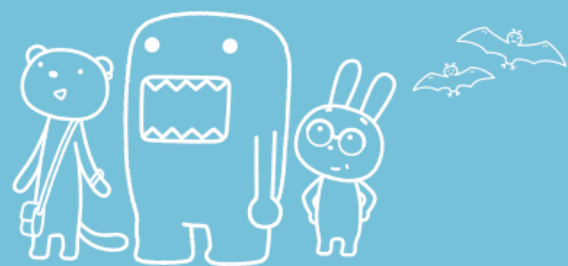


NHK

月刊みなさまの声 2020年8月

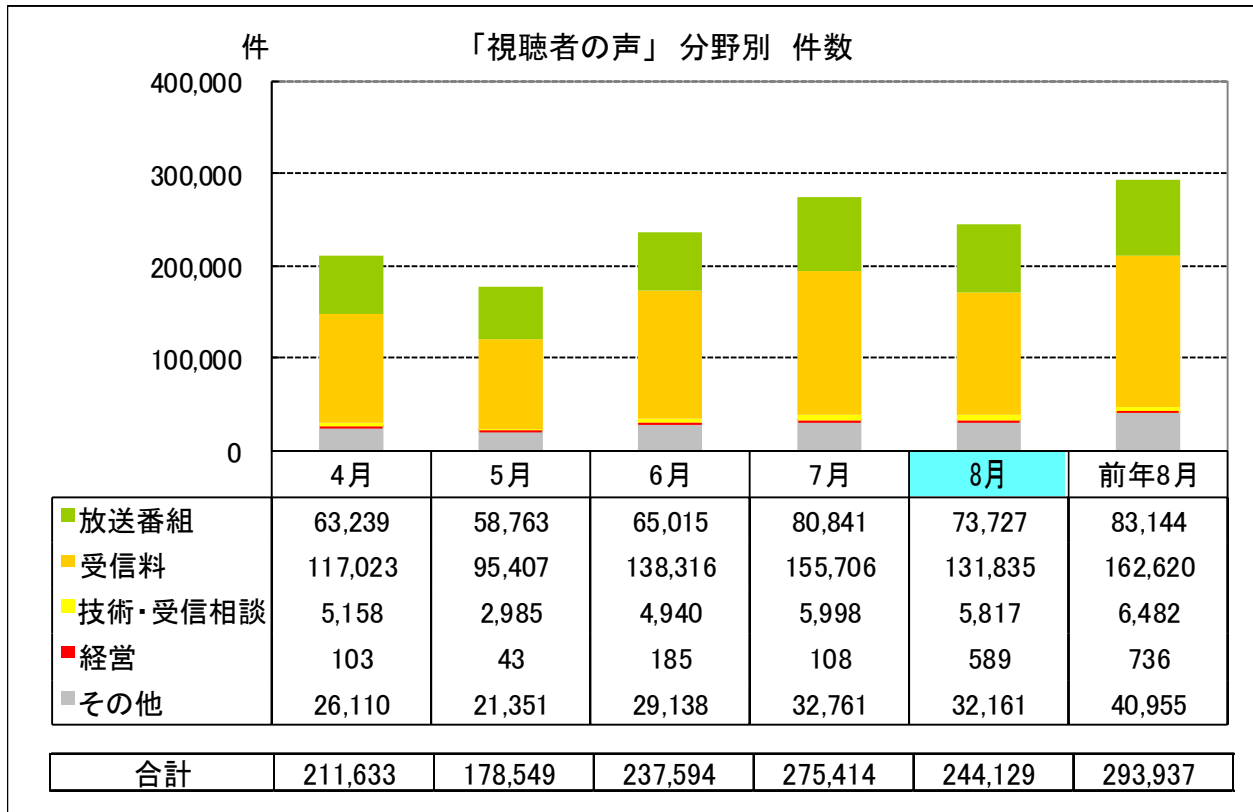


<目次>

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

1. 視聴者の声の総数と内訳

8月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は24万4,129件で、前月より3万1,285件減少し、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4万9,808件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

8月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万4,933件で、このうち3万632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4,301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）	14,534	26,654	21,357	62,545	12,506	2,028
ふれあいセンター（営業）	1,908	97,146	2,534	101,588	1,177	731
ふれあいセンター（受信相談）	3,139	1,689	804	5,632	1,597	1,542
本部各部局	11,841	7,470	904	20,215	11,841	
全国各放送局	3,511	44,076	6,562	54,149	3,511	
合計	34,933	177,035	32,161	244,129	30,632	4,301

※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

8月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万841件でした。このうち番組に対する意見は1万7,151件で、好評と不評で分類すると好評意見が25%、厳しい意見は75%でした。

	6月	7月	8月	2019年8月
好評意見	23.6%	20.6%	24.7%	24.7%
厳しい意見	76.4%	79.4%	75.3%	75.3%

■8月 反響の多かった番組

国際共同制作による特集ドラマ「太陽の子」や、NHKウィズコロナ・プロジェクト「ライブ・エール 今こそ音楽でエールを」に500件を超える反響がありました。

【国際共同制作 特集ドラマ】太陽の子(8/15)(総合、BS4K、BS8K)	549件
ライブ・エール 今こそ音楽でエールを「第1部」「第2部」(8/8)(総合、BS4K、BS8K)	525
プロ野球2020「中日」対「巨人」(8/8)(総合、総合サブ、ラジオ第1)	353
NHKスペシャル「渡辺恒雄 戦争と政治～戦後日本の自画像～」(8/9)(総合)	307
プロ野球2020「巨人」対「中日」(8/29)(総合、総合サブ)	306
大河ドラマ 麒麟(きりん)がくる 第22回「京よりの使者」(8/30)(総合、BSプレミアム、BS4K)	255
日曜討論▽新型コロナ・豪雨災害 政府の対応を問う▽米中関係 対立の行方は(8/2)(総合、ラジオ第1)	230
ETV特集「“焼き場に立つ少年”をさがして」(8/8)(Eテレ)	205

<9月放送予定の番組への問い合わせ等> 浪花から未来へ-ぼくらが頑張ってきた夏 2020-(9/10)(近畿ブロック:総合) 796件
【連続テレビ小説】エール 第66回「弟子がやって来た!」(9/14)(総合、BSプレミアム、BS4K) 588件

■8月 再放送希望の多かった番組

8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7,773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7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)	288件
★【国際共同制作 特集ドラマ】太陽の子(総合、BS4K、BS8K)	173
ライブ・エール 今こそ音楽でエールを「第1部」「第2部」(総合、BS4K、BS8K)	137
★ETV特集「“焼き場に立つ少年”をさがして」(Eテレ)	116
★NHKスペシャル「渡辺恒雄 戦争と政治～戦後日本の自画像～」(総合)	113
★藤井聡太 驚異の強さ!～史上最年少タイトル獲得～(Eテレ)	96
★NHKスペシャル「証言と映像でつづる原爆投下・全記録」(総合)	85
★アフアの森よ永遠に～C. W. ニコルからのメッセージ～(総合)	77
★NHKスペシャル「アウシュビッツ 死者たちの告白」(総合)	77
歴史秘話ヒストリア「伊400 幻の巨大潜水艦」(総合)	75

★再放送実施番組 (9月23日現在)

3. 受信料への意見

受信料に関して8月は、13万1,835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、10万1,588件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は1,908件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,177件（62%）で、731件（38%）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	286
	訪問日、訪問時間に対する不満	0
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	37
	料金体系・料額への不満	13
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	48
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,499
合計		1,908

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して8月は、5,817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4,846件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が3,139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1,707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1,597件（51%）で、1,542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	3,139
一次対応	1,597
個別受信設備不良	1,375
共同受信設備不良	151
建造物による受信障害	10
雑音障害	28
混信・難視聴など	33
二次対応	1,542
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	1,707
合計	4,846

5. 経営への意見

NHKの経営に関して8月は589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451件でした。内訳は「経営計画」関連が258件で最も多く、「経営委員会」関連が13件、「公共放送」が8件、「職員制度」、「予算」関連がそれぞれ6件、「情報公開」関連が4件、「不祥事」関連が3件、「その他」が153件です。

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8,858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」で全体の74%を占めました。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」、NEWSWEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」でした。NHKプラスについては、IDの登録方法に関する問い合わせや、機材の操作方法、通信環境に関する質問や相談などが寄せられました。

7. 意見・要望への対応

■ “おかあさんといっしょ” 身体の不自由な子どもたちも一緒に楽しめる体操に



放送開始から60年を迎えた「おかあさんといっしょ」。お兄さん、お姉さんといっしょに歌を歌ったり、体操をしたりするコーナーが人気を集めてきました。ただ、身体の不自由な子どもたちには一緒に楽しむことが難しい部分もありました。8月から、体操コーナー「からだ☆ダンダン」で、初めて“すわったままでも楽しめるバージョン”を始めました。

【視聴者の声】

- ・ わが子は2歳のときに突然肢体不自由となった。その頃、子ども向け番組に身体や知的障害がある子どもが出てくる番組がないことに気付き、子どもに見せるのがつらくなった。世の中には障害のある子どもが大勢いるのに存在しないように扱われているのだなと、初めて感じた。(40代女性)
- ・ 障害のある子どもや、外国にルーツを持つ子どもを出演させ、考え、知る機会にしてほしい。これからの未来をつくる子どもが見る番組らしく、もっと多様性のある内容にしてほしい。(30代女性)

●すわってできる「からだ☆ダンダン」

8月17日、体操のお姉さんが「立って体操するのが難しいお友達も一緒に楽しめたらいいなと思います」と笑顔で呼びかけました。去年4月から始まった体操の「からだ☆ダンダン」のすわってできるバージョンを披露しました。さまざまな子どもたちに楽しんでもらえる体操は、番組開始以来、初めての取り組みです。



「すわって からだ☆ダンダン」

●専門家や障害のある子どもたちが協力

すわってできる体操は、障害のある子どもの健康や教育を研究している大学の専門家に相談し、ことしの春から開発を始めました。楽しいだけでなく、発育の助けになるよう、体幹をうまく使い上半身のさまざまな動きを盛り込む工夫をしています。2歳から5歳の下半身に障害のある子どもたちの協力を得て、実際に試しに動いてもらって確認し、完成しました。



「からだ☆ダンダン」

【視聴者の声】

- ・ 本当にうれしかった。末の子は病気と障害で3歳の現在も首も腰もすわっておらず、医療の力、機械の力を借りながら毎日を生きている。いつもは兄と姉が抱っこしながら一緒に体操していていつもと同じようにテレビの前にスタンバイしていたが、始まってみてびっくり！と同時にうれしくてたまらなかった。兄と姉も「これなら、全部同じようにできる！」と大喜び！そんなわが子たちの姿を見られて、とてもうれしかった。(年代性別不明)
- ・ 4歳の息子は生まれつき筋力が弱く、立つことができず、今まで体操にチャレンジしたことはなかった。初めてテレビと同じ体操ができ、ポーズごとに歓声を上げて心から楽しんでいるようだ。親としても、普段は元気なお子さんから取り残されるようでつらく感じることもあったが、私たちのような親子にも番組は開かれているというメッセージを受け取り、涙が出そうになった。ありがとう。(30代女性)
- ・ 肢体不自由の2歳の息子がいるが、最初のお姉さんとお兄さんの呼びかけに感動した。わが子も一緒に参加できることが本当にうれしい。座っていても体をたくさん使えるように一つ一つ動きが考えられているんだなあと思った。本当にありがとう。(年代不明女性)

こうした反響を受けて、9月からは毎週月曜日に「すわって からだ☆ダンダン」を紹介する予定です。

■新型コロナウイルス情報の多言語発信を強化

新型コロナウイルスの影響が長期にわたり、日本で暮らす外国人の皆さんの間にも不安が広がる中、「NHKワールド JAPAN」では、放送だけではなく、ネットによる情報発信も一層強化しています。特設サイトを開設して18の言語で情報を発信しているほか、関連の情報をとりまとめたポータルサイトもオープン、より多くの人に活用してもらうため、8月からNHKワールド JAPANの放送のなかで、PRスポットの展開を始めました。

●最新のニュースを特設サイトで発信

海外向けの国際放送「NHKワールド JAPAN」のWEBサイトに特設サイト「Coronavirus」を開設。最新ニュースのショート動画や、ウイルスの特性を掘り下げた解説コーナー、「新しい生活様式」、給付金など、外国人が日本で生活するうえで役に立つ情報を分かりやすく案内しています。

新型コロナウイルスの関連情報は、18の言語に翻訳し、独自のコンテンツも加えて世界に配信しています。毎日更新されるこのサイトは、SNSを通じて世界各国のユーザーにも共有され、広がりを見せています。(18言語:英語、アラビア語、ベンガル語、ビルマ語、中国語(簡体字、繁体字)、フランス語、ヒンディー語、インドネシア語、ハングル、ペルシャ語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、スワヒリ語、タイ語、トルコ語、ウルドゥー語、ベトナム語)

●多言語情報ポータルで簡単ナビゲーション

コンテンツの充実にあわせて、必要な情報をまとめ、容易に検索やアクセスができるポータルサイトも整備しました。サイトではニュースのほか、相談窓口の案内や外国人コミュニティで共有するときに便利な「緊急チラシ」など、ユーザー目線に立った使いやすさの工夫を随所に取り入れています。

また、自治体国際化協会などの公的機関、大学、公共交通機関にもサイト情報を提供、さらに8月下旬からはNHKワールド JAPANの放送のなかでPRスポットを展開し、これまで以上に活用してもらおうと、取り組みを進めています。

【リンクを掲載した自治体より】

- とても有益な情報が分かりやすくまとめてありました。外国人への情報提供に非常に有益であると判断し、本市の外国語ホームページにサイトリンクを掲載しました。

【フェイスブックのコメントより (シェア400件以上)】

- すばらしい取り組み。日本での安全安心に役立ててほしい。(原文:英語)
- 感染症や台風、地震などの突発的な事態について、知っているとお適切に対処できる情報が母国語で伝えられている。日本で働いているが、英語も分からず日本語も自信がない人に非常に役立つ。(原文:ベトナム語)

このポータルサイトでは「いざというときの外国語による情報源」として、台風などの災害情報も拡充しています。NHKワールド JAPANでは今後も放送とネット双方で手厚い情報提供に努めていきます。

The screenshot shows the NHK World Japan website interface. At the top, there's a 'News' header with a 'Live' indicator and a menu icon. Below it are navigation tabs: 'Top Stories', 'Backstories', 'At a Glance', and 'Japan'. The main content area features a table titled 'COVID-19 cases in Japan' with columns for 'Confirmed', 'Severe', 'Died', and 'Discharged'. The table shows a total of 79,972 confirmed cases, 159 severe cases, 1,520 deaths, and 71,689 discharges. Below the table are two red-bordered boxes: one for 'Multilingual coronavirus hotlines in Japan' and another for 'Guidelines on "new social behavior"'. To the right of these boxes are links for 'Multilingual coronavirus hotlines in Japan' and 'Government expert panel presents guidelines on "new social behavior"'. At the bottom of the screenshot, there's a blue link: '新型コロナウイルスの特設サイト'.

The screenshot shows a banner for 'Multilingual EMERGENCY Updates'. The banner features the text '外国のこばによる災害・コロナの情報' (Disaster and COVID-19 information from foreign countries) and 'Multilingual EMERGENCY Updates'. Below the text is a QR code and the URL 'nhk.or.jp/nhkworld-blog/'. The NHK World Japan logo is also visible at the bottom of the banner.

災害・コロナ多言語情報ポータルサイト PRスポット

■誤記・誤読などの指摘への対応（8月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、8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58件（7月は63件）、ホームページは30件（7月は32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
8/8	Eテレ	ETV特集	テロップ	×消化のための水タンク ○消火のための水タンク	再放送で修正
8/10	Eテレ	100分 de 名著	テロップ	×BARBAR ○BARBER	再放送で修正
8/10	Eテレ	おもてなし 即レス英会話	テロップ	口の×聞き方 ○利き方	再発防止に向け 情報共有
8/24	総合テレビ	首都圏ネットワーク	テロップ	×要請者 ○陽性者	再発防止に向け 情報共有
8/28	ラジオ	高橋源一郎の 飛ぶ教室	誤読	「鬼籍に入る」の読み方 きせきに×はいる ○いる	再発防止に向け 情報共有

◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
8/4	総合テレビ	シブ5時	画面	モニターに映った 着物の合わせが逆	再発防止に向け 情報共有
8/7	総合テレビ	BSコンシェルジュ	テロップ	「とと姉ちゃん」の放送年 ×2006 ○2016	再発防止に向け 情報共有

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
8/5	夏のオススメ番組	誤記	スペル ×Sumeer ○Summer	現場に指摘 修正
8/19	NHKデジタル電子番組表	誤記	録画機器 ×VHFビデオ○VHSビデオ	現場に指摘 修正
8/22	Nコンかたり場ハモリ場	誤記	県名 ×茨木 ○茨城	現場に指摘 修正
8/30	おはよう日本	誤記	温度の単位 摂氏の表記 ×C° ○℃	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■NHKスペシャル「証言と映像でつづる原爆投下・全記録」

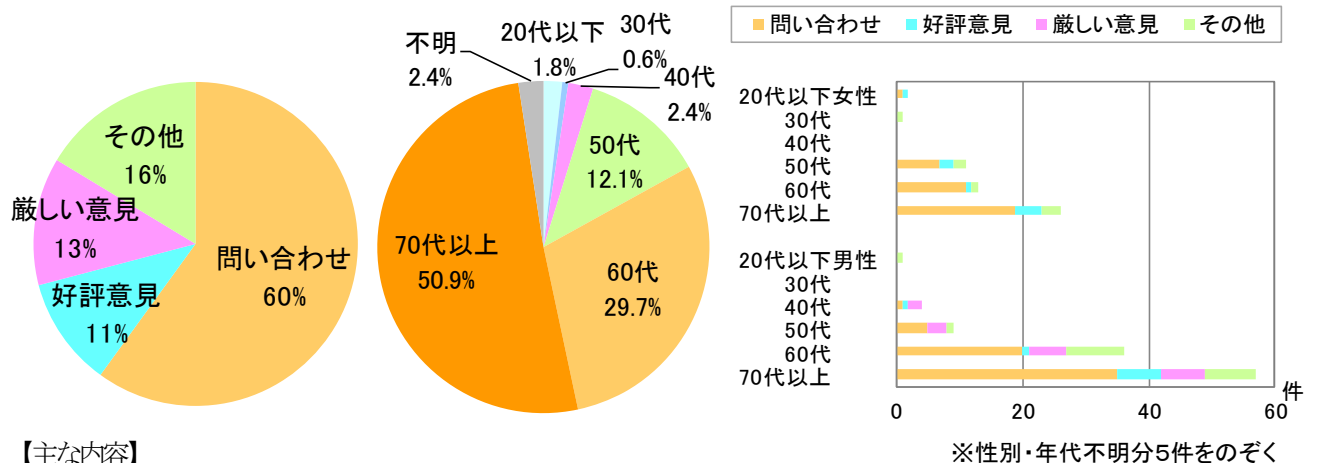
8月6日(木)

総合 後10:00~11:00

反響165件 ※放送日~31日で集計
 (好評意見18件、厳しい意見21件、
 その他の意見27件、問い合わせ99件)



戦後75年にあたる今年、NHKはアメリカの原爆の開発計画の現場責任者の手記を発見。さらに原爆を投下した爆撃機のパイロットや、当時の日本の指導者へのインタビューも入手しました。これらの資料に、NHKが取材した膨大なアーカイブスを加え、原爆投下の全体像に迫りました。60代以上からの反響がおよそ80%に上り、カラー化した当時の映像や写真に大きな衝撃を受けたなどの声があった一方、放送時間などへの声も寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- 原爆投下直後の様子をカラー化した当時の映像や写真に大きな衝撃を受けた。あの映像で原爆の状況がリアルに伝わってきた。とてもよい番組なので、多くの人が見られるようにしてほしい。(70代以上男性)
- 目をそむけたくないような映像だったが、きちんと直視しなければならぬと思った。次の世代にも伝えていくべき内容で、戦争の悲惨さを伝える大事な番組だと思う。(50代女性)
- 実態を見ないとなかなか実感がわかないものだが、ここまで原爆の残酷さを伝える写真は見たことがなく、番組を見て衝撃を受けた。これだけの資料をよく入手できたと思う。今後もいい番組を制作してほしい。(70代以上女性)
- 原爆の恐ろしさ、戦争の愚かさをまざまざと見せつけられた。原爆投下直後の写真や、被爆して大きなやけどをした人たちの映像が放送され、これが現実だったのだと改めて感じた。(年代性別不明)

<厳しい意見>

- とてもよい内容だったが、午後10時からの放送では、子どものいる家庭などでは見るのが難しいと思う。大勢の人たちが見られる時間帯に再放送してほしい。(70代以上女性)
- 効果を高めようとする意図は分かるが、ナレーションやBGMがあまりにもドラマ仕立てになっているように感じた。ドキュメンタリーに必要な以上の演出はいらないと思う。(60代男性)

■【国際共同制作 特集ドラマ】太陽の子

8月15日(土)

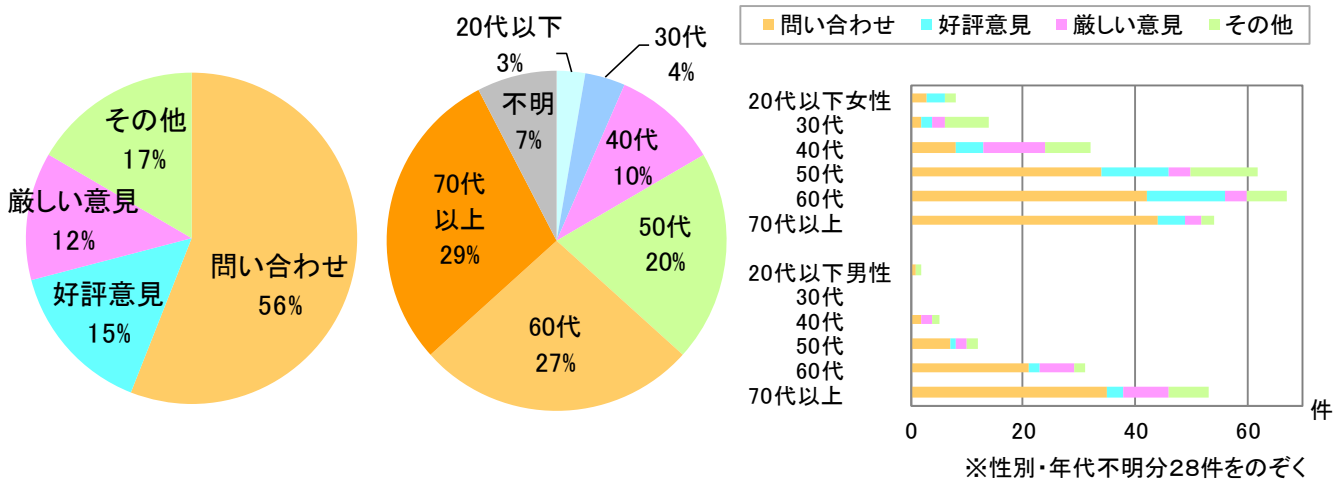
総合、BS4K、BS8K

後7:30~8:50



反響368件 ※放送日~31日で集計
 (好評意見55件、厳しい意見46件、
 その他の意見61件、問い合わせ206件)

第二次世界大戦末期、京都大学の物理学研究室に海軍から下された密命は、核分裂のエネルギーを使った新型爆弾を作ること。核エネルギーの研究を進める一方で、科学者として兵器開発を進めていくことに苦悩する研究者たちの姿を8K映像でドラマ化しました。50代以上が76%を占め、亡くなった三浦春馬さんなど俳優の演技や、科学者の視点で戦争の悲惨さを描いていたことなどを高く評価する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>

- 戦争に翻弄された若者たちが必死に生きる姿を見て、改めて、戦争は絶対に起こしてはならないと思った。何気ない日常がどんなにすばらしいことか、かみしめて生きようと思わせてくれる作品に出会えてよかった。(50代女性)
- 俳優の皆さんが、それぞれの役の人物像に深く入り込み、まるでその人本人であるかのような演技だった。平和な世の中を継続させていかなくてはと強く思わせてくれるドラマだった。(50代女性)
- 主人公の弟で、戦地から一時帰宅した裕之(三浦春馬さん)が、慌てて出迎えてつまずいた母親(田中裕子さん)を支えるシーンに涙が止まらなかった。出演者の皆さんの演技がとてもすばらしかった。(60代女性)
- 今までにない科学者の視点で、戦争の悲惨さを描いていて新しい発見があった。(60代女性)
- 見応えがあった。日本でも原子爆弾を研究していたという事実には驚くとともに、日本がアメリカより先に完成していればどうなっていたのかと考えるだけでも怖くなった。(年代性別不明)

<厳しい意見>

- 戦争末期という背景を考えると、空襲の少なかった京都が舞台とはいえ、食卓に並ぶ食材や、3人で海へ行った場面など、当時の人々の生活には緊張感がなすぎないように感じた。(60代男性)
- つぶやくように話す場面など、ボリュームを上げないとせりふが聞き取りづらいときがあった一方で、音声が急に大きくなるときもあり、集中しづらかった。(40代女性)