

平成20年度の“約束”

※施策はおもなものを挙げており、網羅しているわけではない。

NHK全体の“約束”	評価指標
<p>今年1月に明らかになった職員によるインサイダー取引は、これまで行ってきた数々のコンプライアンス徹底の施策が、結果的には全役職員の心には届いていなかった、報道機関であるNHKの使命の何たるかが徹底されていなかったと認めざるを得ないものでした。NHKは、新しい体制のもと今度こそ不退転の決意で、あらゆる手段を尽くして不正と決別することをお約束します。</p> <p>失った“信頼”を取り戻すだけでなく、さらに“信頼”を高めていかなければなりません。放送の自主自律を堅持し、正確で公平・公正なニュースや、多様なジャンルで良質な番組をお届けすることこそ、NHKの使命です。全役職員は公共放送に携わる者としての高い倫理観と使命感を胸に、長年培ってきたNHKブランドという最大の財産を生かし、時代の変化にスピードをもって対応しながら、みなさまの期待を上回るサービスの提供をめざしていきます。</p>	<p>NHK全体の“約束”の達成度を計る指標として、下記の4項目9ポイントを組み合わせさせていただきます。平成19年度の評価結果は今年5月末に公表されますが、どのポイントも前年度比向上をめざします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼されているか(放送、経営) ・必要とされているか(役に立つ、親しまれる、接触の度合い) ・社会に貢献しているか(質の高さ、影響力、先見性) ・効率的・効果的か(コストに見合う成果)

個別の“約束”		おもな施策(※)	評価指標	目標	
大項目	小項目				
①	リスクマネジメントとコンプライアンス推進体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ○アクションプランの策定と推進 ○リスクマネジメントの体制および業務フローの確立 ○リスク低減に向けた具体施策の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○策定したアクションプランに対する進捗状況をリスクマネジメント委員会に報告 	<ul style="list-style-type: none"> ○本部および全地域放送局でのリスク洗い出し作業の実施 ○洗い出されたリスクの評価と優先順位付けおよび低減施策の推進 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○IT統制の確立 ○情報セキュリティの強化 ○内部統制機能の整備に連動したシステムの整備 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部評価によるIT統制の達成度 ○内部統制機能とシステムの整合性 ○情報セキュリティに対する職員の意識変化と事故件数 	<ul style="list-style-type: none"> ○IT全社統制の構築 ○IT活用により、効率的な業務支援の実現 ○見える化作業を通じたIT関連のリスク低減 ○「情報管理規程」の策定 ○個人情報保護の徹底 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○内部監査手法の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ○年次計画の進捗状況に合わせ実施 ・上半期 拠点局／下半期 本部 ○結果をリスクマネジメント委員会に報告 	<ul style="list-style-type: none"> ○業務プロセス監査の試行 ○内部監査室内の体制整備 ○内部監査室による関連団体監査 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○NHKグループの内部統制確立 	<ul style="list-style-type: none"> ○右記調査項目の報告と検証および立案した対応策のまとめ ○関連団体ごとの実行とその後の検証のまとめ 	<ul style="list-style-type: none"> ○関連団体ごとに事業に係るリスク抽出の調査結果にもとづき、団体ごと、またグループ全体の具体的な対策を立案・実行 ○NHKの関連団体に対する管理の状況を把握するために、全社統制項目に関する調査を行い、改善策を立案し実施 ○情報セキュリティの強化に向け、監査法人による実態調査を行い、その結果をもとに各社およびグループ全体の管理体制を構築 	
		経営に対する信頼性を確立します	<ul style="list-style-type: none"> ○「NHK倫理・行動憲章」「行動指針」の全面改定と、職員への周知徹底 ○施策や意識の全職員への浸透 ・管理職と一般職、管理職相互などさまざまな職場コミュニケーションを活性化させ、課題や問題意識の浸透を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ○策定した年次計画に対する進捗状況をリスクマネジメント委員会に報告 	<ul style="list-style-type: none"> ○インサイダー取引事件の反省に立ち、全職員が公共放送人として高い倫理観を持つよう周知・徹底 ○21年度を初年度とする中長期経営計画の策定に合わせ、20年12月を目途に全面改定し、年度内に全職員一人ひとりに周知し、誓約を求める ○これまでの職場内、職場間コミュニケーションの問題点を洗い出し、活性化施策を策定 ○基本的な仕組みとしてまず、発生した課題や問題意識の協会内での報告、共有ルートを確認 ○NHK本体、子会社等共通の取り組みとする
		コンプライアンス徹底を組織風土とするための役職員の意識改革	<ul style="list-style-type: none"> ○役員と職員との対話活動の推進 ・ミドル層を対象とした対話活動を、全放送局で実施 ・本部では、テーマを設定して直接参加者を募る対話も実施 ○通報制度の利用活性化 ・通報制度の見直し ・通報窓口の認知度向上と運用の円滑化 ○集合研修のカリキュラムを身近な事例に基づくより具体的な内容とし、理解促進・意識向上をさらに徹底 ○職場の要となるミドル層のマネジメント力強化に向け、各研修内容をさらに充実 ○公金意識研修をより充実して、新採用者から管理職層にわたる各職員層で実施 ○集合研修や公金意識研修のほかに、各職場レベルでも意識向上に資する具体的な事例に基づいた勉強会等を定期的に推進 ○マネジメント能力の向上に資する人事施策の実施 ・専門性の育成に加え、組織のリーダーとしての業務管理能力を高めるため、現場職員の管理セクション体験を促進する異動やその他の施策の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○参加者を対象にアンケート調査を実施し、四半期ごとに集約・報告 ○アンケート調査(職場環境整備に向けた評価・提案シートおよび“約束”アンケート等)の結果への反映度で評価 ○受講者の研修アンケートと研修事後レポート、研修担当者の研修実施報告書で効果を検証 ○総合リスク管理室、内部監査室との連携を強化し定期的な研修改善作業を実施 ○各職場との連携を強化し実施状況と受講者の意識を随時把握 ○異動方針の明示および異動結果 ○考課表記述内容やアンケート等による対象者の意識把握 	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケート結果を活用し、役職員の意識改革をすすめる ○内部通報された課題に的確に対応し、情報を提供 ○認知度の向上 ○集合研修：年間83研修、受講者4300人 ○公金意識研修：年間7研修、受講者1180人 ○効果のある取り組みとして各職場に定着するよう、勉強会プログラムの開発も含めて継続性のある実行体制を確立 ○現場・管理セクション間の異動等を計画的に実施し、現場のマネジメント能力向上に向けた体制を整備

個別の“約束”		おもな施策(※)	評価指標	目標
大項目	小項目			
① 経営に対する信頼性を確立します	“グループ経営”の視点を取り入れた効率的な事業運営	○子会社等の再編・統合 ・地域放送および国際放送の充実、放送技術のIT化に対応できる関連団体の体制を整えつつ、さらに次段階の再編・統合の具体的準備を推進	○統合に関する法的手続きの完了と官報等への告示 ○統合半年後(中間決算)、1年後(決算)における決算見込みや事業報告 ○統合準備に係るものについては、経営委員会等にその都度報告(年初のスケジュールとの対比)	○20年4月1日、地域子会社6社を統合してNHKプラネットを、技術子会社2社を統合してNHKメディアテクノロジーを設立 ○テレビ国際放送新会社を20年4月に新設した上で秋までに増資を完了し、外国人向けテレビ国際放送開始に向けて体制を整備 ○NHK情報ネットワークと日本文字放送を統合した“報道新会社”の設立、NHK共同ビジネスとNHKオフィス企画を統合した“事務総合サポート会社”の設立について、21年4月をめざして諸準備を進める ○国の公益法人制度改革にあわせて、NHK関連公益法人のあり方について、具体的な検討に着手
		○NHKとの取引の透明性の確保 ・売上の半分を占めるNHKとの取引の透明性を向上させるため、関連団体の業務ごとの売上(NHK支払)と原価(関連団体支払)の適正性をサンプル調査等により検証 ○あわせて各団体の決算において、NHKとの取引とそれ以外との取引に区分した分析を行う		○19年度のNHKと関連団体との取引について、団体ごとにサンプリングし、当該契約の団体側の原価を監査法人により実地調査、調査の結果は必要により、21年度以降の番組単価、契約額等に反映 ○また、各団体の決算において、NHKとの取引とそれ以外との取引について区分した分析を行い、それぞれの原価、利益率等を明確にして、20年6月の関連団体決算概要の説明とあわせて、経営委員会等に報告
		○随意契約を見直し、競争契約を推進	○個々の随意契約の内容等を検証し、競争契約化が可能なものは見直しを実施	○対前年度の競争契約率の向上(18年度:62%)
		○副次収入の確保	○副次収入の進捗状況	○副次収入の目標額100億円を実現 ○新しい回路に向けた番組提供事業を検討し、関連団体による携帯電話ニュース配信事業を立ち上げる ○NHKオンデマンド事業における提供部門の役割を果たし、円滑な事業推進を支援
		○大型配当の実施		○20年度実施の配当については、大型配当を実施し、予算に計上した配当総額34億円(NHK受取額25億円)以上を実現
		○業務管理・経費管理の徹底 ・経理・勤務処理上のミスを確認できる全部局共通の「新業務管理システム」を構築し、全管理者および部局総務が経理・勤務処理の点検を行う	○本格運用後、内部統制業務プロセス監査でコントロールが働いているか(自己点検がおこなわれているか)をチェック	○不適切事例の改善に向けた指導の徹底、ルール・制度等の見直しを提言
		○「3か年経営計画」で掲げた要員1200人削減の達成		○20年度420人削減
		○徹底した業務の見直しによる経費削減の継続	○20年度予算における経費削減の進捗状況	○20年度予算で見込んだ経費削減額の達成
	PDCA(計画-実行-評価-改善)サイクルによる経営管理の仕組みの構築	○予算・事業計画の執行状況を、改正放送法で定められた「四半期業務報告」で公表していく ○決算の分析・評価を行い予算施行に反映させ、予算施行の分析・評価を次年度予算編成に反映させる	○予算・事業計画の達成度を把握するため、“約束”で示した評価指標や目標を活用	○PDCAサイクルを徹底するため、「四半期業務報告」においては、課題の把握と、改善に向けた取り組みについても公表していく ○予算編成におけるPDCAの見える化と徹底
		○職場環境評価に基づく改善への取り組みを継続実施	○調査結果の経年分析 ○各部局の取り組み状況の把握	○毎年の職場環境評価サイクルの積み重ねにより、従業員満足度を維持・向上
	時代の変化に対応した公共放送の新たな役割の明確化	○21年度を初年度とする中長期経営計画の策定 ・「デジタル化、IT化、放送と通信の融合化」「少子高齢化の進展による人口減少」「地域格差の拡大」「若者のテレビ離れ」等、環境の変化を見据えた上で、将来にわたってNHKはどのような役割を果たしていくのか、明確なビジョンを示す	○視聴者のみなさまがNHKに期待する役割とは何なのか、ニーズを徹底的に分析	○将来にわたって、公共放送の存在価値を高めていく
		○環境経営の推進 ・エネルギー消費量の抑制 ・省資源・廃棄物対策の推進 ・環境マネジメントの推進 ・公共放送キャンペーンと連動して、NHKの取り組みをアピール	○各部局で実施する様々な環境経営の施策について把握し、四半期ごとに取り組み状況を報告	○放送との連動も図りながら、環境経営のアクションプラン施策を着実に推進し、取り組みの結果を「環境報告書」等で公表

個別の“約束”		おもな施策(※)	評価指標	目標
大項目	小項目			
② 信頼される 質の高い放送を 通じて 社会や文化の 発展に尽くします	各波の特性を生かし 幅広い世代に親しまれる 多彩な番組を放送	<p>○総合テレビは、夜間編成の時間帯ごとに特徴や視聴対象を明確にし、より幅広い年齢層の視聴者のみなさまに親しまれる番組を放送。夜8時台には新たに、親子で楽しめるドラマを放送</p> <p>○21年1月に放送開始50周年を迎える教育テレビは、大幅な刷新に向けた3か年計画の2年目として、健康、子育て、語学など実用番組を充実。また、50周年に関連した特集番組やイベントを積極的に開発</p> <p>○衛星放送については、衛星ハイビジョンは“未来への映像遺産—文化・芸術波”、衛星第1は“地球の今にダイレクトアクセス—内外情報&スポーツ波”、衛星第2は“楽しさいっぱい、ふだん着のBS—娯楽&アーカイブス&難視聴解消波”として、各波の個性を生かした番組や編成を展開</p> <p>○国内・海外の優れた制作者の企画による多彩な番組を放送し、放送文化の発展や“開かれた公共放送”の実現に努める</p> <p>○ラジオ第一は、機動性やインターネットの双方向性などメディアの特性を生かした番組を開発し、聴取者のみなさまとの結びつきをさらに強化</p> <p>○8月のオリンピック北京大会では、全28競技を初めてハイビジョン中継するとともに、オリンピックをより楽しめる詳しい情報を、データ放送やインターネットで提供</p> <p>○9月のパラリンピックについては、関連番組とともに競技の様態を放送し、障害のある方たちの活躍を紹介</p> <p>○スポーツは、大リーグなど世界最高のプロスポーツの醍醐味を伝えるとともに、アマチュアスポーツの振興に努める</p> <p>○実用化試験放送を行っているデジタルラジオについては、動画コンテンツや移動体向けサービスの開発に取り組むとともに、簡易動画放送設備を開発</p>	<p>○放送の評価指標は以下の4つの観点から測定していく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接触(リーチ) ・質(クオリティ) ・影響(インパクト) ・受信料に見合う価値(コスト) <p>○4つの観点を支える調査として、</p> <p>1.【放送評価調査】(19年度から実施)</p> <p><全体評価> 信頼、満足、親しみ、独自性、社会貢献</p> <p><側面評価> 正確公平、生命財産を守る、娯楽性、知識教養、実用性、地域への貢献、文化の継承発展、福祉、教育、国際理解</p> <p>2.【視聴者反響】</p>	<p>○以下のような項目をはじめ、様々な指標を用いて、達成度を計る</p> <p>1. 放送評価調査の各項目の値を改善(特に「親しみ」と「満足」)</p> <p>(参考)19年12月調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼 63% ・社会貢献 61% ・独自性 57% ・満足 53% ・親しみ 47% <p>2. 視聴者のみなさまからの好評意見の割合の増加</p> <p>(参考)視聴者コールセンター19年2月末現在の実績(放送関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・好評 61% ・厳しい意見 15% ・その他 24%
	いのちと暮らしを守り 確かな指針となる 信頼される情報の発信	<p>○災害、緊急報道を強化し、ニュース番組を充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝の基幹ニュース「おはよう日本」の内容を刷新 ・携帯端末向け緊急報道情報の充実 <p>○年金、医療、税負担や高騰する原油価格、テロ対策など日本と世界の課題について、正確な情報を迅速・的確に伝える。また「日本の、これから」は引き続き、市民が参加する討論を通して今日的課題に向き合い、日本の将来像を探る。「クローズアップ現代」は機動的な取材・制作により、社会の様々な問題に光をあてる</p> <p>○7月の洞爺湖サミット、11月の米・大統領選挙など世界的に注目を集める出来事を、その背景や影響を含めて詳しく伝える</p> <p>○放送の安定送出・安定的な電波確保の実施</p> <p>○制作・送出システムの高度化、高機能化のための設備開発</p>	<p>3.【制作コスト】</p> <p>4.【全国個人視聴率調査】【全国接触者率調査】 【(株)ビデオリサーチの視聴率データ】等</p>	<p>3. 番組のコスト評価 手法は検討中</p> <p>4. 幅広い年齢層によく見られた番組数の増加 (とりわけ20代~40代・男女)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「<u>広がり指数</u>」の考え方を導入し検証<開発中> ※これまで視聴率が低かった年齢層で上がった場合、ポイントが高く出るよう配点、年齢層ごとの得点の平均を「広がり指数」と定義
	全国ネットワークを生かした体制を整備し 地域社会に貢献	<p>○広がる格差、少子・高齢化、雇用、教育、医療、福祉、農業など、地域社会が抱える課題を全国各地の放送局がしっかりと取材し、地域向け番組や全国向け番組として積極的に発信</p> <p>○地域向けのワンセグ・データ放送を開始し、各放送局のホームページとあわせて、きめ細かな地域情報を提供</p> <p>○放送局のニュース番組設備のハイビジョン化整備</p> <p>○放送局への映像素材交換システムの整備</p> <p>○地域放送会館の建て替え</p> <p>○地域実態に応じた放送サービスの充実・強化へ向け、地域放送局を支援する人事施策を検討・実施</p>	<p>○放送事故件数(設備事故、人為ミス)</p> <p>○システム開発成果(番組での活用、高度化、高機能化)</p> <p>○放送局設備のハイビジョン化率</p> <p>○映像素材交換システムの活用度、導入効果</p> <p>○会館建設の進捗状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜局:22年度完成 ・甲府局、千葉局:23年度完成 	<p>○放送設備の開発・整備、実施体制の整備を行い、視聴者のみなさまの満足度の高い放送番組を提供</p> <p>○放送局設備のハイビジョン化、ネットワーク化により、地域放送を充実</p> <p>○環境にやさしい地域放送会館の建設を推進し、まちづくりなど地域の活性化に貢献</p>
	人々が支え合い ともに生きる社会を めざし 地球環境など 様々な問題を考える 公共放送キャンペーン を展開	<p>○環境問題について、地球的な規模と身近な視点の両面から考え、解決へのヒントを探るキャンペーンに、全国の放送局が取り組む</p> <p>○「NHKスペシャル 北極大変動」「世界一周!地球に触れる・エコ大紀行」などの番組を通じて、地球環境の大切さを伝えながら、環境問題を解決するために何をしたらいいのかを視聴者のみなさまとともに考える</p> <p>○認知症、うつ、障害者支援、介護などをテーマに、患者や家族のみなさまとともに考える番組を引き続き放送</p> <p>○「福祉キャンペーン(ハートプロジェクト)」「防災キャンペーン」など、放送と連動してイベントを実施</p> <p>○新しい“行政の指針”に則り、視聴覚障害者に向けて字幕放送や解説放送を充実</p>	<p>○アクセス数や、WEBアンケートを実施</p>	
	通信と連携し 多様なメディアに向けた サービスの充実	<p>○インターネットや携帯端末の双方向機能を活用した番組を増やし、視聴者のみなさまと放送の結びつきをいっそう深める</p> <p>○アニメ・キャラクターが登場する新しい英語学習番組は、テレビ・ラジオ放送に加えて、インターネットや出版など多メディアに展開し、学ぶ手段と機会を増加</p> <p>○NHKの放送済み番組をインターネットで視聴者に有料で提供するNHKオンデマンドを、20年12月に開始</p> <p>○地域放送局では、ケータイ世代のニーズに応えることや、地域色豊かなテーマを設定する等、インターネットを活用した新しいサービスの可能性を追求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜局:県内260万人の若者を中心に双方向コミュニケーションの場をインターネット上に展開、FM番組と連携 ・名古屋局:日系ブラジル人との共生をテーマに、ポルトガル語による地域情報をインターネットで提供 ・さいたま局:テレビの県域放送がない中で、県内のニュースを2次利用の動画で提供 ・山形局:“みんなで作る山形弁変換サイト”の開発等、地域情報番組と連動したネットサービスで地域文化を掘り起こし 	<p>○インターネットのトライアルは、アクセス数の目標などを立てた上で、年度途中で試行の成果を検証</p>	

個別の“約束”		おもな施策(※)	評価指標	目標																									
大項目	小項目																												
③	次代を担う若い世代に親しまれるNHKをめざします	若年層向けの番組の拡充	○総合テレビの深夜帯には、動画投稿や最新ファッションなど若者の関心に応える新番組を増やし、親しみやすい番組ゾーンとする ○インターネットや携帯端末を使って、若い世代がNHKに“触れる”機会を増やすとともに、働くことの喜びや人生の奥深さを伝える番組を教育テレビに新設 ○衛星放送では、世界を舞台に活躍する若き挑戦者の姿を紹介する番組を新設 ○教育テレビの子ども向け番組ゾーンのいっそうの充実	(再掲) ○対象とする年齢層の、放送評価調査の指標「親しみ」や、「広がり指数」の値から達成度を計り、改善を図っていく																									
		若年層向けのイベントや携帯サイトサービスの充実	○若い世代を対象としたイベントサービスの充実 ○未来を担う子どもたちの健全な育成へ寄与するイベントの実施 ○若いファミリーが放送局で楽しめるハートプラザ巡回展の実施 ○携帯サイト「がんばれ。ルーキー！」を充実し、若い世代との接触機会を拡大	○イベント参加者アンケートの実施と結果分析 ○若者・子ども向けイベントの開催状況を逐次検証 ○年間の来館者数 ○携帯サイトへの総アクセス数	○全国で600本以上実施(19年度:472本)で、満足度70%以上 ○全国で700本以上実施(19年度:685本)で、満足度80%以上 ○19年度比3%増 ○キャンペーン中(20年3~5月)の総アクセス数90万ページビュー																								
		若年層の公共放送への理解を促進	○中高生を対象とした広報番組「BSティーンズ倶楽部」を新設 ○20年度に6回目を迎える「ミニミニ映像大賞」の充実を図り、全国10か所の大学や専門学校、高校で、映像クリエイターを招くワークショップを開催 ○学生を中心に採用説明会を全国規模で展開	○ホームページへのアクセス数及び番組の反響 ○実施後のアンケートの分析・検証 ○年間計画に基づき、計画的に実施 ○実施後のアンケートの分析・検証 ○就職をテーマにした雑誌等での評価	○番組の認知度向上 ○NHKの役割や使命の理解促進																								
④	日本やアジアの最新情報を積極的に海外に伝え国際理解を促進します	テレビ国際放送の内容充実	○英語ニュース・番組を強化 ○ファッション・漫画・アニメ等の最新情報を伝える独自番組を新設 ○インターネットを活用し、動画配信の充実を図る ○国際放送専用の新スタジオを整備	○視聴実態調査、グループインタビュー実施、反響・モニターの報告	○20年10月、NHKワールドテレビの英語化率100%達成 ○21年2月、アジア情報、経済情報を強化した上で、英語ニュースを毎正時、原則30分に拡大(一部深夜帯を除く)現行1日2.8時間から7.9時間に増加 ○日本発の独自情報に加え、“アジア情報はNHKから”という国際的ブランド力の獲得 ○視聴者のみなさまからの反響等を番組制作に反映																								
		テレビ国際放送の受信環境の整備	○受信環境の整備充実 ・各国各地域の衛星等を活用し、きめ細かい配信を実現	○再送信国・地域数および視聴世帯数	○20年度中に、世界で1億1000万世帯へ配信(19年度は約700万世帯)																								
⑤	効率的な契約収納活動を行うとともに受信料の公平負担の徹底を図ります	効率的・効果的な営業体制を構築し受信料の公平負担を徹底	○受信契約件数の増加と未収削減による、支払数の増加(+55万件) ○受信契約対象数(推計)に対する支払件数の割合である支払率の前年度比向上(19年度:71.3%、20年度:72.1%) ○受信契約件数等の増加による、受信料収入の対前年度220億円増加(6350億円の確保) ・訪問集金廃止に伴い、未契約や受信料の支払が滞っている方への対策強化(2200人の委託契約収納員を、契約取次業務・未収対策業務へ) ・受信料を公平に負担していただけるよう支払督促を全国で拡大し、放送受信契約の締結拒否者に対しては、民事訴訟を実施 ・契約・収納業務に関する外部委託の強化と促進 ・インターネットや携帯電話を通じて利用できる「NHK+IDサービス」を活用した受信契約の自主申し出の促進 ○受信料支払者限定のイベント拡充 ○受信料制度への一層の理解促進を図る広報活動の強化	○民事手続きや外部委託の効果を測定 ○「NHK+IDサービス」の利用意向調査を実施	(万件) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>⑱決算</th> <th>⑲予算(見込)</th> <th>⑳予算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>支払数</td> <td>+61</td> <td>+52</td> <td>+55</td> </tr> <tr> <td>契約総数</td> <td>+0.3</td> <td>+20</td> <td>+25</td> </tr> <tr> <td>衛星契約</td> <td>+37</td> <td>+40</td> <td>+45</td> </tr> <tr> <td>未収削減</td> <td>△61</td> <td>△32</td> <td>△30</td> </tr> <tr> <td>支払率</td> <td>70.6%</td> <td>71.3%</td> <td>72.1%</td> </tr> </tbody> </table>		⑱決算	⑲予算(見込)	⑳予算	支払数	+61	+52	+55	契約総数	+0.3	+20	+25	衛星契約	+37	+40	+45	未収削減	△61	△32	△30	支払率	70.6%	71.3%	72.1%
			⑱決算	⑲予算(見込)	⑳予算																								
		支払数	+61	+52	+55																								
契約総数	+0.3	+20	+25																										
衛星契約	+37	+40	+45																										
未収削減	△61	△32	△30																										
支払率	70.6%	71.3%	72.1%																										
より公平で合理的な受信料体系へ改定	○受信料体系改定に関する対象者への確実な周知および円滑な実施 ・障害者の方に対する受信料免除の適用範囲拡大(20年10月から) ・複数支払の事業所に対する割引の導入(21年2月から) ・学生や単身赴任等の方に対する「家族割引」の適用範囲と割引率の拡大(21年2月から)	○受信料体系改定対象者への認知度	○受信料支払者限定のイベント数の増加(19年度:58本、20年度:150本程度) ○“約束”評価委員会の調査項目「受信料制度への理解度」を19年度より上回る																										
契約収納関係経費の削減	○効果的・効率的な営業活動の推進による営業経費率の圧縮(19年度:12.4%、20年度11.9%) ・訪問集金廃止に伴い、スリムで効率的な契約収納体制を構築(委託契約収納員を200人削減)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>⑱決算</th> <th>⑲予算</th> <th>⑳予算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受信料収入</td> <td>6,138億円</td> <td>6,130億円</td> <td>6,350億円</td> </tr> <tr> <td>営業経費</td> <td>816億円</td> <td>761億円</td> <td>756億円</td> </tr> <tr> <td>営業経費率</td> <td>13.3%</td> <td>12.4%</td> <td>11.9%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	⑱決算	⑲予算	⑳予算	受信料収入	6,138億円	6,130億円	6,350億円	営業経費	816億円	761億円	756億円	営業経費率	13.3%	12.4%	11.9%										
区分	⑱決算	⑲予算	⑳予算																										
受信料収入	6,138億円	6,130億円	6,350億円																										
営業経費	816億円	761億円	756億円																										
営業経費率	13.3%	12.4%	11.9%																										

個別の“約束”		おもな施策(※)	評価指標	目標	
大項目	小項目				
⑥	みなさまとの結びつきを強化し開かれたNHKをめざします	情報公開を推進し透明性を確保	○改正放送法で定められた「経営委員会議事録」「役職員の給与等支給基準、服務に関する準則」を新たに公表 ○5月末の19年度決算に向けて、番組制作経費の公表を引き続き検討	○視聴者のみなさまにとってわかりやすい資料とする	
		多様な回路を通じてみなさまの声を的確に把握し事業運営に反映	○視聴者のみなさまからの意見や問い合わせへのいっそう丁寧で迅速な対応 ○視聴者意向を一元的に集約する体制の整備 ○改正放送法に則り、視聴者のみなさまからの苦情や意見への対応結果を、四半期ごとに公表 ○直接対話活動を深化させ、視聴者のみなさまとのパートナーシップを構築 ・番組テーマ型などの満足度の高い対話活動を全国で拡充 ・本部で毎月テーマ型ふれあいミーティングを公募で実施 ・複数の役員が出席する大型ふれあいミーティングの開催 ○視聴者意向を反映したCS(お客さま満足)向上活動の推進	○視聴者コールセンターの電話応答率 ○メール着信2日以内の返信率 ○外部専門家による「コールセンター対応評価」を実施 ○参加者アンケートによる好感度・NHKへの理解の深まり ○全国での「企画型ミーティング」実施回数 ○本部での公募によるふれあいミーティング実施回数 ○CS向上活動の改善件数	○19年度を上回る応答率89% ○19年度を上回る返信率84% ○19年度を上回る満足度の向上 ○好感度78%、理解の深まり79% ○19年度の倍増 ○20年度10回以上実施 ○20年度の改善件数1000件
		公共放送への理解促進活動の充実	○他のマスコミや広報番組等を通じて、経営方針等を明確に伝える ○各部署・放送局の取り組みを積極的に広報し、等身大のNHKを知っていたくことを通じて、NHKへの理解促進に努める ○番組のPRIについては、放送のみならず、紙媒体やインターネットも積極的に活用 ・「今週の主な番組」等のホームページの他、個別番組の会見映像の配信サイト「コレ見て！ムービー」や予告動画を配信するサイト「インターネットテレマップ」など、番組視聴を高めるコンテンツの充実を図り、視聴者層の拡大を図る ○「国宝薬師寺展」「NHK音楽祭」など質の高い芸術・文化イベントを実施し、心豊かな社会の実現に貢献 ○視聴者のみなさまに開かれた地域の文化拠点としての活動を強化	○ホームページへのアクセス件数 ○イベント参加者アンケートの実施と結果分析	○“約束”評価委員会の調査項目「公共放送への理解度」を19年度より上回る ○イベント参加者の満足度70%以上 ○地域において年間2000本以上のイベントを実施 ○放送センターでの公開イベントと、「NHKスタジオパーク」で年間100万人以上の来場者
⑦	先導性を発揮し放送のデジタル化と高度化を推進します	地上デジタル放送の全国”あまねく”の推進	○デジタル中継局建設、NHK共同受信施設のデジタル化改修により、デジタル放送視聴可能エリアを拡大 ○自主共同受信施設の地上デジタル化推進に向けた調査の実施 ○地上デジタル放送の受信普及活動の実施、放送を通じた周知・広報の実施	○自主共同受信施設の事前調査対応数 ○受信実態調査等による受信世帯数、受信機出荷台数などによる普及状況の把握 ○経費削減状況、新技術の導入、設備開発の状況	○20年度末の地上デジタル放送の世帯カバー率を、約96%とする ○地上デジタル放送の受信世帯数の増加を図る
		放送の未来を創造する技術開発・研究の推進	○スーパーハイビジョン、立体テレビ、衛星放送高度化の研究開発 ○スーパーハイビジョンの実用化に向けた設備開発 ○視聴者の安心・安全を守る放送技術の研究開発 ○人にやさしい放送技術の研究 ○技術開発成果のグローバル化のための国際連携・国際協力の推進	○具体的な開発研究成果 ○効果的なコンテンツ制作状況 ○規格標準化の成果 ○国際共同研究の成果 ○国際共同研究委員会、放送技術審議会などの有識者による評価	○スーパーハイビジョンなどの研究開発を実施し、研究成果、開発成果を、放送技術研究所公開やNAB(全米放送事業者協会)やIBC(国際放送協議会)等で展示