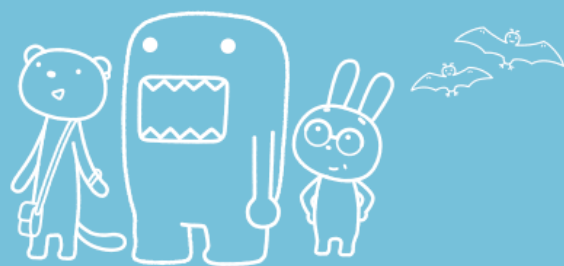


NHK

月刊みなさまの声 2020年6月

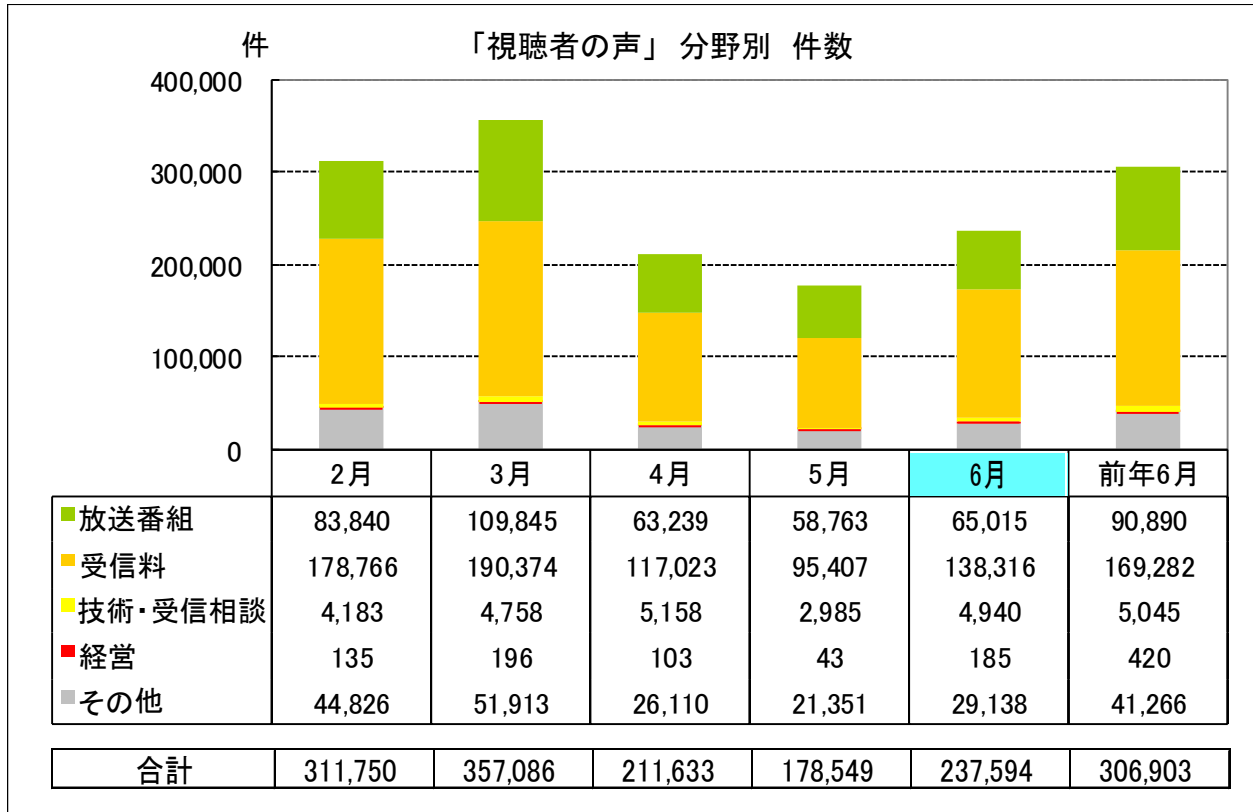


<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
3. 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	5
6. インターネット活用業務への声	5
7. 意見・要望への対応	6
8. ピックアップ	9
9. 四半期（4～6月） 再放送希望番組	11

1. 視聴者の声の総数と内訳

6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は23万7,594件で、前月より5万9,045件増加しましたが、新型コロナウイルス感染防止のために受付態勢を縮小していることから、前年同月より6万9,309件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

6月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万1,421件で、このうち2万8,160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3,261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）	13,205	20,975	16,336	50,516	11,086	2,119
ふれあいセンター（営業）	1,399	92,373	3,143	96,915	935	464
ふれあいセンター（受信相談）	1,476	1,322	1,015	3,813	798	678
本部各部局	11,145	7,833	1,513	20,491	11,145	
全国各放送局	4,196	54,532	7,131	65,859	4,196	
合計	31,421	177,035	29,138	237,594	28,160	3,261

※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

6月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は6万5,015件でした。このうち番組に対する意見はおよそ1万1,650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。

	4月	5月	6月	2019年6月
好評意見	15.2%	22.7%	23.6%	28.3%
厳しい意見	84.8%	77.3%	76.4%	71.7%

■6月 反響の多かった番組

「これでわかった！世界のいま」や「もふもふモフモフ 大西流星 小関裕太 吉田鋼太郎 おうち動画」「うたコン」などに多くの反響がありました。

これでわかった！世界のいま(6/7)	705件
もふもふモフモフ「大西流星 小関裕太 吉田鋼太郎 おうち動画」(6/24)	181
うたコン「わたしたちには歌がある！」(10)(6/23)	158
うたコン「わたしたちには歌がある！」(8)(6/9)	152
SONGS「氷川きよし 本音で語る21年目の変化と挑戦」(6/13)	141
ガッテン！「掃除洗濯にマスクまで！暮らしを劇的に変えるたった1つのコツ」(6/10)	136
プロフェッショナル 仕事の流儀「餅ばあちゃんの物語～菓子職人・桑田ミサオ～」(6/2)	134
“可視化”でまるわかり！新型コロナ対策の新常識(6/17)	116
大河ドラマ 麒麟(きりん)がくる 第21回「決戦！桶狭間」(6/7)(総合、BSプレミアム、BS4K)	114
ガッテン！「1個20円のワンダーランド！目玉焼き&卵焼き極うまSP」(6/3)	112

■6月 再放送希望の多かった番組

6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5,542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6本の番組が再放送されました。

プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	245件
“可視化”でまるわかり！新型コロナ対策の新常識	88
★プロフェッショナル 仕事の流儀「餅ばあちゃんの物語～菓子職人・桑田ミサオ～」	72
鶴瓶の家族に乾杯「田中圭 長野県松本市」(前編・後編)	62
★ガッテン！「掃除洗濯にマスクまで！暮らしを劇的に変えるたった1つのコツ」	54
★英雄たちの選択「昭和に響いた“エール”～作曲家・古関裕而と日本人～」(BSプレミアム)	47
よみがえる伝説のドラマ 大化改新(前編)「青春の飛鳥」(後編)「友への誓い」(BSプレミアム)	46
★NHKスペシャル 列島誕生 ジオ・ジャパン2(1)「列島大隆起」(総合、BS4K)	46
★歴史秘話ヒストリア「比叡山延暦寺 最澄 1200年のメッセージ」	43
★につぼん ぐるり えとこ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道を行く」	41

★再放送実施番組
(7月16日現在)

3. 受信料への意見

受信料に関して6月は、13万8,316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、9万6,915件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は1,399件でした。一次窓口で対応を完了したのは935件（67%）で、464件（33%）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	180
	訪問日、訪問時間に対する不満	1
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	33
	料金体系・料額への不満	27
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	47
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	19
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,092
合計		1,399

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して6月は、4,940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3,759件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が2,419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1,340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1,133件（47%）で、1,286件（53%）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		2,419
	一次対応	1,133
	個別受信設備不良	1,007
	共同受信設備不良	91
	建造物による受信障害	8
	雑音障害	19
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,286
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,340
合計		3,759

5. 経営への意見

NHKの経営に関して6月は185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115件でした。内訳は「不祥事」関連が64件、「公共放送」関連が13件、「経営委員会」関連が8件、「情報公開」関連が3件、「経営計画」、「職員制度」、それに「予算」関連がそれぞれ2件、「その他」が21件でした。

6. インターネット活用業務への声

ふれあいセンターや全国のNHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務には10,514件の問い合わせや意見が寄せられました。最も多かったのは「NHKプラス」で、次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、ニュースの同時提供などNHKプラス以外の「動画音声配信」でした。

このうち「NHKプラス」には7,786件の声が寄せられ、全体のおよそ74%を占めました。ハガキでの「確認コード」の入力などIDの登録方法の問い合わせのほか、配信の対象となる番組についての質問や相談などが寄せられました。

7. 意見・要望への対応

■新型コロナウイルスに負けるな さまざまな発想で地域の人々をつなぐ

新型コロナウイルスの感染拡大は、私たちの暮らしや経済などに深刻な影響を与えました。NHKの各放送局では視聴者と一緒に困難を乗り越えようと、さまざまな発想で地域の人々をつなぐ番組を放送しました。

札幌局は新型コロナウイルスについて、視聴者の知りたいことに応えようと取り組みました。ニュース情報番組「ほっとニュース北海道」で、4月からスタートした「シラベルカ」という新たなコーナーで、コロナに関連して視聴者から寄せられた質問を基に取材して、分かりやすく解説しました。



5月29日には、「シラベルカ」の特別編として、新型コロナウイルスに関する特集番組を放送しました。ホームページに投稿された視聴者の声を基に、暮らし、医療、経済、教育など幅広いテーマで、ゲストを交えて話し合いました。



「#シラベルカ特別編」(5月29日放送)

和歌山局では地元応援キャンペーン「#乗り越えよう和歌山」に取り組みました。地域の人たちがアイデアを出し合って支え合う商店街や、音楽で地元を盛り上げようという取り組みなど、逆風に立ち向かう県民の姿を紹介する特別番組を放送しました。特設のホームページでは、番組で放送した取り組みの動画を掲載し、視聴者から寄せられたメッセージも紹介しています。



和歌山局のホームページより
「#乗り越えよう和歌山」

松江局は、休校中で家にいることの多い子どもたちを応援しようと、ホームページで10枚の絵を公開し、自由に塗ってもらった「#ぬりえでSTAYHOME」に取り組みました。視聴者から送られてきた絵は200枚を超え、そうした絵をつないでアニメーションも作りました。動画は松江局のホームページのほかSNSで公開しています。



【視聴者の声】

- ・ 新型コロナウイルスの感染予防策を紹介する放送はとても参考になる。どうすれば感染が予防できるか、対策の実例を含めて、これからも紹介してほしい。(年代性別不明)
- ・ NHKの放送は安心感を与えてくれる。今後もコロナに細心の注意を払い、正確な報道をお願いしたい。(50代男性)

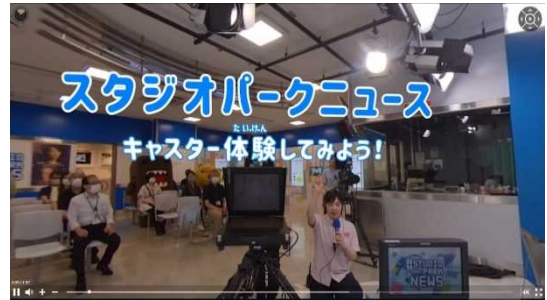
NHKの各放送局ではこれからも地域の方々に寄り添う放送を心がけていきます。

■スタジオパーク閉館を惜しむ声に答えて

長年、親しまれてきたNHKスタジオパークが5月11日、閉館しました。当初はNHK放送センターの建て替え工事に伴い、ことし9月末の閉館を予定していましたが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響などで閉館が早まりました。1965年、前身の「NHK見学コース」オープンから55年間、のべ7650万人を超える方々にご来場いただいたスタジオパークの閉館を惜しむ声にこたえて、特別番組の放送、思い出のエピソードの公開などを行っています。

●ホームページで“VRスタバ”を体験

NHKスタジオパークのホームページに、VR（バーチャルリアリティ）のリアルな映像とともに館内をめぐることができるサイトを新たに作りました。人気を集めていたアニメの登場人物の声を録音するアフレコや、ニュースキャスターになりきって原稿を読むことができるコーナーもバーチャル映像で体験できます。



●思い出のエピソードを公開

「おかあさんといっしょ」の観覧に娘が当選した時は、親の私たちが心から嬉しかったです。スタジオパークの窓から、だいすけおにいさんたくみおねえさんと手を繋ぐ娘の姿を観てた夫は涙ぐんでましたっけ。大河ドラマや朝ドラの特集コーナーや、ニュースキャスターになれるコーナーなど、大人も子どももみーんな楽しい場所でした。素敵な空間をありがとう。どーもくん、ななみちゃん、みんなみんな元気だね！

もと（女性・43歳・千葉県）



閉館に伴って、スタジオパークの思い出をNHKのツイッターや土曜スタジオパークのホームページで募集したところ、ツイッターは1079件（5月23日～6月28日）、ホームページにはおよそ200件のエピソードが寄せられました。200件のエピソードはすべてホームページで紹介する予定です。

●最後の土スタ生放送でスペシャル企画



6月27日（土）の土曜スタジオパークは、「お引っ越しだよ！土スタSP」と題して、スタジオパークから最後の生放送をお届けしました。俳優の中川大志さんと小野文恵アナウンサーらがスタジオパークの歴史を振り返りました。懐かしの秘蔵映像も次々に登場。視聴者から寄せられた思い出エピソードも紹介しました。

【視聴者の声】

- ・ NHKスタジオパークの閉館を知り、非常に残念で涙が出た。東京に行ったときには必ず子どもと訪れた思い出が詰まった場所で、成人を過ぎた子どもと今年の父の日に行くことにしていたのに…。一番大切な思い出の場所がなくなるのは本当につらい。私の机の前にはスタジオパークで子どもと撮った写真が飾ってある。（50代男性）
- ・ 知的障害のある息子はEテレが大好きで、彼の喜ぶ顔が見たくて、関西に住んでいるが80回くらい通った。もう2度と行けないと思うと寂しくてたまらない。これまでたくさんの思い出をありがとう。（60代女性）
- ・ スタジオパークが大好きで、上京してからは幾度となく通い、『スタバの年パスがほしい』と口癖のように言っていたのに、閉館と知って泣いてしまった。本当に大好きな場所だった。今までありがとう。また、『夢の世界』が復活することを願っている。（20代女性）

■誤記・誤読などの指摘への対応（6月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、6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52件（5月は40件）、ホームページは26件（5月は42件）ありました。

◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
6/2	総合テレビ	ニュース	テロップ	×検体採取期間 ○検体採取機関	再発防止に向け 情報共有
6/13	総合テレビ	NHKスペシャル	テロップ	×性的志向 ○性的指向	再放送で修正
6/18	BS プレミアム	聖なる 巡礼路に行く	コメント	「急坂」の読み方 ×きゅうざか ○きゅうはん	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
6/4	ラジオ第2	高校生からはじめ る「現代英語」	コメント	×N極は北極、S極は南極 ○S極は北極、N極は南極	再放送で修正
6/6	BS プレミアム	グレート トラバース3	テロップ	×磐梯山 ○安達太良連峰	再放送で修正
6/15	BS プレミアム	プレミアムシアター	テロップ	俳優名 ×ユーリ・アレクセーエフ ○レオニード・ザホザーエフ	再放送で修正
6/19	総合テレビ	ドラレコは見た！ ちょっといい話	テロップ	鳥の名前 ×ガチョウ ○カナダガン	再放送で修正
6/27	BS1	BS1スペシャル	テロップ	建物の映像 ×カーネギーメロン大学 ○ピッツバーク大学	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
6/9	健康ch	誤字	×抹消血管 ○末しょう血管	現場に指摘 修正
6/20	NHK for School 小学5年理科	誤字	インゲンマメの×使用 ○子葉	現場に指摘 修正
6/30	NEWSWEB	誤記	×1億5000万円 ○1億5000万円	現場に指摘 修正

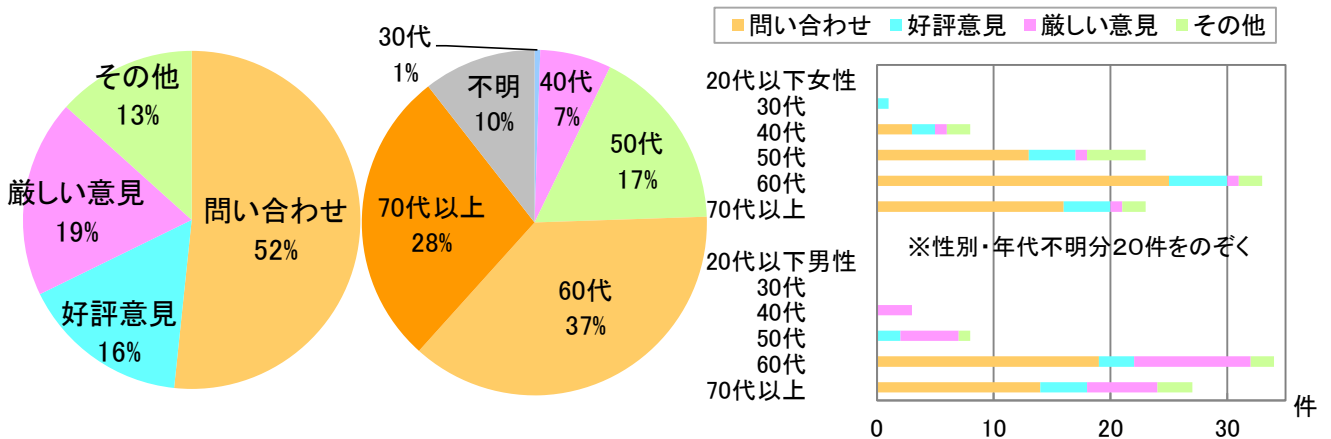
8. ピックアップ

■ “可視化” でまるわかり！
 新型コロナ対策の新常識
 6月17日（水）
 総合 後7：30～8：15

反響180件 ※6月17日～30日で集計
 (好評意見29件、厳しい意見34件、
 その他の意見24件、問い合わせ93件)



見えないウイルスのリスクを、科学の力で徹底的に可視化。マスクの効果やトイレでの注意点、アルコール消毒のポイントなど、身近な疑問を踏まえ、コロナ時代を生きる対策のカギを探りました。50代以上からの反響が82%を占めました。個人でできる対処のヒントを提供してくれた、検証結果を交えた説明が分かりやすかったなどの好評意見が寄せられる一方、ジョギング中はマスクをしなくてもいいという話に疑問を感じたという意見もありました。



【主な内容】

<好評意見>

- せきををしたときの飛まつを拡散をコンピュータで解析し、部屋の空気の流れなど個人でできる対処のヒントを提供してくれたのはとてもよかった。(60代男性)
- 検証結果を交えて説明していたので分かりやすく、不安が解消された。前向きに感染対策に取り組もうという気持ちになった。(年代不明女性)
- 換気の仕方や扇風機の使い方など新しい情報があったとてもよかった。より多くの人に見てほしい番組だ。(60代男性)

<厳しい意見>

- 熱中症の危険があるためジョギング中はマスクをしていなくてもいいという話が出ていたが、歩道ではランナーと近くですれ違うことも多いので気になった。(60代男性)
- BGMが気になり、内容が十分、伝わってこないところがあった。(60代女性)
- 新型コロナウイルスの感染リスクを紹介する中で、トイレの映像が使われていた。放送時間帯が食事の時間に当たることをもっと考慮してほしい。(50代男性)

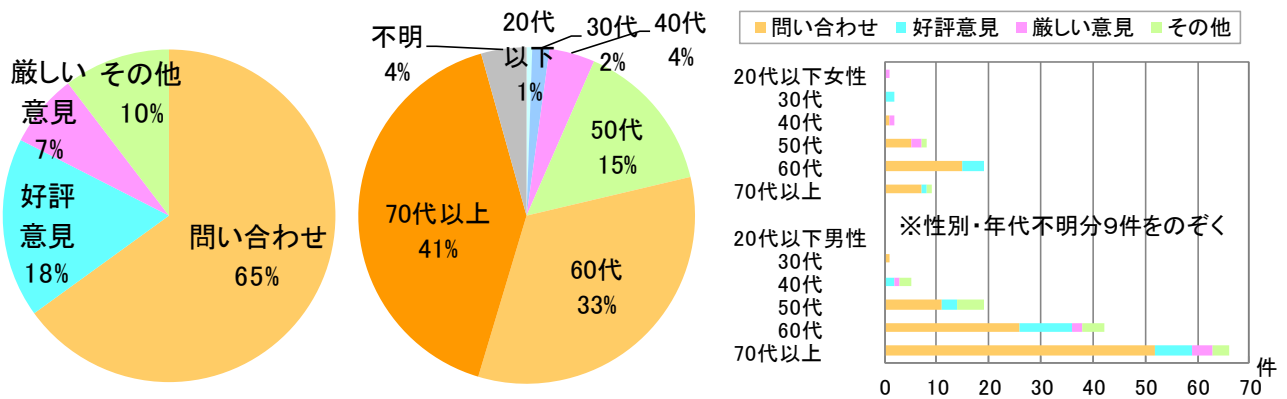
■NHKスペシャル 戦国～激動の世界と日本～

- (1)「秘められた征服計画 織田信長×宣教師」
6月28日(日)総合 後9:00～9:49
- (2)「ジャパン・シルバーを獲得せよ
徳川家康×オランダ」
7月5日(日)総合 後9:00～9:49



反響183件 ※6月28日～7月6日で集計
**(好評意見32件、厳しい意見13件、
 その他の意見19件、問い合わせ119件)**

地球規模の歴史から、日本の戦国時代の新たな姿を描くシリーズ。1集は織田信長・豊臣秀吉、来日した宣教師、ヨーロッパ諸国の中で繰り広げられたし烈な駆け引き、2集は徳川家康の天下取りの時代に世界の覇権をめぐって日本の銀を狙うオランダとスペインの激しい攻防に迫りました。60代以上の男性から多くの声が寄せられ、勉強になった、グローバルな視点でとても興味深かったなどの好評意見が厳しい意見を上回りました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 戦国時代には当時のヨーロッパの状況やキリスト教が大きく影響していたということが分かり、とても興味深かった。貴重な資料や海外の研究者のコメントに説得力があり、見応えがあった。(40代性別不明)
- ・ キリスト教の世界征服と信長の時代という、新たな視点での進め方に一気に引き込まれた。知らない世界をかいま見ることができて新鮮だった。(60代男性)
- ・ とても勉強になった。初めて知ることも多かった。この番組のように教科書では教えられないことをもっと放送してほしい。(60代女性)
- ・ 第1集もよかったが、2集もすごくよかった。今まで学校で習ってきた歴史では思っても見なかったグローバルな観点からの歴史はとても興味深くおもしろかった。地の果ての小国、日本が世界戦争の鍵になるような役割を担っていたことや、日本人のポテンシャルの高さを再認識した。(60代女性)
- ・ 知っているはずの、信長・秀吉・家康の興亡が、実は世界史上に大きな影響を与え、世界を変えていたという視点は、見ていてとてもわくわくした。大変おもしろかった。(60代女性)

<厳しい意見>

- ・ キリスト教を世界に広めようとしていた宣教師がすべて好戦的だった訳ではないと思う。もう少し丁寧な説明をしてほしかった。宣教師がみな工作員だったという認識を持ってしまわないかと感じた。(50代女性)
- ・ 織田信長が使っていた火縄銃にタイの鉛の玉が使われていたことを強調していたが、タイの鉛を使うことが戦の勝利にどうつながっているのかがよく分からないままだった。(50代女性)

9. 四半期（4～6月） 再放送希望 15番組

（※集計期間：4月1日～6月30日）

4月から6月に視聴者から寄せられた再放送希望は1万3,136件でした。このうち、再放送希望が多かった15番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送日
1	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)	291	
2	アーカイブス秘蔵映像でよみがえる にっぽんの廃線100	5/4	159	※「千葉県で地震」関連ニュースのため、途中中断 5/6 7/4
3	ガッテン！ 「朗報！耳鳴りが劇的改善 自宅でできる新発想治療」	4/1	134	4/8
4	ガッテン！ 「外出自粛で血糖値が上がる！？新型コロナ×糖尿病 最新情報SP」	5/20	132	
5	“可視化”でまるわかり！新型コロナ対策の新常識	6/17	88	
6	あの日 あのとき あの番組 「作曲家 古関裕而～昭和を奏でた音楽人生～」	5/3	83	
7	にっぽん ぐるり ええトコ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道に行く」	1/10	73	1/18
8	プロフェッショナル 仕事の流儀 「餅ばあちゃんの物語～菓子職人・桑田ミサオ～」	6/2	70	6/9
9	【土曜ドラマ】路(ルウ)～台湾エクスプレス～<新> 第1回	5/16	67	5/21
10	ガッテン！ 「新型コロナの今こそ！“ハッピーホルモン”で不安ストレス撃退」	4/22	66	4/26
11	鶴瓶の家族に乾杯 「田中圭 長野県松本市」(前編・後編)	2011/6/6、 13	62	
12	ガッテン！ 「そのセキ“大人ぜんそく”かも！世界も驚く治療法大発見SP」	4/8	55	4/15 5/4 6/3
13	ガッテン！ 「掃除洗濯にマスクまで！暮らしを劇的に変えるたった1つのコツ」	6/10	51	6/24
14	趣味どきっ！ こんどこそスマホ<新> (1)「基本のき」	3/30 (Eテレ)	48	4/6 4/12
15	英雄たちの選択 「昭和に響いた“エール”～作曲家・古関裕而と日本人～」	6/10 (BSプレミアム)	47	6/17

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。

