

NHK

月刊みなさまの声 2022年7月



<目次>

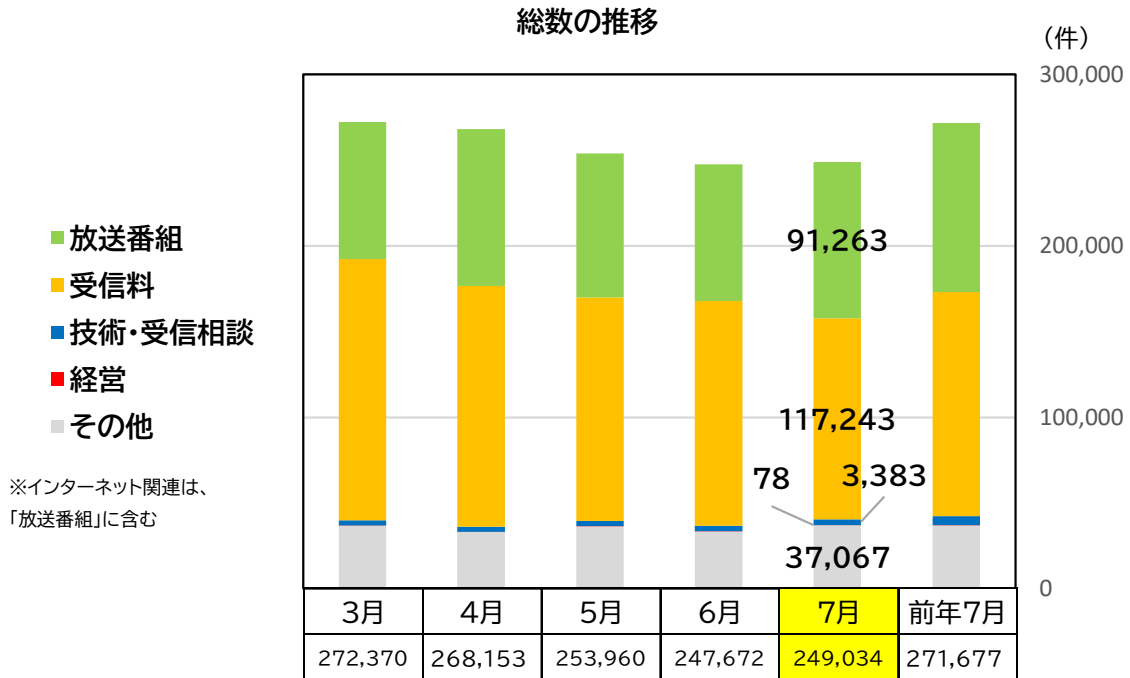
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	5
5. 技術・受信相談への声	5
6. 経営への声	5
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	11

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

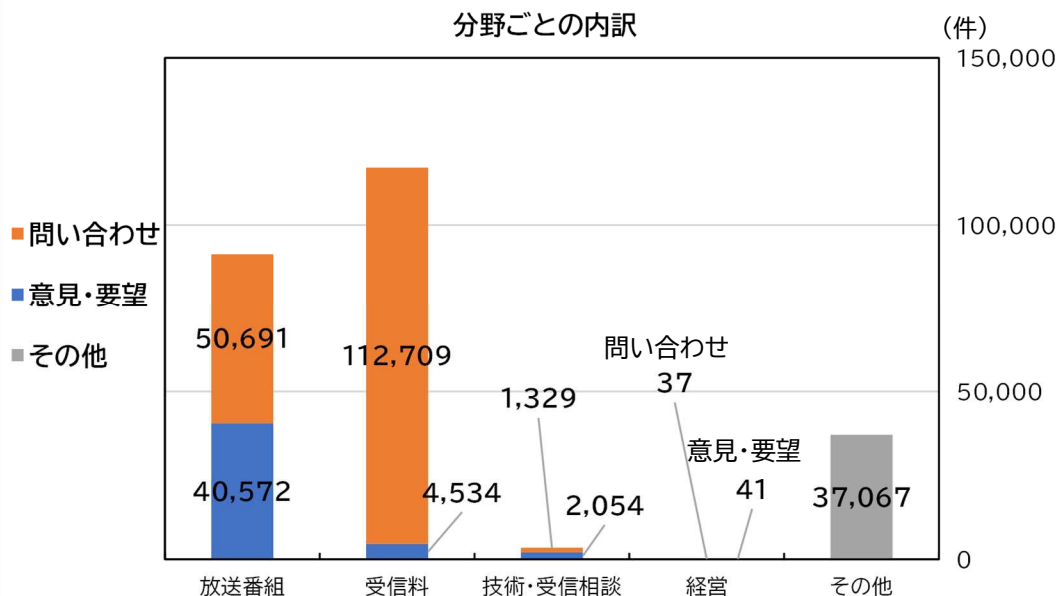
■総数の推移と内訳

7月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は249,034件で、前月よりも1,362件増加し、前年同月より22,643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50,691件で55.5%。番組内容や演出などに関する意見・要望が40,572件で44.5%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112,709件で96.1%を占め、意見・要望は3.9%にあたる4,534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91,263件、このうち意見は、40,572件でした。分類すると好評意見が18%、厳しい意見は82%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77件(6月は70件)、ホームページの関係は49件(6月は37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。

以下は、7月の「おかあさんといっしょ」の中で手話を交えた歌を取り入れた対応事例です。

■手話で歌おう！～おかあさんといっしょ(7月5日放送)の取り組み



手話で「あめふり」

幼児番組「おかあさんといっしょ」には、手話を取り入れてほしいという声が寄せられていました。これまでも体が不自由な子どもたちが参加しやすいように体操コーナーなどを制作、放送してきましたが、7月5日の放送では、歌のお兄さんお姉さんが手話を交えて童謡を歌いました。耳が不自由な子どもの家族からいくつもの感謝の声が届きました。

【視聴者から寄せられていた声】

- ・ 難聴のある子どもたちにも楽しめるように、手話や絵文字も少し取り入れてくれたら、内容がわかるようになってよいと思う。(年代不明女性)
- ・ (コロナ禍の)今は声を出してはいけない状況が増えていると思う。そういう時のためにも手話で表現できる番組をどんどん増やしてほしい。子どもたちの番組から始めると子どもたちは覚えるのが早いから役に立つのではないか。(70歳以上女性)



番組では、「耳が不自由な子どもにも楽しんでもらうとともに、早いうちから手話に触れる機会を子どもに持ってほしい」と考え、初めて手話を歌の表現に取り入れることにしました。放送では、まず、「(手話は)声を使わずに、手と表情で伝える言葉」と、初めて手話に触れる子どもたちにもわかるように説明したうえで、「雨」や「土砂降りの雨」を表す手話を紹介。そして、手話を交えて童謡「あめふり」をお届けしました。



【放送後、視聴者から寄せられていた声】

- ・ 手話を使って歌を歌っているのを見たとき、ふだんは反応が少ない難聴の娘がうれしそうに手話をしていた。自分のほうから雨や傘など手話をしてきてくれて感激した。(30代女性)
- ・ 娘は耳が全く聞こえないので手話でコミュニケーションを取っている。私も手話を勉強中。歌のお兄さん&お姉さんが手話付きで歌を歌っていた。突然のことで娘も私も驚き、とてもハッピーな気持ちになった。こうやって小さい子どもやお母さんが自然に手話に触れて覚えて興味を持ってくれたら、こんなうれしいことはない。(40代女性)
- ・ 現在1歳1か月の娘が生後半年で重度難聴が判明し、現在補聴器で過ごしている。実際障害児の子供と過ごしているとまだまだ障害者が生きにくい世の中だと感じており、こうして人気の番組で手話を交えてもらうことで、多くの人に手話に興味を持ってもらえたらよいと思う。(40代女性)



手話で「きんらきら ぼん」(8月1日放送)

さらにこの夏、エンディング曲「きんらきら ぼん」の全てを手話で表現するバージョンを制作し、8月1日から6日までの1週間毎日放送。歌の前には、曲の中に出てくる手話に関するクイズコーナーも設けられ子どもたちは楽しく手話に触れました。子どもたちが多様性を身に付けていくための取り組みを、NHKは今後も進めていきます。

■7月 反響の多かった番組

安倍元首相の銃撃事件を受けた「NHKスペシャル」への意見や問い合わせが多く寄せられました。そのほかにも、音楽番組の放送日変更についての問い合わせ、参院選開票速報への反響などが多く寄せられました。

※集計期間 7月1日~31日

NHKスペシャル「安倍元首相 銃撃事件の衝撃」(7/9)(総合)	4,606
第11回明石家紅白!【香取慎吾・郷ひろみ・大黒摩季・DA PUMP・緑黄色社会・BiSH】(7/30)(総合)	707
【大河ドラマ】第27回鎌倉殿の13人「鎌倉殿と十三人」(総合、BSプレミアム、BS4K)	489
あしたが変わるトリセツショー「呼吸を変えて健康に!不安・血圧・肩こり・不眠解消SP」(7/7)(総合)	456
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」(7/9)(総合)	454
参院選開票速報 2022(7/10)(総合、ラジオ第1、FM)	318
日曜討論▽後藤大臣に問う“第7波”対策は▽異例の選挙戦 問われたのは(7/17)(BS1、BS1ガ)	260
MLBオールスターゲーム2022「アメリカンリーグ」対「ナショナルリーグ」(7/20)(総合、総合ガ、BS1ガ)	246
NHKスペシャル 混迷の世紀「プロローグ “ブーチンの戦争” 世界はどこに向かうのか」(7/31)(総合)	237

<7月放送以外の番組への反響>

【連続テレビ小説】ひまわり 第51回・第52回(8/1)(総合)

1,025件

3. インターネット業務への声

7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16,565件で、前の月より2,508件増えました。

このうちNHKプラスに関する声が87%を占めています。7月1日から、NHKプラスのアプリの「ログイン」が必要になったことから、ログインのための「連携コードを入力する場所がわからない」「QRコードが読み取れない」など、高齢者からの問い合わせが上旬に集中しました。

また、14日からNHKプラスの「仮登録」が始まり、継続利用に向けての本登録についての問い合わせも多くありましたが、「ログイン」の問い合わせとともに徐々に減少しています。

4. 受信料への声

受信料に関して、7月は117,243件の意見や問い合わせが寄せられました。前の月よりも13,793件減っています。このうち96%は、契約内容の変更や手続き用紙の記入方法などについての問い合わせでした。

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の感染拡大が続いている中ですが、コミュニケーターの配席にも配慮しつつ、お客様からの手続きや問い合わせへの対応体制の確保に努めています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、7月は3,383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2,868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2,205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663件でした。茨城県で東京スカイツリーの電波を受信している視聴者から、高校野球茨城大会の決勝戦を見たいのでどうしたらよいかという問い合わせが複数寄せられました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、7月は78件の意見や問い合わせが寄せられました。前月の315件から237件減少しました。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40件、内訳は、「不祥事」が10件、「公共放送について」と「関連団体」が4件などでした。「不祥事」については、国際放送局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「意識改革が進んでいない」「処分が甘い」などの厳しい声が、前月に引き続いて寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■参院選开票速報 2022

7月10日(日) 総合 後7:55~前5:00

ラジオ第1、FM 後7:55~前1:00

反響319件 ※7月4日~31日で集計

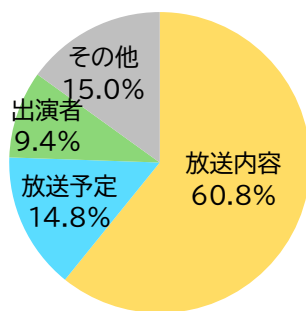
(好評意見11件、厳しい意見139件、

問い合わせ91件、その他の意見78件)

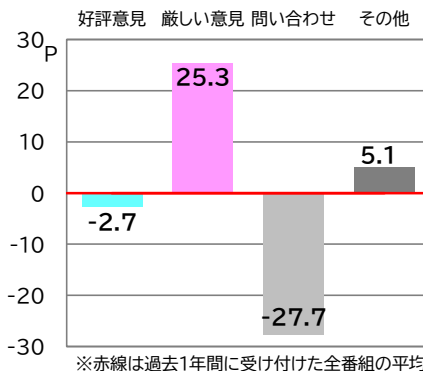


物価高騰対策や防衛力のあり方を始めとする外交・安全保障政策などが争点となった第26回参議院選挙。NHKは出口調査と情勢取材をもとに、各党の議席や与野党勢力を分析し、最新の开票状況を速報しました。投开票日2日前に安倍元総理大臣が銃で撃たれて亡くなるという中で行われた今回の選挙、注目候補の当落や与野党対決の激戦区などについても、解説を交えて伝えました。ふれあいセンターでは深夜0時まで受け付け時間を延長して対応し、当確報道や演出面などについてさまざまな意見や要望が寄せられました。

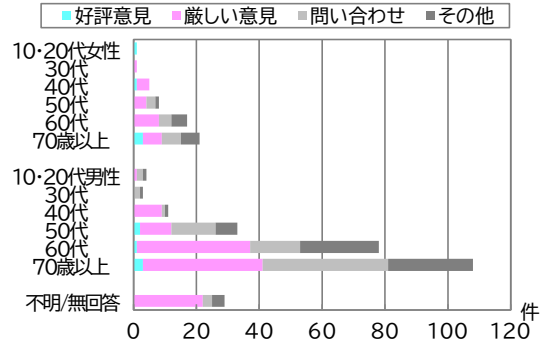
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○当確・出口調査

<20時当確について>

- ・ なぜ20時ですぐに当確が出るのか。これが投票率を下げていると思う。これでは誰だって投票したくなる。結果は开票が終わってから知りたい。(70歳以上男性)
- ・ まだ开票作業が行われていないにもかかわらず、当確の報道をするのは、民主主義に対する冒とくだ。結果が出てから報じてもいいのでは？(60代男性)
- ・ 开票は午後9時からだったと思うが、开票前に当落の報道があった。なぜ、开票する前に当落がわかるのか？また开票前に当落を放送する意味は？「私の一票で変わるかも知れない。投票しよう！」と感じられる報道の仕方はしないのか。(60代男性)
- ・ 先走った放送ではないか。選挙のだいご味を味わえない。まだ結果はわからないのに、先行して放送するのは何の意味があるのか。過程が大切で、国民が主人公だ。正確な投票結果を待てないのか。それが視聴者が求めるものだ。(70歳以上男性)
- ・ 午後8時になったとたんに、当確の情報を出されると、見る気が失せる。当選に関する速報よりも、参院選を検証するような番組を放送してほしい。(70歳以上男性)

※20時台当確についての同様意見 22件

○キャスター・解説

<質問内容について>

- ・ まだ選挙が終わっていないのに、野党の人たちへ「執行部の責任をどう取るんですか」という厳しい質問を浴びせていた。自民党の幹事長に対しても、「安倍元首相が殺されたことをどう思いますか」と感情的な思い入れで質問をしているのが気になる。(40代男性)
- ・ 開票が完了していない時点で再三責任を問う質問を投げかけるのは、いかがなものか。事実だけを伝えてほしい。(70歳以上)

※キャスターの質問などについての同様意見 12件

<キャスターの服装>

- ・ 開票速報を見ているが、アナウンサーがネクタイなしで涼し気でよいと思う。(70歳以上女性)
- ・ 民放、NHKとも見ていたが、NHKだけ、男性アナウンサーがノーネクタイだった。やはり、キチッとネクタイを締めて報道してほしい。だらしないとまでは言わないが、視聴者に伝わる印象が大きく変わる。視聴者に与える印象は大事だと思う。(60代男性)

○演出・表示

<表示>

- ・ 選挙の特番について、他の放送局も見て比べたが、NHKが一番わかりやすかったと思う。画面に出ている獲得議席の図が見やすかった。(70歳以上男性)
- ・ 公約の話をしていて、視聴者には内容がわからない。どういう公約に沿って政党が動いていくのか関心があるので、公約の要約を字幕で出してほしい。(70歳以上男性)
- ・ 速報で大きな政党の名前は出ているが、無所属や小さな党の名前も出してほしい。受信料を払っているのだから、政党別に内訳がどうなっているのか知りたい。(40代女性)

<自動音声による票の読み上げ>

- ・ (自動読み上げについて)選挙の夜、確定議席の名前や数字のアナウンスがコンピューターだった。数字を前につんのめったような読み方で、バランスが悪い。(年代不明女性)
- ・ 開票速報のときの自動音声は、ふつうにアナウンサーが読み上げればいいのに、なぜ自動音声なのか？聞きにくかった。(年代不明)

<開票率の伝え方>

- ・ (ラジオで)当確が出たが、開票率を必ず伝えてほしい。当確が出る場合はその選挙区における開票率を付け加えてほしい。(60代男性)

○編成・放送時間

<全国の状況について>

- ・ (関西では)近畿地方の開票状況を中心に放送するのはわかるが、もう少し東京の開票状況についても時間をかけて放送してもらいたかった。今後は、全国の激戦区について地域にこだわらずもっと詳しく放送してもらいたい。 (60代男性)
- ・ 水戸放送局のローカル放送ではなく全国放送をしてほしい。 (70歳以上男性)

<選挙以外の放送について>

- ・ 選挙ばかり放送している。スポーツニュースや天気予報をみたい。何時にやるのか。(60代男性)
- ・ 今日は天気予報はやらないのか。(70歳以上男性)

○インターネット

- ・ 特設サイトでポータルマッチを作ってくれて、ありがとう。活用したので、次回以降は他の分野への関心も各候補者に聞いてほしい。(20代女性)
- ・ ネットとテレビで(票数などの)誤差があるがそれでよいのか。(50代男性)
- ・ 「NHKプラス」「QRコード」とは何なのか?ネット環境が整っておらずスマホは持っていない。(70歳以上男性)

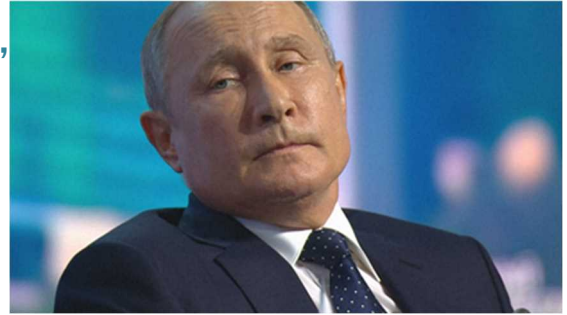
■NHKスペシャル

混迷の世紀「プロローグ“プーチンの戦争” 世界はどこに向かうのか」

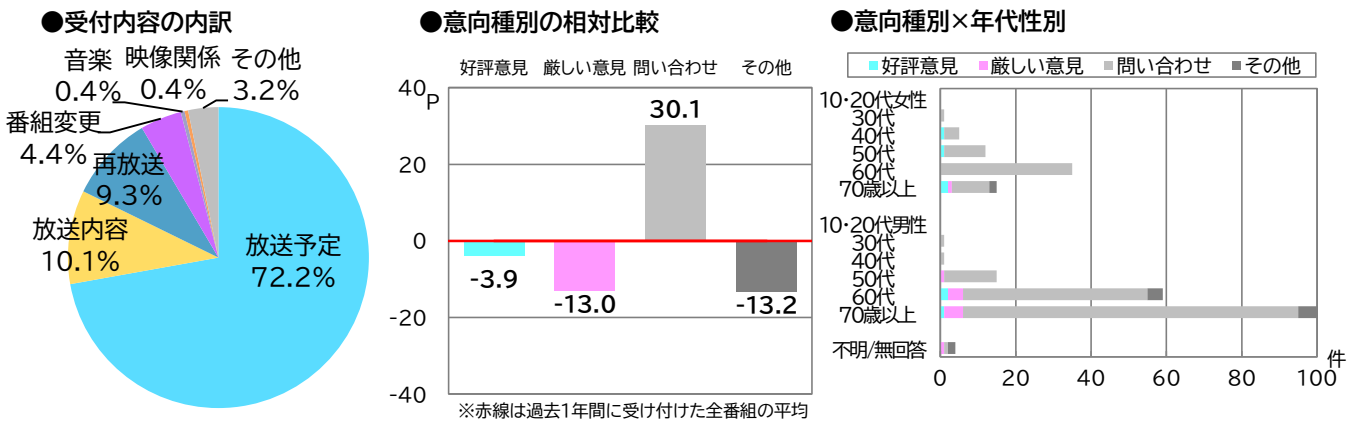
7月31日(日) 総合 後9:00~9:59

反響248件 ※7月25日~8月1日で集計

(好評意見7件、厳しい意見12件、
問い合わせ216件、その他の意見13件)



「プーチンの戦争」が世界に広がっている波紋を多彩な切り口で掘り下げていく「シリーズ・混迷の世紀」。プロローグとなる今回は、ウクライナ侵攻は各国の安全保障体制をどう変えようとしているのか、エネルギーや食料価格の高騰は日本にどんな影響を及ぼすのか読み解きました。「いまの状況を単に二国間の争いとして捉えるのではなく、世界をふかんした構成がとてもよかった」などという好評意見が寄せられています。また、桜島噴火関連ニュースのため放送日が変更となり、放送予定に関する問い合わせが197件寄せられ、テーマへの関心の高さがうかがえました。



【主な内容】

<好評意見>

- いまの状況を単に「二国間の争いごと」として捉えるのではなく、思想・理想の対立や脆さ、食糧やエネルギーといった生活必需アイテムをかけての各国の葛藤など、世界をふかんした構成がとてもよかった。(40代女性)
- スウェーデンのNATO加盟に反対する人たちのデモが心に残った。力対力の争いでは問題は解決しないと思う。(70歳以上女性)
- 民主主義の危機と課題、どうするべきかなど勉強になった。(70歳以上男性)
- 10年後にも価値あるシリーズになりそうで、今後の放映に期待している。(50代女性)
- 世界は二分化してしまうのか。社会主義は私利私欲を求めない主義ではなかったのか。人々はどのように解釈を間違えて今のような国としてしまったのか。そういうことがわかる放送をしていただくと、後世に役立つと思う。(70歳以上男性)

<厳しい意見>

- 話を大きくしすぎて内容が分かりにくかった。ロシアが侵略を仕掛けたのはなぜか、焦点を絞るべきだ。(70歳以上男性)
- 民主主義が絶対という内容だったが、それだけでは国際関係は捉えられない。(50代男性)

■[新]笑わない数学 「素数」

7月13日(水) 総合 後11:00~11:29

反響107件 ※7月11日~7月31日で集計
(好評意見13件、厳しい意見17件、
問い合わせ66件、その他の意見11件)

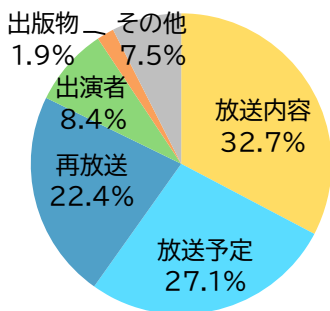
笑わない数学
素数

素数は
どんなタイミングで
出現するのか?

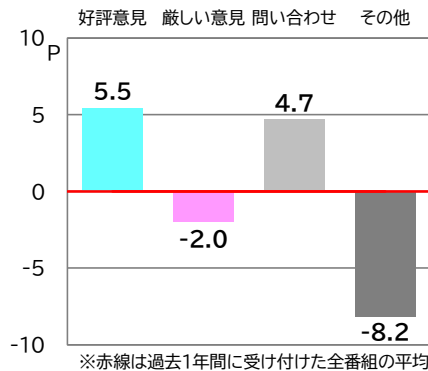


数学の難問を大真面目に解説する「笑わない数学」が地上波の定時番組としてスタート、初回は1と自分自身でしか割り切れない数・素数を深掘りします。古今の数学者たちを悩ませてきた「素数はどんなタイミングで出現するのか」「素数の並び方にはどんな意味が隠されているのか」などの問題について、パンサーの尾形貴弘さんとともに「創造主の暗号」に迫りました。「子どもたちが数学を好きになるきっかけになってほしい」といった好評意見のほか、再放送を期待する声も寄せられました。

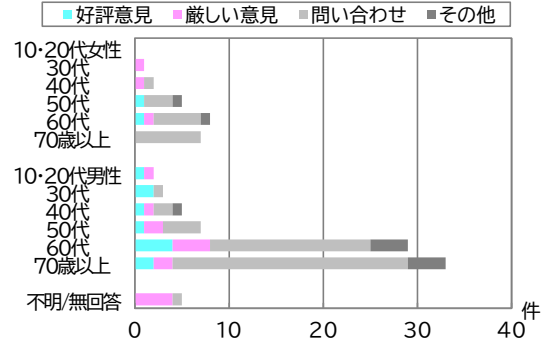
●受付内容の内訳



●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>

- 自分も決して数学が得意でなく、わかりやすく親しみやすい数学の番組を待っていた。子どもたちも数学のおもしろさや、人類が数百年かかって証明できない難問の存在を知ること、番組が数学を好きになるきっかけとなってくれることを期待している。(50代男性)
- BSなどで不定期に放送していたころから好きでずっと見ている。今回もとても楽しかった。近所に数学の話をする知人がいるので、伝えたいと思う。(70歳以上男性)
- 過去にNHKスペシャルで取り上げた「神の数式」などを思い出し、大変楽しく見ることができた。繰り返し見たいので(定曜定時の)決まった時間に再放送をしてほしい。(30代男性)

<厳しい意見>

- 数字に興味のある人ならば誰もが楽しめる番組だ。ただ、自分が番組に没入できたタイミングで進行役のコメントが冗長と感じられるところがあった。(60代男性)
- 放送時間が遅すぎるし、30分間では足りないと思った。数学に詳しい人による解説で、もう少し掘り下げてほしい。イラストなどの説明にも、もうひと工夫があるとよい。(60代男性)
- 数学が苦手な自分でもなじめる番組かと思い見てみたが、やはり数学が得意な人に向けた番組だと感じた。素数も π もよくわからないまま、自然対数とかゼータ関数とか話が壮大になっていき、後半は全く話についていけなかった。(30代女性)

[参考データ]

■放送番組への意見

7月に放送に寄せられた視聴者の声は91,263件で、このうち意見は40,572件でした。好評と不評で分類すると好評意見が18%、厳しい意見は82%でした。

	5月	6月	7月	2021年7月
好評意見	35.7%	30.4%	18.0%	14.9%
厳しい意見	64.3%	69.6%	82.0%	85.1%

■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	230
	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	43
	料金体系・料額への不満	14
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	43
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	13
その他	ダイレクトメールなどの送付物、請求内容など	3,444
合計		3,787

■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	1,100
	個別受信設備不良	903
	共同受信設備不良	160
	建造物による受信障害	2
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	2
	二次対応	1,105
技術相談 (受信方法などへの問い合わせ)		663
合計		2,868

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応