

福岡市地下鉄
中期経営指針
(平成21年度～平成25年度)



平成21年2月
福岡市交通局

目次

はじめに

I 地下鉄経営の基本的考え方	1
II 福岡市地下鉄の現況	3
1 福岡市地下鉄の概要	4
2 地下鉄経営の現状と課題	7
III 今後の取り組み	17
1 「福岡市地下鉄中期経営指針」における目標	18
2 目標達成に向けた取り組み	27
3 実施状況の公表	38

はじめに

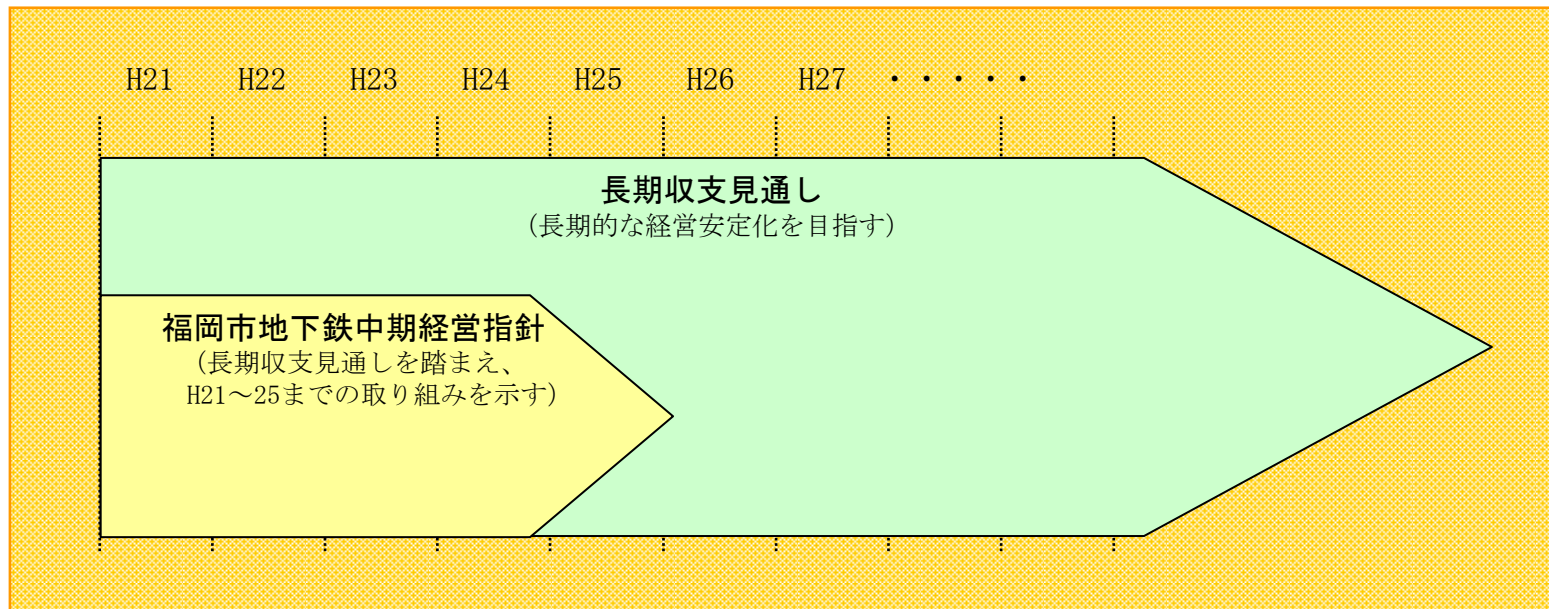
- 地下鉄事業は、当初の建設に巨額の投資を必要とし、その建設費から生じる支払利息や減価償却費の資本費の負担が大きいことから、長期的に収支の均衡を図っていく事業です。
- 福岡市交通局では、長期収支見通しを立て、さらに、短・中期的な取り組みを具体的に示す「福岡市交通事業中期経営計画（平成17年度～平成21年度）」を定め、地下鉄事業経営にあたってきました。
- しかしながら、3号線の乗車人員の現状や、計画で見込んでいた料金改定の見送りなどから、従来の収支見通しを見直し、改めて平成21年2月に長期収支見通しを決めました。
- また、最近になって、安全マネジメントシステムの導入、重要度を増す環境への取り組みといった新たな課題が発生していることに加え、少子・高齢化の進展など公共交通を取り巻く状況が厳しさを増し、さらには、厳しい市の財政状況など、より一層の経営効率化に取り組む必要性が増しています。
- この度、新たに『福岡市地下鉄中期経営指針（平成21年度～平成25年度）』をまとめることとしたものです。

福岡市地下鉄中期経営指針

- ・この『福岡市地下鉄中期経営指針』は、平成21年2月の長期収支見通しを踏まえ、安全・安心で質の高い高速輸送サービスを安定的、継続的に提供していくための、短・中期的な取り組みを示すものです。
- ・取り組み期間：平成21年度～25年度の5カ年間
- ・基準年度：平成19年度



<中期経営指針の位置づけ>



I 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

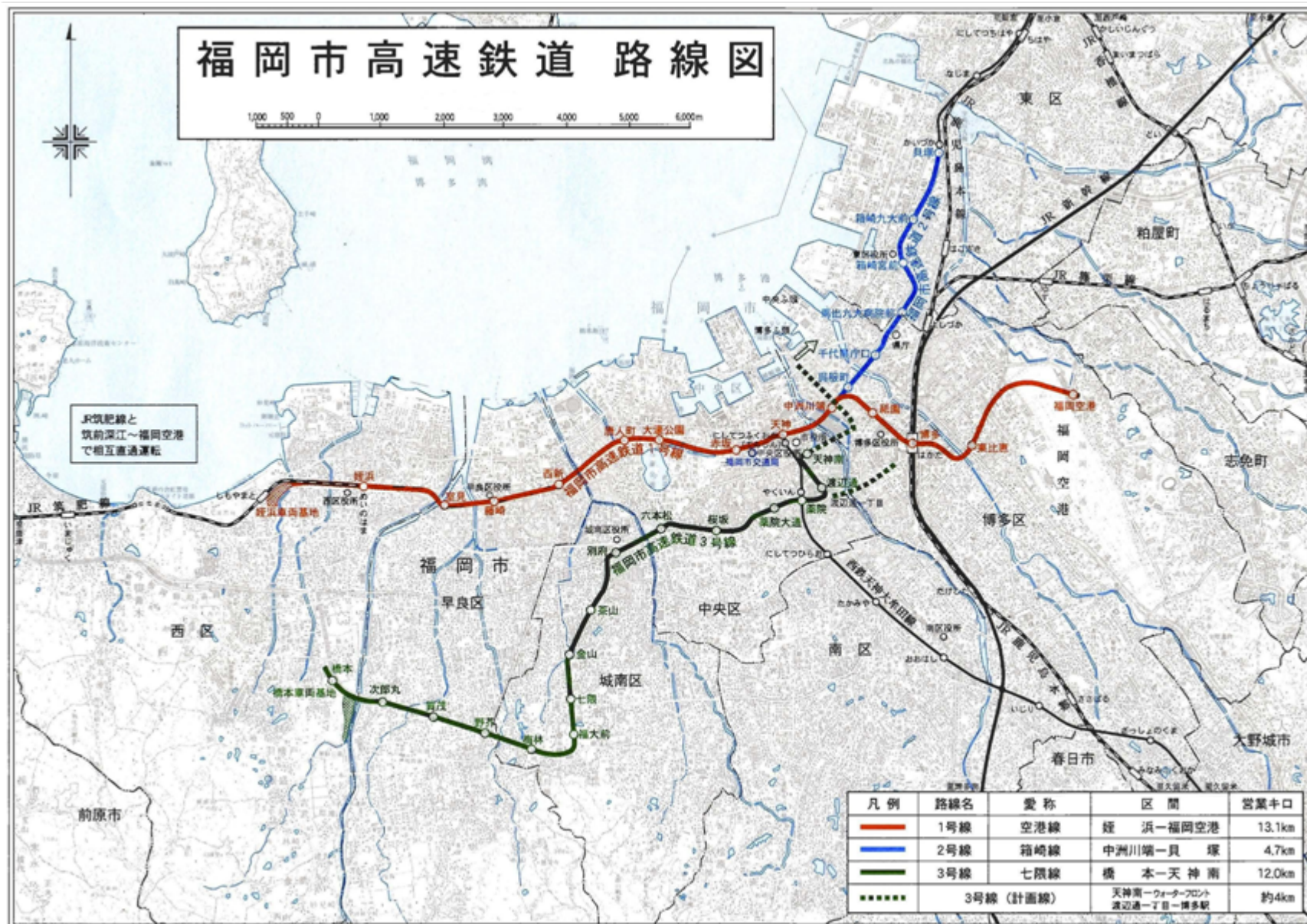
- ・本市地下鉄は、福岡都市圏の基幹交通網の要として、また、福岡市民の足として、安全・安心を最優先に、快適・便利な高速輸送サービスを安定的に提供することを目指して、事業運営にあたっています。
- ・また、地下鉄は、地球温暖化の原因となる二酸化炭素排出量が自家用車の約9分の1であるなど、大変環境にやさしい交通手段であり、環境面からも、地下鉄への期待は大きなものがあります。
- ・引き続き、安全を最優先に、お客さまにご満足いただける輸送サービスの提供に努めていきます。

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、本市交通局では、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、長期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、経営健全化を推進していきます。

Ⅱ 福岡市地下鉄の現況

1 福岡市地下鉄の概要



「この地図は、国土地理院発行の5万分の1地形図を複製し、測量法第29条に基づく複製承認『平成18九複、第240号』を転載したものである。」

○福岡市地下鉄の概要

- ・本市地下鉄は、昭和56年7月に室見～天神を開業して以来、順次、延伸・開業を重ね、現在は、3路線、29.8kmで営業を行っています。
- ・市内要所で、J R、西鉄の各路線と接続し、福岡都市圏の基幹交通網の要としての役割を担っています。
- ・また、1号線は全国で初めて空港乗り入れを実現し、地下鉄路線を軸として、J R、西鉄の各路線と国内外の航空路線を結ぶ広域交通ネットワークを形成しています。

路線の概要

項目 \ 路線名	1号線 (空港線) 	2号線 (箱崎線) 	小計	3号線 (七隈線) 	計
区間 (起・終点)	姪浜～福岡空港	中洲川端～貝塚	—	橋本～天神南	—
建設キロ	14.9km	5.2km	20.1km	12.7km	32.8km
営業キロ	13.1km	4.7km	17.8km	12.0km	29.8km
駅数	13駅	7駅 (含中洲川端)	19駅	16駅	35駅
他線との接続	<ul style="list-style-type: none"> ・姪浜でJ R筑肥線と相互直通運転 ・天神で西鉄天神大牟田線と接続 ・博多で新幹線やJ R鹿児島本線と接続 	<ul style="list-style-type: none"> ・貝塚で西鉄貝塚線と接続 		<ul style="list-style-type: none"> ・薬院で西鉄天神大牟田線と接続 	

開業の経緯

開業年月日	1号線（空港線） 		2号線（箱崎線） 		3号線（七隈線） 		累計
	開業区間	開業キロ	開業区間	開業キロ	開業区間	開業キロ	
昭和56. 7. 26	室見 ～ 天神	km 5.8		km		km	km 5.8
57. 4. 20	天神 ～ 中洲川端	0.8	中洲川端～呉服町	0.5			7.1
58. 3. 22	姪浜 ～ 室見	1.5					10.0
	中洲川端～博多(仮)	1.4					
59. 4. 27			呉服町～ 馬出九大病院前	1.6			11.6
60. 3. 3	博多(仮) ～ 博多	0.3					11.9
61. 1. 31			馬出九大病院前 ～箱崎九大前	1.6			13.5
61.11.12			箱崎九大前 ～ 貝塚	1.0			14.5
平成 5. 3. 3	博多 ～ 福岡空港	3.3					17.8
17. 2. 3					橋本 ～ 天神南	12.0	29.8

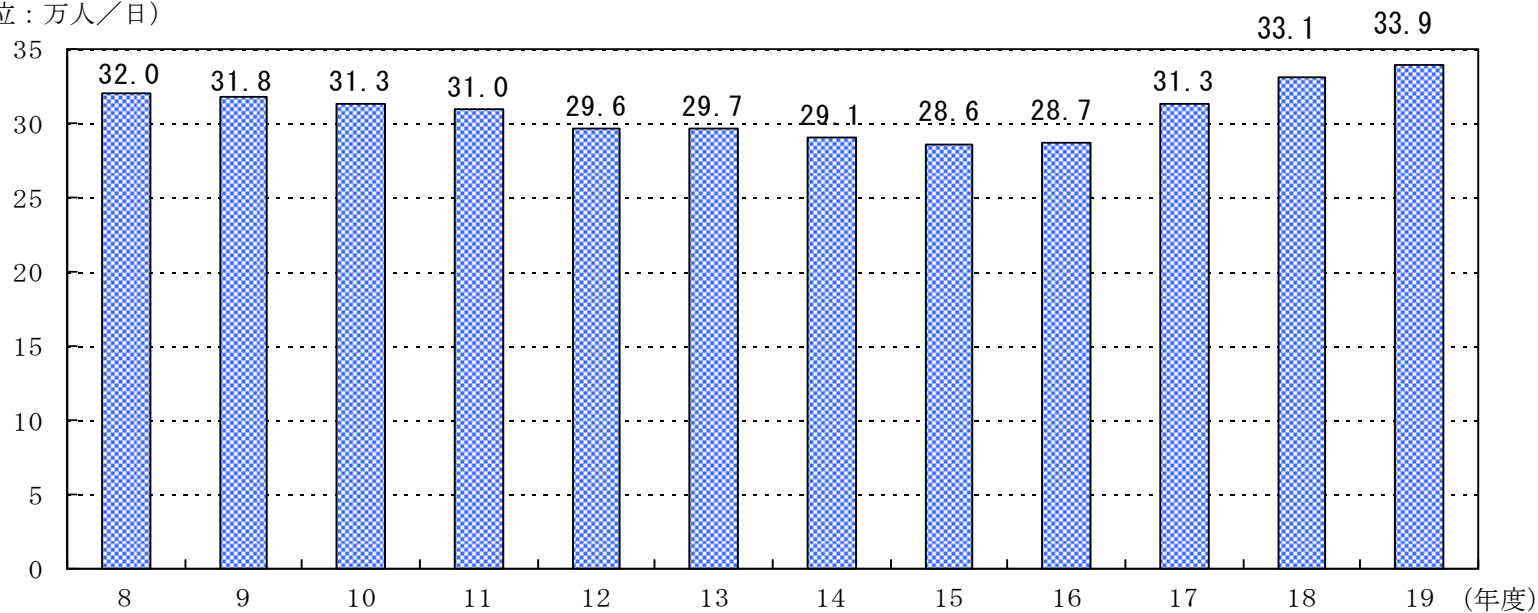
2 地下鉄経営の現状と課題

(1) 乗車人員の状況

1日あたり乗車人員の推移



(単位：万人／日)



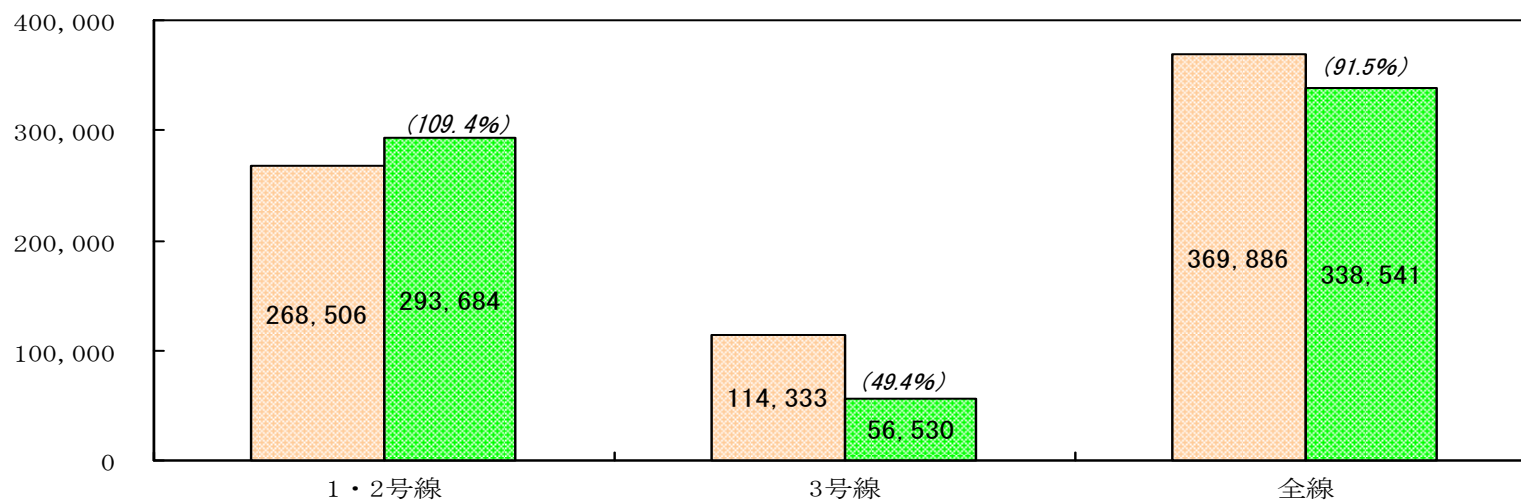
本市地下鉄の乗車人員は、少子・高齢化や、バス・自動車・自転車といった交通手段の多様化等の影響により、平成8年度をピークに年々減少してきましたが、平成17年2月の3号線開業を境に、再び増加に転じています。

1日あたり乗車人員の計画と実績（平成19年度）



(単位：人／1日)

□ 計画 ■ 実績



※計画値は、平成16年2月時点の長期収支見通しの数値

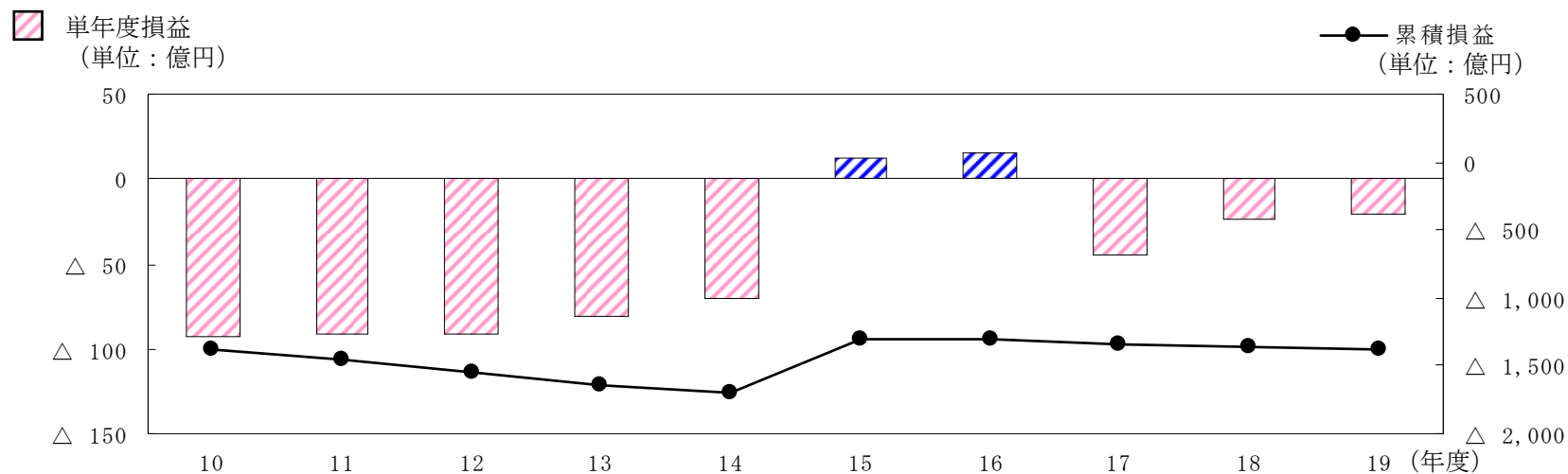
※1・2号線及び3号線の乗車人員には、それぞれ乗継ぎ分を含む

※()は、計画に対する実績の達成率

平成19年度の3号線の乗車人員は、計画人員の約半分にとどまっています。
一方、1・2号線については、計画人員を上回るお客様にご乗車いただいております、全線では、計画の約92%の乗車人員となっています。

(2) 収支の状況

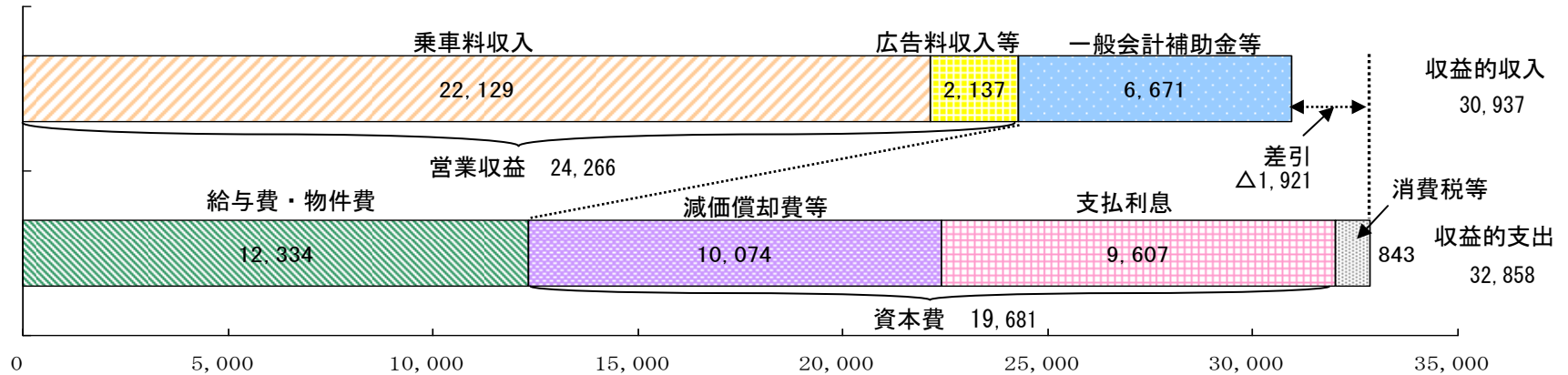
収支の推移



地下鉄事業は、建設に巨額の投資を必要とし、支払利息や減価償却費の資本費の負担が大きいことから、長期的に収支の均衡を図っていく事業です。

平成15～16年度は1・2号線の資本費負担（減価償却費や支払利息）が減少したことなどにより、単年度損益が黒字となりました。平成17年度からは、3号線の開業当初における資本費負担が大きく、再び赤字となっていますが、単年度損益は毎年改善してきています。

平成19年度決算（収益的収支）



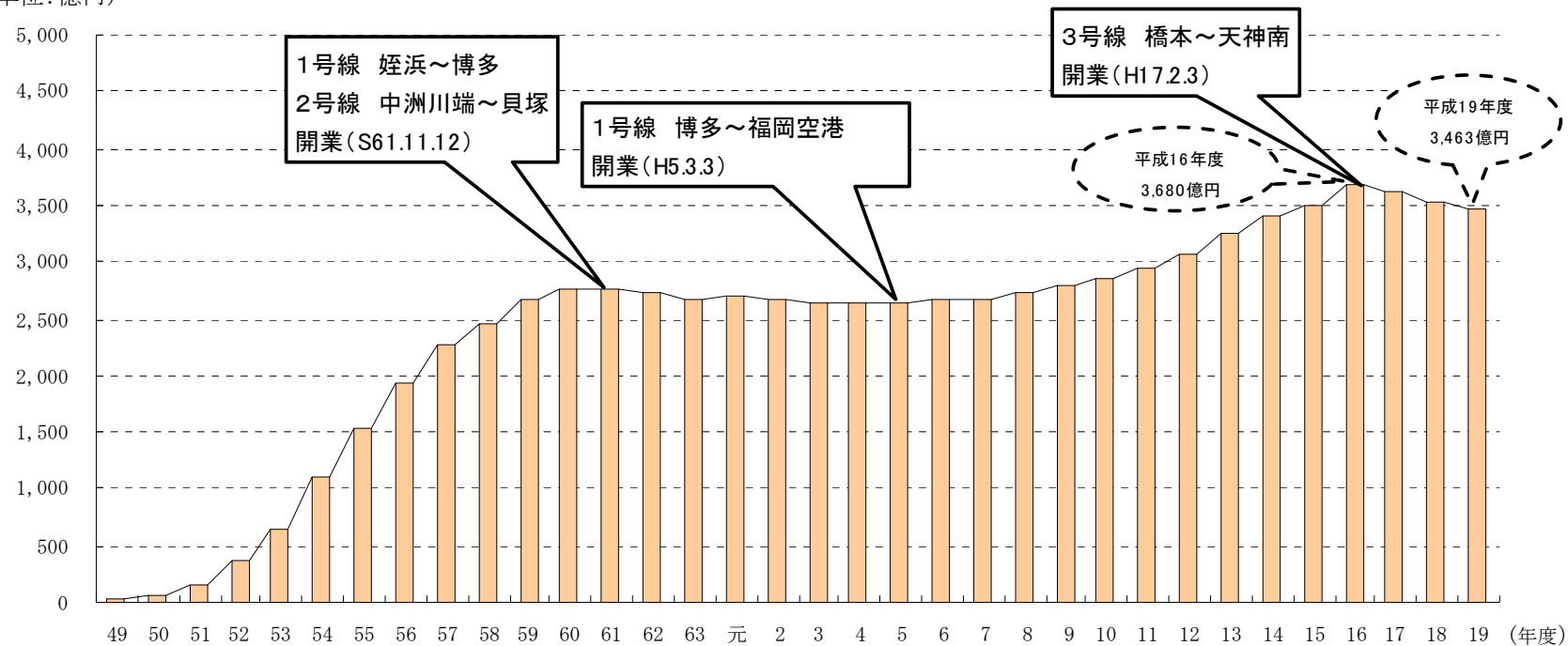
(単位：百万円、消費税含む)

※一般会計補助金（市からの補助金）のほとんどは、国（総務省）が定めた繰出基準に基づく補助金であり、建設時の借入から生じた支払利息などに充てています。

収支については、乗車料や広告料等の営業収益で、給与費・物件費の運営経費を十分賄っていますが、建設時の借入から生じる支払利息や減価償却費の資本費負担が大きいため、当面、収益的支出が収益的収入を上回る（赤字となる）見込みです。

企業債残高の推移

(単位:億円)



企業債残高は、3号線が開業した平成16年度にピークを迎えましたが、建設に必要な企業債の発行が減少したことで、着実に減少しており、平成19年度末で、3,463億円となっています。

(3) 経営効率化の取り組み

これまでの主な運営経費削減の取り組み

項目	事業概要	実施時期
新たなシステム導入による経費削減	自動改札、券売機など機械化（自動化）による省力化	開業当初～
	運行・駅務システムの自動化	開業当初～
	駅設備の無人運転化及び防災設備のシステム自動化、集中制御化による省力化	開業当初～
	電力回生システムの導入等による電気料削減	開業当初～
	車両の省エネ化等による電気料削減	平成4年度～
	電力貯蔵システムの導入による電気料削減	平成15年度～
民間委託の導入	電力設備、信号通信設備、駅設備等の保守業務の委託化	開業当初～
	車両検査業務、保線業務等の委託化	平成4年度～
	2号線、3号線駅業務の委託化	平成16年度～
業務の効率化	ワンマン運転化による車掌業務の廃止	昭和58年度～
	車両改良等による保守費削減	平成4年度～
	車両検査周期の見直し等による保守費削減	平成10年度～
	3号線の運転業務の嘱託化	平成16年度～
借換えによる支払利息の削減	高金利の企業債の借換えによる、支払利息の削減	平成7年度～

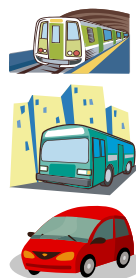
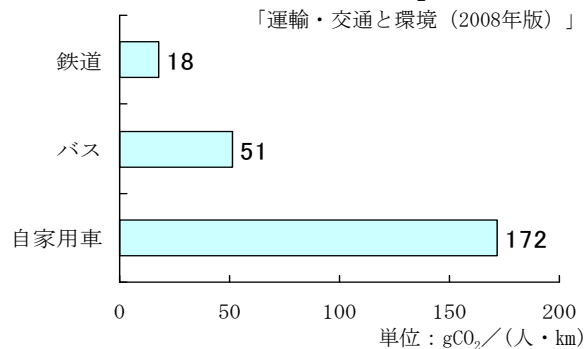
本市地下鉄では、昭和56年の開業当初から、最新鋭の運行制御システムや駅務自動化システムなどを導入し、自動化・省力化を積極的に実施してきました。また、全国に先駆けて昭和59年1月からワンマン運転を実施したほか、施設・車両の保守業務の民間委託化など、経営効率化に積極的に取り組んできました。

また、平成17年の3号線（12km：16駅）開業時には、大幅な職員定数の増加が見込まれるところを、駅業務を民間に委託し、乗務員に嘱託員を採用するなどして、さらなる効率化に努め、職員定数を増やさずに、逆に、16～19年度で39人の職員定数を削減しています。

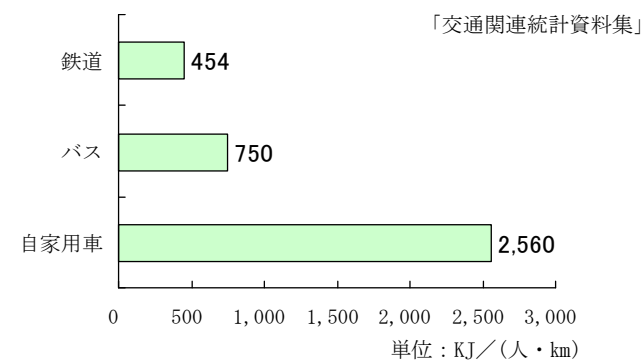
(4) 環境面の取り組み

各交通手段の二酸化炭素排出量と必要なエネルギー

< 1人を1km運ぶのに排出するCO₂量 (2006年度) >



< 1人を1km運ぶのに消費するエネルギー (2006年度) >



地下鉄は、他の交通機関に比べて、二酸化炭素の排出量やエネルギー消費が少ない環境にやさしい乗り物です。福岡市に地下鉄があることで、マイカーやバスなど他の交通機関からの二酸化炭素排出量が1年あたり約5万2千t-CO₂も抑制されており、この総抑制量を森林による二酸化炭素吸収に委ねようとする、博多区・中央区・南区を合わせた面積に匹敵する約8千haもの森林が必要となります。

また、地下鉄は、走行時の排熱が極めて小さく、都心部のヒートアイランド現象の抑制にも大きく貢献しています。もし地下鉄がなかったら、その分マイカーやバスの利用者が増え、都心部において、約5千世帯がお風呂を沸かすくらいの熱量が日々増加してしまいます。

このようなことから、地下鉄の利用を増やし、他の交通機関からの乗り換えを進めていくことが、地球温暖化などの環境問題への対応として最も重要な課題の1つと考えています。

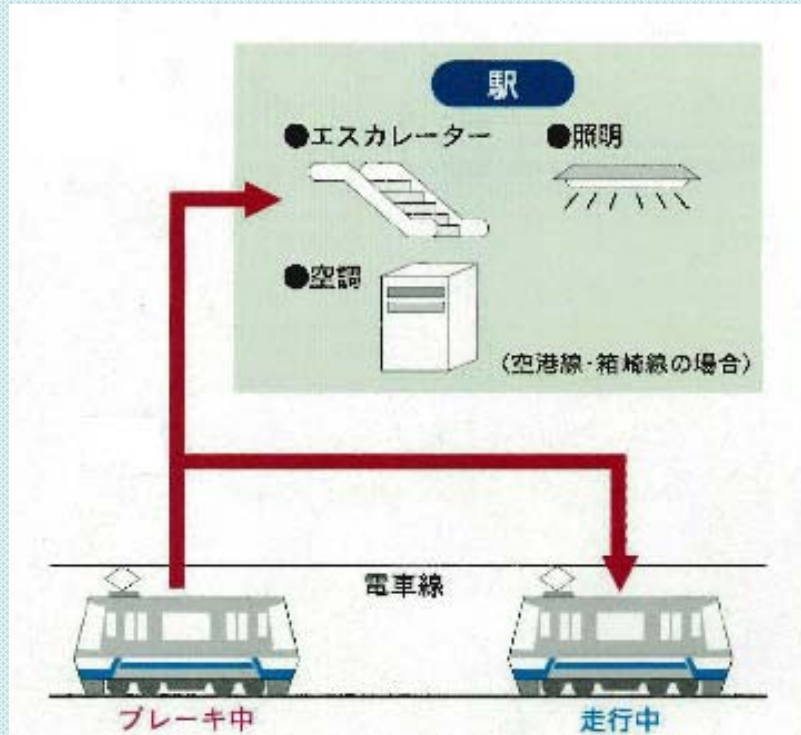
これまでの主な環境負荷低減のための取り組み

項目	事業概要	実施時期
車両の軽量化	1000系はセミステンレス、2000系はオールステンレス、3000系はアルミと、鋼製車両に比べ軽い車両を採用することにより、消費電力の削減を図っている。	開業当初～
回生ブレーキの採用及び省エネ型の主回路導入による回生率の向上	ブレーキをかけた時に生み出される電気エネルギーを、他の車両や駅の照明などに再利用する回生ブレーキシステムを開業当初から採用している。また、VVVFインバータ制御により、回生率の高い、新たな回生ブレーキシステムを積極的に導入することにより、消費電力の節減を図っている。 ※VVVF車両の導入率100%	開業当初～
エスカレーターの自動作動・停止	利用者の接近を検知し作動開始するエスカレーターを設置し、消費電力の削減を図っている。	開業当初～
再生水の利用	排水を再生処理した水（再生水）を、トイレの洗浄水として利用することで、上水使用量を削減している。	昭和57年度～
新エネルギーの利用	太陽熱集熱器………姪浜合同事務所屋上に設置し、給湯・暖房用の熱源の一部として利用し、白灯油の使用量を節減している。 太陽光発電装置……橋本車両基地屋上に設置し、自然エネルギーの有効活用を図っている。 自然換気システム…橋本車両基地の工場棟において、自然風の力により自動的に窓を開閉することで、消費電力の節減を図っている。	昭和57年度～ 平成16年度～
照明の見直し（構内減灯、照明器具変更）・自然採光の多用	照度確保に支障しない範囲での照明減灯や、省エネ型照明器具の採用などにより、消費電力の削減を図っている。また、七隈線各駅出入口では、ガラス面を多用することで、自然光を取り込む工夫をしている。	平成16年度～

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9分の1、バスの約3分の1と非常に少なく、すむほか、エネルギー効率もよい、環境にやさしい乗り物です。その地下鉄をさらに環境にやさしい乗り物とするため、交通局では、開業当初から様々な取り組みを行ってきました。

〈参 考〉

環境面の取り組み事例



回生ブレーキ

(ブレーキをかけたときに生み出される電気エネルギーを他の車両や駅の照明などに再利用)



3000系車両

(ステンレス等比べ軽いアルミ製を採用することで、消費電力を削減)

ソーラーパネル

(太陽光発電装置)
(橋本車両基地屋上に設置し、自然エネルギーを有効活用)



七隈線各駅

(七隈線各駅出入口ではガラス面を多用することで、自然光を取り込む工夫)

(5) 地下鉄3号線計画の都心部区間の整備

- ・ 3号線は、市西南部地域の慢性的な交通渋滞の緩和、効率的で利便性の高い公共交通体系の確立、均衡あるまちづくりの推進を目的として計画され、平成17年2月に、そのうちの橋本～天神南間（12.0km）を開業しました。
- ・ しかしながら、都心部区間が未整備となっていることから、3号線本来の整備目的や機能を十分に果たしているとはいえない状況にあり、都心部の鉄道ネットワーク強化が必要と考えています。

都心部区間対象ルート



凡 例	
— (Red line)	ウォーターフロントルート (仮称) 天神南～中洲川端～ウォーターフロント
— (Purple line)	博多駅ルート (仮称) 薬院～博多駅
— (Blue dotted line)	参考ルート 天神南～博多駅
★ (Red and Purple stars)	結節点

営業線	
— (Orange line)	1号線 (空港線)
— (Blue line)	2号線 (箱崎線)
— (Green line)	3号線 (七隈線)

Ⅲ 今後の取り組み

1 「福岡市地下鉄中期経営指針」における目標

(1) 人と環境にやさしい地下鉄を目指します

① 事故 0 (ゼロ) を継続します

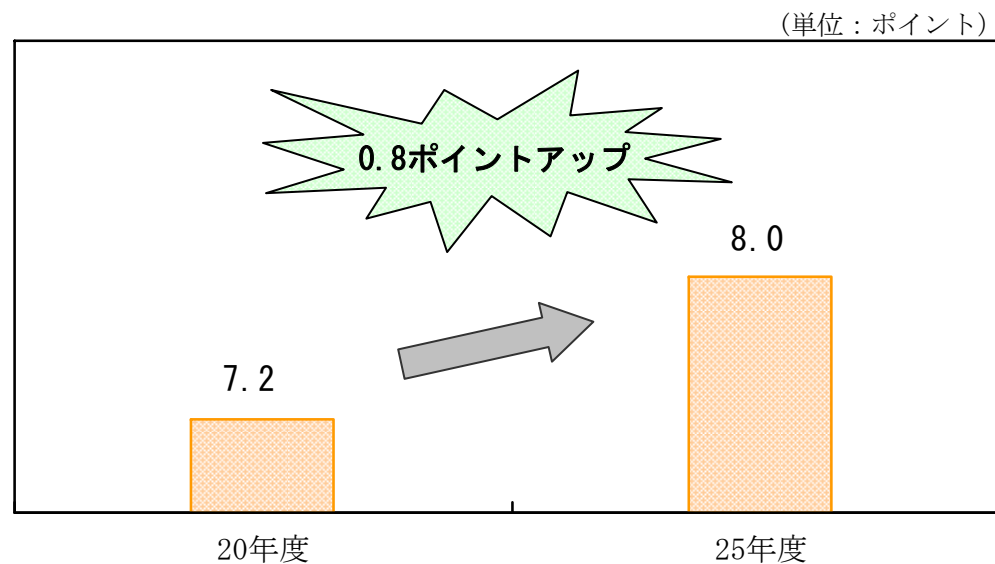
- ・ 昭和56年の開業以来、列車の衝突・脱線などの運転事故は発生していません。
- ・ また、人身障害事故も平成15年以降発生していません。
- ・ 今後も引き続き、鉄道運転事故・インシデント 0 (ゼロ) を目指していきます。

※「鉄道運転事故」とは、衝突、脱線、火災、人身障害など、国の規則で報告を定められた事故をいいます。
※「インシデント」とは、結果的に事故には至らなかったものの、事故が発生してもおかしくなかった危険な事態で、国の規則で報告を定められたものをいいます。

② お客様満足度 8.0以上を目指します

- ・平成20年度に実施したお客様満足度調査では、地下鉄に対する総合満足度が10段階評価で7.2でした。
- ・全体的には、概ねよい評価をいただいておりますが、「利便性」については、「安全」や「安心」、「快適さ」と比較すると、やや低い評価となっています。
- ・今後は、調査結果を踏まえ、満足度の低い項目については、さらなる改善を図り、高い項目についても一層満足度が高くなるよう努め、総合満足度 8.0以上を目指します。

満足度の目標



〈参 考〉

お客様満足度アンケート調査

〈調査内容〉

「安全」や「安心」、「快適さ」、「利便性」の分野ごとに、使いやすさや快適性といった満足度を6～10段階で評価

〈時 期〉

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

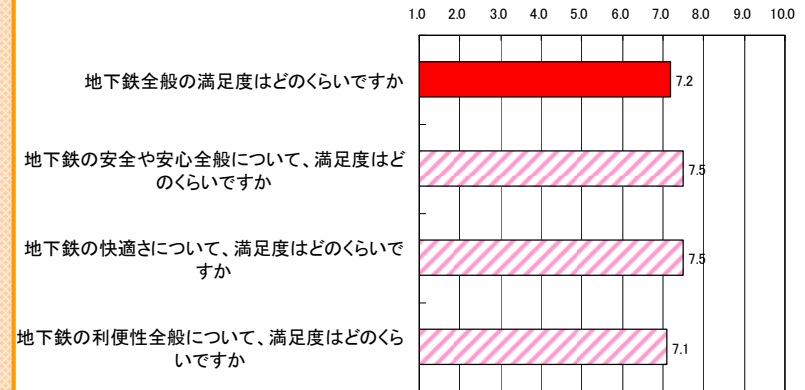
〈配布数〉

5,000人（有効回答 1,121人、回収率 約22%）

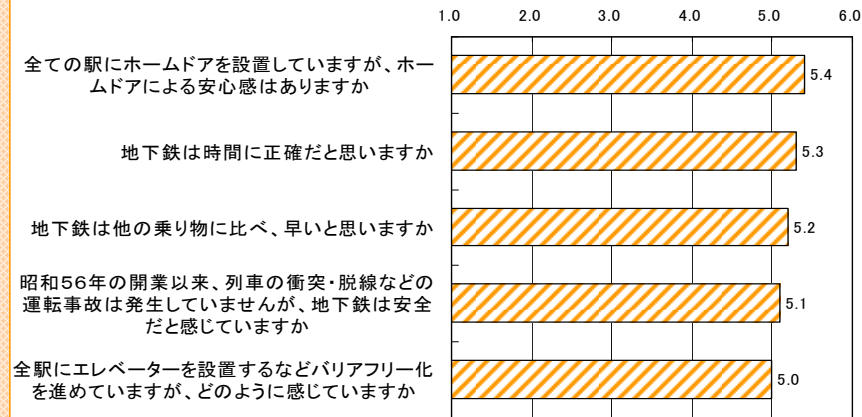
〈設問数〉

34問

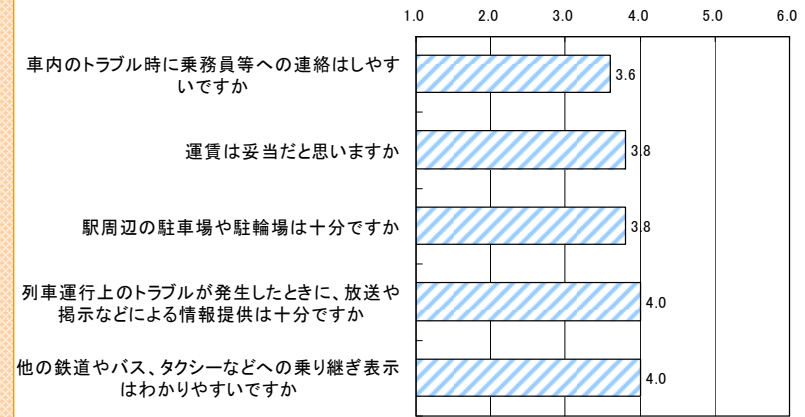
地下鉄への満足度 及び 各分野への満足度（10段階評価）



満足度が高い項目（6段階評価）



満足度が低い項目（6段階評価）



③ 「お客さま一人当たりの使用電力量」について、基準年度の水準以下を維持します

- ・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9分の1、バスの約3分の1と非常に少なく、すむほか、エネルギー効率もよい、環境にやさしい乗り物です。
- ・自家用車などから、環境にやさしい乗り物である地下鉄に乗り換えていただくことが、地球温暖化や都心部のヒートアイランド現象などの環境問題に対応する上で最も重要です。
- ・このため、1人でも多くのお客さまに地下鉄をご利用いただけるよう努めるほか、お客さまが増えても、使用電力量は極力抑えられるよう、電力使用量の節減をさらに進め、地下鉄の運行にかかる「お客さま一人当たりの使用電力量」を、基準年度の水準以下となるよう維持します。

平成19年度（実績） 0.80kWh／人

(2) 長期的な視点に立った経営健全化を推進します

① 長期収支見通しを着実に達成します

- ・ 開業間もない3号線の資本費負担が大きいことから、単年度損益は赤字となっておりますが、1、2号線は平成15年度以降黒字となっており、全線の営業損益も黒字で推移しています。
- ・ 平成21年2月の長期収支見通しでは、当面、全線の単年度損益は赤字で推移しますが、平成30年度には黒字化を見込んでいます。
- ・ この長期収支見通しでは、増客増収対策に取り組み、着実なお客さまの増加を図っていくほか、運営経費の削減を進め、10年間で物件費の5%程度の削減（10年間削減見込み額：約25億円）を目指すなど、経営改善のための努力を見込んだものとなっています。
- ・ 今後とも、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、長期収支見通しを着実に達成していくことにより、経営の健全化を推進していきます。

※営業損益とは、乗車料収入や広告料収入等の営業収益と給与費・物件費や減価償却費などの営業費用との差額のことです。

本指針における取り組み期間中の収支見通し

← 取り組み期間 →

(単位：百万円、消費税抜き)

種 別		年 度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	30年度
収益的 収支	収入	乗車料収入	21,708	21,948	22,178	22,179	23,352	25,069
		広告料収入等	2,079	2,099	2,123	2,124	2,238	2,408
		補助金	5,039	4,140	3,928	2,662	1,235	945
		計	28,826	28,187	28,229	26,965	26,825	28,422
	支出	給与費・物件費等	12,752	12,665	12,796	13,050	13,016	12,890
		減価償却費	10,112	9,754	9,728	9,750	9,615	8,894
		支払利息	7,001	6,449	6,348	6,161	6,021	5,195
		計	29,865	28,868	28,872	28,961	28,652	26,979
単年度損益		△1,039	△681	△643	△1,996	△1,827	1,443	
内訳再掲		退職給与金	148	74	222	470	421	622
		給与費・物件費等 (退職給与金除く)	12,604	12,591	12,574	12,580	12,595	12,268

(参考)

○営業損益（退職給与金除く）

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	30年度
1,103	1,717	2,014	1,988	3,395	6,330

取り組み期間（平成21年度～25年度）においては、国が定めた繰出基準に基づき受け入れている一般会計補助金（建設時の借入から生じた支払利息に充当）の減少及び職員の大量退職に伴う退職給与金の増加等により収支が一時的に悪化しますが、その後、支払利息や退職給与金等の負担が減少していくことにより、平成30年度には、単年度損益の黒字化を見込んでいます。

〈参 考〉

長期収支見通し

1 経営健全化の取り組み

これまで、「ちかパス」や「おとなりきっぷ」の発売など積極的に増客増収に取り組むとともに、安全に最大限配慮しつつ、民間委託の導入や委託業務の効率化、光熱水費の削減等による運営経費の節減に努めてきました。

今後とも、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。

～取り組み内容（抜粋）～

○増客増収対策

ICカード乗車券「はやかけん」、企画乗車券の販売促進、SUBWAY DIET（サブウェイ ダイエット）等環境面に着目したPR強化

（1日平均乗車人員）

	平成21年度	平成30年度
全 線	353,600人/日	⇒ 367,070人/日

○経費削減

平成21年度は、信号保安設備、出改札設備等の委託業務の効率化や事務経費の削減に取り組み、約1億円/年の経費削減

今後も、さらなる委託業務の効率化など運営経費の削減に積極的に取り組み、10年間で物件費を5%程度削減（10年間の削減見込み額：約2.5億円）

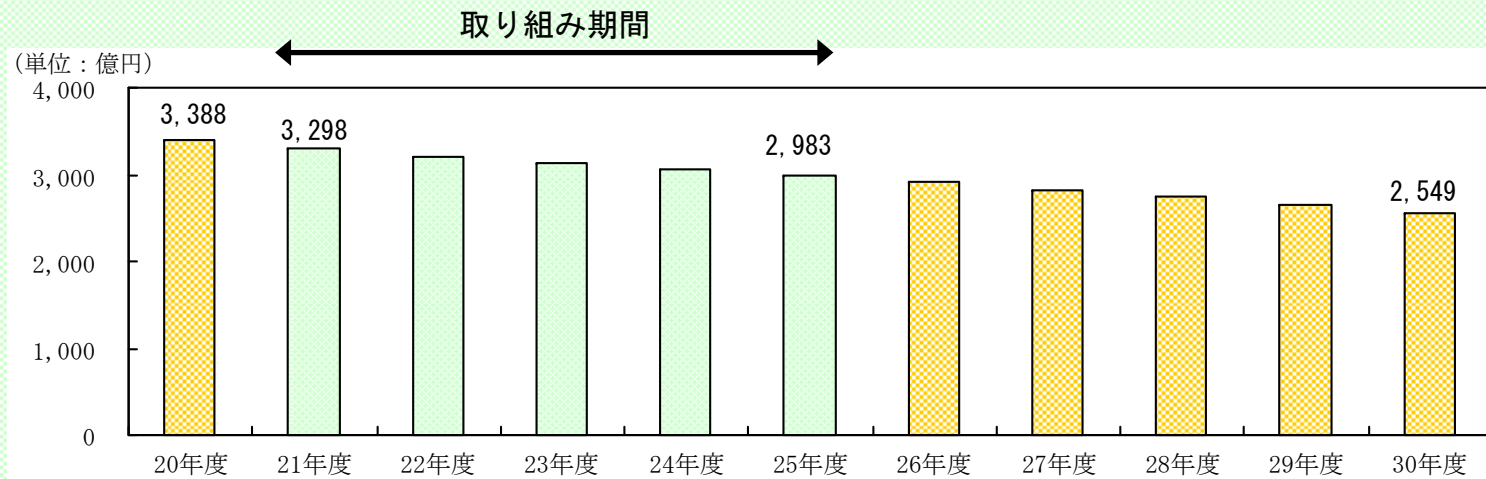
～次ページへ続く～

～前ページから続く～

2 収支見通し

		全線	(参考)	
			1、2号線	3号線
損益収支の 黒字転換年次	単年度損益	平成30年度	(平成15年度)	平成41年度
	累積損益	平成52年度	平成46年度	平成81年度

3 企業債残高の推移（今後10年間）



※平成20年度は予算

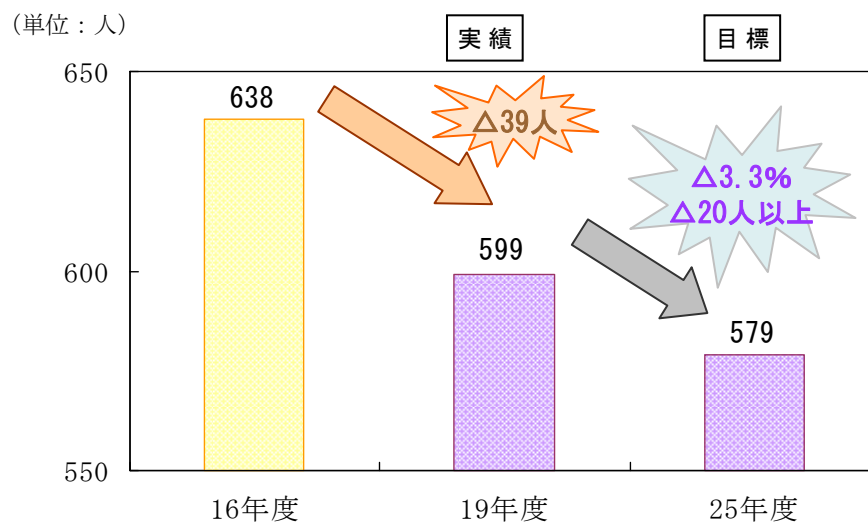
② 職員定数20人以上の削減を目指します

- ・「福岡市交通事業中期経営計画」（平成17年度～平成21年度）の職員定数の目標については、平成19年度に前倒しで達成しました。
- ・今後も、「福岡市2011グランドデザイン」（行政改革プラン）を踏まえ、交通局においても、平成21年度に職員定数を17人削減するほか、本指針の取り組み期間を通じて、基準年度である平成19年度と比べ、20人以上の削減を目指します

福岡市2011グランドデザイン

（職員数） 22年度 10,137人 ⇒ 26年度 約9,800人 337人減（△3.3%）

職員定数の目標



※職員定数には、
交通事業管理者を含まない

2 目標達成に向けた取り組み

(1) 人と環境にやさしい地下鉄を目指します

① 「安全・安心」の向上

- ・お客さまに地下鉄を安心してご利用いただけるよう、これまでもシステム面、設備面、教育面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。
- ・今後も引き続き、安全確保・対策に鋭意取り組み、お客さまに信頼される地下鉄を目指していきます。

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。



レール交換作業
(必要に応じて保守点検等、
安全管理を徹底)

ホームドア

(ホームからの転落を防止し、
安全性の向上を図るため、
全駅に設置)



AED (自動体外式除細動器)

(心臓がけいれんし血液を流すポンプ
機能を失った状態(心室細動)になっ
た人に対して、電気ショックを与え、
正常なリズムに戻すための医療機器を
全駅に設置)

具体的な取り組み

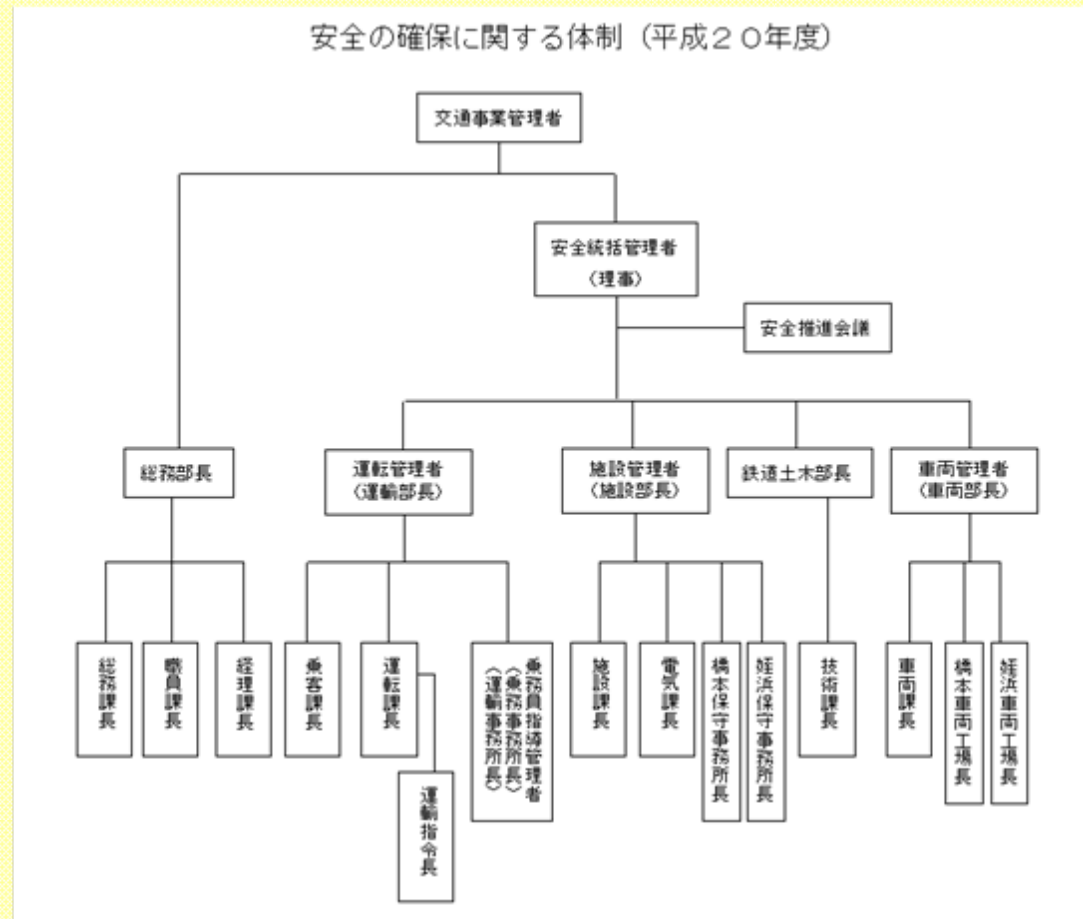
項目	事業概要
安全マネジメントの推進	安全推進会議や専門部会の定期的な実施などにより、安全に対するいわゆる「PDCAサイクル」を機能させ、安全最優先の組織風土を確立し、意識のさらなる高揚を図っていく。 (平成18年度から実施)
安全確保のための設備更新	「ATC（自動列車制御装置）の改良」 経年劣化したATC地上設備を更新し、列車運行の安全性向上を図る。 ※ATC…列車速度を自動的に許容速度以下に制御する装置 (平成18年度から順次更新)
	「変電所受配電設備等改良」 経年劣化した変電所施設の性能を向上させるため、受配電設備の改良を年次計画により実施する。 (平成17年度から順次実施)
	「空調・換気等自動制御設備改良」 経年劣化した自動制御装置（駅やトンネルの換気、空調、排煙、給排水などを自動で制御する設備）を更新し、設備の信頼性及び安全性の向上を図る。 (平成20年度から順次実施)
	「1000系車体改修」 導入後27年を経過している1000系車両について、車体強度を改修し、列車運行の安全性の向上を図る。 (平成21年度から順次実施)
バリアフリーの推進	「駅トイレ改良」 サービスの向上やバリアフリー化の推進を図るため、経年劣化した駅トイレの改良を年次計画により実施する。 (平成18年度から順次実施)
	「博多駅博多口コンコース改良」 JR博多駅の改造工事にあわせ、博多口コンコースにエレベーターを設置するとともに、トイレをオストメイト対応にするなどのバリアフリー化を推進する。 (平成21～22年度実施)

〈参 考〉

福岡市交通局の安全管理体制

・福岡市交通局では、開業以来安全に特段の注意をはらい、安全確保に取り組んできましたが、平成18年の鉄道事業法改正に伴い、運輸安全マネジメントの考え方にに基づき、「福岡市交通局安全管理規程」を新たに制定しました。

・この安全管理規程は、福岡市高速鉄道事業における輸送の安全確保のための基本的方針並びに事業の実施及び管理の体制及び方法を定めたものです。これにより新たな安全管理体制を確立し、さらなる安全性向上を図っています。



② 「快適・便利」の追求

- ・お客さまに愛され、より親しまれる地下鉄にしていくため、職員一人ひとりが、地下鉄はサービス業との認識に立ち、常にお客様の満足度を高めるサービスに取り組んでいく必要があります。
- ・今後ともお客さまから寄せられるご意見等を踏まえ、より一層のサービス向上を図っていきます。

具体的な取り組み

項目	事業概要
お客さまへの情報提供サービスの強化	「サイン見直し、駅ナンバリング」 駅などの案内サインの見直しや、駅ナンバリング制の導入検討など、お客さまが必要とする情報を的確に提供し、サービスを強化する。
	「外国語サポートサービス」 3カ国語（英語、韓国語、中国語）に対応する、オペレーターによる電話を利用した通訳システムを、全駅全窓口及びテレホンセンターに導入する。（平成21年度から実施）
	「ホームページにおける情報提供の拡大」 交通局ホームページにおいて、モバイル版（携帯サイト）での駅周辺地図の提供や時刻検索機能の利便性向上を図るなど、お客さまへの情報サービスの提供を拡大する。
駅施設等の改良	「駅出入口の増設」 利用者の利便性向上のため、周辺事業者と連携して、出入口の増設を検討する。
	「駅舎改良」 明るく快適な駅舎づくりを進めるとともに、サービス向上を図るため、経年劣化した出入口天井・壁等の改良を年次計画で実施する。（平成13年度から順次実施）
	「駅トイレ改良」 サービスの向上やバリアフリー化の推進を図るため、経年劣化した駅トイレの改良を年次計画により実施する。（平成18年度から順次実施）〔再掲〕
	「博多駅博多口コンコース改良」 JR博多駅の改造工事にあわせ、博多口コンコースにエレベーターを設置するとともに、トイレをオストメイト対応にするなどのバリアフリー化を推進する。（平成21～22年度）〔再掲〕

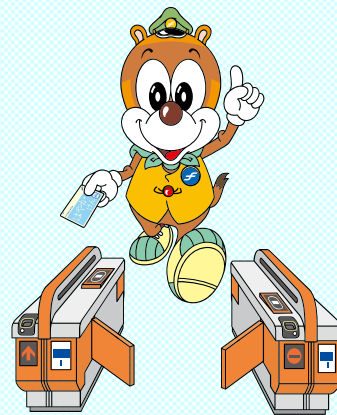
～前ページから続く～

項目	事業概要
I Cカード乗車券 「はやかけん」の普及促進	改札機にタッチするだけで利用でき、紛失・盗難時の再発行が可能な利便性の高い乗車券であるI Cカード「はやかけん」の普及に積極的に取り組む。また、平成22年春には、J R九州（SUGOCA）、西鉄（nimoca）、J R東日本（Suica）との相互利用を開始するとともに、電子マネーのサービスを導入する。また、市民カードとしての活用を図っていく。 (平成20年度から実施)
乗車マナーの向上	地域、学校等と一体となったマナー教室のような取り組みや、職員の巡回、駅や車内の放送やポスターなど、様々な視点からお客様の意識啓発に取り組むとともに、お客さまが地下鉄をご利用されるにあたり、マナーを守りやすくなるような工夫をしていく。 ・整列乗車ラインの設置 平成20年度 天神駅、平成21年度 博多駅 (平成20年度から実施)
お客さまニーズの把握	<p>「地下鉄モニター制度の活用」</p> <p>お客さまに満足していただけるサービスを展開していくため、日頃から地下鉄をご利用のお客さまにモニターになっていただき、接客関係・乗車マナー・案内表示等、施設関係・車両関係等の様々な分野で評価・ご意見等を集約し、地下鉄事業の運営に役立てる。なお、多様化したお客さまニーズを的確に把握するため、モニターは毎年度募集する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モニター募集人数 150名 ・活動期間 1年間（年度末まで） <p>(平成20年度から実施)</p>
	<p>「サービスマネージャーの配置」</p> <p>お年寄りやからだの不自由なお客さまをはじめ、地下鉄利用に不案内な方などに対して、乗車券の購入案内や乗換案内などを行うサービスマネージャーの配置については、利用者等の意見を聞きながら、研究を進めていく。</p>
	<p>「乗客サービス課の新設」</p> <p>よりお客さまの視点を取り入れ、各駅におけるサービスの向上や接客の向上に取り組むため、乗客サービス課を新たに設置する。 (平成21年度から実施)</p>
3号線計画の都心部区間の調査・検討	引き続き、実現可能な都心部区間のあり方について、総合的な調査・検討を行っていく。
他交通機関との結節向上	バス&ライド、パーク&ライド等の促進による交通結節機能の向上について、引き続き、関係者等と協議を進めていく。

〈参 考〉

地下鉄 I Cカード「はやかけん」

- 平成21年3月7日から、I Cカード「はやかけん」のサービスを開始しました。
- 「はやかけん」は改札機にタッチするだけで利用でき、紛失・盗難時の再発行が可能であるなど、大変利便性が高く、安心してご利用いただける乗車券です。
- また、地下鉄独自のサービスとして、地下鉄利用実績に応じたポイントサービスも行います。
- 平成22年春には、J R九州(SUGOCA)、西鉄(nimoca)、J R東日本(Suica)との相互利用を開始するとともに、電子マネーのサービスを導入する予定です。



〈名称の持つ意味〉

「は」 = 速くて

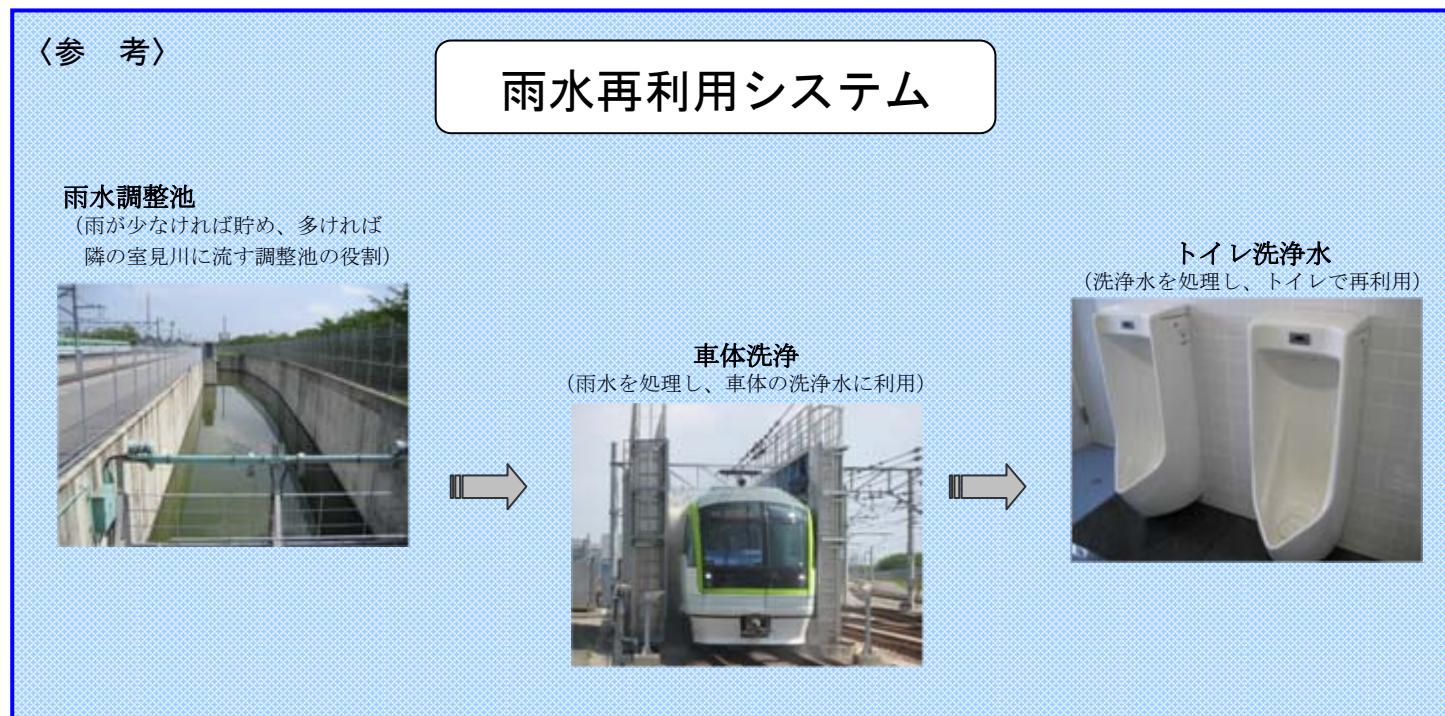
「や」 = 優しくて(環境や人に)

「か」 = 快適な

「けん」 = 券(カード)

③ 「環境保全」の推進

- ・地下鉄は、地球温暖化をもたらす二酸化炭素をほとんど出さず、エネルギー効率も高い環境にやさしい乗り物です。
- ・福岡市交通局では、より環境負荷を低減させるため、これまでも様々な取り組みを行ってきました。
- ・今後もさらなる環境負荷低減に向けた取り組みを進めるとともに、地下鉄利用を促進し、地球環境負荷の低減に貢献していきます。



具体的な取り組み

項目	事業概要
環境関連きっぷの販売促進	<p>「ノーマイカーデー1日乗車券」 毎週金曜日のノーマイカーデーに500円（通常600円）で1日乗車券を販売（平成21年3月から枚数限定を制限なしに拡大）し、マイカー通勤者の公共交通機関への移行を促進する。 （平成8年度から実施）</p>
	<p>「エコちかきっぷ」 毎月第2土・日祝日に500円（通常600円）で1日乗車券を発売（平成21年3月から毎週に拡大）し、休日のマイカー利用者の地下鉄への移行を促進する。 （平成20年度から実施）</p>
環境関連イベント、PR等	<p>「SUBWAY DIET」（サブウェイ ダイエット） 「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、駅まで歩くことによる健康づくりなど、地下鉄を含むライフスタイルを提案するプロモーション活動を展開する。 （平成20年度から実施）</p>
	<p>「環境フェスティバルなどへの参加」 環境局主催の環境フェスティバルなど、環境関連のイベントに積極的に参加し、地下鉄が環境にやさしいことをPRする。 （平成20年度から実施）</p>
省エネ・省資源の取り組み	<p>「ICカード乗車券『はやかけん』の普及」 お金を入金積み増しすることで、繰り返し利用できるICカード『はやかけん』の普及に積極的に取り組み、きっぷや磁気カードの使用枚数を減らすことで、省資源化を図る。 （平成20年度から実施）</p>
	<p>「きっぷのリサイクル」 使用済みのきっぷを古紙として回収し、有効活用する。 （平成8年度から実施）</p>
	<p>「雨水再利用システムの活用」 橋本車両基地内に雨水を貯める池を作っており、そこに貯めた雨水を、まず、電車の車体を洗浄するのに利用している。さらに、その使用済みの水をトイレの洗浄水として再利用しており、貴重な水資源を最大限活用できるよう工夫している。 （平成16年度から実施）</p>
	<p>「空調・換気等自動制御設備改良」 空調・換気等自動制御装置の更新時に駆動力設備等のエネルギー消費を記録・分析する機能を追加することにより、省エネルギー化を図る。 （平成21年度から実施）</p>
環境施策推進体制の強化	<p>交通局環境施策推進会議を設置し、環境施策の実施状況や効果を定期的に点検・評価していく。 （平成21年度から実施）</p>

〈参 考〉

SUBWAY DIET

駅まで歩く、駅から歩く。



- ・交通局では、「地下鉄を含むライフスタイル」を提案するため、平成 20年9月に「SUBWAY DIET (サブウェイ ダイエット)」プロジェクトを開始しました。
- ・これは、「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負荷の軽減や、駅まで歩くことによるカロリー消費など、多くの方々の身近な問題に対して、地下鉄の利用を提案する新たなプロモーション活動です。
- ・今後、生活における様々な「スリム化」をメッセージとして発信し、「DIET」に関連する市関係各局や、多方面の企業と積極的に連携し、広がりのある活動として展開していきます。
- ・このプロジェクトは複数年度にわたり、かつ発展的に取り組みを継続していきます。

<http://www.web-sp.com/subwaydiet/>

～地下鉄にのってCO₂をダイエット。おまけにあなたもダイエット～

(2) 経営基盤を強化します

①増客増収対策

- 一人でも多くのお客さまに地下鉄を利用していただくため、利便性の高い I C カード乗車券「はやかけん」の普及に努めるほか、より便利で利用しやすい企画乗車券の販売促進に取り組んでいきます。
- また、広告営業の強化や資産の有効活用を進め、より一層の経営の安定化に向けた増収対策を行っていきます。

具体的な取り組み	
項目	事業概要
より利用しやすい乗車券の発売	お客さまの利用形態に応じて、「ちかパス」や「おとなりきっぷ」などの主力商品をはじめ、イベント・映画等とのタイアップによる企画乗車券を販売するなど、より利便性の高い乗車券の販売を促進する。
広告営業の強化	新たな広告媒体についての検討を進めるほか、既存広告媒体についても、より利用しやすいものとなるよう研究していく。
駅構内施設の拡大	新規店舗誘致をはじめとして、駅構内への便利施設の誘致を図り、より一層の駅構内施設の拡大を図る。
資産の有効活用の促進	橋本駅地上部の開発を進め、ずい道（トンネル）内に通信ケーブルを増設するなど、交通局が保有する資産について、有効活用を図る。
乗客誘致プロモーション活動の強化	乗車券の販売促進や民間とのタイアップによるイベントの実施、SUBWAY DIET事業の展開、PR活動や広告宣伝など、乗客誘致プロモーション活動を展開するとともに、沿線地域や大学との連携について継続して取り組んでいく。
I C カード乗車券「はやかけん」の普及促進	改札機にタッチするだけで利用でき、紛失・盗難時の再発行が可能な利便性の高い乗車券である I C カード「はやかけん」の普及に積極的に取り組む。また、平成22年春には、J R 九州（SUGOCA）、西鉄（nimoca）、J R 東日本（Suica）との相互利用を開始するとともに、電子マネーのサービスを導入する。また、市民カードとしての活用を図っていく。（平成20年度から実施）〔再掲〕

②経費の削減

- ・ 地下鉄は開業から27年を経過し、経年劣化が進行しているため、輸送の安全を確保していくには、今後、保守費の増加が見込まれます。
- ・ 業務の効率化等による運営経費の削減に積極的に取り組んでいくとともに、アセットマネジメントを推進し、施設・設備の延命化や維持補修・更新・運営費用の削減・平準化を進めていきます。

具体的な取り組み

項目	事業概要
より一層の業務の効率化の推進	信号保安設備、出改札設備等の委託業務の効率化や事務経費の削減などに取り組み、約1億円/年の経費を削減する。また、さらなる委託業務の効率化など運営経費の削減に努め、10年間で物件費の5%程度の削減に取り組んでいく。
効率的な組織体制の推進	中洲川端駅の駅務業務の民間委託化や七隈線管区駅の再編などの取り組みにより、業務の効率化を推進し、平成21年度に職員定数を17人削減する。さらに、業務の効率化や運営体制の見直し等により、職員定数の削減を図っていく。
支払利息の削減	公的資金繰上償還制度を活用し、平成21年度以降、支払利息の削減に取り組む。
アセットマネジメントの推進	更新時期の延長や事業費の低減に取り組むことで、平成21年度の改良事業費を約33億円（前年度約44億円）に縮減する。また、アセットマネジメントの取り組みを踏まえ、延命策の実施などによる更新時期の延長や整備期間の平準化、事業費の低減を図っていく。
料金割引のあり方の検討	ICカード乗車券「はやかけん」の普及に合わせ、えふカード等、磁気カード券のプレミアム率の見直し等について、料金割引のあり方の検討を行う。（平成21年度から実施）

3 実施状況の公表

- ・ 実施状況については、中間年次として平成23年度末、最終年次として平成25年度末の状況を取りまとめ、公表します。
- ・ また、社会、経済情勢など経営環境に大きな変化があった場合は、適宜見直しを行います。



「福岡市地下鉄中期経営指針」

平成21年2月

交通局 総務部 総務課

092-732-4107

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