

# NHK

## 月刊みなさまの声 2023年2月



### <目次>

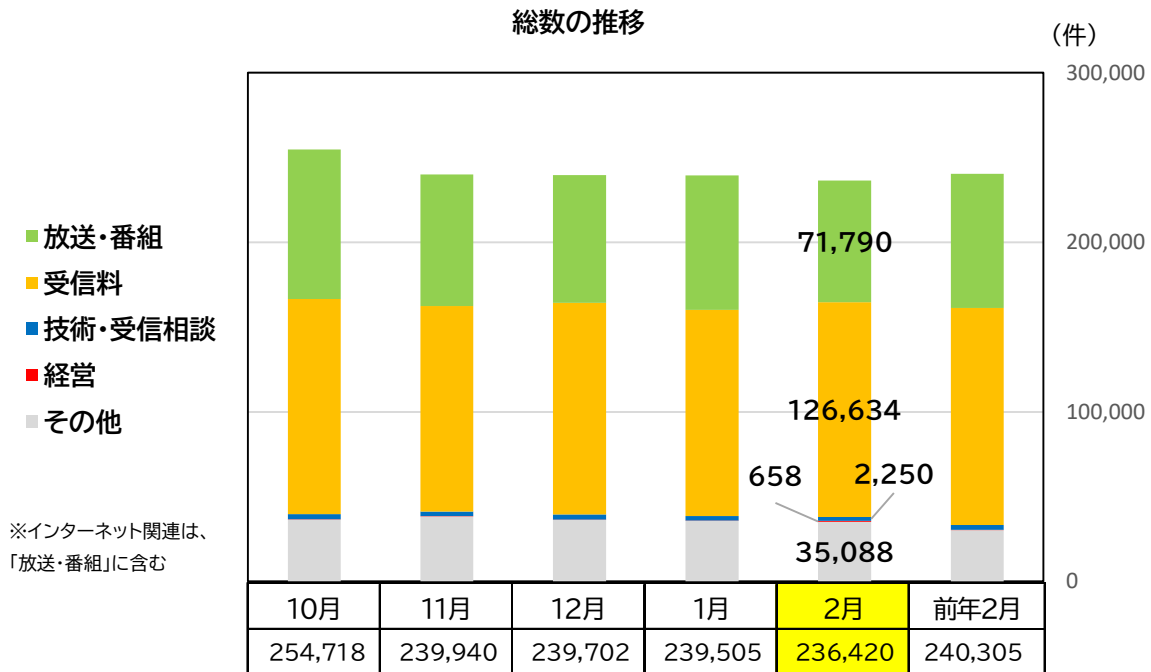
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	6
6. 経営への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	11

視聴者局

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

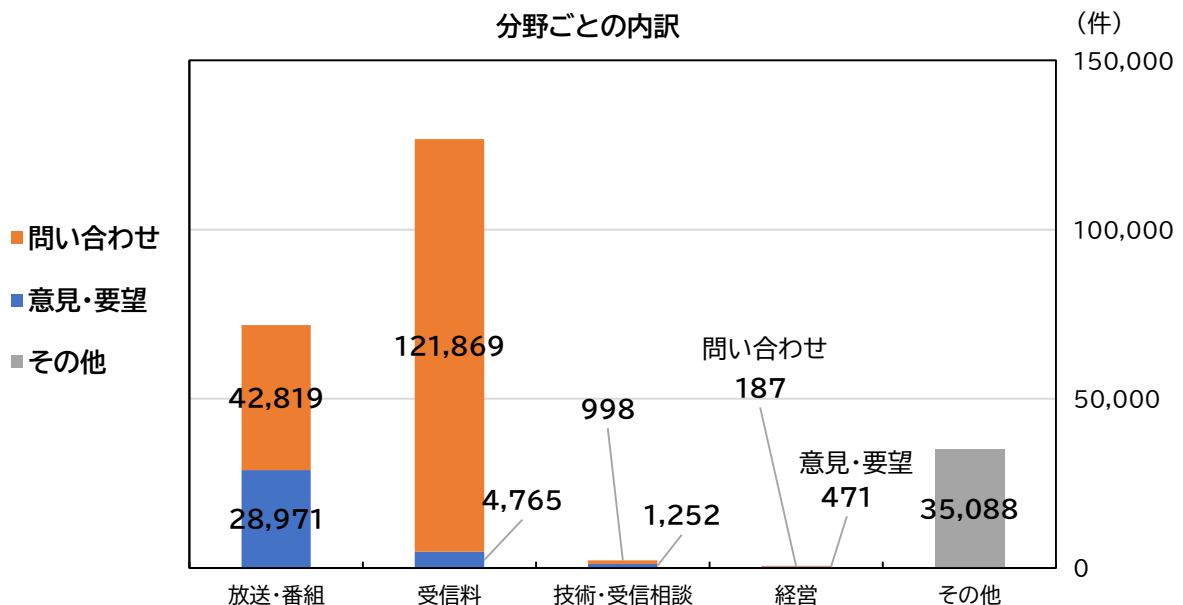
## ■総数の推移と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は236,420件で、前月1月と比べ3,085件減少し、前年同月からは3,885件少なくなっています。分野別内訳では、「受信料」に関するものが126,634件(前月比5,052件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が71,790件(前月比7,519件減少)となっています。



## ■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが42,819件で59.6%、番組内容や演出などに関する意見・要望が28,971件で40.4%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが121,869件で96.2%を占め、意見・要望は3.8%にあたる4,765件でした。



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をはじめ、担当の部局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71,790件で、このうち意見・要望は28,971件でした。分類すると好評意見が37.1%、厳しい意見は62.9%でした。好評意見は昨年度の平均より11.8ポイント高く、前月に引き続いて「大河ドラマ」や歌番組、それにドラマ番組が多くの支持を集めました

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など93件(1月は80件)、ホームページの関係は38件(1月は33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。

また、40年ぶりに徳川家康を単独主演にした大河ドラマ「どうする家康」について、愛知、静岡、三重、岐阜の東海4県で放送した関連番組に対し、「全国放送をしてほしい」という視聴者の声に応えた取り組みを紹介します。

### ■「どうする家康」東海4県で放送の関連番組 全国に向けて再放送！

1月から始まった大河ドラマ「どうする家康」は、古沢良太さんの斬新な脚本と、松本潤さんが演じる等身大の主人公が多くの視聴者から共感を呼んでいます。家康ゆかりの地、東海地区のNHK各放送局では、ドラマへの期待を高め物語をさらに楽しんでもらおうと、昨年末からことし1月にかけて多彩なイベントや関連番組を企画、地元に向けて放送したほか、NHKプラスでも配信を行いました。これらの番組には、イベントの参加者や番組を見られなかった全国の視聴者などから反響が相次ぎ、全国放送を希望する声は400件以上にもおよびました。


#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ パブリックビューイングのイベントに参加したが、多くの人とその時間を共有できて、印象深い体験だった。大河ドラマをより楽しむためにもぜひ、多くの人に見てもらいたい。(年代不明)
- ・ NHK名古屋の公式SNSで「東海プレミアリレー」という番組が東海地方限定で放送されると告知されていたが、ぜひ全国放送してほしい。(19歳以下女性)
- ・ 東海4県で「東海ドまんなか！松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP」という番組が放送されたが、ぜひ全国で放送してほしい。大河ドラマを楽しみにしている高齢の叔母はNHKプラスを使えないようなので何とか見せてあげたい。(年代不明女性)
- ・ 家康とは縁遠い地域に住んでいるが、家臣団ウラ話トークSPをぜひ全国で再放送をお願いしたい。深夜でもかまわない。NHKプラスでも見たが、いずれ見られなくなる。テレビ放送を録画して何度も見て楽しみたいと思っている。(60代女性)




予想をはるかに上回る盛り上がりを受け、再放送に向けた検討に着手、視聴者からの要望が大きな後押しとなり、3つの関連番組を2月に全国に向けて集中編成することが決まりました。番組は名古屋局と大河ドラマの制作班との間で、全国放送も視野に入れて準備を進めていたもので、再放送が決まってからは、さまざまな媒体を通じ放送日時のお知らせを行いました。また、最初の放送から時間が経った番組については、一部テロップや番組中のドラマ映像を差し替えるなど、初めて見る視聴者でも楽しむことができるよう努めました。


【第1弾】

	<p>「どうする家康」スペシャル・トークショー ～出演俳優が巡る“東海プレミアリレー”</p>
<p>[東海4県]1月15日 午前8:00～8:25</p>	
<p>総合(全国放送)2月5日 午後4:05～4:30</p>	
<p>ドラマ初回の1月8日に松本潤さんら出演陣が、家康ゆかりの静岡市、浜松市、岡崎市を巡るイベント「東海プレミアリレー」を開催。番組の見どころや撮影舞台裏などを俳優自らが語る、とっておきトークで構成しました。</p>	

【第2弾】

	<p>大河ドラマ主演SP対談 小栗旬×松本潤 ～今だからこそ、大河について話そう～</p>
<p>[東海4県]2022年12月29日 午後8:15～8:42</p>	
<p>総合(全国放送)2月12日 午後4:45～5:12</p>	
<p>前作「鎌倉殿の13人」主演・小栗旬さんと、「どうする家康」主演・松本潤さんのスペシャル対談。今だから話せる小栗さんの体験談、現在進行形で収録が進み初回放送を控えた松本さんの心境などを大いに語り合いました。</p>	

【第3弾】

	<p>東海 ドまんなか！ 「どうする家康」松本潤&amp;家臣団が大集結！ウラ話トークSP</p>
<p>[東海4県]1月27日 午後7:30～8:15</p>	
<p>総合(全国放送)2月12日 午後5:12～5:57</p>	
<p>家康役の松本潤さんと三河家臣団の俳優陣が集結し、印象的なシーンや知られざる素顔など“ウラ話”を披露。有村架純さん(瀬名/築山殿)、波岡一喜さん(本多忠真)、松嶋菜々子さん(於大の方)からのメッセージも。</p>	



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 全国再放送ありがとう！！今回は遠方に住む友人と同時に一緒に番組をみて楽しめた。出演者の魅力たっぷりのすばらしい番組で本当によかった。(年代不明)
- ・ 「スペシャル・トークショー」を全国放送してくれた。NHKプラスでも何度も見たが、やはりテレビで見られると喜びはひとしおだ。(40代女性)
- ・ (主演SP対談について)年末にネット配信で見たときも2人の話に引き込まれた。いまドラマが始まってから改めて見ると、ひとつひとつの言葉にさらに重みを感じられた。(年代不明女性)
- ・ (東海 ドまんなか！について)豪華メンバーが集まってざっくばらんに語る番組が、東海地方限定だったのは本当にもったいないと思っていた。全国放送になってうれしかった。(40代女性)

NHKでは、今後も地域サービスの一層の充実を図るとともに、各地の歴史や魅力を、全国の幅広い人に興味を持っていただけるよう、視聴者と向き合っていきたいと思います。

## ■2月 反響の多かった番組

先月から始まった【大河ドラマ】 どうする家康には、引き続き脚本や出演者についての反響が届いています。また作家・江戸川乱歩の誕生秘話をオリジナル脚本で伝えたドラマや人材派遣会社の謎に刑事が迫った社会派ドラマに好評の声が寄せられました。また、「NHKのど自慢」のチャンピオン大会やロシアによるウクライナ侵攻に関する「NHKスペシャル」にも、放送予定に関する問い合わせが多かったです。

※集計期間 2月1日～28日

【大河ドラマ】どうする家康 第5回「瀬名奪還作戦」(2/5)(総合、BSプレミアム、BS4K)	812
うたコン 「生放送▽鈴木雅之×JO1河野▽徳永英明▽井上芳雄▽上白石萌音」(2/14)(総合)	537
【大河ドラマ】どうする家康 第6回「続・瀬名奪還作戦」(2/12)(総合、BSプレミアム、BS4K)	441
NHKスペシャル「調査報告・ロシア軍 ～“プーチンの軍隊”で何が～」(2/25)(総合) ※「北海道で震度5弱」関連ニュースのため中断、28日に変更	365
NHKのど自慢チャンピオン大会2023 【41組のチャンピオンの頂点は！？郷ひろみ&ももクロ】(2/25)(総合、ラジオ第1)	283
【大河ドラマ】どうする家康 第7回「わしの家」(2/19)(総合、BSプレミアム、BS4K)	273
【土曜ドラマ】探偵ロマンズ 〔終〕(4)「若き江戸川乱歩の探偵活劇～怪盗に挑む！濱田岳×草刈正雄」(2/11)(総合)	243
第55回NHK福祉大相撲(2/23)(総合)	240
【特集ドラマ】ガラパゴス★後編 働く。生きる。誰もが幸せになっていいはずだ。(2/13)(総合)	181
カラーでよみがえる！大河ドラマ第1作「花の生涯」(2/5)(総合、BS4K) ※第1話のみ	176

## 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14,422件で、前月より2,465件減りました。前月は紅白歌合戦や正月番組関連について問い合わせが多かったため、例年と同様の傾向です。このうち84%が、NHKプラスについての問い合わせでした。

また、語学番組やラジオの聞き逃しなどの動画・音声配信についての声は628件と、今年度最多となりました。これは、語学関連のホームページでストリーミングの再生で不具合が起きたことによるものです。改修を終えるまで、再生可能な別のサイトに案内、誘導することで問い合わせは減りました。

## 4. 受信料への声

受信料に関して、2月は126,634件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.2%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。ふれあいセンター(営業)への入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていますが、インターネットでの手続きを案内しながら、受け付け体制を強化、混雑緩和に努めています。また、春の引越しシーズンを前に、卒業等により家族割引の適用が2023年3月末で終了する学生に向けて、転居や家族割引の継続申請などの手続きについて「NHK受信料の窓口」サイトをご案内する郵送物を発送しました。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,436件で、前月よりも552件増加しました。最も多かったのは、送付物に関するもので前月より444件増えて2,386件で、続いて契約・事務処理に関するものが297件、スタッフに関するものは183件でした。これは、前月、受信契約を勧奨する送付物をまとめて発送したためとみられ、いただいた意見は改善にいかしていきます。

## 5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、2月は2,250件の意見や問い合わせが寄せられ、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1,857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1,350件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が507件でした。茨城県つくば市にある中継局のアンテナ設備に雪が付着したため障害が起き、総合とEテレの受信状況が不安定となり、問い合わせが寄せられました。

## 6. 経営への声

NHKの経営に関して、2月は658件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の260件から398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476件で、最も多かったのは札幌放送局のアナウンサー逮捕に関するものでした。「ネットニュースでしか伝えず、テレビで報道しないのはなぜか」「不祥事がずっと続いている。組織として職員、関係者の規律を徹底すべき」「受信料を受け取っているのだから、しっかりと襟を正さなければならない。謝罪をきちんとするべきではないか」といった厳しい声が361件寄せられました。次に多かったのは、経営計画の修正案についてで67件の声が寄せられました。主なものは衛星波の削減に関するもので、「今使っている2Kのテレビでは、新BS2Kは見られなくなるのか」という誤解や「4Kはもともと見ていないが、12月からはテレビを買い替える必要はあるのか」などの問い合わせなどがありました。

7.反響の多かった番組から  
■「テレビ70年」キャンペーン関連番組から

○TV70年！蔵出し映像まつり  
2月4日(土) 総合 後4:45～5:58

○テレビ70年記念ドラマ  
「大河ドラマが生まれた日」  
2月4日(土) 総合 後7:30～8:45

○カラーでよみがえる！  
大河ドラマ第1作「花の生涯」  
2月5日(日) 総合 BS4K 後4:30～5:29

反響 蔵出し映像まつり 48 件、大河ドラマが生まれた日 68 件、花の生涯 124件  
※1月30日～2月6日で集計



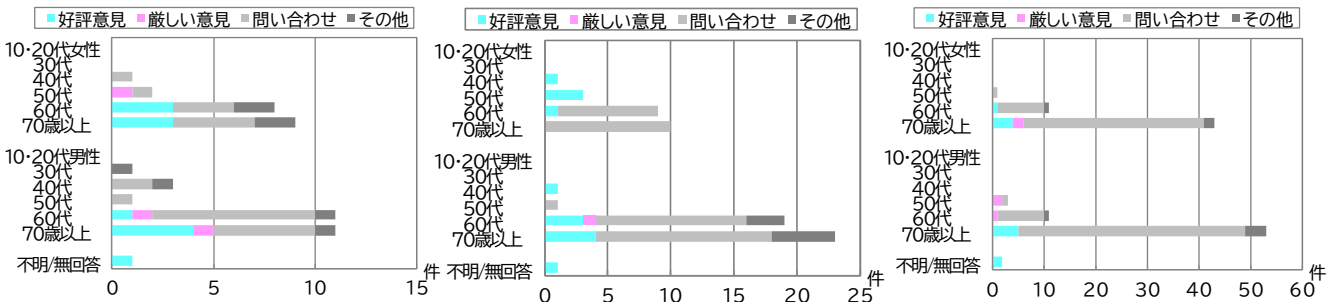
2月1日、日本でテレビ放送が始まってから70年を迎えました。昭和から平成、令和と「時代を映す鏡」として歩んできたテレビの歴史的な節目に展開する「テレビ70年」キャンペーン。さまざまな関連番組やイベントが、3月にかけて放送されました。その幕開けを飾った3つの番組には、過去の映像を懐かしむ声や、もっと昔の映像を見たいという希望、さらなる映像の発掘への期待などの反響が寄せられました。テレビの歴史とともに歩んできた年齢層からの声为主でしたが、「大河ドラマが生まれた日」には、比較的若い世代からの好評意見もありました。キャンペーン全体については、3月の民放とのコラボに期待する声や、関連するイベントについての問い合わせなどが寄せられました。

●意向種別×年代性別

○蔵出し映像まつり

○大河ドラマが生まれた日

○花の生涯



【主な内容】

○TV70年！蔵出し映像まつりへの声

- 懐かしい映像ばかりでとてもおもしろかった。まだまだ見たい番組があるので、続編を企画していただきたい。(60代男性)
- おそらく担当者は生まれていないであろう時代の番組を発掘するのは大変だったと思う。機会があれば、NHKだけではなく、民放の番組も取り上げてみてはどうだろう。(70歳以上女性)
- NHKには膨大な映像があることが改めてよく分かった。これをいかした番組づくりをもっと進めて、受信料を支払っている視聴者に還元してほしい。(70歳以上男性)
- (番組内でインタビューに答えていたアーカイブスサイトへの最多投稿者は)過去のさまざまな番組のセリフや細部まで記憶していてすごいと思った。彼女のような一般の視聴者の視点から昔の番組を振り返るのもおもしろいのでは？(40代)

- ・ 六角精児さんと井上咲楽さんによるドラマ仕立てもよいが、もっと昔の映像を長い時間見たかったと思う。  
(70歳以上男性)  
※同様意見 2件

#### ○テレビ70年記念ドラマ「大河ドラマが生まれた日」への声

- ・ 新しいことが始まるときの情熱や高揚感。そして大切なのは、身近な人を喜ばせたいという気持ち。こうした要素がよく描かれた素晴らしいドラマだった。  
(50代)
- ・ 「そんなの無理だ」とあきらめることなく、「やってみないと分からない」という当時のスタッフの熱量にわくわくさせられ、自分の仕事への向き合い方も考えさせられた。  
(40代女性)
- ・ 当時の「五社協定」(大手映画会社が専属俳優の他社作品、テレビ出演を制限する協定)など、テレビドラマ作りの大変な状況がよく分かって興味深く見た。  
(60代男性)
- ・ 大河ドラマへの出演を決心した佐田啓二さんの子息である中井貴一さんが劇中で芸能局長を演じていたことに、配役の妙を感じた。  
(70歳以上男性)
- ・ 冒頭に西暦での年代表示(1962年)があったが、元号がなかった。大河ドラマの記憶は昭和、平成と元号で刻まれているので、カッコ書きでもいいので元号も入れてほしかった。(70歳以上男性)

#### ○カラーでよみがえる！大河ドラマ第1作「花の生涯」への声

- ・ (前日に放送された)「大河ドラマが生まれた日」を見て、この放送を楽しみにしていた。昭和38年の放送当時にまだ私は生まれていなかったが、映像の迫力、カメラワーク、役者の立ち回り、劇中の音楽と、どれを取ってもその質の高さに驚くとともに、これぞ大河ドラマの原点と呼ぶにふさわしい作品だと感激した。  
(60代女性)
- ・ AIの技術によるカラー化は、素晴らしい試みだ。大変貴重な、まさに宝石のような映像だった。  
(70歳以上男性)
- ・ カラー化する意味はあるのだろうか。昔の作品は、当時の白黒のままの方が味わいがあるように思う。  
(50代男性)
- ・ 完全に映像が残っているのは第1話だけとのことだが、他の回もぜひ見てみたい。何とか発掘してもらえるのを心待ちにしている。  
(70歳以上男性)  
※同様の意見、要望など 27件



■ETV特集

ルポ 死亡退院～精神医療・闇の実態～

2月25日(土) Eテレ 後11:00～11:59

反響98件 ※2月20日～28日で集計

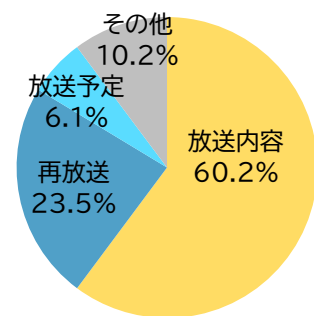
(好評意見32件、厳しい意見4件、

問い合わせ30件、その他の意見32件)

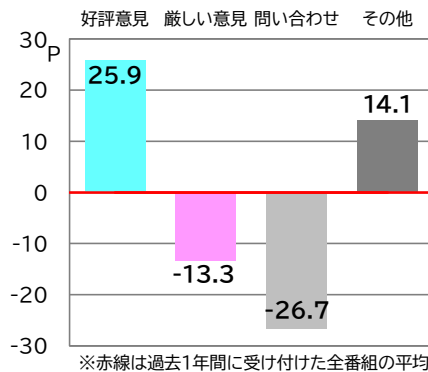


2月15日、東京都八王子市にある滝山病院を警察が搜索。患者への暴行の疑いで看護師が逮捕され、監督する東京都も調査に乗り出しました。NHKは、内部告発による病院内の映像や音声記録、そして1,498人の患者のリストを入手。その家族、病院関係者などへ取材、病院の実情と背景を調査しました。1年に及ぶ調査報道によって、社会の中で頼られる精神科病院の知られざる一面を浮かび上がらせました。視聴者からは、見応えのあるすばらしい番組、衝撃的な内容で驚いたなど、丁寧に深い取材によって実態を明らかにしたNHKの報道力を高く評価する反響が相次ぎました。被害者を増やさないためにも、さらなる取材、放送を望む意見が寄せられ、とくに、自身や家族が当事者という方から、番組で報じられた内容と同じような体験をしたので番組に伝えて欲しい、話したいという声も多く寄せられました。また、期間中、30件以上の再放送に関する問い合わせや意見がありましたが、深夜ではなくもっと見やすい時間帯で放送して欲しいという多くの要望が寄せられました。

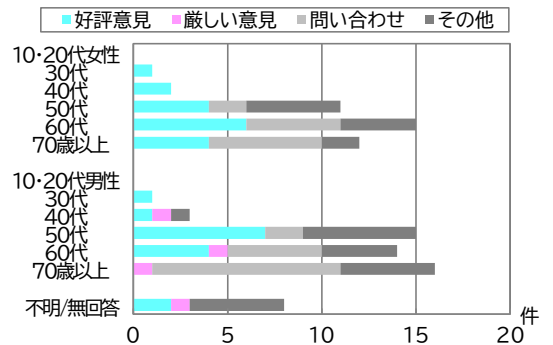
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 深刻な人権侵害の問題を丁寧に追っており、たいへん質の高いドキュメンタリーと感心した。患者の苦しみや無念、家族の怒りや悲しみがひしひしと伝わり、本当に視聴がつらくなる内容だった。(50代男性)
- ・ よくここまで取材した。メディアの役割として行政に対しても意見や疑問を提起する存在として頼もしく思う。これからも権力に屈することなく報道していただきたい。(60代男性)
- ・ 看護師たちも初めは、患者さんのために仕事したいと思っていたはずなのに、環境があそこまで、変えてしまうのか、人間の性(さが)なのか・怖い。すごく考えさせられた番組だった。(40代女性)
- ・ いてもたってもいられず、初めてメールする。このような想像を絶するおぞましい虐待の実態があるなど、考えたこともなかった。私たち社会の“無関心”がこのような実態を生み出したのではないかと考えるきっかけになった。映像が持つ圧倒的な強さ、社会への問題提起、粘り強い取材力、説得力のある構成、公共放送の神髄を垣間見た気がする。(40代男性)

- ・ 第2弾、第3弾と続けていただきたい。行政は責任逃れの的なことを言っていたが、あそこで終わらないで、さらに取材してほしい。これは大きな問題だと思い周りの知人とも話題にした。シリーズ化して放送することで苦しい人を救えるのではないかと思った。(50代男性)
- ・ 自分は運よく退院できたが、病院の中で起きていたことを話しても信じてもらえないかもしれないと思うと、怖くて話すことができなかった。きょうの番組を観てフラッシュバックのようにはっきりと思い出した。(50代女性)

<再放送に関する意見・要望>

- ・ ひと事とは思えず恐ろしくなった。遅い時間の放送だったが、みんなで共有したいので昼間の時間帯に再放送してほしい。(60代女性)
- ・ 誰にもおもねらず「こんなことはおかしい」というストレートなメッセージに打たれた。公共放送に求めるのは、まさにこうした公共のための番組だ。ぜひ時間帯を変えて再放送してほしい。(30代女性)

※多くの人が見やすい時間帯での再放送を要望する同様意見18件

## [参考データ]

## ■放送・番組への意見

2月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は71,790件、このうち意見は28,971件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が37.1%、厳しい意見は62.9%でした。

	12月	1月	2月	2021年度平均
好評意見	26.3%	39.6%	37.1%	25.3%
厳しい意見	73.7%	60.4%	62.9%	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	送付物の送付、内容など	2,386
契約・事務処理関係	契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	297
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など	183
BSデジタル放送	BSデジタル放送のメッセージの消去など	60
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	77
	料金体系・料額への不満	7
番組サービス	番組内容や出演者への不満	32
その他		394
合計		3,436

## ■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		1,350
	一次対応	770
	個別受信設備不良	631
	共同受信設備不良	106
	建造物による受信障害	4
	雑音障害	27
	混信・難視聴など	2
	二次対応	580
技術相談 (受信方法などへの問い合わせ)		507
合計		1,857

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応