

自主的な取組に関する事項

自主的な取組に関する事項

機構では、中期計画等における各項目のほか、現場や職員の創意工夫による業務改善に向けた自主的な取組を行っており、平成19年度における取組のいくつかを紹介する。

取組 - 1 社会貢献

各種ボランティアへの参加

独立行政法人化を契機として、地域の方々により一層信頼される組織作りを目指して、地域で開催されるボランティア活動に、積極的に参加することとしている。

平成19年度も各事務所において、地域の清掃活動や植樹活動などのボランティア活動に参加した。

ボランティア活動への参加は、地域の方々との信頼関係を築くことのみならず、活動を通じて職員の意識改革にも寄与している。今後ともこれらの活動への取組を継続して実施していくことにより、地域の方々との信頼関係をより一層深め、地域の方々や利水者の視点に立った業務運営を実施することとしている。

< 取組実績 >

千葉用水総合事業所

10月21日、東総広域水道企業団の水源である黒部川貯水池の清掃活動に職員13名が参加した。

長良川河口堰管理所、木曽川用水総合管理所

10月28日、伊勢湾・三河湾を囲む河川及び海岸の清掃活動「川と海のクリーンアップ大作戦」に機構から15名が参加した。

思川開発建設所

7月26日に事業地近傍の県道（山ぶきロード）の草刈及び清掃活動を実施し、地域に貢献した。参加者12名。

武蔵水路改築調査所

行田ピースメーカーズ（地域防犯ボランティアグループ）が実施する行田市内の防犯パトロールに市内在住の職員が参加した。

木曽川用水総合管理所

5月7日、6月11日、7月9日、10月4日、11月5日に地元稲沢市立長岡小学校が主催する「木曽川クリーン作戦」に職員が延べ35名が参加し、

児童の交通安全指導と河川のゴミ収集を行った。

三重用水管理所

4月22日、7月22日、10月21日、「赤川自然に親しむ会」の河川及び周辺の除草や清掃活動に職員が延べ16名が参加した。

徳山ダム建設所

5月27日に揖斐川流域クリーン大作戦（NPO法人いびがわミズみずエコステーション主催）「きれいな水を次の世代へ」をスローガンに掲げゴミ拾いを行った。徳山ダムから数名参加。

布目ダム管理所

6月24日、11月18日、布目ダム周辺開発協会等が主催する「布目ダム周辺クリーンキャンペーン」に職員が延べ16名参加し清掃活動を行った。

琵琶湖開発総合管理所

6月29日、11月30日に滋賀県が主催する環境美化活動に職員が延べ20名参加し、琵琶湖周辺のゴミ拾いを行った。

川上ダム建設所

6月3日にNPO団体「川の会名張」が主催した名張川の清掃活動である「名張川クリーン大作戦2007」に職員とその家族20名が参加するとともに、6月10日に川の会・名張（NPO団体）と協力し、名張市内の城下川にハナショウブを満載した花筏を浮かべ川への環境美化を訴えた。

富郷ダム管理所

6月3日に富郷ダム法皇湖畔の「ボランティアの森」で参加者75名により、下草刈り、施肥が行われ、機構からは20名が参加した。この事業は、個人・団体からなる「ボランティアの森委員会」により毎年継続して行われている。

旧吉野川河口堰管理所

5月30日、7月1日に吉野川交流推進会議が主催する「アドプト・プログラム吉野川」に参加し、今切川河口堰の上流河川敷の清掃活動に職員が延べ31名が参加した。

流域に暮らす人たちが自分たちの手でかけがえのない吉野川を守ろうというボランティア活動

筑後川局、筑後川下流総合管理所、筑後大堰管理所、両筑平野用水総合事業所、寺内ダム管理所

8月22日に有明海域の環境保全活動の一環として、地方自治体、住民が行

う「有明海クリーンアップ作戦」の清掃活動に機構から42名が参加した。

両筑平野用水総合事業所、小石原川ダム建設所、寺内ダム管理所

筑後川ノーポイ運動の一環として、「小石原川・佐田川ノーポイ運動」を毎年1回甘木漁業協同組合と機構が河川周辺の清掃活動として実施している。平成19年度は、11月22日に関係する利水者（福岡県、福岡市水道局、朝倉市水道課）の参加も含め60名が清掃活動を行った。

大山ダム建設所

5月19日に第7回豊かな国の森づくり大会（日田市ほか主催）の記念植樹ボランティアに参加するとともに、8月30日に赤石川周辺クリーンアップ作戦（大山ダム主催）を開催し、筑後川、赤石川合流点付近のゴミ拾いを実施した。

取組 - 2

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19年度の業務運営等に当たっては、18年度実施のアンケート結果に基づき「**接遇マナーの更なる向上**」、「**説明会の実施時期の改善や資料内容の工夫**」、「**コスト縮減の更なる推進とその取組状況の説明**」等、第2期中期計画の策定も視野に、様々な取組みを行ってきた。

機構の取組みが利水者にどのように受け取られたか等、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などが対象となる。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20年2月に依頼、同年3月末に回収し、その回収率は98%（170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	33	18	16	67
中部地区	9	17	8	34
関西地区	18	0	8	26
四国地区	8	4	7	19
九州地区	6	15	6	27
合計	74	54	45	173

表-2 アンケートの構成

水資源機構の対応全般について
1 機構の対応全般について
2 電話や事務所窓口での職員の応対
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（内容、機動性）

2 (1) 機構が行った事業内容等に関する説明のわかりやすさ (2) 説明時期が適切だったか (3) 説明資料が適切だったか (4) 説明内容・項目等についての不足 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
水資源機構が提供する業務等について
1 必要な水が必要なときに届けられているか 2 (1) 届けられている水の水質について (2) 機構の水質に関する努力について (3) 水質改善取り組みの方向性 (4) 水質への取り組みに対する意見 3 洪水調節の際に機構が行った情報提供等について 4 渇水時において機構が行った情報提供等について 5 水質事故の発生時に機構が行った情報提供等について
コスト縮減について
1 (1) 事務的経費の縮減について (2) 工事コストの縮減等について 2 機構事業のコスト面に関する意見
機構に対する期待、意見、要望を自由記入

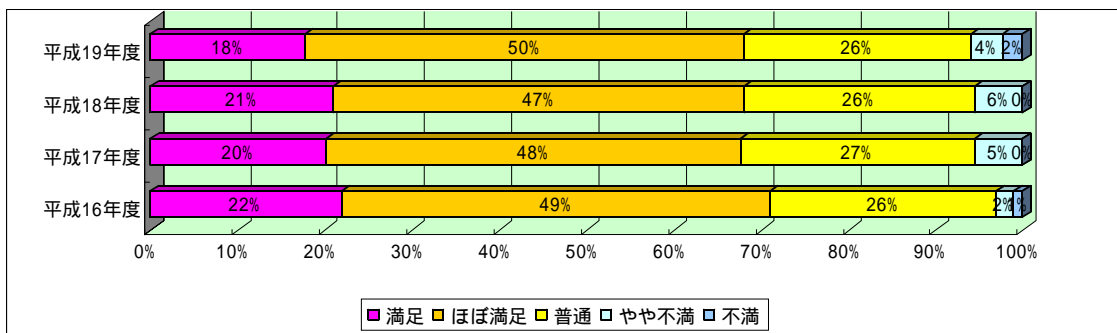
(2) アンケート結果

各アンケート項目に関する集計結果を各々図に示す。なお、15年度から18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、15年度から18年度までの結果も示した。

なお、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。

水資源機構の対応全般について

1 機構の対応全般について (図-1 アンケート結果 (- 1))



・主な意見

(満足等とする意見)

「利水者に対して説明しようとする意識の高まりを感じる。」

「ユーザーを「顧客」として対応する考えが浸透してきている。」

(不満等とする意見)

「次期中期計画で全利水者参加型の懇談会を盛り込むとしているが、利水者の意見を取り入れる仕組みの構築が課題だと感じた。」

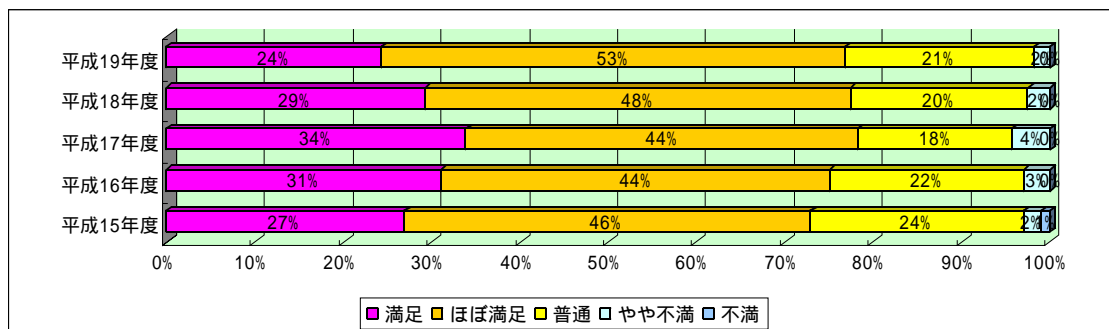
「不祥事が発生したことは残念であった。世間から水資源開発に対し不信感をもたれないよう、今後は、法令及びモラルの遵守を徹底していただきたい。」

・対応方向等

引き続き、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。

なお、不満等とする意見には、不祥事が発生したことに対し、法令遵守等の徹底を求める厳しい意見があった。

2 電話や事務所窓口での職員の対応について(図-2 アンケート結果(-2))



・主な意見

(満足等とする意見)

「独立行政法人になってから変わったことを実感している。」

「電話、窓口対応がソフトになっている。丁寧な言葉遣いであり、私共の職場でも見習いたい。」

(不満等とする意見)

「ご説明いただく計画等について、ユーザー側の意見を充分お汲み取りいただけないことが時々ある。」

「一部、電話対応等で言葉がはっきりしなくて聞き取りにくいときがあった。」

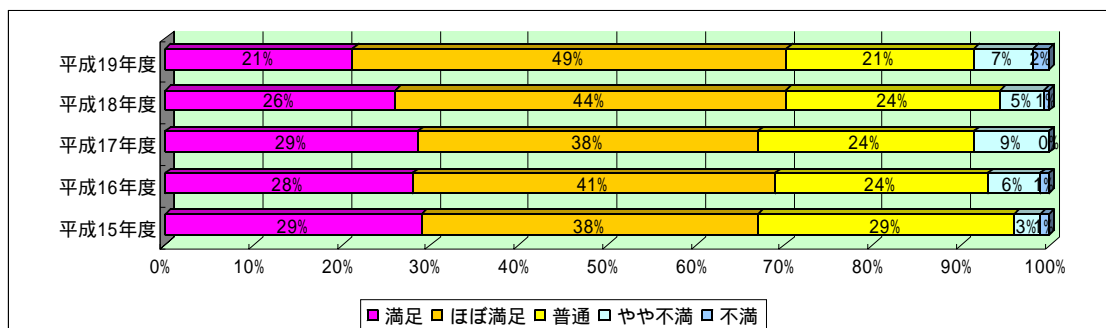
・対応方向等

引き続き、職員の研修等に努めるなどして職員一人一人の意識改革を推進し、不満等がなくなるよう努めていくものとする。

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水資源機構の対応（内容・機動性）

（図-3 アンケート結果（ - 1 ））



・主な意見

（満足等とする意見）

「問合せや資料要求に対して、迅速に対応している」

「担当者が不在の場合でも、問い合わせに対応していただいた。」

（不満等とする意見）

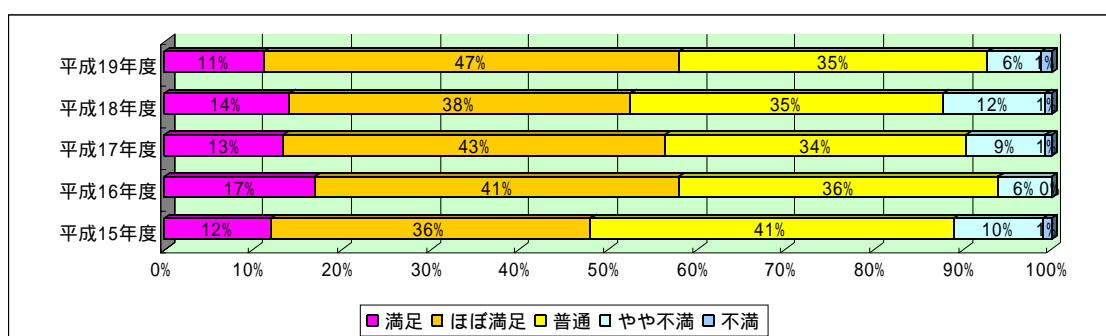
「水門工事談合の件について、その後の経過（関係利水者に対する補償等）の説明がほしかった。」

「工事の変更や予算の変更についての説明など、誠意をもって対応していただいていることは解るが、まだまだ対応が遅く、説明が不十分と感じるときがあった。」

・対応方向等

引き続き、利水者の意見・要求内容を踏まえ、的確な対応を行い、機構としての説明責任の向上を図るよう取り組んでいく必要がある。

2（1）説明の分かりやすさ（図-4 アンケート結果（ - 2（1））



・主な意見

（満足等とする意見）

「写真やプロジェクトを活用するなど工夫されている」

（不満等とする意見）

「説明会を開催したというだけで、利水者に理解を求め、利水者の意見を聞きより

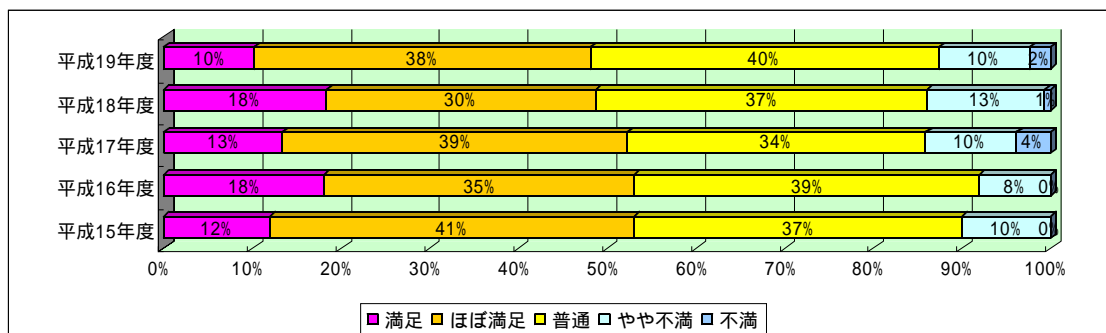
良くしようとする姿勢が感じられないときがある。」

「ほぼ満足しているが、専門性の高さ故に少々理解に時間がかかる言葉等が多く感じられる。」

・対応方向等

意見を踏まえ、説明を受ける側に立った説明方法等について検討し、更に利水者に理解されやすい説明等に努めていくこととする。

2 (2) 説明時期は適切だったか (図-5 アンケート結果 (-2 (2)))



・主な意見

(満足等とする意見)

「(利水者の) 新年度予算編成に充分間に合う時期に説明会が開催された。」

(不満等とする意見)

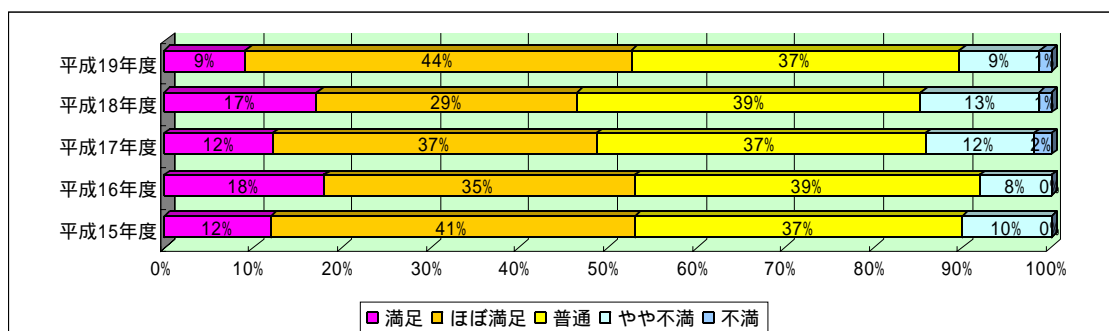
「協議すべきと感じられるものが事後報告のように情報提供、説明され、意見を言っても反映できるタイミングではなく、遅いと感じた。」

「第2期中期計画案の説明では、説明時期が都府県によってかなりの差があり不満を感じた。」

・対応方向等

不満等とする意見の中には、利水者の意見が反映できる時期の開催となっていないとの指摘があることから、機構内部及び利水者と十分調整の上、従来以上に適切な時期に説明等を実施していくこととする。

2 (3) 説明資料は適切だったか (図 - 6 アンケート結果 (- 2 (3)))



・主な意見

(満足等とする意見)

「カラー写真等が使われて、わかりやすく作成されている。」

(不満等とする意見)

「施設の更新等に当たってライフサイクルコストに基づき検討しているというが、具体的内容が不明である。」

「利水者側は担当部署が同じであるが、機構はダム系、水路系で書類様式等が統一されていないので、統一する等して、分かりやすい資料の作成に努めて欲しい。」

「データ量が多すぎると思う資料がある。極力要点を絞って資料作成をお願いしたい。」

「予算、決算資料の各項目の内訳について、より詳細な資料を頂きたい。」

・対応方向等

今後更に、利水者の要求に応じたわかりやすい資料作成に努めていくこととする。

2 (4) 説明内容・項目等で不足の部分

・主な意見

「一般管理費の説明において、積立金のユーザーへの還元策を検討して欲しいと要望しているが、ユーザーの意見を取り入れていこうとする考えがないように感じる。」

「本社・支社の経費について全体的な説明がほしい。」

「中期計画等の重要案件についてユーザーの意見を聞く時間を十分確保してもらいたい。」

「先ず相手が何を求めているのかを考えるべきであると思う。」

・対応方向等

説明責任を果たす上で、利水者の要求に応じ、可能なものから速やかに対応することとする。

3 情報提供事項の要望

・主な意見

「流入量、放流量、雨量や水質状況等、更にはリアルタイムに状況がわかる画像等

を充実し、逐次提供して欲しい。」

「財務諸表は難解で理解に苦しむので「理解しやすさ」を追求してほしい（特に積立金関係）。また、財務諸表について、支社局別の情報も公開してほしい。」

「給与情報などは更なる透明性を図ってもよいと思われる。」

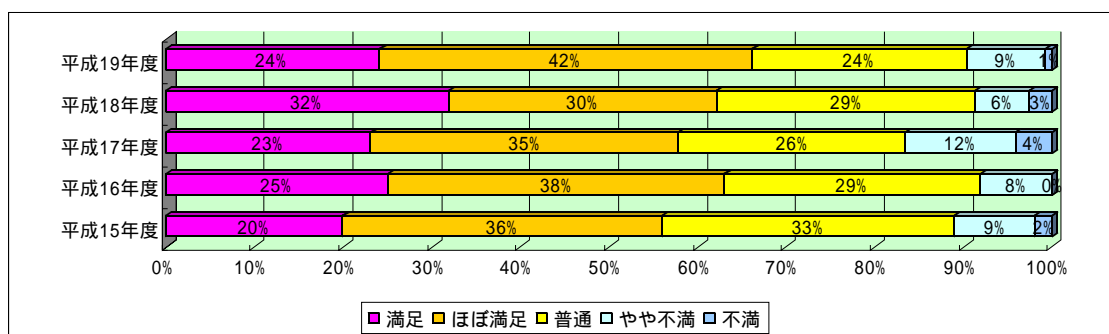
「各種パンフレットを PDF 形式で、ホームページに掲示して欲しい。」

・対応方向等

意見のあった利水者の要望内容を検討の上、適切に対応していくこととする。

水資源機構が提供する業務等について

1 水資源機構からの用水の安定供給について(図-7 アンケート結果(- 1))



・主な意見

(満足等とする意見)

「断水等もなく安定した水の供給を得られた。」

「ダム貯留量運用面に弾力的な部分があり、渇水に対する不安が和らいだ。」

(不満等とする意見)

「安定供給がなされていたのは事実ですが、そこに機構の貢献があるという点での実感は薄い。」

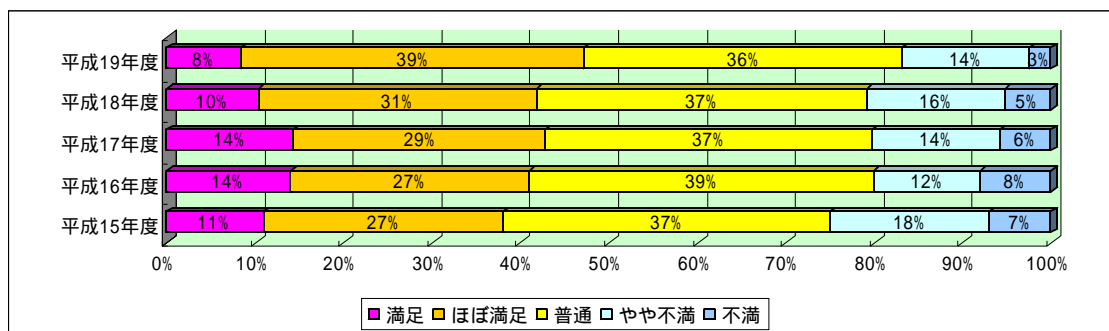
「導水路管路の漏水事故で原水の供給が止まってから、安定供給に不安を感じる。」

「ダム建設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。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。」

・対応方向等

引き続き、安定的な水供給に努めていくとともに、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。

2 (1) 用水の水質について (図-8 アンケート結果 (-2(1)))



・主な意見

(満足等とする意見)

「貯水槽の土砂撤去や遮光フロートによる効果が出てきている」

「取水 (放流) 深度調整を行う時などきめ細やかに対応している」

(不満等とする意見)

「異臭味、凝集障害、トリハロメタン前駆物質、アオコ等の障害が多い」

「堆積底泥、貝類の発生等により畑地かんがい施設の見詰まり等の苦情がある」

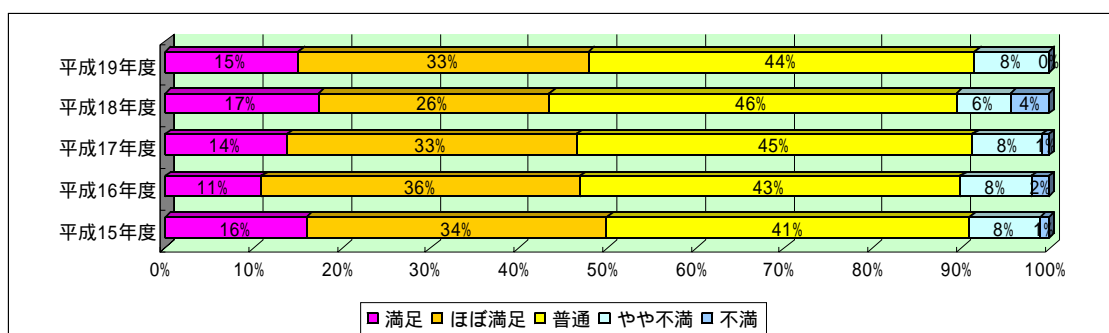
・対応方向等

満足等とする回答が前年度に比べ増加しているのは、一部施設での曝気設備や六角フロートの設置の効果によるものと考えられる。

水質については、流域全体の問題であるとの認識は得つつも、水源である河川の水質を懸念する意見・要望が下流域の利水者に多く見られた。

寄せられた意見等を念頭に、引き続き水質情報の把握及びその迅速な情報提供に努めるとともに、利水者や関係機関等との連絡調整を図り、水質に関する検討会、富栄養化検討会等に参画し、連携を図ることにより、良質で安全な水の供給に取り組んでいくこととする。

2 (2) 水質に関する努力について (図-9 アンケート結果 (-2(2)))



・主な意見

(満足等とする意見)

「曝気施設や六角フロート等の対策工については評価できる。」

「水質悪化に対応するため、水門のフラッシュ操作等のきめ細かい水門操作が行わ

れている。」

(不満等とする意見)

「異臭味やアオコの原因となる生物の増殖が依然として顕著であり、将来的に抜本的な対策の検討が必要と考えられる。」

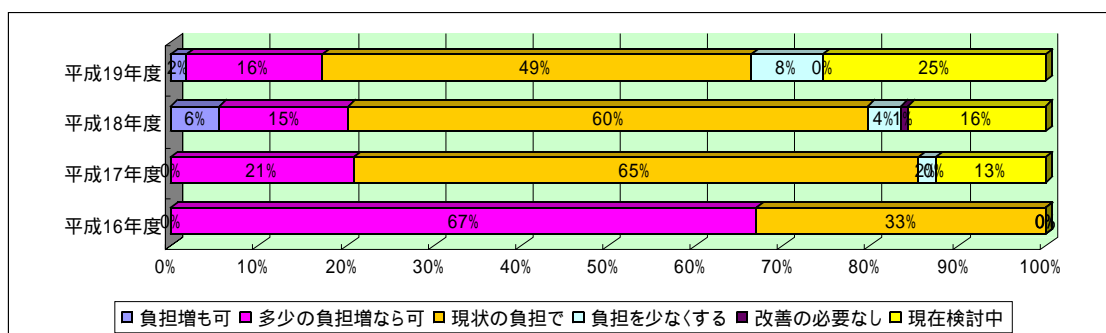
「機構の努力は承知しているが、その効果の検証等を利水者に知らせることも重要。PR活動が必要と思われる。」

・対応方向等

水質改善についての取組みは、これまでも積極的に実施しているところであるが、今後も水質改善に関する積極的な情報提供・説明を行い、理解を得ながら進めていく必要がある。

2(3)及び(4)今後の水質改善の取組の方向性等

(図-10 アンケート結果(-2(3)))



・主な意見

「安全で良質な水を安定して安くお届けする」という経営理念を守るべく留意していただきたい。」

「流域全体の水質保全など、広域的な課題に対する取組については、関係機関の連携が重要と考える。その中で、機構は、河川管理者と利水者の横断的なコーディネーターとして取り組んで欲しい。」

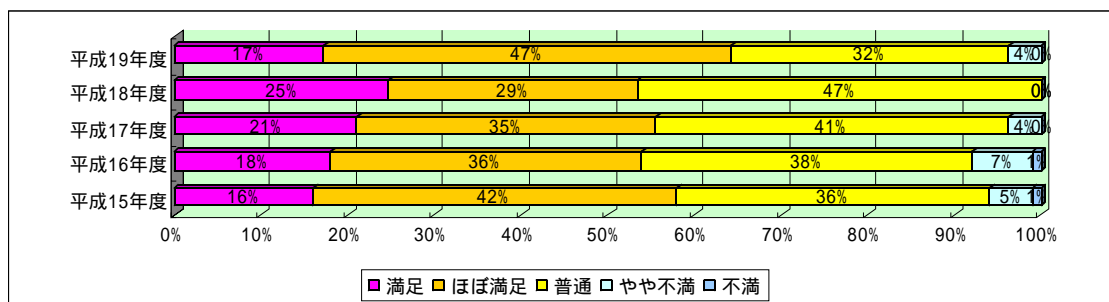
「県が管理しているダムで活用できるような低コストの水質改善方法の確立に取り組んで欲しい。」

・対応方向等

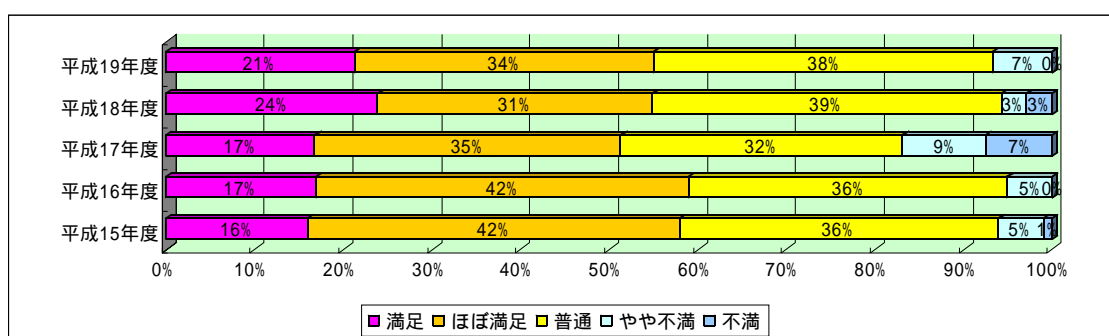
水質に関しては、それぞれの立場に応じた様々な意見があり、利水者と地元の方々、上流と下流の方々の様々な意見を踏まえ、河川管理者等の関係機関と連携を取りながら水質対策を進めていかなければならない。

また、その費用負担に関しては「現状の負担で」が前回同様、その大半を占めているが、「改善が遅れても現状の負担を少なくする」とする意見が増加している。これは、水質改善への対応にも増して、ユーザーの厳しい財政状況が反映されたものと思われる。

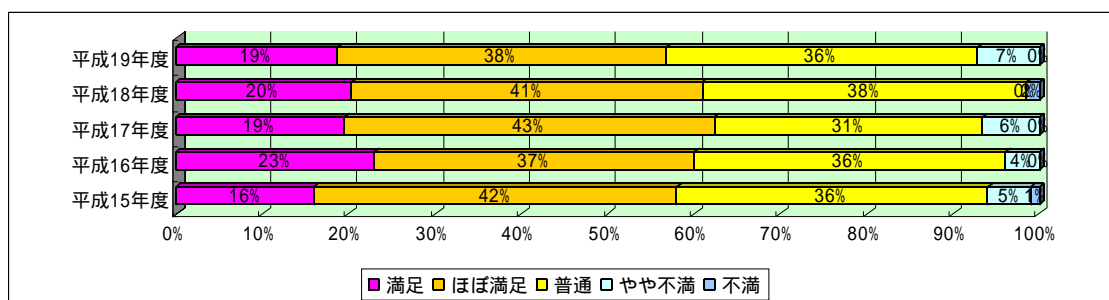
3 洪水調節時の情報提供・連絡調整について (図-11 アンケート結果 (-3))



4 湯水時の情報提供・連絡調整について (図-12 アンケート結果 (-4))



5 水質事故等発生時の情報提供・連絡調整について (図-13 アンケート結果 (-5))



・主な意見

(満足等とする意見)

「随時、情報提供があり、現行の伝達方法、時期等に問題はない。」

(不満等とする意見)

「貯留制限解除等があった場合、関係機関に連絡する必要があるので、土日でもファックス等での連絡が欲しい。」

「導水路管路の漏水事故時、未利用ユーザーへの事故報告が、未利用ユーザーから要請して、始めて報告が行われたことは不満である。」

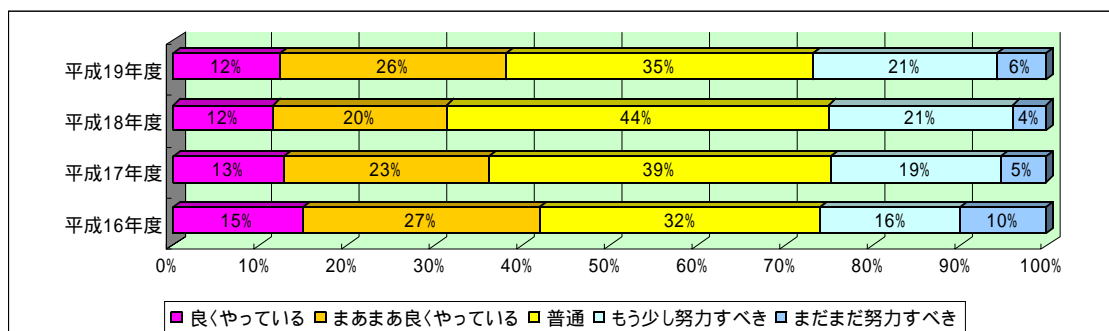
「水質悪化時には、水質データもリアルタイムで提供して欲しい。」

・対応方向等

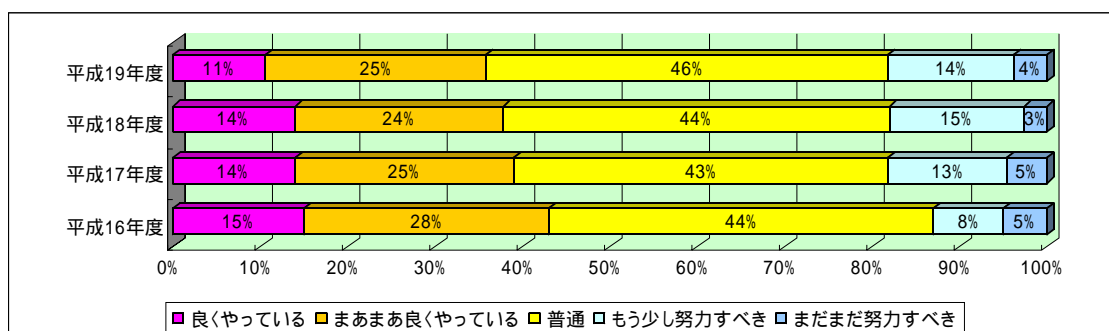
引き続き、連絡体制を明確にして、速やかな情報提供を行っていくこととする。

コスト縮減について

1 (1) 事務的経費の縮減について (図-14 アンケート結果 (-1(1)))



1 (2) 総合コスト縮減について (図-15 アンケート結果 (-1(2)))



・主な意見

(事務的経費の縮減関係)

「ラスパイレス指数もまだまだ高く、職員数も大幅削減された地方公共団体と比べ大人数の構成になっている」

「一般管理費については、縮減内容が分からない。まだまだ努力すべきである。手法はどうあれ、ユーザーの負担に関する一般管理費の減額という目に見える実績がなければ評価できない。」

「機構の事務的経費が、他の事業と比べて高く、必要な人員配置等についても、理解の得られるような十分な説明が行われていない。」

「建設事業が完了したにもかかわらず、それに見合った人員の削減が行われていない。」

「県や市町村の財政状況の緊縮度合いと比べると、特に事務経費や人件費の縮減度合いには切迫さを感じられない。」

「(第 2 期中期計画での) 縮減目標の数値設定が、何を根拠に設定されているのが不明である。」

(総合コストの縮減関係)

「高度技術提案型総合評価落札方式の採用によるダム建設に係る工事の工期短縮と、工事費の抑制は評価できる。」

「新技術の導入に当たっては、ライフサイクルコスト、費用対効果、技術検討等をしっかりと実施して欲しい。」

「単に耐用年数が経過したから改修するのではなく、補修工事の必要性をもっと説明し、補修手法についても選択肢の中から最善の選択を行ったとの説明を行うべきである。」

「適正な価格で良好な工事施工が理想であり、工事コストの縮減を目的とすることには賛成できない。」

「コスト縮減等に取り組んだ結果の縮減分については、他の予定外の工事に流用するのではなく、精算により利水者に還付して欲しい。」

(両コストの縮減共通意見)

「外部委託化を検討し、更なるコスト縮減を図りたい。」

「コスト縮減結果の利水者への説明が不十分である。」

「コスト縮減については、これでよいといった終わりが無いものと考えている。今後とも継続して努力することを希望する。」

・対応方向等

前年度に比べ、事務的経費の縮減については満足等とする回答及び不満等とする回答の双方が増加し、総合コストの縮減については満足等とする回答が減少している。

このことは、機構でのコスト縮減に対する取組について一定の評価がある一方、公共事業に対するコスト意識と利水者の財政状況等から、更なる削減努力を求める意見が多数あったことによるものである。全体として厳しい意見となっている。

今後、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を図るとともに、「水資源機構コスト構造改革プログラム」の施策を推進することにより総合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を踏まえ、利水者に対し機構のコスト縮減に関する取組内容、効果等について積極的に説明を行っていくものとする。

(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、打合せにより相互理解を深め又は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。