

## 参考資料

## ○ 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24年度の業務運営等に当たっては、平成23年度実施のアンケート結果に基づき「水質改善に係る計画的、継続的な対応」、「積立金の活用方針についての説明」、「コスト縮減に係る機構の取組方針・取組実績の説明」等、様々な取り組みを行ってきた。

平成24年度においても、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、利水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、164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、依頼先の組織としての意見を把握すべく努めた。

アンケートは、平成24年12月に依頼、平成25年1月末を目途に回収し、回収率は100%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	33	18	14	65
中部地区	8	17	10	35
関西地区	20	0	5	25
四国地区	7	3	6	16
九州地区	6	13	4	23
合計	74	51	39	164

\*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項目について（5つ選択）
II 水資源機構の対応について
1 機構の対応で特に満足している項目について（3つ選択）
2 機構の対応で特に不満があった項目について（3つ選択）
3 不満の理由について（意見）
4 電話や事務所窓口での職員の対応について

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
2	(1) 説明の分かりやすさについて (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・項目等で追加した方が良い事項等について (意見)
3	機構のホームページに必要な情報、見やすさ等について (意見)
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 (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
2	環境への取組について
3	地域との連携について
4	用水の安定供給について
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) 水質改善取組の方向性について (1つ選択) (4) 水質への取組で特に留意すべき点について (意見)
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) 水質事故及び漏水事故発生時の対応について (4) その他の危機への対応について (意見)
V	水資源機構事業のコスト縮減について
	(1) 建設事業のコスト縮減の取組について (2) 管理業務のコスト縮減の取組について (3) 事務的経費縮減の取組について
VI	水資源機構に対する期待、意見、要望等
	(1) 機構に対する期待、意見、要望等 (意見) (2) アンケート調査項目・内容等について (意見)

## (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23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23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、アンケートにおいては基本的に不満等とされた理由等を記述していただくこととしているため、各項目における主な意見の記載にあたっては、はじめに不満等の理由を記載し、そのあとに普通・満足等の理由を記載している。(一部評価を伴わない項目を除く。)

### (3) アンケート結果に対する機構の対応方向等

平成24年度においては、平成23年度アンケートに対し寄せられた意見等に対するフォローアップを実施し、利水者等に対するサービスの向上に努めた。

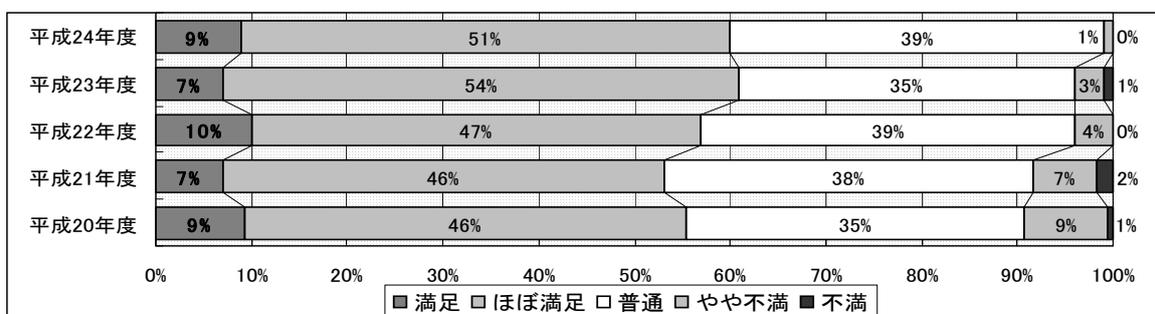
平成24年度アンケートにおいても、以下に記載のとおり、機構の取り組み全般に対し、幅広くご意見・ご要望をいただいた。

機構としては、これら意見・要望に対応した改善策の検討を行い、不満等の意見をいただいた利水者とは個々に協議の上、納得が得られるよう適切なフォローアップを実施して、説明責任を果たすべく努めるとともに、利水者とのさらなる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や速やかな情報提供を心掛けながら、利水者サービスの一層の向上に努めるものとする。

## 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】

##### 1. 「不満等」の意見

- 配付資料等において、確認不足によると思われる単純なミスが繰り返しみられた。
- 丹生ダム建設事業について、利水者としては、撤退が決定した以上一刻も早い精算を望んでいる。利水者の立場に立った誠実な対応をお願いする。

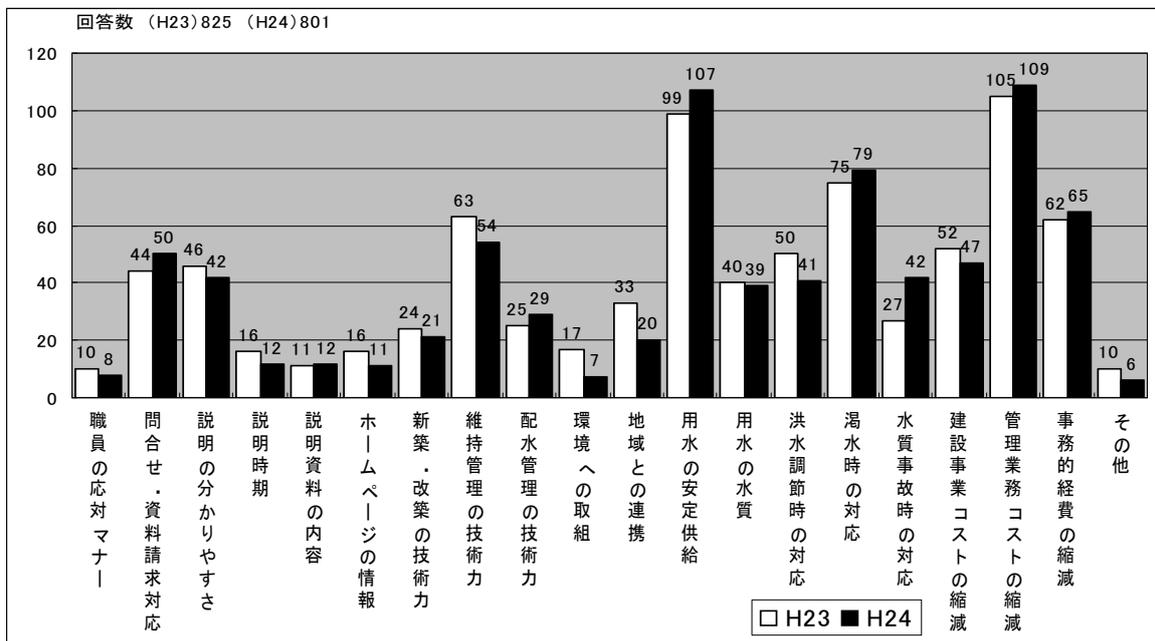
##### 2. その他の意見

- 日々の水系運用において、業務連絡・運用打合せを十分に行うことが出来ており、今後も引き続きよろしくお願い致します。
- 水質異常時における選択取水深の調整や曝気設備の運転等水質管理面だけでなく、弾力的運用による水量面への配慮もしていただきありがとうございます。今後とも柔軟な対応をよろしくお願い致します。
- 建設事業のコスト縮減、管理業務のコスト縮減、事務的経費に関し、職員の減少にも拘わらず努力されていることについて敬意を表します。

その他、機構の業務全般に関しては、一層の円滑かつ合理的な業務の推進や利水者視点に立った対応等についてご意見・ご要望をいただいた。

2 機構の業務において特に重要な項目について

(図-2 アンケート結果 (I-2))

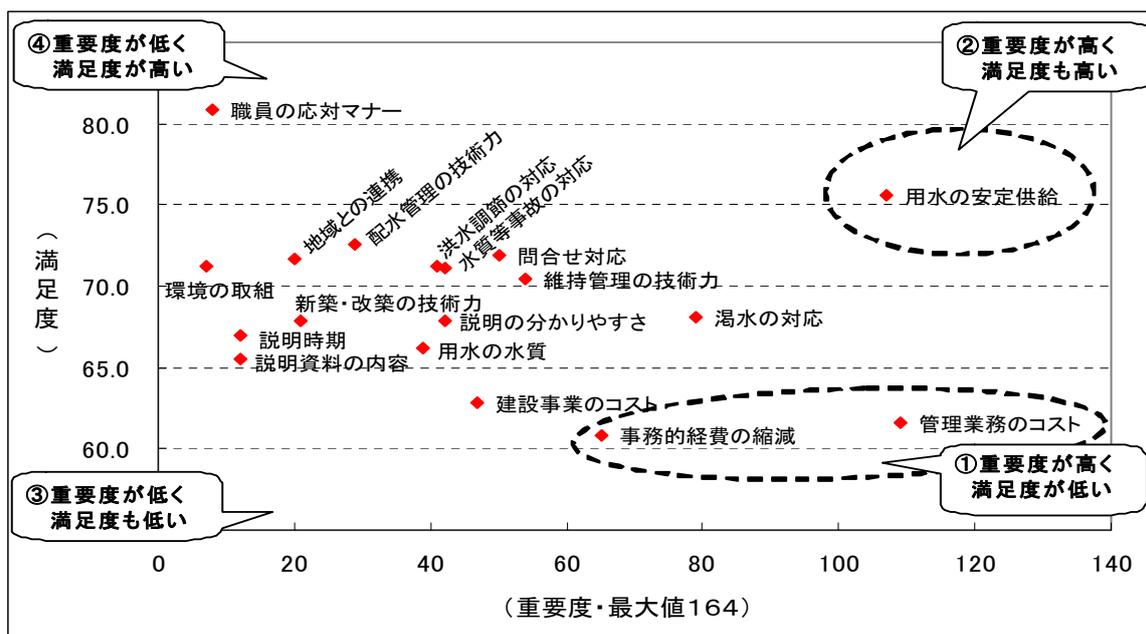


【集計結果の概要】

重要だと思われる項目（重要度）については、昨年度の「用水の安定供給」から、今年度は「管理業務のコスト」が最も高くなっており、以下「用水の安定供給」、「渇水時の対応」、「維持管理の技術力」、「事務的経費の縮減」の順となっている。

<参 考>

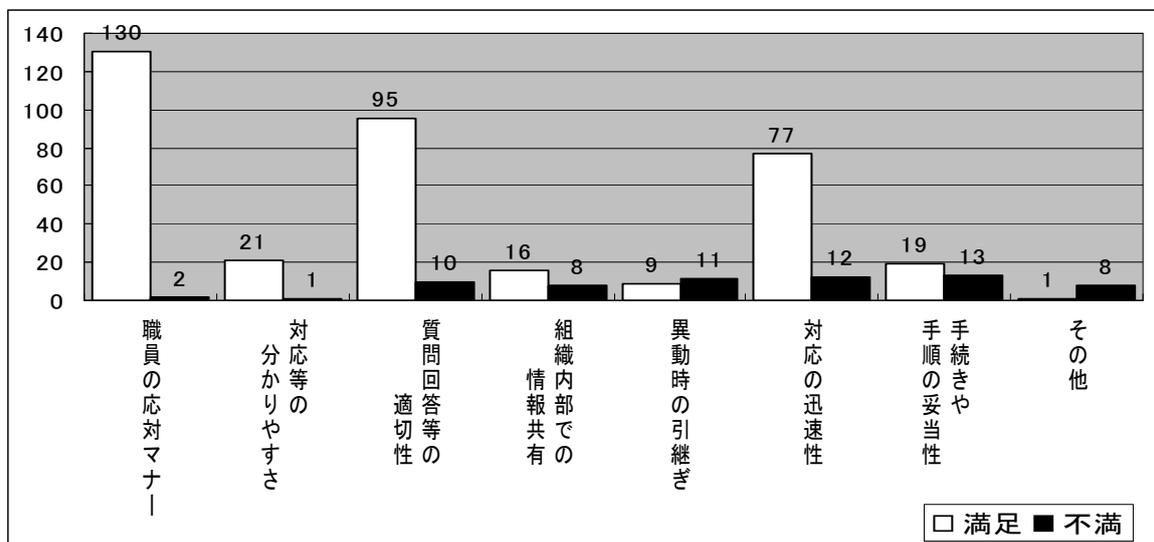
上記で回答された重要度の項目と、以下の各項目における満足度を整理し、満足度と重要度に係るクロス評価を行った結果は以下のとおりである。



## II 水資源機構の対応について

### 1・2・3 機構の対応で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))



#### 【主な意見】

「不満等」の意見

##### ① 手続や手順の妥当性

- ダムの事前放流の試行の延長についての協議が遅く、空白の期間が生じていたため、改善が必要。
- 渇水時の対応において、ユーザーとの十分な調整がなく、水機構の都合で決定されることがあった。
- 国の概算要求や予算編成に合わせた協議が行われており、県議会等の県の予算編成に合わせた対応となっていない。

##### ② 対応の迅速性

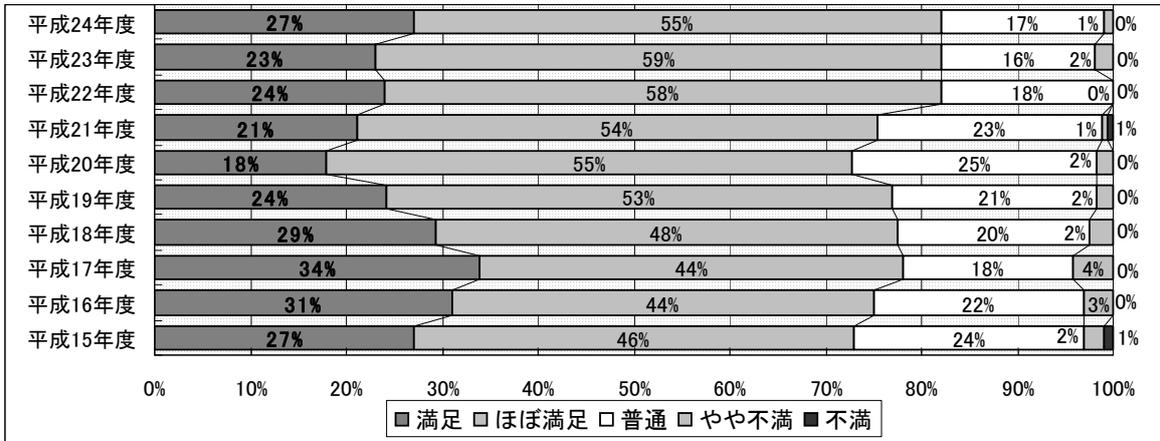
- 思川開発事業については、平成22年にダム再検証となったが、今までに検討の場が年に1回ずつ計3回開催されただけで、検証スピードがあまりにも遅いと感じる。早期に検証を終わらせるよう努めて頂きたい。
- 渇水時に資料の提供依頼に対して、時間を要する場合があった。
- 本社経由の事案については思っていた以上に時間を要することが見受けられる。

##### ③ その他の項目

- 現場管理に関しては、管理区域が広く大変であると思われるが、できる限り利水者の要望等に迅速に対応できるよう引継ぎをお願いしたい。
- 予算関係について、適切な回答が得られなかった。本社と出先で情報の共有を図られたい。

#### 4 電話や事務所窓口での職員の応対について

(図-4 アンケート結果(Ⅱ-3))



#### 【主な意見】

##### 1. 「不満等」の意見

- 電話対応時において、名乗らない場合がある。

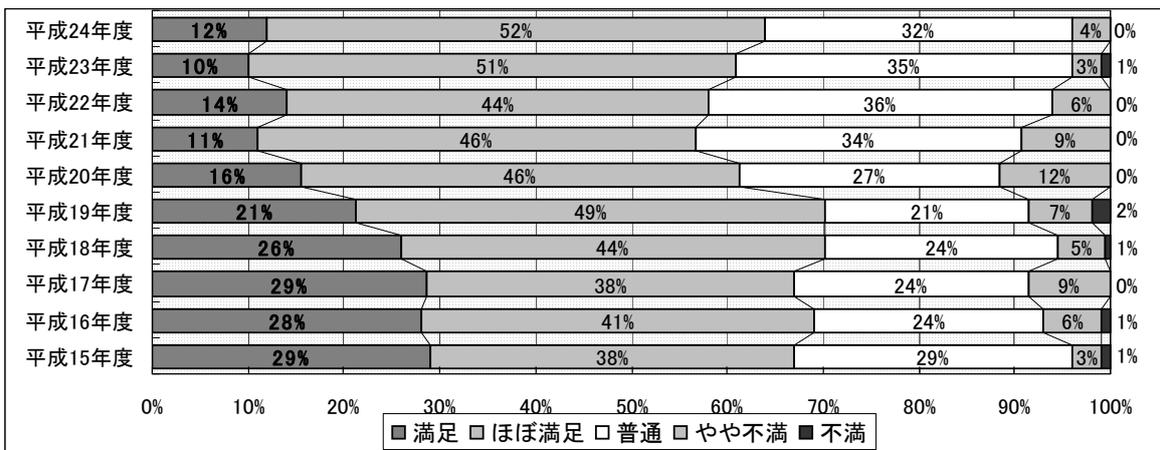
##### 2. その他の意見

多数の利水者から、「取り次ぎ、対応も丁寧でとても良い」、「電話や打合せ時のマナーがよい」等の回答をいただいた。

### 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】

① 「不満等」の意見

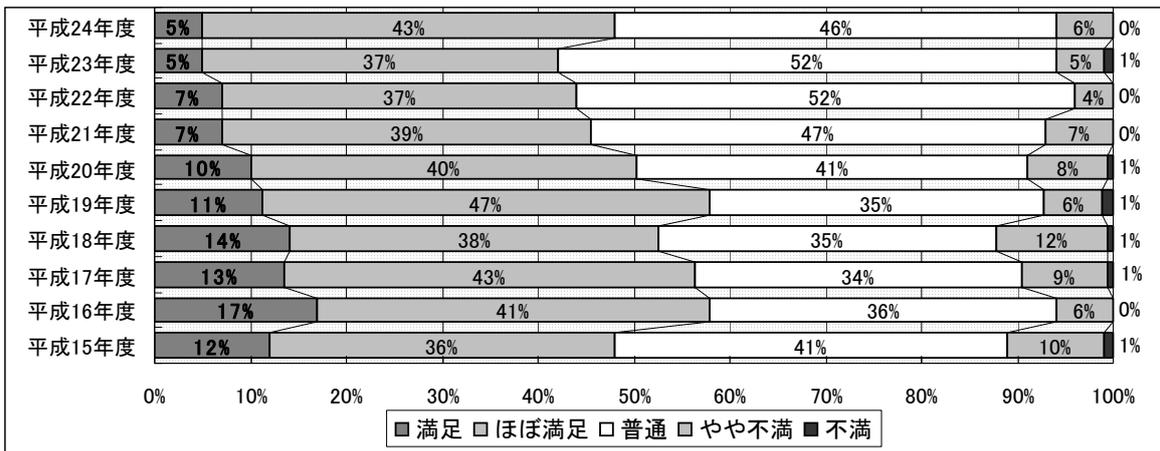
- 前年度精算額が確定したにも関わらず、こちらから問い合わせが行くまで報告がなかった。
- 水門談合、災害復旧工事等、長期にわたる事項について、進捗状況等の情報提供の頻度が少ない。
- 日頃の配水管理等に係る質問に対し、やや機動性を欠いた面がある。

② その他の意見

利水者からの問い合わせや資料請求に際し、「的確に情報提供頂いている」「真摯に対応されている」との評価いただいている一方で、出来る限り早期の情報提供や説明を求めるご意見も複数いただいた。

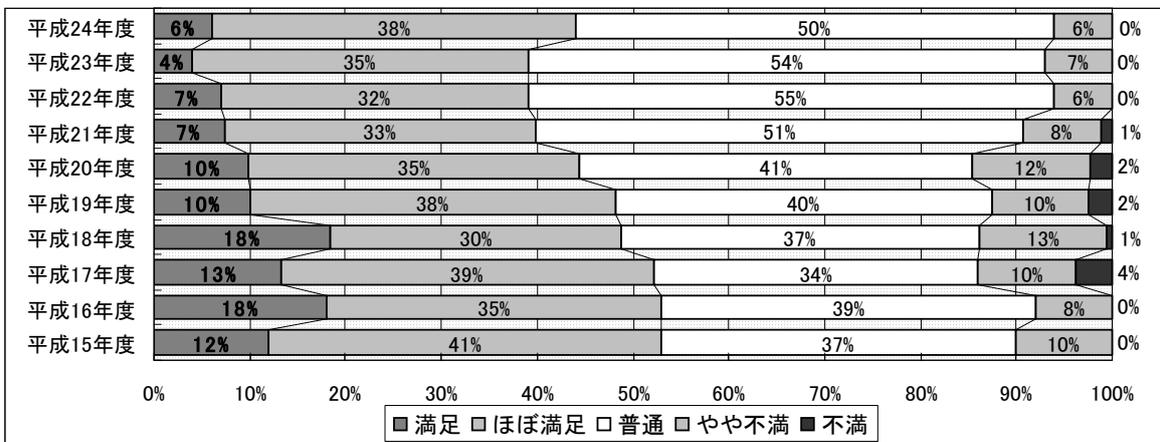
2 (1) 説明の分かりやすさについて

(図-6 アンケート結果 (Ⅲ-2 (1)))



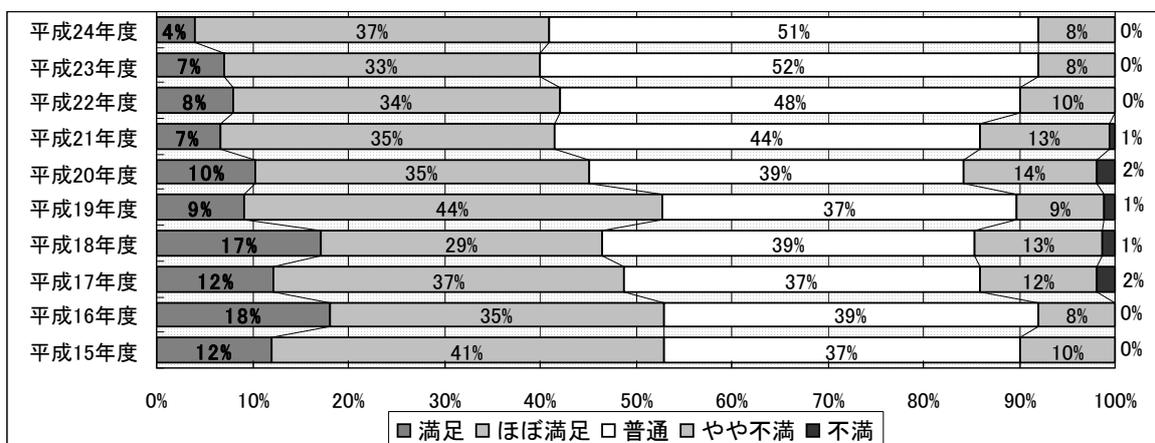
2 (2) 説明時期の設定について

(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・項目等で追加した方が良い事項等について

【「不満等」の評価に伴う主な意見】

- 予算説明時における増減理由がわかりやすく示していただきたい(具体例を例示、必要に応じた詳細説明など)。
- 工事制限水位の説明時期が遅かった。4月の渇水対策協議会に対応できるよう余裕をもった時期に説明をお願いしたい。
- 事業費精算資料においてユーザー別の精算事業費を区分していない資料が提示されたり、水使用関連の資料において既得水利権者の感情への配慮にかけた資料が作成されることなどがあった。
- 事業内容の背景や効果をわかりやすく説明してほしい。

3 機構のホームページに必要な情報、見やすさ等について

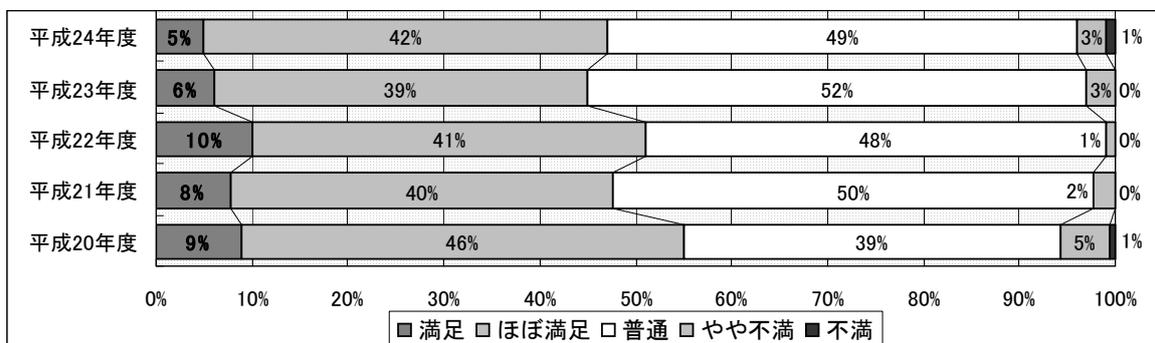
【主な意見】

- 昨年夏の各ダムの渇水状況についての情報提供は大変重要であると認識した。今後も渇水、水質事故等について迅速な情報提供をお願いしたい。
- ダム諸量等の過去のデータ等を閲覧できると良い。
- 年度工事の実施状況の記載、過去の水質データの更新を早めにして欲しい。
- 貯水量・貯水率等の最新の情報が更新される時間が不明確であるため、情報の更新時刻を固定していただきたい。
- 支社単位程度に情報集約した方が閲覧しやすいと思われる。
- 施設の補修状況中で送水が出来ない旨や、工程表等を関係水利者に説明はしているのですが、HPでも掲載して欲しい。

#### 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】

##### ① 「不満等」の意見

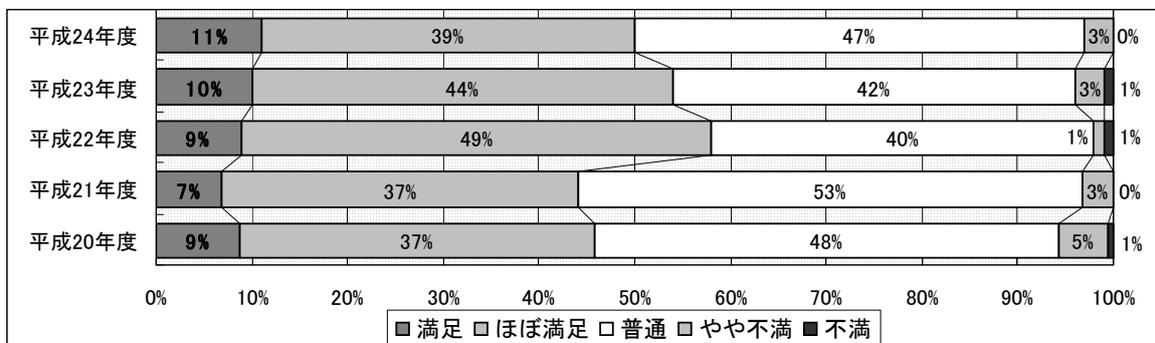
- H23災害復旧工事について、国への補助金申請、水機構への負担金支払い等の手続きを考えると、県としては時間的な余裕が無く、もう少し早めに工事が完了されるよう対応して欲しかった。
- 油の流出事故は昨年度に引き続いての事故であり、改めて、監督体制の強化、安全大会等の実施など、事故防止措置の徹底をお願いしたい。
- 耐用年数を迎える前に緊急改築が必要となっていることについて、新設当時の施工技術に問題がなかったかどうか疑問を感じる。また、緊急改築の調査及び工事について、改築の必要箇所の判定など、適正に対応されたい。

##### ② その他の意見

施設の新設、改築に当たり、維持管理面を考慮した工事施工に関する意見、ダムの早期完成の要望等をいただいた。

##### 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】

①「不満等」の意見

- 不調不落等、入札の影響に左右されない業務執行に努め、計画的な施設管理を行うこと。
- 用地（所有地、権利地）の管理が悪く無断占用されている箇所が多い。更新や補修工事に支障となる。
- （水路施設の）長寿命化計画を作成中であると聞いているが、現時点での進捗状況や、今後の見通しなどをきかせて頂きたい。

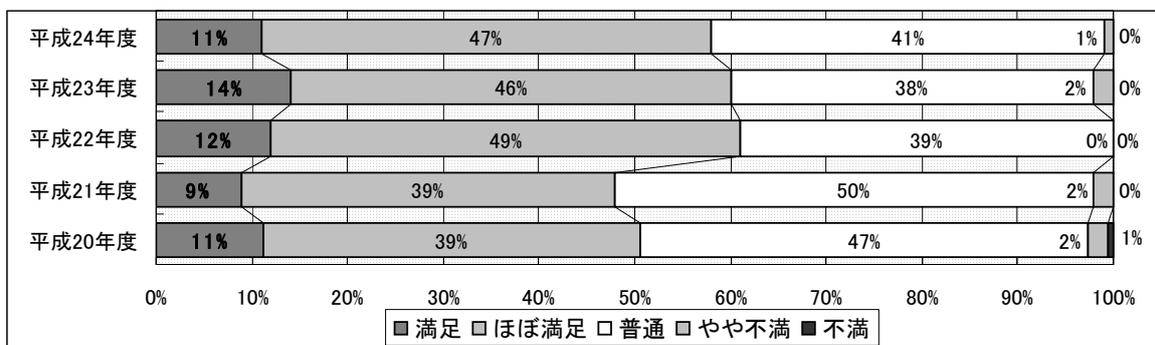
② その他の意見

- 経常的な維持管理技術はもちろんのこと、新技術の開発・導入にも精力的に取り組んでおり、着実な技術向上が図られている。
- 施設の維持管理については、機器の延命を図ると共に減価償却等耐用年数にとらわれず、更新時期の見直し等を検討して頂き、負担が少しでも軽減されるよう要望。

施設の維持管理に関する技術力について、高く評価いただく一方、昨年度に引き続き、ストックマネジメントに基づく計画的、効率的な維持管理、管理費用の平準化に向けての計画的な執行についての多くのご要望をいただいた。

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】

①「不満等」の意見

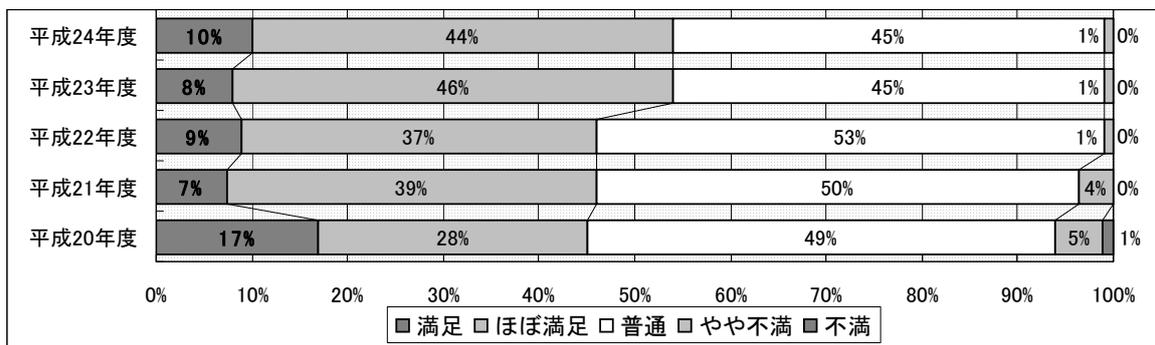
- 対岸の清水バイパス管が破損したままであり、早めに対応をお願いします。

② その他の意見

「技術向上が図られている」、「治水・利水の両面を考慮し運用している」、「ダムの水位管理については、精度が高く満足している」など、概ね高い評価をいただいた。

## 2 環境への取組について

( 図－12 アンケート結果 (IV－2))



### 【主な意見】

#### ① 「不満等」の意見

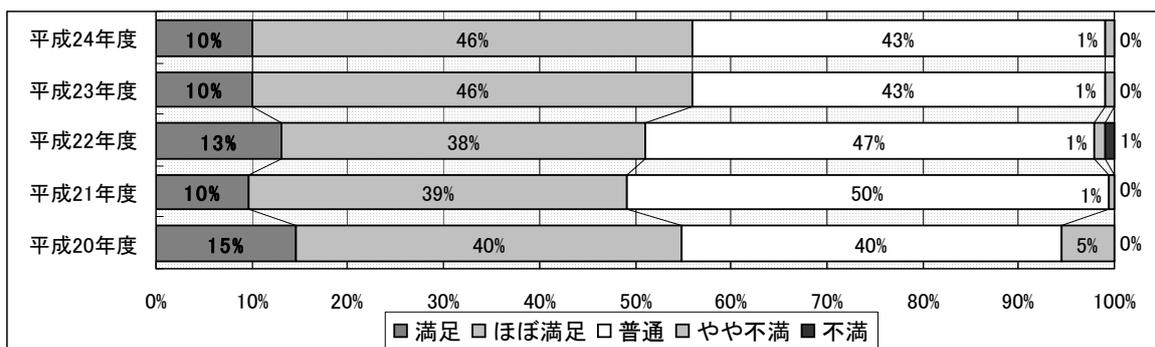
- 「河川水辺の国勢調査」、「フォローアップ調査」について内容・頻度を十分精査し、必要最小限とされたい。

#### ② その他の意見

- 水質対策工の導入や環境保全活動、環境報告書の公表、定期的な清掃活動など、水機構の取り組みに対して評価するご意見を多数いただいた。

## 3 地域との連携について

( 図－13 アンケート結果 (IV－3))



### 【主な意見】

#### ① 「不満等」の意見

- 味噌川ダム防災資料館は、上下流住民の交流事業において中心的な役割を果たしており、観光による地域活性化にも貢献していることから、十分な事業費の確保をお願いしたい。
- 県とタイアップした水キャンペーンの実施の意向について、県財政も厳しい状況にあることから、機構においても予算措置をお願いしたい。

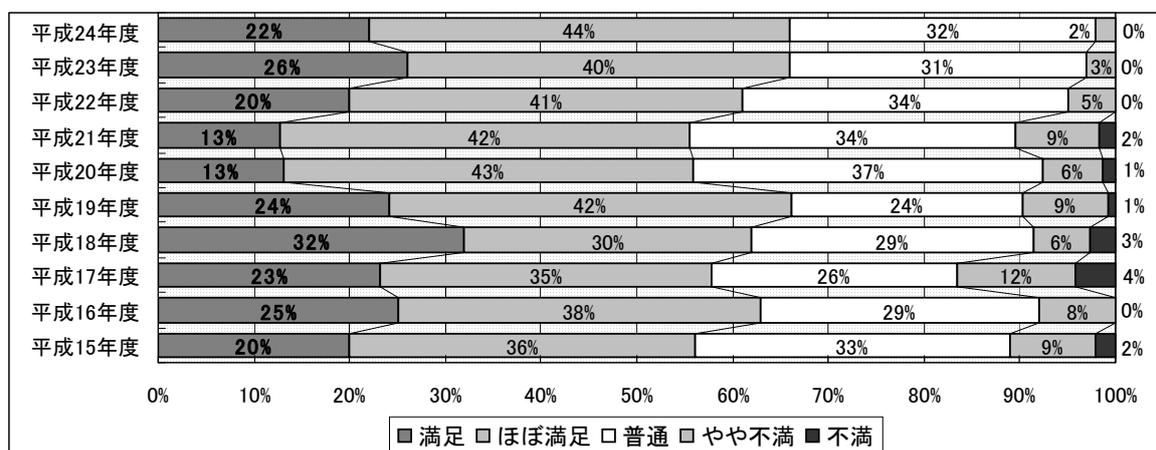
② その他の意見

- 武蔵水路改築事業では、地域との対話を密に進めているおかげで、事業が順調に進んでいる。引き続き地域と密に連携して事業を進めてほしい。
- 地域のイベントには、常に参加されブース等を設け PR 活動及び地域への活動等に努められている姿を拝見しております。
- 大島ダムウォークラリーなど、積極的に地域と連携し用水の有用性をPRしていただいている。

その他、近隣小学校への出前授業、各種イベントの積極的な参加に対する評価と、今後の継続した地域活動等への参加要望について多数のご意見をいただいた。

4 用水の安定供給について

( 図-14 アンケート結果 (IV-4) )



【主な意見】

① 「不満等」の意見

- 管路調査のためやむを得ないが、管路の切り替えが多いため安定供給としては、不満がある。
- ゲリラ豪雨への対応として実施されている低水位管理は、管理費が変わらないにも関わらず、利水者が本来必要とする利水容量を減らしていることになる。必要な利水容量が確保されるよう、取り組んでいただきたい。

② その他の意見

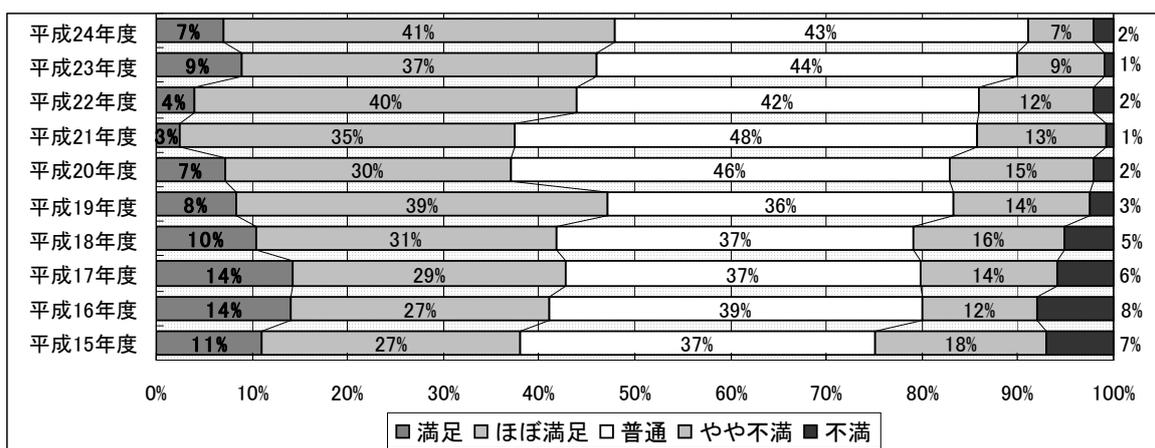
- 平成24年夏は雨が少なく猛暑であったが、霞用水が活用できる農地では、ほぼ計画通りに作付け、出荷できた。
- 管水需要が多い時期に、比較的長期間流量が落ちた。このような大変厳しい状況の中、要望に応えるべく、懸命に働いてくれた機構職員に感謝。
- 冬場において、ダム貯水量を確保するため、細やかな操作をやっていただきありがとうございます。

その他にも、渇水時における適切な対応、配水変更への適時な対応を評価する意見等をいただくとともに、継続した安定取水の取り組みについて要望があった。

## 5 用水の水質について

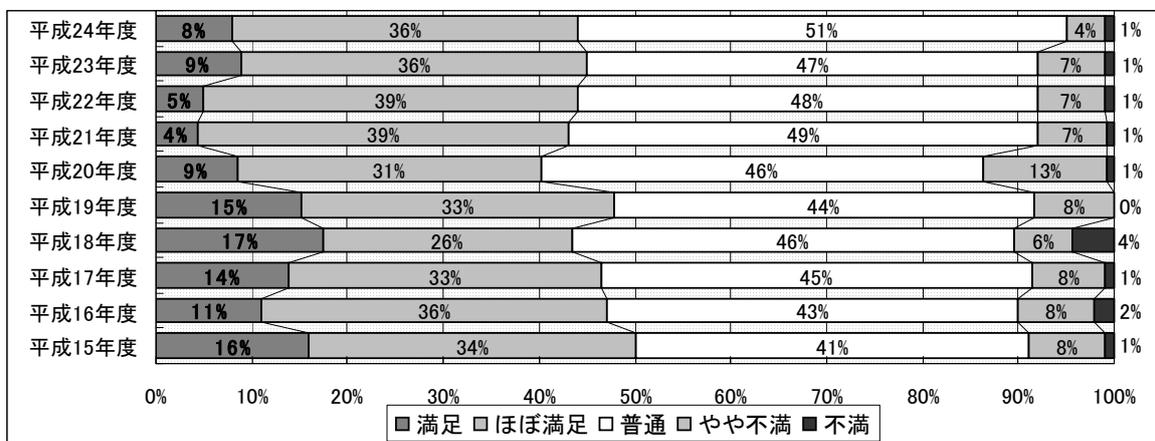
### (1) 届けられている水の水質について

(図-15 アンケート結果 (IV-5 (1)))



### (2) 機構の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】

### ① 「不満等」の意見

- 霞ヶ浦そのものの水質が悪いので、水機構が原因とは一概に言えないが、農業用水の調整池でアオコが、またアオコの死骸により地区の畑かんのドリップチューブの目詰まりが発生しているとの報告がある。アオコを発生させない、又、駆除の方法が確立されていれば良いのだが。
- 水門操作等によるものではないが、黒部川自体の水質が悪く、特に灌漑期は下流域の水がやや停滞気味で、水質悪化に見舞われることがあった。

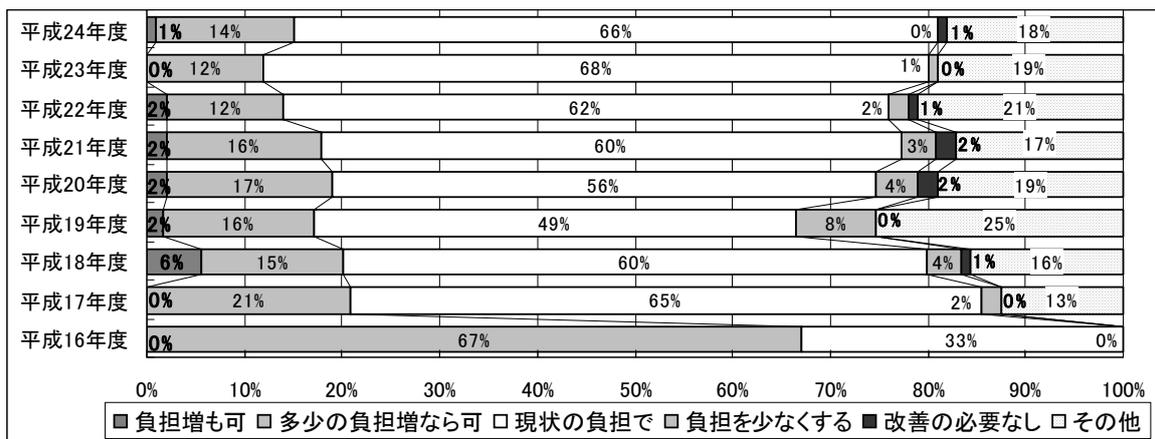
- アンモニア態窒素やTOC等の濃度が高い、また、マンガン濃度が高く、浄水場内で種々の弊害が発生し、苦慮している。
- ジェオスミン発生抑制措置として、フラッシングや堆砂除去の継続実施をお願いしたい。
- 積極的に水質改善に取り組まれているのは理解しますが、各対策に改善点が残っているため今後とも積極的に進めていただきたい。
- カワヒバリガイの発生により、パイプラインや吐水槽のスクリーンが目詰まりを起こすなど、一部区間に大きな被害が出ているので、具体的な調査・検討を行い、曝気装置の効果検証についての報告を早急をお願いしたい。

② その他の意見

機構の水質保全に対する取り組みに一定の理解はしつつも、水質改善に向けた継続的な取り組み、アオコの発生等の解決手段の検討や安全な水質管理について、多数のご意見をいただいた。

5 (3)・(4) 水質改善取組の方向性等について

(図-17 アンケート結果 (IV-5 (3)))



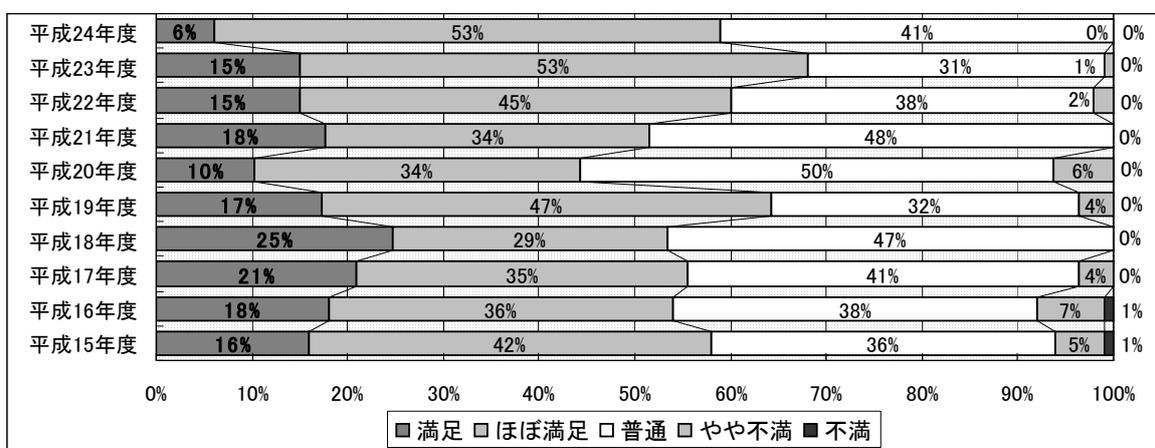
【主な意見】

- これまでの水質改善の取組みに対する評価をしてほしい。
- 今後は流入する河川や流域の保全と監視が特に重要と思われる。先般の水質事故などの発生を防止するためにも水源区域の土地を守る必要がある。
- 負担を増額することなく、施設の有効利用や利用形態の変更等により、水質改善が図られる方策について引き続き、取り組んでいただきたい。
- 水質への取り組みは、積立金を積極的に活用して進めてもらいたい。
- 単に費用だけでは決められないことであり、様々なアイデアを出していただきたい。

- ダム放流（特に、洪水期前のドローダウン）により、水道水質基準項目のかび臭物質（ジオスミン・2MI B）を含んだ水を河川に放流することが無いように、ダム湖水の水質管理を徹底していただきたい。
- 負担は現状以下で、機構内部の努力により更なる水質改善を進めていただきたい。
- ダムや貯水池上流部での山の崩落等による濁水の長期化又それらによる堆砂増加問題等の対処方法をどのように行うのか検討する必要がある。

## 6（1）洪水調節時の対応について

（図－18 アンケート結果（IV－6（1）））



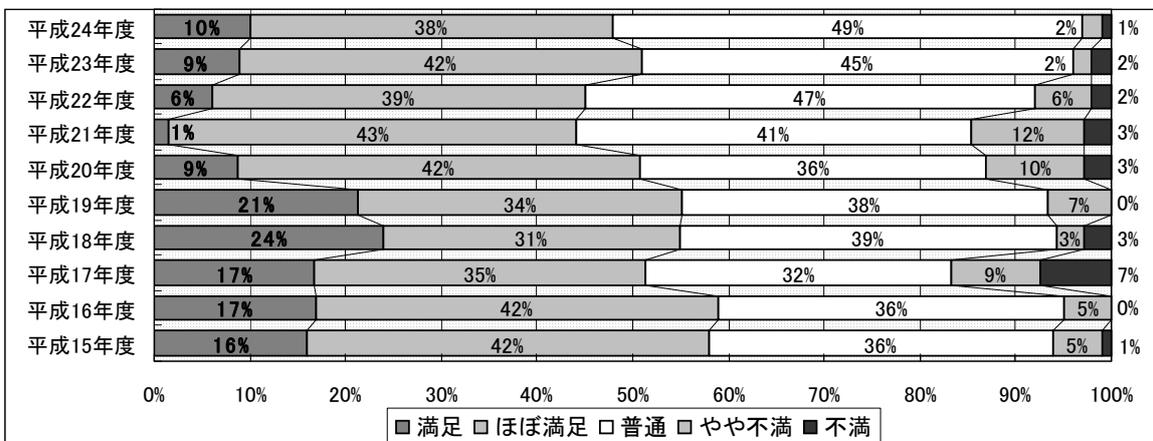
### 【主な意見】

- ゲリラ豪雨などの発生頻度が増加している昨今、予備警戒態勢から洪水調節など、今まで以上に情報連絡を密にして的確な運用を行いたい。
- 防災調節（滝沢ダム）後のプレス発表において、ダムの発揮した洪水調節効果が発表されていた。今後も、ダム等の役割や効果について、より分かりやすい情報公開をお願いしたい。
- 放流量だけでなく、水質状況の連絡もお願いしたい。

今回調査では、不満等のご意見はなく、その他にも洪水発生時における連絡体制や対応の迅速さ・的確さについて評価のご意見をいただいた。

6 (2) 渇水時の対応について

(図-19 アンケート結果 (IV-6 (2)))



【主な意見】

① 「不満等」の意見

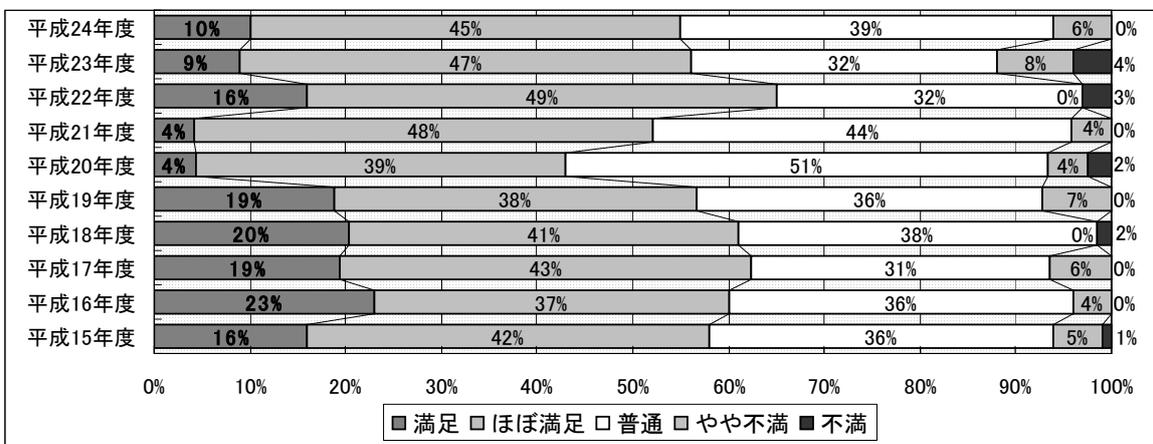
- 利水者との意見調整が不十分な面があった。渇水情報や節水対策についてマスコミへ情報提供を行なうことは多くの関係者に影響を及ぼすことになることから、十分な調整を図った上で行なうこと。
- 今後の渇水対応を円滑に進めるためにも、河川管理者への早期の働き掛けをお願いするほか、平時においても渇水に備え水道事業者等との意見交換・対応策の検討をするような取組みが必要と考えられる。

② その他の意見

その他、渇水時の迅速な情報提供や関係利水者との緊密な連絡体制、調整役としての機構の役割発揮を要望するご意見をいただいた。

6 (3) 水質事故及び漏水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】

### ①「不満等」の意見

- 武蔵水路で油が流出した事故の際に、別途情報提供をもらえた点は良かった。ただし情報が送られてくる時間が遅かった。今後は事故の予防に努めていただきたい。
- 2月に受託管理施設（矢作導水）を通じた油流出事故が発生したが、取水口、導水施設が他機関のものであったため、初動時に情報伝達に若干の混乱があった。今後は、自らの施設のみならず流域全体を考えた緊急連絡体制を整えていただければ、よりの確な情報伝達が可能になると思われますのでよろしく願います。

### ② その他の意見

- 昨年5月のホルムアルデヒド流出事故の際は、下久保ダム等の緊急放流をしていただきましてありがとうございました。

その他、水質事故及び漏水事故発生時における早期の対応と、情報提供についてのご要望を多数いただいた。

## 【対応方向等】

油流出事故の発生防止に努めるとともに、迅速な対応、速やかな水質検査及び情報提供を徹底していくこととする。

### 6（4）その他の危機への対応について

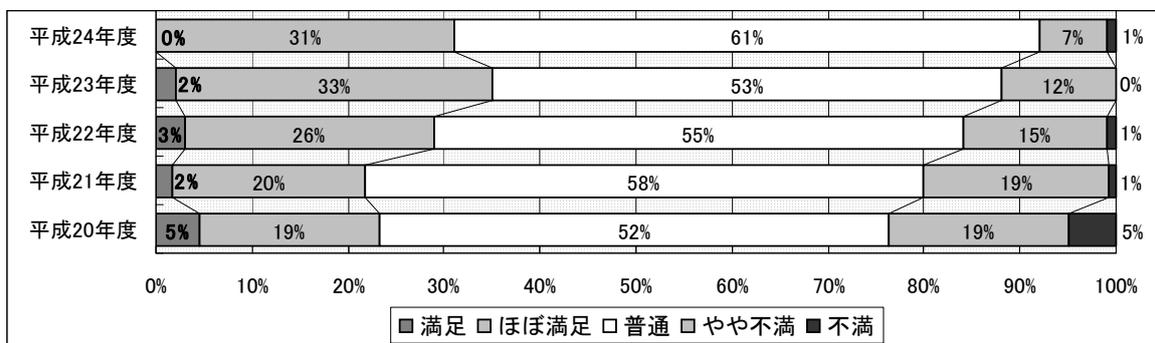
- 危機管理訓練のみならず、関係ユーザー等の意見交換会を開催し、関係者で危機管理意識を高める取り組みは重要である。引き続き、様々な取り組みにより危機管理能力を高める取り組みをお互いに、よろしく願いたい。
- 災害が発生した際、用水供給を継続できるよう、直ちに応急復旧するほか、その後の災害復旧についても速やかに実施できるよう配慮願いたい。
- 東日本大震災で水機構が培った教訓を各水系の維持管理業務に反映され、より一層の安定供給体制の構築及び危機管理能力の向上に努めていただきたい。

その他、不測の事態に備えた管理体制の強化、用水の危機発生時における迅速な情報連絡管理体制の確保についての複数の要望をいただいた。

## V 水資源機構事業のコスト縮減について

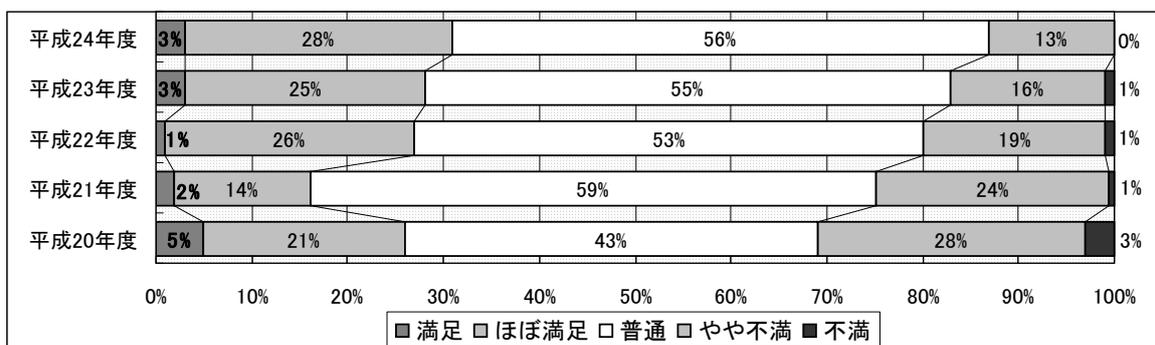
### (1) 建設事業のコスト縮減の取組について

(図-21 アンケート結果 (V-(1)))



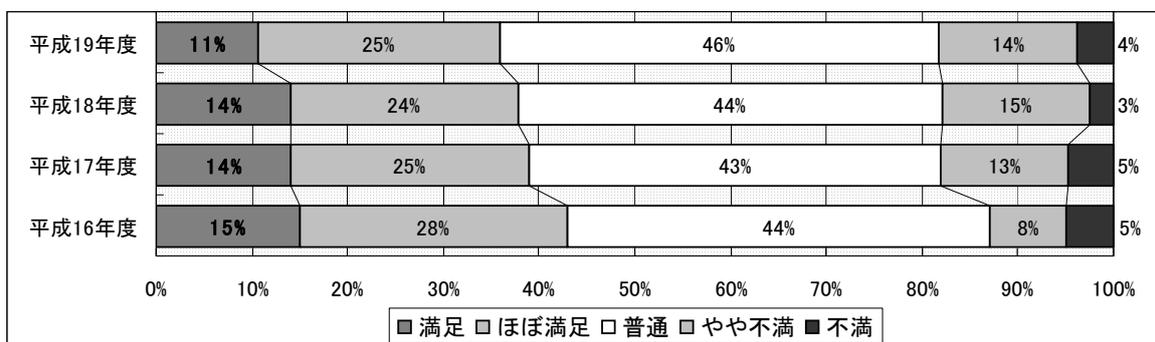
### (2) 管理業務のコスト縮減の取組について

(図-22 アンケート結果 (V-(2)))



### 参考 総合コスト縮減の取組について

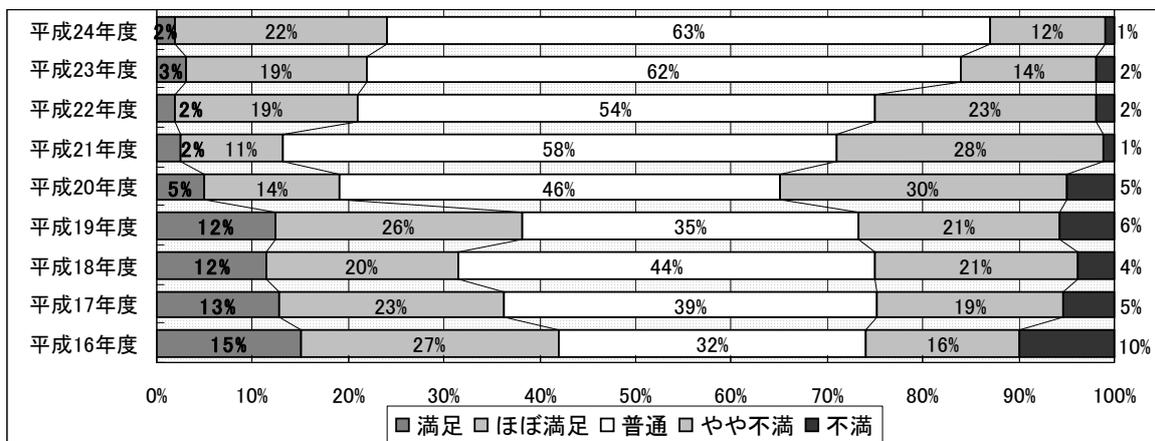
(平成19年度までのアンケート結果)



\* 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、「総合コスト縮減の取組について」としてアンケートを実施した。

(3) 事務的経費縮減の取組について

(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)

①「不満等」の意見

- 更なる建設コスト縮減をお願いしたい。
- 事業が進捗していない現状においては、より一層のコスト縮減を行うべきではないか。
- 川上ダムの建設に関し、完成年度が遅れる事の予想に対して当然のように事業費が増えるとの見込みが出された。この増額までにどのようなコスト縮減への取り組みがなされるのか。事業費が当然増えるとの取り組みには不満を感じる。ユーザーの負担が軽減されるよう、新技術の導入等により更なるコスト縮減に努めていただきたい。

②その他の意見

対外的に理解の得られるよう、事業費の内訳、積算等の十分な精査の取り組み、新技術の活用によるコスト縮減等についてご要望をいただいた。

(管理業務のコスト縮減関係)

①「不満等」の意見

- 設備の取替・修繕費用が高いと感じる。競争原理を適切に導入してコスト縮減を図る努力をされたい。
- 当県の企業局が管理する用水施設の管理費を用水 1 m<sup>3</sup>当りで比較すると非常にコスト高となっている。管理支所を配置したコスト高な管理体制の抜本的な見直しをお願いする。
- スtockマネジメント調査結果を踏まえ、より効率的な維持管理計画をすみやかに検討・作成することなどにより、更なるコスト縮減に努めていただきたい。

また、今年度に第2期中期計画が終了することから、次期計画には上記内容を確認

実に反映していただきたい。さらに、施設の維持管理にかかるコスト縮減に向けての取組方針について、引き続き端的かつわかりやすい説明をお願いしたい。

- 貴機構が管理した場合と国が直轄管理した場合とのコスト比較を行い、その結果を明らかにするとともに、機構管理が割高な場合は貴機構が管理する必要性等を利水者に対し明らかにすべきと考える。
- どの負担者も財政が逼迫しているため、毎年継続している調査等は、内容の見直しや先送りによるコスト縮減に努めるべきである。
- 管理水準を維持しつつ、コスト縮減を図ってもらいたい。今後は機能保全工事が増加する見込みであり、新工法、新技術の導入などにより、コスト縮減を図ってもらいたい。

以上のほか、積立金の有効活用などによる更なるコスト縮減や、施設管理費の平準化等について、多数のご意見をいただいた。

## ②その他の意見

- 入札や工法などにより削減に取り組んでいる状況は理解出来るが、コスト削減が管理業務の質の低下につながらないようお願いしたい。

その他、不満等の評価には至らなかったものの、利水者の財政状況からも、一層の管理コスト縮減やその積極的な周知についてのご要望のほか、小水力発電や太陽光発電といった再生可能エネルギーへの積極的な取り組みに対するご要望もいただいた。

## (事務的経費の縮減関係)

### ①「不満等」の意見

- ラスパイレス指数が高い理由として単身赴任者の比率が国家公務員より高いことや、危機管理上、24時間体制をとっていることなどを理由としているが、これについては手当で対応すべきであり、国と比べて給与水準が高い理由にはならないのではないかと。管理職の割合(27.2%)が、国や地方公共団体と比較して高くなっている理由を説明してほしい。
- かなり改善はされたが、会議や説明会の際、まだ必要以上に出席者が多く感じられる。事前にヒアリングを行い、県への説明は支社対応とする等、出張経費を抑えられたい。
- 人員削減について、無駄は省かなければならないが、部署により必要最低限まで抵触しているように感じる。
- コスト削減の観点から更なる業務の見直しを徹底的に進めることを求めます。人件費(退職手当含む)について、国や地方自治体の状況を鑑み、積極的に見直されることを求めます。
- 事務的経費についてコスト縮減を進めているということであるが、詳細な内容については、説明会での資料及び説明では確認することが難しい。経費の縮減・削減を進めていると言いながら、同一年度で、車両を2台同時に更新するなど、十分な

取組みを行っているのか疑義を生じる面もある。そこで、前年度との詳細な比較、過去5年間程度の予算額・決算額の推移等を記載する等、具体的に縮減内容及び効果を示していただきたい。また、特に大型備品、機器類等の購入に際しては、その必要性等について事前に詳細な説明をお願いしたい。

以上のほか、ラスパイレス指数の水準（依然として高い）、さらなる事務的経費縮減の取組みについて、数多くのご意見をいただいた。

## ② その他の意見

コスト縮減に取り組んでいることは一定の理解をしつつも、一層の事務の効率化等を図り、更なる縮減を進めて頂きたいとの意見が大多数であった。

## VI 水資源機構に対する期待、意見、その他の要望等

（機構に対する期待、意見、要望等）

各項目に係るご意見のほか、利水者の皆様から、水資源機構に対する期待、意見その他の要望について多数の意見をいただいた。当機構としては寄せられた意見等を真摯に受け止め、利水者サービスの一層の向上に努めていくものとする。

（アンケート調査項目・内容等について）

本年度調査では、来年度以降のアンケート調査様式・内容について利水者のご意見を伺った。

### 【主な意見】

- 調査にあたり、利水者アンケートを踏まえた機構の主な取組を挙げているが、機構として力を入れた具体的な取組や主な出来事があれば、それについての意見や感想を問うのもよいのではないか。
- 今後は、事業結果について具体的に感想を求める等、実務的な改善を図る調査にしてはどうか。
- 水機構として詳細な状況の把握を行うなら、各事業所別のアンケート項目を添付してはどうか。各事業所では業務内容、形態が異なる。
- 一定水準を超えたものは除外して、3～5年程度後に再調査されてはどうか。何のため・誰のためのアンケートか、回答する側も非常に苦慮する。
- 調査時期が県の予算編成作業等と重なる時期であり、なおかつ項目も多岐に渡っていることから、作業的な負担が大きい。また、同様の趣旨の質問も数多く見られることから、今後は質問項目を精査することも考えていただきたい。

## VII アンケート結果の活用

アンケート集計結果については、その内容やいただい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、利水事業者や関係機関等から寄せられた意見等に対しては、利水者ごとの個別具体の事情等を踏まえ、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。