

# I はじめに

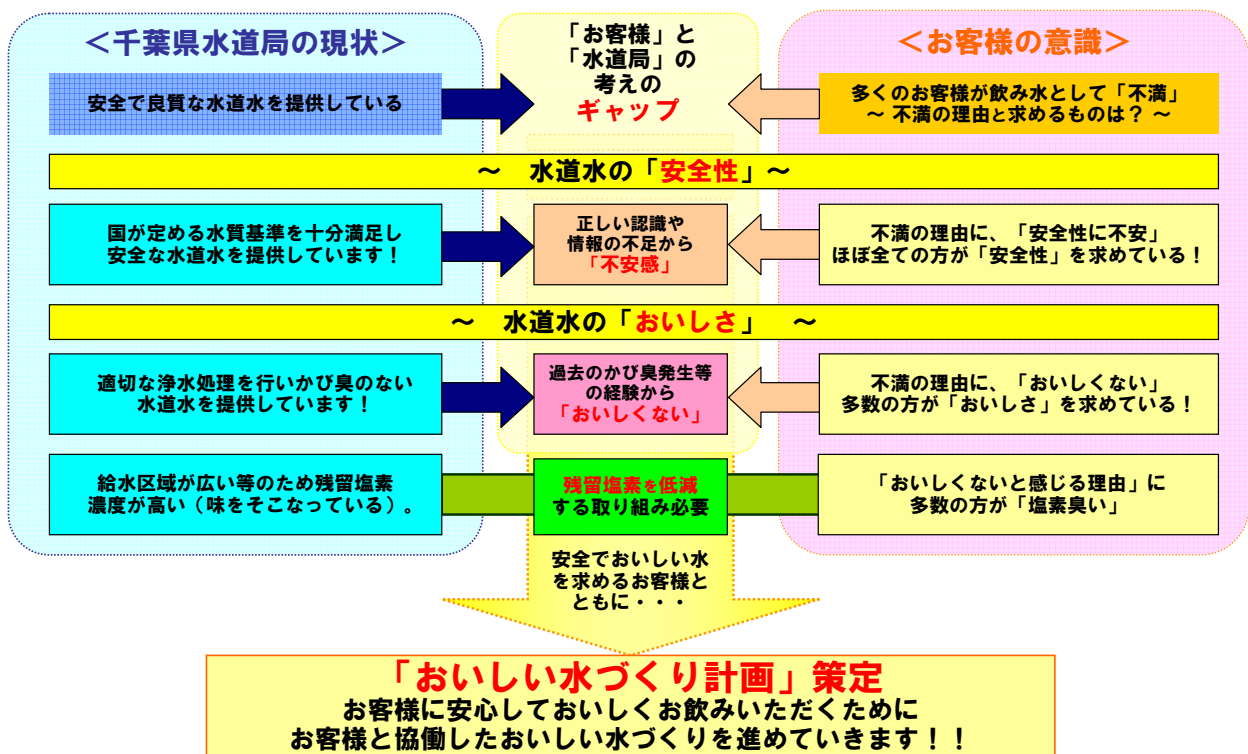
千葉県水道局では、「より良質なおいしい水をいつでも安心して利用できる水道」を基本目標の一つに掲げ、施設整備など様々な施策を総合的に推進し、国の基準を十分満足した水道水を供給し、多くのお客様にご利用いただいております。

近年、「においの少ないおいしい水」を求めるお客様の要望が多いことから、水道局では、お客様の意見を十分反映した、国の水質基準よりも高いレベルでおいしさに関する局独自の水質目標を設定しました。同時にそれを達成するための総合的な施策を明らかにする「おいしい水づくり計画」を策定しました。

今後は、お客様と連携・協働して、その水質目標の実現に向けて、水源から蛇口までの施策の展開や、キャンペーンを積極的に実施し、お客様から、より信頼・満足される水道サービスの実現に向けて全力で取り組んでまいります。

## II 計画策定の背景

### 1 現状と課題



#### 1) 千葉県水道局の現状

当局の水源は、利根川水系の最下流に位置し、湖沼系においても水質には恵まれず厳しい状況の中、高度浄水処理施設を早期に導入するなど、「安全で良質な水道水」を提供しています。

安全性については、国が定める水質基準を十分に満足し、おいしさについても、適切な浄水処理を行い、かび臭のない水道水を提供しています。しかし、給水区域が広いなどのため、味をそこなう残留塩素濃度が高い現状（平成17年度平均0.8mg/L）があります。

#### 2) お客様の意識

お客様アンケート調査の結果、多くのお客様が水道水を飲み水としては「不満」と感じており、不満の理由として「安全性に不安」と「おいしくない」があります。ほぼ全ての方が「安全性」を、多数の方が「おいしさ」を求めており、「塩素臭い」ことが「おいしくないと感じる理由」としています。

※本稿は計画策定過程の検討資料であり、最終稿とは異なります。

### 3) お客様と水道局の「水に対する考え方」のギャップ

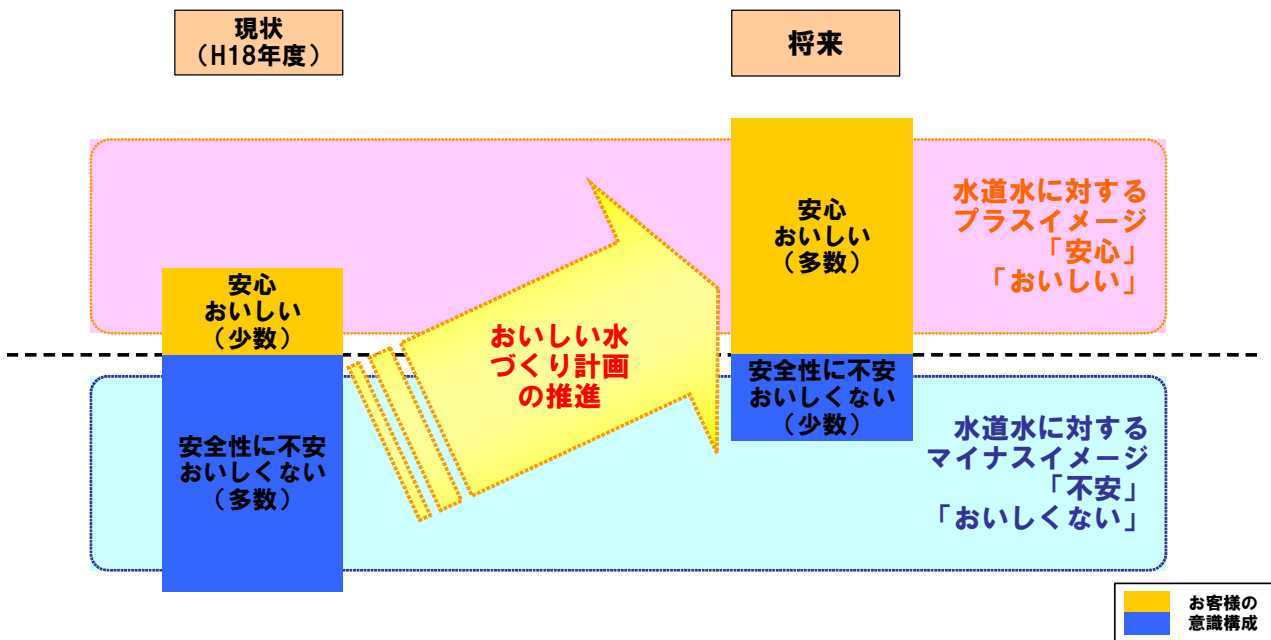
水道局では、安全で良質な水を提供しているものの、多くのお客様が飲み水として「不満」を感じており、そのギャップの理由として、正しい認識や情報の不足から生じる「不安感」や、現在のかび臭がないものの、過去に度々発生していたかび臭の経験から「おいしくない」イメージが定着したことが挙げられます。

残留塩素濃度の低減に関しては、これまでも水道局で取り組んできたものの、依然としてやや濃度が高い状況にあり、味をそこねる要因である「塩素臭さ」の解消に向け、残留塩素の更なる低減に向けた取組みが求められています。

### 4) 安全でおいしい水をお客様とともに

お客様と水道局のギャップを埋め、お客様に安心しておいしくお飲みいただくために、お客様と水道局が協働でおいしい水づくりを目指す、「おいしい水づくり計画」を策定することとしました。

## 2 計画の将来目標



### (おいしい水づくり計画の将来目標)

水道水に対してお客様が抱く、「不安感」や「おいしくない」という「マイナスイメージ」から、水道に対して「安心感」や「おいしい」というプラスイメージへの転換。

安全でおいしい水を求めるお客様と水道局との間のギャップを埋めるべく、「安全」で「おいしい」水づくりを推進することで、水道水への「信頼感」や「満足感」を向上したい。

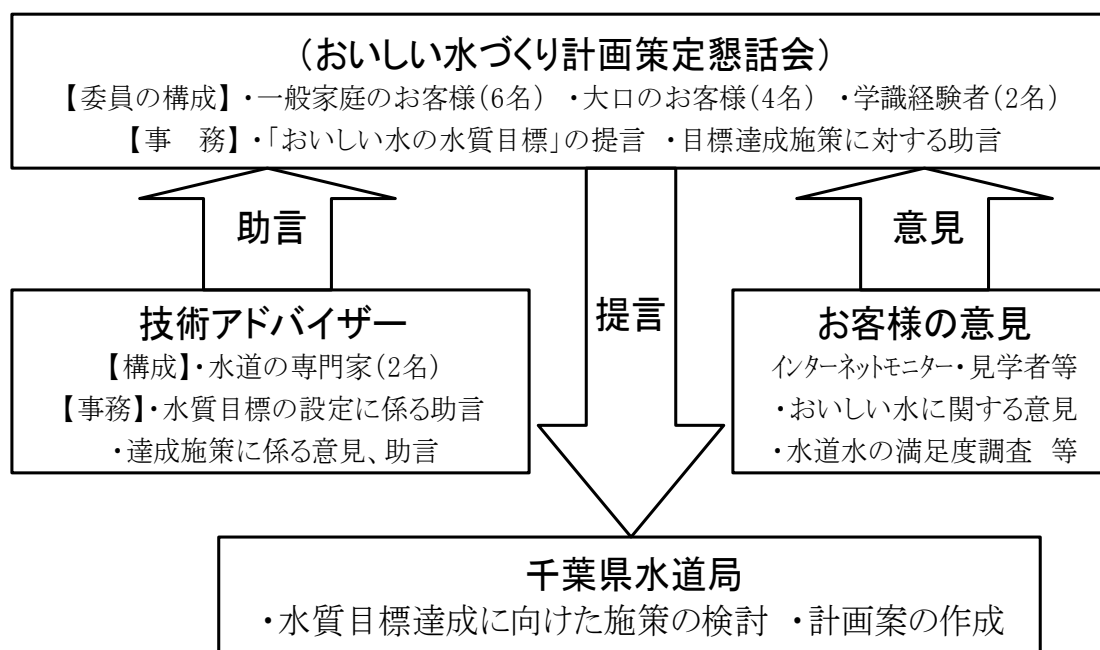
### III お客様との協働した計画づくり

「おいしい水づくり計画」は、おいしさを実感しながら多くのお客様に安心して水道水をご利用していただくため、おいしさに関する水質目標の設定や目標達成のための施策の展開を図ることとしました。

計画の策定にあたっては、下記の構成による「おいしい水づくり計画策定懇話会」を設置し、計画づくりに向けた熱心な議論を重ねていただきました。

懇話会では、委員による 17 種類の利き水を通して得られた「味」や「におい」などの結果やインターネットモニターなどから寄せられた意見を踏まえて、水道局が目指すべきおいしい水に係る水質目標を検討し、平成 18 年 12 月に提言としてまとめられました。

水道局では、この提言を受け、水質目標を達成するための具体的な施策や広報活動の強化などについて検討を進め、ここに「おいしい水づくり計画」として策定したところです。



＜水質目標の提言が佐々木座長より金親局長へ手渡されました＞

(平成 18 年 12 月 20 日 第 6 回懇話会にて)