
日本放送協会 理事会議事録

(2020年 7月21日開催分)

2020年 8月28日(金)公表

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

2020年 7月21日(火) 午前10時30分～10時55分

<出席者>

前田会長、正籬副会長、松坂専務理事、板野専務理事、
児野専務理事・技師長、中田専務理事、角理事、若泉理事、松崎理事、
小池理事、田中理事、林理事、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>

前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) 2020年度第1四半期業務報告
- (2) 視聴者対応報告(2020年4～6月)について

2 報告事項

- (1) 考査報告

3 審議事項

(3) 第1358回経営委員会付議事項について

議事経過

1 審議事項

(1) 2020年度第1四半期業務報告 (経営企画局)

放送法第39条第4項に定める会長の職務の執行状況を、「2020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(2020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」)の最終年度は、新型コロナウイルスの感染拡大により、特別措置法に基づく緊急事態宣言が全国に発出された中、スタートしました。こうした状況下で、NHKは、放送事業者で唯一の特別措置法に基づく指定公共機関として、テレビ・ラジオ・インターネットとあらゆる伝送路を使って、公平・公正で正確な情報を伝えるとともに、学びの機会や家族で楽しめる多様で質の高いコンテンツを提供するなど、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総力を挙げて対応しました。

4月から本格的にスタートしたインターネットでの常時同時・見逃し番組配信のサービス「NHKプラス」でも、新型コロナウイルス関連のニュースや番組を多くの方に視聴いただきました。海外に向けて、新型コロナウイルスに関する国内番組やショート動画を英語化して国際放送やインターネットを通じて発信し、世界各地から多くのアクセスが寄せられました。

感染拡大防止のため、イベントをはじめ、番組収録、ロケ、中継などを中断していましたが、緊急事態宣言の解除を受け、順次再開するとともに、ドラマや公開収録番組についても具体的な運用ルールをまとめたマニュアルを整備し、収録を再開しました。また、リモート制作技術を駆使した番組の開発など、「ウィズコロナ」「アフターコロナ」を見据えた放送・サービスのあり方を試みるとともに、時差通勤や在宅勤務の利用の推進など、働き方改革を加速させました。

引き続き、感染防止を図りながら、視聴者・国民のみなさまに真に役

立つ放送・サービスを提供していきます。

受信料に関しては、事業継続が困難となっている事業者の負担を軽減するため、「持続化給付金」の受給事業者を対象として、5月18日より受信料免除の受付を開始しました。また、緊急事態宣言や各地方自治体の外出自粛の要請等を踏まえ、全国で対面による営業活動を自粛しました。

グループ経営では、制作部門の子会社の「NHKエンタープライズ」と「NHKプラネット」が合併し、4月1日から新「NHKエンタープライズ」としてスタートしました。

2021年度以降の次期経営計画に関しては、NHKを取り巻く環境が大きく変わる中で、「NHKらしさの追求」をキーコンセプトに、計画案の策定を進めていきます。

続いて、5つの重点方針の総括（今期の概況で説明した内容を除く）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。

自動翻訳機能を活用した多言語字幕（6言語7種類）をテレビ国際放送のライブストリーミングに付与するサービスを、4月から本格的に開始しました。また、本格的な出水期に備えて、データ放送の仕組みを利用して、それぞれの地域に出された避難情報をテレビ画面に自動的に表示し、その情報を簡単に閲覧できるサービスを5月から全国で開始しました。

今後の取り組みとして、新型コロナウイルスの感染拡大状況を見ながら、引き続き、「命と暮らしを守る」公共メディアとして、正確・迅速なニュースや番組などを、放送や「NHKプラス」を含むインターネットなど最適な媒体でお届けし、信頼される「情報の社会的基盤」の役割を適切に果たしていきます。

「重点方針2. 多様な地域社会への貢献」についてです。

新型コロナウイルスの感染拡大の最新情報をはじめ、地域への影響や苦境に立つ人々を応援する企画などを積極的に放送するとともに、L字画面・字幕・データ放送に加え、ホームページなどでも情報発信に努め、地域の視聴者のみなさまの声に応えました。また、上期の地域指標調査を5月に実施して、速報版レポートを作成し、放送局や本部関連部局と6月末に共有しました。地域指標の評価は、前年同期と比べ、期待度と

実現度の差が改善しました。

今後の取り組みとして、NHKならではの地域放送・サービスの充実・強化をさらに進めます。「地域の課題を掘り起こし解決策を探る」、「地域の魅力を地域に、全国に、世界に発信する」、「地域の様々な人材やコミュニティーをつなぐハブとなる」など、公共メディアとして、地域社会に貢献する役割を強化していきます。

「重点方針3. 未来へのチャレンジ」についてです。

新型コロナウイルスの感染拡大で中止・延期となった展覧会をリモートで体感し、自宅で美術館や博物館に行った気分が味わえる企画「おうちでミュージアム」を開発し、首都圏の15の展覧会を「あさいち」「ごごナマ」「シブ5時」内で紹介しました。

今後の取り組みとして、公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会と連携し、1年後の大会に向けた放送・サービスのあり方や、効果的なプロモーションについて引き続き検討を進めます。

「重点方針4. 視聴者理解・公平負担を推進」についてです。

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、全国的に訪問活動を停止したこと等により、5月末の支払数は、19.2万件的減少（年間の目標数は41万件的増加）、6月末の衛星契約は7.1万件的減少（年間の目標数は55万件的増加）となり、前年度実績を大きく下回りました。

今後の取り組みとして、新型コロナウイルスの影響を受けた方からの受信料の支払いに関するご相談については、引き続き丁寧に対応するとともに、「持続化給付金」の給付決定を受けた事業者を対象とした放送受信料の免除を着実に実施していきます。

「重点方針5. 創造と効率、信頼を追求」についてです。

新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から在宅勤務を積極的に活用し、会議や打ち合わせなどはウェブ会議での実施を徹底するなど、新たなワークスタイルへの取り組みを進めました。また、6月の管理職異動内示で、女性管理職の割合は、行動計画で掲げた2020年度10%の目標を達成しました。

今後の取り組みとして、在宅勤務制度の見直しやマニュアルの整備などを通じ、テレワークを一層推進し、多様な人材が個々の特性を活かして業務に取り組めるようにします。また、経営委員会が実施する予定の

意見募集に寄せられた意見も踏まえ、次期中期経営計画の策定作業を進めます。

次に、「今期の取り組みから」についてです。

新型コロナウイルスによる初の緊急事態宣言を受けての取り組みとして、「命と暮らしを守る」報道や、世界に向けた情報発信・国際展開、「持続化給付金」受給事業者を対象にした放送受信料の免除について、記載しています。また、“ウィズコロナ”の新しいステージへ向けての取り組みとして、リモートによるドラマ制作や、番組収録再開のための感染防止策、出水期を前に水害に対する防災意識を高めることを目的に実施したキャンペーン「水害から命を守る」について、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2020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。2019年度の決算が確定し、「1.78」の評価となりました。

本件が決定されれば、本日開催の第1358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1358回経営委員会に報告します。

注1：「2020年度第1四半期業務報告」は、NHKのウェブサイト「NHKオンライン」の「経営に関する情報」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

(2) 視聴者対応報告(2020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、2020年4～6月分を以下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、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21万1,633件、5月が17万8,549件、6月が23万7,594件で、総数は62万7,776件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は9万1,104件で、8万1,644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9,460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。本部各部局や全国の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、全国の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18万7,017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5%、厳しい意見は持論なども含めて19%でした。年代では50代以上がおおよそ74%を占めています。

再放送希望は1万3,136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、今後の放送に生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、35万0,746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3,735件で、このうち61%の2,282件は一次窓口で対応が完了し、残り39%の1,453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、8,865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5,324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3,541件でした。受信不良の申し出については、52%の2,774件が一次窓口で対応を完了し、残り48%の2,550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331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169件でした。ご意見を聞くとともに、丁寧に回答しました。

インターネット活用業務への声では、2万7,536件の問い合わせや意見が寄せられました。4月から本格的にサービスを開始した「NHKプラス」に寄せられた声は合わせて2万1,702件と最も多く、このうち、およそ80%はIDの登録に関するものでした。また、「NHKプラス」に関してふれあいセンターに寄せられた声を年代別に見ると、60代以上の方からの問い合わせが全体のおよそ70%を占めています。

次に、意見・要望への対応事例についてです。

1つ目は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って、助成金や給付金などの言葉を使った新たな手口の特殊詐欺が相次いでいることについて、ニュースや番組で、特殊詐欺の新たな手口を紹介してほしいという視聴者からの声を受けて、だまされないための具体的な方法や注意点を繰り返し伝えたことです。

2つ目は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために外出自粛が求められ、運動不足になりがちな視聴者からの要望を受けて、テレビやラジオで体を動かす番組の放送回数を増やしたり、高齢者も気軽に取り組める運動を紹介するなどしたことです。

3つ目は、長年親しまれていたNHKスタジオパークの閉館を惜しむ声に応じて、特別番組「お引っ越しだよ！土スタSP」（6月27日・総合）を生放送して、視聴者から寄せられた思い出エピソードを紹介したことなどです。

次に、誤記・誤読などに対する指摘への対応についてです。放送でのテロップのミスや誤読などの件数は、4月は55件、5月は40件、6月は52件ありました。ホームページ上のミスは4月が43件、5月が42件、6月が26件でした。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4項の規定に基づき、本日開催の第1358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1358回経営委員会に報告します。

注：NHKのウェブサイト「NHKオンライン」の「経営に関する情報」に掲載しています。

2 報告事項

（1） 考査報告

（考査室）

2020年6月15日から7月14日までの間に放送した、ニュースと番組について考査した内容を報告します。

この期間に、国内放送番組では、ニュース11項目、番組35本の考査を実施しました。

ニュースの主な項目として、7月4日に熊本県と鹿児島県、7月6日に福岡県、佐賀県、および長崎県に大雨特別警報が発表されたこと、線状降水帯がかかり続けたことで雨量が急激に増え各地で浸水や土砂災害による被害が拡大したこと、新型コロナウイルスの東京都内の感染者数が連日200人を超えたこと、河井前法務大臣と妻の河井案里参院議員が買収容疑で逮捕されたことなどがありました。

番組では、新型コロナウイルスが人体の免疫細胞の防御機能を突破する仕組みに最先端の研究から迫った「NHKスペシャル タモリ×山中伸弥 人体vsウイルス～驚異の免疫ネットワーク～」(総合・7月4日放送)、世界各地で発見された新たな資料から、戦国時代の日本と世界の関わりをグローバルな視点で描いた「NHKスペシャル 戦国 ー激動の世界と日本ー 第1集 秘められた征服計画 織田信長×宣教師」(総合・6月28日放送)、タクシー車内に固定カメラを設置し、ドライバーと乗客の会話を撮影して、緊急事態宣言下の東京を記録した

「ストーリーズ あのとき、タクシーに乗って ～緊急事態宣言の東京～」(総合・6月22日放送)、教育者や研究者などさまざまな多彩な顔を持つ落合陽一さんとともに、新型コロナウイルス禍の今、過去を考察し半歩先の未来を大胆に予測する「ズームバック×オチアイ 第1回『半歩先のニューエコロジー』」(Eテレ・6月18日放送)などの番組を考査しました。

地域番組では、新型コロナウイルス感染症の治療にあたる医療従事者の負荷を密着取材で明らかにした「北海道道 密着 北海道医療センター～“コロナ専門病院”で何が起きたのか～」(総合・北海道ブロック・6月12日放送)、新型コロナウイルスの感染リスクがある中、豪雨災害からいつ、どこへ避難するかについて取材した「実感ドドド!×四国らしんばん『“豪雨”×“新型コロナ”から命を守る』」(総合・九州・沖縄ブロック、四国ブロック・6月19日放送)などの番組を考査しました。

国際放送「NHKワールド JAPAN」では、ニュース5項目と番組1本の考査を実施しました。

香港国家安全維持法案が中国の全国人民代表大会で可決されたことを伝えた「NHK NEWSLINE」(日本時間6月28日放送)他、ラジオ体操の歴史や効果について実演を交えて解説し、インターネットで形を変えた体操が広がるなど人々に親しまれている様を描いた「J-Arena Radio Calisthenics Birth of a Phenomenon」(日本時間7月3日放送)などを考査しました。

考査の結果、これらの一連のニュース・番組は、一部に課題はあったものの、放送法、国内番組基準、国際番組基準等に照らし、おおむね妥当であったと判断します。

3 審議事項

(3) 第1358回経営委員会付議事項について

(経営企画局)

本日開催される第1358回経営委員会に付議する事項について、審議をお願いします。

付議事項は、審議事項として、「NHK経営計画(2021-2023

年度) (案) について」、報告事項として、「2020年度第1四半期業務報告」、および「視聴者対応報告(2020年4～6月)について」です。

(会 長) ご意見等がありませんので、原案どおり決定します。

以上で付議事項を終了した。

上記のとおり確認した。

2020年 8月25日

会 長 前 田 晃 伸