

平成 20 年 7 月 31 日
NHK“約束”評価委員会
委員長 辻 正次

平成 20 年度の NHK“約束”の評価方針 - 新たなステージでの評価 -

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の達成度を、NHK執行部とは完全に独立した第三者である NHK“約束”評価委員会(以下、「当委員会」)が評価することである。

当委員会は、“約束”の意図・ねらいをNHK執行部より明示してもらった上で、評価指標をNHK執行部と共有し、当委員会独自の視点も加味した上で、施策のPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを確認し、当初の意図・ねら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、NHKが行った各種活動が、視聴者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。

今年度は当委員会の活動の4年目に当たり、視聴者に公表された“約束”の中に、NHKから目標及び評価指標が明示されるなど、新たなステージに入ったと認識している。今年度もアウトカム重視の方針には変わりないが、単に目標数値を達成すればよしとするのではなく、目標達成の過程(プロセス)にも着目したい。また、これまでの3年間の経験からNHKが抱える諸問題の構造が明確になっている分、優先度の高い課題を特に重視して見ていきたい。

当委員会では一貫して、NHK改革の根幹は「番組の改革」と「経営の改革」の二本柱にあると位置づけてきた。3年間の評価活動を振り返ると、番組については視聴者の満足度や信頼度は着実に向上し、今年度もその勢いは続いていると思われる。但し、当委員会が初年度(17年度)から指摘している若年層のNHK離れという構造的な課題に対して、解決の道筋が見えているとは言いがたい。20年度の“約束”では、この課題が独立した「約束」として掲げられており、放送・営業・事業・広報などが組織横断的に取り組む経営の重要課題であるという認識のもとで進められるようになったことを大きな進歩として見ている。また、通信と放送の融合分野をNHKが先導することを、当委員会は18年度から期待感を持って提言していたが、今年度においては“約束”の中に明示されている分、番組と技術の双方から積極的な取り組みを期待したい。

経営改革については、業務の PDCA サイクルを回すという発想は着実に組織内に定着してきており、新たな公共放送像を目指して様々な仕組みを変えていこうという動きも出てきている。しかし、毎年のように新たな不祥事が発生するため、視聴者からの信頼回復が道半ばという状況に変わりはない。20 年度の“約束”の筆頭に「約束」として「経営に対する信頼性の確立」がうたわれているのも、それを最優先の経営課題とする NHK 執行部の意思の表れであるが、当委員会としてもそれが掛け声だけでなく、個々の職員の意識や態度の変容につながるような施策が展開されることを期待する。

更に、下記の視点を加えて「平成 20 年度の NHK “約束” 評価方針」を定めた。

公共放送の価値分析の継続・進化

- 公共放送の価値(21 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。

NHK の経営の効率性・効果性の分析

- 市場での評価が行われない公共組織としての NHK の経営の効率性を計測。

NHK による自己評価の活用

- 20 年度“約束”には目標及び評価指標が NHK から明示されているので、“約束”評価に関わる自己評価を提出してもらい、それを当委員会の評価の際の材料とする。
- 自己評価はあくまで PDCA を回すためのツールであり、視聴者視点からの外部評価のスタンスは堅持。

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 20 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。
- アウトカムを評価するに当たっては、委員会独自に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。
- 平成 20 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、個別の“約束”の達成度との関係を予めNHK執行部から提示してもらい、その結果に基づいて測定していくこととする。
- 20 年度“約束”には目標及び評価指標がNHKから明示されているので、“約束”評価に関わる自己評価を提出してもらい、それを当委員会の評価の際の材料とする。アウトカム重視の方針には変わらないが、目標達成の過程(プロセス)にも着目したい。

【NHK全体の“約束”の評価方針】

NHK全体の“約束”

今年1月に明らかになった職員によるインサイダー取引は、これまで行ってきた数々のコンプライアンス徹底の施策が、結果的には全役職員の心には届いていなかった、報道機関であるNHKの使命が何たるかが徹底されていなかったと認めざるを得ないものでした。NHKは新しい体制のもと今度こそ不退転の決意で、あらゆる手段を尽くして不正と決別することをお約束します。

失った“信頼”を取り戻すだけでなく、さらに“信頼”を高めていかなければなりません。放送の自主自律を堅持し、正確で公平・公正なニュースや、多様なジャンルで良質な番組をお届けすることこそ、NHKの使命です。全役職員は公共放送に携わる者としての高い倫理観と使命感を胸に、長年培ってきたNHKブランドという最大の財産を生かし、時代の変化にスピードをもって対応しながら、みなさまの期待を上回るサービスの提供をめざしていきます。

- “約束”評価活動の原点は、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かを定量的・多角的に評価するものである。過去3

年間の評価結果では、視聴者からのNHKの「経営」に対する根強い不信が払拭されていないという結論を導いた。今年度も引き続き、約束～の達成度を通じて、「NHKの組織・経営」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19年度から“約束”評価に当たっては、それぞれの内容に応じて、「信頼性」、「必要性」、「社会貢献」、「効率性・効果性」などの達成度を評価している。20年度はNHKから提示されている評価指標（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）と個別の“約束”の達成度との関係を予め執行部から示してもらい、個別“約束”の評価を通じて4項目9ポイントの評価指標の達成度を評価する。
- とりわけ、19年度に達成度評価の低かった「経営の信頼性」、「必要性（接触の度合い）」、「必要性（親しまれる）」、「効率性・効果性」については、その向上が図られるかどうか注目する。

【個別の“約束”の評価方針】

約束：経営に対する信頼性を確立します

- 約束 に関して20年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ 組織風土改革の成果（役職員の意識変革・態度変容）と、それを実現するための組織・人事制度改革等への取り組み
 - ✓ リスクマネジメントへの取り組み（情報セキュリティなど新たなリスク要因への対応）
 - ✓ “グループ経営”の視点
 - ✓ 環境経営への取り組み

約束：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

- 約束 に関して20年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ 番組の評価についてNHK独自の評価指標の確立
 - ✓ 組織内における評価指標の共有化
 - ✓ 番組制作におけるPDCAサイクルの確立
 - ✓ 通信と放送の融合についての先端的な取り組み（番組の面で）

約束：次代を担う若い世代に親しまれるNHKをめざします

- 約束 に関して20年度評価で重視する点は以下の通り。

- ✓ 若年層の支持を獲得する上でのチャレンジングなテーマ設定、新たな演出手法の開発、提供する情報の深み、など
- ✓ 若年層への理解促進というテーマに関して、放送・営業・事業・広報などの各部局が、NHK全体の重要課題であるという認識のもとに戦略的に取り組み、組織横断的なPDCAサイクルを回すよう努めているかというプロセス

約束 : 日本やアジアの最新情報を積極的に海外に伝え国際理解を促進します

- 約束 に関して 20 年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ より多くの人々のNHKワールドテレビの視聴と、そのための受信環境の整備充実
 - ◇ 当委員会が平成 19 年度に実施した調査結果(米国ワシントンDC周辺の視聴者対象)から、NHKワールドテレビの視聴経験者(外国人)の番組内容に対する評価は高かったものの、NHKワールドテレビの認知度や視聴経験は全体的に低調であり、他のアジア諸国の国際放送と比べても存在感が薄いことが分かった。目標として掲げられている“アジア情報はNHKから”という国際ブランドを獲得するためにも、まずは多くの人に視聴されることが重要である。
 - ✓ 国際放送に関して視聴者の声を番組改善や編成、広報活動に反映させるPDCAサイクルの進化

約束 : 効率的な契約収納活動を行うとともに受信料の公平負担の徹底を図ります

- 約束 に関して 20 年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ 契約率の向上、収納額の確保の趨勢を、受信料体系改定の取り組みなどを考慮しつつ評価
 - ◇ 受信料収入の推移をみると、18 年度から回復基調に入った点は高く評価されるものの、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となる。
 - ◇ 19 年度評価では「受信料の公平負担の徹底」の達成度が最も低かったことに鑑み、より公平性の高い受信料体系への改定と、視聴者の理解促進がNHKにとって重要な課題となっており、受信料体系改定の取り組みなども考慮する。
 - ✓ 契約収納関係経費の削減について、その改善状況を要因ごとに整理した上で把握・評価

約束 : みなさまとの結びつきを強化し開かれたNHKをめざします

- 約束 に関して 20 年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ 情報公開の姿勢

- ✓ 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(特に、経営に関する改善事項が果たされれば高く評価できる)
- ✓ 幅広い意見・要望を吸い上げるため、新たな回路の拡充に向けた取り組み

約束 : 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

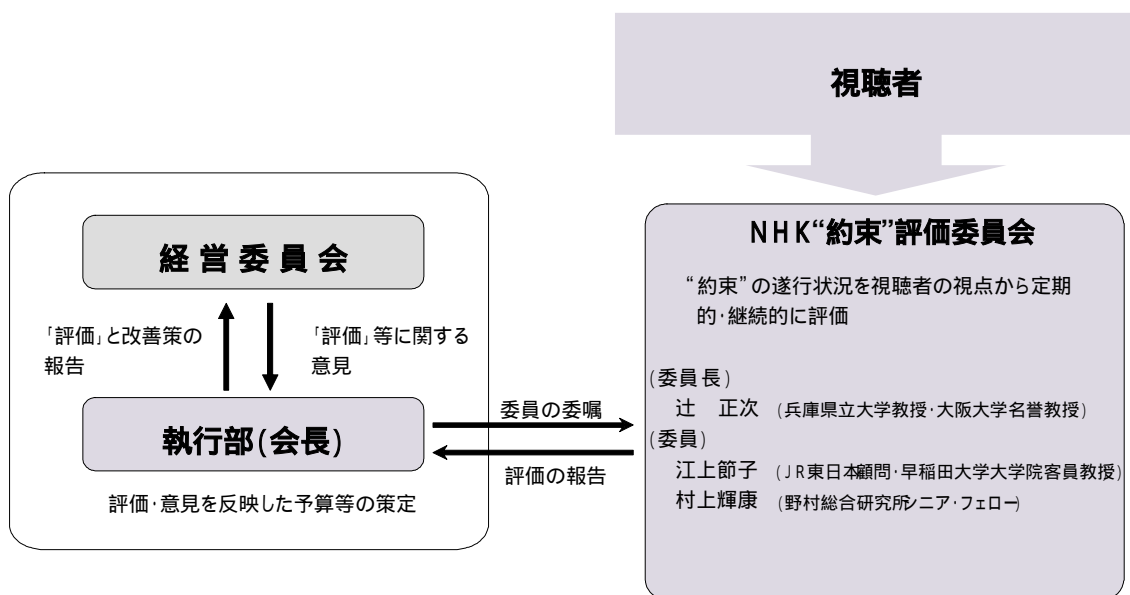
- 約束 に関して 20 年度評価で重視する点は以下の通り。
 - ✓ アナログ停波が目前に迫ってきている状況において、視聴者のデジタル放送に対する認知・理解についてのNHKの貢献度
 - ✓ 放送技術の国際標準化に向けた取り組みなど、日本の国際的地位の向上に対するNHKの貢献度
 - ✓ 通信と放送の融合についての先端的な取り組み(技術の面で)

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。



(NHK“約束”評価委員会は、平成 17 年 5 月に発足)