

NHK

月刊みなさまの声 2021年5月



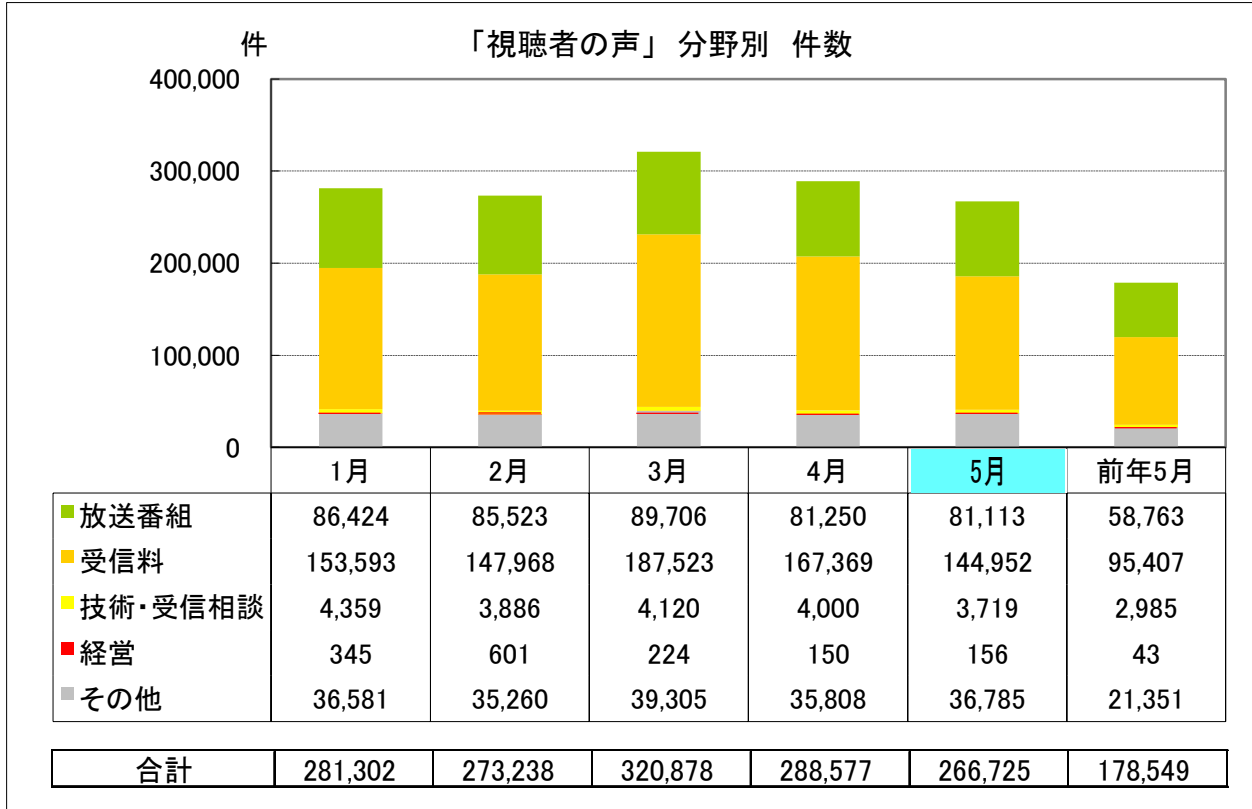
<目次>

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

5月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は26万6,725件で、前月より2万1,852件減少し、前年同月より8万8,176件多くなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

5月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万8,877件で、このうち3万4,543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4,334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）	17,244	29,574	25,106	71,924	14,752	2,492
ふれあいセンター（営業）	1,914	109,631	2,961	114,506	1,128	786
ふれあいセンター（受信相談）	2,095	1,068	569	3,732	1,039	1,056
本部各部局	14,442	6,563	1,274	22,279	14,442	
全国各放送局	3,182	44,227	6,875	54,284	3,182	
合計	38,877	191,063	36,785	266,725	34,543	4,334

※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

5月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万1,113件でした。このうち番組に対する意見は1万9,629件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ26%、厳しい意見はおよそ74%でした。

	3月	4月	5月	2020年5月
好評意見	27.7%	24.2%	25.8%	22.7%
厳しい意見	72.3%	75.8%	74.2%	77.3%

■5月 反響の多かった番組

放送開始60年を記念し世代を超えたアーティストが出演して「みんなのうた」の名曲を披露した特別番組や、若々しい呼吸を保つコツを紹介したガッテン!などに多くの反響をいただきました。

みんなのうた60フェス(5/8)(総合)	535件
ガッテン!「だるさ・息切れに負けない! “若々しい呼吸”を保つ秘策SP」(5/19)(総合)	331
プロ野球2021「巨人」対「阪神」(5/15)(総合、総合サブ)	308
小田和正 Tour 2018~19 ENCORE!! ENCORE!! (5/4)(総合)	247
シブヤノオト「Snow Man・SEVENTEEN・adieu」(5/1)(総合)	246
うたコン【生放送! ▽美空ひばり特集▽純烈フィギュア▽DISH//名曲】(5/25)(総合)	242
【連続テレビ小説】おちょやん 第115回「今日もええ天気や」(5/14)(総合、BSP、BS4K)	216
大相撲(2021年)夏場所 十三日目(5/21)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	196
大相撲(2021年)夏場所 六日目(5/14)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	195
国会中継「参議院予算委員会質疑」(5/10)(総合、ラジオ第1)	191

3. 受信料への意見

受信料に関して5月は、14万4,952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、11万4,506件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は1,914件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,128件(59%)で、786件(41%)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	617
	訪問日、訪問時間に対する不満	4
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	42
	料金体系・料額への不満	30
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	69
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,127
合計		1,914

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して5月は、3,719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3,167件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,095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1,072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1,039件（49.6%）で、1,056件（50.4%）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		2,095
	一次対応	1,039
	個別受信設備不良	902
	共同受信設備不良	103
	建造物による受信障害	4
	雑音障害	22
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,056
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,072
合計		3,167

5. 経営への意見

NHKの経営に関して5月は156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104件でした。内訳は、「不祥事」関連が58件、「経営計画」関連が10件「公共放送」関連が8件、「職員制度」関連が7件、「予算」関連が3件、「経営委員会」関連と「情報公開」関連がそれぞれ1件、「その他」が16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は1万202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、登録手続きやID、パスワードの入力などログインに関するものが多くなっています。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

■ “若い世代の声を番組へ” 高校・大学生と制作者がオンラインイベントで語る



5月10日開催 番組制作者・専門家が登壇

NHKは、視聴者のみなさまの声を直接聞いて番組制作に生かそうとさまざまな取り組みを進めています。5月には「環境問題」をテーマに、若い世代の声を聞こうとNHKプラスクロスSHIBUYAでオンラインイベントを開催し、番組制作者と若い世代の人たちが直接語り合いました。

参加してくださったのは、岩手県から熊本県まで全国の大学や高校から200人を超えるみなさんです。

題材にしたのは「NHKスペシャル 2030 未来への分岐点」。この番組は、地球環境が危機を迎える中、明るい未来と暗黒の未来の「分岐点」である2030年までに私たちができることを伝えるシリーズです。イベントでは、番組制作者がコロナ禍での制作の苦労や番組に込めた思いなどを話し、専門家の知見を重ね合わせたシミュレーションやCG制作の舞台裏も披露しました。



岩手から熊本まで20校から 参加



番組にご協力いただいた
国立環境研究所の専門家も回答

学生のみなさんからは、「SDGsのコンテンツを発信する時に『知る』『考える』から、実際の『行動』につなげてもらうよう工夫していることはありますか?」との質問が寄せられました。これに対し、番組の担当ディレクターは、テレビ番組だけでなく、ホームページなどのデジタルコンテンツでも身近な事例を入れて情報を発信するなど、さまざまな取り組みを進めていることを紹介しました。



【参加者の事後アンケートから】

- なぜこのような問題を取り上げたのかなど、「番組制作の意図」について聞くことができ、とても貴重な体験ができた。
- イベントを通じて、メディアがどれだけ人々の心に直接訴えかけられるのか、ということを再認識した。引き続き、自分なりにSDGsを意識した取り組みを実践していきたいが、もっとメディアの力を使ってみようと思うきっかけになった。
- SDGsや地球温暖化について、番組として放送するだけでなく、大学生など視聴者も参加して相互に意見を交換する場を設けているのはよいと思った。

NHKは今後もこうしたイベントなどを通じて、みなさまからの声を直接、いただく取り組みを進め、番組の制作に生かしていければと考えています。

■誤記・誤読などの指摘への対応（5月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、5月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違ひは82件(4月は75件)、ホームページは38件(4月は36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
5/3	総合	憲法記念日特集	テロップ	× 形状的 ○ 敬禮的	再発防止に向け 情報共有
5/6	総合	日本人のおなまえ	テロップ	× 本名曲 ○ 本命曲	再放送で修正
5/14	BS プレミアム	美の壺	テロップ	調酥の「調」に誤り 「周」の部分が「同」になっている	再放送で修正
5/18	Eテレ	先人たちの底力 知恵泉(ちえいず)	テロップ	耐える力 × レジデンス ○ レジリエンス	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
5/5	BS1	ワースポ×MLB	コメント	マウンドの投手 × ビーラック ○ アブレユ	再発防止に向け 情報共有
5/11	総合	ニュース	画像	× 三菱東京UFJ ○ 三菱UFJ	再発防止に向け 情報共有
5/15	BS プレミアム	たけしの これがホントの ニッポン芸能史	コメント	SF小説「宇宙戦争」の作者 × オーソン・ウェルズ ○ H・G・ウェルズ	再発防止に向け 情報共有
5/21	BS プレミアム	鉄オタ選手権	図	地図に記した岐阜県にある 南宮大社大鳥居の位置 路線の × 北側 ○ 南側	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
5/3	NHKアーカイブス142の金メダル	誤記	岩崎恭子さんの種目 × 背泳ぎ ○ 平泳ぎ	現場に指摘 修正
5/11	NHK for School	誤記	白人は × 驚異 ○ 脅威 を覚える	現場に指摘 修正
5/23	東京2020オリンピック 聖火リレー兵庫県	誤記	自治体名 × 穴栗市 ○ 央栗市	現場に指摘 修正
5/27	新日本風土記アーカイブス 甲府五山	誤記	晴信の × 性質 ○ 正室 になった三条夫人	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■【連続テレビ小説】おちょやん <本編115回、土曜ダイジェスト23回>

第1週「うちは、かわいそやない」

～最終週「今日もええ天気や」

2020年11月30日(月)

～2021年5月15日(土)

総合 前8:00～8:15、

BSプレミアム・BS4K

前7:30～7:45

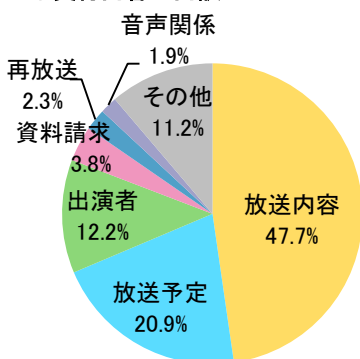


反響5,871件 ※2020年11月30日～2021年5月16日で集計

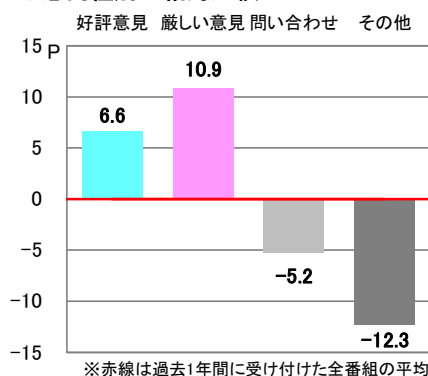
(好評意見767件、厳しい意見1,728件、問い合わせ2,866件、その他の意見510件)

上方俳優・浪花千栄子さんをモデルにした物語。明治末、大阪南河内の貧しい家に生まれた竹井千代(杉咲花さん)が、奉公先の道頓堀で目にしたのは華やかな芝居の世界。喜劇俳優を志した彼女が、戦前から戦後の激動の中で多くの試練と苦難を乗り越え、「大阪のお母さん」と呼ばれるまでを描いた“泣き笑い”の半生記です。新型コロナウイルス感染症拡大による2か月半におよぶ撮影の中断や、11月末からの放送スタート、4月新年度をまたいでの継続など、前作「エール」同様に異例の対応が続きました。また、大阪拠点放送局が制作する連続テレビ小説としては初めて4K画質で撮影し、NHKプラスでも全話の同時配信および見逃し配信を実施しました。

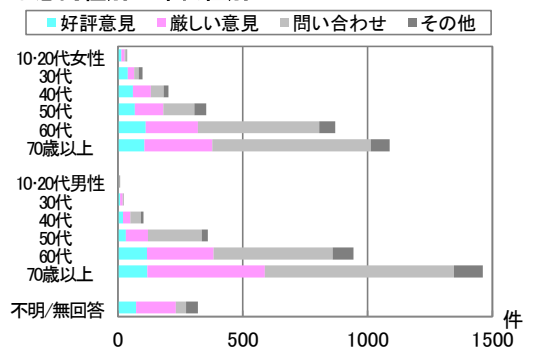
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



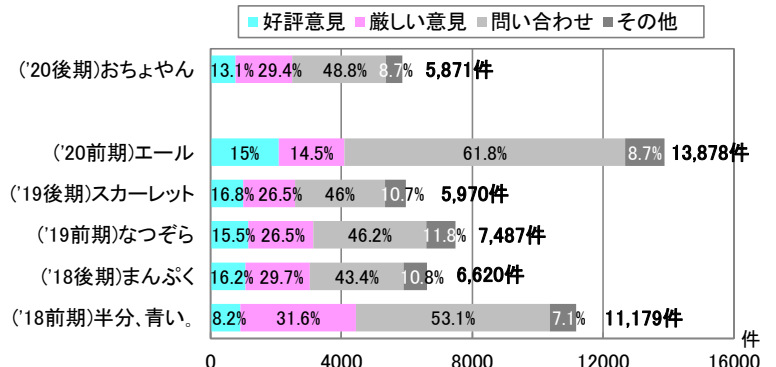
●意向種別×年代性別



●出演者別反響件数

演者	役名	反響数
杉咲花	竹井(天海)千代	289件
トータス松本	竹井テルヲ	175件
毎田暖乃	竹井千代(子ども時代)/水野春子	95件
成田凌	天海一平	62件
星田英利	須賀廻家千之助	48件
宮澤エマ	竹井(上田)栗子	26件
六角精児	片金平八	23件
明日海りお	高峰ルリ子	21件
若葉竜也	小暮真治	18件
小西はる	朝日奈(天海)灯子	16件

●過去の連続テレビ小説との比較(反響件数と意向種別割合)

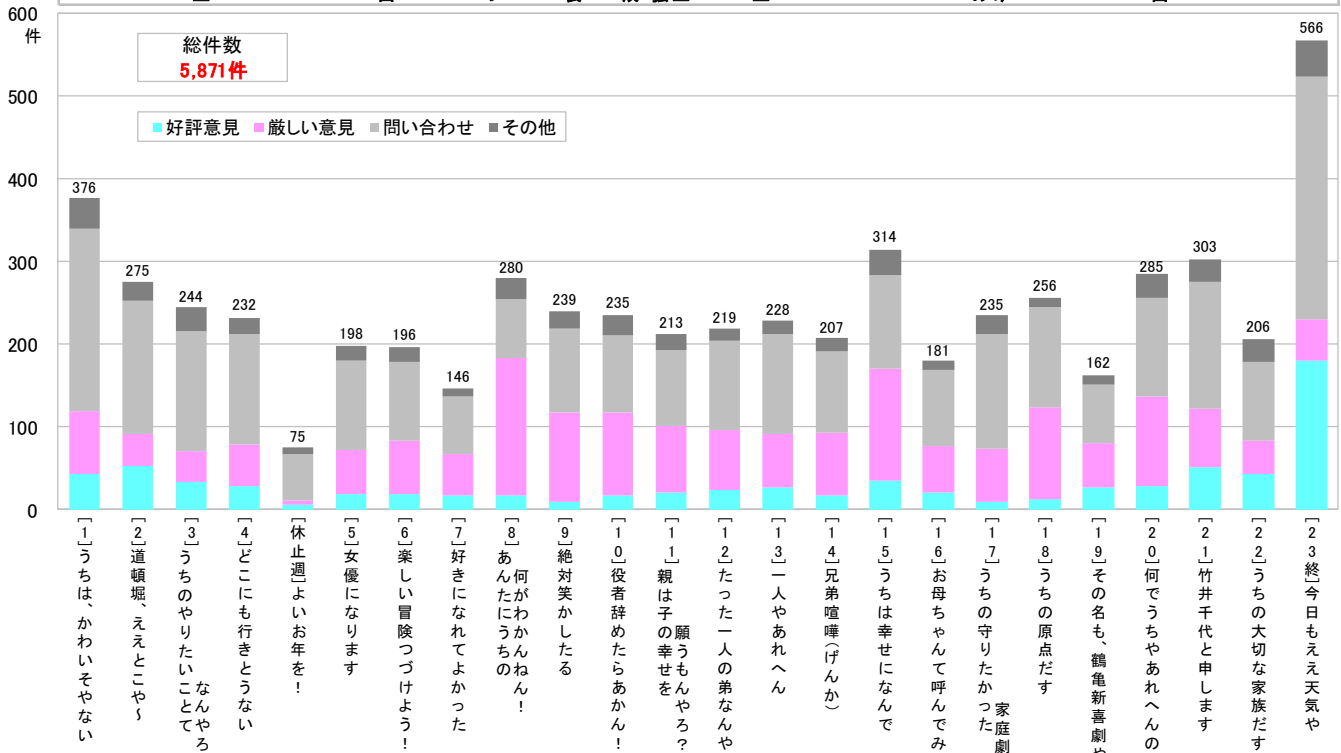


番組は、骨太かつ緻密な脚本や、劇中劇の機微、杉咲さんら個性豊かな出演者たちの涙と人情あふれる演技などが好評でした。一方で、時に非情で重苦しい展開もいとわぬ作風や、ヒロインを窮地に追い込んだ父親や夫に対して厳しい意見が届きました。

総反響件数は6,000件弱で、連続テレビ小説としては多くありません。これは過去作と比べて制作本数が少なかったことに加え、緊急報道などに伴う番組の変更や休止が最小限にとどまり、放送予定などに関する問い合わせが例年より減ったことなども理由として考えられます。

●受付件数と意向種別の推移

	2020年11～12月				2021年1月				2月				3月		4月		5月				
30	11	20	28	29~1/3	7	13	17or24	19	10	12&18	14	28	28	21	1	14	14	25	12	14	15
番組スタート	千代役杉崎花さんへ	高松駅伝で再放送休止	年末特番「よいお年を！」	年末年始休止	1都3県に緊急事態宣言発出	7府県に宣言追加	17or24特番「レトロロトリップ」	19出演者感染	10全115回おおよび	12&18全豪テニスのため	14サブ・宮城難度6強	28福島・宮城震度6強	28前半総集編	21緊急事態宣言解除	1再放送時間繰り上げ	14出演者感染	14撮影終了	254都府県に緊急事態宣言発出	122県に宣言追加	14ドラマ本編完了	15全編終了



放送期間中の受付件数と意向種別を見ていくと、ストーリーの動向に沿って反響も推移する傾向が顕著でした。第8週の「あんたにうちの何がわかんねん」と、第15週「うちは幸せにや」は、トラブルメーカーの父テルヲ（トータス松本さん）が登場した週、第20週「何でうちやあれへんの」では、劇団の座長で夫でもある天海一平（成田凌さん）との別れを描くなど、主人公が苦境に立たされた週には厳しい声が増えました。また、長年こわだって花籠を贈り千代を見守り続けた人物が明かされる第21週の「竹井千代と申します」、芝居人生の原点である道頓堀で大団円を迎えた第23週「今日もええ天気や」には、多くの好評意見が寄せられました。

【主な内容】

<好評意見>

- ・ マイベスト朝ドラだ。脚本はもちろん、演出はじめ制作スタッフの方々の丁寧な仕事や、出演者のみなさんの熱量がすばらしかった。おちよやんの幸薄い境遇には胸が痛んだが、前向きにたくましく乗り越えていく彼女の姿に励まされた。これからも良質な作品を作り続けてほしい。(50代女性)
- ・ 第1話からすべて見た。毎週存分に笑い泣かされ、金曜日にはカタルシスを味わえた傑作だと思う。作劇の妙と俳優陣の好演技、特に花籠の贈り主が明かされた回は秀逸だった。出会いと別れ、そして再会。血のつながりのない者たちが、恩しゅうを超えて家族になる展開に涙した。(60代女性)

- ・ 子どものころ夢中だった「おしん」以来、こんなに愛着を持てた作品は久しぶりだった。特に千代を演じた杉咲花さんの流ちょうな関西弁にとっても親しみを感じた。彼女の演じる表情やしぐさ、たたくまいは、“古き良き時代のなにわの女性” 浪花千栄子さんを体現していた。(年代不明)
- ・ 二人三脚で連れ添った一平の裏切りに涙したし、家族同様の寛治(前田旺志郎さん)と千代の掛け合いはほほえましかった。千代にとっては厳しいシーンのときにも、役者さんたち一人ひとりの確かな演技に何度も救われた思いがした。(50代女性)
- ・ “チビ千代ちゃん”をはつらつと演じていた毎田暖乃さん。物語の終盤で栗子の孫娘・春子として再登場し、千代のことを新しい家族として迎える展開はうれしい驚きだった。(70歳以上女性)
- ・ 4歳の次女の名前が「千代」で自分も河内出身ということから、夫とともに今回初めて朝ドラを完走した。孤独や毒親、罪滅ぼし、疑似家族など難しいテーマが満載だったが、登場人物たちの設定が奥深く、人生のつらさやしんどさと向き合う脚本と演出に、深く心を打たれた。(40代女性)
- ・ この大型連休中に体調を崩してしまい一人ふさぎ込んでいたが、毎朝いつもと変わらぬ「おちょやん」が始まるとホっとすることができた。新型コロナがまん延する大変な時期だったが、朝ドラが続いているという日常が自分にささやかな楽しみと安心感、そして勇気をもたらしてくれた。(40代男性)
- ・ 秦基博さんの主題歌や矢部太郎さんのレコメンドイラストにほっこりし、しばしコロナ禍を忘れ楽しく過ごした半年間だった。娯楽が少ない今の生活に心の栄養をもらえたことに感謝したい。(年代不明)
- ・ 「何度も繰り返し見たい」「細かいディテールにこだわりたい」「15分間を自分なりに考察したい」など、録画手段の充実やSNSの普及、見逃し配信などライフスタイルの多様化により生まれた新たなニーズも大満足させてくれた。朝にながら見をすればそれで終わりではなく、朝からずっとそのドラマのことを考えさせられる…、そんな魅力にあふれていた。(30代女性)
- ・ 音響、照明、小道具、大道具、食卓に並ぶ献立まですべてに抜かりなく、スタッフの本気が伝わってきた。公式SNSでの発信も感じがよく、いつも楽しみだった。また、劇中劇の完成度が高かったので全編を見てみたいし、今後のスピンオフ番組にも期待している。(50代女性)

※特集番組やスピンオフについての意見や要望57件

<厳しい意見>

- ・ 暗くて殺伐とした雰囲気の間が多くて気分が下がることがあったし、金曜日には小さな幸せが待っていると期待していても、月曜日から木曜日が退屈に感じられた。弟ヨシヲとの再会と別れ、一平の不倫話などはやや唐突感があり、毎週見ているストーリーが追えなかった。(40代女性)
- ・ 後半になってからも主人公の苦労が絶えず、応援する気持ちにこそなれても心の底から笑える場面が少なかった。自分は浪花さんのラジオを聞いて育った世代だが、もっと明るく楽しい人だったと記憶している。コロナ禍で制約が多い世の中、楽しく笑って過ごせる朝ドラが必要だ。(70歳以上女性)
- ・ 演者のせりふが低音域は籠もって聞こえず、逆に高音域は金切り声のように響くことがあった。関西弁で早口のためだと思っていたが、BGMとかぶっていて聞き取れないときもあり、方言だけの問題でもなさそうだ。高齢者にもやさしい音響調整や発声指導を希望する。(70歳以上男性)

※音声などについての意見や要望115件

- ・ 新型コロナの対策が急務のなか、飛まつを周りに飛ばしながらたなかを切ったり、広くないスタジオセットの中に大人数が集まったりするシーンはいかがなものか。見ている方が心配になった。(30代男性)

○所作や品行などについて

- ・ 朝は一日の始まりだ。朝から泥酔した男が派手に殴り合って流血したり、泣き叫んだりする声が聞こえてくるのは歓迎できない。私はほのぼのと心温まる朝ドラを求めている。(50代女性)
- ・ 過去のいきさつや、愛憎相半ばする事情は理解しているつもりだった。しかし千代ちゃん、子ども時代はともかく、成長してからも(奉公先だった)岡安の玄関口で父親を足蹴にする一幕は衝撃を受けた。このような演出は再考してもらいたい。(年代不明男性)
- ・ 杉咲花さんは、役のさまざまな感情を口調や間、テンポなどで繊細に表現する技量を持ち合わせている。大声でまくしたてる演技を抑えることで、より多くの方がストーリーに集中することができるし、彼女の魅力もさらに引き立つと思った。(年代不明)

※所作や品行などについての意見356件

○竹井テルヲについて

- ・ 千代が弟のことを忘れずにがんばっているのに、弟が病気だとうそをつく。まるでモンスターペアレントのように(撮影所の)所長室に乗り込み猛烈アピールを図るも、本音は娘が稼ぐ金欲しさ…。テルヲの腹黒さに対する怒りから、物語の本筋も忘れてしまうほどだった。(年代不明)
- ・ 失敗を繰り返し病に冒された晩年のテルヲの姿が、コロナ禍にあって感染を拡大させる行動を自粛できず身勝手にふるまう人々に重なる。傍若無人で自業自得な彼に気が滅入ってしまった。トータス松本さんの熱演がすばらしかっただけに、もう少し魅力的な人物にしてほしかった。(60代女性)
- ・ 濃いキャラクターをうまく描いていたし、実際にこういう人はいらと思う。救いようのない放とうぶりが若干過剰に表現されていたが、大正から昭和という時代の負の産物ともいえる。世間にはいい人もいれば悪い人もいることに目をそらさず、脚本家はよく人間を観察していると思った。(60代男性)

※竹井テルヲについての意見175件

○千代と一平の関係などについて

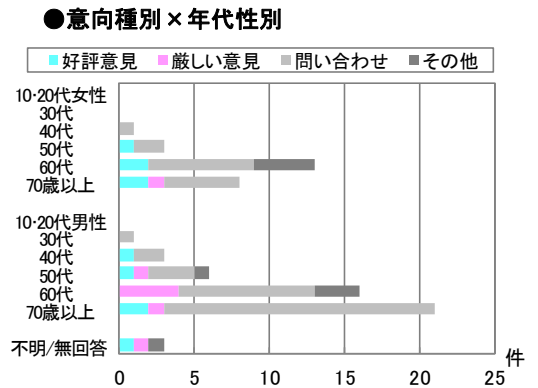
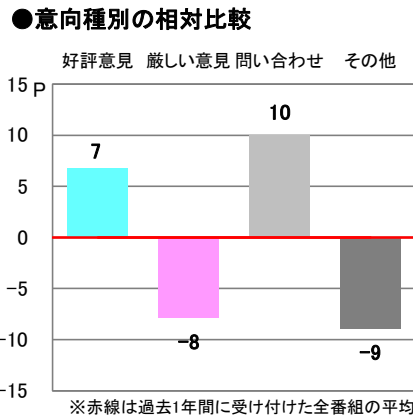
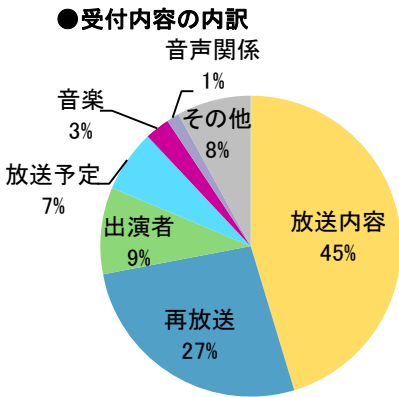
- ・ 一度は一平のことを許そうとしていた千代に突きつけられる、不倫相手・灯子の妊娠という厳しい現実。史実のおりだとしても千代のがあまりにも気の毒なのと、かつて自らも母親に捨てられたはずの一平の矛盾に、やるせない気持ちになった。(50代女性)
- ・ 別れる前の2人を結びつけていたのは、寂しさを分け合う共依存という危うい絆だった。千代の鶴亀劇団復帰の舞台の稽古のとき、台本を通じて思いを吐露する場面は、崩れた土台の上に新しい関係を模索しようだった。依存せず互いを尊重する、あのとき2人はそれぞれ「私自身に対する義務」を果たした。許せなくても無かったことにはせず、今ある人生がすべて。希望を感じさせる物語だった。(40代女性)

※千代と一平の離婚、夫婦関係などについての感想や意見58件

**■NHKスペシャル
「ビジョンハッカー
～世界をアップデートする若者たち～」**
5月16日(日) 総合 後9:00～9:49
反響75件 ※5月10日～31日で集計
(好評意見10件、厳しい意見8件、
問い合わせ48件、その他の意見9件)



ビジョンハッカーとは、「目の前の課題解決に取り組む」だけにとどまらず、その課題を生み出すシステムや背景にも注目して、これまででないやり方で挑む人々です。東日本大震災以来、こうした若者が増えたことに注目した日本のNPOが命名し、賛同するゲイツ財団と連携してビジョンハッカーの発掘に取り組んでいます。「利益追求より社会貢献」というデジタルネイティブから生まれた、世界各地のビジョンハッカーたちに密着しました。幅広い年代から意見が寄せられ、「若者の行動力に感銘を受け、希望を持てた」などの好評の声がありました。



【主な内容】

<好評意見>

- 大人があきらめていることを、「自分たちがやる」と決めて行動する若者たちがたくさんいることがわかってうれしかった。若者の柔らかい頭で、今までと違ったやり方で取り組みは課題が解決するのではないかと感激した。
(60代女性)
- 私は兵庫県に住んでいるが、(番組で取り上げた) 李炯植さんも兵庫県の市営住宅で生まれ、苦学の末大学を卒業して貧困の連鎖を生まないためにシステムを構築する活動をしてすごい。若い人が未来を変えようと努力している姿を放送してもらい、自分たちも頑張らなければいけないと感じた。よい番組をありがとう。
(70歳以上女性)
- 若者たちが格差をなくすために行動することがすばらしく、企業などの支援も心強かった。続編を見たいと思った。
(70歳以上男性)
- 暗いニュースが多いので、このような未来に希望が持てるような番組をまた放送してもらいたい。(年代不明男性)

<厳しい意見>

- 格好のいい言葉でまとめられているが、システムの中核である大手IT企業との戦いを描いたものもあれば、「既存概念を打破して格差を解消したい」と掲げながら、グローバル資本主義の勝ち組である外資系金融機関から支援を受けるなど、ちぐはぐと感じられる取り組みもあった。
(50代男性)