

第2回 福岡市地下鉄経営戦略懇話会

福岡市地下鉄経営戦略の改定に向けて

福岡市交通局

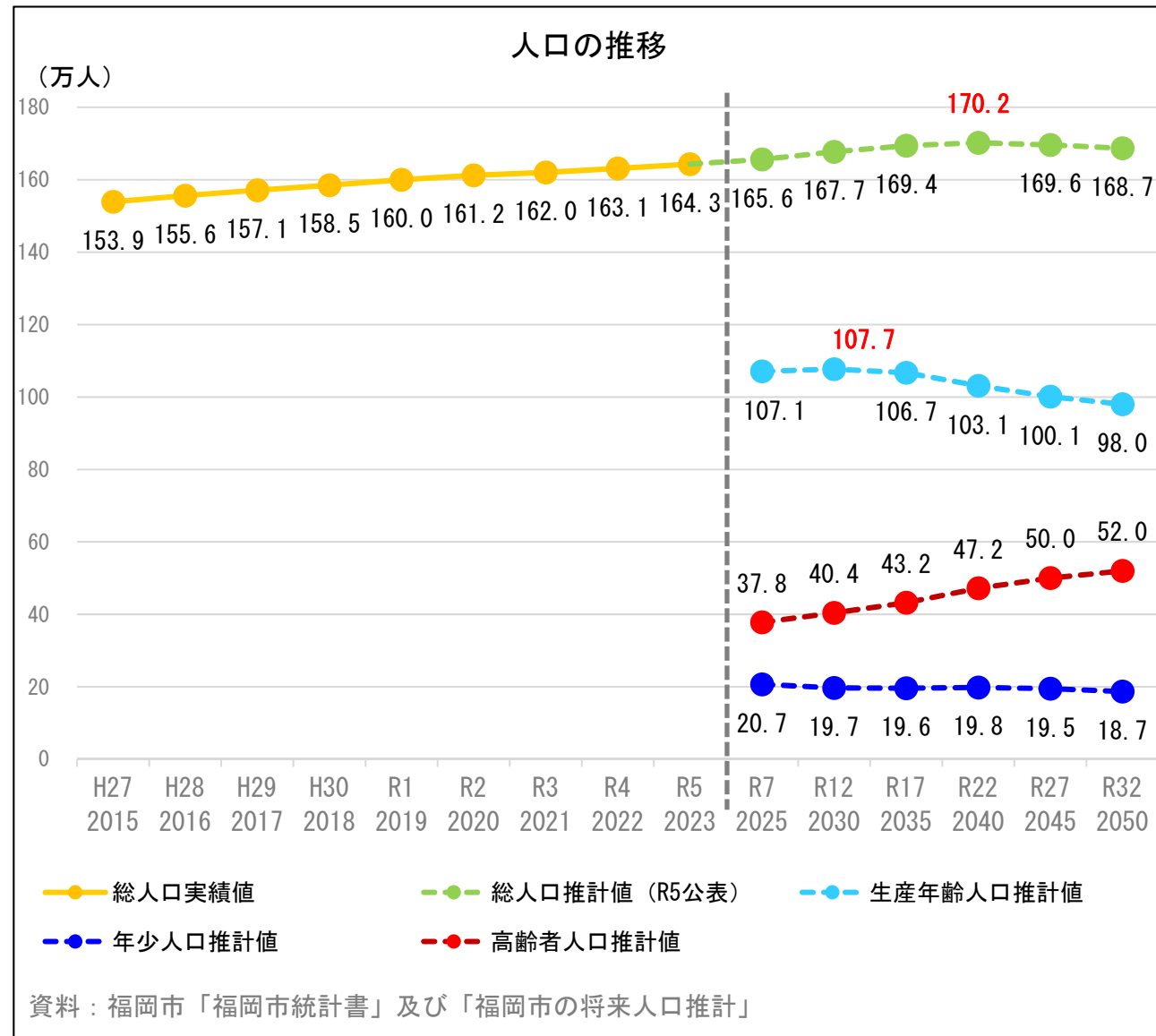
I 現状と課題

1 福岡市地下鉄を取り巻く環境

人口

○福岡市の人口総数は、都市が自然と調和しコンパクトで住みやすいまちであることや、スタートアップや企業誘致に取り組み事業所数や雇用が増加していること、学生をはじめ若い世代の転入が多いことなどから、全国の人口が減少に転じた平成21年度以降も増加を続けており、令和5年度公表の将来人口推計によると、当分の間は増加を続け、令和22年頃に170.2万人でピークを迎える見通しとなっています。

○なお、地下鉄利用者の主要層である生産年齢人口は、令和12年頃の107.7万人をピークとして総人口に先行して減少に転じ、長期的には総人口の減少率を上回って減少する見通しです。今後、シニア世代やファミリー層の利便性の高い都心部・駅周辺部への回帰の動きが広がった場合、輸送人員の減少は人口の減少よりも緩やかなものにとどまると考えられますが、年少・高齢者層に対する移動需要喚起策や来街者へのより一層のアプローチが必要になると考えられます。

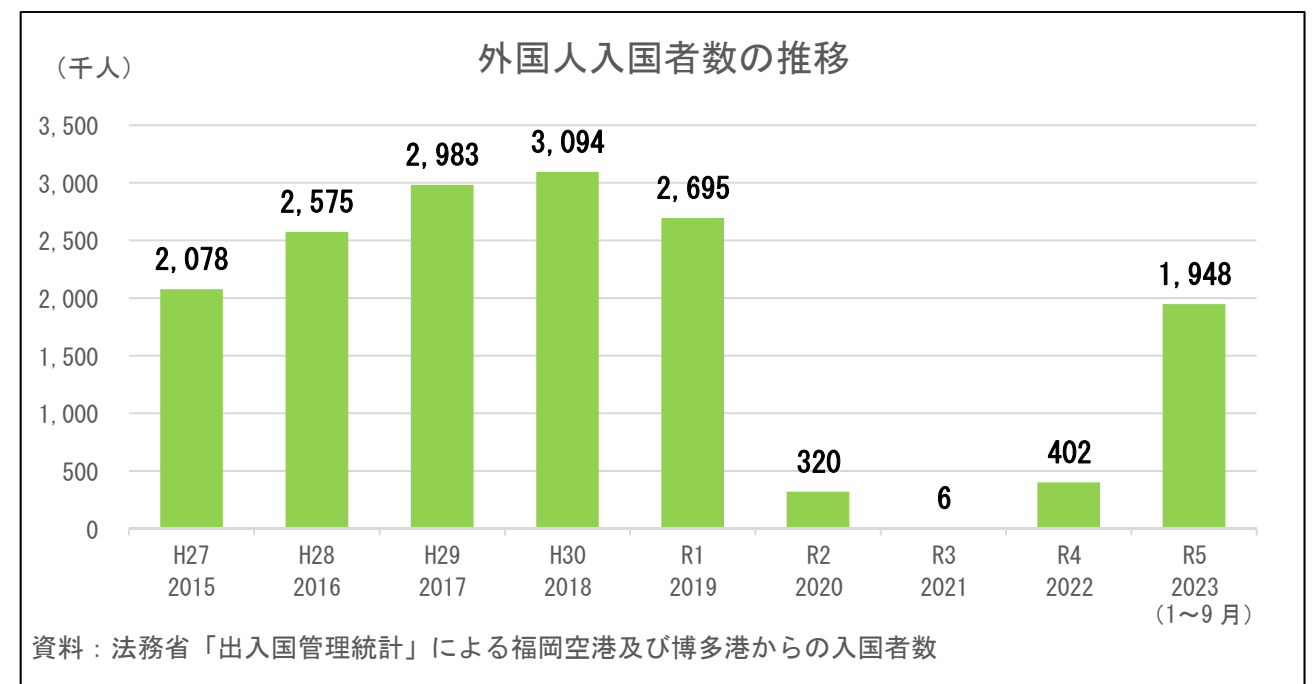
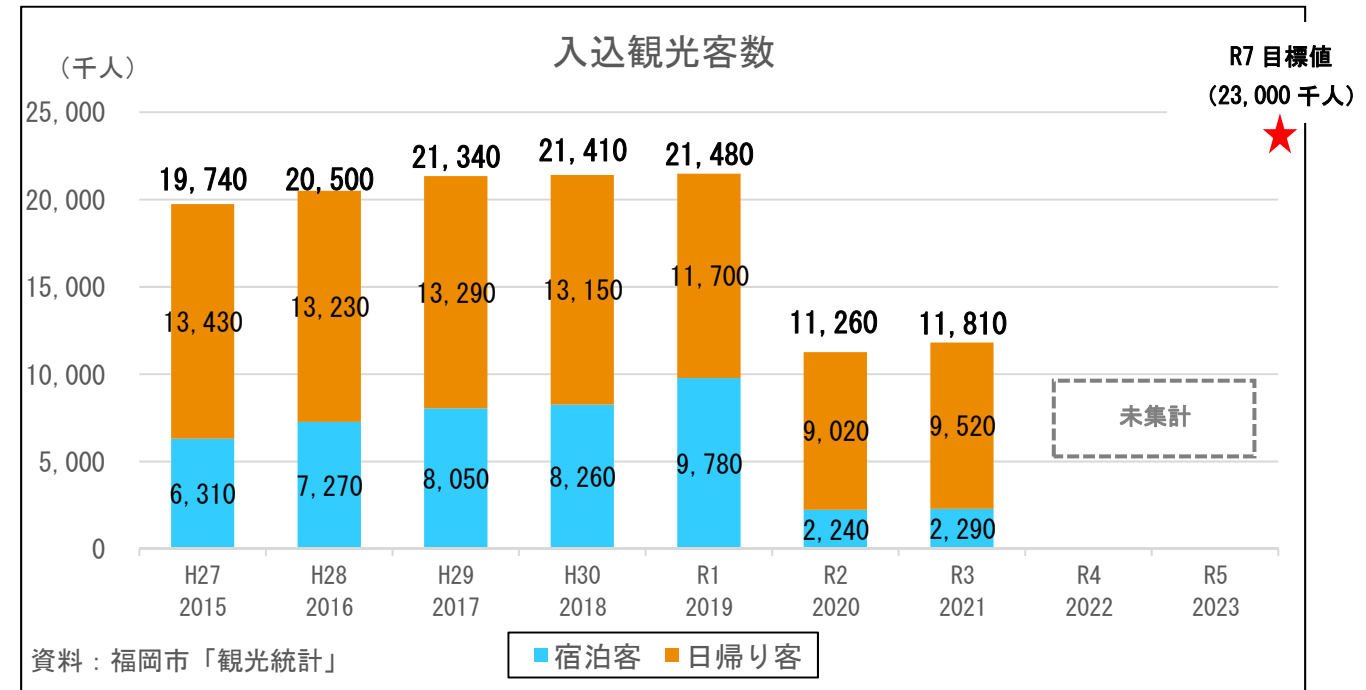


観光

○福岡市への入込観光客数は、令和2年以降、コロナ禍により大幅に落ち込んだものの、福岡市経済観光文化局の「観光・MICE 推進プログラム」では、令和7年度までの計画で、コロナ禍前を超える年間2,300万人の入込観光客数を目標としています。

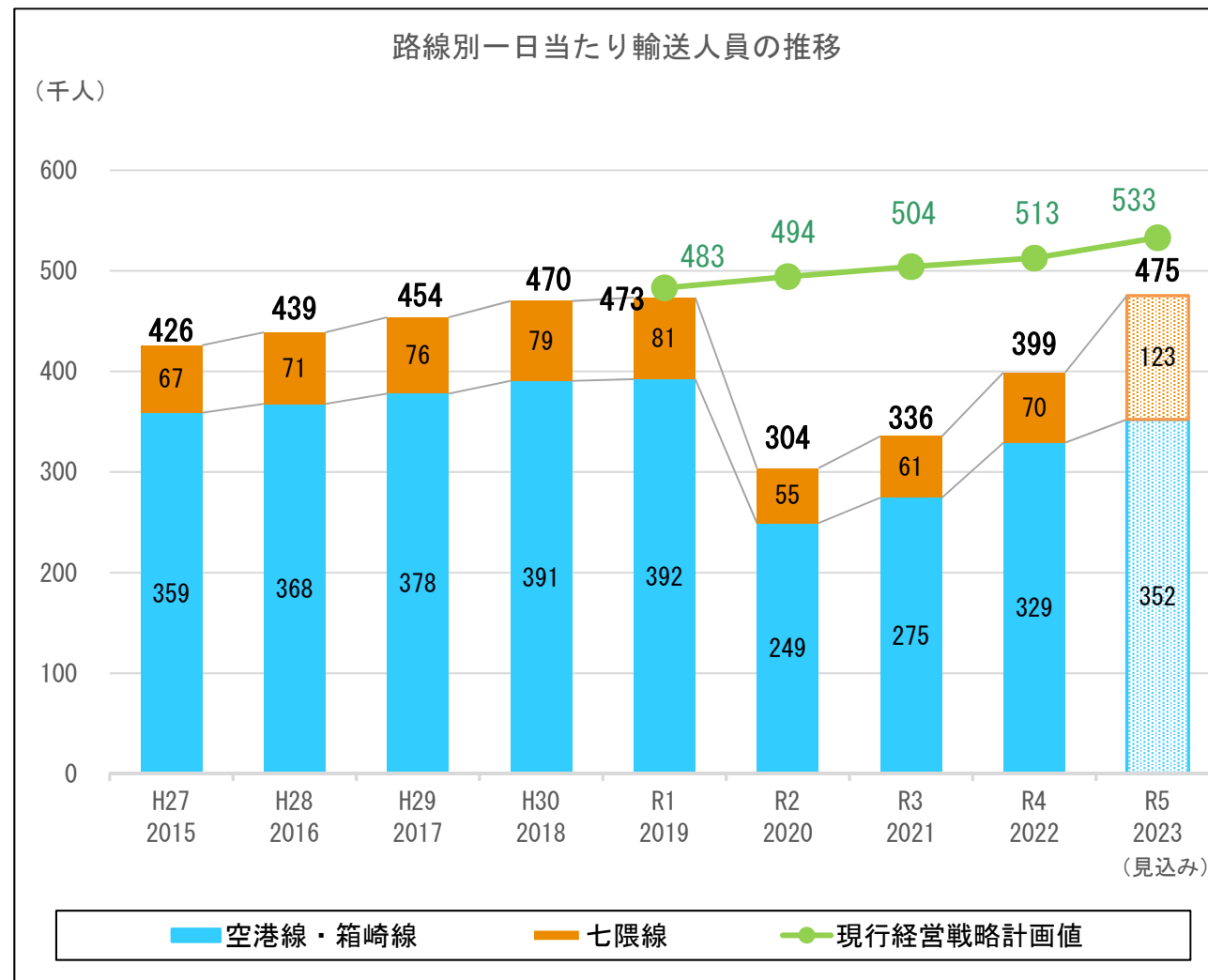
○また、福岡空港及び博多港からの外国人入国者数も、同様に大幅に落ち込んだものの、令和5年度は、コロナ禍における行動制限の撤廃やリベンジトラベル需要、円安の進行等もあり急激な回復を見せています。

○国においても、「観光立国推進基本計画（第4次）」において、令和7年までに訪日外国人旅行者数を令和元年水準超えとすることを目標として施策を展開することとしており、早期の回復が見込まれます。



2 福岡市地下鉄の運営状況

事業運営の状況



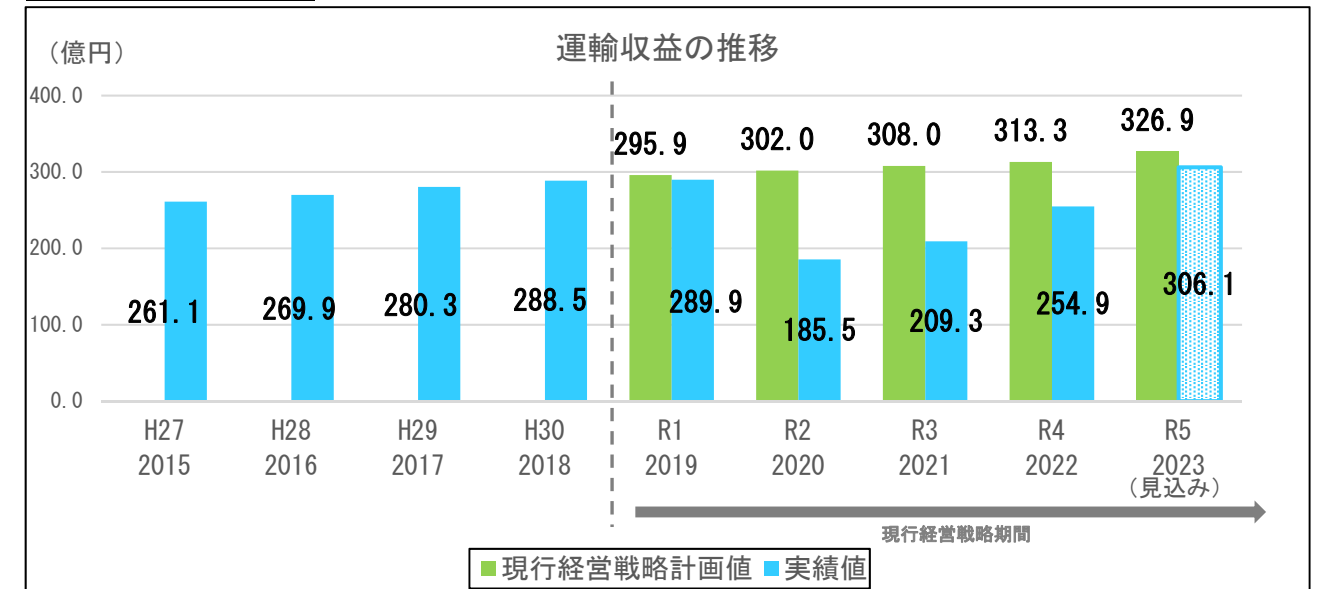
【現状】

- コロナ禍の影響により令和2年度から輸送人員は大幅に減少しましたが、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種が進んだことや、感染症法上の位置づけが5類感染症に変更されたことによる行動制限の撤廃等に伴い、回復傾向にあります。
- 今後、人口や来街者の伸びが見込まれるとともに七隈線延伸区間開業による沿線地域の開発等の効果や天神ビッグバン・博多コネクティッド等の推進による雇用者の増加、九州大学箱崎キャンパス跡地の再開発など新たなまちづくりの進展等により、輸送人員はコロナ禍前の水準に回復し、さらに増加していくことが見込まれます。

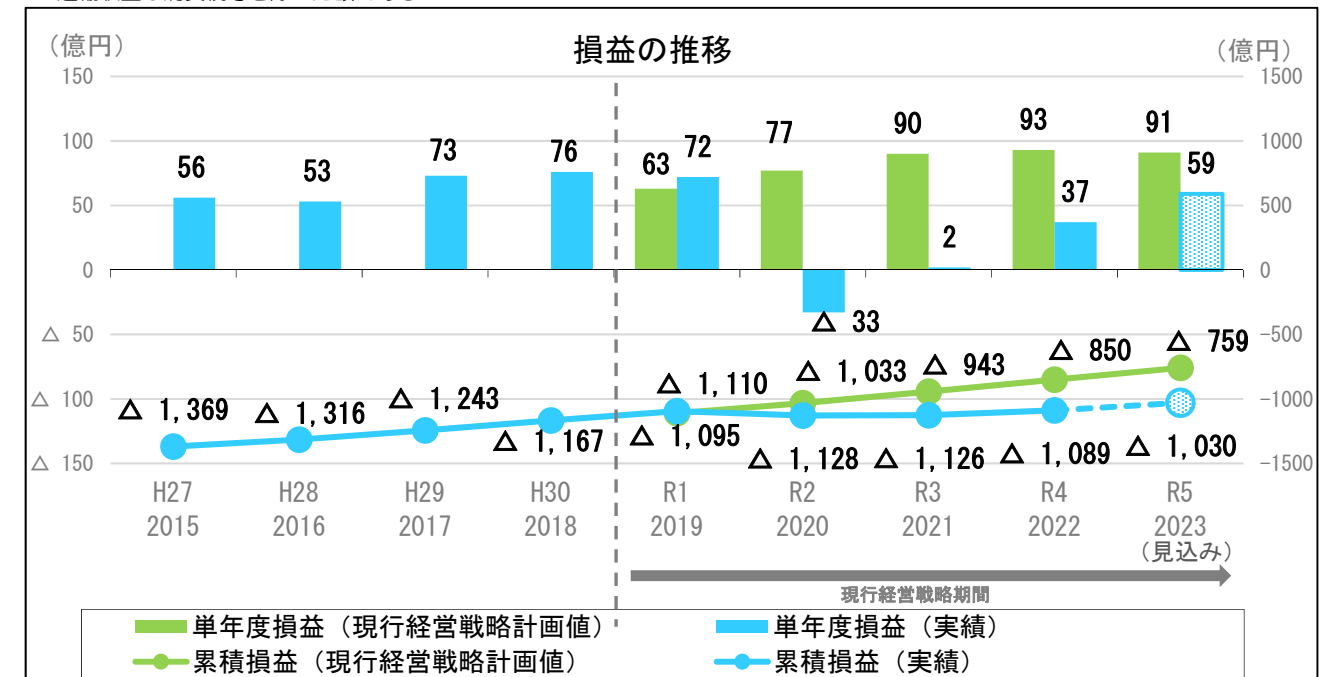
【課題】

- 将来的には生産年齢人口が減少局面に入ることを見据え、特に、乗車率の低い平日の昼間や土日祝日などに、市民や来街者により多く利用していただくための取り組みが必要です。

財政運営の状況



※運輸収益は消費税等を除いた額である



【現状】

- 地下鉄事業収入の根幹である運輸収益は、コロナ禍の影響による落ち込みから徐々に回復し、令和5年度には現行経営戦略計画値の9割程度にまで回復する見込みです。
- 令和4年度の単年度損益は37億円の黒字を確保し、累積損益も赤字幅を縮小させており、令和5年度もさらなる改善を見込んでいますが、いずれも計画値を下回った推移となっています。

【課題】

- 資源価格の高騰等により電力料をはじめとした地下鉄の運営コストが増加しており、今後もさらに増加が見込まれることから、各種契約の発注方法見直しなどコスト削減に工夫をこらすとともに、戦略的な営業施策の展開等により経費の伸びを上回る収入を確保するなど、持続的な経営を担保するための一層の取り組みが必要です。

3 現行経営戦略の進捗状況

成果指標の進捗状況

(1) 安全・安心の確保

<現状>

- 近年の自然災害の激甚化への対応として、お客様の安全確保のための全線計画運休や、浸水防止合同訓練等を実施しています。
- ヒヤリ・ハット情報を積極的に収集し、再発防止に向けた情報共有・研修等を実施しています。
- 新型コロナウイルス感染症対策としての車両・施設等の消毒及びマスク・アンド・ライドの推進、並びに防犯対策として3000A系車両に防犯カメラを設置する等の取組みを実施しました。

<成果指標>

指標項目	現状値 (策定時)	令和5年度時点成果指標		達成状況
		中間目標値	実績値	
地下鉄が安全・安心と感じるお客様の割合	89.9%	現状以上 (90%以上)	95.5%	達成
ヒューマンエラーの件数	63件	56件 (R元~R5nd平均)	44.5件 (R元~R4nd平均)	達成
技術の継承がうまくいっていると思う職員の割合	32%	50%	49.4%*	概ね達成
施設・車両に起因する運行への影響件数	11件	9件 (R元~R5nd平均)	14.5件 (R元~R4nd平均)	未達成
施工不良・作業不良に起因する障害の件数	14件	12件 (R元~R5nd平均)	9.75件 (R元~R4nd平均)	達成

※「技術の継承がうまくいっていると思う職員の割合」は令和3年度時点の実績値

<レビュー>

- 安全・安心の確保に関する指標については5項目中、4項目が中間目標を達成又は概ね達成しています。
- 局を挙げて運輸安全マネジメントを推進し、輸送障害の未然防止やお客様の安全確保に向けて取り組んできた結果、ヒューマンエラーの件数及び施工不良・作業不良に起因する障害の件数が減少するとともに、地下鉄が安全・安心と感じるお客様の割合も高い水準で推移し、いずれも中間目標を達成しています。
- 一方で施設・車両に起因する運行への影響件数は、経年劣化に伴う車両扉の不具合等の発生により中間目標を未達成となっています。不具合の解消・再発防止に努めるとともに、施設・車両の経年劣化等にも、よりきめ細やかな予防保全や計画的な更新等により対応していく必要があります。

(2) 快適で質の高いサービスの提供

<現状>

- 各種乗車マナーに関する啓発活動を実施しており、特にエスカレーターの安全利用やホーム混雑の緩和のため、車内中吊り等を使用した「歩かず、2列利用」キャンペーンの実施や、2列利用促進床サインの設置(令和4年度：天神駅)に取り組みました。
- バリアフリールート拡充のため、エレベーター・エスカレーターを4駅で増設しました。
- 案内サインについては、案内内容の見直し、各駅でのエレベーター案内の拡充、駅付近案内図の改良、多言語対応など案内の充実を図っています。
- ダイヤ改正による停車時分見直し(平成31年3月：空港線・箱崎線、令和2年3月：七隈線)により遅延率を改善しています。

<成果指標>

指標項目	現状値 (策定時)	令和5年度時点成果指標		達成状況
		中間目標値	実績値	
朝ラッシュ時の定常的な遅延時分(遅延率)	空港・箱崎線 50% 七隈線 14%	空港・箱崎線 40% 七隈線 10%	空港・箱崎線 7% 七隈線 4%	達成
「駅員の接客」に関する満足度	94.8%	現状以上 (90%以上)	94.8%	達成
エレベーター、エスカレーターを増設した駅数	-	5駅	4駅*	概ね達成
「乗車マナー」に関する満足度	67.7%	70%	81.3%	達成
65歳以上の利用者数(記名式はやかけん所持者数)	23,716人	40,000人	46,355人*	達成
「案内サイン」に関する満足度	85%	87.5%	86.2%	未達成

※令和4年度時点の実績値

<レビュー>

- 快適で質の高いサービスの提供に関する指標については6項目中、5項目が中間目標を達成又は概ね達成しています。
- 「駅員の接客」に対する満足度については、接遇研修等において、毎回強化すべきポイント及びテーマを選定して実施することなどにより目標を達成しています。
- 「乗車マナー」に関する満足度についても、中間目標を達成していますが、特に強化しているエスカレーターの「歩かず、2列利用」キャンペーン後の利用状況において、一定の浸透があるものの、歩く人も見受けられることから、さらなる普及啓発が必要です。
- エレベーター・エスカレーターの増設については、駅数自体は中間目標を未達成ではあるものの、9箇所(エレベーター5箇所、エスカレーター4箇所)に設置しており、バリアフリールート拡充のため、引き続き計画的な増設を進めていく必要があります。
- 「ちかパス65」など高齢者が使いやすいサービスの提供に努めた結果、65歳以上の利用者数は着実に増加しています。
- 「案内サイン」に関する満足度については、中間目標を未達成ではあるものの、より分かりやすい案内に向け適宜改良を続けており、令和2年度以降は策定時の現状値を上回って推移しています。引き続き、エレベーターの案内や優先利用、認知症の方にもわかりやすいデザインの採用など、案内サインのさらなる拡充について、取組みを進めていく必要があります。

(3) まちづくりへの貢献

<現状>

- 天神ビッグバン等の地下鉄駅周辺のまちづくりやビル建替え等の機会を捉えたビルと駅との接続による結節機能の拡充を誘導するとともに、バスナビジョンの設置等による他の公共交通機関との乗継ぎ利便性の向上を図っています。
- 沿線の集客施設等と連携した周遊イベントの実施や副駅名の設定、また、駅壁面への装飾などによる駅の魅力づくりや地下鉄フェスタなどの地下鉄の魅力向上策を実施しています。
- パーク&ライド駐車場の利用促進等により、自動車から環境にやさしい地下鉄への利用転換を図るとともに、地下鉄駅照明等のLED化、地下鉄電力の再生可能エネルギー由来電力への計画的切替などカーボンニュートラルに向けた取組みを実施しています。

<成果指標>

指 標 項 目	現 状 値 (策定時)	令和5年度時点成果指標		達 成 状 況
		中間目標値	実 績 値	
地下鉄駅に親しみや愛着などの魅力を感じるお客様の割合	85.1%	87.5%	86.4%	未達成
他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うお客様の割合	75.3%	77.5%	83.5%	達 成
お客様1人を1km運ぶために使用する電力量	102 Wh/人km	96 Wh/人km	110.6 [*] Wh/人km	未達成

※令和4年度時点の実績値

<レビュー>

- まちづくりへの貢献に関する指標については、3項目中、1項目が中間目標を達成しています。
- 「地下鉄駅に親しみや愛着などの魅力を感じるお客様の割合」は、中間目標を未達成ではあるものの、駅装飾などによる地下鉄駅の活用、沿線施設とタイアップした周遊イベントの実施など、コロナ禍においても、3密を避けて参加可能な取組を実施したこと等により、令和元年度以降、8割以上で推移していますが、目標達成に向けては、伝統や文化を感じるデザインや話題性のあるコンテンツとのコラボレーション等による駅構内の装飾に取り組むなど、さらなる駅の魅力づくりを推進していく必要があります。
- 「他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うお客様の割合」については、令和5年3月に七隈線が博多駅まで延伸開業したこと等により、大幅に上昇しています。
- 「お客様1人を1km運ぶために使用する電力量」については、コロナ禍による輸送人員の減少により中間目標を未達成となっていますが、電力消費量は、車両への省エネルギー機器の導入や駅照明等のLED化により、平成30年度の約8,861万kWhから令和4年度には8,410万kWh、約5%の減と着実に減少しており、引き続きカーボンニュートラルに向けた取組みを推進していく必要があります。

(4) 経営基盤の強化

<現状>

- 広告料収入（令和4年度）については、コロナ禍の影響により、令和元年度比27%の減少となっており、増収に向けて販売促進キャンペーンなどの取組みを実施しています。
(単位：億円、税抜き)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (見込み)
広告料収入	11.3	8.5	7.7	8.2	8.8

- 駅ナカ事業収入（令和4年度）は、使用料の見直しや店舗・無人機事業者の公募等による貸付料の増額などにより、令和元年度比31.7%の増加となっています。
(単位：億円、税抜き)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (見込み)
駅ナカ事業収入	4.0	3.8	4.7	5.3	5.6

- 令和4年度末の累積欠損金は1,089億円、企業債残高は2,191億円となっており、着実に減少しています。
(単位：億円)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (見込み)
累積欠損金	1,095	1,128	1,126	1,089	1,030
企業債残高	2,315	2,276	2,243	2,191	2,094

- 交通局人材育成プランについては、効果的なOJT（仕事を通じた指導・育成）の強化などを定め、人材育成の取組みを推進しています。

<成果指標>

指 標 項 目	現 状 値 (策定時)	令和5年度時点成果指標		達 成 状 況
		中間目標値	実 績 値	
累 積 欠 損 金	1,243億円	759億円	1,030億円 [*]	未達成
企 業 債 残 高	2,530億円	1,943億円	2,094億円 [*]	未達成
現在の仕事にやりがいを感じている職員の割合	58%	65%	64.6% [*]	概 ね 達 成

※「累積欠損金」「企業債残高」は令和5年度末見込み値、「現在の仕事にやりがいを感じている職員の割合」は令和3年度時点の実績値

<レビュー>

- 経営基盤の強化に関する指標については、3項目中1項目が中間目標を概ね達成しています。
- 累積欠損金及び企業債残高は着実に減少していますが、コロナ禍の影響により輸送人員が減少したこと等により、減少のペースはより緩やかなものとなっています。引き続き、収益力の向上・業務の効率化を図り、経営基盤の強化に取り組んでいく必要があります。
- 現在の仕事にやりがいを感じる職員の割合については、OJTを基本とした指導・育成や技術力の継承、資質・能力向上に向けた研修の充実に取り組む、中間目標を概ね達成しています。
- 組織および各職員が、地下鉄の信頼性向上に向けたそれぞれの目標に向かって邁進し、達成感が得られ、やりがいにもつなげることができるよう、職場のコミュニケーション強化や、ワークライフバランスの推進、業務知識・ノウハウの確実な伝承など、職員が安心して働くことができる職場づくりに、引き続き、取り組んでいく必要があります。

2 お客様の声

(1) 概要

お客様から、ホームページのメール、駅窓口で直接お受けするご意見、お客様サービスセンター等への電話、市広聴課で受け付けたもの（市民相談、市政への提案など）や、「お客様の声ハガキ」など、様々な方法でご意見をいただいています。

(2) 内容別実績

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度上半期		主な内容
	件数	件数	件数	件数	件数	割合	
運転・ダイヤ	89	64	94	143	138	16.4%	ダイヤの改善、安全対策、運転技術等
乗客マナー	120	127	155	178	128	15.2%	携帯電話の使用、優先席占有等
運賃・乗車券等	114	150	152	117	104	12.4%	IC乗車券、販売制度、運賃等
乗客案内	163	266	154	186	102	12.2%	案内表示、案内放送、ホームページの改善等
駅施設等	134	118	130	124	90	10.7%	バリアフリー、駅務機器、エレベーター・トイレ等
車両	126	128	120	120	90	10.7%	車両の設備、空調等
職員等の対応	149	34	134	126	82	9.8%	職員・委託職員の対応等
乗り換え・駅周辺整備	3	4	13	37	44	5.2%	地下鉄乗り換え、他交通との結節、駅周辺整備等
将来計画	3	8	37	54	23	2.7%	延伸計画、将来構想等
その他	72	198	62	38	39	4.7%	-
合計	973	1,097	1,051	1,123	840	100.0%	

※お客様の声のうち、要望や苦情にかかるものを抜粋

(3) お客様の声を反映した主な取組（過去5年間）

- 平成31年4月 車内次駅放送に駅ナンバリングの放送を追加
列車接近メロディの音量を調整
- 令和元年7月 ご意見投稿フォームにご意見を受理した旨の自動返信メール送付機能を追加
- 8月 ラッシュ時の混雑状況をホームページに掲載
- 9月 博多駅筑紫口の5、6番出入口方面に改札を新設
- 令和2年3月 空港線・箱崎線全駅改札付近サインのエレベーター案内表示を改良
- 7月 新型コロナウイルス感染症対策として、各駅にてマスクの販売を開始
- 10月 車両の優先座席付近に新たに「ヘルプマーク」を掲出
- 令和3年8月 抗菌・抗ウイルスコーティングを実施
- 10月 新型コロナウイルス感染症対策の英語放送を開始
エスカレーター安全利用キャンペーンを実施
- 令和4年3月 駆け込み乗車禁止サインの表示や設置場所を見直し
- 8月 「防犯カメラ作動中」のステッカーを駅構内に設置
- 令和5年3月 天神南駅の案内図を改良
- 7月 ファミちかきっぷの利用方法の簡素化
タッチ決済乗車の改札機の改善
- 8月 乗降マナー啓発の強化
七隈線のダイヤ改正の実施
中洲川端駅ホームへの入線時間繰り上げによるホームの混雑緩和の実施