たれた。すばらしい番組だったので、もっと多くの人が見られるように再放送してほしい。(40代女性)

<厳しい意見>

- 放送時間が遅過ぎる。もっと早い時間帯に放送してほしい。(70代以上女性)