

平成20年10月14日

日本放送協会

平成21～23年度 NHK経営計画策定にあたっての ご意見募集結果について

NHKでは、平成21年度からの3か年経営計画の策定にあたり、「平成21～23年度NHK経営計画（案）」をホームページ上に掲載し、メールや郵送、FAXで視聴者のみなさまのご意見を募ってまいりました。

その結果、合計172件の貴重なご意見をお寄せいただきました。

本当にありがとうございました。

募集期間	8月29日（金）～9月12日（金）
質問項目	1 組織風土改革への取り組みについて 2 放送・サービスの取り組みについて 3 構造改革と受信料の公平負担について 4 その他（NHKの経営計画案の全体を通して）
ご意見数	合計172件（メール131件 郵送等 41件）
（内訳）	◆個人からのご意見 156件 （男性 9割 女性 1割） 20代から80代までさまざまな世代からご意見をいただきました。 特に、60代や70歳以上の方からのご意見が多く寄せられました。 ◆団体からのご意見 16件

これらのご意見を参考にさせていただき、今回の「平成21～23年度NHK経営計画」を策定しました。

今回いただいたご意見の概要をご紹介します、あわせて、これらのご意見に対するNHKの考え方を掲載いたします。

【1】 組織風土改革への取り組みについて

<意見募集にあたってお示した内容>

視聴者のみなさまからの信頼を回復し、公共放送の使命を果たすために、組織風土の改革に全力をあげる。そのために、2つの経営目標(①NHKへの接触者率を3年後に80% ②受信料の支払率を5年後に80%)を明確に掲げ、役職員が一丸となってその実現をめざすこと。確かな公共放送の担い手を育成するため、“コンプライアンスの確立”に向けた施策に重点的に取り組むこと、縦割り構造の組織の弊害を取り除き、活力のある“風通しのよい組織”を作っていくため組織・人事制度の改革を進めること、などの考え方をお示しました。

(ご意見の傾向)

方針への賛同・激励	方針への要望	過去の不祥事への批判	方針への批判的意見
24件	67件	9件	7件

(ご意見の概要)

組織風土改革への取り組みについては、視聴者のみなさまから「組織風土改革の方針の最初に掲げたことを評価したい」「縦割り組織を改めることは評価できる」などの、ご意見や要望が多く寄せられました。

要望の中では、「さらに具体的な計画立案をしてほしい」、「計画するだけでなく徹底して実行してほしい」、「一刻も早くACTIONを」など、方針には賛同した上で、早急に具体的なプランを立てて実行してほしいというご意見が寄せられました。また、情報公開を進め、視聴者のご意見を取り入れることなどにより組織風土改革を実現すべきというご意見や、ジャーナリズム精神の強化や外部人材の活用などにより組織風土を改革すべきというご意見もありました。

また、インサイダー取引など、職員の不祥事について再発防止策を求める声も複数寄せられました。

(主なご意見)

○一度失墜した信用を取り戻すのは非常に難しいとは思いますが、役員はじめ現場一人ひとりの意識改革、縦割り構造を打破して、風通しを良くするべくシステムの構築には大いに期待できるものと考えます。(男40代)

○組織風土の改革に全力をあげることを方針の最初に掲げたことは評価します。しかし、そのための具体策は依然、不明瞭だと思えます。具体的に、組織風土を改めるため、どのように全力をあげて取り組むのか、それを示してください。(男30代)

○公共放送に携わる人は高まいた理念と、強固な実行力を備えていなければなりません。これにふさわしい社員の採用と、社内教育を行い、適材適所、人材の配置に心掛け、さらに不正を見逃さないチェックシステムの構築が必要です。(男60代)

○このマネージメントサイクルの「実行」が最も大切なことだ。実行の結果に伴う経営責任の明確化は何よりも大切であり、それによって緊張感が生まれてくる。向う3年間ではのんびりしすぎ。すべての計画を前倒しして、スピードを上げて実施すべきであろう。(男70歳以上)

○改善、改革は必要であるが、これだけの細かい方針に縛られて、若いNHK職員が萎縮してしまわないか心配である。人材の育成はどの組織にとっても生命線であり、次代のNHKや日本文化を背負って立つ、若い人材を育てる必要があることを忘れないで欲しい。(男50代)

○今回のインサイダー取引については、放送関係者としては絶対にあってはならないことであり、事業運営上のコンプライアンス・リスクを洗い出し、今後コンプライアンス違反を起こさない仕組みを構築されたい。(男50代)

(NHKの考え方)

組織風土改革については、いただいた多くのご意見を踏まえて、視聴者のみなさまからの信頼を回復して、ジャーナリズムとしての役割を全うし、公共放送の使命を果たすために、経営の改革と公共放送の担い手の育成を柱として、NHKの組織風土の改革に全力をあげます。

経営計画では、一人ひとりが公共放送の担い手のプロフェッショナルとなるため、公共放送人・ジャーナリストとしての適性を見極める採用手法の導入、OJTでの人材育成、異業種との交流・研修、コンプライアンスの推進・指導育成等を担当する専任管理職の配置などを具体施策として盛り込みました。また、縦割り構造の弊害を取り除き、活力ある組織を創り出すための組織・人事制度の改革を推進していきます。

今回の経営計画を着実に進めるため、組織横断的な改革推進プロジェクトを速やかに設置して計画実現のための体制を強化します。そして、視聴者のみなさまとの「“約束”評価」を踏まえ、計画の実行にあたっては検証と改善を徹底し、着実に進めていきます。

経営目標、経営方針の執行状況については、四半期ごとに経営委員会に報告するとともに、視聴者のみなさまにはNHKのホームページなどを通じてお伝えしていきます。また、経営トップがテレビ番組などで説明させていただく予定です。

【2】 放送・サービスの取り組みについて

<意見募集にあたってお示した内容>

▽ 日本の課題、地球規模の課題に真正面から向き合い、「あすへのメッセージ」を打ち出す放送の充実 ▽インターネットや携帯端末など多様なメディアで届ける、放送・通信融合時代の新サービスの展開 ▽平成23年の完全デジタル化とともに衛星放送を1波削減し、ハイビジョン2波に再編成した放送とすることを検討 ▽地域を見つめ、地域とともに考える放送・サービスの充実▽日本、アジアの情報の海外への積極発信、などの考え方をお示しました。

(ご意見の傾向)

方針への賛同・激励	方針への要望	方針への批判的意見
31件	75件	8件

(ご意見の概要)

放送・サービスの取り組みについては、「公共放送に求められるさまざまな要素に、しっかり、もれなく対応している」など、方針への賛同・激励のご意見や要望が多く寄せられました。

とくに、「日本の課題や地球規模の課題に真正面から向き合う力は、NHKの強みであり、今後も生かしてほしい」など、ジャーナリズム精神に基づくNHKらしい番組の充実を今後も続けてほしい、という要望が多く寄せられました。一方では、「娯楽番組やスポーツ番組については民放に任せるべき」というご意見もありました。

放送・通信融合時代の新サービス展開については、「インターネットや携帯と放送の融合は喫緊の課題なので対応をしっかり」というご意見がある一方で、「受信料制度に支えられていることに照らせば業務範囲はおのずと限定されるはず」というご意見や「NHKが真に手がけるにふさわしいものかどうか適切に判断しうる透明性の高い組織や手続きが必要ではないか」というご意見もありました。

「地域密着を積極的に」や「世界へ発信強化を」など、地域放送、国際放送についても充実すべきであるというご意見が多く寄せられました。

衛星放送の2チャンネル化については、「ハイビジョン化されるので賛同する」というご意見がある一方で、「チャンネルが1波削減されることで、サービスの低下につながるのではないか」という懸念も寄せられました。

(主なご意見)

○「あすの日本」のような、壮大かつ公共性の高いプロジェクトは貴社以外には期待できるところが無いと思いますので是非頑張ってもらいたいです。(男40代)

○現在のNHKの番組制作のあり方は、間違いはなく良いと思うので、新しい指針に基づき、さらに発展してほしい。さらなる要望としては昔の番組には大変素晴らしい「アーカイブ」があるのだから、安価でダウンロードして見られるようにしてもらいたい。(男50代)

○インターネットや携帯と放送の融合は喫緊の課題と思います。民放に遅れを取らないことが大切と思います。(男70歳以上)

○受信料制度によって支えられていることに照らせば、業務範囲はおのずと限定される。NHKが新しいサービスを行おうとする際には、それが放送法に定められた業務の範囲内であるかどうかを厳しく吟味した上で民間事業者の事業を圧迫することのないように十分に配慮すべきである。(団体)

○「携帯端末向けマルチメディア放送」について「引き続き検討」としているが、「デジタルラジオ」の立ち上げや普及にあたっては、NHKの技術インフラやコンテンツ等のノウハウに期待したい。(団体)

○地域放送について、最近地方の民放でも地域放送番組が減ってきている。NHKは、これまで、夕方のニュース枠や、金曜の7時30分からと地域によって8時からの枠があるが、今後は、これまでの枠を生かしながら、新感覚の地域放送番組を開発してほしい。(男20代)

○世界に情報発信する事は絶対必要になると思います。アジア諸国の人々も日本に興味を持って見ているはずですし、今後は看護師など外国人の協力を得ないといけない世の中になっていくとも思いますので、是非あらゆる角度から日本人を理解してもらえような情報を発信してもらいたいと考えています。 (男40代)

○語学の広がりにもものすごく興味があります。個人的には、いろんな番組が、中国語やハングルはじめアジア系の方にも伝わりやすい、そんな番組が増えてほしいですね。 (女40代)

○BS放送のチャンネルを、3つから2つに削減することについては、標準画質で放送されているBS2波が、ハイビジョン化されるそうなので削減には賛成しています。衛星2波とも24時間放送の実施に期待しています。 (男30代)

○衛星放送再編後、現在の案では1波は終夜放送を行わないとしているが、サービスの低下につながるであろうか？仮にもう1波も24時間放送を行えば、他のプロダクションの制作枠を増やすこともできると思われる。 (男20代)

(NHKの考え方)

ご意見は、全体としてNHKの今後の放送サービスに高い期待を寄せていただいていると受け止めております。視聴者のみなさまからのご期待にこたえるべく、経営計画でお示しした放送・サービスに重点的に取り組んでまいります。

まず、大型番組や報道の強化についてですが、NHKはこれからも、多様化し複雑化する現代社会の問題や課題を徹底取材し、高品質な番組作りをめざしていきます。そのため、報道ビッグプロジェクトを発足させ、日本の課題や地球規模の課題に真正面から向き合い、ニュースから番組まで多角的に展開していきます。また、NHKの取材・制作力と映像・技術力を最大限に生かした大型番組を制作していきます。

「娯楽番組やスポーツ番組は民放に任せて、NHKはニュースやドキュメンタリーに特化すべき」というご意見をいただきましたが、一方で、「番組を見て笑ったり、一緒に歌を口ずさんだりできる娯楽番組を提供してほしい」というご希望もありました。NHKは、受信料で成り立つ公共放送として、ニュース、報道番組、教育、教養、娯楽番組、スポーツ番組など多様で質の高い番組をバランスよく放送していくことが大切だと考えています。

放送・通信融合時代の新サービスについては、インターネット利用に積極的な対応を求めるご意見がある一方で、受信料に支えられているNHKの業務範囲を限定すべきというご意見がありました。インターネットはいまや人々の生活や社会活動に不可欠な“道具”となっています。そこで、視聴者のみなさまの利便性を高めるサービスを実現するために、NHKの情報・コンテンツを放送だけでなく、インターネットや携帯端末など多様なメディアで届けるサービス（“NHK on 3-Screens”）を計画に掲げました。NHKはこれまでも、視聴者のみなさまのご要望に応じて、番組関連情報など放送を補完するサービスとして、受信料を財源としたインターネットサービスを行ってきました。この業務は、受信料を財源として行うことから、その規模については、おのずと一定の制約があると考えており、効果的・効率的に実施していく考えです。

また、去年の放送法改正によって、インターネットを通じて過去に放送した番組を一般の方に直接提供する業務が、NHKの業務として明確に位置づけられました。今年12月からは、見逃した番組や過去に放送された番組をブロードバンド回線でパソコン等に有料で配信する動画サービス「NHKオンデマンド」を開始することになっています。

地域放送、国際放送を充実すべき、というご意見をいただきました。全国の放送局は、それぞれの地域の拠点として、地域を見つめ、地域とともに考える報道を強化していきます。そして地域を全国へ、世界へと発信していきたいと考えています。国際放送は、外国人向けに24時間英語放送を実施し、全世界に向けて発信を強化していきます。また、海外に住む日本人に向けて、日本語放送をより見やすくしていきます。各国で直接受信しやすいように衛星やインターネット技術を積極的にいかし、日本を、そしてアジアを世界に発信していくための取り組みを進めます。

衛星放送の再編については、1波削減されることでサービスの低下につながるか、という懸念が寄せられました。経営計画に記載した新しいハイビジョン2波への再編は、NHKが考えている放送サービスの概要をまずお示ししたものです。これから、視聴者のみなさまからのご意見、ご意向を参考にさせていただきながら、衛星放送ならではの多様で質の高い番組を提供するための具体的なチャンネルプランを検討し、サービスの低下につながるよう努めていきたいと思っております。

【3】 構造改革と受信料の公平負担について

<意見募集にあたってお示した内容>

すべての部門を聖域なく見直し、生み出される人員を緊急報道、国際報道、地域の放送・サービスなどの強化に充てること。支出は、地上テレビ放送の完全デジタル化、報道体制の強化、多メディアへの展開や地域放送などの強化すべき項目に重点配分する一方で、地上デジタル関連以外の投資には一定のシーリングを導入して、経費を抑制すること。

受信料収入の確保については、契約・収納の取り組みをより強化し、公平負担の徹底に努めていくこと、などの考え方をお示しました。

(ご意見の傾向)

方針への賛同・激励	方針への要望	方針への批判的意見
22件	97件	8件

(ご意見の概要)

構造改革については、すべての部門を聖域なく見直し、支出に一定のシーリングを設けて経費を抑制するとともに、経営資源を放送・サービスの充実にシフトするという構造改革の方向性は、おおむね支持をいただきました。一方で、「視聴者が自ら進んで受信料を支払う気持ちが芽生えるようにNHKは努力をすべきだ」というご意見や、「経費の見直しやチャンネル数の見直しなどを通じて、NHKの運営にかかる費用をさらに削減すべき」というご意見もありました。

地上テレビ放送の完全デジタル化への取り組みについては、「完全デジタル化に向けてもっと啓もうをはかるべき」というご意見や「国全体の地上デジタル化推進計画を明らかにしてほしい」といったご意見がありました。

受信料収入の確保や公平負担のあり方については、「支払率の目標を掲げるなら100%をめざすべき」、「民事手続きを徹底すべき」、「いったいどのように徹底を図るのか具体的にはっきりしてもらいたい」など、さらなる徹底と具体的な施策の立案を求める多く

のご意見をいただきました。受信料支払者に限定した公開番組の観覧募集など優待施策の拡大を求めるご意見や、不公平感を解消する手段として、「スクランブル化」などを導入すべきだというご意見もいただきました。

受信料体系については、受信料額の引き下げや、高齢者や低所得者の負担軽減、病室に設置されたテレビに対する割引拡大などを求めるご意見が寄せられました。一方、経費削減で生み出した財源は、受信料の値下げよりも質の高い番組制作に充てるべき、というご意見もありました。

(主なご意見)

○方針に示されていることは、妥当だと思う。受信料の公平負担の問題は、ぜひ実現してもらいたい。そして大事なことは、世の中が速い速度で変わっているのに、これに応じず不都合が生じないように、2～3年位の間隔で内容を見直すことである。

(男70歳以上)

○放送局は、放送番組（コンテンツ）が重要であるため、重点的に番組制作費に充てたらどうか。

(男20代)

○公共放送には歌謡番組(紅白歌合戦など)、芸能番組は不必要、そのスタッフをすべからず民放に放出すれば、良い人員整理とNHKのスリム化にぴったりである。またその肥大化しすぎた関連会社を大幅に整理統合して出直すことが最重要課題である。

(男40代)

○完全デジタル化に向けて、もっと啓もうし周知徹底を図るべき。受信料はデジタル受信機の購入時に自動引き落としをするなどのシステム導入ができないか。

(男60代)

○受信料の支払率については目標を100%とするのが本来だと思います。そのためにもスクランブルの導入を希望いたします。

(男40代)

○受信料の公平負担に関しては、督促、民事手続等の手段があるのですから、それを着実に実行することが大切です。

(男40代)

○病室のテレビ受信料の免除を要望します。入院患者は自宅で受信料を払っており、「カードTV」にも受信料がかかるのは二重払いとも考えられます。 (団体)

○高齢者の一人暮らしの方にとっては少額であっても大切な生活費であり、こうした所得や生活状況に応じた減免が必要ではないかと思います。 (男30代)

○個人的には今の受信料は決して高くなく、値下げは反対です。経費削減により浮いた財源でより質の高い番組の制作を望みます。 (女50代)

○あらゆる経費を、人件費を含めて大幅に削減することが重要です。外部から見て役員、職員が金は湧いて出ると思っているのでは、と思われるほどムダが多いと思います。 (男70歳以上)

(NHKの考え方)

構造改革について「計画にもっと具体性を」とのご意見がありました。放送・サービスを充実させるために経営資源のシフトを図り、視聴者のみなさまにとって受信料の価値をより大きくすることを方針に掲げました。このため、経営計画では、組織の全部門を聖域なく見直し、技術・営業部門の体制はスリム化を図り、取材・制作部門を強化します。さらに、地域の放送・サービスの強化、子会社等の再編・統合、NHKと子会社等との取り引きの競争拡大など、具体的な取り組みや数値目標を盛り込みました。

完全デジタル化への取り組みについては、視聴者のみなさまがデジタル放送のメリットを享受できるよう、送信設備等の整備を計画的に進めていきます。また、デジタル化により電波が届かなくなる地域への新たな難視聴対策等、受信環境整備については、国や民放などと協力しながら、公共放送が負担すべき範囲を見定めつつ、追加の経費を計上します。

受信料についてのご意見の多くは、不公平感の解消に向けた取り組みの強化を求めるものでした。受信料の公平負担は、公共放送を支える受信料制度を堅持していくために取り組まなければならない極めて重要な課題です。すべての視聴者のみなさまに公平に支えていただくことをめざしつつ、平成19年度末で71%の支払率を5年後にまず78%まで高めることを目標にします。そのために信頼の回復に努め、放送サービスへの期待・満足度の向上を図り、契約・収納の体制を改革して取り組みを一層強化することで、NHKを受信料で支えていただく方を増やしていきます。

なお、受信料の支払率については、視聴者のみなさまへの意見募集の際に公表した「経営計画（案）」では、受信料体系の見直し等の効果を見込み、「支払率を5年後に80%」と設定していましたが、この3か年では受信料体系の見直しを行わないことなどから、精査をした上で、「3年後75%、5年後78%」と設定しました。

不公平感を解消するため、受信料を払った人だけが見られるように「スクランブル化をすべきだ」というご意見がありました。「スクランブル化」は限られた人だけが情報を入手できる仕組みであり、ニュースや緊急報道など、必要とされる情報を、誰にでも分け隔てなくお届けするという公共放送の基本的な使命・役割を果たせなくなるおそれがあります。また、「スクランブル化」では、どうしても「よく見られる」番組に偏り、内容が画一化していく懸念があり、視聴者のみなさまにとっても、番組視聴の選択肢が狭まることにつながりかねません。

不公平感の解消に向けて、NHKの役職員一人ひとりが全力をあげて取り組むことに変わりはありません。なにとぞご理解をいただくようお願いいたします。

【4】 その他（NHKの経営計画案の全体を通して）

＜ご意見の傾向＞

方針への賛同・激励	方針への要望	不祥事や経営計画への批判的意見
8件	85件	4件

（ご意見の概要）

経営計画案に対しては、「5年先まではカバーしているが、10年、20年先の大局が語られていない。」「最重要課題、優先課題を絞るべき」「方針が9つあるのは多すぎる」など経営計画のまとめ方に関するご意見、「高齢化社会と障害者のために字幕放送を増やしていただきたい」などのご要望、そのほか数多くのご意見をいただきました。

（主なご意見）

○真剣に検討されていると思う。昨今のように事件多発のおり、民放は興味本位にとりあげることが多く、失望することが多いが、NHKは節度あると思っている。NHKにあっては誰からも制約をうけることなく良質の放送を続けて欲しい。（男70歳以上）

○世界や地域の報道から娯楽まで、あらゆることに手を広げるのがNHKの使命ではない。もっと力を入れるべき番組があり、必要でない番組もあり、民放に任せればいい番組もある。広く視聴者、有識者の意見をもとに抜本的な番組編成の検討を行うべきである。（男70歳以上）

○5年先まではカバーしているが、10年、20年先の大局が語られていない。デジタル化、視聴地域の拡大というテクニカルなアプローチだけでなく、もっと大きな枠組みでの文明論的な発想が欲しい。デジタル化、通信と放送の融合、その次に来るものは何だろうか？（男50代）

○高齢化社会と障害者のために字幕放送を増やしていただきたく、強く望みます。

（女40代）

このほか、ご意見の中で、個々の番組のご感想、取り上げるべきテーマのご提案などもありました。今後の番組作りの参考にさせていただきます。

今後も、みなさまからのご意見やご指摘をいただきながら、充実した放送・サービスを作り上げていきます。NHKは視聴者のみなさまとともに歩んでまいります。

ご協力まことにありがとうございました。