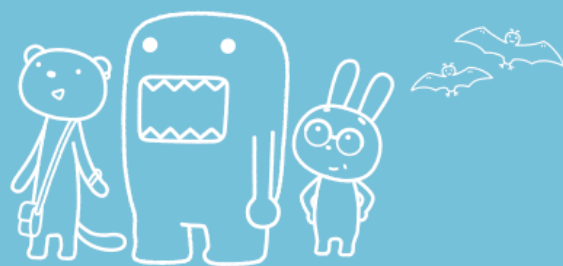


NHK

月刊みなさまの声 2020年10月

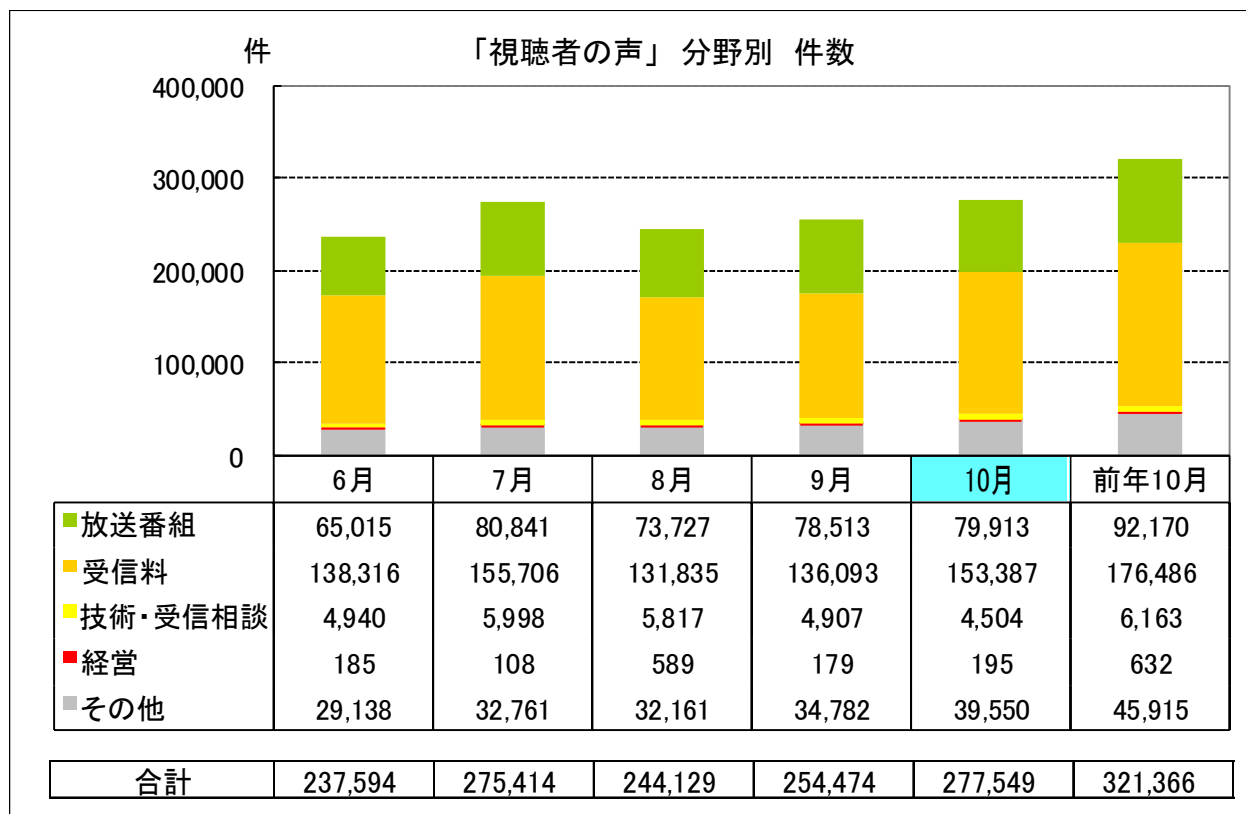


<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
3. 受信料への意見	4
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	5
6. インターネット活用業務への声	5
7. 意見・要望への対応	6
8. ピックアップ	9

1. 視聴者の声の総数と内訳

10月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は27万7,549件で、前月より2万3,075件増加しましたが、前年同月より4万3,817件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

10月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万6,177件で、このうち3万2,123件は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る4,054件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター（放送）	15,779	30,324	24,463	70,566	13,626	2,153
ふれあいセンター（営業）	2,044	108,132	3,861	114,037	1,292	752
ふれあいセンター（受信相談）	2,377	1,386	822	4,585	1,228	1,149
本部各部局	12,517	7,329	603	20,449	12,517	
全国各放送局	3,460	54,651	9,801	67,912	3,460	
合計	36,177	201,822	39,550	277,549	32,123	4,054

※ハートプラザ（放送センター）の受付件数はふれあいセンター（放送）に含まれます。

2. 放送番組への声

10月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は7万9,913件でした。このうち番組に対する意見は1万7,832件で、好評と不評で分類すると好評意見が25%、厳しい意見は75%でした。

	8月	9月	10月	2019年10月
好評意見	24.7%	26.9%	24.9%	28.3%
厳しい意見	75.3%	73.1%	75.1%	71.7%

■10月 反響の多かった番組

わが心の大阪メロディーや、伝説のコンサート“山口百恵 1980. 10. 5 日本武道館”、うたコン「おかえりなさい お客様」に300件を超える反響がありました。

わが心の大阪メロディー(総合)	421件
伝説のコンサート“山口百恵 1980. 10. 5 日本武道館”(BSプレミアム)	385
うたコン「おかえりなさい お客様」(総合)	324
あさいち「プレミアムトーク 桜木紫乃」(総合)	191
あさいち「プレミアムトーク 山崎育三郎」(総合)	183
プロ野球2020「阪神」対「DeNA」(総合、総合サフ)	179
ガッテン!「サル直伝! ?快感つるりん たまねぎ激ウマ新世界SP」(総合)	176
うたコン「秋の夜長にブルースを…」(総合)	172

<10月に放送した番組以外の問い合わせ>

第71回NHK紅白歌合戦 2,096件

【連続テレビ小説】エール(総合、BSプレミアム、BS4K) 336件

■10月 再放送希望の多かった番組

10月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は7,166件でした。要望の多かった10の番組は、以下のとおりです。このうち4本の番組が再放送されました。

鶴瓶の家族に乾杯「三浦春馬のほしいモノ/SP! 大阪府能勢町ぶつつけ本番旅」(総合)	395件	
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	231	
伝説のコンサート“山口百恵 1980. 10. 5 日本武道館”(BSプレミアム)	204	
ガッテン!「サル直伝! ?快感つるりん たまねぎ激ウマ新世界SP」(総合)	119	
★にっぽん ぐるり エストコ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道に行く」(総合)	57	
ガッテン!「使える! 魚肉ソーセージ フルふわ不思議食感☆新活用術」(総合)	49	
★ガッテン!「72分拡大版 暮らしを支える 珍★仕事人スペシャル」(総合)	47	
★小さな旅「赤い橋の町に生きて~北九州市 若戸大橋~」(総合)	45	
あさいち「プレミアムトーク 山崎育三郎」(総合)	42	
★映画音楽はすばらしい! 映画史に輝くメロディーをスクリーン&生演奏&歌声で!(BSプレミアム)	40	★再放送実施番組 (11月19日現在)

3. 受信料への意見

受信料に関して10月は、15万3,387件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター（営業）では、11万4,037件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,044件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,292件（63%）で、752件（37%）については担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	522
	訪問日、訪問時間に対する不満	2
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	56
	料金体系・料額への不満	36
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	82
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	24
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,322
合計		2,044

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して10月は、4,504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相談窓口では3,788件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が2,377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1,411件です。このうち受信不良の申し出については一次窓口で対応を完了したのが1,228件（52%）で、1,149件（48%）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行いました。技術相談についてはふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由		件数
受信不良		2,377
	一次対応	1,228
	個別受信設備不良	1,094
	共同受信設備不良	85
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	39
	混信・難視聴など	1
	二次対応	1,149
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,411
合計		3,788

5. 経営への意見

NHKの経営に関して10月は195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127件でした。内訳は「経営計画」関連が37件で最も多く、「公共放送」関連が28件、「職員制度」関連が8件、「情報公開」関連が4件、「経営委員会」関連が3件、「予算」関連が2件、「関連団体」関連が1件、「その他」が44件です。

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NHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務に寄せられた問い合わせや意見は1万3,707件で、今年度最も多かった先月9月をさらに上回りました。「NHKプラス」についても1万1,198件で、今年度最も多くなり、全体の82%を占めました。次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、NEWS WEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」でした。NHKプラスについては、IDの登録方法や端末の操作方法に関する問い合わせが多く寄せられました。

7. 意見・要望への対応

■徹底したコロナ感染対策をして「NHKのど自慢」再開

10月4日、新型コロナウイルスの影響により休止してきた「NHKのど自慢」の公開生放送を長野県須坂市で7か月ぶりに再開しました。再開にあたっては出演者もスタッフも感染防止対策を徹底して臨みました。ゲストは岩崎宏美さんと山川豊さん。予選会で選ばれた18組もパフォーマンスで盛りあげてくれました。



【視聴者の声】

- ・ 7か月ぶりの放送については、どのような対策をとって開催するのか？ (60代男性)
- ・ コロナの影響で長きに渡って中止されているのど自慢だが、規模を縮小してでもいいので再開してもらえないか。明るく楽しく元気よく！がモットーののど自慢が開催されないと、コロナに負けている気がして気分が落ち込んでしまう。こんな時だからこそ、コロナの嫌な気持ちを吹き飛ばしてほしい。 (50代女性)

●予選会・本選（生放送）でさまざまな工夫

会場運営にあたっては、政府の方針やNHKと開催自治体のガイドラインに基づいて、関係者や観覧者の安全・安心を最優先にしました。予選会の出場者数を従来から40%減らしたほか、本選への出場も2組減らして18組に。バンドのメンバーには2メー



本選：バンドも離れて演奏



本選の客席（須坂市文化会館）

トルのソーシャルディスタンスを保って演奏していただきました。出場者が使用するマイクは、一人一人に消毒済みのものを使っていただけるよう工夫しました。また観覧者数は、会場の

収容人数の5分の1に抑え、客席の間の距離を適切に確保しました。

●舞台裏でも 取り組みを徹底

客席は全て消毒を行うなど、準備を万全に整え、出場者、観覧者、そしてスタッフも全員、検温をして臨みました。さらに控え室では対面にならないようレイアウトを工夫し、観覧者は入場を待つ間もソーシャルディスタンスを確保していただくなど、感染防止対策を徹底しました。みなさんのご協力もあり、無事に再開することができました。



入場を待つ間もディスタンス確保 客席の消毒も徹底



【視聴者の声】

- ・ 久しぶりの生放送で、とてもよかった。新型コロナウイルス対応で今できるやり方で番組を作っているのが伝わり、感動した。大変だと思うが、次も楽しみにしている。 (50代女性)
- ・ 小田切千アナウンサーの心がこもったコメントのほか、ゲストが歌い終わったあとに「みなさまお元気で」と声をかけてくれたのがうれしかった。体調を悪くしているので、きょうの放送は元気をもらった。 (60代女性)
- ・ 感染拡大の防止など、いろいろなことに配慮しないとイケないのは理解している。年内の放送はもう無理かと思いかけていたので、復活に喜びを感じる。 (60代男性)
- ・ のど自慢、久しぶりで、ちょっと形は変わったが、十分楽しめた。 (70代以上男性)
- ・ やっとのど自慢が再開されてうれしい。きょうも80歳過ぎのおばあちゃんが元気に歌っているのを見て、こちらも元気になった。これからは毎週楽しみにしている。 (70代以上女性)

■連続テレビ小説「エール 第18週 戦場の歌」

大きな反響を受け、総合テレビで深夜に5回まとめて再放送 関連番組の放送も…

クライマックスに向け、ますます盛り上がりを見せる連続テレビ小説「エール」。中でも10月12日～16日に放送した「第18週 戦場の歌」は、過酷な戦争をリアルに描き出し、幅広い年代から多くの反響が寄せられました。

こうした声を受けて、総合テレビで25日未明に、5回を一挙、再放送するとともに、関連する番組を合わせて放送してNHKプラスでも配信し、視聴者の関心に応えました。



【視聴者の声】

- きょうの場面を見て、つらくて悲しくて胸が詰まる思いだが、戦争が過去になって薄れゆく今、そしてコロナのこの時代だからこそリアルに、いろいろ考えさせられた。(40代性別不明)
- けさの内容は重かった。ここまで生々しい描写の朝ドラはかつてあっただろうか。コロナ禍にあって、より一層平和の尊さを描きたい、戦意高揚の曲を作り続けた主人公の目を通して戦争の悲惨さを伝えたいというスタッフのなみなみならぬ決意を感じ取ることができた。(50代女性)



「第18週 戦場の歌」より

この週の放送は主人公が戦後、平和を願う歌を作り、人々を励まし慰め、エールを送る曲を数多く作るようになる原点となる内容でした。戦闘シーンなどがあったことから、「悲惨な場面は朝ドラにふさわしくない」などの声もあった一方で、「リアルな描写で戦争の悲惨さが伝わってきた」「主人公の目線で戦争を体感したような気持ちになった」などの好評意見が多く寄せられました。こうした声を受けて、通常、毎週土曜日にBSプレミアムとBS4Kで行っている再放送を、総合テレビで一挙、再放送するという異例の対応を取りました。

NHKプラスでも2度目の配信を行い、多くの人に見ていただくことができました。



【視聴者の声】

- 先週の「エール」を総合テレビでも一挙、再放送することになったのは、戦争の描写で反響が大きかったからだと思う。私の両親も戦争を体験していて、母の最初の結婚相手は防空壕（ごう）で亡くなったと聞いた。改めて戦争を繰り返してはならないという思いを強くした。(60代女性)
- 偏向的な描き方でなく、事実に基づいた的確なドラマは心を打つ。(70代以上男性)
- 昨今、戦争の悲惨さを描く映画やドラマが減ったように思う。還暦の自分も親世代が体験したことだが、二度と繰り返さないためにも、繰り返し何があったのかを伝え続けるべきだと思う。(60代男性)

さらに、あさイチ「プレミアムトーク 山崎育三郎」やSONGS「森山直太朗 山崎育三郎」などの関連番組を放送したほか、太平洋戦争で最も無謀と言われた戦いを描いたNHKスペシャル「戦慄の記録インパール」を再放送して、いずれもNHKプラスでも配信し、視聴者の関心に応えました。

■誤記・誤読などの指摘への対応（10月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、10月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは56件（9月は59件）、ホームページは20件（9月は27件）ありました。

◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
10/14	総合	サンドのお風呂 いただきます	テロップ	×慢性消 火 器病 ○慢性消 化 器病	再放送で修正
10/18	Eテレ	日曜美術館	テロップ	番組内の使用曲の作者名 ×Rou L eed ○Lou R eed	再放送で修正
10/25	総合	NHKのど自慢	テロップ	×矢沢 栄 吉 ○矢沢 永 吉	番組内でおわび NHKプラス内で 修正テロップ追加
10/26	総合	ニュース(12:00)	テロップ	臨時国会を × 招 集 ○ 召 集	番組内で おわびと訂正

◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
10/6	BS4K	ニッポン 大空の旅	映像	明治神宮の空撮を皇居と紹介	再発防止に向け 情報共有
10/13	FM	第89回日本音楽 コンクール最終予選 バイオリン部門	コメント	出場者の学歴 × 武蔵野音楽大学卒業 ○ 東京芸術大学音楽学部 付属音楽高等学校在学中	翌日の同予選会 番組内でおわび
10/16	Eテレ	Eテレ2355	画面	北極側から見たときの 地球の自転方向 × 時計回り ○ 反時計回り	再発防止に向け 情報共有
10/29	総合	NHKニュース おはよう日本	コメント	×ドジャースが ホーム で ワールドシリーズを制覇 ○感染症対策のため、今年は テキサス州で集中開催	NHKプラス内で 修正テロップ追加

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
10/3	NEWS WEB	誤記	×新型 インフルエンザ に ○新型 コロナウイルス に 感染したトランプ大統領	現場に指摘 修正
10/21	歴史秘話ヒストリア	誤記	毛利氏勢力下の × 鞆(とも 岡山県) ○ 鞆(とも 広島県)	現場に指摘 修正
10/30	美の壺(BS4K)	誤記	白磁作家 × 黒田泰三 ○ 黒田泰蔵	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■世界はほしいモノにあふれてる

「生放送！フランス 極上チーズをめぐる旅」

10月8日（木）

総合 後10:30～11:15

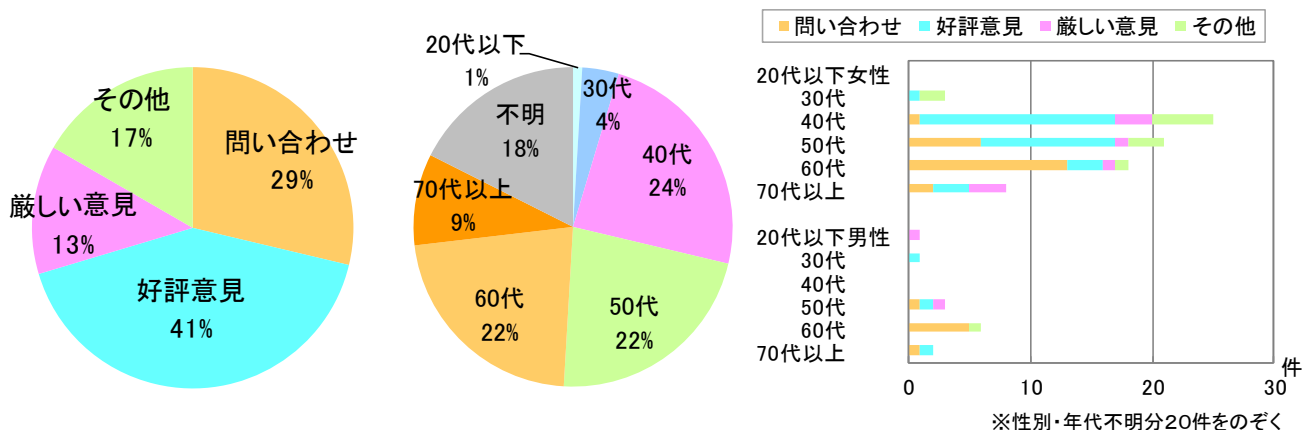
反響108件 ※5日～31日で集計

(好評意見45件、厳しい意見14件、

その他の意見18件、問い合わせ31件)



グルメやファッション、インテリアなど“世界中のステキ”に敏腕バイヤーがいざなう紀行バラエティー。この回から新MCに鈴木亮平さんを迎え再スタート、極上のチーズの宝庫フランスを取り上げました。番組には、鈴木さんとJ U J Uさんの新コンビへの期待や、前MCの三浦春馬さんの急逝を乗り越えて番組が継続されたことなど、多くの好評意見が寄せられました。一方、生放送中の企画として番組と同時進行で画面下部にツイートを紹介していたことに対して、厳しい意見も散見されています。



【主な内容】

<好評意見>

- 番組の続投、ありがとう。大好きな番組だったのでとにかく、うれしい。(年代性別不明)
- 鈴木亮平さんは、MCにぴったりだと思った。とっさに出た関西弁最高！「せかほし」第2章、J U J Uさんの新しいコンビネーションがこれからも楽しみだ。(年代性別不明)
- 番組のいろんなシーンで三浦春馬さんのことを思い出して悲しい気持ちにもなったが、J U J Uさんと鈴木さんのやりとりを見てほっこりした気分になった。鈴木さん、春馬くんからのバトンを受け取ってくれてありがとう。(40代女性)
- 「せかほし」の温かい空気感を引き継ぎ、それでいて新しい色も出ていて、とてもよかった。生放送にしたことで、みんなで番組を盛り上げていく感じがして、楽しめた。(50代女性)

<厳しい意見>

- 画面下のツイッターの字幕のせいで番組に集中できない。スタジオで話をしているときならばいいが、フランスの美しい風景のときには雰囲気も損ねてしまっている。(50代男性) ※同様意見6件

■プロフェッショナル 仕事の流儀 「当たり前が、当たり前であるために ～路線バス運転手・大森透～」

10月13日(火)

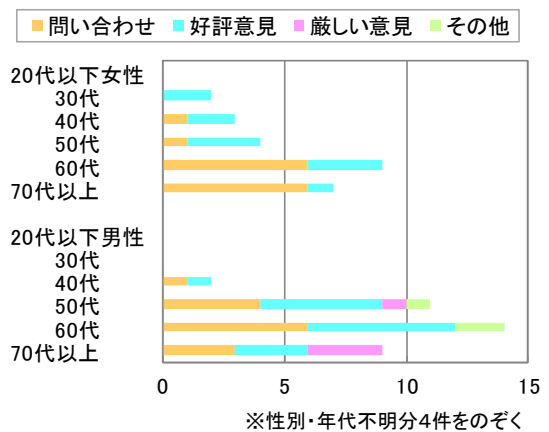
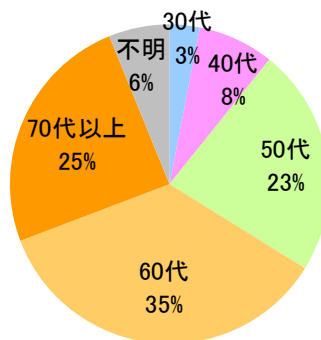
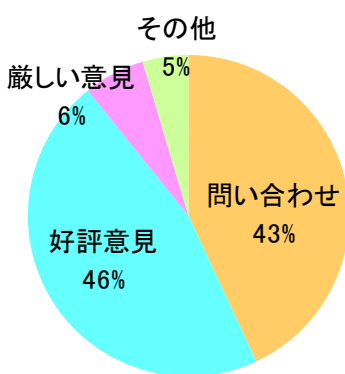
総合 後10:30～11:15

反響65件 ※12日～31日で集計

(好評意見30件、厳しい意見4件、
その他の意見3件、問い合わせ28件)



箱根を走る路線バスの運転手として、40年のキャリアを誇る大森透さん(62)に密着。急カーブや急坂の連続する山道での高い運転技術や、乗客のニーズを考え尽くした驚きの接客と心遣いで、長年にわたり地域を支えてきた姿を追いました。コロナ禍を機に社会を縁の下で支える仕事に注目が集まる中、大森さんの仕事に対する姿勢やモットーに好評意見が半数近くを占めました。また、年代も30代から70代以上までの幅広い方々からの声が届いています。



【主な内容】

<好評意見>

- どの職業であろうと人としてどうあるべきかを教えていただき、大変感銘を受けた。ちょっとした目配り、気配り、心配りがいかに大事か、「人はそこを見ている」ということを再認識できたと同時に、本当にすばらしい方を取り上げてくれたと思う。まさにこれぞプロフェッショナルだ。ありがとう。(50代男性)
- これまで「プロフェッショナル」では、有名な別世界にいるような人が出演することが多かったが、今回は身近な存在で心が温まった。コロナのこんな時代だからこそ、必要な番組だと思った。(60代女性)
- 日常が日常でなくなっている今、こういう当たり前の日常を縁の下で支えている人たちをもっと取材してほしい。リスクの中で働いている人がたくさんいるが、多くの人がそれが当たり前と思っている。番組を見てそれが当たり前ではなく、実は一番大変なことなのだと改めて気付かされた。(年代性別不明)

<厳しい意見>

- 大森さんの話すことが白い文字のスーパーで出ているが、シャツも白いので文字と区別できず読みにくかった。色を変えることはできなかったのか。(70代以上男性)