

福岡市地下鉄経営戦略の原案について

福岡市交通局

# 目次

## 第1章 策定の目的

- 1 策定の目的 .....2
- 2 計画の位置付け, 計画期間など .....3

## 第2章 現状と課題

- 1 福岡市地下鉄を取り巻く環境 .....6
- 2 現状と課題 .....8

## 第3章 経営の基本方針

- 1 経営理念 .....20
- 2 組織運営の基本方針 .....21

## 第4章 計画期間の主な取組み

- 第1節 10年間の主な取組み .....26
  - 1 安全・安心の確保 .....26
  - 2 快適で質の高いサービスの提供 .....32
  - 3 まちづくりへの貢献 .....38
  - 4 経営基盤の強化 .....42
- 第2節 七隈線延伸事業の推進 .....46

## 第5章 財政計画

- 第1節 10年間の財政計画 .....52
  - 1 乗車人員の見込み .....52
  - 2 投資計画 .....53
  - 3 収支計画 .....54
- 第2節 超長期的な収支の見通し .....55
  - 1 乗車人員の見通し .....55
  - 2 投資の見通し .....56
  - 3 収支の見通し .....57

## 第6章 経営戦略の進捗管理

- 計画の着実な推進と見直し (PDCA サイクル) について .....60

# 第 1 章 策定の目的

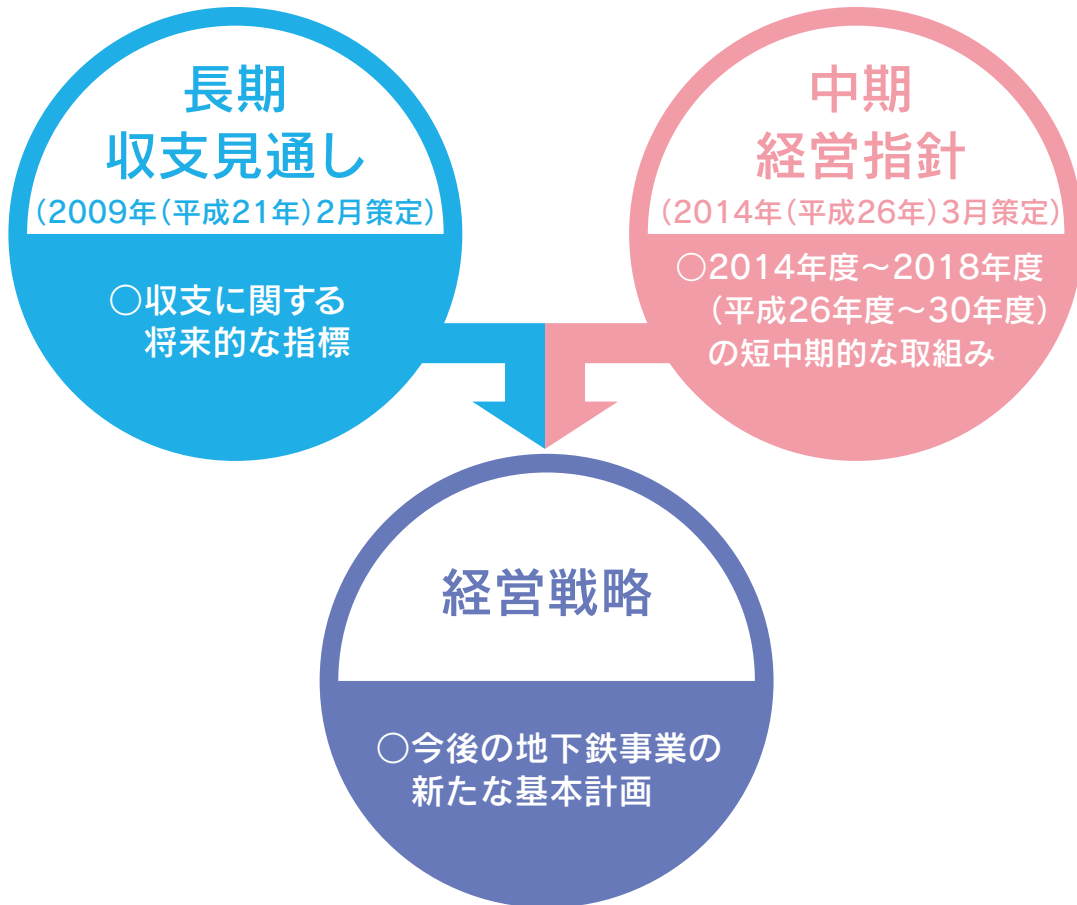
# 第1章 策定の目的

## 1 策定の目的

- ▶ これまで、福岡市交通局では、健全な経営を行う上での将来の指標である「福岡市地下鉄長期収支見通し(2009年(平成21年)2月策定)」(以下「長期収支見通し」という。)や、短中期の取組みを示した「福岡市地下鉄中期経営指針(2014年(平成26年)3月策定)」(以下「中期経営指針」という。)により、計画的な地下鉄経営に取り組んできました。
- ▶ 今後は、高齢化のさらなる進行や外国人利用客の増加などにより移動手段に対するニーズの多様化が進んでいくと考えられます。また、今後、地下鉄開業40年という節目を迎え、施設・車両などの経年劣化に対応するため、計画的な修繕・更新などを進める必要があり、設備投資費などの増加が想定されます。
- ▶ 福岡市交通局としましては、引き続き、安全・安心を最優先に、これからの時代にあった利用者サービスや施設の改良などについても機を逸することなく行っていかなければならないと考えています。
- ▶ また、2014年度(平成26年度)に、総務省より各公営企業に対して、中長期的な経営の基本計画となる「経営戦略」の策定が求められており、団体毎の策定状況が毎年公表されるなど、全国的な策定推進が図られています。
- ▶ このような状況を踏まえ、福岡市交通局では、経営の基本的な方針を示すとともに、安全・安心の確保やお客様サービスの向上などの総合的な取組方針を示した、経営全般に関する中長期的な計画として、「福岡市地下鉄経営戦略」を策定します。

## 2 計画の位置付け，計画期間など

- ▶ 新たに策定する経営戦略は，乗車人員の好調な伸びなどにより，実績との乖離が生じてきている長期収支見直しを見直し，2018年度（平成30年度）に終期を迎える中期経営指針と統合・刷新して，経営の健全化を図りながら，将来に渡って安全で快適な輸送サービスを提供していくための「中長期的な経営計画」と位置付けています。



- ▶ 計画期間は2019年度（平成31年度）～2028年度の10年間です。
- ▶ 経営戦略の実践にあたっては，毎年度進捗管理を行うとともに，5年程度で見直しを行い，PDCAサイクル※を機能させます。

※PDCAサイクル：政策の企画立案(Plan)，実践・執行(Do)，評価・点検(Check)，改革・対策(Action)の繰り返しにより経営管理を行う手法のこと



## 第2章 現状と課題

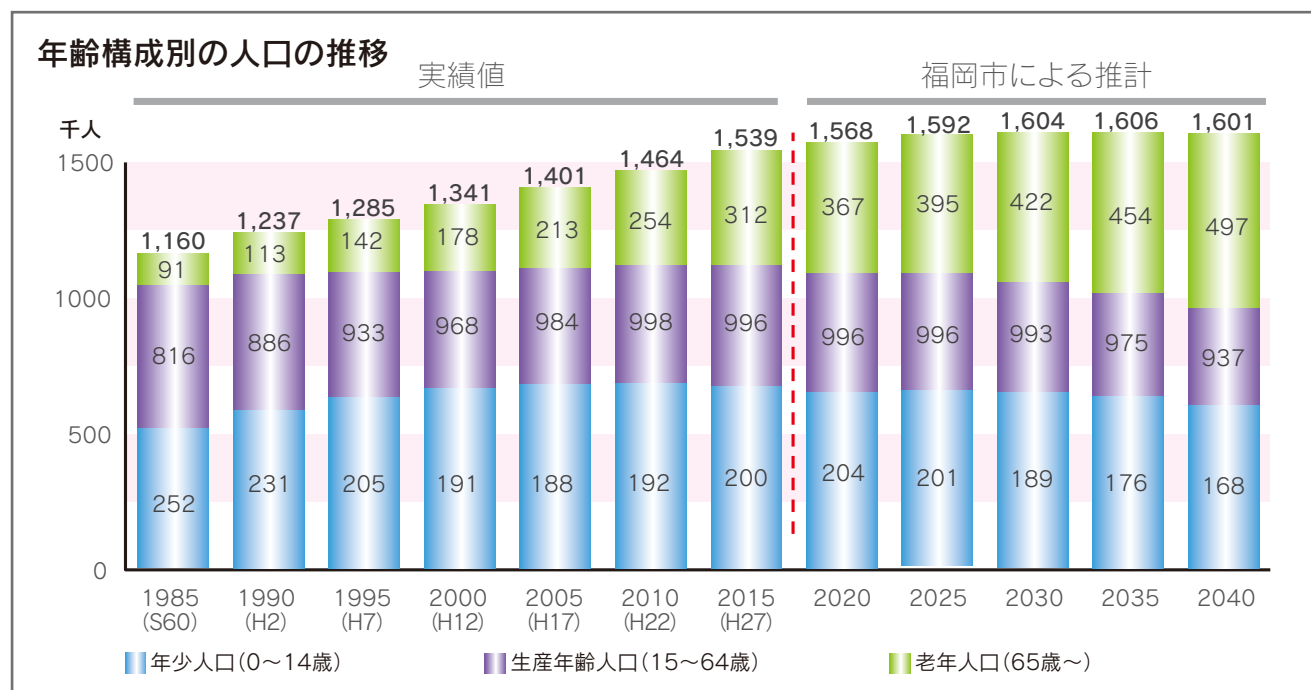
## 第2章 現状と課題

### 1 福岡市地下鉄を取り巻く環境

#### (1) 人口

- ▶ 福岡市の将来人口推計によると、福岡市全体の人口は、今後、しばらく増加し、2035年頃をピークに約160万人に達する見込みです。ただし、年齢3区分別にみると、65歳以上の老年人口のみが増加し、年少人口、生産年齢人口は減少していくと見込まれています。

今後、地下鉄利用者のメインである生産年齢人口の減少に留意が必要です。また、老年人口増加への備えや対策も必要となります。



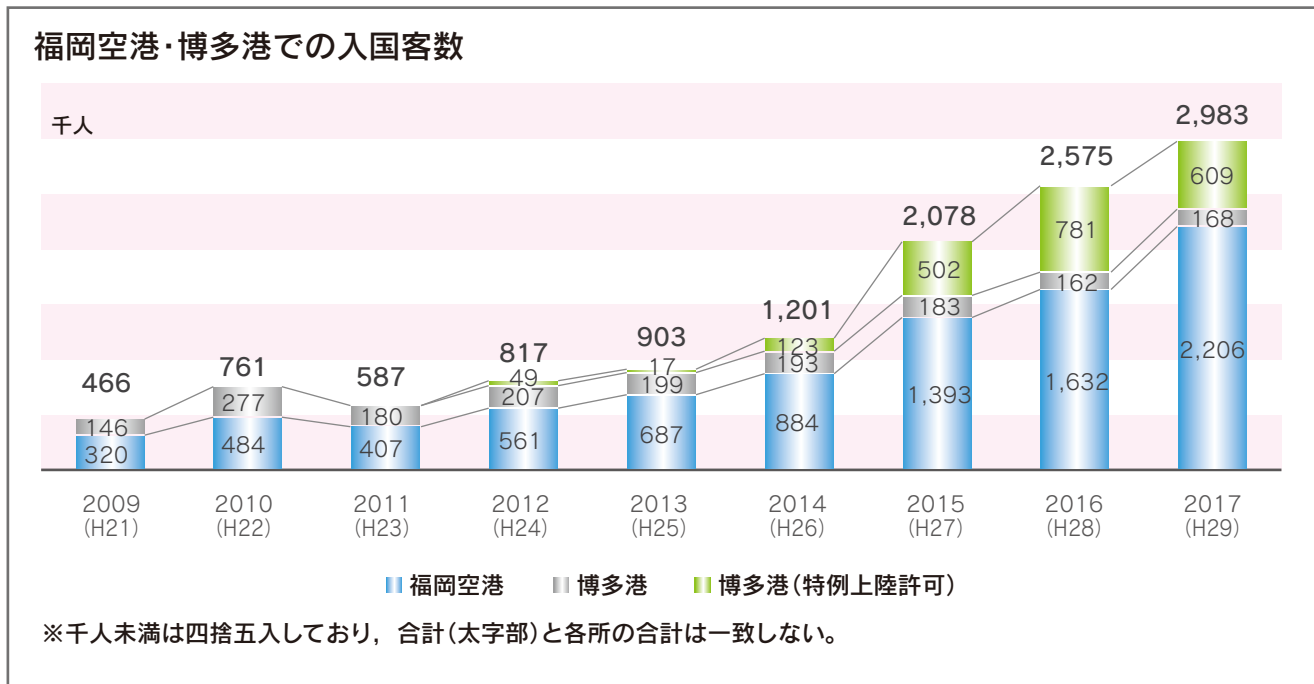
#### (2) 就労・就学

- ▶ 福岡市内への転入超過は、15歳~24歳の層が多く、進学や就職による影響が大きいと想定されます。また、事業所数・従業者数については、ほぼ横ばいで推移し続けるものと想定されます。
- ▶ 学校数・在学者数については、基本的に大きな変動はないと考えられますが、九州大学のキャンパス移転により、学生の居住地や移動経路が変化していくと考えられることから、地下鉄の乗車人員への影響などに留意が必要です。



### (3) 観光

- ▶ 福岡市への観光客数は、年々増加しており、今後も増加すると考えられます。特に、近年の入込観光客数の増加に大きく影響を与えている外国人観光客については、福岡空港での滑走路増設や福岡で開催される2019年(平成31年)のラグビーワールドカップ、2021年の世界水泳選手権、また2020年の東京オリンピック開催などにより、さらなる増加が見込まれます。



- ▶ 九州新幹線については、博多ー長崎を結ぶ路線の開業を目指した取組みが進められており、開業後には、博多駅の利用者がさらに増加する可能性があります。

### (4) 利用交通手段

- ▶ 福岡市内における移動時の交通手段としては、自家用車の利用が最も多く、鉄道を上回っている状況です。また、自家用車保有台数や運転免許保有者数は、増加傾向で推移しています。
- ▶ 今後、自家用車の利用者に対して、地下鉄利用への転換を促していく施策が必要です。

## 2 現状と課題

### (1) 安全・安心について

#### 現 状

- ▶ 福岡市交通局では、安全・安心の確保にむけ、安全最優先の組織風土の確立や、ユニバーサルデザインに配慮した地下鉄施設の整備推進などに積極的に取り組んできました。特にホームドアやエレベーター・エスカレーターは全駅に設置されており、全国の公営地下鉄と比較しても整備が進んでいます。
- ▶ また、全国の公営地下鉄で発生した鉄道事故件数は、2013年度(平成25年度)から2017年度(平成29年度)の5年間で289件にのぼりますが、そのうち福岡市交通局のものは4件となっています。
- ▶ 安全面に関しては、一概に件数だけで測れるものではありませんが、福岡市交通局では開業以来、重大な運転事故は発生しておらず、また全国の公営地下鉄の事故件数と比較しても非常に少なくなっています。

#### 鉄道事故発生件数の比較<2013年度~2017年度の合計>

(件)

	札幌市	仙台市	東京都	横浜市	名古屋市	京都市	大阪市	神戸市	福岡市	合計
鉄道運転事故	1	0	22	1	11	1	62	8	1	107
輸送障害	11	3	50	28	17	4	59	7	3	182
インシデント	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	12	3	72	29	28	5	121	15	4	289

※「鉄道運転事故」とは、国土交通省令で報告が義務づけられた、列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、鉄道人身障害事故及び鉄道物損事故をいいます。

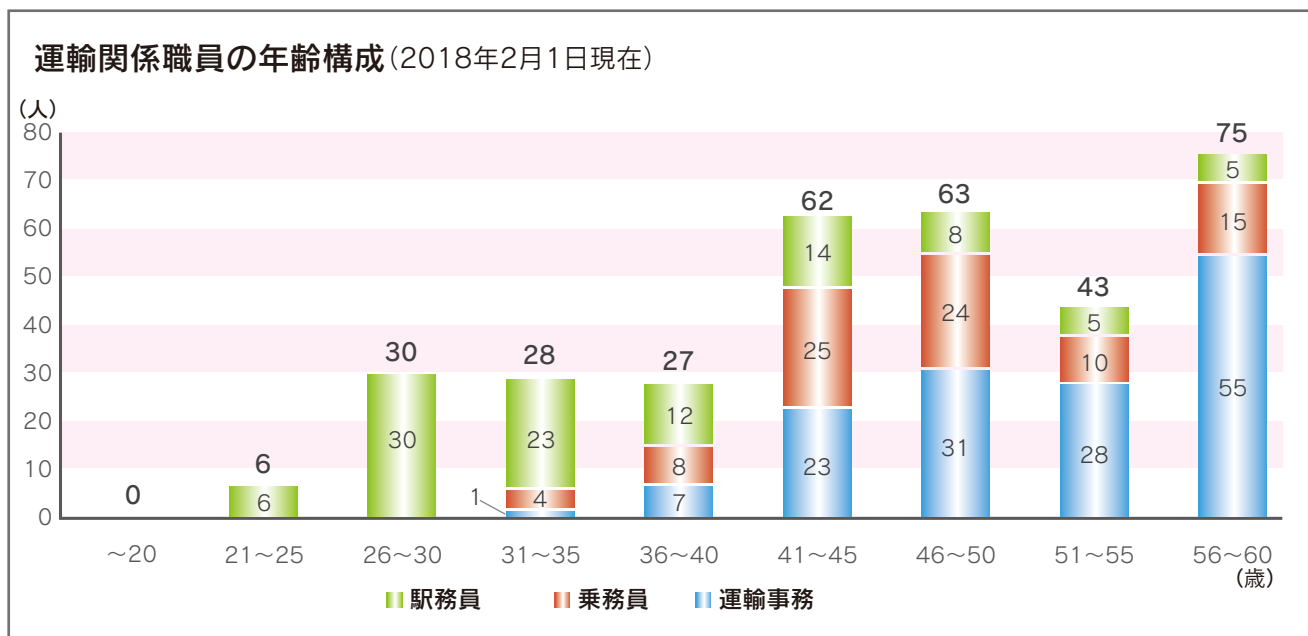
※「輸送障害」とは、国土交通省令で報告が義務づけられた、鉄道による輸送に障害を生じた事態であって、列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

※「インシデント」とは、国土交通省令で報告が義務づけられた、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態をいいます。

#### 課 題

- ▶ 安全マネジメントの推進に向け、組織としての安全管理を強化し、他事業者などの情報収集とその共有を円滑化するとともに、職員一人ひとりが確かな知識に基づいて職務に臨む体制づくりが重要となります。
- ▶ 運輸関係職員の約35%が51歳以上となっており、若手職員などへの技術承継・育成が課題となっています。

- ▶ 施設, 車両等の経年劣化の進行による事故, 故障の発生などを未然に防ぐため, 日常点検や予防保全計画を策定し計画的な更新・修繕を行い, より一層の安全確保に努めていくことが必要です。
- ▶ 社会環境の変化に伴い, 新型感染症やテロといったこれまで想定していなかった様々なリスクが生まれており, 各関係機関と連携した適切な対応が求められます。
- ▶ 駅業務や維持・保全業務の委託化を推進している中で, 委託先の管理・監督機能を強化することで, 安全に業務を遂行していく必要があります。
- ▶ また, 安全・安心に向けた取組みを充実していくのはもちろんのこと, その内容を積極的に情報提供していくことも重要になります。



年齢区分	~20	21~25	26~30	31~35	36~40	41~45	46~50	51~55	56~60	計
駅務員	0	6	30	23	12	14	8	5	5	103
乗務員	0	0	0	4	8	25	24	10	15	86
運輸事務	0	0	0	1	7	23	31	28	55	145
合計	0	6	30	28	27	62	63	43	75	334
割合	0.0%	1.8%	9.0%	8.4%	8.1%	18.6%	18.8%	12.9%	22.4%	100.0%

### 駅業務委託化の経緯

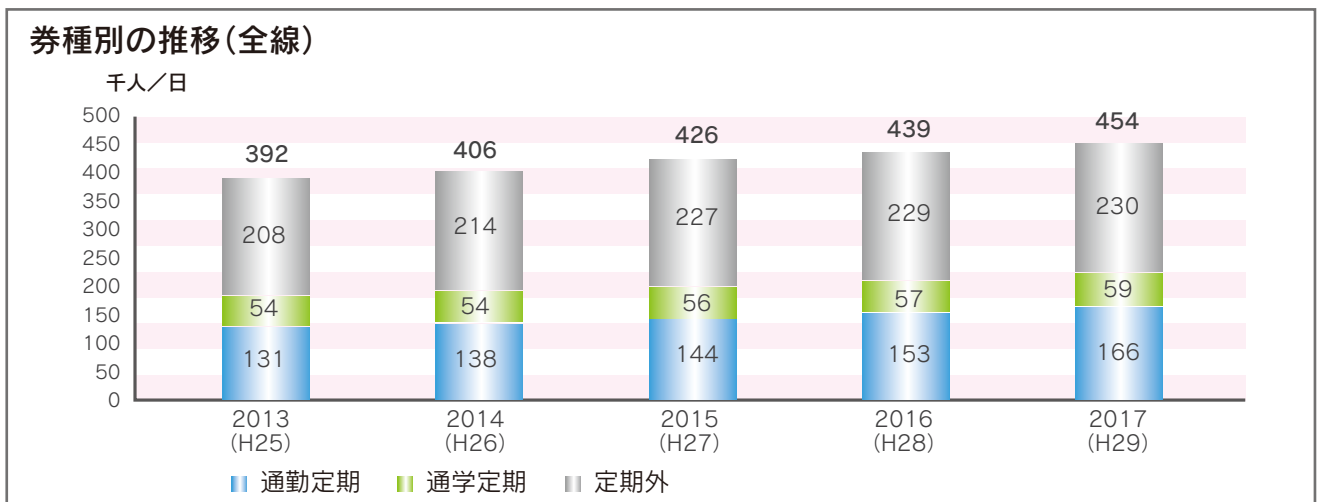
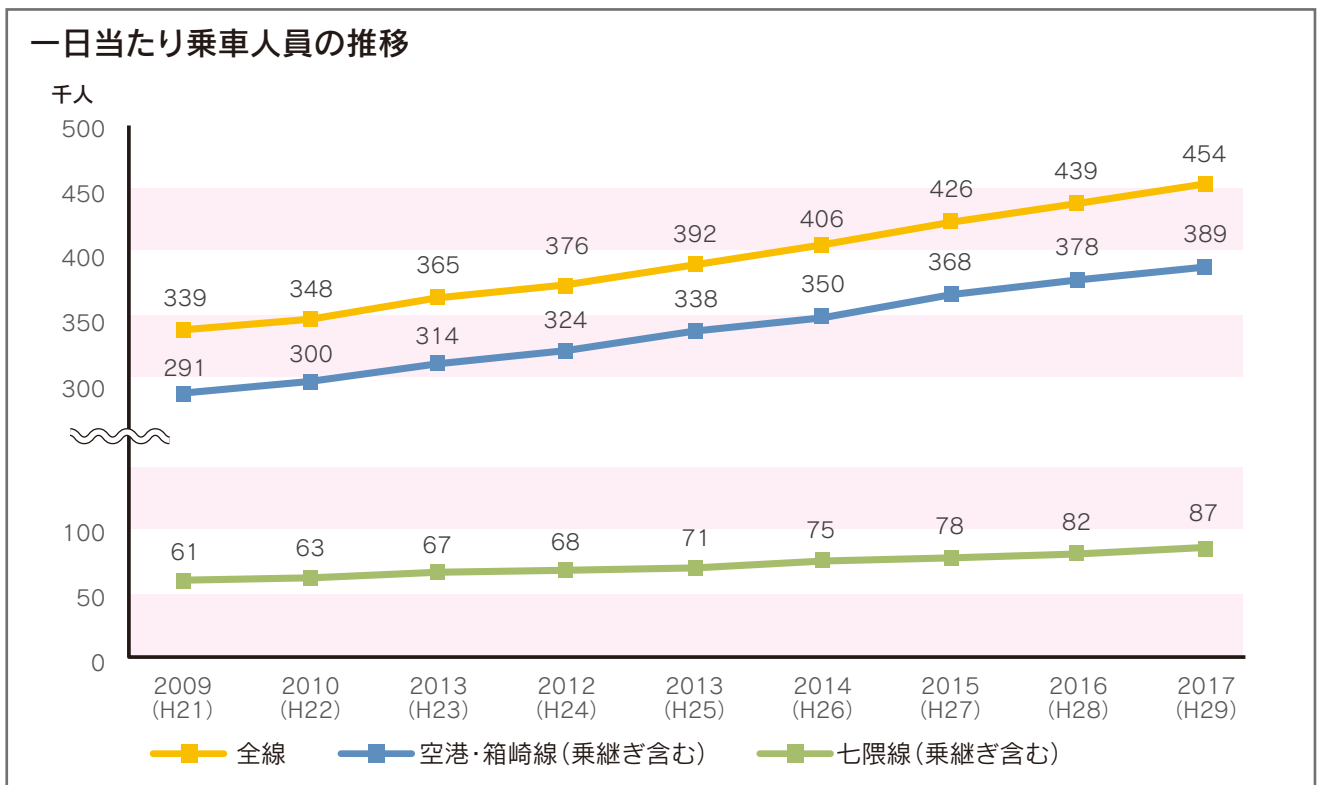
	2004 (H16)	2005 (H17)	2009 (H21)	2014 (H26)	2015 (H27)	2017 (H29)	2018 (H30)	合計
委託化した駅数	6	16	1	2	1	2	1	29/全35駅中
空港線	0	0	0	2	1	2	1	6/全12駅中
箱崎線	6	0	1					7/全7駅中
七隈線	0	16						16/全16駅中
累計	6	22	23	25	26	28	29	

※空港線と箱崎線の交差駅である中洲川端駅については, 箱崎線の駅数に計上している。

## (2) サービスの提供について

### 現 状

- ▶ 福岡市地下鉄では、2009年(平成21年)よりICカード乗車券「はやかけん」を導入し、全国相互利用サービスや、様々なポイント付与サービスなどを展開してきたほか、ダイヤ改正や、イベントなどにあわせた臨時列車の運行、施設のバリアフリー化や多言語対応サービスの充実など、利用者のニーズの変化にあわせて、地下鉄利用者の利便性向上に取り組んできました。
- ▶ 乗車人員は、2009年度(平成21年度)から増加傾向にあり、2017年度(平成29年度)の1日当たり乗車人員は全線で約45万4千人、券種別では、通勤定期約16万6千人、通学定期約5万9千人、定期外約23万人となっております。



※千人未満は四捨五入しており、合計(太字部)と、各項目の合計は一致しない。

## 課 題

- ▶ 今後も、さらにお客様が利用しやすいダイヤを目指してしていくことが重要となります。  
また、七隈線延伸等による交通ネットワークの充実化に伴い、乗継ぎを行うお客様の増加や回遊性の向上が見込まれるため、乗継利便性向上を図るなど、スムーズな輸送の実現に向けた取組みが必要です。
- ▶ 少子高齢化の中、高齢者が安心して利用できる事はもちろん、子どもを安心して生み育てられる環境づくりが必要とされています。また、障がいの有無にかかわらず、誰もが生き生きと働くことができ、過ごしやすい環境づくりも求められています。そのような中であって、福岡市地下鉄におけるバリアフリー充実の重要性が高まっています。
- ▶ 乗車人員の増加、混雑率の上昇などの影響により、車内や駅構内における防犯対策や温度設定等の快適性に関するご意見・ご要望が増加しており、快適便利なサービス提供や環境づくりが重要となります。
- ▶ 高齢者や外国人などの来街者の増加に伴い、お客様ニーズが多様化していくことを踏まえると、利用者層ごとに、どのようなニーズをもっているかを把握し、そのニーズに対応したサービスを提供していくことが重要になってきます。
- ▶ 高齢者の利用については、寿命は年々伸び、人生100年時代の到来も予想されている中、現状の設備・サービスのままでは、その流れに対応した十分なサービスを維持し続けることは難しくなります。  
人生100年時代を、いきいきと自分らしく暮らせる環境づくりのため、高齢者の目線に立ったサービスの提供が求められます。
- ▶ 来街者の利用については、わかりやすい案内サインなどにより福岡市地下鉄をはじめ利用される方も、ストレスなく利用できる環境づくりが重要になります。また、お客様サービスや乗車マナー向上の取組みについては、外国人利用者の増加により、これまでの方法では十分ではない状況となってきました。
- ▶ お客様ニーズが多様化していく中で、ニーズ把握の基本であるお客様との対話がこれまで以上に重要となります。お客様のご意見に対応するだけでなく、積極的に活用する姿勢が求められます。

### (3) まちづくりへの貢献について

#### 現 状

- ▶ 福岡市地下鉄は、JR筑肥線と相互直通運転を行っているほか、新幹線やJR鹿児島本線、西鉄天神大牟田線、西鉄貝塚線とも接続しており、福岡都市圏の基幹交通網の要として重要な役割を担っています。
- ▶ 現在、そのネットワークをさらに強化するため、天神南～博多間の七隈線延伸事業を進めております。
- ▶ お客様利便性向上の観点から、沿線のビル開発やまちづくりにあわせて、交通局用地の有効活用や交通結節機能強化等を推進しております。

#### 課 題

- ▶ 天神ビッグバンや九大箱崎キャンパス跡地のまちづくりなど、今後、地下鉄沿線のまちの姿が大きく変わることが見込まれます。こうしたまちづくりにあわせて、交通アクセスの充実を図るとともに、駅を新たなまちにふさわしいものにしていくことが求められます。
- ▶ 地下鉄の駅はそれぞれの地域の拠点でもあり、単なる交通手段にとどまらず、地域の特性と調和した、より魅力的で親しまれる地下鉄を目指していく必要があります。
- ▶ 公共交通を主軸として、多様な交通手段が相互に連携した総合交通体系の構築を図ることが求められており、他の公共交通機関との連携や交通結節機能の更なる充実・強化が重要となります。
- ▶ 深刻化している地球温暖化問題への対策として、市民一人ひとりの意識や行動形態の変化が求められる中、自家用車からの利用転換による温室効果ガスの排出抑制など、地下鉄の担う役割が重要となります。

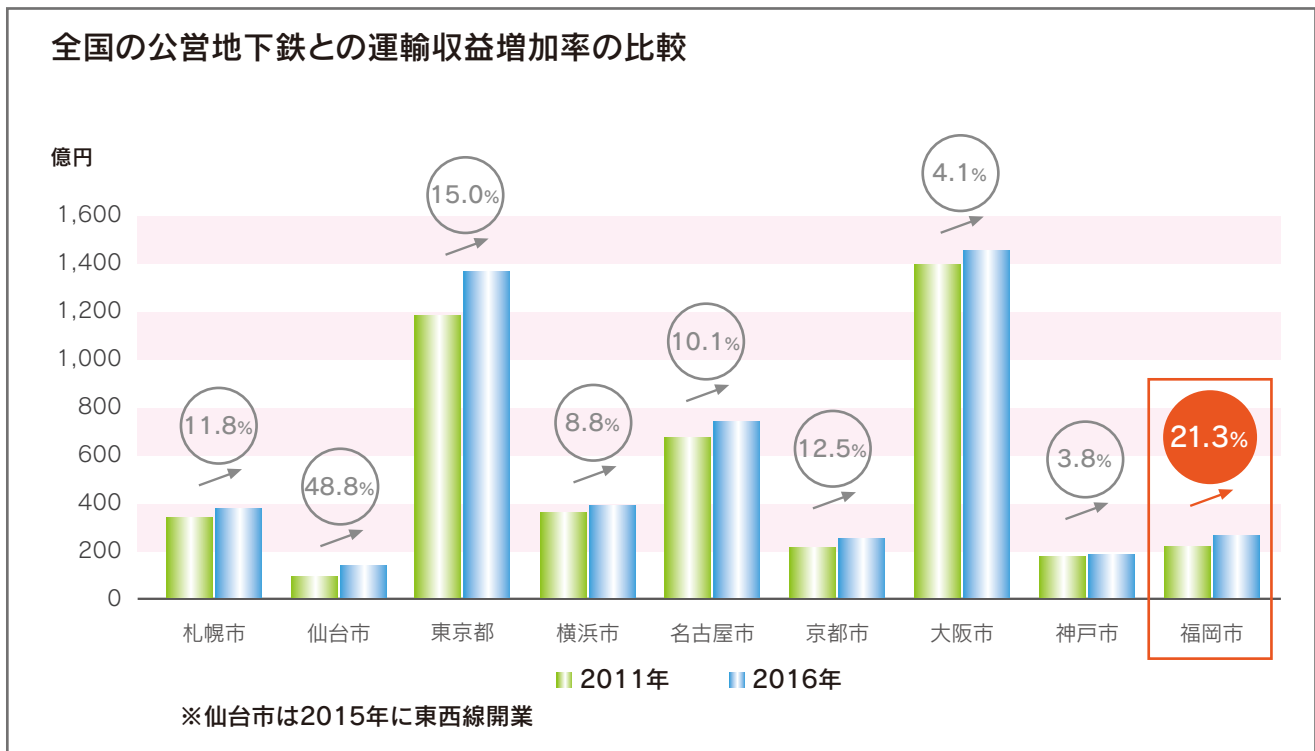
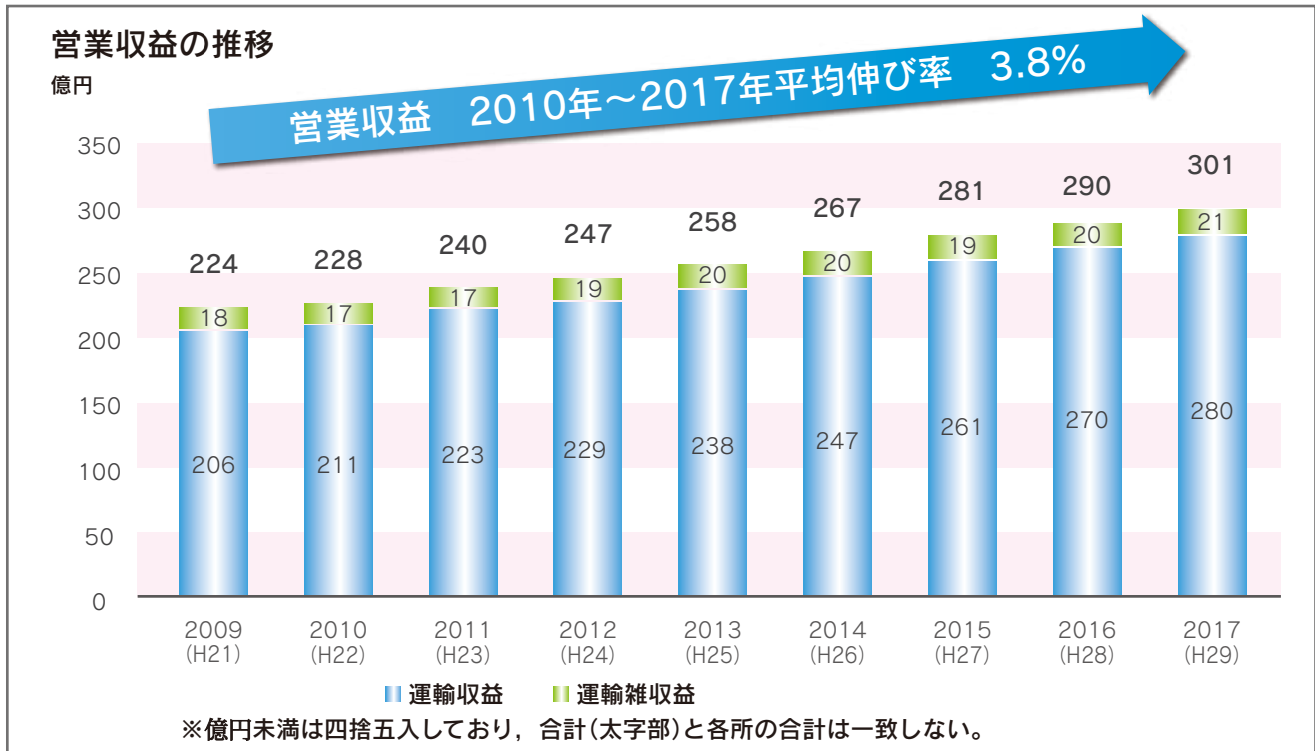


福岡市地下鉄環境キャラクター  
メコロ

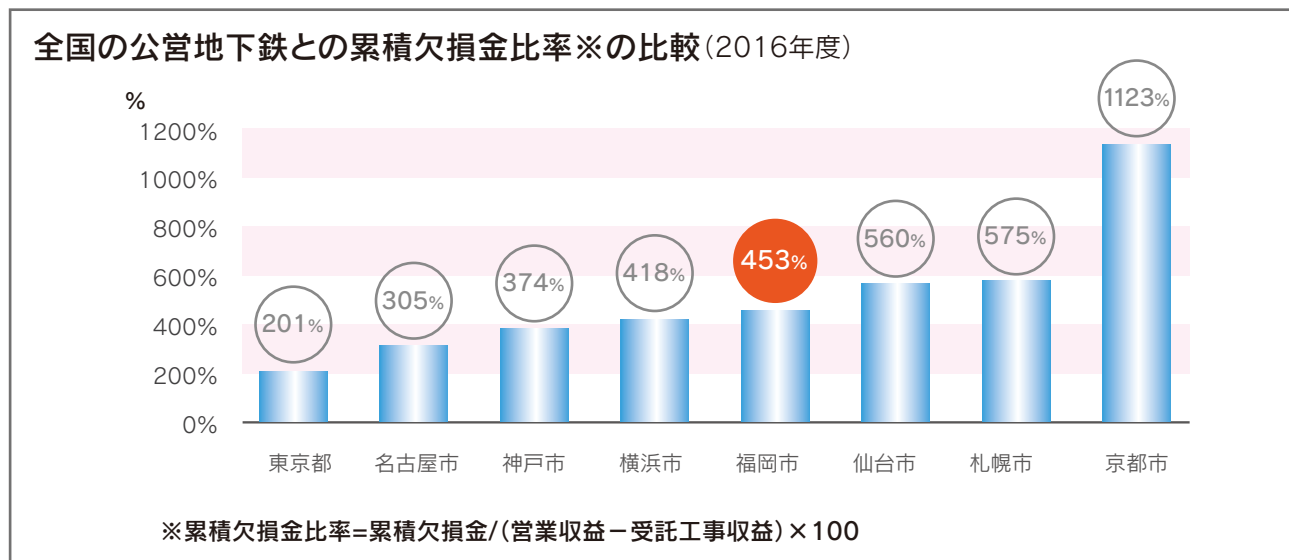
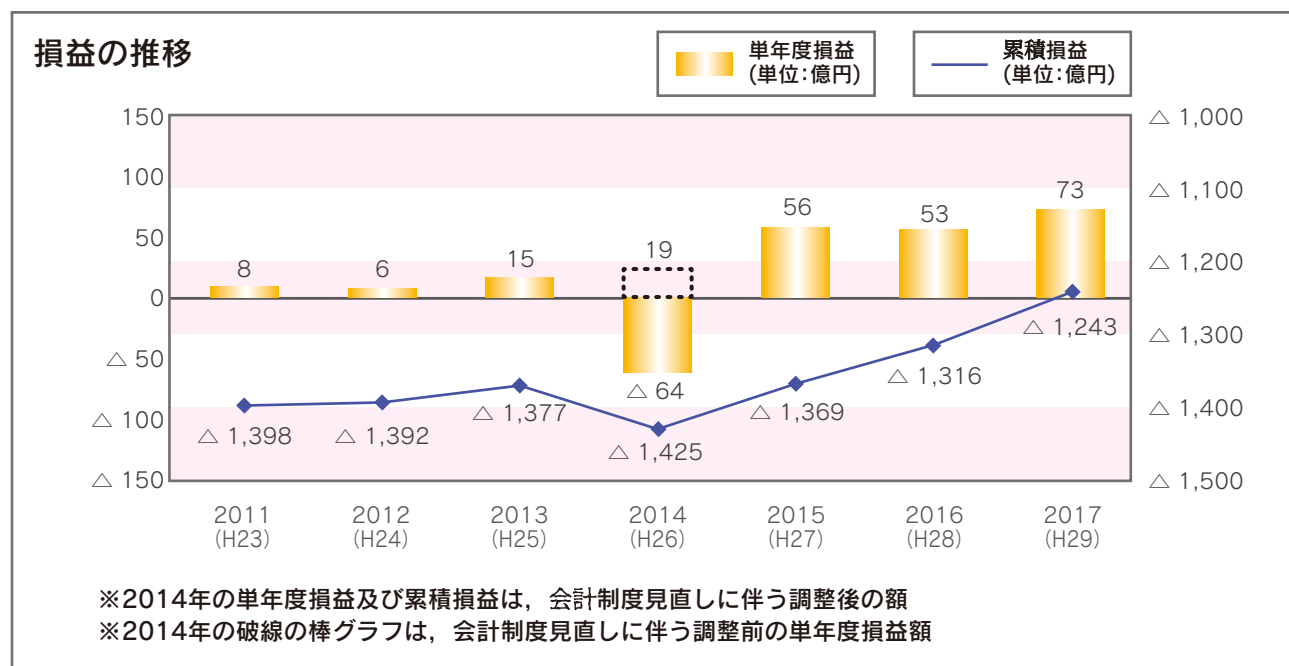
## (4) 経営基盤の状況について

### 現 状

- ▶ 営業収益は、2009年度(平成21年度)から2017年度(平成29年度)にかけて着実に伸びています。特に運輸収益の増加率は、全国の公営地下鉄の中で新線の開業分を除くと、最も高くなっています。

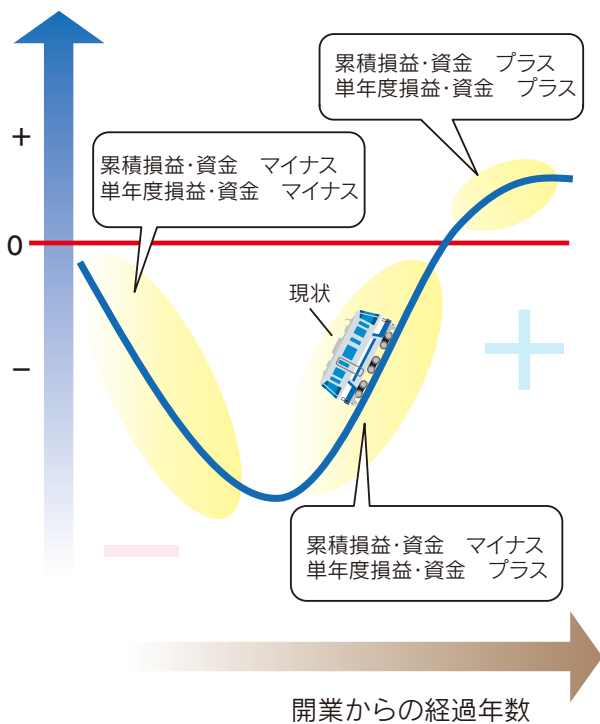


- ▶ 費用面では、会計制度変更の影響を除き、人件費など内部努力で削減が可能な費用については減少傾向にあります。
- ▶ 結果として、2017年度(平成29年度)の純利益(単年度損益)は7,261百万円となっており、2009年度(平成21年度)に策定した長期収支見通しの計画を上回る業績となっています。なお、2017年度(平成29年度)の単年度資金増加額は、5,494百万円となっており、累積資金不足についても順調に減少しています。
- ▶ 単年度損益の改善に伴い、累積損益も改善傾向にあります。また、営業収益に対する累積欠損金の割合である累積欠損金比率の値は453%と、他の公営地下鉄と同等程度となっていますが、累積欠損金の額は1,243億円と、依然として多額であり、経営努力を続けていく必要があります。





累積損益・資金



### 地下鉄事業の収支の構造について

地下鉄事業は、公営企業であり、独立採算を基本とすることから、将来に渡り良質なサービスを提供し続けていくためには、毎年の利益をしっかりと確保し、健全な経営を行っていく必要があります。

しかし、地下鉄事業は、トンネルの建設等多額の初期投資が必要であることから黒字化までに極めて長い期間を要する事業であり、開業後しばらくの間は、減価償却費や支払利息などの資本費負担が重く、多額の累積損失が生じることとなります。また、このような経営状況であることから慢性的に資金不足が生じ、銀行などから一時的な借入を行うことで資金をやりくりすることとなります。

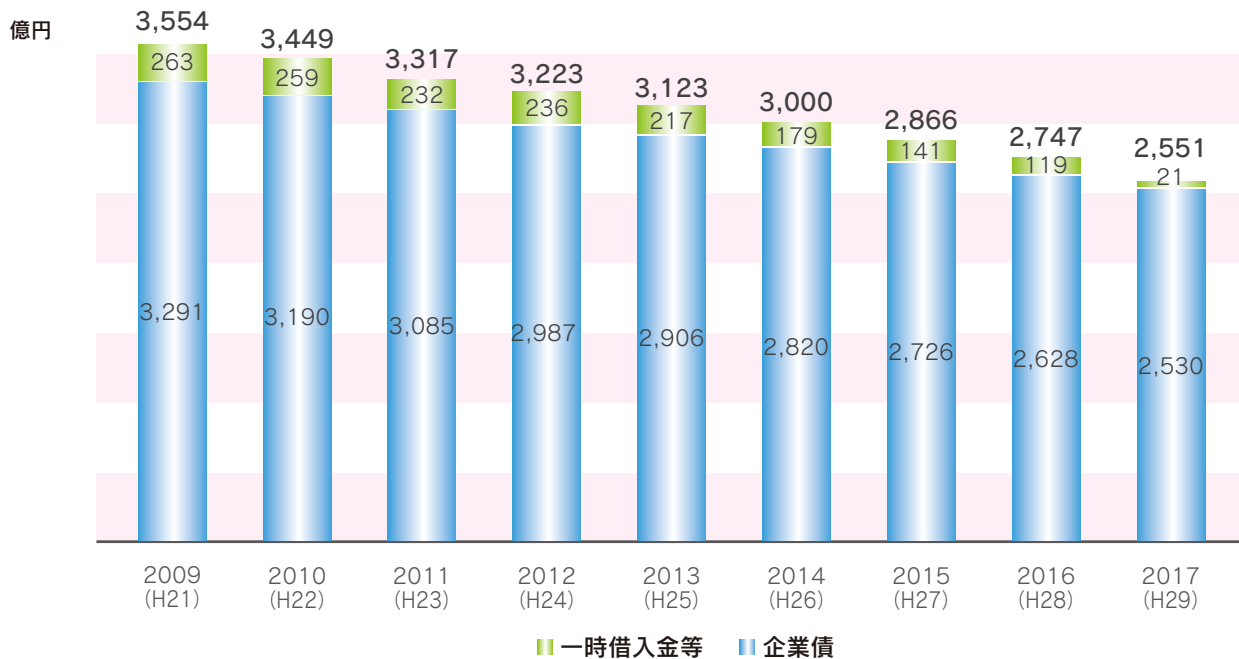
その後、利用者の増加や減価償却費などの減少により経営状況が改善し、単年度黒字化していくことで、累積損失を解消、長期的に損益収支均衡を図っていくこととなります。なお、経営状況の改善に伴い、資金状況が改善していくため、累積資金不足についても解消していくこととなります。



福岡市地下鉄は、現在、単年度黒字化し、開業以来積み重ねてきた累積損失及び累積資金不足を着実に縮小させている段階にありますので、一般的な地下鉄事業のスキームからは順調な経営状況にあると言えます。

- ▶ 収支の改善と同様に、企業債などの有利子負債も2009年度(平成21年度)には3,554億円だったものが2017年度(平成29年度)には2,551億円と1,003億円削減できており、財政状態は着実に改善できていると言えます。しかしながら、有利子負債の額自体はまだまだ多額であり、引き続き縮減に向けた取組みを進めていく必要があります。

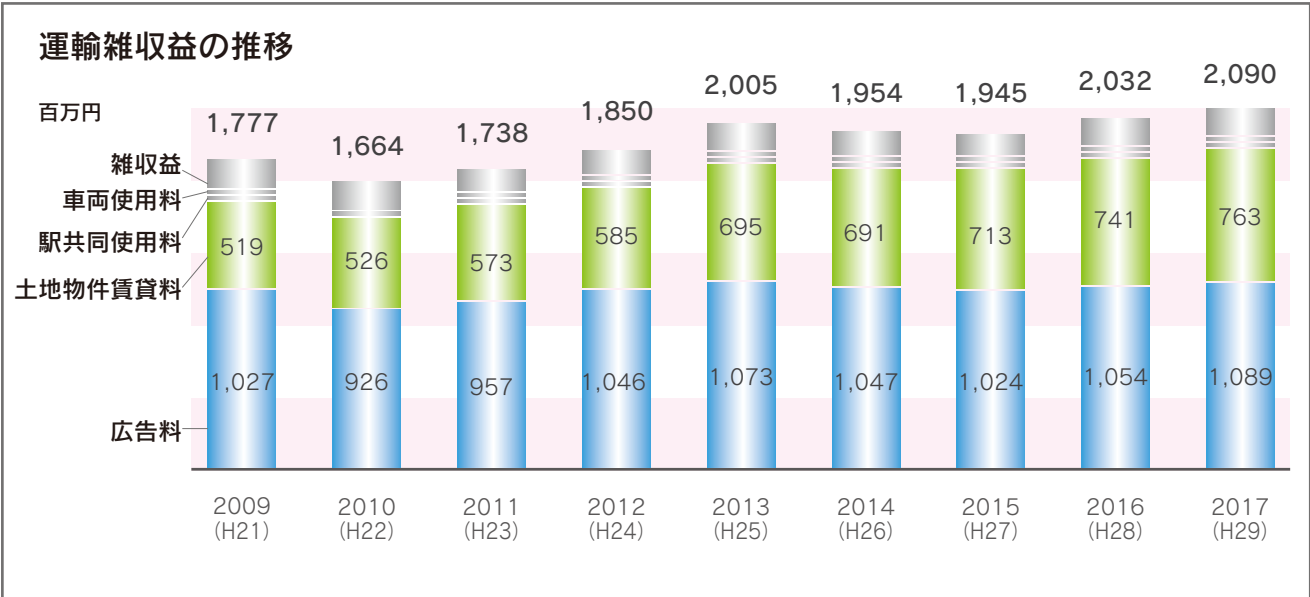
### 有利子負債の推移



※億円未満は四捨五入しており、合計(太字部)と各項目の合計は一致しない。

### 課 題

- ▶ 運輸収益は好調であるものの、高齢化の進行や外国人観光客の増加など、外部環境は常に変化し続けていくため、その推移を分析し、効果的で戦略的な営業施策を考えていくことが重要です。
- ▶ 広告料等の運輸雑収益は、近年、若干低下傾向にありましたが、2016年度(平成28年度)に再上昇し、2017年度(平成29年度)に2009年度(平成21年度)以降の最高額を記録しました。今後も収入を安定的に維持する施策が重要になります。



- ▶ 今後、施設・車両などの経年劣化に対応するため、計画的な修繕・更新を進める必要があり、設備投資費などの増加が想定されます。
- ▶ これらの安全を確保するための投資は、安易な削減など短期的な利益優先の視点で判断すると、逆に将来的なリスクを増大させる恐れもあることから、環境の変化を踏まえながら中長期的な視点で投資の優先順位を判断し、計画を策定・更新していくマネジメント力が重要になります。
- ▶ 事業運営に際しては、費用対効果を念頭に取り組み、安全性やサービスの水準を下げることなく、費用を削減するための創意・工夫が重要になります。
- ▶ 人材育成の点については、今後のベテラン職員の大量退職や、地下鉄事業を取り巻く環境の変化に応じて十分な輸送サービスを提供していくためには、幅広い視野と安全を支えるための交通局特有の専門技術や知識を併せ持ち、多様なお客様ニーズに的確に対応できる人材を計画的に育成していく必要があります。



## 第 3 章 経営の基本方針

## 第3章 経営の基本方針

### 1 経営理念

#### - 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。

<経営理念に込めた思い>

#### 『日常を支える』

私たちは、市民生活を支える足であり、このまちを訪れる人々の足である、福岡の日常を支える都市基盤としての責務を自覚し、その役割を果たします。

#### 『安全・安心を何よりも優先する』

私たちは、安全・安心な輸送サービスの提供を使命とし、安全が全てに優先する判断基準であるとの認識のもと、お客様に信頼される地下鉄をめざします。

#### 『質の高いサービスの提供にチャレンジし続ける』

私たちは、お客様により満足いただける高品質なサービスの提供をめざし、現状に満足せず、果敢に挑戦し続けます。

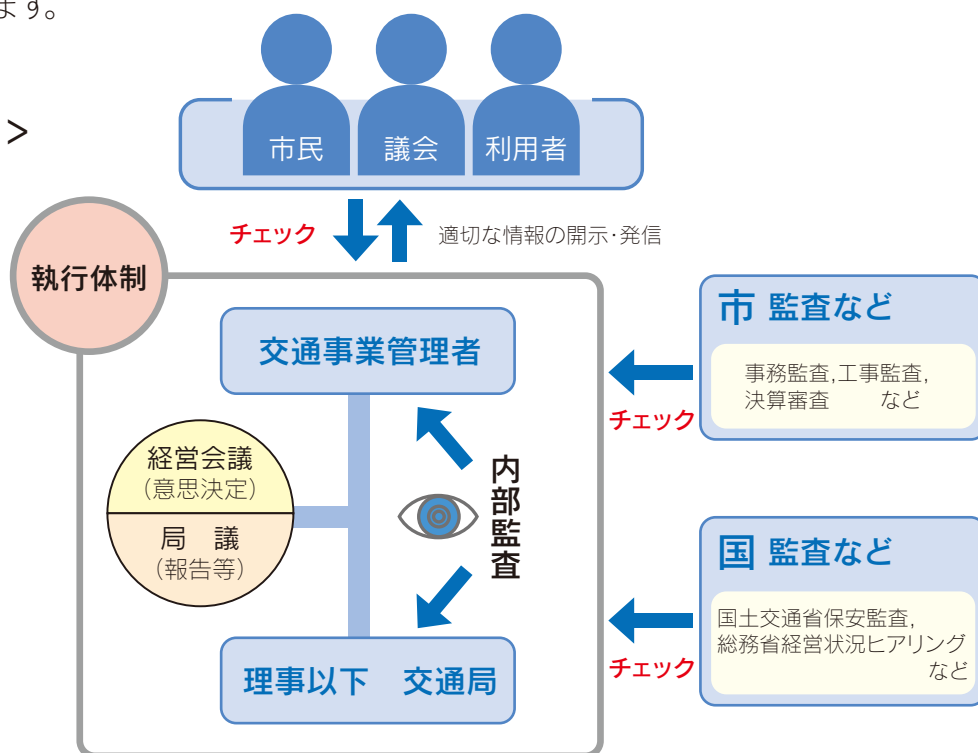
#### 『お客様と福岡のまちの笑顔と元気を運ぶ』

私たちは、お客様一人ひとりの幸せと福岡のまちの発展に貢献します。

## 2 組織運営の基本方針

公共の交通事業者としての責任を果たしていくために、事業運営における安全・安心の確保に関する情報や、事業経営における財政状況に関する情報について、積極的に公開・発信しつつ、お客様などの意見や評価の反映、内外のチェック機能への適切な対応などにより、健全な経営を行っていきます。

### <体制図>



### (1) 情報の公開・発信（透明性の確保）

市民から、日常生活を支える公共交通機関として安全・安心な運営を託されていることを自覚し、市民の知る権利を保障する情報公開の趣旨を踏まえ、情報の公表について、適切に行ってまいります。

また、利用者や市民にとって必要な情報を的確に判断してわかりやすい形で積極的に発信してまいります。

#### <具体的な方法>

- ▶ 安全報告書をはじめとする、安全への取組みに関する報告などの作成やホームページなどによる公表
- ▶ 事業概要などによる、安全対策や財政状況についての公表
- ▶ 予算及び決算の概要、状況などについてのホームページなどによる公表

## (2) お客様・市民とのコミュニケーション

事業の運営や経営に関するお客様や市民の意見・評価を積極的に取り入れながら、利便性の向上や接客技術の向上などにつなげていきます。

<具体的な方法>

- ▶ メール、電話などによるお客様の声への対応, 及びその集約と共有
- ▶ 地下鉄モニター制度及びお客様満足度調査による意見・評価の集約と共有

## (3) コンプライアンスの推進

法令に定められた監査や議会の審査などの内外のチェック機能に適切に対応し、得られる意見や評価などの結果を十分に踏まえることで適法性・妥当性を確保した事業運営・経営を行っていきます。

また、安全な運行のために定められた法令に基づく義務を確実に履行することで、事故の未然防止などに努め、安全・安心の事業運営・経営を行っていきます。

<具体的な方法>

- ▶ 適切な内容及び時期における議会への報告, 及びそれに基づく意見や評価の運営・経営への反映
- ▶ 国の保安監査, 市監査委員による定期監査, 包括外部監査など, 外部による監査への適切な対応, 及びその意見や評価の運営・経営への反映
- ▶ 運輸安全マネジメント制度, 及び国のガイドラインに従った内部監査の確実な実施, 並びにその意見や評価の共有と運営・経営への反映







## 第4章 計画期間の主な取組み

## 第4章 計画期間の主な取り組み

### 第1節 10年間の主な取り組み

本節では、計画期間(2019年度(平成31年度)から2028年度)に福岡市地下鉄が推進する主な取り組みについて示します。

各取り組みは、「1 安全・安心の確保」「2 快適で質の高いサービスの提供」「3 まちづくりへの貢献」「4 経営基盤の強化」の4つの視点から示すとともに、各取り組みによってめざす目標の水準について、成果指標としてわかりやすく示します。

#### 1 安全・安心の確保

##### (1) 安全マネジメントの推進

＜運輸安全マネジメントのスパイラルアップ＞

▶ 安全を最優先とする組織風土を確立していくため、交通事業管理者をトップとした組織的な安全管理体制のもと、交通局一丸となって、輸送の安全の確保に係るPDCAサイクルを適切に機能させることで、運輸安全マネジメントのスパイラルアップに取り組みます。

＜安全マネジメントに関する教育訓練の充実＞

▶ 安全マネジメントに関する教育訓練について、組織全体のさらなるレベルアップを図り、在籍年数等による知識や経験の差にも対応するため、これまで以上に教育プログラムを充実するとともに、eラーニング等の新たな教育ツールの導入や、局内イントラサイトを活用した情報共有の強化等を通じ、職員一人ひとりの安全意識を向上させます。

＜ヒヤリ・ハット情報の積極活用＞

▶ ヒヤリ・ハット等の事故の芽となる情報の収集と分析を行い、潜在的なリスクを体系的に管理した上で、PDCAの「CA」から「PD」に確実につなげるよう、個々の案件に応じた安全対策を迅速かつ適切に講じるとともに、ヒヤリ・ハット情報の共有化、内部監査への活用等によって、局全体で事故の未然防止に努めます。

##### (2) 教育訓練の充実等による安全スキルの向上

＜乗務員等の教育訓練の充実＞

▶ 安全運行の確保のため、乗務員、駅務員、保守係員等の教育訓練・研修の充実を図るとともに、業務に必要とされる適性、知識、技能等の資質管理を徹底します。



七隈線シミュレーター訓練



業務員定期集合教育訓練



#### <事故復旧シミュレーション訓練の充実>

- ▶ 輸送障害が発生した際に、事故レベルに応じた適切な体制のもと、関係部署がスムーズに連携し、安全かつ迅速な運行の復旧や適切な情報提供ができるよう、様々なケースを想定した事故復旧シミュレーション訓練を充実し、異常時対応能力の向上を図ります。

#### <技術継承のための研修等の充実>

- ▶ 安全運行に必要な専門的な技術を有するベテラン職員の知識・技術を継承するための研修を充実していくとともに、鉄道設計技士等の専門資格の取得や、職員の自主研究会に対する支援を行うことにより、職員の資質向上のための取組みを推進します。



技術継承懇談会

#### <技術継承の観点を踏まえた組織マネジメント>

- ▶ 将来に渡り地下鉄の安全運行を維持していくため、退職者の知識・技術の継承の観点を踏まえた高齢者雇用制度の運用を行うとともに、年齢構成や経験年数のバランスを考慮した人事管理により、安全面における組織力の維持、向上に取り組めます。

### (3) 施設、車両等の安全性の確保

#### <定期検査や保守点検による安全管理>

- ▶ 地下鉄の安全運行を確保するため、土木構造物、軌道、駅施設、電力・信号設備、車両等について、整備基準に基づき、確実に定期検査や保守点検を行い、各施設・車両等の状況を踏まえた適切な修繕を実施することで、常に安全な状態に保持します。

#### <施設、車両等の計画的な更新>

- ▶ 各施設・車両等については、予防保全型の安全管理を適切、確実に進めていく必要があることから、それぞれの施設・車両等に応じた更新計画を策定し、計画的に更新工事を進めていきます。

### <土木構造物の健全性の確保>

- ▶ トンネル等の土木構造物について、日常点検や定期検査により、経年劣化の状況の把握や、構造物の変状の早期発見に努めるとともに、長期的な補修計画に基づく改良工事を実施し、より計画的に土木構造物の健全性を確保します。

### <軌道施設の保全>

- ▶ レール等の軌道施設について、定期的な保守点検により、劣化や損傷の早期発見に努め、状況に応じた適切な交換や削正等を随時行うとともに、レール交換時期に関する基準を定めた長期的な更新計画に基づく計画的なレール更新工事をあわせて実施することで、適切に安全管理を行います。



軌道施設の保全

### <駅施設の安全性の確保>

- ▶ 駅施設について、定期点検により施設の経年劣化状況を把握し、計画的な改修や修繕を実施するとともに、日常点検により異常箇所を早期に発見して補修することで、駅施設の安全性を確保します。



空調機器の日常点検

### <電力・信号設備の更新>

- ▶ 電力・信号設備について、安定した列車の運行を確保するため、劣化状況に応じた各設備の更新を計画的に実施します。また、今後の各設備の更新にあたっては、遠隔監視機能、情報収集機能の強化等をさらに充実させることで、効率性の向上も図ります。



動力盤の日常点検

### <車両の更新と大規模改修>

- ▶ 1000N系車両について、今後、製造から40年を迎えることから、後継車両新造の適切な更新時期や車両の仕様等について検討を行い、安全性、快適性、経済性等の総合的な観点から計画的に更新していきます。また、2000系車両及び3000系車両について、適切な時期に大規模な改修等を行い、車体構造の補修や、主制御装置・補助電源装置等の主要機器の更新を行います。

### <車両基地の機能維持>

- ▶ 車両の検査を実施していくための車両基地の機能を適切に維持し、必要な設備の更新等を計画的に行います。特に地下鉄開業当初に建設した姪浜車両基地については、施設の安定的な機能維持を図るため建築物及び建築付帯設備の経年劣化に対応した補修や機器の更新等を確実に行っていきます。

## (4) 災害対策等の強化

＜合同訓練等の充実による関係機関との関係強化＞

- ▶ 地震・津波等の大規模自然災害発生時等に、適切な危機管理体制の確保が図られるよう、福岡市全体の防災計画と整合した交通局の行動計画を作成するとともに、様々な異常事態に対し、各関係機関と連携した迅速かつ適切な対応が図れるよう、局内外の関係部署による合同訓練等を充実します。

＜集中豪雨等による浸水対策＞

- ▶ 局地的な集中豪雨等による浸水に備え、特に地下ネットワークが高度化している博多駅、天神駅等の都心部の駅について、隣接するビル等の関係事業者と合同で行っている「浸水防止合同訓練」を充実させ、関係を強化します。



浸水防止合同訓練

＜新型インフルエンザ等の感染症対策＞

- ▶ 新型インフルエンザ等の感染症が発生した場合に、安全を確保しながら、地下鉄の運行を継続できるよう、車両や駅等における感染拡大防止のために、必要な業務や体制を定めた計画に基づき、感染症発生時に迅速かつ的確に対処できるよう対策を講じます。

＜テロ対策＞

- ▶ テロの未然防止に努めるとともに、テロ発生時に適切に対応できるよう、不審者や不審物の早期発見のための取組み、テロ発生直後の基本的対応、発生事案毎の具体的処置等に関するマニュアルについて、関係職員への周知徹底を図るとともに、警察・消防等関係機関と連携した訓練を随時実施し、対応能力の向上を図ります。

＜新たなリスクへの対応＞

- ▶ 社会環境が大きく変化し、テロや感染症等への対応といった運輸事業を巡る新たなリスクが多様化、複雑化していることから、今後も、経営トップのリーダーシップのもと、常に新たなリスクの把握に努めるとともに、必要に応じて計画やマニュアルの見直しや訓練の改善を行う等、リスクマネジメントに組織一丸となって取り組みます。



## (5) 管理・監督機能の強化

＜工事等に関する管理・監督機能の強化＞

▶ 地下鉄の様々な施設等の経年劣化に伴い、維持、保全のための工事等が増加していくことや、日々の安全な輸送サービスを継続しながら工事等を行う必要があることから、受注者に対して、地下鉄特有の安全面に関するルール等の遵守の徹底を図るための安全講習会の充実、強化を図るとともに、日々の作業調整を入念に行うこと等により、安全、適切に工事等が遂行されるよう、管理・監督機能を強化します。



施設作業安全講習会

＜委託駅における管理・監督機能の強化＞

▶ 委託駅において、接客等の駅務サービス機能の向上とあわせて、安全機能の確保についても確実に維持、向上していく必要があることから、委託業者と緊密に連携し、安全講習会の充実、強化を図るとともに、日々の業務の中で生じた課題等を常に共有し、適切かつ迅速にフィードバックすること等により、管理・監督機能を強化します。

## (6) 安全・安心の取組みに関する情報発信

▶ 安全マネジメントに関する取組みや、昼夜を問わず行っている車両・施設等の定期検査や保守点検の作業、職員への安全教育・訓練等について、年度毎の取組みを安全報告書にまとめて、ホームページに掲載するとともに、車両や駅の掲示等でも積極的に発信していきます。



## ◆成果指標

指標項目	現状値	中間目標 (2023年度)	最終目標 (2028年度)	備考 (指標の意味,目標設定の考え方など)
①地下鉄が安全・安心 と感じるお客様の割合	89.9% (2018年度)	現状維持 (90%程度を維持)	現状維持 (90%程度を維持)	お客様満足度調査において、地下鉄の「安全」や「安心」全般について、満足していると回答したお客様の割合
②ヒューマンエラーの 件数	63件 (2013～ 2017年度平均)	56件 (2019～ 2023年度平均)	50件 (2024～ 2028年度平均)	列車の運行を阻害する事象において、その原因が係員に起因するものの件数  現状値に対して、 中間目標値は10%減 最終目標値は20%減 をめざす
③技術の継承がうまく いっていると思う職員 の割合	32% (2018年度)	50%	60%	交通局内のアンケートにおいて、技術の継承がうまくいっていると思うと回答した職員の割合  現状値では49%が「どちらともいえない」と回答しているが、このうちの半数程度が「うまくいっている」という回答へ移行した状態をめざす。
④施設・車両に起因す る運行への影響件数	11件 (2013～ 2017年度平均)	9件 (2019～ 2023年度平均)	8件 (2024～ 2028年度平均)	施設・車両に起因する障害 (5分以上の遅延・運休)の件数  現状値に対して、 中間目標値は10%減 最終目標値は20%減 をめざす
⑤施工不良・作業不良 に起因する障害の件数	14件 (2013～ 2017年度平均)	12件 (2019～ 2023年度平均)	11件 (2024～ 2028年度平均)	現状値に対して、 中間目標値は10%減 最終目標値は20%減 をめざす

## 2 快適で質の高いサービスの提供

### (1) スムーズな輸送サービスの提供

＜使いやすいダイヤの提供＞

- ▶ お客様にとって便利で使いやすい輸送サービスを提供するため、より良いダイヤの実現に向けた検討を随時行うことや、JR・西鉄等の他社路線との乗継利便性向上の実現を図るとともに、市内で開催される大型イベント等にあわせて臨時列車の運行を行います。

＜「はやかけん」のサービス充実＞

- ▶ 全国相互利用のICカード「はやかけん」を独自に整備している強みを活かし、「はやかけん」ポイントサービスのさらなる充実や、電子マネーとして利用できる店舗等の拡大を図るとともに、スマートフォン等の普及にあわせたサービスや、民間企業との連携等によるサービスの充実等、お客様のニーズに応じた新たなサービスを戦略的に展開することで、「はやかけん」の普及・利用促進を図ります。



ICカード「はやかけん」

＜お客様ニーズ等に対応した企画券の提供＞

- ▶ お客様ニーズや少子高齢化・外国人旅行者の増加等の社会情勢の変化に応じた企画券や、七隈線延伸等の機会にあわせた都心部の回遊性向上を目的とする企画券を提供することにより、地下鉄の利用促進を図ります。

＜キャッシュレス決済の普及などにあわせた利便性の向上＞

- ▶ 新たな技術の進展に伴う利用者の様々な行動様式の変化の把握に努め、スマートフォンを活用したキャッシュレス決済の普及などにあわせて、お客様の利便性向上に資するサービスの充実を図ります。

＜情報提供サービスの充実＞

- ▶ 運行状況等に関する情報提供サービスについて、スマートフォン等のデジタルツールの普及にあわせて、即時性が高く、わかりやすいサービスの提供を図ります。

＜接客技術の向上＞

- ▶ 駅務職員の教育訓練環境を整備し、実践に即した効果的な駅務研修を行うことで、駅務職員の接客技術のレベルアップを図るとともに、駅接客選手権の充実や、駅務サービスの評価を適切に行い、接客レベルの継続的な向上を図ります。



駅接客選手権

## (2) みんなが使いやすい環境づくり

＜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＞

- ▶ 「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄として、駅構内での移動から、車両の乗り降りまで、誰もが快適にご利用いただけるよう、施設、車両等の整備を進めます。

＜車両のバリアフリー設備の充実＞

- ▶ 1000N系車両の後継新造車両の検討や、2000系車両の大規模改修等の検討にあわせて、バリアフリー整備ガイドラインに「望ましい整備内容」として示されている優先スペースの統一、二段手すりの設置、LCD式車内案内表示器の設置等により、車両のバリアフリー設備のさらなる充実を図ります。

＜駅のバリアフリールートの充実＞

- ▶ 空港線、箱崎線におけるエレベーター、エスカレーター等の昇降機の増設による更なるバリアフリールートの充実について、優先度の評価等を行いながら計画的に進めていきます。また、エスカレーターの更新にあたっては、新たに音声案内装置を付ける等誰もが安全にご利用できるよう設備の充実を図ります。

＜車両とホームの段差の改善＞

- ▶ 空港線、箱崎線において、車椅子やベビーカーを利用されるお客様がより安心して乗り降りできるよう、車両の更新にあわせて車両の床面の高さを調整し、車両とホームの段差を小さくするよう改善を図ります。



ホームと車両の段差解消

## (3) 快適・便利な環境づくり

＜乗車マナー向上の取組み＞

- ▶ お客様に気持ち良くご利用いただくため、乗車マナー向上のための啓発について、駅構内、車内放送による呼びかけやポスター・ステッカーの掲示、巡回指導員による車内巡回、沿線の学校と一体となったキャンペーン等を行います。特に整列乗車や乗車時に奥まで詰めていただく等のマナー、優先席利用に関するマナー、エスカレーター安全利用に関するマナー、外国人に対するマナーの周知等、お客様からの要望の高いものについては、重点的に取組みを強化します。



外国人向けマナーポスター

#### <駅の利便施設の充実>

- ▶ 地下鉄がお客様にとって、移動手段としてだけでなく、生活に必要なモノやサービスを満たす場所としても利便性が向上するよう、駅空間を有効活用し、コンビニエンスストアや飲食店等の利便施設を充実します。

#### <防犯対策の強化>

- ▶ お客様に安心してご利用いただくための防犯対策として、駅務職員等への防犯教育の充実や、防犯カメラの機能の充実を図るとともに、警察と連携しながら、定期的に駅構内や車内の巡回を実施することで、防犯対策の強化に努めます。

#### <車内混雑への対応>

- ▶ 今後の乗車人員の増加に伴うラッシュ時の車内混雑に対して、適切な輸送力の確保、ダイヤ改正等による混雑率の平準化等により、混雑率が過度に高くないように対策を講じるとともに、乗車時に奥まで詰めていただく誘導や、定員着座がしやすい車両シートの改良等、混雑時でも快適にご乗車いただくための取組みを推進します。

#### <空調・換気設備の改善>

- ▶ 外気温の上昇や利用客の増加による駅内の温度上昇を抑え、より快適にご利用いただけるよう、駅構内の空調・換気設備の改善に努めます。

#### <地下鉄の新たな魅力づくりの推進>

- ▶ 地下鉄を利用することで、楽しさ、心地よさ、温かさ等を感じていただけるよう、おもてなしの視点を取り入れた駅や車両の空間づくりやサービスに取り組む等により、地下鉄の新たな魅力づくりを推進します。



動物園装飾(薬院大通駅)



科学館装飾(六本松駅)



## (4) 超高齢社会に対応したサービスの提供

＜高齢者にとって使いやすい地下鉄の実現＞

- ▶ 今後、福岡市においてもますます高齢化が進んでいくことから、これまで進めてきた車両や駅施設のバリアフリー化や、優先席利用に関するマナー啓発等をより一層強化し、人生100年時代の健寿社会モデルに向けて、高齢者にとっても使いやすい地下鉄をめざします。

＜高齢者を対象とした企画券の充実＞

- ▶ 65歳以上を対象とした全線定期券「ちかパス65」や、高齢者の自動車運転事故の増加に対応した運転免許返納割サービスの利用を促進するとともに、高齢者を対象とした企画券を充実することにより、高齢者が使いやすいサービスの提供に努めます。



ちかパス65

＜駅構内のベンチの増設＞

- ▶ 高齢者が地下鉄を利用してお出かけする際に、気軽に安心してご利用いただけるよう駅構内の通路が長い箇所等にベンチを増設します。

## (5) 来街者にも使いやすい環境整備とサービスの提供

＜来街者にわかりやすい情報案内の充実＞

- ▶ 福岡市地下鉄をはじめて利用されるお客様もスムーズに移動ができるよう、ピクトグラム等を活用したよりわかりやすい案内サインに改修するとともに、駅付近案内図のデジタル化による多言語表示機能の追加や、時刻表や乗換案内等の地下鉄利用に関する様々な情報提供のデジタルサイネージ化、ナンバリングの音声案内を推進する等により、来街者にも使いやすい地下鉄をめざします。



デジタル化した駅付近案内図(天神駅)

＜大型ロッカーの充実＞

- ▶ 駅構内に設置しているロッカーについて、更新等の機会を捉え、大きな荷物も収納可能な大型ロッカーの割合を増やす等により、旅行等で福岡市を訪れ、地下鉄を利用されるお客様の利便性を向上します。



大型ロッカー(天神駅)

### ＜多言語による案内サービスの強化＞

- ▶ 福岡市を訪れる外国人観光客にも安心して地下鉄をご利用いただけるよう、14カ国語に対応した電話通訳サービスや、福岡空港駅、博多駅をはじめとした主要駅窓口へのタブレット端末による案内サービスをさらに充実するとともに、多言語対応可能な専門のスタッフを配置し、駅案内やお客様の要望に応じた観光情報等を提供する等、多言語による案内サービスを強化します。

### ＜外国人観光客の地下鉄利用の促進＞

- ▶ 外国人観光客が増加する中、新たなインバウンド向けの企画券として、「外国人専用2日乗り放題乗車券」の利用促進を図ることや、観光客向けのはやかけんを提供すること等より、サービスの充実を図り、地下鉄利用を促進します。



外国人専用2日乗り放題乗車券

## (6) お客様のご意見を活かしたサービスの向上

### ＜「お客様の声」の積極的活用＞

- ▶ ホームページや駅窓口でいただいた「お客様の声」等のご意見について、経営トップまで情報共有を図り、改善すべき事項について定期的に進捗管理を行う等、お客様サービスの向上に積極的に活用するとともに、改善に活かした事例をホームページで紹介していきます。

### ＜地下鉄モニター制度の充実＞

- ▶ 日頃から地下鉄をご利用いただいているお客様に、地下鉄利用に際してお気づきの点等のご意見をいただく地下鉄モニター制度について、活動内容の充実を図り、様々なお客様サービスの向上に対して積極的に活用していきます。



改善事例(交通局HP)

## ◆成果指標

指標項目	現状値	中間目標 (2023年度)	最終目標 (2028年度)	備考 (指標の意味,目標設定の考え方など)
①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% <small>(2018年5月の 平日7:30~9:00平均)</small>	【空港・箱崎線】 40% 【七隈線】 10%	【空港・箱崎線】 30% 【七隈線】 5%	現行ダイヤで発生している朝ラッシュ時の定常的な遅延時分(遅延率※)  空港・箱崎線で20ポイント程度七隈線で10ポイント程度の減をめざす。
②「駅員の接客」に関する満足度	94.8% (2018年度)	現状維持 (90%以上を維持)	現状維持 (90%以上を維持)	お客様満足度調査において、「駅員の接客態度や身だしなみ」に関して良いと思うと回答したお客様の割合
③エレベーター, エスカレーターを増設した駅数	-	5駅 (2018年~ 2023年度)	10駅 (2018年~ 2028年度)	2019年度以降にエレベーター, エスカレーターを増設した駅数
④「乗車マナー」に関する満足度	67.7% (2018年度)	70%	75%	お客様満足度調査において、「地下鉄利用者の乗車マナー」に関して良いと思うと回答したお客様の割合
⑤65歳以上の利用者数	23,716人 (2018年7月31日)	40,000人	60,000人	65歳以上の記名式はやかけん所持者数 5年毎に2万人程度の増をめざす。
⑥「案内サイン」に関する満足度	85.0% (2018年度)	87.5%	90%	お客様満足度調査において、駅案内サインがわかりやすいと回答したお客様の割合

※遅延率 = 1分以上の遅延列車本数 / 時間帯本数 (7:30~9:00)

### 3 まちづくりへの貢献

#### (1) 沿線まちづくりに対応した駅施設の改良等

＜駅周辺のまちづくりの機会等を捉えた駅施設の改良＞

- ▶ 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、開発事業者等と連携を図りながら、ビルと駅との接続による結節機能の拡充を誘導する等、お客様にとって、より使いやすい駅となるよう駅施設の改良等に取り組みます。

＜天神ビッグバンにあわせた天神駅のリニューアル＞

- ▶ 天神地区の再開発事業「天神ビッグバン」にあわせて、天神駅東側コンコース等のレイアウトを変更し、駅の利便性・回遊性の向上やさらなるバリアフリー経路を充実するとともに、賑わいスペースの創出を図る等、新しく生まれ変わる天神エリアの玄関口としてふさわしい駅となるよう天神駅のリニューアルに取り組みます。

＜九大箱崎キャンパス跡地まちづくりにあわせた貝塚駅のリニューアル＞

- ▶ 九州大学箱崎キャンパス跡地のまちづくりにあわせて、貝塚駅の交通結節機能の強化と利便性の向上を図るとともに、新たなまちにふさわしい魅力的な駅となるようリニューアルに取り組みます。

#### (2) 沿線の地域、イベント、施設等との連携

＜駅の魅力づくり＞

- ▶ 各駅ごとの近隣の街並みや地域の歴史、観光資源等の特性を踏まえた駅の魅力づくりに取り組むことにより、各駅の個性化・活性化を図るとともに、各駅の魅力を効果的に発信します。

＜沿線のイベント等とのタイアップ＞

- ▶ 沿線地域で開催されるイベントとのタイアップや協賛をすることで、地域との連携強化を図るとともに、「地下鉄ウォーキング」の開催や、沿線のまち歩きの魅力と情報を地図上でわかりやすく発信する「地下鉄ウォーキングマップ」等の提供により、地元で親しまれる路線として定着するよう取り組んでまいります。

＜沿線施設との連携＞

- ▶ 沿線施設と連携し、地下鉄の利用者に対する施設の割引等の様々な特典サービスを充実する等、営業施策と一体となった沿線の賑わいづくりに取り組んでいます。



地下鉄ウォーキング



#### <大規模MICEとのコラボ>

- ▶ 福岡市で開催されるラグビーワールドカップ2019や世界水泳選手権(2021年開催)といった世界的なスポーツイベント等の大規模なMICEの開催にあわせて、イベント主催者との様々なコラボを実施し、福岡市全体での大会の盛り上げやおもてなしをサポートします。



大規模MICE床面貼付シート

#### <地下鉄への関心・理解を深めていただく機会の提供>

- ▶ 地下鉄への関心や理解を深めていただくため、姪浜車両基地及び橋本車両基地において、地域の学校や保育園等に対して、施設見学や職場体験等の機会を提供するとともに、鉄道の日にあわせて、通常自由に入ることのできない車両基地をお客様に広く開放し、親んでいただく「地下鉄フェスタ」を開催します(毎年10月開催)。



地下鉄フェスタ

### (3) 総合交通体系の構築

#### <総合交通体系構築のための他の交通機関との連携強化>

- ▶ 公共交通を主軸とし、多様な交通手段が相互に連携した福岡市の総合交通体系の構築の観点から、公共交通全体として、利用者にとってわかりやすく使いやすい総合的なネットワークとなるよう、他の鉄道事業者やバス事業者等の交通機関との連携を強化します。

#### <公共交通を主軸とした総合交通体系づくりの推進>

- ▶ 公営交通事業者として期待される役割を果たすため、「公共交通を主軸とした総合交通体系づくりの推進」の施策の一つに位置付けられている地下鉄七隈線延伸事業を着実に推進するとともに、中・長期的検討課題とされている「公共交通幹線軸の充実・強化の検討」にあたって、関係局と連携、協力していきます。

#### <乗継利便性の向上とモビリティマネジメントの推進>

- ▶ 他の交通機関との乗継拠点となっている駅等において、乗継ぎに関する相互の情報案内の充実や、他の交通機関と連携した運賃施策等を実施することによって、乗継利便性の向上を図るとともに、モビリティマネジメントの推進などによる公共交通の利用促進に関係機関と共働して取り組みます。

<自動車利用からの転換の推進>

- ▶ 駅周辺におけるパーク&ライド駐車場の利用促進・対象駐車場の拡大や、カーシェアリングサービスとの連携による「はやかけんレール&カーシェア」のサービスを拡充するとともに、「ファミちかきっぷ」や「パーク&ライド家族割」の利用促進等により、過度な自動車利用から公共交通機関利用への転換を推進します。

<サイクル&ライドの推進>

- ▶ 道路管理者と連携しながら、駅周辺の駐輪場の確保に努めるとともに、地下鉄と駐輪場のお得な共通定期券「乗っちゃリパス」を発行する等の施策を推進し、駅まで自転車を利用されるお客様の利便性の向上に取り組みます。

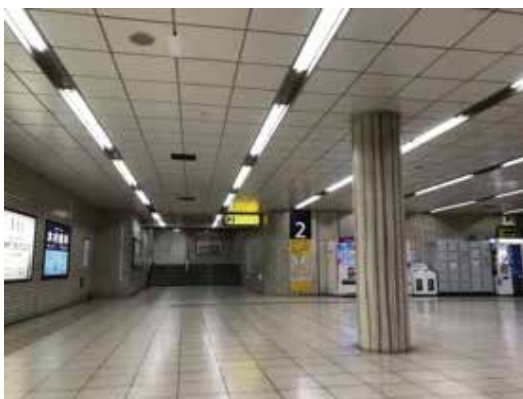
## (4) 環境対策に関する取組み

<環境にやさしい乗り物としてのPR>

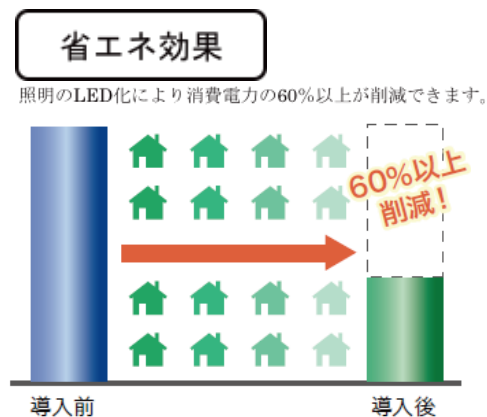
- ▶ 地下鉄は自家用車やバスと比較してCO2排出量が非常に少なく、環境にやさしい乗り物であることから、環境と健康の観点から地下鉄利用を促す「SUBWAY DIET (サブウェイ・ダイエット)」等の啓発活動を市関係部署や民間企業等と連携し展開するほか、「ファミちかきっぷ」等のPRにより、マイカーからの転換を図る取組みを進めます

<省エネの取組み>

- ▶ 車両の新造や大規模改修の機会をとらえた省エネ機器の採用や新技術の導入による消費エネルギーの効率化に取り組むほか、駅施設やトンネル内の照明のLED化や駅務室等の個別空調化を計画的に実施する等、引き続き消費エネルギーの削減に取り組めます。



LED照明(赤坂駅)



## ◆成果指標

指標項目	現状値	中間目標 (2023年度)	最終目標 (2028年度)	備考 (指標の意味,目標設定の考え方など)
①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じるお客様の割合	85.1% (2018年度)	87.5%	90%	お客様満足度調査において、地下鉄駅に親しみや愛着等の魅力を感じると回答したお客様の割合
②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% (2018年度)	77.5%	80%	お客様満足度調査において、他の交通機関との乗り継ぎがしやすいと思うと回答したお客様の割合
③お客様一人を1km運ぶために使用する電力量	102 Wh /人 km (2017年度)	96 Wh /人 km	91.3 Wh /人 km	現状値から毎年1%の割合で減

## 4 経営基盤の強化

### (1) 戦略的な営業施策の推進

- ▶ 生産年齢人口の減少といった人口構成の変化や、国内外からの入込観光客等の増加等、今後の地下鉄を取り巻く外部環境の変化に対応しながら、より効果的、効率的に増客増収を図るため、各種データを積極的に活用し、データ分析に基づく戦略的な営業施策を推進します。

### (2) 関連事業の推進と遊休資産の有効活用

<広告料収入の確保>

- ▶ 広告に対するニーズの変化や広告媒体の技術革新等にあわせて、デジタルサイネージ等の新規広告媒体の積極的な導入を図り、広告料収入の確保に努めます。



デジタルサイネージ広告(天神駅)

<構内営業収入の確保>

- ▶ 駅構内における商業施設について、各駅の特性や顧客ニーズに応じた戦略的な展開を図るとともに、ATM、宅配取次ボックス、大型ロッカー等の利便施設についても、契約更新時や駅のリニューアル実施時、七隈線延伸に伴う新たな駅整備のタイミングなどにあわせて充実し、さらなるお客様の利便性向上と構内営業収入の確保に努めます。



<遊休資産の有効活用>

- ▶ 交通局所有の土地や駅施設等で活用されていない空室、空きスペース等の遊休資産について、お客様の利便性向上や地域のまちづくりへの貢献の観点も踏まえながら、地下鉄の経営に資するような活用方法を検討し、所有資産の有効活用を推進します。



駅構内における商業施設(福大前駅, 藤崎駅)

### (3) アセットマネジメントの推進

<アセットマネジメント推進の基本的な考え方>

- ▶ 今後、地下鉄開業40年という節目を迎えることから、施設・車両等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・車両等の計画的かつ効率的な修繕・更新等を推進します。

#### ＜アセットマネジメント計画の作成と着実な推進＞

- ▶ アセットマネジメントの推進にあたっては、安全性に関する重要度等を適切に評価した上で、具体的な更新時期等を示したアセットマネジメント計画を策定し、適宜、進捗管理を行いながら着実な推進に努めます。

#### ＜アセットマネジメントの具体的な内容＞

- ▶ 計画期間中に実施する主な内容として、電力の安定供給のための変電所設備や非常用電源装置の更新、列車の安全運行のための運行管理システムや自動列車制御装置の更新、今後製造から40年を経過してくる1000N系車両の更新等について、適切に実施します。

### （4） 経営の効率化

- ▶ 安全性を確保したままで車両の検査周期を延長し、検査費用の低減を図る等、安全性やサービス水準の維持・向上と経費削減を同時に図ることができる取組みを進めるとともに、民間ノウハウの積極的な活用を推進することで、経営の効率化に取り組みます。

### （5） 新技術の積極的な活用

- ▶ 安全性の向上、お客様の利便性・快適性の向上などに資する新たな技術の動向の把握に努め、積極的な活用を推進するとともに、ICTの活用による業務の効率化や省エネルギー技術の導入などによる経営改善に取り組みます。

### （6） 人材確保と育成

#### ＜計画的な人材育成の推進＞

- ▶ 地下鉄事業を安定的かつ円滑に継続し、持続的に発展させていくためには、それを支える人材の計画的な確保と育成が必要なことから、交通局における人材育成の基本方針に基づいた人材育成に関する総合的な取組みを計画的に推進していきます。

#### ＜法令等に基づく資格保有者の確保＞

- ▶ 土木・電気・車両の各部門において、鉄道設計技士等の資格を有する職員を確保するため、資格取得に向けた支援を行うとともに、設計管理者の選任に必要な実務経験年数を念頭に置いた人事配置に取り組みます。



<運輸関係職員の人材確保>

- ▶ 運輸関係職員の大量退職や七隈線延伸に伴う乗務員の要員増に対応するため、計画的な職員の採用に取り組むとともに、地下鉄事業に精通した職員の育成に取り組めます。

<職場環境づくりの推進>

- ▶ 全ての職員が、地下鉄事業に従事する職員としてのプロ意識・使命感のもと、それぞれの職務に対するやりがい・働きがいを感じ、高い意欲を持ちながら、能力を発揮できる職場づくりを推進するため、風通しのよい職場環境づくりやワーク・ライフ・バランスの推進を図るとともに、模範となる職員を表彰する制度の充実を図ります

◆成果指標

指標項目	現状値	中間目標 (2023年度)	最終目標 (2028年度)	備考 (指標の意味、目標設定の考え方など)
①累積欠損金	1,243億円 (2017年度)	算定中	算定中	年度末時点の累積欠損金額 「第5章 財政計画」における金額
②企業債残高	2,530億円 (2017年度)	算定中	算定中	年度末時点の企業債残高 「第5章 財政計画」における残高
③現在の仕事にやりがいを感じている職員の割合	58% (2018年度)	65%	70%	交通局内のアンケートにおいて、現在の仕事にやりがいを感じていると回答した職員の割合



## 第2節 七隈線延伸事業の推進

七隈線は2005年(平成17年)2月3日に橋本～天神南間を開業しましたが、都心部区間が未整備で残され、鉄道ネットワークが不十分となっており、その機能を十分に果たすまでに至っていませんでした。そこで、鉄道ネットワークを強化し、全市的な交通課題への対応、九州・アジアとの交流新時代への備え、顕在化する環境問題への対応を図るため、2011年(平成23年)から七隈線延伸事業に着手したところです。

本節では、2022年度の開業をめざし、現在、建設工事を進めている七隈線延伸事業について、福岡市地下鉄の最重要事業として、今後の事業推進に向けての基本的な考え方をわかりやすく示します。

### 事業効果

#### ●都心部内の移動がさらに便利になります

西南部からの移動だけではなく、都心部内での移動も便利になるほか、都心部の交通渋滞や地下鉄空港線の混雑の緩和にもつながります。

##### 西南部からの移動

- ・博多駅まで**14分短縮**
- ・博多駅に直結し、天神での**乗換えが不要**
- ・JRや福岡空港への**乗換えも便利**

##### 都心部内での移動

地下鉄は**定時性**に優れており、特に渋滞の激しい都心部では効果が大きい

**薬院駅⇄博多駅 ▶7分**

**渡辺通駅⇄博多駅 ▶5分**

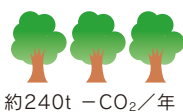
#### ●都心部の活力と魅力の向上が期待されます

七隈線の延伸を契機とした、まちづくりの目標を示す「地下鉄七隈線(天神南～博多)沿線まちづくりガイドライン」が官民共働で策定されるなど、都心部の活力と魅力の向上が期待されます。

#### ●環境への効果も期待されます

七隈線の延伸により、渋滞が緩和し、地球温暖化防止やヒートアイランド現象の抑制に効果が期待されます。

CO<sub>2</sub>排出量削減



約240t -CO<sub>2</sub>/年

CO<sub>2</sub>を吸収するのに必要な森林は、  
ヤフオクドーム**約5個分**(約36ha)に相当

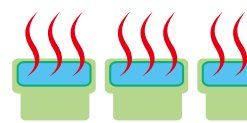


排熱量削減



約1,000万kcal/日

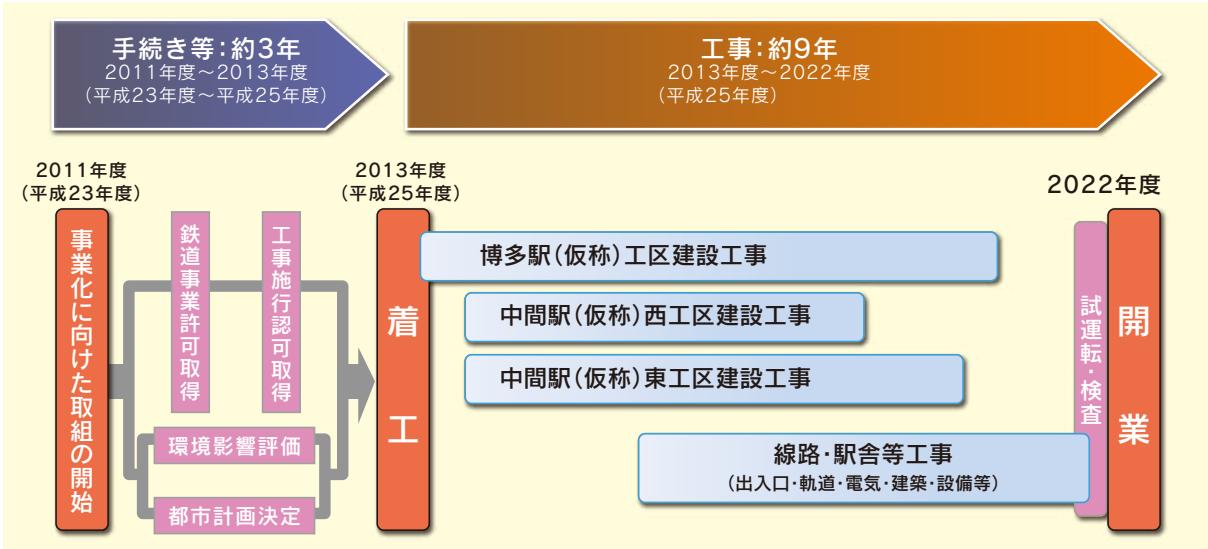
毎日**約2,600世帯**のお風呂を  
沸かす熱量に相当



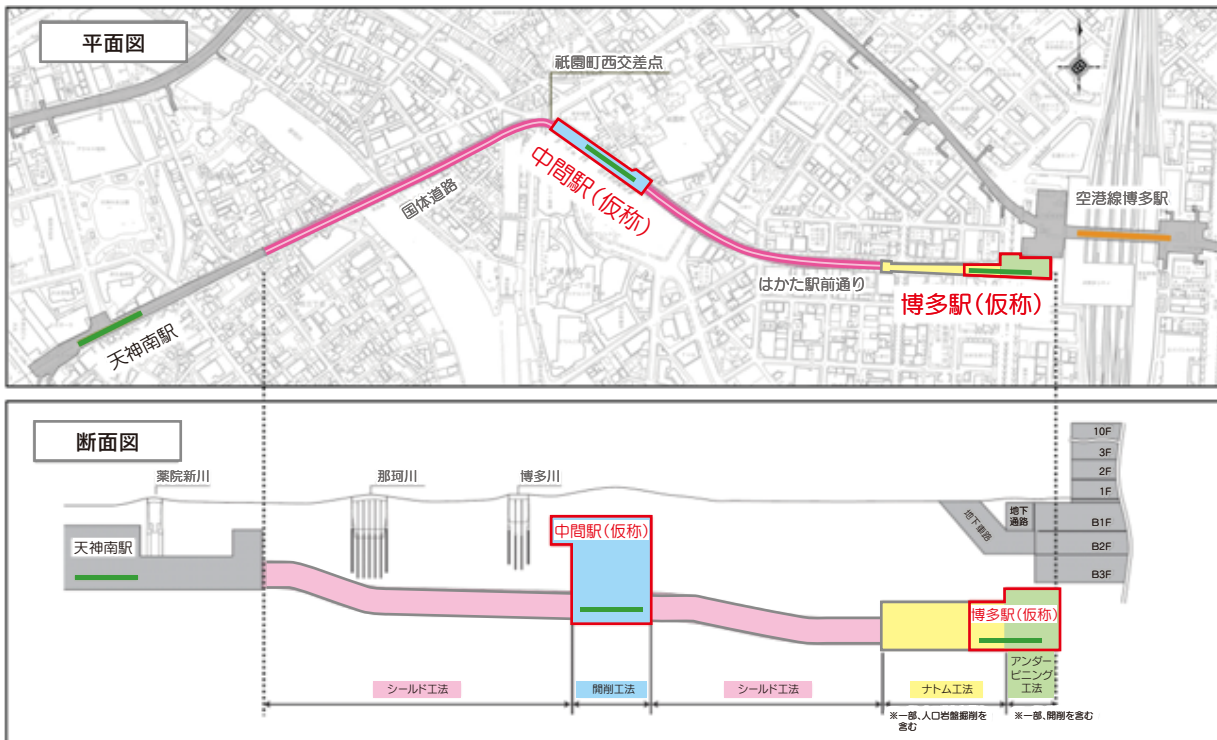


## 事業概要

- 延伸区間 天神南～博多
- 建設キロ 約 1.4 km (営業キロ約 1.6 km)
- 建設費 約 587 億円
- 利用人数 延伸区間で約 8.2 万人/日 (需要定着後)  
うち、新規利用者数※: 約 2.3 万人/日  
※マイカーなどから乗り換えて新たに地下鉄を利用する人数
- 開業予定 2022 年度
- 全体スケジュール



## 概要図



七隈線延伸事業については、2012年度(平成24年度)の事業許可取得後に生じた社会情勢等の変化に加え、2016年(平成28年)11月8日に発生した道路陥没事故の影響により、事業費を見直すとともに、2020年度としてきた開業予定時期も2022年度に変更いたしました。

これらのことについて重く受け止め、二度と事故を起こさないという強い決意のもと、安全を最優先に着実に七隈線延伸事業を進めるとともに、わかりやすい情報発信に努め、市民の皆さまの期待に応えられるよう、全力で取り組んでまいります。

## (1) 安全を最優先とした工事の推進

＜工事の安全・着実な推進＞

▶ 「福岡市地下鉄七隈線延伸工事現場における道路陥没に関する検討委員会」から示された工事再開に関する留意点や、「福岡市地下鉄七隈線建設技術専門委員会」からの意見等を真摯に受け止め、事故の再発防止に努めながら、安全を最優先に、着実に工事を進めていきます。



安全パトロール

＜工事の進捗や安全対策に関する情報の発信＞

▶ 工事の進捗状況や安全対策の取組み等に関する情報を、市民の皆さまにわかりやすく丁寧に発信していきます。

## (2) みんなが使いやすく、魅力のある新駅の整備

＜使いやすい駅レイアウトの検討＞

▶ 中間駅(仮称)では、中洲川端、博多方面へのアクセスのしやすさや、回遊性の向上につながるレイアウトとするとともに、ホームが地下の深い位置にあることから、ホームからコンコースまでの移動がスムーズに行えるよう、エスカレーター等の昇降設備を充実します。

▶ 博多駅(仮称)では、空港線・JR線へのスムーズな乗換えや周辺の商業・業務施設等へのアクセスのしやすさ等、多様な移動ニーズに対応したレイアウトとします。

＜魅力ある駅デザイン＞

▶ 七隈線路線全体のデザインを統一するトータルデザインの基本的な考え方を踏襲しつつ、駅の個性化や詳細デザイン等について、「福岡市地下鉄デザイン委員会」での検討を踏まえ、ユニバーサルデザインにも配慮した魅力的な駅デザインとなるよう取り組みます。

#### <地域と連携した魅力賑わいづくり>

- ▶ 博多駅地区と天神地区をつなぐ都心回遊の中間点に位置する中間駅(仮称)では、駅周辺において、はかた駅前通りの再整備や春吉橋のにぎわい広場整備等のまちづくりが進められていることから、地域団体等と対話しながら、駅の魅力賑わいづくりに取り組みます。

#### <環境にやさしい駅づくり>

- ▶ 延伸区間に建設する駅では、高効率照明器具の導入をはじめ、再生可能エネルギーを空調に利用するシステムや、エネルギーの最適制御と見える化を図るエネルギーマネジメントシステム(EMS)等の導入により、環境にやさしい駅づくりを行います。特に、中間駅(仮称)では快適性はそのままに、駅の電力消費量を50%削減する「エコウェイステーション」の実現を図ります。

### (3) みんなが使いやすく、環境にも配慮した車両の導入

- ▶ 七隈線延伸時に新たに導入する車両については、現在の3000系車両の基本コンセプトやイメージは引き継ぎ、優れた部分を活用しつつ、優先スペースの増設や情報提供の充実等、ユニバーサル都市・福岡にふさわしい車両となるよう機能の強化を図るとともに、照明のLED化や走行パターンの最適化等、さらなる省エネルギー化を図ります。

### (4) 使いやすい輸送サービスの提供

#### <使いやすいダイヤの提供>

- ▶ 延伸により、博多駅において七隈線と空港線の乗換えが可能になることや、七隈線からJR線への乗継ぎも便利になること等を踏まえ、延伸事業の効果を活かした使いやすいダイヤを提供します。

#### <わかりやすい料金制度の構築>

- ▶ 延伸により、現在の天神駅に加え新たに博多駅で七隈線と空港線の乗継ぎが可能になることから、乗継箇所によって駅間の乗車距離(料金)が異なることになるため、お客様にとって使いやすく、わかりやすい料金制度を構築します。

### (5) わかりやすい情報の発信

- ▶ 延伸事業の情報発信コーナーやホームページ等を活用し、工事の内容や安全対策、交通規制等に関する丁寧な情報発信に努めるとともに、事業効果や駅のレイアウト・デザイン等について、わかりやすく発信します。



延伸事業情報発信コーナー(博多駅)



## 第5章 財政計画

## 第5章 財政計画

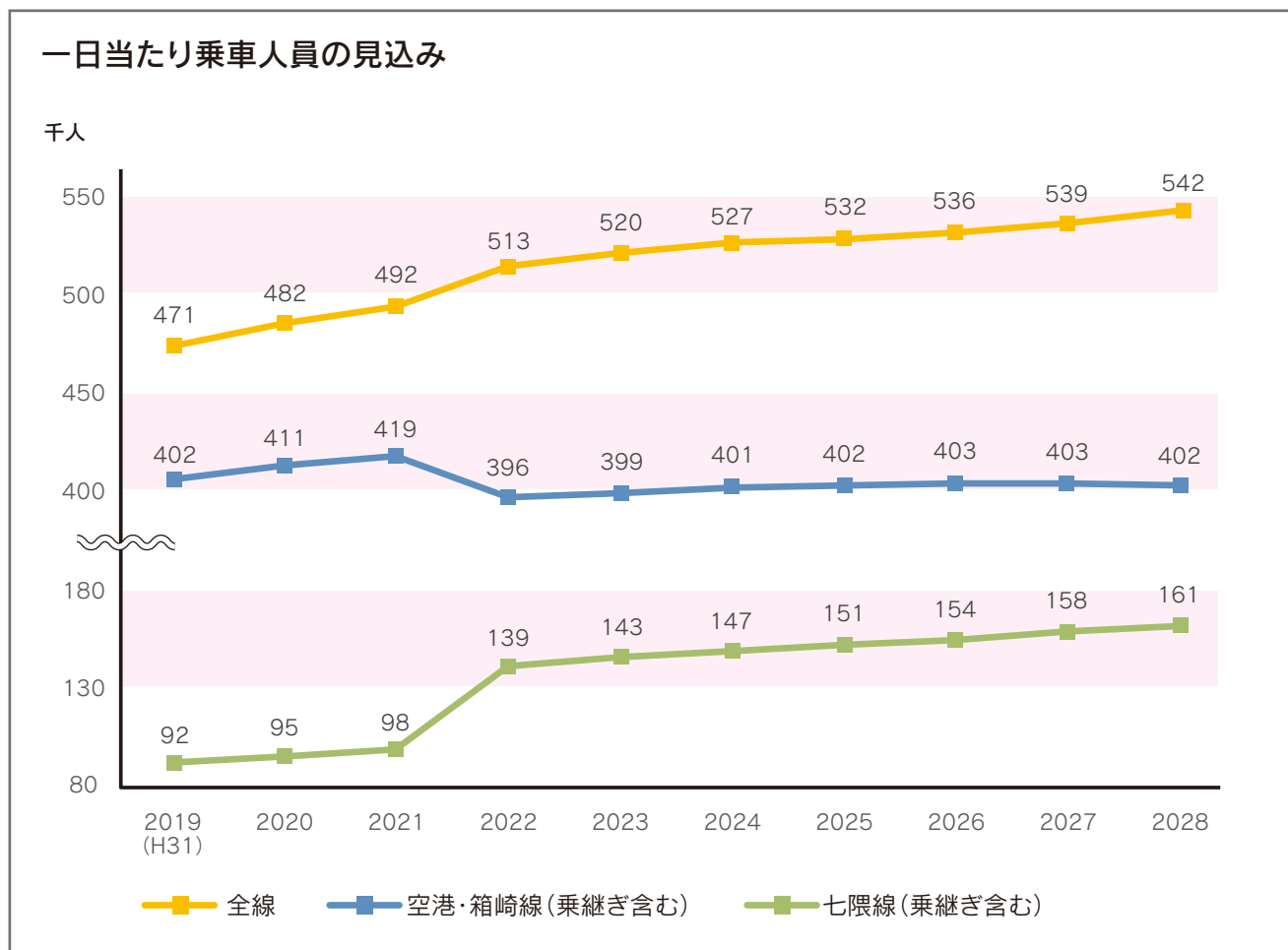
### 第1節 10年間の財政計画

本節では、計画期間(2019年度(平成31年度)から2028年度)における財政計画として、収支計算の前提となる乗車人員や投資額の見込みを示すとともに、第4章に掲げた福岡市地下鉄が推進する主な取組みを踏まえた10年間の収支計画を示します。

#### 1 乗車人員の見込み

近年の乗車人員の伸びを今後も維持するとともに、より多くのお客様にご利用いただける地下鉄を目指し、第4章に掲げた取組みを推進するなどの営業努力により、計画終了年度の2028年度の日当たり乗車人員として、約54万2千人を見込みます。

なお、七隈線延伸開業に伴い、一日当たり約2万3千人の新規利用者が増加すると見込みます。(最終数値については平成31年度予算編成とあわせて最終調整を行います。)



※2022年度の日当たり乗車人員は、七隈線延伸部開業後の乗車人員である。

## 2 投資計画

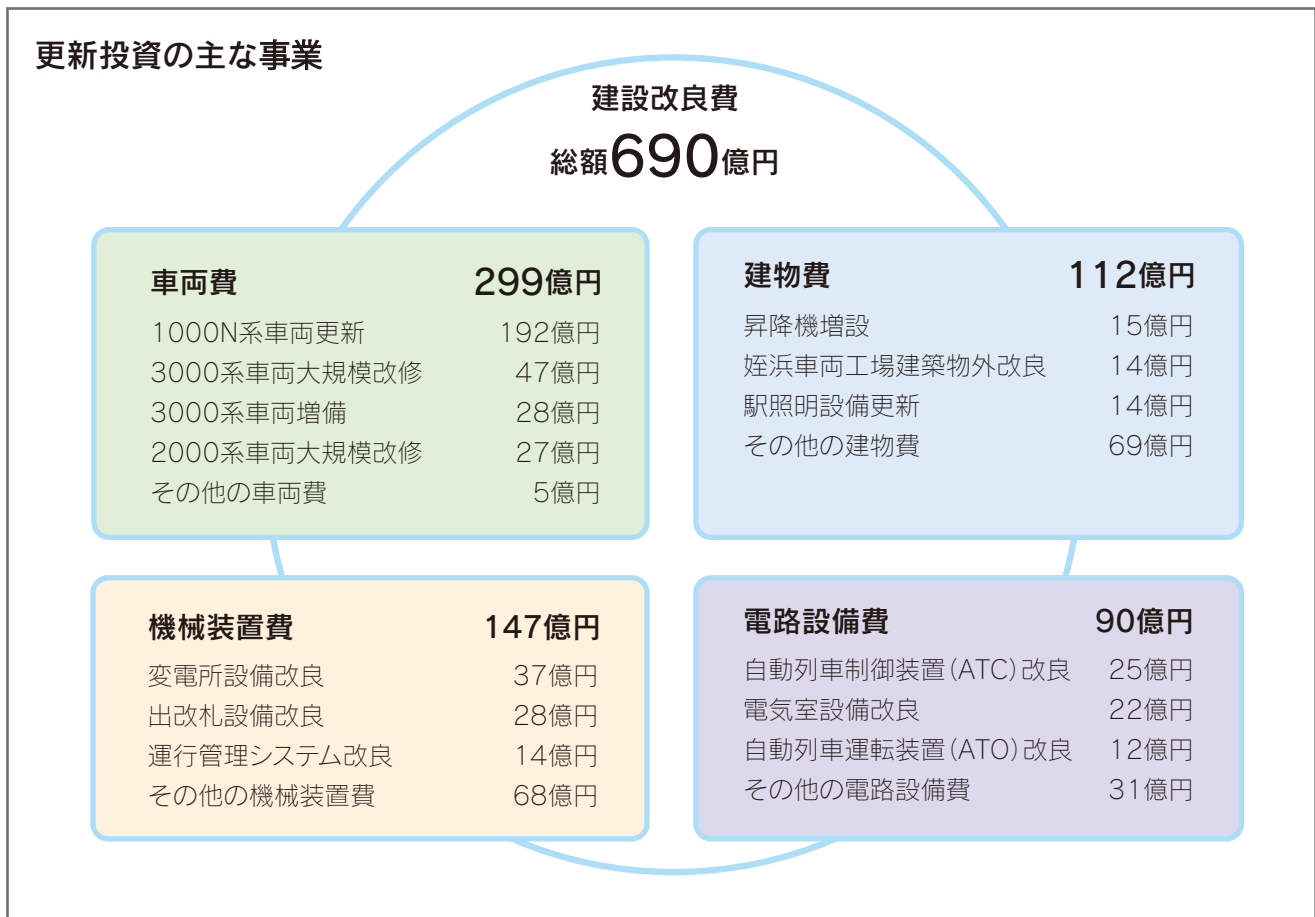
### (1) 新規投資（七隈線延伸事業）

七隈線延伸事業については、総事業費約587億円を見込んでおり、そのうち経営戦略の計画期間内である2019年度（平成31年度）～2022年度においては、約330億円を見込みます。

### (2) 改良・更新投資（営業線改良事業）

空港・箱崎線では、室見～天神間の開業から37年を経過し、車両や建物などの長寿命施設においても更新・改修が必要な時期に差し掛かっています。また、七隈線においても、開業から13年が経過し、電子機器を含む保安設備などの更新時期を迎えています。

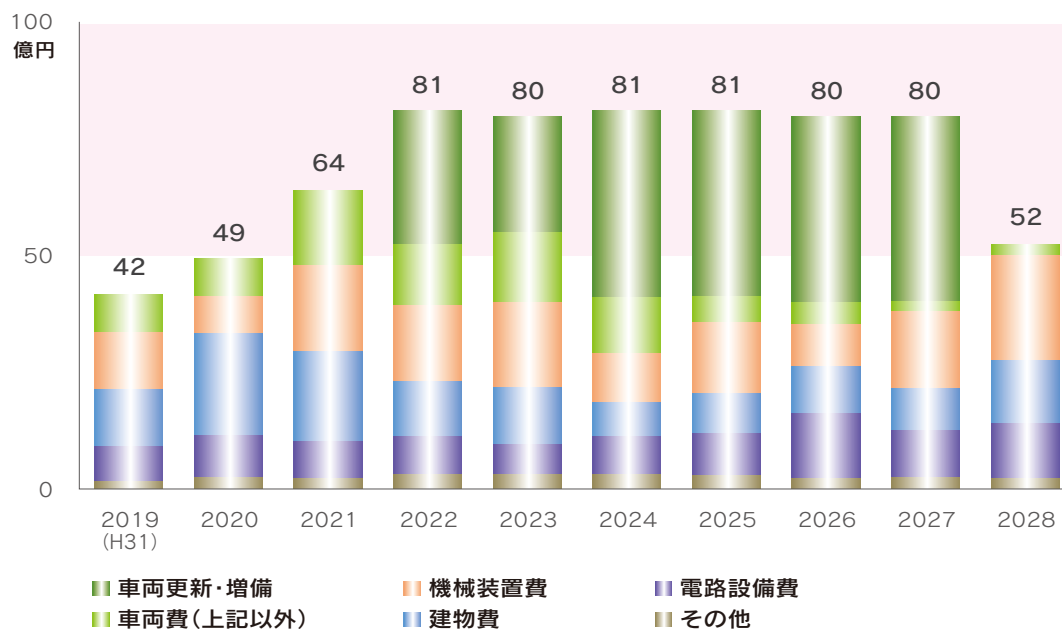
このような状況から、計画期間内に総額690億円の更新投資を計画しています。内訳としては、1000N系車両の更新や2000系車両の大規模改修などの車両費に299億円、変電所設備更新や車両検査設備更新などの機械装置費に147億円、駅施設・設備の改修などの建物費に112億円、信号・通信・送配電設備の改修を行う電路設備費に90億円、その他42億円を見込んでいます。



## 更新投資の主な事業実施時期

	2019 (H31)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	計
1000N系車両更新					→	→	→	→	→	→	192
3000系車両増備				→							28
3000系車両大規模改修	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	47
2000系車両大規模改修	→	→	→	→							27
変電所設備改良	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	37
運行管理システム改良			→	→			→	→			14
出改札設備改良	→	→	→		→	→	→	→	→	→	28
昇降機増設	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	15
駅照明設備更新	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	14
姪浜車両工場建築物外改良	→	→	→	→	→	→					14
電気室設備改良	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	22
自動列車制御装置(ATC)改良	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	25
自動列車運転装置(ATO)改良	→	→					→	→	→	→	12

## 更新投資額の推移



## 3 収支計画

平成31年度予算編成と並行して策定する



## 第2節 超長期的な収支の見通し

地下鉄事業は、巨額の建設費を要し、収支が均衡するまでに極めて長い期間を要する事業であることから、中長期の経営計画である「経営戦略」に沿った経営を着実に実施していく必要があるほか、公営企業として良質な住民サービスを永続的に提供していくため、累積欠損金解消までの道筋を視野に入れ、超長期的な見通しの下、経営を行っていく必要があります。

本節においては、福岡市地下鉄事業の持続可能性を担保するために必要な「累積欠損金解消までの見通し」を明らかにするため、計画期間を含む今後50年間の超長期的な乗車人員や投資の見通しを試算し、これらを踏まえた収支の見通しを示します。

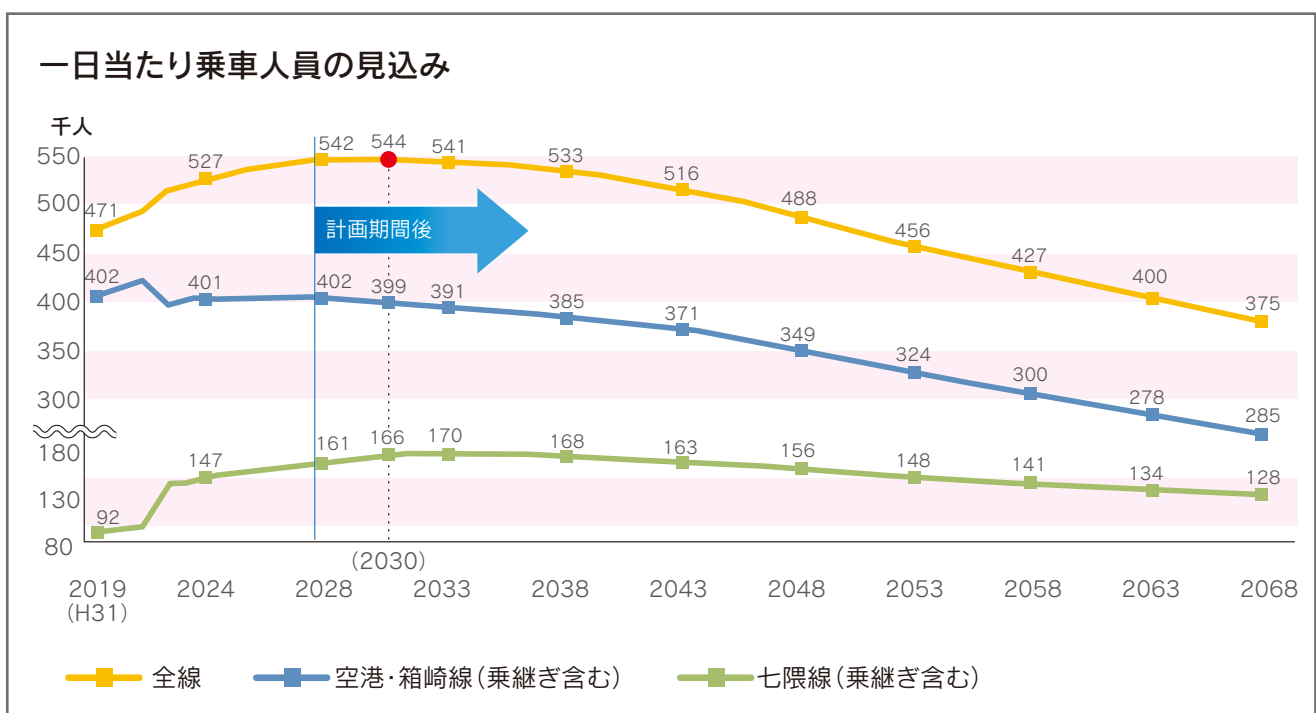
なお、今回の試算は、H30年度時点の各種制度の下、一定の条件を設定し機械的に試算したものであり、今後の社会経済状況の変化や制度変更などにより変動する可能性があります。

### 1 乗車人員の見通し

乗車人員の見通しについては、過去の路線毎の乗車人員の伸びと福岡市の推計人口の伸びとの相関関係から将来の乗車人員を見込むとともに、2022年度の七隈線延伸開業による需要予測を加味して推計しています。

その結果、計画期間後も、営業努力や七隈線延伸などの効果により、乗車人員はしばらく増加し、2030年度にピークを迎え、全線で約54万4千人（空港・箱崎線約39万9千人、七隈線約16万6千人）を見込んでおります。

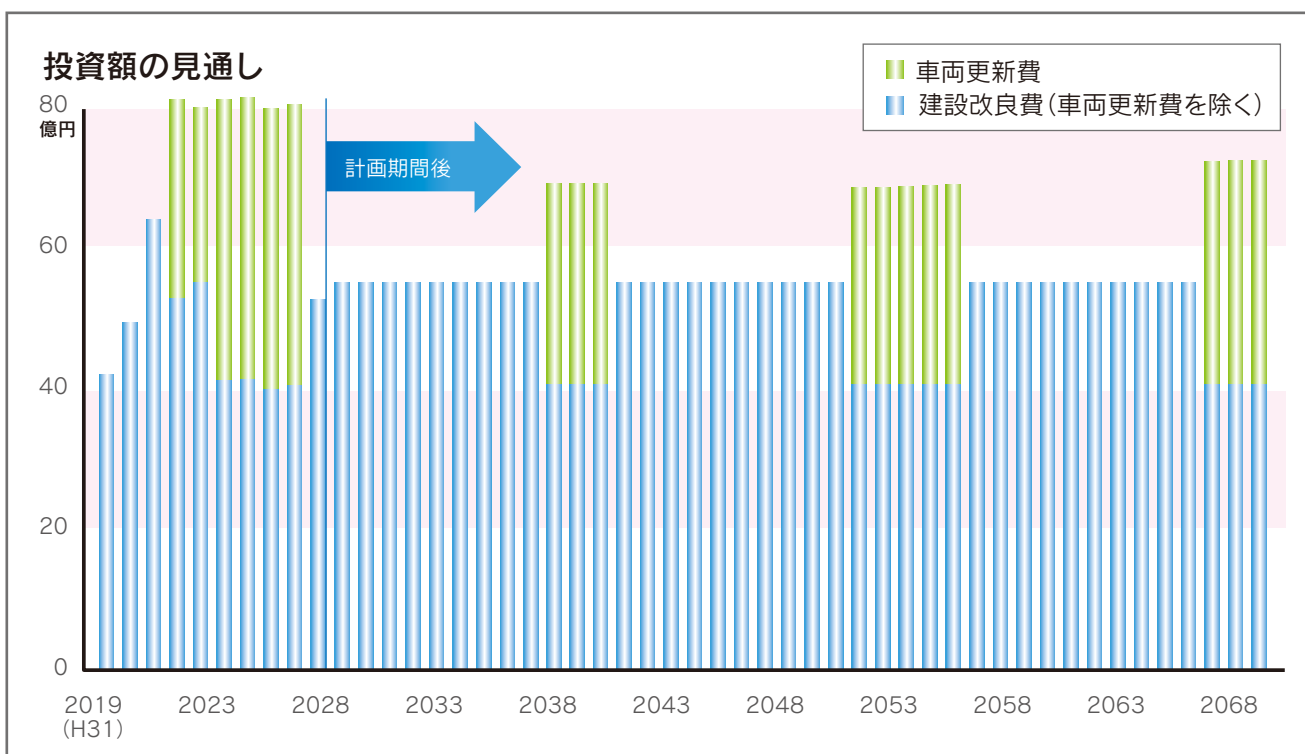
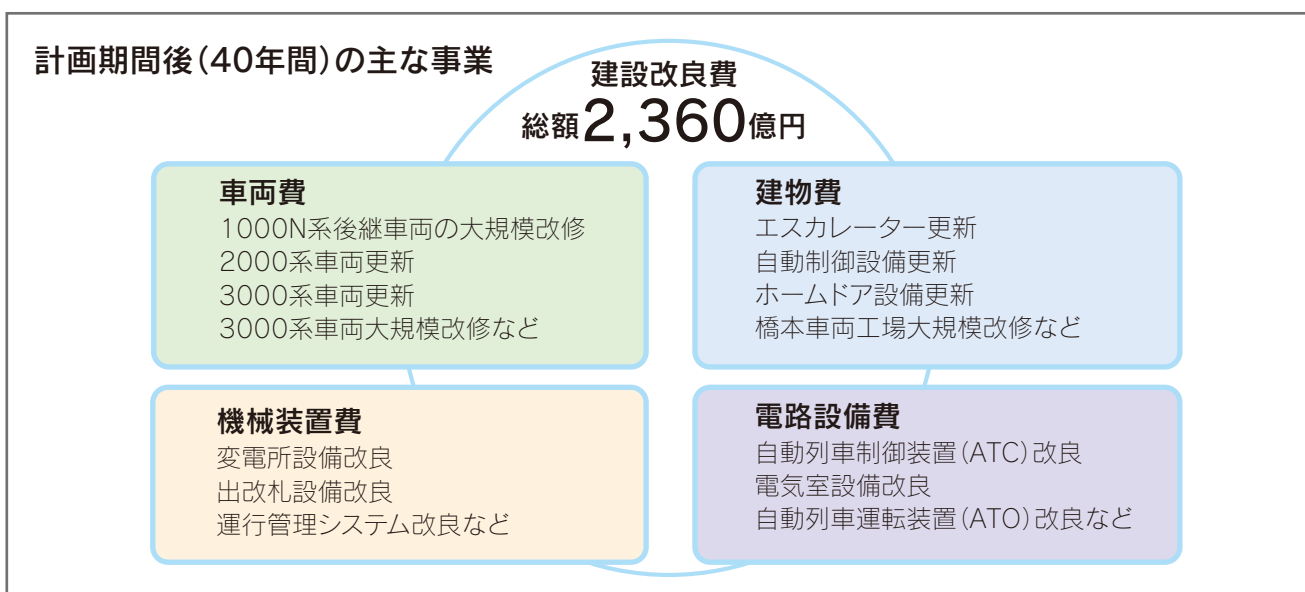
それ以降は、全市人口の減に伴い、緩やかに減少していくと見込まれますが、人口減少の逆境にあっても、絶えず営業努力に励み、一人でも多くのお客様にご利用いただける地下鉄を目指します。



## 2 投資の見通し

計画期間後の投資額については、施設・設備の更新などにおいて具体的な工法の検討や詳細な設計が未済であるなど不確定要素も多く、現時点で確度の高い金額を算定することが困難であるため、投資額の抑制や平準化を図ってもなお計画期間と同規模の単年度投資が必要となると仮定し、計画期間後40年間の物価上昇分を含め、総額2,040億円、年平均51億円を経常投資額の見通しとしております。

また、臨時的な投資として、車両の更新で2040年頃に85億円、2050年頃に140億円、2068年頃に95億円の投資を見込んでおり、経常投資と併せて可能な限り平準化(年平均59億円)を図る見通しとしています。



### 3 収支の見通し

平成31年度予算編成と並行して策定する



## 第6章 経営戦略の進捗管理

## 計画の着実な推進と見直し（PDCA サイクル）について

- ▶ 経営戦略を着実に推進するため、毎年度の予算編成を通じて、経営戦略に掲げる施策の方向性に沿った事業化を適切に図ってまいります。
- ▶ 「第4章 計画期間の主な取組み」で示した施策の取組状況や成果指標の達成状況などについては、毎年度、進捗を確認した上で、翌年度に向けた検討を行います。
- ▶ 計画の中間年次となる2023年度には、それまでの進捗状況や成果指標の達成状況などについて、評価、検証を行うとともに、お客様ニーズや社会経済情勢の変化などもふまえながら、経営戦略の適切な見直し(ローリング)を行います。
- ▶ 経営戦略の進捗状況については、決算報告などを通じて、市議会への説明を行うとともに、市民やお客様に対しては、ホームページなどを通じて、進捗状況などを公表し、ご意見をいただきながら、毎年度の事業運営や経営戦略の見直しなどに反映していきます。

# 進捗管理のイメージ図

