

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2021年2月1日～2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
2/1	<p>平成31年(2019)3月2日(土)にことでんバスで全国交通系ICガード(10社)のJR四国の鉄道会社でバス利用して行く分のICOCAカードは、バス車内でも1000円単位2000円、3000円、4000円、5000円単位の5種がある分を運賃箱のカード読み取り部にチャージも入金出来ますか!</p>	<p>いつもことでんバスをご利用いただきましてありがとうございます。ICOCAカードは、ことでんバス車内でも1000円単位で、20000円まで、チャージして頂けますが、JR四国様でのICカードの取り扱いにつきましては、大変恐れ入りますが、JR四国様にお問合せくださいますようお願い申し上げます。</p>
2/2	<p>太田サンメッセ線に乗務している〇〇氏について伺います。同氏は本日利用したバスに乗務していましたが、マスクすることなく車内に乗り込み、運転席でマスクをあごにつけ、乗務中も終始マスクはあごにつけたままで口鼻は露出した状態でした。マスク着用について車内アナウンスを流しているのではないですか?田舎の路線バスで乗客も少ないからといって、御社はこのような乗務態度を黙認しているのですか?職業人として言語道断です。持病等でマスクが着用できないのであれば、乗務からはずすべきかと思えます。乗客は大変不快です。マスクの役割は自己の防衛ではなく他者への飛沫防止が主ですが、マスク無しで乗り込んできた場合、不意に咳をすることで飛沫を飛散させる可能性があります。話さないから着用不要というポリシーを持っていて、それを乗務中も譲れないのであれば、公共交通機関に従事すべきではありません。また、ルールや申し合せを守れないのは精神的に成熟できていない証左ですので、そのような人物が人命を預かる仕事に従事しているのは大変な恐怖を感じます。バスには車載カメラもあるはずですが、同路線バスに乗務の運転手も挙手挨拶時に状況を確認できるかと思えますが、田舎特有のなれ合いで黙認しているのでしょうか。御社は同業他社と比べて勤務態度に問題のある乗務員が目立ちます、当方のような意見に対し、御社はしばしば「社内教育の徹底」を謳う定型文で対応されていますが、真に実行されているか否か甚だ疑問があります。ハード面を東京並みにするのは困難であっても、ソフト面を東京並みにするのは教育次第で可能と考えます。</p>	<p>ご意見をいただきまして有難うございます。 今回のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には公共交通機関としてマスクの着用など、感染症対策に徹底するよう指導しました。</p>

<p>2/4</p>	<p>令和2年10月31日(土)瓦町から〇時〇分発レインボー通り方面に向かい、レインボー通りのハローズで降りる直前に、〇〇から「なんや」とうるさそうに言われた。病気の薬のせいやとすぐに説明したが聞き入れず。病気の薬の副作用で、四六時中口が動いて音が出ています。家族や主治医の先生や障害施設の職員の方々は理解してくれています。降りる時に、〇〇に対して障害者手帳を見せて「障害者や。謝れ」と言ったのだが、ドライブレコーダーがあるとされ謝りもせず。ドライブレコーダーがあったら何を言ってもいいのか。</p> <p>質問① これは障害者に対する人権侵害・冒とく・差別ではないのか。それと、顎にマスクをしていたのが気に入らなかったのだと思いますが、5万人の職員の中で私だけ顎にマスクをしています。それには理由があり、障害からしていない。理由は説明しても無駄だから言わない。</p> <p>質問② バスの中でマスクをしなければならないという法律の条文を述べよ。次に、運転手はバスの中でマスクを顎にして、乗客は顎にマスクをしていたら文句を言われなければならないのか。令和3年1月30日(土)〇時〇分に、ことでんバス瓦町方面行きレインボー循環バスが野田池で停車していたところ、運転手は口にマスクをせず、顎にしていた。</p> <p>質問③ 運転手だけマスクをしないでいい理由について回答してください。これらのことについて、ホームページや新聞にことでんバスからの謝罪文や回答を求める。特に、〇〇については半沢式の謝罪をしろ。ことでんバスはマスクしなくていい、ドライブレコーダーがあれば障害者に対して何を言ってもいいのか。これから、法務局、障害者団体、新聞社、SNS相談</p>	<p>ご意見については、公共交通機関として国土交通省からのガイドラインに沿って、従業員は勿論の事、お客様に対しても、マスクの着用・手洗いの励行・消毒・飛沫防止・車内換気等にご理解・ご協力をいただくよう、引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>2/8</p>	<p>チャージをお願いしたら、運転手は全く何も話さず、目を合わせることもなく、だるそうにされました。チャージは迷惑ですか?混んでいない時にお願いしたのですが。</p>	<p>この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様から頂きました貴重なご意見を真摯に受け止め、このようなことがないように再発防止に努め、安全で快適な空間を提供してまいります。今後とも、ことでんバスのご利用をお待ちしております。</p>

2/8	<p>2月5日の8時32分 高松駅発のイオン高松行きのバスに乗車したのですが、運転手さん(〇〇さんと書かれてたと思います)の対応が、すごく良かったです。安全運転で、案内も分かりやすく仰ってました。また、〇〇さんの運転するバスに乗りたいと思います。コロナ禍で大変ですが、微力ながら、ことでんを応援していきたいと思います。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。</p>
2/10	<p>信号で止まっていたのでカードでチャージしようと思い、運転士に言う「自分でせんといかん」と言われて、すごくやかましく しかられて感じが悪かった。男の人でメガネを掛けていた。大きな声でやかましくバスの中で恥ずかしい思いをした。〇時〇分のバス10分くらい遅れてきた。琴電でも他の方はいいですよ。〇〇さんはダメです。香西東町で降りた。JRの方はみんな優しいです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりや感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。</p>
2/10	<p>まちなかループバス東廻りの福岡町バス停について福岡町バス停の道沿いに居住しております、佐藤と申します。昨年の5月に、現在の場所に自宅を新築しました。バス停に関して、1点問い合わせします。家の前にあるバス停の位置を現在の場所から移動してもらうことは可能でしょうか。経緯としては、自宅を新築した際に、道路を挟んで北向いに住まれている方から、当方に、バス停の移動を働きかけてほしいとお願いされたことに始まります。当初は話半分に聞いておりましたが、その後も何度か進捗を確認されていることから、一度ご連絡させていただきました。当方としては、バス待ちの方が、日除けのためか、自宅敷地内に若干立ち入っていることがたまに見受けられる程度ですので、現在のところそこまで問題視はしておりません。バスも時々利用させてもらっております。一方で、北向いの方は、2階のベランダが道路向きであり、バスの乗客から家の中が見られることを長年不満に思っているようです。こちらは無知なため恐縮なのですが、バス停の移転に関して、そもそも近隣住民が異議を申し立て、聞き入れてもらえるものなのかどうかを含め、教えていただけますでしょうか。可能であれば、今月中に一度感触を伺えますと幸いです。お手数ですが、よろしく願いいたします。</p>	<p>先日は貴重なお時間を頂きありがとうございます。公共交通機関として、お客様の利便性を第一に考え、引き続き、安全運行と快適な空間を提供していくよう努めてまいります。</p>

2/12	兵庫町を〇:〇発の大学病院行きバスを、時間前から待っていましたが来ませんでした。位置情報で確認したら既に通過した後になってました。たまたま一本早いのに乗ろうとしたので、予定に遅れる事は今の所は大丈夫ですが…次のバスもそうで無い事を願うのみです。時間までは停車しておいて下さい!	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 今回のご意見について、GPS及び映像音声記録装置で確認しましたが、定刻にバスは運行していました。今後も発車時間及びお客様の有無を確実に確認し運行してまいります。