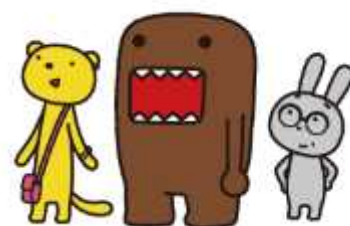


NHK

月刊みなさまの声 2021年3月



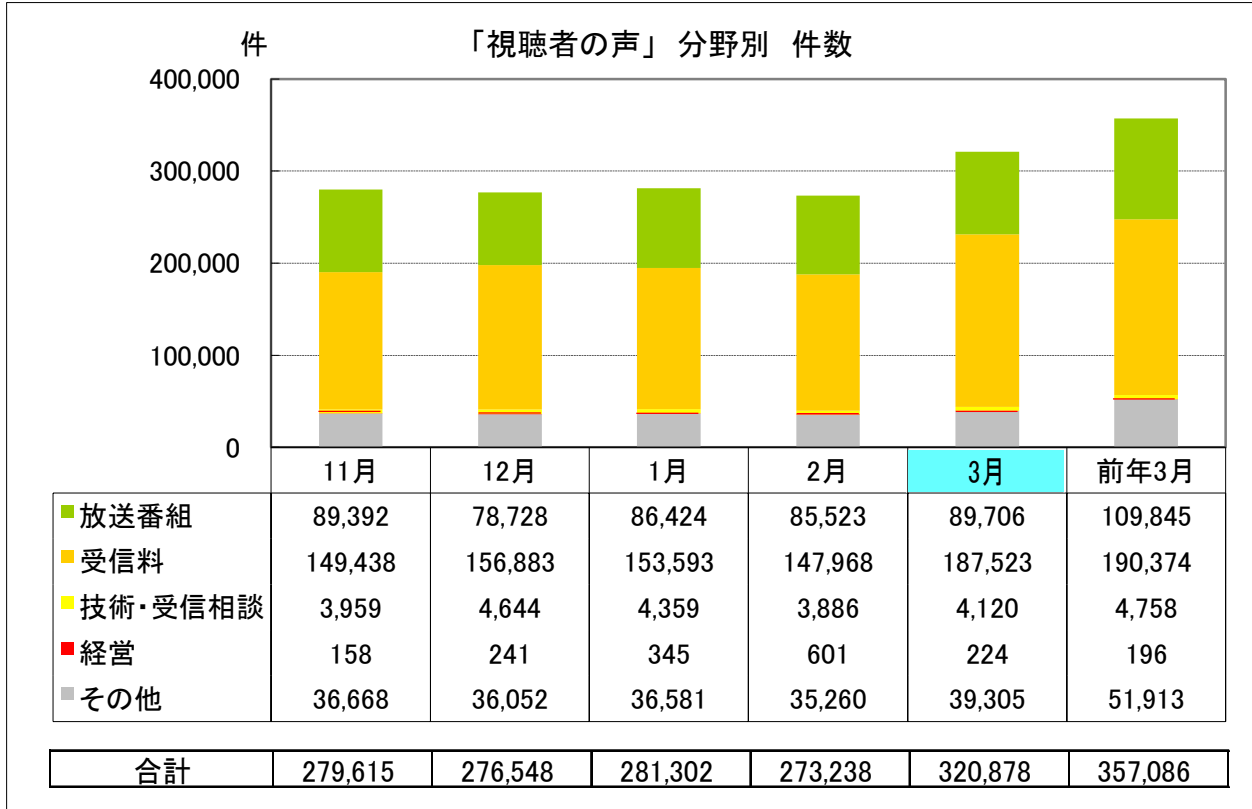
<目次>

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	3
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. インターネット活用業務への声	4
7. 意見・要望への対応	5
8. ピックアップ	8
9. 2020年度 1年間の意見・問い合わせ総数	10

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は32万878件で、前月より4万7,640件増加し、前年同月より3万6,208件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

3月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万9,493件で、このうち3万5,097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4,396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）	17,595	36,747	24,812	79,154	15,226	2,369
ふれあいセンター（営業）	2,573	127,102	3,945	133,620	1,639	934
ふれあいセンター（受信相談）	2,257	1,161	834	4,252	1,164	1,093
本部各部局	12,810	7,877	1,245	21,932	12,810	
全国各放送局	4,258	69,193	8,469	81,920	4,258	
合計	39,493	242,080	39,305	320,878	35,097	4,396

※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

3月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万9,706件でした。このうち番組に対する意見は2万446件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ28%、厳しい意見はおよそ72%でした。

	1月	2月	3月	2020年3月
好評意見	28.5%	31.8%	27.7%	21.3%
厳しい意見	71.5%	68.2%	72.3%	78.7%

■3月 反響の多かった番組

34年続いたBS1の「東京マーケット情報」の放送が3月末に終了したことを受けて、多くの問い合わせなどをいただきました。このほか、宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」にも多くの反響が寄せられています。

東京マーケット情報(3/26)(BS1)	4,031件
宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」(3/6)(BSプレミアム、BS4K)	569
進撃の巨人 The Final Season「暴悪」(3/15)(総合)	452
国会中継「衆議院予算委員会質疑」(3/1)(総合、ラジオ第1)	407
第93回選抜高校野球大会 第1日(3/19)(Eテレ、FM)	366
トークバラエティー「密会レストラン」(4)(3/25)(総合)	295
大相撲(2021年)春場所 三日目(3/16)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	288
第93回選抜高校野球大会 準決勝(3/31)(総合、Eテレ、ラジオ第1)	277
大相撲(2021年)春場所 五日目(3/18)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	268

<3月に放送した番組以外の問い合わせ>

プラタモリ「伊勢神宮スペシャル」(総合) 319件

3. 受信料への意見

受信料に関して3月は、18万7,523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、13万3,620件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,573件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,639件(64%)で、934件(36%)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	595
	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	72
	料金体系・料額への不満	34
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	61
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	53
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,757
合計		2,573

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して3月は、4,120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3,431件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,257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1,174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1,164件（52%）で、1,093件（48%）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		2,257
	一次対応	1,164
	個別受信設備不良	985
	共同受信設備不良	119
	建造物による受信障害	8
	雑音障害	44
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,093
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,174
合計		3,431

5. 経営への意見

NHKの経営に関して3月は224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156件でした。内訳は、「経営計画」関連が33件、「不祥事」関連が24件、「公共放送」関連が14件、「経営委員会」と「職員制度」関連がそれぞれ12件、「予算」関連が6件、「情報公開」関連が2件、「その他」が53件でした。

6. インターネット活用業務への声

放送・営業ふれあいセンターや全国の放送局に寄せられた視聴者の声のうち、インターネット活用業務についてのものは1万795件。そのうち75%が「NHKプラス」についてでした。NHKプラスについての問い合わせとしては、ログインに関するものと、確認ハガキ、確認コードに関するものが多く、合わせると全体のおよそ半数になります。NHKプラス以外では、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などの「動画音声配信」、NHKオンデマンドに問い合わせが寄せられました。

7. 意見・要望への対応

■震災10年 地域発特集ドラマを全国放送に先がけてNHKプラスで配信

東日本大震災から10年、NHKは被災された方々と向き合い、被災地の声を届ける多くの特集番組を制作しました。3月6日にBSプレミアムとBS4Kで放送した「宮城発地域ドラマ ペペロンチーノ」は、登場人物それぞれの心の葛藤や復興の歩みを群像劇として描き、多くの反響を呼びました。番組は19日に総合テレビで東北地方向けに放送しましたが、全国に向けた再放送などの要望が3月末までに450件近く届きました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 私はBSが見られないが、番組を見た人のツイートだけで涙が止まらなかった。忘れないことと、風化させないことこそ一番の復興だと思う。自分の目でも確かめて、皆と思いを共有したい。再放送してほしい。(50代女性)
- ・ 心を揺さぶられるドラマだった。被災地にいま必要なのは自悼ではなく、希望なのだと思えた。たくさんの人たちに見てもらいたいため、ぜひ地上波でも全国放送してほしい。(年代不明)



「自分たちの地域では見られなかった番組も見てみたい」というときにご活用いただけるよう、NHKプラスでは3月から「ご当地プラス」が始まりました。各地のNHKの地域放送局が制作した番組をインターネットで視聴できるこの新しいサービスでは、「ペペロンチーノ」が東北地方に向けて放送された19日から配信を始め、26日まで全国の方にもお楽しみいただきました。同じ時期に「ご当地プラス」として配信した地域番組は約120本。このうち、最も多くの利用者を集めたのが「ペペロンチーノ」でした。

番組を再放送するときには、やむをえず放送時期や放送エリアが限られることがあります。「もう一度見たい」「もっと早い時期から見たい」という声に対して、これまでの放送サービスに加えてネット配信も組み合わせることで、ご要望にきめ細かくお応えていきます。

※「ペペロンチーノ」は4月に総合テレビで全国放送、NHKプラスでも再び配信しました

■見て、聴いて、体感して 震災の記憶を次の世代へ

被災地から何を伝えたいのか、私たちには何ができるのか。記憶を風化させることなく、被災地が力強く復興する姿を伝えることを目的とした特別企画「震災と未来」展を、震災10年にあわせ東京・お台場の日本科学未来館をメイン会場に、渋谷のNHKプラスクロスSHIBUYAをサテライト会場として開催しました。



会場では過去のニュース取材で蓄積したアーカイブ映像や、高精細な8Kカメラで見つめた震災遺構の今の姿を展示したほか、復興支援ソング「花は咲く」の新作映像が羽生結弦選手が着用した衣装とともに上映されました。また、亡くなった方々の思い出の写真と家族のメッセージを、これまでの放送素材とともにタッチパネルで体験できる「こころフォト」のデジタルアルバムを出展したほか、12日にはNHKプラスクロスSHIBUYAで全国の高校生・大学生80人近くをネットで結んだ「オンライントークイベント」を開催するなど、体験型・参加型の催しも行われました。

【来場者の声】

- ・ 防災に関わる研究に携わっている。災害の犠牲者をゼロにするために、きょうを頑張りたい。(20代男性)
- ・ 突然、大切な家族や友人が目の前からいなくなる苦しみ。幸いなことに自分はまだその気持ちを経験していない。だからこそ、そんな思いをしなくても済むように日頃から防災意識を持っていたい。(10代男性)

私たち一人ひとりが防災・減災への教訓とするために——。命を守る災害報道とともに、NHKではこれからも、大規模災害の記憶と体験を未来の世代に伝える取り組みを続けていきます。

■コロナ禍でもバーチャルで新しい学びを

新型コロナウイルスの影響で、NHK放送センターのハートプラザでの中高生向け体験学習がすべて中止となる中、3月からオンラインでの「バーチャル訪問学習」を試行しました。またインターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、「つながる！メディア・リテラシー教室」のトライアルも行い、本格実施に向けて動き出しました。



放送センターのハートプラザ

【寄せられた声】

- 学校関係者ですが、スタジオ見学ツアーのようなものは行ってないのでしょうか。実施されているのであれば、校外学習の一環として検討したいので、教えてください。(50代女性)

●始まった「バーチャル訪問学習」

ハートプラザでは、年間およそ1700人の中学・高校生の体験学習を受け入れてきました。代わりとして3月11日に試行したのが、「バーチャル訪問学習」で



石橋アナウンサーとオンラインで対話

す。従来人気だったスタジオ見学にかわり、大河ドラマの撮影現場や人気番組の舞台裏で活躍するさまざまな職種のスタッフの生の声を、動画5本を用意して見てもらえるようにしました。



大河ドラマ「青天を衝け」の舞台裏

また参加した都内の高校2年生13人を石橋亜紗アナウンサーなどとオンラインでつなぎ、放送の仕事やNHKについて対話し、関心に応えました。

【参加者の声】

- コロナでなければ直接訪問できたと聞いていたため、バーチャルという形で残念に思っていたが、体験してみると、有益な話をたくさん聞いて、直接アナウンサーと話しをする機会もあり、非常に貴重な時間だった。
- 大河ドラマには多くのチームが関わっていることを知ることができて、よかった。さまざまな役割の人たちが番組を作っていることを知ったので、これからテレビを見るときにもっと楽しむことができると思った。

●「メディア・リテラシー教室」で小学生にも新しい学びを

またNHKではこれまで「放送体験クラブ」など放送リテラシー向上に取り組んできましたが、インターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、新たに小学5・6年生を対象に「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」の



放送博物館と各学校をつなぐ



カメラの前で子どもたちが元気に発表

のトライアルを1月に開催しました。全国4つの小学校から5年生134人に参加してもらい、NHK放送博物館とオンラインでつないで、「画像や映像の狙いを読み解こう！」というテーマに挑戦してもらいました。

【参加者の声】川崎市立新城小学校(神奈川) 金沢大学附属小学校(石川) 仙台市立高砂小学校(宮城) 浜松市立御幸小学校(静岡)

- いつもなら考えを共有できない他の学校の人とつながり合えた。他の学校の人と相談するのもいいと感じた。
- (先生から)授業が終わってからも『またやりたい!』という声が聞かれた。

NHKでは今回の試行をふまえて、2021年度、「バーチャル訪問学習」「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」とともに本格的にスタートし、子どもたちの学びを支えていきます。

■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の結果、3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64件(2月は61件)、ホームページは31件(2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
3/4	BS プレミアム	偉人たちの 健康診断	テロップ	×光 ボ グラフィ ○光 ト グラフィ	再放送で修正
3/10	BS プレミアム	英雄たちの選択	テロップ	×常盤神社 ○常磐神社	再放送で修正
3/11	BS1	BSニュース	テロップ	欧米から× 選 難・懸念の声 ○ 非 難・懸念の声	再発防止に向け 情報共有
3/15	総合	逆転人生	テロップ	×絶 対 絶命 ○絶 体 絶命	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
3/6	Eテレ	地球ドラマチック	映像	キツツキを紹介した中に ヤツガシラの映像	再放送で修正
3/25	総合	ニュースウオッチ9 英語副音声	コメント	ランニングホームランの英訳 ×running home run ○inside-the-park home run	再発防止に向け 情報共有
3/28	総合	青天を衝(つ)け	屏風の文字	漢詩は「草木深」なのに 書き下し文は「草木青し」	再発防止に向け 情報共有
3/30	総合	NHKニュース おはよう日本	図	小鼓の構え方が左右逆	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
3/5	【連続テレビ小説】おちょやん	誤記	天海千代のふりがな ×てんかいちよ ○あまみちよ	現場で指摘 修正
3/17	NEWSWEB	誤記	同じニュースに複数の誤り 「憲法1」となっている ×変 画 期的 ○大 変 画期的	現場で指摘 修正
3/27	新型コロナウイルス特設サイト	誤記	円グラフの吹き出し ×10代未 満 ○10代以 下	現場で指摘 修正

8. ピックアップ

■NHKスペシャル

「徹底検証 “除染マネー”」

3月10日(水)

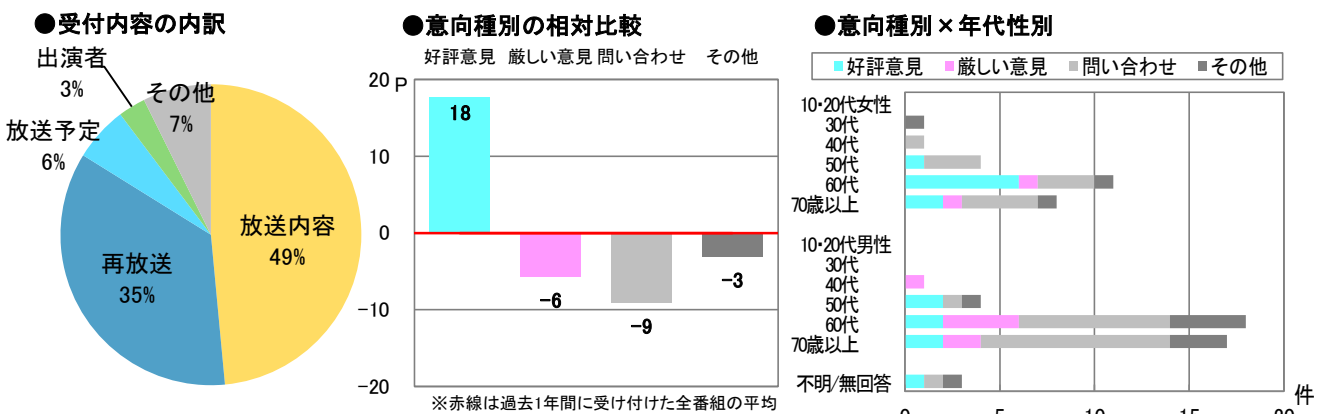
総合 後10:00~10:49

反響68件 ※3月8日~31日で集計

(好評意見16件、厳しい意見9件、
問い合わせ31件、その他の意見12件)



東京電力福島第一原子力発電所の事故から10年。除染事業などに投入されてきた5兆円を超える“除染マネー”。国は地元の強い要望を受けて「被災地の生活を取り戻す」ために全域除染を原則に掲げ、前例なき巨大大業を行ってきました。この10年、除染事業をめぐる、何が起きていたのか。情報公開で入手した膨大な資料をもとに専門家などの協力を得て“除染マネー”の使途を検証しました。見応えがあった、初めて知ることばかりで驚いたなど評価する声が目立ち、再放送の要望も多くありました。



【主な内容】

<好評意見>

- 除染マネーの実態に深く切り込んでいて見応えがあった。その額に驚くと同時に、未来を担う若い世代にどのくらいの負担がかかるのか、気になった。これぞ民放にはできない番組だという思いだ。(50代女性)
- 改革といいつながら、全く変わることのない縦割り行政の害。国民に求めるばかりで、政府や官庁の仕組みは根本的に何も変わっていないことがよく分かった。すばらしい内容だった。脚色の一切ないリアル、これぞあるべき報道だ。(年代不明)
- とてもいい内容だった。ゼネコンに多額の金が流れているのではないかと想像はしていたが、番組でその流れを解説していて分かりやすかった。引き続き取材を続けて、こういう番組を放送してほしい。(60代男性)
- 初めて知ることばかりで、実態がよく分かった。今後も莫大な費用を孫たちの世代に払わせる可能性のあるのはとんでもないことだ。一人でも多くの人が、この番組を見るべきだと感じた。(70歳以上男性)

<厳しい意見>

- 自民党の東日本大震災復興加速化本部長など政治家にインタビューしていたが、ひと事のような発言ばかりでもう少し踏み込んだ話を聞きたかった。(60代男性)

■プロフェッショナル 仕事の流儀

「庵野秀明スペシャル」

3月22日（月）

総合 後7:30~8:45

反響214件 ※3月22日~31日で集計

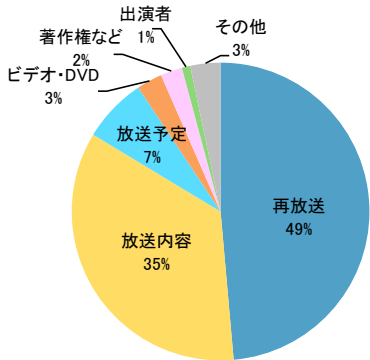
(好評意見66件、厳しい意見5件、

問い合わせ85件、その他の意見58件)

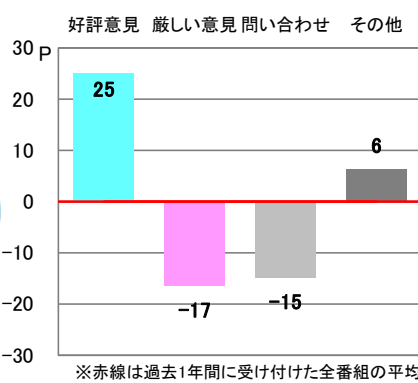


人気SFアニメ「エヴァンゲリオン」を生んだ庵野秀明さんに4年にわたって独占密着。これまで長期取材は決して許されませんでした。シリーズ完結編となる映画の制作現場を初めて余すところなく記録しました。希代のクリエイターの実像に迫る75分スペシャルでした。番組を高く評価する意見が目立ち、どれほどの生みの苦しみをもちて制作されているのかよく分かった、75分ではもの足りないという声が多く寄せられました。

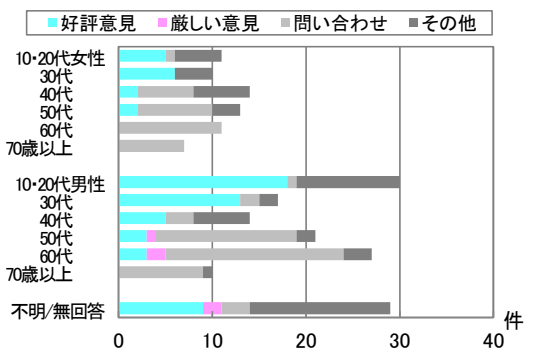
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- エヴァンゲリオンのファンだが、庵野さんの素顔についてほとんど知らなかった。しかし、この番組を見て、どれほどの生みの苦しみをもちて、エヴァが完結するに至ったのかよく分かった。声優さんの貴重なアフレコシーンもあり、永久保存版の番組だと思った。(年代不明)
- 番組を制作するにあたって、ディレクターはある程度、構成を立てて取材を進めていくと思うが、庵野さんがそうさせてくれなかったのが、この番組のおもしろさだった。取材に4年をかけたNHKにしかできない秀作だったと思う。(50代女性)
- 75分はとても短く、もの足りないと感じた。もちろん今回の放送は最高だったが、もっともっと見たいというのが正直なところだ。庵野さんはもちろん、周りのスタッフの苦悩ももっと見たかった。(20代女性)
- 4年もの密着取材であったにもかかわらず、75分というあまりに限られた時間での放送だったのが惜しい。ぜひ、特番として完全版を制作してほしい。(年代不明男性)
- 周囲から宇宙人とも評される庵野さんの言動に振り回されながら、ついて行くスタッフの苦闘が興味深かった。こうやって名作エヴァが出来たんだな、と思いながら見ていた。とてもおもしろかった。(年代不明女性)
- 新作映画の余韻に浸っていた時だったので、まさにこのタイミングで見たい内容だった。庵野さんだけでなく、スタッフも丁寧に描かれていて好感を持った。(30代男性)
- 普段あまりテレビを見ないが、すばらしい内容で久しぶりに食い入るように見た。テレビとは本来こういう番組を放送するためにあるのだと感じたほどだった。(20代男性)

<厳しい意見>

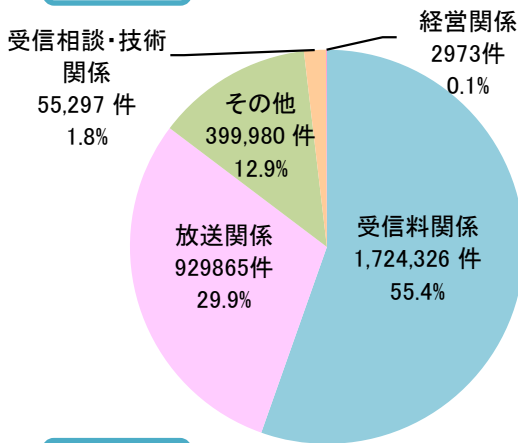
- この作品が登場した時代と今では働き方の状況が変わっている。まさに命を削って働くことでしか、いいものが制作できないかのような価値観を押しつけないでほしい。(年代不明)

9. 2020年度 1年間の意見・問い合わせ総数

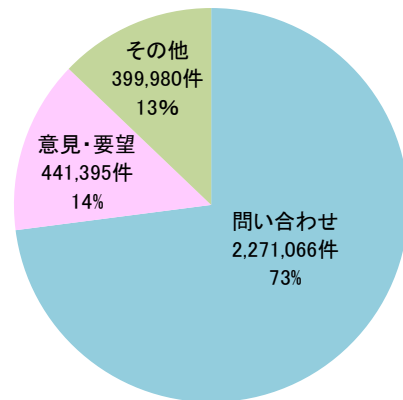
311万2,441件 (2019年度 376万3,369件)

2020年度は、311万2,441件の意見や要望、問い合わせをいただきました。新型コロナウイルスの対応で電話窓口の業務や営業活動を縮小したこともあり、前年度に比べ、放送関係がおよそ12万4,700件、受信料関係がおよそ40万5,000件減っています。意向の内容は、受信料関係55%、放送関係30%、受信相談・技術関係が1.8%、経営関係が0.1%でした。意向を種別にみまると、放送や受信料などの問い合わせが全体の73%、意見・要望が14%となっています。

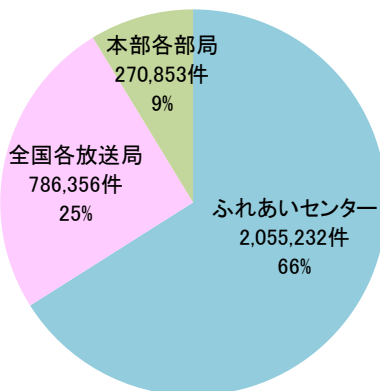
意向内容



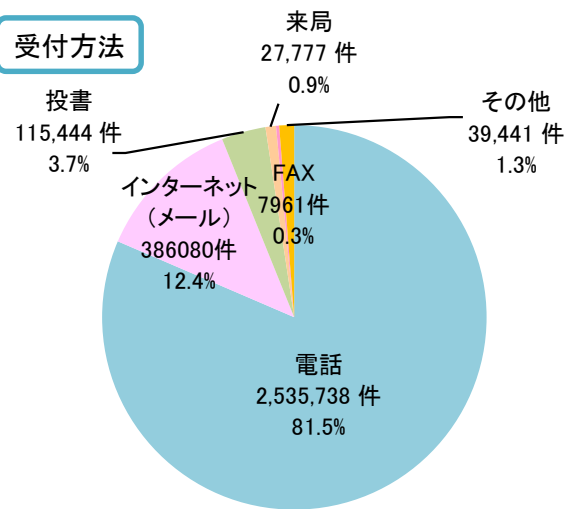
意向種別



受付窓口



受付方法



※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 (放送関係+インターネット関係)

反響の多い番組ランキング

