



県水だより



第241号

令和4年4月5日(火)

年4回発行

4月・5月・9月・1月

目次 2面 千葉県営水道の令和4年度当初予算について など / 3面 貯水槽水道の適正な管理をお願いします など / 4面 水道出前講座の募集・お知らせ

春の栗山配水塔

春といえば、引っ越しシーズンです。千葉県営水道では使用開始・中止のご連絡をはじめ、多くのお問い合わせが寄せられます。本紙面では、お客様から寄せられたご意見・ご要望に対する取り組みを紹介する企画をご用意しましたので、ぜひ一読ください。



おしえてポタリちゃん!

職員編



Nさん



ポタリちゃん

「クレジットカード払い」が始まれば便利になりますね!



こんにちはポタリちゃん、私は「お客様サービス」業務を担当しているNです。今日はよろしくね。

Nさんこんにちは。Nさんが担当している「お客様サービス」とはどんなことをする仕事なんですか?



「お問い合わせの調査・集計・分析」や「接客マナーの改善」などが主な仕事です。お客様からのお問い合わせは、水道の使用開始・中止の手続きに関するものなど、今の時期が特に多いです。昨年の4月は1日平均500件以上のお問い合わせを受け付けました。また、こうしたお問い合わせとは別に「ご意見・ご要望」も寄せられていて、中でも「支払いのキャッシュレス化や手続きのオンライン化」に関するものが多いです。

たくさんのお問い合わせがあるんですね。お客様からのご意見はどのように受け止めているんですか?



千葉県企業局では、お客様のご意見を様々な業務改善に役立てています。例えば「クレジットカード払いの導入」はお客様からの多数のご要望を受け、令和4年度中に開始する予定です。開始時期については県水だよりでもお知らせしますので、もうしばらくお待ちください。ちなみに料金のお支払いでは、一足先にスマートフォン決済にも対応しているんですよ。



こうした手続き面でのサービス改善のほか、接客マナーの改善にもお客様からのご意見を活用しています。ご意見・ご相談の内容を職員同士で共有したり、様々な研修で事例として紹介することで、接客の能力だけでなく、意識やマナーの向上にもつなげています。

いろいろなところで「ご意見」が活用されているんですね。



また、幅広い層のお客様からご意見をいただくことを目的として、アンケート調査も実施しています。今年度もホームページ上で行う「県営水道アンケート」をはじめ、いろいろなアンケートを実施する予定ですのでご協力いただけると嬉しいです。県営水道を利用いただいている皆さまには準備が整い次第お知らせします。

ポタリちゃんも協力します!最後に一言お願いします。



新型コロナウイルス感染症の影響もあり、世の中はここ数年で急激にオンライン化が進みました。私たちもお客様のニーズに合わせて、各種手続きのオンライン化などに対応していくことが求められていると感じています。そのために私ができることは、アンケート等でもっと広くお客様の「声なき声」をあつめ、電話でいただいたご意見等も的確に把握・共有し改善につなげることだと思っています。

Nさん、どうもありがとうございました!
お客様の一番そばに寄り添う。
それが「お客様サービス」の仕事なんだね!

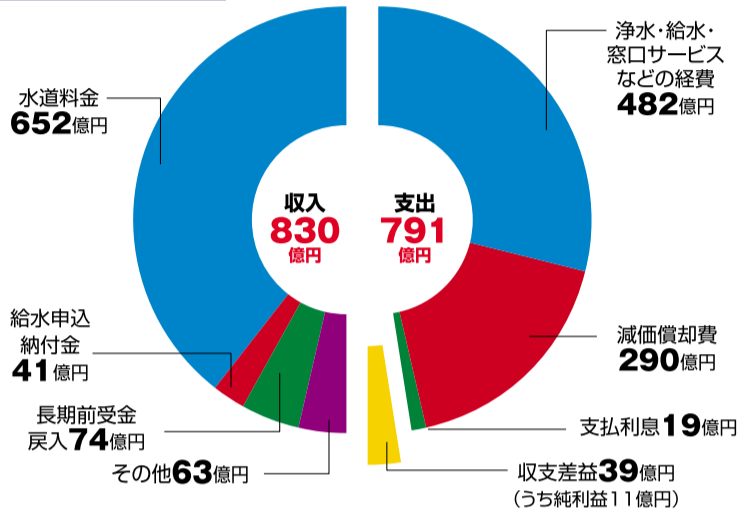
千葉県営水道の令和4年度当初予算について

水道事業の経営は、主にお客様からの【水道料金収入】で運営されており、令和4年度当初予算では、①「『強靱』な水道の構築」、②「『安全』な水の供給」、③「お客様からの『信頼』の確保」を基本目標とする「中期経営計画」を推進するために必要な予算を計上しました。

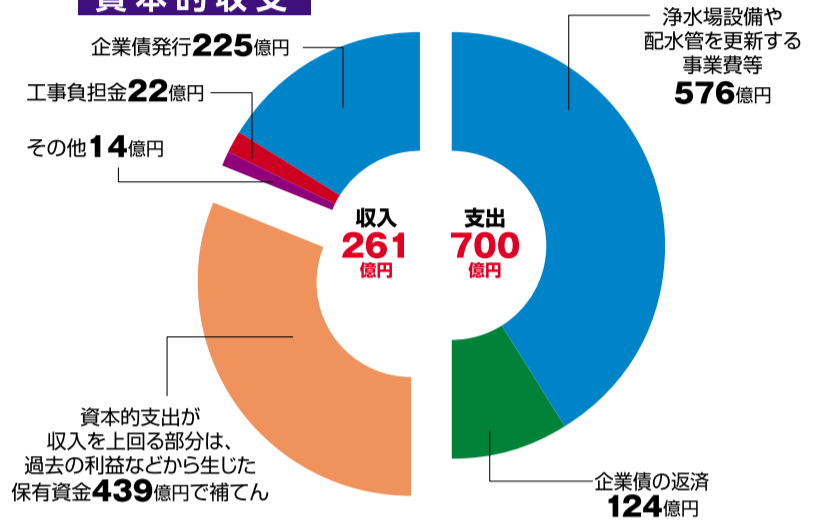
純利益

- ・収益的収入は、水道料金(給水収益)が大部分を占めており、総額830億円を見込んでいます。
- ・収益的支出は、水道水を作り、お客様へ届けるための経費などで構成され、総額791億円を計上しました。
- ・この結果、消費税などの影響を控除した最終的な純利益は11億円となる見込みです。

収益的収支



資本的収支



主な事業

○管路の更新・整備

351億2,700万円(令和3年度:339億1,000万円)
老朽化や重要度等を勘案し、管路の更新・整備を行っていきます。
・铸铁管更新工事(小中口径管) 244億円
・大口径管路更新工事 45億7,300万円
・第二木下～柏井導水管整備事業 5億300万円

○水管橋緊急修繕

2億6,600万円(令和3年度:なし)
令和3年10月の地震に伴う水管橋の漏水事故を受け、同様の継手を使用した水管橋について緊急修繕を実施します。

○ちば野菊の里浄水場(第2期)施設整備事業

47億6,600万円(令和3年度:120億7,500万円)
老朽化が進んだ栗山浄水場から、近接するちば野菊の里浄水場に機能を移転し、併せて高度浄水処理機能を導入するため、令和4年度は、非常用自家発電設備や場内連絡管などの工事を実施します。
・計画事業費 約446億円(事業期間 平成24年度～令和5年度)
・稼働予定 令和5年度

○浄・給水場設備の更新・整備

163億5,100万円(令和3年度:121億9,200万円)
老朽化が著しい浄・給水場等について、計画的に電気設備・機械設備等の更新・整備を進めていきます。

○停電対策の強化(一部再掲)

76億7,600万円(令和3年度:8億500万円)
災害等による停電時においても浄水処理や送配水を継続できるように、浄給水場等における非常用自家発電機の増強や燃料タンクの増設などを実施します。

○水質管理の徹底

4億2,200万円(令和3年度:3億400万円)
お客様に安全な水をお届けするため、水質検査機器の更新及び赤濁水等の発生防止を目的とした管内洗浄等を行い、浄水場から蛇口まで、水質管理を徹底してまいります。

○おいしい水の技術的な取組(一部再掲)

2億7,100万円(令和3年度:2億5,700万円)
お客様に安全でおいしい水を供給するため、塩素濃度低減に向けた管路末端での塩素濃度の測定や、赤濁水等の発生防止を目的とした管内洗浄のほか、貯水槽設置者による貯水槽水道の適正管理等を促進していきます。

○水道料金等のクレジットカード収納の導入

1億2,600万円(令和3年度:600万円)
お客様の利便性向上、業務の効率化、コストの削減を図るため、令和4年度中のクレジットカード収納の導入に向け、水道料金システムの改修などを実施します。



水道関係者を装った詐欺的行為や悪徳業者にご注意を！

千葉県企業局の名前をかたった次のような詐欺的行為にご注意ください。

- 漏水などを理由に、水道メーターの検針や自宅訪問を行おうとする行為
- 不必要な水道管洗浄のピラを配り、代金を不正に請求する行為
- 料金の未納を理由に、領収書の提示を求めると料金不正に請求する行為
- 水道メーターの取替え工事で、工事業者を装い工事費を請求する行為

千葉県企業局では、浄水器の販売やお客様から依頼のない修理や工事、水質検査などは行っておりません。その他不審に思われた場合は、その場で身分証の提示を求めると、県水お客様センター(0570-001-245)にお問い合わせください。

高額な工事料金を請求する悪徳業者にご注意ください。

トラブルに遭わないために、複数の指定給水装置工事業者から見積りを取り、工事内容などを事前に確認することをお勧めします。なお、見積りの依頼には、料金が発生する場合がありますので、事前にご確認ください。

千葉県企業局 指定給水装置工事業者 で検索

貯水槽水道の適正な管理をお願いします

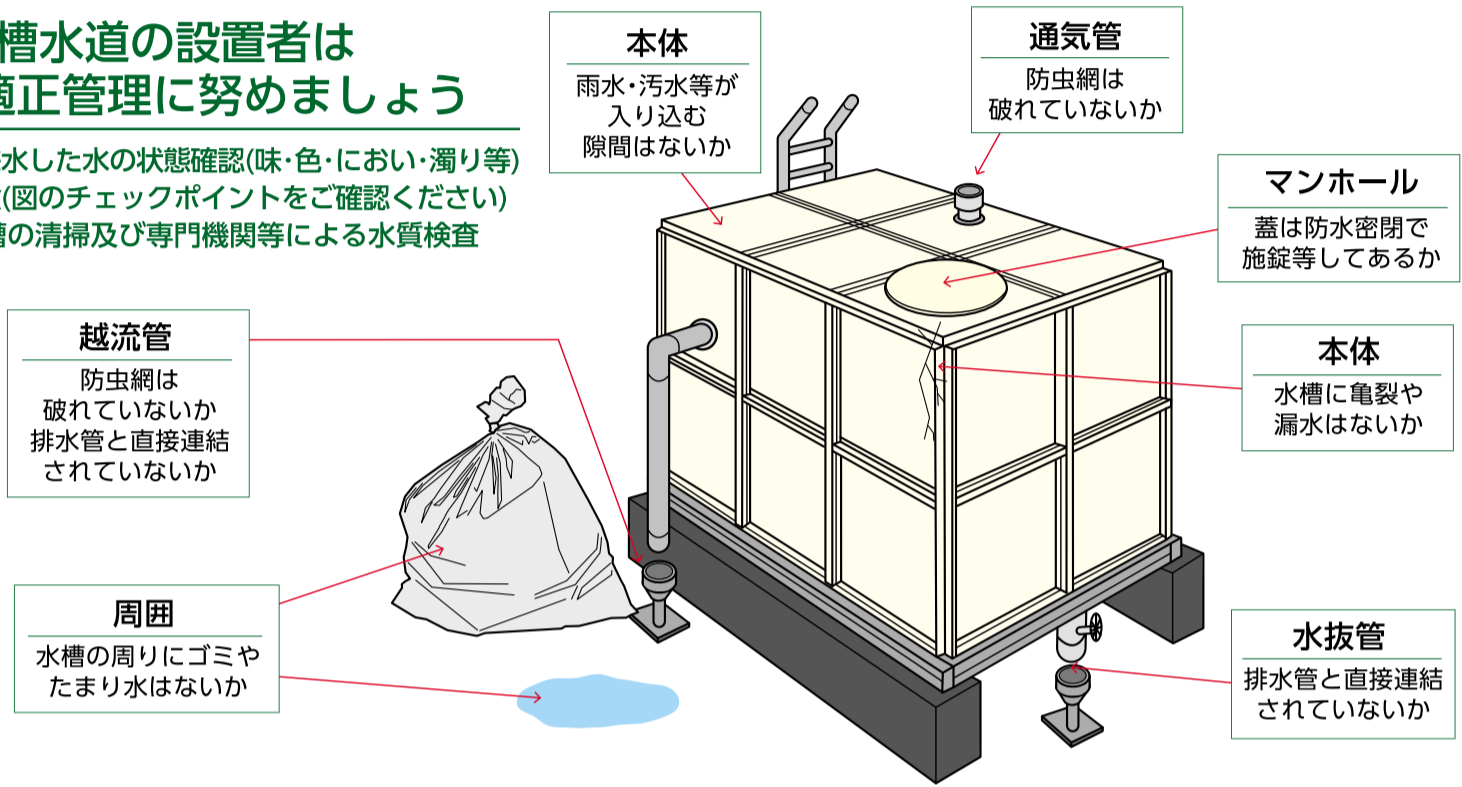


貯水槽水道とは、ビルやマンション等の建物に設置されている貯水槽に水を一度貯留し、蛇口まで給水する施設の総称です。貯水槽水道の適正な管理を怠ると、衛生上の問題が発生するおそれがあります。

不適正な管理により、衛生上の問題が発生した場合は、貯水槽水道の設置者(管理者)が責任を問われます。

貯水槽水道の設置者は貯水槽の適正管理に努めましょう

- ① 日1回、蛇口から採水した水の状態確認(味・色・におい・濁り等)
- ② 月1回、施設の点検(図のチェックポイントをご確認ください)
- ③ 年1回以上、貯水槽の清掃及び専門機関等による水質検査



貯水槽水道地域巡回サービスについて

千葉県企業局では、お客様に『おいしい水』を安心して飲んでいただくため、貯水槽水道地域巡回サービスの案内を送付しております。案内が届いた際には、ぜひ点検をお申込みください。

点検時間は30分程度で、点検費用はかかりません

○主な内容

- ・**貯水槽水道の管理状況の点検**
貯水槽内外部の点検を実施し、適正な管理方法について、指導及び助言します。
- ・**水質検査**
味・臭気・色・色度・濁度・残留塩素を測定します。
- ・**資料提供**
貯水槽水道ガイドライン等の各種パンフレットを送付します。

○直結給水方式への転換について

企業局では、安全でおいしい水をそのまま蛇口までお届けできる直結給水方式への転換を促進しています。

貯水槽方式から直結給水方式へ転換した場合の効果

- ・貯水槽の維持管理(点検、清掃など)が不要となります。
- ・貯水槽設置用地の省スペース化により、駐車場や倉庫・物置等への有効利用が図れます。

※ホテル・学校・病院など、一時的に大量の水を使用する建物や断水による影響が大きい建物は貯水機能がある貯水槽方式が適している場合があります。

直結給水方式への転換については、お住まいの地区を受け持つ各水道事務所・支所にお問合せ・ご相談ください。

連絡先：お問い合わせ・ご相談は下記までご連絡ください。

- 千葉県水道管工事協同組合(船橋事務所) — TEL : 047-410-1441
 - 千葉県企業局水道部給水課 — TEL : 043-211-8722
- ※当業務は千葉県企業局から千葉県水道管工事協同組合に委託しています。

水道メーターの取り替えにご協力ください



水道メーター

水道メーターは、法律(計量法)で有効期限が8年と定められています。

千葉県企業局では、お客様宅に設置している水道メーターを、有効期限内に新しいメーターに取り替えています。メーターを取り替える際には、あらかじめハガキをお送りし、予定日等をお知らせします。

また、取り替え作業は施工業者に委託しております。

作業に当たっては千葉県企業局が発行した身分証を携帯し、腕章を着用した作業員が行います。ご理解、ご協力をお願いします。

水道メーターの盗難にご注意を!!

更地、建築現場、空家となっている集合住宅で、水道メーターの盗難が発生しています。



盗難防止のため、水道を使用する予定のない場合は無料で水道メーターを取り外しますので、管轄の水道事務所・支所にお知らせください。

開催は無料です!

水道出前講座 を希望する学校・団体を募集します

安全でおいしい水道水のことを楽しく学んでいただく出前講座を行っています。
 ※新型コロナウイルス感染症の状況等により、講座の開催を中止する場合がございます。

- [講座内容]** ○安全でおいしい水はどうやってできているのかな?(紙芝居)
 ○浄水処理実験のデモンストレーション
 ○水のおいしいクイズにチャレンジしよう! など
- [90分程度]**
- [実施期間]** 通年(お客様のご希望日時をお知らせください)
- [対象者]** 給水区域内の小学校(主に4年生向け)または一般の団体(自治会など)
- [申込方法]** はがき又はFAXで、
 ①団体名 ②連絡担当者氏名 ③連絡先 ④参加人数(多い場合は1日2回開催可)
 ⑤開催希望日時(第3希望まで) ⑥実施予定会場
 をご記入の上、下記「申込・問い合わせ先」にお申し込みください。

- [事前確認事項]**
- ・室内の換気ができ、人と人の距離を十分にとることができる会場の確保をお願いします。
 - ・参加される方は手指消毒やマスクの着用などの感染防止対策をお願いします。
 - ・発熱等症状のある方は参加をご遠慮くださいますようお願いいたします。

[申込・問い合わせ先] 262-8512(郵便番号記入により住所省略可)
 千葉県企業局水道部計画課おいしい水づくり推進班
 TEL:043-211-8632 FAX:043-274-9804



5月から7月は希望が集中するので申し込みはお早めに



詳細はこちら

千葉県営水道 出前講座 で検索



問 次の□に当てはまる漢数字を合計するといくつになるでしょう。

- ① 石 鳥 ② 発 中
 ③ 遮 無

応募方法

ホームページ
 QRコード、または「県水クイズ」で検索していただき、必要項目を入力の上、ご応募ください。

はがき
 ①郵便番号・住所・氏名・年齢②クイズの答え③県水だよりを読んだ感想をご記入の上、あて先までご応募ください。

正解者の中から抽選で25名様に記念品をプレゼントします。
 当選者の発表は発送をもってかえさせていただきます。

締切 令和4年5月6日(金)

あて先
 〒262-8512(住所省略可)
 千葉県企業局管理部業務振興課「県水クイズ係」

備考
 ・感想やイラストは匿名で紙面に掲載させていただくことがあります。
 ・質問や要望については直接お答えすることはできません。
 ・個人情報、記念品の発送以外には使用しません。



1月1日号の県水クイズの正解は、「桜花爛漫(おうからんまん)」でした。

応募総数2206通、うち正解者2140通

応募ページ

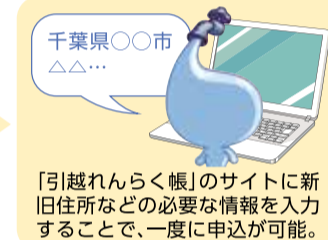
水道の使用開始・中止のお申し込みは **千葉県営水道 引越れんらく帳** で検索

インターネットで24時間受付可能!



概要ページ

●引越れんらく帳の手続きイメージ



- 電気 手続完了
- ガス 手続完了
- 水道 手続完了
- 電話など 手続完了

「引越れんらく帳」から各ライフライン事業者にデータ提供

※引越日の1か月前から2営業日前まで可能です。
 ※誤登録防止のため折り返しメールまたは電話でご連絡する場合があります。

水道の使用開始・中止のお申込み、その他水道に関するお問い合わせ **県水お客様センター**

日曜日・祝日及び年末年始(12/29~1/3)を除く

生活保護世帯や障害者世帯等のうち、免除要件に該当する世帯の方に対しては、お申し出により料金の一部を免除する制度があります。
 詳しくはホームページ(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/menjo.html>)をご覧ください。

0570-001-245 ナビダイヤルをご利用になれない方 **043-310-0321**

043-272-3333 ※通話・FAX送信等にかかる費用はお客様のご負担となります。

電話受付時間 月～金曜日 8:45から18:00まで 土曜日 8:45から17:00まで

支払猶予 水まわりのご相談 水道管の埋設状況 については管轄の水道事務所・支所にお問い合わせください

千葉県企業局の水道事務所・支所一覧

千葉水道事務所	☎043-264-1114	千葉市中央区南町1-4-7
└ 千葉西支所	☎043-278-4144	千葉市美浜区真砂5-20
└ 市原支所	☎0436-41-1362	市原市五所1445-4
船橋水道事務所	☎047-433-2514	船橋市高瀬町62-12
└ 船橋北支所	☎047-465-9133	船橋市高根台1-5-1
└ 千葉ニュータウン支所	☎0476-46-3514	印西市高花2-1-4
└ 成田支所	☎0476-27-2232	成田市加良部3-2
市川水道事務所	☎047-378-1517	市川市南八幡1-10-15
└ 松戸支所	☎047-368-6143	松戸市小根本7
└ 葛南支所	☎047-357-1197	市川市新井3-15-10

夜間・休日のお問い合わせはお近くの水道センターへ

※フルタイムお客様サポートサービス業務委託の受託者

委託会社	連絡先
(株)千葉水道センター	043-241-6091
(株)船橋水道センター	047-447-7300
(株)市川水道センター	047-332-8852
(株)松戸水道センター	047-367-3937
(株)市原水道センター	0436-21-7041
(株)北総水道センター	0476-98-3000

夜間・休日の受付時間

区分	月～金	土・日・祝
水道の使用開始 中止のお申込み	17:00から 22:00まで	9:00から 22:00まで
給水装置(宅地内の給水管や蛇口等)の修繕受付	9:00から 22:00まで	9:00から 22:00まで
漏水事故の通報 その他のサービス	17:00から 翌朝9:00まで	9:00から 翌朝9:00まで

給水区域は、千葉県北西部などの11市(千葉市、船橋市、松戸市、習志野市、市原市、成田市、印西市、白井市の一部と市川市、浦安市、鎌ヶ谷市の全域)です。

※令和3(2021)年12月16日時点の情報です。