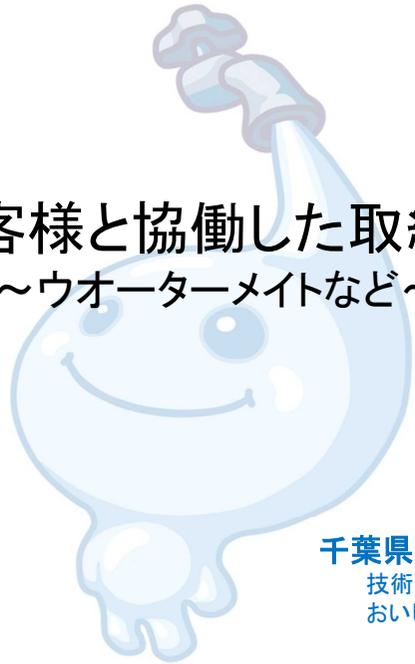


お客様と協働した取組み ～ウォーターメイトなど～

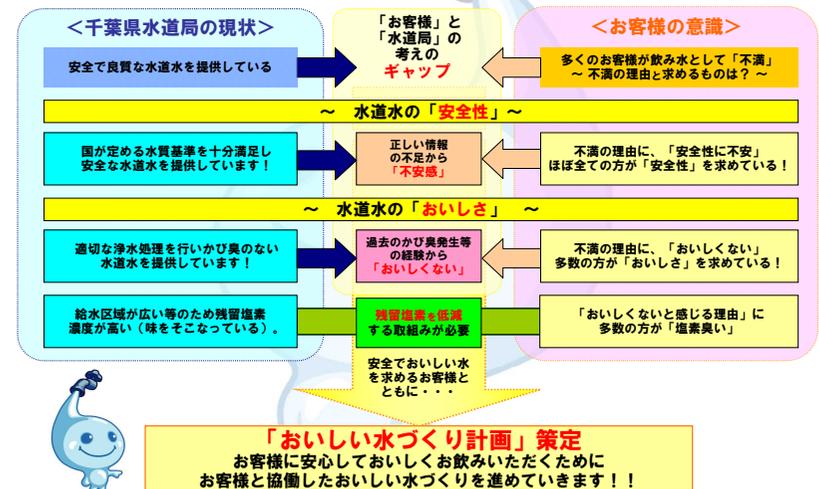


千葉県水道局
技術部計画課
おいしい水づくり推進班

本日お話しする内容

- おいしい水づくり計画
 - お客様と協働した取組み
 - ウォーターメイト制度
 - おいしい水づくり推進懇話会
 - インターネットモニター
- おわりに

計画の背景



おいしい水づくり計画

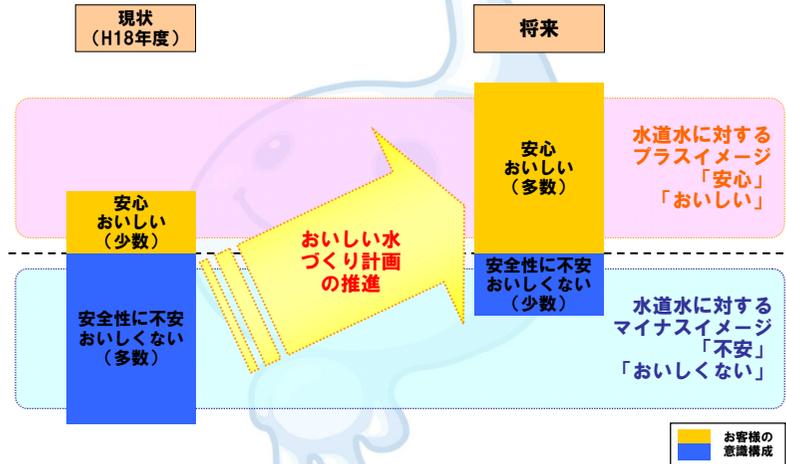
～ おいしくなります！ ちばの水 ～



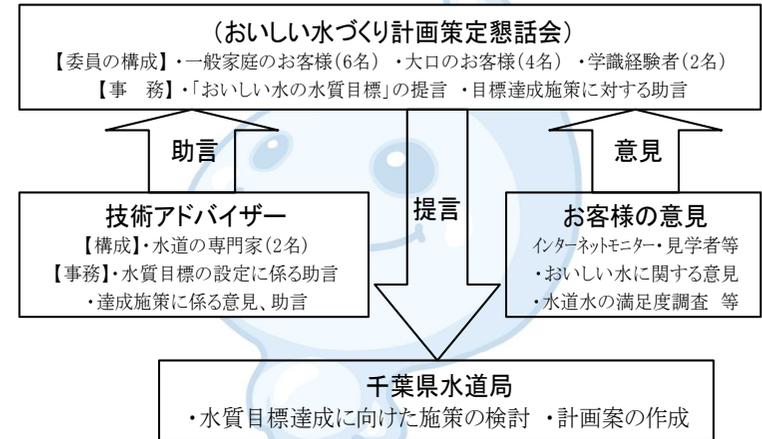
平成19年3月

千葉県水道局

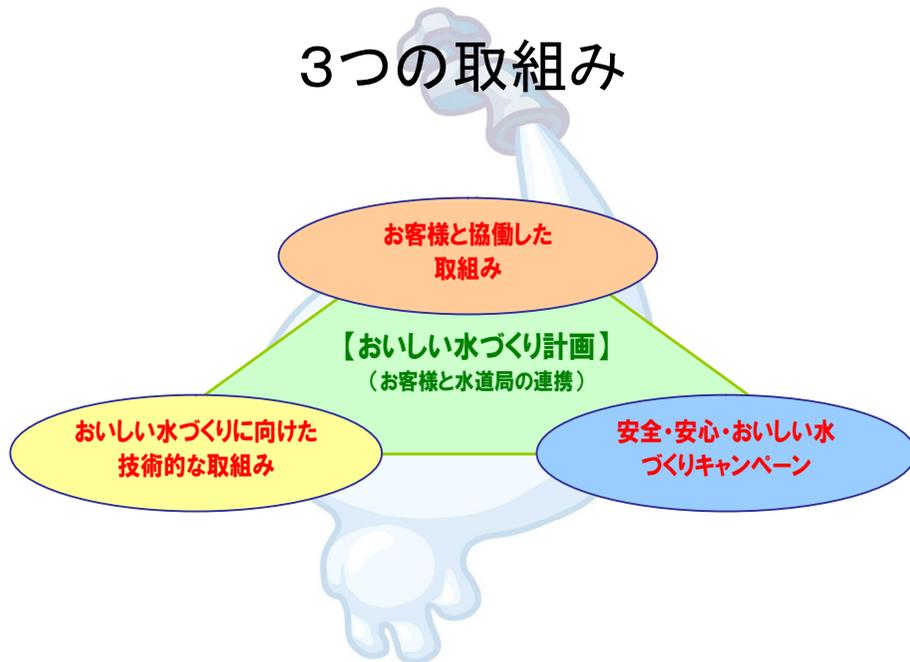
計画の将来目標



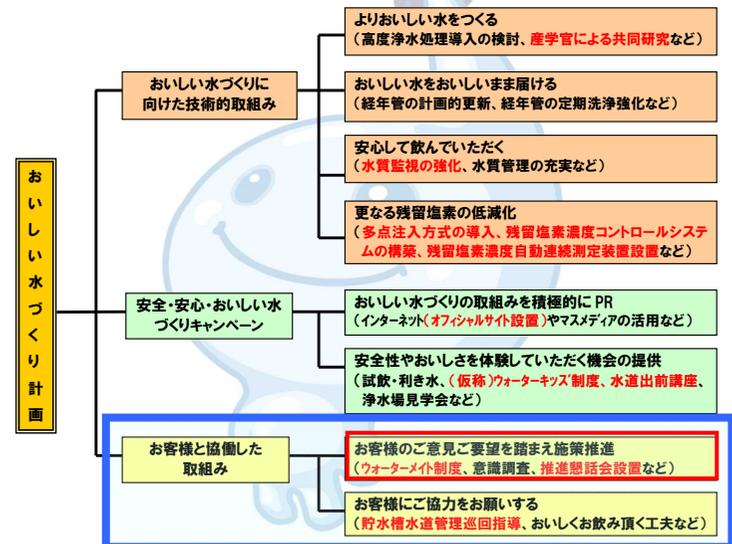
お客様との協働した計画づくり



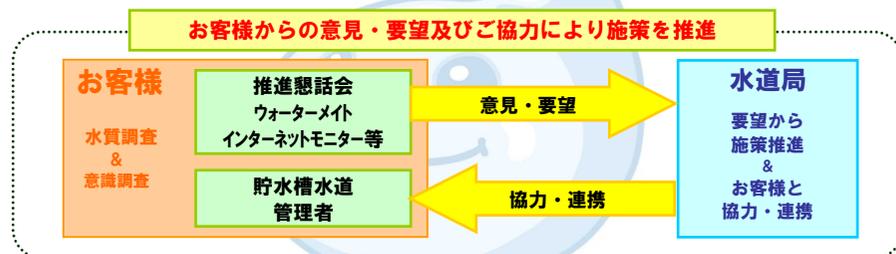
3つの取組み



施策の体制



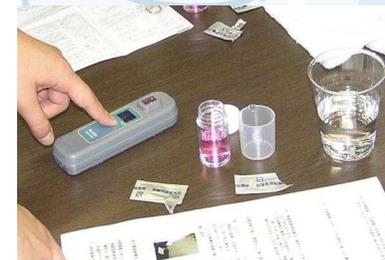
お客様と協働した取組み



9

ウォーターメイト制度の創設

- ・ 平成19年6月～
- ・ 水質検査と感想: 1回/週(任期: 約2年)
- ・ お客様ご自身が自宅の水質検査を体験
- ・ 実際に飲んでいただいた感想・意見
→基礎データとして施策に活用



10

ウォーターメイトの募集・選任

- ・ 広報紙「県水だより」やHP上で募集
- ・ 当局の給水エリア内のお客様に限る
- ・ 応募者の住所から給水ブロックを調査し、60ブロック内に最低1名が配置できるよう選考
- ・ 直結給水と受水槽利用者が半々となるよう選考
- ・ 選考結果を連絡し、70人を選任
- ・ 水質測定講習会を実施

11

水質測定講習会



12

ウォーターメイト調査票

[受付担当デスク]
[ログアウト]

本サイトでは、便利にご利用いただくため、JavaScriptを使用しています。お使いのブラウザの設定画面にて、JavaScriptが有効にするに設定してください。(※通常は有効に設定されています。)

◆お客様の番号及び調査日時をお聞かせください◆

ウォーターメイト番号: watermate
お名前: ウォーターメイト水道局 さん
調査日時をご記入下さい。(時間は24時間表示をお願いします)
平成26年10月24日 17 時頃
※本日から過去6日間まで入力可能です。

◆お客様のお宅の「水道水」について、調査報告をお願いします◆

水温は何度ですか?
 °C (小数点以下第一位以降五入)
 残留塩素の濃度はいつですか?
 mg/L (小数点第一位まで記入)
 水に色がありますか?
 1. ない 2. ある
 にごりがありますか?
 1. ない 2. ある
 塩素臭を感じますか?
 1. 感じない 2. 感じる 3. よくわからない
 塩素臭以外の臭いを感じますか?
 1. 感じない 2. 感じる 3. よくわからない
 ※2. 感じるにお答えの方にお知らせします。どのようなお知らせを希望しますか?

 50文字まで
 不自然な味(苦味等)を感じますか?
 1. 感じない 2. 感じる 3. よくわからない
 ◆総合評価◆水道水をお飲みになつての感想はいかがですか?
 1. おいしい 2. ややおいしい 3. ややおもしろくない 4. おもしろくない 5. どちらともいえない

◆「水道水」についてのご意見・ご感想があれば、自由にご記入ください◆

 200文字まで

確認画面へ

調査結果を入力の上、入力内容確認ボタンをクリックしてください

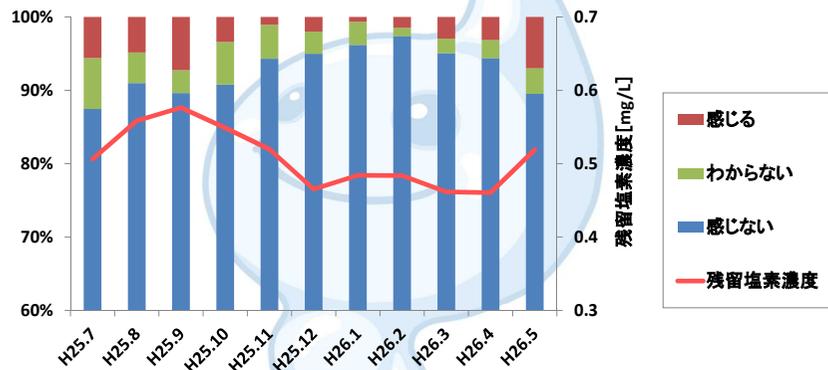


ウォーターメイトミーティング



ウォーターメイト調査結果

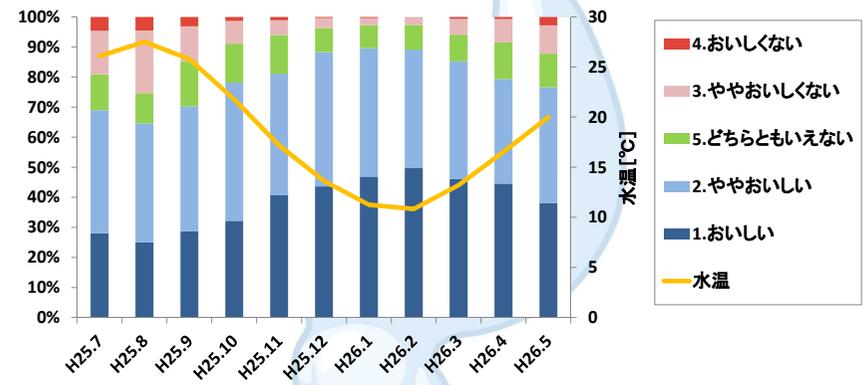
塩素臭 と 残留塩素濃度



冬期・春秋期・夏期・最夏期で、塩素添加濃度を変えて配水
(夏は高く、冬は低く)

ウォーターメイト調査結果

総合評価 と 水温 (月平均)



水温が高くなると、「おいしさ」が下がる

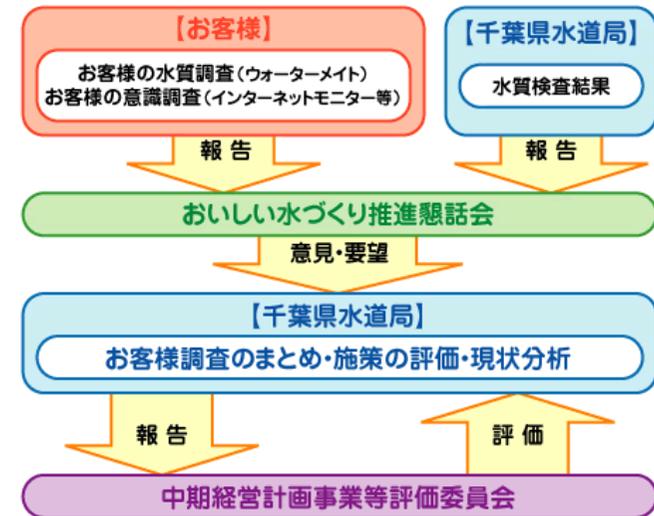
おいしい水づくり推進懇話会

- 平成19年7月～
- 委員:学識経験者 4名(座長;佐々木聖徳大教授)
大口利用者 4名(成田空港・オリエンタルランド等)
一般家庭の主婦等 8名
- おいしい水づくり計画への意見・要望



17

計画の進行管理体制



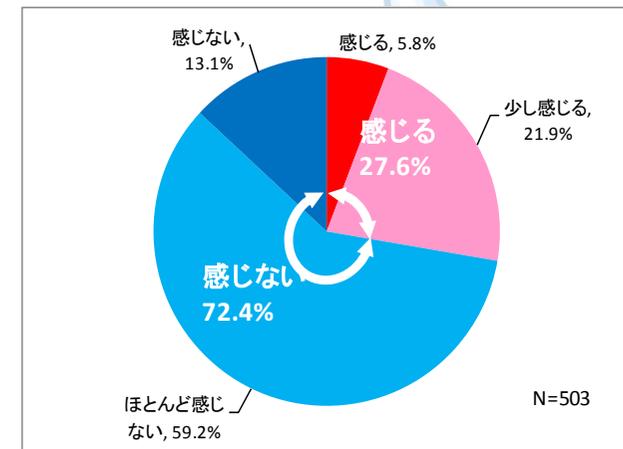
18

インターネットモニター

- お客様サービスの向上や事業運営の参考とするため、アンケートにお答えいただいたり、水道について日常感じているご意見等をお寄せいただくモニター
- 募集人数:600名程度
- インターネット上でアンケートに回答
 - アンケート回数:年4回程度
 - 1回につき20~30問程度

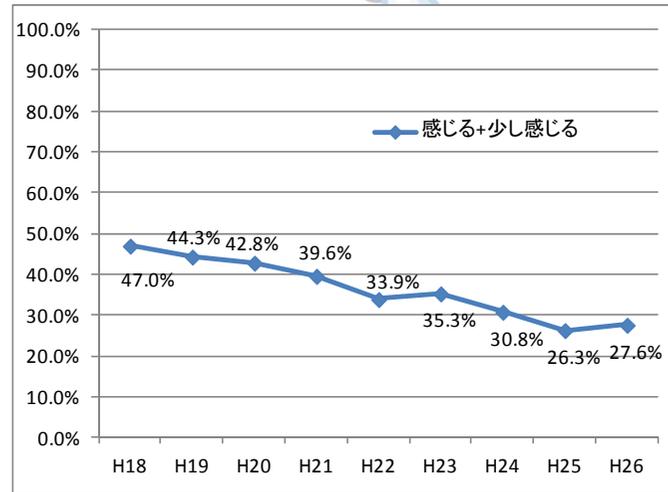
19

塩素のにおいを感じるか



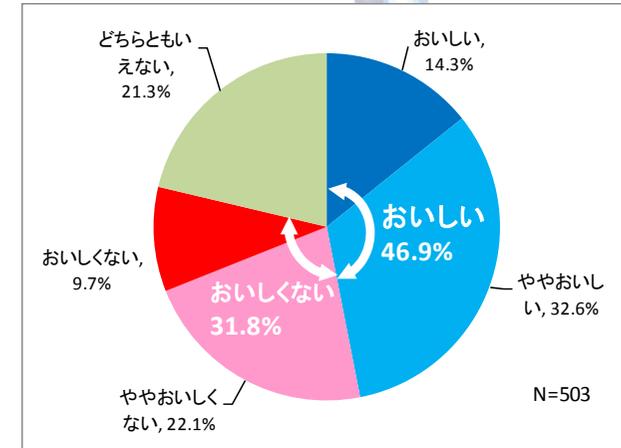
20

塩素のにおいを感じるか



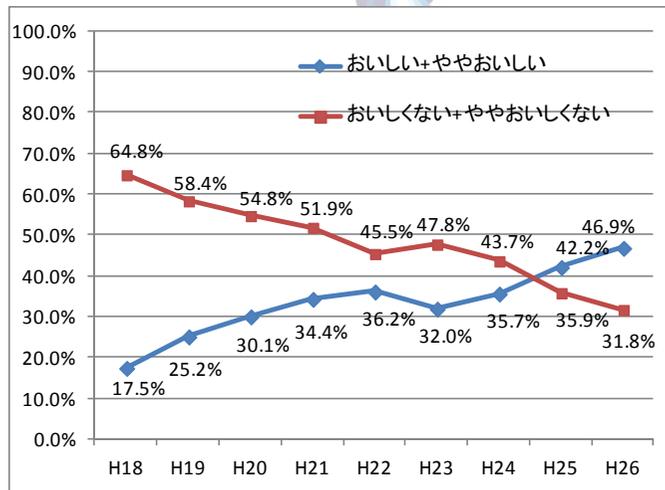
21

水道水のおいしさ



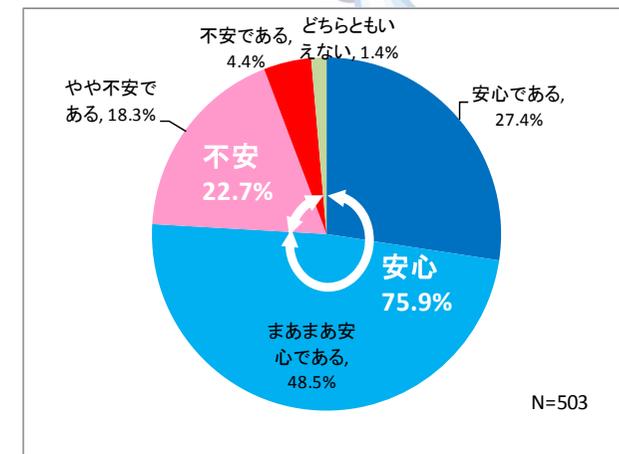
22

水道水のおいしさ



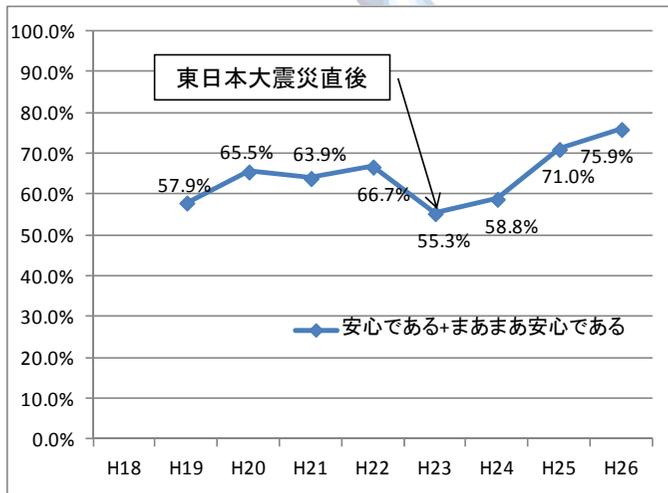
23

水道水の安全性

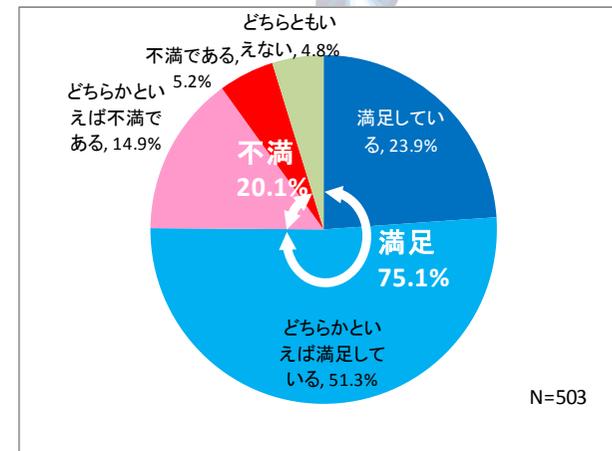


24

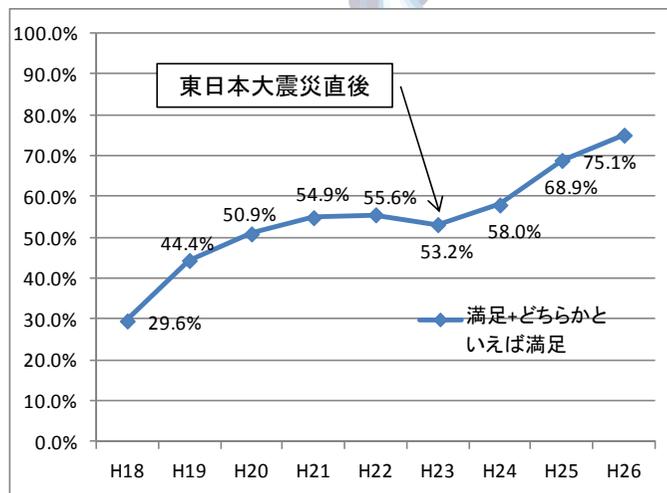
水道水の安全性



飲み水としての満足度



飲み水としての満足度



おいしくお飲みいただく工夫のお願い

水道水をよりおいしく飲む方法は？

もっとおいしく飲むために冷やすのが一番！

冷やすと
おいしいんだよ

氷を入れて冷やす

冷蔵庫で冷やす

おうちでおいしく飲むために手軽な方法は、水を冷やすことだよ。
冷蔵庫や氷などで冷やすことで、消毒用の塩素のおいしさもなくなりやすくなるんだ。

わかした水を冷やせば、よりおいしく！！

塩素のにおいが
気になるひとは、
わかすとおいが
なくなるよ

沸騰させる

5分ほど沸騰させておいた水を冷やすと、塩素はほとんどなくなるので、よりおいしくなると言われているよ。
だけど、お願い！ 塩素の消毒効果がなくなっているから、なるべく早く飲みきるよう注意してね。

おいしくなります **513**の水

千葉県水道局

おわりに

- お客様と協働するメリット
 - 双方向の意見交換
 - フェイス・トゥ・フェイスで意見を言える場
 - 水道局の取組みへの理解
 - 意識のギャップ解消
 - 客観的な助言
 - お客様の目線を配慮した施策展開
 - 定期的な報告
 - 計画的な進行管理・進捗状況の把握

29



30