

NHK

月刊みなさまの声 2022年6月



<目次>

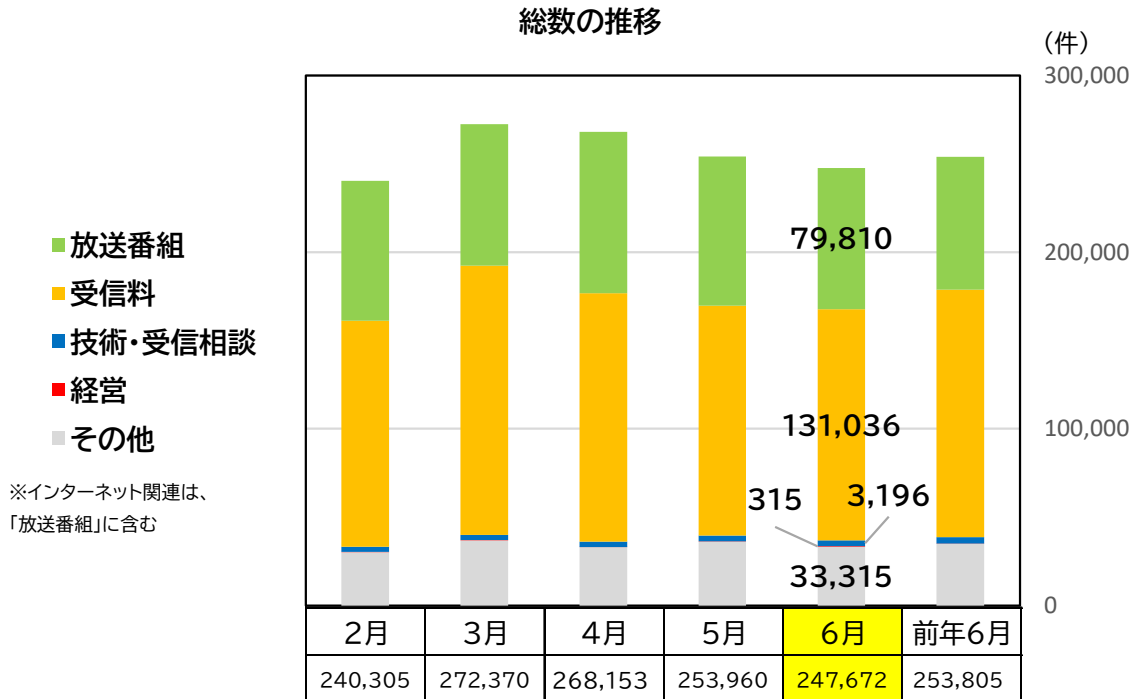
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	6
6. 経営への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

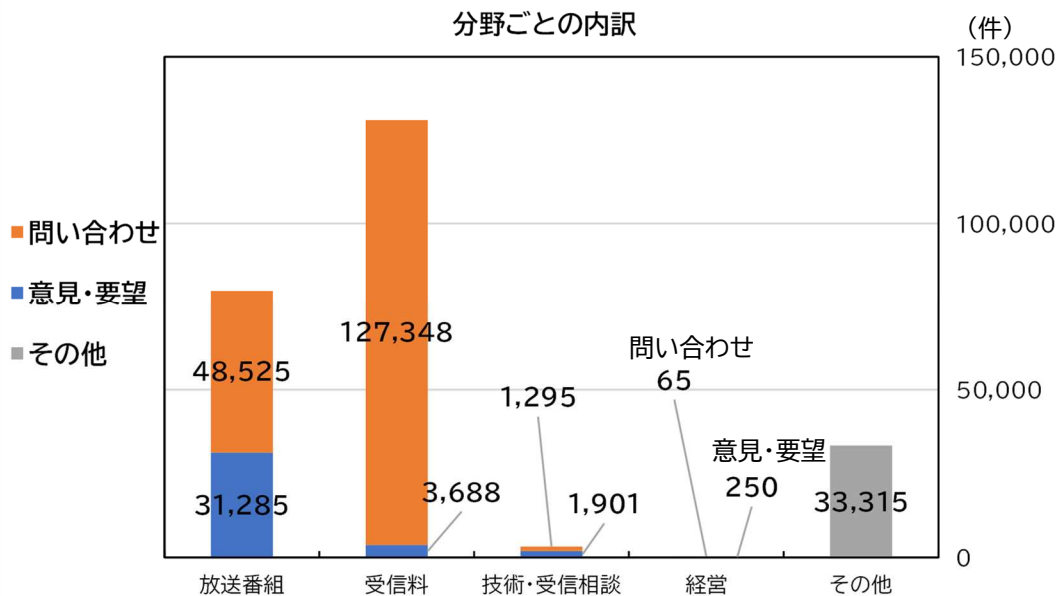
■総数の推移と内訳

6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は247,672件で、前月よりも6,288件減少し、前年同月より6,133件少なくなっています。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、放送日や出演者などに関するお問い合わせが48,525件で60.8%。番組内容や演出などに関する意見・要望が31,285件で39.2%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127,348件で97.2%を占め、意見・要望は2.8%にあたる3,688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. 放送番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は79,810件、このうち意見は、31,285件でした。分類すると好評意見が30.4%、厳しい意見は69.6%でした。

また、声をもとに対応した事例は、番組のテロップのミスや誤読などで70件(5月は81件)、ホームページの関係は37件(5月は41件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

NHKに寄せられた声をもとにサービスや放送を改善した事例を2つ、紹介します。6月末には、厳しい暑さの中、視聴者の声を受けてスタジオの演出やアナウンサーの服装について対応しました。またハートプラザが実施する「バーチャル訪問学習」について、愛知県内のろう学校からの要望を受けて手話通訳を取り入れたリモート授業を7月、初めて実施しました。

■視聴者の声への対応 ① 節電の取り組み スタジオの照明を落としアナウンサーも軽装に

6月末、各地で厳しい暑さが続き、政府は東京電力管内に初めて「電力需給ひっ迫注意報」を発令しました。NHKがニュースなどで、電力の需給が厳しいことや、冷房などを適切に使用しながら節電を求める内容を伝えたところ、視聴者から、このような意見が寄せられました。



首都圏ネットワーク 7月1日

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 節電の呼びかけや、節電にいそむ社会の人々を放映中だ。そしてそれを伝えるスタジオは…もっと照明も暗くできるはずだ。ワイシャツ一枚でいいのではないか。(19歳以下)
- ・ 節電だ、クールビスだと言っているのに、NHKの男性アナウンサーだけがネクタイをきっちり締めている。まったく説得力がない。(50代男性)



みなさまから寄せられた声や、政府の節電要請なども踏まえ、NHKでも時間帯や気象条件によっては、スタジオの照明を通常より落としてニュースを放送しています。また、アナウンサーら出演者がジャケットを脱いだりネクタイをはずしたりするなど、ふだんより軽装で出演しています。

スタジオの設定温度については、機材を安定的に稼働させ放送事故を起こさないようにするため、一定程度冷房が必要になりますが、必要最小限の時間で冷房を運転したり、スタジオ内照明器具のLED化などを順次進めたりしています。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 数日前から、照明のレベルを下げたこと。きょうから、ノーネクタイ。いずれも、電力事情に対応した対策だと思いますが、いいことだと思う。 (70歳以上男性)
- ・ テレビ画面の明るさが、今は節電で照明を落としていると出ている。以前は明るすぎてまぶしかったので、前より良くなった。 (50代男性)
- ・ アナウンサーのノーネクタイに好印象を持った。時期を区切って期間限定でもよいので、これを機にアナウンサーもノーネクタイでニュースを読んだり、番組を進行させてもよいかと思う。 (40代女性)

■視聴者の声への対応 ② バーチャル訪問学習～手話通訳で広がる学びの場

愛知県のろう学校から寄せられた声をきっかけに、初めての手話通訳を交えた「バーチャル訪問学習」を実施しました。

「バーチャル訪問学習」は、東京のハートプラザと全国の中学校や高校をオンラインでつなぎ、放送の仕事や公共メディアの役割をより身近に感じていただくリモート授業です。コロナ禍で実際の訪問が難しい中、授業を開始した2021年度は、23校、1,650名の生徒に参加していただき、学習後のアンケート調査では満足度が91%と好評でした。

【学校の担当者から寄せられた声】

- ・ 総合学習の一環として、複数の放送局へリアル訪問を打診したが実現しなかった。バーチャル訪問学習で対応は可能だろうか。



ハートプラザでは、「バーチャル訪問学習」をろう学校で実施したことはありませんでした。そこで、検討を進め、手話通訳士を確保し、授業で使う映像に字幕を付け直すなどして、準備を整えました。

7月7日、愛知県立一宮聾学校の中学2年生3人とハートプラザがオンラインでつながりました。

「全国に放送局はどれくらいあるの?」、「テレビに映らない仕事はどんな仕事?」など、事前に募集した「NHKに関する質問」に、ハートプラザの講師が、手話通訳士を介して答えます。

この日は、2人の手話通訳士が、15分交代で、講師と生徒たちのやり取りを手話通訳しました。



講師(左)と手話通訳士の2人(右)



講師の説明を手話(右)で伝えます

「大河ドラマ制作の舞台裏」や「防災など公共放送の役割」、「ARなど放送技術開発の最前線」といったNHKの取り組みは、映像で紹介しました。

映像には、新たに字幕をつけて、読みやすく、内容を誤解することもないように、「NHK手話ニュース」制作のノウハウをいかしました。文字数や漢字に付けるルビの大きさ、色合いなどを工夫しました。



映像すべてに字幕をつけなおした



漢字につけるルビの大きさ、色合いも工夫



「バーチャル訪問学習」に手話通訳を取り入れることで、子どもたちの学びの場がさらに広がりました。NHKは今後も、視聴者の声に応じて放送やサービスの充実を図っていきます。

【参加者の声】

- ・ NHKの仕事の内容を初めて見て、番組制作の苦労がよくわかった。
- ・ 番組作りにもいろいろ人が関わっていることを知り驚いた。
- ・ 手話ニュースは普段よく見ている番組ですが、準備も含め制作はとても大変だということがよくわかった。
- ・ 手話通訳の方の説明がうまくて、内容がよく理解できた。

■6月 反響の多かった番組

地震報道の影響で放送予定が変更になった番組への問い合わせなどのほか、参院選に向けた討論番組やスポーツ中継に関する反響などが多く寄せられました。

伝説のコンサート「中森明菜 スペシャル・ライブ1989 リマスター版」(6/19)(総合) <small>※「石川県で震度6弱」関連ニュースのため、7/9へ放送日変更</small>	1,549
SONGS「香取慎吾」(6/9)(総合)	993
【ドラマ10】正直不動産「正直不動産 感謝祭」(6/14)(総合)	698
日曜討論「参院選 9党幹部に問う 物価高・安保・憲法」(6/26)(総合、ラジオ第1)	497
日曜討論「与野党に問う 参院選の争点は」(6/19)(総合、ラジオ第1)	370
土曜スタジオパーク『バリューの真実』特集 ▽ゲスト 京本大我(SixTONES)(6/18)(総合)	265
あさいち「グリーンスタイル 失敗知らずでおいしい“さしす梅干し”をつくろう！」(6/24)(総合)	264
MLB2022「エンジェルス」対「ヤンキース」(6/3)(BS1、BS1カ)	250
Venue101 Presents「King&Prince リクエストLIVE」(6/18)(総合)	232
MLB2022「エンジェルス」対「ヤンキース」(6/2)(BS1、BS1カ) <small>※雨天のため試合中止</small>	190

※集計期間 6月1日～30日

3. インターネット業務への声

6月に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、インターネット業務についてのものは14,057件、そのうち86%がNHKプラスについてでした。

「NHKを名乗る不審メール」についての問い合わせは1,566件で、7月のテレビ向けアプリの正式版リリースのタイミングに乗じた文面など、巧妙化しています。こうした状況を受けて、放送で毎週、注意を呼びかけたところ「テレビでもやっているからメールを破棄した」との声も寄せられ、お問い合わせは減少傾向です。

一方、「ドラマ10 正直不動産をNHKプラスで見た。楽しく勉強になった」「好きな番組を出先で見するのにNHKプラスがあって助かっている」などの好評意見も寄せられました。

4. 受信料への声

受信料に関して、6月は131,036件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち97.2%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容についての問い合わせなどでした。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。放送のお知らせなどで、便利なネットでのお手続きをご案内しているほか、ホームページ「受信料の窓口」で公共放送NHKの活動をご紹介し、NHKへのご理解を深めてもらう取り組みも行っています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、6月は3,196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窓口では2,654件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が2,043件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が611件でした。6月2日と3日に関東北部でひょうが降り各地で被害が出ましたが、この際にはBS受信不良の問い合わせが多く寄せられました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、6月は315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192件でした。内訳は、「不祥事」が125件、「経営計画」関連が13件、「公共放送について」が8件などでした。「不祥事」については、国際放送局の50代の管理職が業務用のタクシーチケットを繰り返し不正に使用するなどして諭旨免職の処分になったことについて「処分が甘すぎる」「なぜ不正が繰り返されるのか」などの批判が、また、関連団体の元社員が逮捕されたことについては、「NHKを信頼できない」などの厳しい声が多数寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■クローズアップ現代

「急増“オミクロン後遺症”

最前線からの報告」

6月7日(火) 総合 後7:30~7:57

反響73件 6月6日~6月30日で集計

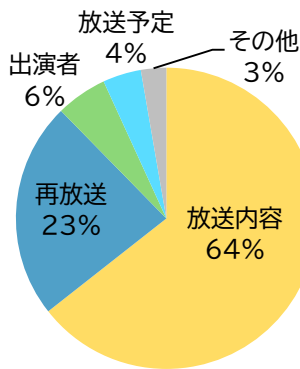
(好評意見9件、厳しい意見9件、

問い合わせ37件、その他の意見18件)

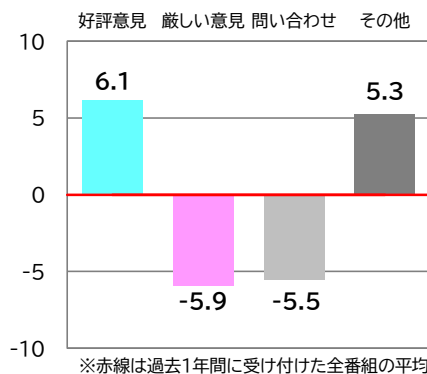


コロナ後遺症の専門外来がある聖マリアンナ医科大学病院には、オミクロン株に感染した現役世代の患者が急増しています。オミクロン株は感染者数が格段に多いため、かつてない“後遺症の波”が来るのではと懸念も広がっています。原因も治療法も解明されない中、長期間、後遺症に苦しむ子供たちなど、患者や病院を取材しました。最新研究から迫る後遺症の新たな実態を描いた番組には、視聴者から「改めて新型コロナの怖さを知った」という反響が多く寄せられ、続報を求める声もありました。

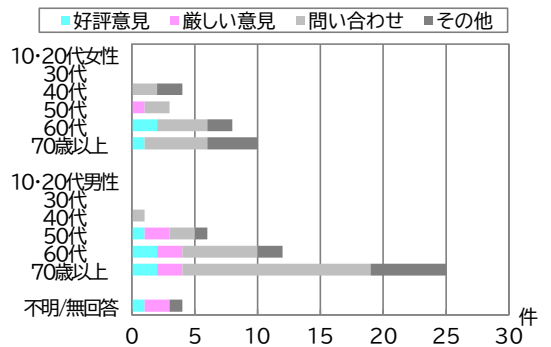
●受付内容の内訳



●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>

- 新型コロナウイルスの恐怖を改めて感じ、衝撃的な内容だった。感染した時の症状が軽い人でも、後遺症が長引くことがあることを、もっと報道で伝えるべきだと思う。今後も継続的に取材をして、新たな情報があれば、知らせてほしい。(60代男性)
- コロナの外来で患者をたくさん診ている医師を出してくれたのは、とてもよかった。ただ国に対して提言もしていたが、30分では伝わらないので特番として放送してほしい。コロナの後遺症もまだまだ続くと思うので、第2弾を期待したい。(60代女性)
- 現在、新型コロナへの危機意識が緩みつつあるように感じている中で、このような番組は大変貴重だ。今後も後遺症については報道を続けてほしい。(60代男性)
- だんだん感染者数が減って軽く見られているが、このような後遺症が長く続くこともあるから引き続き気を付けることが必要だということを知り、認識させられた。相談先がわかったのも、ありがたかった。(70歳以上男性)

<厳しい意見>

- オミクロン株の後遺症の恐ろしさはわかったが、「では、どうしたらいいの?」という感じを受けた。もし「ワクチン接種をした人は後遺症が少ない」ということが実証されているなら、それを伝えてほしかった。(年代不明女性)

■阿佐ヶ谷アパート 「“当たり前”が広がる新感覚エンタメ！」 ＜全12話＞

4月4日(月)～6月20日(月)

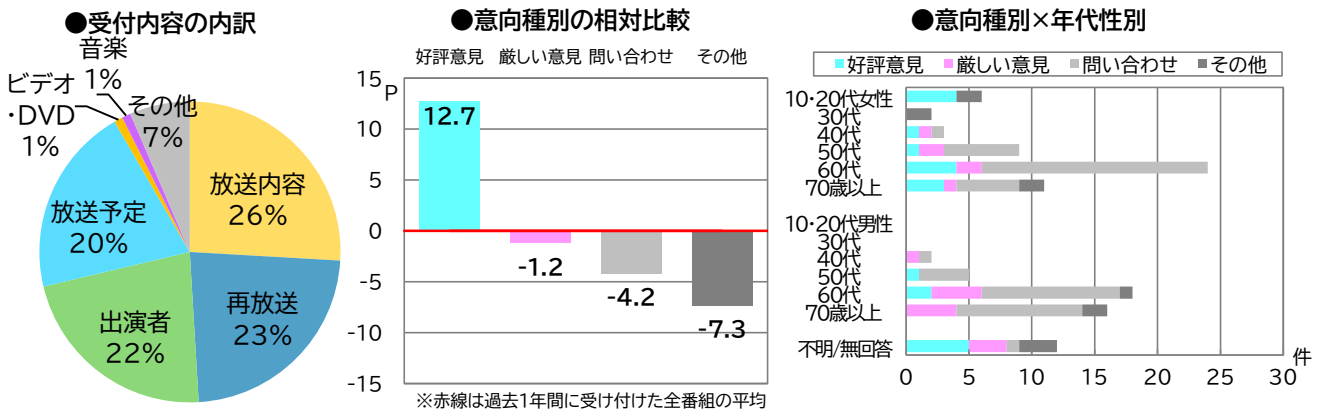
総合 後 11:00～11:29

反響108件 ※4月4日～6月30日で集計

(好評意見21件、厳しい意見18件、
問い合わせ57件、その他の意見12件)



阿佐ヶ谷姉妹が大家を務めるアパートを舞台に、年代も性別も個性豊かな住人たちと多様な価値観に触れるエンターテインメント番組として新年度スタート。「おばさん・おじさん」「子どもの遊び」など、令和ニッポンの価値観をテーマにしたVTRを見て、住人たちがトークを繰り広げ、「当たり前」をちょっとだけ広げて“違い”を楽しんでもらいました。“おやすみ前のひと時、ちょっと心ほぐれる時間”として幅広い年代、特に女性からの支持を集め、続編を望む声も寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- 昭和のコント番組のようなセットで何か懐かしく、でも現代のいろいろな事をテーマに年代、性別、立場を超えて楽しく、シャープに掘り下げていくとてもよい番組だった。(年代不明)
- もともと阿佐ヶ谷姉妹が好きで見始めたが、自分の知らなかった世界を知ることができて、とても楽しく、全12回を見た。また住民もいろいろな人がいて、その人たちと阿佐ヶ谷姉妹の話も大好きだった。続編を期待したい。(20代女性)
- 「昭和」と「今」がゆるーく交わって、かしこまりもせず、何の気負いもなく、何となくつらい月曜の夜から、なんとなく「今週も頑張れるかも」と思わせてくれる貴重な番組だった。また阿佐ヶ谷姉妹と飯尾和樹さんのレギュラーでパート2を待ちたい。(60代男性)
- 終わったのが残念でならない。様々なマイノリティーの人がいて、とても興味深かった。夜11時からと遅いので、いつも録画して楽しんでいましたが、こういう番組はNHKにしかできず民放ではない。再放送をしてほしい。(年代不明)
- コロナ禍の問題を逆手に取った、画期的なアイデアあふれるスタジオ設計に感心した。意外な顔合わせの出演者たちが、笑顔で触れ合っているのも心温まった。(40代女性)

<厳しい意見>

- (一部の放送回の)出演者の言葉遣いは、年配の方が相手の際は丁寧にした方がよいのではないか。芸風もあると思うが、相手に対して失礼のないようにしてもらいたい。(70歳以上男性)

[参考データ]

■放送番組への意見

6月に放送に寄せられた視聴者の声は79,810件で、このうち意見は31,285件でした。好評と不評で分類すると好評意見が30.4%、厳しい意見は69.6%でした。4月以降、好評意見の割合は、昨年度と比べて高い水準で推移しています。

	4月	5月	6月	2021年6月
好評意見	33.3%	35.7%	30.4%	25.8%
厳しい意見	66.7%	64.3%	69.6%	74.2%

■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	259
	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	38
	料金体系・料額への不満	11
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	58
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	17
その他	上記以外、営業活動や受信料について等	2,246
合計		2,630

■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	一次対応	989
	個別受信設備不良	809
	共同受信設備不良	128
	建造物による受信障害	14
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	5
	二次対応	1,054
技術相談 (受信方法などへの問い合わせ)		611
合計		2,654