

第4章 計画期間の主な取組み

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

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

各取組みは、「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、各取組みによって目指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

安全を最優先とする組織風土を確立するため、運輸安全マネジメントのスパイラルアップを図るとともに、教育訓練の充実などによる安全スキルの向上や、施設・車両などの安全性確保、様々な自然災害やテロ対策の強化、管理・監督機能の強化などに取り組みます。また、安全・安心の取組みに関する情報を積極的に発信していきます。

(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、在籍年数など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ラーニングなど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などを通じ、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・ハットなど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、内部監査への活用などによって、局全体で事故の未然防止に努めます。

第4章

(2) 教育訓練の充実などによる安全スキルの向上

＜乗務員などの教育訓練の充実＞

- ▶ 安全運行の確保のため、乗務員、駅務員、保守係員などの教育訓練・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、技能などの資質管理を徹底します。



乗務員訓練
(運転シミュレーター教育)



駅務員訓練
(ホームドア取扱教育)



保守係員訓練
(応急処置器取扱訓練)

＜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などの充実＞

- ▶ 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、鉄道設計技士など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

＜技術継承の観点で踏まえた組織マネジメント＞

- ▶ 将来にわたり地下鉄の安全運行を維持していくため、退職者の知識・技術の継承の観点で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、車両などの安全性の確保

＜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、車両などについて、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・車両など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。



列車検査

＜施設、車両などの計画的な更新＞

- ▶ 各施設・車両などについては、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・車両など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＞

- ▶ トンネルなど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。



トンネル巡視

＜軌道施設の保全＞

- ▶ レールなど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など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。

＜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などをさらに充実させることで、効率性の向上も図ります。

＜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などについて検討を行い、安全性、快適性、経済性など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などを行い、車体構造の補修や、主制御装置・補助電源装置などの主要機器の更新を行います。



1000N系車両



2000系車両



3000系車両

＜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、必要な設備の更新など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などを確実に行っていきます。

(4) 災害対策などの強化

＜合同訓練などの充実による関係機関との連携強化＞

- ▶ 地震などの大規模自然災害発生時などに備え、様々な異常事態に対して、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、合同訓練などを充実するとともに、災害時を想定した規程・マニュアルなどについて、福岡市全体の防災計画との整合も図りながら、適宜見直しを行います。

＜状況に応じた計画運休の実施＞

- ▶ 大型の台風の接近・上陸などにより、風速や雨量が運転を規制する基準値を上回ることが事前に予測される場合は、お客様の安全確保などの観点から、状況に応じた計画運休を行います。計画運休の実施にあたっては、相互直通運転を行っている他の鉄道事業者などとも連携を図りながら、運休を開始する時期などについて、利用者への情報提供を適切に行います。

＜集中豪雨などによる浸水対策＞

- ▶ 局地的な集中豪雨などによる浸水に備え、特に地下ネットワークが高度化している博多駅、天神駅などの都心部の駅について、隣接するビルなど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、連携を強化します。



浸水防止合同訓練

＜新型インフルエンザなどの感染症対策＞

- ▶ 新型インフルエンザなど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、車両や駅など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、発生事案ごとの具体的処置など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・消防など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。



テロ対策訓練

＜新たなリスクへの対応＞

- ▶ 社会環境が大きく変化し、テロや感染症など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など、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

＜工事などに関する管理・監督機能の強化＞

- ▶ 地下鉄の様々な施設などの経年劣化に伴い、維持、保全のための工事など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など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など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などにより、安全、適切に工事などが遂行されるよう、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、接客など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、直営駅と委託駅との連携を緊密にし、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などを常に共有し、適切かつ迅速にフィードバックすることなどにより、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・施設などの定期検査や保守点検の作業、職員への安全教育・訓練などについて、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、車両や駅の掲示などでも積極的に発信していきます。



安全報告書

◆**成果指標** [成果指標は、計画期間の中間年次となる2023年度と最終年次となる2028年度に目指す水準を示すもので、経営戦略の進捗管理に活用します。]

指標項目	現状値	成果指標		備考 (指標の意味、目標設定の考え方など)
		中間年次 (2023年度)	最終年次 (2028年度)	
①地下鉄が安全・安心と感じるお客様の割合	89.9% (2018年度)	現状以上 (90%以上)	現状以上 (90%以上)	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 を目指す。
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目指す。
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 を目指す。
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 を目指す。

2 快適で質の高いサービスの提供

お客様により満足いただける高品質なサービスを提供するため、スムーズな輸送サービスや快適・便利な環境づくりに取り組むとともに、超高齢社会に対応したサービスの提供や来街者にも使いやすい環境整備など「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。

(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・西鉄など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など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などの拡大を図るとともに、スマートフォンなどの普及にあわせたサービスや、民間企業との連携などによるサービスの充実など、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」

<お客様ニーズなど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などの社会情勢の変化に応じた企画券や、七隈線延伸など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>

- ▶ 運行状況などに関する情報提供サービスについて、スマートフォンなど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、車両などの整備を進めます。

＜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などの検討にあわせて、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、2段手すりの設置、LCD式車内案内表示器の設置などにより、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、エスカレーターなど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、優先度の評価など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など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などを行います。特に整列乗車や乗車時に奥まで詰めていただくなどのマナー、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など、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など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、駅務職員など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、ダイヤ改正などによる混雑率の平準化などにより、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など、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、温かさなど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などにより、地下鉄の新たな魅力づくりを推進します。



トイレの生花事業(中洲川端駅)



地下鉄キラキラシールの配付

(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トイレの洋式化に取り組むとともに、優先席利用に関するマナー啓発などをより一層強化し、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目指します。

＜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など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＞

- ▶ 福岡市地下鉄を初めて利用されるお客様もスムーズに移動ができるよう、ピクトグラムなど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、時刻表や乗換案内など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などにより、来街者にも使いやすい地下鉄を目指します。



デジタル化した駅付近案内図(天神駅)

＜大型ロッカーなどの充実＞

- ▶ 駅構内に設置しているロッカーについて、更新などの機会を捉え、大きな荷物も収納可能な大型ロッカーの割合を増やすことや、トイレの洋式化に取り組むことなどにより、旅行などで福岡市を訪れ、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などを提供するなど、多言語による案内サービスを強化します。



駅コンシェルジュ (博多駅)

＜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などにより、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」などのご意見について、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など、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など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 〔成果指標は、計画期間の中間年次となる2023年度と最終年次となる2028年度を目指す水準を示すもので、経営戦略の進捗管理に活用します。〕

指標項目	現状値	成果指標		備考 (指標の意味,目標設定の考え方など)
		中間年次 (2023年度)	最終年次 (2028年度)	
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目指す。
②「駅員の接客」に関する満足度	94.8% (2018年度)	現状以上 (90%以上)	現状以上 (90%以上)	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2万人程度の増を目指す。
⑥「案内サイン」に関する満足度	85% (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

福岡のまちの発展に貢献するため、駅周辺のまちづくりに対応した駅施設の改良や、沿線の地域、イベント、施設などと連携した取組みを推進します。また、総合交通体系構築の観点から他の交通機関との連携強化に取り組むほか、省エネの推進など環境対策に関する取組みを進めます。

(1) 沿線まちづくりに対応した駅施設の改良など

＜駅周辺のまちづくりの機会など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などの機会を捉え、開発事業者など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など、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などに取り組めます。

＜天神ビッグバンにあわせた天神駅のリニューアル＞

- ▶ 「天神ビッグバン」によるビル建替えにあわせて、天神駅東側コンコースなど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など、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めます。

＜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めます。

(2) 沿線の地域、イベント、施設などとの連携

＜駅の魅力づくり＞

- ▶ 駅ごとの近隣の街並みや地域の歴史、観光資源など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。



科学館装飾（六本松駅）



副駅名の設定（薬院大通駅（動物園口））

＜沿線のイベントなどとのタイアップ＞

- ▶ 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」などの提供により、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。



地下鉄ウォーキング

＜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などの様々な特典サービスを充実するなど、営業施策と一体となった沿線の賑わいづくりに取り組みます。

＜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などの大規模な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。

＜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などに対して、施設見学や職場体験などの機会を提供するとともに、鉄道の日にあわせて、通常自由に入るのできない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」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など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など、関係局と連携、協力し、公営交通事業者として期待される役割を果たします。

<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などにおいて、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など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、過度に自動車に頼る状態から公共交通を使う方向へと自発的に転換することを促す市民への啓発活動を中心とした取組みであるモビリティ・マネジメントの推進など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「はやかけんルール&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」の利用促進などにより、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」を発行するなどの施策を推進し、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>

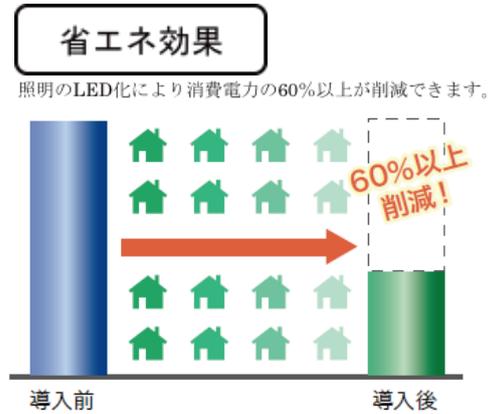
- ▶ 地下鉄は自家用車やバスと比較してCO₂排出量が非常に少なく、環境にやさしい乗り物であることから、環境と健康の観点から地下鉄利用を促す「SUBWAY DIET(サブウェイ・ダイエット)」などの啓発活動を市関係部署や民間企業などと連携し展開するほか、「ファミちかきっぷ」などのPRにより、マイカーからの転換を図る取組みを進めます。

<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化や駅務室などの個別空調化を計画的に実施するなど、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 [成果指標は、計画期間の中間年次となる2023年度と最終年次となる2028年度に目指す水準を示すもので、経営戦略の進捗管理に活用します。]

指標項目	現状値	成果指標		備考 (指標の意味、目標設定の考え方など)
		中間年次 (2023年度)	最終年次 (2028年度)	
①地下鉄駅に親しみや愛着など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など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1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

経営基盤を強化するため、データ分析に基づく戦略的な営業施策の推進、広告料・構内営業収入の確保や遊休資産の有効活用に取り組むとともに、アセットマネジメントの推進や経営の効率化を進めます。また、地下鉄を支える人材の計画的な確保と育成に取り組めます。

(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などの増加など、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などにあわせて、デジタルサイネージなど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、大型ロッカーなど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などで活用されていない空室、空きスペースなど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視点も踏まえながら、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・車両など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・車両などの計画的かつ効率的な修繕・更新などを推進します。

＜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などを適切に評価した上で、具体的な更新時期など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系車両の更新などについて、適切に実施します。

(4) 経営の効率化

- ▶ 安全性の証明によって車両の検査周期や検査内容を新たに定める取組みなど、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。

＜法令など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、鉄道設計技士など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 〔成果指標は、計画期間の中間年次となる2023年度と最終年次となる2028年度に目指す水準を示すもので、経営戦略の進捗管理に活用します。〕

指標項目	現状値	成果指標		備考 (指標の意味、目標設定の考え方など)
		中間年次 (2023年度)	最終年次 (2028年度)	
①累積欠損金	1,243億円 (2017年度)	759億円	297億円	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)	1,943億円	1,065億円	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年度の開業を目指し、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。

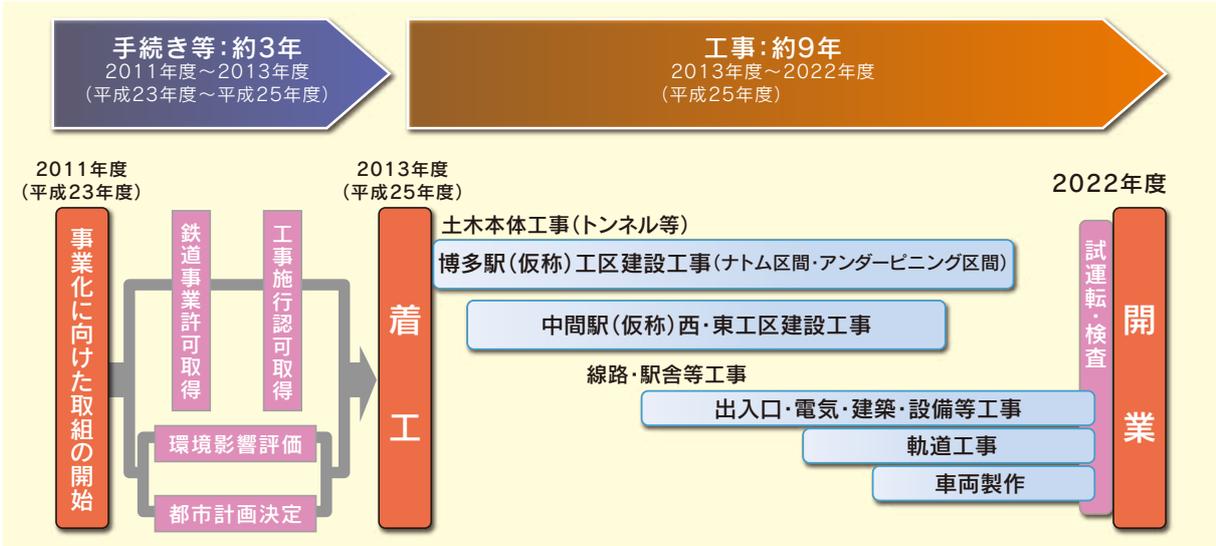
●環境への効果も期待されます

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。

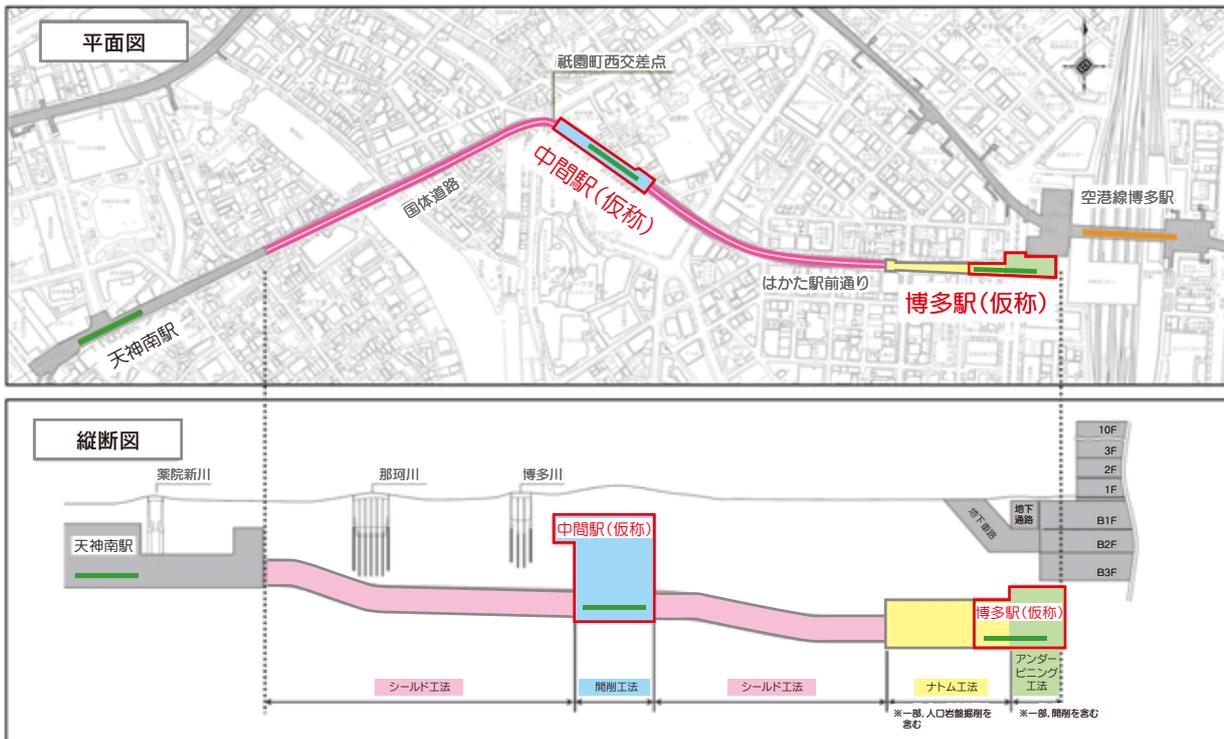


事業概要

- 延伸区間 天神南～博多
- 建設キロ 約 1.4 k m (営業キロ約 1.6 k m)
- 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などの変化に加え、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」からの意見などを真摯に受け止め、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などに関する情報を、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、中洲川端駅側や、博多駅側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、エスカレーターなど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・業務施設などへのアクセスのしやすさなど、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などについて、「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空間の創出が進められていることから、中間駅(仮称)では、地域団体などと対話しながら、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)などの導入により、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を引き継ぎ、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など、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など、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などを踏まえ、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などを活用し、工事の内容や安全対策、交通規制など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・デザインなどについて、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)