

議事録（要旨）

日 時	平成28年7月27日（水）	時 間	14:00～17:00
場 所	千葉県水道局 幕張庁舎2階 特別会議室	出席者	（構成員）佐々木構成員（座長）、鎌田構成員（副座長）、外11名 （水道局）田谷局長、下埜水道部長、松田水道部次長、縣水道部次長、堀江計画課長、鶴岡浄水課長、宇内給水課長、堀津水質センター所長、その他職員、事務局職員等
議事名	第23回おいしい水づくり推進懇話会		
<p>○開会</p> <p>○構成員及び局職員紹介</p> <p>○局長挨拶</p> <p>○座長、副座長選出 構成員の互選により佐々木構成員が座長、鎌田構成員が副座長に選出。</p> <p>○座長挨拶</p> <p>○懇話会の公開について 傍聴希望者1名入室。</p> <p>○議事1 第2次おいしい水づくり計画について</p> <p>1 第2次おいしい水づくり計画の概要</p> <p>資料1-1(p1-2)にて「第2次おいしい水づくり計画」策定にいたる背景や計画の概要について、資料4、5、6にておいしい水づくり推進懇話会の設置要綱、公開に関する取扱要領、傍聴要領について事務局から説明。</p> <p>主な質疑、意見等は以下のとおり。</p> <p>（構成員）重点事業が7つ挙がっており、その中に「伝える広報」から「伝わる広報」を目指すとするが、これについては後で説明がありますか。</p> <p>（水道局）これは後で説明がないので、この場で説明します。</p> <p>重点事業の中でも「伝わる広報」というのは抽象的な表現で、なかなか難しい取組だと思います。計画書の17ページに、「お客様に伝わる広報」の一環として「対象に応じた、お客様の立場に立った効果的な広報を実施します」という記載があります。そうした広報へ取り組んだ例を紹介します。</p> <p>今年度当初に、毎年開催している水道出前講座において、受託業者から「『おいしい水づくり計画』を子どもたちに伝えるのが難しい」という話がありました。それまで大人と同一の</p>			

議事録（要旨）

説明用パネルを使用していましたが、その話を受けて小学生用パネルを新たに作成しました。使用する前には、小学4年生程度のお子さんに見せて、分からない言葉があるかどうかも確認しました。

お客様により分かりやすく伝わるためのちょっとした工夫、そういった取組を地道に積み重ねていければというふうに考えています。

またもう一度、水道出前講座を例に挙げると、小学生に出前講座を開催した後にお手紙をもらうことがあります。その中で、「水が安全だとわかりました」、「今日からゴクゴク飲みますね」というようなことが書いてあると、こちらの伝えたいことが子どもたちに伝わり行動に移してもらえた、そういったことが伝わる広報ではないかと考えており、今後目指していくところだと思っています。

（構成員）まずは、子どもたちに伝わる広報をといるところですか。計画書を見ると、貯水槽水道の利用者についても書かれていますが、何か貯水槽水道の利用者を対象とした伝わる広報を行っていく予定はありますか。

（水道局）今年度、給水課で水道局のHP内に「貯水槽水道のQ&A」を新たに作成しました。今までは、貯水槽水道設置者がどういうことをしなければならぬのが主な広報内容でしたが、貯水槽水道利用者に向けた内容が加わっています。

2 おいしい水づくりの技術的な取組

資料 1-2(p3-4)にて、残留塩素低減化試験について事務局から、カルキ臭に関する取組について水質センターから説明。

主な質疑、意見等は以下のとおり。

（構成員）水質目標の項目のところに、「塩素臭を含む臭気強度」というのと「臭気強度(TON)」の2つが入っていますが、説明がないと分かりにくいです。総合的な意味では、「塩素臭を含む臭気強度」なのでしょうが。あと、カルキ臭をどうするかが見えにくくなった印象があります。

（水道局）水道水中の塩素臭とカルキ臭を嗅ぎ分けるのは、難しいと思います。塩素を低減化しても、それとは別の原因でカルキ臭の問題が残る可能性があるので、カルキ臭をターゲットとして、その他の検討を進めたいと考えています。

（構成員）イメージは分かりますが、混乱を招く表現になっている気がします。塩素臭イコールカルキ臭ではないということが前提にあります。にもかかわらず、「塩素臭を含む臭気強度」の目標値の目安に「カルキ臭を不快と感じない」という言葉が入っているのは、どうなのでしょう。

（構成員）残留塩素の目標値の目安の中に、「塩素臭」という残留塩素でありながら、においを表現しているのが誤解を招きます。そうすると、カルキ臭と塩素臭って何なのかということがよく分からなくなってきました。残留塩素の数値目標というのは、塩素臭につながってくるという考え方でよろしいですか。

（構成員）最初は、それでスタートしたのではないですか。

議事録（要旨）

（水道局）計画書の5ページの塩素臭とカルキ臭のところに、様々なところが塩素臭の調査をした結果、0.4mg/L以下に残留塩素濃度を下げれば、大多数の方が塩素臭を感じなくなることが分かりました。実際に当局が目標値を設定する時も、以前から懇話会に参加している方には嗅いでもらったと思いますが、塩素臭であれば0.4mg/Lまで下げれば不快な感じはしません。ただ、カルキ臭は塩素臭と違うものです。

（構成員）私は実際に塩素臭とカルキ臭を嗅いでないので、違いがわかりません。嗅いでみれば、違いが分かるということですか。

（水道局）塩素臭であれば、残留塩素を目標値の0.4mg/Lまで下げると、一般的にそれほど感じなくなると言われています。

（構成員）今で何となく分かった気がします、**「不快」**なんて新しい言葉が入ってきて複雑になったとも感じます。

（水道局）一般のお客様は、水道水のカルキ臭と塩素臭を混同していますが、水道局の水質職員はそれを分けて考えています。塩素臭は塩素濃度を下げればなくなりますが、カルキ臭は残ってしまいます。さらに、カルキ臭がどうしてできるのか、未だに解明が進んでいません。トリクロラミンが1つの原因ではないかと言われていましたが、どうもそれだけではなさそうです。いろいろな所が原因を研究していますが、まだ突き止められていないので、その辺を今後よく調べていきたいと考えています。

（構成員）言われてみれば、今までそう理解していた気がします、表に書かれたものを見ると、分かりづらくなった気がします。

（水道局）確かに、塩素臭とカルキ臭は、一般の方に分かりにくい表現だと思いますので、伝わる表現を検討していきます。

3 安全でおいしい水キャンペーン

資料1-3(p5-7)にて、浄水場見学会・利き水の実施結果、おいしい水づくり計画オフィシャルサイトの更新、リーフレットの改訂、水道出前講座の実施状況、県水だよりへの掲載について事務局から説明。

主な質疑、意見等は以下のとおり。

（構成員）資料1の7ページで、出前講座が小学校向けに20件とか書いてありますが、どこの市町村での数字ですか。また、どこの市町村が多いとかありますか。

（水道局）基本的には、給水区域エリア内の市町村で行っていますが、市川市、船橋市、浦安市が比較的多いです。

（構成員）それは何か理由があるのですか。地域的な特徴というのはあるのですか。

（構成員）浄水場が近いから多いとか、そういうことはないのですか。

（水道局）2年、3年と続けてやっている学校が多いです。引継書で「すごく良かったので」ということで、担当した先生が異動しても、次の先生がまた申し込んだりということが多いようです。あと、異動した先で、前の学校でやったので、またやりたいというような声も多いです。小学校の先生は、市をまたいでの異動が少ないため、特定の市が多くなる傾向がある

議事録（要旨）

と考えています。

一般の方は、市川市がかなり申し込みが多いです。市川市は町内会、自治会、サークルなどの活動が活発なようで、いろいろな講座を定期的に行っていて、その一環として出前講座を申し込まれるようです。

（構成員）申し込みをしたけれど、多くて出来なかったということはあるのですか。

（水道局）昨年度は、10月頃で予定数を満たしてしまったので、募集を終了して、年度が変わって4月に再度募集を始めました。

（構成員）資料1の5ページに、浄水場見学会での利き水の結果として4施設の結果が記載されていますが、どういう水がおいしい水なのか、この結果を元に考察をしっかりとされた方がいいと思います。先ほど、高度浄水処理設備の違いではないかと説明されていましたが、次回行う機会があれば、おいしさと水質との因果関係を見るのもいいと思います。

（水道局）水質とおいしさについて考察した点があるので、簡単に報告します。利き水を行った4つの浄水場の内、最も結果が良かった、ちば野菊の里浄水場については、当日の浄水の残留塩素濃度が最も低かったです。また、高度浄水処理の浄水場の中では1番低い結果となった、福増浄水場については、ボトル水の硬度が大体60mg/Lほどのところ、100mg/Lを超えるくらいの硬度があり、その硬度の差が結果に表れたのではないかと考えています。

（構成員）ちば野菊の里浄水場の場合は、残留塩素濃度が低かったということですが、例えば、今回目標にしている0.4mg/Lに近かったということですか。

（水道局）そのとおりです。

（構成員）硬度については、何が原因というか、どうにかできるものなのですか。

（水道局）これは、原水由来のものです。他の浄水場は、利根川、江戸川水系を主な水源としています。福増浄水場だけは、養老川からの水を受けて高滝ダム湖の水を水源としています。ここは、原水自体の硬度が高く、それを浄水処理で取ることはできないので、そのまま水道水になります。また、硬度についても水質基準があり、基準値は300mg/Lですが、それに対して100mg/Lちょっとの値なので、問題のない水です。ただ、硬度が20～30mg/Lの軟水を飲み慣れている方で、敏感な方だと、違いを感じるということを知ったことがあります。

4 お客様とのコミュニケーション

資料1-4(p8-9)にて、今年度から実施する「水質検査体験」制度について事務局から説明。主な質疑、意見等は以下のとおり。

（構成員）「水質検査体験」は募集人数が約300人とありますが、これに対しての応募が150人ぐらいだったのですか。

（水道局）300人くらい募集しましたが、実施初年度ということもあり、今回は140名の応募となりました。応募者を今後どう増やしていくかが課題と考えています。

（構成員）募集の告知は、HPだけですか。

（水道局）5月25日発行の県水だより、HP、メールマガジンのほか、このあと紹介する給水80周年歴史資料展のイベント内でチラシを配布するなどして告知しました。今年度参加した方

議事録（要旨）

にリピーターになっていただき、さらに新規の方が参加という感じで、徐々に増やしていけたらというふうに考えています。

（構成員）私はマンションに住んでいて貯水槽水道を利用していますが、募集のところに「お客様が御自宅で」と書いてあると、どうしても戸建てのイメージを持ってしまいます。マンションにお住まいで貯水槽に不安がある方とか書いてあると「私も応募していいかしら」と思えます。

（構成員）水質検査体験参加者 135 名のうち、去年までのウォーターメイトの方はいますか。それとも新規の方が多いのですか。

（水道局）昨年度までウォーターメイトを実施された方が今回の応募者の方に含まれているかどうか、確認の上回答します。ただ、今回の応募者の中には、県水だよりで同時に募集した「水道おいしい水教室」や「親子で自由研究～おいしい水ができるまで～」と合わせて応募してくる方がいました。

（構成員）やはり、もともと関心がある人が応募してくるのであって、関心がない人は、ずっと関心がないままなのでしょう。

（構成員）でも、関心を持つ人を増やしたいです。せっかく 300 人の募集があるのですから。

（構成員）最初は少なめで、あとは積み重ねで増やしていきたいということで、納得できました。

（構成員）資料の募集用のチラシには詳しく検査する方法が書いてありますが、県水だよりの方は、ただ「水質検査体験」と書いてあるだけで、これでは何をやるのかわかりません。県水だよりの方に写真があれば、簡単そうならやってみようという気になります。

（水道局）今回は紙面の関係で、「詳しくは HP をご覧ください」という形になりました。

（構成員）なかなか HP を見るところまではいかないと思います。

（水道局）QR コードを載せるなど工夫していきたいです。

○議事 2 第 2 次おいしい水づくり計画のポスター案について

「第 2 次おいしい水づくり計画」のポスター案として 3 案を提示し、事務局から説明。主な質疑、意見等は以下のとおり。

（構成員）この案は、どなたかデザイナーが入っているのですか。

（水道局）全て水道局で作成しています。

（構成員）楷書風がいいとか、違うのがいいとか、フォントは変えられますか。

（水道局）それはできます。

（構成員）リーフレットのフォントとポスターのフォントを同じにしないと、ちぐはぐな印象を受けると思うので、揃えた方がいいのではないですか。

（水道局）来年度のリーフレットについては、これから作成するポスターと同じデザイン、同じフォントにしようと考えています。

（構成員）ポスターなので、ズバツとした絵を 1 つボンと貼り、アピールできるような、見てぱっと分かるものにすると思います。

議事録（要旨）

（水道局）皆さんの意見をいろいろ頂いたので、参考に進めていきたいと思ひます。

○議事3 給水80周年記念イベント等について

資料2にて、給水80周年記念イベント等の概要について総務企画課から、資料3にて、給水80年歴史資料展の開催結果について浄水課から説明。

○局長挨拶

○閉会