

# NHK

# 視聴者ふれあい報告書

## 2020年度

[2020.4~2021.3]



みなさまの声に  
お応えして



# NHK視聴者ふれあい報告書 2020年度

みなさまとNHKの結びつき	4
1年間の意見・問い合わせ総数	5

## “公共メディア”の使命を果たす

新型コロナウイルスへの対応	6
災害報道	8
NHKプラス サービス開始1年	11
NHKワールド JAPANの取り組み	12
SDGsに関する取り組み	13
NHK経営計画（2021-2023年度）について	14

## 声をいただく 番組にいただいたみなさまのご意見

連続テレビ小説「エール」	16
大河ドラマ「麒麟（きりん）がくる」	17
第71回NHK紅白歌合戦「今こそ歌おう みんなでエール」	18
あの日、そして明日へ 東日本大震災10年	19

## 声にこたえる みなさまの要望にこたえる番組づくり

コロナ禍の学びを守る	21
#こもりびとプロジェクト	22
地域局の番組・放送を全国に発信	23

## 声を生かす みなさまの声を番組などに反映

新型コロナウイルスに負けるな ささまざまな発想で人々をつなぐ	24
ユニバーサル対応	25
ドライバーからの一報で大規模渋滞の取材開始	26
1本の電話からラジオの新コーナーがスタート	27

## つながる・ふれあう みなさまとの結びつきを深める取り組み

つながる！NHKメディア・リテラシー教室	28
地域発ドラマで伝える ふるさとの魅力や課題	29
NHKプラスクロスSHIBUYA	30
ハートプラザ	31
みなさまからの開示の求めにお応えする情報開示	31

2020年度は、新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態に直面し、NHKもかつてない難しい対応を迫られました。大河ドラマをはじめとした各番組の収録延期や紅白歌合戦の無観客での実施、営業の訪問活動の停止などを余儀なくされた一方で、命と暮らしを守る“公共メディア”としての使命を果たすため、あらゆる伝送路を活用して視聴者のみなさまの信頼に応える正確な情報をお伝えするよう、総力を挙げました。

この報告書では、視聴者のみなさまから寄せられた年間311万件にのぼる多くのご意見やご要望、そしてそうした声はどう応え、NHKの業務にどう生かしたのか、詳しくご説明しています。視聴者のみなさまに支えられて存在しているNHKのこの1年間の取り組みの記録として、ご一読いただければ幸いです。

NHKではこの4月から、2023年度までの新しい3か年経営計画の期間に入りました。経営計画は、NHKが進む方向性を視聴者のみなさまにお約束するもので、「新しいNHKらしさの追求」がキーコンセプトです。受信料で成り立つ公共放送・公共メディアとして、激しい時代の変化に向き合いつつ、視聴者のみなさまの期待と信頼に応え続けるために、「スリムで強靱な新しいNHK」へと生まれ変わることをめざします。計画に盛り込んだ内容や施策を着実に実行し、視聴者のみなさまの目に見える形で成果をお示ししていきたいと思っております。そして最終的に、一連の改革の成果を受信料の値下げという形で確実に還元できるよう、全力で取り組んでまいります。

2021年7月  
日本放送協会会長

前田晃伸

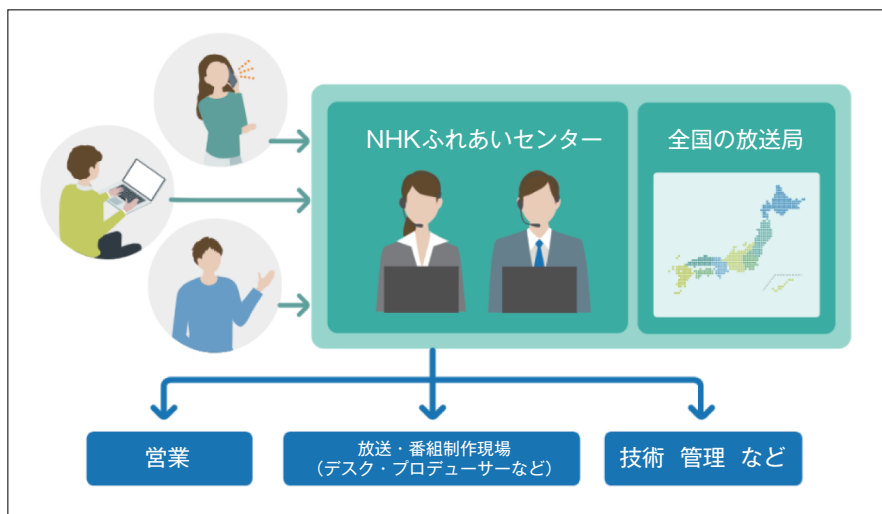


# みなさまとNHKの結びつき

NHKは全国の放送局、ふれあいセンター、ハートプラザなどを通して、視聴者のみなさまから1年間で300万件を超える多くの声をいただいています。

## ▶いただいた声が現場に届くまで

電話やメールで寄せられるみなさまの声は、「NHKふれあいセンター」や全国各地の放送局が年中無休で受け付けています。いただいた声の内容はすべてデータベース化して放送の現場に伝えています。データベースは、すべてのNHK職員がいつでも見ることができ、積極的に放送やサービスの現場に生かしています。また、緊急に解決すべき内容については、番組のプロデューサーなど制作責任者と直接、連絡を取り、迅速に対応しています。技術や営業など各部門の責任者にも必要な情報を共有し、よりよい番組や放送、サービスにつなげています。



NHKふれあいセンター

みなさまからいただいた声は、NHKの公式サイトに掲載している「週刊みなさまの声」や「月刊みなさまの声」で具体的に紹介しています。<https://www.nhk.or.jp/css/>

また、広報番組「どーも、NHK」の「おねがい！どーもくん」のコーナーでもお伝えしています。





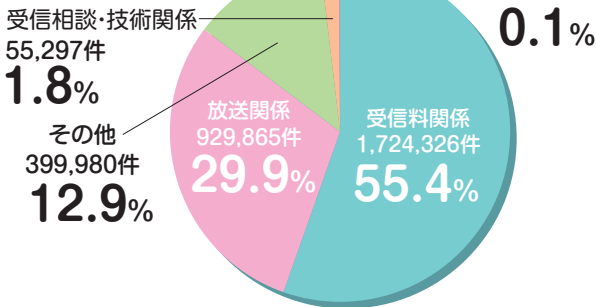
# 311万2,441件

## ▶1年間の意見・問い合わせ総数

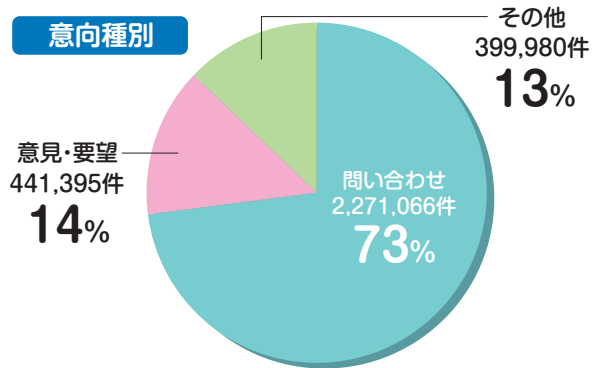
(2019年度 376万3,369件)

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。意向を種別にみますと、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。

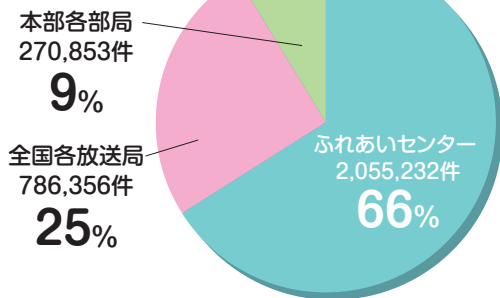
### 意向内容



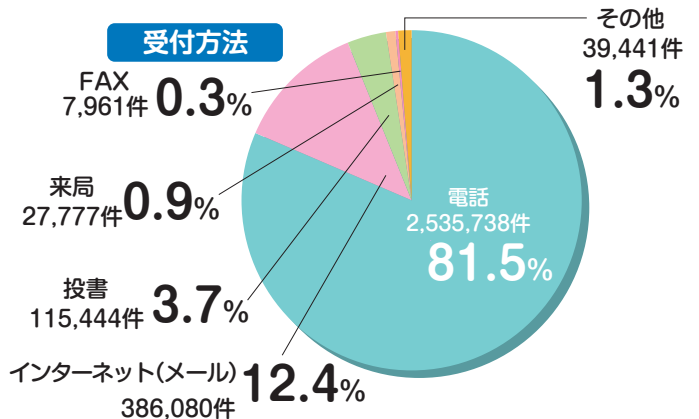
### 意向種別



### 受付窓口



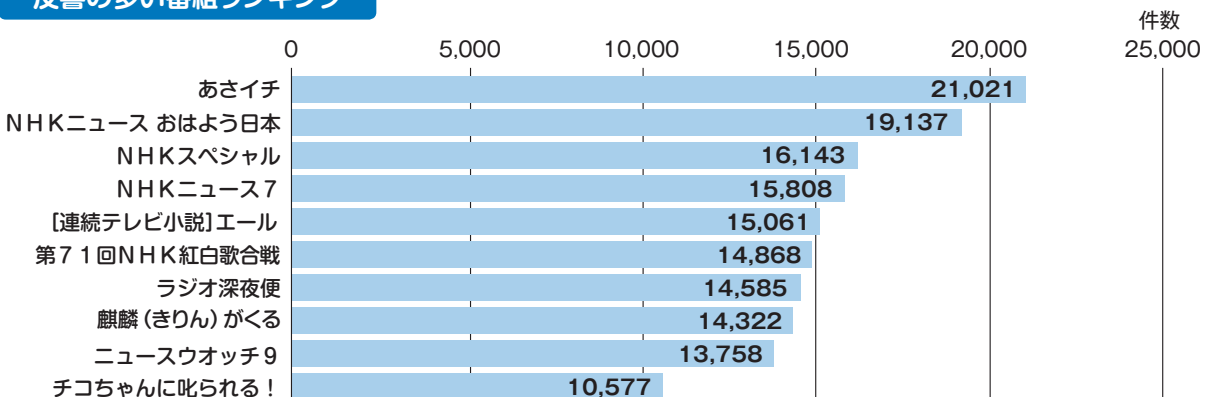
### 受付方法



※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



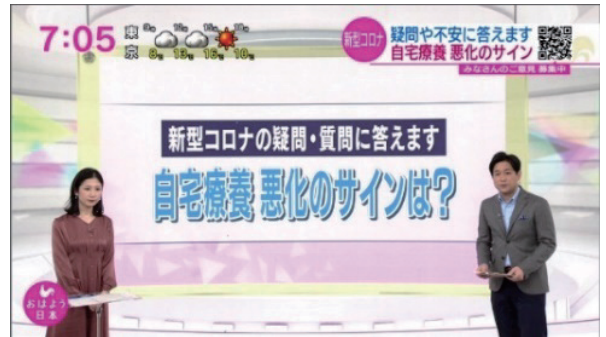
# “公共メディア”の使命を果たす

新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めがかからず、深刻な状況が続いています。NHKは、新型コロナウイルスに関するニュースや番組制作に力を注ぐとともに視聴者のみなさま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ました。

## ▶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2月から、新型コロナウイルスに関する視聴者の疑問や質問に答えるコーナーを新設し、専門家などの解説を交えて、分かりやすく回答しました。

1月からは、ディレクター、アナウンサー、記者が専門チームを編成して内容の一層の充実を図りました。番組のホームページなどを通じて寄せられた質問は合わせて1,200件を超えました。



NHKニュース おはよう日本



## このような反響をいただきました

- 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。コロナで亡くなる原因、具体的な対応策などがよく分かった。(70歳以上男性)

## ▶「新型コロナ 命を守る行動を」ミニ番組で呼びかけ



新型コロナ 命を守る行動を（1月25日）

命を守る行動を呼びかけるミニ番組で、NHKのアナウンサーや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や役立つ情報を伝えました。1月には武田真一アナウンサーが「みなさんへのメッセージ」、「この1年、番組を伝え続けて思うこと」など4つのテーマで2分間のメッセージを伝えたところ、視聴者のみなさまから「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。



## このような反響をいただきました

- 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った。これからも放送を続けてほしい。(70歳以上女性)
- 飲食店をやっている、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)

## ▶NHKウィズコロナ・プロジェクト「みんなでエール」

視聴者のみなさまからは明日への希望につながるような番組の放送を求める声も寄せられました。そこで7月から、新型コロナウイルスとともに生きる新しい社会で日々奮闘する人々を応援していく、NHKウィズコロナ・プロジェクト「みんなでエール」を展開しました。



### ●音楽のチカラで「エール」を

7月9日、プロジェクトのスタートを飾る特集番組「みんなでエール キックオフスペシャル」を放送。連続テレビ小説「エール」の出演者が主題歌「星影のエール」を歌い継ぎました。8月8日には、「ライブ・エール 今こそ音楽でエールを」を放送しました。「みんなでエール」の趣旨に賛同したトップアーティストが集結。NHKホールから生放送でパフォーマンスを披露し、エールのことばを送りました。

### ●子どもたちにもエールを！「パプリカ みんなでエール」



「パプリカ みんなでエール」(HPより)

応援ソング「パプリカ」を通じて全国の子どもたちとつながりを作り出してきたFoorin。「みんなでエール」の一環で、ダンス動画を投稿してくれた子どもたちと一緒に「パプリカ」を踊りました。大切な人へのエールを込めて、それぞれが手作りの“花”を携えてダンスをしました。7月から「みんなのうた」と1分番組で放送。NHKのホームページでも動画を公開しました。



## このような反響をいただきました

- 外に出ても、テレビをつけてもコロナの影響を感じ、不安な気持ちで暮らしていたが、「ライブ・エール」を見ているうちに一緒に歌を口ずさんでいた。心が軽くなって、元気がでてきた。ありがとう。(50代女性)
- 気がめいる日々が続いていたが、「みんなでエール」でほかの人を思いやる朝ドラの主題歌を歌う出演者の姿と美しい歌声に癒やされ、前向きな気持ちになれた。みんなが相手を思いやることができるよう、何度も放送してほしいと思った。(50代男性)



## ▶ 防災や減災につながるきめ細かな放送を展開

各地で豪雨による災害が相次ぐ中、NHKは自分の身を守る行動を促す報道を目指し、特設ニュースや逆L字型の字幕、データ放送などで伝えたほか、被災者が必要とするきめ細かい生活情報を伝えました。さらに、関連ニュースのインターネットへの同時配信や、Webサイト「あなたの天気・防災」、スマートフォン向けの「NHKニュース・防災アプリ」などで多様な情報発信を展開。“公共メディア”として国民の命と暮らしを守る使命を果たすため、防災や減災に役立つ報道に総力を挙げて取り組みました。

### ● 令和2年7月豪雨



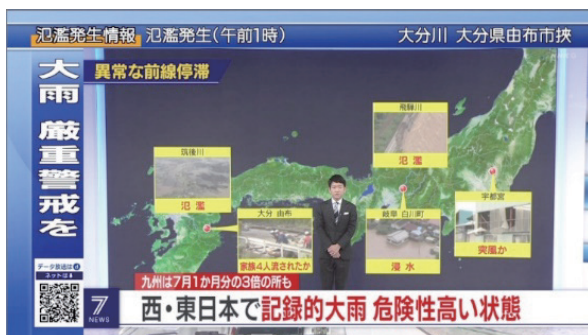
7月4日 熊本県芦北町



7月4日 熊本県人吉市

7月、活発な前線の影響で、九州では7月4日未明から局地的に猛烈な雨が降り、大雨特別警報が出されました。前線の停滞は7月末まで続き、各地で川が氾濫したほか、広い範囲で土砂崩れなどが相次ぎ、大勢の死者や行方不明者が出ました。気象庁は一連の豪雨について「令和2年7月豪雨」と名付けました。

NHKは通常の番組を変更し、各地の被害状況を伝えたほか、総合テレビやラジオ第1、FMなどでライフラインの情報を発信しました。



## このような反響をいただきました

- 豪雨は夜間に猛烈になる場合が多いという話に衝撃を受け、夜になる前に避難しようと思った。この情報は私にとっては大きな「避難スイッチ」になると感じた。(40代女性)
- 九州豪雨の解説が非常に詳しく分かりやすかった。短時間で、水害が起きている状況をピンポイントで伝えていた。こういう解説を続けてほしい。(60代男性)
- 大雨の時、コンビニやスーパーが開いているかどうかの情報を伝えてくれたのでとても助かった。災害時はこれからも生活関連の情報を流してほしい。(60代女性)
- データ放送を見ると豪雨災害のことも含め、さまざまな情報が幅広く載せられていて、何でも分かるのでありがたい。(60代女性)





▶ NHK全体で伝えるキャンペーン「水害から命を守る」



豪雨による甚大な被害が各地で相次ぐ中、NHKは「水害から命を守る」ためのキャンペーンを始めました。自分の、そして大切な人の命を守るために何ができるのか、さまざまな角度から考え、水害への意識を高めてもらう取り組みです。

「あさイチ」「ニュース シブ5時」「ハートネットTV」など、さまざまな全国放送番組で、大雨による災害への備えや新型コロナウイルスの感染拡大の中での避難対策などについて紹介しました。また各地域放送局も、その地域ならではの最新情報を伝えました。

●水害を“自分ごと”にしてもらうために…

このうち大津放送局は、ニュース情報番組「おうみ発630」でキャンペーンを行い、すべての市や町の最新のハザードマップをキャスターが解説しました。身近な地名やランドマークを盛り込み、自宅や避難先に浸水の危険がないか、“自分ごと”として考え、確認してもらえるよう工夫しました。



「おうみ発630」(6月30日、7月2日、3日放送)

●若い世代にも関心をもってもらうために…



NHKではネットやSNSでもキャンペーンを広く展開し、「#ベスト避難チャレンジ」という企画を開催しました。“大切な人の命を守るため”に避難を促すにはどんなことばをかければいいのか、4コマ動画の中のコメントを考えてもらいSNSなどで投稿を呼びかけ、作品をホームページで公開しました。



このような反響をいただきました

- 雨の被害などで避難して密にならないようにする取り組みや防災マップを、丁寧に説明してくれた。地域のニュースとしてこうした特集は定着させてほしい。(60代女性)
- NHKは災害が起きてからではなく、起きる前から情報を出してくれているので準備ができるようになって助かっている。(50代女性)

## ▶NHKプラス サービス開始1年 “より多くの番組をスマホやPCで”

NHKの総合テレビとEテレの番組を、放送と同時に、そして放送後7日間配信するNHKプラス。

NHKの番組をいつでもどこでも、スマートフォンやパソコンでご覧いただけます。3月末には、160万件を超える登録申請をいただき、多くの方にご利用いただいています。

3月3日から「見逃し配信」の中に「ご当地プラス」というプレイリストができました。

全国各地で放送された地方向け放送番組の一部を、最長14日間ご覧いただくことができます。

お住まいの地域や、ふるさとの番組を見ることができると好評をいただいています。



また、4月から同時配信の提供時間を1時間延長しました。これまでは朝6時から深夜0時までの番組を放送と同時に配信してきましたが、朝5時から配信となりました。

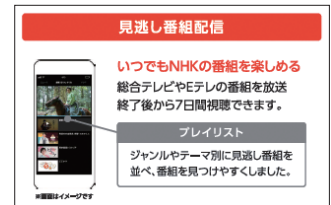
総合テレビでは、NHKニュース「おはよう日本」が放送開始から、Eテレは、定時番組の放送開始からご覧いただけるようになりました。

受信契約者とそのご家族のみなさまには新たなご負担をいただくことなく、本サービスをご利用いただけます。

※ご利用に際しては、事前にご利用登録（無料）が必要となります。

利用登録について、みなさまから質問が寄せられるポイントを解説した動画も公開しています。ご参考にしてください。

<https://www6.nhk.or.jp/nhkpr/post/original.html?i=27292&cid=jp-plusinfo>



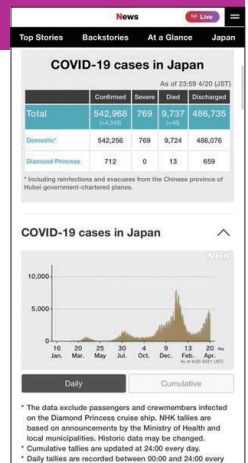
### このような反響をいただきました

- NHKの番組を見逃し配信でいつでもどこでも見られるようになってすごくうれしい。録画設定のストレスもなくなり、本当に便利になった。(60代女性)
- 出勤時間が早いので、NHKの朝のニュースをすべて見られなかったが、最後まで見られるようになった。毎日欠かさず見ている。(40代男性)
- 小さな子どもがいるのでテレビを見るのはあきらめていたが、NHKプラスで子どもが寝てから見られるようになった。毎日の楽しみが増えた。(30代女性)
- 自営業で帰宅時間が深夜になることが多く、関心のある番組やニュースを見逃していたが、NHKプラスのおかげで見られるようになった。とても心強い。(年代性別不明)
- いつもスマホで見ている。かぜで寝込んだときなど、家族から離れた布団の中でテレビを楽しむのに最適だ。見逃し番組配信がとてもいい。(年代不明女性)

出口の見えない新型コロナウイルスのまん延のなか、日本で不安な毎日を過ごす在留外国人に向け、NHKでは18の言語による新型コロナウイルス情報をインターネットで発信しています。また、多様な情報・コンテンツの一覧性を高め、手軽に検索することができるポータルサイトを開設、確かな情報を各国の「言語」でわかりやすく届けています。

## ▶新型コロナウイルス情報の多言語発信

昨年の感染拡大早期から特設サイト「Coronavirus updates」を開設し、海外向けの国際放送で取り上げた最新ニュースのショート動画や解説コーナーなど、外国人が日本で生活するうえで役に立つ情報を分かりやすく案内しました。新型コロナウイルスの関連情報は、18の言語に翻訳・制作され、世界に配信。SNSを通じて各国のユーザーたちにも共有され、広がりを見せています。（18言語:アラビア語、ベンガル語、ビルマ語、中国語（簡体字、繁体字）、フランス語、ヒンディー語、インドネシア語、ハングル、ペルシャ語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、スワヒリ語、タイ語、トルコ語、ウルドゥー語、ベトナム語）



新型コロナウイルス  
英語情報サイト

## ▶“多言語情報ポータル” から簡単ナビゲーション



災害・コロナ多言語情報ポータルサイトPRスポット

コンテンツの充実にあわせて、必要な情報をまとめ、容易に検索やアクセスすることのできるポータルサイトを整備しました。サイトでは新型コロナに関する最新情報のほか、相談窓口の案内や外国人コミュニティ内の共有に便利な「緊急チラシ」など、使いやすさの工夫と迅速な更新を心掛けています。

また、自治体国際化協会など公的機関、大学、公共交通機関にもサイト更新情報を随時お知らせし、NHKの放送のなかでPRスポットも展開、いっそうの周知・活用促進を進めています。



## このような反響をいただきました

- 有益な情報がわかりやすくまとめてありました。外国人への情報提供に非常に有益であると判断し、本市外国語ホームページにサイトリンクを掲載しました。（リンクを掲載した自治体より）
- すばらしい取り組み。日本で安全安心に役立ててほしい。（原文:英語）
- 感染症や台風、地震などの突発的な事態について、知っていると適切に対処できる情報が母国語で伝えられている。日本で働いているが、英語も分からず日本語も自信がない人に非常に役立つ。（原文:ベトナム語）（フェイスブックのコメントより）



## ▶SDGsに関する取り組みを始めています



未来へ17action  
NHK・SDGsキャンペーン

NHKは公共メディアとして、さまざまな番組やサービスを通して課題解決に取り組み、SDGs（持続可能な開発目標）へ積極的に貢献しています。

1月からNHK・SDGsキャンペーンとして「未来へ17アクション」を開始しました。持続可能で多様性のある社会の実現を目指し、番組をはじめとするさまざまな活動を通じて、豊かな未来へ向けて17の目標を達成するアクションを起こすきっかけづくりに取り組みます。

第1弾として、環境を考えるプロジェクト「地球のミライ」をスタートし、番組などが集結し、さまざまな角度から環境について考えました。



NHKスペシャル シリーズ「2030 未来への分岐点」では、『温暖化』『水・食料問題』『プラスチック汚染』をテーマに、この10年の間にどうすれば危機を回避し、持続可能な未来を実現できるのか考えました。

このうち第1回の『温暖化』では、地球の平均気温がこのままいくと早ければ2030年にも臨界点に達し、放置すれば温暖化を加速させる現象が連鎖し、暴走を始める恐れがあるとして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。



### このような反響をいただきました

- 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」くらいにしか思っていなかったが、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）

また未来を担う子どもたちの健やかな成長のため、学びをサポートし、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指します。さらに多様性を認め合い、お互いを尊重しあえる「共生社会」の大切さを再認識、その実現を支えるために、放送・サービスを充実させていきます。

NHK自身の取り組みとしても、働き方改革とダイバーシティを推進するほか、「NHK環境経営アクションプラン」を策定し、2025年度末までに放送センター（渋谷）で電力使用による二酸化炭素の排出量相当分をゼロにすることを掲げるなど、引き続き活動を進めていきます。

## ▶ NHK経営計画（2021-2023年度）を公表 ～新しいNHKらしさの追求～

NHKは1月、2021年度から3年間の経営の方針となる「経営計画」を公表しました。

新型コロナウイルス感染症の世界的流行や相次ぐ大規模災害、経済格差の拡大など、日本と世界の社会・経済の先行きについて不透明感が増し、インターネットには不確かであいまいな情報があふれています。一方、若者を中心にテレビの保有率が低下し、幅広い世代でインターネットの利用時間が増えてテレビの視聴時間との“逆転”が予想されるなど、メディア環境や視聴者行動が大きく変化しています。

NHKは受信料で成り立つ公共メディアとして、こうした時代の変化に向き合い、視聴者・国民のみなさまからの信頼に応えるとともに、合理的なコストでの運営に努めます。経営資源をNHKならではの多様で質の高いコンテンツの取材・制作に集中させ、正確、公平公正で、豊かな放送・サービスをいつでもどこでも最適な媒体を通じてお届けし続ける、「新しいNHKらしさの追求」を進めます。

これにあわせて既存業務を抜本的に見直し、放送波を整理・削減するとともに550億円規模の支出削減を行い、効率的で持続可能な組織に変わります。経費を700億円規模で削減する一方、150億円程度を以下の5つの取り組みに重点投資し、スリムで強靱な「新しいNHK」となることを目指します。

### 5つの重点項目

- |               |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| 1. 安全・安心を支える  | 「命と暮らしを守る」報道を強化し、より強靱なネットワークを構築     |
| 2. 新時代へのチャレンジ | 最新の技術を活用し、高品質なコンテンツを合理的なコストで提供      |
| 3. あまねく伝える    | 確かな情報・サービスを一人ひとりに届け、分断化・多層化した社会をつなぐ |
| 4. 社会への貢献     | 地域の情報発信強化や日本の放送・メディア業界の発展に貢献        |
| 5. 人事制度改革     | 組織の機能を最大限発揮するための“人財”改革を推進           |

NHKがこれまで大切にしてきた公共的価値は、「新しいNHKらしさの追求」にあたってもしっかりと守っていきます。

### NHKが基本と考える公共的価値

- ▼不偏不党、自主自立を堅持、正確で公平公正な情報を発信し、知る権利を充足して、健全な民主主義の発展に貢献
- ▼一人ひとりの生活の安全、豊かさ、教育、福祉、文化創造に貢献
- ▼地域社会やメディア業界の維持・発展に貢献
- ▼日本と国際社会の相互理解に貢献
- ▼NHKの価値の最大化を図り、視聴者・国民のみなさまから信頼され必要とされる存在となる





## ▶「新しいNHK」への改革 ～みなさんの声に答えます～

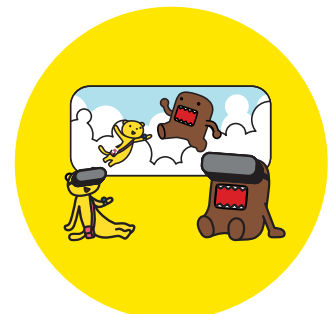
1月16日の番組では、視聴者のみなさまから寄せられたさまざまな声にお答えする形で、これからNHKが新しい「経営計画」により取り組む改革について、前田晃伸会長が語りました。放送後、みなさまから、さまざまなご意見や声をいただきました。



## このような反響をいただきました

- 前田会長の話がとても分かりやすかった。NHKを改革しようという意志も感じられた。前は、NHKに受信料を払いたくないと思っていたが、このように改革を考えているなら期待できる、よくなると思う。(70歳以上女性)
- とてもよかった。「スリムで強靱」ということばもいい。政治家はわかりにくい説明ばかりだけど、今回の会長の説明は端的で率直で分かりやすかった。(40代女性)
- 「視聴率を気にしないで良い番組を作る」、「東京発と地方発の情報を50:50にしていく」という発言に期待している。(50代男性)
- 視聴者と対話しながら質の高いコンテンツを届けようとする姿勢に共感し、期待が高まった。命と暮らしを守る報道、コンテンツ制作力強化、地域情報の発信、社会への貢献は、公共放送の重要な使命であり、特定の企業や時の政権におもねることなく、視聴者の立場に立って公正中立に情報発信してほしい。(50代男性)
- 視聴率にこだわらずに良い番組を作ると言っていたが、その内容について明確な説明がないと説得力がない。娯楽は民放にまかせてNHKでなければ作れない番組に絞るとか、公共放送に徹した番組に絞り込むとか、より具体的な説明がほしかった。(70歳以上男性)
- 年金生活の人やコロナで職を失った人、家計はみな大変だ。お笑い芸人を出す必要はないので、NHKのアナウンサーを起用して、受信料を下げてほしい。(60代女性)
- ラジオを1波にすると言っていたが、語学の講座が減って、学びの機会を奪うことになるのではないかと。(70歳以上男性)
- NHKが果たしている役割、公共放送の必要性をこうした番組でもっと国民へ丁寧に説明してほしい。(40代男性)

受信料が長期的な減収傾向となることが予測されるなかであっても、NHKと関連団体が一体となって「NHKでしか創り出せないこと」に注力するとともに、効率的な経営を徹底し、受信料の価値の最大化を進めます。全国津々浦々にネットワークを持つ、信頼される「情報の社会的基盤」としてSDGs（国連が定めた持続可能な開発目標）の考え方も踏まえながら、地域や文化を守り、次の世代も安心して豊かに暮らせる日本の未来に貢献してまいります。



## ▶連続テレビ小説「エール」

反響 13,878件

※2020年3月30日～11月29日で集計

昭和を代表する作曲家・古関裕而さんをモデルに、音楽で人と人をつなぎ勇気づけた古山裕一（窪田正孝さん）と古山音（二階堂ふみさん）の夫婦の半生を紡ぎました。

新型コロナウイルスの影響で、2か月半の再放送による中断をはさみ、放送期間を8か月間に延長するなど、異例のシリーズとなりましたが、「コロナ禍のなか元気をもらえた」「歌の力を再認識することができた」といった反響が届きました。

番組中断中には再開時期などについての意見や問い合わせが相次ぎましたが、終盤に向けて視聴者の皆さまからの“エール”が日ごとに増えていきました。また、第18週「戦場の歌」や、最終第120話の番外編「カーテンコールコンサート」にも多くの声をいただきました。



2020年3月30日～11月28日／総合・BSプレミアム・BS4K



### このような反響をいただきました

- 主人公の波乱万丈の生涯についてかなり踏み込んだシーンや重苦しい描写もあったが、チャレンジ精神にあふれた心に残るドラマだった。番組の途中中断やオリンピック延期を乗り越え、最終回までこぎつけたことは多くの視聴者に思いが通じたと思う。（60代男性）
- たくさんの元気をもらえた。夫婦とは助け合い支え合うもので、わが子を信じて背中を押すことも親の役目。友達は人生のかけがえのない財産。大切なことに改めて気付かされた。機会があれば、特別編などで新しい「エール」の物語も見せてほしい。（年代不明女性）
- 医療関係の仕事をしている。世間が在宅シフトのなかでも仕事に向かう毎日、たくさんの優しい気持ちや、明るい気持ちをもらえた。窪田さんと二階堂さんが中心に立ちながら、周りの役者にも光を当てて輝かせる芝居の深みとすごみに夢中になった。（50代女性）
- 山崎育三郎さん、薬師丸ひろ子さんら歌唱力のある出演者がそろい、歌のすばらしさを感じることもできた。感染症対策などさまざまな苦勞が絶えないなかで、ドラマを提供してくれた制作スタッフにも感謝している。（70歳以上女性）
- 制作スケジュールの都合なのか、後半は駆け足で慌ただしかった。幼少期と青年期は長かったのに、すぐに何年後…と話が飛んでしまう。高齢の母は混乱してしまい、私が録画を見せて何度も母に説明をしなくてはならず、疲れてしまった。（50代女性）
- （第18週「戦場の歌」について）ここまで生々しい戦争描写がかつてあったらどうか。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120話「カーテンコールコンサート」について）ドラマ本編の中の歌だけでは少ないと思っていたので、最終話の特別版はうれしいサプライズになった。「いつか大きな舞台上」という音さんと裕一さんの2人の夢も「長崎の鐘」で叶えることができてよかった。（40代女性）

## ▶大河ドラマ「麒麟(きりん)がくる」

反響 14,420件

※2020年1月12日～2021年2月9日で集計

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。



2020年1月19日～2021年2月7日／総合・BSプレミアム・BS4K

開始前の出演者交代による初回放送の延期のほか、連続テレビ小説と同様に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や年をまたいで番組の継続など、異例の対応が続きました。

番組には、中断後の再開時期についてのお問い合わせを多くいただいたほか、「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”」といった好評意見や、続編を期待する声なども届きました。



### このような反響をいただきました

- 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）
- 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。（年代不明）
- 医療従事者。織田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）
- 三英傑（信長、秀吉、家康）の視点だけではなく、室町幕府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）
- 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）が素晴らしい演技だっただけに、なおさら残念だった。（年代不明）
- 番組中断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）
- 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。（年代不明）



## ▶ 第71回NHK紅白歌合戦「今こそ歌おう みんなでエール」 反響 14,868件



2020年12月31日／総合・BS4K・BS8K・ラジオ第1

新型コロナウイルスの感染が拡大する中、人々の心を癒し、少しでも明るい気持ちで新しい年を迎えられるよう歌でエールを送りたい、そんな思いを込めて第71回NHK紅白歌合戦を開催しました。感染防止のため、初めて無観客で開催し、「NHKホール」「101スタジオ」「オーケストラスタジオ」「審査員ルーム」の4つの会場を舞台にこれまでにない演出でステージを盛り上げました。また初めて、NHKプラスで配信しました。

幅広い年代から多くの反響が寄せられ、「会場の使い分けでアーティストのパフォーマンスが際立ち、純粋に歌を楽しむことができた」「コロナで張りつめた気持ちをほぐしてもらえた」などの好評意見が届きました。一方、高齢世代の方々を中心に、「もっと演歌を多く聞きたかった」という意見も寄せられました。



### このような反響をいただきました

- 今年の紅白はものすごくよかった。私としてはここ数年の中で一番だ。企画やコーナーがなく、一人一人の歌手の歌をじっくり聞けた。無観客だったが、凝ったセットもいくつか用意されて、オーケストラバージョンもたくさんあり、すごくよかった。(50代女性)
- 次から次へと同じようなグループサウンドばかりで楽しくない。昔のように、一人ひとり個性のある演歌歌手がいたほうがいい。来年からはちょっと考えてほしい。(60代男性)
- ステージとスタジオとの使い分けが、アーティストのパフォーマンスを際立たせてくれた。無観客だったので純粋に歌を楽しむことができ、最高に感動した。ウィズコロナ時代の紅白は、無観客で…何の問題もないというよりも、むしろテレビ放送向きだと思った。(年代不明女性)
- こういう紅白もあるんだなって思った。今までの祭りごとのような紅白より、心がほぐれる。コロナが終息するにはまだ時間がかかりそうだが、張りつめた気持ちをほぐしてもらえた気がした。(60代男性)
- 「紅白」を見ていられなくて、ほかのチャンネルを見ることが多くなった。訳の分からない歌ばかりでつまらなくなった。時代の流れで仕方ない部分もあるとは思いますが、残念だ。やっぱり演歌をもっと聴きたい。(70歳以上男性)

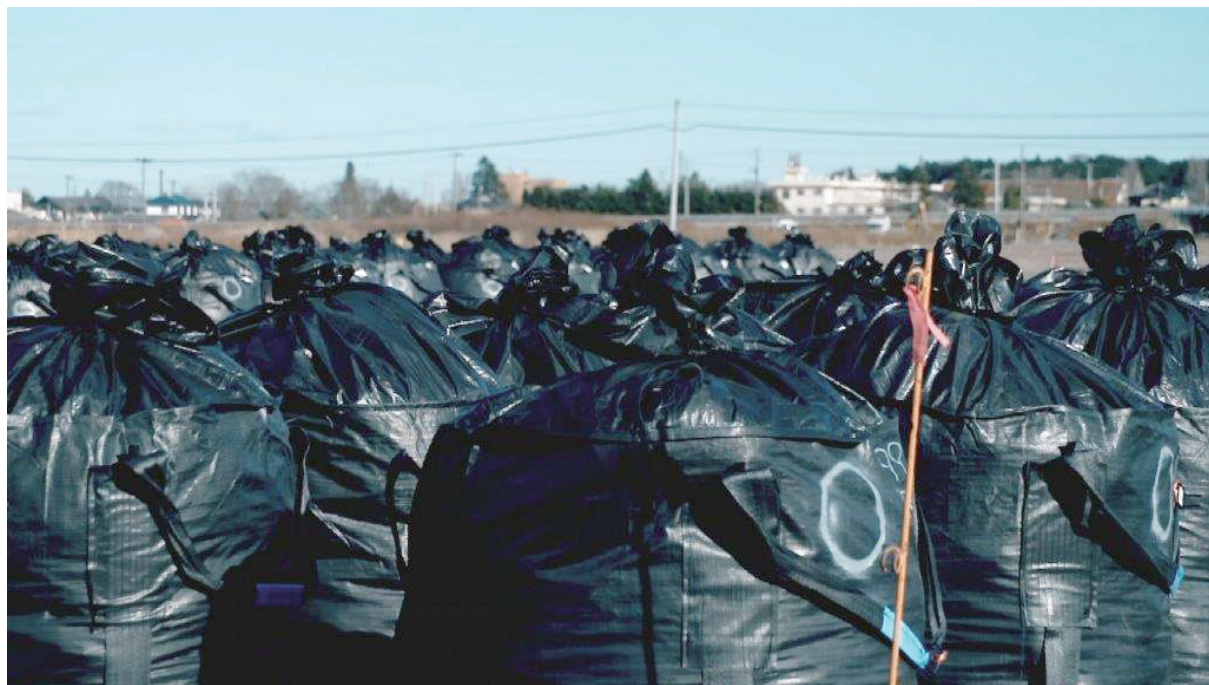
## ▶あの日、そして明日へ 東日本大震災10年

東日本大震災は2021年3月11日で10年となりました。NHKでは「あの日、そして明日へ～それぞれの3654日」を全体のキャッチフレーズに、年明けからさまざまな番組やイベントを展開し、未曾有の災害から暮らしや生業を取り戻そうとする人々の思いや復興への課題をお伝えしました。



### ●NHKスペシャル「徹底検証 “除染マネー”」

東京電力福島第一原子力発電所の事故で、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、前例なき巨大大事業を行ってきました。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。



2021年3月10日／総合



### このような反響をいただきました

- 改革といいながら、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。  
(年代性別不明)
- 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があるのはとんでもないことだと思った。  
(70歳以上男性)



## ●NHKスペシャル「ドラマ 星影のワルツ」

東日本大震災の津波にのまれ、生還した男性の実話をもとにドラマ化。巨大津波で海に投げ出され自宅の屋根の破片の上で1人漂流、想像を絶する寒さ、孤独と乾きのなか沈みかける屋根、さらには洋上で原発の爆発に遭遇しながらも救助されるまでの3日間を再現しました。



2021年3月7日／総合



### このような反響をいただきました

- ドラマだとわかっていてもリアルな演出が胸に迫り、「早く逃げて!」「(がれきに浮いた)布団をとって暖かくして!」と主人公に思わず声をかけてしまった。見終わったあとは改めて自分たちの何気ない毎日の小さな幸せを大切にしていきたいと思った。(50代女性)
- こういう良質なドラマはNHKにしかできないと思う。これまで震災の番組は見るのがつらくて敬遠していたが、生きる勇気をもらえた。(年代不明女性)

### このほか、3月11日前後に放送した主な番組

●NHKスペシャル「津波避難 何が生死を分けたのか」(3月6日／総合) ●東日本大震災10年 特集ドラマ「あなたのそばで明日が笑う」(3月6日／総合、BS4K) ●宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」(3月6日／BSプレミアム、BS4K) ●NHKスペシャル「私と故郷と原発事故」(3月9日／総合) ●NHKスペシャル「定点映像 10年の記録～100か所のカメラが映した“復興”～」(3月11日／総合) ●サンドのお風呂いただきます「福島第一原発の中へ&浜通りのいまSP」(3月13日／総合) ●あしたの命を守りたい～NHK民放 取材者たちの震災10年～(3月14日／総合)

NHKは、これからも東日本大震災の被災地が未来に向かってどう歩みを進めていくか、視聴者のみなさまと一緒に考える報道・番組制作を行っていきます。

## ▶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、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3か月間にわたり展開しました。



### このようなご要望をいただきました

- 家族の介護を理由に、若者の学びや仕事に支障が出ている現状を取り上げてほしい。将来を閉ざされるような介護はあってはならないと思う。 (40代女性)
- 感染拡大で親の収入が減って進学をあきらめざるをえなかったり、勉強を続けることが困難になったりした学生や高校生が数多くいる。支援の輪を広げるためにも、取材してほしい。 (50代男性)



キャンペーンでは、18歳未満で家族の介護などを担う“ヤングケアラー”について取り上げ、当事者や経験者による座談会を実施して、家族や進路、将来について語り合ったほか、特別番組「学びたいのに学べない」では、シングル家庭や外国にルーツをもつ子どもたち取材し、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。

3月には、全国24人の学生がオンラインでつながり「教育の“地域差”」について議論しました。学習支援をするNPO代表や教育格差の専門家とともに、これからの教育のあり方について意見を交わしました。

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学校の取り組みなどを紹介しました。



### このような反響をいただきました

- 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)
- 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)

かつては若者特有のものとしてされてきた「ひきこもり」。今では中高年にも広がり、その数は推計で100万人を超えるとみられ（内閣府調査）、多くの人にとって身近な問題となっています。そこでNHKは「#こもりびとプロジェクト」を立ち上げ、部局横断でさまざまな角度からこの問題に取り組みました。



### このようなご要望をいただきました

- 私は5年くらいひきこもっている。身寄りもなく、区役所に助けを求めたが、対応してもらえなかった。私のような中高年のひきこもりをどうすればいいのか、対策について取材して放送してほしい。（50代女性）
- 氷河期世代、“貧乏くじ世代”とも呼ばれる私たちの世代は当たり前前の就職や結婚ができないまま40代、50代となり、絶望しつつある。この世代はチャンスがあれば自立していける人も多い。今からでも、自分が思い描く未来に近づける方法を知りたい。（40代女性）



### このように対応しました

プロジェクトにはNHKのさまざまな番組が集結し、「こもりびと」をテーマにテレビやラジオ、SNSなど多方面で展開しました。制作にあたっては本人や家族、支援者など、多様な視点を取り入れるよう心がけました。また、「#こもりびと」の特設サイトを開設し、関連記事や動画、本人や家族の声などを掲載しました。



NHKスペシャル  
ドラマ「こもりびと」  
(11月22日／総合)



NHKスペシャル  
「ある、ひきこもりの死  
扉の向こうの家族」  
(11月29日／総合)



みんなで  
ひきこもりラジオ  
(11月23日／ラジオ第1)

#### このほかの関連番組

- ウワサの保護者会 わが子がひきこもったら（11月21日／Eテレ）
- ETV特集「親のとなりが自分の居場所～小堀先生と親子の日々～」（11月21日／Eテレ）
- きょうの健康「ひきこもり」総力特集「ひきこもり 実像に迫る」（11月23日／Eテレ）
- あさイチ「ひきこもり」家族が…もしかして私も?」（11月25日／総合）
- 逆転人生「人づき合いが苦手」から大逆転!新進気鋭のロボット開発者」（11月26日／総合）
- ひきこもりからドームへ ネット時代の先駆者・まふまふ（11月27日／総合）
- プロフェッショナル 仕事の流儀「人を癒やし、人に癒やされる～ひきこもり支援・石川 清～」（11月29日／総合）
- ETV特集「ひきこもり文学」（12月5日／Eテレ）
- ハートネットTV ひきこもりVR「親子対談」（12月8日／Eテレ）
- クローズアップ現代+「こもりびと」の声をあなたに～親と子をつなぐ～（12月9日／総合）



### このような反響をいただきました

- わが家にも、不登校からやっと学校へ行き始めた高校生の息子がいる。見ながら涙がポロポロこぼれた。（50代女性）
- 自分が置かれた状況と同じように思えた。取材が難しいテーマだと思うが、ぜひ今後も放送を続けてほしい。（70歳以上男性）
- 番組の内容は自分と重なった。光が当たらない人を助ける、こうした番組をもっと作ってほしい。（60代女性）
- 深く重いテーマだった。生きてさえいてくれたらいいとシンプルに考えさせない社会が許せない。息子たちを守るためにも、未来をいいものに変えていきたい。（30代女性）
- 社会のひずみを生んでいるのは“誰か”ではなく、自分なのかも、と考えさせられた。（50代）



# 地域局の番組・放送を全国に発信

全国の地域放送局がお昼の時間帯に放送したニュースをダイジェストでお伝えする「列島ニュース」を後期の番組改定で、午後1時台に定時化しました。新型コロナウイルス関連のニュースなどを各地からリレーで情報発信したところ、長く続けてほしいという声が多く寄せられたためです。また午前10時台には、「NHK地域局発」を新設し、各地域放送局が制作した番組を全国に向けて放送を始めるなど、地域のニュース・番組の全国発信を強化しました。



## このようなご要望をいただきました

- コロナ禍で生きる各地の人々の知恵や工夫が参考になり、励まされる。全国各地をつなぐニュースは、民放にはできないことだと思う。こうしたNHKらしい番組をこれからも大事にしてほしい。(40代女性)
- こんなご時世、明るいニュースが伝えられるとホッとするし、全国でみんなが頑張っているということがよく分かる。これからもずっと続けてほしい。(60代男性)
- 全国各地の様子がよく分かり、とてもよい。地方の道すがらの光景も、ほのぼのとしている。新型コロナウイルスの影響で陰うつな日々が続いているので、こうした明るくほっこりするニュースを続けてほしい。(年代不明女性)
- ふだん知ることができない各地の情報を伝えてもらえるので、おもしろく拝見している。もう一つの楽しみは全国のアナウンサーの“懐かしい顔”に会えること。状況が落ち着いた後も番組を続けてほしい。(60代男性)



## このように対応しました

### ●「列島ニュース」(月～金 後1:05～1:40)

地域放送局の昼のニュースをセレクトし、大阪拠点放送局から全国に放送しています。コロナ関連の情報だけではなく、これまで全国ニュースでは取り上げられなかったその地域ならではのニュースを掘り起こして積極的に取り上げ、各地の情報をきめ細かく発信しています。全国各地の最新の気象情報もお伝えしています。



列島ニュース (9月28日)



### ●「NHK地域局発」(月～金 前10:15～10:45)

地域放送局が制作した番組を、全国に向けて放送しています。地域の課題に向き合う情報番組や、独特の文化や風土を取り上げる特集番組など、地域に根ざした放送局ならではの視点や長期密着取材を通じて、バラエティ豊かに列島のいまを伝えています。

NHK 地域局発

(札幌拠点放送局制作)

#ローカルフレンズ出会う旅 (9月28日) → 2021年度からは ローカルフレンズ滞在記 にリニューアル



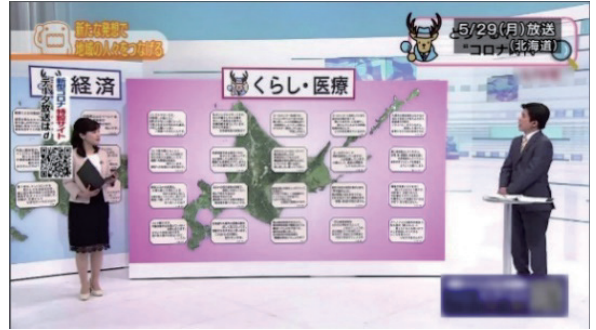
## このような反響をいただきました

- 新しく始まった列島ニュースはとてもいい。東京に一極集中しているので、全国に各地域の情報が平等に流れるのはとてもいいことだと思う。(60代男性)
- 日本が好き、旅が好きな私にとって、総合テレビで、東京近郊にいながら地方局のニュースが見られるのが、とても楽しく有意義に思える。ぜひ、今後も続けてほしい。(年代不明)
- 全国にネットワークを持つNHKの強み、よさがフルに生かされている。地方の季節の話題や、興味深い話題を紹介してもらえるので、楽しく心が和む。高齢化が進むにつれて心穏やかに楽しめて、知的な部分も触発されるこのようなニュース番組がより一層、求められていくような気がする。(60代女性)

## ▶新型コロナウイルスに負けるな さまざまな発想で人々をつなぐ

新型コロナウイルスの感染拡大は、私たちの暮らしや経済などに深刻な影響を与えました。NHKの各放送局では視聴者と一緒に困難を乗り越えようと、さまざまな発想で地域の人たちをつなぐ番組を放送しました。

札幌拠点放送局は新型コロナウイルスについて、視聴者の知りたいことに応えようと取り組みました。ニュース情報番組「ほっとニュース北海道」で、4月からスタートした「シラベルカ」という新たなコーナーで、コロナに関連して視聴者から寄せられた質問を基に取材して、分かりやすく解説しました。



北海道スペシャル「#シラベルカ特別編」(5月29日)



和歌山局のホームページより  
「#乗り越えよう和歌山」

和歌山放送局では地元応援キャンペーン「#乗り越えよう和歌山」を展開しました。地域の人たちがアイデアを出し合って支え合う商店街や、音楽で地元を盛り上げようという取り組みなど、逆境に立ち向かう県民の姿を紹介する特別番組を放送しました。特設サイトでは、番組で放送した取り組みの動画を掲載し、視聴者から寄せられたメッセージも紹介しています。

松江放送局は、休校中で家にいることの多い子どもたちを応援しようと、ホームページで10枚の絵を公開し、自由に塗ってもらう「#ぬりえでステイホーム」に取り組みました。視聴者から送られてきた絵をつないでアニメーションも作りました。



## このような反響をいただきました

- 新型コロナウイルスの感染予防策を紹介する放送はとても参考になる。どうすれば感染が防止できるか、対策の実例を含め、これからも紹介してほしい。(年代性別不明)
- NHKの放送は安心感を与えてくれる。今後もコロナに細心の注意を払い、正確な報道をお願いしたい。(50代男性)



## ▶ユニバーサル対応

NHKでは視聴者の声に応じて、放送開始から60年を迎えた「おかあさんといっしょ」でも、ユニバーサルな対応を始めました。



### このようなご要望をいただきました

- わが子は突然肢体不自由となったが、子ども向け番組に障害のある子どもが出てくるものはなく、見せるのがつらくなった。(40代女性)
- 障害のある子どもや外国にルーツを持つ子どもを出演させ、知る機会にしてほしい。これからの未来をつくる子どもが見る番組らしく、多様性のある内容にできないか。(30代女性)



「すわってからだ☆ダンダン」

「おかあさんといっしょ」は、お兄さん、お姉さんといっしょに歌ったり、体操をしたりするコーナーが人気ですが、身体の不自由な子どもたちには難しい面もありました。そこで専門家に相談し、楽しいだけでなく発育の助けになるよう、体幹を使い上半身のさまざまな動きを盛り込む工夫をして、8月に体操の「からだ☆ダンダン」のすわってできるバージョンを披露しました。



### このような反響をいただきました

- 4歳の息子は生まれつき筋力が弱く、立つことができず、今まで体操にチャレンジしたことはなかった。初めて同じ体操ができ、ポーズごとに歓声を上げて心から楽しんでいるようだ。元気なお子さんから取り残されるようでつらく感じることもあったが、私たちのような親子にも番組は開かれているというメッセージを受け取り、涙が出そうになった。(30代女性)
- 肢体不自由の2歳の息子がいるが、一緒に参加できることが本当にうれしい。座っていても体をたくさん使えるように一つ一つ動きが考えられていると思った。本当にありがとう。(年代不明女性)

一方、聴覚に障害がある人は全国でおよそ30万人に上ります。

12月の「手話で楽しむみんなのテレビ!」では、子どもたちに人気の「ダーウィンが来た!」を手話で紹介しました。生きものたちの姿を間近で見ているような臨場感を伝えるため、ジェンツーペンギンが走り回るシーンでは、手話や体の動きもスピードアップ! 反対にペンギンが歩き疲れた様子を見せるシーンでは、今にも座り込みそうな様子で手話を付けるなど工夫しました。



ハートネットTV 手話で楽しむみんなのテレビ! (12月23日) 「ダーウィンが来た!」編



### このような反響をいただきました

- 分かりやすいナレーションや解説で大変楽しく見ることができた。これまでは字幕で見てもあまり感動しなかったことが、ろう者の手話がつくことでペンギンの生き方をそのまま理解することができ、感動した。ろう者の手話の魅力を感じた。今後もどんどん、こうした番組を制作してほしい。(年代性別不明)

今後もユニバーサルで楽しめる番組づくりに力を入れていきます。

## ▶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続いていたことがわかりました。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。



### このようなご要望をいただきました

- 今、車の中でテレビをみていたら「高速道路の通行不能は解消された」とL字にでていたが、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）

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寄せられました。高速道路会社は「渋滞は解消した」と発表していましたが、福井放送局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判明しました。

福井放送局は、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たちに向けて、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。福井放送局では、3年前の大雪の際、「渋滞に巻き込まれた車中の人たち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。

臨時ニュースでは「体調の悪い人は連絡を。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。さらに福井放送局の公式ツイッターでは「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。



### このような反響をいただきました（公式ツイッターより）

- 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。
- 福井放送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。

## ▶1本の電話からラジオの新コーナーがスタート

12月、ふれあいセンターに届いた1本の電話から、医療や介護の最前線で日々、新型コロナウイルスと向き合っている皆さんにエールを送るラジオの新コーナーが作られました。



### このようなご要望をいただきました

- 日々のニュースで、新型コロナの対応で医療に従事する皆さんの苦労を実感しているが、私は今、持病で動けず、手伝えない。病棟ではテレビやネットは見られないが、ラジオであれば、昼休みに休憩室で聴くことができる。NHKのラジオを通じて現場でがんばっている人たちにエールを送れないだろうか？  
(40代女性・元看護師)



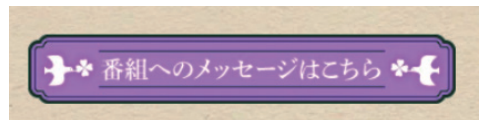
### このように対応しました

12月8日に寄せられたこのご意見は、ふれあいセンターからすぐにNHKラジオセンターに伝えられました。そして、早速、翌週14日から、「武内陶子のごごカフェ」(ラジオ第1月～金 午後0時30分～3時55分)の0時台で、医療や介護に携わる皆さんの声やメッセージをリクエスト曲とともに紹介するコーナーを新たにスタートさせることが決まりました。初日には、ご意見をくださった元看護師の方に直接、思いを語っていただきました。



ごごカフェ HPの投稿フォームに、新たに「医療従事者から/医療従事者へのメッセージ」の項目を新設し、メッセージを募集したところ、多い日には1日に数十通、全国各地から温かいエールが次々に届きました。

その後、番組ではエッセンシャルワーカーの皆さんへのエールも合わせて紹介しました。



### このような反響をいただきました

- いつも感謝を伝えたいと思っていたので、このようなコーナーを設けてくれてありがとう。
- 病院事務、検査、配膳、リハビリ、薬剤師などのみなさま、がんばりすぎず、自分にも優しくがんばって！
- 心は強くない。でも弱くもない。疲れ切っているみなさまへ。お疲れさまということしかできない。
- 医療従事者の皆さん、年末年始は交代でお休みが取れたのでしょうか？本当に大変だと思いますが、自分の体も気遣いながらがんばってください。
- 私も医療従事者です。出口のないトンネルはない。きっといつか夜が明ける。もう少し一緒に闘いましょう。一人じゃない、全世界に仲間がいる。明けたら最強の苦労話になると思います。
- 感染者がどんどん増えているのに、その数に慣れてしまっている自分があります。感染しても軽いと考えていた自分が恥ずかしくなりました。できることをしっかりやりたいと思います。



## ▶ 「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」 トライアル実施！

子どもたちの放送リテラシー向上のため、NHKはこれまで「放送体験クラブ」などに取り組んできましたが、インターネットの情報の受信・発信も含めたリテラシー向上の教育に貢献するため、新たな取り組みを始めます。あふれる情報の中で真偽を見極める力を養う「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29日に行いました。



神奈川、石川、宮城、静岡の4校から小学5年生134人がオンラインで参加し、「画像や映像のねらいを読み解こう!」というテーマに挑戦しました。



放送博物館と各学校をZoomでつなぎます



カメラの前に立って、子どもたちが元気に発表！

中では子どもたちも多くが使ったことのある「顔加工アプリ」について、“SNSのアイコンとして使うならありか、なしか？”“観光パンフレットに使う写真は、工事車両を消してもよいか？”など、目的によってどこまで画像加工が許されるのか、意見を交換しながら体感してもらいました。



場合によってどちらがよいか異なる課題を通し、さまざまな意見に耳を傾けることも大切な要素でした。顔加工アプリについては、半数以上の児童が使ったことがありと挙手。「YouTubeのプロフィールとして加工画像を使っていいか？」という問いに対しては、「個人情報が出ないように使っている」という児童もいれば、「プロフィール写真と実際の本人が違うと嫌な印象になるから、使わない方がよい」という児童もいるなど、身近な自分ごととして、意見を交換している様子でした。



### 参加した子どもたちの声

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  
雄踏小学校  
(静岡)

#### 〈授業で学んだこと〉

- ひとつだけでなく、いろいろな情報から考えることが大事だとわかった。
- 今までは自分の意見を言う、発信することはばかり考えていたけれど、他人の意見をきちんと聞いて、その考え方も参考にして、判断をしたいと思った。

#### 〈参加した感想〉

- 他の学校のことを知ることができた。オンラインは初めてで緊張もしたけど楽しかった。
- いつもなら考えを共有できない他の学校の人とつながることができて、他の学校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!』という声が聞かれました」

NHKは2021年度から、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」を本格実施します。申し込みはこちらから → <https://www.nhk.or.jp/info/about/ml/school.html>

# みなさまのとの結びつきを深める取り組み

## ▶地域発ドラマで伝える ふるさとの魅力や課題

全国のNHK各放送局では、地域の抱える課題や人々の暮らしなどをテーマに、さまざまな地域ドラマを制作しています。方言や歴史など、ご当地ならではの空気感も取り入れながら、各地の魅力を伝えてきました。2020年度に全国に向けて放送された地域発ドラマをいくつかご紹介します。

### 秋田発地域ドラマ「金色の海」(秋田放送局 1月16日／BSプレミアム)



東京で心身ともに疲労したヒロインが移り住んだのは、夫の実家・秋田県大潟村。夫だけが先に帰京してしまい村に残った彼女は、ひょんなことから地元の個性豊かなバンドに参加することに…。不慣れな土地の生活に悪戦苦闘するなか、自らを見つめ直し新たな未来へ再出発する姿を、美しい田園風景とともに紡ぎました。

### 宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」(仙台拠点放送局 3月6日／BSプレミアム、BS4K)

東日本大震災の津波で自分のレストランを失ったイタリアンのシェフとその妻。苦難の末に店舗を再建した彼は、地震から10年目の3月11日、友人を招いてささやかな宴席を開きました。集まった客人それぞれの心の葛藤と復興の歩みとは。「苦難があっても前向きに人生を送れるかもしれない」、そんな思いになれる群像劇。



## このような反響をいただきました

### 【秋田発地域ドラマ「金色の海」】

- 秋の金色の大潟村が圧倒的に美しい映像で描かれていて、感動した。干拓地の誕生の経緯や減反など、農業政策に翻弄された村民の足跡も的確に伝えてくれていた。(年代不明)
- 小さいころ、八郎潟によく釣りに出かけていた。地域の良さと、それを守り続けている人たちが、自分の心もやさしく包んでくれるようなドラマだった。秋田のことを懐かしく思い出した。(60代)

### 【宮城発地域ドラマ「ペペロンチーノ」】

- 被災した人たちがそれぞれの生き方が描かれ、「生きること、再生することとは何か」を考えさせられた。愛情あふれる夫婦の姿が美しく切なく、見終わったあと涙があふれた。(50代女性)
- 自然光を生かしたナチュラルな映像で、登場人物がその世界に生きているかのようにリアルに感じられた。震災がテーマだが重くなりすぎず、今を生きる人々の心に響いてきた。(30代女性)

▶「NHKプラスクロスSHIBUYA」  
コロナを超えてつながる仕組み



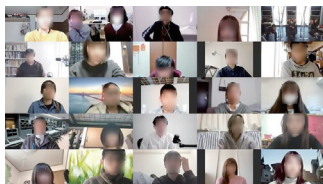
“さまざまな楽しみや発見を「プラス」し、新たな世界や人と「クロス」する”というコンセプトで東京・渋谷に2019年11月オープンした「NHKプラスクロスSHIBUYA」は、新型コロナウイルスの影響で一時、臨時休業を余儀なくされました。再開後は感染対策を徹底しながら、展示方法や内容に工夫をこらし、“公共メディア” NHKを体感していただけるよう努めています。



進化する防災展

8月29日からスタートした「進化する防災展」では、1人でも多くの方の防災・減災への意識を進化させて、自分ごとにしていただくことを目指しました。Eテレで放送した「ポケモンぼうさいクラブ」と連動し、子どもでも分かりやすく防災意識とノウハウが身に付くコーナーを設置。感染防止のため、非接触型ながら“ちょっと体感できる工夫”をしたコンテンツなどを盛り込みました。

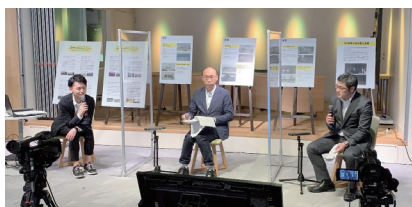
またコロナ禍だからこそ生まれた「クリエイション」を集めることでこの時代を生きるヒントを見つけてもらおうと、12月5日から「コロナ禍のクリエイション」で世界各地の映像作品や「バーチャル背景」などを紹介。さらに展示内容と連動した初の「オンラインイベント」も行い、コロナ禍のドラマ制作や紅白歌合戦の舞台裏について担当者に語ってもらいました。



参加した学生さんと紅白歌合戦の舞台裏トーク



東日本大震災から10年を迎え、「震災10年、被災者・被災地とどう向き合うか」として特別企画「震災と未来」展を日本科学未来館をメイン会場に、NHKプラスクロスをサテライト会場に開催しました。NHKが取材・記録・蓄積してきた映像や資料などを展示。3月12日のオンラインイベントには、80人以上の学生が参加しました。発災直後に東北で取材を経験した職員が経験や今の思いなどを率直に語り、多くのチャットが寄せられました。「震災や復興について何も知らなかったと思い知らされた。経験していない人々にも、当事者の思いを広く伝えることができるのは、報道の力だと思う」「震災の報道についても伝え続けることで、教訓が未来に繋がるのではないか」などの声が寄せられました。



震災や復興について何も知らなかったと思い知らされた。経験していない人々にも、当事者の思いを広く伝えることができるのは、報道の力だと思う」「震災の報道についても伝え続けることで、教訓が未来に繋がるのではないか」などの声が寄せられました。



このような反響をいただきました

- 偶然、ここに来ました。自分が普通に生きていることの幸せを改めて実感できました。 (高校生男性)
- 来るべき首都圏の大震災に備えるためにも後世に伝えるべきではないでしょうか。 (20代男性)

NHKプラスクロスSHIBUYAでは引き続き、みなさんと「つながる」場を目指していきます。



# みなさまのとの結びつきを深める取り組み

## ▶ハートプラザ

「NHKハートプラザ」は、NHKに対するご意見やお問い合わせを直接うかがう窓口です。東京・渋谷の放送センターをはじめ全国各地の放送局にあります。番組の内容や再放送の予定、公開番組などのお問い合わせにお答えしているほか、番組のパンフレットやNHKの経営に関する資料などもご用意しています。

また、NHKが放送した番組のうち、およそ1万本が無料でご覧いただける「番組公開ライブラリー」を開設したり、視聴者のみなさまが気軽に立ち寄れるスペースを設け、ロビー展などのイベントも行ったりしていますが、新型コロナウイルスの影響でやむを得ず多くのところで休止や中止になりました。

放送センターのハートプラザで行っている全国の中学生や高校生を対象に、放送のしくみを学んだりスタジオを見学したりする「訪問学習」も新型コロナウイルスの影響で取りやめましたが、2021年度からはオンラインを使った「バーチャル訪問学習」として再開しています。



東京・渋谷 放送センター内のハートプラザ

## ▶みなさまからの開示の求めにお応えする情報開示

NHKは情報公開法の対象となっていませんが、受信料によって運営されている公共放送であることから、事業活動や財務内容などについてみずから視聴者に説明する責務があると考え、自主的な情報公開の取り組みを2001年7月にスタートしました。

これまでも放送やホームページ、出版物、電話やメールによるみなさまからの問い合わせへの対応など、自主的に情報提供を進めてきましたが、2019年、NHKの情報提供について法令で新たに定められた内容を踏まえてインターネットのNHKオンラインに「経営に関する情報（備え置き公開文書）」のページを新設し、さらに内容の充実を図っています。

また、公共放送としての説明責任を果たすため、自主的な情報開示についても積極的に取り組んでいます。開示の求めの対象は、NHK役職員が業務上共用するものとして保有している文書（電磁的に記録されたものを含む）です。ただし、放送番組編集の自由を確保する観点等から、放送番組の編集に関する情報を記録したものなどは、開示の求めの対象外としています。

### 2020年度の受け付け件数・判断結果

開示の求め (受付件数)	判断結果					
	開示	一部開示	不開示	対象外	取り下げ	判断中
219	48	31	111	27	0	11

(件)

# みなさまの声をお聞かせください



## NHKおよび放送番組についてのご意見・お問い合わせ



メールで

[https://cgi2.nhk.or.jp/css/mailform/mail\\_form.cgi](https://cgi2.nhk.or.jp/css/mailform/mail_form.cgi)

上記ホームページのお問い合わせ入力フォームをご利用ください。



電話で

NHKふれあいセンター

受付時間：午前9時～午後8時(土・日・祝日も受付)

**0570-066-066** ナビダイヤル

上記ナビダイヤルをご利用になれない場合は、下の番号へおかけください。

**050-3786-5000**



手紙で

〒150-8001 (住所の記入は不要です) **NHK放送センター** ○○○○行

※ご意見・お問い合わせは「番組名」または「部署名」をお書きください。

※受信料については、「受信料」係とお書きください。

※テレビやラジオなどの受信に関するご相談は「受信相談」係とお書きください。

※そのほかのご意見・お問い合わせは、「ハートプラザ」宛てにお出しください。



FAXで

**03-5453-4000**

## 受信料に関するお問い合わせ

受付時間：午前9時～午後6時(土・日・祝日も受付)

12月30日午後5時～1月3日はご利用いただけません。

受付内容：受信料関係のお問い合わせ

**0570-077-077** ナビダイヤル

上記ナビダイヤルをご利用になれない場合は、下の番号へおかけください。

**050-3786-5003**

### 受信料額

契約種別	支払方法	2か月払額	6か月前払額	12か月前払額
衛星契約 〔地上契約を含む〕	口座・クレジット	4,340 円 (4,040 円)	12,430 円 (11,580 円)	24,185 円 (22,530 円)
	継続振込等	4,440 円 (4,140 円)	12,715 円 (11,865 円)	24,740 円 (23,090 円)
地上契約	口座・クレジット	2,450 円 (2,150 円)	7,015 円 (6,165 円)	13,650 円 (11,995 円)
	継続振込等	2,550 円 (2,250 円)	7,300 円 (6,450 円)	14,205 円 (12,555 円)

※消費税を含みます。

( )内は沖縄県



日本放送協会 広報局視聴者部

〒150-8001 東京都渋谷区神南 2-2-1