

# 令和2年度 交通局運営方針

## 1. 経営理念

私たちは、日常を支える公共交通機関として、安全・安心を何よりも優先するとともに、質の高いサービスの提供にチャレンジし続けることで、お客様と福岡のまちの笑顔と元気を運びます。

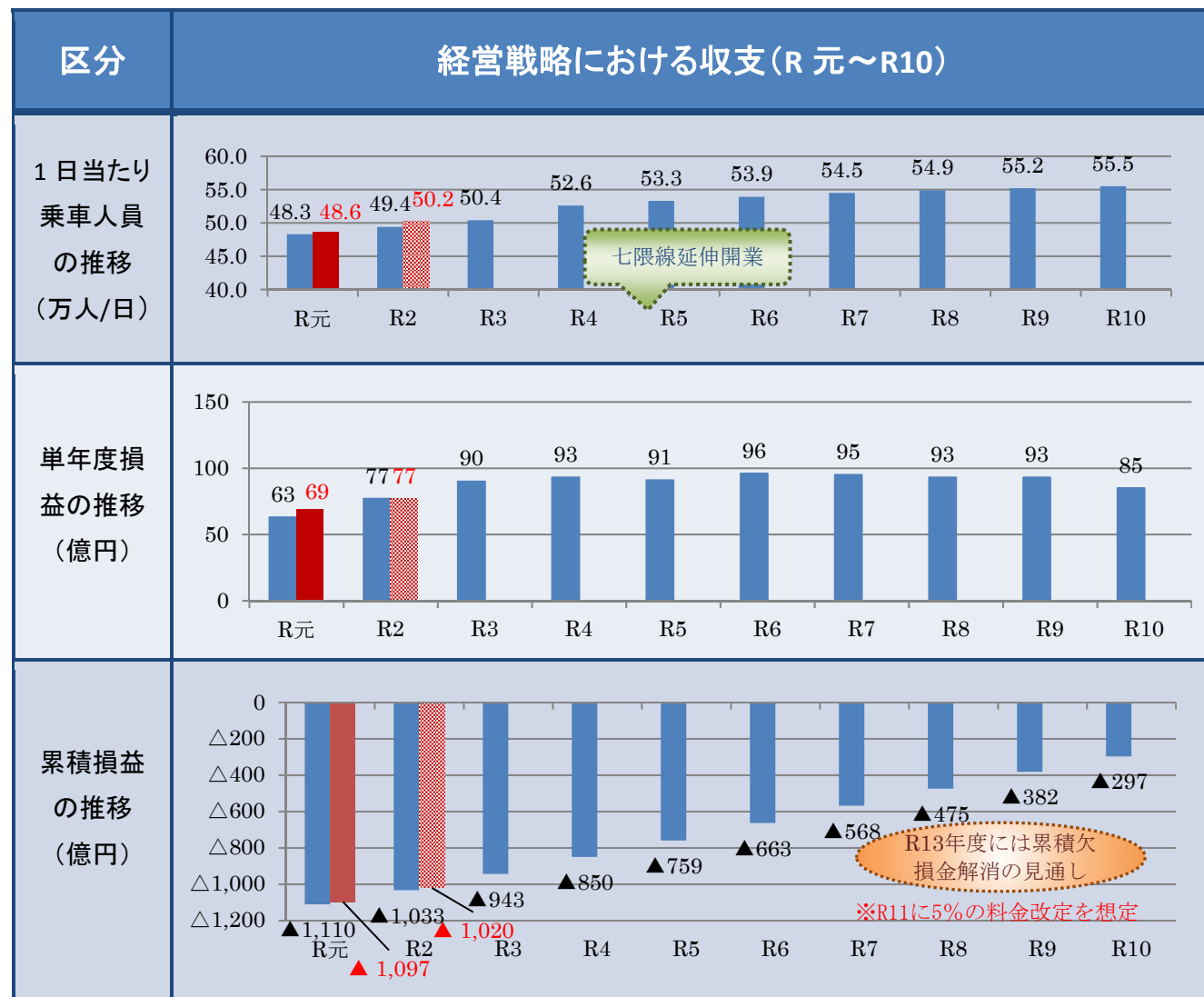
## 2. 新たな課題への対応（新型コロナウイルス感染症対策）

新型コロナウイルス感染症への対応として、地下鉄を利用されるお客様への感染拡大防止を図ることに重点をおいた対策を講じていく。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により、乗客減少や広告掲出減少など地下鉄経営を取り巻く環境は厳しくなることが見込まれることから、社会情勢を考慮しながら、増客・増収のための効果的な取組みを推進していく。

## 3. 財政計画（H31年2月公表の経営戦略における数値）

■計画 ■補正後予算 ■当初予算



新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、今後見直しを検討予定。

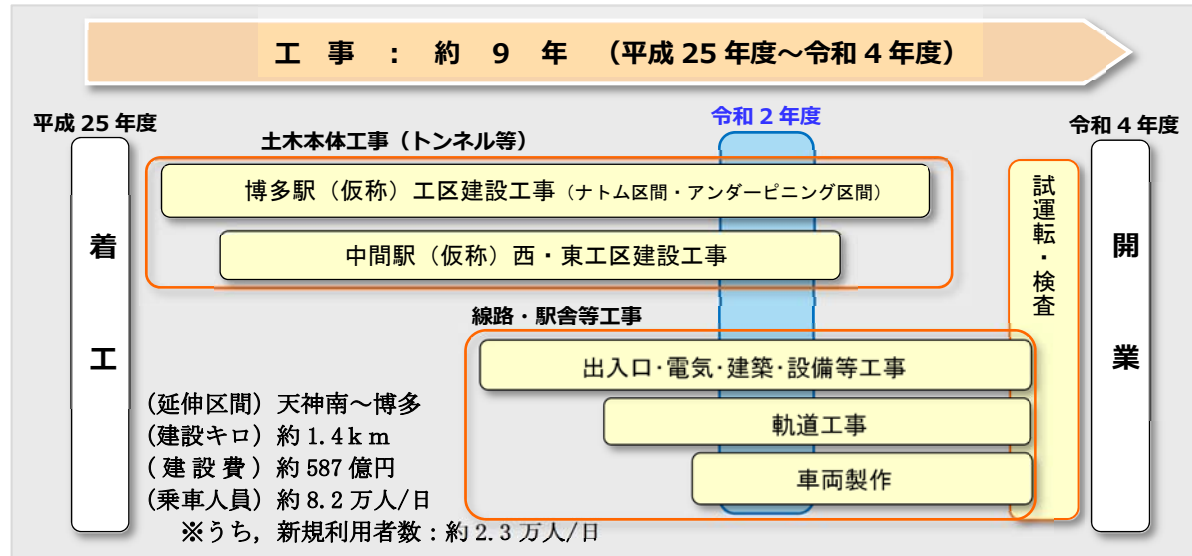
## 4. 中長期目標（成果指標）

指標項目		目標策定時 (H30年度)	現状値 (R1年度)	最終年次 (R10年度)
安全安心の確保	地下鉄が安全・安心と感じるお客様の割合(%)	89.9	86.2	現状以上
	技術の継承がうまくいっていると思う職員の割合(%)	32.0	—	60
	ヒューマンエラーの件数(件)	63	44	50
	施設・車両に起因する運行への影響件数(件)	11	11	8
	施工不良・作業不良に起因する障害の件数(件)	14	7	11
快適で質の高いサービスの提供	「駅員の接客」に関する満足度(%)	94.8	95.0	現状以上
	「乗車マナー」に関する満足度(%)	67.7	67.0	75
	「案内サイン」に関する満足度(%)	85.0	84.3	90
	朝ラッシュ時の定常的な遅延時分(遅延率)(%)	50.0	3.3	30
	※R23月ダイヤ改正後	14.0	0.0	5
	エレベーター、エスカレーターを増設した駅数(駅)	—	4	10
65歳以上の利用者数(人)	23,716	30,732	60,000	
まちへの貢献	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	84.3	90
	他の交通機関との乗継ぎがしやすいと思うお客様の割合(%)	75.3	72.6	80
	お客様1人を1km運ぶために使用する電力量(Wh/人km)	102.0	95.5	91.3
経営基盤の強化	現在の仕事にやりがいを感じている職員の割合(%)	58.0	—	70
	累積欠損金(億円)	1,243	1,097	297
	企業債残高(億円)	2,530	2,337	1,065

## 5. 施策・事業の推進

### (1) 七隈線延伸事業の推進

- 土木本体工事を引き続き着実に推進するとともに、車両の製作や線路および駅建築・設備等に関する工事に順次着手し、安全対策に万全を期しながら、令和4年度の開業を目指す。



#### 【主な事業内容（R2）】

- 土木本体工事・中間駅（仮称）出入口工事
- 3000系車両製作、軌道工事等
- 駅建築・設備工事着手

### (2) 安全・安心の確保

- 運輸安全マネジメントのスパイラルアップを図るとともに、教育訓練の充実などによる安全スキルの向上や、施設・車両などの安全性確保、様々な自然災害やテロ対策の強化、管理・監督機能の強化などに取り組む。

#### アセットマネジメント実行計画に基づく施設、車両などの安全性の確保

##### 【2000系車両大規模改修】

- 車内案内表示器の液晶型（LCD）への更新
- 主要機器の最新機器への更新、吊り手の増設など車内の安全利用のための施設の充実
- 省エネ機器への更新、照明のLED化

##### 【土木構造物の長期健全性の確保】

- トンネル等の土木構造物の日常点検・定期検査
- 計画的な改良工事の実施

##### 【姪浜駅リニューアル（ホーム上屋改修）】

#### 災害対策などの強化

##### 【新型コロナウイルス感染拡大防止】

- 駅構内及び車内におけるポスター等の掲示や放送によるマスクの着用や時差出勤等、3密防止への協力呼びかけ
- ホームページや駅構内表示によるラッシュ時車内混雑状況（前日分）の情報提供
- 駅の券売機や階段の手すり、車両の吊り手や手すりなどお客様が触れる箇所の消毒
- ラッシュ時に換気装置を動作させるなど車内換気を実施

##### 【集中豪雨などによる浸水対策事業】

- 新たな浸水ハザードマップを踏まえた駅等の施設・設備の浸水対策基本計画策定（止水板の新設・増設、既存扉から防水扉への取替など）

### (3) 快適で質の高いサービスの提供

- お客様により満足いただける高品質なサービスを提供するため、スムーズな輸送サービスや快適・便利な環境づくりに取り組むとともに、超高齢社会に対応したサービスの提供や来街者にも使いやすい環境の整備など「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄に向けた取組みを推進する。

#### みんなが使いやすい環境づくり

##### 【ユニバーサルデザインの推進】

- 国や市のガイドラインを踏まえた駅施設の案内サインなどの総点検実施・見直し
- 博多駅筑紫口及び天神駅東口昇降機増設
- 2000系車両の大規模改修に合わせた優先スペースの更なる充実、ドア開閉予告灯・チャイムの新設

#### 快適・便利な環境づくり

##### 【駅混雑の緩和】

- 東比恵駅の朝ラッシュの慢性的な混雑対応として新たに朝専用出口を整備

##### 【駅空調の改善】

- 空港・箱崎線クールルーム改善
- 七隈線スポット空調設備改善

##### 【より安全な乗降の確保】

- 乗務員が安全確認に使用するホームモニターの視認性向上

##### 【乗車マナーの向上】

- 座席やエレベーターにおける優先利用のPR強化など乗車マナーの向上
- エスカレーター音声案内
- 天神駅・博多駅整列乗車ライン改修

### 超高齢社会に対応したサービスの提供

○ちかパス 65 の西鉄バスとの相互ポイント制度の新設

ちかパス 65 搭載  
のはやかけん



乗車料金の半額分のポイント付与



※グランドパス 65 搭載のnimocaで地下鉄を利用した場合も、乗車料金の半額分のnimocaポイントが付与される。

○ベンチの設置、トイレの洋式化等の駅施設の改良

### 来街者にも使いやすい環境整備とサービスの提供

- 2000系車両の大規模改修や3000系車両の新造に合わせた車内案内表示器の4か国語対応
- 博多駅、福岡空港駅に駅コンシェルジュを配置

## (4) まちづくりへの貢献

・福岡のまちの発展に貢献するため、駅周辺のまちづくりに対応した駅施設の改良や、沿線の地域、イベント、施設などと連携した取組みを推進する。また、総合交通体系構築の観点から他の交通機関との連携強化に取り組むほか、省エネの推進など環境対策に関する取組みを進める。

### 沿線まちづくりに対応した駅施設の改良など

#### 【天神ビッグバン・博多コネクティッドの推進】

- 天神駅東口レイアウト変更、内装改良に伴う改修工事
- 店舗区画を含む賑わいスペースの運営事業者公募
- 天神駅東口エレベーター設置工事着手
- 博多駅筑紫口エスカレーター設置工事
- 博多駅筑紫口エレベーター設置工事着手
- 博多駅筑紫口構内店舗の新規区画創出



博多駅筑紫口エスカレーター設置イメージ (B1F)

### 沿線の地域、イベント、施設などとの連携

- 近隣の街並みや地域の歴史、観光資源などの特性を踏まえた駅ごとの魅力づくり
- 沿線地域で開催されるイベントとのタイアップによる地域との連携強化

### 環境対策に関する取組み

- 駅照明等のLED化推進により環境負荷を低減

## 6. 経営健全化の推進

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、乗客減少や広告掲出減少など地下鉄経営を取り巻く環境は厳しくなることが見込まれる。このため、感染の収束状況や集客イベントの開催状況等の社会情勢を考慮しながら、より効果的な増客・増収対策に取り組んでいく。同様に、運輸外の収入である広告料収入や駅ナカ事業収入の確保についても、効果的な取組みを推進する。
- ・厳しい経営状況の中であっても安全運行に関わるアセットマネジメントについては適切に進めていく。

### 戦略的な営業施策の推進

- 【はやかけん利用に係るデータの活用などによる営業企画の強化】
- 新たなポイント施策等、増客増収につながる効果的な施策を検討
- 新たな企画乗車券を実施する上で裏付けとなるデータ分析の実施
- 駅別特性を活かした営業施策の判断材料として活用
- 【新型コロナウイルス感染症の影響検討】
- 新型コロナウイルス感染症の影響分析による新たな対応策の検討

### 運輸外の収入確保

- 広告料収入、駅ナカ事業収入の確保
- 駅ナカ店舗公募の実施（天神駅東口、博多駅筑紫口、一部既存店舗）
- 遊休資産の有効活用
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応策の検討

### アセットマネジメントの推進

- 施設・車両などのライフサイクルコストの最小化と投資の平準化を図るため、予防保全型の維持管理の観点をより積極的に取り入れながら、安全性の確保を最優先として、施設・車両などの計画的かつ効率的な修繕・更新を推進する。

## 7. 人材育成・活性化、コンプライアンスの推進等

### 人材確保と育成

平成31年4月に改訂した「交通局人材育成プラン」に基づき、地下鉄事業の安定的かつ円滑な継続と持続的な発展のため、人材育成に関する総合的な取組みを計画的に推進する。

### コンプライアンスの推進

安全・安心な輸送サービスを提供し、お客様の信頼と期待に応え続けていくために、服務規律の確保及び公務員倫理の確立に向けて取り組むとともに、コンプライアンスの徹底を推進する。