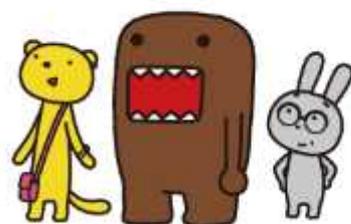


NHK

月刊みなさまの声 2021年8月



<目次>

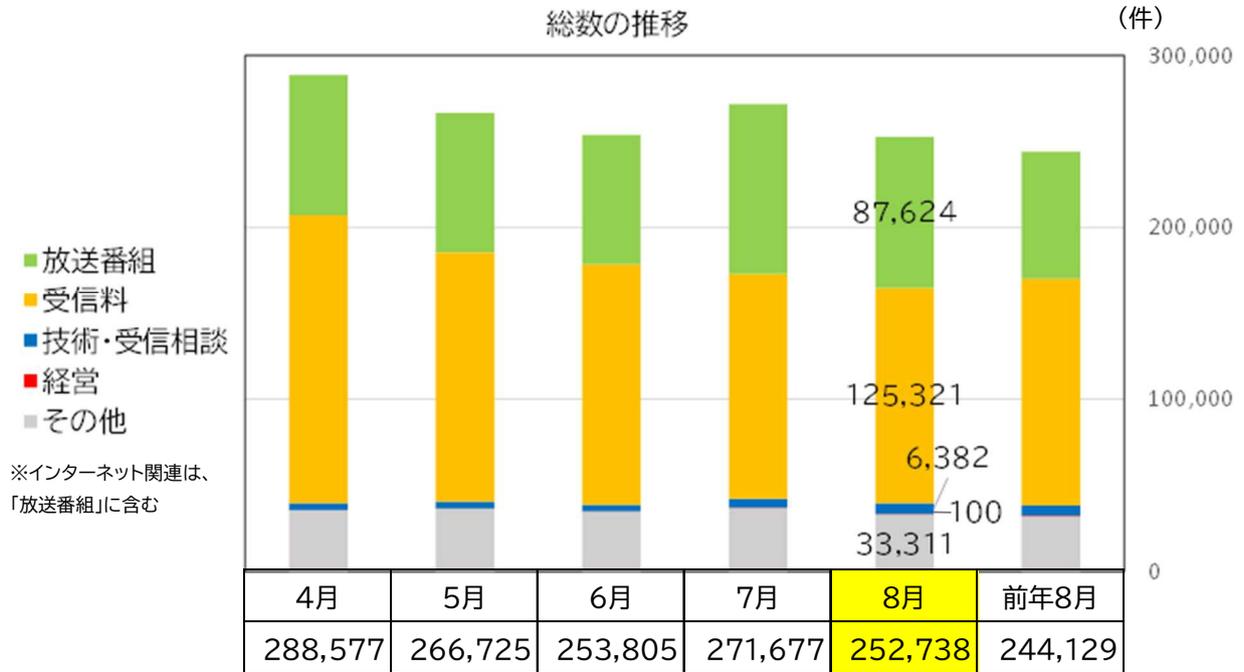
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への意見と対応	3
3. 受信料への意見	5
4. 技術・受信相談への意見	5
5. 経営への意見	5
6. インターネット活用業務への声	6
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	11

広報局視聴者部

1. 視聴者の声の総数と内訳

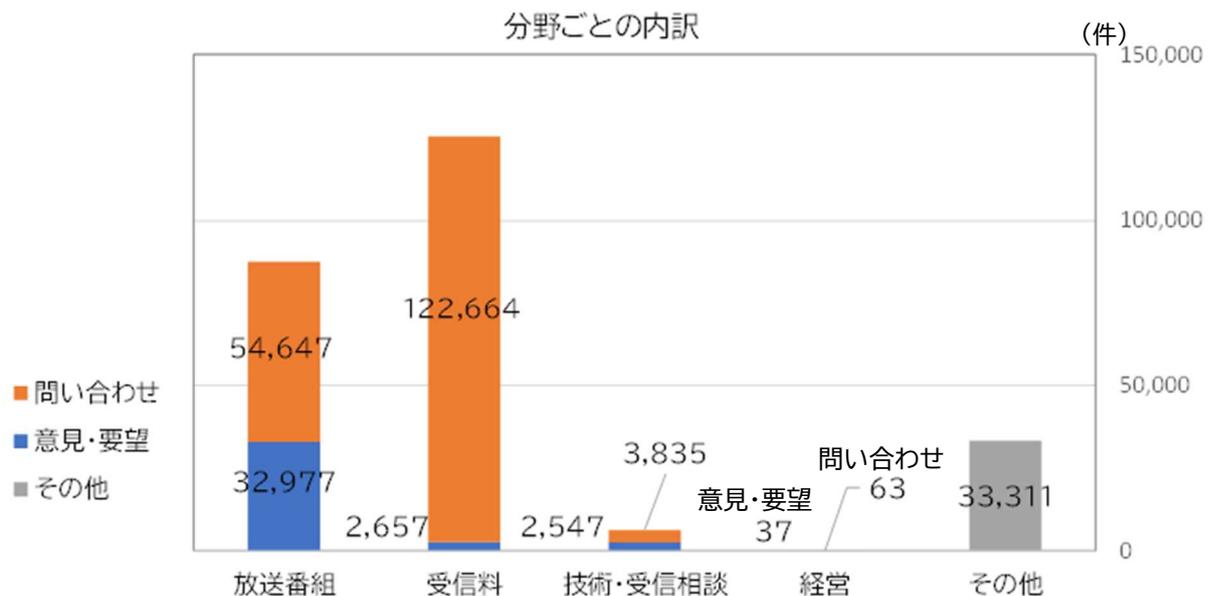
■総数の推移と内訳

8月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は252,738件で、前月より18,939件減少し、前年同月より8,609件多くなっています。分野別の内訳は、「受信料」に関するものが最も多く、次いで「放送番組」「その他」などとなっています。



■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者等に関するお問い合わせが54,647件で62.4%。番組内容や演出などに関する意見・要望が32,977件で37.6%でした。また受信料に関する声のうち、料金や手続きに関するお問い合わせが122,664件で97.9%を占め、意見・要望は2.1%にあたる2,657件でした。



いただいたお問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作の担当部局などと連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への意見と対応

放送や番組に寄せられた視聴者の声は87,624件、このうち番組に対する意見は32,977件で、分類すると好評意見が16%、厳しい意見は84%でした。

また声をもとに確認し、対応した事例は、テロップのミスや誤読などで53件(7月は50件)、ホームページの関係は36件(7月は27件)でした。テロップの文字の誤りや、過去の映像の撮影年の表記が誤っていたケースなどをご指摘をいただき、NHKプラスや再放送に向けて修正しました。

このほか下記のように、いただいた声に対応して、放送内容と音声の字幕表示の時間差を解消する取り組みを行いました。

■対応事例 “同じタイミングで情報を届ける” 「ぴったり字幕」

これまで生放送では放送内容と聴覚障害者向けの字幕表示との間に時間差が生じるのが課題でした。番組を視聴している誰もが同じタイミングで内容を理解したり笑ったりできないだろうか…さまざまな試行錯誤を重ねて開発したのが、東京2020パラリンピック あさナビに導入した「ぴったり字幕」です。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 収録された番組では気にならないが、ニュースでは音声よりも字幕が遅れてしまっている。ワンテンポ遅れて出てくるのでグラフなどの説明と合っていない。(70歳以上男性)
- ・ 放送上の音声字幕にタイムラグがあり、説明とズレが生じ分かりにくい。(年代性別不明)



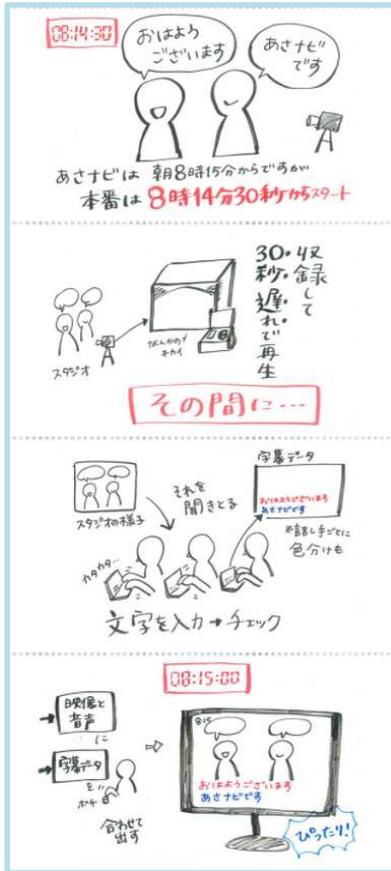
このほか、「スポーツ中継などで生じる映像と字幕のずれが生じる興奮をそいでいる」とのご意見もあり、生放送での映像と字幕を出来るだけ合わせようと制作担当者は工夫を重ねてきました。リオデジャネイロ大会、ピョンチャン大会でのトライを経て、「多様性と調和」をテーマに掲げた今回の東京2020オリンピック・パラリンピックに合わせて「ぴったり字幕」を開発し、放送に取り入れました。

東京2020期間に放送したあさナビでは放送の送出を30秒間遅らせ、その間に字幕を作成し、ナレーションや画面スーパーなど放送内容にぴったり合わせた字幕放送を実現しました。聴覚に障害のある人にもない人にも同じタイミングでストレスなく情報をお届けできるようになりました。





「ぴったり字幕」の仕組みについてNHKのツイッター(@NHK PR)で4コマ漫画を交えて紹介したところ、多くの反響が寄せられました。



【ぴったり字幕を紹介した@NHK PRへのツイッター上の反響】

- ・なるほど～(☺)え一何で字幕合ってるんだろう収録なのかなと思ってた
- ・これか！！なんでぴったりなの？？と思ってしまっていた
- ・ぴったり字幕いい！音量上げるわけにもいかないので助かります(☺)30秒で書き起こして色分けも…技術がすごい
- ・発想がすごいと思いました！
- ・これ、今日初めて知ったけどストレスも少ないし、ととても見やすい

【視聴者からふれあいセンターに寄せられた声】

- ・私の母は耳が遠くテレビは字幕放送で見ている。30秒でここまでぴったり字幕が出ることに感動した。(30代女性)
- ・字幕をタイムラグなく届ける30秒前収録、とても良い試みだと思います。誰もが便利にテレビを見られるようにするユニバーサルスタイルとして、定番化してほしい。(50代女性)

■8月 反響の多かった番組

東京2020オリンピックとパラリンピックへの反響が中心になりました。また、大雨により一部の地域で前半の放送が休止になった14日(土)の「ライブ・エール」に関する問い合わせも目立ちました。

東京2020オリンピック (8/7) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS1ガ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,911件
東京2020オリンピック (8/6) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS1ガ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,875
東京2020オリンピック (8/8) (総合、総合ガ、Eテレ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,601
東京2020オリンピック (8/4) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS1ガ、BS4K、BS8K)	1,513
東京2020オリンピック (8/3) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,324
東京2020オリンピック (8/5) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,317
東京2020オリンピック (8/2) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,257
東京2020オリンピック (8/1) (総合、総合ガ、Eテレ、Eテレガ、BS1、BS1ガ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1,096
ライブ・エール「第1部」「第2部」(8/14) (総合)	506
東京2020パラリンピック (8/24) (総合、総合ガ、BS1、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	486

3. 受信料への意見

受信料に関して8月は、125,321件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち98%が問い合わせで、受信料の金額についての問い合わせや、引っ越しに伴う手続きなどについてでした。いただいたお問い合わせに対しては、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしました。新型コロナウイルス感染防止のため、受信契約の各種手続きについてはNHKオンライン「受信料の窓口」の利用をご案内していますが、モバイル端末からの各種手続きの操作性改善についての要望が寄せられています。こうした声に応えて、モバイル端末向けの「新規契約」「住所変更」「衛星契約変更」などの各ページのデザインや操作性の改良に取り組み、利便性の向上に努めています。

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して、8月は、6,382件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、映像が受信できないなどの申し出が2,547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3,835件でした。8月は、前の月に続いてオリンピック中継に関する受信相談などが多く寄せられたほか、ケーブルテレビ加入者からBS4Kの受信不良に関する相談などが寄せられ、それぞれ必要に応じて個別に訪問するなどして対応を行いました。

5. 経営への意見

NHKの経営に関して8月は100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72件でした。内訳は、「経営計画」関連が17件、「経営委員会」関連が14件、「職員制度」関連が13件などでした。このうち「経営計画」については、「テレビやラジオの放送波が減ると聞いたが、具体的なスケジュールはどうなっているのか」などの意見や問い合わせが、「職員制度」では、「職員の男女比率」についてや「女性職員の積極的な登用」に関する意見などが寄せられました。

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11,858件、そのうち75%が「NHKプラス」についてでした。

東京2020オリンピックに続いてパラリンピックも開催され、両大会の特設サイトなどに関する問い合わせが相次ぎました。NHKプラスの申請件数が増えることも予想されたため、受付が滞らないように体制を強化して対応しました。また、8月は2つの台風が日本列島に上陸または接近したほか、4つの県に大雨特別警報、東日本から西日本の各地に土砂災害警戒情報が発表されたことから「NHKニュース防災アプリ」への関心が高まり、インストールの方法や、具体的な使用方法についてのさまざまな問い合わせにお答えしました。

7. 反響の多かった番組から

■東京2020パラリンピック

8月24日(火)～9月5日(日)

総合、総合サブ、Eテレ、Eテレサブ、
BS1、BS1サブ、BS4K、BS8K、ラジオ第1

反響4,820件 ※8月23日～9月6日で集計

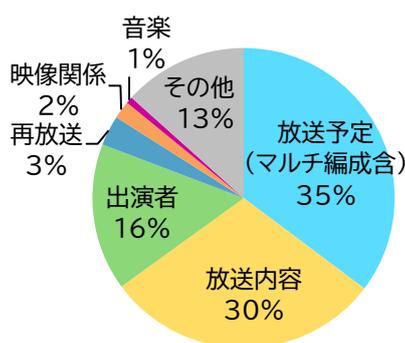
(好評意見342件、厳しい意見1,543件、
問い合わせ2,280件、その他の意見655件)



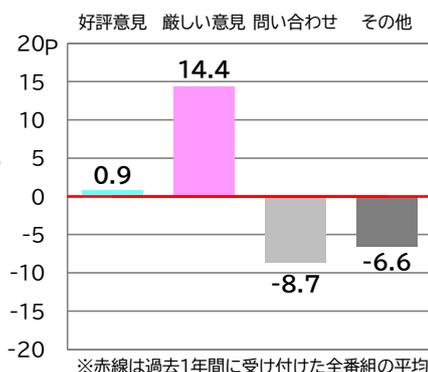
史上初めて同じ都市で2度目の開催となった東京2020パラリンピックは、162の国と地域、難民選手団による過去最多およそ4,400人の選手たちを迎え、13日間の日程で行われました。日本選手団が獲得したメダル51個は、2004年アテネ大会の52個に次ぐ好成績でした。視聴者から寄せられた反響総数は4,820件に達し、過去のパラリンピックと比べて圧倒的に多くなっています。

一方で、1年間の延期を経ても新型コロナウイルスの猛威は続き、すべての競技会場で学校連携観戦チケットによる入場以外は無観客、大会期間中に緊急事態宣言の対象地域がさらに追加されるなど、感染爆発の不安と隣り合わせのままの開催となりました。

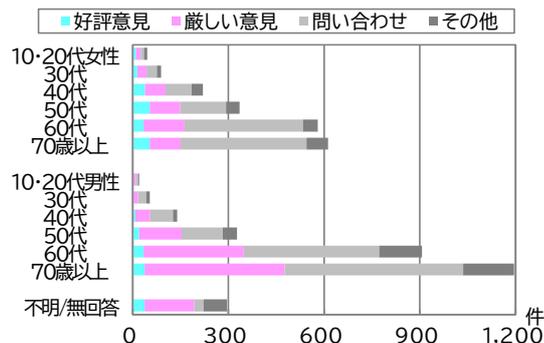
●受付内容の内訳



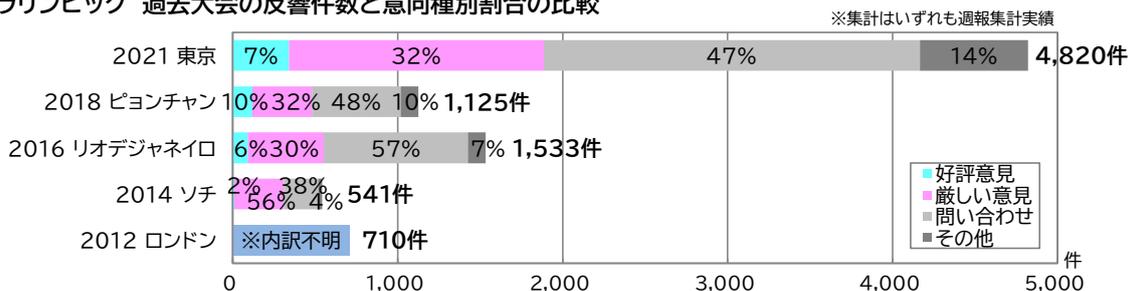
●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



●パラリンピック 過去大会の反響件数と意向種別割合の比較

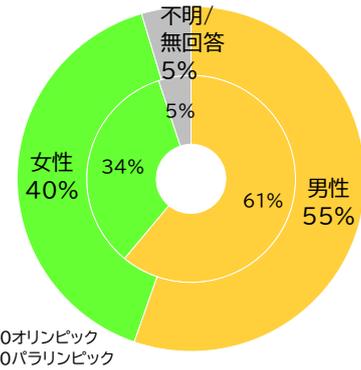
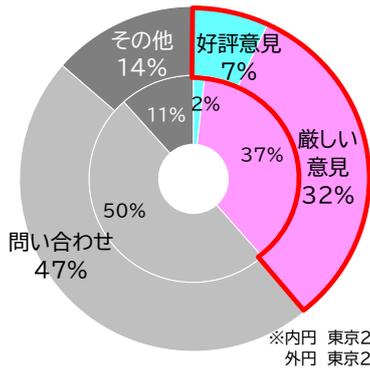


先行して開催された東京2020オリンピックと比べると、好評意見の割合は3.5倍の7%に対して厳しい意見が5ポイント減少、男女比では女性が6ポイント増えて40%と、構成に違いが見られました。

反響の内訳は「放送予定」に関するものが3分の1以上を占め、各競技の開催日程や放送予定の問い合わせ、パラリンピックの放送のために定時のニュースや番組を休止したことへの厳しい意見が届きました。「放送内容」「出演者」への反響には、競技中継の実況や解説者、リポーターに対する意見や感想、新型コロナに関する情報の充実の要望のほか、五輪に引き続きマルチ編成の切り替え操作、ライブストリーミングやSNSなどデジタル関連サービスへの問い合わせが多く寄せられています。

パラリンピックならではの声としては、なじみの薄い競技のルールや障害の程度に合わせたクラス分けについての詳しい解説の要望、大会の理念である多様性や調和、バリアフリーに賛同する声、手話通訳や字幕放送などユニバーサルサービスのさらなる充実を求める意見などがありました。

●意向種別 オリンピックとの比較 ●性別構成 オリンピックとの比較 ●“放送内容”などに関する主な反響の内訳

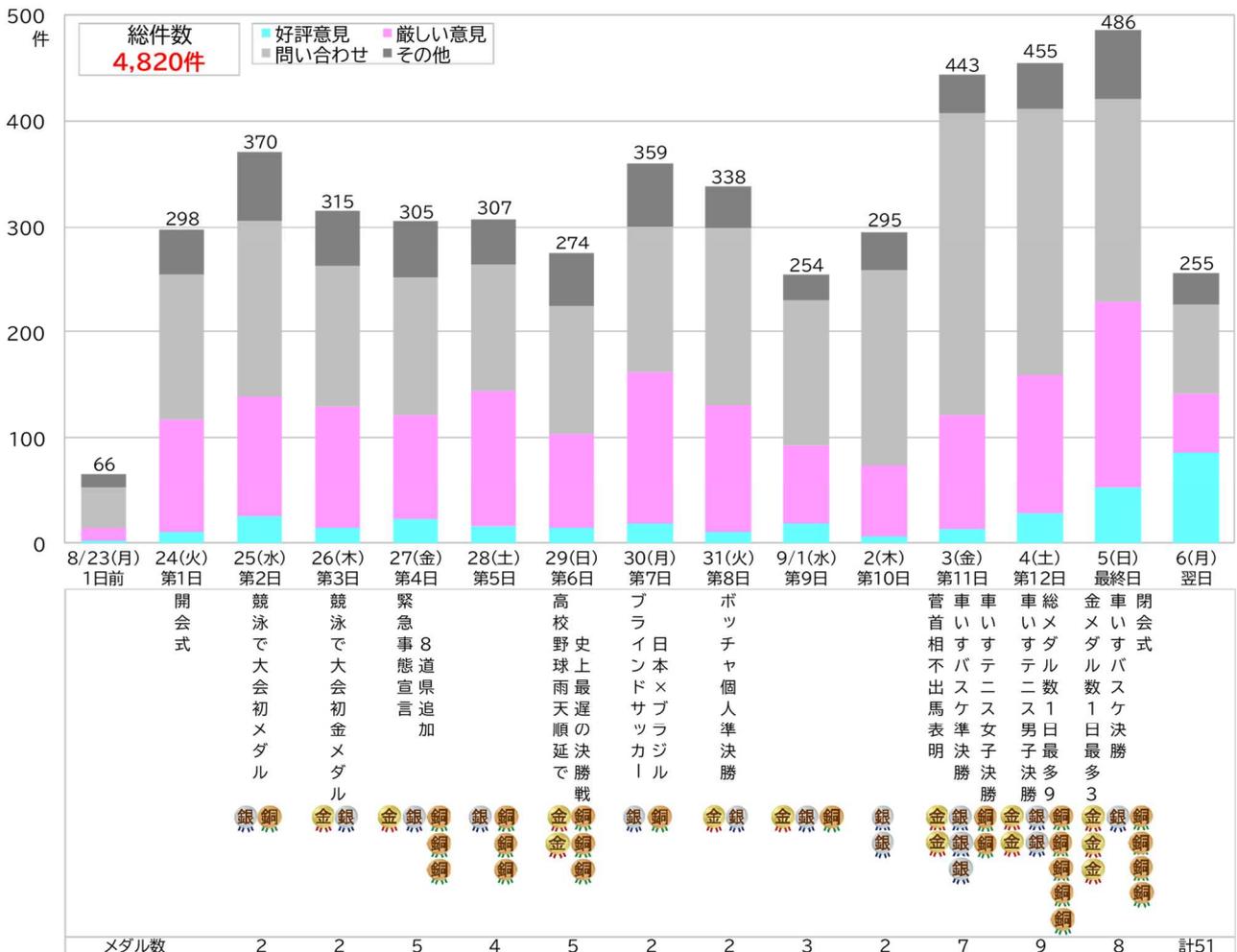


内容	反響数
出演者	294件
ニュース/番組の休止	289件
新型コロナ関連	249件
マルチ編成操作/映像	198件
ライブ/見逃し配信	176件
ルール/クラス分け	88件
画面表示(スコア/国名)	77件
多様性/差別解消	62件
ユニバーサルサービス	55件
番組演出	50件

受付件数と意向種別の推移を見ると、開会式から大会中盤までは1日あたり300件前後で推移していましたが、期間後半にかけてボッチャ、車いすテニスで好成績が相次ぎ、意見や問い合わせも日を追って増えていきました。特に最終日には、バドミントンのメダルマッチやマラソン、車いすバスケットボール男子の決勝戦が行われ、この日だけで500件に迫る意見や問い合わせが寄せられました。

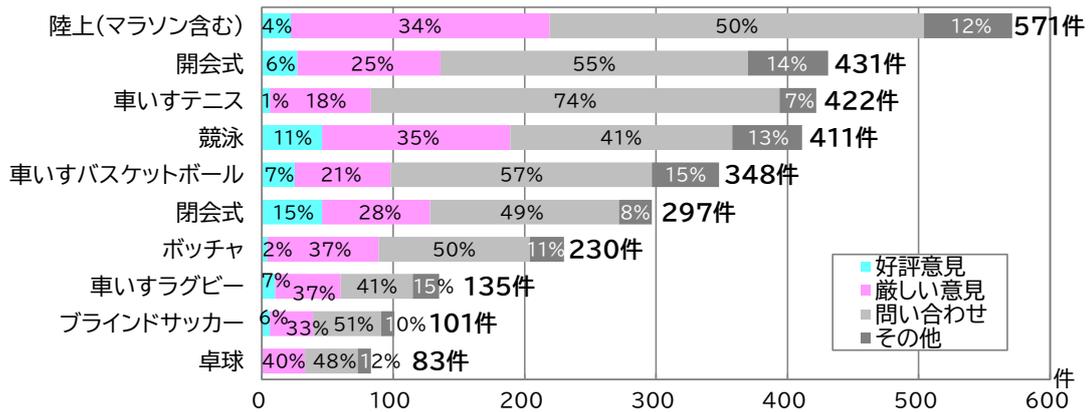
オリンピックでは、放送予定や競技実施スケジュールの変更に伴って問い合わせが増減しましたが、パラリンピックは競技そのものへの関心の高まりや選手たちの活躍ぶりが反響数にも反映される傾向にありました。

●大会期間中の受付件数と意向種別の推移



競技別では、トラック種目やマラソン陣の活躍が光った陸上が多く、次いで開会式には一貫したテーマへの好評価や再放送の要望が多く寄せられました。国枝選手や上地選手らが前評判どおりの力を見せた車いすテニス、13個のメダルを獲得した競泳、大躍進の車いすバスケットボールにも多くの問い合わせが届いています。また、個人・団体ともにメダルに輝いたボッチャには、選手たちの健闘をたたえたり、「これまで見たことがなかったが日々ひきつけられ夢中になった」といった声が相次いでりするなど、パラ競技への興味をきっかけにして共生社会に対する関心も徐々に広がりを見せ始めています。

●反響件数上位の競技と意向種別割合



【主な内容】

○放送全般について

- ・ ハンディキャップを感じさせない見事な身のこなしや、競技に打ち込むひたむきさが画面を通じて伝わってきた。また試合後の選手のインタビューのひと言ひと言ににじむ、障害を負ってからこの舞台に立つまでの苦労と情熱、それを支えた人たちの深い愛情に感動した。(50代男性)
- ・ 初めてパラリンピックを見た。最初のうちは義手義足などの選手を見てつらい気持ちにもなったが、一緒に(テレビを)見ていた子どもともさまざまなお話をすることができた。開催の意義は大きいし、われわれ親子にとって貴重な経験になったと思う。(年代不明)
- ・ 新鮮で興味深く、たくさんの気づきのある大会だった。多種多様な人たちによって構成される社会では、障害を持つ人たちのことを認めるだけでは不十分。共生のための知見が備わることで、相互の理解と課題の解決が進むと思う。このパラリンピックを一過性の娯楽にとどまらせることなく、今後も様々な情報を発信し続けてほしい。(20代女性)
- ・ コロナ禍の中でのオリパラ開催にはもともと反対の立場だったが、放送を通じて大会が進むうちに、自分の中でも障害のある人への考え方に変化があった。人に対する思いやりとやさしさにあふれた、NHKの番組制作の姿勢に感謝している。(60代男性)
- ・ 国内開催、無観客ということで、あらゆるチャンネルで一日中熱戦を伝えることも大切かもしれないが、ニュースや情報番組が縮小されたことは疑問。政治、経済、国際情勢が気の抜けないなかで公共放送として何を優先すべきだったのか、初心に帰って見つめ直してほしい。(50代男性)
- ・ ステイホームを呼びかけていた割には放送する競技に偏りがあり、五輪に比べると取り上げが少ない。新種目やパラリンピックでしか見られない競技をもっと紹介してほしい。(60代男性)
- ・ メダル獲得のとき速報スーパーが出るが、事件や災害の「ニュース速報」と混同してしまう。アラーム音を明るめの音に変えるとか、タイトルを「メダル速報」にするなど検討してほしい。気象警報や避難情報など安全に関わる情報が伝わらなくなる可能性がある。(年代不明男性)

○新型コロナ関連

- ・ 医療がひっ迫し、自宅療養中に命を落とす人たちが後を絶たない。オリパラに割かれた医療資源を新型コロナ対応に回せたら、救えた命もあったと思う。多くの国民が望まなかったオリパラを長時間放送したNHKにも反省を求めたい。人命に替えられるものなどない。(70歳以上男性)
- ・ 総合テレビは多くの時間をパラリンピックの放送にあてていたが、感染が拡大し政局も不安定な時期、誰もがパラリンピックを見たいわけではない。パラリンピックはEテレなどほかのチャンネルとし、総合テレビではコロナや政治問題などをもっと伝えるべきだった。(60代男性)

○解説者、リポーター、実況など

- ・ ブラインドサッカーのおもしろさは、ボールの音や「ボイ！ボイ！」のかけ声、ピッチ上で交わされる指示にあるが、解説者やアナウンサーがしゃべりすぎて音が聞こえず、ゲームの楽しさが伝わらない。現場音声だけの副音声に切り替えられる機能があるとよかった。(70歳以上男性)
- ・ 大会をきっかけにパラリンピック競技についてもっと知りたいという気持ちになり、夢中で応援していた。このような気持ちになれたのも(NHKパラリンピック放送)リポーターの後藤さん、千葉さん、三上さんたち3人のおかげだと感謝している。(50代女性)
- ・ スポーツ実況は男性ばかりなことに少し疑問を感じていたので、競泳で女性のアナウンサーが担当していたことがとても新鮮だった。絶叫もなく冷静かつ情熱も感じられて耳に心地よく、今後(女性のスポーツ実況が)珍しいことではなくなるといいと思った。(50代女性)

○パラスポーツ独自のルール、クラス分けなど

- ・ (クラス分けの)T47、S5などの表示だけでは分からないし、説明も十分とはいえない。日本語で障害の程度をもっと補足するとか、一覧表のようなものがあればよかったと思う。(60代男性)
- ・ バスケットボール経験者で、審判資格も持っていたこともあるが、車いすバスケットボールはファウル判定の根拠がとても分りにくい。ふだん見慣れていない競技だからこそ、ラグビーの中継などで実施している「副音声ルール解説」をやってほしかった。(60代男性)
- ・ 試合が始まる前にルールの紹介をする(VTRの)映像と音楽のセンスが良くて、躍動感があった。ナレーションも男性版と女性版があり、全競技分をまとめて見てみたいと思った。(30代女性)
※競技紹介動画はNHKパラリンピック特設サイト上で公開中

○ユニバーサルサービスなど

- ・ 開会式の手話の画面は(画面の中に小窓で表示する)ワイプよりも見やすく、臨場感がある。これからも手話番組が広がることを期待しているし、番組の中で手話通訳がどのように付与されているのか興味を持った。ドキュメンタリー番組などで制作の苦労話も紹介してほしい。(50代女性)
※9月19日放送「どーも、NHK」でパラリンピック閉会式の手話制作の舞台裏を紹介
- ・ (閉会式に)手話通訳はあったが、ショーパートなどの歌に歌詞の字幕放送がなくて残念だった。聴覚障害者には手話が理解できない人もいる。生放送では字幕が追いつかないことがあるのは承知しているが、事前に分かる場合は歌の歌詞にも字幕を準備してほしい。(50代女性)
- ・ NHKの特設サイトで手話CGつきの車いすラグビーのライブ配信を楽しんだ。次のオリンピックはスマホやPCの小さな画面だけでなく、テレビの大画面でも楽しみたい。(50代男性)

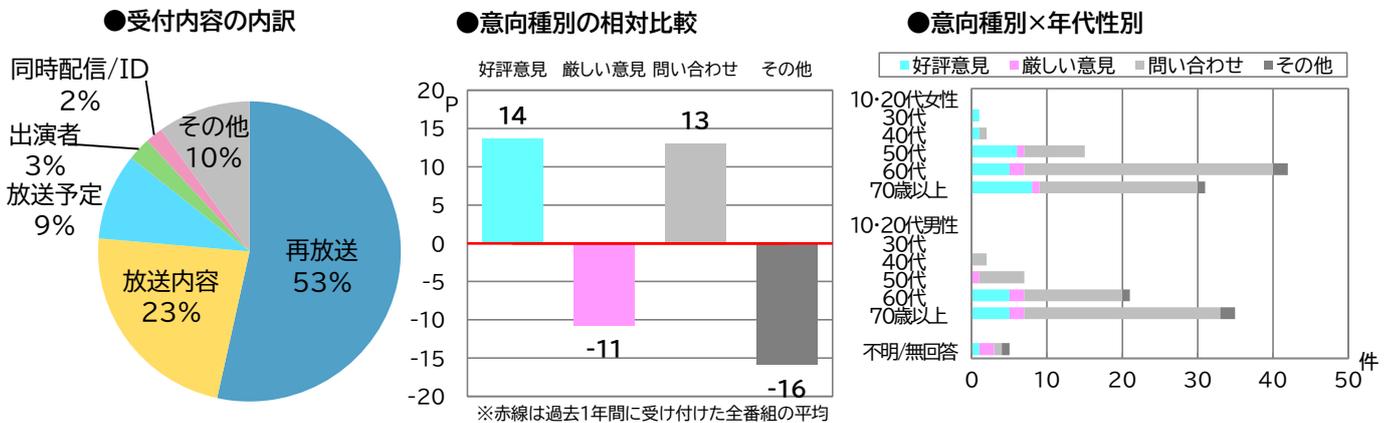
■終戦ドラマ
「しかたなかったと言うてはいかんです」
8月13日(金) 総合 後10:00~11:15



反響161件 ※8月6日~31日で集計
(好評意見32件、厳しい意見11件、
問い合わせ111件、その他の意見7件)

太平洋戦争末期、帝国大学医学部の医師たちによってアメリカ軍捕虜への実験手術が行われ、8人の命が奪われました。手術に携わり、死刑判決を受けた医師役を妻夫木聡さん、判決に異議を唱えて奔走する妻役を蒼井優さんが演じ、犯した罪とその裏に隠された真実について描きました。戦時中の出来事でしたが、番組のタイトルなどから「現代の社会に生きる自分たちに問いかけている」として、「共感した」という声が幅広い年代から寄せられました。

※9月4日に、BSプレミアムとBS4Kで拡大版を放送。



【主な内容】

<好評意見>

- 戦争の時代だけの話ではなく、現代を生きる私たちが見るべきだと、深く共感した。いじめや差別、偏見、汚職などに限らず、「空気を読む」ことを強く求める風潮は、戦後75年経っても根強いと思う。コロナ禍における“自粛警察”もしく、根本的に変わらない中で、命を守るために人として声をあげるべき時に勇気を出せるかどうか、生き方を問われていると感じた。(30代女性)
- 平和の大切さととどまらず、示唆されるものがさまざまあり、今の社会でも、おかしいと思うことに黙ってはい取り返しのつかない状況になりかねない、と考えさせられた。このような内容が多くの人に伝えられることの意味は大きく、素晴らしい試みだったと思う。(50代女性)
- 戦争を描く際は「被害者」としての視点になりがちではあるが、体験者がどんどん亡くなっていく今だからこそ、やっと語れるようになったことでもあり、語るべきことだと思った。(60代女性)
- 医療関係者の家族で、コロナ禍の中、子どもには患者さんのことを一番に考えるようにという我慢させてきた。コロナは見えない敵との戦争で、ドラマは今の世に問いかけているように感じた。怖いものから目を遠ざける私たちに、心に残る大切な事を与えてくれたと思う。(50代女性)

<厳しい意見>

- 出演している俳優さんたちの演技はすばらしかったが、後半に主人公が年を取った姿で出てくる必要はなかったと思う。(70歳以上女性)

[参考データ]

■放送番組への意見

8月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は87,624件でした。このうち番組に対する意見は32,977件で、好評と不評で分類すると好評意見が16%、厳しい意見は84%でした。

	6月	7月	8月	2020年8月
好評意見	25.7%	14.9%	16.0%	24.7%
厳しい意見	74.3%	85.1%	84.0%	75.3%

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	600
	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	49
	料金体系・料額への不満	16
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	78
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	18
その他	上記以外、営業活動や受信料についての問い合わせ等	960
合計		1,721

■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

	事由	件数
受信不良		2,716
	一次対応	1,383
	個別受信設備不良	1,188
	共同受信設備不良	157
	建造物による受信障害	6
	雑音障害	20
	混信・難視聴など	12
	二次対応	1,333
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,253
合計		3,969