

日本放送協会平成17年度業務報告書

に添付する監事の意見書

これは、放送法第38条第1項の規定に基づき、日本放送協会が総務大臣に提出する「平成17年度業務報告書」に添付する監事の意見書である。

平成18年5月23日

日本放送協会

監事 古閑 伸高

監事 坂野 泰治

監事 菅野 和夫

平成 17 年度、日本放送協会は、前年度以降相次いで明らかになった職員の不祥事を主因とする視聴者の信頼低下とこれに伴う受信料支払拒否・保留の大幅な増加などにより極めて厳しい状況に置かれ、再生に向けた努力が強く求められることとなった。

このような状況の下、協会は、同年度の事業運営に当たり、視聴者の信頼回復を主眼に、公共放送サービスの充実、視聴者との結びつきの強化、再生に向けた体制・組織の改革、受信契約と受信料収納の確保などに組織をあげて取り組むこととし、関係する諸施策の展開を進めた。

一方、受信料収入については、支払拒否・保留の予想を超える増加などにより、予算の当初見込みを大幅に下回る遺憾な事態となったが、支出面において、業務全般にわたる徹底的な経費の見直しと削減を図り、放送サービスの質の維持に配慮しつつ、収支の均衡を確保した。

さらに、改革・新生の道をより確かなものとするべく「NHK 新生プラン」(平成 17 年 9 月) およびこれを踏まえた「平成 18～20 年度 NHK 経営計画」(平成 18 年 1 月) を策定し、次年度以降のさらなる改革の実現につなげた。

これらの一連の施策による取り組みは、国内および国際放送の充実をはじめ、コンプライアンスの推進や視聴者の声を放送や事業に反映させる活動、受信料支払再開に向けた営業活動などに一定の進捗を見、年度後半に至り、受信料支払拒否・保留の増加に一応の歯止めが掛かる状況となった。

しかしながら、平成 18 年 4 月になってもなお不祥事が発覚するなど視聴者の信頼回復には遠く、また、受信料収入の大幅な減収により、協会財政は依然として厳しい状況にある。従って、今後協会は、職員の倫理

意識の徹底と受信料収入の回復に全力をあげるとともに、経営計画に掲げるガバナンスの改革やコンプライアンスの推進、組織・業務の改革、公共放送に相応しい放送サービスの充実、放送のデジタル化の推進など関係する改革施策の推進に緩むことなく取り組む必要がある。

以上を踏まえ、特記する事項は以下のとおりである。

改革・新生に向けた取り組み

平成 17 年度、協会は、危機的状況の下、視聴者の信頼回復と改革・再生に一刻の猶予も許されないところとなり、年度開始前に再生に向けた改革施策を公表するとともに、年度予算・事業計画において重点的な取組方針と関係施策の具体化を図り、その総合的推進に取り組んだ。

コンプライアンスの推進については、前年度における推進委員会等の体制整備、倫理行動憲章と行動指針の制定などを受け、コンプライアンス推進アクションプランを策定し、推進体制の強化、職員に対する研修の拡充、推進強化月間（10 月）の設定などのほか、経理適正化のための審査・監査体制の強化、業務フロー・手順の見直しなどに取り組んだ。

また、放送番組の充実に年度途中の番組改定も含めて注力したほか、外部有識者による「“約束” 評価委員会」等の設置やふれあいミーティングなどによる CS（お客様満足）の向上を図るとともに、情報公開の推進にも努めた。

さらに、受信料収入の落ち込みに歯止めを掛けるべく、営業力の強化はもとより放送等と連携した活動の充実に取り組んだほか、受信料公平負担の実現を図るため民事手続きによる支払督促の準備にも着手した。

このような取り組みを踏まえ、平成 17 年 9 月の新生プランの公表を経

て、平成 18 年 1 月、平成 18 年度予算等とともに経営計画を決定し、今後の改革・新生の道筋を視聴者に示した。

これら改革・新生に向けた取り組みは、組織内での危機意識の醸成と公共放送の役割への再認識を促し、受信料の支払拒否・保留の増加にも一応の歯止めを掛けるなど視聴者の理解促進にも寄与しつつある。しかし、平成 17 年度に入っても不祥事が散発し、平成 18 年 4 月には多額のカラ出張事案が判明するなど、なお職員への倫理意識の徹底は十分でない。コンプライアンスなかでも適正経理の確保は信頼回復の原点であり、適正処理の徹底と不正行為の根絶に向け、改めて組織末端に至るまでの倫理意識の浸透と業務の点検、手順等の見直し・改善に取り組む必要がある。

改革・新生を果たす上では、経営計画に掲げる諸施策の実現と課題の達成は不可欠である。特に受信料収入の回復と公平負担の確保については、協会存立の基盤としてこれに全力をあげて取り組む必要がある。また、放送サービスの充実やCSの向上、組織・業務の改革等を含め各般の改革施策の実現に当たり、ガバナンスの充実強化および視聴者への説明と理解促進は重要である。その積極的な推進を求めたい。

国内放送

国内放送においては、改革・新生と視聴者の信頼回復に向け、迅速・的確な報道と豊かで質の高い番組の放送の実現を目指し、災害・緊急報道や選挙報道の充実、国民的課題や関心を掘り下げる大型番組の編成、「被爆・戦後 60 年」、「放送開始 80 周年」関連番組の放送など視聴者の要望

に応える番組の充実に取り組んだほか、地域放送、福祉・教育番組の充実や障害者・高齢者向けのサービス拡充に努めた。

また、受信料の減収見込みを踏まえ、番組の質の確保に配慮しつつ、従来の域を超える支出の削減に取り組み、番組経費の重点配分と業務全般にわたる見直し・効率化を推進した。

さらに、新生NHKを視聴者に示すため、年度途中（10月、1月）にも総合テレビの番組改定を行い、平成18年4月の例年になく大規模な番組改定に結び付けた。

平成17年度においては、報道、番組を通じ、視聴者のニーズ等に応える放送サービスの充実に一定の成果をあげ、視聴者の信頼回復にも寄与しつつあるが、視聴者の期待に応え、その信頼を高めるため、放送サービスの一層の充実に取り組む必要がある。これに当たり、迅速・的確な災害・緊急報道はもとより、総合テレビの接触者率の低下傾向を踏まえた幅広い世代の関心に応える番組の編成や、視聴者の要望や意見の番組への反映にさらに努力を払う必要がある。また、地域放送については、地域のニーズや実情に応じた柔軟な編成を拡充し、地域からの全国発信にも注力するとともに、地上デジタル放送の拡大・普及に合わせ、データ放送等の充実に努める必要がある。

また、経営資源の重点的・効率的な配分や外部の優れた制作者との連携を進めるなど、業務・体制の改革についても積極的に取り組む必要がある。

国際放送

テレビ国際放送は、アジア各国の動きを伝えるニュースの新設や英語

字幕ニュースの拡大、年度後半からの土、日、祝日の英語ニュース枠の新設などにより国際的な情報提供機能の強化を図った。また、気象庁によるインド洋と北西太平洋での津波情報提供開始に合わせ、マグニチュード 7.6 以上の地震情報が出た場合、ラジオ国際放送も含め日本語で第一報を放送する措置をスタートさせた。ベトナムでの A B U（アジア太平洋放送連合）総会で緊急・災害報道の説明や機器の展示を行うなど、国際貢献にも努めた。協会の厳しい財政状況を受け、制作費や回線費の見直しなどにより経費の効率的使用に努めた。

国際放送の充実に対する内外の期待は大きく高まってきており、世界各国の国際放送の動向も注視する必要がある。今後は、これらの期待に応じて充実方策の検討を進めるとともに、引き続き、テレビ国際放送の英語化の促進や視聴者の拡大などを推進する必要がある。また、国際放送の充実に資するコンテンツの確保と、そのための制作体制の整備等を進める必要がある。

地上デジタルテレビ放送への取り組み

地上デジタルテレビ放送については、既定計画に従い放送送出・送信設備等の整備とアナログ周波数変更対策を着実に進め、平成 17 年度に新たに 12 府県で放送を開始し、同年 12 月までに全国 24 都府県、約 2,840 万世帯（全世帯の約 60%）が受信可能となり順調に拡大した。また、地上デジタルテレビ放送の拡大・普及に資するため、ケーブルテレビ事業者・電器店等への技術協力に取り組んだほか、小規模テレビ共同受信設備向け光システムの開発を行い、デジタル化の推進を図った。

地上デジタル放送の拡大に合わせ、放送のハイビジョン化を推進することとし、放送局のニュース送出・番組制作設備等のハイビジョン化整備に、効率化に配慮しつつ着実に取り組んだほか、デジタル放送の特性を活かし、データ放送による地域・災害情報等の充実も進めた。

新たな放送サービスとして、携帯端末向けワンセグサービスのための設備整備等を進め、平成 18 年 4 月 1 日、29 都府県で同サービスを開始したほか、サーバー型放送についても検討を進めた。

地上デジタルテレビ放送については、引き続き、その拡大・普及に向け、送出設備等の整備を的確に進めるほか、平成 23 年の完全デジタル化に向け、中継局建設を効率化に配慮しつつ取り進めるとともに、ケーブルテレビ事業者との連携等も図り、視聴可能区域の拡大に取り組む必要がある。また、災害・緊急報道用機材や番組制作設備について、民生用機器の導入等コストの圧縮に努めつつ、ハイビジョン化整備をさらに推進する必要がある。

さらに、放送サービスの内容について、デジタル放送の特性を活かし、視聴者のニーズに応じて多様性と利便性の向上に一層の努力を払う必要がある。

営業活動

平成 17 年度においては、前年度来の不祥事等の影響により受信料不払いが増大するとともに、受信契約総数の減少も続き、衛星契約についてもその増加は例年になく落ち込み、受信料収入は大幅に減少（予算に対し 454 億円）した。

このような状況に対応し、協会は、営業力の強化や視聴者に対する改革努力の理解促進に全力をあげることとし、地域スタッフの確保のほか派遣・短期委託の活用、東京・大阪における特別推進チームの設置等による要員体制の強化や活動量の向上に取り組むとともに、全部門の職員による信頼回復活動として支払拒否・保留者への訪問・電話活動を実施した。また、データの活用や成功事例の共有等による活動力の強化、数次にわたる未収者への文書請求の実施など効果的な営業活動の実施に努めた。受信料公平負担の実現のために民事手続きによる支払督促に向けた準備も進めた。

さらに、地上デジタルテレビ放送の普及・拡大に合わせ、ケーブルテレビ事業者や家電量販店等による受信契約取次の拡大、放送サービスや公開番組・イベントとの連携、インターネットを活用した営業活動の推進にも取り組んだ。

これらの結果、年度下期からは、徐々に業績回復の兆しが見え始め、支払拒否・保留の新規発生を支払再開が上回る状況となったほか、口座振替中止も沈静化に向かい、受信料減収幅は年度途中の見込みを下回ることとなった。

平成 17 年度の営業業績は、全体としては厳しい結果となったが、不払い・未収の削減と未契約の解消を通じた受信料収入の回復と公平負担の確保は、協会経営の最重要課題の一つとして、その達成に組織をあげて取り組む必要がある。

このため、引き続き、要員体制の充実など営業力の向上に努め、訪問・文書対策の徹底や口座・クレジットカード支払いの促進、データベース

の整備とこれを活用した効果的・効率的活動を推進するとともに、民事手続きによる支払督促については、それに至るまでの十分な措置を講じた上でその実施を図る必要がある。また、インターネットを活用した営業活動や放送・イベント等と連携した活動を一層強化する必要がある。

さらに、家族割引の導入に続く普通契約のカラー契約への一本化やホテル等事業者契約のあり方の検討などの受信料体系の見直し、情報システム改善などによる効率化についても着実に取り組む必要がある。

視聴者サービス活動

視聴者との結びつきの強化について、平成 17 年度においては、CS（お客様満足）推進活動として関係施策の総合的展開に取り組んだ。

このための体制整備として、本部および全放送局にCS推進委員会を設置し、本部に「視聴者サービス局」を新設したほか、全国各地におけるふれあいミーティングの開催（平成 17 年度末累計 1,905 回）、各放送局におけるハートプラザの開設などによる視聴者との直接対話を推進するとともに、視聴者コールセンターの受付体制の強化による応答率の向上を図るなど、視聴者の意見・要望の収集・把握の充実に努めた。また、これら意見・要望を放送等に迅速・的確に反映させるため、本部各部局・放送局への日々の周知と改善措置状況を含めた情報共有を進めるとともに、ホームページへの掲載等を通じて視聴者へのフィードバックにも取り組んだ。

放送面では、改革・新生への取り組みを分かり易く伝える番組の新設、視聴者の疑問や意見に答えるコーナーや公開番組の活用を進めたほか、イベント等多様な取り組みにより視聴者との結びつきの強化に努めた。

さらに、経営情報の提供・公開に関し、放送やホームページによる提供内容の充実、役員報酬やジャンル別番組制作費の公表などその推進を図ったほか、個別の情報公開の要求に対しても迅速な対応に努めた。

C S 推進活動は、視聴者第一主義を内外に示し、実現していくものとして、今後とも経営の主導性発揮の下に積極的に推進する必要がある。また、視聴者の多様な意向の効率的集約と組織内情報共有の充実や、意見・要望への迅速・的確な対応体制の整備、各部局・放送局の自発的な取り組みの助長に一層の努力が必要である。

また、引き続き、放送、イベント等によるきめ細かな視聴者サービスに努めるとともに、ふれあいミーティングについては地域社会とのつながりの強化に向けその活用を進める必要がある。意見・要望の反映その他C S 向上の成果について、放送やホームページによる視聴者へのフィードバックの一層の充実も必要である。

なお、情報公開については、原則公開の方針の徹底を図るとともに、関係文書の整備・管理の充実など迅速・的確な対応のための基盤整備の促進や番組制作費その他経営情報の一層の公開に取り組む必要がある。

財政、関連事業

平成 17 年度の財政状況については、受信料収入の予想を超える落ち込みから、その他収入の確保に努めたものの、事業収入は予算に対し 384 億円的大幅減収となった。これに対応し、事業支出は、組織をあげた経費削減を徹底することとし、当初に予定した役員報酬・職員給与の削減等の施策とあわせて、設備経費、番組関係間接経費や管理関係経費等の

削減を行い、事業収支全体としては均衡を確保した。また、建設費についても、地上デジタル放送への対応等を進めつつ、コストの低減等に取り組む、当初計画を相当下回る額に圧縮した。

予算執行に当たっては、適正経理の推進に努め、前年度の業務総点検結果に基づく経理事務手順の整備、経理審査・監査体制の強化、リスク分析・評価を踏まえた番組制作等の業務フローの改善、外部監査法人による審査・調査の実施に取り組むとともに、職員各層への研修の拡充等を図った。

子会社等の事業運営については、関連団体運営基準に沿った適正確保に努めるとともに、各団体におけるコンプライアンス推進体制の整備、個人情報保護、下請法の遵守などを図った。また、子会社等への委託業務等について、協会の厳しい財政事情を受け、その効率的運用や経費の圧縮に努めるとともに、随意契約事由の厳格化や実作業業務の競争契約化などを推進し、効率性と透明性の向上に努めた。協会財政に寄与する見地から、副次収入の拡大等にも取り組んだ。

平成 17 年度は事業収支の均衡を確保したとはいえ、なお受信料収入の見通しは厳しく、引き続き徹底した経費の削減と業務の効率化に取り組む、職員数削減の着実な実施、放送・設備・管理業務等の見直し、予算・コスト管理の強化等を推進する必要がある。

また、適正経理の推進については、平成 18 年 4 月の不正行為の発覚を重く受け止め、その再発防止に向け、改めて各組織・職場における点検と倫理意識の徹底、管理・監督の強化および経理事務手順の厳守を図るとともに、業務全般にわたる業務フローの見直し・改善や内部統制の

仕組みの充実・強化に早期に取り組む必要がある。

子会社等については、引き続き事業運営の適正確保に努め、コンプライアンスの推進、取引の競争性と透明性の向上などに取り組むとともに、子会社等の自立的経営体質の強化を図りつつ、副次収入や配当の確保を進める必要がある。また、子会社等の役割・位置づけを見直し、統廃合も含めそのあり方の検討を進める必要がある。