

「福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）」に対する

パブリック・コメントの実施結果について

1 実施の趣旨

地下鉄事業の中長期的な経営の基本計画となる「福岡市地下鉄長期ビジョン」を策定するにあたり、広く市民の意見を聴くため、原案に対する意見の募集を行いました。

2 意見募集期間

令和6年9月17日（火）～令和6年10月20日（日）

3 資料の閲覧・配付場所

福岡市地下鉄ホームページ、交通局総務課（交通局6階）、
情報公開室（市役所2階）、情報プラザ（同1階）、
各区役所情報コーナー、各出張所、
地下鉄お客様サービスセンター（姪浜駅・西新駅・天神駅・博多駅・貝塚駅・別府駅）

4 意見の提出方法

インターネット（福岡市地下鉄ホームページ）、
郵送、ファクシミリ、電子メール、配布場所への持参

5 意見の提出状況

(1) 意見提出者数 33人

(2) 意見件数 52件

【内訳】

・「基本方針と目標」に関する意見	2件
・「施策（1）安全・安心」に関する意見	3件
・「施策（2）快適で質の高いサービス」に関する意見	30件
・「施策（3）まちづくり・環境配慮」に関する意見	5件
・「施策（4）事業を支える経営基盤」に関する意見	3件
・その他の意見	9件

6 意見への対応

・原案修正 5件

・原案どおり 1件

・その他 46件（個別の要望・評価等）

福岡市地下鉄長期ビジョン（原案）に対する意見要旨と対応について

「基本方針と目標」に関する意見

意見要旨	意見への対応	考え方
成果指標に「地下鉄全般についての総合的な満足度」とあるが、何を根拠に達成値を把握するか説明が必要と考える。	■原案修正	備考欄を追加し、補足説明を記載いたしました。
成果指標として「地下鉄全般についての総合的な満足度」「事故等発生件数」が設定されているが、本ビジョンの成果を測るため、指標の追加が必要と考える。長期ビジョンの達成に向け、4年ごとに中期経営計画を策定することになっているが、4年後に本ビジョンの進捗状況、課題、重点領域等を把握するため、少なくとも「主要施策」の単位で成果指標を設定すべきではないか。成果指標が2つでは、目標の達成状況を定量的に把握することは難しいと考える。	□原案どおり	長期ビジョンにおける目標を「お客様に満足いただき、そして選ばれる地下鉄を目指す」と掲げており、項目として「地下鉄全般についての総合的な満足度」と「事故等発生件数」の2つを設定しております。 なお、各施策の進捗管理につきましては、施策の実施計画である中期経営計画において目標を設定し、進捗状況等を把握してまいります。

「施策（1）安全・安心」に関する意見

意見要旨	意見への対応	考え方
アセットマネジメントと言われてもよくわからないため、わかりやすく書いてほしい。	■原案修正	アセットマネジメントの記載方法を修正しました。
安心・安全に向けた取組みとして、人材育成や非常時への備えを平時から継続的に取り組んでいるからこそ、これまで大きなインシデント等もなく安全に運行することができているのだと思う。また、そういった研修や訓練を受けるスタッフ一人一人が安全に運行する意識を強く持っているからこそ成し遂げることができるものだと思うので、各機関とも連携した安心・安全に向けた取組みを今後お願いしたい。	▽その他	施策の柱として「（1）安全・安心」を位置付けており、お客様に地下鉄をより安心・安全にご利用いただけるよう、引き続き、交通局内での研修や訓練を充実させると共に、関係機関との連携強化も図ってまいります。
安全や安心に関する取組みが充実していると感じた。良い取組みを実施していると思うので、それらの取組み内容などを、しっかり情報として発信すると、なお良いと思う。	▽その他	安全・安心に関する取組みについては、安全報告書の充実や訓練の広報等を通して、今後とも積極的な情報発信を行ってまいります。

「施策（2）快適で質の高いサービス」に関する意見

意見要旨	意見への対応	考え方
「こどもファスト・トラック」の記載があるが、一般的に使用される用語ではないため、注釈で補足説明する必要があると考える。	■原案修正	こどもファスト・トラックの記載方法を修正しました。
いつも地下鉄に乗って通勤しており、藤崎駅を使っているのに、全館冷房にしてもらえるのを期待している。	▽その他	駅構内の空調につきましては、主要9駅で全館冷房を設置しており、それ以外の地下駅についても、近年の平均気温の上昇や、お客様からのご意見を踏まえ、計画的に全館冷房化を実施してまいります。

意見要旨	意見への対応	考え方
<p>地下鉄は仕事でよく利用している。夏場の駅は地下ということもあり暑いが、クールスポットが設けられており、乗客に配慮したサービスがされていると感じた。また利用したい。</p>	▽その他	<p>駅構内の空調につきましては、主要9駅で全館冷房を設置しており、それ以外の地下駅についても、近年の平均気温の上昇や、お客様からのご意見を踏まえ、計画的に全館冷房化を実施してまいります。</p>
<p>七隈線のバリアフリーに比べて空港線はまだまだで、地上からホームへ至るまでの経路案内が不足しており、エレベーターしか使えない方が駅構内を効率よく移動するための案内が見当たらない。</p>	▽その他	<p>地上部のエレベーターの案内につきましては、Fマーク標のピクトグラムのほか地下鉄案内標にエレベーター出入口の番号を掲載しております。また、2024（令和6）年度にエレベーター建屋の地上部に大きなエレベーターピクトグラムのサイン掲示を予定しております。ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。</p>
<p>エレベーター、エスカレーターの増設は、天神駅、博多駅だけではなく、全駅にエレベーター増設と、全出口にエスカレーターを設置できるように努力してほしい。唐人町駅はドーム側に1基しかないの、イベント時に大混雑している。また、普段使われていない改札が、イベントでの混雑時でも使われていない。常時使えるようにしてほしい。</p>	▽その他	<p>地下鉄駅においては、更なるバリアフリー経路の充実に向けて、昇降機の増設に取り組んでいます。既存駅における昇降機増設につきましては、構造的な制約や、地上及び地下での設置スペース確保など課題も多いため、実現可能性を考慮しながら取り組むこととしております。また、唐人町駅の臨時改札機（出場専用2機）につきましては、ドームでのイベント時において、整理要員を配置した上で稼働しており、通常時は乗降人数等を踏まえ、既設の改札機で運用しております。</p>
<p>高齢者や障がい者のためのバリアフリー対応が計画に盛り込まれていることは非常に良いと感じた。これらの取組みが、福岡市全体の移動の利便性向上につながることを期待している。</p>	▽その他	<p>バリアフリーにつきましては、施策「（2）快適で質の高いサービス」の主な取組み「快適にご利用いただくための取組み」に位置付けており、引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>ホームでの駅名表示を、次の駅のみ表記してはどうか。特に中洲川端駅は複雑な駅だと思うので、必要な情報量をシンプルに、行き先を表示したほうが良いと思う。</p>	▽その他	<p>ホームの駅名標につきましては、「通過駅⇒当駅⇒次駅」を表記しており、通過駅の表記については少し文字の明度を下げる対応をしておりますが、より分かりやすい案内サインとなるよう、いただいたご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。</p>
<p>多言語案内に加え、子どもにもわかりやすい案内板にしてほしい。</p>	▽その他	<p>駅構内の駅名につきましては、ひらがな併記やシンボルマーク表記など、どなたにも分かりやすく親しみのあるサインとなるよう取り組んでおります。ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。</p>

意見要旨	意見への対応	考え方
<p>海外からの旅行者の方が福岡空港はどっちのホームか聞かれることがよくある。列車到着時の放送に英語放送が無いために、日本語が分からない海外の方には理解が出来ないのだと思う。</p> <p>ホームの柱など、電光掲示板がない場所にも、少し高い位置に大きな文字で行先別の英語の案内表示をつけることで、外国人のさらなる利便性向上につながると思う。</p>	▽その他	番線の行き先案内サインにつきましては、ホーム階の柱にのりば案内・行先方面の路線図を2か国語表記で設置しております。ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
<p>ホーム「掲示標」の色彩表現が混在している。</p> <p>乗車系は「コバルトブルー地に、白色の文字・矢印」、降車系は「クロームイエロー地に黒色の文字・矢印」と、明快なサインの原則で開業以来定着している。混在して使用されている事例があるので、原則に沿って統一するよう提案する。</p>	▽その他	地下鉄駅の掲示標につきましては、空港・箱崎線建設当初はご指摘の通りの色彩でしたが、2016（平成28）年度に新たにサインガイドラインを定め、乗車系を黒、降車系をイエローに変更しております。また、七隈線につきましては、ガイドラインに基づき、順次改修を進めております。ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
<p>「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄、とあるが、「カラーユニバーサルデザイン」に関しては全く記載がなく、この認識が無いと言わざるを得ない。色彩ユニバーサルデザインを実現してほしい。</p>	▽その他	案内サインにつきましては、ユニバーサルデザインの理念に基づいたサインの改良を実施しております。ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
<p>地下鉄駅コンシェルジュは、外国人などが目で分からないと少し不安感があるのではと感じる。</p>	▽その他	地下鉄駅コンシェルジュにつきましては、施策「（2）快適で質の高いサービス」の主な取組み「お客様の視点に立ったサービスの展開」に位置付けており、ご意見につきましては、外国人等の方が気軽に利用しやすいような取組みを進めてまいります。
<p>地下鉄に乗る人のマナーが良くなるともっと満足度が上がると思うので頑張してほしい。</p>	▽その他	お客様の乗降マナーにつきましては、施策「（2）快適で質の高いサービス」の主な取組み「気持ちよくご利用いただくための取組み」に位置付けており、お客様が気持ちよく地下鉄をご利用いただけるよう、引き続き、マナー向上のための啓発に取り組んでまいります。
<p>地下鉄は時間が正確で交通渋滞等もなく、スムーズに目的地まで到着することができるので観光や仕事で伺った際はとても重宝している。</p> <p>しかし、朝夕のラッシュ時にはエスカレーターを駆け上がる人の姿もあり、危険と感ずることもあるので、今後も継続して乗車マナーの向上に向けて注意喚起をしてほしい。</p>	▽その他	お客様の乗降マナーにつきましては、施策「（2）快適で質の高いサービス」の主な取組み「気持ちよくご利用いただくための取組み」に位置付けており、お客様が気持ちよく地下鉄をご利用いただけるよう、引き続き、マナー向上のための啓発に取り組んでまいります。
<p>乗車マナーが年々悪化しているように思うので、老若男女が安心して利用できる地下鉄にしてほしい。</p>	▽その他	お客様の乗降マナーにつきましては、施策「（2）快適で質の高いサービス」の主な取組み「気持ちよくご利用いただくための取組み」に位置付けており、お客様が気持ちよく地下鉄をご利用いただけるよう、引き続き、マナー向上のための啓発に取り組んでまいります。

意見要旨	意見への対応	考え方
外国人が増えているので、観光客のマナー啓発に力を入れてほしい。	▽その他	お客様の乗降マナーにつきましては、施策「(2)快適で質の高いサービス」の主な取組み「気持ちよくご利用いただくための取組み」に位置付けており、お客様が気持ちよく地下鉄をご利用いただけるよう、引き続き、マナー向上のための啓発に取り組んでまいります。
地下鉄だけではないのだが、電車の中で足を組む人を何とかしてほしい。周りの人の迷惑になっていることすら気づいていないように感じる。	▽その他	お客様の乗降マナーにつきましては、施策「(2)快適で質の高いサービス」の主な取組み「気持ちよくご利用いただくための取組み」に位置付けており、お客様が気持ちよく地下鉄をご利用いただけるよう、引き続き、マナー向上のための啓発に取り組んでまいります。
朝の通勤時に満員となるのは仕方ないが、七隈線は満員時、座席の間に人が1列に並んでいるので、片方の座席を撤去すれば、もっと効率よく乗降車できると思う。また、乗降車もスムーズになり、一回の乗車率も上がると思う。	▽その他	七隈線の混雑緩和につきましては、適宜、ご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施するとともに、2027(令和9)年度までに七隈線車両4編成を増備することで、さらなる混雑緩和を図ってまいります。 ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
毎日七隈線を利用しているが、朝夕の混雑緩和策を引き続きお願いしたい。車両によっては、座席を撤廃して乗客スペースを確保するなどの対策をお願いしたい。	▽その他	七隈線の混雑緩和につきましては、適宜、ご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施するとともに、2027(令和9)年度までに七隈線車両4編成を増備することで、さらなる混雑緩和を図ってまいります。 ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
通勤ラッシュ時に、どの車両が混んで、どの車両が比較的空いているかがタイムリーに視覚的にわかるもの(電光掲示板で表示など)があれば、空いている車両の前に並べるようになり、多少の混雑緩和につながるのではないかなと思う。	▽その他	地下鉄の混雑緩和につきましては、適宜、ご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施しているところです。なお、空港線・箱崎線につきましては、2025(令和7)年3月に新型車両導入に合わせた増便を予定しております。七隈線につきましては、2027(令和9)年度までに七隈線車両4編成を増備することで、さらなる混雑緩和を図ってまいります。 ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
通勤ラッシュ時限定でも座席を折りたたんで、人を多く運べる車両を導入してもらえると混雑緩和につながると思う。	▽その他	地下鉄の混雑緩和につきましては、適宜、ご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施しているところです。なお、空港線・箱崎線につきましては、2025(令和7)年3月に新型車両導入に合わせた増便を予定しております。七隈線につきましては、2027(令和9)年度までに七隈線車両4編成を増備することで、さらなる混雑緩和を図ってまいります。 ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
七隈線はいつ利用しても混雑しているように思うので、対策を実施してほしい。	▽その他	七隈線の混雑緩和につきましては、適宜、ご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施するとともに、2027(令和9)年度までに七隈線車両4編成を増備することで、さらなる混雑緩和を図ってまいります。

意見要旨	意見への対応	考え方
大型都市の路線ではモバイルsuicaなどの流通などによりカード型よりも便利になっていると感じるため、はやかけんのモバイル化を検討してほしい。	▽その他	D Xの推進につきましては、タッチ決済サービスの充実に取り組むこととしており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
QR乗車券が導入されるようだが、具体的な計画が知りたい。	▽その他	QR乗車券の導入につきましては、施策「(2) 快適で質の高いサービス」の主な取り組み「D Xの推進等」に位置付けており、具体的な導入計画につきましては、施策の実施計画である中期経営計画において示していく予定です。
タッチ決済について、地下鉄と地下鉄以外の利用区間がわかりづらい。車内放送等でも案内すべき。	▽その他	タッチ決済サービスにつきましては、施策「(2) 快適で質の高いサービス」の主な取り組み「D Xの推進等」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
七隈線は車両増備より、4両編成から5両編成にしてはどうか。	▽その他	七隈線の5両化につきましては、ホームの改修や車両の購入など、多額な費用と相当な整備期間を要することなど、課題が大きいと考えております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
七隈線の混雑緩和には、車両の増備よりも6両化を検討してほしい。	▽その他	七隈線の6両化につきましては、ホームの改修や車両の購入など、多額な費用と相当な整備期間を要することなど、課題が大きいと考えております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
七隈線収支は2027年度に単年度黒字化し、空港線・箱崎線の累積損益は2034年度には600億円となる。市地下鉄網の一翼を担う七隈線の6両化は、市地下鉄網全体の収支において無理なく実現可能と言える。投資を惜しんで、大きな成長機会を失う理由はない。七隈線の早期6両化により、混雑解消と収益向上、市の長期的発展を実現してほしい。	▽その他	七隈線の6両化につきましては、ホームの改修や車両の購入など、多額な費用と相当な整備期間を要することなど、課題が大きいと考えております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
七隈線の輸送人員は2027年度には15万人/日、2030年度以降は17万人/日の利用者が見込まれる。現在の4両編成のままの対応では、大混雑と積み残し、定時発車困難が生じ、利用者拡大による増収機会も失う。4両編成のままでは、福岡市の発展を市自らが阻害しかねない。七隈線6両化を速やかに実現し、利用者の増大と利便性向上、さらに増収と福岡市の発展を促進するよう提案する。	▽その他	七隈線の6両化につきましては、ホームの改修や車両の購入など、多額な費用と相当な整備期間を要することなど、課題が大きいと考えております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
天神駅－天神南駅で乗継ぎはすでに終了しているのに、まだ浸透していないような気がするので、車内アナウンスで広めたほうがいいと思う。	▽その他	ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。

「施策（３）まちづくり・環境配慮」に関する意見

意見要旨	対応区分	考え方
パーク・アンド・ライドの提携駐車場が少なすぎる。地下鉄だけでなく、西鉄電車やバス、JRにも対応させた提携駐車場の確保が大切だと思う。	▽その他	パーク・アンド・ライドにつきましては、施策「（３）まちづくり・環境配慮」の主な取組み「マイカーから公共交通利用促進策の実施」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
七隈線が博多駅まで延伸されたことで回遊性はかなり高まったと思うが、以前から「なぜ橋本止まりなのか」「橋本と西の拠点ともいえる姪浜間の足がなくて不便」を感じている。ただ、橋本から姪浜までの延伸となるとまた莫大な資金が必要となることも理解できるので、もっと西鉄バスとの連携を図り、「姪浜と橋本の間はバス利用、橋本駅から地下鉄を利用する人」への運賃割引も検討してほしい。	▽その他	他の公共交通機関との連携につきましては、施策「（３）まちづくり・環境配慮」の主な取組み「マイカーから公共交通利用促進策の実施」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
地下鉄フェスタの内容をもっと充実させてほしい。	▽その他	地下鉄フェスタにつきましては、施策「（３）まちづくり・環境配慮」の主な取組み「地下鉄への関心・理解を深めていただく機会の提供」に位置付けており、ご来場の皆さまに楽しんでいただけるよう、企画内容を充実させてまいります。
地下鉄フェスタは1度しかないのもっと他局と連携したPRの機会を増やすこと。	▽その他	地下鉄フェスタにつきましては、施策「（３）まちづくり・環境配慮」の主な取組み「地下鉄への関心・理解を深めていただく機会の提供」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
七隈線が延伸したことで大変便利になり、いつも通学で利用している。また、福岡市の地下鉄は空港からのアクセスもよく、旅行の際など新幹線を利用したいときにもとても便利である。これからも利用者目線に立ったシステム作りを継続してほしい。	▽その他	ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。

「施策（４）事業を支える経営基盤」に関する意見

意見要旨	意見への対応	考え方
アニメとのコラボ列車、限定はやかけんの発行など、他社や他局と連携した魅力ある事業をすること。	▽その他	魅力ある事業の展開につきましては、施策「（４）事業を支える経営基盤」の主な取組み「利用促進策の充実」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
企業とのタイアップを増やしてほしい。ラッピング車両をもう少し豪華にしたり、内装にもイベント性があったりすると、乗るのが楽しみになると思う。	▽その他	企業とのタイアップにつきましては、施策「（４）事業を支える経営基盤」の主な取組み「利用促進策の充実」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。

意見要旨	意見への対応	考え方
孫が地下鉄や電車が大好きで、新型車両の輸送を以前見に行ったが、とてもカッコいいと喜んでた。また、アニメのラッピング電車も大変喜んでた。 地下鉄を利用してもらうための取組みとして、アニメキャラクターなどのコラボ企画があれば、もっと地下鉄を利用したいと思う人、特に子どものいる家庭などが増えると思う。	▽その他	コラボ企画につきましては、施策「(4) 事業を支える経営基盤」の主な取組み「利用促進策の充実」に位置付けており、ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。

その他の意見

意見要旨	意見への対応	考え方
入込観光客数の推移のグラフは、福岡市の観光統計では宿泊客が上で日帰り客が下になっているため、同じようにしたほうが見やすいと思う。	■原案修正	7ページの「入込観光客数の推移」のグラフについて、「日帰り客」と「宿泊客」の上下を入れ替えました。
各施策の右上にSDGsのイラストが記載されているが、本ビジョンでSDGsの観点を入れる背景、本ビジョンとの関係性、各施策と取り入れるSDGsの凡例を説明するページが必要ではないか。イラストだけ入っていても、意図が汲み取りづらいと思う。	■原案修正	SDGsに関するページを追加いたしました。
将来的な地下鉄ネットワーク（新路線）についての考えが見えてこない。	▽その他	新たな地下鉄路線につきましては、市全体の総合交通体系の中で検討されるものでありますので、総合交通体系を所管する住宅都市局と連携しながら、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。
ドームあたりと福岡タワー・博物館あたりに駅が欲しい。姪浜駅－橋本駅間など、七隈線と空港線をつないでほしい。南区方面にも地下鉄を伸ばしてほしい。	▽その他	新たな地下鉄路線につきましては、市全体の総合交通体系の中で検討されるものでありますので、総合交通体系を所管する住宅都市局と連携しながら、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。
空港線を福岡空港国際線まで延伸して、さらに姪浜駅と橋本駅をつないでほしい。	▽その他	新たな地下鉄路線につきましては、市全体の総合交通体系の中で検討されるものでありますので、総合交通体系を所管する住宅都市局と連携しながら、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。
六本松駅か福大前駅から南区老司方面へ地下鉄を延伸してほしい。	▽その他	新たな地下鉄路線につきましては、市全体の総合交通体系の中で検討されるものでありますので、総合交通体系を所管する住宅都市局と連携しながら、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。
博多の森陸上競技場やベスト電器スタジアムなどへの移動が難しいので、七隈線をさらに延伸し、山王公園から福岡空港国際線、さらに東平尾公園へと路線を延ばしていく計画を検討してほしい。	▽その他	新たな地下鉄路線につきましては、市全体の総合交通体系の中で検討されるものでありますので、総合交通体系を所管する住宅都市局と連携しながら、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。
処分費用の削減が見込めることから、置き換えが決定している1000N系車両をJR九州へ譲渡または売却してはどうか。	▽その他	ご意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。
電車が好きでよく家族で乗っており、地下鉄の車両はとてもカッコよく、新しい車両も楽しみだ。 いつも安全に乗せてくれてありがとう。	▽その他	引き続き、安全・安心で質の高いサービスの提供に取り組んでまいります。