

# 日本放送協会 理事会議事録

(2021年 7月19日開催分)

2021年 9月 3日(金)公表

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

2021年 7月19日(月) 午前10時30分～10時45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、角専務理事、  
若泉理事、松崎理事、小池理事、田中理事、林理事、  
児玉理事・技師長、伊藤理事  
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) 2021年度第1四半期報告
- (2) 部局目標の修正について
- (3) 視聴者対応報告(2021年4～6月)について

## 2 報告事項

- (1) 放送技術審議会委員の委嘱について

## 3 審議事項

## (4) 第1382回経営委員会付議事項について

### 議事経過

#### 1 審議事項

##### (1) 2021年度第1四半期報告

(経営企画局)

放送法第39条第4項により、「2021年度第1四半期業務報告」(注1)を取りまとめましたので、ご審議をお願いします。

今回の報告から、経営計画の進捗管理としてより明確に位置付け、内容を見直しました。各部局の業務遂行状況についても、経営計画に掲げている5つの重点項目と、スリムで強靱な「新しいNHKらしさ」を目指す構造改革の観点から整理しています。

まず、今期(2021年4月1日～6月30日)の概況についてです。

経営計画(2021-2023年度)では、「新しいNHKらしさ」をスリムで強靱な体制で追求し、5つの重点項目と構造改革の達成を目指すこととしています。最初の四半期である今期は、コロナ禍で事業活動の制約が続く中、業務改革、組織改革に着手しました。特に番組制作ではコロナによる制約が大きい中、制作手法の改革による対応は進んでいます。また、ニュース・番組では、各地に緊急事態宣言が出される中、正確な情報を伝え続けました。一方で、今期はNHKへの接触者率の減少傾向が顕著となりました。挑戦的な新番組の開発、地域放送番組の強化、インターネットの活用などあらゆる手段で「新しいNHKらしさ」を追求し、視聴者のみなさまの期待と信頼を獲得していくことが求められています。訪問によらない新たな営業への取り組みは緒に就いたばかりですが、訪問にかかる経費や、訪問員の対応に起因する苦情がコロナ前と比べて減少するなど、変化は見え始めています。視聴者の期待を上回るコンテンツを、合理的なコストで提供できるよう、引き続きコンテンツの強化と構造改革を進めていきます。

5つの重点項目の進捗についてです。

「重点項目1.安全・安心を支える」では、事業継続計画(BCP)を見据え、大阪拠点放送局制作の番組・サービスを拡充しました。また、出水期を前に公共メディアキャンペーンの一環として「水害から命を守

る」を開始しました。

「重点項目2.新時代へのチャレンジ」では、「新しいNHKらしさ」を追求する番組開発を強化し、効率的なコンテンツ制作を進めるためジャンル別管理による編成を開始しました。コロナ禍の番組制作が制約される中、効率と品質を両立する制作手法を進化させました。

「重点項目3.あまねく伝える」では、字幕放送・解説放送等の拡充を計画通り進めました。

「重点項目4.社会への貢献」では、全国ネットワークを活用して地域情報の全国発信を強化し、8Kの技術を放送以外の形で社会に還元する8K文化財プロジェクトにも成果がありました。また、「技研公開2021～究める技術、高まる体感～」をオンライン形式で開催し、4万を超えるユニークアクセスを集めました。

「重点項目5.人事制度改革」では、職員の能力の最大化を図る改革を推進しました。

スリムで強靱な「新しいNHK」を目指す構造改革についてです。

保有するメディアの整理・削減では、2023年度中の衛星波の1波削減を視野に、今年度からBS4KとBSプレミアムの大半の定時番組を同時刻同内容の編成としました。また、波の削減を視聴者のみなさまの納得が得られるよう進めるため、視聴者意向を調べる調査を準備しました。

インターネット活用業務では、NHKプラスにおいて地方向け放送番組の提供を順次拡大しています。

「受信料の価値を最大化」するためのマネジメント施策では、効率的な業務体制の確立と保有設備の削減、営業経費の削減と視聴者の満足度を高める視聴者コミュニケーション改革、グループ全体での「新しいNHKらしさの追求」に向けた体制構築とガバナンスの強化などを進めました。

放送・サービス（国内放送・インターネット）の状況についてです。

放送・サービスの質的指標は、今期から地域への貢献を測るため、「日本の各地域の多様さを伝えている」を追加して11指標（注2）としています。

総合テレビは、前年同期は新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言下で、ニュース番組を中心に非常によく見られましたが、コロナ

の長期化で、テレビの見られ方が落ち着いた今期はリーチが大きく減少し、コロナ前と比較しても減少しています。BS1は、スポーツ中継などがよく見られ改善しています。量的指標の動きを重く受け止め、減少幅の大きい総合テレビを中心に、後期改定を待たずに特集番組での対応も視野に、改善に取り組めます。

質的指標は今期から調査対象を関東から全国に拡大しました。チャンネルごとに「意識する質」を設定し、今後の数値の動きを見ながら改善していきます。またライフスタイルが多様化する中、量的指標は今期より世帯視聴率から個人視聴率に切り替えてテレビの見られ方をより正確に把握しています。こちらは今後の時系列変化などをもとに、「新しいNHKらしさ」を追求するさまざまな番組の開発に生かしていきます。

インターネットサービスは、新型コロナウイルス関連のニュースをはじめ、引き続きよく利用されています。NHKプラスは、大型連休期間に見逃し視聴数が増えるなど、前期よりも利用が増加しました。

受信契約の状況についてです。

契約総数は1.9万件の増加（年間の目標数は2.5万件の減少）、衛星契約は3.0万件の増加（年間の目標数は1.0万件の増加）となり、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、営業活動を制限せざるをえなかった前年度の実績を大きく上回りました。「訪問によらない営業」の進捗（6月末）は、年間計画に対して、総数取次数が21.0%、衛星取次数が24.3%となり、標準進捗率（25%）を下回りました。

予算の執行状況についてです。事業収入は受信料値下げの影響などによる受信料収入の減少や特別収入の減少等により、前年同月と比べ104億円減の1,761億円となりました。事業支出は、契約収納費等は減少となっているものの、国内放送費の増加等により、前年同月と比べ47億円増の1,602億円となりました。以上により、事業収支差金は前年同月と比べ151億円減の159億円となりました。

最後に、課題に対する今後の取り組みについてです。

量的指標の低下傾向について、今期は総合テレビを中心に接触者率が減少傾向にあります。各番組のターゲットごとの分析などを行い、今後の対応を検討し、できることから改善していきます。一方で「2020年国民生活時間調査」（NHK放送文化研究所、5月25日公表）によると、朝・夜のテレビ視聴時間の減少、若い世代のテレビ離れが見られ、

テレビの役割が変化するなど構造的な要因も大きいと考えられます。これまでのやり方にとらわれず、今の視聴者のみなさまの期待と信頼に応えられるよう「新しいNHKらしさ」の追求を進めていきます。ジャンル別管理を徹底して費用対効果を改善し、新しい番組の開発に重点投資していくとともに、安全・安心を守る放送の更なる強化、地域への貢献の充実、インターネットを活用し、いつでもどこでも、NHKのコンテンツが活用できる環境を充実させるなど、経営計画に掲げた取り組みを、スピード感をもって進めていきます。

訪問によらない新しい営業の進捗について、「訪問によらない営業」の取次数は標準進捗率を下回りましたが、契約総数と衛星契約数の増加は前年度実績を大きく上回りました。前年同期はコロナの影響で営業活動を制限していましたが、今期は感染拡大防止対策を徹底して営業活動を行っています。契約収納費については、コロナ禍で減少した昨年度より更に減少が進みました。今後も営業活動の構造改革を進めながら、事業運営に必要な受信料収入を確保していきます。

本件が決定されれば、明日開催の第1382回経営委員会に報告事項として提出します。よろしくお願いいたします。

(会 長)           ご意見等がありませんので、原案どおり決定し、明日開催の第1382回経営委員会に報告します。

注1：「2021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.丁寧取材・制作されている」「2.正確な情報を迅速に伝えている」「3.新しい切り口や演出に挑戦している」「4.社会的な課題について考えさせられる」「5.日本の各地域の多様さを伝えている」「6.次世代の育成につながる」「7.生活に役立つ情報やヒントが得られる」「8.人生を豊かにする情報やヒントが得られる」「9.くつろげる・リラックスできる」「10.わくわく・ドキドキする」「11.感動できる・心に残る」

(2) 部局目標の修正について

(経営企画局)

2021年度の部局目標の変更について審議をお願いします。

部局目標については、原則として、半期単位で進捗を評価することにしてはいますが、組織改正や外部要因の大きな変化等があった場合には、例外的に、途中での変更を認めることとしています。

今回の変更は2つの部局についてで、このうち首都圏局では、7月2日付の組織改正で、営業局より首都圏営業推進センターが移管され、営業推進部が新設されたことに伴い、放送と連携した視聴者コミュニケーションの強化などが加わっています。関連事業局では、中間持株会社の設置を含めた放送法の改正が継続審議となったため、今年度の目標や3年後に向けた取り組みを差し替えています。

(会長)           ご意見等がありませんので、原案どおり決定します。

(3) 視聴者対応報告(2021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、2021年4～6月分を以下のとお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、80万9,107件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は11万1,526件で、9万8,626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1万2,900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、放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせの内訳は、放送内容に関するものが38%、放送予定に関するものが14%、出演者に関するものが12%などとなっています。また、番組のジャンル別では、ニュース・報道番組が33%で最も多く、ドキュメン

タリー・教養番組が14%、情報番組が12%、次いで音楽、スポーツ、ドラマ、バラエティの順となっています。

受信料に関しては、45万2,122件の意見や問い合わせが寄せられました。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6,332件で、このうち59%の3,753件は一次窓口で対応が完了しました。残る41%の2,575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、9,673件の意見や問い合わせが寄せられました。これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が6,288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3,385件です。受信不良の申し出については、このうち一次窓口で対応を完了したのが48%の3,010件で、残る52%の3,278件は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、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471件でした。内訳は、職員の不祥事について94件、経営計画について52件、職員制度について22件などとなっています。丁寧に意見を聞くとともに、問い合わせについては対応資料などをもとに回答しました。

インターネット活用業務への声では、3万1,149件の問い合わせや意見が寄せられました。最も多かったのは4月から本格的にサービスを開始した「NHKプラス」で2万3,034件と全体の74%を占めました。IDの登録方法に関する問い合わせが多く寄せられており、引き続き、ご利用案内ページの表示や画面上の操作、説明文書を見直したり、登録しやすくするための機能を追加したりするなど、随時、改善を重ねています。

次に、意見・要望への対応事例を3つ紹介します。

1つ目は「将棋と囲碁の対局番組にAIによる形勢判断を導入」です。トップ棋士がトーナメント形式で戦う「NHK杯テレビ将棋トーナメント」と「NHK杯テレビ囲碁トーナメント」において、いずれも創設から70回前後を数える歴史ある大会ですが、オンライン対戦の広がりやAIの形勢判断への関心が高まり、初心者にも分かりやすい表示を求める声も寄せられていることから、新年度より新たな取り組みを始めまし

た。ともに長い歴史のある番組ですが、真剣勝負の臨場感を大切にしつつ、幅広い年齢層にファンを増やすため、新しい取り組みへの挑戦を続けています。

2つ目は「“若い世代の声を番組へ” 高校・大学生と制作者がオンラインイベントで語る」です。視聴者のみなさまの声を直接聞いて番組制作に生かそうとさまざまな取り組みを進めています。5月には「環境問題」をテーマに、NHKプラスクロスSHIBUYAを拠点にオンライントークイベントを開催し、番組制作者が若い世代の視聴者と直接語り合いました。対面でのイベント実施が難しい状況が続く中、今回は、どこでもつながることができるオンラインイベントの利点を生かした取り組みとなりました。今後もこうしたイベントなどを通じて、直接みなさまからの声をいただく取り組みを進め、番組の制作に生かしていければと考えています。

3つ目は「“誰でも読みやすく” ニュース番組の字体を変更」です。高齢者を中心に、テレビ画面の字幕の細かい文字が読みにくい、読み間違えるという声がしばしば寄せられています。こうした中、日曜夕方の「ニュース 地球まるわかり」は、番組内の文字表記について、年齢や視力に関わらず、読みやすく、読み間違えにくいフォント（＝文字の書体）を6月から導入しました。UD（ユニバーサルデザイン）フォントと呼ばれるものです。誰にでも分かりやすい「伝わる」番組づくりを目指して、今後もさまざまな取り組みを進めていきます。

最後に、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75件、5月は82件、6月は57件ありました。ホームページ上のミスは、4月は36件、5月は38件、6月は28件でした。視聴者からの指摘は、ふれあいセンターや広報局視聴者部から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、明日開催の第1382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、明日



開催の第1382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。

(1) 放送技術審議会委員の委嘱について  
(児玉理事・技師長)

放送技術審議会委員の委嘱について、報告します。

田原康生氏（総務省国際戦略局長）に2021年7月1日付で、佐藤いまり氏（国立情報学研究所教授）に2021年8月1日付で新規委嘱します。

なお、2021年6月30日付で本人からの申し出により巻口英司氏（前総務省国際戦略局長）が、2021年7月31日付で任期満了により田中弘美氏（立命館大学学長特別補佐）がそれぞれ退任されます。

以上で付議事項を終了した。

上記のとおり確認した。

2021年 8月31日

会 長 前 田 晃 伸