

福岡市交通局に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局における過去5年間の運賃等の変更認可の手続き等については、3号線(七隈線)開業に伴い、旅客運賃設定の認可を平成16年9月15日に行っている。 ・また、運賃関係の届出及び報告については、平成14年度に3件、平成15年度に4件、平成16年度に15件、平成17年度に23件の届出の実績があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・鉄道事業者における運賃・料金に関する申請・届出等の諸手続き、旅客輸送に関する規程類の駅への備え付け、運賃表、時刻表の駅での掲示、乗車券への必要事項の記載等は、輸送サービスの実施に当たっての基本的な事項であり、今後、実施マニュアルに基づき、本局、各駅等における事前確認を十分に行うなど誤表示等がないように作業等を徹底し、適正に実施することが望まれる。
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・九州旅客鉄道(以下「JR九州」という。)(接続駅:姪浜駅)西日本鉄道(以下「西鉄」という。)(接続駅:貝塚駅)の各社との間で、乗車時の乗車券購入の煩雑さを解消し、乗換抵抗を軽減し利用者利便の向上を図る観点から、2 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、乗換駅における利用者の利用実態、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断しつつ、利用者サービスの向上のための連絡運輸の拡大について運輸関係事業者と検討することが望まれる。ま

企画乗車券

つの路線に1枚の乗車券で乗車可能な連絡乗車券及び連絡定期券を発行している。また、JR九州（接続駅：博多駅）、西鉄（接続駅：天神駅、薬院駅）との間で、連絡定期券を発行している。

- ・乗継割引金額については、JR九州筑肥線を乗継ぐ場合、普通旅客運賃大人で20円（福岡市交通局10円、JR九州10円）、西鉄宮地岳線を乗継ぐ場合、普通旅客運賃大人で最大60円（福岡市交通局30円、西鉄30円）である。
- ・企画乗車券については、平成17年度においては、福岡ウェルカムカード1日乗車券など11種類の通年商品の他、「どんたく1日乗車券」などの観光資源を活用した新たな企画商品を12種類、合計23種類の企画乗車券を発売した。また、パンフレット、ポスター等を作成して、駅、車内、ホームページで宣伝活動を実施し、企画乗車券の販売促進及び鉄道利用促進に努めているところである。

た、乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者ニーズも見極めつつ、可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。

- ・今後、3連休の増加、レジャー等の多様化、訪日外国人旅行者の増加等を踏まえ、観光目的の需要の喚起の観点から、多様な利用者ニーズの的確な把握、関係事業者との調整等により、さらに利用しやすい良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。

<p>(3) カード式乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・磁気カード乗車券については、平成7年5月からカードを自動改札機に投入することで入出場が可能な地下鉄専用カード(プレミアム付)「えふカード」、平成11年4月から西鉄(天神大牟田線及び路線バス)との共通カード(プレミアム付)「よかネットカード」、平成13年4月からJR九州との共通カード(地下鉄1乗車20円割引)「ワイワイカード」を販売している。平成17年度の販売実績は、全券種合計で172万枚、金額で61億円となっている。 	
<p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動券売機、自動改札機、自動精算機等の設置については、乗降人員、旅客流動等を考慮し設置台数、設置場所を決定することとしており、現地監査を行った各駅においては適正規模の台数、設置場所の選択が行われていたと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、旧式自動券売機の改良・更新が進められることから、駅務機器の改良、更新を進めるに当たっては、運賃の誤収受や精算時における誤払いが発生しにくいものとするとともに、利用者に使いやすいものとしていくことが求められる。
<p>(5) 無料乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・無料乗車券については、「福岡市高速鉄道乗車料金等条例施行規程」及び「無料乗車取扱要領」に基づき、市内在住 	

	<p>の障害者及び高齢者、交通局職員及び交通事業管理者が特に業務の遂行上必要と認める者を対象として発行されているが、発行に当たっては、適正な取扱いに十分留意していく必要がある。</p>	
<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福岡市交通局では、情報提供について明文化したガイドラインは作成していないものの、ホームページ、リーフレット、駅や車両内のポスター掲示等様々な媒体を通じて情報提供を行っている。 ・ ホームページでは、財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報（構内案内、バリアフリー化設備の整備状況に関する情報、列車の運行状況に関する情報（30分以上の遅れが発生する等、大幅にダイヤが乱れた場合等の運行情報）など）を提供している。運行情報については、交通局本局の担当課から入力可能な体制としている。 ・ また、携帯電話対応のホームページでは、リアルタイムに情報を提供する必 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 積極的な情報提供に努めており、概ねガイドラインに沿って充実した情報の提供が行われている。

	<p>要性の高い列車の運行状況に関する情報のほか、各駅の時刻表や運賃の検索について確認できるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、企画切符等についてリーフレット等を駅に備え周知するほか、福岡市交通局に関する総括的なガイドブックを市役所本庁の情報プラザに備え付け、利用者の閲覧に供している。 	
<p>3.案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p> <p>(1)利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内に設置する利用者に案内する設備の整備に関しては、昭和56年に1号線及び2号線向けに制定したガイドラインを3号線建設に合わせて再整理し、「駅掲示標デザインガイドライン」等を平成17年5月に策定した。このガイドラインを元に、3号線において統一的な案内施設の整備を図っているところである。この再編されたガイドラインは、駅出入口、コンコース階、ホーム階、各階共通といった場所に応じ、掲示箇所や文字の書体・大きさ、公告の設置基準、障害者への対応等を定めている。 	

<p>(2) 列車内及び駅における案内情報</p>	<p>このほか、放送に関するマニュアルを整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 列車内における音声案内は、マニュアルに基づき乗務員が行っている。また、車両内の扉上部に設置されているLED式情報表示装置において、あらかじめ設定された定型文により行先と停車駅に関して、日本語と英語により情報提供を行っている。また3号線においては、扉上部のLED式情報表示装置のほか、車両の前部及び後部にモニターも備えている。 	
<p>(3) 駅における案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅における施設の配置、出入口の位置、乗り換え、列車の運行情報等について利用者に案内する施設は、ガイドラインに基づき整備されている。また、構内での案内放送もマニュアルに基づいて行われている。 <p>また駅構内のLED式情報表示装置で電車の接近等を表示するほか、緊急時には運輸指令から文字入力を直接行い、リアルタイムで情報提供できる体制となっている。改札付近及びホーム上のLED式情報表示装置は既に全駅</p>	

<p>(4) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>に設置されている。</p> <p>また、列車に遅延等があれば、その情報はLED式情報表示装置のみならず、構内放送により音声でも提供されることになっている。現在のところ構内放送は、運輸指令からFAX若しくは電話で伝えられる情報をもとに、各駅の駅員が行うというシステムになっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅施設等の案内の多言語化については、日本語、英語の2ヶ国語表示を基本としつつ、特に外国人の利用者が多いと考えられるターミナル駅においては、中国語及び韓国語を加えた4ヶ国語による案内表示を改修の際に実施している(天神駅、博多駅等)。また、全駅においてピクトグラムによる案内表示を実施している。 ・ また、各駅に日本語、英語、中国語及び韓国語による乗車券の購入方法をまとめたリーフレットを常備しており、利用者の利便向上が図られている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福岡市交通局は外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律(平成9年法律第91号)に基づく、外国語等による情報の提供を促進するための措置を講ずべき区間に1号線、2号線及び3号線の全線が指定されており、引き続き利用状況等も勘案した多言語化について検討することが望まれる。
----------------------------	---	---

<p>4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局では、計画的に駅のバリアフリー化を進められており、現在1号線、2号線、3号線の全駅でバリアフリー化が達成されており、先駆的な取り組みとして評価できる。 また、全線全35駅において車いす使用者対応のトイレが整備されており、このうち3号線全駅及び1号線天神駅の計17駅がオストメイト対応となっている。点字ブロック、手すり及び点字案内板については、全駅に設置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、バリアフリー化を充実していくことが期待される。
<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は23駅であるが、交通バリアフリー法による移動円滑化基準については、平成19年1月現在で全駅が対応している。 また、3号線においては、設計時より車両とホームの段差を0.5cm程度にする等の配慮が行われており、さらに3号線全駅に地上出入口や駅構内案内図、階段等の位置を知らせる音案内の設備が設置されている。 さらに、ホームドアの設置については、 	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー化への積極的な取り組みとして評価できる。 ・ユニバーサルデザインの実現に向けた社会的な要請が高まる中、利用者のニーズ等を踏まえ、スパイラルアップをしていくことが期待される。

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<p>全線全駅で導入されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ上において、車いすの利用者に対し、ホーム階やエレベーターの設置状況等に関する情報提供を行うほか、駅におけるスムーズな乗降車のために、管区駅の連絡先を掲載している。 	
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項 (1) 自社路線内での直通運転等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社路線内の直通運転の状況については、2号線が中洲川端から1号線の西新・姪浜間に68本の直通運転を行っている(2号線運行列車の52.7%)。そのため、1号線と直通運転する2号線の間で、天神駅において同一のプラットフォーム上で乗り換えを行うことができる。 また、1号線の天神駅と3号線の天神南駅の間が約500m離れていることから、案内板やリーフレット等で乗り換えルートのご案内を行っている。さらに、荷物の多い利用者のために無料のカートを貸し出す取り組みのほか、乗り換えに際し切符の有効時間を120 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後ともさらに乗継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが期待される。

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福岡市交通局では、輸送障害が発生した場合には、現場から無線等により運輸指令に情報が集約され、運転整理等が行われている。 運輸指令は事故内容・運行状況等の情報を全駅に F A X 若しくは電話による一斉通知により提供し、各駅では、駅構内の掲示板に掲示するとともに、マニュアルに基づき放送案内をして周知を図っている。 ・ 駅間停止列車の乗客避難誘導の取り扱いについても、マニュアル等(「駅間停止列車乗客避難誘導の取扱い」平成 9 年 3 月 3 日運運課長達第 4-3)によりの確に対応されている。 ・ 列車内での運行情報の案内は少なくとも概ね 5 分を目安に行うとされているが、福岡市交通局では、状況が変わらなくても、利用者の不安を取り除く観点から、随時放送案内を実施(5 分以内に実施)している。 	
--------------------------	---	--

	<p>実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、テロ対策の訓練は、年に1～2回消防との合同訓練を行っている。 ・浸水防災訓練は、「博多駅浸水防止合同訓練実行委員会」を立ち上げ、博多駅の隣接ビル8事業者と合同で、毎年梅雨前に実施している。 	
<p>7. 駅業務に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務委託については、必要に応じた要員配置の確保が柔軟に行えるようになり、駅従事員の採用・教育・労務管理において効率化が図られることや業務の再構築、附加業務の設定が容易であることを理由に現在、全35駅中22駅が委託駅となっている。 ・駅係員の研修については、福岡市交通局企業職員研修規程により、総務部職員課において研修計画を策定し公務員試験合格後、採用前に養成研修として、46日の研修が行われている。 ・また、全駅係員を対象にした研修では、 	

	特に接遇関係に重点をおいたカリキュラムで、乗客課、運輸事務所及び管区駅で、年に十数回行われている。	
8 . 災害対応等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局では、災害に対するものとしては「福岡市高速鉄道災害対策規程」に基づき、災害時の役割分担や組織体制を明確にするとともに、駅消防計画を各駅ごとに整備し、細かい緊急対応マニュアルも作成している。 ・また、テロ対策については、「有毒ガス等の不審物発見時の運転取扱」等、駅や車内において不審物等を発見した際の対応マニュアルを整備するなど、職員等が適切に対応できるよう周知徹底を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、自然災害等が各地で発生しており、今後も幅広く災害等を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。
9 . 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局では、利用者意見等の窓口として、駅への電話及び来訪、ホームページのメール受付等がある。一番多いのは、電子メールによる方法で、全体の約6割を占めている。メールは毎日総務課でチェックされ、担当課から利用者へ回答することとしてい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上で直接の公開は無いが、代表的な内容をQ & Aの形で利用者で紹介している点は評価できる。 ・「お客様の声カード」に利用者が意見要望等を記入し投函できるようにしていることは、乗客サービス向上のための

	<p>るが、すぐに解決できないものは合議され、対応策が決定される。内容は集約されて内部の電子掲示板で確認することができ、情報を共有化し業務に活かせるようになっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託をしているテレホンセンターでは、365日すべての問い合わせに対応している。 ・また、天神駅、博多駅等8駅の構内において、「お客様の声ボックス」を設置。平成17年度に電話や来訪、ホームページのメール等による受付件数は1169件となっている。主な意見等としては、運賃関係、地下鉄乗換、職員の接遇、駅設備等となっている。 	<p>取り組みとして評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後ともこうした取り組みやサービス改善に反映していく体制の充実など、利用者の意見等を踏まえた適切な対応に努めることが必要である。
<p>10. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局では、車内での携帯電話の使用については、優先席付近では、電源を切ることとしており、それ以外の場所では「マナーモードに設定」し、通話をご遠慮していただくよう案内している。 	

<p>(2) 健康増進法施行への対応 (受動喫煙防止対策等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 年 7 月から全駅において全面的に禁煙としている。全駅喫煙については、利用者にも理解されており、苦情も寄せられていない。 	
<p>(3) 暴力・迷惑行為について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターや車内放送によって、マナー向上の啓蒙活動を行っている。 ・暴力・迷惑行為については、平成 16 年 7 月 (3 号線開業前) に作成した、「対応マニュアル (駅務オペレーションマニュアル) により対応している。発生件数は年間 30 数件である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・暴力・迷惑行為の発生件数の状況等は、その対応策を検討する上での有用なデータであることから、今後とも可能な範囲でその把握等に努めることが必要であるとする。
<p>(4) マナーアップキャンペーン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市交通局では、乗車マナー向上のための取り組みとして、児童や生徒などを対象としたマナーアップ教室や沿線の学生に参加を呼びかけたり、イベントとタイアップしたりしながらマナーアップキャンペーンを積極的に実施 (マナーアップ教室年間 15 回、マナーアップキャンペーン年間 80 回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他に例を見ない取り組みとして大変評価できる。