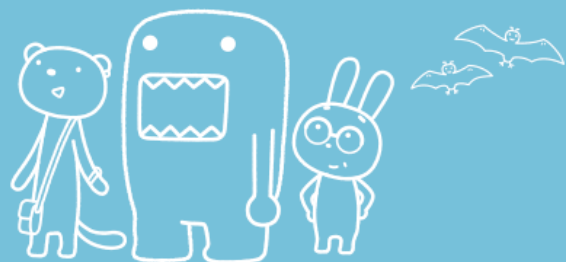




月刊みなさまの声

平成29年4月



<目次>

1. ピックアップ	2
2. 国際放送 4月の反響	12
3. 指摘・意見・要望への対応	13
4. 視聴者の声 総数と内訳	15
5. 放送番組への反響	16
■ 4月 反響の多かった番組 上位10番組	
■ 4月 再放送希望 上位10番組	
6. 受信料関係の意見・要望への対応	17
7. 技術・受信相談への対応	17
8. 経営関連の意見・要望への対応	18

1. ピックアップ

連続テレビ小説 ひよっこ

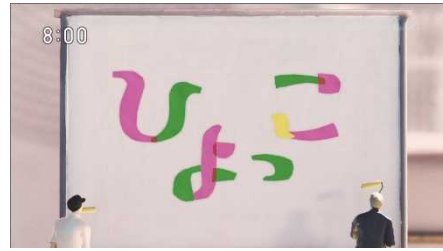
4月3日～29日（月～土）

総合 前8：00～8：15

BSプレミアム 前7：30～7：45

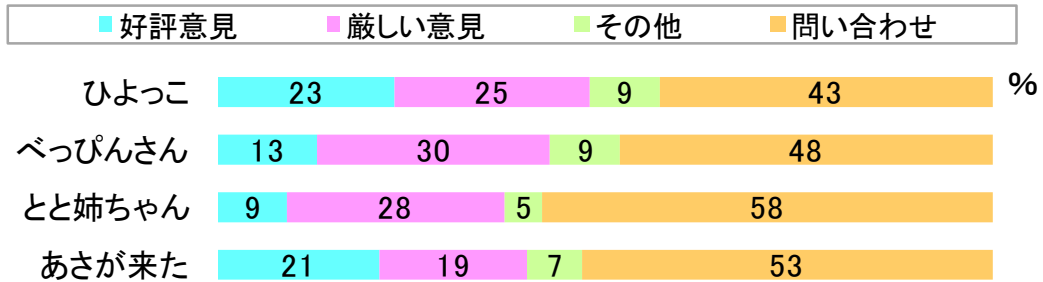
反響1,659件 ※4月3日～30日で集計

(好評意見382件、厳しい意見409件、その他の意見150件、問い合わせ718件)



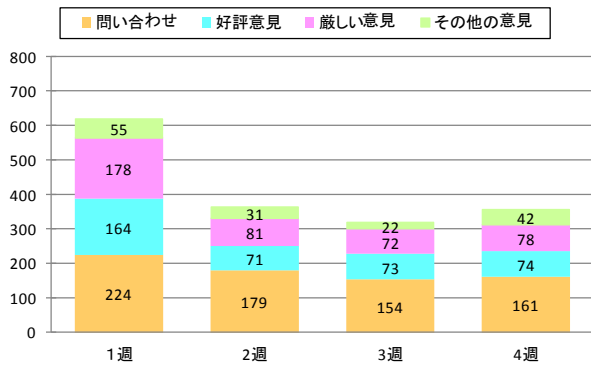
放送開始から4週間で寄せられた反響は1,659件で、前作と比べ400件ほど増えました。再放送の予定や出演者についてなどの問い合わせが43%を占めました。また、好評意見が23%で、直近3作品と比べて最も高くなりました。好評意見は幅広い年代から寄せられ、演技がすばらしい、ストーリーに共感できるなどの声が寄せられました。厳しい意見では、時代考証や茨城弁のイントネーションの違い、BSプレミアムの再放送時間などについての声が目立ちました。

直近3作品との割合比較

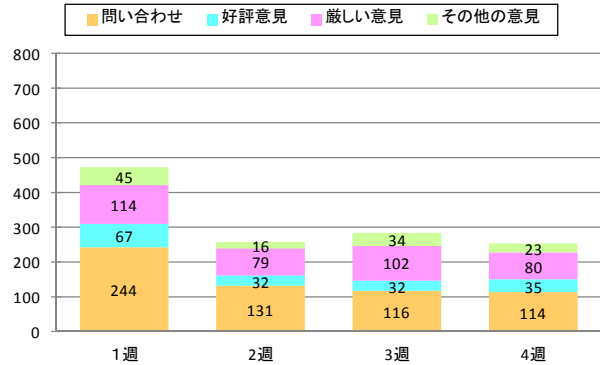


各週の反響を見ますと、「あさが来た」と同様、2週以降もコンスタントに70件ほどの好評意見が届いていて、視聴者から一定の評価を得ていると考えられます。

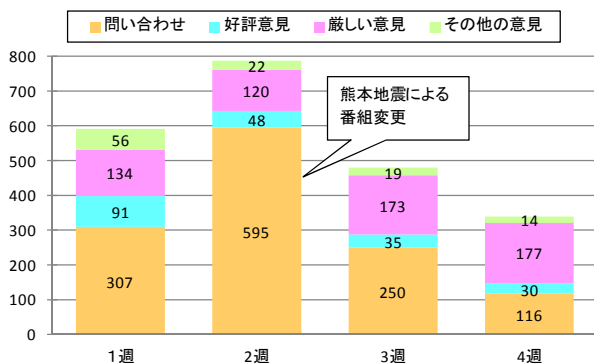
【H29前期 ひよっこ 反響比較(1,659件)】



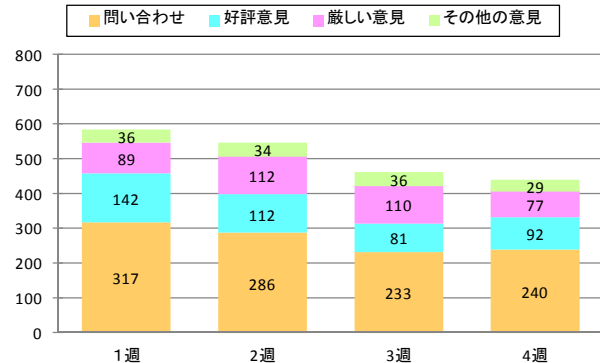
【H28後期 べっぴんさん 反響比較(1,263件)】



【H28前期 とと姉ちゃん 反響比較(2,187件)】

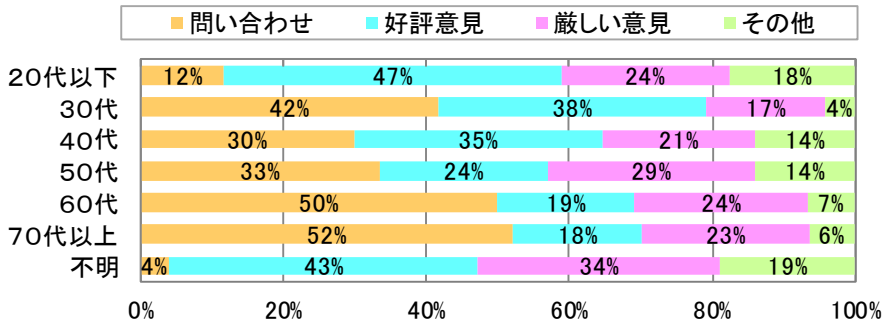


【H27後期 あさが来た 反響比較(2,026件)】



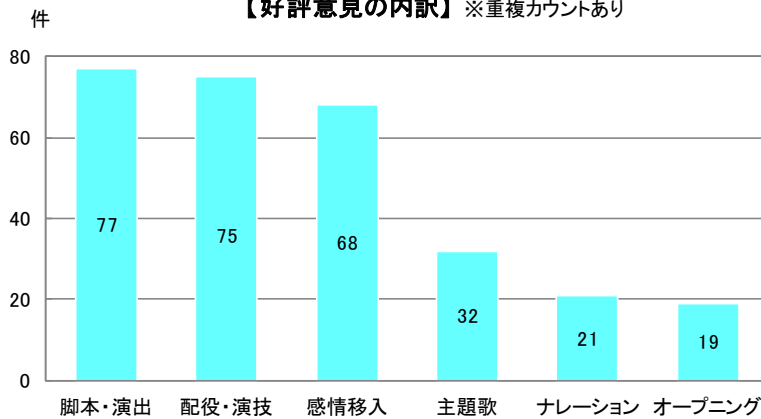
年代別の意向種別を比率で見ますと、20代以下、30代、40代で好評意見が厳しい意見を上回りました。一方、50代、60代、70代以上で厳しい意見が好評意見を上回りました。

【年代別×意向種別】



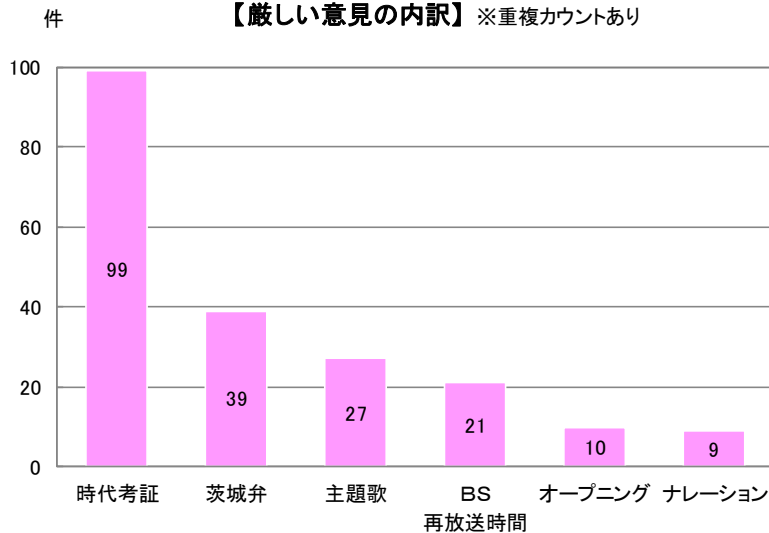
好評意見の内訳を見ますと、最も多かったのが脚本・演出がよいという声でした。谷田部家を中心に展開していくほのぼのとした家族の情景を楽しんでいるという反響がありました。次いで、ヒロインの有村架純さんや脇を固める俳優のみなさんの演技、ドラマを見て過去の出来事などを思い出して感情移入したといった声も多く寄せられました。また、桑田佳祐さんの主題歌やナレーションの増田明美さんへの声も目立ちました。このほか、オープニングのミニチュアセットの映像はどのように撮影しているのかという驚きの声も寄せられました。

【好評意見の内訳】 ※重複カウントあり



厳しい意見では、主に60代以上の人たちから、当時の状況と違うといった時代考証に関する意見が多く寄せられました。また、茨城弁のイントネーションに違和感があるといったことばに関する意見、BSプレミアムの再放送の時間が、これまでより30分遅い午後11時半になったことについて、見づらくなったという声も寄せられました。

【厳しい意見の内訳】 ※重複カウントあり



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 登場人物の心情を丁寧に描いていて、景色もきれいで、見ていてほっこりする。ご都合主義的なストーリー展開ではなく、こういう心が温かくなるドラマを待っていた。今後に期待する。(40代女性)
- ・ 派手な演出や大げさなトラブルがなくても物語が伝わってきて心が温かく、切なくなる。家族を愛し、土地を愛し、平凡な人たちの平凡に見える毎日が現代に生きる私たちにも続いていると感じる。(30代女性)
- ・ 高校生3人(有村さん、佐久間由衣さん、泉澤祐希さん)のやり取りがとてもほほえましくて、かわいらしい。また、大人たちが個性的でおもしろい。(60代女性)
- ・ 配役がよい。主演の有村さんが上手。宮本信子さんはさすがベテランで味がある。祖父の古谷一行さんもよい。これからも楽しみにしている。(70代以上女性)
- ・ 「旅立ちのとき」の週は、胸が熱くなり、涙があふれた。親が子を、子が親を、先生が生徒を、そして故郷を思う。ドラマのひとコマひとコマが自分の人生と重なり涙が止まらない。(60代男性)
- ・ 桑田さんの主題歌が昭和歌謡風で懐かしくて涙が出そうだ。(60代女性) ※同様意見31件
- ・ ナレーションの増田さんの声は、優しく落ち着いていてとても心地よい。番組にぴったりだ。(70代以上女性) ※同様意見20件
- ・ テーマソングの時のミニチュアを使った映像だが、どうやって作られているのか不思議でたまらない。センスがよくて意外性があって、とてもすてきた。(年代性別不明) ※同様意見18件

<厳しい意見>

- ・ 農業用のパイプハウスが映っていたが、当時なかったと思うので、とても違和感があった。(60代女性)
- ・ 主人公の有村さんの髪の毛の色が気になる。昭和39年の田舎の高校生という設定なので、茶色く見えるのはおかしくないか。また、両親役の木村佳乃さんと沢村一樹さんが共に都会的過ぎて違和感がある。(50代男性) ※時代考証に関する意見99件
- ・ ドラマの中で茨城弁が東北弁に近いように思う。(50代男性) ※茨城弁への意見39件
- ・ 主題歌の歌詞が年配者には聞きとりにくいのではないか。(40代女性) ※同様意見26件
- ・ BSプレミアムの再放送の時間が新年度から午後11時30分になったが、遅くて見づらい。なぜ30分遅くなったのか。(60代男性) ※同様意見20件
- ・ ミニチュアを使ったオープニングで、当時は踏むなど教えられていた畳のへりに自転車が通ることと、食パンの上に人がたくさんいることがとても気になってしまう。(60代女性) ※同様意見9件
- ・ どうして増田さんをナレーションに採用したのか。彼女は存在感がありすぎると思う。(50代男性) ※同様意見8件

<その他>

- ・ ヒロインの父が行方不明になっているが早く登場させてほしい。気分が暗くなる。(40代女性) ※同様意見4件

番組担当者の声

「ひよっこ」は高度成長期を生きる「ごく普通の人々の物語」です。歴史に名前を残していないけれど、一人一人に輝ける人生がある。そんな思いを込めて制作しています。全くオリジナルな物語だけでなく、取材には特に力を入れています。50年前の農家の仕事や暮らしぶり、集団就職の実態、寮生活でのエピソード、ラジオの製造ライン、洋食店の1日の仕事・・・。多くの方々から伺った貴重なお話を、脚本や美術などにも取り入れています。番組には毎日、感想のお手紙も届きます。ハガキより封書が多いのが特徴で、ご自身の体験を交えた熱い感想がびっしりと書き込まれています。「ひよっこ」がご覧になった方々の心にしっかりと届いている。スタッフ、キャストともに勇気づけられています。

口ごごナマ

4月3日～28日(月～金)

総合 後1:05～4:00 (一部中断あり)

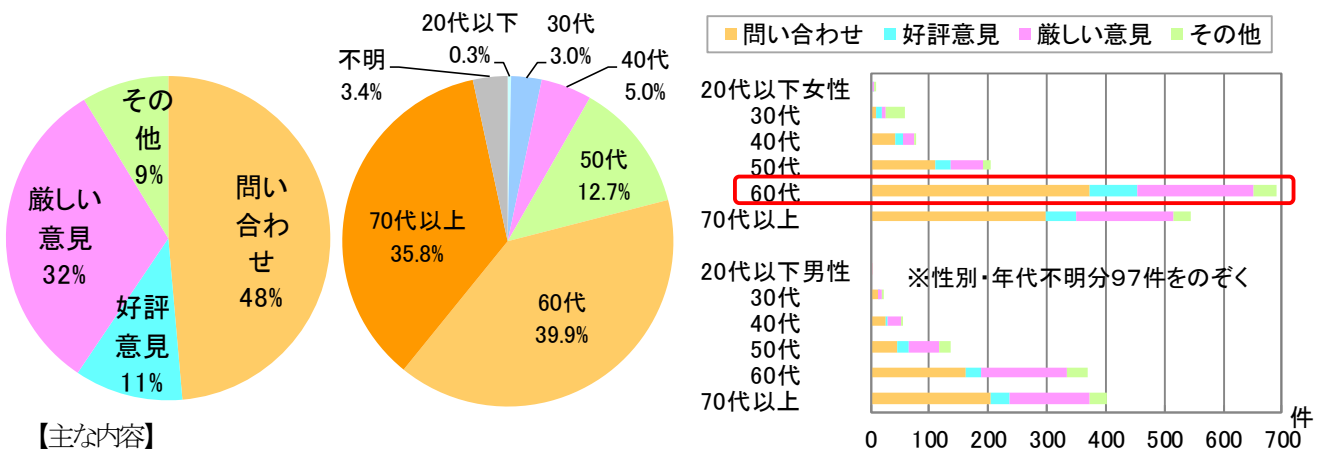
月～木	東京発	1時台	おしゃべり日和
		2時台	知っつく!らいふ
		3時台	オトナの遊び場
金	大阪発	1時台	助けて!きわめびと
		2時台	おいしい金曜日
	東京発	3時台	ごごウタ



反響2,662件

(好評意見288件、厳しい意見849件、その他の意見231件、問い合わせ1,294件)

コンセプトは「オトナの井戸端、作りました。」で、番組を通して、世の中とつながりつつ、くつろいだ時間を過ごせる、“ゆるく”“ハプニングいっぱい”のスタジオショーがスタートしました。月曜日から木曜日までは東京から、金曜日の1時台と2時台は大阪から、3時台は東京のふれあいホールからの「ごごウタ」です。問い合わせが48%を占め、MCやゲスト、放送内容に関する声が目立ちました。女性が60%に上り、特に60代が全体の25%でした。好評意見は、MC3人の関係がよかった、家庭的でくつろいだ雰囲気がいいといった反響がありました。厳しい意見は、出演者が多くて落ち着かない、朝の番組から見ていると料理のコーナーが多すぎる気がするといった声がありました。



【主な内容】

<好評意見>

- 今までよりも放送時間も増えて、バタバタという感じもなく、午後の時間を一緒に過ごしていけるという安心感を持った。MCの船越英一郎さんが中央に構えていて、阿部歩アナウンサーもでしゃばることなく、美保純さんとの3人の関係がとてもよかった。(50代男性)
- 月曜日から金曜日まで見た。MC3人がみんなくつろいでいて、家庭的でいい。若い人から年配まで楽しめるような、勉強になるような、笑えるような番組だったと思う。きょう(7日)のように3時台に歌があるのもいいし、生のニュースが入るのもよかった。(70代以上女性)
- “ゆるく”進む番組で、情報もたっぷりで楽しい。お気に入りになった。(30代女性)
- この時間の民放の番組のファンだが、驚いた。プロデュースがとてもいい感じだと思った。自分はNHKに対して厳しく批評することが多いが、この番組には感心した。(60代男性)
- スタジオのセットが自宅のリビングのようで、リラックスできていいと思う。(40代男性)
- 4日(火)の放送で、途中で羽生結弦選手の会見に切り替えたところは斬新だった。「シブ5時」の松尾剛アナウンサーの突然の番組参加もおもしろかった。(50代男性)
- ネコ編集長がかわいい。番組内容もとてもよく、皆さん自然体で癒やされる気がする。(60代女性)

<厳しい意見>

- ・ 「スタジオパークからこんにちは」は出演者が多くなく、じっくりと見ることに慣れてしまったせい吗、「ごごナマ」は落ち着かない。出演者が多くて、全体的にうるさいという印象を持った。(30代女性)
- ・ 「あさいち」では外ごはんを放送して、午後の「ごごナマ」ではこだわり弁当について放送した。料理ばかりで、ほかは何かないのかと言いたくなった。(60代男性)
- ・ 今までの「スタジオパークからこんにちは」でよかったのは、渋谷に行く観覧できたことで、今度の番組は見られなくなったのがよくない。(60代男性)
- ・ スマートボールを使う必要はないのではない吗。途中でボールが止まったらいちいち直していたが、そもそもスマートボールの台を出したり引っ込めたりしているのがまどろっこしく感じる。(50代男性)
- ・ 料理をしているときにネコが出ていた。自分が食べるわけではないが、毛が舞ってしまう気がするので、生き物は映らない方がいい。(50代女性)
- ・ 美保さんが真っ赤なマニキュアでひき肉をこねていた。若い人はそこまで思わないかもしれないが、自分はちょっと嫌な感じを受けた。(60代女性)

○大阪発

- ・ 藤井隆さんと濱田マリさんが司会で、月～木とは雰囲気がガラリと変わるので見ている。次回の「助けて！きわめびと」も“夫と旅行に行きたくない！”というテーマだから楽しみにしている。(50代女性)
- ・ 番組で紹介された鉄道の旅は、風情があってよかった。楽しんで見ている。(60代女性)
- ・ 主婦として家族が毎日心身共に元気に過ごせるように考えているのに、やる気のない主婦のあまりにダメな例をコント仕立てで見せられて、笑うのを乗り越して不快に感じた。(40代女性)

○ごごウタ…5.5.5件

- ・ 頑張っている若い歌手の皆さんを知ってもらふ番組だと思った。それぞれ個性があり、とてもすてきな歌ばかりだった。小堺 機さんの司会も、会話を通じて皆さんの魅力を引き出して、とても楽しい番組だと感じた。(年代不明女性)
- ・ 両親から「演歌ファンにとっても、年寄りにとっても分かりやすくとてもよい番組だ」と聞き、録画を見た。会話が自然で歌手の人格が伝わってきた。(40代女性)
- ・ この番組は、歌手の新曲が聴けるのでうれしい。7日(金)は緊急ニュースが入ったが、うまく対応してさすがだと感じた。(60代女性)
- ・ ニュースで中断し、大変がっかりした。歌手たちのトークが削られて、駆け足で進行することになって腹立たしく感じた。(年代性別不明) ※ニュース中断に対する厳しい声15件
- ・ そんなにたくさん歌手(9人)が出演したら持ち歌をしっかりと歌えないだろうから、絞った方がいいと伝えてほしい。(60代女性)

番組担当者の声

平日午後のこの時間、テレビの前にいるのは40代以上の女性や60代以上の男性など「オトナ」世代です。そんな方々に何をお届けすれば喜んでいただけるのか…?悩んだ末にたどり着いたコンセプトが「オトナの井戸端」でした。家いながらにして、ゆっくりと井戸端会議に参加しているような気分になっていただければ…との思いでした。その思いをくみ取ってくださったありがたい声に励まされつつ、まだまだくつろげる井戸端を作りきれないことをご指摘くださる声にも心から感謝しています。手探り状態でスタートした新番組、頂いた声をできるかぎり番組に反映して、より居心地のよい井戸端作りに努力していきたくと思います。

■熊本地震1年関連のNHKスペシャル

□「大地震 あなたの家はどうなる？」

～見えてきた“地盤リスク”～

総合 9日(日) 後9:00～9:49

□「熊本城 再建 “サムライの英知”を未来へ」

総合 16日(日) 後9:00～9:49

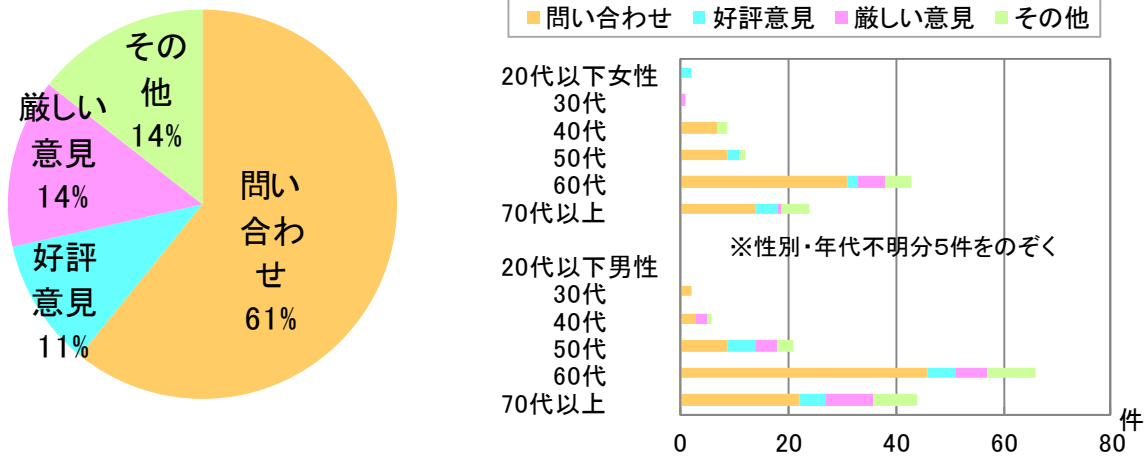
反響235件

(好評意見25件、厳しい意見33件、

その他の意見34件、問い合わせ143件)

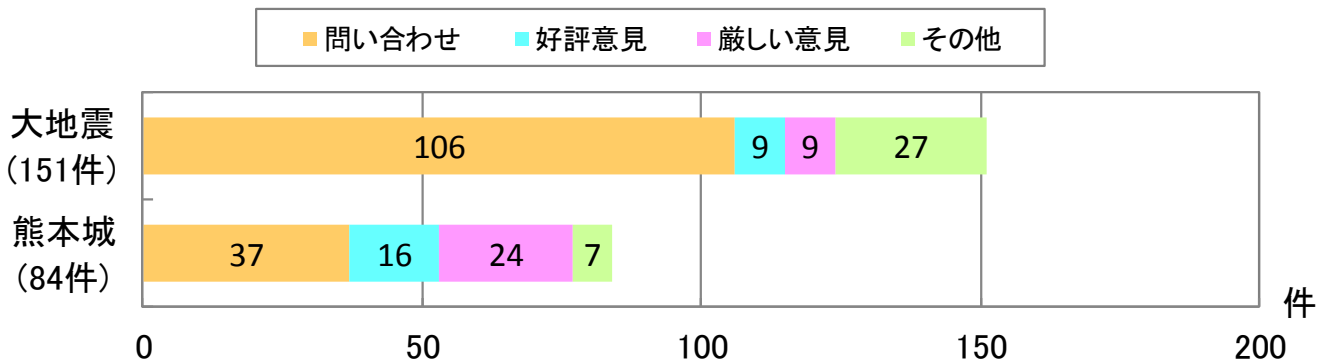


去年4月の熊本地震から1年。9日のNHKスペシャルは最新の解析によって浮かび上がった新たな“地盤リスク”に迫りました。16日は甚大な被害を受けた熊本城で、築城当初に造られた石垣の多くが地震に耐えていたことが分かり、先人がどうやって地震に強い城を築いたのかを検証しました。再放送などの問い合わせが6割を占めました。また、男性、女性ともに60代が最も多くなっています。



放送回別に意向を見ますと、9日の「大地震 あなたの家はどうなる?～見えてきた“地盤リスク”～」には151件の反響があり、このうち問い合わせが106件で、再放送についてが多かったほか、地盤調査の地図、調査などを行っている機関について教えてほしいという声も届きました。16日の「熊本城 再建 “サムライの英知”を未来へ」も問い合わせが多くなりました。このほか、地震に強い城が築かれていたことをよく伝えていたという声や、ナレーションはアナウンサーに担当してほしいという要望などが届きました。

【放送回別意向】



【主な内容】

<大地震 あなたの家はどうなる？>

- ・ 番組のおかげで私の住んでいる地域の地盤が弱いことが分かった。(70代以上女性)
- ・ 最初は怖くてこの番組を見られなかったが、再放送を見た。番組に出てきた専門家の名前を確認したくて電話した。揺れの大きくなる可能性のある場所も分かり、興味深く見た。(60代女性)
- ・ アナウンサーのナレーションがよかった。(60代男性)
- ・ 地震の被害はさまざまな要因が相互に関係して生ずるものだ。堆積層だけに注目するのは偏っているのではないか。(70代以上男性)
- ・ ナレーションの音が効果音にかき消されているように感じて、聞き取りにくかった。(年代性別不明)
- ・ 防災科学技術研究所のグループが計測した関東一円の表層地盤のリスク地図をCG処理したものがあつた。NHKオンラインで今後、公開してほしい。(40代女性) ※もう一度地図が見たいという声14件
- ・ 放送で紹介された地盤調査を行っている機関を教えてください。(60代男性) ※調査や実験を行っている所を尋ねる声11件
- ・ 見逃した。再放送予定はあるか。(60代男性) ※再放送について問い合わせ、要望の声57件

<熊本城 再建>

- ・ 自然現象を完璧にコントロールするのは現代でも難しいのに400年以上前に加藤清正が多くの地震にも耐えうる城を築いたことへの敬意を感じる。熊本城再建までの道のりをこれからも見たい。本当にすばらしい番組だった。(20代女性)
- ・ 非常に興味深く見た。一種の免震装置のような石垣になっていたのではないかと考えた。(60代男性)
- ・ 堺雅人さんの演技はもちろんだが、声を大事にされる俳優でもあり、ナレーションが絶品だった。(50代女性) ※同様意見3件
- ・ 最近、番組のナレーションをタレントや俳優が担当していることが多いと感じるが、ことばの明快さを考えると、アナウンサーがよいのではないかと。今回も、番組を集中して見る上ではアナウンサーが担当したほうがよかったのではないかと感じた。(70代以上男性) ※同様意見12件
- ・ いつもさまざまなことを分析し、掘り下げていくのが「NHKスペシャル」だと思うが、今回は侍がすごいということが強調されているようで、あまり深みが感じられなかった。侍ということばを使いすぎているのではないかと思う。技術、科学、法令などについてももっと深く調べて放送してほしい。(50代男性)
- ・ 再放送予定が知りたい。(40代女性) ※再放送について問い合わせ、要望の声32件

■好評意見の多かった、憲法施行70年 関連番組

□NHKスペシャル「憲法70年 “平和国家”はこうして生まれた」

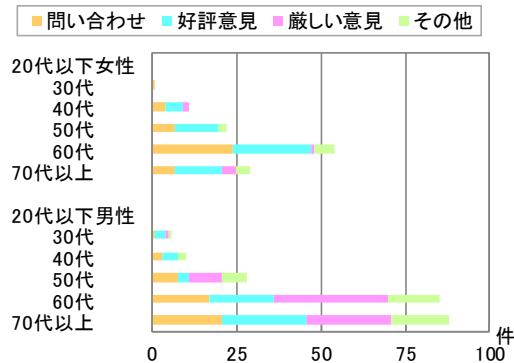
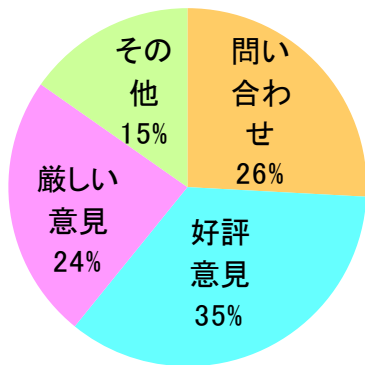
総合 30日(日) 後9:00~9:58

反響360件 ※4月24日~5月7日で集計

(好評意見126件、厳しい意見86件、
その他の意見55件、問い合わせ93件)

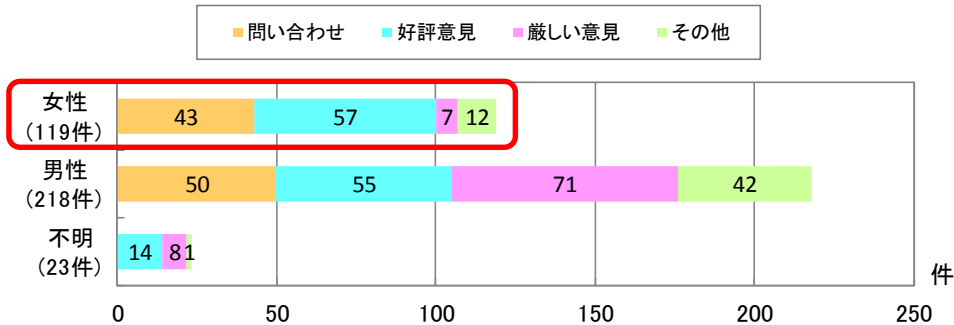


日本国憲法の施行から70年。平和主義の出発点が新たな資料で明らかになりました。昭和天皇の平和国家確立の勅語に始まり、衆議院での議論を経て第9条が誕生するまでを再現ドラマを交えて描きました。好評意見が126件で厳しい声を上回りました。特に女性の支持が目立ち、初めて知ることができてよかったという声が寄せられました。



※性別・年代不明分26件をのぞく

【性別意向】



【主な内容】

- ・ 憲法がどう作られたのか聞きたくても説明できる人は少ないだろうと思っていたが、番組を見て当時のことがよく分かった。衆議院の議論などいろいろあって憲法が作られたことが理解できた。(60代女性)
- ・ 番組を見て、終戦後に多くの人たちが戦争はもう嫌だと思って、憲法について議論するのに平和ということばを使っていたのだと感じた。再現ドラマも、俳優が本人にそっくりに見えて、臨場感があった。みんなで話し合うことが民主主義だということがよく分かった。(40代女性)
- ・ 番組は資料に基づいた事実で構成され、新発見もあって、とてもよかった。(70代以上女性)
- ・ 9条の成立過程について、大変興味深かった。最初のセンテンスに着目するという視点がとてもよいと思った。日本の議会側が熟考の上で挿入したということがよく分かった。(50代男性)
- ・ ぼんやりとした感じで、内容がよく分からなかった。9条が作られた背景をもっと学者に解説してもらってはどうかと思う。続編が放送されるなら、歴史学者にもっと番組に出てもらって映像化してほしい。(70代以上男性)
- ・ 終戦前のことまでさかのぼって説明されると、複雑になって分かりづらかった。それより、戦争が終わってどのような話があったのか、さらに詳しく内容を知りたい。若い世代に放送でどのような経緯で憲法が作られたのかを知らせることは、とても重要だと思う。(60代男性)

■女性から好評意見が多数届く

□大河ドラマ おんな城主 直虎

毎週日曜日 総合 後8:00~8:45

BSプレミアム 後6:00~6:45

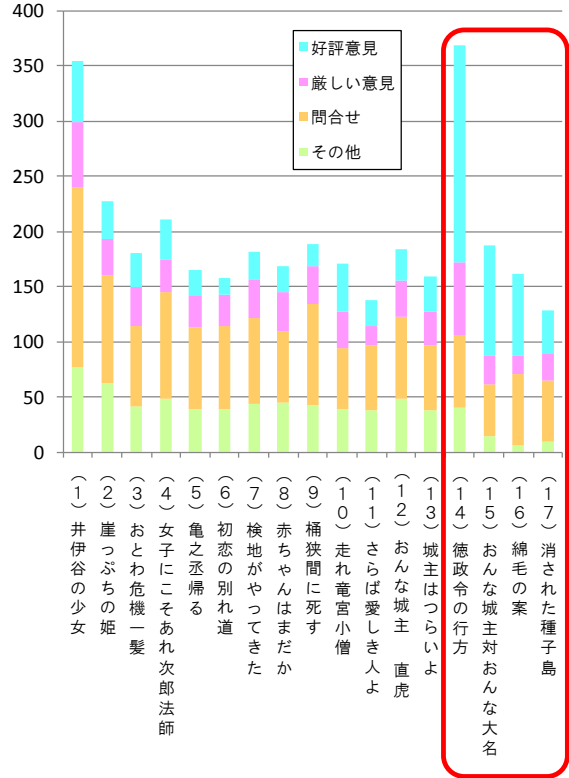
反響847件 ※4月9日~5月6日で集計

(好評意見411件、厳しい意見132件、
その他の意見71件、問い合わせ233件)

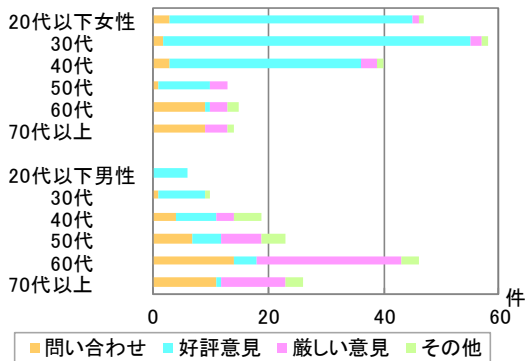
第2回の放送以降、寄せられる反響は週におよそ200件程度でしたが、4月上旬に、インターネットにドラマに関する批判的な記事が出たあと、番組について好意的に受け止めていた視聴者から数多くの声が届きました。

特に多くの意見があった第14回「徳政令の行方」放送週の反響の内訳を見ると、20代以下~40代の女性から多くの好評意見が届きました。好評意見の大半はメールを通じて寄せられました。

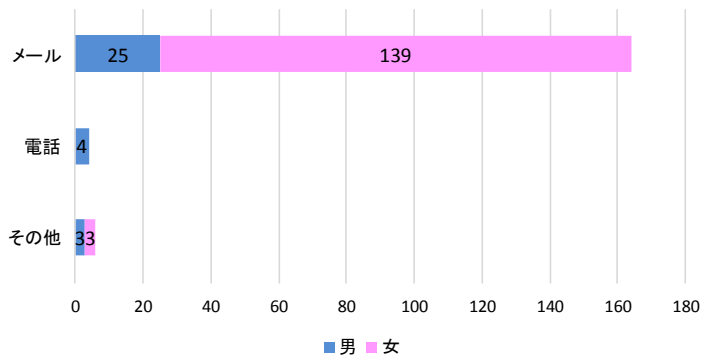
第15回「おんな城主対おんな大名」の放送週以降は、反響総数は通常に戻りましたが、好評意見の占める割合が増加しました。



第14回「徳政令の行方」放送週(4/9~15)の反響



第14回「徳政令の行方」好評意見の受付方法



届いた好評意見は、森下佳子さんの脚本のすばらしさについて述べるものが目立ちました。

【主な内容】

(第14回放送週に届いた好評意見)

- ・ ネットニュースで視聴率が低いなどと言われているのを見てメールした。このままの作風で突っ走ってほしい。芯が太い、根の張った脚本が生きている。幼なじみの関係の変化など、見ていて胸が苦しくなる。単純な歴史ドラマではない厚みのある物語を、最後まで応援していくつもりだ。(40代女性)
- ・ 女性の主人公が戦国時代の城主となる物語で、しっかりと当時の社会の状況が描かれていて、毎回ストーリーの仕掛けに驚いている。脚本がしっかりしているのに“つまらない”などと批評する記事を見たが、一体何を見ているのかといった心持ちだ。(19歳以下女性)
- ・ 大河ドラマの歴代最高傑作だと思う。批評などは気にせず、この調子で1年間続けてほしい。毎週楽しみに見ている人のことを忘れないでほしい。(50代男性)

- ・ とてもおもしろい。歴史的に有名な人物ではない分、当時の社会情勢に焦点を当てていて、知的好奇心を刺激する作り方がよい。また、美しいヒロイン直虎（柴咲コウさん）と、彼女への恋心を隠し、あえて憎まれ役となっている政次（高橋一生さん）との恋愛ドラマから目が離せない。（40代女性）
- ・ 以前、「タイムスコープハンター」を見るたびに、大河ドラマもこういうのをやればいいのにと思っていたが、「おんな城主 直虎」で、その願いがようやくかなった。当時の百姓、寺、神社、領主の関係を巧みに描写しつつおもしろいドラマにしている。これからも応援しながら見ていく。（40代男性）
- ・ 一見地味で派手な登場人物のいない、中世の一般農民の生活をきちんとドラマにできているのが素晴らしいと思う。女性が主人公だからといって、中途半端な恋愛劇になっていない点もよい。最新の歴史研究を取り入れつつドラマにしている点に親しみを感じる。これからもこういった大河を見たい。（20代女性）

（第14回放送週に届いた厳しい意見）

- ・ 内容が分かりづらく、人物の相関関係がつかめない。恋愛を物語の軸に置いているように見えて、大河ドラマらしくない。（30代女性）
- ・ せりふがアニメっぽいところが気になる。“おんな城主”という空想めいた設定にも、いまひとつついていけない。（40代女性）
- ・ 物語が、全体的に幼稚を感じる。もう少し個性の強い俳優を増やして、大人の物語にしてほしい。また、あまり史実に忠実にせず、多少フィクション部分を増やした脚本にしたほうがいいと思う。このままでは、12月まで話が続くのか、見ている側が心配になってくる。（60代男性）

第15回放送以降は、脚本への意見に加えて、俳優陣の演技に対する評価の声が増えました。

- ・ 作り込まれた脚本、美しい音楽、こだわりのあらわれている背景、役者さんの熱意。思っていた以上に素晴らしい作品だと思っている。（年代性別不明）
- ・ 今川仮名目録の追加条文が出てきたのには感動した。今まであまりスポットの当たっていなかった部分を丁寧にドラマにしている、毎週楽しみだ。演技も圧巻で、特に高橋さんには毎回泣かされる。（30代女性）
- ・ 「おんな城主対おんな大名」の回は、おもしろかった。寿桂尼は「風林火山」の時のイメージが強いが、今回の浅丘ルリ子さん演じる寿桂尼は非常に強敵で、“ラスボス”の雰囲気が出ていて素敵だった。また井伊家臣団がだんだん直虎の心情に共感していくところは、ことばが見つからないほど胸打たれるものがあった。直虎がだんだん当主として成長していく姿や、政次が今川からの盾になろうとしている描写も素晴らしい。（20代女性）
- ・ 矢本悠馬さん演じる中野直之に見惚れた。これからの展開がますます楽しみだ。（40代女性）
- ・ 寺田心くんの虎松の演技は本当によかった。心から感動した。（40代女性）
- ・ 第16回を見た。鼓を使って柴咲さんとムロツヨシさんらが踊る場面があったが、今までの大河ドラマにはない演出で新鮮さがあった。（50代男性）

番組担当者の声

4月から城主編が始まり、この大河ドラマのカラーや伝えたいことを視聴者の皆さんが受け止めてくださっているという手応えを、メールの数や内容に実感しています。比較的若い世代の女性が多くメールを寄せてくださったことも、大きな発見でした。しばらく「内政」の話で井伊谷でのドラマを描きますが、7月ぐらいから戦国の大きな波が井伊谷にも迫ります。大きく物事が動く中でのドラマがどう受け止められるのか、今後も視聴者の皆さんの声に注視しながら制作していきます。

2. 国際放送 4月の反響

■テレビ（ニュース）

東日本大震災後に、避難場所と一緒に暮らせなくなった犬と飼い主を再会させようというNPO法人の取り組みについて伝えた5日放送の「NHK NEWSLINE」の企画ニュース<PET PROJECT>（被災犬6年目の再会）に、愛犬家の多い欧米を中心に多くの反響がありました。

- ・ 福島の被災地から避難し、別々に暮らす犬と飼い主は、なぜ再会できなかったのか。 (アメリカ)
- ・ 飼い主の女性が気がかりでメールした。彼女のことを知って力になりたい。 (アメリカ)
- ・ 彼女に何か支援ができないか。犬を保護している施設はどこか知りたい。 (アメリカ)
- ・ 女性と愛犬と一緒に暮らせる方法を、みんなで考えよう。 (アメリカ)

（一般番組）

NHKスペシャル「シリーズ認知症革命 ついにわかった！予防への道」の英語版について、1月の放送で再放送の希望が多く4月2日に再放送し、今回も多数の反響がありました。

- ・ 生活習慣見直しのため繰り返し見たい。役立つ番組を放送してくれてありがとう。 (アメリカ)
- ・ すばらしい番組だった。姉や友人たちにも見せたい。 (アメリカ)
- ・ 放送が見られない人のために、オンデマンドに加えてほしい。 (アメリカ)
- ・ コミュニティーカレッジで番組のDVDを購入したい。どうすればいいか。 (アメリカ)
- ・ 78歳で認知症になりかけているようだ。予防のために番組のコピーが台本がほしい。 (タイ)

また、NHKスペシャル「ぼっちゃん〜子どもたちが立ち直る居場所〜」は、広島に住む元保護司の女性と非行から更生する子どもたちとの交流を描いたドキュメンタリー（1月に国内放送）の英語化番組で、世界から反響が集まりました。

- ・ 生涯で見た最高のドキュメンタリーだ。高齢者をたたえる番組を作り続けてほしい。 (アメリカ)
- ・ 経済的な負担を負った彼女を支援したい。どうすればいいのかわかる。 (アメリカ)
- ・ ぼっちゃんのような人がたくさんいれば、世界はもっとよくなる。心のこもった番組だ。 (香港)
- ・ 日本の悪い面から眼をそらさず、たった一人でも社会が変えられることを教えられた。 (イギリス)

4月に始まった日本各地を自転車で訪ねる紀行番組「Cycle around Japan」は、世界中のサイクリストから注目されました。

- ・ 富士山周辺を自転車で旅した番組を子どもにも見せたい。再放送かオンデマンド配信してほしい。 (アメリカ)
- ・ 来年日本に行く前に、番組を全部見たい。 (アメリカ)
- ・ 自転車旅行ならではの、ガイド本に載っていない日本を発見してほしい。 (イギリス)
- ・ 番組は販売されているか。単品でもセットでもいい。全部見たい。 (トルコ)



「NHKワールドTV」全体への反響は708件でした。

■ラジオ

世界では少数派ですが、日本は4月が新年度のスタートです。日本語を勉強する人々にとっても、4月から「やさしい日本語・第1課」が始まりました。ネット関連など、さまざまな要望が寄せられました。

- ・ 「やさしい日本語」で勉強中だが、ネットが不安定で音声がかたかた聞こえない。アプリを使わなくても音声ダウンロードできるようにしてほしい。 (カナダ)
- ・ ポッドキャストには相性の問題が多い。古くてもいいので完璧な音源を提供してほしい。 (ベルギーほか多数)
- ・ ニュースで日本語を勉強したい。原稿をもらえるか。 (ベンガル語)

「ラジオ日本」全体への反響は2,702件でした。

3. 指摘・意見・要望への対応

■トップページをリニューアルしたNHKオンラインに使い方を記した解説を掲載

2017年4月、NHKの公式サイト、NHKオンラインのPC版とタブレット版のトップページが10年ぶりに全面リニューアルされました。これまでのトップページは、縦3列にコンテンツが並ぶ構成になっていましたが、視聴者から「どこに何があるのかわかりにくい」「タブレットでは見にくい」といった声が寄せられていました。こうした課題を解消しようと、新しいトップページでは、コンテンツを縦1列に配置しました。これはスマートフォンやタブレットの利用が増え、縦にスクロールしてコンテンツを見ていくという方が視聴者になじみ深いのではないかと考えたためです。



今回のようにリニューアルを行った場合、NHKのコールセンター「ふれあいセンター（放送）」には、これまでのトップページに慣れ親しんだ方から、「どうやって番組を探せばよいの分からなくなった」「知りたい情報にたどりつけない」といった問い合わせが多数、寄せられてきました。

こうした声を少しでも減らそうと、初めて新しいトップページの使い方を記した解説資料を掲載しました。この中には、番組の検索やお住まいの地域の設定などといった使い方の説明や、「おすすめ番組」「月刊みなさまの声」も掲載されている「NHKについて～視聴者のみなさまへ/お知らせ」など各コンテンツについて、番号をふって順番に詳しく説明しています。

- 1 番組表**
各チャンネル当日から1週間先までと、過去30日の番組表を閲覧・検索できます。「詳細検索」では地域・期間・チャンネル・ジャンルなどを指定して、番組表に掲載中の番組情報をさがすことが可能です
- 2 番組をさがす**
ジャンル別または番組名50音順一覧から番組サイトをさがすことができます
- 3 検索窓**
キーワードを入力して、NHKオンラインのサイト全体から情報をさがすことができます
空欄にさがしたいページに関係しそうな言葉を入力し、[検索]ボタンを押してください
※複数のキーワード全てを含むページをさがしたいときには、それぞれのキーワードの間にスペースを入れてください
- 4 地域の設定**
「番組表」「ただいま放送中」「各地のニュース」について、地域を設定することができます。地域を設定すると、自動的にその地域の情報が表示されるようになります
※「番組表」「ただいま放送中」「各地のニュース」の設定と「天気予報」(7)の設定は別々となります
※設定をしない場合は東京（渋谷区）の情報が表示されます
- 5**
- 6**
- 7**
- 8**
- 9**
- 10**
- 11**

あわせて、リニューアル前のトップページのコンテンツが、どこに移動したのかを示す新旧の対照表も掲載しました。解説資料のアクセス履歴を見ると、多くのみなさんにご利用いただいているようで、結果的にふれあいセンターへの問い合わせもこれまでと比べると、大幅に少なくなりました。

NHKでは2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、さらなるデジタルサービスの充実を図っていきますが、今後ともインターネットに不慣れなみなさんも含め、あらゆる視聴者のみなさんが使いやすいサービスになるよう、丁寧な説明を尽くしていきたいと思っております。

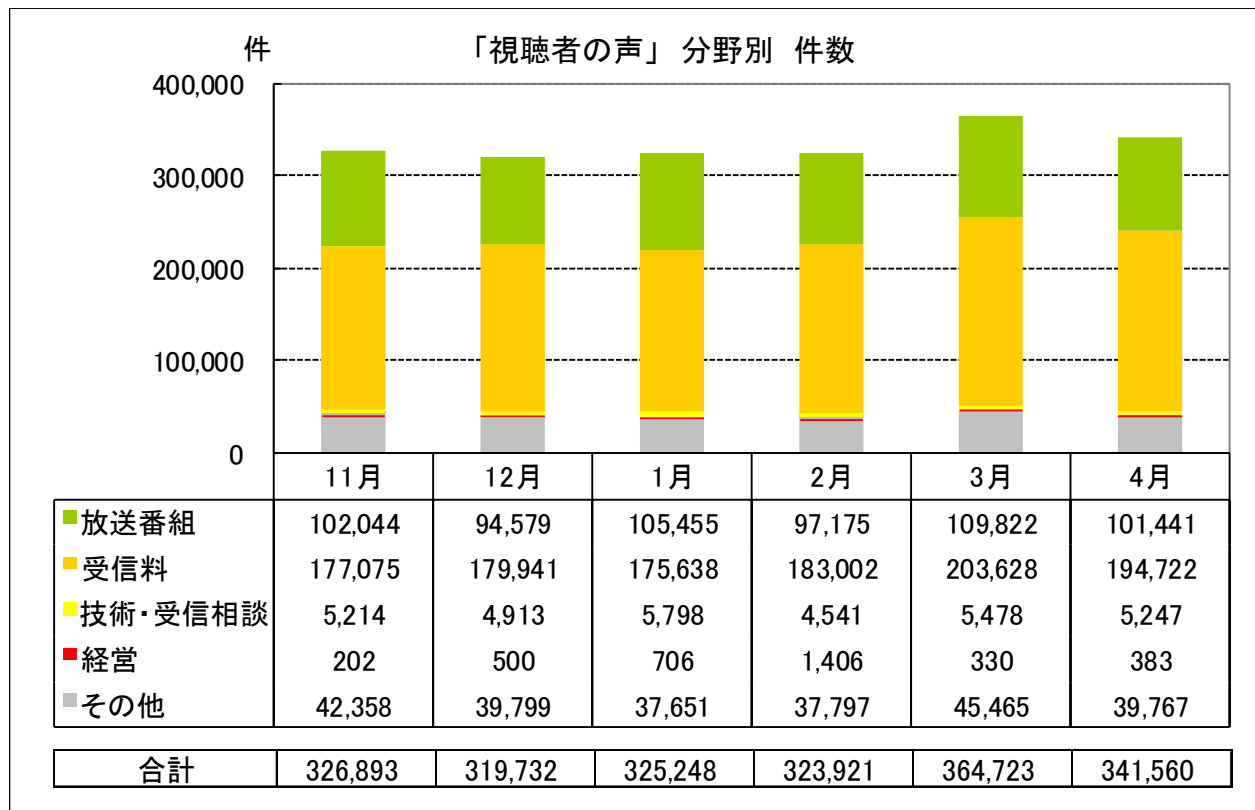
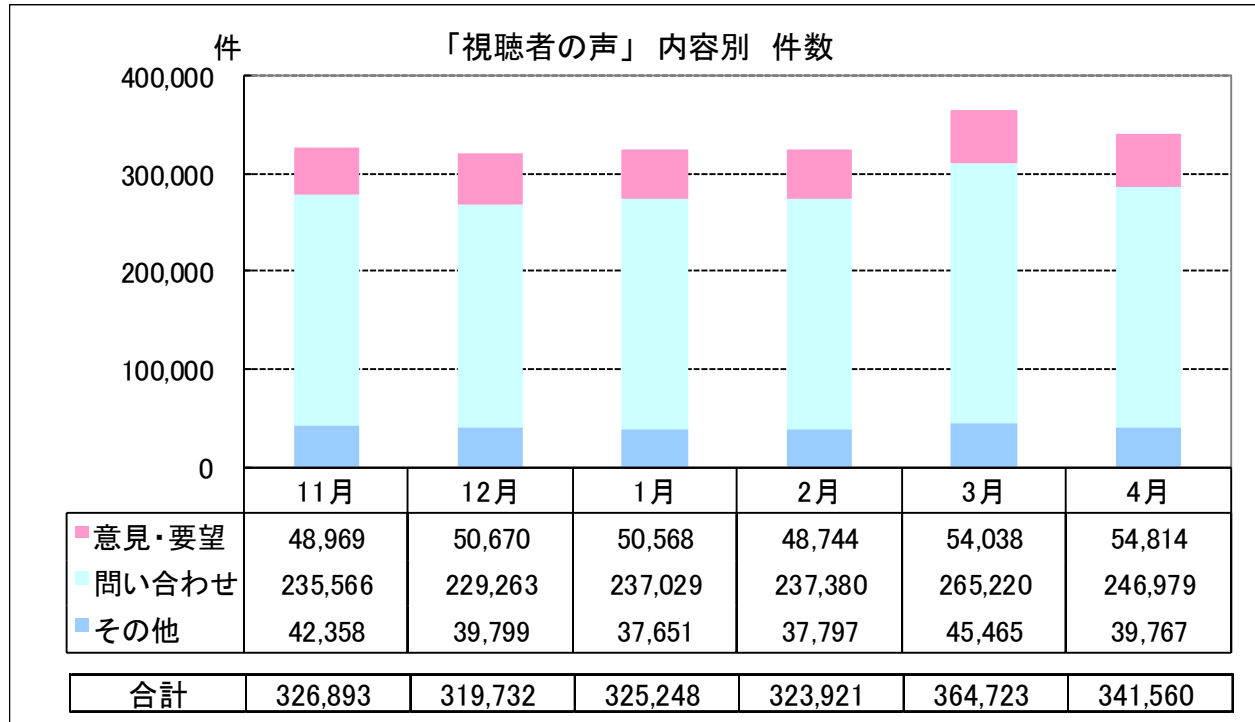
■誤記・誤読などの指摘への対応（4月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、4月の放送での誤読やテロップのミスなどが96件（3月は74件）、ホームページは57件（3月は48件）ありました。

番組名	間違い種別	間違い内容
ごごラジ! (ラジオ第1)	コメント	× 小春日和 ※11月から12月上旬の暖かい晴れた日に使う
ABCニュースシャワー (BS1)	テロップ	中国国家主席 × 習金近 ○習近平
投稿! DO画くん春祭り お宝動画見~つけた! (総合テレビ)	コメント	× 満天の星空 ○満天の星 ※満天は空全体の意
ニュースウオッチ9 (総合テレビ)	コメント	ドビュッシー作曲 × 月光 ○月の光 ※月光はベートーベン
NHKニュース7 (総合テレビ)	コメント	朝日友好親善協会 × あさひ ○ちょうにち
人名探究バラエティー 日本人のおなまえっ! (総合テレビ)	テロップ	× 兵庫県西脇町 ○西脇市
ニュース シブ5時 (総合テレビ)	コメント	施策 × せさく ○しさく
おんな城主 直虎 (総合テレビ)	ホームページ	寿桂尼の菩提寺の龍雲寺 × 静岡市清水区 ○静岡市葵区
NEWS WEB	ホームページ	× 動機など憎むべき余地 ○動機などに酌むべき余地
先人たちの底力 知恵泉 (Eテレ)	地図	× 佐賀藩の位置が違う
プレミアムカフェ 「女優 杉村春子への 手紙~1500通に つづられた心の軌跡~」 (BSプレミアム)	コメント	× 88歳で亡くなった ○91歳
新日本風土記 (BSプレミアム)	コメント	鉄道記念日 × 10月10日 ○10月14日
NHKスペシャル 「憲法70年 “平和国家”は こうして生まれた」 (総合テレビ)	アクセント	「勅語」 × チョ\クコ° ○チョクコ° ※「教育勅語」は キョーイクチョ\クコ° (コ°は鼻濁音)

4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成29年4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は34万1,560件で、前月より2万3,163件減少し、前年同月より3万7,950件少なくなっています。



5. 放送番組への反響

■4月 反響の多かった番組 上位10番組

4月に放送番組について寄せられた意見・要望、問い合わせなどの反響総数は10万1,441件。内訳は、意見・要望4万0,492件、問い合わせ6万0,949件でした。

Hey! Say! JUMPの昭和にジャンプ(4/29)	713件
ニュースウオッチ9 ▽桑子真帆・有馬嘉男が今日から担当します!ほか(4/3)	412
うたコン「青春のうた!若さあふれる名曲集」(4/18)	340
ガッテン!「緑内障!こんなタイプは要注意だ」(4/12)	304
ガッテン!「STOP突然死!強い心臓をめざせSP」(4/19)	284
ガッテン!「新生活に!時短に!“缶詰”おいしさ使いこなしSP」(4/5)	245
プレミアムシネマ「青い山脈」(4/19)(BSプレミアム)	238
NHKスペシャル 「私たちと“象徴天皇”～政府の有識者会議“最終報告”を受けて～」(4/29)	208
うたコン「朝ドラ名曲と桜満開!春うたSP」(4/4)	204
あさイチ「プレミアムトーク 木村拓哉」ほか(4/21)	200

■4月 再放送希望 上位10番組

4月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は8,183件でした。

プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	639件	》
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	180	
※ガッテン!「緑内障!こんなタイプは要注意だ」	162	
※ガッテン!「STOP突然死!強い心臓をめざせSP」	147	
※ガッテン!「新生活に!時短に!“缶詰”おいしさ使いこなしSP」	101	
Hey! Say! JUMPの昭和にジャンプ	80	
※認知症 ともに新しい時代へ「驚きの介護術でみんなハッピー!」	76	
オクニョ 運命の女(ひと)＜新＞ 第1回(BSプレミアム)	73	
クローズアップ現代+「脳がよみがえる!再生医療大国・日本の逆襲」	66	
※プラタモリ「#69 京都・清水寺」	59	

※再放送実施番組
(5月11日現在)

6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して4月は、19万4,722件(前月は20万3,628件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(営業)では15万3,877件を受け付けました。

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視聴者意見は7,153件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,601件(50.3%)でした。残る3,552件(49.7%)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。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	4,264
	訪問日、訪問時間に対する不満	9
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	118
	料金体系・料額への不満	32
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	161
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	33
その他	匿名での意見等	2,536
合計		7,153

7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して4月は、5,247件の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(受信相談)および各放送局の受信相談窓口では4,461件を受け付けました。

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3,061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1,400件です。

このほか受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが1,659件寄せられました。

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1,559件(51%)で、残る1,502件(49%)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。

事由		件数
受信不良		3,061
	一次対応	1,559
	個別受信設備不良	1,396
	共同受信設備不良	99
	建造物による受信障害	5
	雑音障害	41
	混信・難視聴など	18
二次対応	1,502	
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,400
合計		4,461

8. 経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して4月は383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（放送）で受け付けた意見や問い合わせは221件でした。

主な内訳は、「不祥事」関連123件、「公共放送」関連13件、「職員制度」関連9件、「予算」関連7件、「経営委員会」関連7件、その他、情報公開、経営計画、関連団体などについての問い合わせや意見が62件でした。