

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2020年5月1日～5月15日までにいただいたご意見にお答えさせていただきます。

受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
5/1	コロナの感染予防で時刻変更になったため、バス通勤できなくなり、5月中定期を使わないのですが、返金はできますでしょうか？	<p>いつもことでんバスをご利用いただきありがとうございます。ご不便をお掛けし、申し訳ございません。新型コロナウイルス感染拡大防止および影響に伴う需要の減少により運行回数を変更するにあたり、定期乗車券の払戻しについて、下記の通りご案内させていただきます。</p> <p>【対象者】通勤定期乗車券(普通・平日)を利用中で、今回の減便により利用が出来なくなった方※発売日が2020年4月27日以前のものに限る</p> <p>【取扱期間】2020年5月1日(金)～2020年5月10日(日)</p> <p>【払戻しの計算方法】払戻し額＝額面運賃×未使用残日数÷総日数※未使用残日数は、申出当日を含まない</p> <p>【取扱い窓口】高松駅案内所、営業時間7:30～19:00、瓦町案内所、営業時間8:00～19:00</p> <p>なお、ことでんバス本社まで、お電話いただきましたら払戻し額を計算させていただきますので、原券をご準備の上、お問い合わせくださいませ。詳しくは弊社のホームページにも掲載しておりますのでご確認いただけましたら幸いです。</p> <p>http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2020/coronavirus3/index.html</p> <p>□</p>

2020/5/2 ○:○田中(由佐線)発のバスに乗車した者です。以前にも意見を送らせて頂きましたが、○○と言う運転手だけは本当にいつも酷い態度ですね。いつも親切にアナウンスをしてくださったり、自転車が来ますので降車する際はお気をつけくださいと言声をかけてくださる運転手の方が殆どですが、この方はいつも一切アナウンスなし、定期の確認なんてしない、自分の嫌いな客は無視するのが常識なのですね。この運転手の運転するバスに乗る度に不快な思いしかした事ありません。特に会話をしたりする訳でもありません。乗車降車をするだけなのにです。冒頭の時間帯の時は定期を見せても「ありがとうございます」の一言どころか完全無視でした。これより前に乗り合わせた時も定期を見せる前に前を向いたまま「ありがとうございます」と一言だけ。確認なんてしていません。フリだけです。あまりにも毎回そんな態度を取られるので「(定期を)見てないでしょ」と思わず呟いて降車して次に乗り合わせたのがこの日でした。きっと面倒くさい嫌な客とこの運転手は思っているのでしょうか。プライベートでならまだしも、仕事中にそんな事ができる神経を疑います。完全に無視をしたのもその私の一言を覚えているからやった事なのですよ?何故こちらが遠い所まで定期を更新しにいったまでこんな思いをしなければいけないのでしょうか?何故バスの乗り降りひとつでここまで嫌な思いをしなければいけないのでしょうか?「ありがとうございます」「ありがとうございます」は接客の基本ですよ?喧嘩をふっかけられる場所なのですか?公共機関なのに??仕事があるので嫌なら利用しないと言う事はできませんし、この運転手がいる18時台のバスに乗りたくなくてもそれを逃すと1時間もまた待たなければいけません。

前回意見を書かせて頂いた後は指導をしてくださったのか、かろうじて「ありがとうございます」を言うようになっていましたが、タイミングまで教えないと駄目な運転手なのですか?なぜいつも不機嫌な態度をとられなければいけないのですか?意見を書かれた時に思い当たる人物が私だとわかったからこんな事をされるのですかね?勘違いだといいいのですが、今はコロナ対策もあり土曜日と言う事でこの日この時間帯には他に乗車していたのは1人でした。いつもなら乗車する人の前で停めるのに、少し遠めにバスを止められました。まさか自分の苦手な客だからとかでわざとズラして停めるような嫌がらせじみた事はしませんよね?確認ができるのならこの運転手の普段の運転時の勤務態度を一度カメラで確認してみてください。本当に運転手としての仕事以前の問題で酷い一言に尽きます。申し訳ありませんが、他の真面目に仕事に務めてくださっている運転手の方や琴電の方々(電車もよく利用させてもらっていますがこんな不快な思いをした事は一度もありませんでした)とあまりにも落差がありすぎて不愉快極まりないので、無理だとは思いますがこの運転手には二度と自分の乗る由佐線での運行をしてもらいたくありませんし見たくもありません。恐らくこれから指導を受けてもこの○○と言う運転手の態度が改まる事はないと今回の件で思いました。本当に酷い運転手です。

不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。
当該運転士には、ご意見を真摯に受け止め、乗務中の態度や接客姿勢など、お客様の立場に立った接客に努めるよう厳重に注意指導しました。

5/5	<p>屋島第一健康ランドの駐車場を契約している者です。本日(5月3日)の〇時前に健康ランドの契約者用に少し開けられている出入口にかなり車が出入りしにくいようにバスが停車しておりました。ほぼ出入口を塞ぐような形での停車でした。私が車を入れようとしているにも関わらず運転手はスマホをいじっており全くバスを動かしてくれる気配もなかったです。健康ランドの駐車は契約している人が多くこのように出入口を塞がれると事故も起こりかねないと思います。もう一度バスの停車位置についてご注意いただけるようお願い致します。停車していたバスのナンバーは〇〇です。</p>	<p>ご不便な思いをおかけして申し訳ございません。当日は、健康ランド様が休館しており、駐車場までの進入が困難なため、入り口のバス停で待機しておりました。一般車両の出入りに支障のない場所で停車するよう注意しておりましたが、その配慮が行き届かず誠に申し訳ございませんでした。今後、このようなことが起こらないよう周知を行っております。</p>
5/7	<p>琴電の定期を利用して、瓦町駅発→警察学校前着バスの往復利用をしています。イルカからの片道料金引き落とし額は¥140、¥130、¥110の3種類が日によって表示されます。正しい片道料金はいくらののでしょうか？</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。お申出内容につきまして回答させていただきます。瓦町⇄警察学校前までの片道運賃は260円でございます。また、引き落とし額140円、130円、110円の金額に関しましては、バスご利用時の積算利用回数(1ヶ月間)に応じた割引と、バスをご利用いただく度に100円の乗継ぎ割引が適用されております。ご利用回数が1ヶ月を過ぎますと初回からの割引となります。なお、ご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせくださいませ。ことでんバス株式会社 Tel(087)821-3033 これからもご利用くださいますよう宜しくお願い申し上げます。</p>
5/7	<p>厳しい状況の中、日夜運行くださりありがとうございます。コロナ対応ダイヤで「休日」と表記されているのは、・日曜祝日のみ・土日祝のいずれでしょうか?電車のほうは「土・日・祝」とあるので、バスは日祝だけかと思いましたが、バス停の掲示では「土日祝」になっており、とまどっています。</p>	<p>いつもことでんバスをご利用いただきありがとうございます。ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。お問い合わせいただいた新型コロナウイルス感染拡大防止のための変更ダイヤについてですが、「休日」は、土曜日・日曜日・祝日の時刻表になります。「平日」は、月曜日から金曜日の時刻表になります。詳細につきましては、弊社のホームページでご案内させていただいておりますので、ご利用の際に、ご確認いただければ大変助かります。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2020/rosen_corona/index.html 今後とも、ご利用をお待ち申し上げます。</p>

5/7	<p>先ほど〇時〇分瓦町(2)番乗り場発サンメッセ香川・川島・西植田行のバスに乗車をして、なるべく人がいない場所があるところの真ん中の窓際の座席に座っていきましてので、やっぱり新型コロナウイルス感染拡大防止対策に繋がっていて、人混みにならないように避けていきました。(バス車両ナンバー 香川200か428日野ノンステップバス)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 新型コロナウイルス対策として、運転士の健康管理、車内の換気等、感染対策を行っております。お客様に安全で快適な空間を提供できますよう取り組んでおりますので、今後ともご利用をよろしくお願いいたします。</p>
5/8	<p>10分以上前から立って待っていたにもかかわらず遅れた上に減速もせず、ブレーキを踏むこともなくそのまま通りすぎていきました、今年で2回目です。とてもいい運転士の方もいるのにどうしてこのようなことがおきるのでしょうか</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 バス停ではお客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう、再発防止に努めてまいります。</p>
5/11	<p>変更したバスの便をホームページに載せてください。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う運行本数の減便内容のご案内につきましては、弊社のホームページに掲載いたしております。よろしければ弊社のホームページをご案内いたしますので、ご確認いただけましたら幸いです。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2020/rosen_corona/index.html これからもご利用くださいますようよろしくお願い申し上げます。</p>

5/11	<p>今レインボー循環バスゆめタウン高松前で〇:〇発待ってますがなかなか来ません。20分位待ってます。時間通りに運行出来ないなら時間変更しないで下さい。大迷惑です。後マスクしてない人乗せないで下さい。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申出のショッピングレインボー循環バスは、5/2～5/31の土曜・日曜・祝日のみ新型コロナウイルス感染拡大防止のため、減便しております。ご利用の際には、ホームページをご確認いただくか ことでんバス(087-821-3033)までご連絡下さい。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2020/rosen_corona/index.html また、弊社では、新型コロナウイルス感染症対策として、次のような取り組みを行っております ・運転士にはマスク着用と、手洗い・うがい及びアルコール消毒の励行と点呼時に検温を行っております。 ・車両には吊革・手摺りなど、消毒を実施しており、全車両に消毒液を積込しております。 ・車内換気については、外気循環の作動や一部窓を開けての運行。また、車両留置時は扉や窓を開けて車内換気を行っております。 ・車内には「感染症対策へのご協力をお願いします」(咳エチケット)のポスターを掲出しております。 ・乗務員のウイルス感染を防止するために運転席の左側と後方の座席を使用禁止にしております。 引き続き、公共交通機関として感染予防対策を行ない、お客様に安心してご乗車いただけるように取り組んでまいります。</p>
5/12	<p>〇:〇頃大野-訓練学校間で歩行者、自転車がないにも関わらず、中央ラインをタイヤ2本分程度はみ出して運転されていきました。道が狭いのは分かれますが対向車が、危険なため注意喚起お願い致します。バスのナンバー香川230 あ〇〇</p>	<p>ご指摘をいただき有難う御座います。 申し出どおり鹿角線は道幅も狭い箇所が多く、障害物・歩行者・自転車・バイク等を追い越す際は安全を確保する為、中央線をはみ出す場合もあります。周りのドライバーに危険を及ぼす事が無いよう、安全運行に取り組んで参ります。</p>

<p>5/14</p>	<p>毎月、イルカBOXを見ているのですが、苦情が改善されておらず、呆れています。</p> <p>1.運転手の態度の悪さ。[発車までスマホをして積増してもらえない。] 1.運転が荒くて酔う。[レインボー〇〇] 1.お礼を言わない。無視する。[多い] お金を払っています。だから、きちんと仕事をして下さい。おねがい。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。 お客様のご意見を真摯に受け止め、安全運行とおお客様の立場に立った接客に努め、気持ちよくご乗車していただけるよう、引き続き社員一丸となって取り組んでまいります。</p>
<p>5/15</p>	<p>(1)琴電電車と琴電バスでのIruCaカード利用について伺います。琴電電車では精神障がい者への割引が行われていないと存じます。一方、琴電バスでは精神障がい者への割引が行われております。このような一方だけ障がい者割引が対応している場合は、フリーIruCaを購入し、電車利用の際はそのままタッチしての利用でバス利用の際は障がい者手帳を提示して半額処理をしていただけるのでしょうか?それとも現金での利用しかできないのでしょうか?SuicaやPASMOといったIruCaではない他ICカード乗車券をお持ちの精神障がい者への利用方法もお聞かせ下さい。ICカード乗車券が普及している時代に、障がい者に対して現金での利用を求めるのは企業努力の欠如と存じます。</p> <p>(2)精神障がい者への割引が鉄道線での導入ができない理由について、身体障がい者手帳、療育手帳と同様に精神障がい者手帳も本人顔写真の貼り付けが基本となっております。その上で、ご存じの通り政府は「三障がい一元化」および「障がい者差別解消法(禁止法)」を施行しており、障がいによる差別や区別は行わないよう事業者に協力を求めています。このような背景から障がい者割引を導入している運行事業者において、精神障がい者への割引を対応しない理由を差し支えない範囲でお聞かせ下さい。コロナウィルスによる影響もありできるだけキャッシュレスの動きが進んでおります。障がい者の利用も同様です。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。メールにてご返答のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ことடன்バスをご利用される精神障害者保健福祉手帳をお持ちのお客様は、フリーIruCaをご利用し降車される場合は、ICカードをタッチする前に乗務員にお手帳をご提示いただく事により、乗務員がIC機器の操作を行い普通運賃の半額(5円の端数は切り上げ)をICカードから引き去ります。また、SuicaやPASMOなどの全国交通系ICカードにつきましても降車時にお手帳をご提示いただきましたら、フリーIruCaと同様のお支払い方法となります。なお、ことでの電車は、都市部の一部の公営交通において障害者手帳交付者への運賃割引が実施されていることは承知しております。しかしながら、JR各社また大手民鉄各社では、障害者手帳交付者への運賃割引は行われておりません。弊社においても、地方民鉄の厳しい経営状況のなか、障害者手帳交付者への運賃割引の原資を捻出することは困難です。何卒ご理解下さい。</p>

5/15	<p>レインボー循環で新人運転手の教習を行っているバスに乗りましたが、疑問点があります。新型コロナウイルス感染防止対策のために一番前の席に座ることができないのに、新人運転手または教官が座っています。眺めがいいから座りたいのに我慢しているお客さんもいるはず。運転手が堂々と座っているのはおかしくありませんか?教官の中には一番前の席に座って教えるどころか、スマホをいじっている人もいます。ひじょうに不愉快です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。新型コロナウイルス感染防止として最前列の座席の使用は控えさせていただいております。ご意見については、安全運行をおこなって行く上でも、真摯に受け止め取り組んでまいります。</p>
------	---	---