



**福岡市地下鉄  
お客様満足度調査  
— 報告書 —**

令和元年 10 月

# 目次

I. 調査概要 .....	1
II. 調査票 .....	3
III. 調査結果の概要 .....	5
1. 対象者属性.....	5
2. 総合満足度評価（4段階評価） .....	7
3. 項目別満足度評価.....	9
(1) 地下鉄の「安全」や「安心」について（4段階評価） .....	9
(2) 地下鉄の快適さについての満足度（4段階評価） .....	12
(3) 地下鉄の利便性についての満足度（4段階評価） .....	20
(4) まちづくりへの貢献についての満足度（4段階評価） .....	28
(5) 経営基盤の強化についての満足度（4段階評価） .....	31

# I. 調査概要

## 1. 調査目的

福岡市地下鉄を利用しているお客様が、日頃、地下鉄を利用しているのどのように感じ、どのように思っているのか、満足度、意見・要望を尋ね、今後の運営計画、経営戦略の参考とする目的で実施する。

## 2. 調査日時

[平日調査] 令和元年 6 月 14 日(金)

[休日調査] 令和元年 6 月 16 日(日)

調査時間 12:00~14:00、17:00~19:00

## 3. 調査方法

各地下鉄駅において、駅別の配布指示数(別表駅別配布数)に従い、改札口の外側で、乗車するお客様にアンケート票(回答後郵送)を配布する方法で実施。なお、配布数の少ない駅は1人の調査員が複数駅を担当し、調査時間内に移動し配布する。

回答いただいた方の中から、抽選で以下の商品をプレゼント。

1等	ICカード 「はやかけん」	5千円分×10名
2等	1日乗車券	2枚セット×20名
3等	1日乗車券	1枚×40名
ネット回答限定 Wチャンス賞	1日乗車券	1枚×80名

## 4. 調査サンプル数

配布数: 7,500 (平日 5,000、休日 2,500)

回収数: 2,113 サンプル (平日 1,431、休日 681、無回答 1)

有効回収数: 2,100 サンプル (平日 1,421、休日 679)

有効回収率: 28.0% (平日 28.4%、休日 27.2%)

## 5. 調査項目

- ① 地下鉄の「安全」や「安心」について
- ② 地下鉄の快適さについて
- ③ 地下鉄の利便性について
- ④ まちづくりへの貢献について
- ⑤ 経営基盤の強化について
- ⑥ 総合満足度
- ⑦ 属性・利用状況について

## 6. 集計の際の路線について

- ① 利用路線は乗車駅を基準に分類。

### ■集計結果利用上の注意

- (1) 集計は小数点以下第2位を四捨五入している。したがって、回答比率の合計は必ずしも100%にならないことがある。
- (2) 2つ以上の回答が可能な質問(複数回答)の場合、その回答比率の合計は100%を超える場合がある。
- (3) 図表、数表、文中に示すNは、比率算出上の基数である。
- (4) 図表、数表、文中の選択肢の表記は、スペースの都合上、文言を短縮する場合があるので、詳細は調査票を参照のこと。
- (5) クロス集計の図表、数表では、基数が少ない場合においては、回答比率が極端な値を示すことがある。
- (6) 65歳以上の回答者を「高齢者」、日常生活圏に福岡市が含まれていない回答者を「来街者」とする。

≪ 駅別配布数 ≫

路線	駅名	H30年度 乗車人員	平日調査			休日調査		
			配布数	昼の配布数	夕の配布数	配布数	昼の配布数	夕の配布数
空港線	姪浜	21,548	243	61	182	85	21	64
	室見	8,738	98	24	74	30	7	23
	藤崎	12,557	141	35	106	42	10	32
	西新	24,140	272	68	204	129	32	97
	唐人町	11,372	128	32	96	62	15	47
	大濠公園	10,940	123	31	92	61	15	46
	赤坂	15,656	176	44	132	77	19	58
	天神	81,602	918	77	230	475	40	119
				76	230		40	119
				76	229		39	118
	中洲川端	17,012	191	48	143	116	29	87
	祇園	7,124	80	20	60	48	12	36
	博多	79,046	890	64	200	607	45	130
				64	200		45	130
				64	200		45	130
				30	68		17	65
東比恵	11,077	125	31	94	61	15	46	
福岡空港	26,728	301	38	113	218	27	82	
			37	113		27	82	
空港線 計		327,540	3,686	920	2,766	2,011	500	1,511
箱崎線	呉服町	3,754	42	10	32	13	3	10
	千代県庁口	4,619	52	13	39	16	4	12
	馬出九大病院前	6,148	69	17	52	33	8	25
	箱崎宮前	4,262	48	12	36	14	3	11
	箱崎九大前	3,601	41	10	31	12	3	9
	貝塚	7,257	82	20	62	37	9	28
	箱崎線 計		29,641	334	82	252	125	30

路線	駅名	H30年度 乗車人員	平日調査			休日調査		
			配布数	昼の配布数	夕の配布数	配布数	昼の配布数	夕の配布数
七隈線	天神南	25,312	285	71	214	144	36	108
	渡辺通	3,333	38	9	29	11	3	8
	薬院	9,330	105	26	79	32	8	24
	薬院大通	2,977	34	8	26	10	2	8
	桜坂	1,902	21	5	16	6	1	5
	六本松	5,689	64	16	48	19	5	14
	別府	5,700	64	16	48	19	5	14
	茶山	2,449	28	7	21	8	2	6
	金山	2,973	33	8	25	10	2	8
	七隈	4,926	55	14	41	17	4	13
	福大前	6,769	76	19	57	23	6	17
	梅林	1,567	18	4	14	5	1	4
	野芥	3,787	43	11	32	13	3	10
	賀茂	2,954	33	8	25	10	2	8
	次郎丸	3,027	34	8	26	10	2	8
	橋本	4,320	49	12	37	27	7	20
七隈線 計		87,015	980	242	738	364	89	275
全体 計		444,196	5,000	1,244	3,756	2,500	619	1,881

## II. 調査票

お客様満足度アンケート調査  
(シリアル No. 0000)

下記に記載している質問について、次の選択肢の回答番号(1~4)でご回答下さい。  
[1. そう思う 2. どちらかと言えばそう思う 3. どちらかと言えばそう思わない 4. そう思わない]

お問い合わせ先(調査主体)  
福岡市交通局経営企画課  
福岡市中央区大名2丁目5-31  
電話番号 092-732-4108

いつも福岡市地下鉄をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
福岡市地下鉄に対する率直な評価やご感想をお聞かせ下さい。  
ご協力よろしくお願いいたします。

**【回答締切日】令和元年6月26日(水)必着**

**【ご提出方法】**この調査票を別添の封筒に入れてポストに投函  
(切手はいりません)するか、PC・スマートフォンにて以  
下のページでご回答下さい。

※配布数と回答数を管理しているため、封筒とネットの重複  
回答や、複数名様での回答は出来ません。

**(調査票1枚につき1回答限り)**



福岡市地下鉄HP (HP トップ画面の右上あたり)  
→ (スマホの場合は「MENU」から) 交通局のご案内  
→ 経営状況 → その他 → お客様満足度調査

◎ご協力いただいた方に抽選で下記のプレゼント  
が当たります。

- 1等 ICカード「はやかけん」×10名  
※5,000円チャージ済(うち500円はデポジット)
- 2等 1日乗車券 2枚セット×20名
- 3等 1日乗車券 1枚 ×40名

さらに、上記に当選された方のうち、**ネット回答者限定で、  
Wチャンス賞 1日乗車券 1枚×80名**

**【抽選結果】**当選者の発表は発送をもってかえさせてい  
たきます。なお、プレゼントの発送は令  
和元年8月上旬を予定しています。

●プレゼントをご希望のお客様は下記の差出人欄にご記  
入下さい。(ネット回答の方は、回答ページにてご入力  
下さい。)

※回答結果は全て統計的に処理され、ご記入頂いた個人情報  
はプレゼントの発送以外の目的には使用いたしません。

差出人 (任意記入)	住所	〒	
	氏名		電話番号

### 1 地下鉄の「安全」や「安心」について

①車内でトラブルが発生した際、乗務員等への連絡はしやすいですか  
(上記の回答番号(1~4)から1つ選択して下さい。以下、同様)

②遅延・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思  
いますか

③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思いますか

④地下鉄の「安全」や「安心」に関して、前記①~③またはそれ以外で、  
特に力を入れてほしい項目を教えてください。(複数回答可)

項目 番号	前記以外 (自由記載)
----------	----------------

⑤地下鉄の「安全」や「安心」全般について、満足していますか

### 2 地下鉄の快適さについて

①「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄として、駅や車両の  
バリアフリー化は進んでいると思いますか

②地下鉄利用者の乗車マナーは良いと思いますか

③乗車マナー向上に向けた福岡市交通局の取り組みは十分だと思います  
か

④地下鉄の防犯対策は十分だと思いますか

⑤車内温度の設定は適当ですか

⑥駅の温度の設定は適当ですか

⑦駅(ホーム・コンコース)や車両はきれいだと思いますか

⑧トイレは清潔(きれい)だと思いますか

⑨駅員の接客態度や身だしなみは良いと思いますか

⑩地下鉄の快適さに関して、前記①~⑨またはそれ以外で、特に力を  
入れてほしい項目を教えてください。(複数回答可)

項目 番号	前記以外 (自由記載)
----------	----------------

⑪地下鉄の快適さ全般について、満足していますか

裏面へつづく



下記に記載している質問について、次の選択肢の回答番号（1～4）でご回答下さい。  
 [1. そう思う 2. どちらかと言えばそう思う 3. どちらかと言えばそう思わない 4. そう思わない]

### 3 地下鉄の利便性について

①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいですか

②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいですか



③駅の案内サイン（階段・エレベーター・出口までの案内表示、券売機上部料金表等）はわかりやすいですか



④ホームページでの情報提供はわかりやすいですか（スマートフォン等を含む）

⑤運行本数や運行間隔は利用しやすいですか

⑥地下鉄は時間に正確だと思いますか

⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分ですか（駐車場や駐輪場をご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のままでも構いません）

⑧はやかけんは便利だと思いますか（はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のままでも構いません）

⑨券売機は利用しやすいですか

⑩地下鉄の利便性に関して、前記①～⑨またはそれ以外で、特に力を入れてほしい項目を教えてください（複数回答可）

項目番号	前記以外 (自由記載)

⑪地下鉄の利便性全般について、満足していますか

### 4 まちづくりへの貢献について

①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じますか

②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思いますか

### 5 経営基盤の強化について

①運賃は適切だと思いますか

②駅の利便施設（コンビニ等の店舗、コインロッカー、ATM等）は利用しやすいと思いますか

### 6 総合満足度

①地下鉄全般について、総合的に満足していますか

### 最後に、あなたの属性・利用状況についてお尋ねします

①あなたの年齢はおいくつですか(数字をご記入下さい)：( )歳

②日常生活圏(居住地、通勤・通学場所等)に福岡市が含まれていますか(〇はひとつだけ)

1. 含まれている 2. 含まれていない

③主な利用目的は：1. 通勤 2. 通学 3. 仕事 4. 買い物  
5. 通院 6. レジャー 7. その他

④利用頻度は：1. ほぼ毎日(週5日以上)  
2. 週数回(週2～4日程度)  
3. 月数回(月2～7日程度)  
4. 年数回(年2～23日程度)  
5. 年1回以下

⑤主な乗車駅：( )

⑥主な降車駅：( )

⑦主な利用券種を下記よりお選び下さい。(上位2位まで)

	券種(1～8)
最も利用する券種 →	
次に利用が多い券種 →	

#### 券種

1.普通券(きっぷ) 2.通勤定期 3.通学定期 4.ちかバス65  
5.ICカード(各種定期券を除く)  
6.1日乗車券 7.ファミちかきっぷ 8.ファミリーペア券 9.その他

⑧自宅から最寄りの駅までの主な交通手段は：

1. 徒歩 2. 自転車 3. バス 4. 車

5. 家族などによる送迎 6. バイク 7. その他

⑨地下鉄全般について、日頃お感じになっていることや思っていることなどをお知らせ下さい。(具体的にご記入下さい)

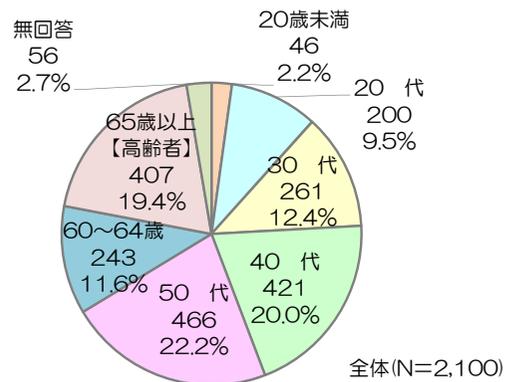
ご協力ありがとうございました。

## Ⅲ. 調査結果の概要

### 1. 対象者属性

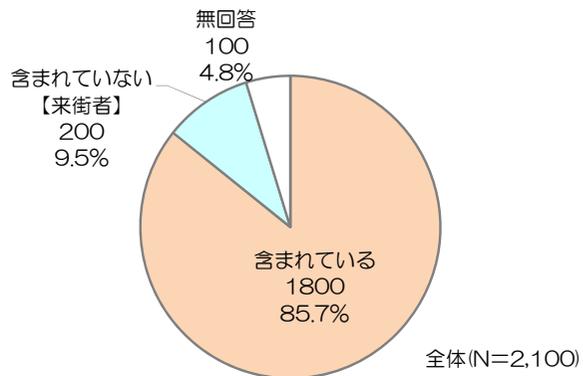
#### ①年齢

2,100人の回答者のうち、「50代」が22.2%で最も高くなっており、次いで「40代」が20.0%、「65歳以上」が19.4%となっている。



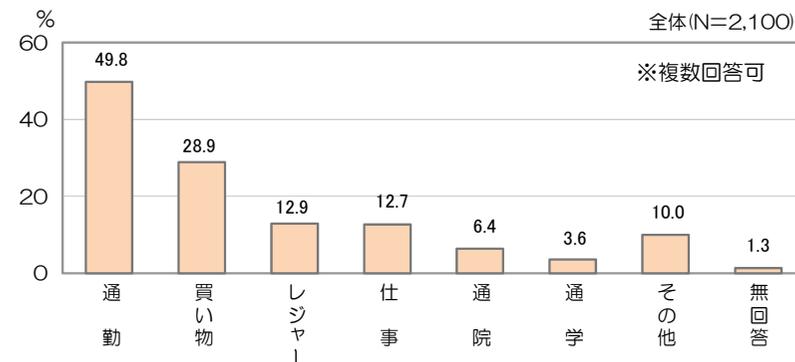
#### ②日常生活圏に福岡市が含まれているか

日常生活圏に福岡市が「含まれている」回答者が85.7%、「含まれていない」回答者が9.5%となっている。



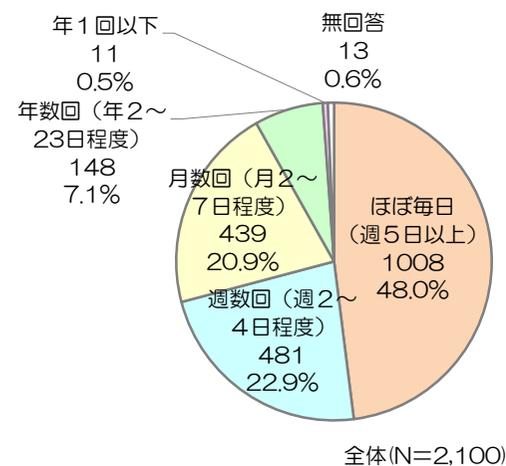
#### ③利用目的

地下鉄の主な利用目的は、「通勤」が49.8%で最も高い。次いで、「買い物」(28.9%)、「レジャー」(12.9%)と続いている。



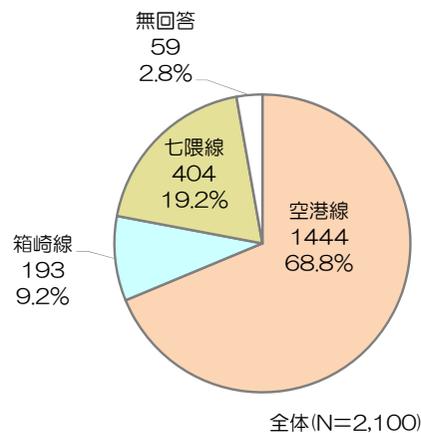
#### ④利用頻度

利用頻度は、「ほぼ毎日(週5日以上)」が48.0%で最も高く、次いで、「週数回(週2～4日程度)」が22.9%となっており、これらを足し合わせた『週2日以上』は7割(70.9%)を超えている。



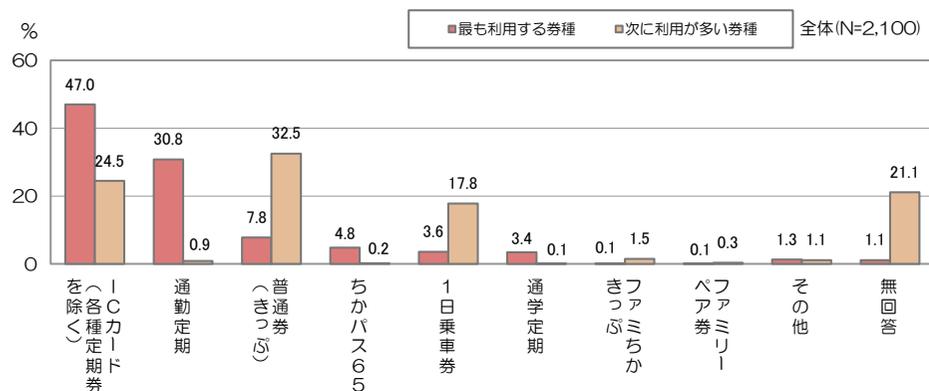
### ⑤利用路線

2,100人の回答者のうち空港線利用者は1,444人(68.8%)、箱崎線利用者は193人(9.2%)、七隈線利用者は404人(19.2%)であった。



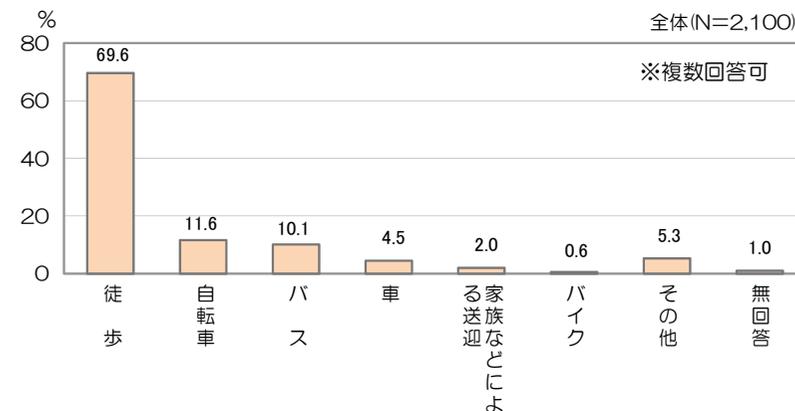
### ⑥主な利用券種

最も利用する券種をみると、「ICカード(各種定期券を除く)」が47.0%で最も高く、次いで「通勤定期」が30.8%となっている。

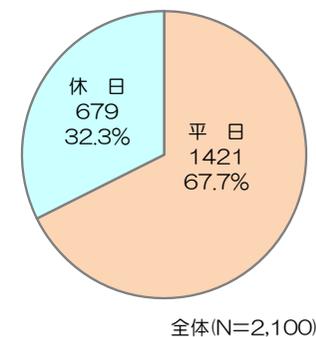


### ⑦自宅から最寄りの駅までの主な交通手段

自宅から最寄り駅までの主な交通手段は「徒歩」が69.6%と6割以上を占めている。以下、「自転車」が11.6%、「バス」が10.1%となっている。



### 配布日別回答者数

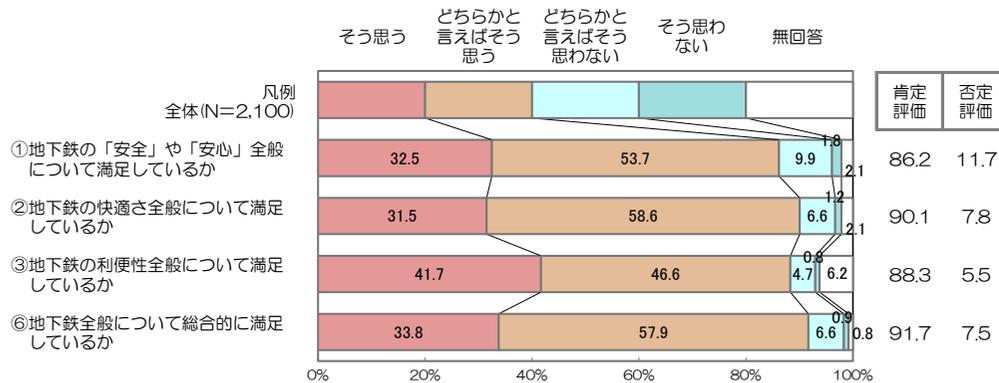


## 2. 総合満足度評価(4段階評価)

まず、地下鉄の①安全や安心、②快適さ、③利便性、⑥全般の4つの大項目の満足度について分析する。

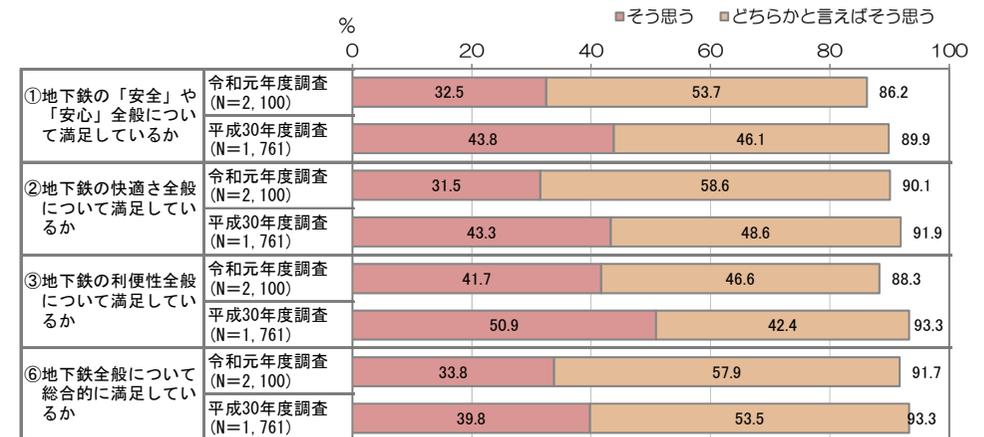
### 《全体分析》

- ◆ 「⑥地下鉄全般についての総合満足度」は『満足している(肯定評価)』が91.7%。
- ◆ 「②快適さ」に関する『肯定評価』は、9割(90.1%)を超えている。
- ◆ 4つの大項目を比較すると、『否定評価』は「①安全や安心」(11.7%)が最も高くなっている。



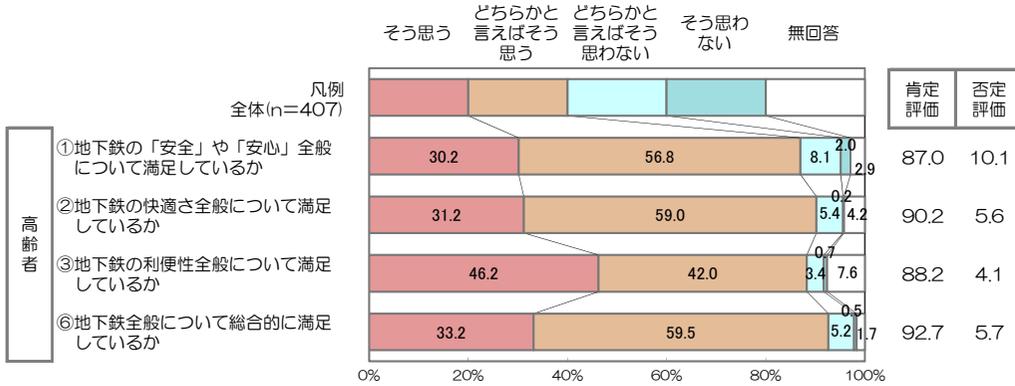
### 《経年比較》

- ◆ 各項目の『肯定評価』をH30年度の調査結果と比較すると、「⑥地下鉄全般についての総合満足度」は1.6ポイント低くなっている。
- ◆ 「③利便性」(-5.0ポイント)が最も大きな低下となっている。



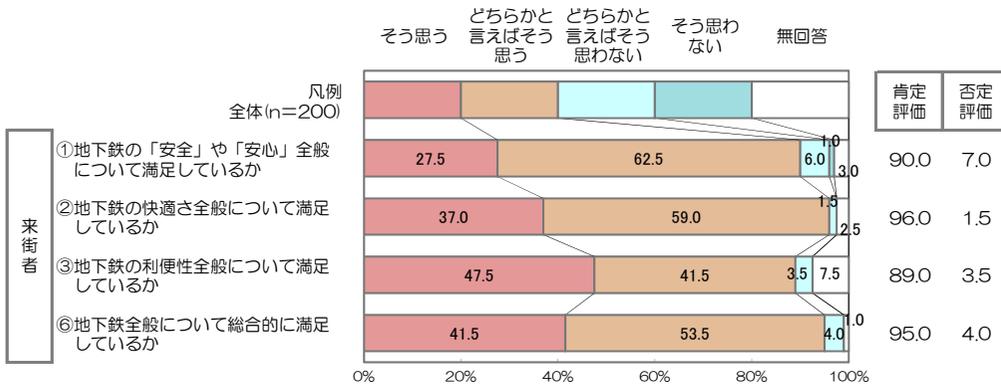
### 《高齢者分析》

- ◆ 全体結果と比較すると、4つの大項目全てにおいて、『否定評価』が低くなっており、高い満足度が得られていることが伺える。



### 《来街者分析》

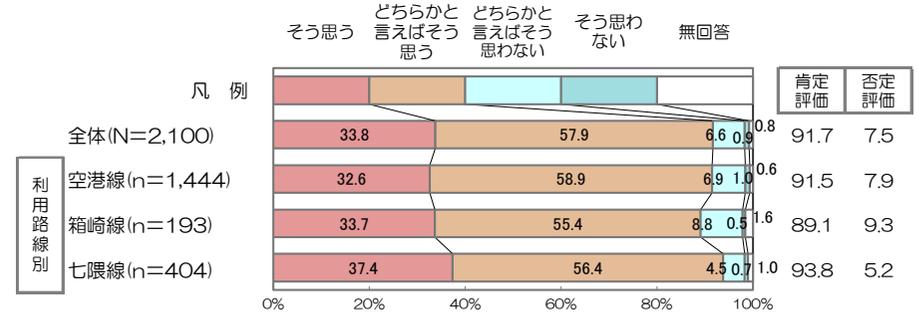
- ◆ 「②快適さ」に関する『肯定評価』が96.0%で最も高くなっており、全体結果より5.9ポイント高くなっている。



### 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「⑥地下鉄全般についての総合満足度」では、七隈線が他の路線に比べて『肯定評価』（93.8%）の割合が高くなっている。

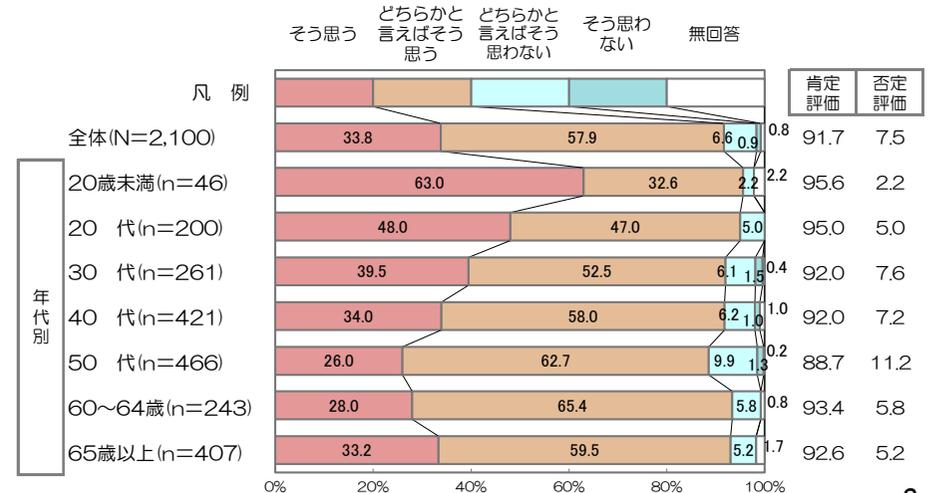
#### ＜⑥地下鉄全般について総合的に満足しているか＞



### 《年代別分析》

- ◆ 年代別にみると、「⑥地下鉄全般について総合的に満足しているか」では、50代が他の年代に比べて『否定評価』（11.2%）の割合が高くなっている。

#### ＜⑥地下鉄全般について総合的に満足しているか＞

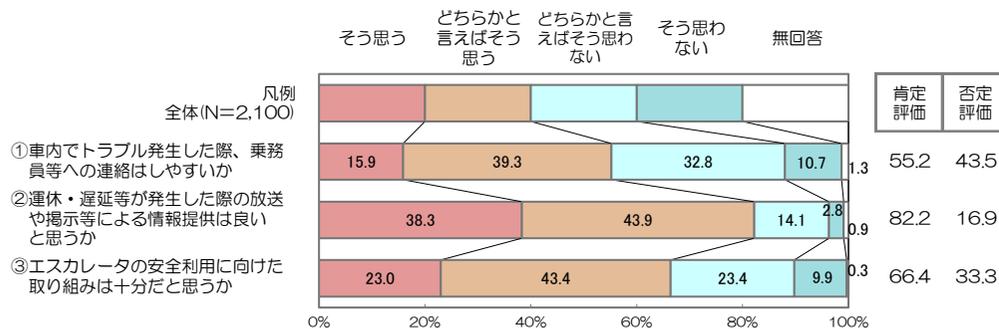


### 3. 項目別満足度評価

#### (1) 地下鉄の「安全」や「安心」について(4段階評価)

##### 《全体分析》

- ◆ 「②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか」は、『肯定評価』が8割以上(82.2%)で最も高く評価されている。
- ◆ これに対し、「①車内でトラブルが発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか」は、『否定評価』が4割以上(43.5%)で最も評価が低い。
- ◆ 「③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか」は、『肯定評価』が7割弱(66.4%)。



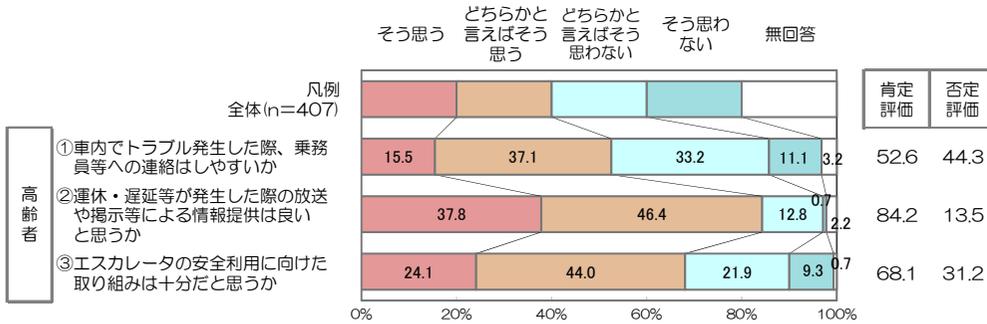
##### 《経年比較分析》

- ◆ H30年度の調査結果と比較すると、「②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか」と「③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか」の『肯定評価』が3ポイント程度低下している。

項目	調査年度	%	
		そう思う	どちらかと言えばそう思う
①車内でトラブル発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか	令和元年度調査 (N=2,100)	15.9	39.3
	平成30年度調査 (N=1,761)	18.3	36.5
②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか	令和元年度調査 (N=2,100)	38.3	43.9
	平成30年度調査 (N=1,761)	42.2	43.0
③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか	令和元年度調査 (N=2,100)	23.0	43.4
	平成30年度調査 (N=1,761)	29.4	40.2

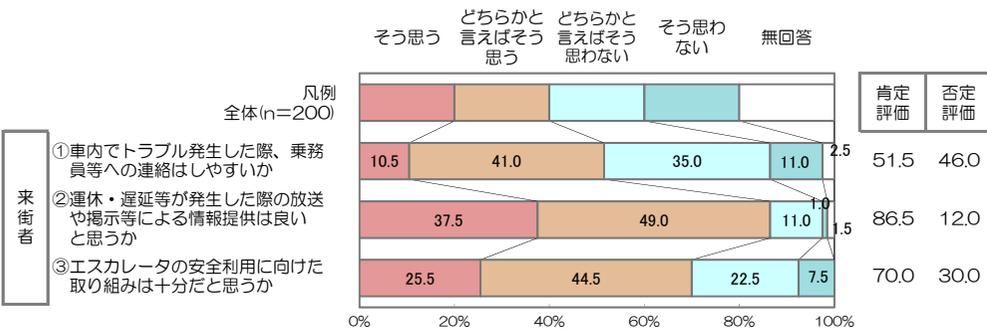
### 《高齢者分析》

- ◆ 全体結果と比較すると、「①車内でトラブルが発生した際の乗務員等への連絡はしやすいか」に関して、『肯定評価』が2.6ポイント低くなっている。



### 《来街者分析》

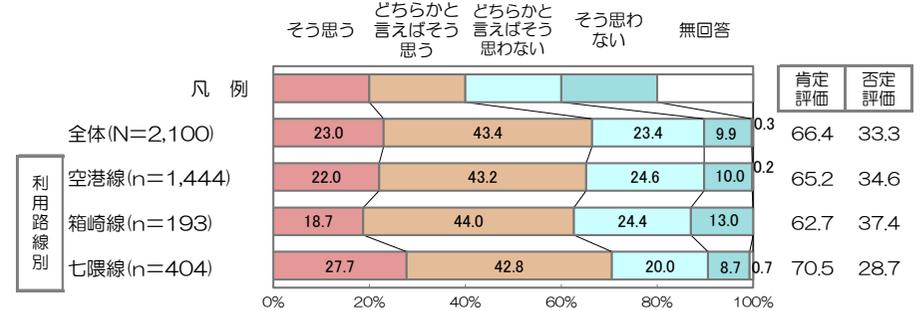
- ◆ 「②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか」は『肯定評価』が86.5%で、全体結果と比較すると、4.3ポイント高くなっている。



### 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか」では、七隈線が他の路線に比べて『肯定評価』(70.5%)の割合が高くなっている。

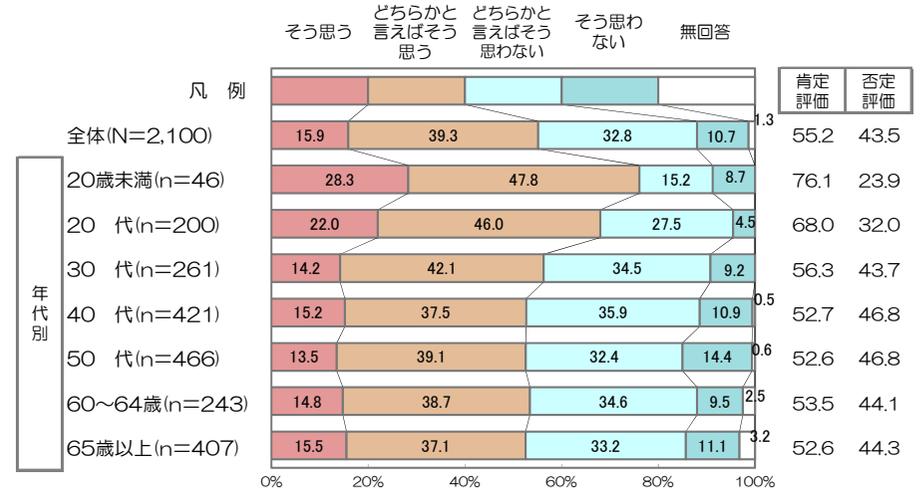
＜③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか＞



### 《年代別分析》

- ◆ 年代別にみると、「①車内でトラブルが発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか」では、20代が他の年代に比べて『肯定評価』(68.0%)の割合が高くなっている。

＜①車内でトラブルが発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか＞



<項目別・利用路線別・年代別・日常生活圏別評価>

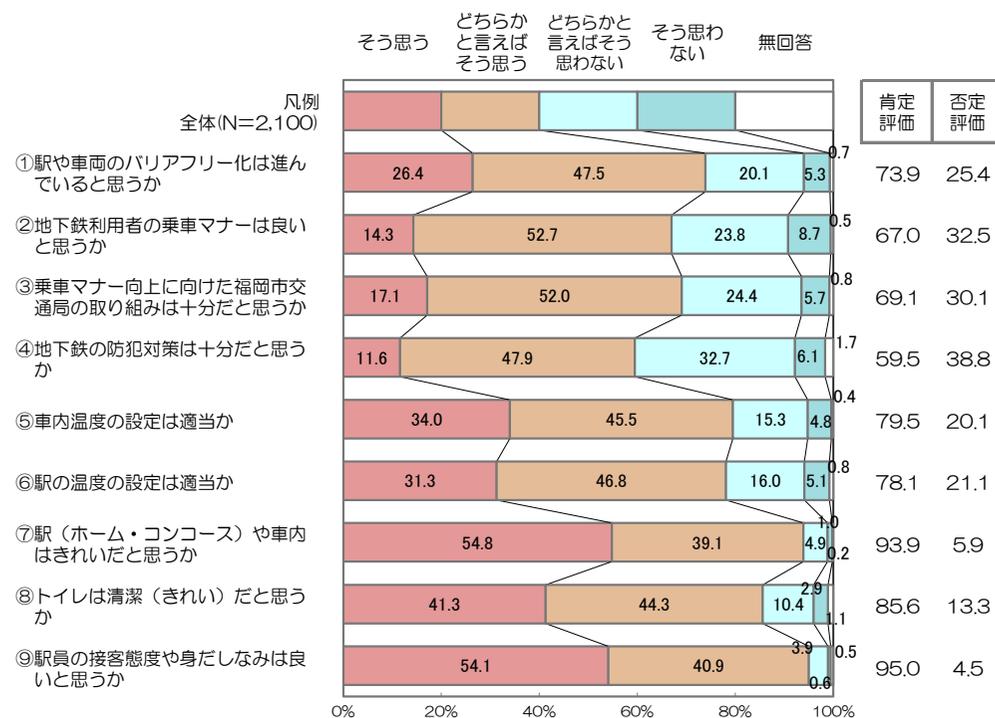
単位：%

	サンプル数	①車内でトラブル発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか							②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか							③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか							
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	15.9	39.3	32.8	10.7	1.3	55.2	43.5	38.3	43.9	14.1	2.8	0.9	82.2	16.9	23.0	43.4	23.4	9.9	0.3	66.4	33.3	
年代別	20歳未満	46	28.3	47.8	15.2	8.7	-	76.1	23.9	71.7	23.9	4.3	-	95.6	4.3	58.7	26.1	13.0	2.2	-	84.8	15.2	
	20代	200	22.0	46.0	27.5	4.5	-	68.0	32.0	55.0	32.0	9.5	3.0	0.5	87.0	12.5	36.0	37.0	19.0	7.5	0.5	73.0	26.5
	30代	261	14.2	42.1	34.5	9.2	-	56.3	43.7	40.2	47.1	8.0	4.6	-	87.3	12.6	23.8	44.4	21.1	10.7	-	68.2	31.8
	40代	421	15.2	37.5	35.9	10.9	0.5	52.7	46.8	34.2	47.5	14.7	3.6	-	81.7	18.3	21.4	43.2	25.9	9.3	0.2	64.6	35.2
	50代	466	13.5	39.1	32.4	14.4	0.6	52.6	46.8	32.6	43.8	20.0	3.2	0.4	76.4	23.2	15.0	47.4	26.0	11.4	0.2	62.4	37.4
	60～64歳	243	14.8	38.7	34.6	9.5	2.5	53.5	44.1	33.7	46.5	16.9	1.6	1.2	80.2	18.5	17.3	44.4	25.9	12.3	-	61.7	38.2
	65歳以上	407	15.5	37.1	33.2	11.1	3.2	52.6	36.4	37.8	46.4	12.8	0.7	2.2	84.2	13.5	24.1	44.0	21.9	9.3	0.7	68.1	31.2
生活圏別	福岡市が含まれている	1800	15.9	39.4	32.9	10.6	1.1	55.3	43.5	37.8	44.2	14.4	2.9	0.7	82.0	17.3	21.7	43.9	23.9	10.2	0.3	65.6	34.1
	福岡市が含まれていない	200	10.5	41.0	35.0	11.0	2.5	51.5	46.0	37.5	49.0	11.0	1.0	1.5	86.5	12.0	25.5	44.5	22.5	7.5	-	70.0	30.0
路線別	空港線	1444	14.8	38.6	34.5	11.0	1.1	53.4	45.5	36.8	44.6	15.0	3.0	0.6	81.4	18.0	22.0	43.2	24.6	10.0	0.2	65.2	34.6
	箱崎線	193	16.6	37.8	32.6	10.9	2.1	54.4	43.5	36.8	43.5	14.5	4.1	1.0	80.3	18.6	18.7	44.0	24.4	13.0	-	62.7	37.4
	七隈線	404	18.6	42.3	28.0	9.7	1.5	60.9	37.7	45.0	41.1	10.6	1.7	1.5	86.1	12.3	27.7	42.8	20.0	8.7	0.7	70.5	28.7

## (2) 地下鉄の快適さについての満足度(4段階評価)

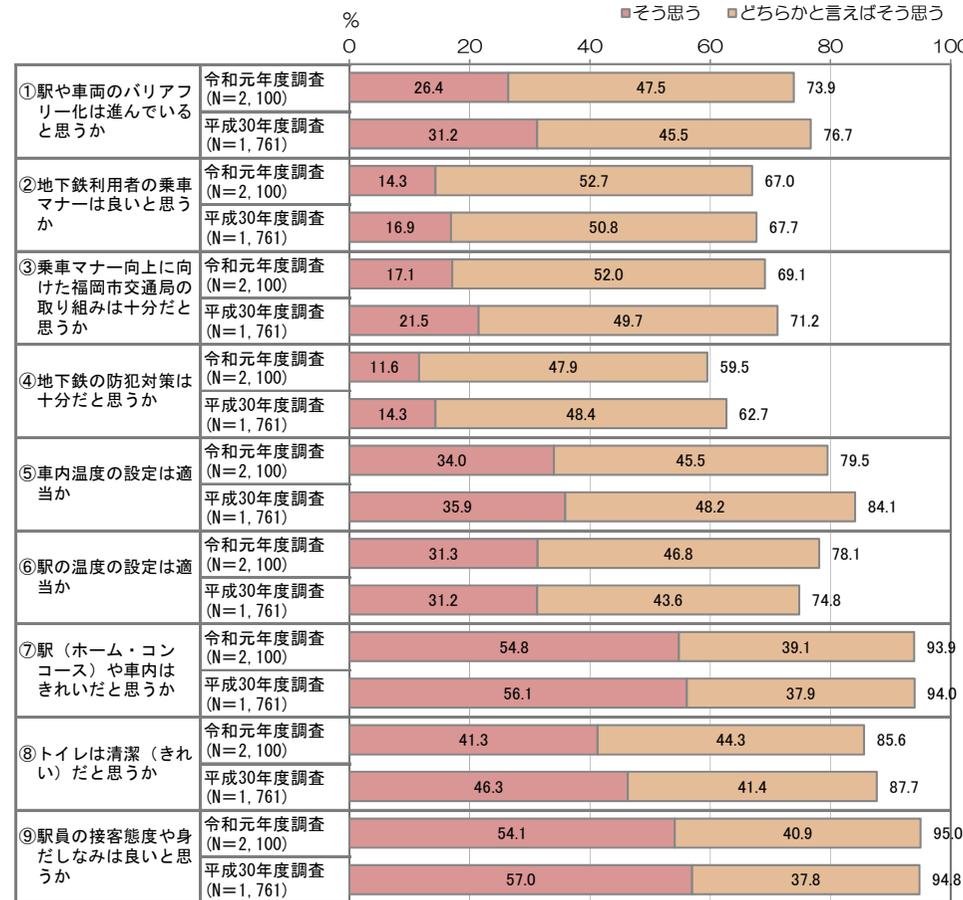
### 《全体分析》

- ◆ 『肯定評価』は「⑨駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか」が95.0%と最も高くなっており、次いで「⑦駅（ホーム・コンコース）や車内はきれいだと思うか」（93.9%）、「⑧トイレは清潔（きれい）だと思うか」（85.6%）の順となっている。
- ◆ 一方、「④地下鉄の防犯対策は十分だと思うか」（38.8%）や「②地下鉄利用者の乗車マナーが良いと思うか」（32.5%）は、他の項目に比べて『否定評価』が高くなっている。



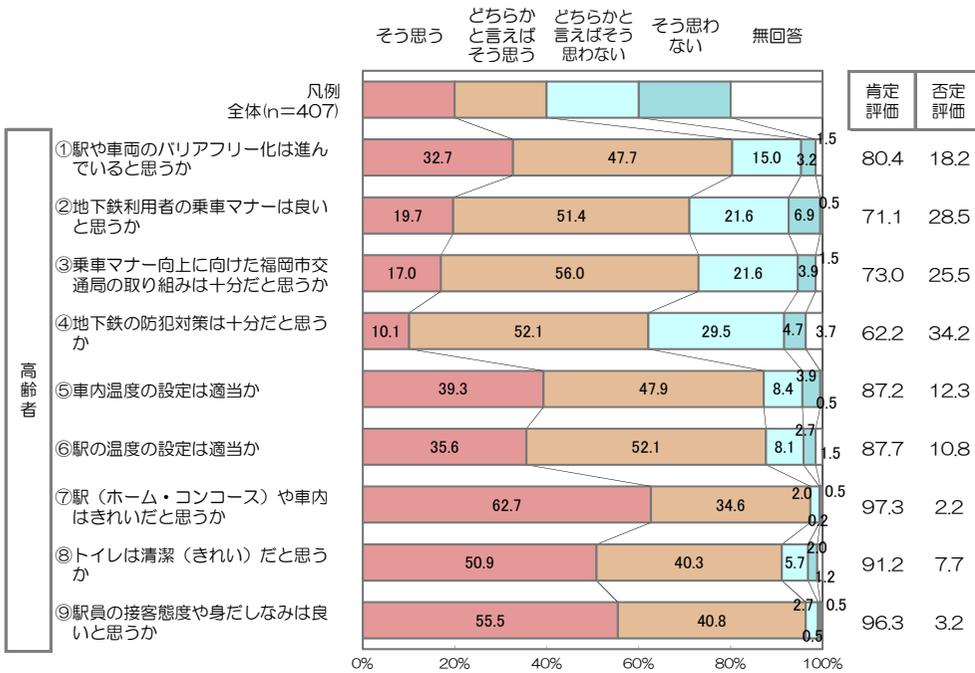
《経年比較分析》

- ◆ H30 年度の調査結果と比較すると、「⑥駅の温度の設定は適当か」の『肯定評価』が 3.3 ポイント高くなっている。
- ◆ 一方、『肯定評価』が前回結果に比べて最も低下している項目は「⑤車内温度の設定は適当か」（-4.6 ポイント）。次いで、「④地下鉄の防犯対策は十分だと思うか」（-3.2 ポイント）となっている。



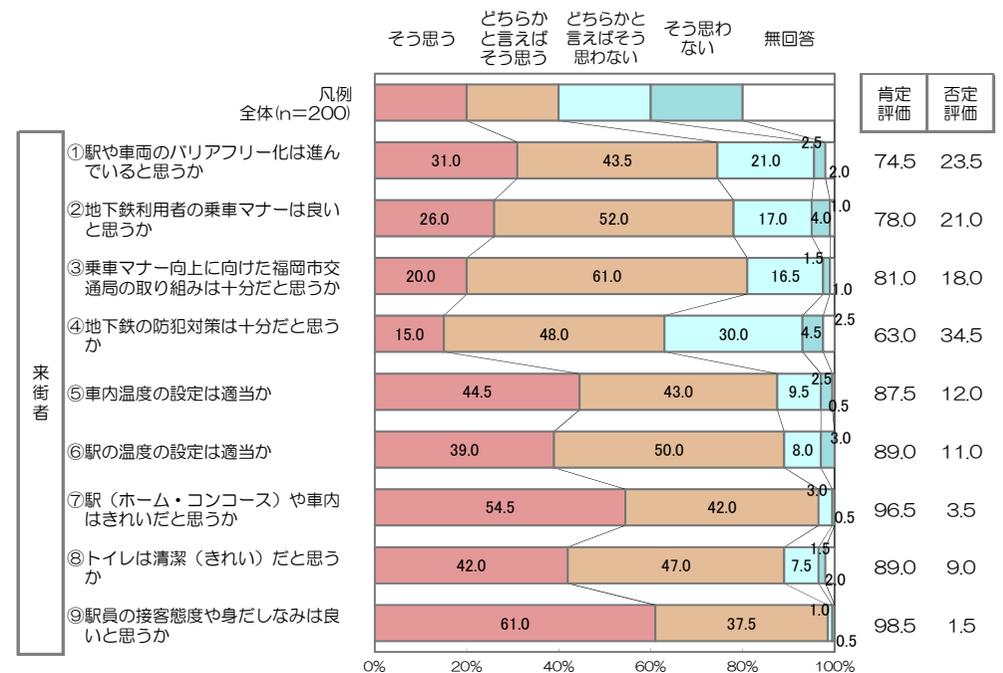
### 《高齢者分析》

◆ 『肯定評価』は「⑦駅（ホーム・コンコース）や車内はきれいだと思うか」が97.3%と最も高くなっており、次いで「⑨駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか」（96.3%）、「⑧トイレは清潔（きれい）だと思うか」（91.2%）の順となっている。



### 《来街者分析》

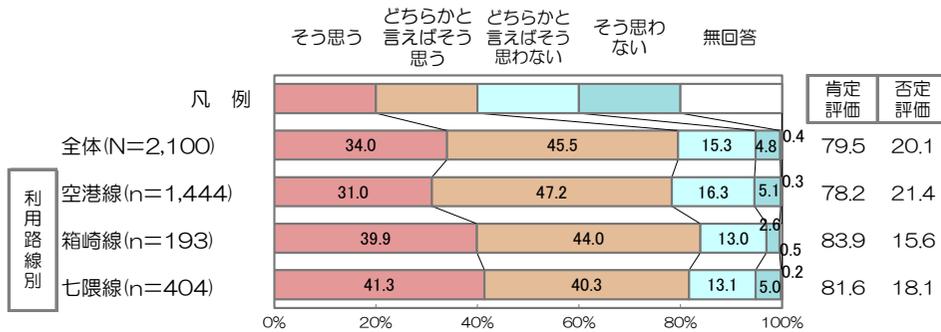
◆ 「②地下鉄利用者の乗車マナーが良いと思うか」、「③乗車マナー向上に向けた福岡市交通局的取り組みは十分だと思うか」、「⑥駅の温度の設定は適当か」の3項目に関して、『肯定評価』が全体結果よりも10ポイント以上高くなっている。



### 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「⑤車内温度の設定は適当か」では、箱崎線が他の路線に比べて『肯定評価』（83.9%）の割合が高くなっている。一方、『否定評価』が最も高いのは箱崎線で21.4%。

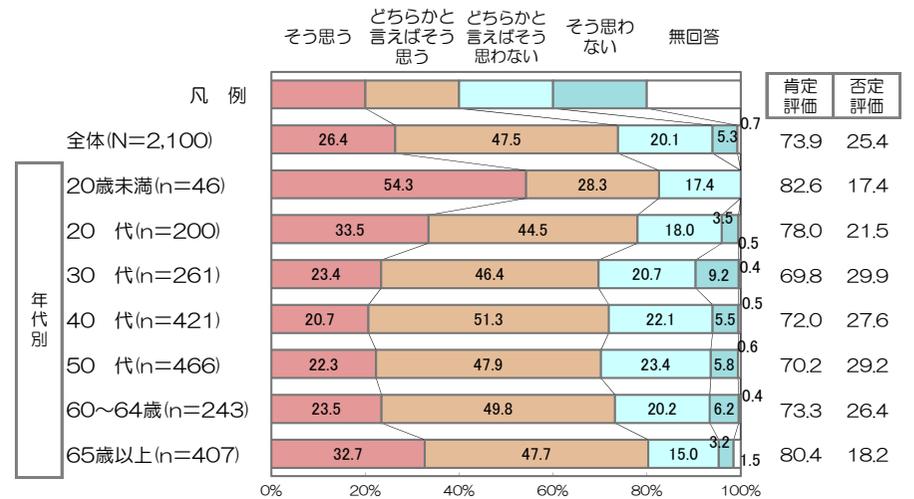
＜⑤車内温度の設定は適当か＞



### 《年代別分析》

- ◆ 年代別にみると、「①駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか」では、65歳以上の『肯定評価』が80.4%となっており、高齢者から高い満足度が得られていることが伺える。一方、『否定評価』が最も高いのは30代で29.9%。

＜①駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか＞



<項目別・年代別・日常生活圏別評価>

単位：％

	サンプル数	①駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか						②地下鉄利用者の乗車マナーが良いと思うか						③乗車マナー向上に向けた福岡市交通局の取り組みは十分だと思うか									
		そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	26.4	47.5	20.1	5.3	0.7	73.9	25.4	14.3	52.7	23.8	8.7	0.5	67.0	32.5	17.1	52.0	24.4	5.7	0.8	69.1	30.1	
年代別	20歳未満	46	54.3	28.3	17.4	-	-	82.6	17.4	28.3	54.3	17.4	-	-	82.6	17.4	43.5	43.5	10.9	2.2	-	87.0	13.1
	20代	200	33.5	44.5	18.0	3.5	0.5	78.0	21.5	19.5	48.5	22.0	9.0	1.0	68.0	31.0	26.0	49.5	20.0	4.0	0.5	75.5	24.0
	30代	261	23.4	46.4	20.7	9.2	0.4	69.8	29.9	12.6	57.5	21.5	7.7	0.8	70.1	29.2	18.0	52.5	23.4	5.7	0.4	70.5	29.1
	40代	421	20.7	51.3	22.1	5.5	0.5	72.0	27.6	11.4	52.0	26.1	10.0	0.5	63.4	36.1	15.9	51.5	26.6	5.2	0.7	67.4	31.8
	50代	466	22.3	47.9	23.4	5.8	0.6	70.2	29.2	10.7	53.0	25.5	10.5	0.2	63.7	36.0	11.6	52.4	27.5	7.9	0.6	64.0	35.4
	60～64歳	243	23.5	49.8	20.2	6.2	0.4	73.3	26.4	11.1	53.9	26.7	8.2	-	65.0	34.9	12.3	52.3	27.2	7.4	0.8	64.6	34.6
	65歳以上	407	32.7	47.7	15.0	3.2	1.5	80.4	18.2	19.7	51.4	21.6	6.9	0.5	71.1	28.5	17.0	56.0	21.6	3.9	1.5	73.0	25.5
生活圏別	福岡市が 含まれている	1800	25.6	48.4	20.1	5.4	0.6	74.0	25.5	12.8	53.0	24.9	9.0	0.3	65.8	33.9	15.8	51.9	25.4	6.1	0.7	67.7	31.5
	福岡市が 含まれていない	200	31.0	43.5	21.0	2.5	2.0	74.5	23.5	26.0	52.0	17.0	4.0	1.0	78.0	21.0	20.0	61.0	16.5	1.5	1.0	81.0	18.0

	サンプル数	④地下鉄の防犯対策は十分だと思うか						⑤車内温度の設定は適当か						⑥駅の温度の設定は適当か									
		そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	11.6	47.9	32.7	6.1	1.7	59.5	38.8	34.0	45.5	15.3	4.8	0.4	79.5	20.1	31.3	46.8	16.0	5.1	0.8	78.1	21.1	
年代別	20歳未満	46	30.4	45.7	19.6	2.2	2.2	76.1	21.8	50.0	37.0	10.9	2.2	-	87.0	13.1	45.7	39.1	10.9	4.3	-	84.8	15.2
	20代	200	22.0	42.0	29.0	6.0	1.0	64.0	35.0	51.5	29.5	16.0	3.0	-	81.0	19.0	41.5	33.5	19.5	4.0	1.5	75.0	23.5
	30代	261	10.7	44.8	36.4	7.7	0.4	55.5	44.1	39.5	37.9	16.9	5.0	0.8	77.4	21.9	36.4	38.7	18.8	5.7	0.4	75.1	24.5
	40代	421	10.5	45.1	37.3	5.7	1.4	55.6	43.0	30.4	47.0	16.6	5.9	-	77.4	22.5	29.7	44.4	20.4	4.5	1.0	74.1	24.9
	50代	466	8.8	47.9	35.2	6.9	1.3	56.7	42.1	23.4	49.1	20.8	5.8	0.9	72.5	26.6	22.7	51.3	18.9	6.9	0.2	74.0	25.8
	60～64歳	243	8.6	53.9	30.5	6.2	0.8	62.5	36.7	27.2	56.0	12.8	4.1	-	83.2	16.9	27.2	55.6	10.7	6.2	0.4	82.8	16.9
	65歳以上	407	10.1	52.1	29.5	4.7	3.7	62.2	34.2	39.3	47.9	8.4	3.9	0.5	87.2	12.3	35.6	52.1	8.1	2.7	1.5	87.7	10.8
生活圏別	福岡市が 含まれている	1800	10.7	48.0	33.7	6.2	1.5	58.7	39.9	32.6	46.4	15.7	5.0	0.3	79.0	20.7	30.3	46.7	16.9	5.3	0.8	77.0	22.2
	福岡市が 含まれていない	200	15.0	48.0	30.0	4.5	2.5	63.0	34.5	44.5	43.0	9.5	2.5	0.5	87.5	12.0	39.0	50.0	8.0	3.0	-	89.0	11.0

単位：%

	サンプル数	⑦駅（ホーム・コンコース）や車内はきれいだと思うか							⑧トイレは清潔（きれい）だと思うか							⑨駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか							
		そう思う	どちらかと言うと	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うと	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うと	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	54.8	39.1	4.9	1.0	0.2	93.9	5.9	41.3	44.3	10.4	2.9	1.1	85.6	13.3	54.1	40.9	3.9	0.6	0.5	95.0	4.5	
年代別	20歳未満	46	78.3	17.4	4.3	-	95.7	4.3	71.7	26.1	2.2	-	-	97.8	2.2	87.0	13.0	-	-	-	100.0	0.0	
	20代	200	57.0	34.0	8.0	1.0	91.0	9.0	37.0	42.0	16.0	3.5	1.5	79.0	19.5	71.5	27.0	1.5	-	-	98.5	1.5	
	30代	261	57.5	32.2	7.3	2.3	0.8	89.7	9.6	38.7	41.0	13.8	5.4	1.1	79.7	19.2	59.4	35.2	3.4	0.8	1.1	94.6	4.2
	40代	421	54.4	41.1	4.0	0.5	-	95.5	4.5	39.0	45.8	11.2	2.6	1.4	84.8	13.8	52.0	43.2	3.6	1.0	0.2	95.2	4.6
	50代	466	47.4	46.1	5.2	1.3	-	93.5	6.5	33.7	50.6	11.6	3.0	1.1	84.3	14.6	48.5	44.4	5.4	1.1	0.6	92.9	6.5
	60～64歳	243	49.0	46.9	4.1	-	-	95.9	4.1	42.4	48.6	7.4	1.2	0.4	91.0	8.6	41.2	53.1	5.3	0.4	-	94.3	5.7
	65歳以上	407	62.7	34.6	2.0	0.2	0.5	97.3	2.2	50.9	40.3	5.7	2.0	1.2	91.2	7.7	55.5	40.8	2.7	0.5	0.5	96.3	3.2
生活日圏別	福岡市が含まれている	1800	54.6	39.4	4.9	0.9	0.2	94.0	5.8	40.4	44.7	10.8	3.0	1.1	85.1	13.8	53.2	41.8	3.9	0.6	0.5	95.0	4.5
	福岡市が含まれていない	200	54.5	42.0	3.0	0.5	-	96.5	3.5	42.0	47.0	7.5	1.5	2.0	89.0	9.0	61.0	37.5	1.0	0.5	-	98.5	1.5

<項目別・利用路線別評価>

単位：%

路線別	サンプル数	①駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか							②地下鉄利用者の乗車マナーが良いと思うか						③乗車マナー向上に向けた福岡市交通局の取り組みは十分だと思うか							
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価
		全体	2100	26.4	47.5	20.1	5.3	0.7	73.9	25.4	14.3	52.7	23.8	8.7	0.5	67.0	32.5	17.1	52.0	24.4	5.7	0.8
空港線	1444	24.7	47.6	21.7	5.5	0.6	72.3	27.2	14.1	51.9	25.1	8.4	0.5	66.0	33.5	15.9	51.5	26.1	6.0	0.5	67.4	32.1
箱崎線	193	23.8	46.1	22.8	5.7	1.6	69.9	28.5	11.4	57.5	19.2	11.4	0.5	68.9	30.6	13.5	56.5	23.3	5.2	1.6	70.0	28.5
七隈線	404	32.2	48.8	14.6	4.0	0.5	81.0	18.6	16.1	53.2	23.3	7.4	-	69.3	30.7	21.0	52.2	20.0	5.7	1.0	73.2	25.7

路線別	サンプル数	④地下鉄の防犯対策は十分だと思うか							⑤車内温度の設定は適当か						⑥駅の温度の設定は適当か							
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価
		全体	2100	11.6	47.9	32.7	6.1	1.7	59.5	38.8	34.0	45.5	15.3	4.8	0.4	79.5	20.1	31.3	46.8	16.0	5.1	0.8
空港線	1444	11.7	47.4	33.6	5.9	1.5	59.1	39.5	31.0	47.2	16.3	5.1	0.3	78.2	21.4	28.5	48.5	16.6	5.5	0.9	77.0	22.1
箱崎線	193	8.3	52.3	30.1	7.8	1.6	60.6	37.9	39.9	44.0	13.0	2.6	0.5	83.9	15.6	37.3	40.4	18.7	3.6	-	77.7	22.3
七隈線	404	12.1	48.0	31.2	6.2	2.5	60.1	37.4	41.3	40.3	13.1	5.0	0.2	81.6	18.1	39.4	42.8	12.4	5.0	0.5	82.2	17.4

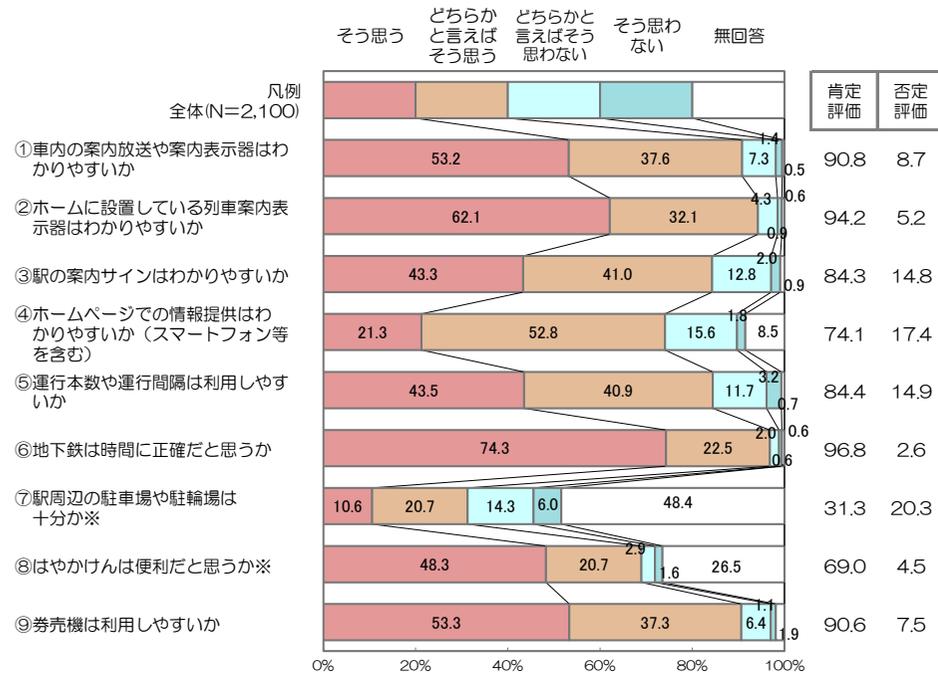
単位：％

	サンプル数	⑦ 駅（ホーム・コンコース）や車内はきれいだと思うか						⑧ トイレは清潔（きれい）だと思うか						⑨ 駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか									
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	54.8	39.1	4.9	1.0	0.2	93.9	5.9	41.3	44.3	10.4	2.9	1.1	85.6	13.3	54.1	40.9	3.9	0.6	0.5	95.0	4.5	
路線別	空港線	1444	51.0	42.0	5.9	1.0	0.1	93.0	6.9	38.9	45.7	11.1	3.4	1.0	84.6	14.5	51.2	43.6	3.9	0.8	0.5	94.8	4.7
	箱崎線	193	58.0	35.2	4.7	1.6	0.5	93.2	6.3	37.8	46.6	11.4	1.6	2.6	84.4	13.0	52.8	40.9	5.7	0.5	-	93.7	6.2
	七隈線	404	66.1	31.7	1.7	0.5	-	97.8	2.2	50.0	39.4	7.9	1.7	1.0	89.4	9.6	63.9	32.7	2.7	0.5	0.2	96.6	3.2

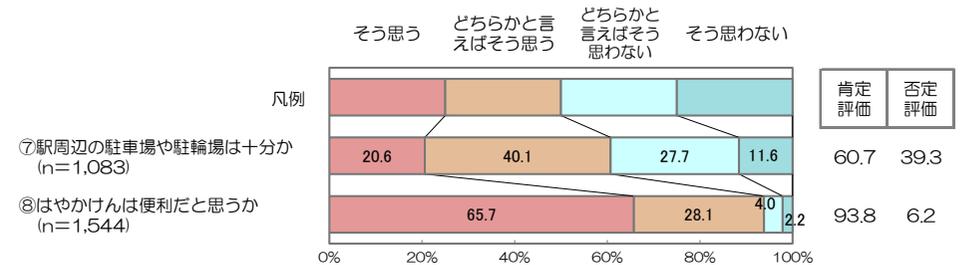
### (3) 地下鉄の利便性についての満足度(4段階評価)

#### 《全体分析》

- ◆ 「⑥地下鉄は時間に正確だと思うか」(96.8%)、「②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいか」(94.2%)、「①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいか」(90.8%)、「⑨券売機は利用しやすいか」(90.6%)の4項目は、『肯定評価』が9割以上となっている。
- ◆ 『否定評価』は、「⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か」が20.3%で最も高くなっている。



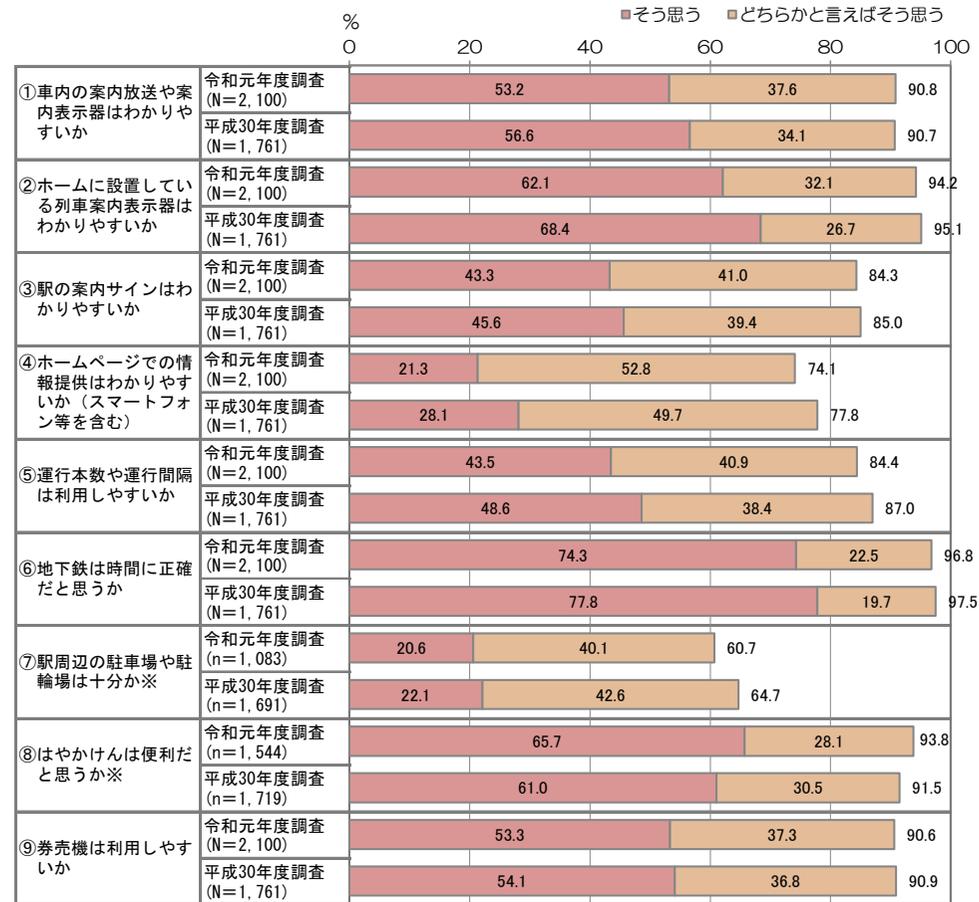
(無回答を除いた数を母数として算出した場合)



※駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のままでも構わないとしているため、⑦⑧は無回答の割合が大きくなっている。

《経年比較分析》

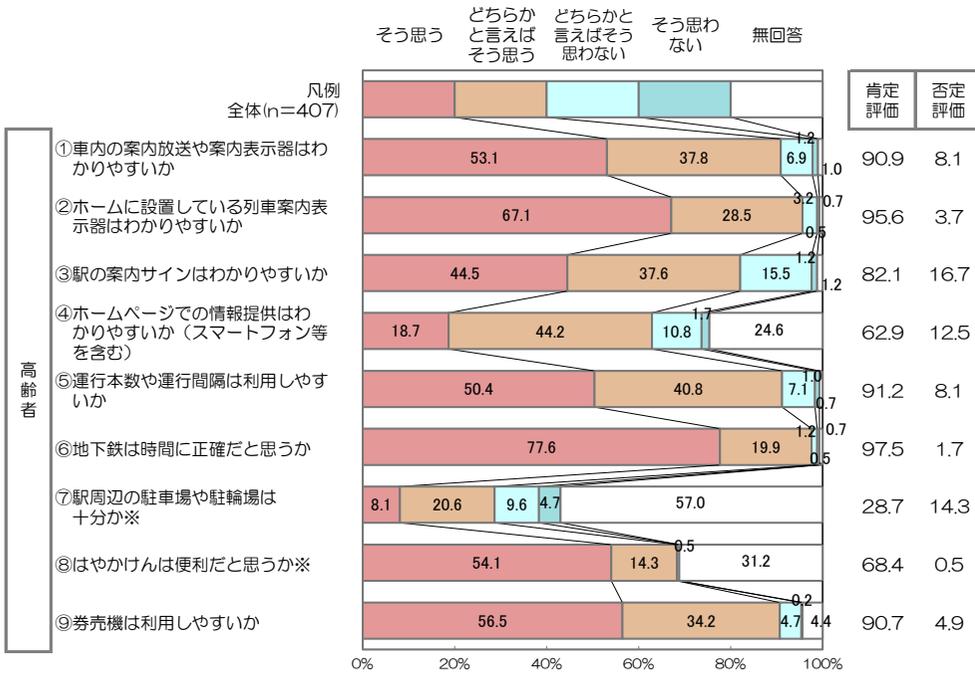
- ◆ H30年度の調査結果と比較すると、「①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいか」と「⑧はやかけんは便利だと思うか」を除いて、『肯定評価』が低くなっている。



※⑦と⑧は、令和元年度の調査票から、「駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のままです」と記したため、「無回答」の割合が大きく上昇したことから、経年比較については、H30年度、R元年度とも無回答を除いた数を母数とした割合を用いた。

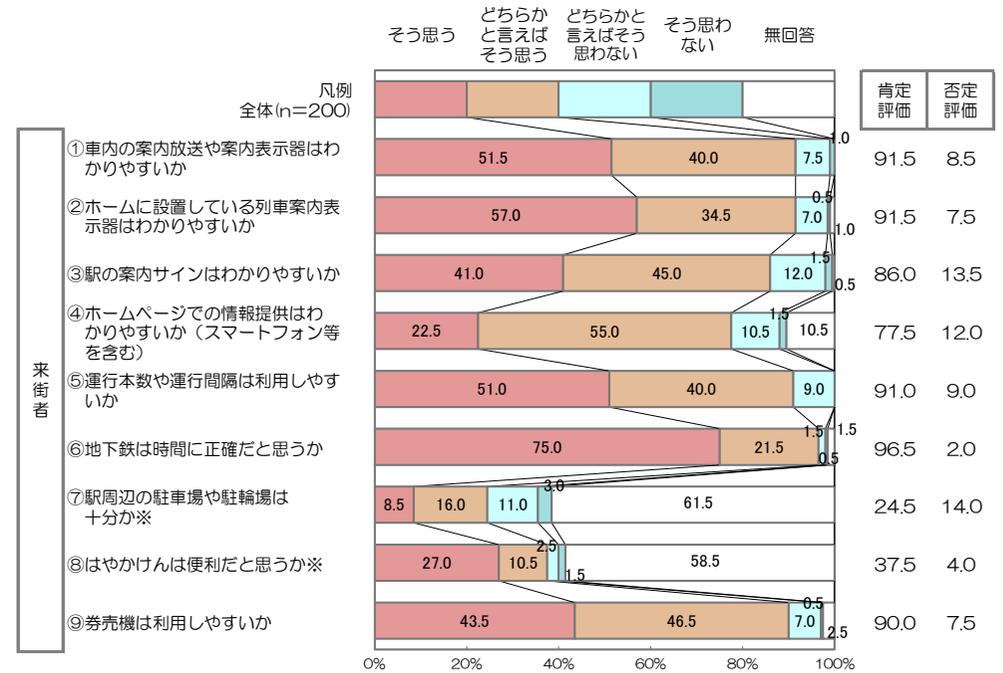
### 《高齢者分析》

◆ 全体結果と比較すると、「⑤運行本数や運行間隔は利用しやすいか」に関して、『肯定評価』が6.8ポイント高くなっている。



### 《来街者分析》

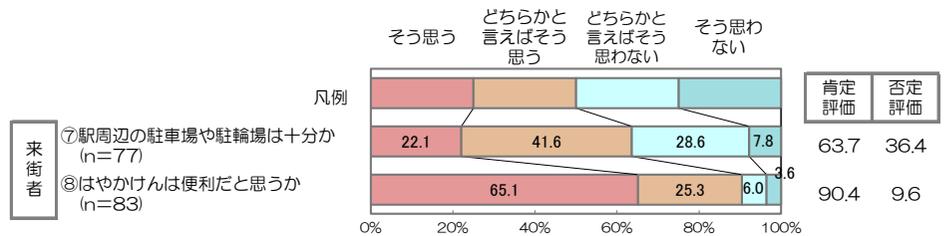
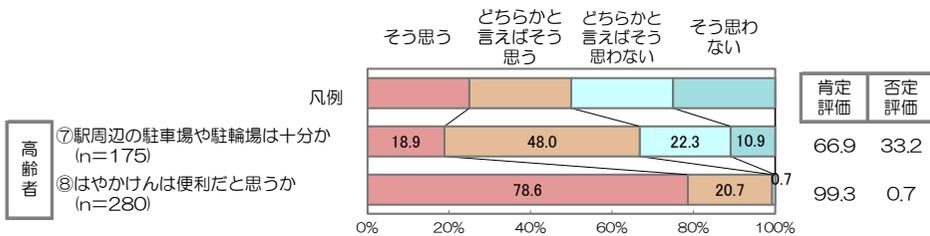
◆ 全体結果と比較すると、「②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいか」に関して、『否定評価』が2.3ポイント高くなっている。



※駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のまま構わないとしているため、⑦⑧は無回答の割合が大きくなっている。

(無回答を除いた数を母数として算出した場合)

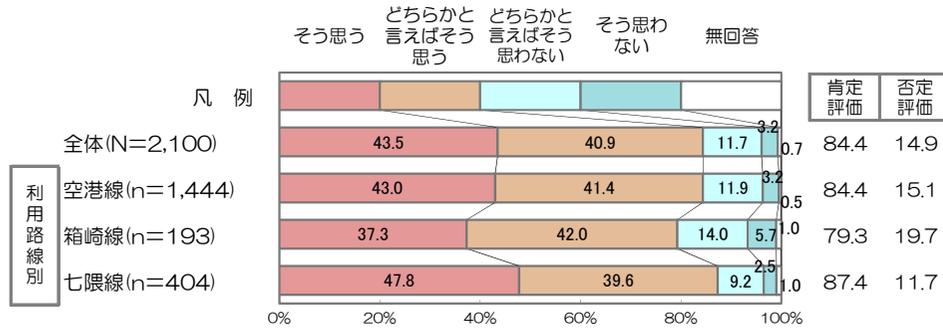
(無回答を除いた数を母数として算出した場合)



## 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「⑤駅の運行本数や運行間隔は利用しやすいか」では、七隈線が他の路線に比べて『肯定評価』（87.4%）の割合が高くなっている。

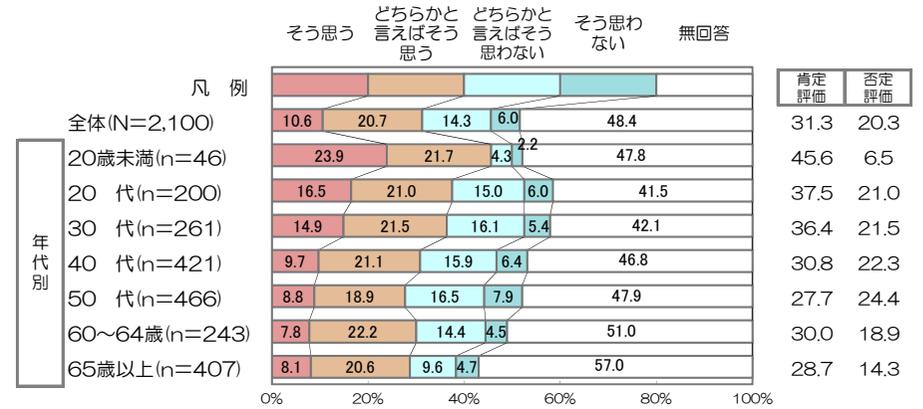
＜⑤駅の運行本数や運行間隔は利用しやすいか＞



## 《年代別分析》

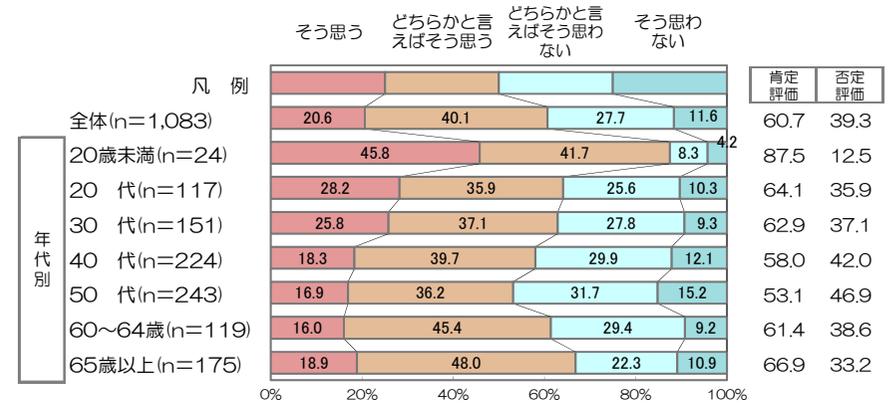
- ◆ 年代別にみると、「⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か」では、50代が他の年代に比べて『否定評価』の割合が高くなっている。

＜⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か※＞



※駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のままで構わないとしているため、無回答の割合が大きくなっている。

(無回答を除いた数を母数として算出した場合)



<項目別・年代別・日常生活圏別評価>

単位：％

	サンプル数	①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいか							②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいか							③駅の案内サインはわかりやすいか							
		そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	53.2	37.6	7.3	1.4	0.5	90.8	8.7	62.1	32.1	4.3	0.9	0.6	94.2	5.2	43.3	41.0	12.8	2.0	0.9	84.3	14.8	
年代別	20歳未満	46	73.9	19.6	6.5	-	93.5	6.5	89.1	6.5	4.3	-	-	95.6	4.3	63.0	26.1	8.7	2.2	-	89.1	10.9	
	20代	200	64.5	31.0	2.5	1.5	95.5	4.0	70.5	22.5	6.0	1.0	-	93.0	7.0	56.0	34.0	8.0	1.5	0.5	90.0	9.5	
	30代	261	60.2	32.2	6.1	1.1	92.4	7.2	64.0	31.0	3.1	0.8	1.1	95.0	3.9	44.1	41.4	12.3	2.3	-	85.5	14.6	
	40代	421	54.2	37.3	5.9	2.1	91.5	8.0	60.6	31.8	5.9	1.0	0.7	92.4	6.9	42.3	42.8	12.1	1.9	1.0	85.1	14.0	
	50代	466	46.8	40.6	11.6	1.1	-	87.4	12.7	55.6	39.1	4.1	1.1	0.2	94.7	5.2	37.1	45.1	14.6	2.6	0.6	82.2	17.2
	60～64歳	243	43.2	47.3	7.4	1.2	0.8	90.5	8.6	56.4	37.9	4.1	1.2	0.4	94.3	5.3	37.9	46.5	11.1	2.9	1.6	84.4	14.0
65歳以上	407	53.1	37.8	6.9	1.2	1.0	90.9	8.1	67.1	28.5	3.2	0.5	0.7	95.6	3.7	44.5	37.6	15.5	1.2	1.2	82.1	16.7	
生活圏別	福岡市が含まれている	1800	53.1	37.8	7.3	1.3	0.5	90.9	8.6	62.3	32.2	4.1	0.9	0.4	94.5	5.0	43.3	40.9	13.1	2.0	0.8	84.2	15.1
	福岡市が含まれていない	200	51.5	40.0	7.5	1.0	-	91.5	8.5	57.0	34.5	7.0	0.5	1.0	91.5	7.5	41.0	45.0	12.0	1.5	0.5	86.0	13.5

	サンプル数	④ホームページでの情報提供はわかりやすいか (スマートフォン等を含む)							⑤運行本数や運行間隔は利用しやすいか							⑥地下鉄は時間に正確だと思うか							
		そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	21.3	52.8	15.6	1.8	8.5	74.1	17.4	43.5	40.9	11.7	3.2	0.7	84.4	14.9	74.3	22.5	2.0	0.6	0.6	96.8	2.6	
年代別	20歳未満	46	52.2	37.0	10.9	-	89.2	10.9	54.3	37.0	8.7	-	-	91.3	8.7	89.1	10.9	-	-	-	100.0	0.0	
	20代	200	34.0	49.5	15.5	-	1.0	83.5	15.5	59.0	26.5	10.0	4.0	0.5	85.5	14.0	82.5	15.0	2.0	-	0.5	97.5	2.0
	30代	261	23.0	53.6	19.5	1.9	1.9	76.6	21.4	46.7	37.5	11.9	3.1	0.8	84.2	15.0	78.5	18.8	1.1	0.8	0.8	97.3	1.9
	40代	421	20.2	56.1	17.6	3.1	3.1	76.3	20.7	41.6	38.7	14.7	3.8	1.2	80.3	18.5	71.0	25.4	2.4	0.7	0.5	96.4	3.1
	50代	466	17.2	58.2	17.0	1.7	6.0	75.4	18.7	33.7	47.0	14.4	4.5	0.4	80.7	18.9	68.9	27.0	2.8	0.6	0.6	95.9	3.4
	60～64歳	243	17.7	56.4	15.2	1.2	9.5	74.1	16.4	35.0	52.3	10.3	2.5	-	87.3	12.8	74.1	23.9	1.2	0.8	-	98.0	2.0
65歳以上	407	18.7	44.2	10.8	1.7	24.6	62.9	12.5	50.4	40.8	7.1	1.0	0.7	91.2	8.1	77.6	19.9	1.2	0.5	0.7	97.5	1.7	
生活圏別	福岡市が含まれている	1800	21.1	53.0	16.1	1.8	8.1	74.1	17.9	42.6	41.2	11.9	3.6	0.7	83.8	15.5	74.3	22.7	1.9	0.7	0.4	97.0	2.6
	福岡市が含まれていない	200	22.5	55.0	10.5	1.5	10.5	77.5	12.0	51.0	40.0	9.0	-	-	91.0	9.0	75.0	21.5	1.5	0.5	1.5	96.5	2.0

単位：%

	サンプル数	⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か※							⑧はやかけんは便利だと思うか※						⑨券売機は利用しやすいか								
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	10.6	20.7	14.3	6.0	48.4	31.3	20.3	48.3	20.7	2.9	1.6	26.5	69.0	4.5	53.3	37.3	6.4	1.1	1.9	90.6	7.5	
年代別	20歳未満	46	23.9	21.7	4.3	2.2	47.8	45.6	6.5	60.9	8.7	-	-	30.4	69.6	0.0	84.8	15.2	-	-	100.0	0.0	
	20代	200	16.5	21.0	15.0	6.0	41.5	37.5	21.0	49.5	17.5	4.0	2.5	26.5	67.0	6.5	66.0	25.0	8.5	-	0.5	91.0	8.5
	30代	261	14.9	21.5	16.1	5.4	42.1	36.4	21.5	51.7	17.2	5.7	1.9	23.4	68.9	7.6	54.4	34.9	7.3	2.3	1.1	89.3	9.6
	40代	421	9.7	21.1	15.9	6.4	46.8	30.8	22.3	46.6	25.2	3.3	1.9	23.0	71.8	5.2	52.7	38.0	5.7	1.7	1.9	90.7	7.4
	50代	466	8.8	18.9	16.5	7.9	47.9	27.7	24.4	44.8	24.9	3.2	2.1	24.9	69.7	5.3	46.4	43.6	7.5	1.3	1.3	90.0	8.8
	60~64歳	243	7.8	22.2	14.4	4.5	51.0	30.0	18.9	42.8	22.6	2.5	2.1	30.0	65.4	4.6	46.9	43.6	7.0	1.2	1.2	90.5	8.2
	65歳以上	407	8.1	20.6	9.6	4.7	57.0	28.7	14.3	54.1	14.3	0.5	-	31.2	68.4	0.5	56.5	34.2	4.7	0.2	4.4	90.7	4.9
生活日圏別	福岡市が含まれている	1800	10.7	21.1	14.9	6.2	47.2	31.8	21.1	50.7	21.6	3.1	1.6	22.9	72.3	4.7	54.2	36.4	6.4	1.2	1.7	90.6	7.6
	福岡市が含まれていない	200	8.5	16.0	11.0	3.0	61.5	24.5	14.0	27.0	10.5	2.5	1.5	58.5	37.5	4.0	43.5	46.5	7.0	0.5	2.5	90.0	7.5

※駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のまま構わないとしているため、⑦⑧は無回答の割合が大きくなっている。

(無回答を除いた数を母数として算出した場合)

単位：%

	サンプル数	⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か						サンプル数	⑧はやかけんは便利だと思うか						
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	肯定評価	否定評価		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	肯定評価	否定評価	
全体	1083	20.6	40.1	27.7	11.6	60.7	39.3	1544	65.7	28.1	4.0	2.2	93.8	6.2	
年代別	20歳未満	24	45.8	41.7	8.3	4.2	87.5	12.5	32	87.5	12.5	-	-	100.0	0.0
	20代	117	28.2	35.9	25.6	10.3	64.1	35.9	147	67.3	23.8	5.4	3.4	91.1	8.8
	30代	151	25.8	37.1	27.8	9.3	62.9	37.1	200	67.5	22.5	7.5	2.5	90.0	10.0
	40代	224	18.3	39.7	29.9	12.1	58.0	42.0	324	60.5	32.7	4.3	2.5	93.2	6.8
	50代	243	16.9	36.2	31.7	15.2	53.1	46.9	350	59.7	33.1	4.3	2.9	92.8	7.2
	60~64歳	119	16.0	45.4	29.4	9.2	61.4	38.6	170	61.2	32.4	3.5	2.9	93.6	6.4
	65歳以上	175	18.9	48.0	22.3	10.9	66.9	33.2	280	78.6	20.7	0.7	-	99.3	0.7
生活日圏別	福岡市が含まれている	951	20.3	39.9	28.2	11.7	60.2	39.9	1387	65.8	28.0	4.0	2.1	93.8	6.1
	福岡市が含まれていない	77	22.1	41.6	28.6	7.8	63.7	36.4	83	65.1	25.3	6.0	3.6	90.4	9.6

<項目別・利用路線別評価>

単位：%

	サンプル数	①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいか							②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいか							③駅の案内サインはわかりやすいか							
		そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	53.2	37.6	7.3	1.4	0.5	90.8	8.7	62.1	32.1	4.3	0.9	0.6	94.2	5.2	43.3	41.0	12.8	2.0	0.9	84.3	14.8	
路線別	空港線	1444	51.0	39.1	8.1	1.3	0.6	90.1	9.4	61.2	32.8	4.5	0.8	0.6	94.0	5.3	41.8	41.8	13.6	2.1	0.8	83.6	15.7
	箱崎線	193	56.5	30.6	9.8	2.1	1.0	87.1	11.9	62.2	27.5	7.8	1.6	1.0	89.7	9.4	39.9	40.4	14.5	3.6	1.6	80.3	18.1
	七隈線	404	59.2	35.6	3.7	1.2	0.2	94.8	4.9	65.3	31.4	2.2	0.7	0.2	96.7	2.9	48.8	39.6	9.7	1.0	1.0	88.4	10.7
	サンプル数	④ホームページでの情報提供はわかりやすいか（スマートフォン等を含む）							⑤運行本数や運行間隔は利用しやすいか							⑥地下鉄は時間に正確だと思うか							
		そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言え	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	21.3	52.8	15.6	1.8	8.5	74.1	17.4	43.5	40.9	11.7	3.2	0.7	84.4	14.9	74.3	22.5	2.0	0.6	0.6	96.8	2.6	
路線別	空港線	1444	21.1	55.1	14.3	1.6	8.0	76.2	15.9	43.0	41.4	11.9	3.2	0.5	84.4	15.1	71.5	25.0	2.4	0.6	0.5	96.5	3.0
	箱崎線	193	18.1	46.6	22.3	3.1	9.8	64.7	25.4	37.3	42.0	14.0	5.7	1.0	79.3	19.7	76.2	19.2	2.6	1.0	95.4	3.6	
	七隈線	404	21.5	50.0	17.1	1.2	10.1	71.5	18.3	47.8	39.6	9.2	2.5	1.0	87.4	11.7	82.7	15.6	0.7	0.5	98.3	1.2	

単位：％

	サンプル数	⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か※							⑧はやかけんは便利だと思うか※							⑨券売機は利用しやすいか							
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	10.6	20.7	14.3	6.0	48.4	31.3	20.3	48.3	20.7	2.9	1.6	26.5	69.0	4.5	53.3	37.3	6.4	1.1	1.9	90.6	7.5	
路線別	空港線	1444	9.5	20.2	15.0	6.2	49.2	29.7	21.2	46.7	20.8	3.0	1.7	27.7	67.5	4.7	50.9	39.3	6.8	1.1	1.9	90.2	7.9
	箱崎線	193	13.0	18.7	16.6	9.3	42.5	31.7	25.9	49.2	20.2	3.6	0.5	26.4	69.4	4.1	58.5	33.7	5.2	1.6	1.0	92.2	6.8
	七隈線	404	12.4	23.0	10.9	4.0	49.8	35.4	14.9	55.0	19.8	2.0	1.5	21.8	74.8	3.5	58.9	32.7	5.7	0.7	2.0	91.6	6.4

※駐車場や駐輪場、はやかけんをご利用でない方等でよくわからない場合は空欄のまま構わないとしているため、⑦⑧は無回答の割合が大きくなっている。

(無回答を除いた数を母数として算出した場合)

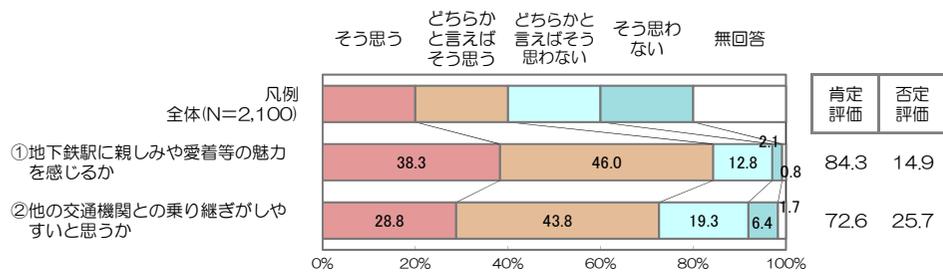
単位：％

	サンプル数	⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か						サンプル数	⑧はやかけんは便利だと思うか						
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	肯定評価	否定評価		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	肯定評価	否定評価	
全体	1083	20.6	40.1	27.7	11.6	60.7	39.3	1544	65.7	28.1	4.0	2.2	93.8	6.2	
路線別	空港線	733	18.7	39.7	29.5	12.1	58.4	41.6	1044	64.6	28.8	4.2	2.4	93.4	6.6
	箱崎線	111	22.5	32.4	28.8	16.2	54.9	45.0	142	66.9	27.5	4.9	0.7	94.4	5.6
	七隈線	203	24.6	45.8	21.7	7.9	70.4	29.6	316	70.3	25.3	2.5	1.9	95.6	4.4

#### (4)まちづくりへの貢献についての満足度(4段階評価)

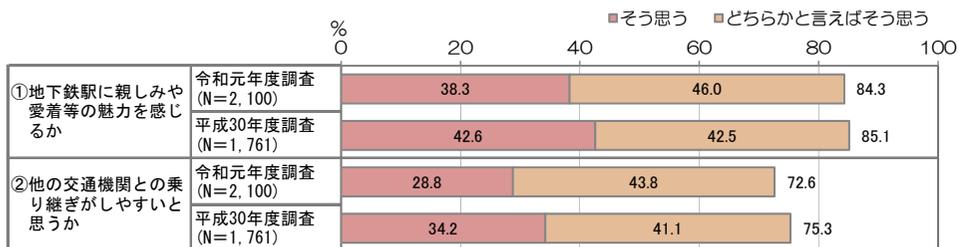
##### 《全体分析》

- ◆ 「①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じるか」は『肯定評価』が84.3%、『否定評価』が14.9%となっている。
- ◆ 「②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか」は『肯定評価』が72.6%、『否定評価』が25.7%となっている。



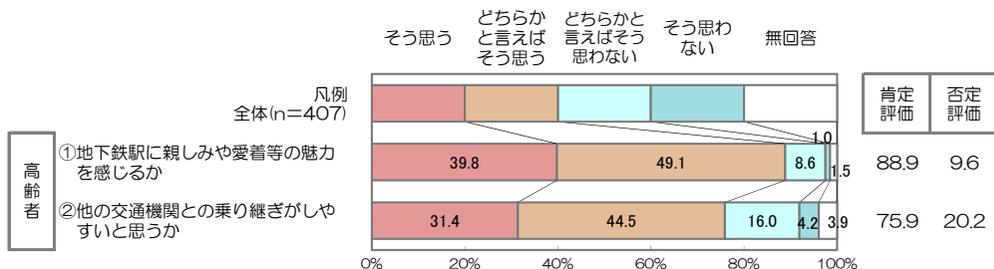
##### 《経年比較分析》

- ◆ H30年度の調査結果と比較すると、「②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか」は『肯定評価』が2.7ポイント低下している。



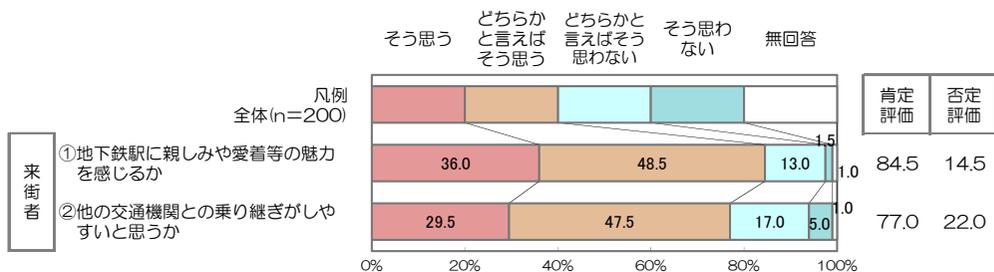
##### 《高齢者分析》

- ◆ 全体結果と比較すると、「①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じるか」は、『肯定評価』が4.6ポイント高くなっている。



##### 《来街者分析》

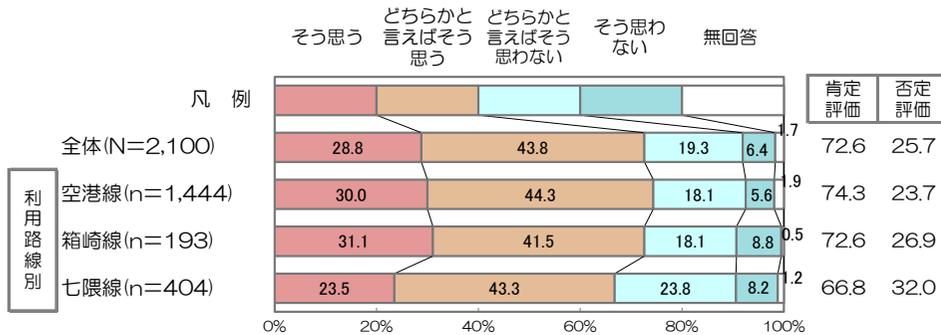
- ◆ 全体結果と比較すると、「②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか」に関して、『肯定評価』が4.4ポイント高くなっている。



### 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか」では、七隈線が他の路線に比べて『否定評価』（32.0%）の割合が高くなっている。

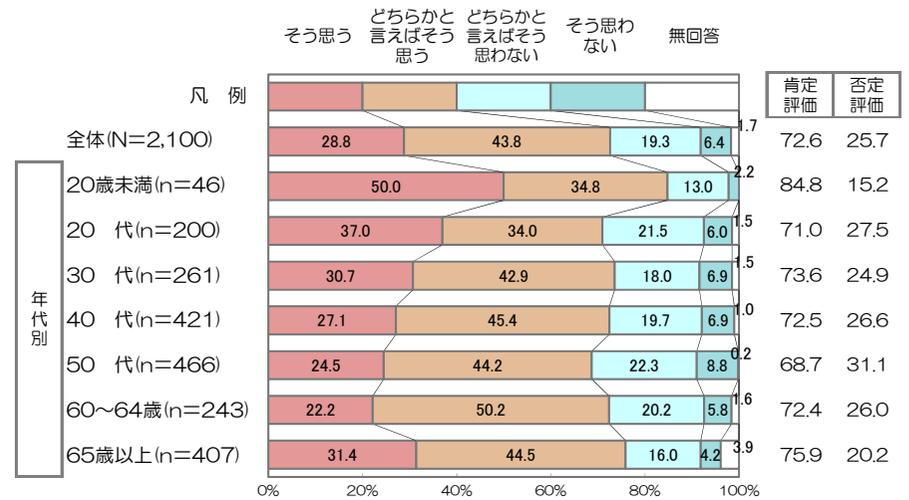
＜②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか＞



### 《年代別分析》

- ◆ 年代別にみると、「②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか」では、65歳以上が他の年代に比べて『肯定評価』（75.9%）の割合が高くなっている。一方、『否定評価』の割合が最も高いのは50代で31.1%。

＜②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか＞



<項目別・利用路線別・年代別・日常生活圏別評価>

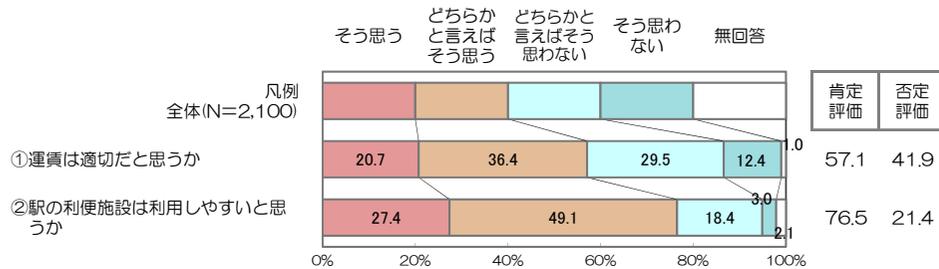
単位：%

	サンプル数	①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じるか							②他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うか							
		そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言う	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	38.3	46.0	12.8	2.1	0.8	84.3	14.9	28.8	43.8	19.3	6.4	1.7	72.6	25.7	
年代別	20歳未満	46	52.2	34.8	13.0	-	-	87.0	13.0	50.0	34.8	13.0	2.2	-	84.8	15.2
	20代	200	43.5	39.0	13.5	3.5	0.5	82.5	17.0	37.0	34.0	21.5	6.0	1.5	71.0	27.5
	30代	261	43.7	37.5	14.2	4.2	0.4	81.2	18.4	30.7	42.9	18.0	6.9	1.5	73.6	24.9
	40代	421	35.6	47.5	14.0	1.9	1.0	83.1	15.9	27.1	45.4	19.7	6.9	1.0	72.5	26.6
	50代	466	33.9	50.0	13.5	2.1	0.4	83.9	15.6	24.5	44.2	22.3	8.8	0.2	68.7	31.1
	60～64歳	243	35.8	46.9	15.2	1.6	0.4	82.7	16.8	22.2	50.2	20.2	5.8	1.6	72.4	26.0
	65歳以上	407	39.8	49.1	8.6	1.0	1.5	88.9	9.6	31.4	44.5	16.0	4.2	3.9	75.9	20.2
生活圏別	福岡市が含まれている	1800	38.1	46.2	12.7	2.3	0.7	84.3	15.0	28.6	43.7	19.3	6.7	1.7	72.3	26.0
	福岡市が含まれていない	200	36.0	48.5	13.0	1.5	1.0	84.5	14.5	29.5	47.5	17.0	5.0	1.0	77.0	22.0
路線別	空港線	1444	37.9	46.1	13.6	1.7	0.7	84.0	15.3	30.0	44.3	18.1	5.6	1.9	74.3	23.7
	箱崎線	193	36.8	45.1	15.5	2.1	0.5	81.9	17.6	31.1	41.5	18.1	8.8	0.5	72.6	26.9
	七隈線	404	40.8	46.5	8.7	3.0	1.0	87.3	11.7	23.5	43.3	23.8	8.2	1.2	66.8	32.0

(5) 経営基盤の強化についての満足度(4段階評価)

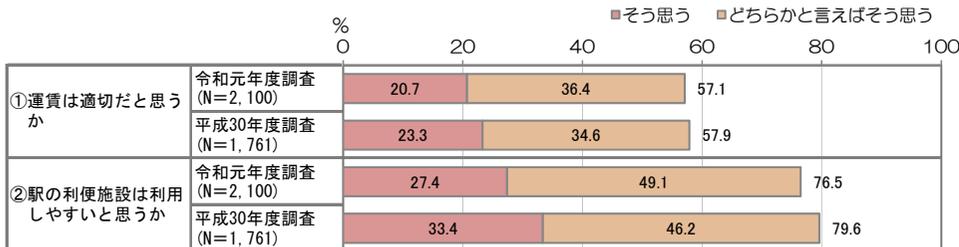
《全体分析》

- ◆ 「②駅の利便施設は利用しやすいと思うか」は『肯定評価』が76.5%、『否定評価』が21.4%となっている。
- ◆ 「①運賃は適切だと思うか」は『否定評価』が4割以上(41.9%)を占めている。



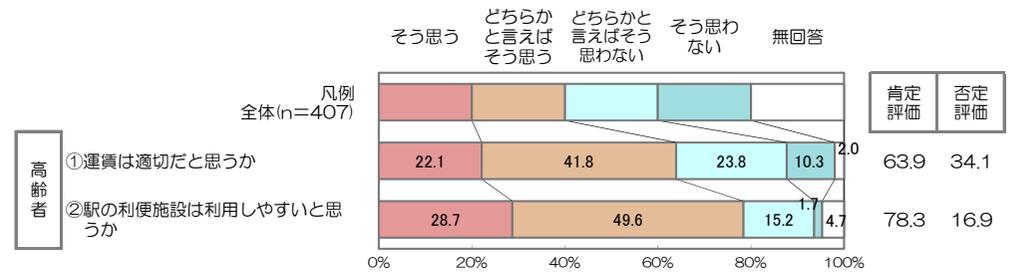
《経年比較分析》

- ◆ H30年度の調査結果と比較すると、「②駅の利便施設は利用しやすいと思うか」は『肯定評価』が3.1ポイント低下している。



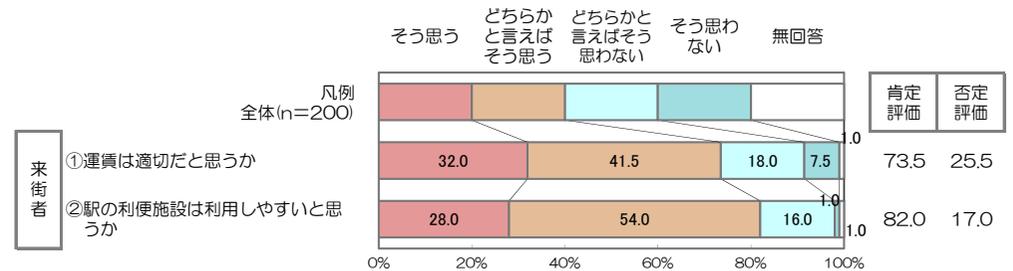
《高齢者分析》

- ◆ 全体結果と比較すると、「①運賃は適切だと思うか」に関して、『肯定評価』が6.8ポイント高くなっている。



《来街者分析》

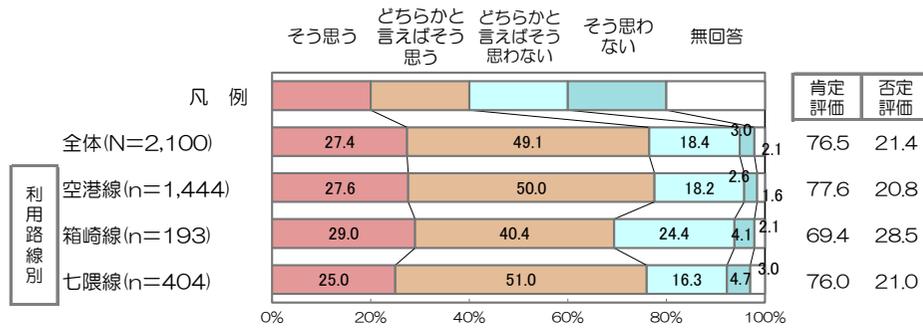
- ◆ 全体結果と比較すると、「①運賃は適切だと思うか」に関して、『肯定評価』が16.4ポイント高くなっている。



### 《利用路線別分析》

- ◆ 利用路線別にみると、「②駅の利便施設は利用しやすいと思うか」では、箱崎線が他の路線に比べて『否定評価』(28.5%)の割合が高くなっている。

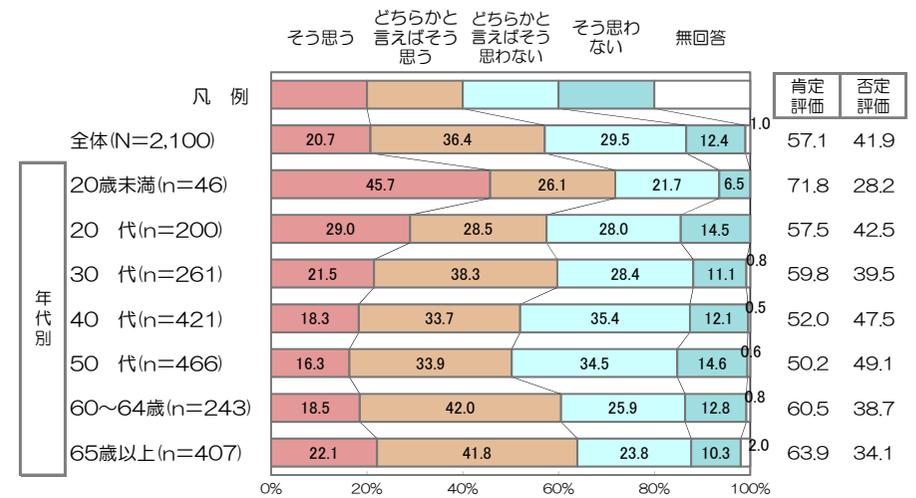
＜②駅の利便施設は利用しやすいと思うか＞



### 《年代別分析》

- ◆ 年代別にみると、「①運賃は適切だと思うか」では、65歳以上の高齢者が他の年代に比べて『肯定評価』(63.9%)の割合が高くなっている。一方、50代は『否定評価』(49.1%)の割合が高くなっている。

＜①運賃は適切だと思うか＞



<項目別・利用路線別・年代別・日常生活圏別評価>

単位：%

	サンプル数	①運賃は適切だと思うか							②駅の利便施設は利用しやすいと思うか							
		そう思う	どちらかと言うと	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	そう思う	どちらかと言うと	どちらかと言えない	そう思わない	無回答	肯定評価	否定評価	
全体	2100	20.7	36.4	29.5	12.4	1.0	57.1	41.9	27.4	49.1	18.4	3.0	2.1	76.5	21.4	
年代別	20歳未満	46	45.7	26.1	21.7	6.5	-	71.8	28.2	67.4	23.9	8.7	-	-	91.3	8.7
	20代	200	29.0	28.5	28.0	14.5	-	57.5	42.5	43.0	40.0	17.0	-	-	83.0	17.0
	30代	261	21.5	38.3	28.4	11.1	0.8	59.8	39.5	31.4	46.7	18.0	2.3	1.5	78.1	20.3
	40代	421	18.3	33.7	35.4	12.1	0.5	52.0	47.5	24.2	51.1	19.2	4.3	1.2	75.3	23.5
	50代	466	16.3	33.9	34.5	14.6	0.6	50.2	49.1	18.9	51.1	22.3	6.0	1.7	70.0	28.3
	60～64歳	243	18.5	42.0	25.9	12.8	0.8	60.5	38.7	22.2	55.1	19.3	1.2	2.1	77.3	20.5
65歳以上	407	22.1	41.8	23.8	10.3	2.0	63.9	34.1	28.7	49.6	15.2	1.7	4.7	78.3	16.9	
生活日常圏別	福岡市が含まれている	1800	19.1	36.1	31.2	12.7	0.9	55.2	43.9	27.1	48.9	18.7	3.1	2.2	76.0	21.8
	福岡市が含まれていない	200	32.0	41.5	18.0	7.5	1.0	73.5	25.5	28.0	54.0	16.0	1.0	1.0	82.0	17.0
路線利用別	空港線	1444	19.8	36.6	29.4	13.3	1.0	56.4	42.7	27.6	50.0	18.2	2.6	1.6	77.6	20.8
	箱崎線	193	25.9	34.2	30.6	8.8	0.5	60.1	39.4	29.0	40.4	24.4	4.1	2.1	69.4	28.5
	七隈線	404	21.0	36.6	30.2	11.4	0.7	57.6	41.6	25.0	51.0	16.3	4.7	3.0	76.0	21.0