

## 基準値以内のかび臭物質による苦情対応について教えてください

# Answer

### 1. はじめに

湖沼、貯水池等では、水温が上昇してくると、植物プランクトンの藍藻（ランソウ）類や、放線菌等の微生物が盛んに繁殖し、2-MIB（2-メチルイソボルネオール）、ジェオスミンなどを産生します（図1）。これらは「かび」や「墨汁」のようなにおいがするため、水道水質基準において、この2物質が性状に関する項目として設定されています。毒性はなく、基準値を超えても健康に問題はありませんが、一般の方がかび臭さを感じないという観点から基準値をいずれも10ng/L以下としています。

しかし、においに対する感受性は人それぞれのため、基準値以内であっても不快に感じる場合があります。苦情となるケースがあります。

なお、近年は浄水水質が向上したため、かび臭に関する苦情は減少しています。

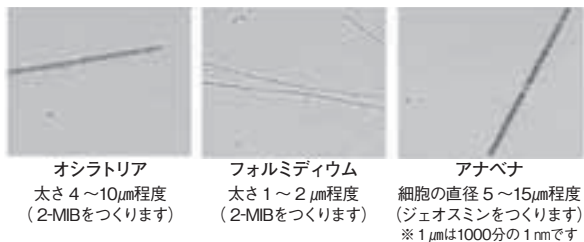


図1 かび臭をつくりだす植物プランクトン（藍藻類）

### 2. 苦情対応について

当局の今までの経験上、かび臭濃度が浄水で3ng/Lを超えるあたりから、お客様対応窓口等に少しずつ苦情が出てきます。過去に浄水で8ng/L程度検出した際には数十件の苦情があり、内容はほとんどが「かび臭い」とのことで、はっきりお客様はかび臭と認識されました。事前に苦情が予想される場合、対応案を作成し関係部署にお客様への説明を依頼しています。

説明の内容は以下のとおりです。

- ①原因：〇〇浄水場の取水源となっている〇〇川にて、かび臭物質である2-MIBが高くなっています。
- ②対応：粉末活性炭を注入して対応しており、水質基準値である10ng/Lを下回っていますが、かび臭いにおいを感じる場合があります。
- ③健康影響：万が一水質基準を超過しても健康に影響はありません。

健康に影響がないというだけでなく、原因の説明や活性炭を注入するなど浄水処理を強化している旨を説明することで、お客様に納得していただきやすくなります。

また、影響範囲が大きい場合や、かび臭が続くことが予想される場合には、ホームページを通じて、お客様へ迅速に情報を提供しています。

なお、当局では平成29年4月現在、広報担当部署にも水質担当職員が在籍しており、他の項目も含めた確かな情報発信に貢献しています。

### 3. 千葉県水道局の「おいしい水づくり計画」について

近年、「においの少ないおいしい水」を求められ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（表1）。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。

表1 おいしい水づくり計画 水質目標

観点	項目	国の定める基準等	計画における水質目標	目標値の目安	
におい及び味	残留塩素	0.1mg/L以上 1mg/L以下	0.1mg/L以上 0.4mg/L以下	ほとんどの人が塩素臭を感じない	
	臭気強度 (TON)	3以下	1	異臭味を感じない	
	かび臭	2-MIB	10ng/L以下	1ng/L以下	かび臭を感じない
		ジェオスミン	10ng/L以下	1ng/L以下	かび臭を感じない
	有機物 (TOC)	3mg/L以下	1mg/L以下	不快な味を感じない	
外觀	色度	5度以下	1度以下	色や濁りがわからない	
	濁度	2度以下	0.1度以下		
安心	総トリハロメタン	0.1mg/L以下	0.03mg/L以下	安心して飲む	

かび臭物質については、水質基準の10分の1に当たる1ng/L以下を水質目標に設定し、平成28年については、2-MIBでは96%・ジェオスミンでは100%達成しています。おいしい水づくりを推進していくことで、においなどを感じることはないよう心掛けていますが、原水水質の悪化等により浄水でかび臭が発生した際には、配水系統の切替えなど水運用による対応や粉末活性炭の増量などで速やかな対応を図っています。

（出典：水道技術ジャーナル 2017年7月）