

(参考)

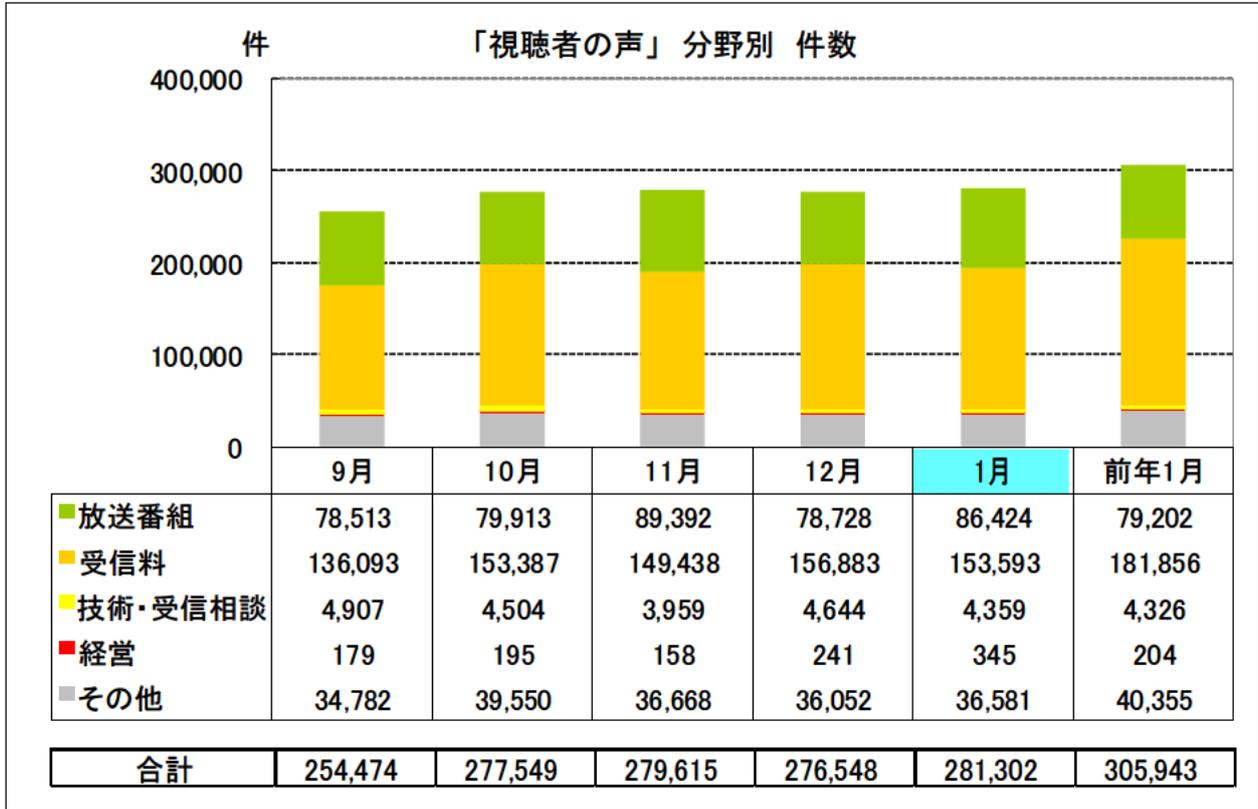
**NHK**

月刊みなさまの声  
2021年1月



## 1. 視聴者の声の総数と内訳

1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は28万1,302件で、前月より4,754件増加し、前年同月より2万4,641件少なくなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

1月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は4万3,952件で、このうち3万9,756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4,196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）	19,145	30,730	25,021	74,896	17,142	2,003
ふれあいセンター（営業）	2,537	108,251	3,040	113,828	1,573	964
ふれあいセンター（受信相談）	2,451	1,197	736	4,384	1,222	1,229
本部各部局	16,179	7,634	919	24,732	16,179	
全国各放送局	3,640	52,957	6,865	63,462	3,640	
<b>合計</b>	<b>43,952</b>	<b>200,769</b>	<b>36,581</b>	<b>281,302</b>	<b>39,756</b>	<b>4,196</b>

※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

1月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万6,424件でした。このうち番組に対する意見は2万1,658件で、好評と不評で分類すると好評意見が28.5%、厳しい意見は71.5%でした。

	11月	12月	1月	2020年1月
好評意見	23.6%	29.1%	28.5%	23.3%
厳しい意見	76.4%	70.9%	71.5%	76.7%

### ■1月 反響の多かった番組

コロナ禍の政策を党首に問いかけた日曜討論や、山口百恵さんの伝説のコンサートなどに多くの反響が寄せられています。

日曜討論「コロナ禍で政治は 2021年 党首に問う」(1/10)(総合、ラジオ第1)	680件
伝説のコンサート「山口百恵 1980.10.5 日本武道館」(1/30)(総合)	600
全日本卓球選手権2021 決勝 ▽女子シングルス ▽男子シングルス(1/17)(総合、総合サブ)	304
国会中継「参議院予算委員会質疑」(1/27)(総合、ラジオ第1)	255
大相撲(2021年) 初場所 初日(1/10)(総合、BS1サブ、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	241
【連続テレビ小説】純情きらり(154)(155)(156)＜最終回＞「いのち、輝いて」(1/8)(総合)	233
うたコン「冬こそ聴きたい…アツコロボ」(1/26)(総合)	227

<1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「今こそ歌おう みんなでエール」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	1738件
東洋医学 ホントのチカラ「今年も元気に!健康長寿SP」	674件
大河ドラマ どうする家康	426件

## 3. 受信料への意見

受信料に関して1月は、15万3,593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、11万3,828件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,537件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,573件(62%)で、964件(38%)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	630
	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	53
	料金体系・料額への不満	44
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	81
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	22
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,707
合計		2,537

## 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して1月は、4,359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3,662件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,451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1,211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1,222件（49.9%）で、1,229件（50.1%）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		2,451
	一次対応	1,222
	個別受信設備不良	1,043
	共同受信設備不良	124
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	40
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,229
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,211
合計		3,662

## 5. 経営への意見

NHKの経営に関して1月は345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252件でした。内訳は「経営計画」関連が135件、「公共放送」関連が34件、「経営委員会」関連が6件、「職員制度」「予算」関連が5件、「情報公開」「不祥事」関連が3件、「関連団体」関連が1件、「その他」が60件でした。

## 6. インターネット活用業務への声

放送・営業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、インターネット活用業務についてのものは1万2,947件。そのうち80%が「NHKプラス」についてでした。問い合わせ内容としては、IDの登録方法や端末への入力方法に関するものが多く寄せられています。高齢の方を中心に、スマートフォンでの登録が難しいという声が寄せられていることから、登録方法をわかりやすく解説する動画をNHKオンラインで公開するなど対策を進めています。NHKプラス以外では、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などの「動画音声配信」に問い合わせが寄せられました。

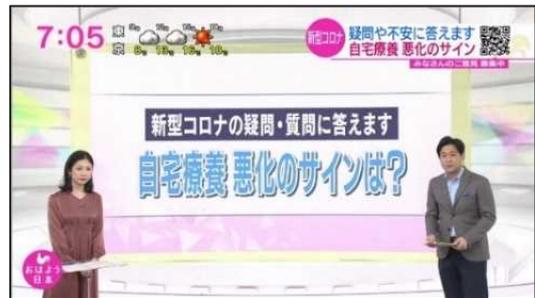
## 7. 意見・要望への対応

### ■コロナ禍で緊急事態宣言 視聴者の不安に答えて…

新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めがかからず、二度目の緊急事態宣言が一部の地域に出されるなど、深刻な状況が今も続いています。NHKは、新型コロナウイルスに関するニュースや番組制作を引き続き、力を注ぐとともに、視聴者のみなさんの不安を少しでも取り除けるよう、さまざまな取り組みを進めています。

#### ● 視聴者の疑問に直接、答えるコーナーを充実

「NHKニュース おはよう日本」では1月、視聴者の疑問・質問に答えるコーナーをより充実させるため、ディレクター、アナウンサー、記者が専門チームを編成しました。番組で質問を募り、随時、専門家などの解説を交えて分かりやすく回答しています。番組のホームページなどを通じて寄せられた質問は、去年11月の募集開始から2月中旬までに1,000件を超えました。



NHKニュース おはよう日本

1月14日、「受験生の感染対策」を解説した放送の動画を番組公式ツイッターに投稿したところ、これまでに1,450万回以上見られるなど、多くの人たちに活用されています。



#### 【視聴者の声】

- ・ 新型コロナウイルスの疑問・質問コーナーはとてもよいと思う。(50代男性)
- ・ 自宅療養の際の注意点を実際に診療にあたっている専門の医師が答えてくれた。コロナで死亡する原因、具体的な対応策などがよく分かった。(70代以上男性)



おはよう日本 公式ツイッター

#### ● “命を守る行動を” 武田真一アナウンサーからのメッセージ (ミニ番組)



新型コロナ 命を守る行動を (1月25日)

1月25日から31日にかけて、「新型コロナ 命を守る行動を」というテーマで、武田真一アナウンサーが2分間のメッセージを伝えました。「みなさんへのメッセージ」、「この1年、番組を伝えて続けて思うこと」など4つのテーマで、自分のことばで思いを伝えたところ、視聴者のみなさんから「とても勇気づけられた」など100件を超える反響が寄せられました。



#### 【視聴者の声】

- ・ 1人暮らしをしていて、人にまったく会えない。でも、この放送を見て、自分だけじゃない、みんながんばっているんだと思えた。これからも放送を続けてほしい。(70代以上女性)
- ・ 飲食店をやっていて、もう諦めようかなと思っていたところで、この番組を見て泣いた。私たち家族に刺さる内容で、とても勇気づけられた。ありがとう。(50代男性)

命を守る行動を呼びかけるミニ番組では、感染を経験した人など、さまざまな人たちからのメッセージをつないでいきます。メッセージの動画はNHKのホームページでもご覧いただけます。

## ■ドライバーからの一報で大規模渋滞の取材開始

日本海側が記録的な大雪に見舞われていた1月9日、ふれあいセンター（放送）に複数のドライバーから寄せられた情報から、福井県内の北陸自動車道で数百台に上る車の立ち往生が繰り返していたことが分かりました。NHK福井放送局は他社に先駆けて一報を届け、詳細な情報や応援メッセージを送ることができました。

### 【寄せられた情報】

- 今、車の中でテレビをみていたら「事故で300台以上が通行不能になったが、取り残された車はすべて高速道路から移動し解消された」とL字にでていた。しかし、私は昼前から今（午後8時）まで、福井北ICまで、あと3キロのところまで立ち往生している。L字の内容は間違っている。（50代男性）



記録的な大雪に見舞われた福井市（1月9日）

情報は1月9日の夜8時ごろ、北陸自動車道で立ち往生した車のドライバーからNHKに電話で寄せられました。電話を受けたふれあいセンターの担当者がすぐに福井局に情報の内容を伝え、直後に取材が始まりました。実はこの時、高速道路会社は「渋滞は解消した」と発表していましたが、改めて取材した結果、実際にはまだ多くの車が立ち往生したままだということが半明しました。



福井局は、ただちにラジオで臨時ニュースを開始。車中に閉じ込められた人々に向けて、積雪などの最新情報や応援メッセージを翌朝まで、30分ごとに伝え続けました。福井局では、3年前の大雪の際、「渋滞に巻き込まれた車中の人々に十分な情報を伝えられなかった」という反省から、今回はよりきめ細かく、丁寧な報道を行いました。



北陸自動車道をまたぐ歩道橋上から中継

応援メッセージでは「体調の悪い人は車絡を。あと3時間で夜は明けます。心を強く安らかに保って、救援を待ってください」などと車中で大変な思いをしているドライバーの皆さんに呼びかけました。地元のコミュニティラジオ局にも応援メッセージの呼びかけを提案しました。

さらに、福井局の公式ツイッターでは応援メッセージのほか、「一酸化炭素中毒への注意」や「エコノミークラス症候群の予防法」なども伝えました。



### 【視聴者からの声】

- NHKのラジオで、立ち往生して動けなくなっている車のドライバーに、懸命に声かけをしているのに涙が出た。
- 福井局のアナウンサーの心のこもった呼びかけにすごく感銘を受ける。そのひと言で元気になれる気がする。（公式ツイッターより）
- 改めて地方局の大切さを感じた。（70代以上男性）



NHKニュース おはよう日本（1月10日）

NHKではさまざまな災害リスクに対応し、一人でも多くの命を守るよう、災害報道の充実を図っていきます。

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（1月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、1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68件(12月は54件)、ホームページは29件(12月は26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
1/1	総合	今夜も生で さだまさし	手書きの字	×割烹の「烹」の字に誤り	再発防止に向け 情報共有
1/2	総合	全国大学ラグビー選 手権準決勝	テロップ	決勝の放送予定 ×BS1 ○総合	番組内でお詫び
1/4	総合	ニュースウォッチ9	画面	感染者数の棒グラフの長さが 人数と合っていない	再発防止に向け 情報共有

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
1/2	Eテレ	ETV特集	テロップ	谷崎潤一郎の没年 ×1962 ○1965	再放送で修正
1/2	総合	【正月時代劇】 ライジング若中	画面	映像に映っていたのは ×シラサギ ○アオサギ	再放送で修正
1/2	Eテレ	100分de萩尾望都	テロップ	「ポー一族」のポーツネル氏は ×伯爵 ○男爵	再放送で修正
1/13	Eテレ	NHK高校講座 化学基礎	テロップ	生成したのは ×酸化銅 ○塩化銅	再放送で修正
1/21	Eテレ	コレナンデ商会	テロップ	寿老人と福祿寿が逆	再放送で修正
1/27	総合	NHKニュース おはよう日本	画面	トランプ前大統領の向かった先 ×カリフォルニア州 ○フロリダ州	再発防止に向け 情報共有

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
1/5	NHKアーカイブス 人×物×録	誤記	とと姉ちゃんの放送年 ×2006 ○2016	現場に指摘 修正
1/8	NEWS WEB	誤記	×緊急事緊宣言 ○緊急事態宣言	現場に指摘 修正
1/14	大江戸もののけ物語	誤記	第4話のサブタイトル ×騙された清庵 ○罠(わな)にかかった清庵	現場に指摘 修正

## 8. ピックアップ

### ■NHKスペシャル 2030 未来への分岐点

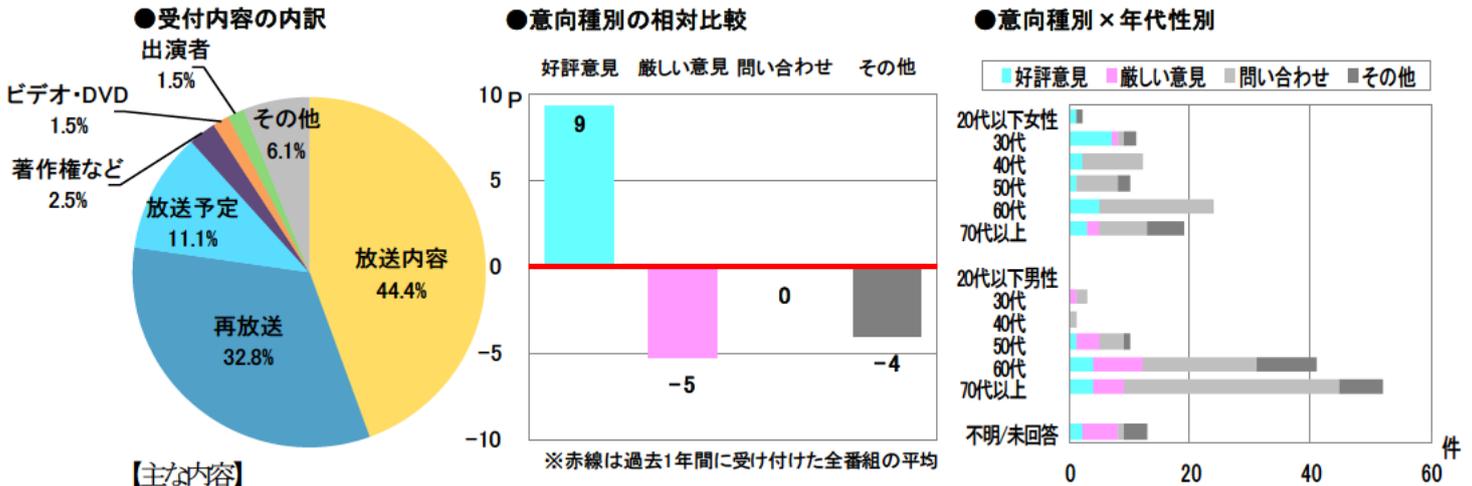
#### (1)「暴走する温暖化 “脱炭素” への挑戦」

1月9日(土) 総合  
後9:00~9:59



反響198件 ※4日~31日で集計  
(好評意見30件、厳しい意見27件、  
問い合わせ108件、その他の意見33件)

持続可能な未来を模索する新シリーズ「2030 未来への分岐点」の第1回。テーマは新たなフェーズに入った地球温暖化。地球の平均気温は、このままいくと早ければ2030年にも臨界点に達するといわれています。番組では世界が直面する環境問題を伝えたほか、最新のCGを使い、未来の世界を映像化しました。分かりやすかった、ハッとさせられたなど高く評価する声が多かった一方で、日本語の字幕が出ているのに、インタビューの英語まで日本語に吹き替える必要があるのかななどの指摘もありました。



#### 【主な内容】

##### <好評意見>

- 地球の状態を知らず、危機感なく日常を過ごす人たちがどれほど多くいるのだろうと思った。私たちに必要なのは現実問題を正しい情報で得られるこうした番組だと実感した。(20代女性)
- 温暖化についてあいまいなイメージとあやふやな知識しかなく、「環境に配慮した生活をした方がいい」くらいにしかなってなかったが、この番組を見て、もっと当事者意識を強く持ちたいと思った。(40代女性)
- 地球が危機的状況にあること、すぐに行動に移さないと手遅れになることなど、よくまとまっていて分かりやすかった。大勢の人に知ってもらいたい内容だった。(30代女性)
- 地球がここまで大変なことになっているのを知らなかった。環境問題をひと事のように考えていた自分にハッとしました。(60代女性)
- 温暖化に伴う地球で起きている現象や、脱炭素に向けた各国の取り組みがよく分かった。番組で最後で紹介されたアインシュタインのことが印象的だった。(60代男性)

##### <厳しい意見>

- 英語でインタビューに答える海外の研究者の日本語を字幕で出すのはいいが、白い字で表記されると背景が白いときなど、読みにくいことがある。配慮してほしい。(60代男性)
- 日本語の字幕が出ているのに、インタビューする国谷裕子さんの英語まで、日本語に吹き替える必要があるのか。視覚障害者への配慮ということであれば、「音声切り替え」で英語でも聞けるようにしてほしい。(30代女性)

## ■逆転人生

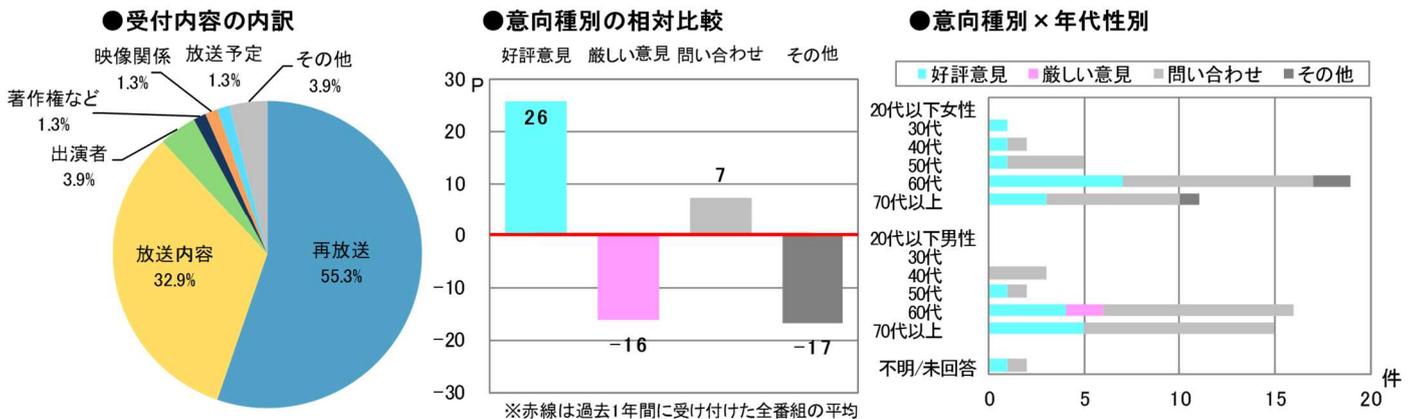
「貧困の連鎖を断て！」  
西成高校の挑戦」

1月25日（月）  
総合 後10:00～10:45

反響76件 ※25日～31日で集計  
(好評意見24件、厳しい意見2件、  
問い合わせ47件、その他の意見3件)



親から子への「貧困の連鎖」が問題となっている大阪・西成。この地域の子どもが多く通う府立西成高校は、いま、学びを守ろうとする取り組み「反貧困学習」で注目を集めています。1月から展開する公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」の一環として、教師と生徒の涙の逆転を描きました。教師の熱意に頭が下がった、感動したなどの好評意見が多く寄せられました。また、一度放送を見た人からの再放送の要望だけでなく、放送後に番組の評判を知り、「ぜひ見たい」という視聴者からの問い合わせも目立ちました。



### 【主な内容】

#### <好評意見>

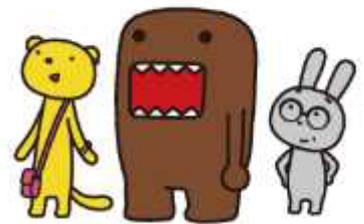
- 一人一人の子どもたちに、前を向いて生きるための力を付けさせた先生方の努力に頭が下がった。番組は長期間にわたる取材を基にしたものになっていて、こうした番組作りはNHKならではだと思う。(70代以上男性)
- 経済的貧困や家族関係に課題のある子どもたちが集まった府立高校で、生徒思いの熱心教師集団が意欲的に取り組んでいた姿にとても感動した。(年代性別不明)
- 幼少期に母親を亡くし、生徒と自分を重ねていたという出演者(前田裕二さん)の話に感動した。貧困は子どものせいではなく大人がどう対処するかで変わって行くのだと考えさせられた。(50代女性)
- 教師が生徒の家庭環境をしっかりと把握し、生きていくための意欲を導き出した熱意と行動力が心を動かされた。多くの人にこの番組を見てもらいたいと思う。(70代以上女性)
- 経済的に厳しい母子家庭や育児放棄された子どもたちの頑張る姿に胸を打たれ、終始、ハンカチが手放せなかった。同世代の子どもが家にいる機会の多い春休みなどにも放送してほしい。(60代女性)

#### <厳しい意見>

- 西成高校の取り組みはすばらしく、頭が下がる。ただ、現場の教師にもそれぞれ事情があり、したくてもできない方もいる。私は教師をしているが、生徒にあそこまでできない先生が不親切で、してくれる先生がいっぱい先生という色分けに悩んで、辞めていく方もいる。これをすべて教師や学校が背負わなければならないのか、その辺りのことも含んで番組作りをしてほしい。(60代女性)

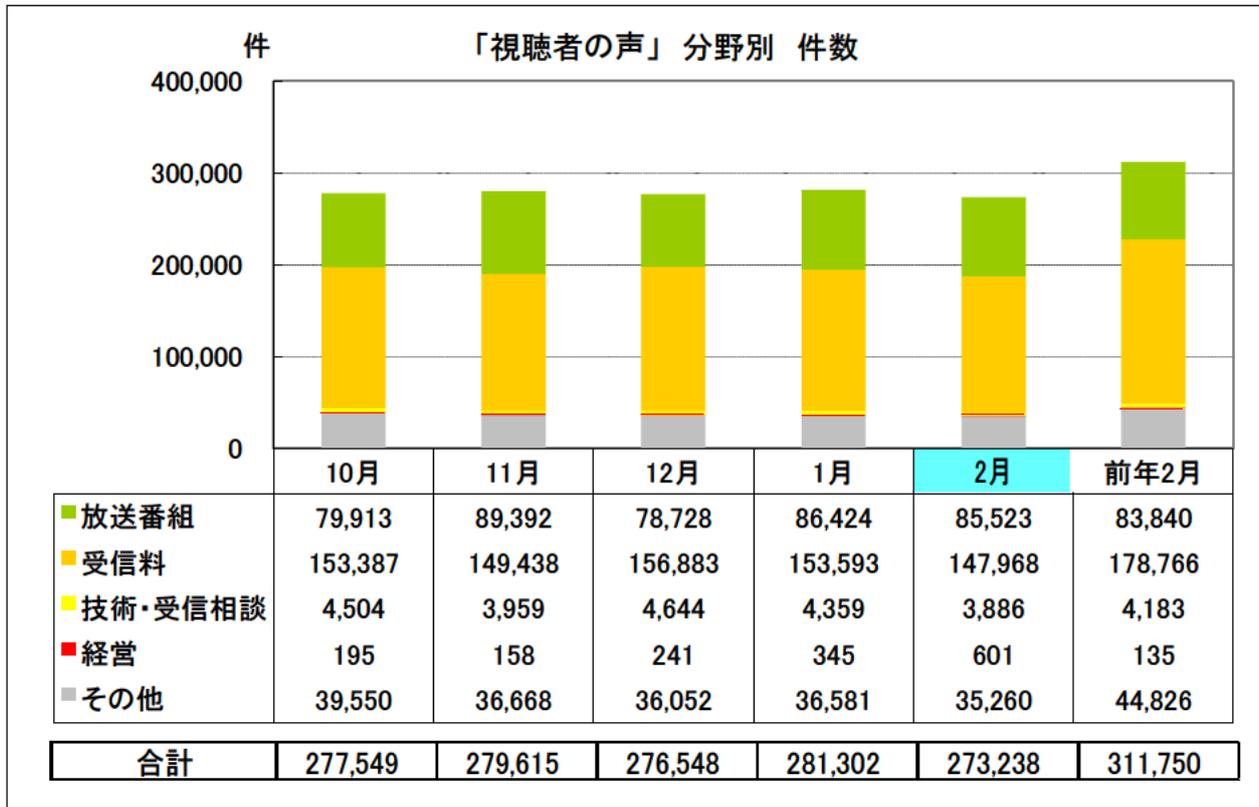
**NHK**

月刊みなさまの声  
2021年2月



## 1. 視聴者の声の総数と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は27万3,238件で、前月より8,064件減少し、前年同月より3万8,512件少なくなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

2月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は4万142件で、このうち3万6,024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4,118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対応を取りました。

	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）	18,264	33,119	23,701	75,084	16,126	2,138
ふれあいセンター（営業）	2,527	104,997	2,454	109,978	1,521	1,006
ふれあいセンター（受信相談）	2,040	1,191	763	3,994	1,066	974
本部各部局	14,203	6,612	1,552	22,367	14,203	
全国各放送局	3,108	51,917	6,790	61,815	3,108	
<b>合計</b>	<b>40,142</b>	<b>197,836</b>	<b>35,260</b>	<b>273,238</b>	<b>36,024</b>	<b>4,118</b>

※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

2月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万5,523件でした。このうち番組に対する意見は1万9,925件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ32%、厳しい意見はおよそ68%でした。

	12月	1月	2月	2020年2月
好評意見	29.1%	28.5%	31.8%	23.7%
厳しい意見	70.9%	71.5%	68.2%	76.3%

### ■2月 反響の多かった番組

大坂なおみ選手が優勝した全豪オープンテニスや、大河ドラマ 麒麟がくるの最終回・総集編、新たに始まった大河ドラマ 青天を衝けなどに多くの反響が寄せられています。

全豪オープンテニス2021 女子シングルス・準決勝「大坂なおみ」対「セリーナ ウィリアムズ」(2/18) (総合、総合サブ)	1,970件
大河ドラマ 麒麟(きりん)がくる<最終回> 第44回「本能寺の変」(2/7) (総合、BS7は7M、BS4K)	1,671
全豪オープンテニス2021 女子シングルス・決勝「大坂なおみ」対「ジェニファー プレイディ」(2/20) (総合、総合サブ)	891
全豪オープンテニス2021 女子シングルス・3回戦「大坂なおみ」対「オンス ジャバー」ほか(2/12) (総合サブ)	734
大河ドラマ 青天を衝(つ)けく新< 第1回「栄一、目覚める」(2/14) (総合、BS7は7M、BS4K)	624
大河ドラマ 麒麟(きりん)がくる 総集編(2/23) (総合、BS4K)	600
ガッテン! 「たった2分で血圧低下! ?ミクロの“ツボ”刺激で魔法のガス大活躍」(2/3) (総合)	502
うたコン「あの頃と出逢(あ)う、青春の歌~冬~」(2/23) (総合)	428
全豪オープンテニス2021 女子シングルス・2回戦「大坂なおみ」対「キャロリン ガルシア」(2/10) (総合サブ)	341
全豪オープンテニス2021 女子シングルス・4回戦「大坂なおみ」対「ガルビニエ ムグルーサ」(2/14) (総合サブ)	336

## 3. 受信料への意見

受信料に関して2月は、14万7,968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、10万9,978件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,527件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,521件(60%)で、1,006件(40%)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	600
	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	71
	料金体系・料額への不満	32
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	70
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	24
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,730
合計		2,527

## 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して2月は、3,886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3,236件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,040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1,196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1,066件（52%）で、974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		2,040
	一次対応	1,066
	個別受信設備不良	927
	共同受信設備不良	96
	建造物による受信障害	1
	雑音障害	35
	混信・難視聴など	7
	二次対応	974
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,196
合計		3,236

## 5. 経営への意見

NHKの経営に関して2月は601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475件でした。内訳は「不祥事」関連が284件、「経営計画」関連が67件、「経営委員会」関連が21件、「公共放送」関連が16件、「職員制度」関連が12件、「予算」関連が7件、「情報公開」関連が4件、「その他」が64件でした。

## 6. インターネット活用業務への声

放送・営業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、インターネット活用業務についてのものは1万539件。そのうち79%が「NHKプラス」についてでした。問い合わせ内容としては、IDの登録方法に関するものが多く、特に高齢の方からスマートフォンでの登録が難しいという声が依然として多く寄せられていることから、登録方法をわかりやすく解説する動画やマニュアルを制作し、NHKオンラインで公開するなど対策を進めています。NHKプラス以外では、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」、NEWSWEBなどの「動画音声配信」に問い合わせが寄せられました。

## 7. 意見・要望への対応

### ■公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」

新型コロナウイルスは子どもたちの学びにも大きな影響を与えています。中でも以前から困難な環境にあった子どもたちがさらに追い詰められ、「学びたいのに学べない」教育機会の喪失が広がりつつあります。NHKは、こうした課題と向き合い、子どもたちの未来の選択肢が狭まることのないよう、公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」を1月から展開しています。



ハートネットTV「コロナで取り残される子どもたち」(2/2、3・Eテレ)

「ハートネットTV」は2夜連続で、“コロナで取り残される子どもたち”について考えました。保護者の年収や家庭環境による教育格差が広がる中で、子どもの学びの機会を守ろうと奮闘するNPOの活動から、今後、何が必要かを探りました。また、子どもたちの声を生放送で紹介し、当事者のリアルな心の叫びに耳を傾けました。

「おはよう日本」では、18歳未満で家族の介護などを担う“ヤングケアラー”を取り上げま



「おはよう日本」(2/11・総合)



「学びたいのに学べない」(2/13・Eテレ)

13日には、キャンペーンの柱となる特別番組「学びたいのに学べない」を放送しました。シングル家庭や外国にルーツをもつ子どもたちを取材し、教育格差の実態と課題をデータで明らかにし、解決策を考えました。

このほか「あさイチ」や「逆転人生」などレギュラー番組でも関連企画を多数放送し、「学びたいのに学べない」子どもたちを支えるための学校の新たな取り組みなどを紹介しました。

#### <主なキャンペーン関連番組(放送順)>

■あさイチ「コロナから“学び”を守ろう！」(1/20・総合) ■国際報道2021「パキスタン“シンドのマララさん” 貧しい子どもたちに学びを」(1/21・BS1) ■逆転人生「貧困の連鎖を断て！西成高校の挑戦」(1/25・総合) ■ニュース シブ5時「コロナで注目 YouTube授業動画」(1/28・総合) ■ラジオ深夜便▽ママ☆深夜便「ことばの贈り物」(1/29・ラジオ第1/FM) ■クローズアップ現代+「コロナ禍の高校生～ルポ“課題集中校”～」(2/3・総合)

このほか、山形、秋田、広島など地方局でも特集番組を制作

#### 【視聴者の声】

- ・ 学びたいのに学べない、本当にやるせない社会だ。これ以上、格差を広げないためにも私大への補助金の増額などできることはあるはずで、国が一刻も早く対策をとるべきだと感じた。(60代男性)
- ・ 若い人たちが祖父母などを介護するという実態や、当事者の思いを知って衝撃を受けた。引き続き介護を担わなければいけない若者の実態を取材してほしい。(60代女性)

3月には、キャンペーンで伝えた情報を当事者たちがどう受け止めたのか、全国の大学生以下の子どもたちと語り合ったり、海外を含め、先駆的な地域、学校の取り組みを紹介したりする参加型番組を放送し、解決への道を探ります。

## ■震度6強の地震 ニューススタジオからのメッセージに反響

2月13日深夜、福島県と宮城県で震度6強を観測する地震がありました。その翌朝、午前5時のニュースの冒頭、糸井羊司アナウンサーがスタジオから伝えたメッセージに、視聴者の皆さんから「心が温まった」など多くの反響をいただきました。ネット上でも、「感動した」といった内容のツイートがその日だけで400件近く投稿され、「糸井アナ」というワードがトレンド入りするなど、大きな話題になりました。



午前5時のNHKニュース（2月14日）

おはようございます。5時になりました。ほとんど眠れなかった方、早く目覚めてしまった方、ともにお疲れのことと思います。日の出まであと1時間ほどになりますけれども、できるだけ安全な場所で、少し目を閉じながらでもかまいませんので、最新の情報をお聞きいただければと思います。  
(14日午前5時のニュースの冒頭のことば)

### ●胆振東部地震の経験から

土曜日の午後11時過ぎ、家族とくつろぎ、寝る支度をしていたという糸井アナウンサー。大きな揺れの直後に家を飛び出し、地震発生からおおよそ50分後にはスタジオで地震のニュースを伝え始めました。翌朝、午前5時のニュースも担当することが決まり、放送を見てくださる方の気持ちになって伝えるにはどうすればいいか、考えたそうです。そのとき、思い起こしたのが、3年前の札幌放送局時代、胆振東部地震のときの経験でした。今回の地震同様、広範囲で停電が発生。ライフラインが使えないというストレスで思いのほか眠れない、やがて復旧しても緊張感で眠りが浅い、気づくとテレビをつけたまま明け方になっていたといいます。その時の体験をもとに、いま視聴者がどんな気持ちでいるのかを考え、自分のことばで語りかけました。糸井さんは、原稿やマニュアルを越えて、どれだけ血の通った、生きたことばを伝えられるか、難しいけれども今後も大切にしていきたいと話しています。



### 【視聴者の声】

- ・ 福島に住んでいてほとんど眠れなかったが、糸井アナの優しさが伝わり、肩の力を抜く事ができた。(年代不明女性)
- ・ 10年前の記憶がよみがえり、1人暮らしで不安だったが、早朝、地震の影響を受けた地域の人たちに寄り添うことばを聞いて、しみじみとした温かい気持ちになった。(20代男性)
- ・ 心温まる放送をありがとう。将来、アナウンサーは、AIにとって代わられると言われているが、こうした血の通った温かいコメントは人間にしかできない。これからも視聴者に寄り添った放送を期待している。(60代男性)

### ●3. 11後の災害報道の見直し

10年前の東日本大震災をきっかけに、NHKは、いのちを守り、被害を減らす「減災報道」の重要性に改めて目を向け、報道のあり方を見直しています。たとえば、大津波警報が出た際には避難の行動につながるよう、強い口調の呼びかけや、言い切り型の伝え方などを取り入れることにしました。具体的に「命を守る行動」を呼びかける新たなマニュアルも作り、訓練と研修を続けています。さらに、全国の地方放送局では、災害に備える地域の方々へのヒアリングを行い、専門家の知見をもとに、地震や豪雨、台風など、それぞれの



「命を守る呼びかけ」のマニュアル



住民の方々へのヒアリングの様子  
(2019年12月・函館)

状況下で、どんなことばや映像が行動につながるのか、検討を重ねています。

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（2月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、2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61件(1月は68件)、ホームページは32件(1月は29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
2/1	総合	NHKニュース7	テロップ	×内務相 ○内相	再発防止に向け 情報共有
2/2	BS プレミアム	イッピン	テロップ	×引前 ○弘前	再放送で修正
2/3	総合	NHKニュース おはよう日本	テロップ	軍を×避難 ○非難	番組内でお詫び
2/12	Eテレ	ららら♪クラシック	テロップ	×主席指揮者 ○首席指揮者	再放送で修正

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
2/1	総合	鶴瓶の家族に乾杯	コメント	山口県の角島で取れた魚介を 「瀬戸内の海の幸」と紹介	再放送で修正
2/4	総合	ネーミングバラエティ 日本人のおなま まえっ!	テロップ	コザ市が誕生した1956年 ×昭和36年 ○昭和31年	再放送で修正
2/14	BS1	BS1スペシャル	テロップ	階級章とテロップの階級が違う ×中将 ○大佐	再放送で修正
2/15	BS1	奇跡のレッスン	図	将棋盤に銀が5枚ある	再放送で修正
2/17	総合	歴史秘話ヒストリア	コメント	釘隠しの意匠 ×ネズミ ○リス	再発防止に向け 情報共有

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
2/3	まいにちフランス語	誤記	phareの分類 ×女性名詞 ○男性名詞	現場に指摘 修正
2/7	ディスカバー・ビートルズ	誤記	×“Abbey Load” side A ○“Abbey Road” side A	現場に指摘 修正
2/21	NHK映像ファイル あの人に会いたい	誤記	「また逢う日まで」の発売年 1971年×20年前 ○50年前	現場に指摘 修正

## 8. ピックアップ

### ■【大河ドラマ】麒麟（きりん）がくる <全44回>

第1回「光秀、西へ」～最終回「本能寺の変」

2020年1月19日（日）

～2021年2月7日（日）

総合 後8：00～8：45、

BSプレミアム 後6：00～6：45、

BS4K 前9：00～9：45

※第1回は75分、最終回は59分



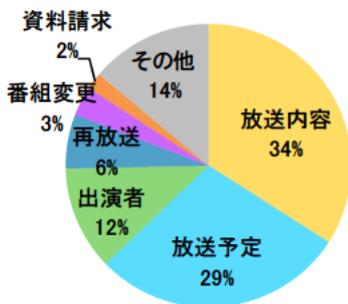
反響1万4,420件 ※2020年1月12日～2021年2月9日で集計

(好評意見2,458件、厳しい意見2,929件、問い合わせ7,476件、その他の意見1,557件)

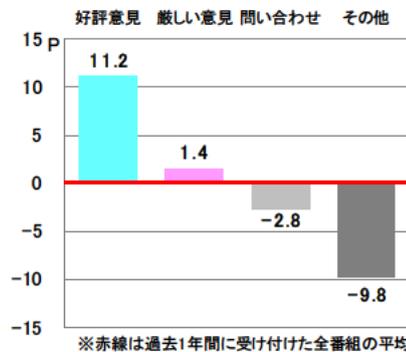
日本史上最大のクーデターとされる「本能寺の変」。群雄割拠の戦国時代、「世を平らかにする」という理想を追求し義を貫いた知将・明智十兵衛光秀（長谷川博己さん）が、主君の織田信長（染谷将太さん）を討つまでの半生を重厚に描きました。開始前の出演者交代による初回放送の延期や、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴う2か月半に及ぶ一時中断、年をまたいで番組の継続など、放送期間中も異例の対応が続きました。

1万4,000件を超える受付総数のうち、放送予定、番組変更などに関連した意見や問い合わせが32%近くを占めています。また、反響全体では男性からの声の方が女性よりも多かった一方、好評意見の60%近くは女性から寄せられ、特に30代から50代に広く支持を集めました。

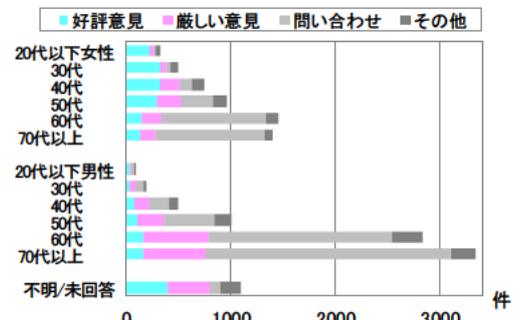
#### ●受付内容の内訳



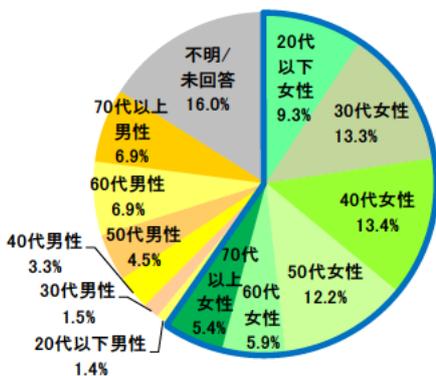
#### ●意向種別の相対比較



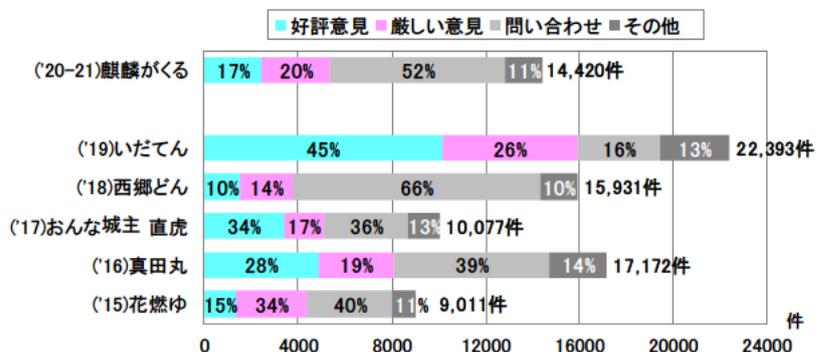
#### ●意向種別×年代性別



#### ●好評意見の性別年代別の内訳

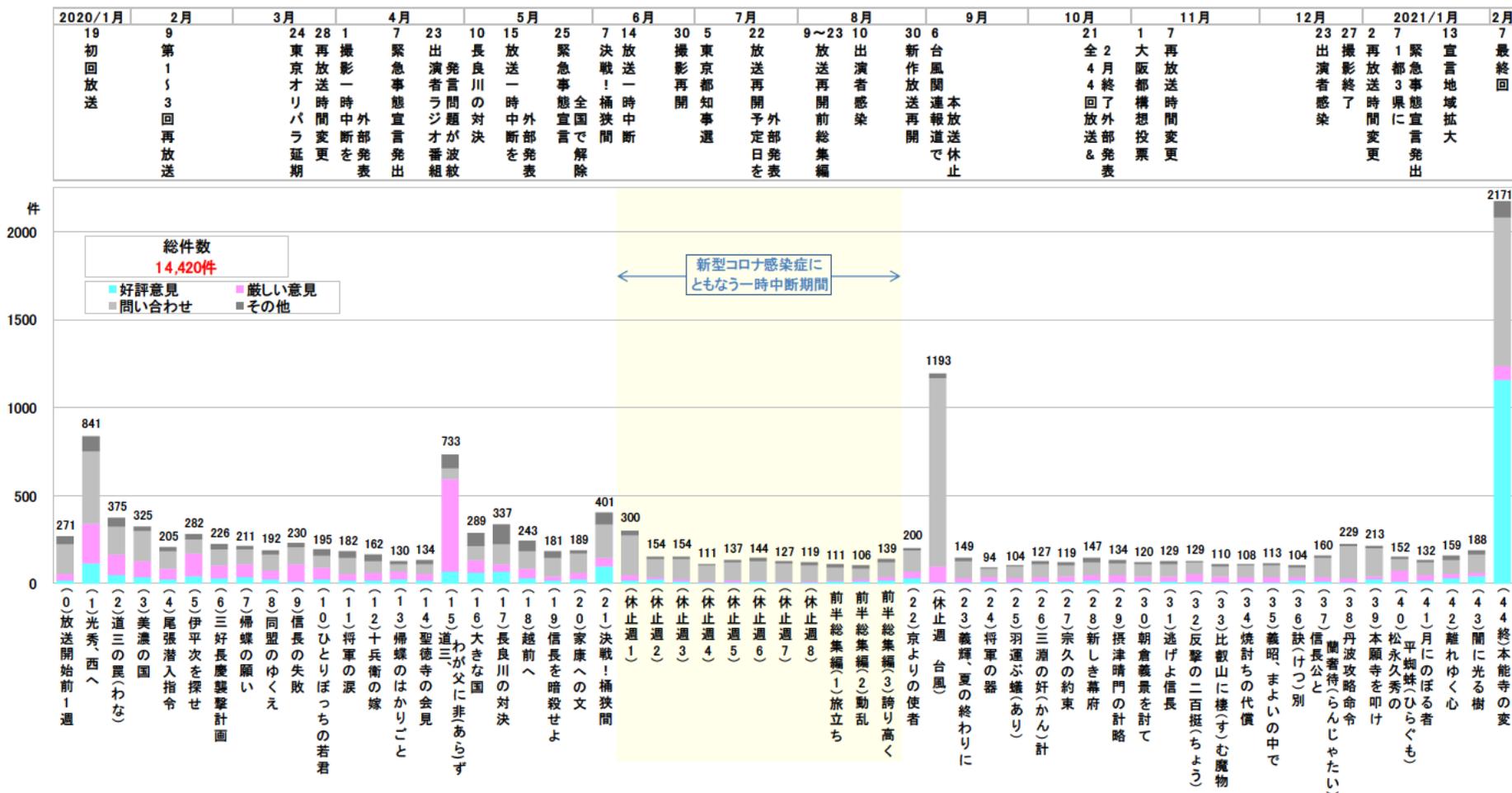


#### ●過去の大河ドラマとの比較



このほか、戦国時代を取り上げた大河ドラマとして初めて全編が4K画質で撮影されました。また、2020年4月から本運用が始まった「NHKプラス」でも配信されました。

●受付件数と意向種別の推移



放送期間中の受付件数と意向種別の推移を見ますと、4月下旬にコロナ禍における出演者の不適切な発言に厳しい意見が届いたほか、9月6日に台風10号関連報道のため番組を休止した際ご問い合わせが相次ぎました。また、斎藤道三（本木雅弘さん）が最期を遂げた「長良川の対決」や、織田信長躍進の契機となる「決戦！桶狭間」など物語の転換点となった回で好評意見が増えました。最終回「本能寺の変」では2,171件の反響の半数以上が好評意見で、「十兵衛の生きざまに『麒麟をみた』『自分の心の中にも『麒麟がきた』』という声は、2月23日に全編の「総集編」の放送を終えた後も続いています。

## 【主な内容】

## &lt;好評意見&gt;

- ・ 麒麟を追い求める明智十兵衛のまっすぐな志は、コロナ禍で大変な時期に戸惑う心の支えになった。ラストシーンも未来への明るい希望を感じさせ、いつかこの現世にも“麒麟がくる”ことを願わずにはいられず、胸に染み入るものがあった。(40代女性)
- ・ 医療従事者。信長が生きた悲しい時代背景やトップとしての責任と孤独、悲しさを想像し、「是非もなし」がコロナ禍における現状とシンクロし、涙があふれた。(50代男性)
- ・ 脚本・演出・音楽・美術どれもすばらしく、過去最高の大河ドラマだと思う。十兵衛と信長のすれ違いの果ての本能寺は、新しくもあり切なくもあり胸を打たれた。長谷川博己さんは繊細な心の動きを目や表情で巧みに表現していて、圧倒された。(年代性別不明)
- ・ 染谷将太さんの信長は無邪気さに潜む狂気が恐ろしく、かつ魅力的でひきつけられた。子ども時代からの孤独を埋めるように周りからの愛情を確かめずにはいられない、悲哀に満ちたいとおしい存在。本能寺での最期には涙を禁じ得なかった。(40代女性)
- ・ 急な代役ながら、帰蝶役を走りきった川口春奈さんに脱帽だ。“虻(まむし)の道三”の娘で信長の正室という肩書きに引けを取らない、紛れもなく女傑だった。(30代女性)
- ・ 子どもの受験もあり自身の生活も大変な1年だったが、無事に合格しわが家にも麒麟がきた。心のよりどころだったこの番組のおかげで、わが子に対して精神的に安定して接することができたからだと、勝手に感謝している。(40代女性)
- ・ これまで裏切り者とされてきた明智光秀を、1人の武将、1人の義理堅い愛すべき人間として再認識した。また、44回の放送を完走した“チーム麒麟”スタッフの熱い思いも確かに感じ取ることができた。(30代女性)
- ・ 戦国三英傑の勝者からの視点だけではなく、室町幕府の終えんや公家社会の策略も掘り下げていて斬新な解釈が興味深かった。十兵衛の物語の続きも見てみたい。(50代女性)

※続編、スピンオフについての意見や要望586件

## &lt;厳しい意見&gt;

- ・ 本能寺の変に続く秀吉との天王山、「山崎の戦い」がナレーションだけだったことが物足りなかった。光秀が主人公だからこそ外せないし、長谷川さんと佐々木蔵之介さん(羽柴秀吉)がすばらしい演技だっただけに、なおさら残念だった。(年代性別不明)
- ※「山崎の戦い」についての意見や要望63件
- ・ 信長から足利義昭抹殺を命じられたことが光秀挙兵の引き金となっていたが、新説を盛り込むことについて、ドラマとはいえ慎重であってほしい。分からないことは分からないままでもよいので、史実・通説を尊重してほしい。(60代男性)
  - ・ 劇中の十兵衛の感性は現代人に近すぎるので、当時の武将に寄せたほうがよい。戦乱の時代は、私利私欲のために主君や親兄弟も手にかける。十兵衛が目指したのも「平らかな世」というあいまいなものではなく、幕府再建による秩序の復活とすべき。(年代性別不明)
  - ・ 番組中絶から再開した後半以降はスケールの大きな合戦シーンが少なく、心理描写や軍議のような場面が目立った。新型コロナの影響による制約も理解はしているが、かつての大河ドラマのように骨太でダイナミックな人物や展開を希望する。(50代男性)

## ○新型コロナウイルスの影響による中断について

- ・ コロナ禍のかつてない困難のなか、年を越して最終話まで放送した英断に感謝しかない。演者の方々の好演はもちろん、ツイッターでの放送後のコメント公開など、この状況ならではの新しい楽しみ方も発見できた。  
(年代性別不明)
- ・ 「麒麟がくる」の再開を心待ちにしていた父。それまで良好といえなかった親子関係も、大河ドラマをきっかけに修復できた。しかし、父は再開を待たずに6月にガンでこの世を去った。もう再び撮影が中断されることがないように祈りつつ、父の代わりにこれからも毎週楽しみに見届けるともりだ。(8月に受付) (30代女性)  
※新型コロナウイルスの影響などについての意見や問い合わせ3,084件

## ○衣装について

- ・ 当時の時代考証では鮮やかな色の着物を着ていたらしいが、やはり色使いが過剰だ。デザインもウサギや蝶の柄は大胆すぎて、番組全体のリアリティを損ねかねない。もう少し自然な色彩に調整できなかったのだろうか。  
(60代女性)
- ・ 初めて4Kで見た今回の大河ドラマ、印象的だったのはすばらしい衣装だった。豪華というだけでなく色彩や模様など考え抜かれていた。こだわりが詰まった衣装と、その素材感までも伝わってくるすごさに目を見張った。  
(50代女性)  
※衣装についての指摘や意見246件

## ○所作について

- ・ 女性が座るシーンでひざを立てていたが、江戸時代以前はこれが正しい座り方だったのだろうか。一般的に行儀が悪いとされる座り方なので気になってしまう。  
(70代以上男性)
- ・ 最近の歴史研究では、この時代の身分の高い女性は立てひざで座るのが正しく、それをドラマに取り入れていること、きちんと発信することの意義は大きいと思う。  
(60代女性)  
※立てひざなど所作についての指摘や意見219件

## ○架空の登場人物について

- ・ 医者や町娘、旅芸人が強力な人脈を持ち、朝廷や将軍、はては歴史にも介入することに違和感がある。架空の話を取り入れることは悪くないが、現代的な思考を持つ人物に時間を費やすよりも、新しい史実や主人公十兵衛の内面をもっと知りたかった。  
(年代性別不明)
- ・ 戦国時代は武将たちだけが活躍したわけではなく、公家や商人はもちろん名もなき庶民らの生活もあった。東庵先生や駒さん、さまざまな身分の人たちが活躍する姿を描くことで、活気のあるドラマになっていたと思う。  
(30代女性)  
※架空の登場人物についての意見151件

## ○セットや背景などについて

- ・ 田んぼがきれいに区画整理されて道路も直線に見えたが、昔の田んぼはひょうたん型や丸形だったはずだ。時代考証はしっかりやってほしい。  
(60代男性)
- ・ 安土城大広間240畳、これがスタジオのセットだと聞いて驚いた。贅を極めた装飾といい、本物の城の中で撮影したのかと思えたほどの完成度だった。  
(30代女性)

■日曜討論

「ジェンダーギャップ解消へ  
与野党に問う」

2月28日(日)

総合・ラジオ第1 前8:00~9:00

反響108件 ※2月22日~3月1日で集計

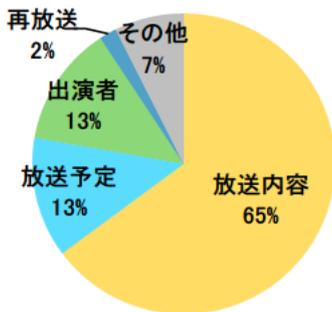
(好評意見18件、厳しい意見35件、

問い合わせ19件、その他の意見36件)

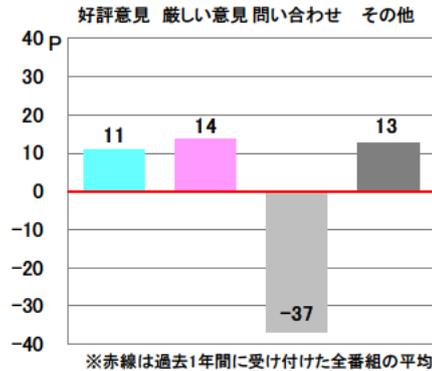


ジェンダーをめぐるさまざまな課題について、各党の女性議員が討論しました。男女格差の現状、コロナ禍で女性が苦境に立たされている要因と対策、女性の政治参加をどう進めるのかなどをテーマに、与野党の女性議員が意見を交わしました。日曜討論で出演者全員が女性というのは初めてで、いろいろな視点の女性の声をきちんと聞いたのでよかったといった好評意見があった一方、女性だけ集めるのは逆差別ではないかという声もありました。

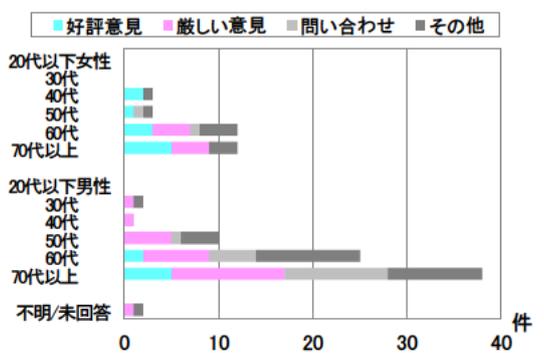
●受付内容の内訳



●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>

- 森喜朗氏の発言が気になっていたが、女性がきちんと意見を言えるような場を設けてくれて本当に良かった。しかも各党のいろいろな視点の声を聞いたので良かった。今後もこのような試みを続けてほしい。(40代女性)
- きょうの放送を夫婦で興味深く見た。女性が幸せに生きられるということは男性も幸せになれるということ。今後も、こうした視点で現実を捉えた放送を期待している。(60代女性)
- 私も企業の管理職をしているが、会議では紅一点のことが多く、発言をすると陰口を言われるのでことばを飲み込むことも多い。森氏の発言が、日本が変わるよいきっかけとなるよう、今後もこうした番組を定期的につけてほしい。(40代女性)
- いつもは、ほとんどが男性で、女性は押し切られてしまい、考えが伝わりにくい。軍事、外交、経済政策など、また女性だけで討論する機会を作っていただきたい。女性の意見がわかれば、選挙の際、投票しやすくなると思う。(70代以上男性)

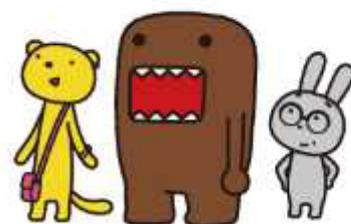
<厳しい意見>

- NHKの報道は森氏のように、古い感覚を持った男性に遠慮しているようなところがある。そうした世代の人たちに振り回されずに今回のような番組制作をお願いしたい。(70代以上女性)
- 最後に、今回は党の男性幹部も一緒になって議論しようという声が出たが、私もそう思う。女性だけ集めるのは逆差別ではないか。女性と議論することで男性にも気づきがあるだろう。(60代女性)
- 私は70歳で大学を出ているが、「ジェンダー」ということばを知らず、改めて辞書を引いた。時々、ことばの解説を出してもらえるといいと思う。(70代以上男性)

**NHK**

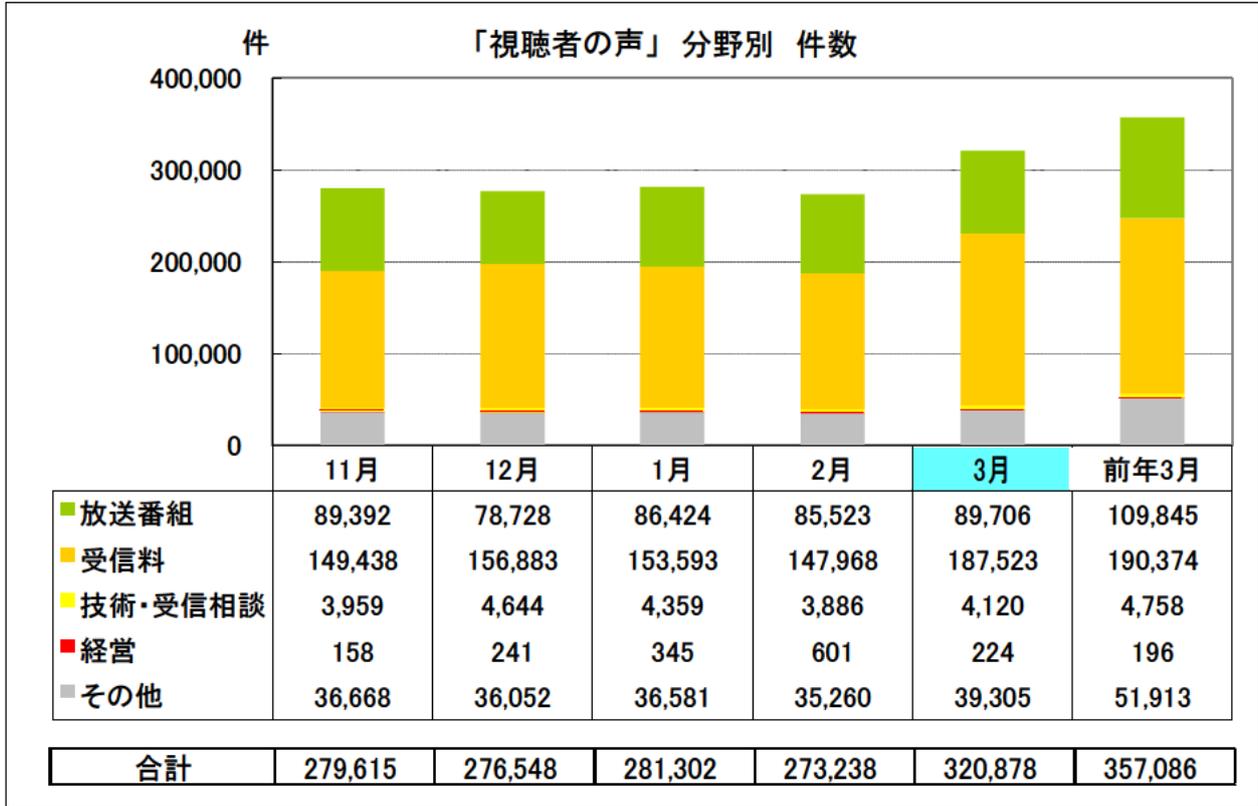
月刊みなさまの声

2021年3月



## 1. 視聴者の声の総数と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は32万878件で、前月より4万7,640件増加し、前年同月より3万6,208件少なくなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

3月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万9,493件で、このうち3万5,097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4,396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）	17,595	36,747	24,812	79,154	15,226	2,369
ふれあいセンター（営業）	2,573	127,102	3,945	133,620	1,639	934
ふれあいセンター（受信相談）	2,257	1,161	834	4,252	1,164	1,093
本部各部局	12,810	7,877	1,245	21,932	12,810	
全国各放送局	4,258	69,193	8,469	81,920	4,258	
<b>合計</b>	<b>39,493</b>	<b>242,080</b>	<b>39,305</b>	<b>320,878</b>	<b>35,097</b>	<b>4,396</b>

※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

3月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は8万9,706件でした。このうち番組に対する意見は2万446件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ28%、厳しい意見はおよそ72%でした。

	1月	2月	3月	2020年3月
好評意見	28.5%	31.8%	27.7%	21.3%
厳しい意見	71.5%	68.2%	72.3%	78.7%

### ■3月 反響の多かった番組

34年続いたBS1の「東京マーケット情報」の放送が3月末に終了したことを受けて、多くの問い合わせなどをいただきました。このほか、宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」にも多くの反響が寄せられています。

東京マーケット情報(3/26)(BS1)	4,031件
宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」(3/6)(BSプレミアム、BS4K)	569
進撃の巨人 The Final Season「暴悪」(3/15)(総合)	452
国会中継「衆議院予算委員会質疑」(3/1)(総合、ラジオ第1)	407
第93回選抜高校野球大会 第1日(3/19)(Eテレ、FM)	366
トークバラエティー「密会レストラン」(4)(3/25)(総合)	295
大相撲(2021年)春場所 三日目(3/16)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	288
第93回選抜高校野球大会 準決勝(3/31)(総合、Eテレ、ラジオ第1)	277
大相撲(2021年)春場所 五日目(3/18)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	268

<3月に放送した番組以外の問い合わせ>

プラタモリ「伊勢神宮スペシャル」(総合) 319件

## 3. 受信料への意見

受信料に関して3月は、18万7,523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、13万3,620件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,573件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,639件(64%)で、934件(36%)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	595
	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	72
	料金体系・料額への不満	34
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	61
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	53
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,757
合計		2,573

## 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して3月は、4,120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3,431件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,257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1,174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1,164件（52%）で、1,093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		2,257
	一次対応	1,164
	個別受信設備不良	985
	共同受信設備不良	119
	建造物による受信障害	8
	雑音障害	44
	混信・難視聴など	8
	二次対応	1,093
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,174
合計		3,431

## 5. 経営への意見

NHKの経営に関して3月は224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156件でした。内訳は、「経営計画」関連が33件、「不祥事」関連が24件、「公共放送」関連が14件、「経営委員会」と「職員制度」関連がそれぞれ12件、「予算」関連が6件、「情報公開」関連が2件、「その他」が53件でした。

## 6. インターネット活用業務への声

放送・営業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、インターネット活用業務については1万795件。そのうち75%が「NHKプラス」についてでした。NHKプラスについての問い合わせとしては、ログインに関するものと、確認ハガキ、確認コードに関するものが多く、合わせると全体のおよそ半数になります。NHKプラス以外では、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」、NEWSWEBなどの「動画音声配信」、NHKオンデマンドに問い合わせが寄せられました。

## 7. 意見・要望への対応

### ■震災10年 地域発特集ドラマを全国放送に先がけてNHKプラスで配信

東日本大震災から10年、NHKは被災された方々と向き合い、被災地の声を届ける多くの特集番組を制作しました。3月6日にBSプレミアムとBS4Kで放送した「宮城発地域ドラマ ペペロンチーノ」は、登場人物それぞれの心の葛藤や復興の歩みを群像劇として描き、多くの反響を呼びました。番組は19日に総合テレビで東北地方向けに放送しましたが、全国に向けた再放送などの要望が3月末までに450件近く届きました。



#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 私はBSが見られないが、番組を見た人のツイートだけで涙が止まらなかった。忘れないことと、風化させないことこそ一番の復興だと思う。自分の目でも確かめて、皆と思いを共有したい。再放送してほしい。(50代女性)
- ・ 心を揺さぶられるドラマだった。被災地がいま必要なのは自悼ではなく、希望なのだと思えた。たくさんの人たちに見てもらいたいため、ぜひ地上波でも全国放送してほしい。(年代不明)



「自分たちの地域では見られなかった番組も見てみたい」というときにご活用いただけるよう、NHKプラスでは3月から「ご当地プラス」が始まりました。各地のNHKの地域放送局が制作した番組をインターネットで視聴できるこの新しいサービスでは、「ペペロンチーノ」が東北地方に向けて放送された19日から配信を始め、26日まで全国の方にもお楽しみいただきました。同じ時期に「ご当地プラス」として配信した地域番組は約120本。このうち、最も多くの利用者を集めたのが「ペペロンチーノ」でした。

番組を再放送するときには、やむをえず放送時期や放送エリアが限られることがあります。「もう一度見たい」「もっと早い時期から見たい」という声に対して、これまでの放送サービスに加えてネット配信も組み合わせることで、ご要望にきめ細かくお応えしていきます。

※「ペペロンチーノ」は4月に総合テレビで全国放送、NHKプラスでも再び配信しました

### ■見て、聴いて、体感して 震災の記憶を次の世代へ

被災地から何を伝えたいのか、私たちには何ができるのか。記憶を風化させることなく、被災地が力強く復興する姿を伝えることを目的とした特別企画「震災と未来」展を、震災10年にあわせ東京・お台場の日本科学未来館をメイン会場に、渋谷のNHKプラスクロスSHIBUYAをサテライト会場として開催しました。



会場では過去のニュース取材で蓄積したアーカイブ映像や、高精細な8Kカメラで見つめた震災遺構の今の姿を展示したほか、復興支援ソング「花は咲く」の新作映像が羽生結弦選手が着用した衣装とともに上映されました。また、亡くなった方々の思い出の写真と家族のメッセージを、これまでの放送素材とともにタッチパネルで体験できる「こころフォト」のデジタルアルバムを出展したほか、12日にはNHKプラスクロスSHIBUYAで全国の高校生・大学生80人近くをネットで結んだ「オンライントークイベント」を開催するなど、体験型・参加型の催しも行われました。

#### 【来場者の声】

- ・ 防災に関わる研究に携わっている。災害の犠牲者をゼロにするために、きょうを頑張りたい。(20代男性)
- ・ 突然、大切な家族や友人が目の前からいなくなる苦しみ。幸いなことに自分はまだその気持ちを経験していない。だからこそ、そんな思いをしなくても済むように日頃から防災意識を持っていたい。(10代男性)

私たち一人ひとりが防災・減災への教訓とするために——。命を守る災害報道とともに、NHKではこれからも、大規模災害の記憶と体験を未来の世代に伝える取り組みを続けていきます。

## ■コロナ禍でもバーチャルで新しい学びを

新型コロナウイルスの影響で、NHK放送センターのハートプラザでの中高生向け体験学習がすべて中止となる中、3月からオンラインでの「バーチャル訪問学習」を試行しました。またインターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、「つながる！メディア・リテラシー教室」のトライアルも行い、本格実施に向けて動き出しました。



放送センターのハートプラザ

### 【寄せられた声】

- 学校関係者ですが、スタジオ見学ツアーのようなものは行っていないのでしょうか。実施されているのであれば、校外学習の一環として検討したいので、教えてほしい。(50代女性)

### ●始まった「バーチャル訪問学習」

ハートプラザでは、年間およそ1700人の中学・高校生の体験学習を受け入れてきました。代わりとして3月11日に試行したのが、「バーチャル訪問学習」で



石橋アナウンサーとオンラインで対話

す。従来人気だったスタジオ見学にかわり、大河ドラマの撮影現場や人気番組の舞台裏で活躍するさまざまな職種のスタッフの生の声を、動画5本を用意して見てもらえるようにしました。



大河ドラマ「青天を衝け」の舞台裏

また参加した都内の高校2年生13人を石橋亜紗アナウンサーなどとオンラインでつなぎ、放送の仕事やNHKについて対話し、関心に応えました。

### 【参加者の声】

- コロナでなければ直接訪問できたと思っていたため、バーチャルという形で残念に思っていたが、体験してみると、有益な話をたくさん聞いて、直接アナウンサーと話しをする機会もあり、非常に貴重な時間だった。
- 大河ドラマには多くのチームが関わっていることを知ることができて、よかった。さまざまな役割の人たちが番組を作っていることを知ったので、これからテレビを見るときにもっと楽しむことができると思った。

### ●「メディア・リテラシー教室」で小学生にも新しい学びを

またNHKではこれまで「放送体験クラブ」など放送リテラシー向上に取り組んできましたが、インターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、新たに小学5・6年生を対象に「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」のトライアルを1月に開催しました。全国4つの小学校から5年生134人に参加してもらい、NHK放送博物館とオンラインでつないで、「画像や映像の狙いを読み解こう！」というテーマに挑戦してもらいま



放送博物館と各学校をつなぐ



カメラの前で子どもたちが元気に発表

した。

### 【参加者の声】川崎市立新城小学校(神奈川) 金沢大学附属小学校(石川) 仙台市立高砂小学校(宮城) 浜松市立御幸小学校(静岡)

- いつもなら考えを共有できない他の学校の人とつながり合えた。他の学校の人と相談するのもいいと感じた。
- (先生から)授業が終わってからも『またやりたい!』という声が聞かれた。

NHKでは今回の試行をふまえて、2021年度、「バーチャル訪問学習」「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」とともに本格的にスタートし、子どもたちの学びを支えていきます。

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（3月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、3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64件(2月は61件)、ホームページは31件(2月は32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
3/4	BS プレミアム	偉人たちの 健康診断	テロップ	×光 <del>ボ</del> グラフィ ○光 <del>ト</del> グラフィ	再放送で修正
3/10	BS プレミアム	英雄たちの選択	テロップ	×常盤神社 ○常磐神社	再放送で修正
3/11	BS1	BSニュース	テロップ	欧米から× <del>避難</del> ・懸念の声 ○ <del>非難</del> ・懸念の声	再発防止に向け 情報共有
3/15	総合	逆転人生	テロップ	× <del>絶対</del> 絶命 ○ <del>絶体</del> 絶命	再放送で修正

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
3/6	Eテレ	地球ドラマチック	映像	キツツキを紹介した中に ヤツガシラの映像	再放送で修正
3/25	総合	ニュースウオッチ9 英語副音声	コメント	ランニングホームランの英訳 × <del>running home run</del> ○ <del>inside-the-park home run</del>	再発防止に向け 情報共有
3/28	総合	青天を衝(つ)け	屏風の文字	漢詩は「草木 <del>深</del> 」なのに 書き下し文は「草木 <del>青</del> し」	再発防止に向け 情報共有
3/30	総合	NHKニュース おはよう日本	図	小鼓の構え方が左右逆	再発防止に向け 情報共有

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
3/5	【連続テレビ小説】おちよやん	誤記	天海千代のふりがな × <del>てんかいちよ</del> ○ <del>あまみちよ</del>	現場に指摘 修正
3/17	NEWSWEB	誤記	同じニュースに複数の誤り 「憲法1」となっている × <del>変画期的</del> ○ <del>大變画期的</del>	現場に指摘 修正
3/27	新型コロナウイルス特設サイト	誤記	円グラフの吹き出し ×10代 <del>未</del> 満 ○10代 <del>以</del> 下	現場に指摘 修正

## 8. ピックアップ

### ■NHKスペシャル

#### 「徹底検証 “除染マネー”」

3月10日(水)

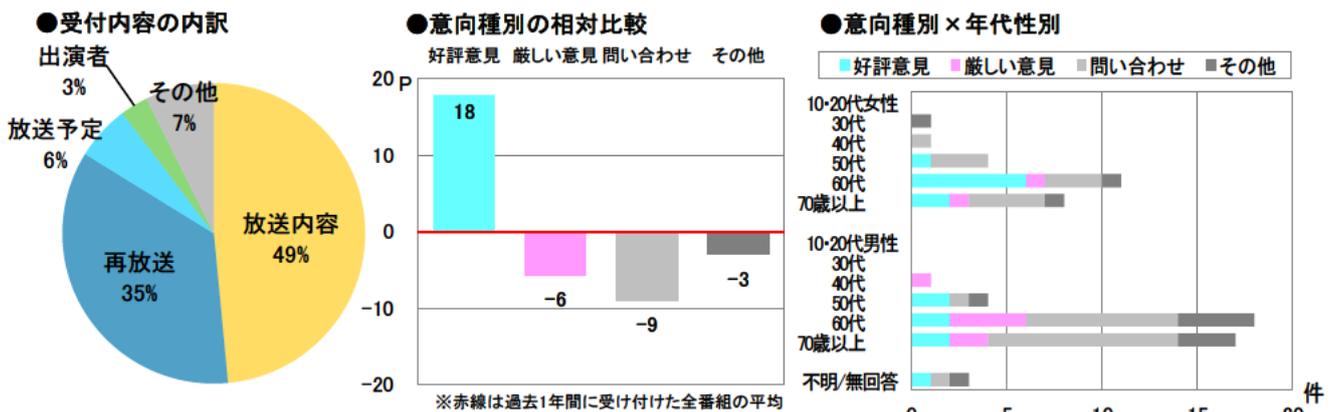
総合 後10:00~10:49

反響68件 ※3月8日~31日で集計

(好評意見16件、厳しい意見9件、  
問い合わせ31件、その他の意見12件)



東京電力福島第一原子力発電所の事故から10年。除染事業などに投入されてきた5兆円を超える“除染マネー”。国は地元の強い要望を受けて「被災地の生活を取り戻す」ために全域除染を原則に掲げ、前例なき巨大大業を行ってきました。この10年、除染事業をめぐる、何が起きていたのか。情報公開で入手した膨大な資料をもとに専門家などの協力を得て“除染マネー”の使途を検証しました。見応えがあった、初めて知ることばかりで驚いたなど評価する声が目立ち、再放送の要望も多くありました。



#### 【主な内容】

##### <好評意見>

- 除染マネーの実態に深く切り込んでいて見応えがあった。その額に驚くと同時に、未来を担う若い世代にどのくらいの負担がかかるのか、気になった。これぞ民放にはできない番組だという思いだ。(50代女性)
- 改革といいつながら、全く変わる事のない縦割り行政の害。国民に求めるばかりで、政府や官庁の仕組みは根本的に何も変わっていないことがよく分かった。すばらしい内容だった。脚色の一切ないリアル、これぞあるべき報道だ。(年代不明)
- とてもいい内容だった。ゼネコンに多額の金が流れているのではないかと想像はしていたが、番組でその流れを解説していて分かりやすかった。引き続き取材を続けて、こういう番組を放送してほしい。(60代男性)
- 初めて知ることばかりで、実態がよく分かった。今後も莫大な費用を孫たちの世代に払わせる可能性のあるのはとんでもないことだ。一人でも多くの人が、この番組を見るべきだと感じた。(70歳以上男性)

##### <厳しい意見>

- 自民党の東日本大震災復興加速化本部長など政治家にインタビューしていたが、ひと事のような発言ばかりでもう少し踏み込んだ話を聞きたかった。(60代男性)

## ■プロフェッショナル 仕事の流儀 「庵野秀明スペシャル」

3月22日(月)

総合 後7:30~8:45

反響214件 ※3月22日~31日で集計

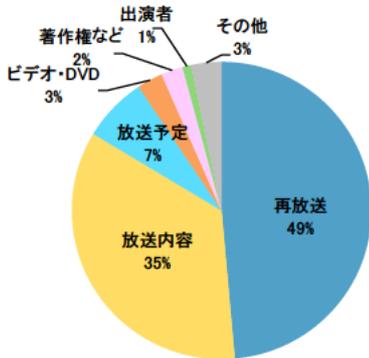
(好評意見66件、厳しい意見5件、

問い合わせ85件、その他の意見58件)

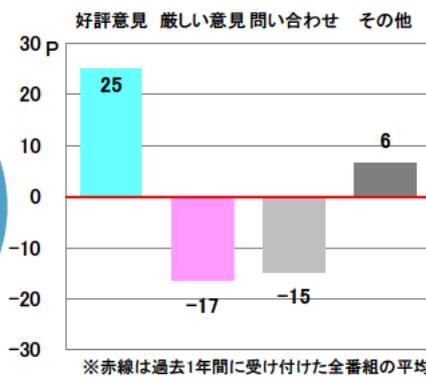


人気SFアニメ「エヴァンゲリオン」を生んだ庵野秀明さんに4年にわたって独占密着。これまで長期取材は決して許されませんでした。シリーズ完結編となる映画の制作現場を初めて余すところなく記録しました。希代のクリエイターの実像に迫る75分スペシャルでした。番組を高く評価する意見が目立ち、どれほどの生みの苦しみをもちて制作されているのかよく分かった、75分ではもの足りないという声が多く寄せられました。

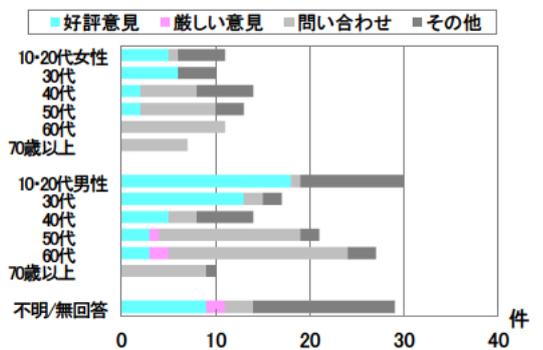
### ●受付内容の内訳



### ●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>

- エヴァンゲリオンのファンだが、庵野さんの素顔についてほとんど知らなかった。しかし、この番組を見て、どれほどの生みの苦しみをもちて、エヴァが完結するに至ったのかよく分かった。声優さんの貴重なアフレコシーンもあり、永久保存版の番組だと思った。(年代不明)
- 番組を制作するにあたって、ディレクターはある程度、構成を立てて取材を進めていくと思うが、庵野さんがそうさせてくれなかったのが、この番組のおもしろさだった。取材に4年をかけたNHKにしかできない秀作だったと思う。(50代女性)
- 75分はとても短く、もの足りないと感じた。もちろん今回の放送は最高だったが、もっともっと見たいというのが正直なところだ。庵野さんはもちろん、周りのスタッフの苦悶ももっと見たかった。(20代女性)
- 4年もの密着取材であったにもかかわらず、75分というあまりに限られた時間での放送だったのが惜しい。ぜひ、特番として完全版を制作してほしい。(年代不明男性)
- 周囲から宇宙人とも評される庵野さんの言動に振り回されながら、ついて行くスタッフの苦闘が興味深かった。こうやって名作エヴァが出来たんだな、と思いながら見ていた。とてもおもしろかった。(年代不明女性)
- 新作映画の余韻に浸っていた時だったので、まさにこのタイミングで見たい内容だった。庵野さんだけでなく、スタッフも丁寧に描かれていて好感を持った。(30代男性)
- 普段あまりテレビを見ないが、すばらしい内容で久しぶりに食い入るように見た。テレビとは本来こういう番組を放送するためにあるのだと感じたほどだった。(20代男性)

#### <厳しい意見>

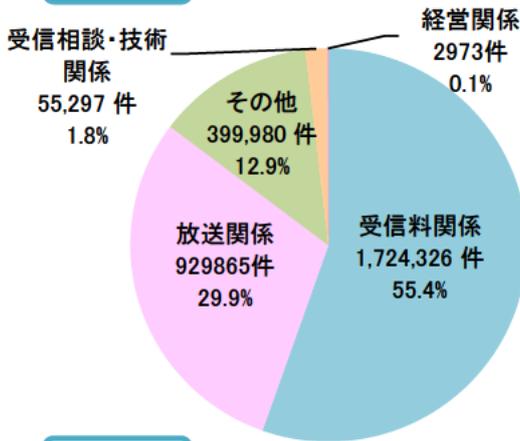
- この作品が登場した時代と今では働き方の状況が変わっている。まさに命を削って働くことでしか、いいものが制作できないかのような価値観を押しつけないでほしい。(年代不明)

## 9. 2020年度 1年間の意見・問い合わせ総数

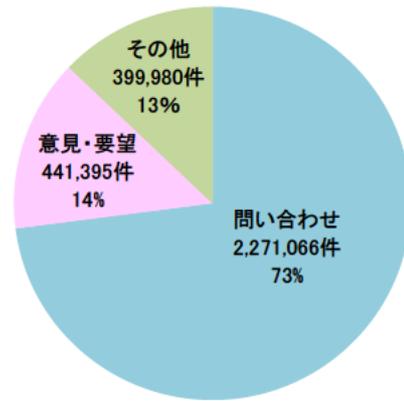
311万2,441件 (2019年度 376万3,369件)

2020年度は、311万2,441件の意見や要望、問い合わせをいただきました。新型コロナウイルスの対応で電話窓口の業務や営業活動を縮小したこともあり、前年度に比べ、放送関係がおよそ12万4,700件、受信料関係がおよそ40万5,000件減っています。意向の内容は、受信料関係55%、放送関係30%、受信相談・技術関係が1.8%、経営関係が0.1%でした。意向を種別にみまると、放送や受信料などの問い合わせが全体の73%、意見・要望が14%となっています。

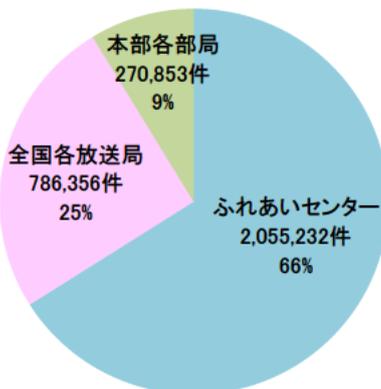
意向内容



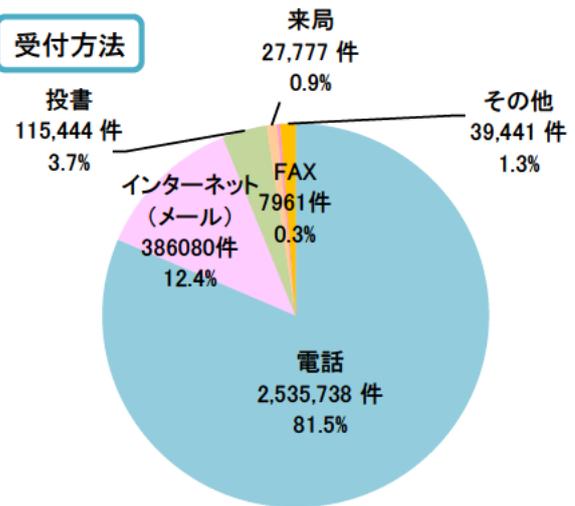
意向種別



受付窓口



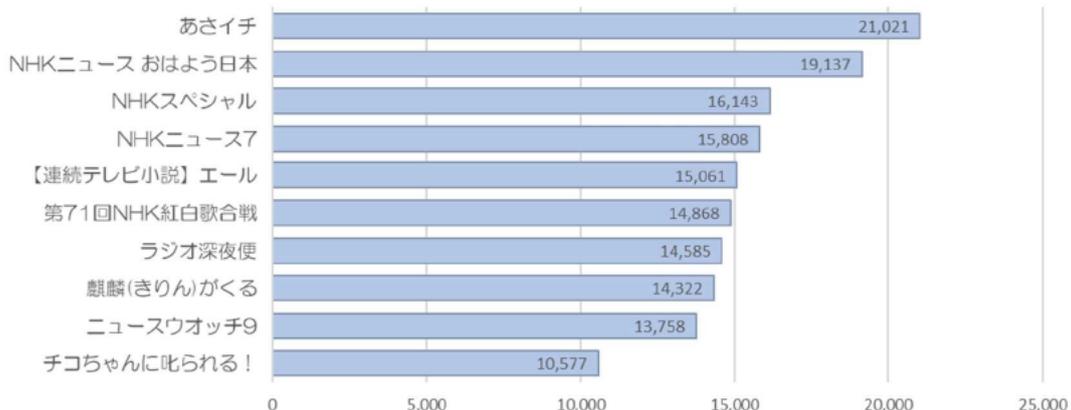
受付方法



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります

### 番組への反響 (放送関係+インターネット関係)

反響の多い番組ランキング



## 放送法

### 第27条

協会は、その業務に関して申出のあった苦情その他の意見については、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

### 第39条 第4項

会長は、3箇月に1回以上、自己の職務の執行の状況並びに第27条の苦情その他の意見及びその処理の結果の概要を経営委員会に報告しなければならない。