

平成29年度
福岡市地下鉄モニターアンケートの結果について

- 第1回定期アンケート(H29.8.1～8.14) 結果報告書 — P. 1
第2回定期アンケート(H29.12.12～12.26) 結果報告書 — P. 11
第3回定期アンケート(H30.2.14～2.27) 結果報告 — P. 24

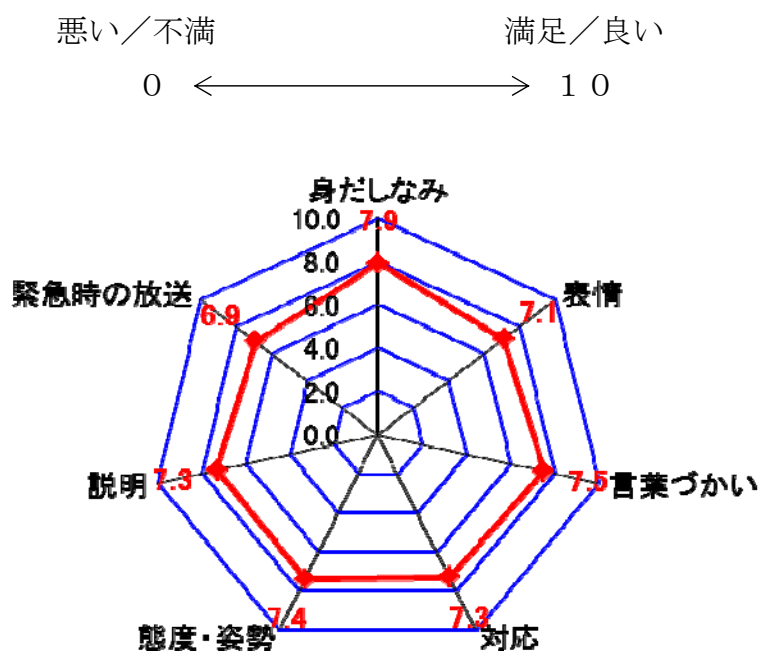
第1回定期アンケート 結果報告書

福岡市地下鉄では、平成29年8月1日～8月14日の期間で、地下鉄モニター150名を対象とした「第1回定期アンケート」を実施しました。

(121人/150人 回答率: 80.7%)

1 ■ 駅係員の接客に関する調査 ■

Q1-1 駅係員の接客について、10段階評価による調査を行いました。



【前回との比較】

28年度第1回と比較しますと、全体的にポイントアップとなっています。特に「言葉づかい」、「態度・姿勢」、「緊急時の放送」が0.6～0.7ポイントアップしております。

項目	29年度第1回	28年度第3回	28年度第2回	28年度第1回
身だしなみ	7.9	7.5	7.4	7.7
表情	7.1	6.5	6.2	6.6
言葉づかい	7.5	6.9	6.8	6.9
対応	7.3	6.8	6.6	6.8
態度・姿勢	7.4	6.8	6.6	6.7
説明	7.3	6.9	6.3	6.9
緊急時の放送	6.9	6.4	6.3	6.3

Q 1-2【悪い点（記述式）】抜粋（全26件）

- ・説明が下手。わからないから尋ねているのに、一方的に出来ない、無理のような回答が多い。
- ・外国のお客さんが多いので、駅員の方がもう少し語学ができたほうが良いと思う。
- ・車椅子の乗り降り介助など、事前準備がスマートではなく見苦しい。
（対応に関するご意見 全10件）
- ・駅員によって対応にバラつきが多く、JR と比べるとあまり親身になって対応してくれた記憶がない。
- ・笑顔がない。改札口からでて立って挨拶するくらい、JR のように元気が足りない。
（態度、やる気に関するご意見 全8件）
- ・ホーム待ちの時、自動音声と被って放送される事があるが、まったく聞こえない。
- ・放送アナウンスの活舌が悪く、何を言っているのかわからない。
（放送に関するご意見 全8件）

Q 1-3【良い点（記述式）】抜粋（全91件）

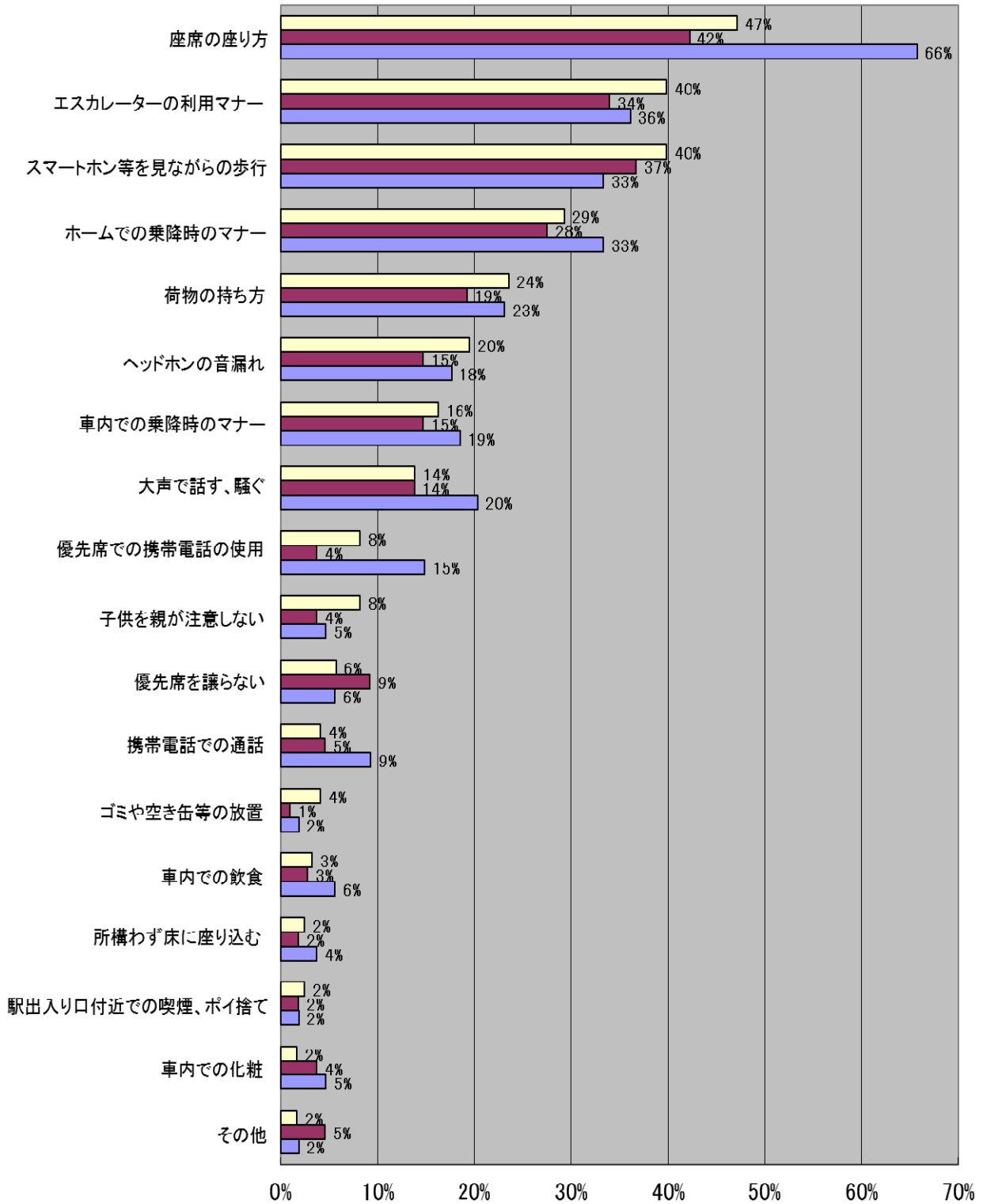
- ・いつも乗客を第一に考えた丁寧な対応をしてくださっていると思います。
- ・お尋ねした際等、親切に案内してくださるところがあります。
- ・外国人に対しても一生懸命対応しようとしている姿勢が良いと思いました。
（親切、丁寧な対応に関するご意見 全49件）
- ・いつも気持ちよく挨拶して下さる。とても気持ちがいいし挨拶を積極的にしているので印象も良い。
- ・身だしなみや姿勢や挨拶は大変良くできている。質問にも丁寧に答えてくれる。
- ・朝の挨拶が元気があって良い。
（挨拶、身だしなみに関するご意見 全34件）
- ・ちかまる号の運行時間などを窓口や電話で問い合わせた際、早急に調べてくれた。また、時間がかかった場合でも一生懸命調べていただきており好感を持たれた。
- ・落とし物をした際に問い合わせをしましたが、迅速に対応いただき、落とし物を無事発見できたなど、よい印象がもてました。
（迅速な対応に関するご意見 全8件）

【交通局コメント】

いただきましたご意見を真摯に捉え、お客さまの視点に立った質の高いサービスを提供できるよう駅係員の接遇の向上に努めてまいります。(乗客サービス課)

Q2-2 最近気になるマナーについて調査を行いました。【4項目まで回答可】

今回 (29年度第1回) 前回 (28年度第3回) 前々回 (28年度第2回)



Q 2-3 【エスカレーターの安全利用啓発について（記述式）】 抜粋（全83件）

- ・「歩かず、手すりにつかまり、2列になって」というのが推奨されていることを知らない人が多いと思うので、多くの人が周知できるように広告の仕方を工夫してほしい。
- ・一列は歩く人のために空けておくと考えている人が多いため、ポスターなどで注意を促してはいかがでしょうか。
- ・エスカレーターの2列乗車は反対です。急いでいるのに、階段も人がびっしりなのにどうにかしてほしい。
（マナー啓発に関するご意見 全57件）
- ・自分自身が守れないので耳が痛い。
- ・周りの人が歩いているので自分なりに注意をしながら歩いてしまいます。手すりを持って止まったままでの乗降はなかなかできません。
（その他のご意見 全24件）

Q 2-4 【悪くなっているマナー（記述式）】 抜粋（全97件）

- ・混雑していても足を組んで座っている人が必ずいます。
- ・ドアの入口に立ったままで乗降の邪魔になる
- ・席を詰めて座るという意識が欠けていると思う。
（乗車、座席の座り方のマナー 全52件）
- ・スマートフォンを利用して前方を見ていない人が多い。
- ・混んでるのにスマホゲームをして、スマホが他人に当たっている。
（携帯電話・スマートフォンの使用 全15件）
- ・リュック等のカバンを背中に背負ったままの乗客が非常に多い。
（荷物の持ち方 全10件）
- ・外国人のマナーの悪さが気になります。文化、習慣の違いで仕方ないのかもしれないかもしれません。
（その他のご意見 全20件）

Q 2-4 【良くなっているマナー（記述式）】 抜粋（全65件）

- ・降りる人がすんでから乗っている人が多くなったように見受けられます。
- ・整列マナーが良くなった。黒色の線が分かりやすい
（乗降時のマナー 全26件）
- ・お年寄りに席を譲るのを良く見かけるようになった。
- ・座席を詰めることに関しては良いと思います。
（座席の譲り合い 全23件）
- ・大声でおしゃべりする学生が少なくなった。（仲間と一緒にでも、それぞれにスマホを見ているせいか？）
（大声で騒がない、ヘッドホンの音漏れ 全6件）
- ・携帯で電話をする人は見かけなくなった
（携帯電話・スマートフォンの使用 全2件）
- ・床に座る人をあまり見かけなくなった。
（その他のご意見 全8件）

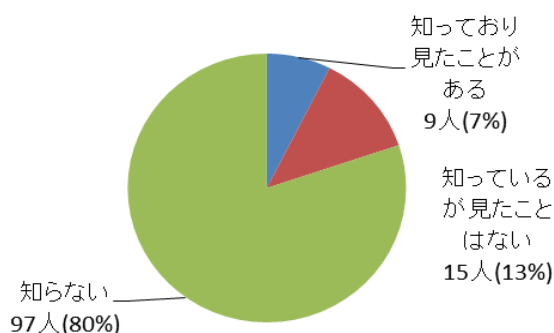
【交通局コメント】

悪くなっているマナーとして、車内のマナー（座席の座り方や荷物の持ち方、大声で話す等）と歩きスマホ等に関するご意見が多く寄せられています。また、エスカレーターの安全利用に関しては、2列で立ち止まって利用することの重要性について、繰り返し呼びかけを行ってまいります。今後も、職員による車内巡回やマナーキャンペーン等を通じて呼びかけを行い、お客様にご理解、ご協力いただけるよう取り組んでまいります。

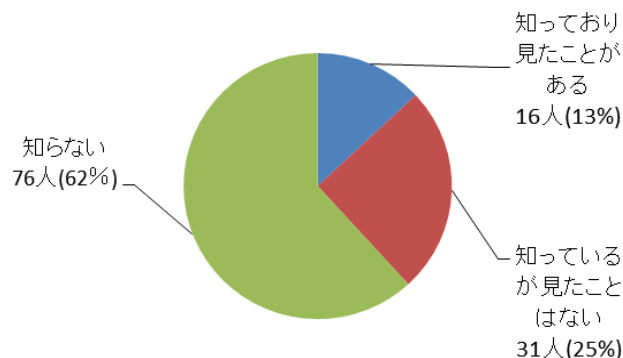
4. ■安全報告書に関する調査■

Q 4-1 交通局では輸送の安全に関わる情報を記載した「安全報告書」を作成・公表しています。「安全報告書」をご存じですか。

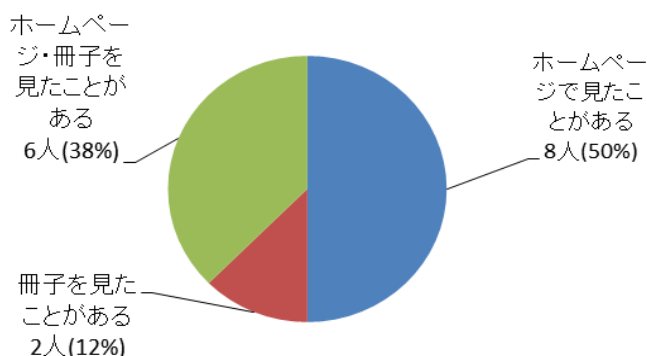
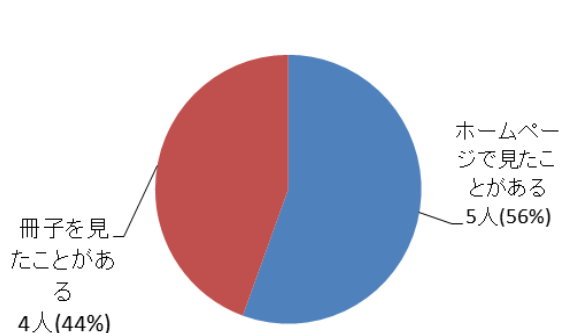
今回（29年度第1回）回答 121人



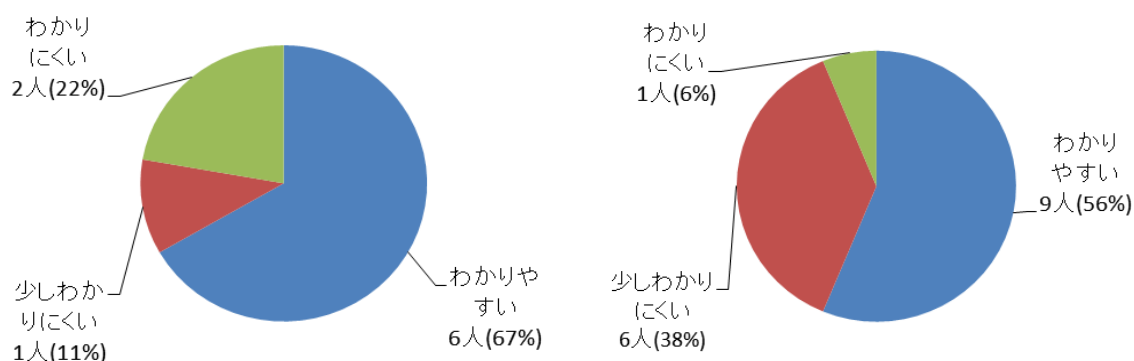
前回（28年度第1回）回答 123人



Q 4-2 「知っている、見たことがある」と回答された方にお尋ねします。どのような方法でご覧になりましたか。



**Q4-3 「知っており、見たことがある」と回答された方にお尋ねします。
「安全報告書」の内容はわかりやすいですか。**

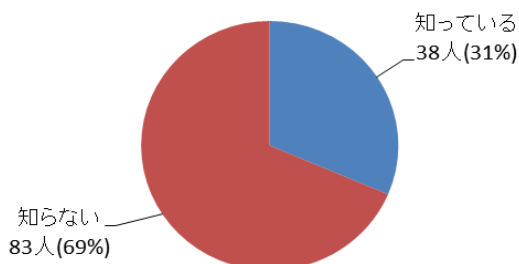


**【安全報告書に対するご意見、ご感想がございましたらお聞かせ下さい。】
抜粋（全46件）**

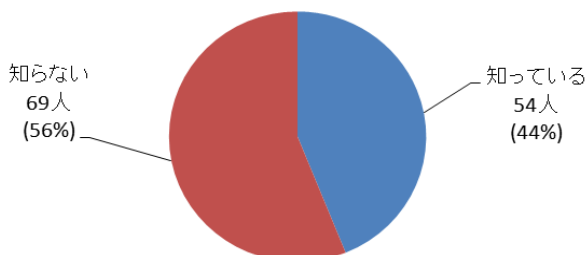
- ・しっかり細かな記述で安心しました。今後ともよろしくお願いします。
- ・文章量を減らした安全報告書の簡易版があると、もっと沢山の方に見てもらえるかもしれません。
（内容に関するご意見 全21件）
- ・安全報告書が地下鉄の駅やホームの待ち時間などに気軽に見られると良い。
- ・外国語版も作ってほしい。
（広報・宣伝に関するご意見 全8件）
- ・今回モニターになって、初めて報告書があることを知りました。普段接する駅員さんと電車のことしか意識していなかったので、「安全管理」という点でとても勉強になりました。
（認知「知らなかったなど」に関するご意見 全9件）
- ・はじめて知ったので、見てみようと思います。
（その他のご意見 全8件）

Q4-4 地下鉄の安全に携わる現場係員(乗務員・工場係員)の業務内容について、お客さまにお知らせする「ポスター・電照広告」を列車内・地下鉄駅構内に掲示しておりますが、ご存じですか。

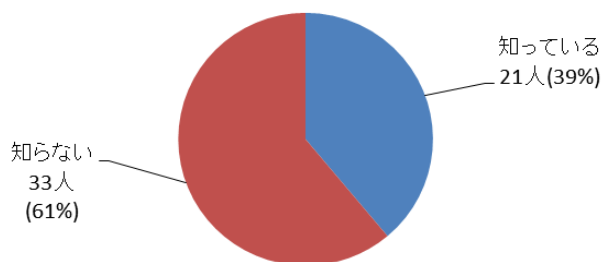
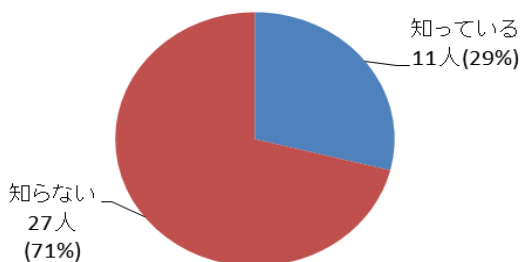
今回(29年度第1回)回答121人



前回(28年度第1回)回答123人



Q4-5 「知っている」と回答された方にお尋ねします。ポスターに「安全報告書」に関するお知らせを記載しておりますが、ご存じですか。



【交通局コメント】

安全報告書では、お客さまに地下鉄を安心してご利用いただけるよう、交通局の安全に関する取り組みなどをお知らせしております。

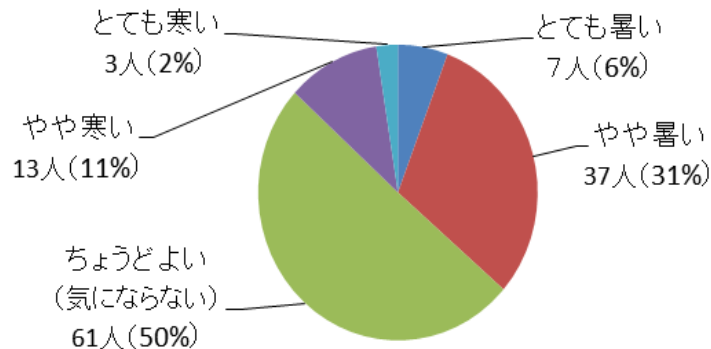
多くのお客さまに安全報告書を知っていただくために、安全PRポスターを作成し、車内及び駅構内への掲示をおこなっております。また、駅窓口においては、より見やすく手軽に手に取って頂けるよう内容を簡略化した安全報告書冊子版を作成し、配布を行っております。

平成29年度は新たに、安全報告書をよりご覧になりやすいものとなるよう、デザイン等の見直しや、ホームページ掲載方法の改善を検討しております。

今後も、福岡市交通局の取り組みをご理解頂けるよう、引き続き改善を図ってまいります。(運転課)

5. ■車内の空調について■

Q5-1 車内の空調についてお尋ねします、夏場の冷房温度について、どのよう
に感じておられますか。



【車内の空調についてご意見などありましたら、自由にお答えください。】

抜粋 (全77件)

- ・涼しくて快適です。
- ・もう少し混雑時間は温度を下げてほしいのでは？
- ・弱冷房の車両がもうけてあり、女性の私には大変助かっております。
- ・どうしてこんなに冷房を効かす必要があるのかと腹立たしい。ショールを2枚持参して上半身と下半身に被せている。
(設定温度に関するご意見 全48件)
- ・空調の手入れが悪く、臭う時がある。
(匂いに関するご意見 全4件)
- ・ホームと車内の温度差が大きい気がするので調整してほしい
- ・個人差が大きいがこまめに調整していただければ十分と思います
- ・除湿機能を高めてほしい。あと、JRの車両と地下鉄の車両で空調の能力に差がある。
(その他、こまめに調整してほしいなど 全25件)

【交通局コメント】

ご乗車されるお客様の増加や気候の変動に伴いまして、車内空調の快適度調査や空調設定の調整を行っております。今回のアンケートで車内空調について様々な感想やご意見を頂き、ありがとうございました。頂きましたご回答を参考にさせていただき、多くのお客様に快適と感じていただける車内環境作りに継続して取り組んでまいります。(車両課)

6. ■福岡市地下鉄について■

【福岡市地下鉄について何かお気づきの点や、ご意見などありましたらご記入ください。】抜粋（全79件）

- ・列車の遅延状況や混雑具合がスマホでリアルタイムにみれるサービスがあると朝の通勤時には助かる。
（乗客案内に関すること 全14件）
- ・夏の間だけでもホームももう少し涼しければいいなあと思います。電光掲示板とか以前よりずっと見やすくなった。
- ・今年になってトイレも綺麗になって助かっています。敢えて気になる所を言うと、地上に上がる階段の滑り止め（角についているゴムみたいな物）が外れている所、外れそうな所が危険な気がします。
（駅施設に関すること 全15件）
- ・エコちかきっぷを復活させて欲しいです。
- ・地下鉄内の自販機でも唐津方面の二枚きっぷ、四枚きっぷを販売すべきです。
（運賃・乗車券に関すること 全16件）
- ・ダイヤも正確で安心して利用しています。
- ・平日および土曜日の18時台の博多発の姪浜方面がかなり混んでいる。列車の運転間隔もバラバラで、混雑を増長させている。
（車両・ダイヤに関すること 全14件）
- ・七隈線延伸工事について、今後の工法や開業時期等、積極的に情報発信してほしいと思っています。
- ・七隈線から空港線への乗り換えの長さが毎日の通勤ストレスになっています。
（その他 七隈線延伸、乗換等に関することなど 全20件）

【交通局コメント】

いただきましたご意見につきましては担当部署へ伝えるとともに、サービス向上など改善に活かしてまいります。（乗客サービス課）

福岡市地下鉄では、アンケートによる調査結果を、様々な取り組みに反映させ、みなさまが気持ちよくご利用できる地下鉄を目指します。

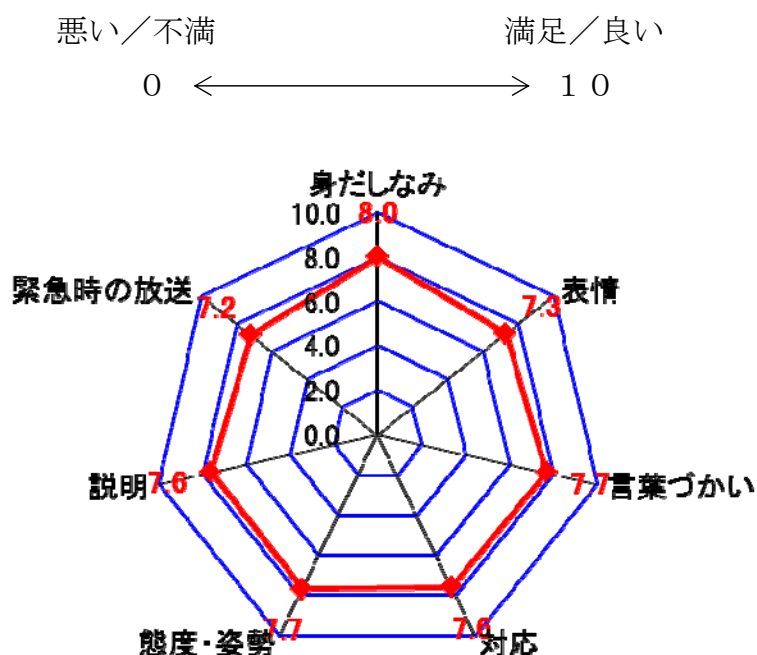
第2回定期アンケート 結果報告書

福岡市地下鉄では、平成29年12月12日～12月26日の期間で、地下鉄モニター150名を対象とした「第2回定期アンケート」を実施しました。

(90人/150人 回答率：60.0%)

1 ■ 駅係員の接客に関する調査 ■

Q1-1 駅係員の接客について、10段階評価による調査を行いました。



【前回との比較】

29年度第1回と比較しますと、全体的にポイントアップとなっています。特に「対応」、「態度・姿勢」、「説明」、「緊急時の放送」が0.3ポイントアップしております。

項目	29年度第2回	29年度第1回	28年度第3回	28年度第2回
身だしなみ	8.0	7.9	7.5	7.7
表情	7.3	7.1	6.5	6.6
言葉づかい	7.7	7.5	6.9	6.9
対応	7.6	7.3	6.8	6.8
態度・姿勢	7.7	7.4	6.8	6.7
説明	7.6	7.3	6.9	6.9
緊急時の放送	7.2	6.9	6.4	6.3

Q1-2【悪い点（記述式）】抜粋（全16件）

- ・ICカードの使い方について十分な説明を受けられず、急いでいるなら現金で切符を買ってくださいと言われた。
- ・分からない場所を訪ねても無愛想な方が多いと思います。
- ・乗客の多い時間帯は、説明なども詳しいが、人の少ない時間帯は手を抜いているように感じる時がある。
(対応に関するご意見 全5件)
- ・やる気を感じられない。
- ・いい人と感じが悪い人の差がある
(態度、やる気に関するご意見 全4件)
- ・駅の騒音と混ざってアナウンスが良く聞こえないときがある。
- ・伝える側の立場で放送している|もう少し、聞き手が何を聞きたいか、想像していただければと思います
- ・筑肥線が遅れて姪浜に着いた時、しばらく停車して待たされている間に案内がなく他の電車が先に発車したことがあり、緊急停止の時には詳しい状況がされなくて不安を感じる事があった。(放送に関するご意見 全7件)

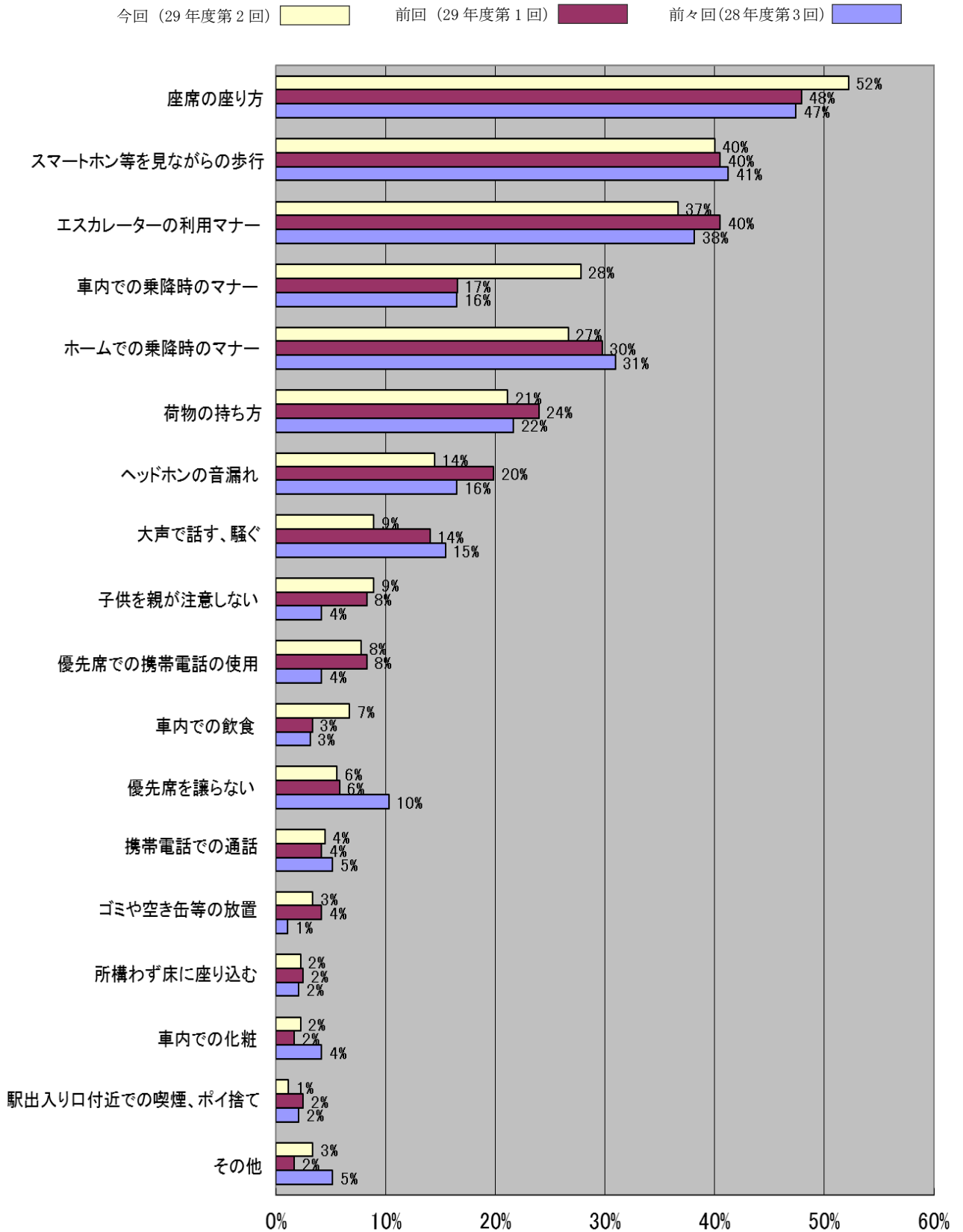
Q1-3【良い点（記述式）】抜粋（全58件）

- ・訊ねた事に、的確にいつも対応していただいております。
- ・改札口でICカードのタッチの仕方が悪く、通れないと思った瞬間に駅員さんがこちらに来てくれる。何かあっても待たされることは少ない。
- ・きっぷを間違っても購入しても、こちらがすまなそうにしていると「大丈夫ですよ」と不安を無くす対応をしてくれる。
(親切、丁寧な対応に関するご意見 全18件)
- ・いつも挨拶していただいています。また子供には特に親切にいただき子供も地下鉄が大好きです
- ・清潔感がありよいと思う。表情は確認しているわけではないが、声の感じからきつとこやかであろうと推察している。
- ・挨拶も元気があつて、朝の通勤は清々しい
- ・常に、ありがとうございますと声かけしてくれる。小さい子供にも対応してくれる。
(挨拶、身だしなみに関するご意見 全30件)
- ・遅延の際、何度もアナウンスしていただけるので分かりやすく良いと思います。
- ・台風の日に地下鉄を利用しました。筑肥線のダイヤが乱れたせいで地下鉄のダイヤも乱れていましたが、構内放送や電光時刻掲示板できちんと案内されていました。
(迅速な対応に関するご意見 全8件)

【交通局コメント】

いただきましたご意見を真摯に捉え、お客さまの視点に立った質の高いサービスを提供できるよう駅係員の接遇の向上に努めてまいります。(乗客サービス課)

Q2-2 最近気になるマナーについて調査を行いました。【4項目まで回答可】



Q2-3【悪くなっているマナー（記述式）】抜粋（全69件）

- ・混雑していても足を組んで座っている人が必ずいます。
- ・ドアの入口に立ったままで乗降の邪魔になる。
- ・席を詰めて座るという意識が欠けていると思う。
- ・スマホに夢中で席をつめない人が多い。
（乗車、座席の座り方のマナー 全36件）
- ・スマートフォンを利用して前方を見ていない人が多い。
- ・混んでいるのにスマホゲームをしているため、スマホが他人に当たっている。
- ・満員電車内での携帯電話の操作。周りのことも考えて欲しい。
（携帯電話・スマートフォンの使用 全9件）
- ・リュック等のカバンを背中に背負ったままの乗客が非常に多い。
- ・外国人の大きなスーツケースの持ち込み。
（荷物の持ち方 全11件）
- ・外国人観光客の話し声。外国人のマナーの悪さが気になります。
（その他のご意見 全13件）

Q2-4【良くなっているマナー（記述式）】抜粋（全47件）

- ・ホームに立ち位置の印をつけられた駅については、きちんとそのラインに沿ってみんなが並ぶようになってきていると思います。
- ・割り込みは少ないと思う。
（乗降時のマナー 全15件）
- ・他の鉄道利用者に比べ、座席を一人で幅広く使う人が少ない印象があります。
- ・優先席の譲り合いを度々見かけるようになり、好感を持ちました
（座席の譲り合い 全9件）
- ・最近ヘッドホンの音漏れがないと思います。
- ・大声を出したり、迷惑行為をする人があまり見かけないこと（七隈線）。
（大声で騒がない、ヘッドホンの音漏れ 全5件）
- ・スマホを見る人が多くなったため、車内で通話する人が減ったと思います。
（携帯電話・スマートフォンの使用 全4件）
- ・床に座る人はあまり見なくなった気がする。
- ・車内にゴミを捨てる人が減った。
（その他のご意見 全6件）

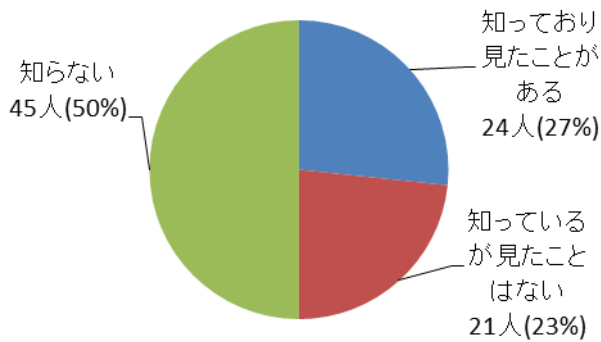
【交通局コメント】

悪くなっているマナーとして、車内での座席の座り方や荷物の持ち方、歩きスマホ等に関するご意見などが寄せられています。また、良くなっているマナーとして、整列乗車に関する事などが寄せられています。今後も、職員による車内巡回やマナーキャンペーン等を通じて呼びかけを行い、お客様にご理解、ご協力いただけるよう取り組んでまいります。（乗客サービス課）

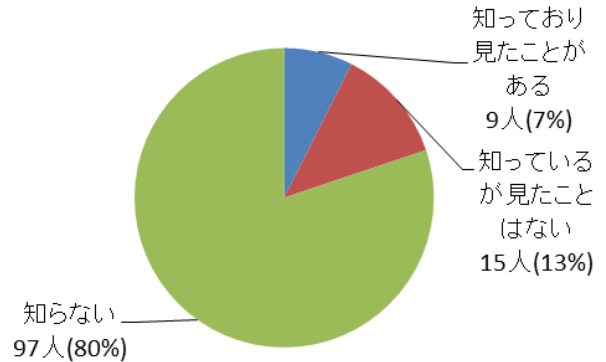
4. ■安全報告書に関する調査■

Q 4-1 交通局では輸送の安全に関わる情報を記載した「安全報告書」を作成・公表しています。「安全報告書」をご存じですか。

今回（29年度第2回）回答 90人

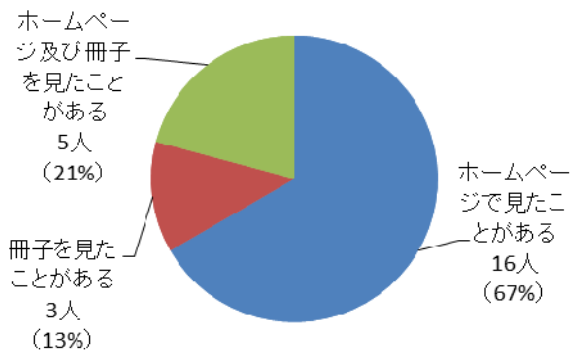


前回（29年度第1回）回答 121人

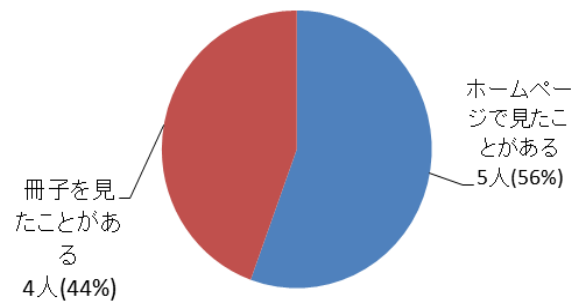


Q 4-2 「知っており、見たことがある」と回答された方にお尋ねします。どのような方法でご覧になりましたか。

今回（29年度第2回）回答 24人

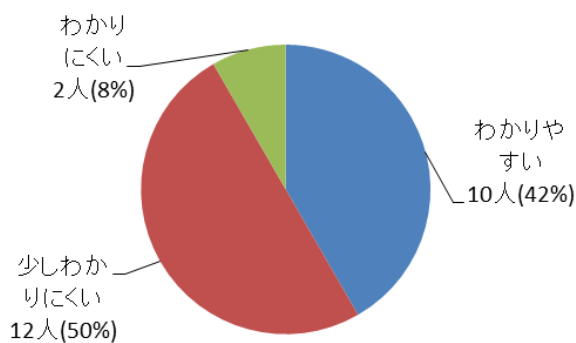


前回（29年度第1回）回答 9人

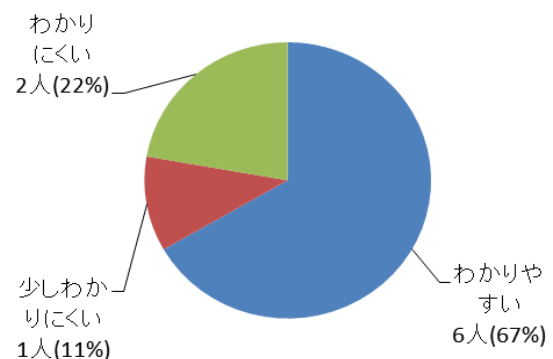


Q 4-3 「知っており、見たことがある」と回答された方にお尋ねします。「安全報告書」の内容はわかりやすいですか。

今回（29年度第2回）回答 24人



前回（29年度第1回）回答 9人



【安全報告書に対するご意見、ご感想がございましたらお聞かせ下さい。】

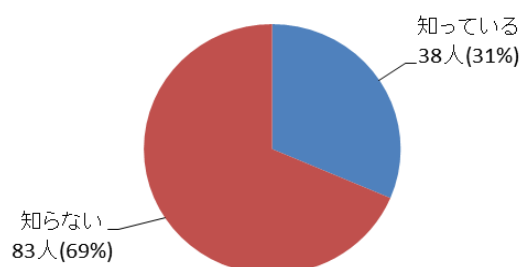
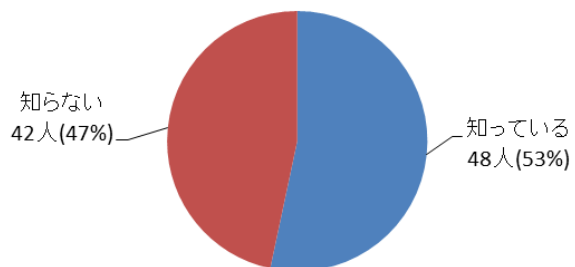
抜粋（全21件）

- ・安全報告も、実際にはその通りではない事が多く、自分たちも含めもっと改善や気をつけなくてはいけないと思う
- ・29年度の安全報告書（ダイジェスト版）冊子を読みました。28年度の輸送障害案件、災害対策が掲載されており、参考になりました。
（内容に関するご意見 全13件）
- ・もう少し気軽に取れるデザイン・名称に変えてほしい。
（広報・宣伝に関するご意見 全2件）
- ・モニターになり、初めて知りました|興味深く拝見はしていますが、モニターでなければみてはいなかったです
- ・たまたまHPを見たので拝見しましたがまだ認知度が低いと思います。
（認知「知らなかったなど」に関するご意見 全3件）
- ・どこ向けに作っているのか。自己満足では。
（その他のご意見 全3件）

Q4-4 地下鉄の安全に携わる現場係員(乗務員・工場係員)の業務内容について、お客さまにお知らせする「ポスター・電照広告」を列車内・地下鉄駅構内に掲示しておりますが、ご存じですか。

今回（29年度第2回）回答 90人

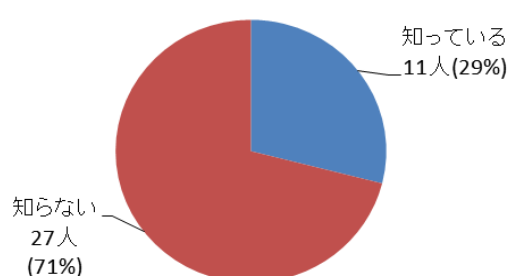
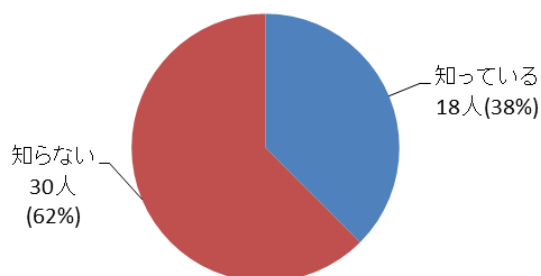
前回（29年度第1回）回答 121人



Q4-5 「知っている」と回答された方にお尋ねします。ポスターに「安全報告書」に関するお知らせを記載しておりますが、ご存じですか。

今回（29年度第2回）回答 48人

前回（29年度第1回）回答 38人



【交通局コメント】

安全報告書では、お客さまに地下鉄を安心してご利用いただけるよう、交通局の安全に関する取り組みなどをお知らせしております。

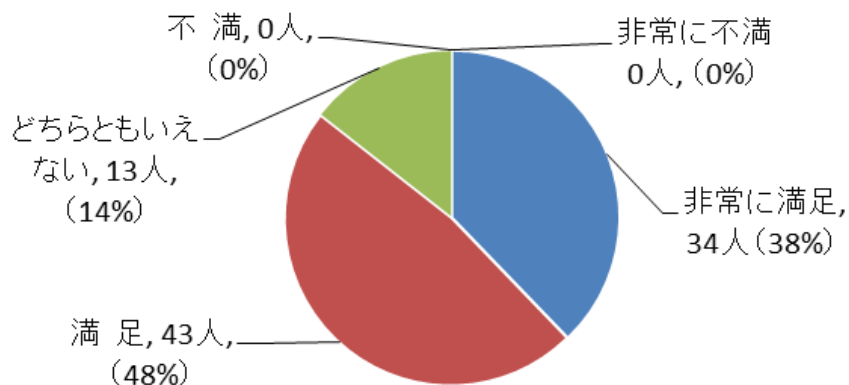
多くのお客さまに安全報告書を知っていただくために、安全PRポスターを作成し、車内及び駅構内への掲示をおこなっております。また、駅窓口においては、より見やすく手軽に手に取って頂けるよう内容を簡略化した安全報告書冊子版を作成し、設置しております。

平成29年度は新たに、安全報告書をよりご覧になりやすいものとなるよう、デザインを変更し、ホームページ掲載方法を改善いたしました。今後も、福岡市交通局の取り組みをご理解頂けるよう、引き続き改善を図ってまいります。(運転課)

5. ■トイレのリニューアル工事について■

Q5-1 空港・箱崎線において、トイレのリニューアル工事を進めています。リニューアルされた駅トイレの使いやすさや設備について、どのように感じておられますか。

(29年度第2回) 回答 90人



Q5-2 リニューアルされた駅トイレの良い点について、自由にお答えください。抜粋（全72件）

- ・キレイだと皆さんもキレイに使用されるせいか、保たれていて良いです。家まで我慢しようと思わず、気持ちよく使用できます。
- ・パウダーコーナーがあると身だしなみを整えるのに便利だと思います。
- ・バリアフリーになり使いやすくなったところ、白等で清潔感あり明るいこと、はとも嬉しく感じます。
- ・腰に持病がある為、階段を登らずに行けるようになったのは助かります。見た目も暖かみがあり清潔感もあります。
- ・明るくてキレイになった。以前のトイレはあまり使いたくなかったが、リニューアルされたトイレは安心して使えそう。

Q5-3 リニューアルされた駅トイレの悪い点について、自由にお答えください。抜粋（全29件）

- ・ジェットタオルの周りの床が濡れていて、滑りそうになります。
- ・化粧などに長時間使われ手を洗い難い事もある。
- ・個室の数も増やして欲しかったです。赤坂駅の御手洗いは個室が3つしかなく、よく行列ができています。
- ・子ども用のトイレがひとつでもあれば良いと思う。手洗い、便器など。
- ・和式を無くすのであれば、便座の除菌剤かペーパーを設置して欲しい。
- ・最近百貨店でも増えてきましたが、手荷物をかけるフックをトイレトペーパーの近くにも設置してもらえると非常にたすかります。女性はバックから取り出したいものがあつたりします。

【交通局コメント】

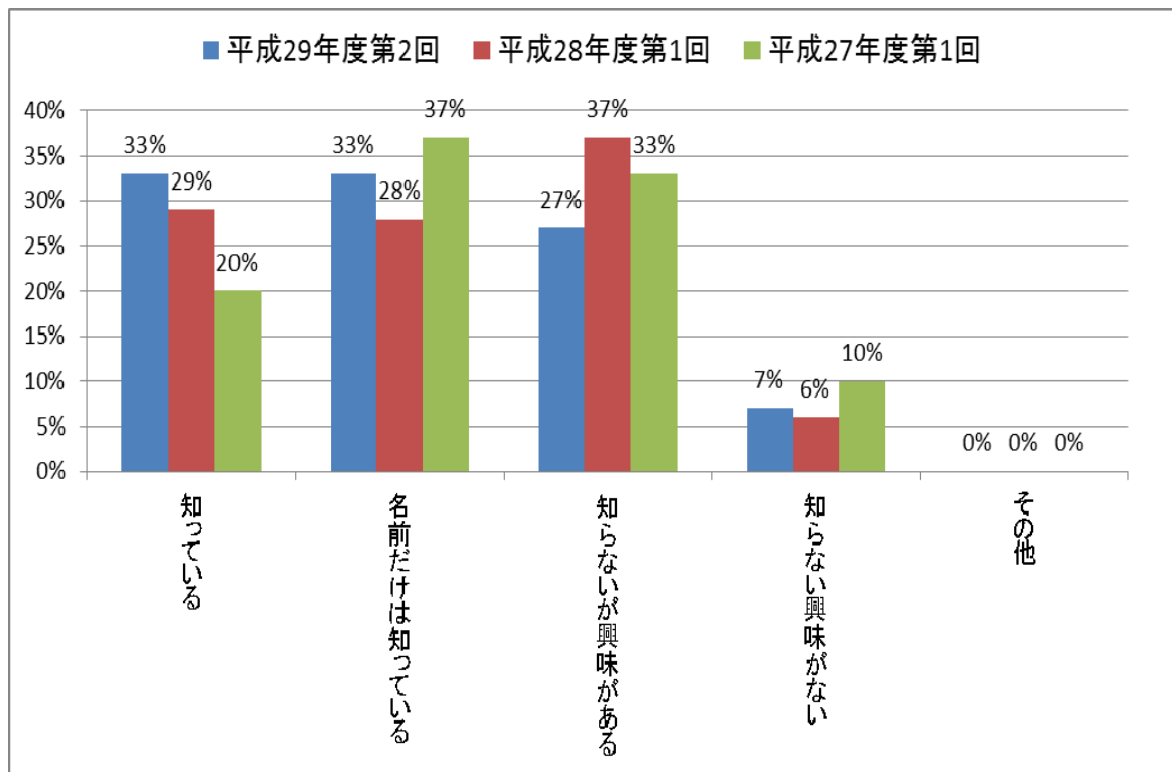
駅トイレのリニューアルにつきましては、清潔感があることや、段差を解消したことなどについて、多くの方が非常に満足、満足とされており、一定の評価を頂いていると考えております。

一方で、子ども用トイレやフック等の設置について、更なる改善のご要望もいただきました。

今後のトイレのリニューアルに際しましては、今回のアンケート結果も踏まえ、より利用しやすいトイレとなるよう検討を進めてまいります。（施設課）

6. ■SUBWAY DIET活動について■

Q6 「駅まで歩く，駅から歩く。」をスローガンに，環境への貢献や，心身の健康づくりなどのライフスタイルを提案する「SUBWAY DIET」という活動を知っていますか。



【交通局コメント】

福岡市交通局では「SUBWAY DIET」として，地下鉄利用による環境への貢献や健康づくりなど，ウォーキングと地下鉄を組み合わせたライフスタイルを提案するプロモーション活動を行っています。その一環として，地下鉄沿線をめぐるウォーキングマップの配布・Web配信，九州交響楽団と連携した音源配信等を行っています。

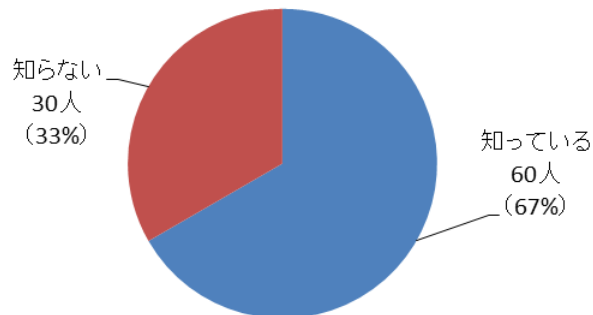
アンケートの結果，「SUBWAY DIET」について『知っている』方の割合は増加傾向にあります。より多くの方に知っていただけるよう，引き続き，ホームページや地下鉄ウォーキングイベントなどで積極的にお知らせしながら，より充実した取り組みとなるよう検討してまいります。（経営企画課）

※Webサイト <http://subway-diet.com/> （交通局HPからもアクセス可）

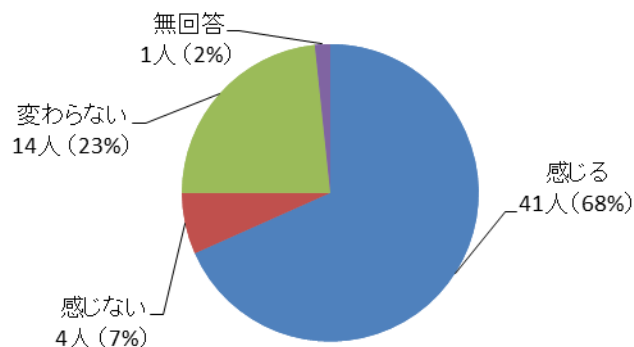
7. ■「整列乗車ライン」について■

Q7 空港線天神駅及び博多駅のホームに「整列乗車ライン」を設置しておりますが、ご存知ですか。

(29年度第2回) 回答 90人



Q7-2 「知っている」と回答された方にお尋ねします。整列乗車ラインを設置したことで、乗降しやすくなったと感じますか。



【交通局コメント】

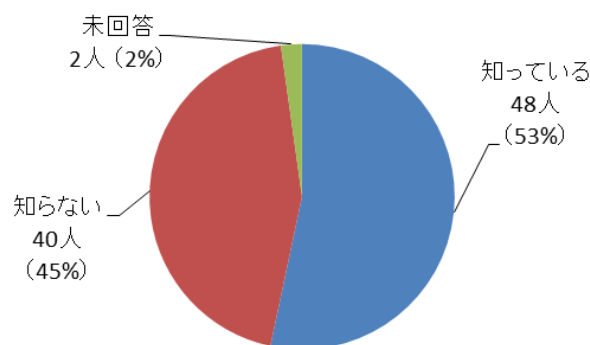
「整列乗車ライン」の設置については、約7割の方に認知されており、その効果につきましても約7割の方が「乗降しやすくなったと感じる」と回答いただいております。

設置した「整列乗車ライン」につきましては、視認性を高めたデザインとしており、設置後はお客さまにも好評をいただいているため、平成30年度以降につきましても、乗降客数が多く朝夕のラッシュ時に乗客人数の多い駅から順次設置を行ってまいります。(乗客サービス課)

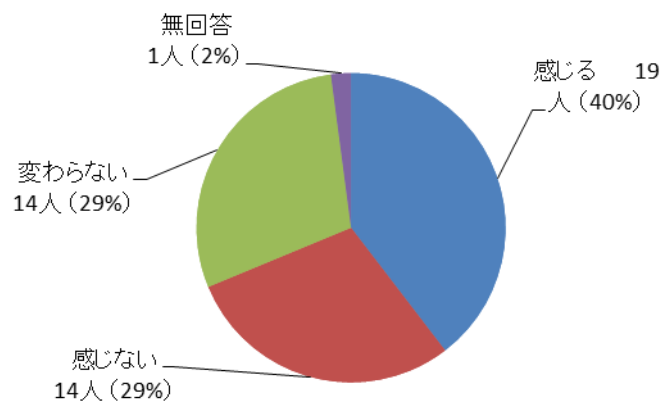
8. ■エスカレータの「自動音声装置」について■

Q 8 七隈線天神南駅、空港線天神駅、福岡空港駅及び赤坂駅などでエスカレーター付近に「自動音声案内装置」による呼びかけを行っておりますが、ご存知ですか。

(29年度第2回) 回答 90人



Q 8-2 「知っている」と回答された方にお尋ねします。「自動音声案内装置」による呼びかけを行うことで、自分自身や他のお客様が安全利用について意識する（歩行せずに立ち止まるなど）効果があると感じますか。



【交通局コメント】

自動音声装置による呼びかけは、約半数の方に認知されており、効果につきましても40%の方に「効果があると感じる」と回答いただいております。

しかしながら、効果についてはまだまだ不十分な面もあることから、今後も設置駅の拡大を行い、効果の検証を行うとともに、自動音声装置による呼びかけに加え、ポスターの掲示や職員による呼びかけ及びキャンペーン等の啓発活動を行い、エスカレーターの安全利用の向上を図ってまいります。（乗客サービス課）

6. ■福岡市地下鉄について■

【福岡市地下鉄について何かお気づきの点や、ご意見などありましたらご記入ください。】抜粋（全48件）

- ・ 整列乗車ラインは大変助かっています（割り込みなどが減ったと思います）。
- ・ 満員電車内での携帯電話の操作，リュックを背負ったままなど，乗車マナーにかけ
る人が多い気がします。
(乗車マナーに関すること 全13件)
- ・ 駅員さんはどの駅も一生懸命に仕事をされていると思います。特にシニアの駅員さ
んが頑張っていると思います。
(乗客案内に関すること 全2件)
- ・ 博多駅，天神駅の混雑した時のエスカレーターは，危険を感じる。階段を増やす等
の対応をした方がよいのではないかな？
- ・ 改札口で出入りOKとなっていると出る人，入る人のタイミングが同じ時があるの
でどうかならないかなと感じています。
(駅施設に関すること 全9件)
- ・ ICカードが他社との相互利用の便利さ・特典メリットが殆ど感じられず，定期利用
者は，かえって不自由です。
(運賃・乗車券に関すること 全3件)
- ・ 始発が寒い（箱崎九大前 05:32 天神方面，05:50 貝塚方面）。
- ・ 箱崎線・空港線の車両全てに7人掛けで座ってもらえるよう，ポール（または仕切
り）を取り付けて欲しいと思います。
(車両に関すること 全5件)
- ・ 最近利用回数が増えて，改めて時間にあまり遅れる事なく運行して頂ける事に感謝
しています。
- ・ 降りる人が多くて他所に移ろうとしているときに，ドアが閉まりますとのアナウ
スがあると焦る。
(運転，ダイヤに関すること 全6件)
- ・ 中断していた工事が再開された事を ニュースで 聞きました。一刻も早く工事が完
成してほしいです。
- ・ 空港・貝塚線と七隈線の乗り換えが簡単になるのを楽しみしています。
(その他 七隈線延伸，乗換等に関することなど 全10件)

【交通局コメント】

いただきましたご意見につきましては担当部署へ伝えるとともに，サービス向上など改善に活かしてまいります。（乗客サービス課）

福岡市地下鉄では，アンケートによる調査結果を様々な取り組みに反映させ，お客様が気持ちよくご利用できる地下鉄を目指します。

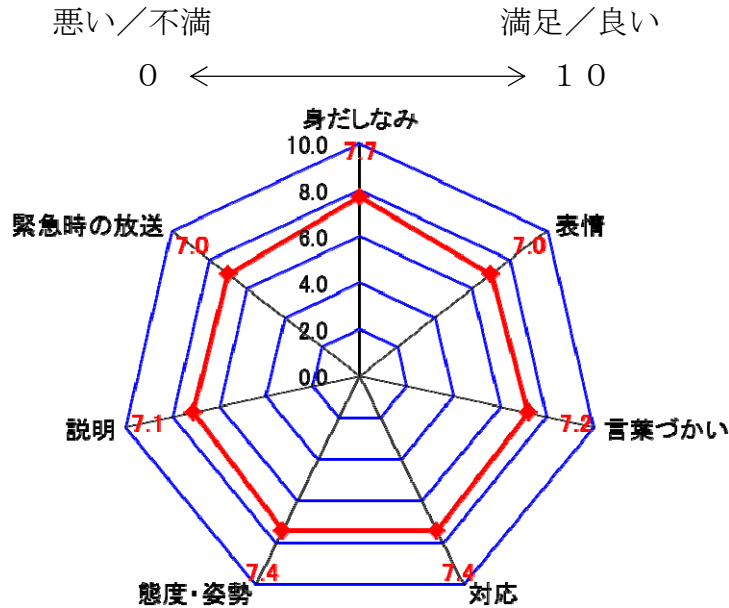
第3回定期アンケート 結果報告書

福岡市地下鉄では、平成30年2月14日～2月27日の期間で、地下鉄モニター150名を対象とした「第3回定期アンケート」を実施しました。

(88人/150人 回答率：58.7%)

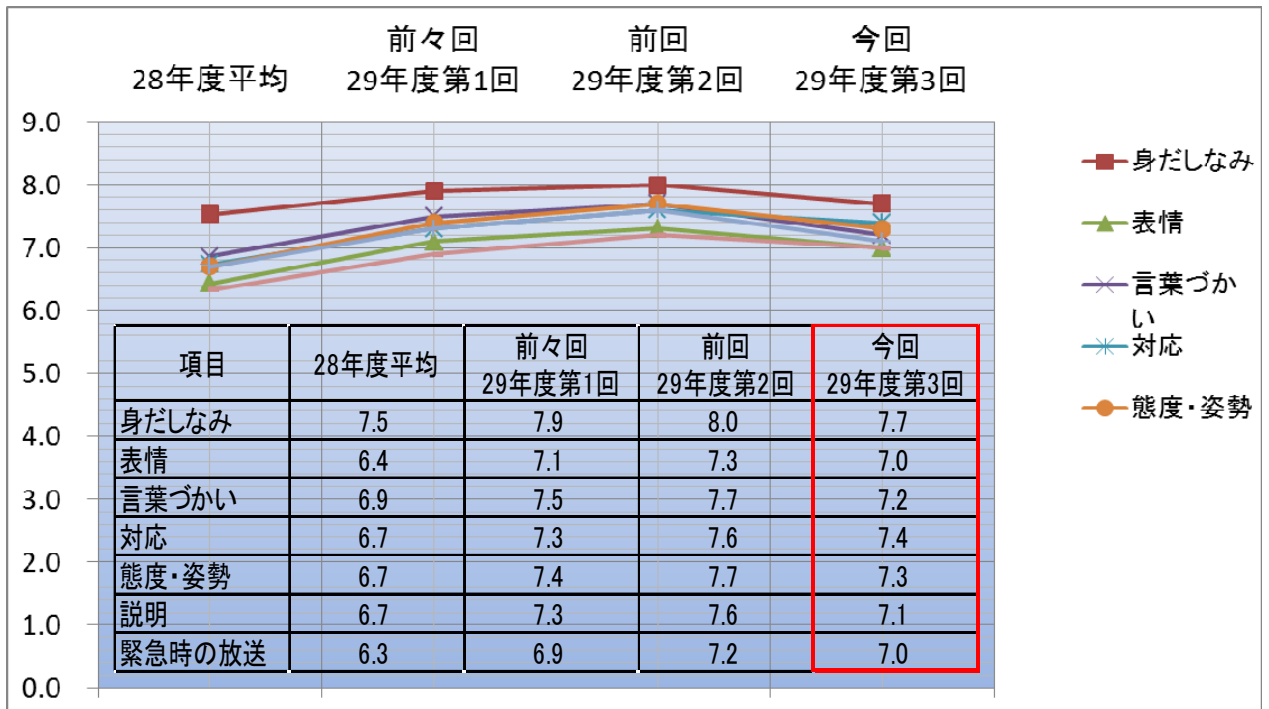
1 ■ 駅係員の接客に関する調査 ■

Q1-1 駅係員の接客について、10段階評価による調査を行いました。



【前回との比較】

前回と比較しますと、全項目において0.2～0.5ポイントダウンとなっておりますが、平成28年度平均と比較しますと、全項目において0.2～0.7ポイントアップとなっております。特に「対応」と「緊急時の放送」が0.7ポイントアップとなっております。



Q1-2【悪い点（記述式）】抜粋（全12件）

主なご意見 ※担当部署には全てのご意見を伝えます。

- ・朝の空港線遅延時に西新駅ではアナウンスが殆どない。
- ・状況や、どのくらい停車するか待たなければならないかがわからない。
（アナウンスに関するご意見 全3件）
- ・無表情で挨拶される
- ・最寄りの駅では、なんとなく冷たく感じます。朝通勤時は、挨拶してくれますが、聞こえないことが多いです。
- ・待機中の姿勢が崩れている。
- ・駅員同士の雑談が多い。
- ・忙しい時間帯は笑顔が少ない
（やる気、表情、態度、接遇、気遣いに関するご意見 全9件）

Q1-3【良い点（記述式）】抜粋（全57件）

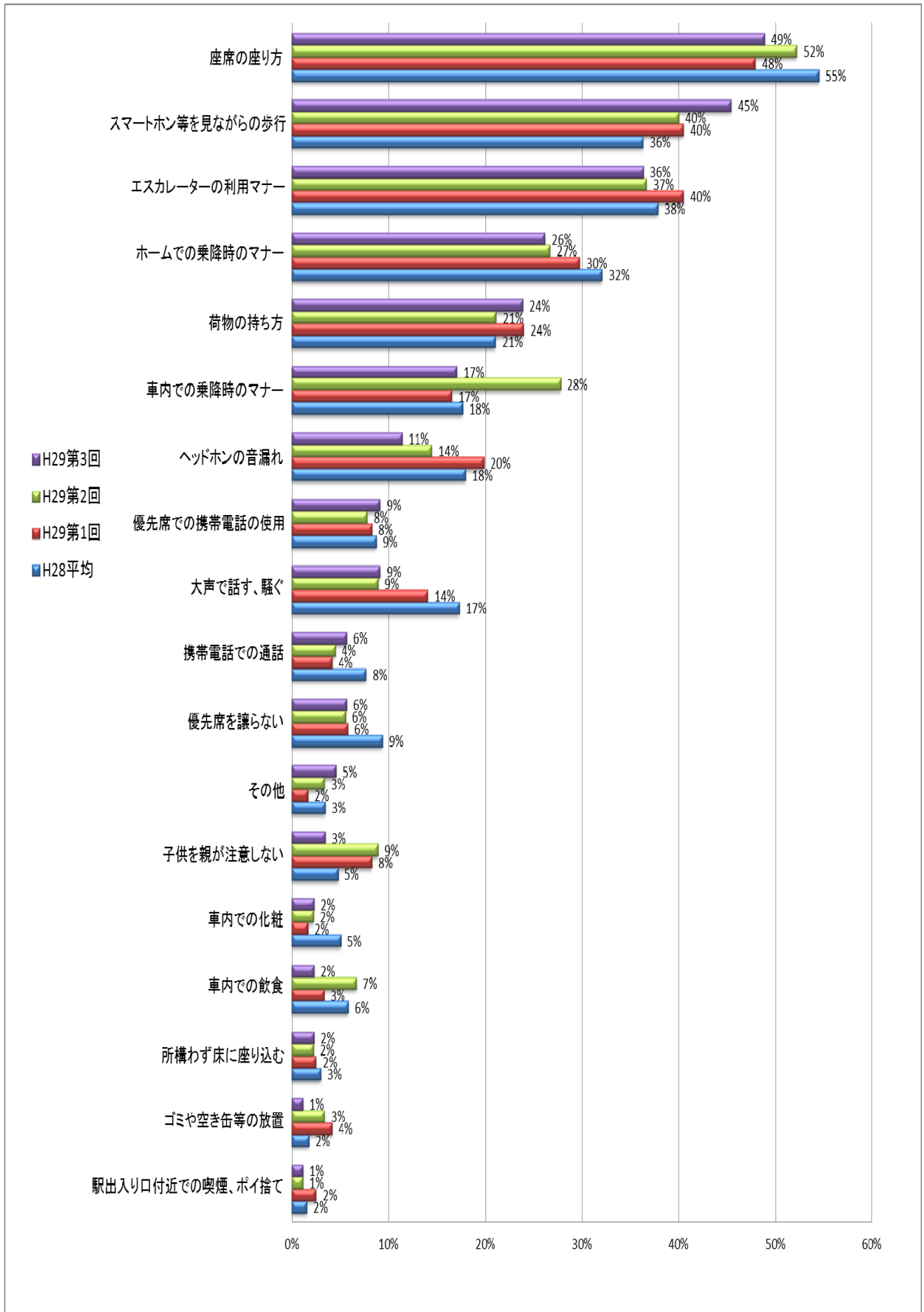
主なご意見 ※担当部署には全てのご意見を伝えます。

- ・毎朝改札前に立って挨拶をしている姿を見かけます。こちら朝から元気を分けてもらっています。
- ・朝、改札前で元気に挨拶をしてくれます。態度は、駅員さんによって、だいぶ差があるように感じます。
- ・元気な挨拶に、いつもパワーを頂いています。
（挨拶に関するご意見 全11件）
- ・落とし物をした時迅速に対応してくれました。無事博多駅にあることがわかり、室見駅まで地下鉄で運んでいただけました。
- ・問合せにも迅速に対応して下さいます。
- ・博多駅で、どの路線に乗れば良いか尋ねた際、女性の職員さんに親切に説明していただき来ました。
- ・電動車いすで乗車する際スロープ対応を依頼するが、いつでも丁寧に对应して頂きとても感謝しています。
- ・中学生の娘が、道を尋ねた時に親切に答えて下さったという事を娘から聞きました。丁寧な言葉使いで対応して下さいありがとうございます。
- ・職員の服装等については、特に違和感もなく清潔感が感じられます。
違和感がなく不快に思わない。
（対応、印象、身だしなみに関するご意見 全42件）
- ・天候が悪く列車遅延時に利用した時に、天候のためプラス「病人搬送のため」とアナウンスがあったので、「それなら遅れても当然だ」と思ったことがありました。遅延の理由を細かく伝えてもらえるのはとても助かります。
（アナウンスに関するご意見 全4件）

【交通局コメント】

いただきましたご意見を真摯に捉え、お客さまの視点に立った質の高いサービスを提供できるよう駅係員の接遇の向上に努めてまいります。（乗客サービス課）

Q2-2 最近気になるマナーについて調査を行いました。【4項目まで回答可】



Q2-3【悪くなっているマナー（記述式）】抜粋（全62件）

- ・混雑時、車内の扉口に人が固まっていて、乗車するのに一苦労です。もっと車内アナウンスで奥につめて座席前に進むように言って欲しい。
- ・ベビーカー優先コーナーに人がたまり、ベビーカーが来ても譲らない。
（車内での乗降時のマナーなど 全13件）
- ・スマートフォンを見ていて、周りに気がつかない人が多くなった。
- ・乗車の際に歩きスマホでなかなか進まずに後ろがつまる。
（歩きスマホの関すること 全10件）
- ・7人掛けのところで詰めて座らない、男性の方で足を広げるなどちょっとした事が出来ない方が多いと思います。
（座席の座り方など 全8件）
- ・博多駅をよく利用しますが、人が多く整列すると、どこに人が並んでいるかわからない状態になる。
（ホームでの乗降のマナー 全6件）
- ・リュックサックを背負ったまま乗車口に立ち塞がる。
（荷物の持ち方など 全6件）
- ・エスカレーターに関しては「マナーが悪い」のではなく「利用方法が間違っています！」と言ったほうが合っている気がします。
（エスカレーターでのマナー 全5件）
- ・大声で話すこと、イヤホン含み通話をしていること。共に外国人が多く、声が無駄に大きいため気になる。
（外国人に関すること 全5件）

そのほか、携帯電話での通話や優先席に関することなど 全9件

Q2-4【良くなっているマナー（記述式）】抜粋（全48件）

- ・最近は乗り降りがスムーズになっていると思います。特に並び線が引いてあるホームはスムーズだと思います。
- ・大抵は降りる人が終わってから乗車していると思います。
（ホームでの乗降時のマナー 全12件）
- ・足を広げて座っている人は少なくなったと感じています。
- ・席の譲り合う姿が多く見受けられて良いと思います。
（座席の座り方など 全10件）
- ・福岡市の地下鉄は座り込みなど悪質なマナーはあまり見かけず良いと思う。
（床に座り込むなど 全5件）
- ・車内で大声で話したりする人は居ないように思う。
（大声で話すなど 全4件）
- ・エスカレーターを歩いて上がる人は少なくなっていると思う。
（エスカレーターでのマナー 全4件）

そのほか、優先席の譲り合い、携帯電話での通話など 全13件

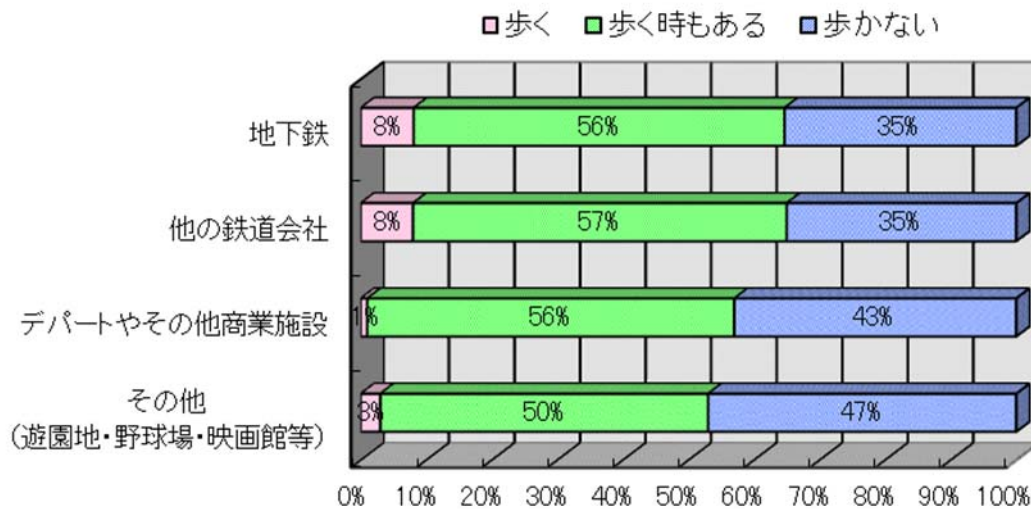
【交通局コメント】

悪くなっているマナーとして、ホームでの乗降時のマナー（駆け込み乗車や降車客優先等）、スマートフォンの利用に関する事及び座席の座り方に関するご意見が多く寄せられています。今後も職員による車内巡回やマナーキャンペーン等を通じて呼びかけを行うとともに、お客様にご理解、ご協力いただけるよう粘り強い取り組みを行ってまいります。（乗客サービス課）

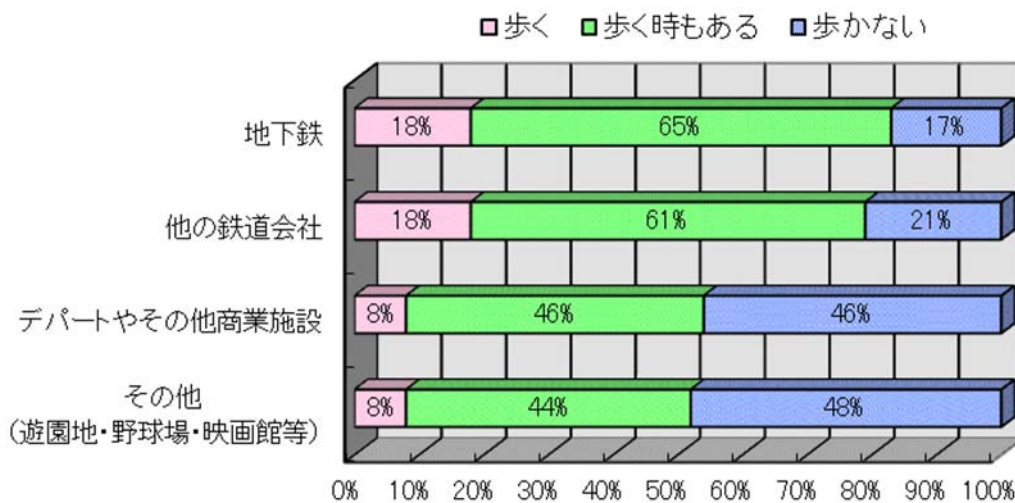
3. ■エスカレーターの安全利用について■

Q3-1 エスカレーターの利用方法について、施設別にお尋ねします。

平成 29 年度第 3 回 (88 名/150 名 回答率 59%)



平成 22 年度第 1 回 (140 名/150 名 回答率 93%) 【参考】



Q3-2 エスカレーターの利用方法で「歩く」または「歩く時もある」と回答された方にお尋ねします。「歩く時」とはどういった場面ですか。

(記述式) 抜粋 (全66件)

- ・いそいでいて、エスカレーターの片側があいているとき。
- ・急いでいる時。急いでいなくても、前に立っている人が居なければ、なんとなく階段間隔で無意識に歩いている。
(急いでいるとき 全36件)
- ・後ろから人が迫ってくるので、歩かざるを得ない。
(後ろから急かされるとき 全4件)
- ・周りの人が歩いて、プレッシャーを感じたとき。
- ・周りの人が歩いてる時、歩かずにいるのは勇気がいる。
(周りが歩いているとき 全8件)
- ・前後に人がいないときは(特に自分以外に人がいないときは)歩いています。
(周りに人がいないとき 全4件)
- ・朝の通勤時は急いでいるので歩く。また、逆に歩かず止まる人にイライラする。博多駅など、エスカレーターしかない場所は歩いてもらわないといつまでたっても改札口へたどり着かない。
(通勤しているとき 全9件)
- ・電車の出発時刻が迫っている時等、急いでいる時。
(電車に遅れそうなきとき 全3件)
- ・福岡市民は博多のひとってエスカレーター歩かないのはやはり博多時間?って関東関西からの客人に言われた。エスカレーター歩かないなんてナンセンスだ!それを煽っている福岡市の職員は井の中の蛙だ。
- ・歩くのがルールのようにになっているから。
(その他 全2件)

【交通局コメント】

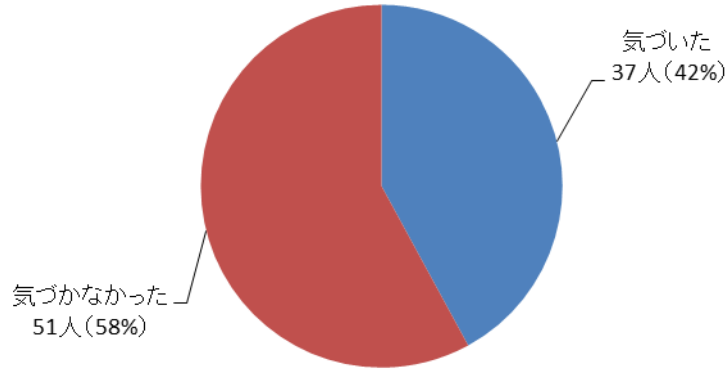
エスカレーターの安全利用につきましては、平成22年度の調査と比べると、鉄道関係では、「歩く」・「歩く時もある」と答えた方が、それぞれ約10%減、「歩かない」と答えた方はそれぞれ約15%増となっており、エスカレーターの安全利用に対する意識の向上が図られていると考えられ、エスカレーター安全利用の取組が一定の効果を上げていると思われまます。

今後もエスカレーター安全利用キャンペーンの実施や、職員による継続的な呼びかけ等を行い、お客さまにご理解、ご協力をいただけるよう、粘り強く取り組みを行ってまいります。(乗客サービス課)

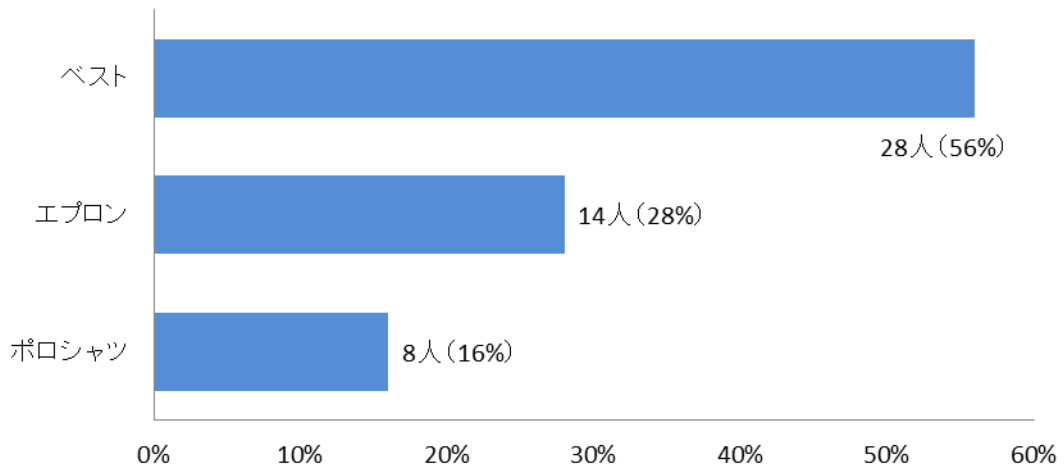
4. ■清掃員のユニフォームについて■

Q4-1 清掃員のユニフォームについてお尋ねします。統一されたユニフォームに気づきましたか。

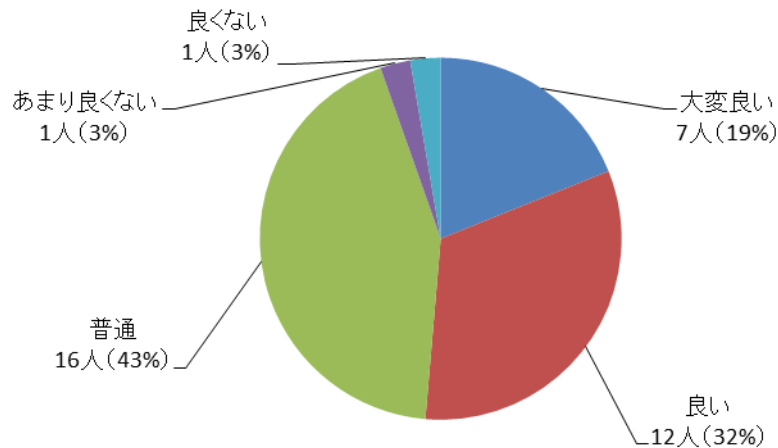
(29年度第3回) 回答 88人



Q4-2 「気づいた」と回答された方にお尋ねします。どのユニフォームに気づきましたか。【複数回答可】(回答 50人)



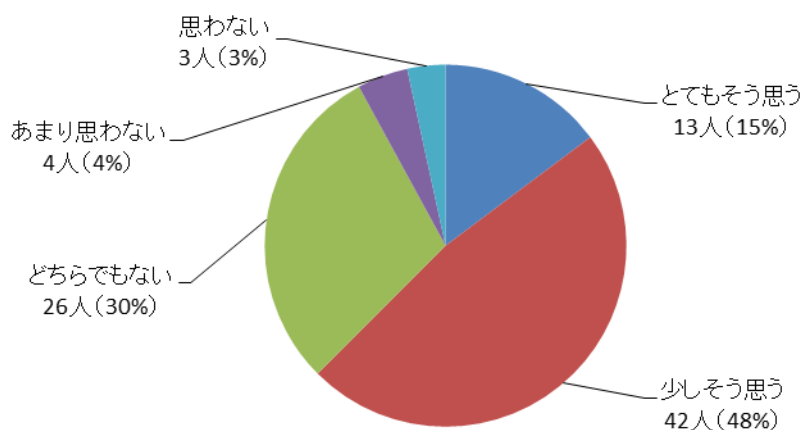
Q4-3 「気づいた」と回答された方にお尋ねします。ユニフォームの印象はどうか。(回答 37人)



Q 4-4 「あまり良くない」「良くない」と回答された方にお尋ねします。どういったところが「あまり良くない」「良くない」ですか。具体的にお答えください。(回答 2 人)

- ・ポロシャツは良いと思います。ベストとエプロンは、行政か企業の研修かと勘違いしていました。
- ・洗練されていない。

Q 4-5 「ユニフォーム」の統一が、地下鉄のイメージアップにつながっていると思いますか。(回答 88 人)



Q 4-6 清掃員のユニホームに関するご意見、ご感想がございましたらお聞かせください。(抜粋全 38 件)

- ・緑のベストはとても目立っていました！
- ・ブルーにあまり変わらないエプロンは目立たないと思います。
(色に関すること 全 8 件)
- ・清掃員であることがわかりやすくいいと思う
- ・わかりづらい
(わかりやすさなど 全 5 件)
- ・統一したユニフォーム とても良いと思います。陰で働いている方たちを大切になさって下さい。
- ・どうせ統一するならばボン、帽子、長靴等も統一してはどうでしょうか。
(ユニフォームの統一について 全 6 件)
- ・清潔感があり、良いと思います。
(清潔感に関すること 全 6 件)
- ・動きやすい服装で 親近感もてるイラストでいいと思います。
- ・真ん中にちかまるが描かれていて、可愛いと思います。
- ・ユニフォーム姿の清掃員さんを見かけたときは、「キレイに使わないといけない」という気にさせてくれます。
(その他 (デザイン, 必要性など 全 13 件)

【交通局コメント】

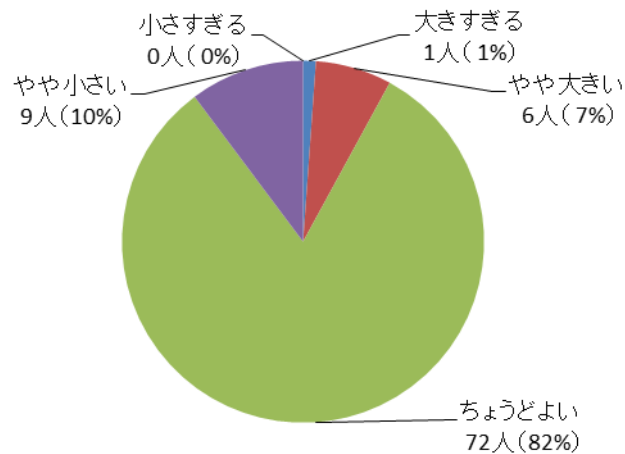
「清掃員のユニフォーム」については、約4割の方に認知されており、その印象につきましては、約半数の方に「良い」と回答いただいております。

また、6割を超える方にユニフォームの統一が地下鉄のイメージアップにつながっているとの回答をいただいているため、今回いただいたご意見を各清掃事業者に伝え、今後も、ユニフォームの機能性・デザイン性の向上とともに、より一層の地下鉄のイメージアップに取り組んでまいります。(交通事業振興会)

5. ■ 駅ホームでの案内放送の音量について ■

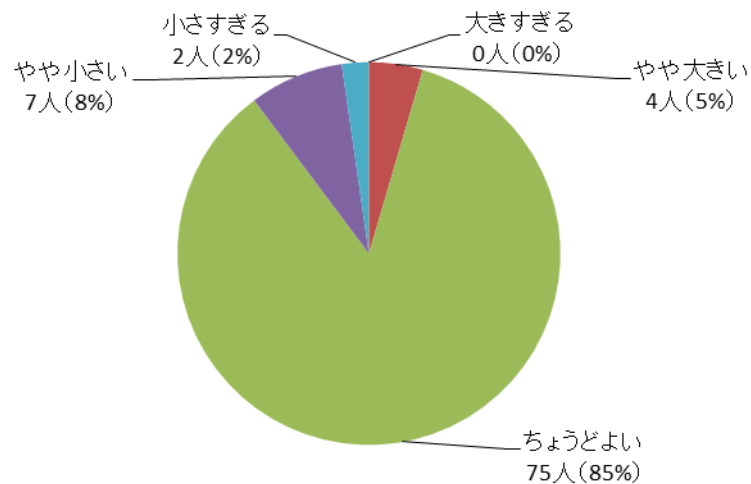
Q5-1 駅ホームでの案内放送の音量についてお尋ねします。(空港・箱崎線)

(29年度第3回) 回答 88人



Q5-2 駅ホームでの案内放送の音量についてお尋ねします。(七隈線)

(29年度第3回) 回答 88人



Q5-3 駅ホームでの案内放送に関するご意見、ご感想がございましたらお聞かせください。(抜粋 全24件)

・ 姪浜駅で乗り場変更のアナウンスが反響して内容が聞き取りづらい事があります。中年の私でそう感じるのも、年配の方はもっと聞き取りにくいのではないのでしょうか。

(聞こえ方に関するもの 全8件)

・ 同じことを繰り返さなくてもいいのではと思います。

(放送内容に関するもの 全9件)

・ 音量の大きさが気になったことはありませんが、喋り方で、聞き取りにくい場合がある時があります。

(音量等に関するもの 全4件)

・ 男性の声のアナウンスが、活舌が良すぎ、声が良すぎて、親しみがわかない。あくまでも個人の好みですが、カッコつけすぎだと聞かされた時に思っています。

(その他 全3件)

【交通局コメント】

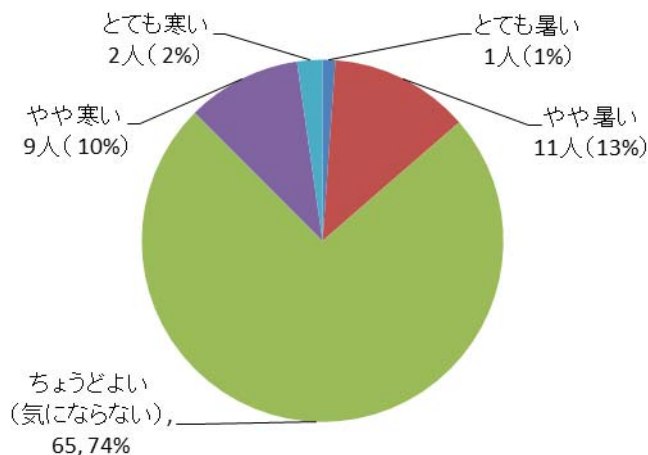
駅ホームでの案内放送の音量については、概ね適切であることが分かり、参考となりました。お客様から頂いたご意見については、今後改善してまいります。

(電気課・乗客サービス課)

6. ■車内の空調について■

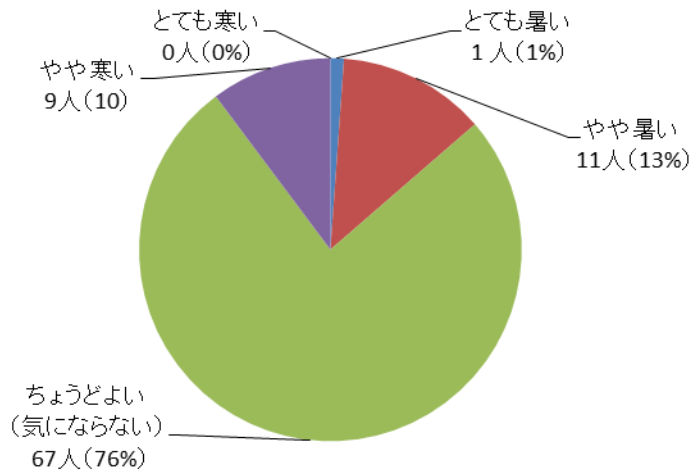
Q6-1 「空港・箱崎線」の車両についてお尋ねします、冬場の暖房温度について、どのように感じておられますか。

(29年度第3回) 回答 88人



Q6-2 「七隈線」の車両についてお尋ねします、冬場の暖房温度について、どのように感じておられますか。

(29年度第3回) 回答 88人



Q6-3 車両の空調についてご意見などがございましたらお聞かせください。

(抜粋 全29件)

- ・地下鉄の空調は、他の交通機関のものと比べると適切だと思います。
- ・暖房が効きすぎて暑すぎるのがなくなったように感じるので助かります。
(ちょうどよい (快適) など 全6件)
- ・始発に近い駅だとちょうどよくても、だんだん暑くなってきます。特に帰りのラッシュ時は暑いです。
(暑さに関するもの 全5件)
- ・姪浜駅での待ち時間がさむい、ドア開閉ボタンがほしい。
- ・貝塚駅で出発を待つ電車の扉が全て開いているので、寒かったことがありました。JR や西鉄のように一部の扉のみ開くような事が出来れば、空調の負担が減るのかなと思うことがあります。
(寒さに関するもの 全5件)
- ・弱冷房車があるのだから弱暖房車があってもいいのかなと思う。ひどく寒い時は衣服にカイロを貼ってるので。
(弱冷房車に関するもの 全3件)
- ・冬の終わりごろにかけて、昼間に急激に気温が上昇した場合など、こまめに調節して頂けると助かります。
- ・除湿 (ドライ) 機能付きが必要。
- ・もう少し状況よっての調節があってもよいかと思います。時々、ラッシュ時に息苦しさを感じる時があります。
(その他 除湿運転, 温度調節など 全10件)

【交通局コメント】

ご乗車されるお客様の増加や気候の変動に伴いまして、車内空調の快適度調査や空調設定の調整を行っております。今回のアンケートで車内空調について様々なご感想やご意見を頂き、ありがとうございました。頂きましたご回答を参考にさせていただき、なるべく多くのお客様に快適と感じていただける車内環境作りに継続して取り組んでまいります。(車両課)

7. ■福岡市地下鉄について■

【福岡市地下鉄について何かお気づきの点や、ご意見などありましたらご記入ください。】 抜粋（全41件）

- ・エスカレーターのマナーは自身も考えさせられた。片側追い越しが染み付いている人が多いので、完全に廃止するならもっと強制する方法が必要だと思う。
(乗車マナーに関すること 全6件)
- ・職員さんが日々頑張っているのがわかります。あとはあいさつだけです。JRや西鉄のように若い新人職員が改札口を出て挨拶できないものか。窓から顔だけだしての挨拶でなく、しっかりでて挨拶をしたらまだまだイメージ良くなるはずです。
(乗客案内, 駅員に関すること 全5件)
- ・出入口案内を更新した方がいいのではないかと。観光客と思われる人によく出口を聞かれる。
- ・案内表示が黒ベースになり、とてもわかりやすく見やすくなりました。
(駅施設に関すること 全9件)
- ・高齢者やその家族も一緒に楽しめる、使えるサービス(お得な一日乗車券や切符)を充実させて欲しいなと感じます。子供さんむけやお子さん連れのご家族向けのサービスは充実していると思いますが、高齢者とその家族と一緒に安心してお得に使えるサービスがあまりにも少なく残念だと感じています。
(運賃・乗車券等に関すること 全2件)
- ・ラッピングの車両はとても良いです。子供が何度見てもワーツと歓声を挙げます。面白いです。増えていく事を期待しています。
(車両に関すること 全7件)
- ・空港線の天神ー福岡空港間を増発してほしい。
- ・七隈線からの乗り換えで天神地下街を歩いた後、天神駅ホームで空港線を待つ時間が長い。そのため接続時間を考えてダイヤを組んで欲しい
(運転・ダイヤに関すること 全4件)
- ・地下鉄はJRに比べてホームも車内もとても綺麗で、いつも気持ち良く利用させて頂いています。
- ・利用者のことを考えると、西鉄やJRと連携をして西鉄貝塚線との直通運転、空港線の延伸をしたら便利になると思います。
(その他 七隈線延伸, 乗換等に関することなど 全8件)

【交通局コメント】

地下鉄モニターとして一年間活動いただきまして、誠にありがとうございました。

お客様から頂いたご意見につきましては、サービス向上などの改善に活かしてまいります。(乗客サービス課)

福岡市地下鉄では、アンケートによる調査結果を、様々な取り組みに反映させ、みなさまが気持ちよくご利用できる地下鉄を目指します。

