

NHK

視聴者ふれあい報告書

2019年度

[2019.4~2020.3]



みなさまの声に
お応えして

NHK視聴者ふれあい報告書 2019年度

みなさまとNHKの結びつき	4
1年間の意見・問い合わせ総数	5

“公共メディア”の使命を果たす

災害報道	6
参院選2019	9
NHKプラス スタート	10
東京2020オリンピック・パラリンピック	11
NHKワールド JAPANの取り組み	12

声をいただく

番組にいただいたみなさまのご意見

連続テレビ小説「なつぞら」「スカーレット」	14
大河ドラマ「いだてん」	15
第70回NHK紅白歌合戦「夢を歌おう」	16
NHKスペシャル・シリーズ 体感 首都直下地震	17

声にこたえる

みなさまの要望にこたえる番組づくり

新型コロナウイルス感染拡大への対応	18
#もしかして…虐待を考えるキャンペーン	20
戦争体験の継承に向けて、6番組が連携	21

声をいかす

みなさまの声を番組などに反映

視聴者とともに地域の課題の解決策を考える	22
未来スイッチキャンペーン	23
大相撲 力士のしこ名にふりがな／動画サービスに新機能	24
就学前の子どもたちに向けてデジタルサービス「NHKキッズ」開始	26

つながる・ふれあう

みなさまとの結びつきを深める取り組み

「NHK プラスクロス SHIBUYA」オープン!	27
地域発ドラマ	28
NHKコミュニティー・スクール	29
NHKの新しいロゴが誕生	30
ハートプラザ／みなさまからの開示の求めにお応えする情報開示	31

このたびNHK会長に就任しました前田晃伸です。公共の福祉のために全国あまねく豊かで良い放送を行うというNHKの役割をしっかりと果たしてまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

2019年度は、視聴者のみなさまからおよそ376万件のご意見やお問い合わせをいただきました。この「NHK視聴者ふれあい報告書」は、どのような声が寄せられ、NHKのそれぞれの現場がその声をどのように業務に生かしたかをご報告するものです。

2019年度は、台風15号や台風19号が上陸して大きな被害をもたらすなど、自然災害が相次ぎました。NHKは、全国ニュースはもとより各地域の放送局から特設ニュースで被災者が必要とする情報をきめ細かく伝えるなど、「命と暮らしを守る」防災・減災報道に全力で取り組みました。

また、新型コロナウイルスの感染拡大は、日本はもとより世界の経済・社会活動に大きな影響を及ぼし、不確かな情報の拡散は人々の不安を掻き立てています。NHKは、信頼される「情報の社会的基盤」として、真に役立つ放送・サービスを届けるという使命に応えてまいります。

2020年度からは、新しいインターネットサービス「NHKプラス」を開始しました。地上テレビ放送の常時同時配信と見逃し番組配信をスマートフォンやパソコンを通じて「いつでも」「どこでも」「何度でも」視聴できるようになりました。みなさまから「便利になった」との声をいただいております。

そして、来年はおよそ半世紀ぶりに東京でオリンピック・パラリンピックが開催される予定です。NHKは、世界が注目するこの機会に、史上最大規模・最高水準の放送・サービスを提供します。これからもみなさまの声を大事に、「NHKらしさ」を追求した多彩で質の高い放送・サービスを提供してまいります。

2020年7月
日本放送協会会長

前田晃伸

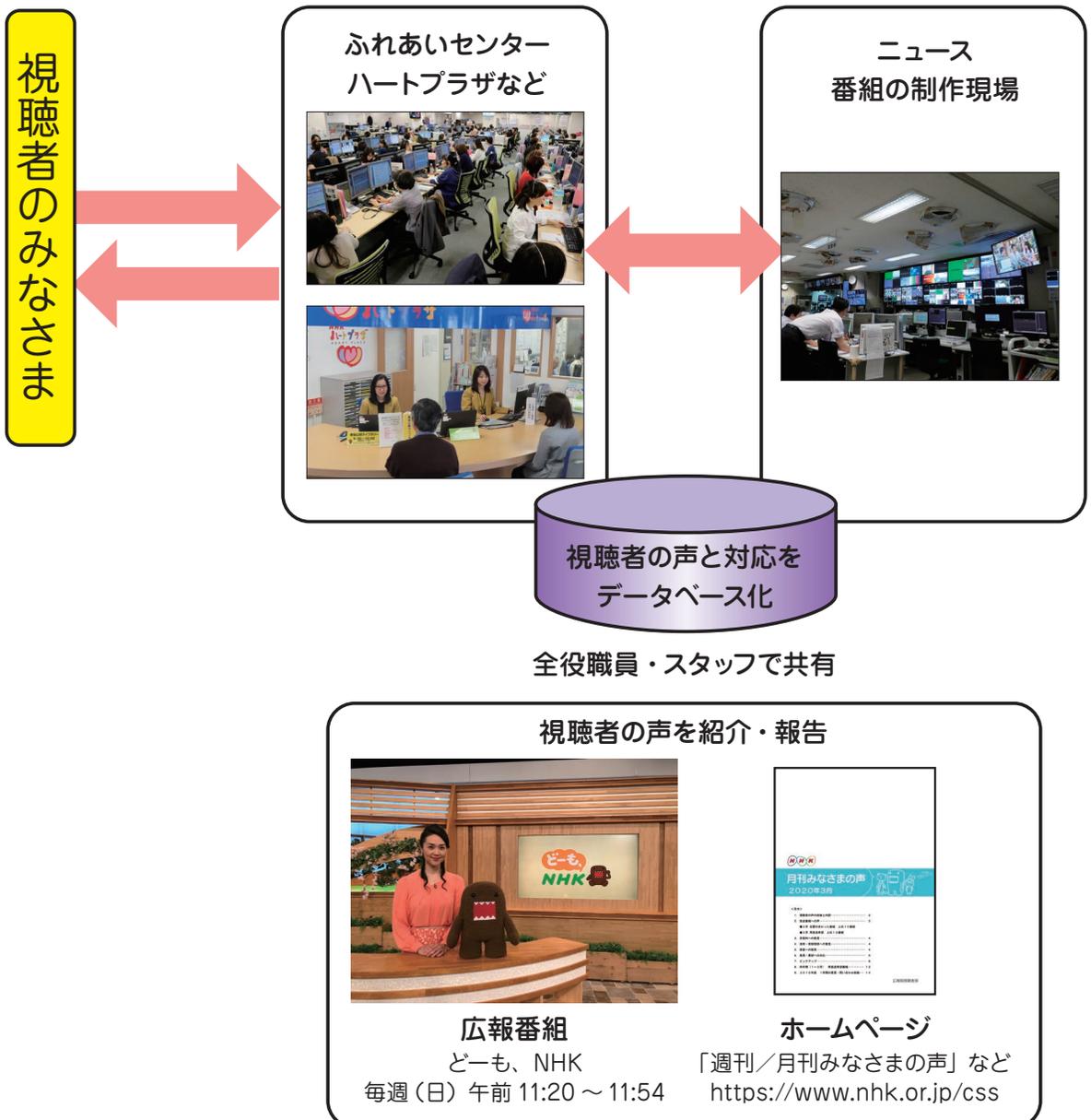


みなさまとNHKの結びつき

NHKは全国の放送局、ふれあいセンター、ハートプラザなどを通して、視聴者のみなさまから多くの声をいただいています。

視聴者の声を生かす仕組み

NHKは、視聴者のみなさまから寄せられるさまざまな声を番組などに生かしていくため、日々検討を重ねています。また、問題点のご指摘があれば迅速な改善に努めています。みなさまからどのような声が寄せられているかについては、広報番組やNHKのホームページ「NHKオンライン」などで随時お伝えしています。

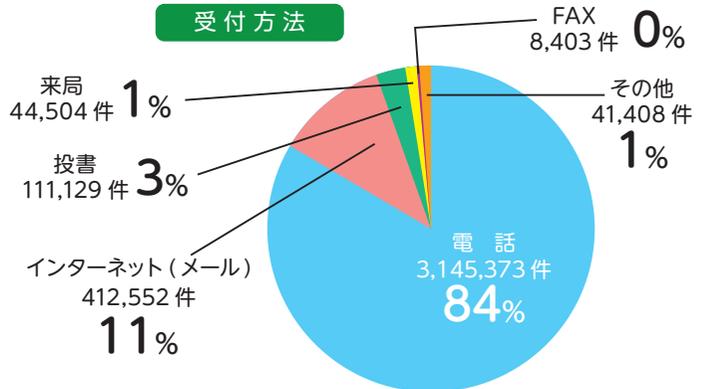
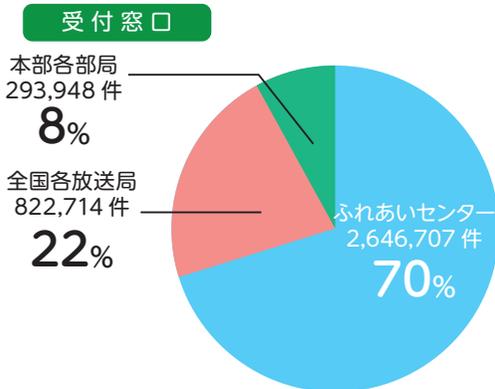
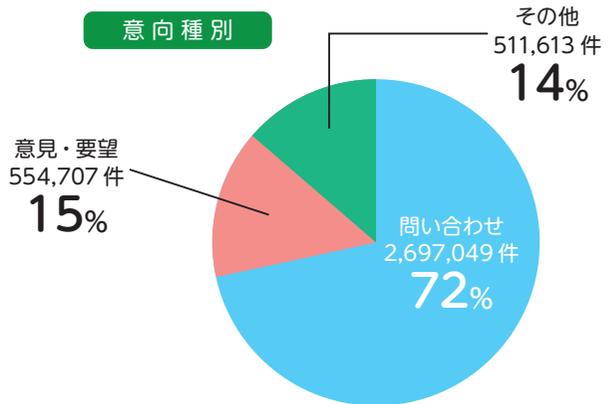
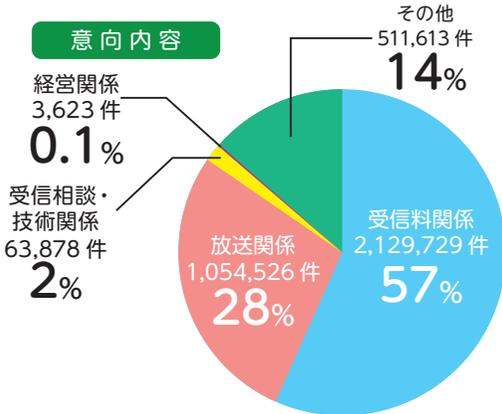


376万3,369件

1年間の意見・問い合わせ総数

(2018年度 385万2,931件)

2019年度は、およそ376万3,000件の意見・問い合わせをいただきました。前年度に比べ、放送関係がおよそ5万8,000件、受信料関係がおよそ2万2,000件減っています。意向の内容は、受信料関係57%、放送関係28%、受信相談・技術関係が2%、経営関係が0.1%でした。意向を種別にみますと、放送や受信料などの問い合わせが全体の72%、意見・要望が15%となっています。



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります。

番組への反響

101万件

反響の多い番組ランキング



“公共メディア”の使命を果たす

台風 15 号や台風 19 号をはじめ、台風や大雨による災害が相次ぎました。NHKは自分の身を守る行動を促す報道を目指し、特設ニュースや逆L字型の字幕、データ放送などで伝えたほか、被災者が必要とするきめ細かい生活情報を伝えました。さらに、関連ニュースのインターネットへの同時配信や、Web サイト「あなたの天気・防災」、スマートフォン向けの「NHKニュース・防災アプリ」などで多様な情報発信を展開。“公共メディア”として国民の命と暮らしを守る使命を果たすため、防災や減災に役立つ報道に総力を挙げて取り組みました。

台風 15 号

9 月、伊豆諸島や三浦半島付近を通過し、千葉市付近に上陸した台風 15 号。猛烈な風で、千葉県を中心に住宅被害や大規模な停電が発生し、長期間にわたって住民生活に影響が出ました。

N H K はおよそ 2 週間にわたり、通常のニュースや特設ニュースで最新の情報や被害状況を伝えました。また、携帯電話が充電できる場所や入浴施設の情報など停電に関連したライフライン情報を伝え続けました。

ラジオでは計 40 時間余り放送したほか、インターネットで、放送終了後から次の放送が始まるまでの間、ラジオの聞き逃し配信を実施しました。

避難情報 避難勧告 静岡県下田市全域 1万876世帯 2万1388人

台風15号 関東に上陸へ
暴風・大雨に厳重警戒

神奈川 藤沢
午前11時すぎ

運休
この台風による被害の全容を
速く把握し、安全確保を

NHKニュース
防災アプリ

避難レベル	避難勧告	速やかに全員避難
4	横浜 金沢区	901世帯 2,098人
	横浜 瀬谷区	796世帯 1,917人
	藤沢	3万1,923世帯 7万2,364人
	海老名	1,453世帯 3,518人



このような反響をいただきました

- 長い停電の間、NHKのラジオ放送には本当に助けてもらった。乾電池があればすぐ聞けるラジオは頼りになる情報源で、ラジオ第1だけでなく千葉県向けのFMも役に立った。(50代男性)
- 停電復旧後もNHKだけが生活情報を流し続けている。「被災地のことを忘れていないよ」というメッセージにも受け取れ、被災者には心強い。(40代女性)
- 鮮魚店を営んでいるが、NHKの生活情報を書いたボードを店の前に出して、お客さんに知らせた。情報は本当に助かった。これからも今回のような取り組みを続けてほしい。(50代男性)
- NHKはどこに行けば水が得られるのか、詳細に放送し続けてくれた。しかも水を入れる容器が必要かどうかも含めて伝えてくれてとても助かった。(60代女性)
- 千葉県内の人口の少ない過疎の町に実家がある。一人暮らしのお年寄りが多い地域なので心配だ。人口の多い所だけでなく、人口が少ない地域の被害状況も可能な限り、伝えてほしい。(50代男性)

台風19号

伊豆半島に上陸し、関東・東北地方を横断した10月の台風19号。広い範囲で記録的な大雨となり、気象庁は13都県に大雨特別警報を発表して最大限の警戒を呼びかけました。河川の氾濫や堤防の決壊、土砂災害などで多くの住民が亡くなり、3,000棟を超える住宅が全壊するなど各地で甚大な被害が出ました。

NHKでは台風が接近する前から特設ニュースで最大限の警戒を呼びかけ、2週間近くにわたって関連のニュースをテレビで98時間余り、ラジオでおよそ89時間放送しました。



また、長野県の千曲川が決壊した際は、国土交通省北陸地方整備局の担当者と電話で中継を結び、NHKのロボットカメラがとらえた流域の映像を見ながら危険性を解説するなど、外部と連携した試みも行いました。



このような反響をいただきました

- 高齢でツイッターなどは使えないので、テレビだけが頼り。川のそばに住んでいるので、NHKが一晩中、台風に関する報道をしてくれてありがたかった。(70代以上女性)
- 台風で昼夜を問わず放送していたが、災害の際にはやはりNHKが一番信頼できるし、情報がそろっていると再認識した。(60代女性)
- 終夜、台風情報を放送してくれたので、準備ができて助かった。(60代女性)
- L字の生活情報は、り災証明書や仮設住宅のことなどを細かく伝えてくれて役立つ情報が多かった。(30代女性)
- 台風のニュースが重要なことは分かっているが、放送時間を変更する場合は周知をしっかりとしてほしい。(70代以上女性)
- データ放送の操作方法がよく分からず、必要な情報にたどりくまでに時間がかかった。(60代男性)

NHKは“公共メディア”として、命を守るための情報を“いつでも”、“どこでも”、“いち早く”届ける「NHKニュース・防災アプリ」で多様な情報を発信しました。河川カメラの画像をはじめ、台風の最新の動きや避難などに関する詳細な情報やデータを提供し、広く活用されました。

NHKニュース・防災アプリ

河川カメラ画像 < 2019年6月運用開始 >



その他様々な防災情報をチェックできます



2019年6月には河川カメラ画像の運用を開始し、全国のおよそ2,500か所に設置された国土交通省の河川カメラ画像を5～10分おきに自動更新しています。10月、台風19号による記録的な豪雨で河川の氾濫や堤防の決壊が相次いで発生した際には、河川カメラ画像が重要な役割を果たしました。

このほか、放送の同時提供、避難勧告や災害情報などのプッシュ通知、台風に関する詳細情報など、多様な情報やデータを発信しました。



このような反響をいただきました

- NHKのニュース・防災アプリはとても役に立った。 (70代以上男性)
- アプリはよくできていて素晴らしい。私は大阪在住だが、東京に住んでいる弟の家の近くの多摩川の氾濫情報もすぐに入手できた。今回の台風で初めてアプリのことを知ったが、情報がきちんとしていてとても役に立った。 (60代女性)

参院選 2019



2019年7月21日～22日／総合・ラジオ第1・FM

第25回参議院議員選挙は、与党側が安定的な政権基盤を維持できるのか、それとも野党側が反転攻勢に向け勢力を拡大できるのかなどを焦点に行われました。

投開票日の7月21日は午後7時55分から総合テレビ、ラジオ第1などで開票速報を伝えました。新たなディスプレイを開発し、焦点の1つとなった改憲勢力の動向や勝敗のカギを握るとされる、定員1人の選挙区の開票状況などを分かりやすく伝える取り組みも行いました。

また、テレビの開票速報からインターネットの特別サイトに誘導するなど、ネットとの連携を進め、アクセス数は3年前の参議院選挙から大幅に増えました。

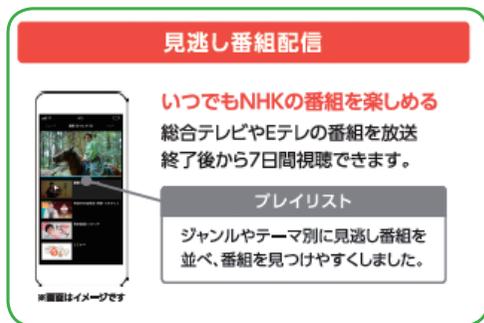
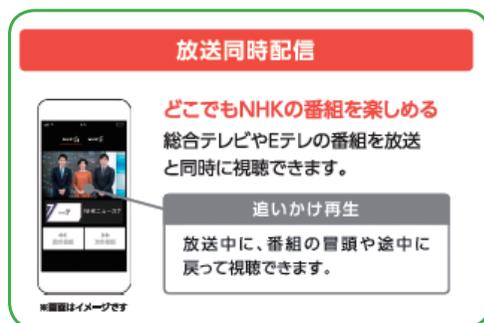


このような反響をいただきました

- 当選理由の分析など、裏打ちできるデータが分かりやすく提示されていると思った。(50代男性)
- キャスター陣が分かりやすく伝えていてよかった。聞きやすかった。(60代男性)
- 画面下に選挙区の状況が示されていたが、上がったたり下がったりする動きが速くて見づらかった。(70代以上男性)
- 選挙の前にいまの日本の課題や政治の問題点を分かりやすく視聴者に示し、政治への関心を高め、投票をさらに促すような取り組みを進めてほしい。(60代男性)

3月1日からインターネットで地上波放送番組を視聴できる動画配信サービス、NHKプラスが試行され、4月1日より本格スタートしました。パソコンやスマートフォン、タブレットで、午前7時から翌日午前0時まで、総合テレビやEテレで放送する番組を放送と同時に視聴いただけます。また、同時配信した番組は、放送終了後7日間程度、いつでも視聴できます。

※配信の権利や番組の都合上、番組のすべてや一部が配信されない場合があります。



受信契約者とそのご家族のみなさまには新たなご負担をいただくことなく、
本サービスをご利用いただけます。

※ご利用に際しては、事前にご利用登録（無料）が必要となります。



このような反響をいただきました

- NHKの番組を見逃し配信でいつでもどこでも見られるようになってすごくうれしい。録画設定のストレスもなくなり、本当に便利になった。(60代女性)
- 登録の仕方が分かりづらかった。もっとアクセスしやすいように工夫してほしい。(70代以上男性)
- 自営業で帰宅時間が深夜になることが多く、関心のある番組やニュースを見逃していたが、NHKプラスのおかげで見られるようになった。とても心強い。(年代性別不明)
- いつもスマホで見ている。かぜで寝込んだときなど、家族から離れた布団の中でテレビを楽しむのに最適だ。見逃し番組配信がとてもいい。(年代不明女性)

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの開催は延期になりましたが、大会本番を見据えてさまざまな放送・サービスを行ってきました。

東京 2020 オリンピック・パラリンピック関連番組

東京 2020 オリンピック・パラリンピックをめざすアスリートの強さの秘密や素顔、競技の魅力を伝える特集番組「2020 スタジアム」を2019年7月から計5回放送しました。司会は嵐の5人です。2020年1月の放送ではバドミントンの桃田賢斗選手、車いすラグビー代表、2月には柔道の太田将平選手、競泳の瀬戸大也選手など、活躍が期待される選手たちに密着し、大会本番に向けた思いなどを聞きました。



2020 スタジアム（1月8日放送）

NHK パラリンピック チャレンジ スタジアム

パラリンピックの競技をより身近に感じていただく「NHK パラリンピック チャレンジ スタジアム」という取り組みを全国各地で行いました。パラリンピック関連番組の上映に加え、車いすバスケットボールやゴールボールなどを実際に体験できるコーナーを設けて、競技のダイジェストを体感していただきました。

2019年度は全国23か所で実施しました。



名古屋で開催したイベント（8月）

※さらに東京 2020 組織委員会に、東京 2020 公認プログラムとして認証された情報発信も行いました。

世界を応援しよう！（東京 2020 公認プログラム）

世界各地には選手たちにエールを送るさまざまな“応援コール”があります。海外から日本にやってくるアスリートたちに、その国や地域ならではの“応援コール”を送ろうというプロジェクト「世界を応援しよう!」をスタートしました。

184の国・地域の“応援コール”を動画に収め、特設サイトで紹介しています（2020年3月末現在）。その国や地域の人なら誰もが知っているコールで、おもてなしに繋がようという取り組みです。



世界を応援しよう！ 特設サイト

“公共メディア”の使命を果たす

2019年度は「インターネットでの最新ニュースの提供」「増加する外国人観光客や日本に住む外国人に向けた情報発信」「多言語展開とスマートフォン向けコンテンツの拡充」などについて、重点的に取り組みました。また年度後期からは、東京2020オリンピック・パラリンピックに向けて機運を高めるため、「ANIMATION×PARALYMPIC」など、日本の魅力をさまざまな切り口で紹介するミニ番組を新設しました。

相次ぐ災害に対応し情報発信

13都県に大雨特別警報が出され、各地に甚大な被害をもたらした10月の台風19号の際には、海外からの観光客や日本に住む外国人に向け、17の言語で上陸前から警戒するよう繰り返し呼びかけました。総合テレビのL字画面にQRコードを表示し、英語のニュースWEBサイトに誘導するなど、災害報道に力を入れました。

この週のサイトへのアクセス数は215万件に上り、9月1か月分の統計数の3倍を超えました。

外国人向け災害報道の一例



NHKワールド JAPAN のニュース
QRコードで英語のニュースサイトへ誘導



インターネットで、気象予報士が
台風19号の危険性を詳しく解説



利用者からいただいた声

- 夫の勤める学校の修学旅行先が日本だったので、台風情報が役立った。（オーストラリア）
- 私のように日本に住むアメリカ人にとって英語での情報提供は大変心強い。（日本在住アメリカ人）

NHKワールド JAPAN の取り組み

外国人観光客や日本に住む外国人向けの情報発信

仕事で役立つ日本語を教える「Easy Japanese for Work」、世界各地から寄せられた日本についての疑問に分かりやすく答える「WHAT'S YOUR CONNECTION?」などを新設しました。



このような反響をいただきました

「Easy Japanese for Work」

- すばらしい発想の番組だ。日本に住むことを考えている人にとって大いに役立つと思う。
(アルゼンチン)
- 日本の職場で働く外国人の様子はなかなか見る機会がないので、とても興味深い。(スウェーデン)

「WHAT'S YOUR CONNECTION?」

- 日本以外の国に住む視聴者からの疑問に答えるアプローチはいい方法だと思う。日本と世界とのつながりが強いということを確認できる番組だと思った。
(香港)
- 日本文化を世界に発信するよい方法で、日本について多角的に学ぶことができた。このような番組はぜひ多くの人に見てほしいと思った。
(アメリカ)

AIを使った自動翻訳機能による多言語字幕サービス

NHKワールド JAPAN は、インターネットでもライブストリーミング配信しています。6月からは、AIの自動翻訳機能を用いて多言語字幕を作成し、提供するサービスを始めました。提供言語は、インドネシア語、タイ語、中国語、スペイン語、フランス語、ベトナム語の6言語です。



多言語字幕イメージ (スペイン語)



利用者からいただいた声

- 理解しやすく、とても役に立った。
(ベトナム)
- 自動翻訳の機能はすごいと思った。
(中国)
- 番組内容が理解できるようになり、うれしい。ニュースを積極的に見ようと思う。
(スペイン)

連続テレビ小説「なつぞら」

反響 7,487 件



2019年4月～9月／総合・BSプレミアム



100作目となる連続テレビ小説は、戦争で両親を失ったヒロインが、北海道十勝地方の酪農家のもとで成長し、当時「漫画映画」と呼ばれていたアニメーションにひかれてアニメーターを目指す物語でした。戦後の厳しい時代に、周囲の人たちに支えられながら成長していく主人公の姿に励まされた、などの声が寄せられました。



このような反響をいただきました

- 連続テレビ小説100作目にふさわしい心温まるドラマだった。 (40代女性)
- 世界に誇る日本のアニメの原点を作っていく人々と十勝の雄大な風景の中で過酷な生活を営む人々、それに敗戦後の東京で立ち直っていく人々。それぞれが優しさを持ちつつ、夢に向かって進んでいく姿は見るたび胸に響いた。 (50代女性)
- 100作目ということで、歴代の朝ドラのヒロインたちがレギュラーやゲストで出演するという粋な演出を堪能した。 (年代不明男性)

連続テレビ小説「スカーレット」

反響 5,970 件



2019年9月～2020年3月／総合・BSプレミアム

連続テレビ小説



焼き物の里・信楽(しがらき)の女性陶芸家が主人公で、がむしゃらな強さと天性の明るさを持つ女性の、波瀾万丈な人生を描いた物語でした。

困難に何度もふつかりながら、明るさを失わずに奮闘するヒロインの姿など、登場人物を丁寧に描いていて魅力的だったなどの声が寄せられました。



このような反響をいただきました

- 永く心に残り続ける作品だと思う。丁寧に作られたドラマだからこそ、登場人物の喜びや葛藤がしっかりと伝わってきた。一生懸命に生きることの尊さを感じることができた。 (30代女性)
- 毎朝、良質の短編映画を見ているような感覚だった。登場人物がみな魅力的で、セリふだけでなく、表情で語る演技がすばらしかった。 (50代性別不明)
- 登場人物を大事に誠実に描いてくれたドラマだった。劇的になりすぎず、日常の中にある感動を描いてくれたのが本当によかった。 (40代女性)

番組にいただいたみなさまのご意見

大河ドラマ「いだてん」

反響 22,393 件



2019年1月～12月／総合・BSP・BS4K

大河ドラマ
いだてん
東京オリンピック囉

日本選手が初めて参加したオリンピックから昭和39年の東京オリンピックまで、半世紀にわたる日本とオリンピックのかかわりを描くドラマでした。

幅広い年齢層から意見が寄せられ、好評意見が半数近くを占めました。年代や性別では、50代以下の女性からの声が目立ち、出演者の演技を高く評価する意見に加えて、東京オリンピックが楽しみになった、胸を熱くするドラマだったなどの声が届きました。



このような反響をいただきました

- 金栗四三を演じる中村勘九郎さんの初々しさとまぶしいほどの素直さ、綾瀬はるかさんのかわいらしさで笑顔にしてもらえた。俳優の皆さんの演技にくぎづけだった。(40代女性)
- これまでの大河ドラマは主人公が有名な人ばかりだったが、「いだてん」は庶民的でいいと思った。笑いもあり、どこもかしこもおもしろく、新しい感じのする大河ドラマだと思った。(60代男性)
- これほど胸を熱くした大河ドラマは初めてだ。番組を通じて舞台裏を知ったことで、東京オリンピックが楽しみになった。(40代女性)

「いだてん」のご当地でさまざまな関連イベント（熊本放送局）

ドラマの主人公のひとり、金栗四三のふるさと熊本では、年間を通してさまざまなイベントや広報活動を行いました。金栗四三役の中村勘九郎さんや脚本を書いた宮藤官九郎さんを招いてトークショーを実施したり、マラソン大会やスポーツイベントの際に県内ロケ地を紹介するパネル展示などを行ったりして、地震からの復興に向かう熊本を地域と一緒に盛り上げました。

また、熊本市内の中心地で、「いだてんラッピング電車」を走らせ、地元の方々や熊本を訪れた観光客に、ご当地大河を大いにPRしました。



11月実施のトークショー



いだてんラッピング電車



2019年12月31日／総合・BS4K・BS8K・ラジオ第1

70回の節目を迎えた令和元年の紅白歌合戦は「夢を歌おう」をテーマに、紅組、白組、合わせて43組の歌手が出演し、ゲスト審査員11組と視聴者、観客の皆さんの投票で白組が優勝しました。みんなで盛り上げられる内容で温かい気持ちになった、新年もまた頑張ろうと元気をもらえた、司会がとてもよかったなどの好評意見が寄せられる一方、もっとじっくりと歌を聞きたかったなどの厳しい意見もありました。データ会社の分析で番組放送中には、33万3,000件余りのツイート（リツイート除く）が発信されました。



このような反響をいただきました

- とても感動した。番組の始まりから、みんなで盛り上げられる内容でとても温かい気持ちになった。(30代女性)
- 楽しくにぎやかな気持ちになるとともに、新年もまた頑張ろうと元気をもらえた。やっぱり歌はいつの時代も人々に寄り添い力をくれる偉大なものだと改めて感じた。(19歳以下女性)
- 楽しそうで仲のいい3人の司会がとてもよかった。周りを明るくにぎやかにさせる綾瀬はるかさん、安定感があり臨機応変に司会をこなす櫻井翔さん、司会はもちろん、さまざまなパフォーマンスで盛り上げる内村光良さん、すばらしいチームワークだった。(19歳以下女性)
- ラグビー選手が出演していてよかった。ラグビー界にもいい影響を与えたと思う。今回の紅白はオリンピック関連の企画もあって、いつもとちょっと違う感じがしてよかった。(60代男性)
- 舞台の照明や音楽などいろんな工夫があってよかった。いつも途中で飽きて他の番組に変えてしまうが、今年は最後まで楽しく見られた。(70代以上女性)
- 音楽はいい。音楽には国境がなく、世界が一つになる。来年、歌で世界が平和になればいいと思った。(70代以上男性)
- 演出や、インタビューなど歌合戦本来の趣旨から外れたところに力を入れすぎているのではないか。紅白は原点に戻って、歌手が主役であってほしいと思う。(40代女性)
- 三山ひろしさんのけん玉企画では、ハラハラして歌に集中できなかった。(年代性別不明)

NHKスペシャル・シリーズ 体感 首都直下地震

反響 1,945 件

- ①「プロローグ あなたは生きのびられるか」
- ②「DAY1 あなたを襲う震度7の衝撃」
- ③「DAY2 多発する未知の脅威」
- ④「DAY3 命の瀬戸際 新たな危機」
- ⑤「DAY4 危機を生きぬくために」
- ⑥「終わりの見えない被災」
- ⑦「災害に耐える社会へ」



12月1日から5日・7日から8日/総合

12月1日から8日まで“体感 首都直下地震ウイーク”として、13の番組が連携して命を守るための情報をお伝えしました。このうちNHKスペシャルではドラマ「パラレル東京」とスタジオ解説で同時多発火災やデマの恐ろしさなど被害の脅威を描いたほか、震災後の暮らしや日本社会はどうか、被害を最小限に食い止めるために、平時の今、できることは何かを探りました。



このような反響をいただきました

- 真剣に地震の事を考えるスペシャル番組だからということで、家族でスタンバイして見た。地震の怖さを思い知ることができただけでなく、地震が起きた時にどうしたらいいか話し合うきっかけになった。(50代女性)
- 怖かったが、防災意識は確実に高まった。群衆雪崩や地震洪水など今まで知らなかった危機も知ることが出来たので、今後に生かしたいと思う。(40代女性)
- 首都直下地震が起きた場合の危機の連鎖を分かりやすく伝える「被災ツリー」が国民や企業に広く認知されれば、多くの知恵が出てきて、地震への備えが進むと思う。「被災ツリー」を見やすい形で公開し、今後もいろいろな形で伝え続けてほしい。(70代以上男性)
- 自分が住んでいる地域の映像が何度も映り、災害を自分のこととして捉える大きなきっかけとなった。番組を見て今まで知らなかった防災の課題が理解できた。再放送をして、より多くの人たちに注意を喚起してほしい。(40代女性)
- リアルすぎる。実際に起こっているのかと思って、東京にいる知人に連絡をとってしまった。ドラマであることをもっとはっきり分かるように表示してほしい。(60代男性)

首都直下地震など大災害が起きた時に、どうすれば大切な人やモノを守れるのか、災害時に役立つスキルやノウハウを紹介する「生きるスキル」を、12月3日から6日までの4回にわたって放送しました。火災や揺れ、孤立からのサバイバル方法や楽しく学べる防災訓練などを分かりやすく説明しました。



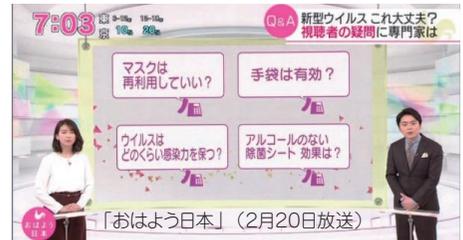
このような反響をいただきました

- 分かりやすく見やすかった。繰り返し放送してほしいと思った。(60代女性)
- 短い時間の中に必要な情報がたくさんあった。むやみに不安をあおるような作りでもなく、自分でもやってみようと思った。(年代不明女性)

新型コロナウイルスの感染拡大は、日本社会に大きな影響をもたらし、不安を広げています。NHKには連日、視聴者の皆さんから新型コロナウイルスに関する問い合わせやご意見、ご要望などが数多く寄せられ、2月から3月にかけて寄せられた反響は3万6000件を超えました。NHKはこうした皆さんの声に応えるため、ニュースや番組、NHKオンラインなどでさまざまな取り組みに力を入れています。

視聴者の疑問に答えるニュース

ニュースや番組の中で、視聴者の疑問に直接、答える取り組みを展開しました。このうち、NHKニュース「おはよう日本」では視聴者の疑問に答えるコーナーを新たに作り、特に質問が多かった内容について専門家への取材をもとに毎週、分かりやすく解説しました。



「みんなの卒業式」



「みんなの卒業式」(3月24日放送)

学校が臨時休校となって卒業式ができなくなった生徒たちに「卒業式」をプレゼントする緊急特別番組「みんなの卒業式」を3月24日、総合テレビとラジオ第1で生放送しました。卒業式に“出席”したい人はツイッターや番組のサイトからニックネームを登録、卒業式で歌われるはずだった人気の卒業ソングが贈られました。ニックネームを登録して“出席”した人は3万5704人に上りました。



このような反響をいただきました

- 卒業式でみんなと歌うはずだった「旅立ちの日に」をアーティストの皆さんと一緒に番組で歌うことができとてもうれしかった。「みんなの卒業式」を行ってくれてありがとう。(10代女性)
- 大変、すばらしかった。卒業式に参加できない子どもたちの悔しさを考えると涙が止まらなかった。(30代男性)

「休校中の君たちへ」先生からのメッセージ



「先生メッセージ」(NHK札幌局・3月2日放送)

小学校の先生方から、休校中の子どもたちに今、伝えたいことを語りかけてもらうミニ番組を連日放送しました。この企画は、NHK札幌放送局が、突然の臨時休校で、共働き世帯の多い北海道では、多くの子どもたちが自宅で一人きりで過ごすことになったので、子どもたちを何とかして励ましたいと3月2日にスタートさせました。その後、首都圏をはじめ、各局に広がりました。先生からのメッセージはNHKオンラインの特設ページなどでも公開しました。



このような反響をいただきました

- 先生方からのメッセージを子どもたちと見た。自分たちの学校ではなかったが、自分に言われたことのように喜んでた。先の見えない日々の中で、先生からのメッセージが本当にうれしかった。(30代女性)
- メッセージを見て涙がこぼれた。「悲しいけれど自分にできることをしよう」ということばが心に響き、エネルギーをいただいた。この放送は今こそ必要な、とてもすばらしい企画だと思う。(50代女性)

新型コロナウイルス感染拡大への対応

NHKオンラインの特設ページでより詳細な情報を提供

放送だけでなく、インターネットでも詳しい情報をチェックできるようにしてほしいという声も多く寄せられました。

このように対応しました

NHK NEWS WEBに、新型コロナウイルスの特設サイトを開設しました。最新の情報をまとめて掲載しているほか、私たちはいま、どう行動すればいいのかなど、日々の暮らしに直接、役立つ情報をコンパクトにまとめました。

これまでに放送した関連のニュース動画も見られるようになっていて、いつでも必要な情報にアクセスできるようにしました。



NHK NEWS WEBの特設サイト

NHKコンテンツを活用した子どもたちの家庭学習支援

新型コロナウイルスの影響で多くの学校が臨時休校となり、自宅で過ごすことになった子どもたちのために、NHKで特別の放送ができないか、検討してほしいという声も相次ぎました。

このように対応しました



サブチャンネルでの特別編成番組

Eテレでは、学校放送番組や高校講座を休校期間中も放送し、自宅学習をサポートしました。さらにサブチャンネルを活用して、学習にも役立つ子ども向け番組や子どもたちにストレスを発散してもらえるような番組を特別に編成しました。

Eテレのおよそ2000本の番組と7000本の関連動画が見られる「NHK for School」の中に特設ページ「おうちで学ぼう!」を開設しました。未履修の単元を無理なく楽しく学習できるよう、学年別にセレクトしたプレイリストを作りました。自分にあう番組を簡単に選び出して活用できます。



NHK for Schoolから



このような反響をいただきました

- 休校で家で過ごす時間がとても長くなり、学習が心配なため、「NHK for School」を使って勉強させている。理科が大嫌いだった娘が「大科学実験」を見ておもしろい!と夢中になっている。(年代性別不明)
- 休校になったが、「おうちで学ぼう!」で学年別に好きな動画を選んで見られるのでとてもいい。(50代女性)
- 「NHK for School」はすごく役に立つ。まだ知らない人が多いと思うので、もっとPRしてほしい。(60代男性)

虐待の認知件数は2018年度1年間で16万件に迫り、胸をしめつけられるような悲しいニュースが続いています。子どもへの虐待を少しでも減らしていくために、私たちに何ができるのか考えようと、キャンペーンを展開しました。



このようなご要望をいただきました

- 子どもが犠牲になる虐待事件が発生するたびに、警察や学校、児童相談所の連携がどうなっているのかと疑問に思う。虐待を防止するためにさまざまな番組で取り上げてほしい。(70代以上女性)
- 首都圏ネットワークで続いている特殊詐欺被害の防止を呼びかけるコーナー「私はだまされない」のように、虐待防止のための啓発のコーナーを毎日、放送して意識を高めてほしい。(60代男性)
- どうやったら虐待を防げるか。みんなで話し合うような番組を企画してほしい。(50代女性)
- 世の中には信用できる大人や助けてくれる大人が必ずいるということ、虐待で苦しむ子どもたちに伝わるような取材もしてほしい。(40代男性)



このように対応しました

このキャンペーンは、子どもの生きる権利や守られる権利を保障した「子どもの権利条約」が採択されて30年になる2019年11月20日にスタートしました。虐待について子どもたちにアニメーションで伝えるシリーズを4編制作したほか、「クローズアップ現代+」、「あさイチ」、「ウワサの保護者会」など、総合やEテレ、ラジオのさまざまな番組やホームページで、子どもの虐待について取り上げました。



2020年2月にはキャンペーンの集大成として特集番組「#もしかしてしんどい？」を放送し、虐待が起きる背景に目を向け、子どもだけでなく、親も「助けて」と言える社会になるために、できることを考えました。



このような反響をいただきました

- 特番はあらゆる立場の人の気持ちに寄り添った新しい切り口の番組だと思った。(年代不明女性)
- 番組で虐待被害者の話が聞けたのはよかった。自分で気付かず虐待している場合もあると思うので、今後も加害者側の話を取り上げてほしい。(50代女性)
- 教員として虐待を受けた子どもにどう接したらよいのか、自分にできることは何かを悩み、手探りの毎日だ。地域が団結して子どもを支援している活動を番組で見て、学ぶことばかりだった。(50代男性)
- 虐待防止のアニメーションは子どもに分かりやすく、これを見て行動できる子どもが増えるのではないかと感じた。悲惨な境遇から子どもを救い、悲しい事件を減らす一手になると思った。(40代女性)
- 虐待キャンペーンはNHKしかできない取り組みだと思う。地域で子どもを守るため、大人への啓もうにつながるような番組、子どもへの応援をこれからも続けてほしい。(40代女性)

戦争体験の継承に向けて、6番組が連携

若い人たちへの戦争体験の継承に向けて、NHKの番組が連携しました。そのきっかけは、2018年に放送した「クローズアップ現代+」でした。映画「この世界の片隅に」の主人公・すずさんのように、戦争をたくましく生き抜いた庶民の暮らしにまつわる体験を取り上げたところ、大きな反響があったからです。

【2018年8月放送のクローズアップ現代+への反響】

- 戦争の現実を若い人たちに伝えるために、こうした番組をもっと放送してほしい。 (70代以上男性)
- とてもいい内容だった。もう少し時間をとって、あちこちのすずさんに出来るだけ多く会いたいな。(Twitterより)

そこで、「NHKスペシャル」、「らじらー!」(ラジオ第1)、「あさイチ」、「ラジオ深夜便」(ラジオ第1、FM)、「クローズアップ現代+」など6つの番組が連携して、「暮らしから戦争を考える」という共通のテーマで、放送やネット展開を行いました。各番組で戦争の暮らしの体験談を募集するとともに、SNSや、NHKスペシャルの特設サイトなどで情報提供を呼びかけ、3,000を超えるお便りやメール、投稿がありました。

NHKに寄せられた体験談の一例

どうしてもおしゃれしたくて
防空ずきんの内側にリボンを
縫い付けた。友達に見せたら
みんながマネした。



知人のおばあさまは、軍需工場で
働いていたときに機械油を持ち帰り、
ホットケーキを焼いたらしい。
#あちこちのすずさんは
ここにも。

投稿者 とり=かいさん



NHKスペシャル (8月10日放送)

「あさイチ」では5月から、「らじらー!」は6月から、視聴者からいただいたエピソードを紹介してきました。8月10日には「NHKスペシャル」と「らじらー!」が同時生放送を行い、テレビの音声をラジオでも放送するコラボ企画を展開しました。「ラジオ深夜便」、「今夜も生でさだまさし」(8月25日放送)でもエピソードを紹介しました。



このような反響をいただきました

- すばらしい企画だ。NHKのジャーナリズムの良心を感じた。 (70代以上男性)
- 番組を見ながら、感動して涙が出た。 (70代以上男性)
- 戦争を体験していない世代だが、恋の思い出話などは身近で、自分を重ね合わせられた。 (年代性別不明)
- 戦時中に必死で生きた方々と、番組を通して交流できたような気持ちになった。 (30代女性)
- 戦争がもたらす悲劇を深く知ることができた。子どもにもしっかり伝えていきたい。 (40代女性)

地域に山積する課題の解決策を地域の皆さんとともに考える番組づくりに力を入れました。

「課題解決ドキュメント ふるさとグングン！」

「課題解決ドキュメント ふるさとグングン！」は、人口減少や過疎、こどもの貧困など、さまざまな課題を抱えて困っている市町村を、地域づくりの達人が訪ねて、地元の住民たちと一緒に魅力的な地域づくりをめざす番組です。2019年度は、福島県南相馬市や三重県津市など全国7か所を舞台に、それぞれの地域の課題の解決に向けた番組を放送しました。



三重県津市での収録の様子（6月）

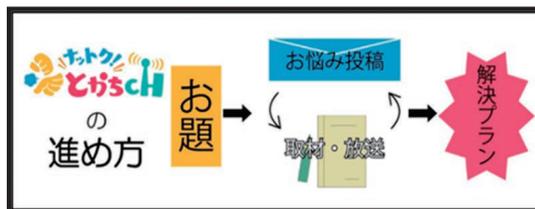


このような反響をいただきました

- 被災した地域の人たちが互いに助け合って前へ向かおうとしている姿がすがすがしかった。（50代男性）
- すばらしい番組だった。私も、あきらめないでがんばってみようと思った。ありがとう。（年代性別不明）
- 私自身もずっと会社と自宅の往復しかない人生だったが、地域とのつながりを持つようになって人生が豊かになった。都会の人たちがつながりを広げて頑張れるような番組も作ってほしい。（60代女性）

NHK 帯広放送局 「ナットク! とかちcH」

帯広放送局は、地域の課題について視聴者からの意見・要望をもとに取材を行い、解決策を探るプロジェクトを展開しています。視聴者とNHKの双方向のコミュニケーションを進め、「地域が使える放送局」に進化することを目指す取り組みです。



2019年度は「女性が活躍できる十勝になるにはどうすればよいか」というテーマで、視聴者からの投稿をもとに取材を続けました。寄せられた意見や情報をもとに、記者が人口流出をめぐる課題や新たな取り組みなどを多角的に取材し、週に1回、夕方6時台のニュース番組「ほっとニュース北海道 とかち」で放送を続けました。



このような反響をいただきました

- 十勝の女性のナマの声がしっかり伝わってきた。こうした企画を増やしてもらいたい。（20代女性）
- さまざまな女性の声を帯広局の記者が取材していて、ニュースを身近に感じられた。（50代女性）
- 地元で活躍している人の顔が見えるコーナーで、取材した記者のこだわりを感じた。（40代女性）

みなさまの声を番組などに反映

半径5メートルにある社会の当たり前を見直す 未来スイッチキャンペーン

ネット時代、多くの人たちの様々な意見が交わされるようになり目立ってきたのが、日々の暮らしの中で感じる生きづらさやそのあり方を見直す声。こうした声を受けて、半径5メートルにある当たり前を見直すキャンペーンをテレビと特設サイトで展開しています。



このようなご要望をいただきました

- エスカレーターで急いで上る人のために片側を開ける習慣があるが、体の不自由な人やお年寄りには力が入る方で手すりにつかまって止まって乗りたい。誰にも優しい習慣を広めてほしい。
(30代男性)
- 安くて簡単に使い捨てられ、処分に困っているビニール傘の問題について、もっとニュースや特番で取り上げて警鐘を鳴らしてほしい。
(40代男性)



このように対応しました



4月から行ってきた未来スイッチキャンペーンでは、「エスカレーター 乗り方改革」「ビニール傘の使い捨てをやめよう」「聴覚過敏を知って」「SNSでその拡散 ちょっと待って」「脱孤育て」「痴漢 まじでやめて!」「横断歩道が危ない」などさまざまなテーマを取り上げてきました。また、7月には、東京オリンピック・パラリンピックに向けたイベントの一つとして未来スイッチスペシャルステージと題したイベントも開催し、その後もテレビ、ネット、イベントと連動して多角的なテーマでキャンペーンを続けています。



このような反響をいただきました

- 私たちの社会に広まっている“ルール”や“習慣”をそろそろ高齢社会に向けて考え直す時期であることは間違いないと思う。
(60代男性)
- 多様性を受け入れていくことが大切。一人一人の意識改革によって課題を乗り越えていくことが未来につながっていくと思う。
(40代女性)

大相撲 力士のしこ名にふりがな

大相撲で最近、読み方の難しいしこ名(力士の呼び名)が増えたため視聴者の要望を受けて、2019年5月の夏場所から、しこ名にふりがなを付けて表示することにしました。



このようなご要望をいただきました

- 阿炎(あび)や阿武咲(おうのしょう)など、名前が独特で難しく、読めない関取がかなりいるように思う。孫も「何て読むの」と聞いてくるので、ふりがなを付けてほしい。(70代以上男性)
- 相撲通の人は「ふりがななどいらない」と言うかもしれないが、相撲ファンのすそ野を広げるためにも、ぜひふりがなを付けてほしい。(年代性別不明)



このように対応しました

大相撲中継では、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。また、大相撲のことをより深く知りたいという要望もあり、行司・呼出の名前のテロップ表示も合わせて始めました。



このような反響をいただきました

- しこ名の読みが難しく読めない力士がいたが、ふりがなが付いているのでよかった。聴覚障害者や、子どもたちも喜んでいると思う。(70代以上男性)
- たまにしか大相撲を見ない友人は、とてもいいと喜んでいる。画期的なことだと思うので、今後も続けてほしい。(70代以上女性)

動画サービスに新機能

2019年7月の大相撲名古屋場所から、幕内力士の全ての取組を動画で公開する新サービスをスポーツオンラインで始めました。いつでも好きなときに取組を見られるようになったという好評意見が寄せられた一方で、動画を見る前に勝敗が分かってしまうことについて何とかしてほしいという声も寄せられました。



このようなご要望をいただきました

- いつでも好きなときに取組を見られるようになったが、一緒に勝敗が表示されている。結果がわからない状態で再生できるようにしてほしい。(50代男性)
- 動画を見る前から勝敗が分かると興ざめしてしまう。勝敗を表示しないでほしい。(50代男性)



2019年11月 九州場所の取組動画
勝った力士をオレンジ色で表示



このように対応しました

こうした視聴者の声を受けて、2020年1月の初場所からは当日の取組結果や決まり手を表示するか、表示しないかを選択できる機能を新たに追加しました。



取組結果・決まり手

「表示しない」を選択すると取組結果や決まり手は表示されません。あらかじめ結果が分からない状態で取組を楽しむことができます。



取組結果・決まり手

「表示する」を選択すると取組結果や決まり手が表示されます。

※表示・非表示の機能を使えるのは当日の取組のみです。



このような反響をいただきました

- ネットでの取組動画は初場所から結果と決まり手を「表示しない」ことが選べるようになって、生中継のようにドキドキしながら見られるようになり、大変楽しくなった。ありがとう。(年代性別不明)
- これまでは先に結果が分かってしまうので残念な思いをしていたが、初場所からその点が改善され、大変うれしく思っている。(年代性別不明)

就学前の子どもたちに向けてデジタルサービス「NHK キッズ」開始

Eテレの学校放送番組と連動したウェブサイト「NHK for School」。スマートフォンやタブレット型端末の普及が進む中、就学前の子どもたちが利用しやすい動画サービスを求める声が高まってきました。そこで、「NHK for School」の低年齢版、「NHK キッズ」を5月にスタートさせました。

教育関係者からNHKに寄せられたご意見・ご要望

- 幼稚園や保育所向けの動画アプリがほしい。 (幼稚園園長)
- 今の子どもたちは、幼い頃からスマホのアプリに触れている。そうした子どもたちの遊びを発展させられるようなアプリがあるといい。 (大学教授)



このように対応しました



「NHK キッズ」は、3歳～7歳の子どもや保護者、保育者が対象です。専用アプリで「おおかさんといっしょ」や「ピタゴラスイッチ」、「新・ざわざわ森のがんこちゃん」などの動画のほか、身の回りの道具を使って手軽にできる“あそび”も紹介しています。このサービスでは、子どもたちが安全に動画を視聴できるように、4つの工夫が施されています。

「NHK キッズ」 大人も安心・4つの特長

時間の約束

毎回、アプリの利用時間を決めてから使います。10分～60分まで10分単位で選べます。



めまもりチェック

アプリ起動時に目と画面の適切な距離をチェック。画面に近づきすぎていると始まりません。

子どもレポート

子どもがどんなコンテンツを見たかを大人に知らせます。



声掛け例

動画の終わりには、キャラクターによる声掛け例を表示。家族間などの会話のヒントになります。



このような反響をいただきました

- これまでよいアプリがなかったので助かっている。娘に動画を見せ、一緒に歌っている。 (20代男性)
- 良質なコンテンツが豊富。娘は「はらぺこカマキリ」が大好きで、視聴すると泣きやむほど。 (30代女性)
- 毎日、娘と「おさんぽマーチ」を一緒に見ながら、踊っている。 (20代女性)
- 保育のちょっとしたスキマ時間でも見せられるので重宝している。 (幼稚園園長)

「NHKプラスクロスSHIBUYA」オープン!



“公共メディア” NHKを体感できる「NHKプラスクロスSHIBUYA」が11月1日、渋谷駅前のビルの一角にオープンしました。“さまざまな楽しみや発見を「プラス」し、新たな世界や人と「クロス」する”というコンセプトで、放送を生かしたデジタルコンテンツや近未来のメディアを先取りしたテクノロジーなどを体感できるスペースです。

連日、大勢の人が詰めかけ、オープンから4か月（2月末の臨時休業まで）で、来場者はのべ33万人余りに達しました。



「チョコちゃん交差展」



「おいしいって、なに?展」

チョコちゃんが登場するデジタルコンテンツが渋谷の知られざる魅力をナビゲートする「チョコちゃん交差展」、NHKスペシャル「食の起源」の豊富な映像と情報を展示用にアレンジした「おいしいって、なに?展」、そして、NHKスペシャル「ホットスポット 最後の楽園」に登場した動物たちの姿を高さ3メートル、幅8メートルの大型モニターで体感できる「ホットスポット 原寸大動物図鑑」などを開催し、幅広い年代の人たち楽しんでいただきました。



「ホットスポット 原寸大動物図鑑」

スペース内に設置したラジオスタジオでは、ラジオ番組の公開生放送や収録を行いました。また、来場者のみなさんと番組ディレクターと一緒に番組PRを考えるユニークなワークショップを開催するなど“リアルなつながり”を広げていくことを目的としたイベントを開催しました。



来場者からこのような反響をいただきました

- 昨日の番組で見た動物の生態がよくわかった。 (60代男性)
- アフリカ象の原寸大、でかい!すごい!感動! (30代男性)
- 子どもが気に入って、ここに来たのは今日で3回目。動物が大好きなので楽しい。 (30代女性)
- NHKは真面目なイメージだったが、イメージが変わった。 (20代女性)
- こんなにすごいことができるのかとびっくりした。 (50代女性)
- NHK、進化していますね。 (30代男性)

地域発ドラマ

地域の放送局が地元の題材を生かして、地域の方々の協力を得ながら、ドラマを制作しました。2019年度に放送したのは、宮崎、名古屋、福井、長野の各放送局が制作した4本です。

ドラマの撮影にあたっては地元の方々にもご出演していただくなど、多くのみなさまのご協力を得て、地域の魅力を全国に発信しました。

宮崎放送局



宮崎県日向市の港町を舞台にした青春ドラマ
「ひなたの佐和ちゃん、波に乗る！」

名古屋放送局



帝国ホテルをめぐる知られざるれんが職人の実話を描いた
「黄色い煉瓦～フランク・ロイド・ライトを騙した男～」

福井放送局



大学の就活支援員の奮闘を描いた心温まる物語
「シューカツ屋」

長野放送局



長野県諏訪地方を舞台にした家族の物語
「ピンぽけの家族」



このような反響をいただきました

- ドラマの風景がどこか、一目で分かったり、推測したりしながらドラマを見ていた。地域発ドラマならではの親しみや楽しみがあった。(40代女性)
- 懐かしいふるさとの方言を聞くことができうれしかった。また、地元の方々の演技がすばらしく特によかった。(50代男性)
- 方言によるドラマをもっと増やしてほしい。お国ことばが廃れていくのは寂しい。(30代女性)

NHKコミュニティー・スクール

地域のコミュニティーづくりの助けになればと、地域の自治体や小学校などと連携して、番組収録やイベントを行う「コミュニティー・スクール」を実施しました。

2019年度は東京・国分寺市、さいたま市、大阪市の3か所で行ったところ、毎回、親子連れを中心に1日で1,500人から2,000人ほどが来場。NHKの放送番組の魅力をお伝えするとともに、地域のコミュニティーづくりを支援しました。

● 国分寺市 公共施設「cocobunji プラザ」(9月)

「はりきり体育ノ介」のスポーツ広場や「チコちゃん」と連動したゲームコーナーなどで楽しんでいただきました。

● さいたま市緑区 「美園北小学校」(11月)

小学生に大人気の「Eダンスアカデミー」の公開収録や、さいたま局のFM番組「日刊!さいたま〜ズ」の公開収録などを行いました。

● 大阪市中央区 「南大江小学校」(2020年2月)

連続テレビ小説「スカーレット」のトークショーや、障害者競技用の車いすのスピード計測、ポッチャなどが楽しめる催しを実施しました。



コミュニティースクール in 大阪
(大阪市中央区 2020年2月)



コミュニティースクール in 国分寺
(東京都国分寺市 2019年9月)

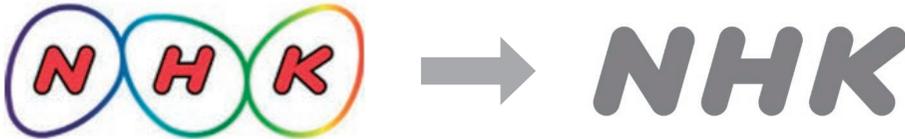


参加者からこのような感想をいただきました

- 子どもと一緒にゲームなど体を動かして遊べたので、とても楽しかった。 (40代女性)
- また、小学校に来て、このようなイベントを開催してほしい。 (10代女性)

NHKの新しいロゴが誕生

NHKのロゴが新しいものに生まれ変わりました。これまで卵型の中に入っていた3つの文字を外に出し、文字の間隔と角度を変えて、シンプルで見やすいロゴに変更しました。



2020年4月、地上波の放送番組をインターネットで視聴できる新しいサービス、NHKプラスが本格的に始まるなど、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの画面でNHKの番組をご覧いただく機会も増えています。新しいロゴはテレビ以外で番組を視聴する際にも、NHKのコンテンツであることがわかりやすくなり、安心してニュースや番組・サービスをご利用いただけます。

● NHK アプリのアイコンも

より見やすいデザインに変わりました。



● 番組のロゴも統一していきます。



● “放送波のロゴ”（メディアロゴ）のデザインも統一しました。

ロゴの色は色覚に障害がある方にも見やすいユニバーサルデザインを採用しました。



みなさまとの結びつきを深める取り組み

ハートプラザ

「NHK ハートプラザ」は、NHK に対するご意見やお問い合わせを直接うかがう窓口です。東京・渋谷の放送センターをはじめ全国各地の放送局にあります。番組の内容や再放送の予定、公開番組などのお問い合わせにお答えしているほか、番組のパンフレットや NHK の経営に関する資料などもご用意しています。

また、NHK が放送した番組のうち、およそ 1 万本が無料でご覧いただける「番組公開ライブラリー」を開設しています。視聴者のみなさまが気軽に立ち寄れるスペースを設け、ロピー展などのイベントも行っています。

放送センターのハートプラザでは、全国の中学生や高校生を対象に、放送のしくみを学んだり、スタジオを見学したりする「訪問学習」を行っています。2019 年度は 259 校からおよそ 1,700 人が参加しました。



東京・渋谷放送センター内のハートプラザ

みなさまからの開示の求めにお応えする情報開示

NHK は情報公開法の対象となっていませんが、受信料によって運営されている公共放送であることから、事業活動や財務内容などについてみずから視聴者に説明する責務があると考え、自主的な情報公開の取り組みを 2001 年 7 月にスタートしました。

これまで放送やホームページ、出版物、電話やメールによるみなさまからの問い合わせへの対応など、自主的に情報提供を進めてきましたが、2019 年、NHK の情報提供について法令で新たに定められた内容を踏まえてインターネットの NHK オンラインに「経営に関する情報（備え置き公開文書）」のページを新設し、さらに内容の充実を図っています。

また、公共放送としての説明責任を果たすため、自主的な情報開示についても積極的に取り組んでいます。開示の求めの対象は、NHK 役職員が業務上共用するものとして保有している文書（電磁的に記録されたものを含む）です。ただし、放送番組編集の自由を確保する観点等から、放送番組の編集に関する情報を記録したものなどは、開示の求めの対象外としています。

NHK では今後も情報提供を一層推進し、みなさまからの開示の求めにきめ細かく応えていきます。

2019 年度に受け付けた「開示の求め」の対応状況

開示の求め (受付件数)	判断結果				
	開示	一部開示	不開示	対象外	取り下げ
69	7	13	22	18	0



みなさまの声をお聞かせください

NHKおよび放送番組についてのご意見・お問い合わせ



電話で

NHKふれあいセンター

受付時間：午前9時～午後8時（土・日・祝日も受付）

0570-066-066 ナビダイヤル

上記ナビダイヤルをご利用になれない場合は、下の番号へおかけください。

050-3786-5000



電子メールで

<http://www.nhk.or.jp/css/goiken/mail.html>

上記ホームページのお問い合わせ入力フォームをご利用ください。



手紙(投書)で

〒150-8001 (住所の記入は不要です)NHK放送センター

※番組名や部署名が分かるものは、「番組名」「部署名」をお書きください。

※受信料についてのご意見・お問い合わせは、「受信料」係とお書きください。

※放送の受信に関するご相談は、「受信相談」係とお書きください。

※その他のほかのご意見・お問い合わせは、「ハートプラザ」宛てにお出してください。



FAXで

03-5453-4000 (24時間受付)

受信料に関するお問い合わせ

受付時間：午前9時～午後8時（土・日・祝日も受付）※2020年10月からは午後6時まで。

12月30日午後5時～1月3日はご利用いただけません。

受付内容：受信料関係のお問い合わせ

0570-077-077 ナビダイヤル

上記ナビダイヤルをご利用になれない場合は、下の番号へおかけください。

050-3786-5003

受信料額 (2020年7月現在)

契約種別	支払い方法	2か月払額	6か月前払額	12か月前払額
衛星契約 〔地上契約を含む〕	口座・クレジット	4,460円 (4,150円)	12,730円 (11,840円)	24,770円 (23,030円)
	継続振込等	4,560円 (4,250円)	13,015円 (12,125円)	25,320円 (23,585円)
地上契約	口座・クレジット	2,520円 (2,210円)	7,190円 (6,300円)	13,990円 (12,255円)
	継続振込等	2,620円 (2,310円)	7,475円 (6,585円)	14,545円 (12,810円)

※消費税8%を含みます。

()内は沖縄県

※2020年10月から受信料の値下げを行います。詳しくは、ホームページ「受信料の窓口」にてご確認ください。



日本放送協会 広報局視聴者部

〒150-8001 東京都渋谷区神南2-2-1

2020年7月