

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目指します。

『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目指し、現状に満足せず、果敢に挑戦し続けます。

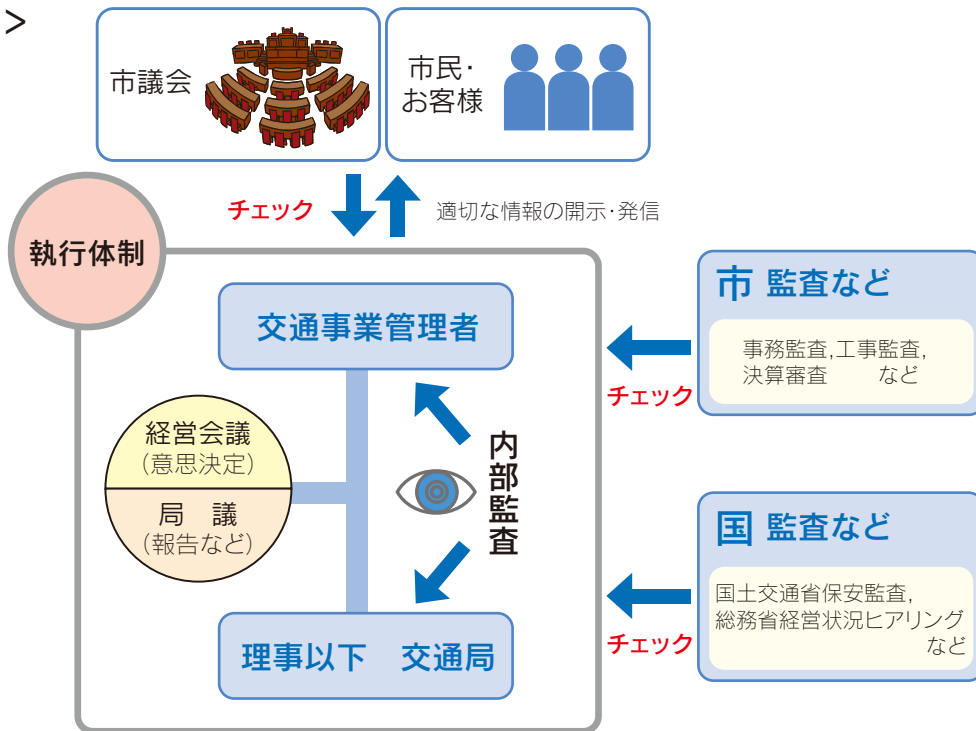
『お客様と福岡のまちの笑顔と元気を運ぶ』

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、適切に行っていきます。

また、お客様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いきます。

<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