
日本放送協会 理事会議事録

(2019年 7月23日開催分)

2019年 8月30日(金)公表

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

2019年 7月23日(火) 午前9時00分～9時20分

<出席者>

上田会長、堂元副会長、木田専務理事、板野専務理事、
児野専務理事・技師長、荒木専務理事、松原理事、黄木理事、
中田理事、鈴木理事、松坂理事、正籬理事
今井特別主幹、坂本特別主幹
高橋監査委員

<場所>

放送センター 役員会議室

<議事>

上田会長が開会を宣言し、議事に入った。

付議事項

1 審議事項

- (1) 2019年度第1四半期業務報告
- (2) 視聴者対応報告(2019年4～6月)について

2 報告事項

- (1) 契約・収納活動の状況(2019年6月末)

議事経過

1 審議事項

(1) 2019年度第1四半期業務報告

(経営企画局)

放送法第39条第3項に定める会長の職務の執行状況を、「2019年度第1四半期業務報告」(注1)のとおり取りまとめましたので、審議をお願いします。

まず、今期(2019年4月1日～6月30日)の概況についてです。

「NHK経営計画(2018-2020年度)」(以下「経営計画」)の2年目に入り、“公共メディア”の実現に向けた取り組みを着実に進めています。

新元号の発表、天皇の退位と即位、アメリカのトランプ大統領訪日、G20大阪サミットなど、国内外が注目する大きな出来事が相次ぎましたが、国際発信も含め、放送やインターネットを通じて正確・迅速で役に立つ情報を提供するとともに、特集番組などを制作し、視聴者の関心に応えました。

連続テレビ小説100作目となる「なつぞら」は、幅広い世代によく見られています。また、平日午後の7時台と8時台の番組を入れ替えて編成した「サラメシ」、「うたコン」などが前年同期の同時帯の視聴率を上回り、総合テレビの改定の成果が現れました。

インターネットの活用については、民放ラジオ局が参加するインターネット配信プラットフォーム「radiko」で、4月から正式サービスとして、NHKのラジオ番組の同時配信を開始しました。また、幼児・小学生向けの番組動画を視聴できるアプリ「NHKキッズ」をリリースしました。「NHKニュース・防災」アプリは、台風3号接近や電撃的な米朝首脳会談などの影響で新規加入が急増しました。「NHKワールドJAPAN」のインターネットでの多言語発信は、トルコ語のニュース配信が始まり、日本語を含めて19言語となりました。

NHKのテレビ放送のインターネットへの常時同時配信を認める改正放送法の国会審議において、NHKの考え方を説明し、法案は5月29日に可決・成立しました。NHKグループ経営改革では、技術部門の子会社であるNHKメディアテクノロジーとNHKアイテックが合併し、4月1日からNHKテクノロジーズとして業務を開始しました。

職員の逮捕や国際放送番組で出演者について事実と異なる内容を伝え

るなどの不祥事が起きたことを受け、再発防止とコンプライアンスの徹底に全局で取り組んでいます。

続いて、5つの重点方針の総括と今後の取り組みについて説明します。

「重点方針1. “公共メディア” への進化」についてです。

震度6強を記録した6月18日の新潟・山形の地震では、即座に特設ニュースを開始し津波注意報の発表などを迅速に伝えました。「チョコちゃんに叱られる！」が放送文化基金賞のテレビエンターテインメント部門の最優秀賞を受賞しました。ペルーの世界遺産マチュピチュからの4K中継の特別番組を、6月1、2日にBS4KとBSプレミアムで同時放送しました。本格的な出水期に備えて、ポータルサイト「あなたの天気・防災」と「NHKニュース・防災」アプリに、国土交通省の河川監視カメラ2,500か所の画像を6月から新たに掲載しました。

今後の取り組みとして、インターネットでの常時同時配信の実施に向けて、改正放送法を踏まえたインターネット実施基準の策定やシステム、運用体制などの整備を加速させます。また、現役世代に対するリーチの拡大に取り組むほか、首都直下地震や南海トラフ地震を想定した災害体制整備に努めます。

「重点方針2. 多様な地域社会への貢献」についてです。

地震や大雨など全国で発生した災害報道では、特設ニュースで伝えたほか、L字型画面、ライフライン放送、ホームページなども活用し、情報をきめ細かく伝えました。地域改革の取り組みとして、昨年度のパイロット局の年間総括を行いました。2年目の目標として、放送系は地域サービスの充実を持続可能なものにし、放送だけでなく視聴者コミュニケーションなど地域社会への貢献を目指すことなどを掲げています。

今後の取り組みとして、地域放送局間のネットワークを活用した全国放送向け番組の開発に向け、来年度の番組改定を見据えた議論を進めていきます。

「重点方針3. 未来へのチャレンジ」についてです。

英語によるテレビ国際放送のライブストリーミングに、自動翻訳機能を利用して6言語の字幕を付与する実験を6月24日から開始しました。Eテレの子ども向け番組を視聴できる「NHKキッズ」アプリを開発し、5月30日の開始から1か月で3万以上のユーザーが利用しています。

今後の取り組みとして、障害の有無にかかわらず東京オリンピック・

パラリンピックへの参加感を高めるユニバーサルサービスに資する新技術の開発を進めます。

「重点方針4. 視聴者理解・公平負担を推進」についてです。

前年度と比較して、新規契約の自主的な申し出が減少したものの、5月末の支払数増加は年間目標47万件に対して12.6万件、6月末の衛星契約増加は年間目標58万件に対して21.0万件的増加となりました。

今後の取り組みとして、10月に予定している受信料の負担軽減策「設置月の無料化」と値下げの円滑な実施に向けて、事前準備や周知活動を進めていきます。

「重点方針5. 創造と効率、信頼を追求」についてです。

経営計画の重点項目への資源投資の結果や、既存業務の見直しの視点で決算を分析し、次の予算・事業計画の策定に反映される「予算・決算のPDCAサイクル」を確立するため、全部局長による2018年度の決算点検報告を受け、検証を行いました。6月の管理職異動により、2019年度の女性管理職割合は9.5%となりました。NHKエンタープライズとNHKプラネットの経営統合については、2020年4月の新会社発足に向け、統合推進委員会を立ち上げ、具体的な検討に入りました。

今後の取り組みとして、昨年度に引き続き、2021年度の予算・事業計画、要員計画、組織改正の提案を一体で行います。また、業務の見直しと重要事項への重点配置など、限りある経営資源をより効率的、効果的に配分する取り組みを進化させます。

次に、「今期の取り組みから」についてです。

今期は特筆すべき取り組みとして、「聖火リレートーチ展示」イベントを福島県で開催したこと、NHK・民放連の共同ラジオキャンペーンで放送局の垣根を越えた大型ラジオ特番を放送したこと、連続テレビ小説100作目「なつぞら」が好スタートしたことの3点を記載しています。

最後に、「経営計画の進捗などを測る経営14指標について」です。

視聴者のみなさまのNHKに対する期待を的確に把握し、NHK全体で応えていくことを目指し、経営14指標（注2）について、7月、1月の半期ごとに世論調査を実施しています。今期は、前回2019年1月の調査を参考として載せています。

NHKが生み出した価値を測るVFM (Value For Money) は、「視聴者の支払意思額の合計」を「NHKが生み出した価値額」として、これを「事業支出額」で割った値が1以上を確保することを目指しているものです。2018年度の決算が確定し、「1.81」の評価となりました。

本件が決定されれば、本日開催の第1334回経営委員会に報告事項として提出します。

(会 長) ご意見等がありませんので、原案どおり決定し、本日開催の第1334回経営委員会に報告します。

注1：「2019年度第1四半期業務報告」は、NHKのホームページ「NHKオンライン」の「経営情報」のなかに掲載しています。

注2：①公平・公正、②正確・迅速な情報提供、③多角的論点の提示、④記録・伝承、⑤文化の創造・発展、⑥多様性をふまえた編成、⑦新規性・創造性、⑧世界への情報発信、⑨地域社会への貢献、⑩教育・福祉・人にやさしい放送、⑪インターネットの活用、⑫放送技術の発展、⑬受信料制度の理解促進、⑭受信料の公平負担

(2) 視聴者対応報告（2019年4～6月）について

(広報局)

放送法第27条に定める視聴者対応の状況について、2019年4～6月分を以下のとおり取りまとめたので、ご審議をお願いします。

まず、この期間の視聴者の声（意見・要望、問い合わせ等）の総数は、4月が32万1,939件、5月が31万3,224件、6月が30万6,903件で、総数は94万2,066件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は13万9,211件で、12万1,734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1万7,477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。

視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。

放送番組への声では、放送や番組に寄せられた反響は26万6,655件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが58%と最も多く、好評意見が6%、厳しい意見は20%でした。年代では50代以上が82%を占めています。

再放送希望は2万3,152件で、意見や要望については、説明資料などをもとに丁寧に対応するとともに、今後の放送に活かしてもらうため番組担当者や該当部局に伝えています。

受信料に関しては、53万9,482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（営業）で受け付けた苦情や要望を含む意見は1万5,022件で、このうち52%の7,883件は一次窓口で対応が完了し、残り48%の7,139件については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。受信料制度などを丁寧に説明して理解を求めるとともに、訪問員の指導や研修などの対応を行いました。

技術・受信相談に関しては、1万3,380件の意見や問い合わせが寄せられました。内訳は、受信不良の申し出が8,349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は4,272件でした。受信不良の申し出については、49%の4,077件が一次窓口で対応を完了し、残り51%の4,272件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。

経営への意見は1,087件で、このうちふれあいセンター（放送）に寄せられた意見は874件でした。主な内訳は「不祥事」関連が285件、「職員制度」関連が33件、「公共放送」関連が27件、「経営計画」関連が18件などとなっています。ご意見を聞くとともに、丁寧に回答しました。

次に、意見・要望への対応事例についてです。

1つ目は、公開番組の観覧申し込み方法の見直しについてです。公開番組「ザ少年倶楽部」には、多くの観覧希望が寄せられる一方で、同伴入場の権利がインターネット上で高額で取り引きされるケースが相次ぎ、改善を求める要望が寄せられていました。こうした声を受けて、6月17日実施分から1枚の入場整理券での入場をこれまでの2人から

1 人に変更するとともに、顔認証システムで来場者全員の本人確認を行うこととしました。

2 つ目は、大相撲の力士のしこ名の表示についてです。読み方が難しいしこ名が増えているので、ふりがなを付けてほしいという要望に応え、大相撲夏場所から、取組の仕切りの間に画面左上に表示していたテロップにふりがなを付けることにしました。

3 つ目は、西日本豪雨を教訓にした防災・減災の取り組みについてです。昨年、甚大な被害を生んだ西日本豪雨をきっかけとして、災害が切迫しているときには、地方局での避難の呼びかけを最優先として、台風や大雨、地震のときには地方局が通常の番組を変更して、地域の災害情報をより細かく伝えることにしました。また、発災から1年を前に、広島放送局が地元民放の広島テレビと共同で、特別番組を制作しました。避難情報が必ずしも生かされなかった原因を伝えるとともに、地域の避難訓練の取り組みなどを紹介しました。

最後に、放送での誤記・誤読などに対する指摘への対応についてです。4月は90件、5月は78件、6月は93件ありました。指摘については、直接番組担当者に連絡し、対応を求めるとともに、再発防止のため、放送関係部局の連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

NHKではみなさまからどのようなご意見・ご要望をいただき、どう対応したかを1か月ごとに集約して「月刊みなさまの声」（注）として、まとめて報告しています。

本件は、放送法第39条第3項の規定に基づき、本日開催の第1334回経営委員会に報告します。

（会 長） ご意見等がありませんので、原案どおり決定し、本日開催の第1334回経営委員会に報告します。

（注）NHKのホームページ「NHKオンライン」の「NHKについて～視聴者のみなさまへ」に掲載しています

2 報告事項

（1）契約・収納活動の状況（2019年6月末）

（営業局）

2019年6月末の契約・収納活動の状況について報告します。

まず、6月の当年度分受信料収納額は536.9億円で、前年度同月を6.1億円上回りました。年間累計は1,692.8億円となり、前年同時期と比較し29.5億円の増収となりました。

前年度分受信料回収額は4.9億円となり、前年度同月を0.1億円下回りました。年間累計は35.0億円となり、前年同時期に比べ3.1億円下回っています。前々年度以前分回収額は3.7億円となり、前年度同月を0.2億円下回りました。年間累計は11.2億円となり、前年同時期を4.6億円下回っています。

次に、契約総数の増加状況です。取次数が前年度同月を2.5万件下回り、減少数は1.0万件上回ったため、差し引きの増加数は前年同月と比較して3.5万件下回る3.0万件となりました。年間累計増加数は15.4万件で、前年同時期を14.4万件下回っています。6月末の受信契約件数は4,184.5万件となっています。

衛星契約数増加は、取次数が前年度同月を0.1万件下回り、減少数は0.8万件上回ったため、差し引きの増加数は前年度同月と比較して0.9万件下回る5.4万件となりました。年間累計増加数は21.0万件で、前年同時期を2.2万件下回っています。6月末の衛星契約件数は2,183.2万件となり、契約数全体に占める衛星契約の割合は、52.2%となっています。

本件は、本日開催の第1334回経営委員会に報告します。

以上で付議事項を終了した。

上記のとおり確認した。

2019年 8月27日

会 長 上 田 良 一