3. 総務省テレビ受信者支援センターの取組み

(正会員) 今村 雅彦[†]

キーワード ● 地上デジタル放送, テレビ受信者支援センター, デジサポ

1. ま え が き

総務省では、2011年(平成23年)7月24日の地上テレビジョン放送のデジタル放送への完全移行に向け、デジタル化対応に関する相談対応や支援等を行う拠点である「総務省テレビ受信者支援センター(以下、支援センター)」について、総務省の補助事業(電波遮へい対策事業費等補助金)の実施団体として、デジタル放送推進協会(以下、Dpa)に決定した。

2008年10月1日に全国主要都市の11ヵ所、2009年2月2日に全国の40ヵ所が開所して、全国51ヵ所の体制で本格的な活動をスタートした。ここでは支援センターの業務の取組みについて紹介する。

2. 支援センター開設の経緯

総務省は、2008年7月7日に「地上デジタル放送に係る受信者支援を行う団体の公募」を報道発表し、公募手続を経てDpaを実施団体として決定し、9月5日に公表した。これにより、全国11ヵ所の支援センター(札幌、仙台、東京、長野、金沢、名古屋、大阪、広島、松山、福岡、熊本)は、2008年10月1日に開所式を行い、活動をスタートした。東京での開所式は、図1に示すように、東京渋谷のNHK放送センター101スタジオを会場に、総務大臣をはじめ、総務省、放送事業者、メーカ、関係諸団体、報道関係者など約350名が集まり盛大に行われた。

その後、総務省は2008年10月22日に安心実現のための緊急総合対策関連として各都道府県に支援センターを拡充するため「地上デジタル放送に係る受信者支援を行う団体の公募」を報道発表し、2009年1月5日に実施団体としてDpaに決定したと公表した。これにより、2009年2月には全国51ヵ所で業務を開始した。なお、総務省は2008年11月から募集していた支援センターの愛称を「デジサポ」と決定し、

図1 東京での開所式風景(2008年10月1日)

図2 「デジサポ」ロゴマーク

2009年1月23日に公表した(図2)。

2009年度の支援センターについて、総務省は2009年2月20日に「地上デジタル放送に係る受信者支援を行う団体の公募」を行い、諸手続を経て実施団体として2008年度に引き続きDpaに決定し、3月31日に公表した。

なお、総務省は、各地域における地上デジタル放送完全移行に向けた推進体制を充実するため、地方公共団体、放送事業者、ケーブル事業者、施工業界、電機商業組合、総合通信局等で構成する各都道府県単位の地上デジタル放送推進組織(通称:連絡調整会議)の整備状況について、2009年2月17日に報道発表した。支援センターは、この推進組

[†] 社団法人デジタル放送推進協会/総務省東京中央テレビ受信者支援センター

"Introducing the Activity of MIC DTTV Audience Support Center" by Masahiko Imamura (The Association for Promotion of Digital Broadcasting, Tokyo/MIC (Ministry of Internal Affairs and Communications), Tokyo-chuo DTTV Audience Support Center, Tokyo)

組織の一員として関係諸団体と連携を図り、強力に活動展開することとしている。

3. 支援センターの実施体制

全国の支援センターは、全国を束ねる統括本部（東京）と、各府県庁所在地のほか、世帯の多い東京都は東京中央（渋谷区）と東京西（町田市）の2カ所、面積の広い北海道は札幌・函館・旭川・釧路の4カ所に開設している。

全国51カ所の支援センターは、統括本部と直結した指示命令系統のもと、フラットな位置づけとなっている。

支援センターの要員のほとんどは、放送事業者とメーカーからの出向者で構成され、2008年度では全国約140名、2009年度は全国約320名の体制で構成される。

各支援センターは限られた要員で膨大な業務に対応できるよう、現場での相談対応や測定業務、説明会などについて、図3に示すように地域会社に業務委託して実施する。

なお、業務委託先の選定は、公募により提出された関係資料をもとに、第三者による評価委員会に諮り、それぞれの業務ごとに地域会社が決定される。

また、支援センターに関係する活動状況や公募情報については、ホームページ（<http://www.digisuppo.jp/>）で公開している（図4）。

4. 2008年度の業務実施内容

アナログ放送からデジタル放送への移行を円滑に進めるためには、国民、視聴者にデジタル放送を理解していただくことが重要である。2008年度は11カ所の支援センターが10月からの6ヵ月間、2月開所の40カ所は2ヵ月間と、立ち上がりからの活動期間が限定的であるため、2009年度に向けた助走期間として位置づけ、次の四つの柱を中心に活動展開した。

(1) 受信相談への丁寧な対応

視聴者からの受信相談は、地デジコールセンターで一括して電話対応しているが、地域的な受信不良などは電話だけでは解決しない事例がある。このため、支援センターでは、受信指導の助言など丁寧な視聴者対応を行うため、地デジコールセンターと連携し、地域的な受信課題について約4,000件対応し、必要に応じて測定車による現地調査を約1,900件実施した。

(2) きめ細かな説明・訪問対応

町内会・老人クラブなどからの要請や中継局開局に合わせ、地デジの基礎から理解していただく説明会を全国で約450回実施した。このほか、自治体広報などを通じた周知広報を約360回実施した。

(3) テレビ受信状況の調査・把握

デジタル混信やデジタル難視など、視聴者の自助努力だけでは受信できない受信不良地区に対して、放送事業者等

の協力のもと、現地調査を全国2,600地区で実施した。

(4) 共聴施設のデジタル化の促進

受信障害対策共聴や辺地共聴などに対して、デジタル化の施設の改修や個別受信への移行などの対応方法を助言し、集合住宅共聴に対しては、集合住宅の管理会社等を訪問し、早期改修を促進するためにデジタル化改修のサポートを行うなど、全国410施設に対応した。

5. 2009年度の業務展開

総務省の補助事業として実施する支援センターの主な2009年度業務について紹介する。

5.1 共聴施設のデジタル化改修促進

受信インフラで全世帯の6割を占める共聴施設のデジタル化改修が急務である。そこで共聴施設所有者、保守業者の団体や集まり、地方公共団体等を対象にした地デジ説明会を延べ1,200回実施し、共聴施設のデジタル化改修促進を図るとともに、以下の活動を展開する。

(1) 受信障害対策共聴への取組み

デジタル放送で受信障害が解消されない場合には、共聴施設の維持管理責任を有する高層建築物等の所有者と受信者との当事者間協議により対応することが必要である。

このため支援センターでは、全国5万施設の受信障害対策共聴を訪問して、共聴施設の実態を把握し、施設管理者へデジタル化の説明・助言等を行う。また、必要に応じて管理者訪問活動を行う際の参考情報を得るため、個別受信可否を見極めるための簡易受信調査を実施する。

(2) 集合住宅共聴への取組み

集合住宅共聴のデジタル化対応については、管理組合から委託されている住宅管理会社の積極的な取組みが不可欠である。このため、集合住宅管理会社等3万社を2009年度内に訪問し、集合住宅共聴施設のデジタル化の必要性等の説明や助言とともに施設の実態調査を行う。

(3) 辺地共聴（自主共聴）への取組み

辺地の自主共聴については、国および自治体の助成策やNHKの支援策によりデジタル化が進むと見込まれることから、必要に応じて各総合通信局や自治体が開催する説明会で、デジタル化の必要性等について説明する。

5.2 デジタル混信・難視への調査対応

地上デジタル放送推進協議会との連携によるシミュレーション等をもとに、計画的に調査を実施する。

デジタル混信調査は、これまで検討された1,700地区を対象に実施する。また、フェージング混信などは長期間の実測調査が必要で、100地区を対象に実施する。

デジタル難視調査は、シミュレーション等をもとに地形等の影響により難視となる地域について、2,000地区を対象に実態調査を実施する。

これらの調査結果は、放送事業者等による円滑なデジタル移行の改善検討に資する。

5.3 受信相談対応および各種調査等

(1) 個別的・専門的な受信相談

各支援センターは、総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター（地デジコールセンター：ナビダイヤル0570-07-0101）および総合通信局や自治体等と連携し、必要に応じて個別的・専門的な相談および地域的な受信不良が想定される地域の受動的な受信状況調査を行う。また、個別受信相談等で把握したデジタル受信不良地域や地域協議会等からの依頼により、デジタル難視やデジタル混信になど地域的な受信状況調査を行う。これらの活動で把握した情報は、相談対応等に有効に活用するとともに、改善対策の検討に資する調査データを地域協議会に提供し、デジタル放送の受信を促進する。受信相談や説明会開催要望等に対する大まかな流れについて、図5に示す。

(2) 地上デジタル放送への移行に係る調査・分析

地上デジタル放送に関する浸透度調査について、四半期（年4回）ごとにサンプル調査を実施し、地デジ化の普及状況等について取りまとめ公表する。

また、アナログ放送終了時の影響をあらかじめ推定する影響度調査について、アナログ中継局をいくつか選定して終了シミュレーションを行い、アナログ完全停波に向けた体制の確保等の検討に役立てる。

5.4 高齢者・障がい者等への働きかけサポート対応

2011年のデジタル完全移行にあたって、受信機器等のデジタル化対応が遅れがちになると想定される高齢者や障がい者に対して、その必要性や対応方法等についてきめ細やかに説明、働きかけをするため、地方自治体等の協力を得て、町内会館、地域センターなどにおいて、高齢者等を対象に年度内延べ70,000回の説明会を実施する。なお、説明会に参加できない寝たきりなどの65歳以上の高齢者等からの依頼に応じて、説明会実施期間中に戸別訪問説明等も実施する。

説明会実施の周知にあたっては、開催タイミングに合わせて該当地域の全世帯にダイレクトメールで周知するほか、自治体広報紙、掲示板、回覧板なども活用する。

図5 受信相談や説明会開催要望等に対する大まかな流れ

5.5 デジタル混信対策と受信障害対策共聴施設改修等への経費助成事業

(1) デジタル混信改善への助成

デジタル混信地区の共聴施設組合等が受信設備の混信対策を実施する場合や、放送事業者が送信設備の改修・移設等を実施する場合には、助成金制度を利用することができる。支援センターは、この助成金の審査や交付事務作業を行う。

(2) 受信障害対策共聴施設への助成

受信障害対策共聴施設のデジタル化対応には、まず施設当事者間での協議が基本となる。限られた時間のなかで完全デジタル化を進めるためには、この協議を強力に促進する必要がある。このため、共聴施設のデジタル化対応のための負担が著しく過重となるケースについて、2009年度から有線共聴施設の改修または無線共聴への置換に対する経費の一部を助成する制度が開始される。支援センターは対象施設の施設管理者に対する助成金の審査や交付事務作業を行う。助成までの大まかな流れを図6に示す。

5.6 関係団体との連携や周知広報

地上デジタル完全移行に向けた推進体制を充実するために設置した各地域の連絡調整会議は、関係諸団体との情報共有や意見交換、さらに、地デジ推進に向けた行動計画の策定など、地域における地デジ推進役としての役割の一層の強化が求められる。支援センターでは、この中心的役割を果たしていく。

また、地域に根ざした説明会や訪問対応をより円滑に行うため、各支援センターの所管地域ごとに地デジボランティアを募集し、名簿作成および育成・管理を行う。

さらに、自治体広報紙等や放送局の広報、電器店など関係業界を通じた周知広報などを活用し、「地上デジタル放送の特質」「アナログ放送の終了時期」「必要な受信機器」「共聴改修への助成施策」「受信説明会の開催募集」等について効果的な周知広報活動を展開する。

6. む す び

支援センターは、地上デジタル放送をさらに普及促進させていくことを目的に、個別・専門的な受信相談・説明等にきめ細かな対応するための地域の拠点として全国に設置されている。すべての国民が地上デジタル放送に適切に対応していけるよう支援するには、地方公共団体をはじめ関係諸団体・組織との連携が不可欠である。支援センターは2011年の円滑な完全デジタル移行に向け、その中心的役割を果たしていく。

(2009年4月30日受付)

いまむら まさひこ
今村 雅彦 1973年、NHK入局。札幌、函館、埼玉の放送局を経て、1986年より、放送センター勤務。ゴースト障害の予測技術・改善技術開発やアナログ周波数変更対策、地デジネットワーク検討等に従事。2008年より、Dpaに出向し、現在、総務省東京都中央テレビ受信者支援センター長、正会員。