

參考資料

利水者へのアンケート調査の実施 ～利水者アンケートに基づく対応～

独立行政法人化の趣旨として、国民に対して提供するサービスの質の向上がある。

平成21年度の業務運営等に当たっては、平成20年度実施のアンケート結果に基づき「説明会の実施時期の改善や資料内容の工夫」、「水質改善事業等についての対応状況の説明」、「コスト縮減の更なる推進とその取り組み状況の説明」等、様々な取り組みを行ってきた。

機構の取り組みが利水者にどのように受けとめられたか等、今後の業務改善に活かすため、昨年度に引続き、利水者へのアンケート調査を実施した。

(1) アンケートの対象・構成

水資源機構が提供するサービスは、その性格から国民に対して直接行われるのではなく、水道事業者である地方公共団体や土地改良区等が対象となる。このため、アンケートはサービスの受け手としての利水事業者を対象としたほか、関係機関として関係都府県の窓口部局等を対象とし、173件依頼した。アンケート依頼先を表-1に、アンケートの構成を表-2に示す。

なお、アンケートは、機構として文書により依頼を行い、依頼先の組織意見を把握すべく努めた。

アンケートは、平成21年12月に依頼、平成22年1月末を目途に回収し、その回収率は100%（173件回収）であった。

表-1 アンケート依頼先

地区名	都市用水	農業用水	その他(*)	計
関東地区	34	18	14	66
中部地区	8	17	11	36
関西地区	19	0	7	26
四国地区	8	4	7	19
九州地区	6	14	6	26
合計	75	53	45	173

*その他 河川・発電・窓口等

表-2 アンケートの構成

I 水資源機構の業務全般について	
1	機構の業務全般について
2	機構の業務において特に重要な事項について
II 水資源機構の対応全般について	
1	機構の対応について特に満足している事項について
2	機構の対応について特に不満があった事項について
3	電話や事務所窓口での職員の対応について

<p>Ⅲ水資源機構の情報提供・説明責任について</p> <p>1 問合せや資料請求に対する機構の対応について</p> <p>2 (1) 説明の分かりやすさ (2) 説明時期の設定について (3) 説明資料の内容について (4) 説明内容・項目等について追加した方が良い事項等について</p> <p>3 機構ホームページ等による情報提供で不足しているもの</p>
<p>Ⅳ水資源機構の業務等について</p> <p>1 (1) 施設の新築・改築に関する技術力について (2) 施設の維持管理に関する技術力について (3) 配水管理に関する技術力について</p> <p>2 環境への取り組みについて</p> <p>3 地域との連携について</p> <p>4 用水の安定供給について</p> <p>5 (1) 届けられている水の水質について (2) 機構の水質保全に関する努力について (3) 水質改善取り組みの方向性について (4) 水質への取り組みに対する意見</p> <p>6 (1) 洪水調節時の対応について (2) 渇水時の対応について (3) 水質事故発生時の対応について</p>
<p>Ⅴコスト縮減について</p> <p>1 建設事業のコスト縮減の取り組みについて</p> <p>2 管理業務のコスト縮減の取り組みについて</p> <p>3 事務的経費縮減の取り組みについて</p>
<p>Ⅵ水資源機構に対する期待、意見、要望等を自由記入</p>

(2) アンケート結果

アンケートの各項目に関する集計結果を図に示す。なお、平成15年度から平成20年度までに実施したアンケートにおいても同様の質問を行っている場合には、今回の結果と合わせ平成15年度から平成20年度までの結果も示した。

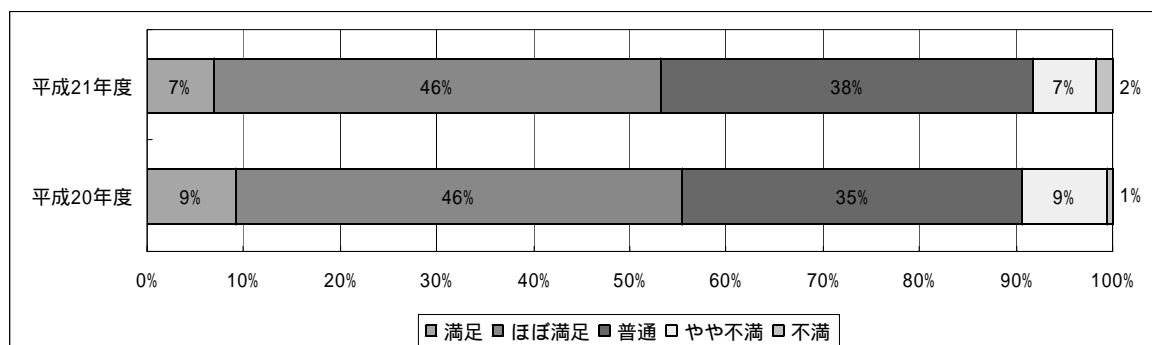
また、以下の表記中、「満足等」とはアンケートでの「満足」と「ほぼ満足」とする意見の計を、「不満等」とはアンケートでの「不満」と「やや不満」とする意見の計をそれぞれ示している。

なお、昨年度より、各項目における選択理由の記述は、利水者の回答負担を軽減する等の観点から、不満等とされた理由を記述していただくこととしたため、各項目において記載している主な意見は、おおむね「不満等」とする理由となっている。

I 水資源機構の業務全般について

1 機構の業務全般について

(図-1 アンケート結果 (I-1))



【主な意見】

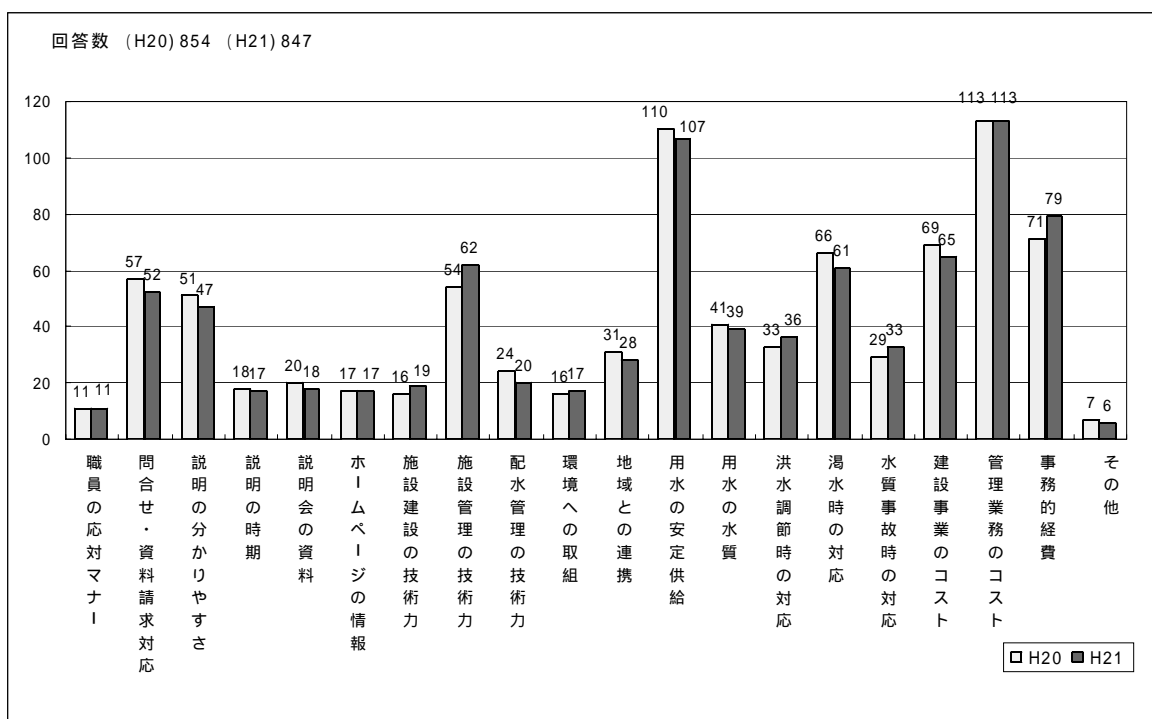
- 水利権 0.1 m³/s を取得するため、ダム建設事業に元利合計で約15億円を負担しているが取水地点の水源水質が極めて悪い。
- 実施事業について、事前に利水者への説明や協議が十分行われておらず、実施にあたり利水者と水資源機構間で齟齬が生じた。
- 水機構からの説明や説明資料の構成・内容が、機構サイドに立った内容である。説明を受ける側は、説明など提供された情報にもとづき、事柄の妥当性について検討し、判断を伺う立場にあることから、説明を受ける側の状況及び用途等を把握し、その内容に即した対応をして欲しい。
- 水資源機構本社、支社、事業部のそれぞれの役割が、効率的なシステムになっていない様に見受けられます。支社、事業部により多くの権限を持たせ、地域のニーズに、早急かつ、柔軟に対応し、判断できるシステムが必要であると思います。
- 給水人口の減少や節水機器の普及などにより水需要の減少傾向が続いており、本市の水道事業の経営の見通しは非常に厳しい状況にあります。水資源機構においてはコスト削減に取り組まれていると聞いていますが、管理費負担金は以前とほぼ同水準のままであり、ユーザーによって料金収入の減少に見合うだけの負担軽減につながっていません。
- 渇水時の貯水量の確保、カビ臭対策、管理業務のコスト削減などについて、さらに取り組みを強化していただきたい。
- 水機構の業務については、公団当時より職員数がかかなり減少しているが、建設・管理と孤軍奮闘されていることに感謝します。

【対応方向等】

引き続き「水資源機構コスト構造改善プログラム」の着実な推進、機動的な組織運営や効率的な業務運営に取り組むことにより、中期目標期間において事務的経費の15%の節減等を図りつつ、用水を必要とする地域に対する水の安定的な供給を図るとい機構の根幹的な役割を的確に果たしていく。

2 機構の業務において特に重要な事項について

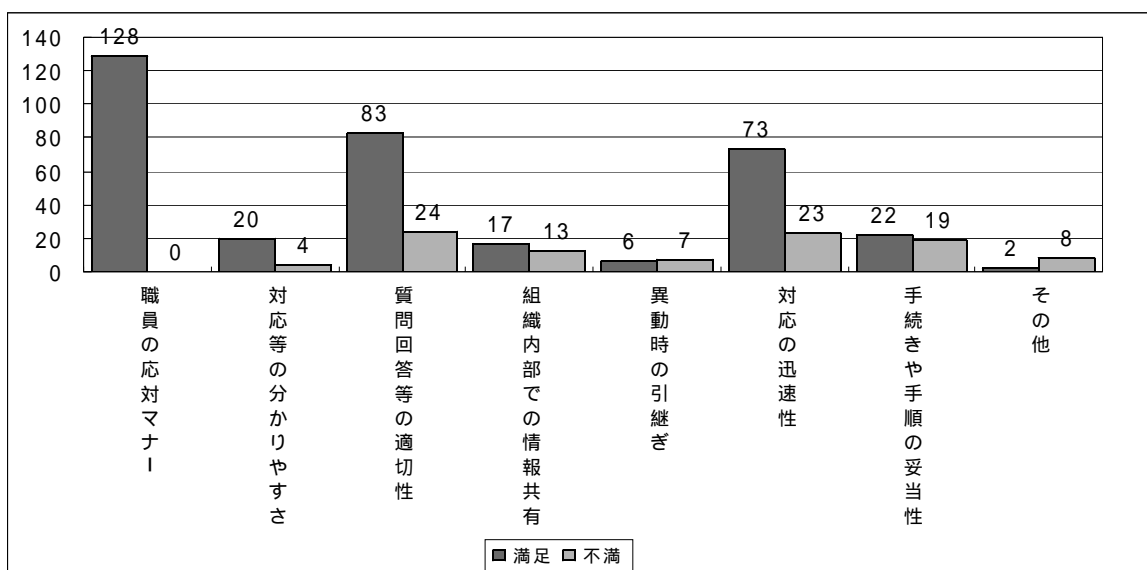
(図-2 アンケート結果 (I-2))



II 水資源機構の対応全般について

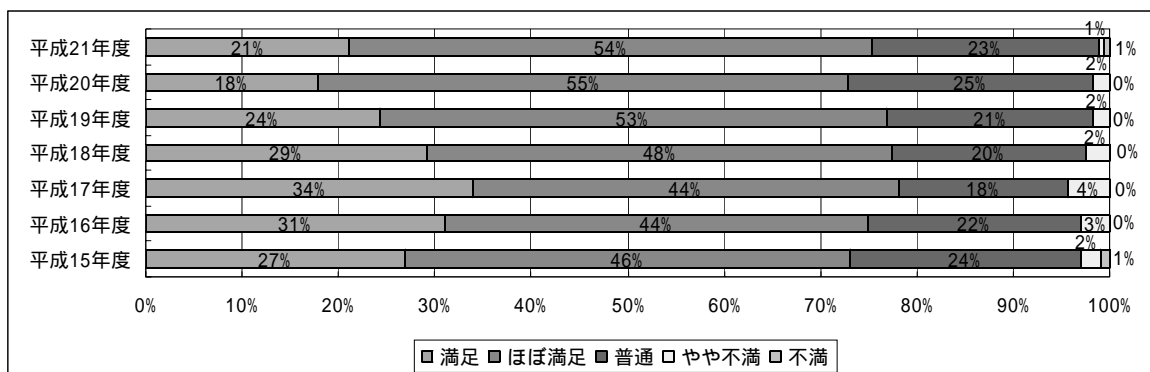
1 機構の対応について特に満足又は不満としている項目について

(図-3 アンケート結果 (II-1・2))



2 電話や事務所窓口での職員の対応について

(図-4 アンケート結果(Ⅱ-3))



【主な意見】

- 電話の声が小さい。
- 負担金納付書の納付期日に納付したが、電信扱いでないため、その日に入金されず、機構担当者より2日間に渡り執拗に原因を問いただされた。
- 特に不満はないが、職員に元気が無いように見受けられる。

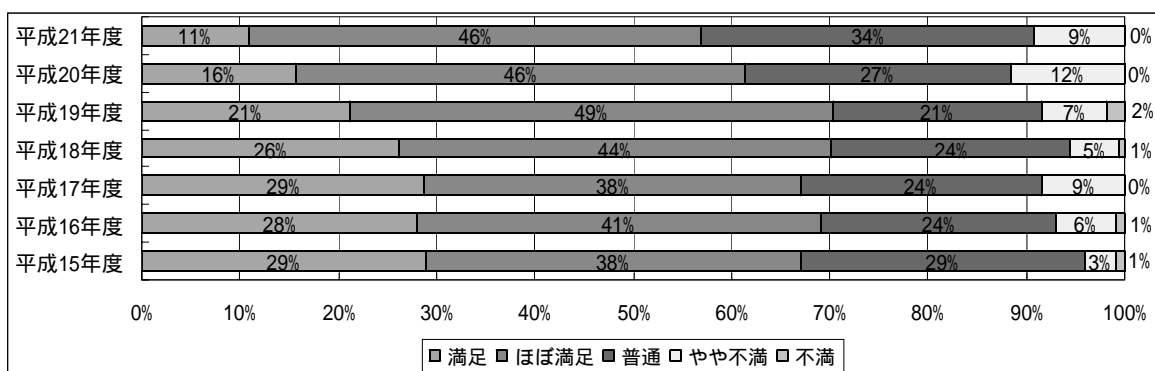
【対応方向等】

評価のあった172件のうち不満等の回答は2件であり、回答のほとんどは満足等及び普通の評価であったが、引き続き適切な対応に努めるとともに、意見のあった内容について、改善を図っていくものとする。

Ⅲ 水資源機構の情報提供・説明責任について

1 問合せや資料請求に対する機構の対応について

(図-5 アンケート結果(Ⅲ-1))



【主な意見】

- 迅速で適切な対応をいただいている部分もあるが、そうでない部分もある。
- 予算執行に係る経費負担者を対象とした資料になっているか疑問である。負担者への説明は、より明確かつ懇切丁寧な対応を望みたい。

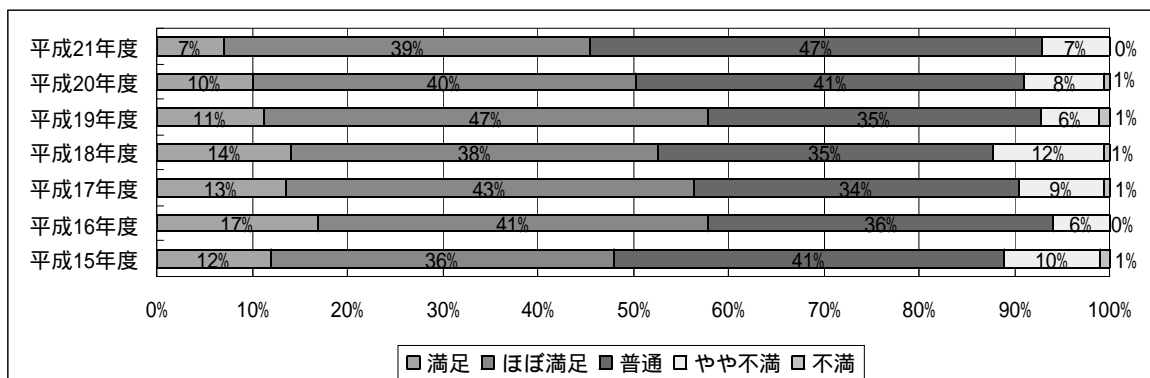
- 問い合わせや資料請求に対する回答内容が、専門的すぎるものがしばしばある。
一方、対応窓口については、昨年度に関東事業担当という部署が新設されたことにより、スムーズに問い合わせができるようになった。
- 木曾川水系連絡導水路事業について、新政権誕生以降、3県1市を集めた場が設けられず、現在の状況や、今後の対応についての情報提供や説明がなされないのは、事業主体としての説明責任が果たされていないと感じた。
- 当庁から資料請求を行った際には文書の提出を求める場合があるが、機構が企業庁に資料提供を求める場合は電話やメールで済ませている。

【対応方向等】

利水者の意見・要望内容を踏まえた確かな対応を行い、機構としての説明責任を果たすよう取り組んでいくこととする。

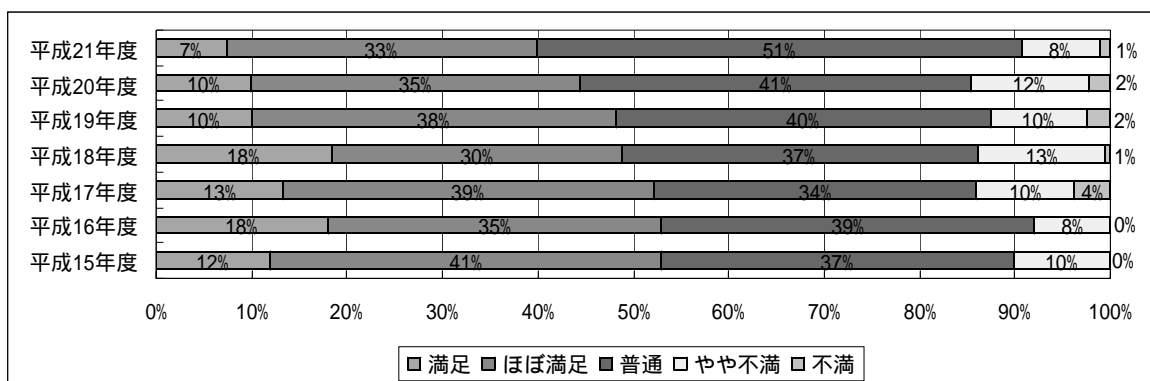
2 (1) 説明の分かりやすさ

(図-6 アンケート結果 (Ⅲ-2 (1)))



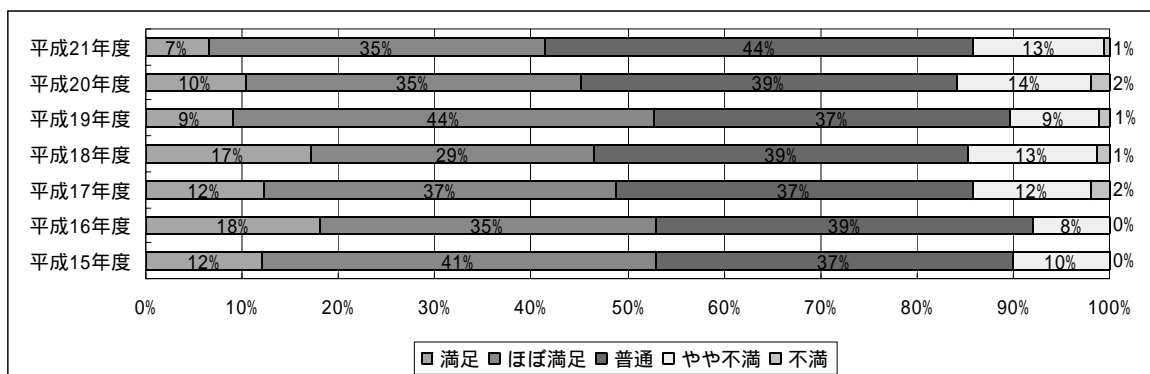
2 (2) 説明時期の設定について

(図-7 アンケート結果 (Ⅲ-2 (2)))



2 (3) 説明資料の内容について

(図-8 アンケート結果 (Ⅲ-2 (3)))



2 (4) 説明内容・項目等について追加した方がよい事項等について

- 説明資料や時期についての改善は見られるが、調査や工事を実施する必要性についての説明に欠ける部分がある。説明会でもたびたび話題になるコスト削減の改善についてもさらに説明が必要ではないか。
- 資料で不明な事項について質問した際は、懇切丁寧な回答があり十分な説明がなされるのだが、負担金を予算化する際に内部で説明を求められる、コスト削減に関する資料が不足している。
また、利水者としては、例年、負担額の「平準化」を要望しているが、機構としてはそれが不可能であって負担額が増額する場合には、その理由が説明されるべきであると思われる。
- 房総導水路改築については、説明会などの頻度を高めていただきたい。また、緊急改築事業化に向けた条件整理など、事業化前に時間的余裕をもって提示をしていただきたい。
- 一般事務職員及び農家さんでも理解し易くを心がけられたい。
- 相手の立場を考慮（必要性、目的、相手の組織内での説明のし易さなど）した資料づくりをお願いする。
- 負担金に係る情報開示について、一般管理費についてより詳細な情報を提示していただきたい。また、当開示については翌年度以降も行うことを制度化していただきたい。
- 複数年に渡る長期の事業が主なため、単年度経過整理・説明を常に冒頭に入れてほしい。
- 初めて見る者にでも直ぐに理解できるような、分かり易い資料を提供して欲しい。関係法令など根拠となっているものがある場合はその根拠資料等を理解できるよう抜粋していただきたい。
- 一般管理費や管理事務費などの事務費について、今年度から従前より詳しくご説明いただいたが、今後もより詳しい情報をご提供いただきたい。
- 他ダムで同様の事業が行われている場合、比較検討資料があれば提出していただきたい。このことにより事業の効果がわかりやすくなると思われます。

- 昨年度のアンケートで『管理費にかかる説明だけでなく、水源開発事業の実施状況についても説明していただきたい。例えば、丹生ダムには調査等の費用として毎年6億円以上の予算が計上されているが、予算がどう使われたのか、適正に執行されているのか、また、将来的な負担の見通し等についても伺いたい。』と要望していたが、必ずしも十分に説明をいただいたとは考えていない。
- ダム統合管理費負担金の詳細な内容を説明していただきたい。また現在、耐用年数もしくはプラス数年で更新事業を実施しているように思いますが、各事業ごとに費用対効果を明示して欲しいと考えます。新しい施設ほど運転は楽になると思いますが、施設寿命を先延ばしした維持管理費用との比較も必要と考えます。(アセットマネジメント)
- 負担金の積算根拠について、本社経費を含めてより詳細な内容を提供していただきたい。また、経費(積算根拠等含む)ごとに前年対比が分かりやすい内容にしていただきたい。
- 水資源機構発注工事の現場説明会が年1回程度あると良いと思います。
- 専門用語に理解し難い事項が時々見受けられますので、素人が理解できる言葉に要約していただきたい。

【対応方向等】

それぞれの項目において、不満等とする回答は前年度に比べ減少しているが、引き続き、利水者の求める情報を提供し、説明責任を果たしていくよう一層努めることとする。また、説明時期の設定、説明資料の作成及び説明の方法等について、説明を受ける側に立ってより多くの利水者の納得が得られるよう十分調整・検討を行うこととする。

さらに、利水者ごとに求める説明の内容等が異なる場合があることから、利水者との緊密な関係を構築し、利水者の求めに応じたきめ細かな対応を行うよう努めるものとする。

3 機構ホームページ等による情報提供で不足しているもの

【主な意見】

- 今年はあまり機会がなかったと思うが、ダムによる洪水調節の効果を広く情報提供してほしい。
- 房総導水路管理所のホームページにも水質情報を掲載して欲しい。他の管理所では掲載されているところもある。
- 水資源の脆弱性(近年の傾向と将来の課題)と水源開発の必要性について。
- 治水、利水の効果のPRに力を入れてほしい。リアルタイム情報も重要だが、過去の主要出水や渇水時の効果を、一般向けに平易な表現で紹介してほしい。
- 水源(ダム)の役割、また環境への取り組みによりうまれた実際の効果・結果と実感できる情報を住民が理解できる内容で分かりやすく紹介してほしい。
- 技術力を誇示するに足る情報を掲載すべき。

- 職員構成の内訳。(国や都道府県等から水資源機構への出向者、派遣者、OB の人数及び、人件費額並びにその取扱い。逆に水資源機構から国や都道府県等への出向者、派遣者の人数及び、人件費額並びにその取り扱いなど)

また、人件費額等について(ラスパイレズ指数の高い理由、その適正化の取り組み、所属別の人件費(給料や各種手当など詳細に)と物件費等を区分した決算額データ)の情報提供をお願いしたい。

- 主要な契約についてのプロセス、結果。(1社入札など)
- 水源情報において、利水者別の貯留量を示していただきたい。
- 対外的に説明するには事業パンフレットが最も適している。そこで、各種パンフレットをPDF形式でホームページに載せて頂きたい。(急ぎよパンフレットが必要となった際に便利)

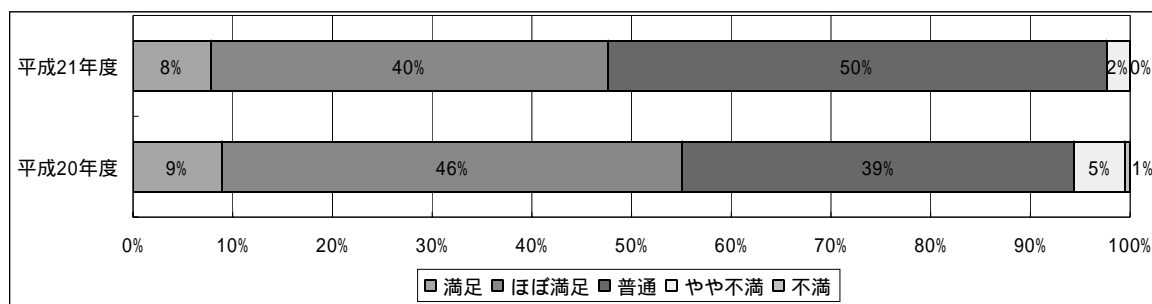
【対応方向等】

意見のあった利水者の要望内容等を踏まえ、ホームページ等により必要な情報をできる限り発信することに努め、適切に対応していくこととする。

IV 水資源機構の業務等について

1 (1) 施設の新築・改築に関する技術力について

(図-9 アンケート結果 (IV-1 (1)))

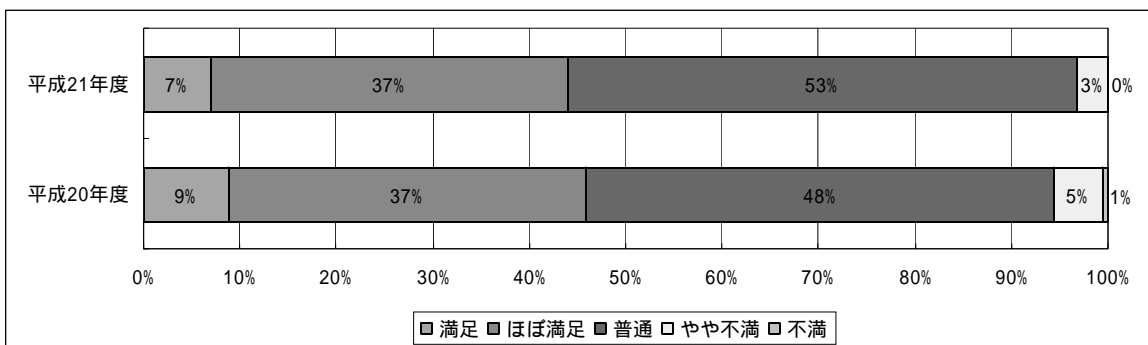


【主な意見】

- 更なる技術力の向上や新技術の導入で安全で安価な施設の新改築に励んでほしい。
- 技術的検討がコンサルの受け売りのような内容の時がある。マネジメントも含めた水機構らしい総合的な技術力の向上を期待します。また、豊川用水二期事業において、地元調整の難航から工事の進捗に遅れが出るものがあり、計画の見直しの甘さを感じることもある。
- 現場の調査不足及び管理委託する土地改良区の意見、意向の聴取不足が見受けられた。

1 (2) 施設の維持管理に関する技術力について

(図-10 アンケート結果 (IV-1 (2)))

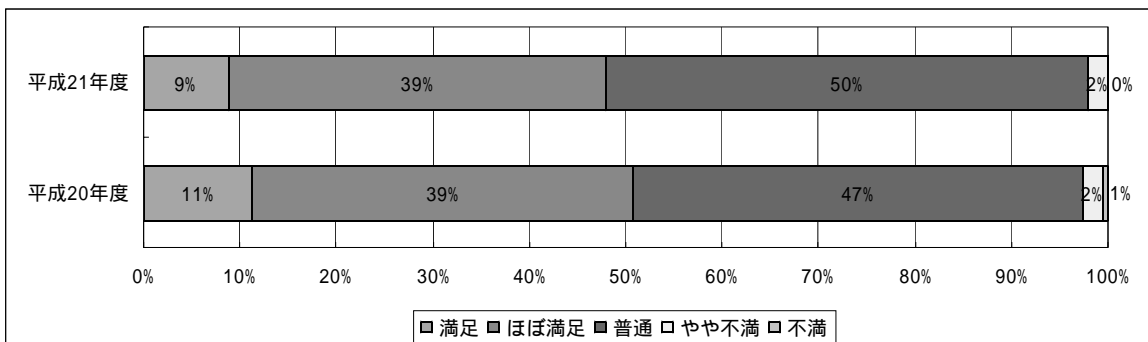


【主な意見】

- 将来にむかって、維持管理費を減らしていきけるような検討をしてもらいたい。
- ダム湖の水が、1年を通じて安心安全なカビ臭や濁りの無い放流水になるように望む。
- 分土工除塵対策は管理当初からの懸案事項となっている。こまめな除塵作業は行われているが、洪水導入時等にはゴミ詰まりによる用水不足が生じていることから、用水の安定供給に向けた幹線水路での除塵対策検討及び分土工での除塵施設改良等に順次取り組んで頂きたい。
- 維持管理に関しては、ストックマネジメントに基づき、施設の長寿命化、LCCの低減等、様々な取り組みをされていることは、事業概要、HP等で紹介されており、満足していますが、これらの取り組みについての説明があまりないことから、維持管理計画への反映などが具体的に分からない状況です。
- 近年、管理費（特に特別経費）について、大幅な変更など場当たりのとも感じられる対応が見られる。計画的、合理的な執行に努められたい。

1 (3) 配水管理に関する技術力について

(図-11 アンケート結果 (IV-1 (3)))

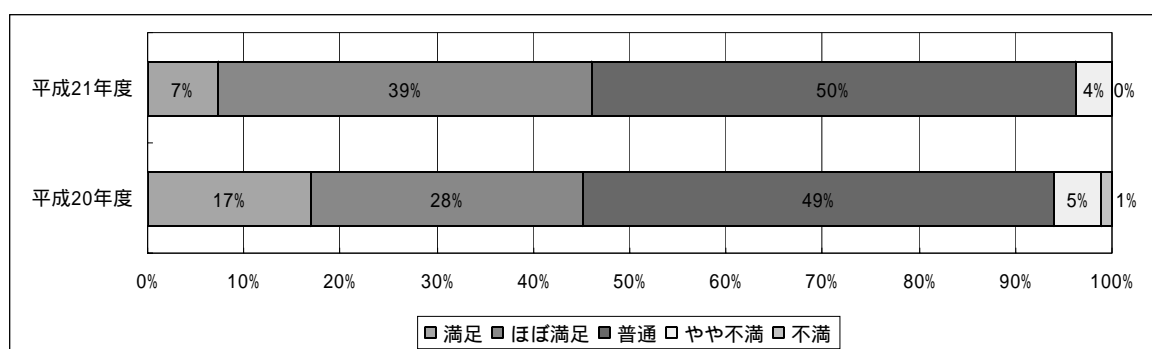


【主な意見】

- 室生ダムの水位管理等について、満足しています。制約の多い中、近年非常に丁寧に管理していただいております、感謝しています。
- 平成 21 年度夏期通水においては、渇水時の取水調整フローに基づき取水調整されたが、他県側への配水が優先され、当県側としては満足できるものとなっていない。また、昼夜調整を取り入れるなど工夫が必要。基本的には、昭和 51 年度の確認書に基づいた配水管理を行うべきで、不足分は両岸で公平に分かち合わなければならない。

2 環境への取り組みについて

(図－1 2 アンケート結果 (IV－2))

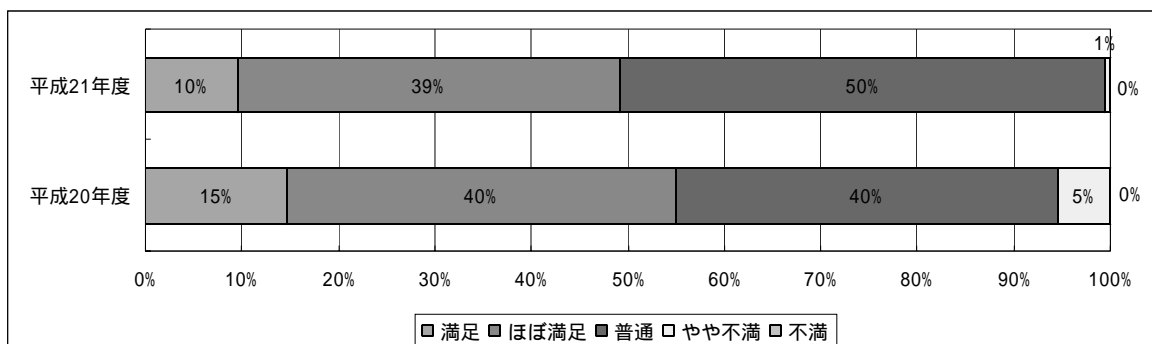


【主な意見】

- 霞ヶ浦の取り組みについて、国土交通省の実施している取り組みと機構の取り組みが重複した内容に感じられる。国交省と機構の取り組みの区分（工法や実施箇所を選定等）や両者の霞ヶ浦全体の実施状況及びこれまでの取り組みによる解析や効果等を示されたい。
- 武蔵水路改築事業については、一部河川指定となるが環境への取り組みがないのではないかと。
- 環境負荷軽減の観点から、合口二期の水道専用ポンプは、水量的に不足するときのみ運転すべきであり、それ以外の期間は停止するべきである。引き続き、長期的な課題として積極的に検討していただきたい。
- 環境への取り組みは、CO2 削減の課題もあり、必要であると考えます。しかし、その費用を管理負担金に賦課するのではなく、水資源機構などの負担で実施すべきです。例えば、河川水辺の国勢調査、フォローアップ調査については、調査結果の報告は受けていますが、どのように役立っているのか全く効果が見えません。単に報告書を作成しているだけに感じます。

3 地域との連携について

(図－1 3 アンケート結果 (IV－3))



【主な意見】

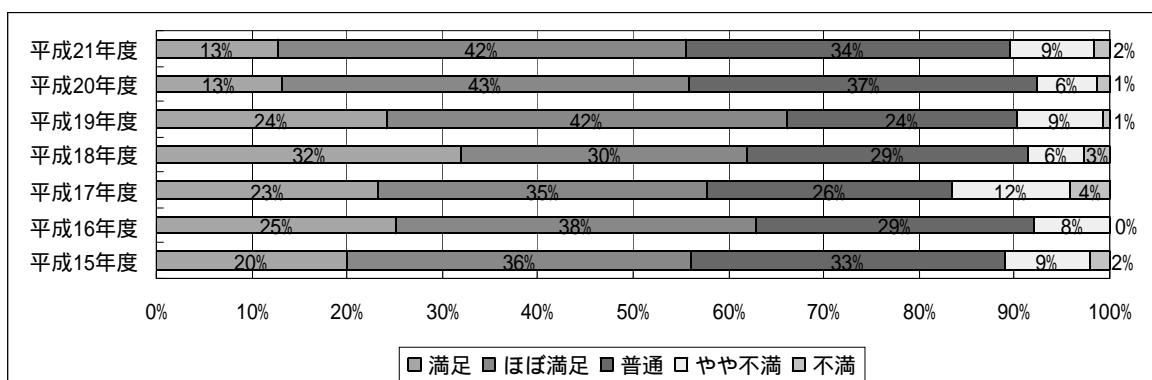
- 具体的な取り組みが見えてこない。
- 近隣小学校の施設見学時には声をおかけしますので、ご協力をお願いしたい。
- 管理体制推進協議会 PR 活動へのご協力をいただき、ありがとうございます。今後ともご協力の程よろしくお願い致します。

【対応方向等 (IV 1～3 関係)】

意見のあった利水者の要望内容等を検討の上、適切に対応していくこととする。

4 用水の安定供給について

(図－1 4 アンケート結果 (IV－4))



【主な意見】

- 県は大規模地震対策として、施設の耐震化の整備を随時進めていますが、上流施設の大規模地震対策の実施が遅れているため、安定供給について不安に感じます。早期の実施をお願いします。
- 日吉ダムでは、平成12年の渇水を踏まえ、確保流量の見直し等を実施したにも関わらず、その後8年で5回（平成19年度から3年連続）も貯水率が50%を下回っ

ており、抜本的な見直しをお願いしたい。

- 室生ダムの運用管理には満足していますが、そもそもの部分で、当局として室生ダムで取得した水利権（夏季 1.6 m³/秒、冬季 1.2 m³/秒）満量を安心して継続的に取水できる状況ではない。
- 今年は 3 年連続かつ年間 2 回の渇水になったこともあり、必要な水が、必要なときに取水することができなかった。
- 大山ダム完成の遅れにより水需給が逼迫しており、平常時も一部団体への送水を制限している。また、これにより経営的な影響も生じている。更に、近年は不安定な降雨の影響もあり、渇水が頻発するようになっている。
- 6 月の代掻き、田植期には要請量の 50% 程度調整しなければならない時があるなど安定供給にはほど遠い状況であった。

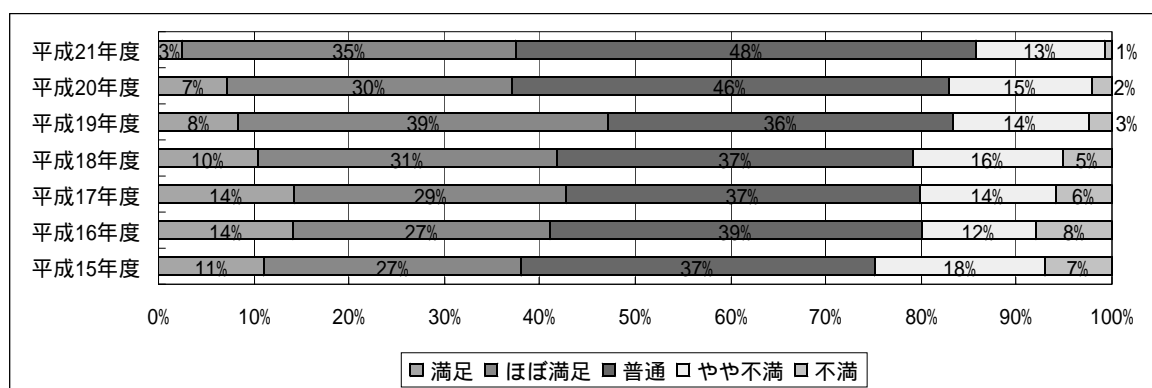
【対応方向等】

引き続き、安定的な水供給に努め、渇水時には情報の提供及び渇水調整の説明を的確に行っていくとともに、水資源機構による水源開発の成果や意義を関係機関や地域住民等にPRするものとする。

5（1）及び（2）用水の水質・水質保全に関する努力について

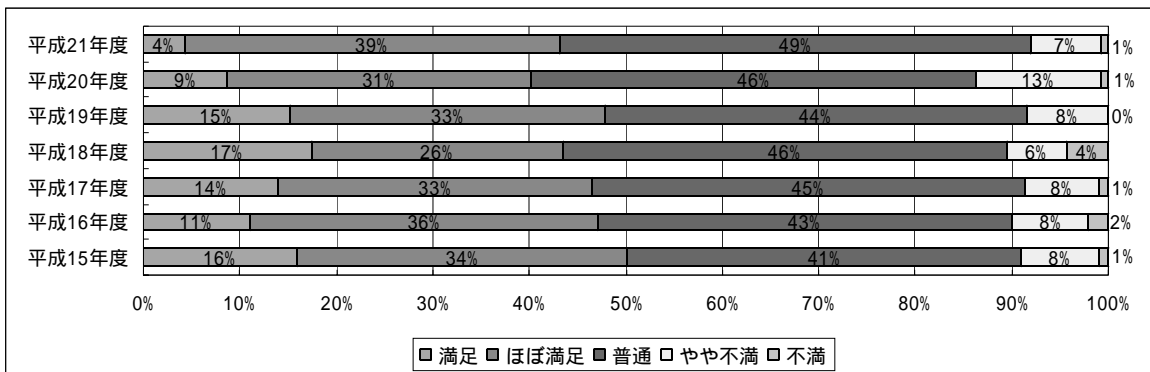
（1）用水の水質について

（図－15 アンケート結果（IV-5（1）））



(2) 水質保全に関する努力について

(図-16 アンケート結果 (IV-5 (2)))



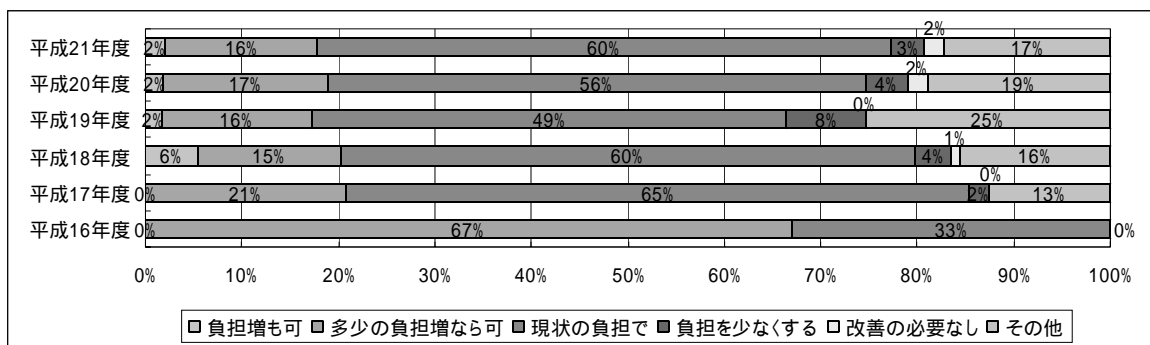
【主な意見】

- 利根川の着臭によるカビ臭の発生、降雨時における有機物による水質悪化、冬期における硝酸態窒素の増加等の傾向が見られる。結果として水質の改善が十分に現れているとは言いがたいが、今後実施される散気式曝気設備（水資源機構積立金の活用）に期待したい。
- 水質安定期と思われる冬期に異臭味が発生している。下流域の水質改善策を効率的に講じていただきたい。
- カワヒバリ貝による障害については、水資源機構施設のみならず利根川水系全体の問題として、水資源機構本社が各地域の状況把握を行い、「ユーザーの強い声」として、国交省・農水省など国への働きかけを行い、前向きな議論がされ早期に解決されるよう最大限の努力をすることを要望する。
- アンモニア態窒素や TOC 等の濃度が高い（これらが高いと、水道水のおいしさを損ねる）。また、マンガン濃度が高く、浄水場内で種々の弊害（浄水場のオゾン発生器用第一次冷却水管、熱交換器にマンガン化合物の被膜が生じ、冷却効率が低下するなど）が発生し、苦慮している。
- 調整池のアオコ対策に農林高等学校との協働作業が始まり、今後に期待します。
- 用水路途中にある調整池の富栄養化の進行に伴うカビ臭発生に対する水質保全対策の検討を要望する。
- 近年、山間部で集中豪雨などがあると、末端給水栓から、水が濁ったり、ゴミが嘔んで詰まったりする。地権者からの苦情が度々ある。
- ダム湖で毎年「アオコ」等の発生があり、改善の兆しがみられない。
- 一庫ダムではアオコの発生が頻繁に見受けられ、本町の住民からも問い合わせがあるなど、心配されている状況であります。今回浅層曝気設備の増設を行う予定と聞いており、水道事業者として効果に期待しているところです。
- 吉野川の濁水対策として、これまで選択取水設備の見直しや貯水池内の底泥除去、緑化工事、治水・砂防事業などの対策工を実施されてきたが、現在も洪水時や渇水時には濁水の長期化現象が発生していることから、この濁水問題を軽減するために、より効果的な方策についての検討を要望する。
- 寺内、江川ダムの表層および放流水にて、カビ臭物質が検出されている。また、筑後大堰において、上流から流下した生物類の増殖により、ろ過閉塞（原因生物シ

ネドラ) やろ過水への濁質の漏出(ピコプランクトン等)が生じている。しかし、昨年4月のシネドラの大発生に際しては、筑後大堰管理所の迅速な対応により、被害を防止することができました。

5 (3) 及び(4) 今後の水質改善の取り組みの方向性等

(図-17 アンケート結果(IV-5(3)))



【主な意見】

- 管理費負担を上げることなく、水質浄化や外来生物等の迷入対策を講じていただきたい。
- 釣り人の寄せ餌や練り餌への対応を検討すべき。
- 河川浄化に果たす農業用水の役割りについて分析研究を行ない地球環境から地球温暖化防止に至るまで水資源機構がどう貢献出来るか、大きく広い検討をする組織に成長して欲しい。
- 印旛沼流域水循環健全化計画については、印旛沼の水質浄化という大きな目標を掲げているが、途中の経過を無視した計画であるため充分検討したうえでの連携としていただきたい。この計画は、平均水深 1.7 mの印旛沼という停滞水域の水ボリュームを一時的に減少させるもので、水質管理上大変危険な行為である。
- 利根川から黒部川への試験導水の期間延長(9月から3月)及び本格導水になるように支援してもらいたい。
- 今後、水質改善に係る新たな取り組みを行う場合は、利水者への説明・協議を十分に行ってから実施するようにお願いします。お互いにアイデアを出し合いながら、できるだけお金のかからない方法での水質改善を目指して協力し合っていきたい。
- 平成15年に、国土交通省関東地方整備局荒川上流河川事務所を中心に、荒川の水環境の改善を図り、より上質の水道原水を供給していくために、「荒川中流域水質等連絡会」を設立し、水源調査や情報交換を実施してきたが、今後、これらの成果をもとに、具体的な改善策を検討し取り組みを進めていく必要があると考える。
- 幹線水路から直接分水している路線について木葉による給水栓の閉塞、本管ストレーナーの目詰まりが発生しており、今回の緊急改築事業において沈砂池の計画があるが、ゴミの除去が可能であれば取り組んで頂きたい。

- 水質問題が発生した際は、水資源機構が培ってきたノウハウを活かし、迅速な対応をお願いしたい。グラウンドワークに参加するなど、地域と連携して水質保全の取り組みを実施されたい。
- 流域全体の水質保全など、広域的な課題に対する取り組みについては、関係機関の連携が重要と考えます。今後とも、利水者などとの意見交換を進めていただきたい。また、関係機関との連携強化方策として、水資源機構には河川管理者や利水者などの横断的なコーディネーターとして取り組んでいただきたいと考えております。
- 現在、各協議会等いろいろな機会に参加いただき情報提供をいただいているところであり、今後も引き続き意見交換や情報提供をお願いしたい。
- 引き続き水質改善に努めていただくとともに、今後より一層県財政の厳しい状況が見込まれることから、効率的な事業運営に努めていただきたい。
- 現状の水質で満足であるため、水質を維持しつつ、できるだけ負担を少なくする。
- 濁水問題の解決には、流域を保全するという観点から吉野川流域に関連する機関との連携が必要不可欠と考える。
- 水資源機構の技術力については、専門的な知識を持たれた職員が多数おられ、指導いただくことも多々あります。今後とも技術力を高め、我々素人集団を指導願いたい。

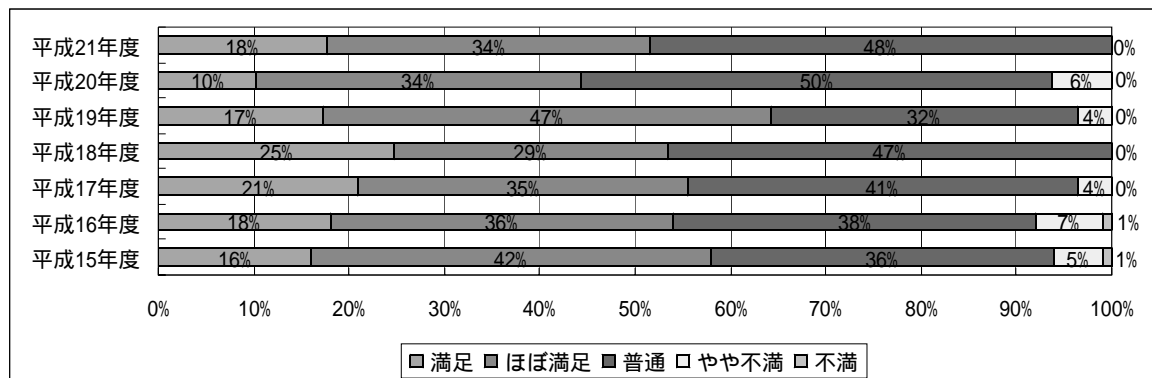
【対応方向等】

水質改善のための費用負担に関しては、「現状の負担で」が前年度同様に太宗を占めるものの、「負担を少なくする」は微減しており、厳しい財政状況の中でも、水質改善への期待は大きいものと思われる。

水質に関しては、それぞれの立場に応じた様々な意見があり、利水者と地元の方々、上流と下流の方々の様々な意見を踏まえ、河川管理者等の関係機関と連携を取りながら水質改善に向けた取り組みを進めていくこととする。

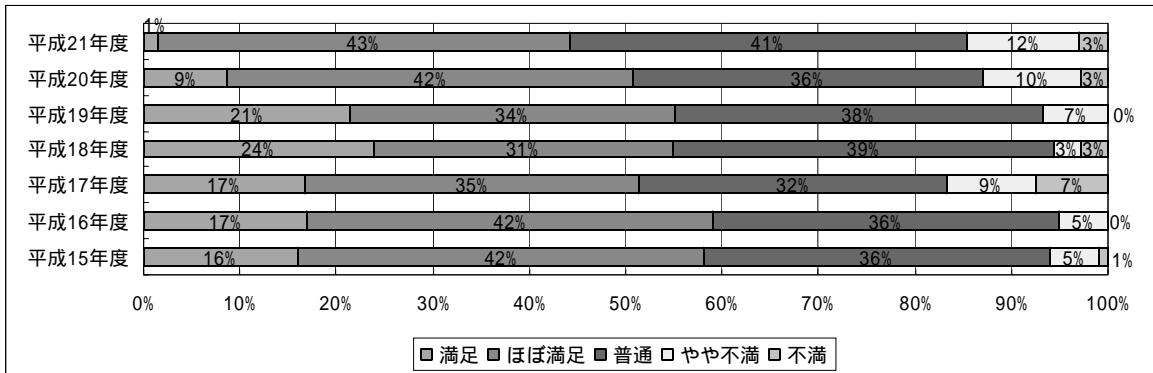
6 洪水調節時の対応について

(図-18 アンケート結果 (IV-6 (1)))



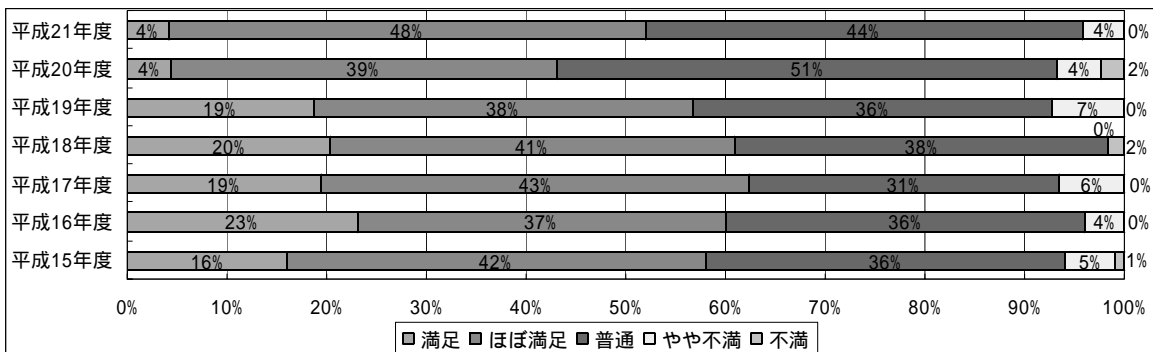
7 渇水時の対応について

(図-19 アンケート結果 (IV-6 (2)))



8 水質事故発生時の対応について

(図-20 アンケート結果 (IV-6 (3)))



【主な意見】

- 油流出事故が発生した際、下流に水機構管理区間の水路があり、流出してから時間が経過していたことや流出元がなかなか判明しなかったことで、下流域に影響を及ぼしてしまい、初期対応の取り方など反省をしている。発生原因者との補償交渉を水資源機構と一緒に進める事が出来、ありがたく思っている。
- 水質事故（油流下など）の発生頻度が高いことについては憂慮しているが、事故発生時には対策工の設置など、水資源機構に迅速にご対応いただいております。対応内容については満足している。
- ダム貯水量の予測における条件が、短期間のうちに変更され、当初と異なる予測線が示されたため、情報の混乱についてユーザーへの説明に苦慮することがあった。ユーザーは常に水源状況に関心を持っており、水源状況の悪化が見込まれる場合は、対応についての問い合わせがなされる場合がある。渇水状況の早めの情報提供等の対応をお願いしたい。
- 渇水時の節水ルール変更に向け、定期的な勉強会の開催をお願いしたい。
- 日吉ダムの渇水は例年常態化しており、ダムの運用方法の見直し等の抜本的な対策が必要と思われる。

- 洪水期と非洪水期の水位にとらわれず弾力的な運用をある程度図り、渇水の心配が発生しないような運転をお願いします。

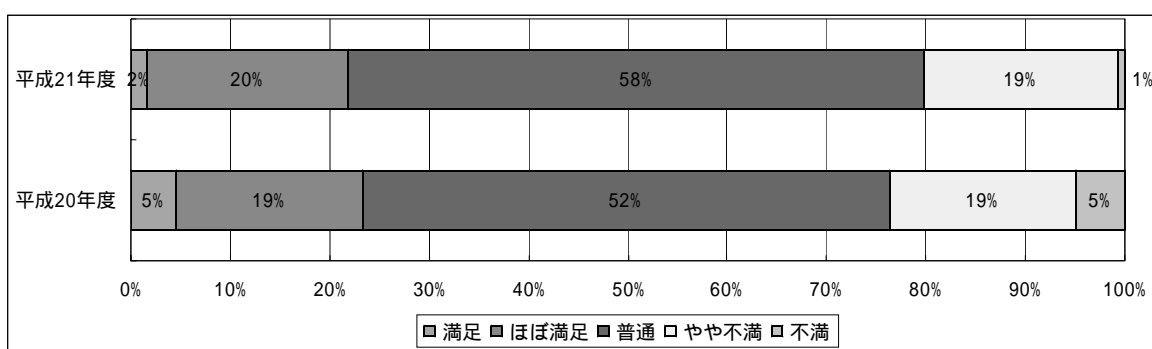
【対応方向等】

引き続き必要な検討を行うとともに、連絡体制を明確にして、速やかな情報提供を行っていくこととする。

V コスト縮減について

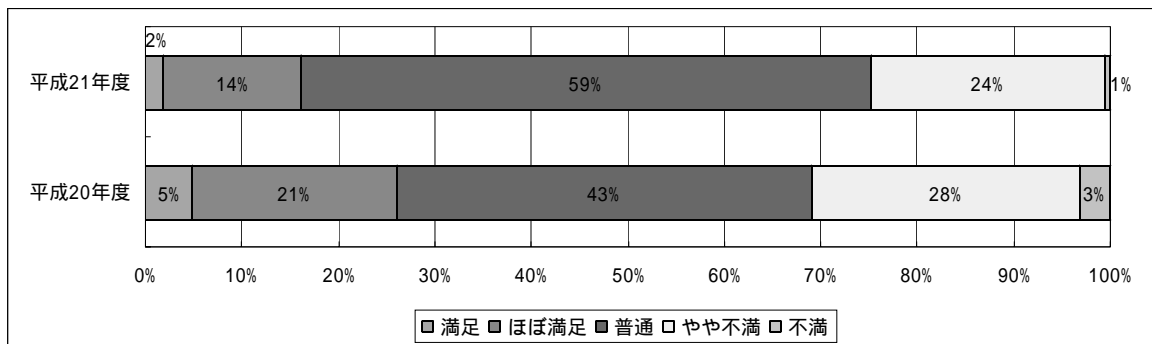
1 建設事業のコスト縮減の取り組みについて

(図-21 アンケート結果 (V-1))



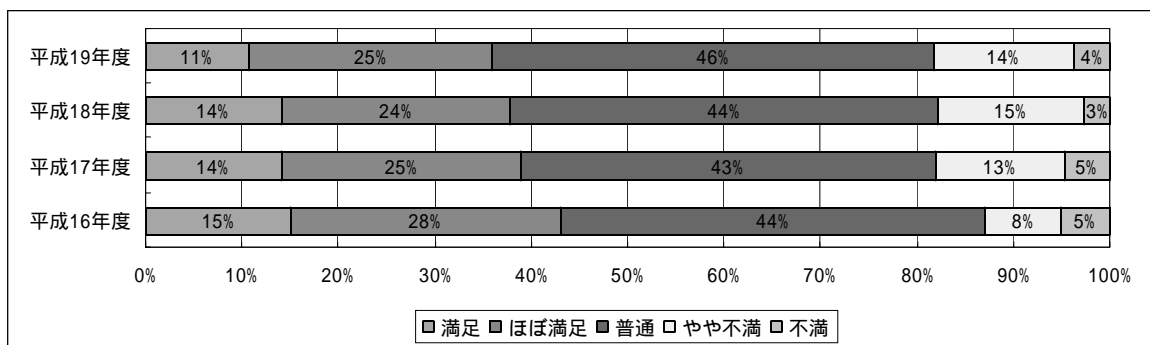
2 管理業務のコスト縮減の取り組みについて

(図-22 アンケート結果 (V-2))



参考 総合コスト縮減について

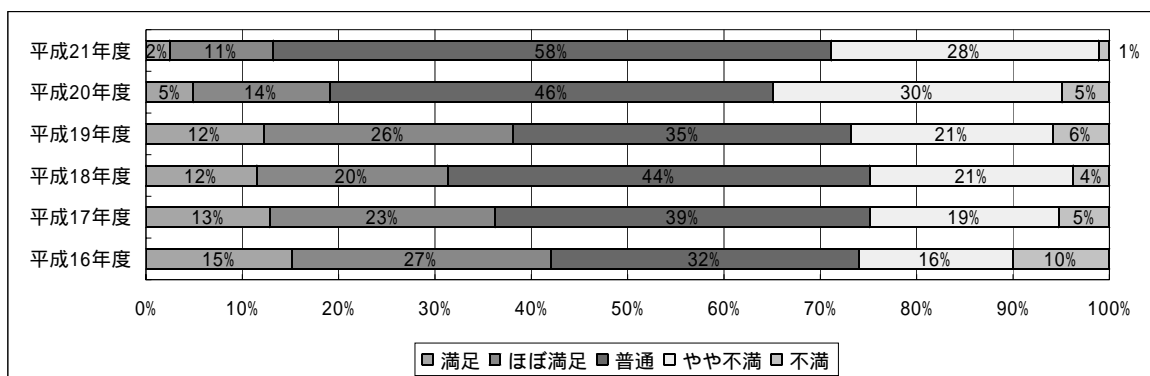
(平成19年度までのアンケート結果)



*平成19年度までは、建設事業、管理業務のコスト縮減について項目を区分せず、「総合コスト縮減について」としてアンケートを実施

3 事務的経費縮減の取り組みについて

(図-23 アンケート結果 (V-3))



【主な意見】

(建設事業のコスト縮減関係)

- 緊急改築事業のコスト縮減が、全体として図られていることはほぼ満足しているが、農業用水の費用負担分は大幅なコスト縮減が図られ、水道用水負担分にメリットが少ないのは不公平を感じる。
- 滝沢ダムについてはコスト縮減という意識が全くないのではないかと。「総事業費の中で収まればいだろう」という意識があるから事業費管理検討委員会も開かないし増額の説明もない。あくまでも滝沢ダムの斜面对策事業費は59億円であることを認識されたい。
- 事務的経費を含む建設事業のコスト管理への取り組み状況について、より詳細に説明をいただきたい。
- ダム事業の府県負担額は大きく、財政部局との調整が困難なこともあり、更なるコスト縮減に努めると共に、わかりやすい説明資料を作成していただきたい。
- 小石原川ダムと同程度の規模及び目的をもつ五ヶ山ダムとの建設費と比較した場

合、約2倍の開きがある。小石原川ダム…1,960億円 五ヶ山ダム…1,050億円

- コスト削減の具体的内容が分からない。「精査によるもの」という説明では不十分である。
- 特にダム建設等は多額の経費を要することから、県議会においてもコスト削減を強く要請されている。今後更にコスト削減に努めて頂き、安価で高品質の施設整備をお願いしたい。

(管理業務のコスト削減関係)

- 更新設備の整備水準が高すぎるのではないか。また、具体的なコスト削減内容が不明である。
- 例えば、ダムの水辺の国勢調査の調査間隔を長くするなど、まだまだコスト削減を図るべき。
- 農業情勢が良くないので、改良区組合費の値上げは出来ない。そのため管理費負担金などの削減を願いたい。
- 印旛沼関連で、洪水時に排水機場に漂流し、撤去しているナガエツルノゲイトウなどの外来種の水草の処分費用を利水者に求めているが、本来、通常の河川管理のなかで河川管理者が処理すべきものと考えられるため、適正な負担について河川管理者などと十分な協議を行うなどして、コスト削減に努めていただきたい。
- 不要不急の工事を避け、安定供給や災害対応に支障の無い限り必要最小限度の範囲とすべきであり、コスト削減の具体的な成果を先に示してもらいたい。計画が相当出来上がった段階で提示されても、実際に利水者の意思が反映されず意味は無い。
- コスト削減の努力は理解するが、未だ、県管理施設・土地改良区管理施設に比べて管理費が高コストだと考える。施設修繕サイクルや除草頻度の見直し、巡視等の管理費や建物補修費等の一層のコスト削減をお願いしたい。
- 工事等の入札について、実質的に随意契約と同様の1社入札での契約があったとのことであり、これを踏まえ、実質的な一般競争入札等への移行がなされていると聞き及んでいる。各利水者に対して、各利水者が利用している施設の工事等の入札実績について、個別に説明をしていただくようお願いしたい。
- コスト削減の取り組みがHPや記者発表等で公表されていますが、管理業務のコスト削減の取り組みによる管理費削減について具体的に、どの費用に対し、どの程度効果があったかなどの説明が必要ではないかと思えます。

また、特別経費については、年次計画が示されていますが、維持管理の基本的な考え方や、長期計画の策定経過等についても説明していただければよりよいと思われれます。

- 水辺の国勢調査、フォローアップ調査の根本的な見直し、不要不急の事業の見直し等、経費の抑制に努めていただきたい。
- 昨年、落札業者が天下り先の2社に集中しているとの新聞報道もあり、入札制度の見直しに取り組まれているとのことであるし、コスト構造改善を進めておられる状況なので、今後の状況を見守りたい。
- 管理費の執行にあたっては、前倒しはもとより、組み替えも含めて、十分精査の上、執行されるとともに、人件費も含めた聖域なしで見直しをお願いします。特に

人件費については、地方公共団体の実態との均衡等を考慮されるなど一層の縮減に取り組んでいただきたい。

- 当初見込みに対して大幅な増額が発生したり、大きな入札差額が発生したりしており、当初見込みの積算の精度に疑問がある。議論の土台となるべき積算の精度が十分でなければ、コスト縮減の効果を適切に評価することができないと思われる。
- 県管理ダムと比べて設備等のグレードが高い。設備の更新時に大幅なグレードダウンが必要。(昔のバブル時の機器と同等品は駄目)

(事務的経費の縮減関係)

- 機構の給与水準は全体的に割高であるが、特に本社の経費は役員や管理職の比率が高いためか、一層割高となっている。ユーザーは、本社の高額な人件費等を一般管理費として負担を強いられており、早急な改善策が望まれる。
- 機構の中期目標計画期間での人件費を含めた事務的経費の削減は評価できるが、ラスパイレズ指数は依然として高い水準にあると思われる。また、その取り組み内容と効果について知らせていただきたい。
- 第2期中期目標の中で、事務的経費の節減について平成19年度比15%節減、と公表しているの、その実績についてもわかりやすく公表してほしい。
- 人件費や事務費(消耗品・備品・旅費・各種手当等)の見直しなどにより、でき得る限り節減に努め、利水者負担の軽減が図れるよう努力していただきたい。また、具体的な見直し結果を示されないと、利水者側でも予算要求時に説明できないので検討いただきたい。
- 昨今の直轄負担金のあり方など、事務的経費については、相当シビアに見られる状況にある。機構の勤務形態の特殊性はあるものの、給与水準や宿舍等の福利厚生などについて地方自治体や民間などと比べて、改善余地は相当あるものと考えられることから、抜本的な縮減策を講じるようお願いする。
- 公益法人や独立行政法人への官僚の天下り問題や役職員給与・手当の見直し等により、事務費の厳格化が一層求められている。これまで以上のコスト縮減をお願いしたい。
- 人件費削減など事務的経費の削減に努めておられるとのことだが、いっこうにラスパイレズ指数が下がっていない。毎年若干下がったとの説明を受けているが、依然として、受水団体と比較にならないくらい高い水準となっている。これらの費用は水源開発費や事務費へも影響するものであり、一層の努力をお願いしたい。
- 事務的経費の占める割合が大きく、何に使用されているのかよく分からない。本社経費、人件費などについて分かりやすく説明していただきたい。また、これらの経費の縮減の具体的な努力が分からない。

(コスト縮減に関する共通意見)

- 新技術の導入や適正な人員配置等で出来るだけ、更なるコスト縮減を図ってほしい。

- 県財政が非常に厳しい状況にあり、管理業務についてのコスト縮減と負担軽減、事務の合理化等に引き続き、更なる努力をお願いしたい。
- 事業推進にあたり、日頃よりコスト削減に努力していると思いますが、共有施設を管理するにあたり、今まで以上にコストダウンに取り組んでいただきたい。
- 平成20年度は事業費を平成19年度当初予算と比較して2.5%縮減しているとのことだが、引き続き、地方公共団体の財政状況をよく認識し、経費縮減への説明責任が十分果たせるよう努められたい。
- 本来の河川事業の予算が大幅に削減されている中で、水資源機構所管施設の管理費の負担を捻出している状況です。当県の財政状況はひっ迫しており、貴職におかれましては、コスト縮減の取り組みをこれまで以上に行っていただくよう、よろしくをお願いします。
- 財政状況が大変厳しい状況であり、年々自治体の予算も削減される中、管理業務コストの縮減に努力願いたい。
- ユーザー説明会での事業計画を説明する際に、コスト縮減を推進する具体的な方策の説明が少ないので、コストダウンに対する積極的な取り組みについて説明をお願いしたい。

【対応方向等】

前年度に比べ、建設事業、管理事業及び事務的経費のいずれにおいても、不満等の意見が減少しているが、引き続き機動的な組織運営や効率的な業務運営を図ることによる事務的経費の節減及び総人件費改革に伴う人件費の削減の取り組みを行うとともに、「水資源機構コスト構造改善プログラム」の施策を推進することにより、建設事業及び管理業務のコストの縮減を行っていくものとする。

なお、コスト縮減に関して説明不足との意見もあることから、利水者に対し機構のコスト縮減に関する取り組み内容、効果等について積極的に説明していくものとする。

VI 水資源機構に対する期待、意見、その他の要望等

【主な意見】

- 水資源機構は、霞ヶ浦用水施設の管理業務において、当該施設の建設の時から関わってきた過程で蓄積された豊富な知見及び全国に存在する管理施設（類似施設）の情報を活かし、施設の的確な状況把握や適正な修繕・保全など、安定送水の維持において、特に技術面で大きな役割を果たしているが、地方財政や受益農家の経営は極めて厳しい状況にあることから、管理水準を下げることなく、一層のコスト縮減を進め、管理費負担の低減を図って欲しい。
- 周辺関連施設を含めた施設老朽化に伴い、今後の施設更新の課題がある中、利用者の負担軽減のため、施設更新の平準化、長寿命化や延命措置及び効率的な管理体制に取り組まれない。
- 利水者負担に伴う余剰金（積立金）については、利水者負担軽減を図る施策への

積極的な活用を図られたい。

- 昨年、利根加揚水機場において予期せぬ事故が発生し、貴職の迅速な対応により、一時的な水不足が生じたものの大きなトラブルもなく、かんがい期を終了することができ感謝申し上げます。
- 地域との交流イベントに参加させていただき、地域の方々との良好で親密な関係をみさせていただきました。水源確保は、地元の方々の理解協力の上に成り立つものと考えます。今後とも、地元の方々とのより良い関係作りにご尽力をお願いします。
- 当企業局では、水資源機構からの照会等について、事業に影響がないよう早期回答に努めてきた。しかし、これまで当企業局の回答後事業が滞っているケースが多い。全体の調整役としての務めを果たし、事業に遅れが生じないようお願いしたい。
- 昨年、水路内に油の流出事故が起きたが、水資源機構の対応が早かったことにより水稻等に被害が生じなかった。今後もこのような事故が起きた場合には迅速に対応をお願いしたい。
- 水源開発施設等に係る情報提供については、随時ご提供していただいております、感謝申し上げます。特に水源関連の取材情報等は、参考になる情報が多く含まれており、今後も継続して情報提供を行っていただきたい。
- 水機構と利水者は対立でなく共存関係にあるので、昨今の財政状況が極めて厳しい現状を踏まえ、利水者からのコスト削減要望に真摯な対応と成果を出していただき、一層の協力関係を構築したいと考える。
- 利水者等への事業説明、情報提供等については、かなり改善されている。今後も、一層の努力をお願いしたい。
- 各種試験等で、水質改善に向け努力なされてますが、水質悪化時のフラッシング操作等、原水水質向上の更なる協力をお願いしたい。
- 昨年の当社要望事項について、迅速に対応していただきありがとうございました。運用面が改善され、円滑な発電所運営となりました。また、荒川水系にダムを有する事業体の連絡会議も提案していただき、相互の意志疎通が図られております。今後も、なお一層のご協力、ご鞭撻をお願いいたします。
- ダム建設の是非が問われる中、様々な情報について、今後も速やかな提供をお願いしたい。
- 思川開発事業が40年以上の年月をかけてここまできたのは、最終的に苦渋の判断をされた水没移転者をはじめ、ダム関連地域住民の理解と協力があつたからである。また、ダム事業によって関係地区の整備が遅れてしまったことは否めない事実であり、関係者等のこれまでの苦労や思い、さまざまな変遷、経過を踏まえ、今後も誠意ある対応をお願いしたい。
- 各事業により支線水路施設の付替・更新が行われており、管理が複雑になっている。二期事業完了までに水路施設・用地等の管理施設台帳及び管理支援システムを計画的に整備し、異動時には引継ぎも十分にしていきたい。
- 岐阜中流用水が平成22年度より、畑・水田に水の供給が始まりますが、何分初めてで不測の事態等が発生するかもしれませんが、よろしく御指導をお願いします。

- 今後実施されるであろう事業仕分けにおいて、機構資産について言及された場合、ユーザー由来である旨しっかりと説明して欲しい。
- 工事の発注における不落や、不調により、農家においては、作止め期間が延び、苗の準備の仕直しや作付けの遅延など、営農に大きな影響が生じており、土地改良区においては、作止め期間の延長や断水時期などについて、農家と再調整が必要になるとともに地元からの苦情も出てくるため、これらの対応に忙殺されている。水資源機構においては、入札方式及び工事の実施方法について、改善を図られているが、更なる検討をお願いしたい。
また、2年後の愛知用水通水50周年記念事業の企画、実施について、その中心的役割をになっていただけるものと期待しています。
- 余剰金（積立金）の使途については、割賦負担金の繰上償還限度額の拡大を求める利水者の意向が反映されるよう努めて下さい。
- 委託管理施設の補修・更新などによる技術面のサポート、特に土地改良区の施設管理における効果的な工夫などの紹介・研修会もご検討頂きたい。なお、政治の変化と厳しい経済状況の時ですが頑張ってください。
- 現在、マスコミ報道によると、独立行政法人に係る事業仕分けや、組織そのものの検討がされると言われております。私たちは、他の独立行政法人はいざ知らず、水資源機構については、その存続を切に願っております。
- 機構事業の長期計画と年度ごとの実施計画を全面に出して、理解を得ていく必要がある。利水者だけでなく、広く一般の理解が得られないと厳しい状況下にあると考える。
- 県企業局では昨年の駿河湾沖地震や大規模な漏水事故が実際に起きた経験から危機管理体制について非常に重要視しており、地震時を含めた緊急時の連絡体制の整備を確実に行われたい。（H21.8.10 駿河湾沖地震の際には、パトロール状況などについての連絡が、こちらから求めないとなかった。）
また、たとえば利水者を交えて、情報の FAX 送信や電話連絡、警戒宣言発令を前提に、取水制限などを想定したより実践的な訓練を行ってはどうか。
- 当庁工水ユーザーに対する、水資源機構が関連する断水や水質変化の説明の際には、必要に応じ、同席していただく等の協力をお願いします。
- いつも丁寧な対応をしていただいていると感じております。お互いに水に携わるものとして、今後ともよろしく願いいたします。
- 直轄事業の管理業務経費予算が縮減されるなか、ライフサイクルコストの縮減と確実な施設機能維持を図るためのストックマネジメントの適切な実施に向けた取り組みを着実にすすめていただきたい。
- 予算説明会などにおいて、事業内容をわかりやすく説明いただいています。また「一庫ダムへ行こう」など、施設見学事業などを展開され、ダムへの親しみを深め、水の大切さを啓発するなど、社会貢献にも力を入れておられ、住民のみなさまの立場に立った事業運営をされていると感じています。
- 今後はダム事業に対する風あたりがより一層厳しくなることが予想されるため、ダムの必要性や効果について、より多くの方々に積極的にアピールしていくことが必要になると思います。

- 琵琶湖は近畿の重要な水資源であるとともに、約 400 万年といわれる長い歴史を持つ古代湖であり、50 種以上の固有種を含む 1,000 種類を超える動植物が生息する自然湖であること、また、水質の保全には健全な生態系の維持・回復が不可欠であることから、琵琶湖の総合的な保全について、本県や国土交通省と連携し、積極的に取り組んでいただきたい。
- 管理所となり少人数での対応の中、急な内水変更にも迅速に対応していただき大変感謝をしている。
- ダムは流域の安全安心な暮らしを支える最も重要な施設のひとつであることを念頭においた地元関係者への対応をお願いする。
- この度、有明海の家況悪化に伴う海苔の生育が非常に懸念される状況下、漁業関係者の要望により下笠・松原ダム緊急放流水の一部を水機構築後導水路及び矢部川左岸導水路を通じて矢部川に導水しようとした件（結果的には見送られましたが）に対して、待った無しの非常に限られた時間の中で、水機構職員が率先して迅速かつ的確に農業関係者との調整を図っていただいたことにつきましては、前例のない措置を講じるにあたり大きく寄与したことと受け止めております。
- 剰余金については、ユーザーが支払う割賦負担金の利ざや等により生じたものであり、利水者ユーザーのために積極的に活用していただきたい。
- 水資源機構にあっては独立行政法人の解体などという言葉に屈せず、農家経営は勿論のこと、国民に必要である施設の建設（コンクリート）・維持管理・運営に関し粉骨砕身頑張ってください。
- 平成 21 年 12 月 25 日政府発表により、大山ダムは「事業継続して進める」方針が示された。平成 24 年度完成が確実となったことから、地元としても、一日も早い完成を待ち望んでいます。
- 今後水資源機構組織自体がどういう形で変革を進められるのか解りませんが、仮に機構を解体してユーザー同士で維持管理等を行うにしても、新しい組織と人は必要となるはずであり、当水道企業団としては現在の機構組織が変革した新しい形であれ存続することを望んでおります。

*本項目に記述された意見等のうち、「不満等」の意見は前記 I～V の項目とおおむね重複することから、主な意見については機構に対する期待・要望等の意見を記載。

(3) アンケート結果の活用

アンケート集計結果については、その内容や寄せられた意見等を今後の当機構の業務運営に活かしていく。また、当機構内の各種会議で活用することにより、具体的な業務改善のみならず、職員の意識改革を図る。

なお、利水者や関係機関等から寄せられた意見等に対しては、利水者等にその対応案を提示し相互理解を深めるとともに、改善が可能なものについては随時改善していくこととする。