

福岡市地下鉄 中期経営指針(案)

平成26年度～平成30年度



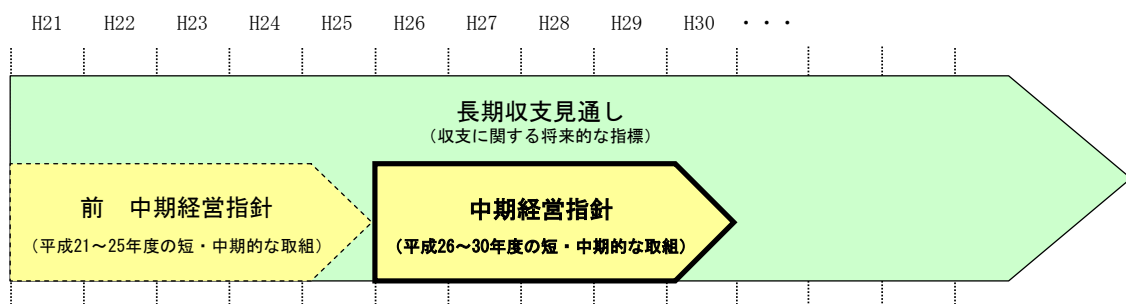
平成26年3月
福岡市交通局

目 次

はじめに	1 ページ
I 現状と課題	
1. 本市地下鉄を取り巻く環境	2 ページ
2. 前中期経営指針における目標の達成状況等	4 ページ
3. 現状と課題	6 ページ
(1) 安全・安心の確保	
(2) 「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄	
(3) ニーズを踏まえた魅力的な地下鉄づくり	
(4) 環境問題への対応	
(5) 経営健全化の推進	
(6) 総合交通体系の構築	
II 地下鉄経営の基本的考え方	13 ページ
III 地下鉄経営目標と目標達成に向けた取組	14 ページ
【目標1】安心してご利用いただける地下鉄を目指します	
【目標2】誰にでも利用しやすく、魅力的な地下鉄を目指します	
【目標3】環境にやさしい地下鉄を目指します	
【目標4】長期的な視点に立った経営健全化を推進します	
【目標5】七隈線延伸事業を着実に推進します	

はじめに

- 交通局では、福岡都市圏の基幹交通網の要として、安全・安心を最優先に、快適・便利な輸送サービスを安定的に提供することを基本に事業運営にあたっています。
- 地下鉄は、当初の建設費が非常に大きいことから、長期的に収支の均衡を図っていく事業であり、経営健全化を推進しながら、計画的かつ安定的に経営を行っていく必要があります。
- このため、健全な経営を行う上での将来の指標として、平成21年2月に「**福岡市地下鉄長期収支見通し**」を策定するとともに、短・中期的な取組を示すものとして、平成25年度までを取組期間とする「**福岡市地下鉄中期経営指針**」を策定しました。
- この中期経営指針に基づき、安全・安心やお客様サービスの向上、経営健全化の取組等を進めてきた結果、地下鉄に関する満足度は上昇してきていますが、今後とも、お客様ニーズの変化等を踏まえながら、さらなる取組を推進していく必要があります。
- これまでの取組の成果と課題及び地下鉄を取り巻く事業環境の変化を踏まえて、平成26年度から平成30年度を取組期間とする新たな『**福岡市地下鉄中期経営指針**』を策定するものです。
- この新たな中期経営指針に基づき、より多くのお客様に親しまれ、安心してご利用いただける魅力的な地下鉄を目指してまいります。



I 現状と課題

1. 本市地下鉄を取り巻く環境

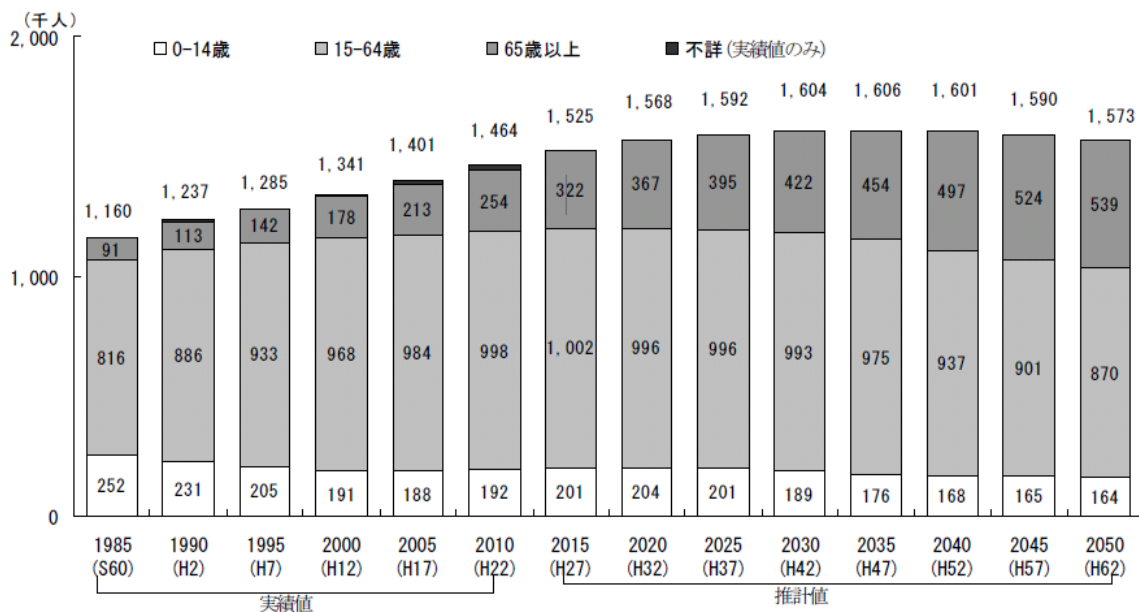
今後の地下鉄経営にあたっては、人口構造の変化や九州・アジアとの交流人口の拡大など、社会経済情勢の変化等を見据え、ハード・ソフト両面において、柔軟かつきめ細やかに対応していく必要があります。

【福岡市の人口】

福岡市の人口は、平成25年5月に150万人を突破し、今後も、当面増加していくことが予想されています。

平成37年に約4人に1人が高齢者（65歳以上）となり、平成47年以降は人口減少が見込まれています。

■福岡市の人口、将来推計人口（年齢階層別）



(注) 1. 1985～2010年は実績値。2015～2050年は将来推計値

2. 図中、年齢不詳人口の数値は記載を省いている

資料：総務省「国勢調査」

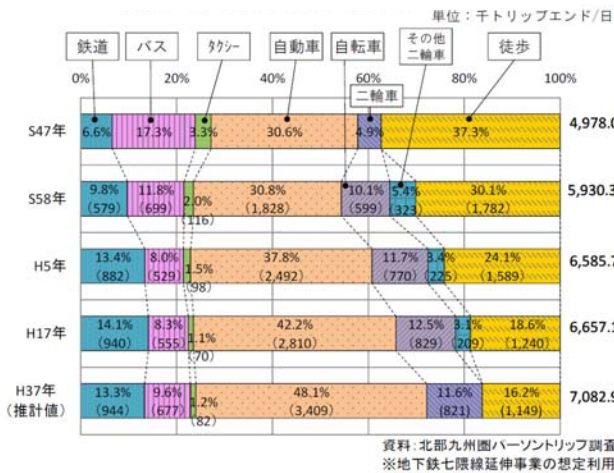
資料：福岡市の将来人口推計（基礎資料）

【福岡市全体の交通手段の変化】

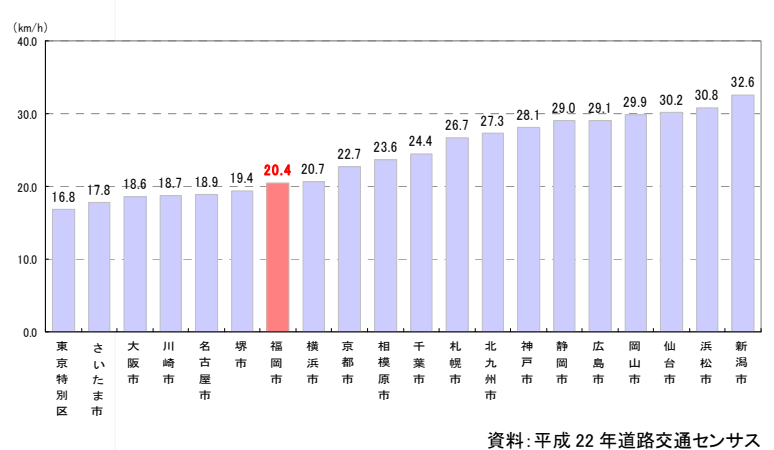
移動の際の交通手段構成としては、自動車利用の割合が増加する一方で、公共交通利用の割合は横ばいとなっており、平成37年度（推計値）においても、自動車利用の割合の増加が続くと見込まれています。

自動車利用の混雑時旅行速度は、以前に比べ向上していますが、他都市と比較すると低くなっています。

■福岡市における代表交通手段別の人の動きの推移



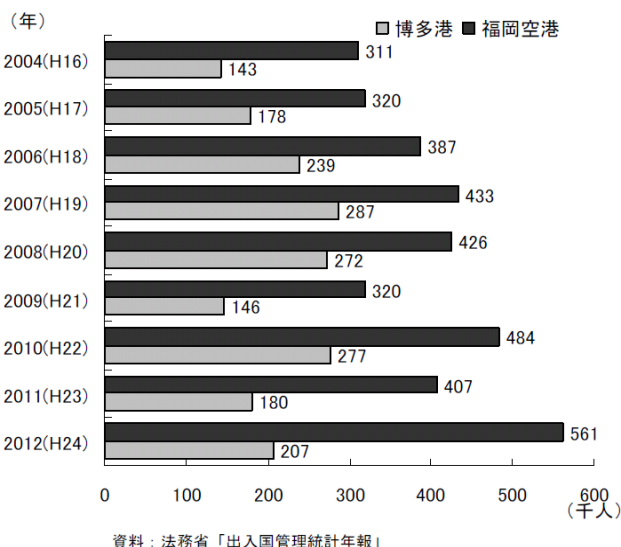
■混雑時旅行速度（大都市）の比較



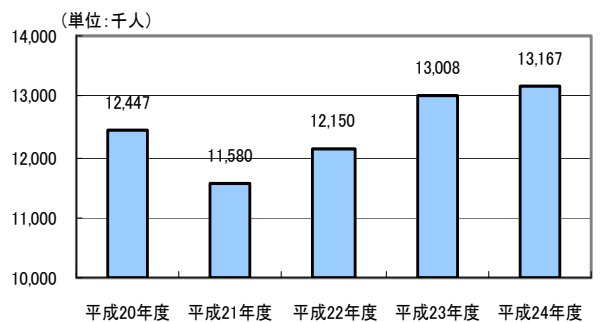
【九州・アジアとの交流人口の拡大】

福岡市は、高速道路や新幹線、飛行機などにより、九州の主要都市をはじめ全国各地と直接結ばれているほか、アジアから日本各地への陸・海・空の玄関口として重要な役割を担っており、国内外からの来街者も増加しています。

■福岡空港・博多港の外国人入国者数推移



■新幹線利用者数の推移（博多駅）



※出典「ふくおかの統計」

2. 前中期経営指針における目標の達成状況等

1. 前中期経営指針の概要

(1) 取組期間

平成21年度～平成25年度（5年間）

(2) 地下鉄経営の基本的考え方

- ①人と環境にやさしい輸送サービスの提供
- ②長期的な視点に立った経営健全化の推進

(3) 目標

- ①事故0(ゼロ)を継続します
- ②お客様満足度8.0以上を目指します
- ③「お客様一人当たりの使用電力量」について、平成19年度の水準以下を維持します
- ④長期収支見通しを着実に達成します
- ⑤職員定数20人以上の削減を目指します

2. 目標の達成状況等

①事故0(ゼロ)を継続します

開業以来、列車の衝突・脱線などの重大な運転事故は発生していませんが、平成23年度に車内でお客様が転倒し負傷された鉄道運転事故が1件発生したほか、車両の定期検査においてインシデントが1件発見されました。

平成23年度以外は鉄道運転事故、インシデントともに0件となっています。

(参考) 平成23年度の鉄道運転事故等について

鉄道運転事故… 車両（JR車）の自動列車運転装置（ATO）の不具合により、安全のための緊急停止ブレーキがかかり、車内のお客様が転倒し負傷されたもの。

インシデント… 車両（市車）の定期検査において、台車の溶接部に傷が発見されたもの。

②お客様満足度8.0以上を目指します

お客様満足度調査（H20，H23）等を踏まえ，駅トイレの改良やICカード「はやかけん」の相互利用拡大，SOSステッカー，駅ナンバリングなどに取り組み，総合満足度は上昇しています。

<総合満足度の推移（10点満点）>

(H20) 7.2 → (H23) 7.3 → (H25) 7.7

③「お客様一人当たりの使用電力量」について，平成19年度の水準以下を維持します（基準年度(H19)の水準：0.80kwh/人）

「SUBWAY DIET(サブウェイダイエット)」や「エコちかきっぷ」，ICカード「はやかけん」の販売促進，駅照明等のLED化による電力使用量削減などにより，基準年度（H19）の水準以下を維持しています。

<お客様一人当たりの使用電力量の推移（kwh/人）>

(H21) 0.78 →(H22) 0.76 →(H23)0.69 →(H24)0.66

④長期収支見通しを着実に達成します

「はやかけん」の普及促進，資産の有効活用等の増客増収対策や，業務の効率化，支払利息の削減等による経費削減に取り組み，平成24年度の状況としては，乗車人員，損益収支，企業債残高といった主要な指標について，長期収支見通しの目標を達成しています。

<長期収支見通しとの比較（平成24年度）>

	長期収支見通し	H24実績	H24実績－長期収支
乗車人員(人/日)	361,268	376,015	14,747
単年度損益(百万円)	△ 1,996	596	2,592
累積損益(億円)	△ 1,440	△ 1,392	48
企業債残高(億円)	3,012	2,987	△ 25

⑤職員定数20人以上の削減を目指します

（基準年度(H19)の職員定数：599人）

平成21年度の中洲川端駅の駅業務の民間委託化や七隈線管区駅の再編，平成22年度の部の統合や車両関係業務の委託化などにより，平成22年度までに27人削減しました。

平成24年度以降は，七隈線延伸事業を推進するために必要な人員を確保しており，引き続き効率的な組織運営に努めていきます。

<職員定数の推移（人）>

(H21) 581 →(H22) 572 →(H23)572 →(H24)584 →(H25)584

3. 現状と課題

(1) 安全・安心の確保

○公共交通事業者として、輸送の安全の確保は何よりも優先すべき社会的責任であり、車両、施設等を常に安全な状態に保持するための施設整備等はもちろんのこと、地下鉄の運行に関わる全ての職員が安全を確保する責任の重大性を認識し、**安全を最優先とする組織風土を確立**していく必要があります。

○本市地下鉄では、開業以来、列車の衝突・脱線などの重大な運転事故は発生していませんが、近年の全国的な鉄道に関する意識の高まりを踏まえ、さらなる安全性の向上を追及していくとともに、**安全に関する取組を分かりやすく情報発信**していく必要があります。

○昭和56年の開業から30年を経過し、更新期を迎える施設等も増加してくることから、計画的かつ効率的に維持管理を行っていくアセットマネジメントの取組を推進するとともに、安全に関する技術的な進歩等を敏感に捉え、経営健全化を進めながら、**さらなる安全性向上に向けた設備投資**を積極的に行っていく必要があります。

○また、今後、経験年数の長い職員の退職が進んでいくため、地下鉄運営に関する**専門技術の継承**など、**人材育成**にも力を入れていく必要があります。

(参考) 福岡市交通局の安全方針

安全方針

1. 安全を全てに優先する。
1. 安全に関する規程を遵守する。
1. 誠実、厳正に職務を遂行する。

(2) 「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄

○福岡市では、ユニバーサルデザインの理念に基づいた、誰もが思いやりを持ち、全ての人にやさしいまち「ユニバーサル都市・福岡」をまちづくりの目標像として掲げ、市政の柱の1つとして推進しています。

○本市地下鉄では、これまでもエレベーターや多機能トイレ、ホームドアなどを先進的に整備するとともに、海外などからの来街者にも分かりやすくご利用いただくために、券売機の4カ国語表記（日本語・英語・中国語・韓国語）や電話通訳システムを活用した駅窓口等での外国語サポートサービス、駅ナンバリングなどを積極的に進めてきました。

○今後とも、超高齢社会の到来や九州・アジアとの交流人口拡大などを見据え、施設のバリアフリー化や案内情報の充実等を推進し、「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄を目指していく必要があります。

(参考) ユニバーサル都市・福岡の実現イメージ



(3) ニーズを踏まえた魅力的な地下鉄づくり

○スマートフォンなどの情報端末の普及により、リアルタイムで情報通信を行える環境整備が急速に進むとともに、ICカードや電子マネーの普及等に伴い、交通事業者に対する**お客様のニーズも多様化**が進んでいます。

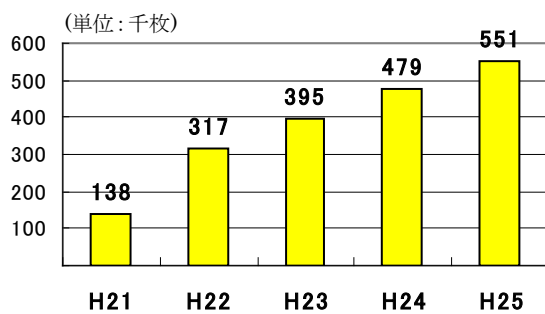
○座席の座り方や携帯電話の使用などの乗車マナーの向上を望まれるお客様の声も多くなっています。

○ニーズを敏感に汲み取り、基本的な輸送サービスの提供に加えて、真に求められるサービスを提供していくためには、**迅速かつ適切な情報発信**を行っていくとともに、**お客様との対話**が重要です。

○また、地下鉄の駅はそれぞれの地域の拠点でもあり、単なる交通手段にとどまらず、**地域に根ざした、より親しまれる地下鉄**を目指していく必要があります。

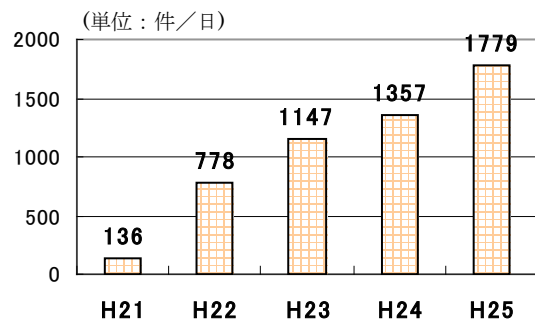
○今後とも、「お客様の声」や「地下鉄モニター制度」、「地下鉄満足度調査」の実施などによりお客様ニーズの把握に努めるとともに、全市的なイベントや沿線地域との連携を強化し、**より魅力的な地下鉄づくり**を進めていく必要があります。

■ ICカードはやかけんの発行枚数の推移(累計)



※平成 25 年度は 12 月末時点

■ 電子マネー利用件数の推移(1日あたり)



※地下鉄関連施設や福岡市施設(区役所, 博物館など)等における件数

■ お客様の声の内訳別内訳 (平成 24 年度)

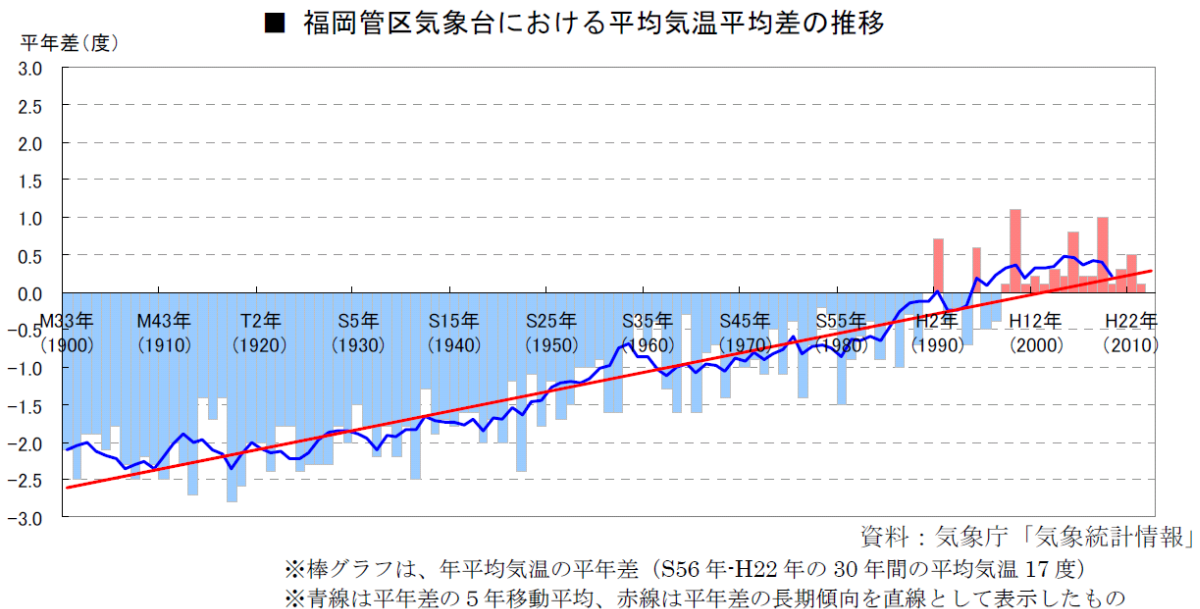
内容	件数	割合	主な内容
駅施設等	143	17.6%	バリアフリー, 駅務機器, エレベーター, トイレなど
乗客案内	132	16.4%	案内表示, 案内放送, ホームページの改善など
乗車マナー	113	13.9%	携帯電話の使用や優先席占有など
運賃・乗車券等	111	13.7%	IC乗車券, 販売制度, 運賃など
職員等の応対	100	12.4%	職員・委託職員の応対など
その他	205	26.0%	—
計	804	100.0%	

(4) 環境問題への対応

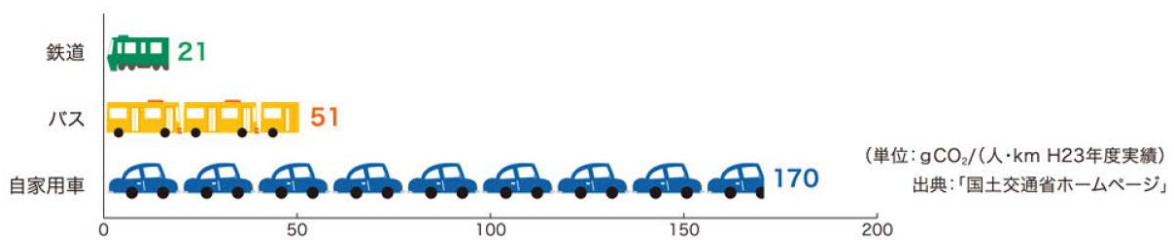
○近年、大規模集中型のエネルギー供給システムに過度に依存することのリスクが広く認識されるようになり、太陽光や風力などの再生可能エネルギーを効率的に利用した分散型のエネルギー供給システムの構築を目指すことが社会の大きな流れとなっています。

○鉄道などの公共交通機関は、自家用車に比べて二酸化炭素排出量が少なく、環境にやさしい交通手段として利用促進が期待されています。

○過度な自動車利用から地下鉄への利用転換を図るため、環境面からの啓発活動等に積極的に取り組むとともに、さらに**環境にやさしい地下鉄**を目指して、エネルギー使用の一層の効率化を進めていく必要があります。



■ 1人を1km運ぶ際に排出するCO₂量



(5) 経営健全化の推進

○安全・安心で質の高い輸送サービスを安定的に提供するとともに、さらなるお客様サービスの向上を目指していくためには、**健全な経営を安定的に行うことが不可欠**です。

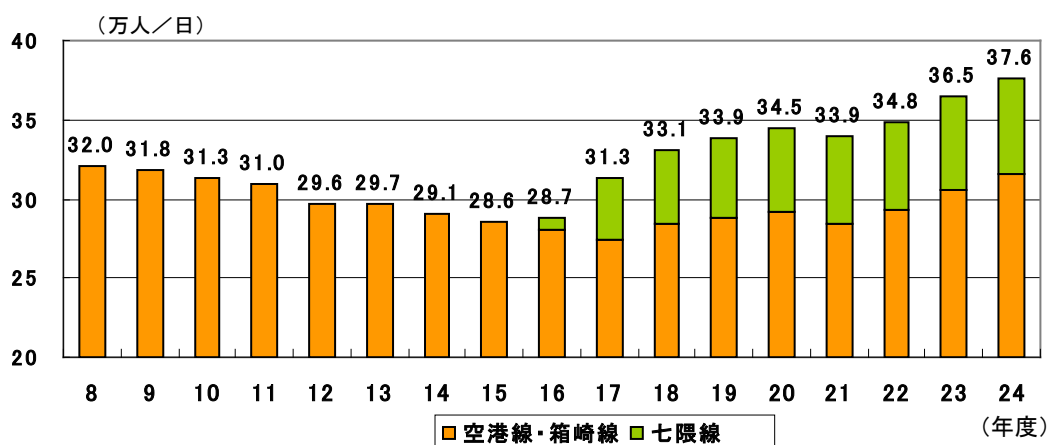
○地下鉄事業は、当初の建設に巨額の投資を必要とし、その建設費から生じる減価償却費や支払利息といった資本費負担が大きいことから、**長期的に収支の均衡を図る**こととしています。

○長期的に安定した経営を行っていくためには、増客増収を図りながら、効率化を進め、**計画的に経営健全化を推進**していく必要があります。

○平成17年の七隈線開業以降、乗車人員は年々増加するとともに、駅業務の民間委託化の推進などによる経費削減や支払利息の減少等により、収支は改善してきています。

今後とも、国庫補助制度などの公営企業独自の制度を最大限活用しながら、民間の優れた能力を取り入れ、一層のサービス向上、経営の健全化を推進していく必要があります。

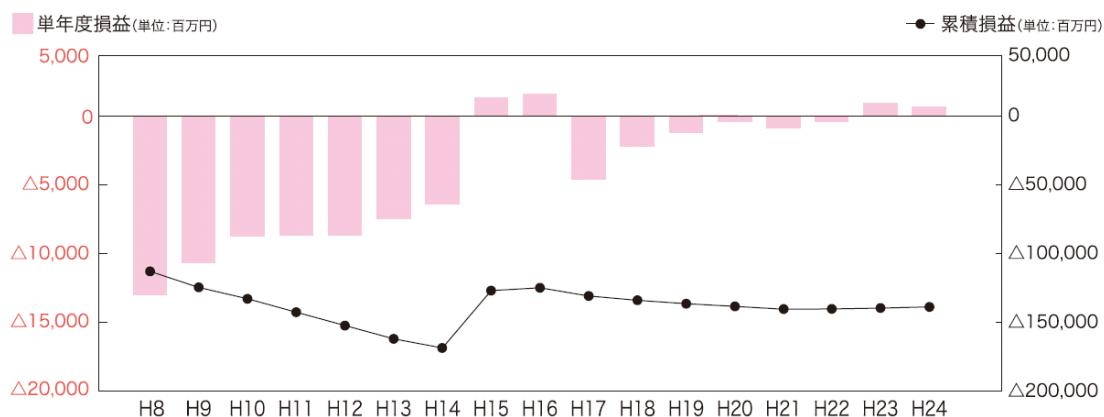
■ 1日あたり乗車人員の推移



○景気後退や自動車利用の増加等の影響により、平成8年度をピークに年々減少してきましたが、平成17年2月の七隈線開業を契機に、増加に転じています。

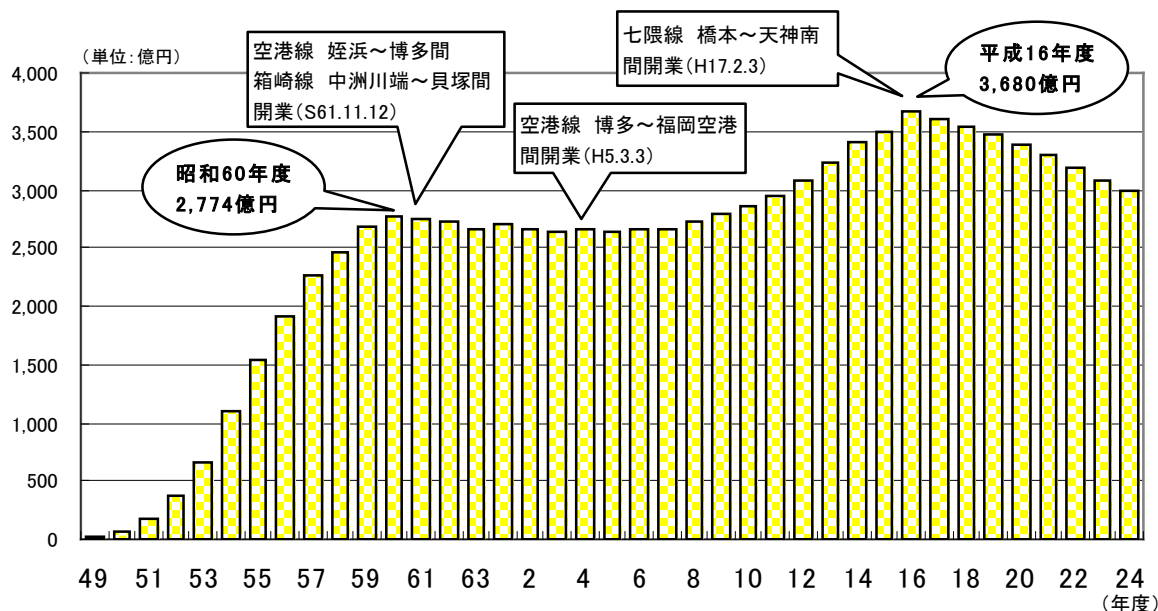
○平成21年度は全国的な景気後退の影響等により、一時的に減少しましたが、平成22年度以降は増加傾向に転じ、特に平成23年度以降は九州新幹線全線開業等もあり大きく増加しています。

■損益収支の推移（単年度，累積）



- 地下鉄事業は、開業後しばらくは減価償却費や支払利息の負担が大きいことから、長期的かつ計画的に黒字化を図っていく事業です。
- 単年度損益は、減価償却費等の減少に伴い年々改善し、国の会計制度の変更も重なった平成15年度は黒字となりました。
- 平成17年2月の七隈線開業に伴い、減価償却費等が増加し、再び赤字となりましたが、乗車人員の増加や減価償却費等の減少に伴い、年々改善してきています。

■企業債残高の推移



- 七隈線建設（橋本～天神南，平成17年2月開業）のための借入により，平成16年度にピークを迎えましたが，その後，着実に減少しています。
- 七隈線延伸（天神南～博多，平成32年度開業予定）を推進するため，開業までに年平均20億円程度の借入を行っていく予定ですが，全体の企業債残高としては，引き続き，減少していく見込みです。

(6) 総合交通体系の構築

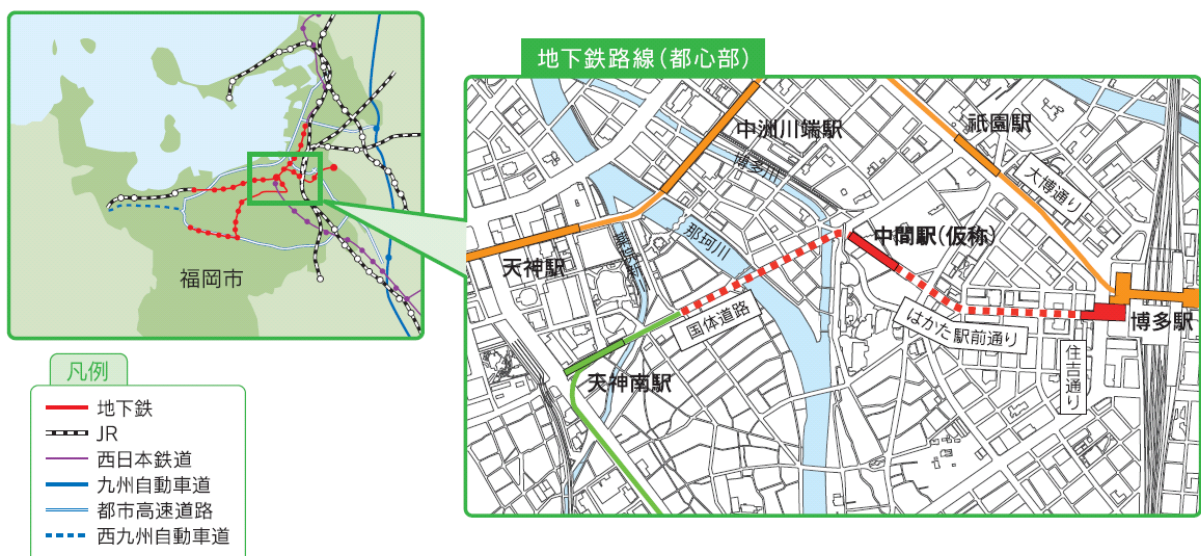
○福岡市では、環境にやさしく、コンパクトで持続可能な都市を目指して、快適な都市活動を支える地下鉄や道路などの交通基盤の整備を進めるとともに、公共交通を主軸とし、多様な交通手段が相互に連携した「**総合交通体系の構築**」を目指して、取組を推進しています。

○本市地下鉄は、JR筑肥線と相互直通運転を行っているほか、地下鉄として全国で初めて空港乗入れを実現するとともに、新幹線やJR鹿児島本線、西鉄天神大牟田線、西鉄貝塚線とも接続しており、福岡都市圏の基幹交通網の要として重要な役割を担っています。

○しかしながら、七隈線については都心部区間が未整備で残され、鉄道ネットワークが不十分であることから、現在、天神南駅と博多駅を結ぶ『**地下鉄七隈線延伸事業**』を進めており、早期開業に向けて着実に推進していく必要があります。

○また、将来的な人口減少の見通しやアセットマネジメントの観点などから、これまで整備されてきた既存ストックを最大限に活かす視点が重要であり、地下鉄と他の鉄道やバス等との連携を強化し、公共交通全体として、利用者にとって**分かりやすく使いやすい総合的なネットワークを構築**していくことが必要です。

(参考) 福岡市の鉄道ネットワーク及び七隈線延伸区間 (天神南～博多)



Ⅱ 地下鉄経営の基本的考え方

福岡市交通局では、下記の2つを地下鉄経営にあたっての基本的な考え方とし、事業運営にあたっています。

1 人と環境にやさしい輸送サービスの提供

- ・本市地下鉄は、福岡都市圏の基幹交通網の要として、また、地域に根ざした身近な交通機関として、安全・安心を最優先に、快適・便利な高速輸送サービスを安定的に提供することを基本に、事業運営にあたっています。
- ・また、地下鉄は、地球温暖化の原因となる二酸化炭素排出量が自家用車の約8分の1であるなど、大変環境にやさしい交通手段であり、環境面からも、地下鉄への期待は大きなものがあります。
- ・引き続き、安全・安心を最優先に、お客様にご満足いただける輸送サービスの提供に努めていきます。

2 長期的な視点に立った経営健全化の推進

- ・地下鉄事業は、当初の建設に巨額の投資を必要とし、長期的に収支の均衡を図っていく事業です。そのため、交通局では、健全な経営を行う上での将来の指標として長期的な収支見通しを立て、計画的に収支の均衡を図ることとしています。
- ・長期収支見通し（平成21年2月）を踏まえ、引き続き、増客増収やさらなる経費削減に努め、長期的な視点に立って、経営健全化を推進していきます。

Ⅲ 地下鉄経営目標と目標達成に向けた取組

【目標1】

安心してご利用いただける地下鉄を目指します

【指標】

事故件数 0件

○これまで、安全性を最優先とした施設整備や教育訓練等あらゆる対策を講じ、列車の安全・正確な運行に努めるとともに、車両やトンネル、線路、設備等の保守・改良等の安全管理を徹底してきました。

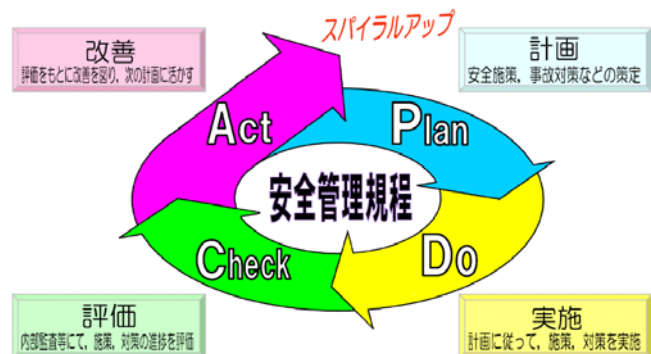
○その結果、開業以来、列車の衝突・脱線などの重大な事故は発生していません。

○今後とも、職員一人ひとりが「安全・安心を最優先」とし、鉄道運転事故・輸送障害・インシデント 0（ゼロ）に取り組み、いつでも安心してご利用いただける地下鉄を目指していきます。

※「鉄道運転事故」とは、国土交通省令で報告が義務付けられた、列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、鉄道人身障害事故及び鉄道物損事故をいいます。

※「輸送障害」とは、国土交通省令で報告が義務付けられた、鉄道による輸送に障害を生じた事態であって、列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

※「インシデント」とは、国土交通省令で報告が義務付けられた、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態をいいます。



【目標達成に向けた取組】

○安全最優先の組織風土の確立

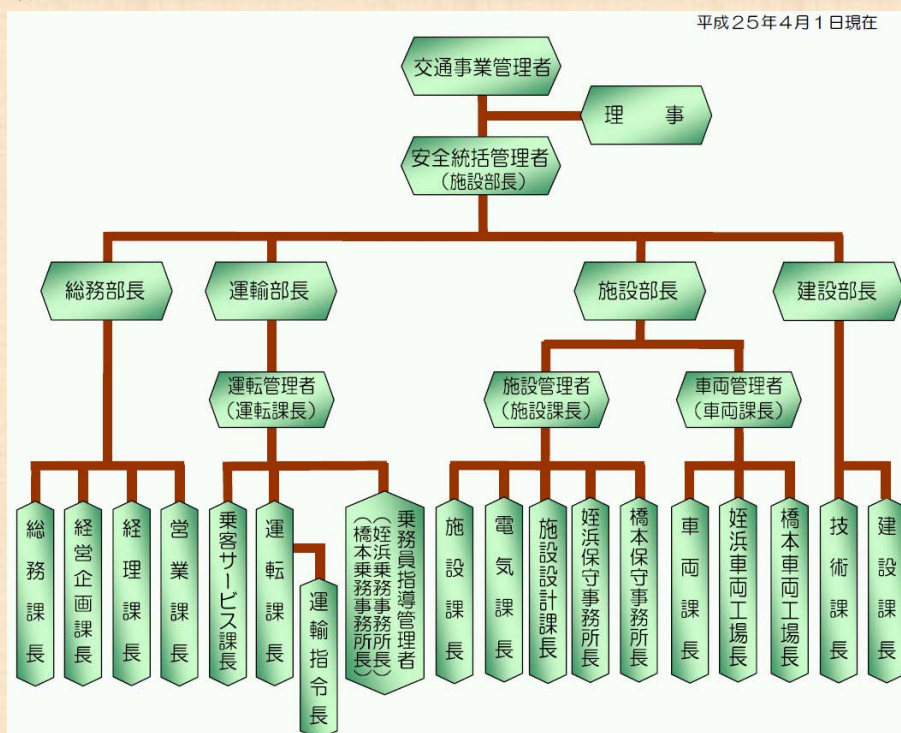
交通事業管理者をトップとした組織的な安全管理体制のもと、安全推進会議や運転・施設・車両などの各種専門部会等を通じて、職員一人ひとりが安全を最優先とする組織風土を確立するとともに、さらなる安全性の向上を追求していきます。

- ①関係法令遵守と安全最優先意識の徹底
- ②不具合、ヒヤリハット情報の収集・分析と対策の確実な実施
- ③他事業者の事故等に関する情報の活用
- ④内部監査のさらなる充実

交通局の安全管理体制

交通局では、経営トップである交通事業管理者を最高責任者とし、安全統括管理者、運転管理者、乗務員指導管理者、その他責任者による安全の確保に関する体制を確立しています。

○組織体制



○教育訓練，資質管理の徹底

乗務員，駅係員，保守係員等について，必要な知識及び技能の向上を図るため，教育訓練・研修の充実を図るとともに，万一の災害等に備えて避難誘導や復旧訓練等を実施します。また，必要とされる適性，知識，技能などの資質管理を徹底します。

- ①教育訓練・研修の充実，自然災害時等の避難誘導・復旧訓練の実施，
駅係員全員の普通救命講習の受講等
- ②資質管理の徹底（適性（身体機能，精神機能），知識，技能等）
- ③乗務員のアルコールに関する自己管理の徹底
及び乗務前のアルコール測定の実施（管理値 0.10mg/ℓ 未満）



乗務員添乗指導



止水板設置訓練



保守係員脱線復旧訓練



乗務員アルコール測定

○人材育成・技術の継承

将来にわたり円滑かつ安定的に事業運営を行っていくため，交通局特有の保守作業，技術的知識，業務遂行手法などの専門技術を有する職員を育成するとともに，今後の職員の大量退職などを踏まえ，技術を継承していくための方針や研修計画を策定し，研修等を実施していきます。

また，鉄道設計技士などの専門資格の取得や職員による自主研究会への支援など，職員の自主的な専門技術の習得，資質向上の取組を奨励，推進するとともに，交通局独自の技術研究発表会を開催することなどにより，職員が習得した専門技術等の共有や，職員の意欲の向上を図ります。

○車両、施設等の安全管理の徹底

■車両、施設等の保守

地下鉄の安全運行を確保するために、昼夜を問わず車両や線路、土木構造物、電力・信号設備などの保守点検を行っています。国土交通省令をもとに、本市の施設整備の状況等を踏まえ、さらに充実を図った整備基準に基づき、確実に検査、修繕を行い、常に安全な状態に保持します。



車両重要部検査



転てつ機点検

■安全に関する設備投資

安全に関する設備投資については、これまでも計画的に更新等を行うとともに、ホームドアの整備などにも積極的に取り組んできました。

開業から30年を経過し、更新期を迎える設備等も増加してくることから、今後とも、安全に関する設備投資を重点的かつ計画的に行い、安全性・信頼性の向上を図っていきます。



ホームドア（全駅整備済）



土木構造物改良工事



教習設備の改修

【目標2】

誰にでも利用しやすく，魅力的な地下鉄を
目指します

【指標】

お客様満足度 8.5以上

○平成25年度に実施したお客様満足度調査では，総合満足度は10段階評価で7.7となっています。

○特に，平成21年3月に導入したICカード「はやかけん」は，福岡市施設（区役所，博物館等）における電子マネー決済や全国の主要交通事業者との相互利用拡大などの取組により，多くの方に便利であるとの評価をいただいています。

○運賃やトラブル時の情報提供，他の交通機関への乗継表示など，相対的に満足度が低い項目もあることから，総合満足度のさらなる上昇を目指して，お客様の利便性，快適性を追求していきます。

◇満足度の高い項目【上位3つ】

（H25 お客様満足度調査より）

- ・ホームドアによる安心感
- ・ICカードは便利
- ・地下鉄の安全性

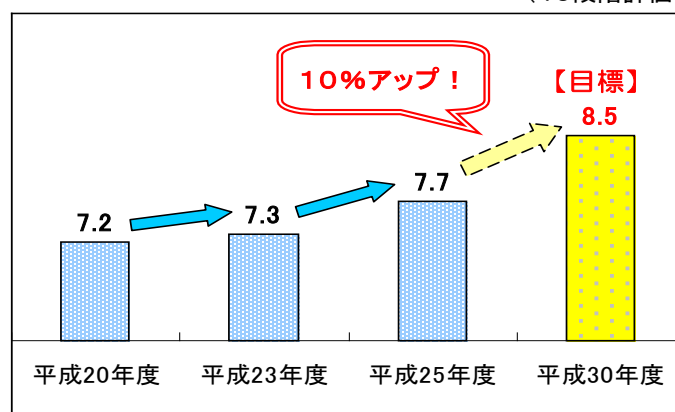
◇満足度の低い項目【下位3つ】

（H25 お客様満足度調査より）

- ・運賃について
- ・トラブル時の連絡しやすさ
- ・他の交通機関への乗継表示

満足度の目標

（10段階評価）



【目標達成に向けた取組】

○「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄の実現に向けた取組

「ユニバーサル都市・福岡」とは、ユニバーサルデザインの理念に基づいた誰もが思いやりを持ち、すべての人にやさしいまちのことです。

地下鉄についても、駅構内での移動や切符の購入、車両の乗り降りなど、地下鉄のご利用に関することすべてを誰もが快適に行うことができるように、「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄の実現に向けた取組を進めていきます。



■ 駅トイレのリニューアル

トイレ入口の段差解消やオストメイト対応の多機能トイレの整備などを年次計画により進めます。



(入口の段差解消)



(オストメイト対応多機能トイレ)

■ 車内優先座席の拡大

車内優先座席を増やし、3人及び4人掛けの座席を全て優先席とします。また、優先席であることが容易に識別できるよう、優先席付近の吊革の色を変更します。

(1編成あたりの優先座席数)

空港線・箱崎線 (1000N・2000系)	30席	→	42席
七隈線 (3000系)	20席	→	33席



優先席に変更!

■ 駅施設等の改良

経年劣化した空港線・箱崎線の駅を計画的に改良し、リフレッシュを図るとともに、駅階段の段差明瞭化や誘導ブロックの改良を行うなど、明るく快適な駅づくりを進めます。

また、国内外からの来街者などにも利用しやすい案内サイン等となるよう改善に向けた検討を行います。

○情報提供サービスの強化

運行等に関する情報提供は非常に重要なサービスであり、スマートフォンの普及等に伴うニーズの変化なども勘案しながら、即時性の高い、分かりやすい情報提供に努めていきます。

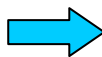
また、他の交通事業者との連携を強化し、よりスムーズに乗換え等ができるよう、一体的な運行情報等の提供を目指します。

■列車案内システムのリニューアル

改札口やホームに設置している列車案内表示設備をリニューアルし、案内情報の充実、見やすさ・分かりやすさの向上を図ります。(平成26年度)

- ・列車案内情報を充実 (ホームは表示スペースを2段から3段へ拡大)
〔 遅れ時分の表示 (発車予定時刻はそのまま表示),
乗換えに便利な列車などの表示, JR「快速」の表示・放送等 〕
- ・他の交通機関との接続駅(6駅)では7色カラーの表示とし、視認性を向上

【現在】



【改修後】



■一体的な運行情報の提供

お客様の携帯端末 (スマートフォン等) や駅の改札口付近に設置する大型モニタテレビ, 交通局ホームページに, 地下鉄路線全体のリアルタイムの運行情報を提供します。

また, JR九州や西鉄との連携を強化し, 他社線の運転見合わせなどの情報を合わせて表示するなど, 一体的な運行情報の提供を目指します。

(モニタテレビ画面イメージ)



(スマートフォンイメージ)



○快適にご利用いただくための環境づくり

■ICカード「はやかけん」の活用

相互利用を行う他事業者との連携などによりPRを行い、さらなる普及促進を図るとともに、電子マネー加盟店を順次拡大し、利便性の向上を目指します。

また、民間事業者との連携による、「はやかけん」を活用したパーク&ライド優待サービスの拡大や、「はやかけん」の機能を活かしたさらなるサービスの向上について検討します。



■乗車マナーの向上

「乗車マナー向上協力宣言」や「エスカレーター安全利用キャンペーン」などの取組を拡大するほか、沿線の学校等と一体となった乗車マナー向上キャンペーン、マナー教室の実施、職員・巡回指導員による巡回指導、駅構内放送による呼びかけなどを継続的に行い、快適に地下鉄を利用していただくための環境づくりを進めます。



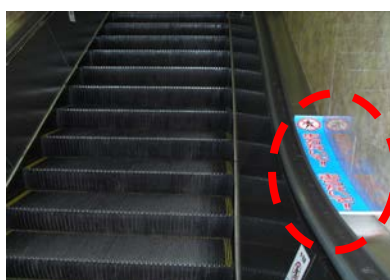
高校生による
マナー向上キャンペーン



マナー教室



エスカレーター床面表示



手すり横ステッカー

■ 利用しやすいダイヤの実現

お客様にとって、より利用しやすいダイヤの実現に向けて、運転時刻の見直し、他社路線との乗継・接続等の改善、臨時列車の運行等について、随時検討を行います。



■ 広聴事業の充実

「お客様の声」や「地下鉄モニター制度」などでいただいたお客様からのご意見については、経営トップまで情報共有を図るとともに、改善等に積極的に活用し、お客様からのご意見を改善に活かした事例をホームページで紹介していきます。

また、さらに幅広いご意見をいただくために、地下鉄をご利用の外国人によるモニター制度を実施します。

○ 地下鉄の魅力の発信

「福岡マラソン」、「黒田官兵衛プロジェクト」などの全市的なイベントや沿線地域との連携を強化するとともに、地下鉄ホームページのリニューアル、スマートフォン用画面の充実等に取り組みます。

また、外国人ブロガーの発信力を活用したWebや観光案内誌でのPR等により、海外からの観光客向けの情報発信も行い、国内外に対し、「福岡市地下鉄の魅力」を積極的に発信していきます。



地下鉄の魅力
を伝えていくよ！

(参考)お客様満足度調査について

《調査概要》

(実施時期)

平成25年12月 (前回 : 平成23年12月)
(前々回 : 平成20年11月)

(調査方法)

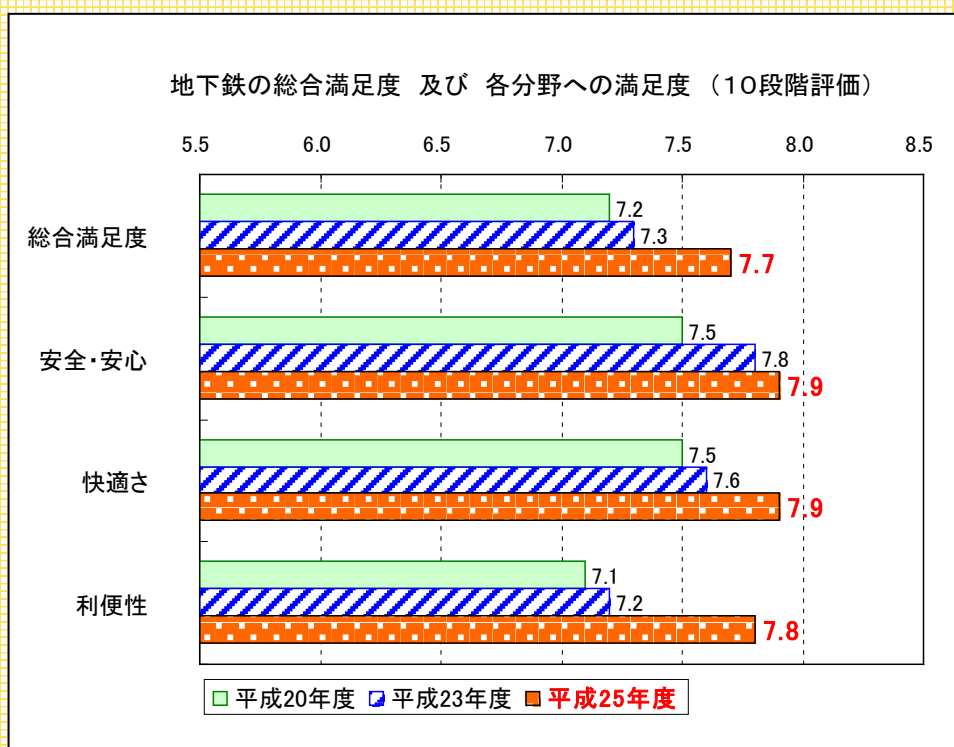
地下鉄駅改札口でアンケート票を配布し、郵送で回収

(配付数)

5,000枚 (有効回答 1,121人)

(調査内容)

「安全・安心」、「快適さ」、「利便性」の分野ごとに、
合計28問についての満足度を調査
(総合的な満足度は10段階、個別の満足度は6段階)



安全性の向上や情報提供の強化、ICカード「はやかけん」の導入などの取組を進めており、満足度は上昇してきています。

【目標3】

環境にやさしい地下鉄を目指します

【指標】

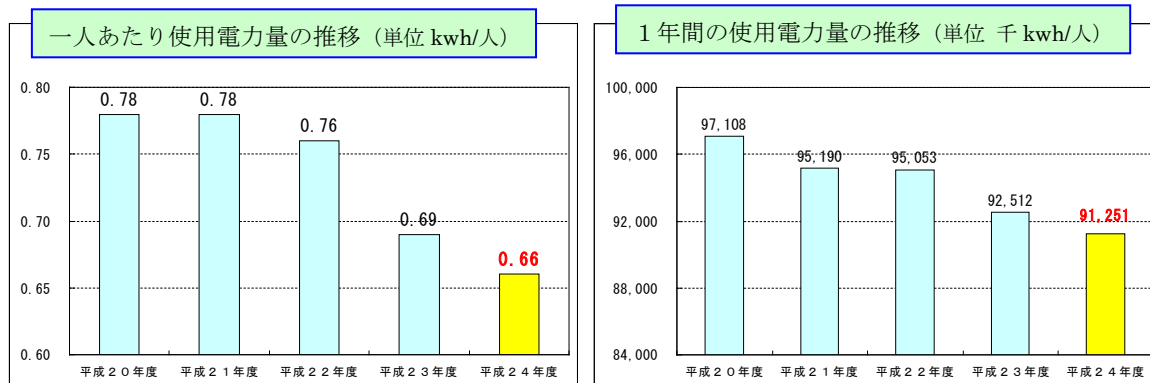
- ・ お客様一人あたりの使用電力量 0.66kWh/人 以下
- ・ 1年間の使用電力量 91,251 千 kWh 以下

○地下鉄は、他の交通機関に比べ、二酸化炭素の排出量が自家用車の約8分の1と非常に少なく、エネルギー効率もよい、環境にやさしい乗り物です。

○これまで、車両の省エネ化やきっぷのリサイクルなど様々な取組を行うとともに、駅照明の一部消灯や駅冷房の設定温度引上げなど、お客様にご協力をお願いしながら、節電にも取り組んできました。

○自家用車から地下鉄に乗り換えていただくことが地球温暖化などの環境問題への対応につながるとともに、お客様の利便性や快適性を損なうことなく、エネルギー使用の効率化を推進することが重要であると考えています。

○今後とも、自家用車からの転換等により、多くの方に地下鉄をご利用いただけるよう努めるとともに、省エネ等の取組によりエネルギー使用の一層の効率化を進め、地下鉄の運行にかかる「お客様一人あたりの使用電力量」及び「1年間の使用電力量」について、基準年度（平成24年度）の水準以下を目指していきます。

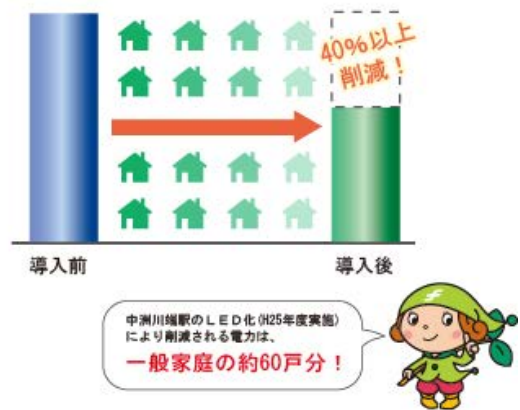


【目標達成に向けた取組】

○省エネ等の取組

■駅照明等のLED化の推進

駅施設の省エネ化を図るため、空港線・箱崎線各駅のホーム、コンコース及び出入口の照明や誘導灯のLED化を計画的に推進します。



■省エネ診断事業、屋根貸し太陽光発電事業等の検討・推進

省エネ診断事業の推進や屋根貸し太陽光発電事業の検討など、新たな省エネ、創エネにチャレンジします。また、設備の更新等にあたって、エネルギー効率の高い機器への見直しを検討するなど、既存施設についても省エネ化を推進します。

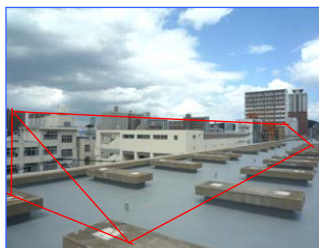
◇省エネ診断事業とは？

市有施設の省エネ対策を民間企業に実施してもらい、企業へは省エネにかかるコスト削減額の中から一定額を報酬として支払う事業です。

交通局では、平成25年度に橋本車両工場について省エネ診断を行い、照明器具の取替えや節水対策等を実施しており、今後も対象施設の拡大を検討します。

◇屋根貸し太陽光発電事業の検討施設

姪浜合同事務所の屋上
(約 700 m²)



貝塚駅ホーム屋根
(約 1,000 m²)



○環境関連イベント、啓発活動 等

「駅まで歩く，駅から歩く。」をスローガンに，地下鉄利用による環境への貢献や健康づくりなどのライフスタイルを提案する「SUBWAY DIET」というプロモーション活動を行っているほか，「環境フェスティバル」への参加や「エコちかきっぷ」の発売など様々な啓発活動を行っています。

今後とも，環境局や区役所，民間企業等と連携を図り，環境にやさしい地下鉄の利用促進に関する啓発活動を実施していきます。



駅まで歩く、
駅から歩く。

SUBWAY DIET ロゴ



環境フェスティバル



野芥駅ホームドア広告

◆「SUBWAY DIET」の様々な取組！

H26新規事業

★SUBWAY DIET WALKING

- ◇ 地下鉄駅を起点とした，自然や歴史に富んだ魅力的な沿線ウォーキングを提案します。
- ◇ 各区作成の健康づくりを目的としたウォーキングコースマップを活用し，「地下鉄沿線ウォーキングコースマップBook」を作成，各駅で配布します。

★SUBWAY DIET MUSIC

- ◇ 九州交響楽団の賛同を得て，心と体の健康を目指す事業です。
- ・携帯音楽プレーヤー向けに配信している音源曲数を増やします。
- ・駅構内でBGMとして放送している楽曲をリニューアルします。



★SUBWAY DIET PHOTO

- ◇ 地下鉄沿線の「気になるもの」などをスマートフォンやデジタルカメラで撮影し，投稿する『ぶらりスナップ大賞』を開催します。
- ◇ 九州交響楽団による協力賞を設置します。



早良区役所共働事業

★アクティブエイジング・スタンプラリー

- ◇ 駅や協力施設を巡るスタンプラリーにより高齢者の外出機会を増やし，健康寿命を伸ばします。



★駅構内広告

- ◇ 駅構内に「勤労世代の健康づくり」に関する啓発広告を設置します。



福岡市交通局の環境方針

～「低炭素社会」の実現に向けて、福岡市交通局が取り組むこと～

福岡市交通局では、公共交通事業者の社会的な責任として、地球温暖化をはじめとする環境問題に対し、真剣に取り組んでいく必要があると認識しています。

そこで、私たちは、次のとおり環境に関する基本方針を定め、

「低炭素社会」の実現に向けて、取り組んでいきます。

1. 安全で快適な、質の高い輸送サービスを提供し、環境にやさしい交通機関である地下鉄を、より多くの方に利用していただけるよう努めます。
2. 地下鉄運営によって生じる環境負荷をよりいっそう削減するため、エネルギー使用の効率化や資源の有効活用を進めます。
3. 職員一人ひとりが常に環境を意識した行動ができるよう、職員の意識の向上を図ります。

平成 21 年 6 月 福岡市交通局

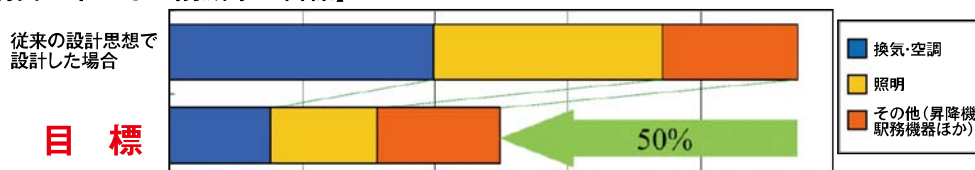
◇「エコウェイ ステーション」への挑戦（七隈線延伸事業）

七隈線延伸事業において新たに整備する中間駅（仮称）は、最新エネルギー技術の導入等により、快適性はそのままに駅の消費エネルギーを50%削減する「エコウェイ ステーション」を目指します。

Ecoway Station
エコウェイ ステーション



【消費エネルギー削減率の目標】



【目標4】

長期的な視点に立った経営健全化を推進します

【指標】

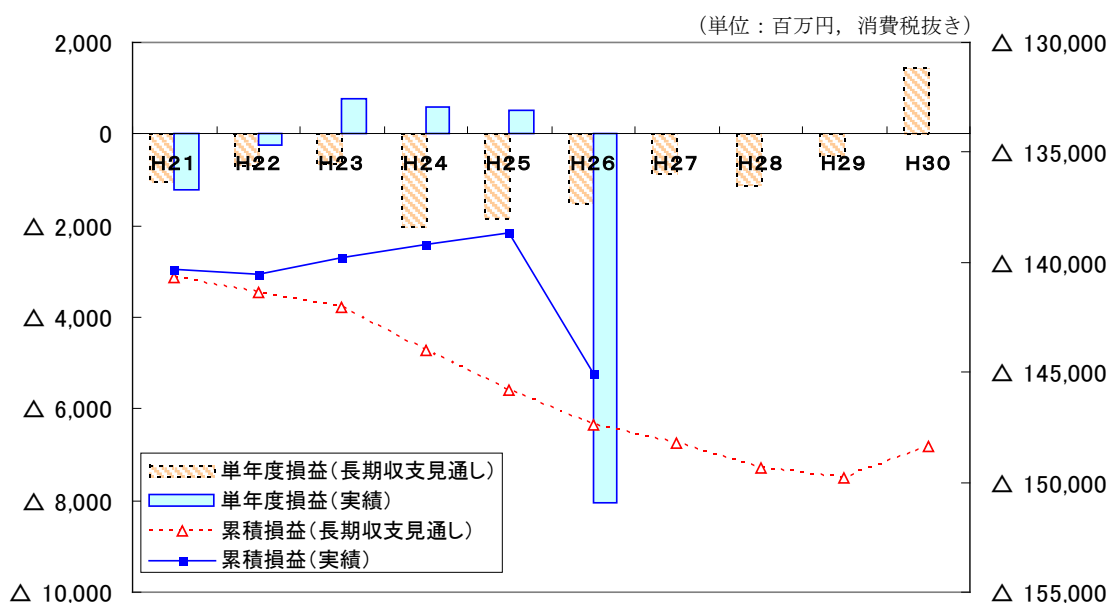
長期収支見通しの着実な達成

- 地下鉄は建設費の負担が非常に大きいことから、長期的に収支の均衡を図っていく事業であり、平成21年2月に策定した「福岡市地下鉄長期収支見直し」では、経営改善の努力を見込んだ上で、平成30年度の単年度損益の黒字化、平成52年度の累積損益の黒字化を見込んでいます。
- 現在、平成32年度の開業を目指して、七隈線延伸事業を進めており、開業が近づいてきた段階で、七隈線の延伸を踏まえた長期収支見通しの見直しを行う予定としていますが、それまでの間においても、現在の営業路線について着実に経営健全化を進めていく必要があります。
- 今後とも、長期収支見通しを踏まえて、さらなる増客増収や経費削減に努め、長期的に安定した経営を目指して、経営の健全化を推進していきます。

《長期収支見直しにおける黒字化の目標》

		全線	(参考)	
			空港線・箱崎線	七隈線
損益収支の 黒字転換年次	単年度	平成30年度	(平成15年度)	平成41年度
	累積	平成52年度	平成46年度	平成81年度

■損益収支の推移（単年度損益，累積損益）



(単位：百万円、消費税抜き)

年度	単年度損益			累積損益		
	長期収支見通し	実績	差引	長期収支見通し	実績	差引
H 2 1	△ 1,039	△ 1,226	△ 187	△ 140,695	△ 140,334	361
H 2 2	△ 681	△ 227	454	△ 141,376	△ 140,561	815
H 2 3	△ 643	775	1,418	△ 142,019	△ 139,786	2,233
H 2 4	△ 1,996	596	2,592	△ 144,015	△ 139,190	4,825
H 2 5 (補正後予算)	△ 1,827	509	2,336	△ 145,842	△ 138,681	7,161
H 2 6 (当初予算)	△ 1,519	△ 8,031	△ 6,512	△ 147,361	※△ 145,072	2,289
H 2 7	△ 866			△ 148,227		
H 2 8	△ 1,125			△ 149,352		
H 2 9	△ 452			△ 149,804		
H 3 0	1,443			△ 148,361		

※H26年度の累積損益は、会計制度の変更に伴う調整を行っている。

- 単年度損益について、平成21年度は景気悪化の影響等により目標を下回りましたが、平成22年度以降は、乗車人員の増加や経費削減の取組などにより、目標を上回って推移しています。
- 平成26年度は、国の地方公営企業会計制度の変更等に伴い、特別損失(約83億円)を計上するため、単年度損益が大幅に悪化する見込みですが、これは平成26年度のみの一時的な措置です。
- 累積損益については、制度変更等に伴う特別損失を反映させた平成26年度末においても目標を上回っており、今後とも、経営健全化の取組を進め、長期収支見通しの着実な達成を目指していきます。

【目標達成に向けた取組】

○増客増収施策

■魅力的なサービスの提供による地下鉄の利用促進

情報提供の強化や、ICカード「はやかけん」の普及促進、黒田官兵衛や福岡マラソン等とのタイアップ、他事業者や地域イベント、沿線まちづくりとの連携などにより、お客様のニーズを踏まえた魅力的なサービスを提供し、さらなる利用促進を目指します。



■広告営業の強化

新規広告媒体の開発や、キャンペーンの実施等による広告掲出率の向上、既存広告媒体の販売方法の見直しなどを行い、広告料収入の確保に努めます。

■資産の有効活用の推進

新規店舗誘致等による駅施設の有効活用や自動販売機の営業率改善等に取り組むほか、屋根貸し太陽光発電事業など新たな増収施策についての検討を行います。



○経費の削減

■より一層の業務の効率化

委託業務の効率化や事務経費の削減に努めるとともに、設備の更新に合わせた保守経費、光熱水費の削減等に取り組めます。

■アセットマネジメントの推進

地下鉄は耐用年数の長い資産が多く、長期的に資産を維持・管理していく必要があることから、施設・設備の修繕・更新等については、投資の平準化を図りながら、計画的に行っています。

今後とも、安全・安心を最優先に、オーバーホールや交換部品確保の事前検討、保守業務内容の見直し等により長寿命化やコスト縮減等を図るとともに、更新にあわせたバリアフリー化・省エネルギー化や、保守経費の削減等に取り組み、長期的な視点で、効率的・効果的な維持・管理を行っていきます。

○効率的な組織運営

昭和56年の開業当初から、最新鋭の運行制御システムや駅務自動化システムなどを導入し、自動化・省力化を積極的に実施してきたほか、施設・車両の保守業務や駅業務の民間委託化、七隈線の運転業務の嘱託化など効率化に取り組んできました。

今後とも、駅業務の民間委託化を推進するなど、さらなる効率的な組織運営に取り組んでいきます。

■駅業務の民間委託化の推進

地下鉄の今後の経営のあり方について検討を行い、これまで箱崎線・七隈線で実施してきた駅業務の民間委託を拡大し、90%を超える駅で実施することといたしました。

平成26年度に大濠公園駅、赤坂駅の2駅、平成27年度に唐人町駅の1駅を民間に委託し、その後も職員の退職にあわせ、着実に進めていきます。

駅全体の安全管理など、管理的業務全般を純粋な民間に委託することは国から認められておらず、今後も交通局において実施する必要があります。

そのような業務に従事する職員を育成するため最低限必要な主要駅（3駅）以外の全駅を民間に委託します。

【委託化により期待される効果】

- ・民間の優れた能力を取り入れることによる、さらなるお客様サービスの向上
- ・職員数、人件費の削減

職員数	： 約 60名
人件費	： 約 1.8億円／年

※主要駅（3駅）以外の全駅を委託化した場合

【目標5】

早期開業に向けて、七隈線延伸事業を着実に推進します

【指標】

平成32年度（2020年度）の開業に向けた建設工事の推進

- 七隈線は平成17年2月3日に橋本～天神南間を開業しましたが、都心部区間が未整備で残され、鉄道ネットワークが不十分であることから、天神南から博多間の『**地下鉄七隈線延伸事業**』を進めています。
- 平成23年度に取組を開始し、鉄道事業許可や工事施行認可などの手続きを行うとともに、平成25年度には土木本体工事に着工しました。
- 七隈線の延伸により、都心部内の回遊性の向上や環境面での効果、延伸を契機とした沿線まちづくりの進展など幅広い効果が期待される場所であり、早期開業を目指して、安全かつ着実に建設工事を推進していきます。
- また、当分の間は、利用者の目に触れにくい地下部を中心に建設工事を進めていくため、空港線博多駅に情報発信コーナーを設け、事業の「見える化」を推進するなど、七隈線延伸事業の進捗状況や魅力をより積極的に発信していくとともに、既設線を含めた沿線まちづくりについて関係局等と連携を図るなど、利便性の向上に向けた検討を行っていきます。

事業概要

延伸区間： 天神南～博多

建設キロ： 約1.4km（営業キロ 約1.6km）

建設費： 約450億円

工法： 全線地下式

〔 開削工法，シールド工法，ナトム工法，
アンダーピニング工法 〕

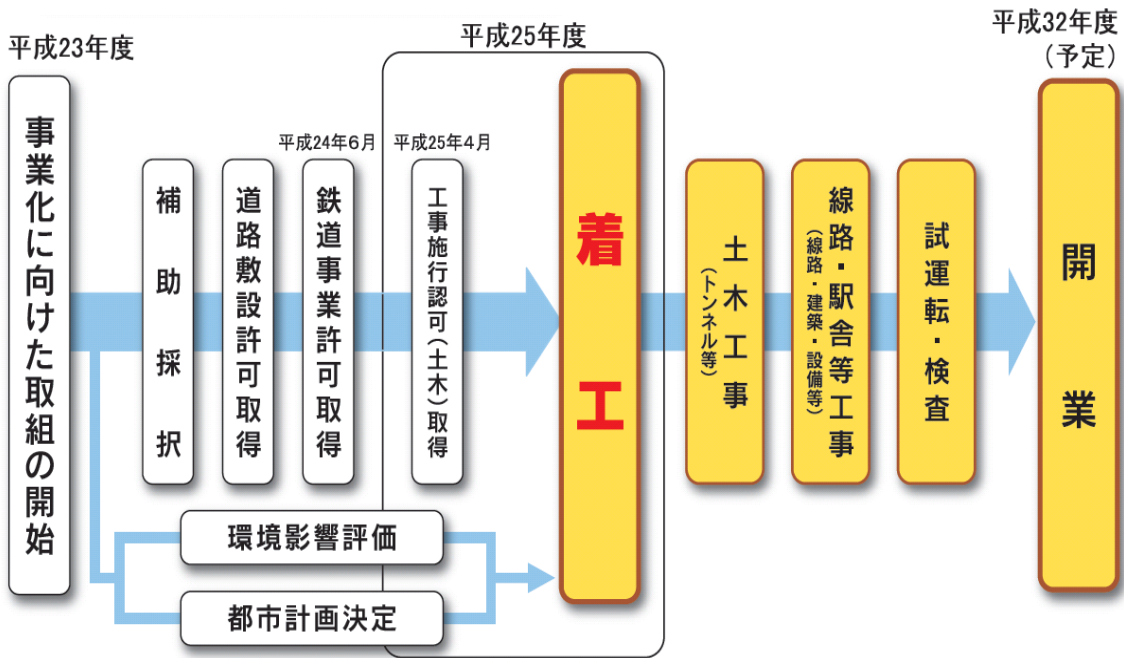
乗車人員： 約6.8万人／日

（うち、新規利用者数※は約2.1万人／日）

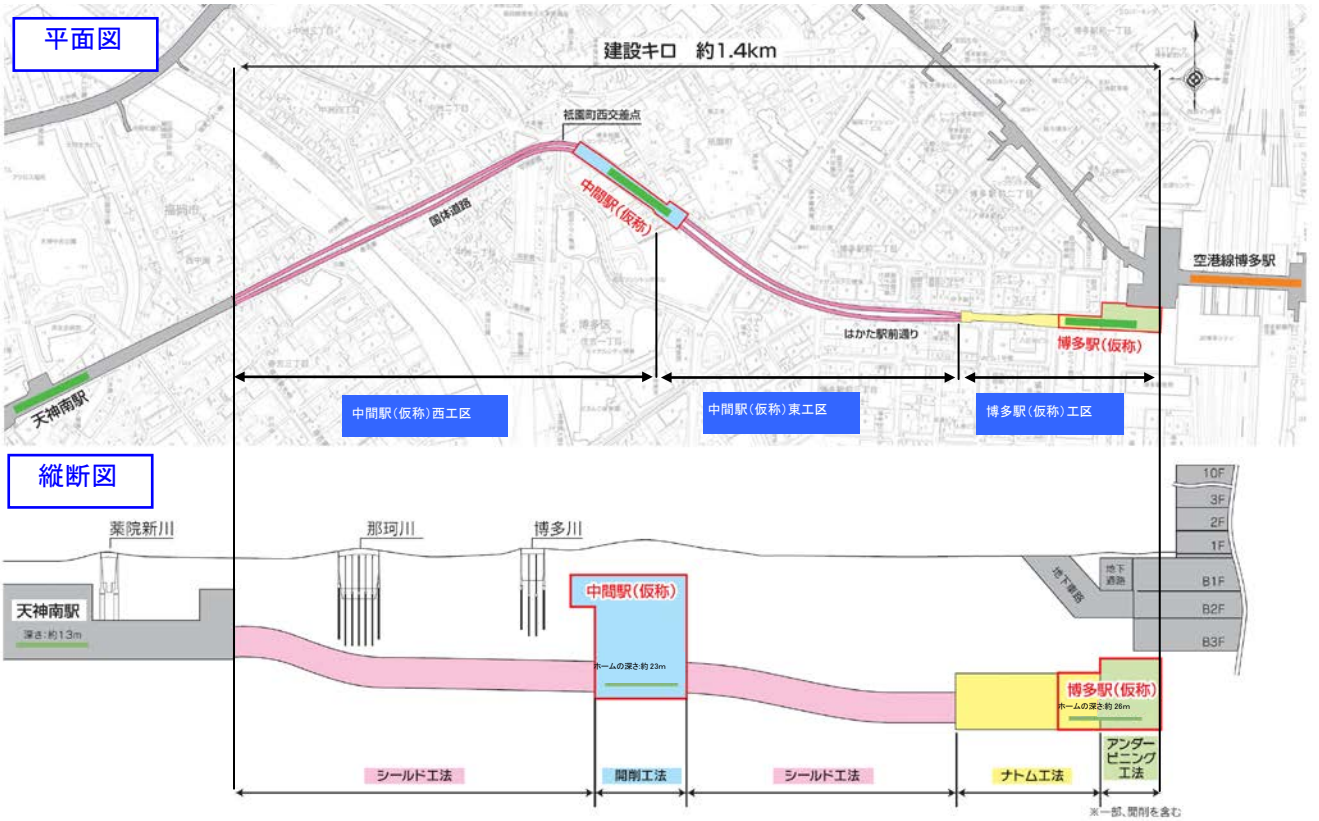
※マイカーなどから乗り換えて新たに地下鉄を利用する人数

開業予定： 平成32年度（2020年度）

開業までのスケジュール



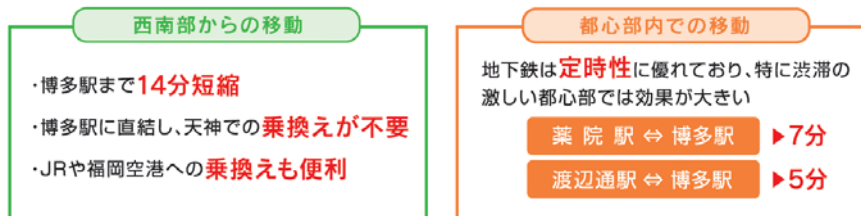
工事概要図



効果

■都心部内の移動がさらに便利になります

西南部からの移動だけではなく、都心部内での移動も便利になるほか、都心部の交通渋滞や地下鉄空港線の混雑の緩和にもつながります。



■都心部の活力と魅力の向上が期待されます

七隈線の延伸を契機とした、まちづくりの目標を示す「地下鉄七隈線（天神南～博多）沿線まちづくりガイドライン」が官民共働で策定されるなど、都心部の活力と魅力の向上が期待されます。

◇地下鉄七隈線（天神南～博多）沿線まちづくりガイドライン（平成25年3月策定）
（まちづくりの目標）**地下鉄七隈線延伸のインパクトを活かした都心部の活力と魅力の向上**

①地下鉄中間駅を活かしたまちづくり

【テーマ】

- 人が集い、駅からスムーズに歩きだせるまち
- 多様な交通機関が利用できる環境にやさしい便利なまち
- 歴史や文化を活かしたまち



②天神と博多駅をつなぎ、回遊性を高めるまちづくり

【テーマ】

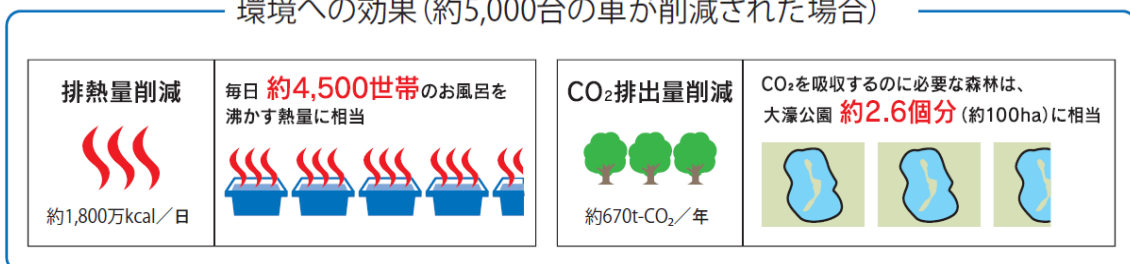
- 楽しく自由に歩け、憩えるまち
- 魅力ある景観が連続し、いつ訪れても賑わいや新しい発見があるまち
- 人にやさしい安全・安心なまち



■環境への効果も期待されます

七隈線の延伸により約5,000台の自家用車の削減が見込まれます。これにより、渋滞が緩和し、地球温暖化防止やヒートアイランド現象の抑制に効果が期待されます。

環境への効果（約5,000台の車が削減された場合）





〒810-0041 福岡市中央区大名2丁目5-31

<http://subway.city.fukuoka.lg.jp>