

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20年度の業務運営等に当たっては、平成19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組状況の説明」等、様々な取組を行ってきた。

機構の取組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、175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2月に依頼、同年3月に回収し、その回収率は100%（175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	15	67
中部地区	8	17	11	36
関西地区	19	0	8	27
四国地区	8	4	7	19
九州地区	6	13	7	26
合計	75	52	48	175

*その他 河川・発電・窓口等

表-2 アンケートの構成

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
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 機構の対応について特に満足している事項について
3 機構の対応について特に不満のあった事項について

4 電話や事務所窓口での職員の対応
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) 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・項目等について足りないところ等について 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
水資源機構の業務等について
1 (1) 新規施設の建設・改築に関する技術力について (2) 既存施設の維持管理に関する技術力について (3) 用水の管理に関する技術力について 2 環境への取り組みについて 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 6 洪水調節の対応について 7 渇水時の対応について 8 水質事故発生時の対応について
コスト縮減について
1 建設事業のコスト縮減について 2 管理業務のコスト縮減について 3 事務的経費のコスト縮減について
水資源機構に対する期待・意見その他の要望等を自由記入

(2) アンケート結果

各アンケートの項目に関する集計結果を各々図に示す。なお、平成15年度から平成19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19年度までの結果も示した。

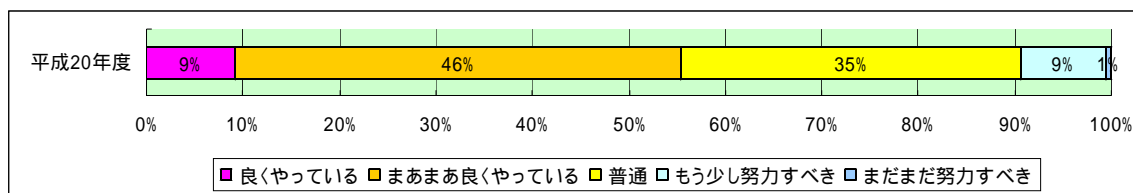
また、以下の表記中、「満足等」とはアンケートでの「満足」と「ほぼ満足」とする意見の計を、「不満等」とはアンケートでの「不満」と「やや不満」とする意見の計をそれぞれ示している。

なお、今年度より、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。

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 (- 1))



【主な意見】

- ・「説明資料の内容が不十分であることが多い。技術的な根拠のほか、対外的にわかりやすい説明を求めているが、技術的、専門的な説明に終始したものとなっており、その資料では内部説明もしくは議会等への説明が困難であった。

また、水資源機構の業務では、利水者や国など多くの関係者がいるが、これら関係者との調整が不十分であることが多い。

以上のような資料作成の不備や関係者との調整不足等の結果、スケジュールに遅れが生じがちである。最終的には期限に追われることとなり、内部説明や事務手続きに苦労している現状がある。今後は、余裕をもった工程管理に努めていただきたい。」

- ・「余剰金（積立金）や事務費の用途について、費用負担の軽減をもっと図って欲しいという利水者の要望が十分反映されていない。」

- ・「水道事業においては近年、全国的に給水収益の減少が続いており、経費節減のため職員の諸手当の廃止をするなど、経営状況も非常に厳しい状況。水道事業の運営においては、水源の確保は必須条件であるが、これらの現状を勘案し、水源施設の維持管理負担金においても更なる経営努力により軽減されることを望む。

また、現在でも実施されていると思うが、水運用においては水質の向上策も併せてお願いしたい。」

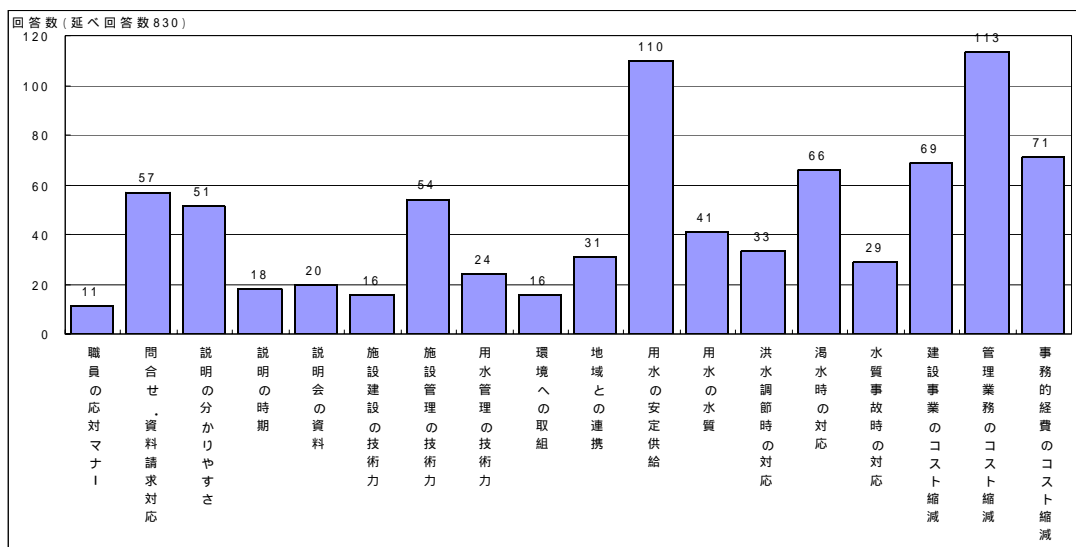
- ・「ユーザーの構成団体の厳しい経営状況等を考慮し、一層の経費削減や積立金のユーザーへの有効な還元等、これらの方策を示していただきたい。」

【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よる中期目標期間における事務的経費の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う水資源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

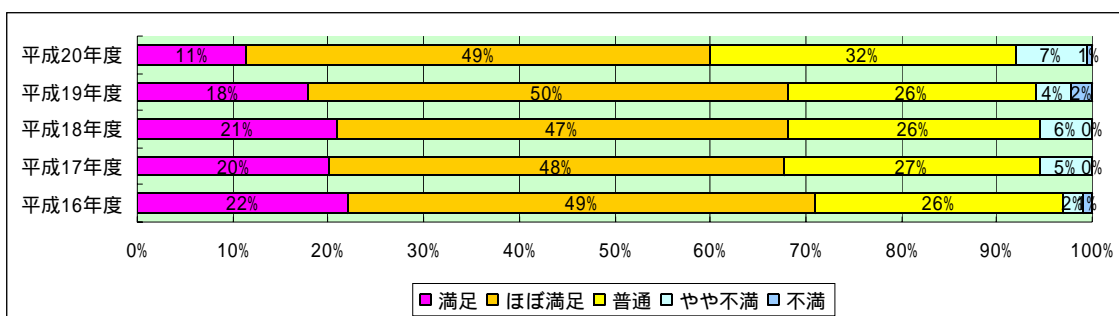
(図 - 2 アンケート結果 (- 2))



水資源機構の対応全般について

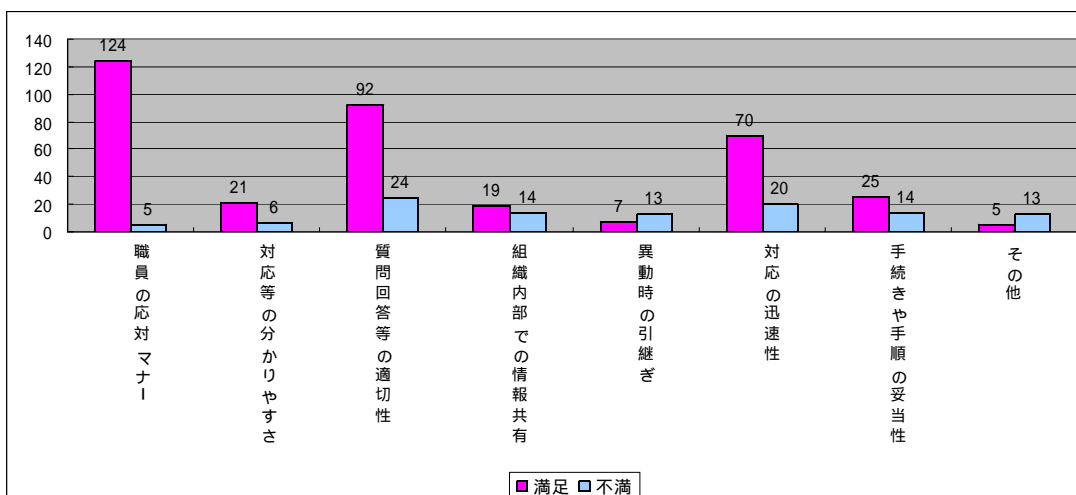
1 機構の対応全般について

(図 - 3 アンケート結果 (- 1))



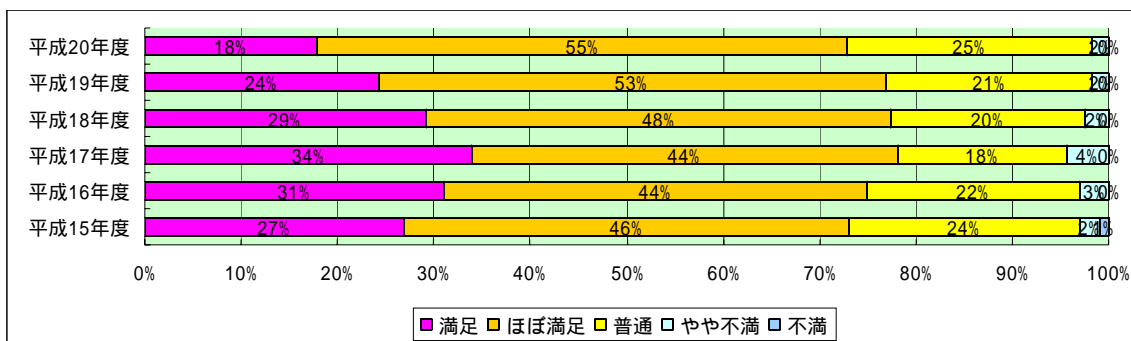
2 機構の対応について特に満足又は不満としている項目について

(図 - 4 アンケート結果 (- 2・3))



3 電話や事務所窓口での職員の対応について

(図 - 5 アンケート結果 (- 4))



【主な意見】

- ・「ほとんどの場合は、質問や資料提供に対して適切な回答があるが、水資源機構の経理処理や資産管理の問合わせや資料請求をしても、明確な回答が得られなかったことがある。」
- ・「水資源機構が説明する内容について利水者が検討できるよう時間的余裕を持った調整を願いたい。」
- ・「基本的には迅速に対応している。しかしながら、機構本部に確認を要する事項の対応については、比較的時間を要していると感じている。」
- ・「資料提供を依頼した際の対応について、全般的には迅速だが、関係省庁との調整が必要な資料については、迅速性に欠けることがある。」

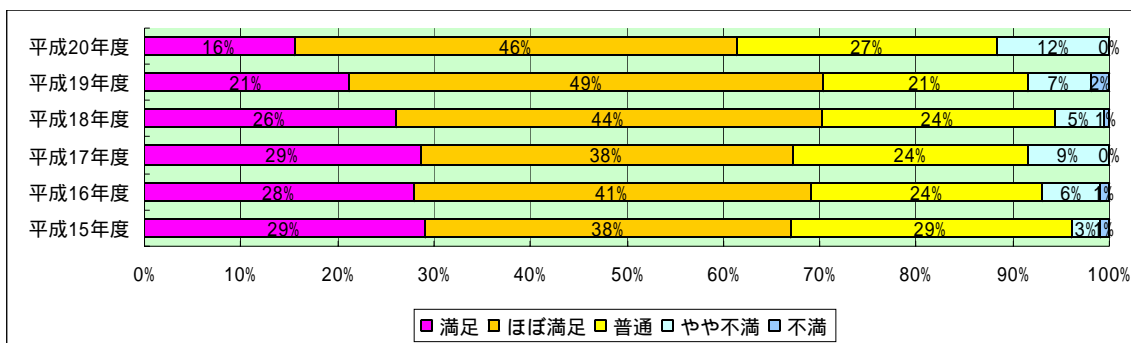
【対応方向等】

職員の研修等に努めるなどして職員一人ひとりの意識改革を推進するとともに、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。

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 - 6 アンケート結果 (- 1))



【主な意見】

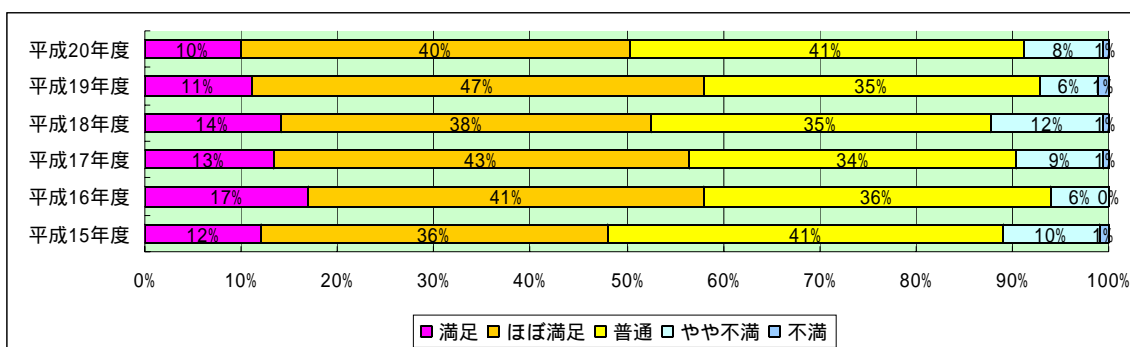
- ・「主務省の意向を配慮するあまり、事業者として主体的に判断できていないと感じる。」
- ・「様々な業務が集中する中で人員が削減されるなど非常に多忙となっていることは理解できるが、重要事項と思われる情報は早く入れていただきたい。」
- ・「負担者に対して、より分かりやすく、適切な時期、適切な内容で説明責任を果たしていただきたい。」

【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。

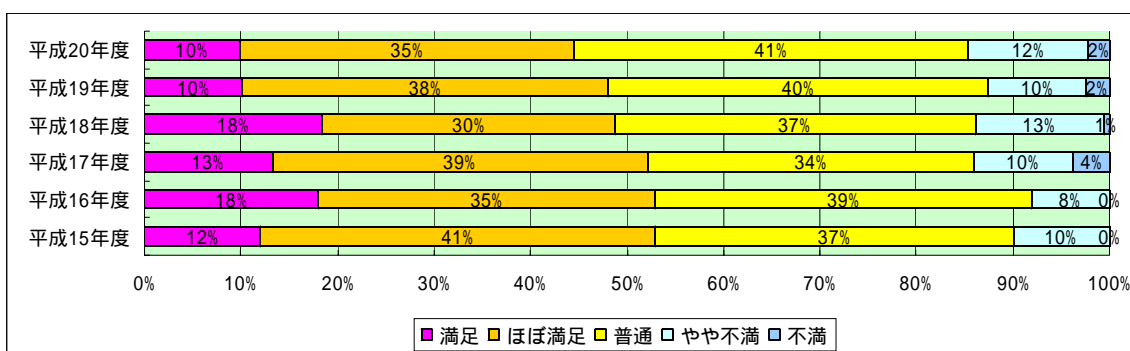
2 (1) 説明の分かりやすさ

(図 - 7 アンケート結果 (- 2 (1))



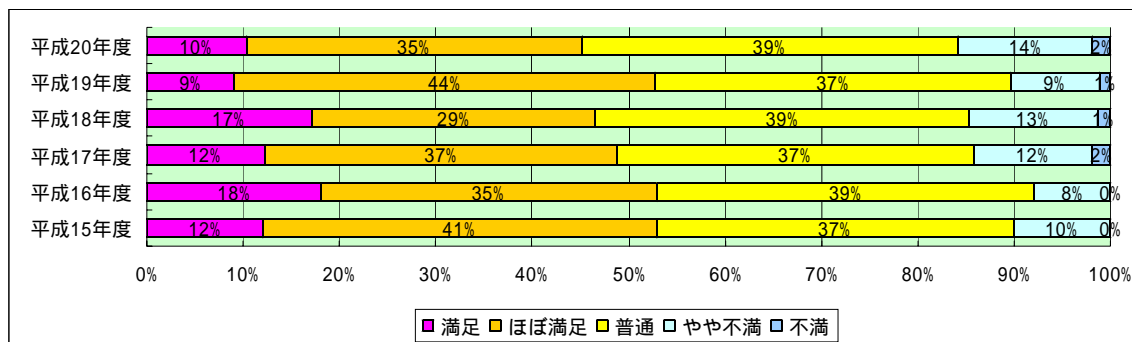
2 (2) 説明時期は適切だったか

(図 - 8 アンケート結果 (- 2 (2))



2(3) 説明資料は適切だったか

(図 - 9 アンケート結果 (- 2 (3))



2(4) 説明内容・項目等について足りないところ等について

- ・「説明内容について、コスト縮減という意識が感じられない。」
- ・「コスト縮減に関して、それぞれのコストでどのような縮減が行われたのか、またやむを得ず増加してしまった場合はその理由等について、もう少し詳しい説明をお願いしたい。」
- ・「目的積立金の活用や総合的コスト縮減等に伴う管理費用軽減状況等について、具体的な軽減額を示して説明願いたい。」
- ・「説明の時期については、ユーザーも構成団体等への説明責任を有し、適切な時期に説明を行う必要があることを認識した上で、ユーザー会議の時期等を設定していただきたい。」
- ・「概算要求案の説明等、多量の資料を配布して説明する際には、前年度との増減理由や新規事業の目的・必要性など、重要なポイントが理解しやすいように工夫をしていただきたい。」
- ・「水資源機構の業務は技術的知見に基づき行われるものと考えているが、技術資料が少なく理解しづらい。」
- ・「専門知識を持ち合わせていない関係者の説明手法を勘案して頂きたい。」
- ・「足りない所があれば、その都度説明を求め、迅速な回答が得られており満足している。」
- ・「説明部署の職員の対応は素晴らしいが、担当以外であると対応に不満がある。」

【対応方向等】

それぞれの項目において、不満足等とする回答が前年度に比べ微増となっており、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】

- ・「地球温暖化に伴うエコ活動等の取り組み。」
- ・「洪水調節の治水効果について公表してほしい。」
- ・「コスト縮減やサービス向上に関する具体的な取り組み。」
- ・「各支社の工事等で、工法変更や将来構想の変更等で事業費が安価になったこと等を、もっとアピールしてもよいのではないかと。各支社の各現場サイドの努力を前面に出すことも必要と思う。」
- ・「第2期中期計画実施状況経過報告」
- ・「水質情報の中にカビ臭物質がないので、追加していただきたい。また、不要な水質項目が多いので、整理してメリハリのある情報にしていただきたい。さらには、データ一覧をのせるだけでなく、経年的な分析を分かりやすく図表などで説明していただけるよう要望する。」
- ・「洪水時における時間ごとの流下水量。」
- ・「アオコ発生の時期については、その状態を確認できるようにしてほしい。」
- ・「事故時の報告の仕方を検証する必要がある。関係機関の連絡だけでなくホームページを利用して利用者への共通な情報発信を考えていく必要があるのではないかと。」
- ・「これまで説明内容等について不足する情報は、個別に資料作成等をお願いし、対応して頂いた。今後もよろしく願いたい。」

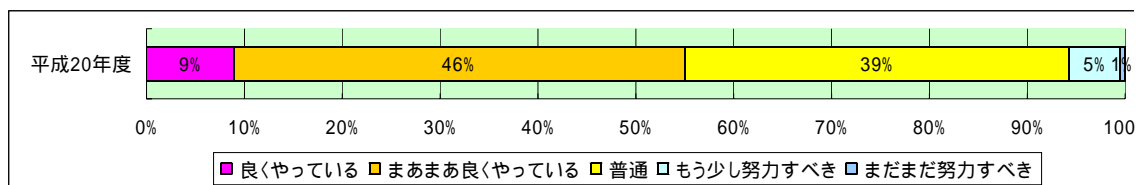
【対応方向等】

意見のあった利用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。

水資源機構が提供する業務等について

1 (1) 新規施設の建設・改築に関する技術力について

(図 - 10 アンケート結果 (- 1(1)))



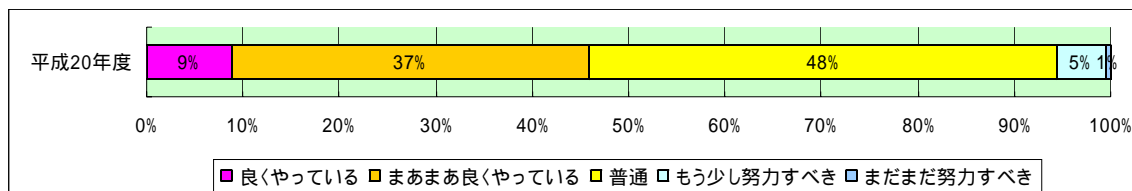
【主な意見】

- ・「コスト削減と長寿命化に対して、もっと先進的な取り組みを期待している。」
- ・「施設毎に求めるべき整備水準があると考えますが、利用者の考える整備水準に比し機構の整備水準はかなり高いものとなっているように見える。また、改築に当たっては、管理事業の経験を踏まえたものとして頂きたい。」

- ・「国民目線が足りない。設計基準、マニュアル至上主義が見られる。」
- ・「ダムや水路などのモノ作りの技術力は優れているが、システム全体として最適化を図る企画力・調整力の向上を望む。」

1(2) 既存施設の維持管理に関する技術力について

(図 - 1 1 アンケート結果 (- 1(2)))

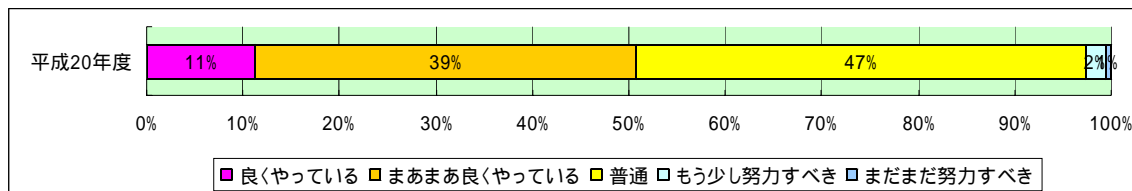


【主な意見】

- ・「ストックマネジメント事業などを活用し、予防的な対策が有効であると見込まれる施設を対象に、当該施設に関する機能保全計画を策定して欲しい。」
- ・「万が一、水資源機構の施設に毒物等が投入された場合は、甚大な被害を及ぼすことになる。現在の機構施設の警備体制では不足していると考えており、警備体制の強化を検討して頂きたい。」
- ・「管理負担金が軽減されるように技術力を活用して欲しい。」

1(3) 用水の管理に関する技術力について

(図 - 1 2 アンケート結果 (- 1(3)))

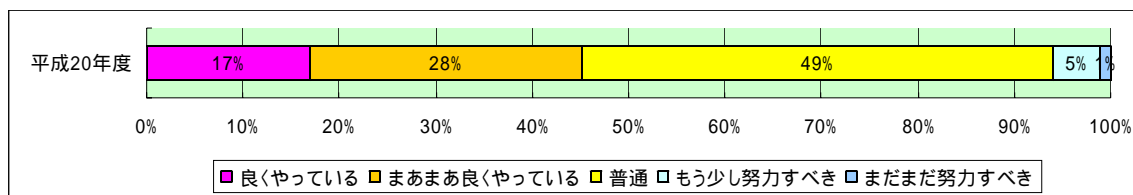


【主な意見】

- ・「更なる水質の向上策を講じられたい。」
- ・「ダムの放流水が飲料水であるのに、濁りや臭気について受給者への配慮不足を感じる。」
- ・「今年度、ダム貯水位が洪水期の制限水位から回復せずに利水50%まで低下したが、今後そのようなことがないように柔軟に運用して欲しい。」

2 環境への取り組みについて

(図 - 13 アンケート結果 (- 2))

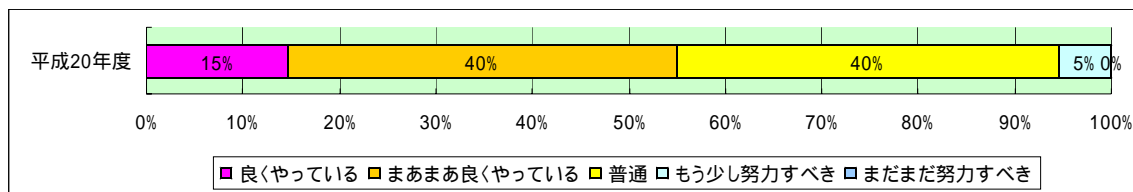


【主な意見】

- ・「環境への取り組みについて、具体的に何を行っているかわからない。限られた予算では厳しいかも知れないが、積極的に取り組む姿勢をPRしてほしい。」
- ・「取組情報の提供をお願いしたい。環境への取組みについての情報を外部にアピールして欲しい。」
- ・「環境への影響検討や対策の内容について、水資源開発事業への影響を含め利水者に十分且つ丁寧な説明を行い理解を得て実施されたい。」
- ・「多額の費用をかけて環境調査を行っているが、ユーザーにとって負担軽減につながるものではなく、また調査結果が役立っているのか分からない。」

3 地域との連携について

(図 - 14 アンケート結果 (- 3))



【主な意見】

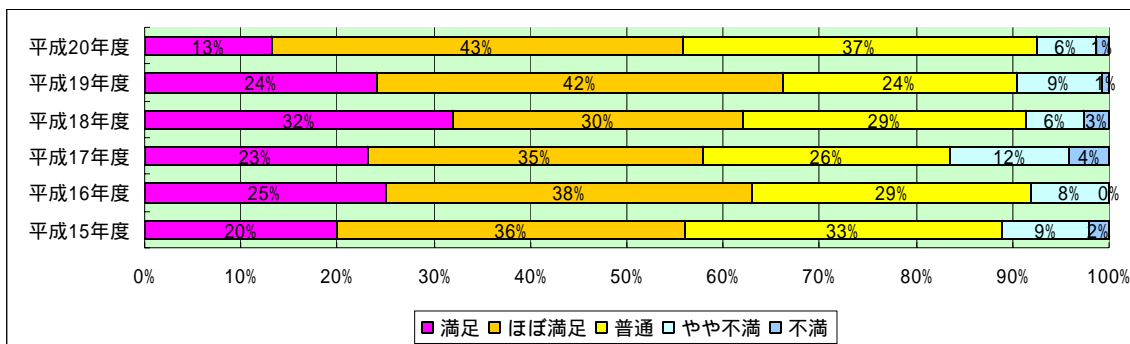
- ・「建設事業推進地域での取り組みがよくわからない。PRが不足しているのではないかな。」
- ・「今後、建設工事が進むうえで周辺地域や下流地域からの一層の理解及び協力が重要となるため、自ら積極的に事業のPRや理解促進、啓発活動を行って欲しい。」
- ・「早明浦ダムは、四国内で最も注目を浴びるダム施設であることから、一般人の目に見える形で、様々な取り組みを行う機会が増えると良い。」

【対応方向等 (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 - 15 アンケート結果 (- 4))



【主な意見】

- ・「渇水対応の際には、情報を一番有していることから、整備局からの指示待ちでなく、運用などに積極的に提案をしていただきたい。」
- ・「水量には不満はないが、安心安全から考えると、水質には安定供給とは感じられない。」
- ・「水路工事での断水はやむを得ないものと理解しているが、工期の短縮を行い断水期間をより少なくしていただきたいかった。」
- ・「今年度は、営農サイドの意見を聴取するなど、これまでにない取組も見られたが、意見を聞くだけにとどまらず、用水需要の集中化などの課題の解消に結びつくように取り組んでいただきたい。」

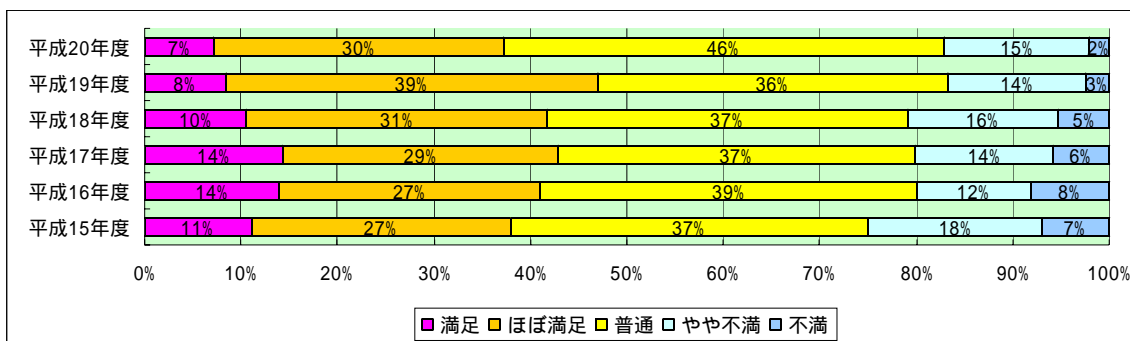
【対応方向等】

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・水質に関する努力について

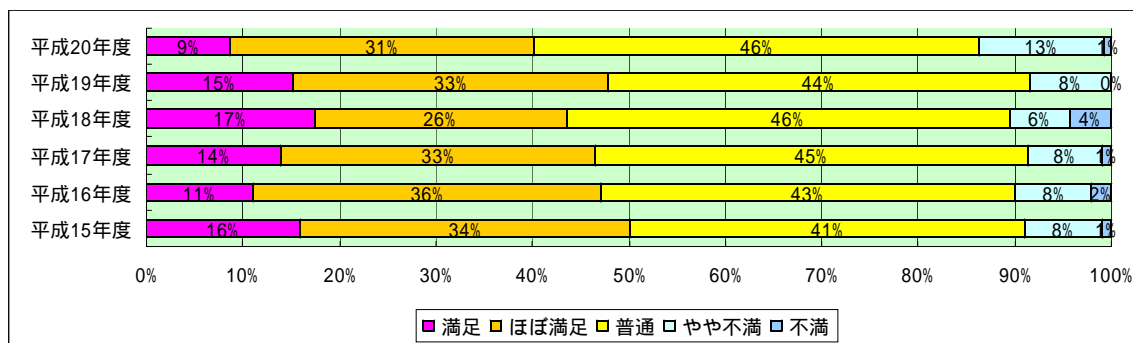
(1) 用水の水質について

(図 - 16 アンケート結果 (- 5 (1)))



(2) 用水の水質に関する努力について

(図 - 1 7 アンケート結果 (- 5 (2))



【主な意見】

- ・「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目詰まり等の苦情がある。」
- ・「アオコの発生抑制については努力していただいているが、より一層のご検討をお願いしたい。」
- ・「創意工夫により経費削減を図る中で、水質保全を推進していただきたい。」
- ・「水質の保全ではなく、水質向上策を講じられたい。」

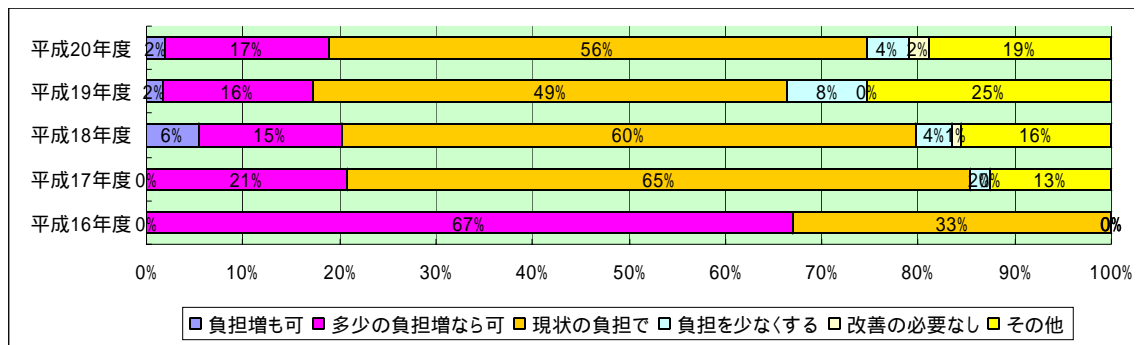
【対応方向等】

用水の水質については、満足等及び普通とする回答が前年度と同程度となっているものの、水質に関する努力については前年度と比較して微減となっている。また、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、改善要望が下流域の利水者に見られた。

利水者の意見等を念頭に、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、富栄養化検討会等への参画等により、良質で安全な水の供給に取り組んでいくこととする。

5 (3) 及び (4) 今後の水質改善の取組の方向性等

(図 - 1 8 アンケート結果 (- 5 (3))



【主な意見】

- ・「より良質の水というのは、植・生物に良い影響を与えるものであるし、農作物生産の面からも、より安心を消費者に与える事になる。是非とも水質浄化・改善は後戻りすることなく、今後も積極的に取り組んでもらいたい。」
- ・「利根川においても特定外来生物カワヒバリ貝の生息が確認されているようであるが、今後、その除去について研究をお願いしたい。」
- ・「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。水資源機構には河川管理者や利水者などとの、横断的なコーディネーターとして取組んでいただきたい。」
- ・「給水収益の微減が進む中、水源水質に係る各種活動に伴って管理費負担が増加しないか、懸念している。この点に留意し、利水者の負担が増えないように配慮いただきたい。」

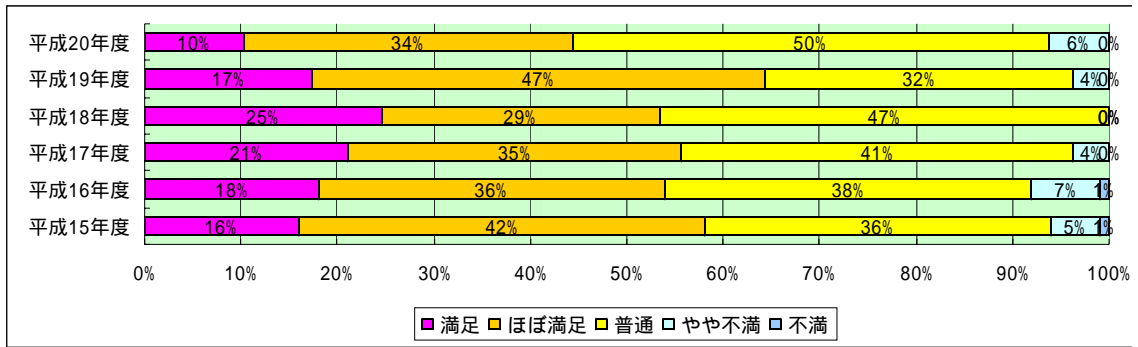
【対応方向等】

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、「多少の負担増なら可」が微増する一方、「負担を少なくする」が半減しており、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対策を進めていくこととする。

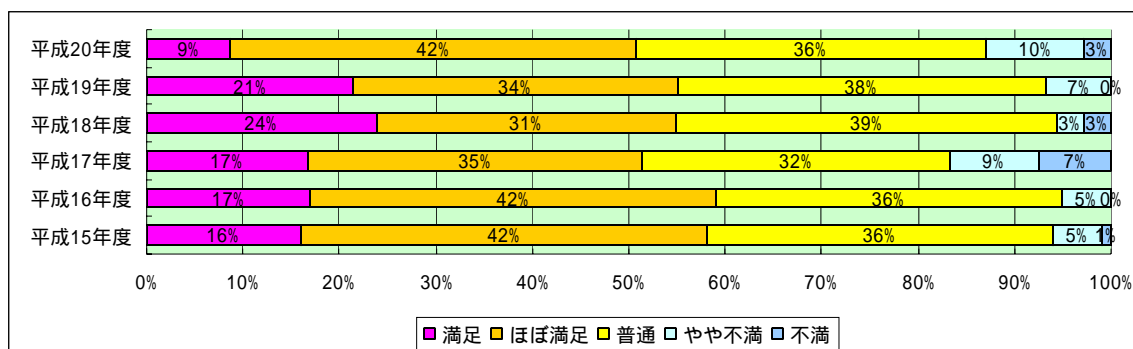
6 洪水調節時の対応について

(図 - 19 アンケート結果 (- 6))



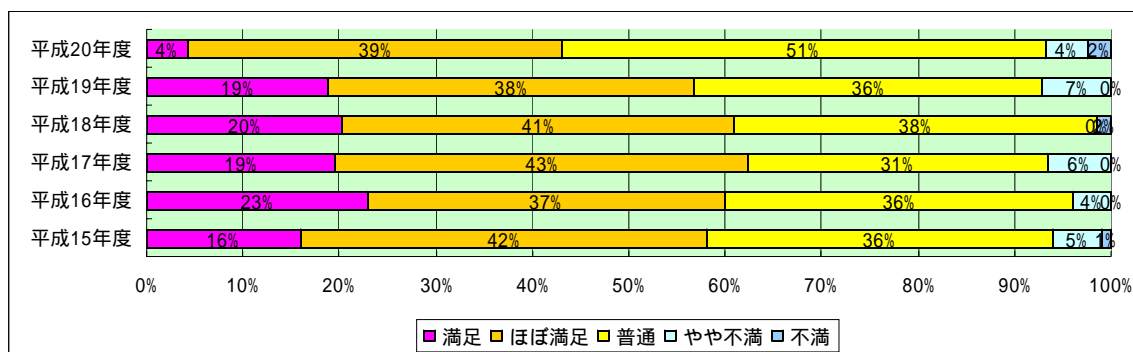
7 湧水時の対応について

(図 - 20 アンケート結果 (- 7))



8 水質事故等発生時の対応について

(図 - 21 アンケート結果 (- 8))



【主な意見】

- ・「洪水調節時の放流停止、取水量削減は管内流速が変わるため水質変化を伴う。事前連絡は徹底していただきたい。」
- ・「湧水時において、貯水率の予測が短期間で大きくぶれていた。ユーザーは、提供された予測をもとに必要な対策を検討・実施するので、精度の高い予測手法へ速やかに見直すべき。」
- ・「水質事故時のさらなる危機管理体制の強化を図って欲しい。機構と連携をとつて、水質保持の速やかな事後処理を行いたい。」

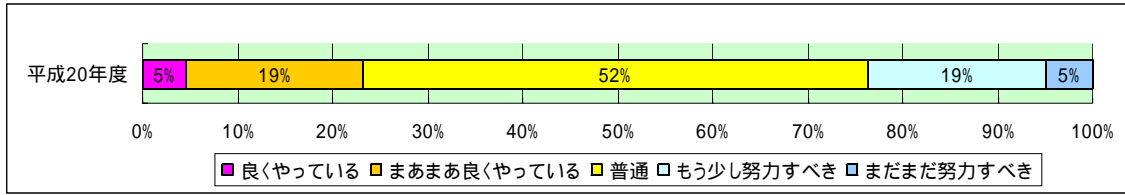
【対応方向等】

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。

コスト縮減について

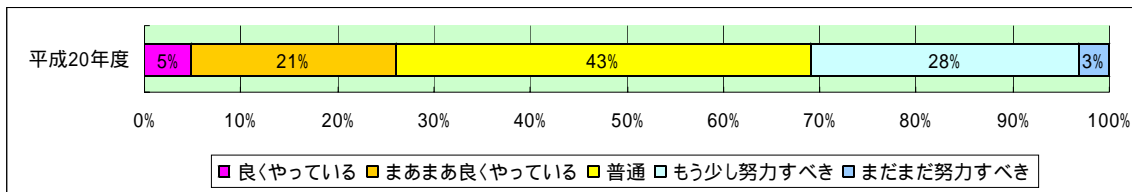
1 建設事業のコスト縮減について

(図 - 2 2 アンケート結果 (- 1))



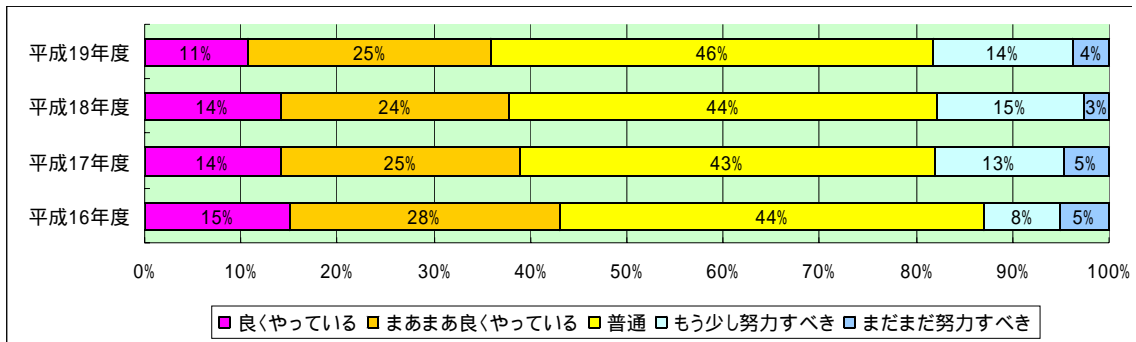
2 管理業務のコスト縮減について

(図 - 2 3 アンケート結果 (- 2))



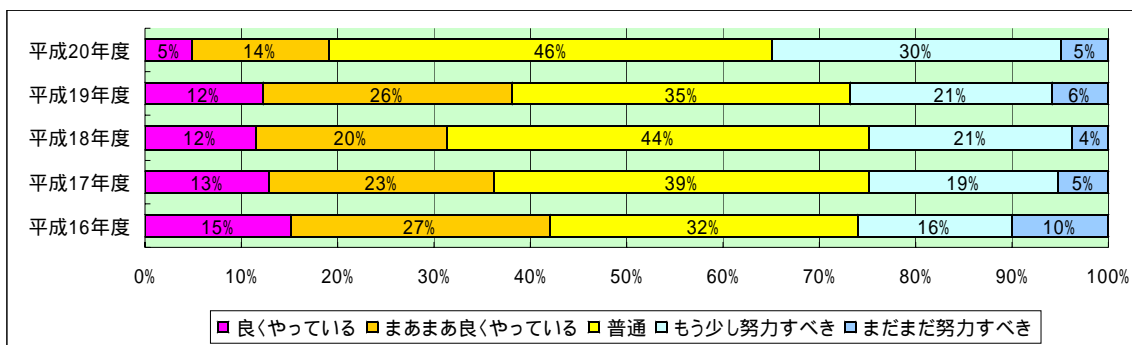
参考 総合コスト縮減について

(平成19年度までのアンケート結果)



3 事務的経費のコスト縮減について

(図 - 2 4 アンケート結果 (- 3))



【主な意見】

（建設事業のコスト縮減関係）

- ・「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行っていただきたい。」
- ・「工事落札率の低下分及びコスト縮減分は事業費から控除して、事業費管理及び精算をして頂きたい。」
- ・「平成 19 年度の機構実施の一般競争入札において、1 者応札が 60 %を超えており、コスト縮減について努力しているとは思えない。」
- ・「水資源機構では、多くの水質源施設（ダム）を建設・管理しており、経験も多く、組織も大きいので、もっと先進的な取り組みをし、更なるコスト削減を図ってほしい。」
- ・「コスト縮減の要因が、施工の工夫によるものか、低入札によるものか分かりにくいことから、コスト縮減について内部、外部に説明することが難しい。今後は、効果的にコスト縮減を PR できるよう、工夫をお願いしたい。」

（管理業務のコスト縮減関係）

- ・「整備の更新時期の見直しや、業務の効率化等で人員の削減を図るなどコスト縮減に更なる努力を行うべき。」
- ・「前倒し実施という考え方を改めて欲しい。自分の事業体の事業を先送りしてでも負担金を支払っているユーザーにとっては納得しがたい。また、コスト縮減した分は、翌年度の管理費の追加減額や将来への積み立てなど、ユーザーの負担がこれ以上増えないようにして欲しい。」
- ・「建設事業段階で、維持管理のことはあまり考えず実施している傾向が見られる。もっと建設段階から、管理コストが少なく、機能を発揮できる施設の検討をすべきである。」
- ・「施設管理費の平準化に努めていただきたい。」

（事務的経費の縮減関係）

- ・「人件費、物件費等それぞれ独立した詳細情報を開示していただきたい。ラスパイレ指数の適正化、高い理由についての説明が不明瞭であると考えている。」
- ・「ラスパイレ指数もまだまだ高く、職員数も大幅縮減された地方公共団体と比べ多くなっていると思われる。事務的経費の縮減に対する取組みが見えない。」
- ・「事務所の統廃合や事務の合理化等により、更なるコスト縮減をお願いしたい。（事務所の統廃合により、緊急時初動対応に遅れが生じてはいけない面もある。）」
- ・「本社については、組織、経費ともに見直し、合理化努力を求めたい。」
- ・「定員の削減や給与カット等の取り組みをお聞きしているが、さらなる経費削減に努めていただきたい。」

（各事業等のコスト縮減に関する共通意見）

- ・「地方自治体の財政の厳しさを考慮し、管理費を地方自治体並みに見直すべき。」
- ・「常にコスト意識を持って、更なるコスト縮減につながるよう、取組を継続して

いただきたい。」

- ・「アウトソーシングの推進等、効率的な事業執行に努めていただきたい。」
- ・「コスト縮減結果の利水者への説明が不十分である。」
- ・「コスト縮減の取り組みを行っていることは理解しているが、管理事業等での具体的縮減額を利水者に知らせる（アピールする）べきである。」

【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、満足等とする回答が減少し、不満足等とする回答が増加している。（建設事業及び管理事業については、前年度までの「総合コスト縮減」との比較による。）

このことは、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り、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していくものとする。

水資源機構に対する期待・意見その他の要望等

【主な意見】

- ・「以前に比べると提供される情報量・質ともよくなったと感じられる。」
- ・「老朽化する施設が確実に増える中で、利水事業者負担の軽減や管理費の平準化等を踏まえ、より効率的な維持管理手法の確立や施設の長寿命化等について、引き続き取り組んでいただきたい。」
- ・「毎年、春先にダムにてピコプランクトンが発生し、浄水場での濾過水濁度に影響を及ぼしている。しかし、ダム管理所の協力により、ダム放流直後の湖水を採取していただくことで、生物の増減状況を正確かつ迅速に把握できるようになり、浄水場での早期対応に反映された。また、ダム管理所の方とピコプランクトンのクロスチェックも実現した。」
- ・「利根川上流域における油流出事故においては、機構、国、県等の関係者により、関係各所が協働して対応した。利根川の水を利用される人達が困らないように、今後とも、情報共有をはかり、親密な関係を維持・発展させていきたい。」
- ・「今や環境問題は学校の教育の場でも取り上げられる、世代層を超えた共通認識としての社会問題となっている。しかし、自然環境の改善は一代で行えるような短期的な問題ではなく、また今後の環境保全の取組みも、次世代以降の理解がなければ到底成し得ないものである。そのため、現状の問題提起はもちろんのこと、教育の場をはじめ、より日常的な取組みの中での継続的、恒久的啓発活動が必要になるものと思われる。広域的ネットワーク網を有する貴組織の取組みは正にこの問題に帰

するものと期待している。」

- ・「降雨期、渇水期による水質の変化、また、放流状況や事故による水質の変化等問題点はたくさんあるが、水質悪化の改善等のますますの努力を期待する。」
- ・「河川の水質改善は、多くの関係機関との連携が不可欠だと考える。しかし、当市のような小規模水道事業者にとっては手に余る作業であり、貴職はもとより県、国等の施策に頼らざるを得ない状況である。今後とも、広範囲の視野を持って、用水の安定供給及び水質改善等に尽力願う。」
- ・「印旛沼地域においては、農業側が行う「国営流域水質機能増進事業（国営二期事業）」、河川側が行う「利根川河川整備計画」など、国営級の公共事業が複数計画されている。半世紀に近い管理実績から各々の事業に対する調整役となるなど期待する。」
- ・「節水等の情報が、不足しており本市は、平成20年度初めての試みで節水対策協議会の指導により、乗り切る事ができた。県が実施する事業において今後も多くの問題等が予想されるが、ご指導をお願いしたい。水に対する（水質改善・エコ等）関心が高まってきたので、今後多くの県民市民に水資源機構の普及広報活動に力を入れていただきたい。」
- ・「当土地改良区連合においても管理施設の大小はあるが維持管理業務を行っており積極的に技術及びコスト軽減等指導をお願いする。本用水地区において用地処理及び用地杭の欠損等があり対応願いたい。
来年度から緊急改築事業が始まる予定であり、色々と迷惑を掛けることは思うが、当土地改良区連合としても出来るかぎりの協力をする所存であり、よろしく願います。」
- ・「水資源機構が有する、技術と経験を活かした建設・管理の実務者としての、技術情報等については、積極的に、国や都道府県の用水管理技術者への研修等を通じて、新技術やコスト縮減策等について、引き続き技術伝播をお願いする。また、環境や太陽光発電等の先進的取組についても、全国に波及できるように国への補助制度の要求や実証試験結果の公表等により都道府県も取り組んでいけるよう引き続き尽力願いたい。」
- ・「水資源機構は、治水・利水・河川の環境など、国民生活の安全・安心を確保する上で重要な役割を担っている。そのため、業務の遂行にあたっては、主務省などの意向を都道府県、市長村に押し付けるのではなく、最大限地域の実情を理解された上、その意向に沿った取り組みを期待している。」
- ・「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る。ダム管理所長においては、ダムのできごとをまとめられた冊子を定期的に持参し、貯水量や、施設維持管理の状況、職員の方々の日々の取組みなどを逐次説明いただき、ダムの現況を理解することに大変役立っている。また、管理にあたっては引き続き弾力的管理試験を行っていただけるよう、切に願います。」
- ・「大規模な水を総括的に管理していることに関しては敬意を表するところ。今回予算の縮減もあり、地域交流イベントが縮小されたのは残念。水の管理は地域と密接な関係にないとその活躍も見えないのではないか。」
- ・「今年度の設備改修工事において、ダム管理データの情報停止が必要であったが、

事業主体として、情報停止に伴う関係箇所との協議・調整を短期間で行っていただき、順調に工事に着手できたことから、今後も関係箇所との迅速な協議・調整をお願いしたい。」

- ・「昨今、あらゆる公共事業等を民営化しようという時代になっているが、こと水事業（飲料水・農業用水・工業用水等）は民営化してもらっては絶対に困る。独法の中には、解体・民営化されても仕方がないような機関もあるとは聞いているが、機構の職域は、民間でできるようなものではないので、今後とも農家組合員のために粉骨砕身頑張っていたきたい。土地改良区として、そのための協力は最大限させていただく。」
- ・「放流量の調整など、こちらからの依頼に対し、迅速に対応していただいている。また、本市の取水に関わる調査や工事の際には説明会を開いていただき、十分な情報を提供していただいております、満足している。説明会の開催以外にも、本市協議会の現地視察に対応していただき、感謝している。」
- ・「当水道企業団は、水機構筑後川局からの様々な案件等に対して、ほぼ満足できる内容説明や現場の維持管理等をしていただいていると思っている。今後も局長を先頭に努力されて、私どもユーザが今以上に安心できる状況を継続していただきたい。また、将来的に、局幹部に続く有能な人材が継続して輩出されることを望む。最後に一点だけ意見を述べるが、水機構本社の権限が少し強力すぎる点があるのではないかと。組織としていたしかたのないこととは思うが、筑後川局内のユーザーは地方の小規模事業者が数多くあり、そのような事業者からの要望に対して手助けされている筑後川局は、厳しい努力をされていると思う。私たちユーザーも現場の意見は尊重して事業運営を進めているつもりであるが、水機構本社としても各支社からのユーザー要望等を含む意見には、ある一定以上の理解を示すことも必要であり、机上理論と現場理論のミックスがあれば、よりよい運営になると考える。」
- ・「全体的に職員の皆さんには良く頑張っていたいただき、感謝申し上げます。水管理面で計画配水要請を行っていても、急に配水要請の変更もありえるが、その点よろしく願います。」

*本項目に記述された意見等のうち、「不満等」の意見は前記～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、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。