

NHK

月刊みなさまの声 2022年9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

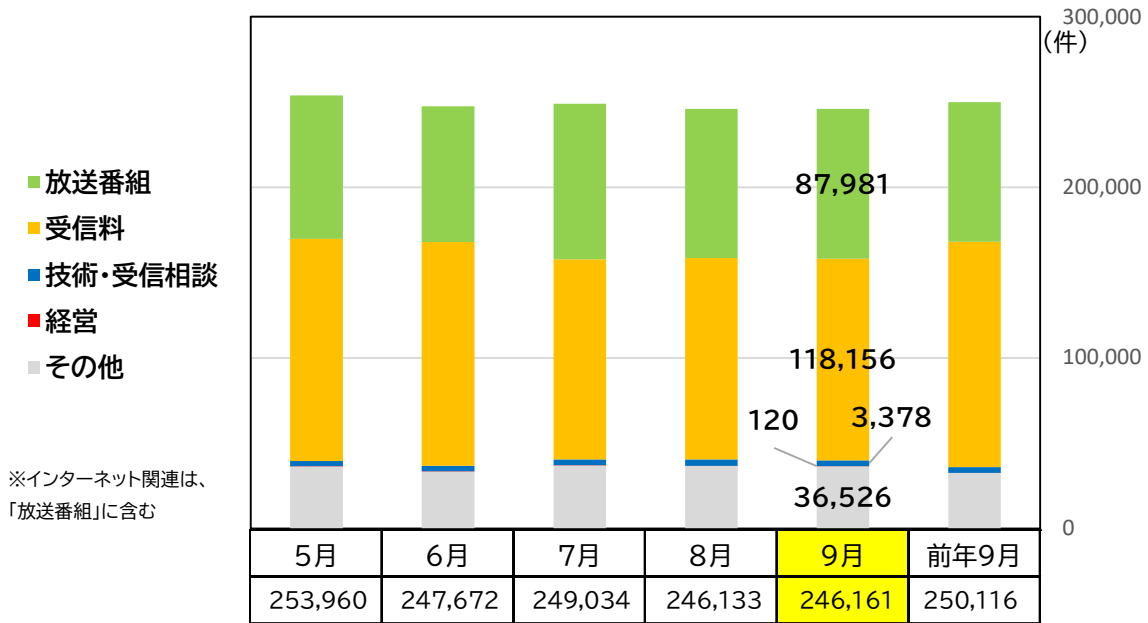
視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

■総数の推移と内訳

9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、246,161件で前の月と比べてほぼ横ばいで、前年同月からは3,955件少なくなっています。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが最も多く、次いで「放送番組」となっています。

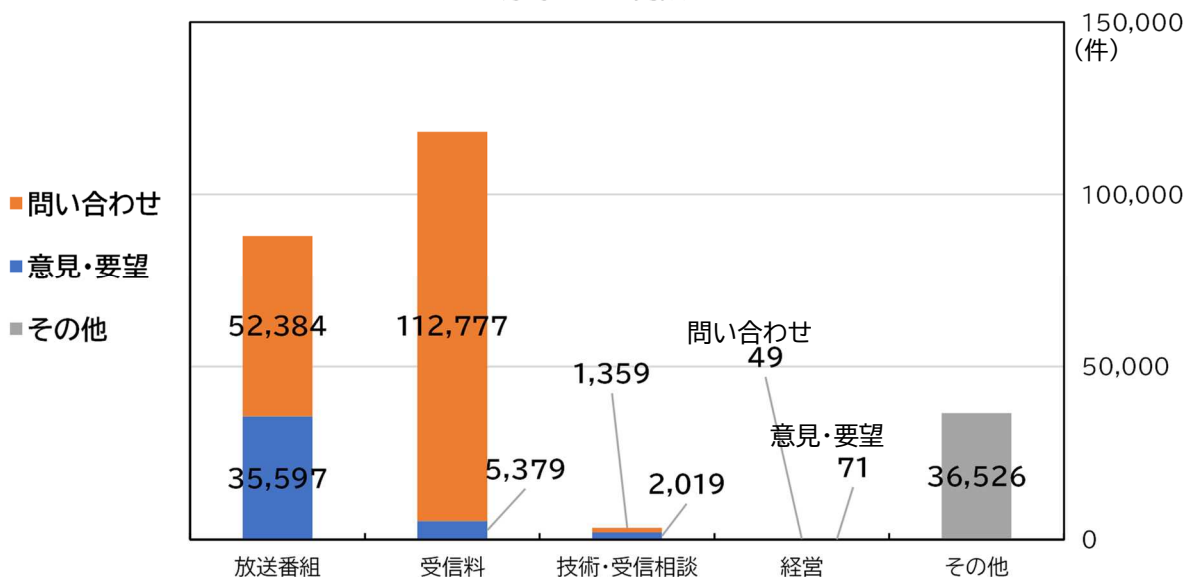
総数の推移



■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問い合わせが52,384件で59.5%。番組内容や演出などに関する意見・要望が35,597件で40.5%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問い合わせが112,777件で95.4%を占め、意見・要望は4.6%にあたる5,379件でした。

分野ごとの内訳



いただいた問い合わせや意見・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

放送に寄せられた視聴者の声は87,981件、このうち意見・要望は、35,597件でした。分類すると好評意見が22.5%、厳しい意見は77.5%でした。

また、声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップのミスや誤読などで117件(8月は105件)、ホームページの関係は40件(8月は42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、関心が高まる環境を守るための取り組みについて、視聴者からNHKに寄せられた要望や期待に対する対応事例です。

■NHK×SDGs 未来の環境を守るためにNHKができること

SDGs(持続可能な開発目標)への関心が高まるなか、NHKでは「環境経営アクションプラン(2021～2023年度)」のもと、2025年度末までにCO2排出量を25%削減することを目標に掲げています。照明や空調のエネルギー消費を抑えることはもちろん、番組制作現場では、スタジオの美術セットの廃棄物を削減することで、環境への負荷を軽減するための取り組みを行っています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKの「SDGs」への取り組み方が分かるものはあるのか？もしあるなら、それを放送にしっかり生かしてほしい。(60代男性)
- ・ テレビの舞台裏の紹介や地域の中での番組作り、環境やSDGsを意識した取り組みなどについて話を聞きたい。(40代男性)
- ・ 受信料で経営されている公共放送なので、率先して省エネを推進すべきだと思う。(60代男性)



NHKでは日々多くの番組を制作していますが、これまでは渋谷の放送センターの廃棄物のうち、およそ3分の1をスタジオの「美術セット」からのものが占めていました。視聴者からも環境への関心が高まるなか、美術セットのデザインを担当する部署では、去年10月にプロジェクトチームを立ち上げ、廃材を減らすための3つの“R”「Reduce(ごみを減らす)」「Reuse(繰り返し使う)」「Recycle(廃材をリサイクルする)」の取り組みに力を入れています。

①Reduce(ごみを減らす)

背景などをCGにして合成するバーチャルセットを活用して、セットに使用する資材を最小限に減らすことで、廃棄物の抑制を図っています。



「クローズアップ現代」の実物のセット



CGで背景を合成したときの映像

②Reuse(セットの資材を繰り返し使う)

セットを組み立てる柱や壁の素材は、使用後は解体し、再度別の番組のセットに利用されています。セットの一部を共有化することで、制作費の抑制と廃棄量の削減につなげています。



2017年に明石家スポーツで使っていた
セットの壁面部分を…



2020年の「NHKスペシャル」でも再利用

③Recycle(廃材をリサイクルする)

セットに使用された廃材のリサイクルを推進しています。金属や木材などの混合廃棄物は手作業で素材別に分別を徹底し、廃棄にかかるコストを削減するとともに、リサイクルの促進を図っています。「あさイチ」では、廃棄された木材や衣料から作られた再生素材をテーブルに使うなど、積極的にスタジオセットに活用しています。



廃棄木材



再生素材を使用した「あさイチ」のセット

こうした取り組みの結果、2021年度に美術セットから出た廃棄物の量は5年前の2016年度に比べて34%減少しました。

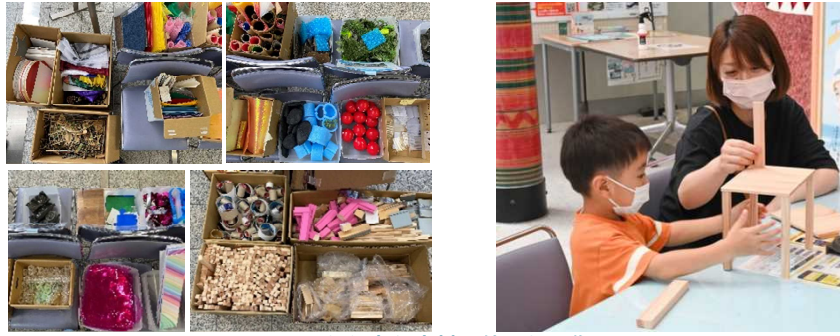


【視聴者から寄せられた声】

- ・ 博多華丸・大吉さんと鈴木アナウンサー。おなじみのメンバーなのに、セットがリニューアルされ、あさイチが全く新しい番組に生まれ変わったようだ。(60代男性)
- ・ ハチの巣の形のようなテーブルの素材感がとてもよい。セット全体の雰囲気も明るく感じられるいいものになった。(60代女性)

スタジオセットから出た廃材は、番組制作以外でも活用されています。

福島放送局では8月、セットから出た木片や、番組で使ったビーズや幕などを活用し、親子で好きなものを作るイベントが開催されました。2日間で80組の親子が参加し、講師役のNHKの担当者から、工作材料の廃材や端材がもとはどのように使われていたのか教わりながら、思い思いの作品を仕上げていました。



セットから出た廃材を使った工作



【イベント参加者からの声】

- ・ いろいろな材料があって何を作るか想像をふくらませられたのでよかった。
- ・ 「自由に作る」ということに子供もイキイキしていた。
- ・ テレビセットから出る廃材は家庭にあるものとは違って日ごろ使えないものがたくさんあり、楽しく工作できた。

このワークショップは11月以降、大阪放送局や松山放送局でも開かれる予定です。NHKは今後も廃棄物抑制の取り組みを進め、環境への負担の軽減に努めていきます。

■9月 反響の多かった番組

日本列島を縦断した台風14号や台風に伴う大雨特別警報などの関連報道のため、休止や変更になった番組についての問い合わせが集中しました。このほか、政治討論番組、次期大河ドラマゆかりの地を訪ねた紀行番組などに意見が多く寄せられました。

※集計期間 9月1日～30日

大相撲(2022年)秋場所(9/18)(総合、Eテレガ、BS1ガ、BS4K、ラジオ第1) <small>「津波注意報」「台風14号」関連ニュースのため放送開始時間変更</small>	1,028
日曜討論「与野党に問う 旧統一教会・国葬・コロナ」(9/4)(総合、ラジオ第1)	574
【特集ドラマ】定年オヤジ改造計画(9/19)(総合、BSプレミアム、BS4K) <small>総合のみ「台風14号」関連ニュースのため休止</small>	490
香川照之の昆虫すごいZ!	462
NHKのど自慢【京都から生放送▽平原綾香・三浦大知】(9/18)(総合、ラジオ第1) <small>「台風14号」関連ニュースのため放送開始時間変更・休止</small>	387
どうする松本潤?徳川家康の大冒険(2)(9/10)(BSプレミアム、BS4K)	314
うたコン▼生放送!清塚&平原コラボ▼氷川・純烈が大切な人へ▼稲垣潤一(9/27)(BS1、BS1ガ)	275
プロ野球2022「巨人」対「阪神」(9/17)(総合、総合ガ)	227
【連続テレビ小説】ちむどんどん 第125回「やんばる!ちむどんどん!」(9/30)(総合、BSプレミアム、BS4K)	225
あしたが変わるトリセツショー「脈拍の取説～速いと太る!?未来がわかる注目の“健康指標”」(9/1)(総合) <small>再放送は「参議院議員運営委員会」中継のため休止、近畿ブロックは別編成のため10/27に放送予定</small>	220

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は、17,901件で、今年度4月以降では最多となりました。8月30日、「らじる★らじる」のスマートフォン用のアプリが5年ぶりに大幅にアップデートされたことを受けて、前の月より2,934件多い3,359件の反響があったことが主な要因です。今回のアップデートでは、速度変更や連続再生などの機能を追加したほか、画面デザインも大きく変わったことで、利用者からは、操作方法の問い合わせや改善の要望が多く寄せられました。このため、「聴き逃し配信の聴き方」など操作方法をアプリのトップ画面で周知したり、テレビやラジオの情報番組でも紹介したりするなど、使い方を丁寧に案内しました。また、改善要望を反映させるため、9月にシステム改修を実施、10月にはアプリの修正版をリリースする予定で、今後もさらなる改善を進めていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、9月は118,156件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち95.4%は、受信契約の手続きや、請求内容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。

NHK公式サイト「受信料の窓口」に、番組の待ち受け壁紙をダウンロードできるコーナーを開設、活用いただいておりますが、9月は人気アニメ番組と連携した画像をアップしたことで、多数の反響が寄せられました。「受信料の窓口」のサイトでは受信契約に関する多くの手続きを24時間受付していますが、視聴者局では、これをきっかけに、各種手続きでの活用をよびかけています。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は4,651件で、前月よりも2,149件増加しました。このうち目立ったのは郵送物の送付やその内容についてで、すでに受信契約がある世帯や、居住者がいない住戸に届いたという声などに対して、発送先の確認作業の一層の厳密化や発送間隔の調整などの対策をとっています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、9月は3,378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2,827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2,186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641件でした。9月は台風や大雨でアンテナが破損したり、BS放送が見られないといった相談が151件寄せられました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、9月は120件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の101件から19件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは89件で、38件は、2019年に当時の首都圏放送センターの男性管理職が亡くなり、今年8月に労災と認定されたことについての反響でした。「職員の命と普通の生活を守ることができなくて、どうして良い番組ができるのか」「再発防止を徹底するとは具体的に何をやるのか説明してほしい」などの厳しい意見が寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■ニュース「安倍元首相 国葬」関連

9月27日(火) 総合 後1:40~4:26、ラジオ第1 後1:55~3:00

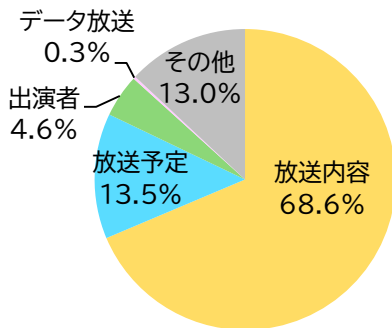
そのほか国葬に関するニュースなど

反響1,782件 ※9月26日~30日で集計

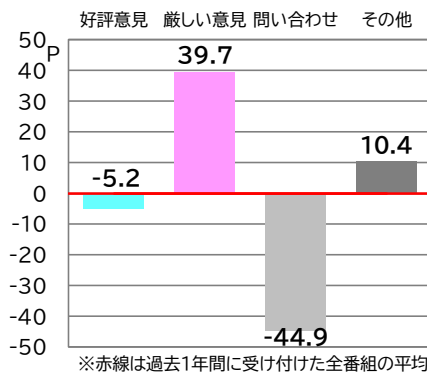
(好評意見27件、厳しい意見1,025件、問い合わせ216件、その他の意見514件)

銃撃されて死亡した安倍元総理大臣の「国葬」が、行われました。午後2時からの葬儀に合わせて、総合テレビとラジオ第1では中継で伝えたほか、さまざまな時間帯のニュースで解説などを交えて報道しました。当日まで賛成、反対それぞれの立場から多くの声が寄せられ、当日の放送については、特設番組の放送を早く求める声や、内容が国葬反対に偏っているのではないか、という声が目立ちました。また、賛否両論に分かれるなか実施された国葬について、経緯やそのあり方をきちんと総括する番組を求める声も寄せられました。

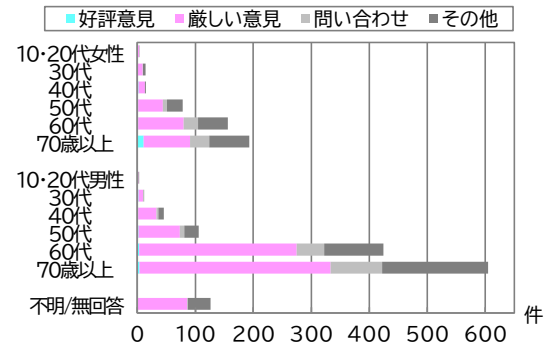
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好评意見>

- 公共放送として、国葬に反対する人の意見も触れていたことには意味があったと思う。今やっているものをただ中継するのではなく、ニュースとして中立で、世論のことも取り上げていたのは、非常に評価できると思う。(60代男性)

<厳しい意見>

- 国葬の放送はまだやらないのか。世界中から要人が来ているのに、なぜ放送しないのか。(70歳以上男性)
- 民放はお骨を見送るところまで中継していたが、別番組を放送していた。公共放送なのだから、ちゃんと最後まで放送するべきだと思う。(70歳以上男性)
- デジタル献花やたくさんの方が献花に行っているのに、反対派の報道ばかり。偏った報道でNHKのニュースは公平だと思っていたのに、がっかりだ。(30代男性)
- 国葬当日のニュースにもかかわらず、あまりにも賛否両論の報道時間が長過ぎると思う。国葬当日なのだから、もっと弔意を示すべきではないか。(19歳以下女性)
- 国葬に反対している人が多いのに、どうして放送するのか。見たくない人も多い。(50代男性)

<今後の要望・意見>

- 時代の変わり目には、その日がどんな日かをきちんと伝えることが大切だと思う。国葬がおかしいと思っている人が全国民の半数くらいいる中、どうして国葬になったのか、経緯や、安倍さんがどんな人だったのかをきちんと伝えるべきだと感じる。(60代男性)
- 国葬が、あわただしい雰囲気の中で、何とか終わった感が否めない。このまま終わりにするのではなく、番組でも国葬のあり方についてきっちり議論してほしい。(70歳以上男性)

■ニッポン知らなかった選手権 実況中！ <全9回>

7月12日(火)～9月20日(火)

総合 後11:00～11:29

(初回のみ 後11:05～11:34)

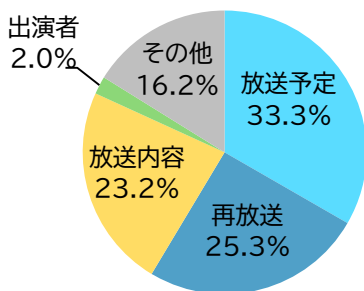
反響99件 ※7月11日～9月30日で集計

(好評意見8件、厳しい意見8件、
問い合わせ74件、その他の意見9件)

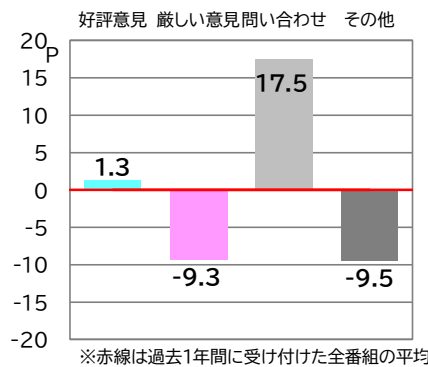


企業や業界団体が内輪で開催するスキルアップのための技術大会に、カメラを投入して高速実況形式で紹介するバラエティー番組です。チェンソーで木を切るテクニックや回転ずし、和装の着付け、物置の組み立てなどその道のプロたちが正確さやスピードなどの超絶ワザを競います。9回に渡って放送した番組には、職人たちの真剣な姿勢や技術力の高さに驚く声、専門的な目線からの指摘など多くの反響がありました。再放送やNHKプラスでの視聴方法への問い合わせも多く寄せられました。

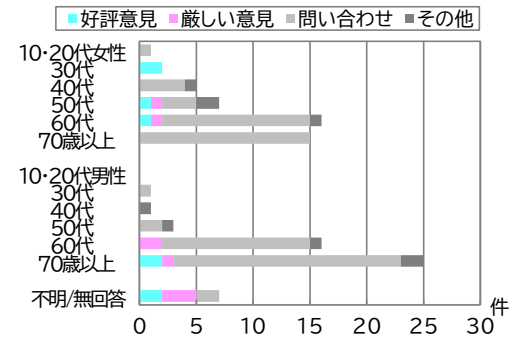
●受付内容の内訳



●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>

- 職人ならではのこだわりと高い技術で必死に戦っているのがとても興味深かった。その姿は若い職人の励みとなり、その職業に興味を抱く人も増えるのではないだろうか。(年代不明)
- わが家ではテレビを常に字幕オンで見ているので、特に生字幕入力の回は身近に感じた。今後も、「知らなかった!」と思うような選手権を放送してほしい。(40代女性)
- 単発の放送の頃から欠かさず見ている。こういう大会があるからこそ質の高い技術が提供できるのだと思う。色々なジャンルの選手権を放送してもらいたい。(60代女性)
- こんなに興味深い番組をやっているのか…と気づいたときには最終回。初回からの再放送を検討してほしい。(50代女性)
- 番組の途中から見たが、始めから楽しむ方法はないだろうか。(60代男性)
※再放送やNHKプラスへの問い合わせ37件
- 毎週欠かさず見るほど夢中になった。おもしろいだけでなく、色々な業界の方の技術や努力を学べるので、ぜひ続編をお願いしたい。(30代)

<厳しい意見>

- 手術の回があったが競争するようなものではない。丁寧に、確実に進めるべき技術を取り上げることに違和感を覚えた。(60代女性)
- この番組が企業などの宣伝に使われるようなことがないか、疑問に思っている。(50代女性)

[参考データ]

■放送番組への意見

9月に放送に寄せられた視聴者の声は87,981件、このうち意見は、35,597件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が22.5%、厳しい意見は77.5%でした。

	7月	8月	9月	2021年度平均
好評意見	18.0%	23.8%	22.5%	25.3%
厳しい意見	82.0%	76.2%	77.5%	74.7%

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
送付物	郵送物の送付、内容など	3,614
契約関係	契約手続きや支払い	458
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分等	199
	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	24
	料金体系・料額への不満	6
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	53
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	19
その他	BSデジタル放送のメッセージの消去など	278
合計		4,651

■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		2,186
	一次対応	1,106
	個別受信設備不良	882
	共同受信設備不良	174
	建造物による受信障害	11
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	6
	二次対応	1,080
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		641
合計		2,827

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応