

## 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23年度の業務運営等に当たっては、平成22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」、「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23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、168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23年12月に依頼、平成24年1月末を目途に回収し、回収率は100%（168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	10	35
関西地区	20	0	6	26
四国地区	8	4	6	18
九州地区	6	13	4	23
合計	76	52	40	168

\*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 (自由記入)

## (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22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21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23年度においては、平成22年度アンケート(平成23年1月実施)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。

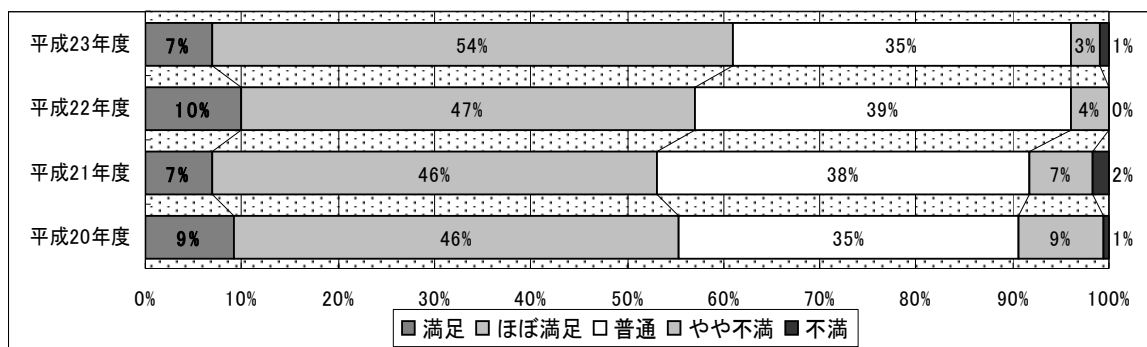
平成23年度アンケートにおいても、以下に記載のとおり、機構の業務全般に対し、幅広くご意見・ご要望をいただいた。

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】

##### <不満等とする意見>

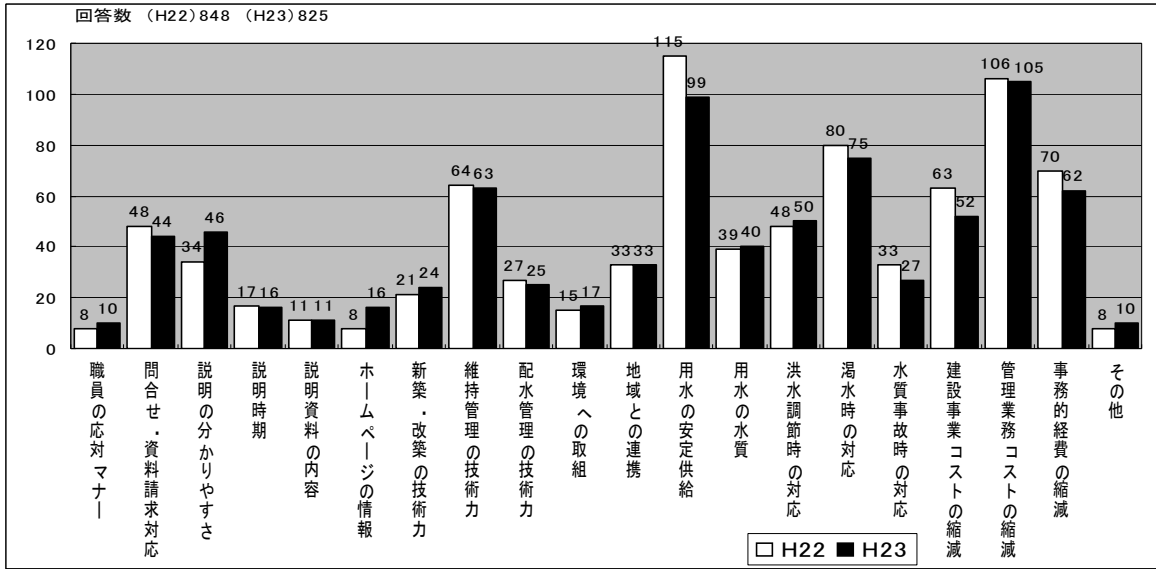
- ユーザー間の調整を十分に行われていない事例が見受けられる。
- 事業内容や負担金の説明があった時点では、予算要求直前となっており、利水者の要望を予算等に反映させる余地がない場合が多い。
- 川上ダムの代替案に対する検討が進んでいない。

##### <その他の意見>

- 機構の持つ使命また業務全般に対するの検証や職員の意識改革など、着実に成果が上がりつつあるように見受けられる。
- 職員の意識改革が進められており、業務全般において迅速かつ適切な対応がなされている。
- 他機関や利水者間の調整、配水管理業務をしっかりと行っている。

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))

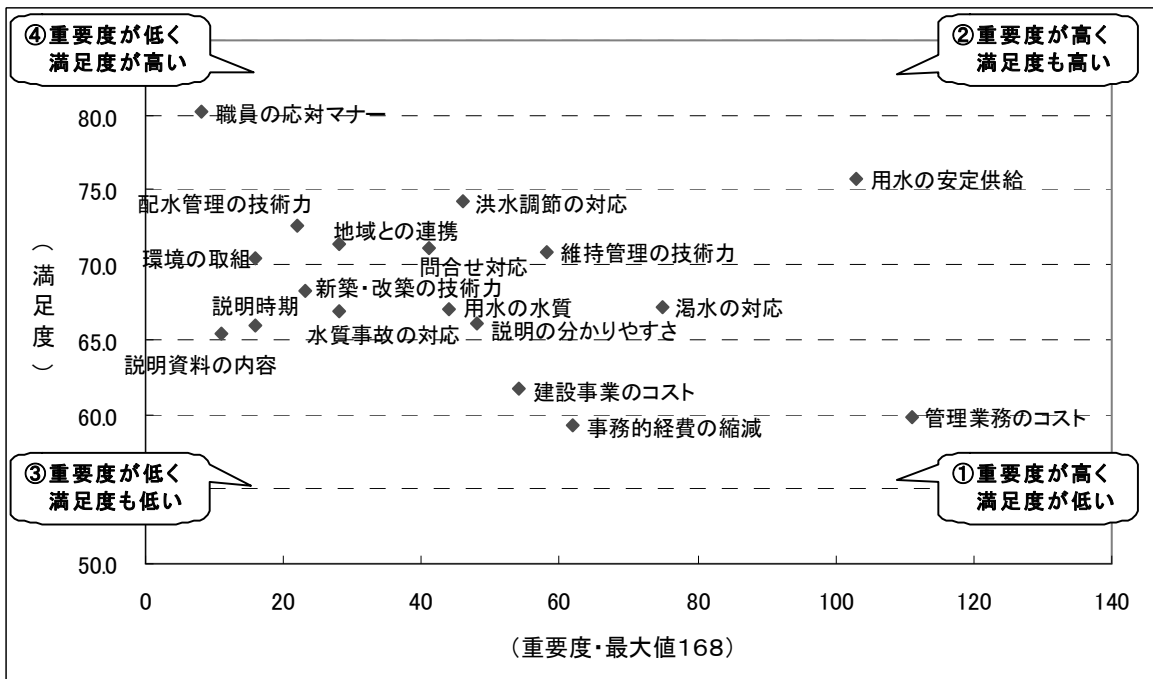


【集計結果の概要】

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「管理業務のコスト削減」が最も高くなっており、以下「用水の安定供給」、「濁水時の対応」、「維持管理の技術力」、「事務的経費の削減」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。



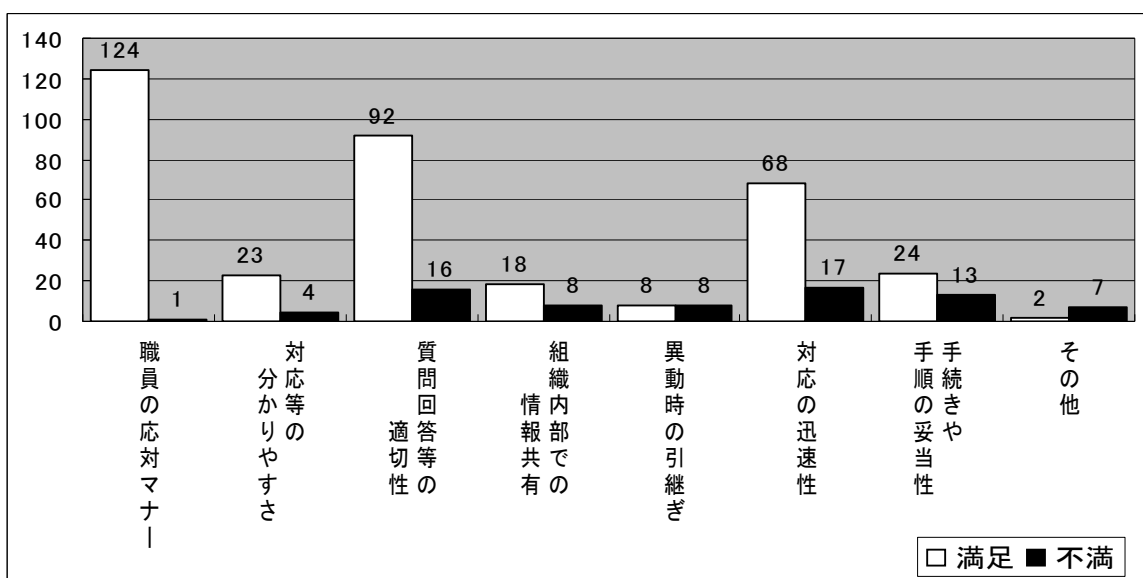
「管理業務のコスト縮減」、「事務的経費の縮減」等が、重要度が高く、満足度が低い結果であることから、コスト縮減に向け、引き続き最優先で取り組んでいくこととする。

また、重要度が高く満足度も高い「用水の安定供給」については、機構の社会的使命として受け止め、更なる充実を図っていくこととする。

## 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】

##### ① 対応の迅速性

- 水質事故等の危機管理で対応の遅れが見られた。
- 地元説明会等において、地元役員や地権者からの質問、意見、要望に対する回答は、早急に対応していただきたい。

##### ② 手続や手順の妥当性

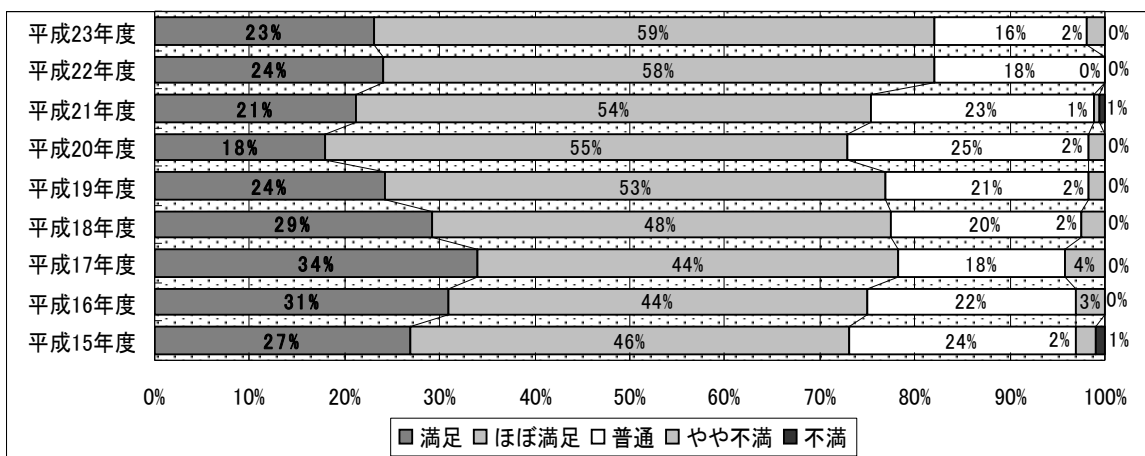
- 管理費負担金の精算に関する説明が遅く、また、返還請求するよう要望された。
- ユーザーの意向確認が行われぬまま事務処理が進められ、抜き差しならない段階で報告がされることがよくある。

##### ③ その他の項目

- 会議や説明会毎に、違う部署が出席されるため、問い合わせをしたい時にどの部署に連絡したらよいか判りづらい。
- 毎年度多額の繰越があるため、計画通りの工程管理、もしくは実施可能な計画策定に努めて欲しい。

#### 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】

##### <不満等とする意見>

- 民営化された組織であるという意識を組織全体に広がるよう努めて欲しい。
- 電話等において、資料提供を求めた場合でも誠意のある対応をお願いしたい。

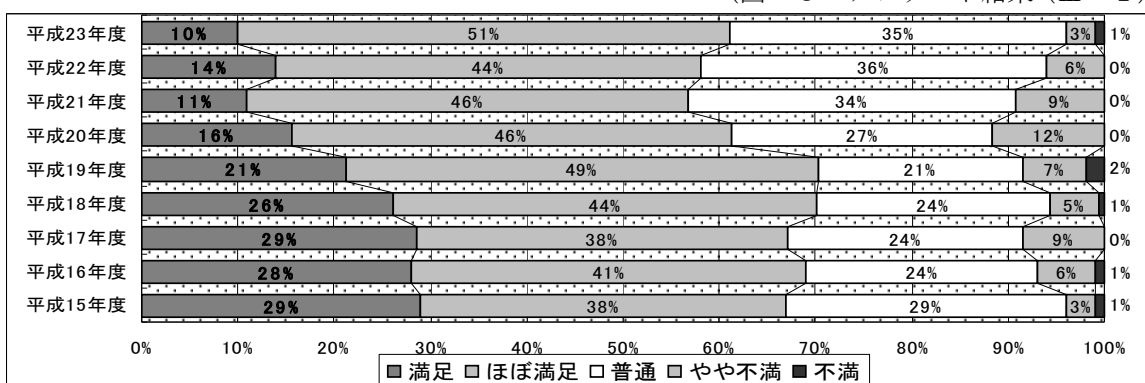
##### <その他の意見>

- 疑問点の問合せ等に対して、迅速に対応していただいている。
- 電話対応は丁寧であり、事業所窓口での対応も迅速で職員の意識の高さを感じている。

### 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】

##### <不満等とする意見>

- 問合せや資料請求に対する回答内容が、専門的すぎる。
- 資料請求時の対応において、持ち帰って検討するとの返事の場合、いつ頃資料と

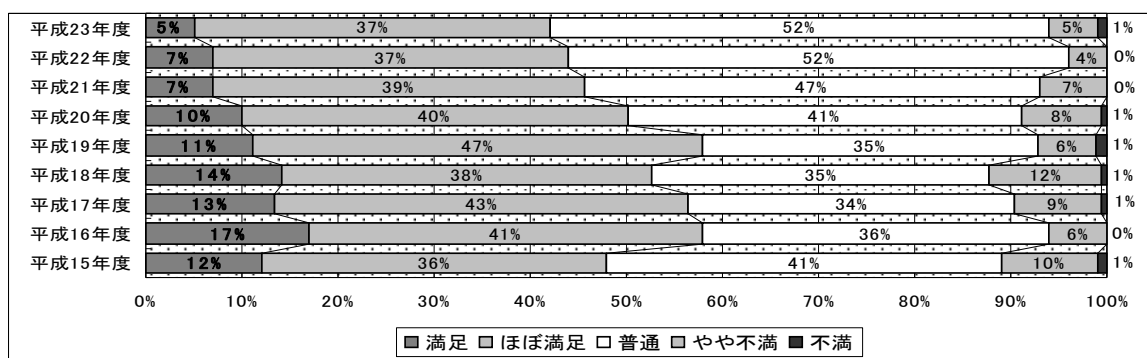
していただけるのか、どのように検討されているのか等が不明確。

<その他の意見>

- 状況に応じて迅速かつ丁寧な対応が図られている。
- 国の動向等の情報提供が迅速で的確であった。

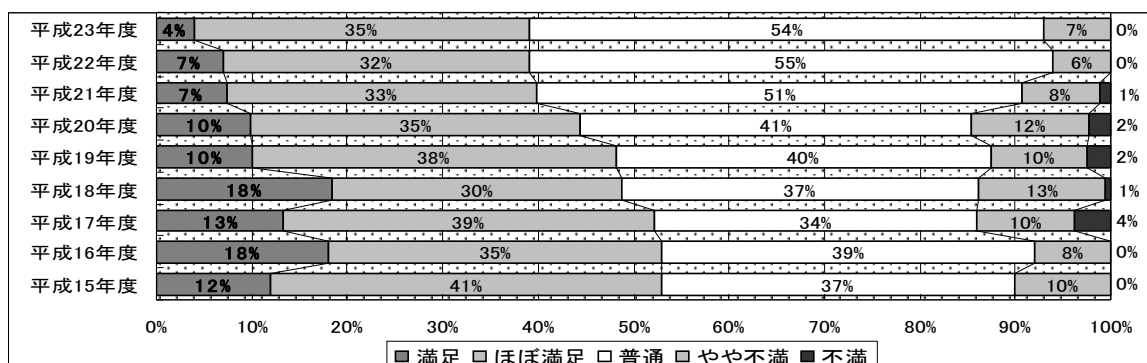
## 2 (1) 説明の分かりやすさについて

(図-6 アンケート結果 (Ⅲ-2 (1)))



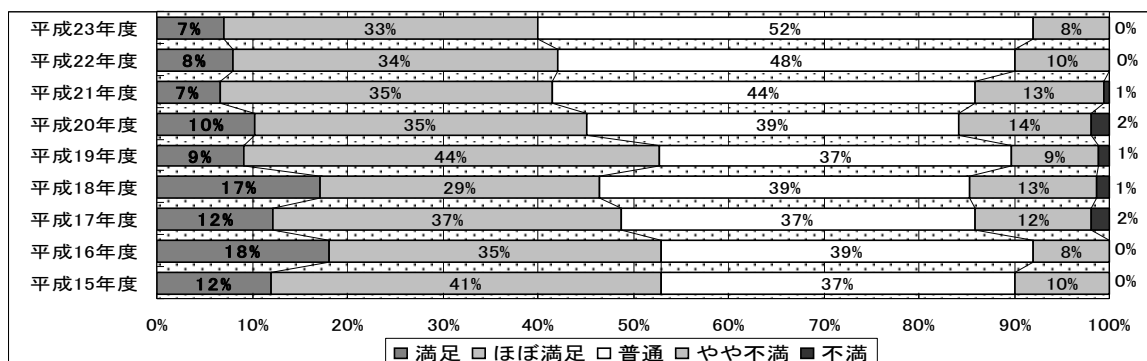
## 2 (2) 説明時期の設定について

(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

【主な意見】

- 代替案に対する検討、費用対効果の検討の説明をお願いしたい。
- 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。事務費等の差異の大きいものはその理由を記載していただきたい。
- 特別経費については、説明書等で各県の各事業別の負担金内訳をわかるようにしてほしい。前年度との年度計画の変更点、変更理由等についても説明して欲しい。

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】

①ホームページに必要な情報について

- 流域で寄せられた水質事故情報とその対応、影響の有無などの掲載をしてはどうか。
- ソウギョの遡上や産卵の情報、カワヒバリガイの情報、魚類等調査の結果、リアルタイムデータの流量も掲載してはどうか。
- 水源施設の効果（洪水調節、利水）等、事業効果の積極的な公表や、水資源の脆弱性、水源の必要性等を説明した方がよいのではないか

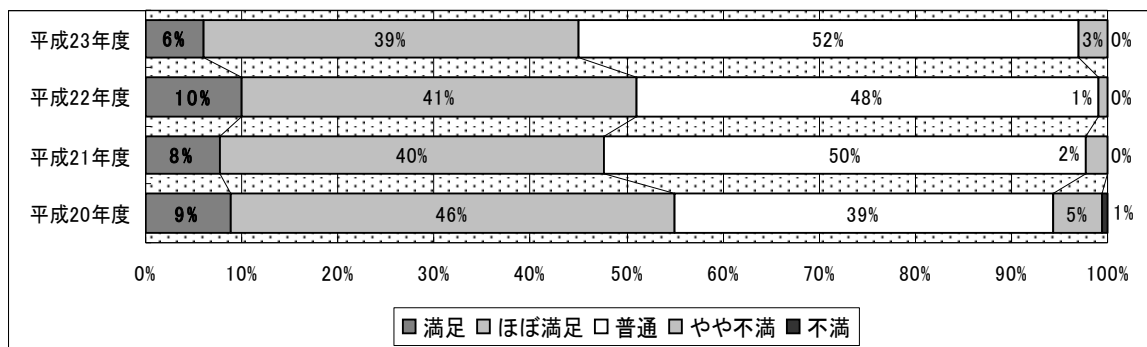
②ホームページの見やすさについて

- ページ内の情報量が多いため、レイアウトがやや煩雑気味に感じられる。視覚的、直感的に分かり易いレイアウトを構成出来れば、より閲覧し易くなるのではないか。
- 目的の情報にすぐにたどりつけるよう構成を工夫した方がよいのではないか。
- 一般の方にも親しみやすいページを増やすとよいのではないか（キッズページ、壁紙・スクリーンセーバー・イベント情報など）。

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】

＜不満等とする意見＞

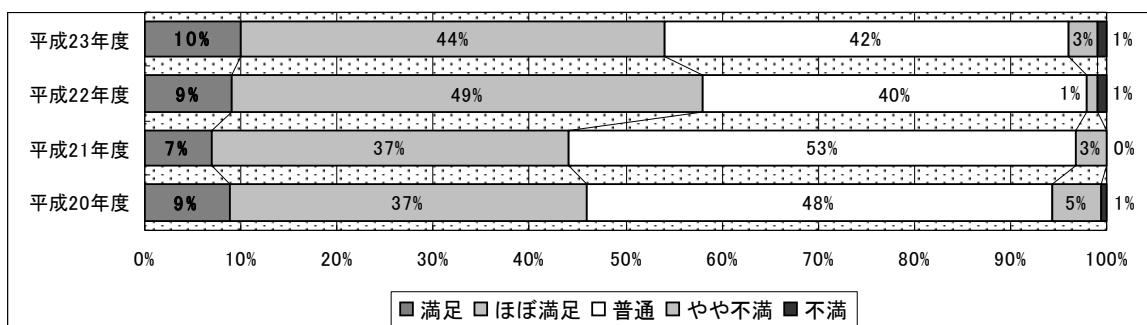
- ファームポンド補修工事実施の結果、現時点では漏水の解消に至っていない。

＜その他の意見＞

- 要望に対し配慮して頂いている。今後も管理者側の目線で設計等お願いします。
- 技術力はあると思うが、近年の改築事業は、基本的にコスト削減の考えが主となっており、改築後の管理操作を考慮した施設としても検討して頂きたい。

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】

＜不満等とする意見＞

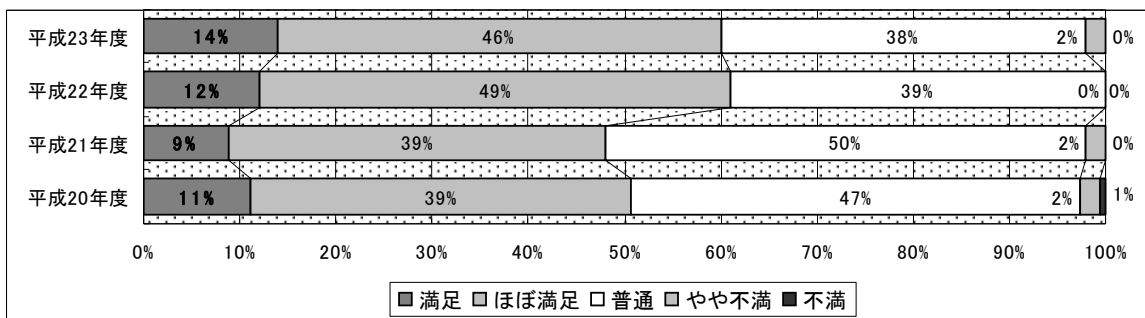
- ダム湖の水を、1年を通して安全安心なカビ臭や濁りの無い放流水を望む。
- 管理業務の中長期的な計画を示して欲しい。また、概略図などを使って、機構造成施設の状況を示して欲しい。

＜その他の意見＞

- コスト削減に努めていただき、バランスのとれた費用対効果を発揮していただきたい。
- 今後二期事業が完了して、維持管理をして行く中で、出来るだけコストが掛からない様、計画的に施設の長寿命化を図られたい。

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】

<不満等とする意見>

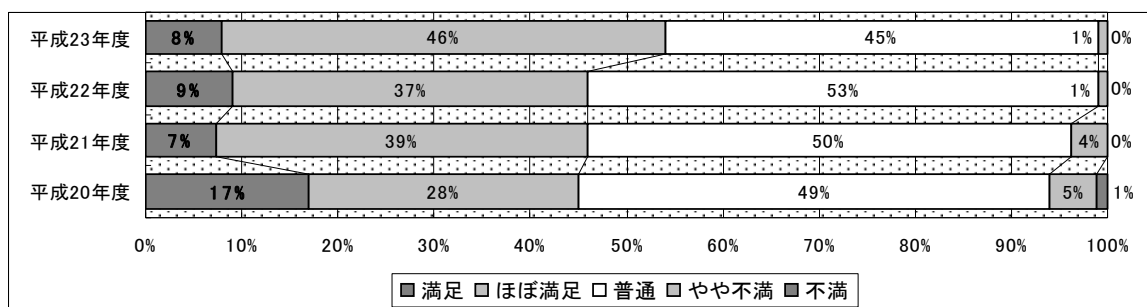
- 取水口付近から高濃度なアンモニア態窒素の流入が懸念される為、大量の降雨があった場合、濁度やアンモニア態窒素の情報提供を行って頂きたい。
- 併設水路への切替時の水質悪化が発生しないような対策を検討してもらいたい。

<その他の意見>

- 近年のきめ細かいダム水位管理に満足している。
- 毎年、各幹線に分かれて配水する間断かん水に協力して戴いている事や、情報提供をして戴いて感謝している。

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】

<不満等とする意見>

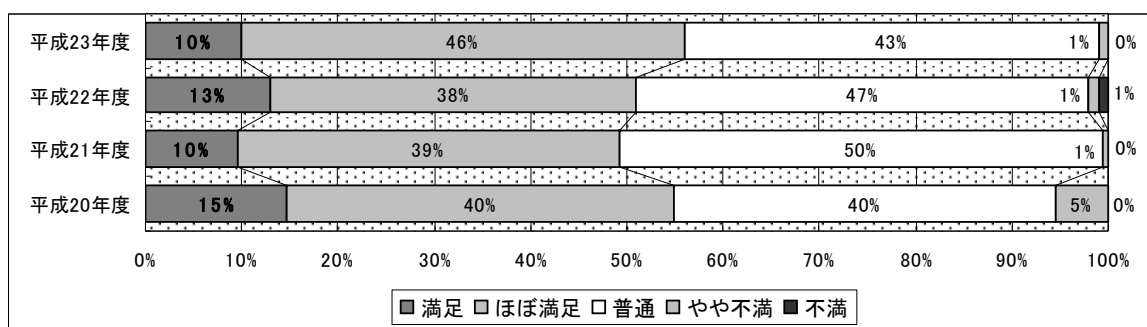
- 河川水辺の国勢調査やフォローアップ調査等については、調査結果をどのように活かしているのかほとんど効果が見えない。

<その他の意見>

- 近年の異常気象、動植物の生息、生育環境の改変、貯水池の水質変化に伴う環境への影響の予測や保全に対する取組がしっかり実施されていると感じている。

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】

<不満等とする意見>

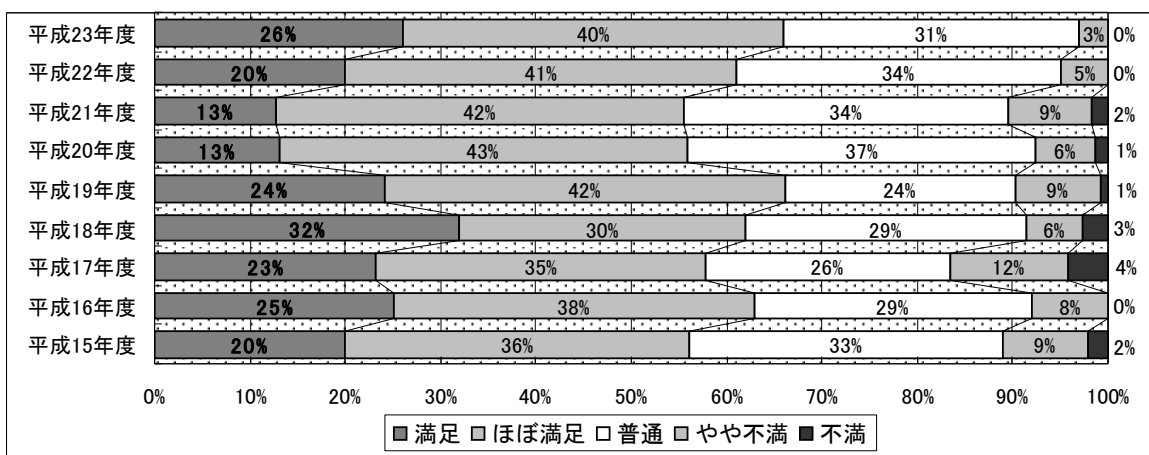
- 水資源機構の役割を地元地域の方々に理解してもらうための広報活動については、必要な事業であると考えており、その事業費を負担金の中で十分に確保して欲しい。

<その他の意見>

- 近年、地域と密接な行事等への対応窓口として、水源地域への継続的な理解活動へ共同した取り組みがされている。
- 利水者をはじめ、小学生等の施設見学を受け入れて頂き、感謝している。

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】

<不満等とする意見>

- 武蔵水路改築工事に伴い、油流出事故があり、吉見浄水場で一時取水停止となった。
- 東日本大地震による停電の際、ポンプが起動せず原因究明に時間を要した。しかし仮発電機とポンプ車を迅速に配備し、東京電力の計画停電等に備えていただいた。

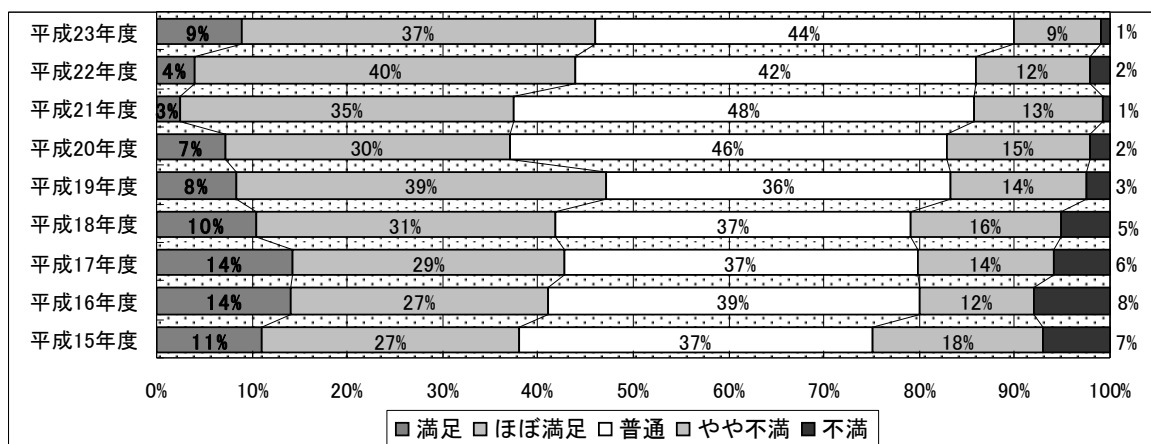
<その他の意見>

- 東日本大震災により霞ヶ浦用水施設も大きく被災したが、迅速な対応により、用水の活用時期に通水を確保することができた。
- 管理範囲に応じた職員配置は絶対不可欠。安定的な用水が当たり前と思っている組合員もいるが、まずは着実な用水安定を図ってほしい。

## 5 用水の水質について

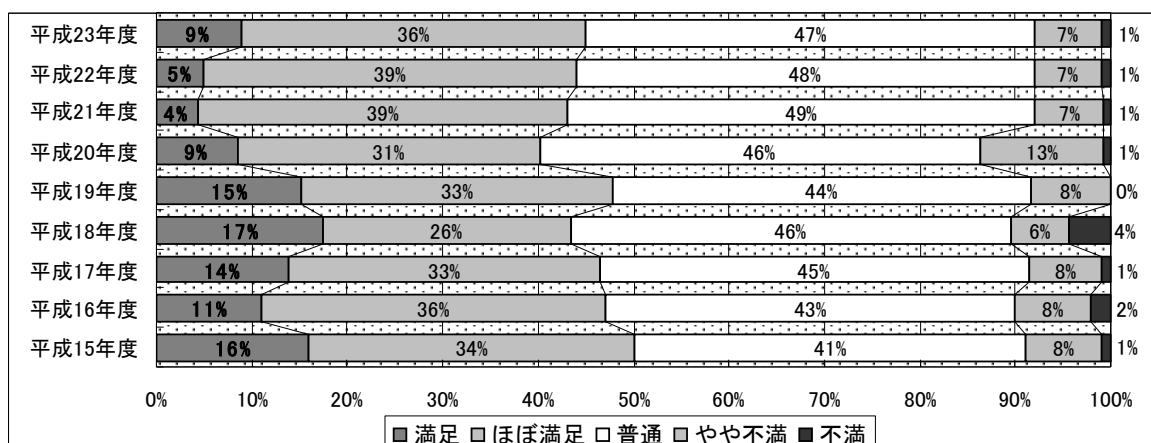
### (1) 届けられている水の水質について

(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】

### <不満等とする意見>

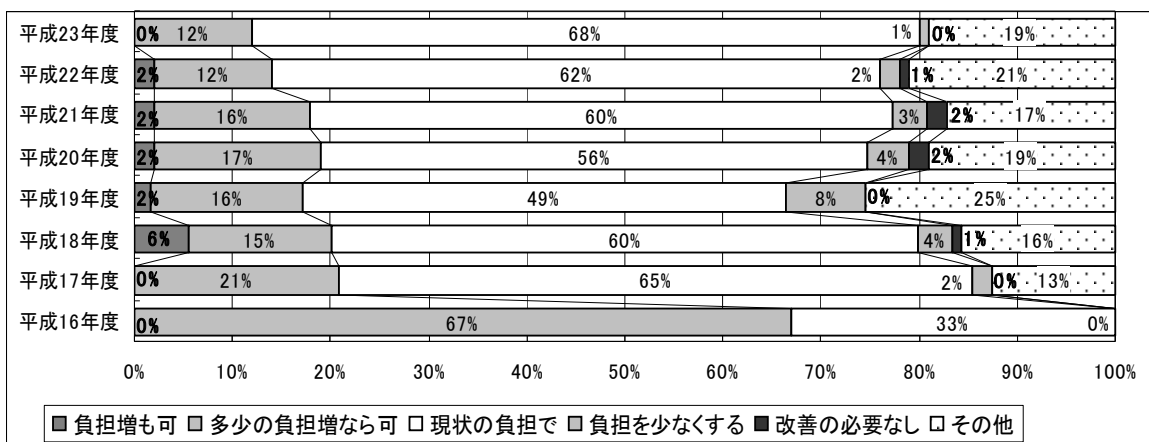
- 曝気装置の効果検証についての報告を早急にお願いしたい。
- アオコ対策・底泥対策・カワヒバリ貝対策に積極的に取り組まれているのは理解するが、いまだ改善点が残る中、予算措置まで含めた最終的な具体策が示されていない。

### <その他の意見>

- 着実に用水がきれいになっていると思う。引き続き「きれいな水」の供給が図れるよう上流地域の関係機関、地域、住民にPRしていただきたい。
- 温暖化の影響や環境の変化に伴って水質も変化すると考えられるので、いろいろな視点から検討・研究をしていただき、鋭意水質の改善に取り組んで戴きたい。

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)))

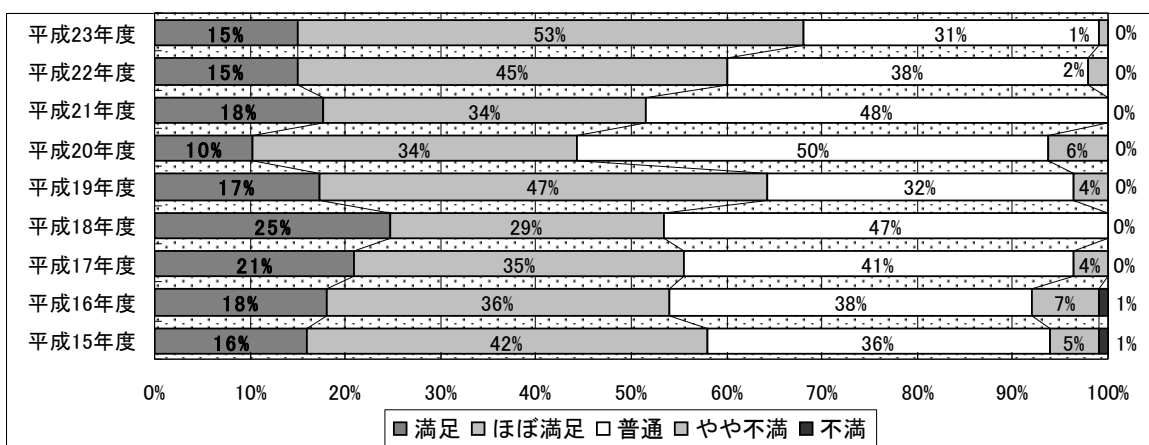


【主な意見】

- より低コストな手法を開発し、現状の負担より一層の改善が図れるよう推進すべき。
- 渇水期の水質異常時には、上流ダムからの放流量を増加させるなどの要請を迅速に行い水質改善を図れるよう検討してほしい。
- ダム上流域での河川改修、環境保全や森林保全等について、該当自治体と意見交換を行うと共に、技術支援等行える事項があれば積極的に進めていただきたい。このことにより、ダムの水質保全の一助になると思う。
- 夏場の高温時において、水質検査の頻度を増やし、情報提供願いたい。
- 既存の負担金の範囲で対応できる対策を進める。

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)))

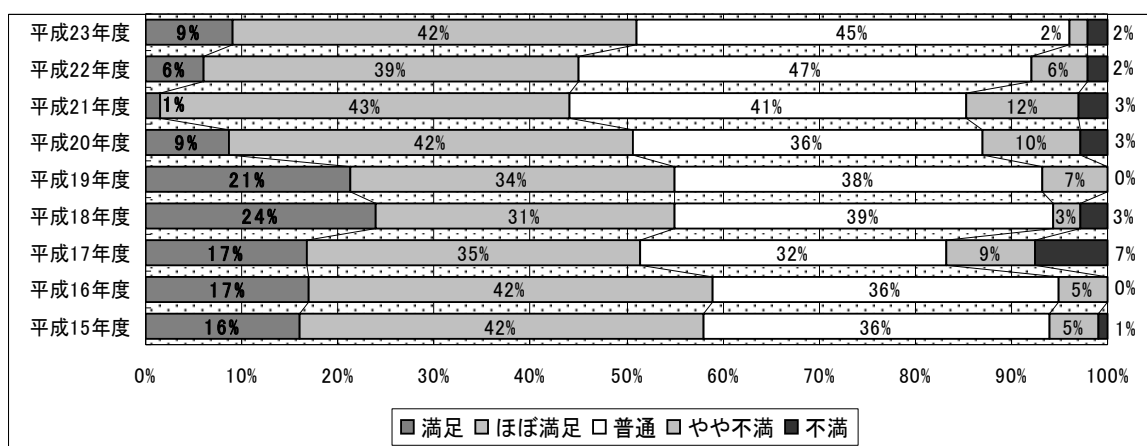


【主な意見】

- 今年度の洪水調節後のプレス発表において、ダムが発揮した洪水調節効果が発表されていた。今後もダムの効果等について、わかりやすい情報公開をお願いしたい。
- 河川の流量の変化や、今後の雨の降り方などの見通しを、十分連絡・情報提供を載いているのではほぼ満足している。
- 大雨時（含む洪水調整中）において、昼夜にわたり監視・報告されていることに感謝します。

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】

<不満等とする意見>

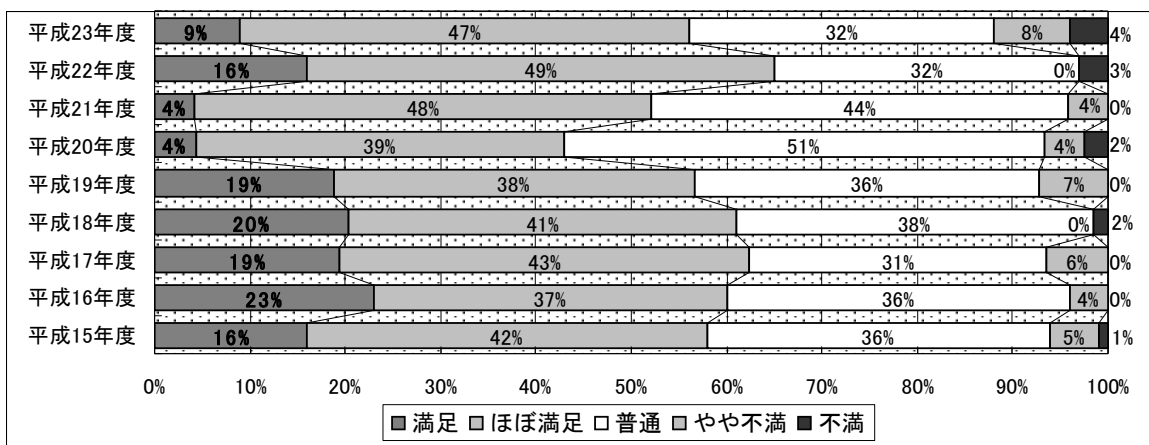
- 水源を管理する立場から、渇水の影響を少しでも緩和できるようにもっと積極的に関係機関との調整役を担ってほしい。
- 平成22年12月から翌5月までの渇水調整において、いち早く渇水対策連絡会を設置して早期解決を図るべきところ、対策が後手々にまわってしまった感がある。今後の渇水対応として、河川管理者への早期の働き掛け、平時からの渇水に備えた水道事業者等との意見交換・対応策の検討をするような取り組みが必要。

<その他の意見>

- 限られた用水の中で、よく管理している方だと思う。
- 水源開発に係る歴史的経緯が関係団体間において共通認識となっていることを踏まえた上で、水資源機構の役割と権限を再確認して頂きたい。

6 (3) 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】

<不満等とする意見>

- 武蔵水路改築工事における油流出事故は、未然に防ぐことができたと考える。安全な用水の供給という観点から、今後起きないように、また起きた際には迅速に対応していただきたい。
- ダムでの発泡が確認された時の対応において、水質検査を業者に依頼して実施したのは良かったが、検査結果が判明するまでに数日を要した。

<その他の意見>

- 今年度、本県が関係する水系において、数件の水質事故が発生したが、いずれも迅速に対応いただき、大事に至らなかったことについて感謝する。

6 (4) その他の危機への対応について

【主な意見】

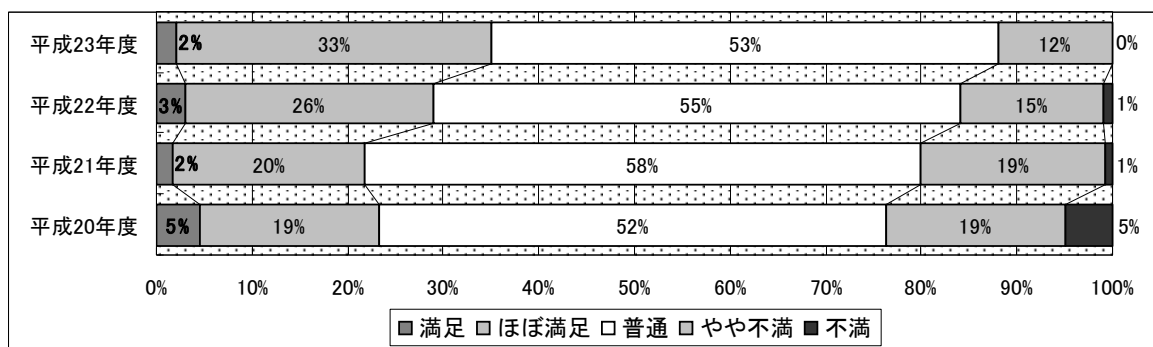
- 東日本大震災においては、震災後1週間で霞ヶ浦用水の送水を開始するなど、迅速な対応がなされた。
- 台風に伴い群馬用水取水口で発生した流木による事故に対し、下流域の農業用水利用にあたり迅速な対応をして頂き感謝している。
- 当地域は東海・東南海地震被害想定域に入っており、将来の地震発生が危惧されており、大震災の経験をもとに実効性のある危機管理体制を構築されたい。
- H23.8月の東名高速道路タンクローリー事故発生時には、深夜にもかかわらず大変迅速に対応していただき、大変ありがたく思っている。
- 事故時の対応でファックスによる情報提供があるが、写真や図面は分かり難いため、メールでの情報提供も併せてお願いしたい。



## V 水資源機構事業のコスト縮減について

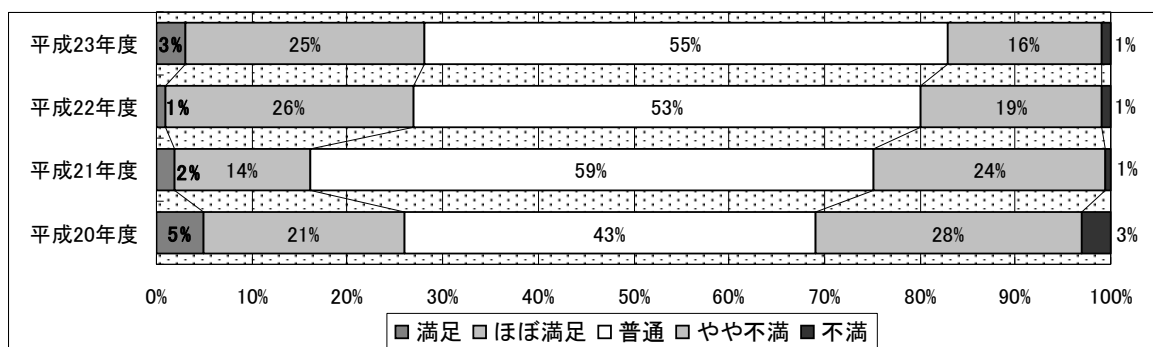
### (1) 建設事業のコスト縮減の取組について

(図-21 アンケート結果 (V-(1)))



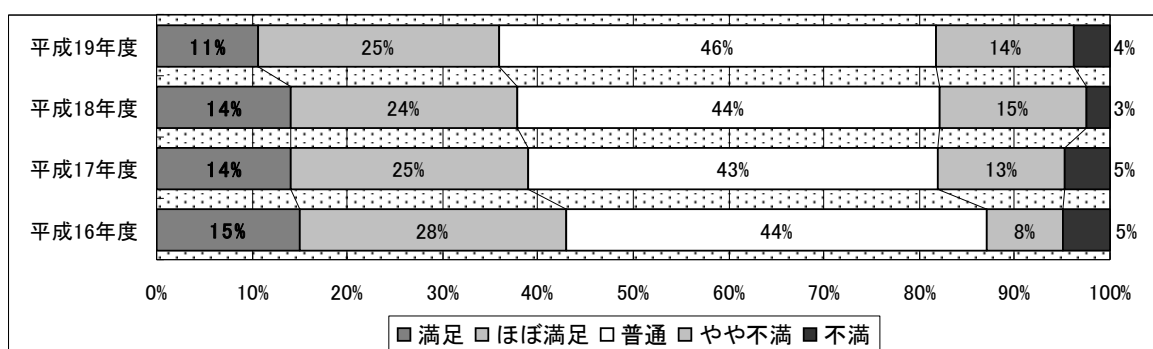
### (2) 管理業務のコスト縮減の取組について

(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

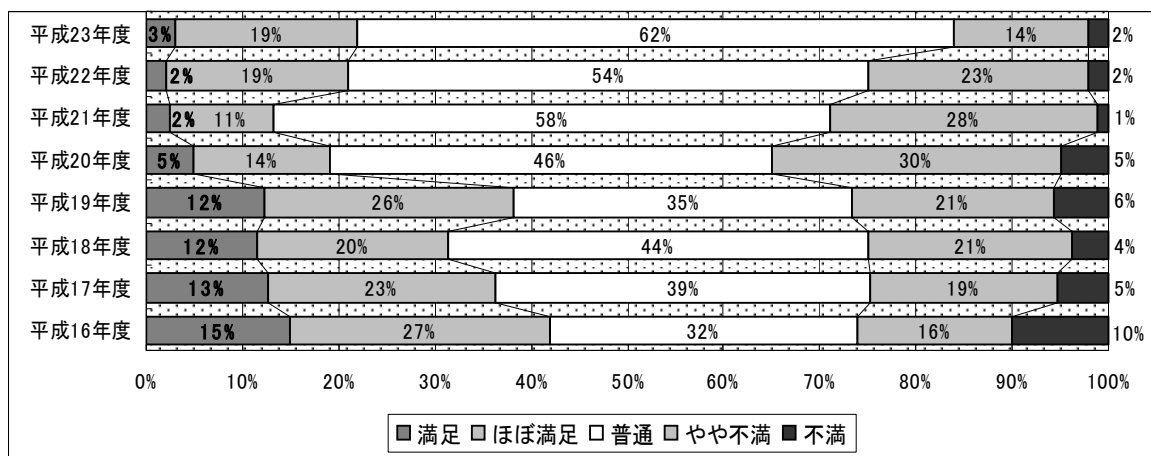
(平成19年度までのアンケート結果)



\* 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)

<不満等とする意見>

- 施設や設備の整備水準が高すぎるのではないかと。具体的なコスト縮減の説明が不足している。
- 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。
- 入札・契約事務における基準等について、事業部等に地域要件等を設ける権限を与えるなど、適切かつ効率的な業務の執行を可能とするよう努めていただきたい。

<その他の意見>

- コストの縮減を図りつつも、円滑に事業が進められる様な体制を整えて欲しい。
- 高い技術力により、コスト縮減が図られており、それにより農家負担の軽減にも繋がるとは思いますが、管理しやすい施設を造ってほしい。

(管理業務のコスト縮減関係)

<不満等とする意見>

- 負担金コストの一層の低減に向け、安価で高品質な設備仕様の選択により一層のご配慮を願いたい。設備保全におけるコスト縮減について取り組みが十分でない。
- さらにコスト縮減に努め、予算の執行残は、極力不用とし、利水者の費用負担軽減に努めて欲しい。
- 国や県が管理している施設の管理費に比べるとまだまだ、縮減の余地を残していると思われる。また、コスト縮減へ向けた民間委託拡大の検討は賛成だが、安全安心に水を送り届けることを最優先に検討し、民間委託は各ユーザーへの説明合意が了された上で行っていただきたい。
- 一定レベル以上の管理のための施設は必要だと思うが、管理施設の更新も含め新技術なども意識し、更なるコスト縮減を図ってほしい。

<その他の意見>

- 夜間電力の有効利用や、調整池容量を利用し中小型ポンプの優先運転により、電気料金のコスト縮減に努めている。
- 継続してコスト縮減に努力をして頂いているが、今だ基本レベルが高いと思う。一層の縮減をお願いしたい。
- コスト縮減の取り組みには賛成であるが、管理業務の技術力・安全性等の水準が低下するようなコスト縮減となることは反対である。

(事務的経費の縮減関係)

<不満等とする意見>

- 事務的経費のコスト削減についてどのような削減を行っているのか内容がわからない。縮減効果や削減内容等について年に一度説明願いたい。
- 水資源機構は国土交通省と同等の管理業務を実施していることから、ラスパイレース指数の目標値は105でなく、国家公務員と同様の100にすべきではないか。
- 役員報酬が高く、管理職の割合(27.2%)が高すぎる。
- 平成24年度は、第2期中期計画の最終年度であり、数値目標の完全達成、また、それ以上の削減、節減に努めていただくよう要望する。
- 事業仕分けの結果等も踏まえ、これまで以上にコスト縮減の取り組みを進めていただきたい。

<その他の意見>

- 事務的経費の縮減に努めている姿勢は理解できるが、今後についても更なるコストの縮減に取り組んでいただくようお願いしたい。
- 事務的経費の縮減に対して、積極的に取り組んでいるが、それにとらわれすぎて、利水者等へのサービス低下につながらないように気を付けてほしい。

## VI 水資源機構に対するその他の意見、要望または期待等

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。

## 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。

