

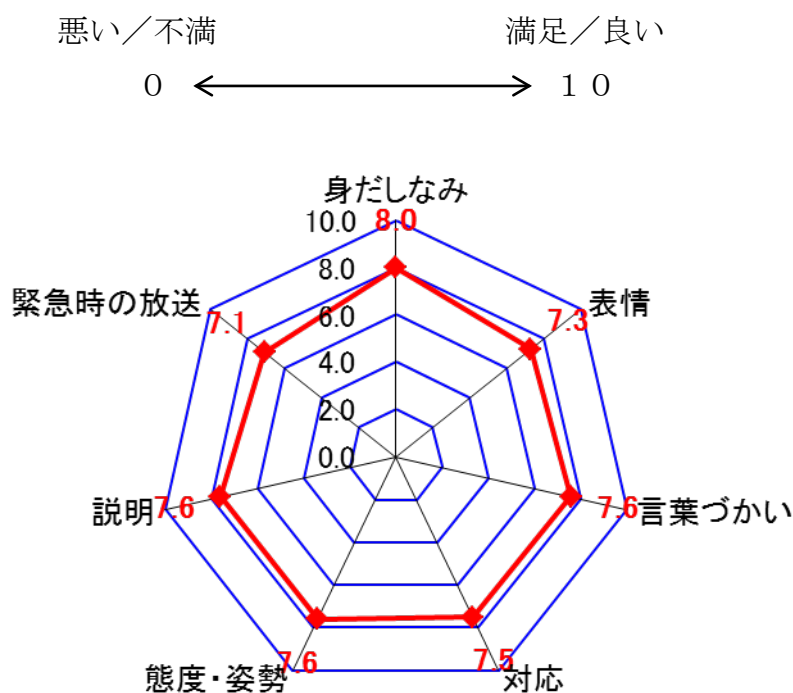
第2回定期アンケート 結果報告書

福岡市地下鉄では、平成30年12月5日～12月19日の期間で、地下鉄モニター150名を対象とした「第2回定期アンケート」を実施しました。

(97人/150人 回答率：64.7%)

1 ■ 駅係員の接客に関する調査 ■

Q1-1 駅係員の接客について、10段階評価による調査を行いました。



【前回との比較】

30年度第1回と比較しますと、全体的にポイントアップとなっています。特に「表情」が0.5ポイント、「態度・姿勢」が0.4ポイントアップしております。

項目	30年度第2回	30年度第1回	29年度第3回	29年度第2回
身だしなみ	8.0	7.7	7.7	8.0
表情	7.3	6.8	7.0	7.3
言葉づかい	7.6	7.3	7.2	7.7
対応	7.5	7.2	7.4	7.6
態度・姿勢	7.6	7.2	7.3	7.7
説明	7.6	7.3	7.1	7.6
緊急時の放送	7.1	7.0	7.0	7.2

Q 1 - 2 【悪い点（記述式）】抜粋（全 1 1 件）

- ・時々、お客さんがいる所で、職員同士がしゃべっているところを見かける。
 - ・聞いてもそっけないことがあった。
 - ・面倒くさそうな感じが態度に現れている時がある。
- （対応に関するご意見 全 6 件）**
- ・表情については、笑顔が少ないかなと思います。
- （態度、やる気に関するご意見 全 1 件）**
- ・ホームでのアナウンスが聞き取りにくい。わかりにくい。筑肥線が絡んだ遅延の場合が特にわかりにくい。
 - ・地下鉄が遅延した時のアナウンスがわかりにくい。
 - ・遅延時の放送のタイミングが悪かった。
- （放送に関するご意見 全 4 件）**

Q 1 - 3 【良い点（記述式）】抜粋（全 6 4 件）

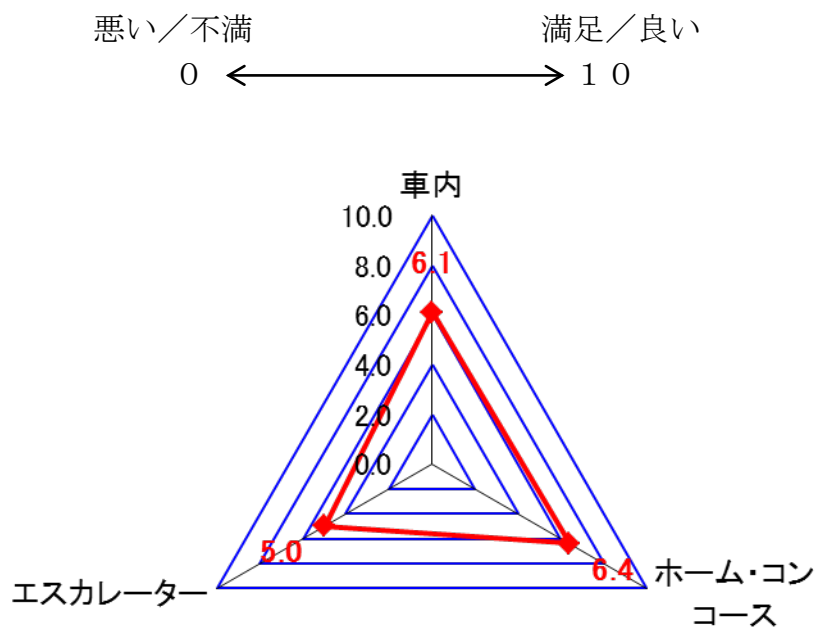
- ・改札の窓口で駅員さんに出口などを尋ねた際、とても丁寧に対応してくださいます。お客様への気配りを感じる対応に感謝します。
 - ・緊急時の対応につきましては、適切に案内をしていると思います。
 - ・子供が電車好きなのですが、電車を降りた後に電車を見送っていると、親切に地下鉄のシールを頂かなど、親切な対応が印象的です。
- （親切、丁寧な対応に関するご意見 全 3 4 件）**
- ・いつも挨拶されており、気持ちのいい朝を迎えています。
 - ・清潔感がある身だしなみ（服装や髪など）であり、不愉快な感じを受けたことがない。
 - ・笑顔が多く、問いかけにも迅速対応がみられます
- （挨拶、身だしなみに関するご意見 全 2 5 件）**
- ・つい最近も車両点検で遅延したことがありましたが、状況を放送で丁寧に説明していて、待ち時間もそんなにイライラすることが無かったです。対応が今までも丁寧でしたが、より丁寧になっていると思います。
 - ・急なダイヤ変更による乗り場の変更案内がスマートでわかりやすいです
 - ・特に車内での遅延等のアナウンスが丁寧で好感がもてる
- （放送に関するご意見 全 5 件）**

【交通局コメント】

前回に比べると、全体的に高評価をいただいております、駅係員の業務を行う上での励みとなります。今後も現状に満足せず、さらにお客さまに満足いただけるサービスを提供できるよう駅係員の接遇の向上に努めてまいります。（乗客サービス課）

2. ■地下鉄利用マナーに関する調査■

Q2-1 地下鉄利用マナーについて、10段階評価による満足度調査を行いました。



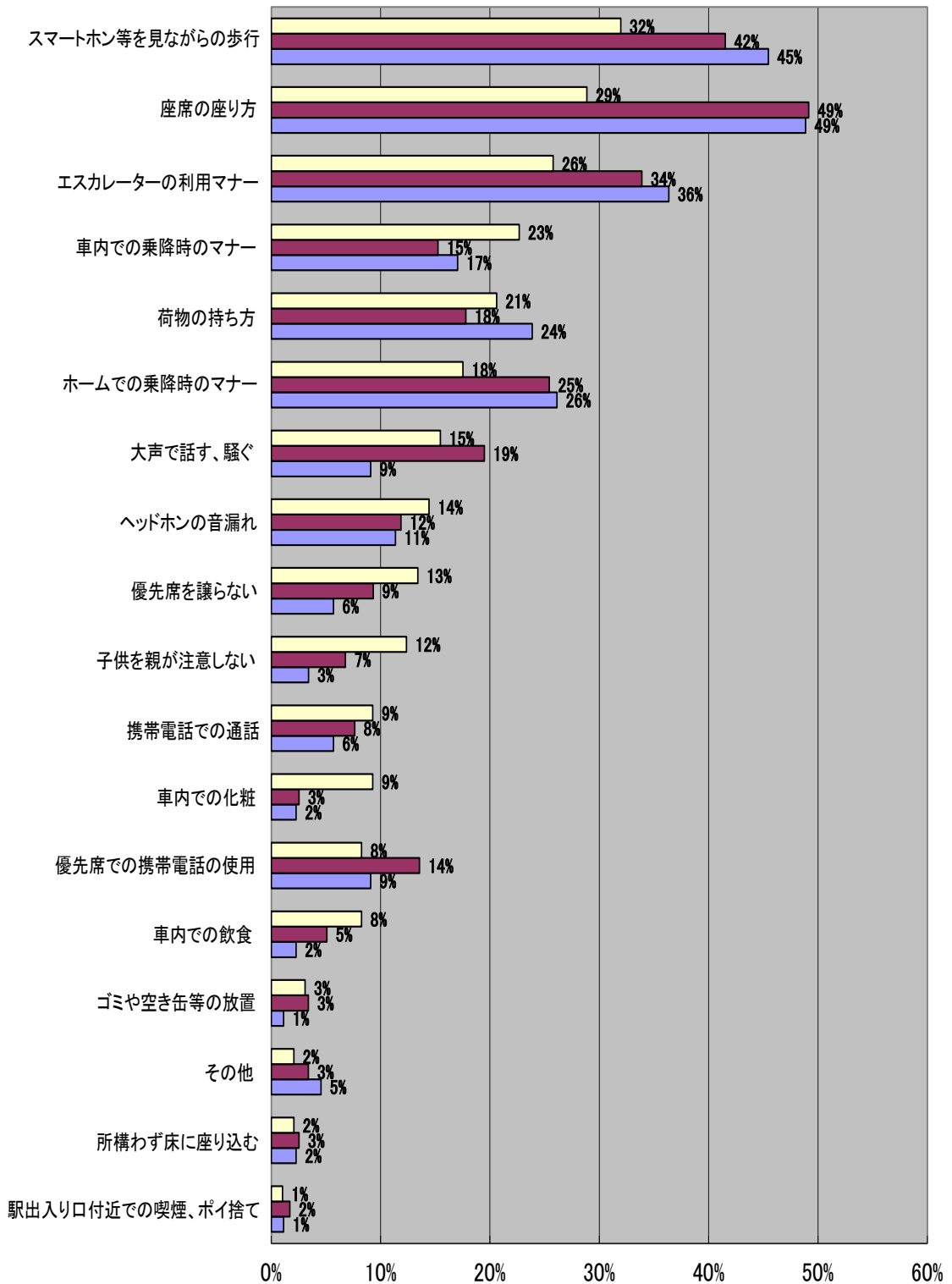
【前回との比較】

30年度第1回と比較しますと、全項目においてポイントアップしており、「車内でのマナー」では0.2ポイント、「ホーム・コンコースでのマナー」では0.1ポイント、「エスカレーターでのマナー」では0.3ポイントアップしております。

項目	30年度第2回	30年度第1回	29年度第3回	29年度第2回
車内	6.1	5.9	5.8	5.7
ホーム・コンコース	6.4	6.3	6.3	6.1
エスカレーター	5.0	4.7	4.9	4.2

Q2-2 最近気になるマナーについて調査を行いました。【4項目まで回答可】

今回（30年度第2回） 前回（30年度第1回） 前々回（29年度第3回）



Q2-3【悪くなっているマナー（記述式）】抜粋（全75件）

- ・混雑時に奥まで詰めない人が多い
- ・並ばない。割り込む。
（乗降時のマナー 全10件）
- ・スマートホンを見ながら歩く。
- ・歩きスマホと、スマホ操作のため突然止まる人が増えている。
（携帯電話・スマートフォンの使用 全16件）
- ・七隈線は一人一つの座席になっているのに、2席利用して真ん中に座っている
- ・高齢者に席を譲らない
（優先席・座席の利用マナー 全12件）
- ・エスカレーターに二列で乗るといのは殆ど浸透していません。
（エスカレーターの利用マナー 全7件）
- ・ラッシュ時にもリュックを背負ったまま乗車している人がいる。
（荷物の持ち方 全4件）
- ・海外の方が増えて大きな声でお話しされたり進行の妨げになる事が多くなった。
（その他のご意見 全26件）

Q2-4【良くなっているマナー（記述式）】抜粋（全54件）

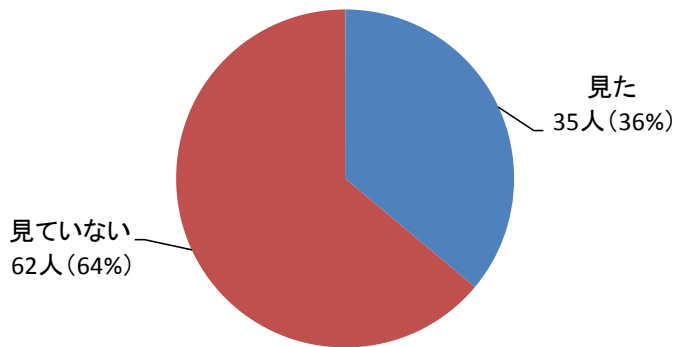
- ・なるだけ奥に行こうとする方が増えて、入口の混雑がひどくなくなったようです。
- ・乗車時には、降車する人を待って、きちんと並んでいます。
- ・整列乗車は、ほぼ問題なく良くなっていると感じます。
（乗降時のマナー 全17件）
- ・席の譲り合いは良くなっている
- ・席を詰めて座る人は以前と比べると多くなった気がする。
- ・混雑時は座席の座り方が良くなっている。
（優先席・座席の利用マナー 全17件）
- ・天神南駅ではエスカレーターで歩く人が少なくなってきた。まだまだ多いとは思いますが。
（エスカレーターの利用マナー 全5件）
- ・ベビーカー利用際、ベビーカー置き場は空けてくれているため乗せやすい
- ・リュックの持ち方、混雑時に気を使ってる人が多くなった気がする
（その他のご意見 全15件）

【交通局コメント】

マナーについては、依然として、車内での座席の座り方や荷物の持ち方、歩きスマホ等に関するご意見が多く寄せられています。改善されている部分も見られますが、まだまだ啓発が必要であると感じております。マナーに関しては、継続して啓発を行っていくことが重要だと考えており、今後も、効果的な啓発方法を検討しながら、職員による車内巡回やマナーキャンペーン等を通じて呼びかけを行うなど、お客様にご理解、ご協力いただけるよう取り組んでまいります。（乗客サービス課）

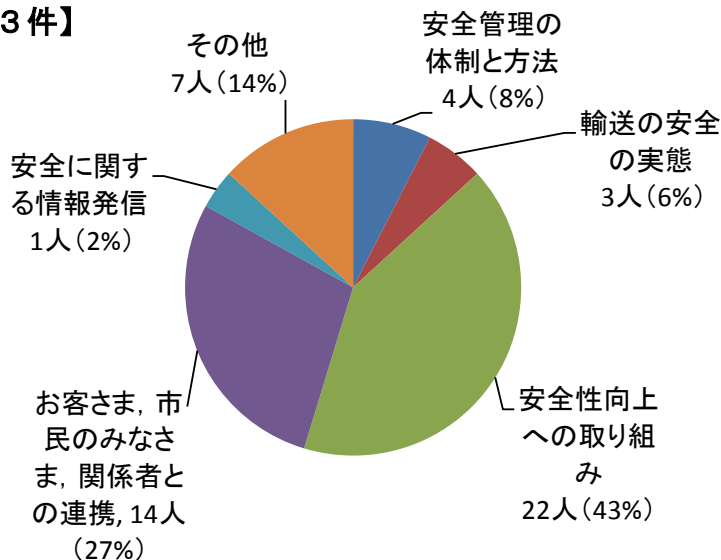
4. ■安全報告書に関する調査■

Q 4 - 1 交通局では輸送の安全に関わる情報を記載した「平成30年度安全報告書」を作成・公表しています。ご覧になりましたか。



Q 4 - 2 安全報告書をご覧になって、どの記事に興味を持たれましたか。
(複数回答)

【回答数 53件】



【※コメント（抜粋）】

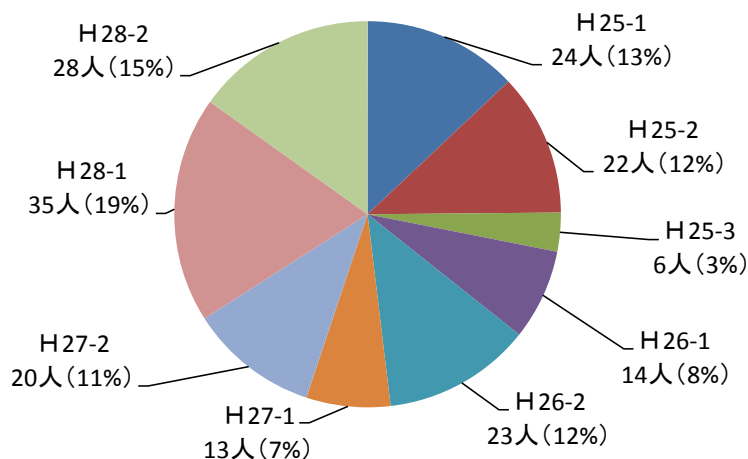
- ・「安全性向上への取り組みについて」は、知らないことも多く、災害対策についてはとても興味深かったです。
- ・安全が当たり前と思っている事が多かったのですがその陰にはたくさんの工夫と努力がある事が分かりました。
- ・浸水防止・避難誘導訓練。ゲリラ豪雨が増えているので、訓練が役立つ日が福岡でも来るかもしれないと思いました。
- ・地下鉄に対しての安心、安全は高く、この報告書によって、改めて安全に対しての取り組みを知ることができた。
- ・マナー向上のための啓発活動について。駅のアナウンス等実際に交通局的運動努力が感じられる。

Q4-3 安全報告書に対するご意見、ご感想がございましたらお聞かせください。

抜粋（全30件）

- ・お客さま・市民の皆さま、関係者との連携の詳細が記載されて分かりやすかった
- ・写真やグラフを資料としていれているので、わかりやすい
- ・色鮮やかで、写真を多用していたため、とても読みやすかったです。
ネットでも読めますが、冊子で駅の目につくところに置いておくと、もっと色々な方に読んでいただけるのではないかと思います。
- ・このような訓練や対策が行われていることを全く知りませんでした。
「ヒヤリハット」事例を共有している点などを読んで、より安心して利用することができると思いました。
- ・これまで地下鉄を利用する際には災害や事故が起こる可能性など微塵も感じていませんでしたが、先日局内統一訓練に参加させていただき非常時の訓練の様子を目で見て、何か起こった時の行動について考えるきっかけになっていましたので、安全な運行を維持する為に様々な取り組みが行われているという点について興味深く読ませていただきました。
もう少し、余白やイラストがあつたらもっと読みやすくなるのではないかと思います。
(内容に関するご意見 全21件)
- ・この程度のページ数ならば何処かに貼って掲示されてあるのでしょうか？皆さんが待ち時間に見れるところに貼ればと思います。
- ・安心して乗車できるよう今後もぜひ取り組んでほしいと思います。
- ・事故のないように取り組んでほしい
(その他のご意見 全9件)

Q4-4 安全PRポスターについて、どの安全PRポスターが印象に残っていますか。(3つまで選択)



Q4-5 選択されたポスターはどこが印象的でしたか。



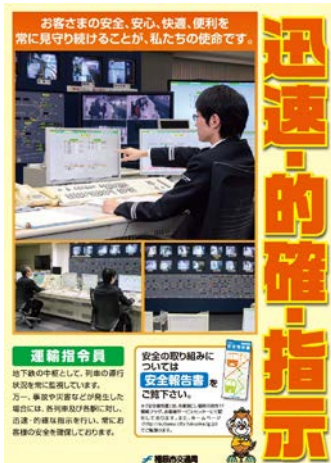
- 【25-1】
- ・車椅子の対応がわかってよい。
 - ・信頼が持てた。



- 【25-2】
- ・きちんと安全点検されている。
 - ・内部を見た感じがする。



- 【25-3】
- ・運転席大きく写っていて、目についた。
 - ・写真が印象に残っている。



- 【26-1】
- ・地下鉄の安全性がわかる
 - ・文字の使い方がうまい。



- 【26-2】
- ・普段触れない保守点検業務がわかる。



- 【27-1】
- ・目立たないところで、きちんと仕事してもらっている様子がわかる。



- 【27-2】
- ・安全・安心・快適が目についた。
 - ・スローガンが良い。



- 【28-1】
- ・整備している姿が印象的。
 - ・写真が良い。



- 【28-2】
- ・シンプルでデザインが良く、最も大切な「安全」が強調されている点。

【交通局コメント】

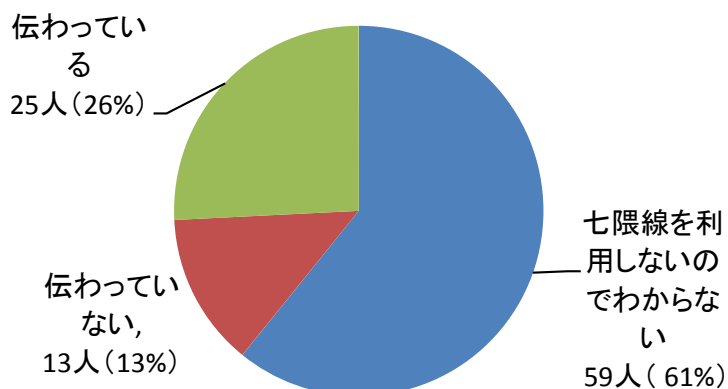
安全報告書では、お客さまに地下鉄を安心してご利用いただけるよう、交通局の安全に関する取り組みなどをお知らせしております。

多くのお客さまに安全報告書をご覧いただくために、駅窓口においては、手軽に手に取って頂けるよう内容を簡略化した冊子版を作成し、配置しております。ぜひご覧ください。また、内容につきましても、「余白やイラストがあったらもっと読みやすくなる」などのご意見をいただき、より読み易く、分かりやすい内容となるよう、引き続き改善を図ってまいります。

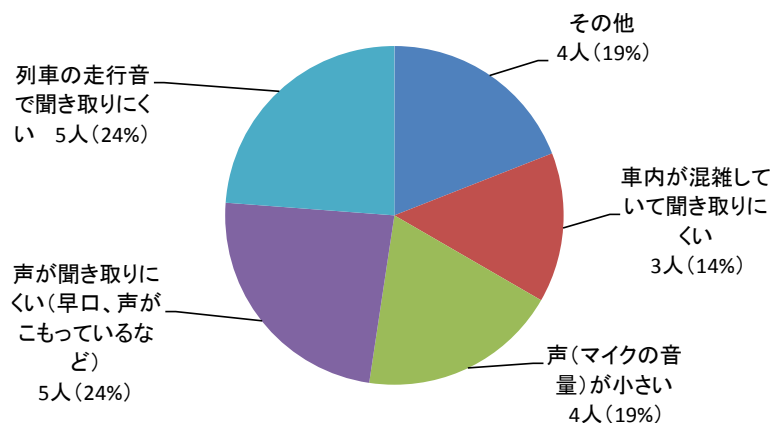
今後とも、お客さまに安心してご利用いただけるよう、安全に関する取り組みを進めてまいります。（運転課）

5. ■七隈線の車内外放送について■

Q5-1 七隈線において、混雑した車内で乗務員が手動で、車内外での案内放送の内容はお客さまに伝わっていますか。



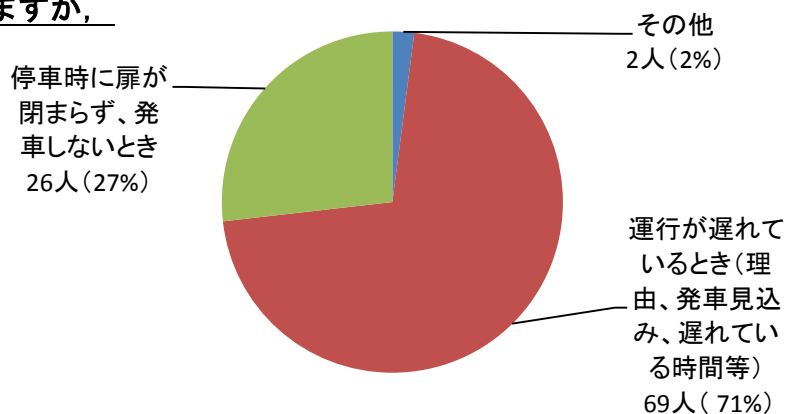
Q5-2 上記の質問で、「伝わっていない」とお答えになったお客さまにお伺いします。伝わっていないと感じられた理由はなんですか。（複数選択可）



【その他コメント】

- ・何も気にしていなかった。
- ・混雑時に乗ったことがない。
- ・放送を行っていたこと自体があまり記憶に残っていない。

Q5-2 自動放送以外に、どんな時に、どのような、乗務員による手動放送が必要と感じますか、



【その他コメント】

- ・七隈線を利用しないのでわからない。
- ・英語でのアナウンス

【交通局コメント】

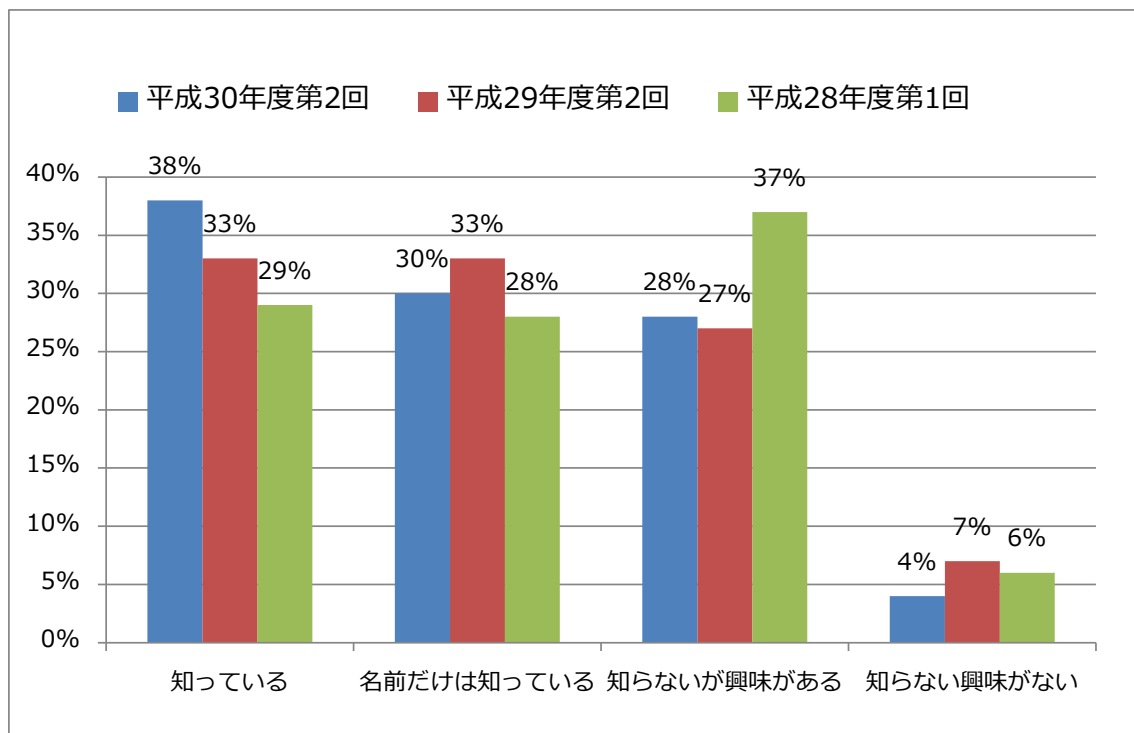
早口、声がこもっているなど、声が聞き取りにくい、または混雑した状況で聞き取りにくいとのご意見をいただき、すべての乗務員に丁寧で明瞭な案内放送の指導教育する必要性を感じ、今後の列車添乗指導・教育訓練の参考となりました。

発車時間の遅れを気にするあまり、早口で伝わらない放送が行われていることを乗務員自らが理解して、改善に努めてまいります。混雑した車内においては、スムーズに乗降できるよう、乗降促進案内放送を行います。また、異常時には、スピード感を持った情報提供を行い、安全安心で快適な運行に取り組んでまいります。

(橋本乗務事務所)

6. ■SUBWAY DIET活動について■

Q6 「駅まで歩く、駅から歩く。」をスローガンに、環境への貢献や、心身の健康づくりなどのライフスタイルを提案する「SUBWAY DIET」という活動を知っていますか。



【交通局コメント】

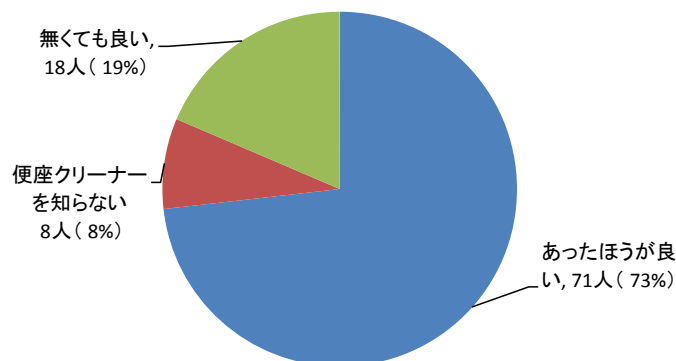
福岡市地下鉄では、「SUBWAY DIET」として、地下鉄利用による環境への貢献や健康づくりなど、ウォーキングと地下鉄を組み合わせたライフスタイルを提案するプロモーション活動を行っています。その一環として、地下鉄沿線をめぐるウォーキングマップの配布・Web配信、九州交響楽団と連携した音源配信等を行っています。

アンケートの結果、「SUBWAY DIET」について『知っている』方の割合は増加傾向にあり、これまでの取り組みの成果が表れていると感じています。より多くの方に知っていただけるよう、引き続き、ホームページや駅・車内中吊ポスター、地下鉄ウォーキングイベントなどで積極的にお知らせしながら、より充実した取り組みとなるよう検討してまいります。（経営企画課）

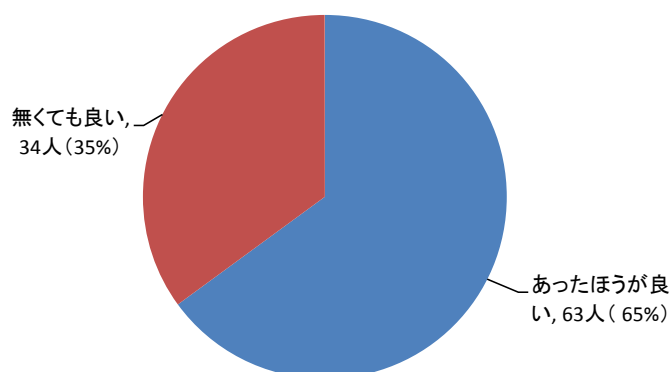
※Webサイト <http://subway-diet.com/>（交通局HPからもアクセス可）

7. ■「客用トイレの整備」について■

Q7 空港・箱崎線の一部の個室トイレ（洋式トイレ）に設置している「便座クリーナー」について、該当するものを選んでください。



Q7-2 ハンドドライヤー（風で手を乾かす機器）を設置している商業ビルや鉄道駅がございますが、地下鉄においてもハンドドライヤーはあったほうが良いと思われませんか。



【交通局コメント】

トイレの設備について、「便座クリーナー」や「ハンドドライヤー」は「あったほうが良い」方が、6～7割程度おられることがわかりました。

今後とも、ユニバーサルデザインに配慮した駅施設の充実に向けて、いただいたご意見を参考に、さらなる改善に取り組んでまいります。

6. ■福岡市地下鉄について■

【福岡市地下鉄について何かお気づきの点や、ご意見などありましたらご記入ください。】抜粋（全45件）

- ・おもに七隈線の話しになりますますがマナーがすごく良い地下鉄だと思います。席取りを慌ててされたりも少ないし、お子さんが走り回ったりも私は見てないし、大声で話したりや学生がガヤガヤうるさいやらもあまり見かけないです。駅員さんもすごく親切だし電車も綺麗だし気に入ってます。
- ・エスカレーターの右側の利用が上手くできていないことが気になります。市民に2列で乗車することがもっと周知されればいいなと思います。
(乗車マナーに関すること 全6件)
- ・エレベーターの位置がわかりづらい。
(乗客案内に関すること 全3件)
- ・頻繁に利用する別府駅と茶山駅では、エスカレーターの左右が異なっていて、時々間違えて侵入してしまいそうになります
- ・女子トイレには、すべて音姫つけて欲しい。水の節約になると思います。
(駅施設に関すること 全8件)
- ・はやかけんにもオートチャージ機能があったらいいなと思う。
- ・会社で転勤して来た人達が揃って言う事。「福岡市は地下鉄の運賃が高い」「高すぎる」と。実際に旅行で色々行くと「この距離で安いな・・・」と思う。
(運賃・乗車券に関すること 全5件)
- ・空港線について、福岡市も人口が増加して更に外国人観光客もそこそこ増えてきたので、車両を6両から8両にして欲しい。
(車両に関すること 全4件)
- ・この頃、空港線での運転が少し荒くなっているように思えます。もう少し余裕を持って運転をされた方がよろしいのではないかと思います
(運転、ダイヤに関すること 全3件)
- ・我が子が改札口でシールをもらえるのを楽しみにしているので、ぜひ継続してください。どんな絵柄のシールがあって、それを集めていけるような台紙のようなものがあると、集めるのが楽しくなるかと思います。また、スタンプラリーで景品がもらえたりすると、子供は喜びます。
(その他 七隈線延伸、乗換等に関する事など 全16件)

【交通局コメント】

たくさんのご意見をいただきありがとうございます。いただきましたご意見につきましては、今後のサービス向上など改善に活かしてまいります。

福岡市地下鉄では、アンケートによる調査結果を様々な取り組みに反映させ、お客様が気持ちよくご利用できる地下鉄を目指します。