

2007年8月2日
NHK“約束”評価委員会
委員長 辻 正次

平成19年度のNHK“約束”の評価方針まとまる - 3年目の取り組み -

NHK“約束”評価とは、NHKが視聴者のみなさまに対してお示した“約束”に基づいて実施した各種活動により、NHKに対する視聴者からの信頼回復がどの程度達成されているかを検証することである。今年度が活動の3年目に当たり、外部評価活動の節目の時期と位置づけている。

NHK“約束”評価委員会(以下、「当委員会」)は、NHK執行部とは完全に独立して活動し、議論にはNHKの役職員は関与せず、議事内容等もNHKに対して公表していない。

当委員会は、“約束”の意図・狙いをNHK執行部より明示してもらった上で、評価指標を執行部と共有し、委員会独自の視点も加味した上で、施策のPDCA(Plan-Do-Check-Action)を確認し、当初の意図・狙いが達成されたかを評価する。

その際、NHKが施策を実施したか・しなかったか(アウトプット)を評価するだけでなく、“約束”を果たすためにNHKが行った各種活動が、視聴者全体に対してどの程度の成果を上げたのか(アウトカム)を重視して評価する。例えば、視聴者の放送に対する満足度がどの程度高まったのか、視聴者の受信料不払いの意識はどのように変わっていったか、というような視点である。

以上は従来からの評価方針を踏襲するものであるが、今年度は下記の新たな視点を加えて「平成19年度のNHK“約束”評価方針」を定めた。

◆公共放送の価値分析の集大成

- 公共放送の金銭的価値を視聴者に直接確認する「CVM(Contingent Valuation Method)調査」を2年ぶりに実施し、その結果と当委員会が設定した公共放送の価値(19の価値、利用価値・社会的価値)とを関連させ、価値の指標化を進化。
- 業務が効率的・効果的かを検証するため「VFM(Value for Money)」を算出。

◆プロセス評価の深化

- NHKの不祥事の根絶のためには、組織風土の抜本的な改革が必要ではないかという問題意識から、現場の管理職・中堅職員等とのコミュニケーションを増やし、現場で起こっている事柄をより緻密に把握する。

今後この評価方針に則って、次年度までに客観的なデータの収集に努めるとともに、視聴者調査やNHK職員の意識調査等を行い、来年5月末を目処に報告書を取りまとめる予定である。当委員会としては、NHKの経営改革のうえで実効性があるような評価となるよう引き続き努める。

平成19年度のNHK“約束”評価方針

【“約束”評価の手法】

- “約束”評価とは、NHKが施策を実施したか・しなかったか(アウトプット)を評価するだけではない。“約束”を果たすためにNHKが行った各種活動が、視聴者全体に対してどの程度の成果を上げたのか(アウトカム)を重視して評価する。例えば、視聴者の番組に対する満足度がどの程度高まったのか、視聴者の受信料に対する意識はどのように変わっていったか、というような観点である。
- 平成19年度の“約束”評価に当たっては、NHKから具体的に提示された4つの評価指標(信頼されているか、必要とされているか、社会に貢献しているか、効率的・効果的か)を、それぞれの“約束”の内容に応じて組み合わせて測定していくこととする。
- アウトカムを評価するに当たっては、視聴者アンケート調査、NHK職員アンケート調査・職員ヒアリング調査など、可能な限り客観的・定量的な測定手法を用いて、評価のための情報を収集する。また、番組の社会貢献、技術の社会貢献などを評価するに際しては、当該分野の有識者のヒアリング、アンケート調査等により意見を収集する。

【“約束”全体(前文を含む)の評価方針】

- ◆ 公共放送は、視聴者のみなさまのものと肝に銘じ、信頼され必要とされるNHK、社会に貢献するNHKをめざします。そのために私たちは、みなさまの声に耳を傾けながら、これまで培ってきたすべての力(取材力・制作力・技術力・人材・伝送路・インフラストラクチャーなど)と負託された受信料を効率的に使って、最大の効果を上げていくことをお約束します。
- NHK“約束”評価の原点は、NHKが1年間に実施した各種施策により、視聴者からの信頼がどの程度回復したのかを定量的・多角的に評価するものである。過去2年間の評価結果では、視聴者からのNHKの「放送」に対する信頼は高いものの、NHKの「組織や経営」についての信頼はあまり高くなく、「視聴者からの信頼回復は道半ば」という結論を導いた。今年度も引き続き、約束①～⑤の達成度

を通じて、「NHKという組織」に対する視聴者からの信頼回復はどの程度達成されたのか、信頼回復を図るためには何に注力すればよいか、という点を視聴者調査等に基づき評価していく。

- 平成平成 19 年度の“約束”評価に当たっては、それぞれの内容に応じて「信頼度」、「必要性」、「満足度」、「社会貢献度」などを評価指標として活用していく。更に「コストに見合う成果」(Value for Money)を算出する。なお、Value の測定に関しては、平成 17 年度に引き続きCVM(Contingent Valuation Method)調査を活用して、視聴者に直接NHKの金銭的価値をたずねて測定する手法をとる。

【個別の“約束”の評価方針】

◆約束①:信頼される質の高い放送を通じて、社会や文化の発展に尽くします

- NHKの放送は、幅広い世代に視聴してもらえる番組編成・番組開発を旨としているが、実際の視聴は 60 代以上の層に集中している。中期的な課題として視聴層の拡大が重要であり、今年度も引き続き、将来に向けて 20 代・30 代の視聴層を獲得できているかという点を重視する。
- 番組の評価に際しては、NHKが目指すべき姿を明らかにした上で、それを平成 19 年度にどの程度まで達成したかを確認する。具体的には、各番組ジャンル(ニュース・報道、情報・ドキュメンタリー、教養、ドラマ、バラエティ、教育など)の目的に応じて、「視聴者からの信頼度」、「視聴者の満足度」、「ターゲット視聴層の視聴率・接触者率」、「社会貢献度」などを主たる指標として設定し、その達成度を測定することとする。
- 国際放送についても、外国人に対して日本の理解促進につながっているかどうかを検証するアウトカム評価に取り組む。

◆約束②:経営に対する信頼性を確立します

- 昨年度の報告書でも指摘したように、NHKにおいては組織全体のコンプライアンス機能の強化、職員のモチベーションの維持・向上が重要な経営課題となっている。よって、約束②の中でも「組織風土を改革し、不正の根絶とコンプライアンスの徹底」を特に重視する。
- 評価に際しては、様々な取り組みが予定通り・予定の規模で行われたか否か、職員等の内部関係者から見て相応の努力や進捗があったか・効果が現れていると認識されたか否か、などの視点により評点の基準を定めていくこととする。
- 経営に対する信頼性は視聴者のNHKに対する意識が変わることが最終ゴールであるため、視聴者の認知や認識についても評価対象とする。

◆約束③:受信料の公平負担の徹底と、効率的な契約収納活動を行い、負託に応えます

- 営業活動の最終的な目標は、契約率の向上、収納額の確保であり、それが結果として視聴者の意向も反映した評価指標となる。受信料収入の推移を見ると、昨年度から回復基調に入った点は高く評価できるものの、それがいわゆる「V字回復」というレベルに至るにはもう一段の増収が必要になる。今年度も不祥事以降の支払拒否・保留の再開状況などと併せて、回復基調の程度を時系列で評価する。更に今年度は、その趨勢を受信料体系改定への取り組みの影響等も考慮しつつ評価する。
- 営業経費の効率的・効果的活用を意図した「契約収納関係経費の削減」については、経費の内訳ごとに改善状況の取り組みを整理した上で評価する。併せて、契約・収納に関する視聴者の利便性がいかに向上されるかに着目する。
- 「より公平で合理的な受信料体系改定への取り組み」については、検討の状況と併せて、視聴者がどのように認知・理解・評価・納得しているかに注目する。

◆約束④:公共放送への理解を深めていただけるよう努めます

- NHKは視聴者の受信料で経営が成り立っており、国民全てを受益者としてサービスを提供する機関である。その意味では視聴者からの意見・要望を的確に取り上げているかが、NHKの組織運営上の重要な課題となる。NHKに寄せられる視聴者からの声は年間 600 万件以上にのぼり、その質と量は他の公共的な機関と比べても圧倒的である。集められた視聴者からの意見・要望にどれだけ応えられているか、事業運営の改善に反映されているかの質・量に着目する。特に、経営に関する改善事項が果たされれば、それは高く評価できる。
- 若い世代のNHK離れは非常に深刻な問題であり、放送・イベント等あらゆる機会を通じてNHKの存在意義を浸透させていく必要がある。公共放送の価値が 20 代・30 代を中心とした若い世代に浸透しているか、またNHKの取り組みが満足されているかを検証し、評価を行う。
- 各イベント事業の評価に際しては、それぞれの目的に応じて「参加者からの信頼度」、「参加者からの満足度」などを主たる指標として設定し、その達成度を測定する。また受信料の優待サービスについては、その「認知率」、「利用率」などから評価を行う。

◆約束⑤:先導性を発揮し、放送のデジタル化と高度化を推進します

- 「デジタル放送の全国“あまねく”の推進」については、地上デジタル放送の普及が進んでいる状況を数値で把握するとともに、NHKが民放に対して、どのように先導的役割を果たしているかについても併せて評価する。

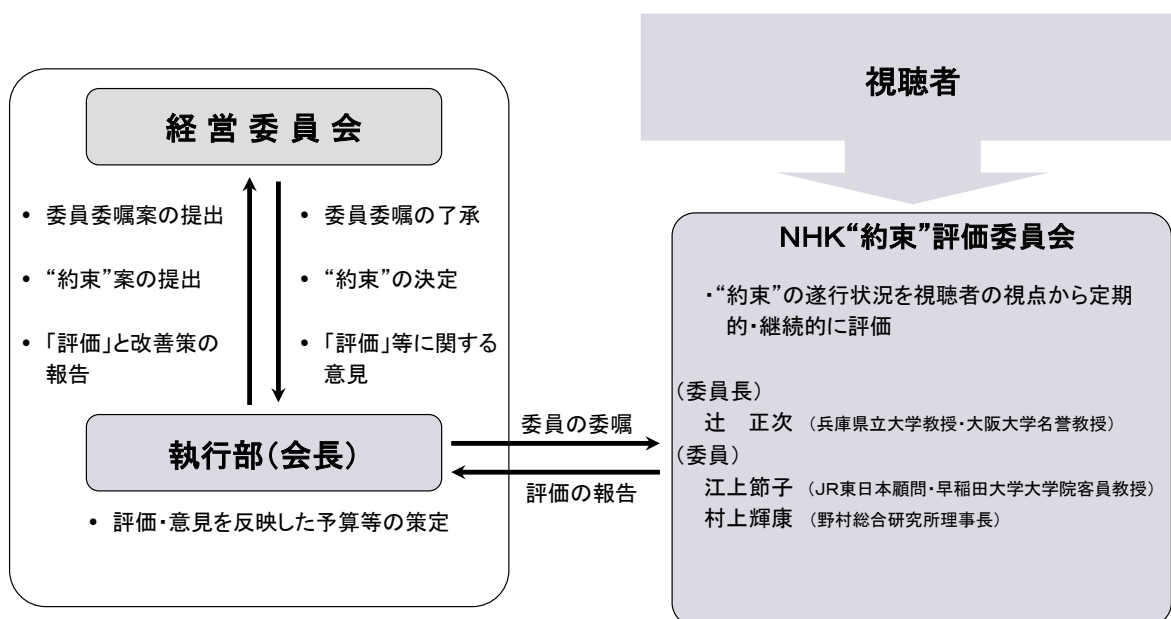
- 重要な視点である「視聴者の理解促進」は、視聴者のデジタル放送に対する認知や理解が進んでいるか、それらについてNHKが貢献できているかを視聴者調査により検証していく。
- 「インターネットを活用した新サービスの開発」は、視聴者にとってはどのような便益をもたらせるかという基準に立ち、アーカイブス・オン・デマンド事業が実現可能になった際に備え、どの程度、配信システム及びコンテンツの準備が整えられたかという点を評価する。
- 「技術開発における先導的役割の発揮」については、技術開発だけにとどまらず、開発した技術が視聴者や日本社会に対してどのように利益を還元したか、という視点から評価する。

以上

NHK“約束”評価委員会

(目的)

NHKは事業運営の具体的な目標を“約束”で視聴者に示し、その遂行状況を「NHK“約束”評価委員会」のもとで視聴者の視点から評価し、翌々年度の予算・事業計画などの重要方針の立案・決定にあたっての客観的情報として活用する。なお、当面3年程度実施し、より良い評価システムのあり方について、改めて検討する。



(NHK“約束”評価委員会は、平成 17 年 5 月に発足)

平成19年度のNHK“約束”

私たちがめざすもの

公共放送は、視聴者のみなさまのものと肝に銘じ、信頼され必要とされるNHK、社会に貢献するNHKをめざします。

そのために私たちは、みなさまの声に耳を傾けながら、これまで培ってきたすべての力(取材力・制作力・技術力・人材・伝送路・インフラストラクチャーなど)と負託された受信料を効率的に使って、最大の効果を上げていくこととお約束します。

“約束”の達成度を計る指標として、4点を組み合わせていきます。

- ・信頼されているか(放送・経営)
- ・必要とされているか(役に立つ、親しまれる、接触の度合い)
- ・社会に貢献しているか(質の高さ、影響力、先見性)
- ・効率的・効果的か(コストに見合う成果)

約束① 信頼される質の高い放送を通じて、社会や文化の発展に尽くします

- ・いのちと暮らしを守り、確かな指針となる信頼される情報の発信
- ・質が高く満足感のある多彩な番組を編成
- ・様々な年齢層の期待に応える番組の充実
- ・全国ネットワークを生かして地域に役立つ番組や、共に生きる社会を目指して貢献する番組の強化
- ・次の世代を担う子ども・青少年向け番組の充実
- ・国際放送による海外への情報発信を強化し、国際理解を促進

約束② 経営に対する信頼性を確立します

- ・中長期の収支見通しを立て、みなさまへの還元策の検討も含む次期経営計画を策定
- ・実効性のある内部統制の仕組みの構築
- ・組織風土を改革し、不正の根絶とコンプライアンスの徹底
- ・情報公開を推進し、透明性を確保
- ・効率的な業務体制の構築と事業運営の実施
- ・子会社等の役割を明確にし、効率的な事業運営を実施

約束③ 受信料の公平負担の徹底と、効率的な契約収納活動を行い、負託に応えます

- ・受信料制度の理解促進と公平負担の徹底
- ・契約収納関係経費の削減
- ・より公平で合理的な受信料体系改定への取り組み

約束④ 公共放送への理解を深めていただけるよう努めます

- ・ みなさまとの結びつきの強化
- ・ 若い世代のNHKへの理解促進
- ・ みなさまの声を経営や放送に反映
- ・ 受信料をお支払いいただいている方への優待サービス拡充

約束⑤ 先導性を発揮し、放送のデジタル化と高度化を推進します

- ・ デジタル放送の全国“あまねく”の推進
- ・ デジタル放送への視聴者の理解促進
- ・ インターネットを活用した新サービスの開発
- ・ 技術開発における先導的役割を發揮