

.....

日本放送協会 理事会議事録

(2022年 7月26日開催分)

2022年 9月 2日(金)公表

.....

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

2022年 7月26日(火) 午前10時30分～11時00分

<出席者>

前田会長、正籬副会長、林専務理事、小池専務理事、伊藤専務理事、
児玉理事・技師長、中嶋理事、山内理事、安保理事、山名理事

<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) 組織改正について
- (2) 2022年度第1四半期業務報告
- (3) 視聴者対応報告(2022年4～6月)について

2 報告事項

- (1) 新函館放送会館の基本設計について
- (2) 放送技術審議会委員の委嘱について
- (3) 考査報告

3 審議事項

(4) 第1405回経営委員会付議事項について

議事経過

1 審議事項

(1) 組織改正について

(経営企画局)

経営課題への対応に必要なガバナンス機能・マネジメント機能を強化し、構造改革を進めるため、組織改正を実施したいので審議をお願いします。

1. 情報セキュリティ・個人情報保護を含めたリスクマネジメント体制の強化

現行のリスク管理室に、「個人情報保護」「情報セキュリティ」に関するリスクにも対応する機能を加え、「リスクマネジメント室」として管理体制を一元化します。

なお、個人情報保護関連の業務がリスクマネジメント室へ移行するため、「情報公開・個人情報保護センター」は、「情報公開センター」に変更します。

2. デジタル技術を活用した業務改革とITガバナンス機能の強化

経営企画局内に「デジタル業務改革室」を設置し、情報システムなどITの活用を経営視点で最適化し、「組織横断の業務改革・情報活用」「コスト、情報資産、人材を最適化するITガバナンス」を確立していきます。

3. 技術改革に関する機能強化・体制整備

経営企画局内に「技術戦略室」を新設し、メディア環境の変化やテクノロジーの進化を踏まえた技術戦略を、協会全体に変革をもたらす経営戦略として策定し、迅速に実行していきます。

あわせて、技術局を再編し、技術戦略の具現化にあたります。

4. 総務機能改革に関する体制の見直し

総務局は、「ファシリティマネジメント」や、「環境経営推進にむけたエネルギー戦略」、「新放送センター移転とオフィス改革」、「セルフマネジメントと次期ERP」、「業務見直しと業務委託の整理」の5つを重点業務と位置づけ、戦略機能を強化します。「ファシリティマネジメントセンター」と「オフィスマネジメントセンター」の2センターに再編し、機能の明確化とフラット化を図ります。また既存の庶務業務を見直し、必要な業務移行等を来年の4月を目途に行います。

最後に、今回の組織改正にともない、情報システム局を廃止します。本件が決定されれば、2022年11月1日付で実施します。

(児玉理事・技師長)

デジタル関連業務や重点機能へのシフトに資する改正であり異論はありませんが、情報セキュリティに関する統制・運用とシステム面での対策を担う部局が分かれることとなります。部署間の連携を考慮した構築も重要だと考えます。今後、職務権限などを整理する中での検討をお願いしたい。

(会 長) ほかにご意見等がありませんので、原案どおり決定します。

(2) 2022年度第1四半期業務報告

(経営企画局)

放送法第39条第4項により、「2022年度第1四半期業務報告」(注)を取りまとめましたので、審議をお願いします。

まず、今期の概況についてです。

NHK経営計画の2年目となる2022年度は、視聴者に「NHKは変わった」と実感していただけるよう、コンテンツの強化に重点的に取り組んでいます。4月の新年度編成では、新番組や放送時間の変更などにより地上波（総合テレビ、Eテレ）で42%の番組を入れ替えたほか、全国の放送局ではローカル放送の放送時間を拡大しました。これに

より視聴が伸びた時間帯や地域はあるものの、テレビ放送全体での接触者率の低落傾向は変わっていません。一方、コンテンツの質の評価については、高かった前期や前年同期に比べ、やや低下しましたが、一定の水準を維持できています。コンテンツごとの見られ方を詳しく検証し、新たな視聴者の獲得に向けた取り組みを進めていきます。

4月から5月にかけて実施したインターネットでの社会実証（第一期）では、テレビを全くあるいはほとんど見ない方々から、NHKの提供した機能やサービスに対して高い評価が得られました。NHKがこれまで主に放送で果たしてきた役割を、インターネットを通じて果たすことについて一定の理解と支持が得られています。第二期以降の検証も含め、情報の社会的基盤として「新しいNHK」を目指していきます。

また、訪問によらない新たな活動への転換を推し進めたことで、昨年度決算における営業経費率は初めて10%を切り、9.1%となりました。引き続き、NHKの価値や存在を理解いただき、自主的な受信契約につなげていけるよう改善を進めます。

次に5つの重点項目の進捗についてです。

「重点事項1. 安全・安心を支える」では、長期化するウクライナへの軍事侵攻について多角的な観点から最新情報を伝えました。また、水害への備えを支援する取り組みでは日常的な対策の強化を呼びかけました。

「重点事項2. 新時代へのチャレンジ」では、4月から総合テレビとEテレの番組を大幅に改定し、視聴者のみなさまの生活実態に合わせる番組編成へとリニューアルしました。

「重点事項3. あまねく伝える」では、読みやすく、見分けやすい「ユニバーサルデザイン」の導入を進めたほか、手話に関する関心の高まりを受け、手話番組を拡充しました。

「重点事項4. 社会への貢献」では、各地の放送局は4月からニュースの放送時間を拡大し、地域情報発信を強化しました。また、「技研公開2022」を通じ、放送とメディア業界の未来を支える取り組みを紹介しました。

「重点事項5. 人事制度改革」では、これまで進めてきた人事制度改

革のさらなる浸透と定着化に取り組みました。

次に、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。

インターネット活用業務では、総務省の要請などを踏まえ、テレビを全くあるいはほとんど見ない人を対象にした「インターネット社会実証」を実施しました。また、NHKプラスの同時配信や見逃し番組を拡充するとともに、一部のテレビ受信機などを対象に、NHKプラスの動作検証アプリを提供しました。

「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、4月に大規模な組織改正を行い、業務別だった組織から、役割ごとの機能的な組織へと生まれ変わるため、本部のコンテンツ部門、視聴者部門、24の地域放送局を再編しました。また、4月に改正個人情報保護法が施行されたことにあわせ、「NHKパーソナルデータ憲章」やNHKが行う業務の各分野における「プライバシーポリシー」を公表しました。

次に、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。

接触者率は総合テレビとEテレで、前期から4ポイント以上低下しています。前期はオミクロン株の感染拡大、北京オリンピック・パラリンピックなど関心の高い出来事が多かった影響と考えられます。NHKプラスのID登録者数は約280万件（6月末）で、順調に推移しています。

次に、受信契約の状況についてです。

契約総数は、年間の目標数10万件的減少に対して8.4万件的減少です。衛星契約は、年間の目標数4万件的増加に対して、3.2万件的減少となりました。衛星契約割合は前年度末の53.0%から増減はありませんでした。「訪問によらない取次」の進捗（6月末）は、年間計画に対して、総数取次数が19.8%、衛星取次数が20.5%となり、標準進捗率（25%）を下回っています。訪問要員体制の縮小が想定より進んでいるため、不動産会社やケーブルテレビ、電力・ガス事業者など外部企業との連携強化等、訪問によらない施策の早期確立に取り組んでいきます。

次に、予算の執行状況についてです。

事業収入は、1,752億円で標準進捗を上回りました。一方、事業支出は1,555億円で標準進捗を下回り、収支全体で197億円の黒字となっています。国内放送費や契約収納費などを中心に、標準進捗率を下回ったことが影響しています。

最後に、課題に対する今後の取り組みについてです。

接触者率と視聴率は、民放も含めたテレビ放送全体で長期間にわたり低下傾向が続いています。今期の一部ドラマ番組では、NHKプラスの「イッキ見！」や、SNSなど幅広い媒体で話題を継続させるPR戦略により、放送視聴のみならずNHKプラスの見逃し視聴も大きく増加しました。こうした普段NHKに接していない方たちにコンテンツの良さを感じていただくための取り組みは、今後さらに重要性を増すため、展開センターを中心に、新たな視聴者との接点を開発していきます。

インターネット活用業務では、総務省の要請などを受けて実施した「インターネットでの社会実証」の第一期で、NHKが主に放送で果たしてきた役割を、インターネットを通じて提供することについて、理解と支持が得られたと考えています。秋に予定されている第二期に向けては、UI（ユーザーインターフェイス）やUX（ユーザーエクスペリエンス）など、使いやすさの向上を図りつつ、実証項目を検討し、準備を進めていきます。

「訪問によらない新たな活動」への転換については、デジタル広告を活用したアプローチや「特別あて所配達郵便」の効果的な利用を検討しながら、さらに多くの方に受信料制度をご理解・ご納得いただけるよう取り組むとともに、NHKオンライン「受信料の窓口」の利便性を高め、自主的に受信契約や住所変更などをお届けいただく件数を増やし、経費削減とあわせて構造改革を進めていきます。

（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1405回経営委員会に報告します。

注：「2022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。

(3) 視聴者対応報告（2022年4～6月）について

(視聴者局)

放送法第27条に定める視聴者対応の状況について、2022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、76万9,785件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は11万7,454件で、10万5,090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1万2,364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33.6%、放送予定に関するものが14.4%、出演者に関するものが12.4%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・報道が27.5%で最も多く、ドキュメンタリー・教養が14.6%、次いで音楽、ドラマ、情報の順となっています。

インターネット活用業務への声では、4万7,233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「NHKプラス」で4万0,092件、次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、NEWS WEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」などとなっています。NHKプラスについて、4月はテレビ向けサービス（動作検証期間）についての問い合わせが多く寄せられました。また、4月下旬以降、NHKプラスからのお知らせを装ったフィッシングメール関連の問い合わせが寄せられました。このため、NHKプラスのアプリやNHKオンライン上に注意喚起の表示したのをはじめ、放送でも繰り返し注意を呼びかけています。なお、フィッシングメール

に関する問い合わせの件数は、この期間で3,681件となっています。

受信料に関しては、40万1,770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声は8,294件で、このうち6,015件（73%）は一次窓口で対応が完了しました。残る2,279件（27%）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、各種手続きが24時間可能なホームページの「受信料の窓口」の利用を呼びかけました。

技術・受信相談に関しては9,312件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンターの受信相談窓口と各放送局で受け付けた意見や問い合わせは7,762件で、その内訳は、受信不良の申し出が5,808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1,954件です。受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが2,807件（48%）で、残る3,001件（52%）は訪問による二次対応で直接、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549件でした。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けたご意見・問い合わせは313件でした。内訳は、不祥事について127件、放送波の再編など経営計画について53件、受信料制度の見直しやスクランブル放送の要望など公共放送について46件などとなっています。丁寧に意見を伺うとともに、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。

次に、2022年度番組改定に伴う新番組・移設番組・終了番組などへの反響についてです。

4月から6月までの3か月に受けた反響は、7,274件となっており、昨年度の2倍以上となっています。放送時間を変更した番組や、キャスターなど出演者が交代した番組についての問い合わせが多く寄せられました。意向種別割合では、昨年度よりも好評意見、厳しい意見ともに割合が倍増しています。また、性別の構成では、女性の割合が10ポ

イント増加しました。

続いて、意見・要望を受けての改善・対応事例を3つ紹介します。

1つ目は、NHKプラスをテレビ向けアプリで視聴できるようにしたことです。「自宅の大画面テレビでNHKプラスを利用したい」という要望が多く寄せられていました。要望を受けて検討と開発を進め、4月からインターネットに接続したテレビ受信機等でも、NHKプラスの「見逃し番組配信」を利用できるようになりました。4月から6月までは、対象の機器やソフトウェアについての動作検証期間中のため、NHKプラスIDでログインすることなく利用できました。利用した方からは、評価の声や、まだ対応できていないテレビへの対応など、さらに改善を求める声をいただいています。より使いやすいサービスを目指して、さらに改善を続けていきます。

2点目は、ドラマ「正直不動産」のポストカードについてです。NHK放送センターなどでは、来場者に向けて一部の番組やイベントを紹介する冊子や印刷物を用意し、部数に限りがあるなかで、希望者に配布または返送用切手に替えて郵送しています。今回、正直不動産の広報用ポストカードについて、番組開始直後から連日のように反響がありました。予想を大きく上回る盛り上がりを受けて、NHKでは5月から配布窓口を拡大、本部に加えて全国のNHKハートプラザなどでも配布を始めたほか、NHKにお越しになれない方のために、郵送での対応も行いました。また、バリエーションも充実させました。一部の営業センターでは、主人公の等身大パネルを設置するなど、さまざまな工夫で視聴者からの熱い期待に応えました。

3つ目は、節電の取り組みについてです。6月末に各地で厳しい暑さが続き、政府は東京電力管内に初めて「電力需給ひっ迫注意報」を発令しました。NHKがニュースなどで、電力需給が厳しいことや冷房などを適切に使用しながら節電を求める内容を伝えたところ、視聴者から、スタジオ照明や出演者の衣装などに関する意見が寄せられました。このような声や政府の節電要請などを踏まえ、NHKでも時間帯や気象条件によってはスタジオ照明を通常より落とし、アナウンサーら出演者がふだんより軽装で出演しています。スタジオの設定温度については、機

材を安定的に稼働させるために一定程度冷房が必要になりますが、必要最小限の時間で運転し、スタジオ内照明器具のLED化などを順次進めています。

4つ目は、バーチャル訪問学習についてです。愛知県のろう学校から寄せられた声をきっかけに、初めての手話通訳を交えた「バーチャル訪問学習」を実施しました。授業で使う、NHKの取り組みを紹介するVTRには、「NHK手話ニュース」制作のノウハウもいかして、文字数や大きさ、色合いなど新たに字幕をつけ直して、理解が進むよう工夫しました。

NHKでは、今後も視聴者の声に応えて放送やサービスの充実を図っていきます。

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76件、5月は81件、6月は70件ありました。番組ページやニュースサイトなどのミスは、4月は45件、5月は41件、6月も37件でした。視聴者からの指摘については、直ちに番組担当者に連絡し、修正などの対応をとりました。

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1405回経営委員会に報告します。

2 報告事項

(1) 新函館放送会館の基本設計について

(技術局)

新函館放送会館の基本設計の概要がまとまりましたので報告します。

まず、建設予定地についてです。

新放送会館の建設予定地は津波の浸水区域外となっています。現会館から北側へ約5キロメートル離れた位置にあり、敷地の周辺は住宅街となっています。

次に、建物概要についてです。

新放送会館の敷地面積は3,725平方メートルで、延床面積は2,235平方メートルです。建物は地上2階建てで、構造形式は免震構造の鉄筋コンクリート造で、基礎形式は地盤改良した直接基礎の予定です。

次に、設計のコンセプトについてです。

1点目は、「コンパクトな放送会館」です。鉄塔を設置せず、機能を絞り込んだコンパクトな会館とします。2点目は、「自然災害に強い放送会館」です。免震構造の採用などにより、地震、津波、積雪、豪雨などいかなる自然災害時も放送機能を確保します。3点目は、「視聴者とのタッチポイント」です。主要なタッチポイントは視聴者が集まりやすい局外の施設を利用することとし、放送会館の公開スペースはコンパクトに整備します。4点目は、「環境にやさしい放送会館」です。省エネ施策の導入によりCO₂排出量を現会館に比べて半分以下に削減します。また、周辺住宅に配慮して、建物を敷地中央に配置し、住宅側は窓の少ない外観とします。

最後に、今後のスケジュールについてです。

今回の基本設計を基に実施設計を行い、2023年8月に着工を予定しています。建物の完成は2025年3月、運用開始は2025年10月以降を予定しています。

(2) 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。

吉村和幸氏（KDDI株式会社 取締役執行役員専務 技術統括本部長）を2022年6月18日付で、山本多絵子氏（富士通株式会社 執行役員 EVP CMO）を2022年7月15日付で再委嘱しました。また、川上景一氏（一般社団法人電子情報技術産業協会 業務執行理事・常務理事）を2022年9月1日付で再委嘱します。

(3) 考査報告

(考査室)

2022年6月22日から7月20日までの間に放送した、ニュースと番組等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13項目と番組56本、国際放送番組では、ニュース4項目と番組2本の考査を実施しました。

ニュースの主な項目として、安倍元首相が街頭演説中に銃で撃たれた事件や参議院選挙で自由民主党が大勝し、改選過半数を確保したことなどがありました。

放送番組では、企業名を出すときの広告宣伝への留意などについて指摘しました。

地域番組では、秋田・白神山ろくの里山で自給自足に近い暮らしを送る家族の1年を、美しい四季の映像とともに描いた東北ココから「消滅集落に暮らす」（総合・東北ブロック・6月3日放送）や、会話ができなくなるときに備えて自らの“声”の録音を始めたALS患者の日々を追った北海道道「この先も私の“声”で」（総合・北海道ブロック・7月1日放送）などを考査しました。

モニターフィードバック指標では、2021年度の各波ドキュメンタリー特集枠を分析しました。戦争関連番組が上位30の中に9番組入るなど、高い評価を受けていることが分かりました。各波特集枠の高評価番組にみられる特徴として、NHKスペシャルは、戦争関連のほか、コロナ、科学医療、人物、自然、文化などバリエーション豊かな番組がランクインしており、ETV特集は、人物の固有名詞を前面に押し出す人物ものが多く上位に入りました。BS1特集は、戦争関連のほか、スポーツと国際関連の番組が目立っています。総合評価と詳細項目の相関関係からは、視聴者はNHKのドキュメンタリー番組に対して、「深く掘り下げた取材」「分かりやすい構成と魅力的な演出」「見応えや感動」を強く求めていることがわかりました。

国際放送では、参議院選挙の特設番組などのニュース項目や、和食の魅力を紹介する番組「Dining with the Chef」（日本時間7月12日放送）などを考査しました。

考査の結果、これら一連のニュース・番組は、放送法、国内番組基準、国際番組基準等に照らし、妥当であったと判断します。

3 審議事項

- (4) 第1405回経営委員会付議事項について
(経営企画局)

本日開催の第1405回経営委員会の付議事項について、審議をお願いします。

付議事項は、審議事項として「『インターネット活用業務実施基準の変更』について」、報告事項として、「2022年度第1四半期業務報告」および「視聴者対応報告（2022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。

2022年 8月30日

会 長 前 田 晃 伸