

第4章 計画期間の取組み

1 基本方針と目標

福岡市地下鉄では、これまで「安全・安心の確保」、「快適で質の高いサービスの提供」などに取り組むことで、多くのお客様にご利用いただけてきました。

一方で、開業から40年以上が経過した施設・設備の老朽化への対応に加え、今後見込まれる人口の変化や社会情勢の変化にも適切に対応していく必要があります。

そのため、次のとおり基本方針、目標を定め、将来にわたって安全・安心で快適な輸送サービスを提供し続けていきます。

■ 基本方針

- ▶ お客様や市民の意見・評価に積極的に耳を傾け、組織が一丸となってサービスのたゆまぬ改善に取り組むなど、「お客様満足度 100%」に向け、果敢にチャレンジし続けます。
- ▶ 職員一人ひとりが都市の交通基盤を支えているという使命感の下、倫理観をもって職務に精励し、お客様や市民のより一層の信頼・評価が得られるよう取り組んでいきます。

■ 長期ビジョンにおける目標

**お客様に満足いただき、
そして選ばれる地下鉄を目指す**
～安全・安心、快適・便利な地下鉄をいつまでも～

| 項目 | 現状 (2023(令和5)年度) | 目標 (2036(令和18)年度) | 備考 |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|
| 地下鉄全般についての 総合的な満足度 | 90% | 100% | 地下鉄お客様満足度調査 における割合 |
| 事故等発生件数 (鉄道運転事故・インシデント・ 輸送障害) | 0件 | 0件 | 計画期間(12年間)の合計 |

※鉄道運転事故・・・鉄道事故等報告規則（国土交通省令）で報告が義務付けられた、列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身事故及び鉄道物損事故のこと。

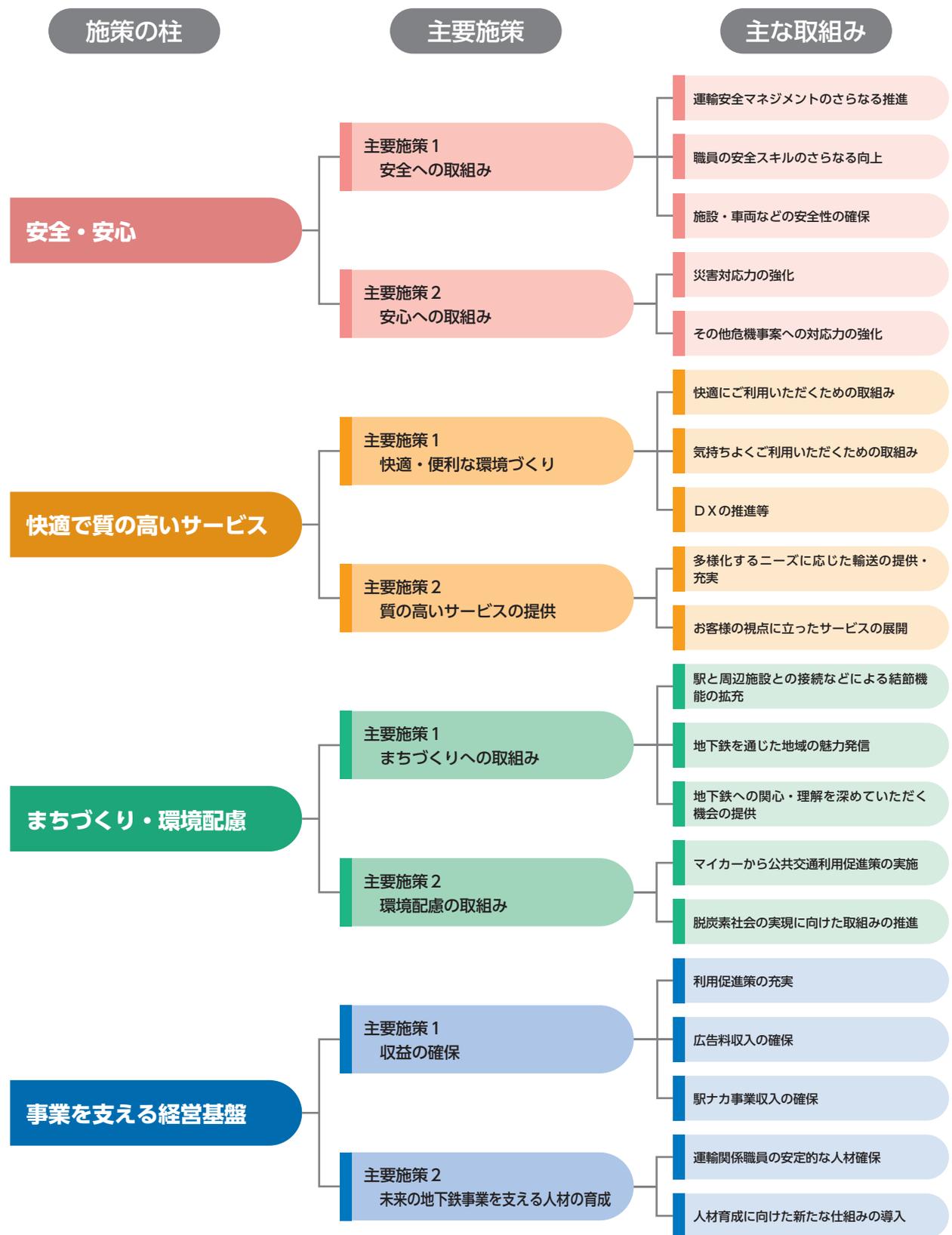
※インシデント・・・鉄道運転事故が発生する恐れがあると認められる事態。

※輸送障害・・・鉄道による輸送に障害を生じた事態（運休又は30分以上の遅延を生じたもの）であって、運転事故以外のもの。



2 目標達成に向けた施策の柱と主要施策

長期ビジョンにおける目標達成に向け、“安全・安心”、“快適で質の高いサービス”、“まちづくり・環境配慮”、そしてこれらの“事業を支える経営基盤”の4つを施策の柱に掲げ、各施策に基づく取組みを推進していきます。



- 第1章 策定の背景と目的
- 第2章 福岡市地下鉄を取り巻く環境
- 第3章 これまでの主な取組み
- 第4章 計画期間の取組み
- 第5章 財政計画
- 第6章 進捗管理
- 参考資料





1 安全・安心

安全方針・安全行動規範を遵守し、地下鉄をより安全に、安心してご利用いただくための取組みを推進していきます。

主要施策1 安全への取組み

- 鉄道運転事故等“ゼロ”を継続できるよう、安全管理を徹底します。
- 整備基準に基づいた適切な定期点検等の保守を実施します。
- 施設、車両などの計画的な修繕・更新を実施します。

主な取組み

■ 運輸安全マネジメントのさらなる推進

- ▶ お客様の安全確保に向けた取組みのうち、重点的に取り組むべき内容を毎年度見直すとともに、それらの取組みが、適切に実施されているか内部監査などでチェックし、改善点を翌年度の取組みに反映することで、PDCAサイクルを適切に機能させ、さらなる輸送の安全性向上を図ります。



| | |
|--------------|----------------------|
| P(計画) | 安全施策、事故対策などの策定 |
| D(実施) | 計画に従って、施策、対策を実施 |
| C(評価) | 内部監査等にて、施策、対策の進捗を評価 |
| A(改善) | 評価をもとに改善を図り、次の計画に活かす |

■ 職員の安全スキルのさらなる向上

- ▶ 職員の有事の際の対応力強化に向け、事故復旧シミュレーション訓練など、地下鉄の運行に関わる全ての職員への訓練のさらなる充実を図ります。



事故復旧シミュレーション訓練



トンネル内点検

■ 施設・車両などの安全性の確保

- ▶ 安全・安心な地下鉄の運行を支える、施設や設備の機能を適切に維持していくため、トンネルをはじめとした土木構造物などの劣化箇所の点検、修復や、運用開始から約40年が経過した空港・箱崎線車両の更新など、計画的に修繕・更新を行うアセットマネジメントの考え方にに基づき、安全性を確保していきます。



主要施策2 安心への取組み

- 大規模災害などを想定した関係機関との継続的な合同訓練等、有事に対する備えを強化します。
- また、駅や車内における犯罪等の未然防止など、より安心してご利用いただける環境づくりに取り組めます。

主な取組み

災害対応力の強化

- ▶ 災害時の異常事態に対する即応力の維持・向上のため浸水防止訓練など、日頃から警察や消防、隣接ビル等の関係機関との合同による訓練を継続して、実施します。



止水板取付の様子

- ▶ また、大規模地震などの災害発生時における帰宅困難者への対応マニュアルの整備や、運輸指令所の機能確保など、お客様の安心の確保に向けた取組みで、地下鉄に新たに求められる事項についても、対応を強化します。

その他危機事案への対応力の強化

- ▶ AIなどの新技術の活用により、駅構内での犯罪の未然防止など、よりお客様に安心してご利用いただける環境づくりに取り組めます。
- ▶ また、警察OBによる巡回警備のさらなる強化や、盗撮、痴漢、車内トラブルなどの未然防止、テロ等発生時にも、より迅速かつ的確に組織的な対応ができるよう、リアルタイム車内防犯カメラの設置を推進します。



リアルタイム車内防犯カメラ

リアルタイム車内防犯カメラの運用イメージ



- ▶ 加えて、運輸指令、乗務員、駅務員などの職員間及び警察や消防等の関係機関とも連携強化に取り組む、対応力のさらなる向上を図ります。



車内での傷害事案発生を想定した合同訓練



2 快適で質の高いサービス

お客様により満足いただける地下鉄を目指して、サービスや駅・車両の利便性をさらに向上させる取組みを推進していきます。

主要施策1 快適・便利な環境づくり

- ◎ 誰もが快適で、気持ちよくご利用いただけるよう、駅のリフレッシュや車両の改修などに取り組むとともに、乗降マナーの啓発活動を強化するなど、「ユニバーサル都市・福岡」にふさわしい地下鉄に向けた取組みを推進します。
- ◎ また、タッチ決済の充実など、DXの推進等による利便性向上に取り組めます。

主な取組み

■ 快適にご利用いただくための取組み

- ▶ 駅の入口から、車両の乗り降り、駅の出口まで、地下鉄をご利用いただくみんなが快適にご利用いただけるよう、駅のリフレッシュ、全館冷房化の推進、エレベーターの増設やホームと車両の段差の解消など、施設、車両のさらなる改善に取り組めます。

主な取組み事例

駅のリフレッシュ ※改修イメージ



エレベーターの増設 (博多駅)



駅全館冷房化の推進 ※改修イメージ



エスカレーターの増設 (博多駅)



- ▶ また、国内外の観光客など地下鉄を初めてご利用されるお客様、バリアフリールートが必要とされる車いすやベビーカー等をご利用のお客様など、みんながスムーズに移動いただける駅を目指し、案内サインの改良など、ユニバーサルデザインの理念に基づいた取組みを推進します。



エレベーター優先利用案内サイン設置イメージ(左)
バリアフリートイレ案内サイン(右)

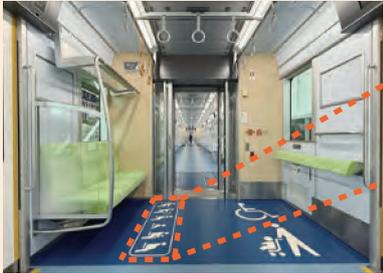


■ 気持ちよくご利用いただくための取組み

- ▶ 車両優先スペースの改修をはじめとした、小さな子どもや子育て中の方にもやさしい取組みなどを推進します。

小さな子どもや子育て中の方にもやさしい取組み事例

車両優先スペースの改修



小さなお子さまやこども連れ



カラーでわかりやすく

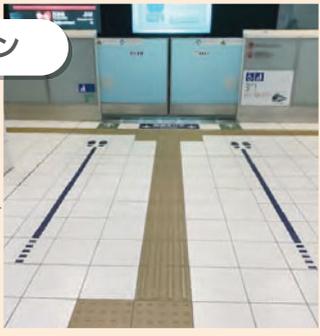
4000系車両フリースペース



- ▶ また、優先席・スペースに関する利用方法や整列乗車など、乗車・降車マナーの向上に向け、車内表示等による啓発活動を強化するとともに、エスカレーターの安全利用についても、床サインなどの活用に加えて、プロジェクターによる動的サイン等の新技術も導入することで、啓発を強化します。

マナーアップ活動の取組み事例

整列乗車ライン



エスカレーター安全利用の取組み事例

エスカレーター2列利用床サイン



小学校への出前講座



プロジェクターによる動的サイン※イメージ



■ DXの推進等

- ▶ タッチ決済サービスの充実やQR乗車券の導入などICT技術の活用による利便性・メンテナンス性の向上を図り、お客様のニーズに合わせたサービス向上に取り組みます。



タッチ決済読み取り機

※ QR コードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。



主要施策2 質の高いサービスの提供

- ◎ 多様化するお客様ニーズの把握、分析を行うことでニーズに応じたダイヤの改正等、快適で便利な輸送の提供、さらなる充実に取り組みます。また、お客様により満足いただける接客サービス等の展開に取り組みます。
- ◎ 多様なツールを活用することで、地下鉄に関する情報を迅速・的確に、わかりやすく発信、お伝えします。

主な取組み

■ 多様化するニーズに応じた輸送の提供・充実

- ▶ 多様化するお客様ニーズに対応するため、車両増備やダイヤ改正など、混雑緩和等による快適性の向上に加え、他の交通機関等との結節機能強化など、乗り継ぎ利便性の向上にも取り組みます。

■ お客様の視点に立ったサービスの展開

- ▶ 生活様式の変化などに伴い多様化するお客様ニーズについて、「お客様満足度調査」や「お客様の声」に寄せられた意見等から把握・分析を行い、職員一人ひとりが、お客様の視点に立ったサービスの点検を行うことで、サービスレベルの向上に繋がります。



お客様満足度調査



車いすをご利用の方の介助

- ▶ 特に、車いすやベビーカーをご利用の方、目の不自由な方にも、安全で快適に地下鉄をご利用いただけるよう、教育訓練や、様々な状況に応じた接客研修などの強化による接客技術の向上に取り組みます。

- ▶ また、SNSなどを積極的に活用し、運行情報のほか、沿線のイベント情報なども、迅速・的確に、わかりやすく発信するほか、駅掲示物やパンフレット等を多言語で表記し、外国人のお客様への地下鉄の利用方法の案内など、情報提供サービスの充実を図ります。



X (旧Twitter) での情報発信



第1章

策定の背景と目的

第2章

福岡市地、鉄を
取り巻く環境

第3章

これまでの主な取組み

第4章

計画期間の取組み

第5章

財政計画

第6章

進捗管理

参考資料



3 まちづくり・環境配慮

都市と共に発展する地下鉄を目指して、まちづくりと連携した利便性向上の取組みに加え、環境にやさしい公共交通機関として脱炭素の取組みを推進していきます。

主要施策1 まちづくりへの取組み

- ◎ 開発事業者などと連携した駅施設の改良などにより、まちづくりにあわせた駅の利便性向上を推進します。
- ◎ 沿線地域の施設やイベントなどと連携し、地下鉄を通じた沿線地域の活性化に貢献します。

主な取組み

■ 駅と周辺施設との接続などによる結節機能の拡充

- ▶ 地下鉄駅周辺では、天神ビッグバンや博多コネクティッド、九大箱崎キャンパス跡地のまちづくりなどが進められており、お客様にとってより使いやすい駅となるよう、民間ビルの建替えなどの機会を捉え、開発事業者などと連携して、ビルと駅との接続による新たな出入口の設置や改修に取り組みます。



ビルと駅との接続例（博多駅東7出入口）

■ 地下鉄を通じた地域の魅力発信

- ▶ 地下鉄沿線の観光資源や魅力あるコンテンツと連携した駅装飾等に取り組むことで、沿線地域の活性化に貢献します。



福岡市動植物園との連携（薬院大通駅）

■ 地下鉄への関心・理解を深めていただく機会の提供

- ▶ 地下鉄事業に対する興味関心や理解を深めていただけるよう、橋本車両基地や姪浜車両基地をお客様に広く開放し、親しんでいただく「地下鉄フェスタ」などを通し、地下鉄への関心・理解を深めていただく機会を提供します。



地下鉄フェスタ



主要施策2 環境配慮の取組み

- ◎ 他の公共交通機関と連携した取組みの推進により、お客様の利便性向上を図るとともに、自家用車利用から環境にやさしい地下鉄利用への転換を図ります。
- ◎ 省エネ機器の採用等による消費エネルギーの抑制に取り組むほか、地下鉄用電力として再生可能エネルギー由来電力を積極的に導入するなど、脱炭素社会の実現に向けた取組みを推進します。

主な取組み

マイカーから公共交通利用促進策の実施

- ▶ 他の公共交通と連携した企画乗車券の発売などによるマイカーから公共交通への利用転換を図る取組みや、パーク・アンド・ライドなどの、都心部へは公共交通を利用していただく取組みを推進するなど、さらなる公共交通の利用促進策について検討を進めます。



小学生 100円パス

脱炭素社会の実現に向けた取組みの推進

- ▶ 車両の更新時には、既存車両で使用しているモーターよりも高効率で、使用電力量を低減できる新型モーターを採用するなど、施設や車両の更新時等における省エネ機器の採用や駅照明などのLED化を推進することで消費エネルギーの抑制を図ります。



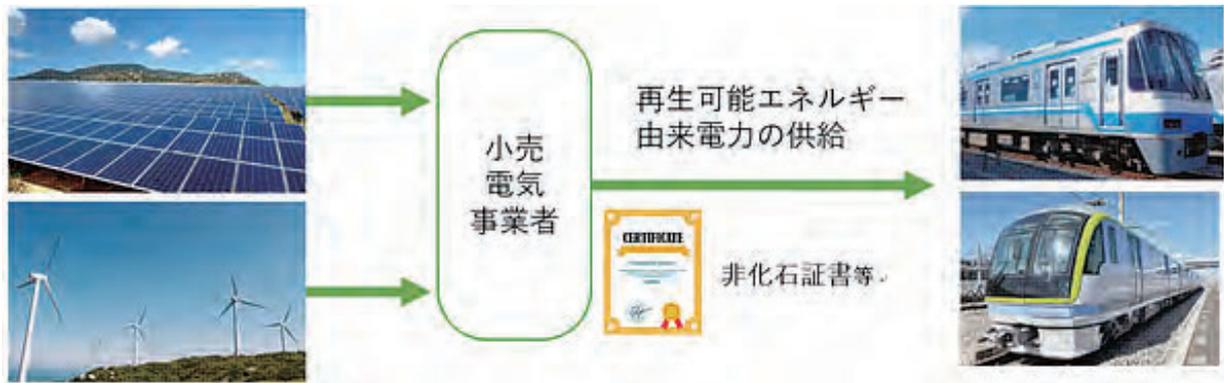
新型車両 (4000系) への高効率モーターの採用



駅照明 (左) Fマーク (右) のLED化事例



- ▶ また、地下鉄電力への再生可能エネルギー由来電力を積極的に導入します。



再生可能エネルギー由来電力の活用イメージ



4 事業を支える経営基盤

将来にわたって持続可能な地下鉄を目指して、事業を安定的に支える経営基盤づくりの取組みを推進していきます。

主要施策1 収益の確保

- ◎ お客様のニーズを分析し、戦略的な営業施策を展開することにより、利用者のさらなる増加を図り、地下鉄事業の持続的な運営とアップデートに必要な財源の確保に取り組みます。

主な取組み

■ 利用促進策の充実

- ▶ 博多祇園山笠やドームでのコンサートなどの沿線イベント開催に合わせて臨時列車を運行するなど、お客様の利便性を向上し、さらなる増収を図ります。



祇園山笠（走れ！山笠号！）
ヘッドマーク車両

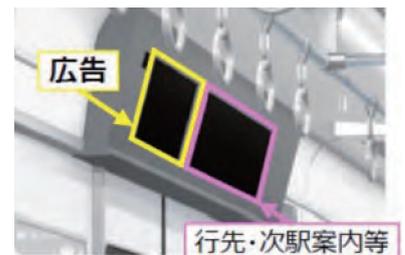


周遊イベントポスター

- ▶ お客様ニーズや社会情勢の変化に応じた、新たな企画乗車券の提供に加え、地下鉄の利便性と沿線の魅力をあわせたお出かけ情報などを発信することで、平日昼間や、休日等における地下鉄の利用機会の創出に取り組みます。
- ▶ また、沿線の集客施設や商業施設と連携し、乗車券販促のプロモーションや周遊イベントを実施し、地下鉄や沿線への誘客拡大を図ります。

■ 広告料収入の確保

- ▶ 車両へのデジタルサイネージの設置など、新規広告媒体を積極的に導入するとともに、複数の広告媒体を組み合わせた魅力的なセット販売や、各種キャンペーンの実施により、広告料収入の確保に取り組みます。



新規広告媒体イメージ
(4000系車両 広告用デジタルサイネージ)

■ 駅ナカ事業収入の確保

- ▶ お客様のニーズに加え、各駅の利用者層や駅周辺施設の特性等も考慮した魅力的な店舗等の誘致を推進し、お客様の利便性向上と駅ナカ事業収入の確保に取り組みます。



天神南駅ナカ店舗



冷凍食品自販機

- ▶ また、各種自動販売機や新しいサービスなど、多様な無人機の設置による小規模スペースの有効活用も推進します。



主要施策2 未来の地下鉄事業を支える人材の育成

- 地下鉄事業を安定的かつ円滑に継続し、さらに発展させていくため、計画的な職員採用・人材育成に取り組むとともに、安全・安心を支えるための技術力の継承・向上などを着実に推進していきます。
- 将来にわたって持続可能な体制を構築するため、今後の技術革新も踏まえたさらなる効率化や省力化について研究・検討を進めます。

主な取組み

■ 運輸関係職員の安定的な人材確保

- ▶ 就職情報サイトへの積極的な採用情報の掲載、ポスターの作成や学生等に向けた説明会などの実施を通して、仕事のやりがいや、魅力などをPRすることで、採用活動を強化します。



職員採用ポスター



採用説明会

■ 人材育成に向けた新たな仕組みの導入

- ▶ 技術関係職員の技能保持・向上するために、研修を強化、また、研修の対象者を拡大するなど、人材育成の強化を図ります。
- ▶ 特に土木職、建築職、電気職、機械職の4職種については、順次、トレーナー制度を導入するなど、専門研修の強化を図ります。
- ▶ また、認定鉄道事業者制度に基づく設計管理者についても、資格取得に向けた支援による育成等を進めます。
- ▶ 乗務員及び駅務員についても、各種教育・技能訓練等のさらなる充実・強化することで、運転技術の向上や接客技術の向上を図ります。



技術継承懇談会



運転シミュレーター訓練(乗務員)



避難誘導訓練(駅務員)

