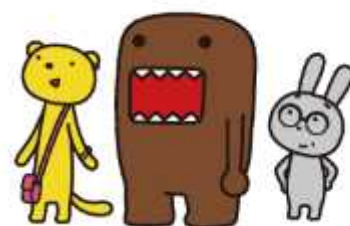


NHK

月刊みなさまの声 2021年4月



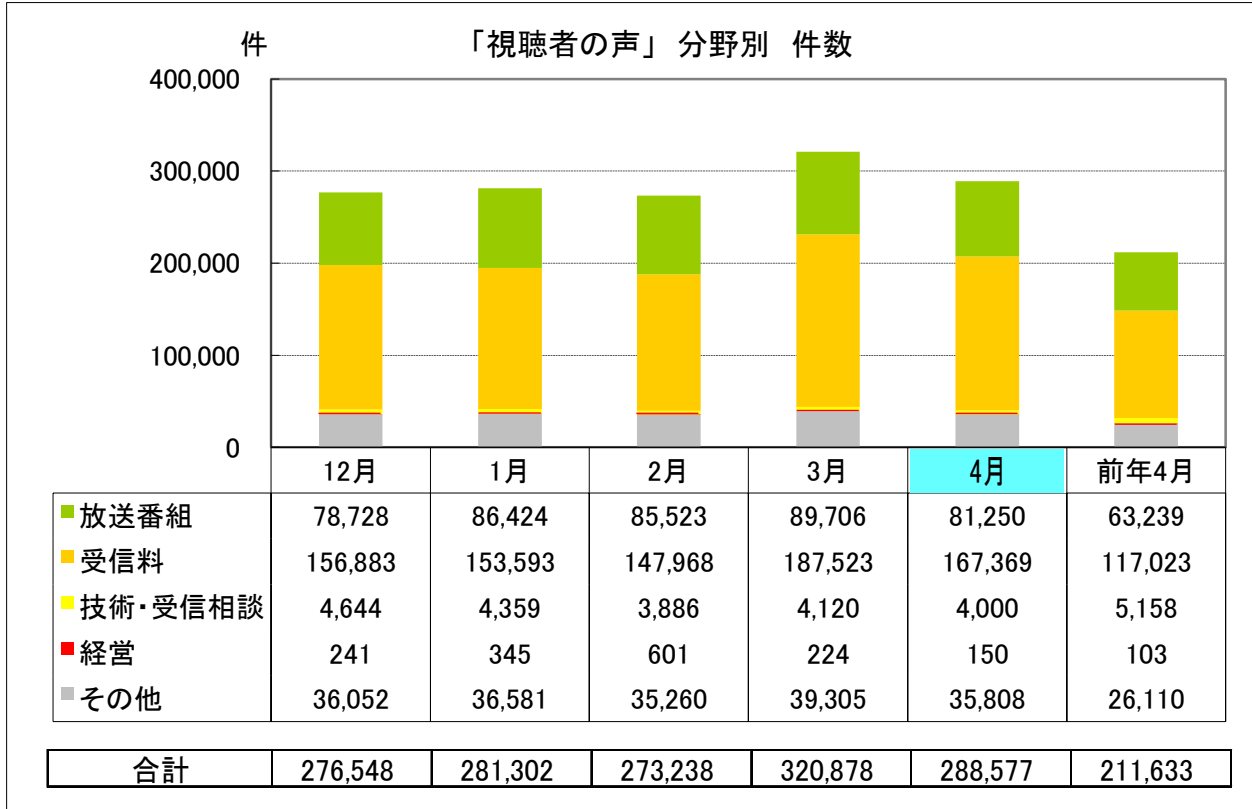
<目次>

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	7

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は28万8,577件で、前月より3万2,301件減少し、前年同月より7万6,944件多くなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

4月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万6,822件で、このうち3万2,526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4,296件は放送の該当部署、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。本部各部署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署、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	該当部署で二次対応
ふれあいセンター（放送）	16,601	30,919	23,420	70,940	14,264	2,337
ふれあいセンター（営業）	2,436	118,804	3,080	124,320	1,498	938
ふれあいセンター（受信相談）	1,983	1,254	655	3,892	962	1,021
本部各部署	11,974	7,567	871	20,412	11,974	
全国各放送局	3,828	57,403	7,782	69,013	3,828	
合計	36,822	215,947	35,808	288,577	32,526	4,296

※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

4月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万1,250件でした。このうち番組に対する意見は1万9,231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。

	2月	3月	4月	2020年4月
好評意見	31.8%	27.7%	24.2%	23.3%
厳しい意見	68.2%	72.3%	75.8%	76.7%

■4月 反響の多かった番組

加齢とともに食べ物を飲み込みにくくなった方にお勧めの3分ストレッチを紹介したガッテン!や、三浦大知さんが新ダンスを披露したうたコン、橋田壽賀子さんをしのぶ特別番組などに多くの反響をいただきました。

ガッテン!「食べる喜びを取り戻す!謎の3分ストレッチ」(4/21)(総合)	401件
うたコン「生放送!三浦大知新ダンス▽布施明TV3年ぶり名曲熱唱!」(4/13)(総合)	299
橋田壽賀子さんをしのんで~「おしん」を振り返る~(4/25)(総合)	219
あさイチ「ムダな努力はサヨウナラ!“合気道的生活”のススメ」(4/7)(総合)	217
あさイチ「体メンテの新常識“フアン”第2弾!腰・ひざの痛み対策」(4/14)(総合)	193
宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」(4/17)(総合)	178
プロ野球2021「阪神」対「DeNA」(4/24)(総合、総合サブ)	171
日曜討論「緊急事態宣言 再び 感染急拡大への対策は」(4/25)(総合、ラジオ第1)	159

<4月に放送した番組以外の問い合わせ>

東京マーケット情報 (BS1) 1,449件

クローズアップ現代+ (総合) 444件

3. 受信料への意見

受信料に関して4月は、16万7,369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、12万4,320件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,436件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,498件(61%)で、938件(39%)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	689
	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	51
	料金体系・料額への不満	23
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	83
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	38
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,552
合計		2,436

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して4月は、4,000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3,237件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が1,983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1,254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962件（49%）で、1,021件（51%）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		1,983
	一次対応	962
	個別受信設備不良	843
	共同受信設備不良	72
	建造物による受信障害	5
	雑音障害	36
	混信・難視聴など	6
	二次対応	1,021
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,254
合計		3,237

5. 経営への意見

NHKの経営に関して4月は150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76件でした。内訳は、「経営計画」関連が23件、「職員制度」関連が8件、「経営委員会」関連が6件、「公共放送」関連が5件、「不祥事」関連が3件、「予算」関連が2件、「その他」が29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は1万1,457件。そのうち71%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

■将棋と囲碁の対局番組にAIによる形勢判断を導入

トップ棋士がトーナメント形式で戦う「NHK杯テレビ将棋トーナメント」と「NHK杯テレビ囲碁トーナメント」。いずれも創設から70回前後を数える歴史ある大会ですが、オンライン対戦の広がりやAIの形勢判断への関心が高まり、初心者にも分かりやすい表示を求める声も寄せられていることから、新年度から新たな取り組みを始めました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ ネットにはAIで先手、後手の情勢が分かるようにした将棋の対局番組があり、将棋の素人の私が見てもおもしろいと感じている。家事をしながらでも、ぱっと見ただけで、どちらの棋士が優勢なのか分かるので、NHKもAIを取り入れてほしい。(50代女性)
- ・ AIで形勢判断の変化などを採り入れ、将棋や囲碁を始めたばかりの人にもどちらが優勢なのか分かるようにしてほしい。(60代男性)



AI 形勢判断



第71回NHK杯テレビ将棋トーナメント



第69回NHK杯テレビ囲碁トーナメント

過去に行われた対局の膨大なデータをもとにAIが判断した形勢を带状のグラフで表示します。一手ごとにパーセントが変化し、どちらがどのくらい優勢なのか分かります。形勢が大きく開いた時でも、最後まで興味を持って見ていただけるよう、「この数値はAIが最後まで正確に指した(打った)場合の推測値です」という説明を加えています。

ともに長い歴史のある番組ですが、真剣勝負の臨場感を大切にしつつ、幅広い年齢層にファンを増やすため、新しい取り組みへの挑戦を続けています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ AIによる優勢、劣勢が表示されるようになって、素人でも対局を楽しめるようになった。とてもよい取り組みだと思う。(50代男性)
- ・ AIの形勢判断に加えて、解説も非常に分かりやすく、おもしろかった。(70歳以上男性)
- ・ 将棋の経験が浅い人には参考になると思う。ただ、おもしろみに欠けてしまう点もあり、できれば表示するかどうかをdボタンで選択できるようにしてほしい。(50代男性)

■誤記・誤読などの指摘への対応（4月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、4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75件(3月は64件)、ホームページは36件(3月は31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
4/10	総合	NHKニュース おはよう日本	コメント	「衷心」の読み方 × ぞうしん ○ちゅうしん	午前10時の ニュースでお詫び
4/15	総合	ニュース シブ5時	テロップ	オリンピックのスペル × Orympic ○Olympic	再発防止に向け 情報共有
4/19	BS1	100分de名著	テロップ	不遇を × 困つ ○かこつ(託つ)	再放送で修正
4/23	BS プレミアム	美の壺	ラベルの 文字	× Molt ○Malt	再放送で修正
4/28	BS プレミアム	英雄たちの選択	コメント	「気骨が折れる」の読み方 × きこつ ○きぼね	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
4/2	総合	チョコちゃんに 叱られる!	テロップ	高度 × 400フィート ○40000フィート	再放送で修正
4/5	Eテレ	NHK高校講座 数学I	テロップ	円周率 × 3.14159265359 ○3.14159265358	再放送で修正
4/12	BS1	ワースポ×MLB	コメント	松山選手が第3打で使ったのは × パター ○ウエッジ	再発防止に向け 情報共有
4/28	Eテレ	趣味の園芸	テロップ	× ヒメキンギョソウ ○マツバウンラン	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
4/6	NEWS WEB	誤記	漫画のタイトル × 銀河伝説 ○銀牙伝説	現場に指摘 修正
4/7	選挙WEB	誤記	× 宮崎 ○宮崎	現場に指摘 修正
4/13	プロ野球2021	誤記	中日の大野雄大投手は × 右腕 ○左腕	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■NHKスペシャル 「看護師たちの限界線」

～密着 新型コロナ集中治療室～

4月17日(土) 総合 後9:00～9:49

反響125件 ※4月12日～30日で集計

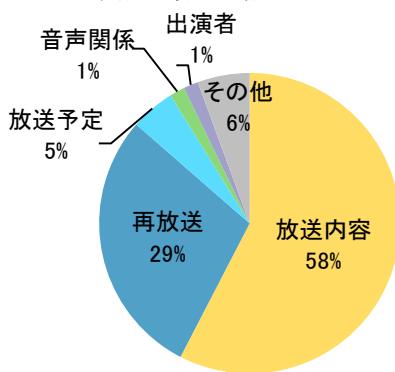
(好評意見43件、厳しい意見17件、

問い合わせ37件、その他の意見28件)

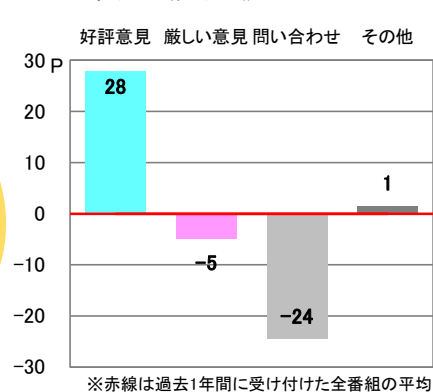


東京女子医科大学病院で新型コロナ患者を受け入れる集中治療室に、5か月間カメラを据えて密着しました。防護服で全身を覆って働く25歳の看護師は、ホテルで一人暮らしをして友達や家族にも会わずに自粛生活を送っていましたが、心身共に疲れ果て、退職。定年退職した看護師や妊娠8か月の看護師も駆けつけるなど、ギリギリの状況に追い込まれる医療現場を描きました。「これほどまでにひっ迫した現状を初めて見た」「自分にできることは何か考えさせられた」などの好評意見が幅広い世代から寄せられました。またコロナのまん延防止には、このような番組を多くの人に観てもらわなければならないという声もあり、こうした声を受けて大型連休中などに2回、再放送をしました。

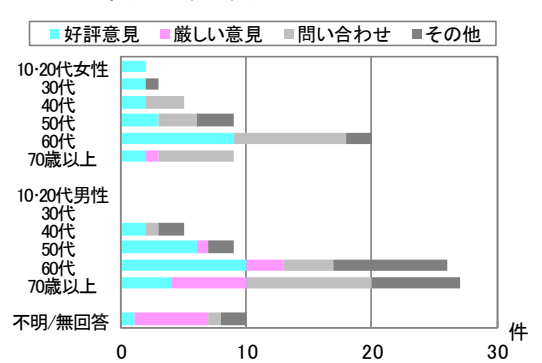
●受付内容の内訳



●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>

- 医療現場のひっ迫については毎日報道されていたのに、これほどまでだったとは…看護師のみなさんの「命を救う」という使命感、志の高さにただただ頭が下がった。心身ともにボロボロになって倒れていく若い看護師の姿を目のあたりにし、胸が張り裂けそうになった。我々が真剣に自粛に取り組むことが、感染数を減らし病院の窮地を救うことにつながることを今一度肝に銘ずべきだと思う。(60代女性)
- 新型コロナについてまだ終わらない現状を、見事に切り取ってくれた。美談で終わらせることなく、番組を見た人が自分は何ができるのか、国が今すべきことは何かを考えてもらいたい。夜だけでなく、昼間にも再放送をしてほしい。(30代女性)
- 私も25歳で救命センターの看護師で、重症コロナ患者を受け入れている。コロナ患者を担当するのは主に家庭や子どものいない若いスタッフで、限られた医療資源の中、いろいろな思いを抱え、身を粉にして働いている。番組に出てきた過酷な状況や看護師たちの苦悩が痛いほど分かり、同じようになんとか踏ん張っている仲間がいることをリアルに感じて、自分もまだ少しだけ頑張れると思った。(20代女性)
- 医療従事者の方たちが、こんなに苦勞している姿を見て絶対にコロナにかからないようにしようと思った。コロナのまん延防止には、このような番組が必要だ。(40代男性)

<厳しい意見>

- BGMの音が大きすぎて、ナレーションの声が聞き取りにくかった。(60代男性)

■[新]ニュース きん5時

4月2日(金)スタート

総合 後4:50~5:57

反響243件 ※4月2日~30日で集計

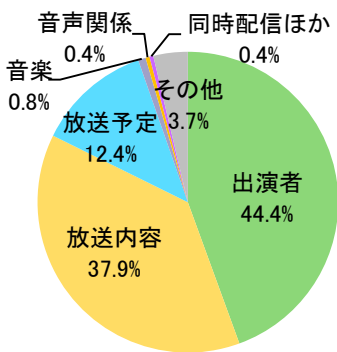
(好評意見46件、厳しい意見71件、

問い合わせ97件、その他の意見29件)

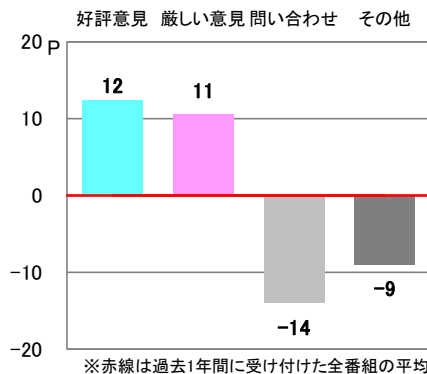


新年度、東京から離れた視点で、大阪から全国へ届ける新感覚の情報番組としてスタート。社会問題の裏側にある真相や人間模様迫る特集「IPPPOU」や、地域のすごい人とその人生哲学(金言)を紹介する「KINGOZIN」などのコーナーが作られました。武田真一アナウンサーと石橋亜紗アナウンサーがMCを務めて、小藪千豊さんがゲストとして出演しています。「大阪発のニュース番組」に期待を寄せる声や武田真一アナウンサーを歓迎する声のほか、より積極的に西日本の情報の発信を求める意見などもありました。

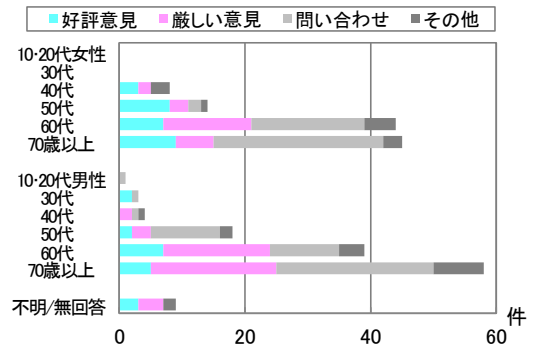
●受付内容の内訳



●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>

- ・ ようやく東京一極集中ではなく、大阪からも情報発信できるようになって大変うれしいことだ。これからも大阪からどんどん情報を全国に向けて発信して欲しい。(60代男性)
- ・ “番組を自分が引っ張っていくぞ”という武田アナウンサーの覚悟と意気込みが見えて、これからが楽しみだ。番組はスタッフの努力とキャストの理解力と視聴者のツッコミなどによって育っていくものだと思うので、この調子で、大阪を代表する番組になって欲しい。(50代女性)
- ・ 武田アナと小藪さんの会話の駆け引きもテンポがよく、歯切れがよかった。金曜日の午後5時が楽しみになった。(60代男性)
- ・ 武田アナウンサーは東京より大阪からの出演のほうが、何か身近に感じられるような気がした。私は福岡県に住んでいるが、同じ九州の出身ということもあり、とても親しみを感じている。(70歳以上女性)

<厳しい意見>

- ・ ニュース以外は、各コーナーにもう一工夫してほしかった。せっかく大阪から放送しているのだから、もっと西日本の情報を伝えたいのではないかな。武田アナウンサー、小藪さん、石橋アナウンサーの身近に感じている問題から取り上げほしい。(50代女性)
- ・ BGMが大きすぎて出演者の声も聞こえにくく、緊急のニュースかと思ってしまうのでやめてほしい。(70歳以上男性)