

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年10月1日～15日までいただいたご意見にお答えさせていただきます。

受付日	投函場所	ご意見	ことでのからの回答
2024/10/01	メール	琴平駅付近の踏切待ちでしたんですが4両全ての電車の行き先が高松築港行きで走ってきましたが、故障何かわかりますか?下り電車だったので気になりました。	ご指摘ありがとうございます。事実確認したところ、担当乗務員が琴電琴平駅に到着する前に勝手な判断で先行表示を高松築港に変更していました。当該乗務員には、定められた取扱を行うよう厳しく注意指導いたしました。あわせて、他の乗務員にも周知いたしました。今後、このようなことが無いよう基本の取扱いを徹底してまいります。
2024/10/01	メール	高松築港の2番線から電車にのつたら2番線は降車専用とか、なんとかなんとかなので、降りてと怒られた。降車専用の2番線からは乗れませんでした。わかりやすくして下さい。	ご不便なおしをおかけして申し訳ございません。高松築港駅の2番線は降車専用ホームでございます。各行先の発車番線は改札口上部の電光掲示板や、ホームへ向かう道路などに設置しております。ご不明な等ございましたら、駅係員までお尋ねください。
2024/10/02	メール	〇〇駅にて8:05分頃に1度踏切のバーが上がり、5秒ほどで下がって来ます。そんなすぐ下がるとは、こちら側は分からないので、いちいちバーを下げる必要はないと思いました。渡りきれないです。朝から駅員の方にあーみたいな反応をされてとても不快でした。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。当該駅は、踏切道の安全を確保するため、時間を置かず直ぐに遮断を開始する場合がございます。踏切道の安全対策にご理解とご協力をお願い申し上げます。なお、当該係員には、執務態度について、注意指導いたしました。今後もことでのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/02	メール	先日、〇〇駅の窓口にてIruCa通学定期券を購入しました。以前から、定期券を利用し通学していましたが、前回、定期券を継続購入しようとした際に、「継続購入は期限が切れたその次の日からの購入になります」と駅員に言われたため、こちらとしては、期間が空いている場合、新規購入になるものだという認識でした。今回は、大学の夏季休業を挟んでおり、期限が切れてから2ヶ月近く期間が空いていたため、新規購入の欄に記入して、窓口で対応してまいりました。しかし、会計の際に、駅員から定期券の予約シートの話をされたため、「今既にIruCa定期券を持っているのですが、これでは無理ですか?と尋ねたところ、駅員の方から、「定期券を既に持っているなら、これは新規ではなく継続になります」と言われ、こちらが書いた欄をべつでかなり大袈裟にバツをすといった行動が見られました。こちらが「期限が空いているのですが、大丈夫ですか?と尋ねたら、」継続です」とすぐ態度の悪い言い方をされ、非常に不快な思いをしました。加えて、期限が空いていても継続購入になるのであれば、前回更新した際にこちらがかなり煩をかけたことになり、駅員の対応に非常に疑問を持つとともに、そちら側の新規購入・継続購入の認識の違いに困惑しています。駅員の対応の改善要求と、新規購入・継続購入の定義を教えてくださいたいと思います。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。当該駅係員には執務態度について厳重に注意指導すると共に全係員に新規・継続購入の案内について再教育いたしました。なお、定期乗車券をご購入される場合の新規は、全く新たに購入すること、もう一つは期限が切れた定期乗車券と同じ区間・経路を再度購入することになります。継続購入とは、お手持ちの定期乗車券と同じ区間・経路を期限切れ翌日から再度使用するため、期限内に再度購入することとなります。ご不明な点がございましたら、ことでん運転営業所087-831-6008までお問い合わせください。
2024/10/03	メール	琴平線の午前7時29分発太田駅発瓦町駅行きの電車に乗っています。外気温が下がって空調を調整しているのは分かりますが、特に通勤時間帯は人も多く電車内はまだまだ暑い状況です。これまでどおりの空調管理をお願いしたい。特に太田駅から扇風機を止めるのはまだやめてほしい。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。当該乗務員に確認したところ、冷房機器のスイッチは適切に取り扱っており、問題ございませんでした。弊社の車両は製造から45年以上を経過しており、空調機器を更新しているものの、換気・除湿、冷房、暖房などの空気調和が自動的に調整できない空調システムとなっております。また、車内の空調管理につきましては、お客様の乗車位置・服装・体感温度等に個人差があり、季節の変わり目などには対応に苦慮しているのが現状です。引き続き、乗務員にはきめ細やかなスイッチの取扱を行うよう周知してまいります。
2024/10/04	高田	高田駅の駐車場・駐輪場ラインが消えかけてます。直してください。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。駐車場・駐輪場につきましてはアスファルト舗装も含め、劣化の激しい駐車場から順次更新をしております。ご意見は今後の計画の参考とさせていただきます。ご理解願います。
2024/10/07	メール	先程乗っていた電車に優先席の前で大人数で話をする高校生を見かけた。その高校生の周りには、なかなか電車の席に座ることができない、高齢者や、身体の不自由な方が、こ。それで話を続けて、本来、座るべき人を座らせず、妨げるような行為は、高校生といえど、香川県迷惑行為防止条例違反に該当するのではないかと、ことでんとしても何か対策ができるなら、対策を早急にしたい。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。優先席の乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や、乗務員の車内放送等でご理解とご協力をお願いしております。しかしながら、お客さまのモラル・善意に委ねざるを得ない面もあり、対応に苦慮しているのが現状です。車内放送等を通して、ご利用のお客様に引き続き、ご協力をお願いしてまいります。なお、お困りの点などございましたら、ご遠慮なく乗務員までお申し付けください。
2024/10/07	メール	綾川駅にIruCa定期券窓口希望	お問い合わせありがとうございます。IruCa定期券の取扱につきましては、駅のご利用状況を勘案して設定しております。現状は綾川駅にIruCa定期券の窓口を設置する予定はございませんが、定期券の発行や更新をご希望のお客様は、営業時間内であれば一旦出用紙と代金を預かりし、琴電琴平駅にてお手続きをした後、再度綾川駅にてお受け取りが可能です。詳しくはことでん運転営業所087-831-6008までお問い合わせください。
2024/10/07	メール	10月〇日の琴電琴平〇〇発の電車に乗車した際、発車の際に空気が抜ける音が大きく聞こえたのですが、問題はないのでしょうか?	ご意見ありがとうございます。お申し出を受け車両の臨時点検を行いましたでしたが、特に異常はございませんでした。今後も車両の安全な状態を維持できるよう点検や整備を行ってまいります。ことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2024/10/07	メール	1.そちらに〇〇という車掌がいると思うが、その車掌はラッシュの時間帯にドアが開いてすぐ発車ブザーを鳴らし、すぐ発車するという放送をして、こちらを急がせる。まだ完全に聞ききっていないにも関わらず、そういうことをするのは如何なのかと思う。そもそもドアが開いても、こちらに降りる人を持つ必要があり、すぐに乗り込めるものではない。加えて足の悪い高齢者も少数ながらおり、目が不自由な人も時々見かけがある。そういった人への配慮が欠けた行動ではないだろうか?適切な指導をお願いしたい。また今回の件とは関係ないが、その車掌は以前瓦町駅で、杖をついた人が転びそうに車両内に触ってしまったのが、「危ないから電車に触るな!と」言っていた。確かにその時電車はまだ止まっていたので危険であったことは間違いないが、そこは「大丈夫ですか?とか?ケガはないですか?とか?」と確認すべきだろうと見ていて思った。2.10月〇日午後〇時〇分の琴平行きに乗ったが、5人組が大変ではしゃいでいて不快だった。問題はその中の1人がことでんの社員だったこと、制服を着て帽子までかぶっていたので、仕事中だったのは間違いない。たとえ1人に、友人?と一緒にいて大声ではしゃぐとはどのようなことなのか?その社員に対してしっかり注意をお願いしたい。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。当該車掌にはお申し出内容を伝え、過剰なお客様の誘導等は、お客様をご不快にさせてしまう場合があるので十分に配慮すること、また、危険と認めた場合には注意喚起の後、気配りを行うよう注意指導いたしました。なお、電車内での社員は、休職中に電車のイベントに参加するたため制服を着用し乗車しております。当該社員に対し、乗車時のマナーについて厳重に注意指導いたしました。
2024/10/07	琴電琴平	横井踏切から大橋踏切までの線路に雑草が生えているので草刈りをしてください。また、この雑草はバラストのところに生えていて、バラストは本来線路に雑草が生えないくするためにあるので、可能であれば取り替えていただければありがたいです。	ご不安なおしをおかけして申し訳ございません。お申し出を受け、2024年10月10日に点検を行いました。が、列車の走行に支障はありませんでした。バラストの交換作業も計画を行い、順次行っております。草刈につきましては、外注業者に依頼を行いました。ご理解願います。
2024/10/08	メール	木太東口駅西側の踏切警報機の下すぐ元へ自転車置きかたを駐輪場へ出入りしづらいので警告表ではなく置けないようにしてください。また市道に常習的に置いてある自転車も多々ありますのでこれも警告ではなく移動してください。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け駐輪場を確認したところ、遮断機と駐輪場のフェンスの間に駐輪されていたため、所定の場所に移動するとともに当該箇所にチェーンと表記物を設置しました。今後も定期的な巡回時に点検し、適切な駐輪場の利用とマナーの向上に努めてまいります。
2024/10/08	メール	本日〇〇水田発 〇〇下車予定。途中、駅ホームで女性が転倒して軽傷。乗じた運転士が対応するも、社内連携することも無くアタフタするのみ。大事はないと伝えられた様子で遅れて発車するが「たいてい〇〇のため…」と言った車内放送もなく、遅れを取り戻すためか急発進と急停車を繰り返し、車内で転倒した客が乗客出たて悲鳴!ようやく〇〇で下車、改札にて遅延ですよね?と問うと「そうですわね」と答えるが、遅延証明書を求めると、これまたアタフタ、アタフタと探し出す。もう結構ですと言いつち、結局遅刻した。いったい全体、どんな教育をしておるのか、恥を知りなさい!今日のこの二人、厳重に注意すべし!ことでん最悪!	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。お申出の当日は、お客様が駆け込み乗車の際に転倒したため、木太東口駅を4分遅れで発車しました。その影響で前方の踏切が長時間に渡り降下したため、安全確認により踏切の手前一旦停止しております。なお、長尾線はワンマン運転のため、運転士が走行中に車内放送を行うことが出来ません。当該運転士には、運転再開時には、必ず情報提供を行うよう指導いたしました。また、遅延証明書につきましてはお客様をお待たせすることがないよう駅係員に教育いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2024/10/08	メール	ことでん長尾線を利用しています。10月〇日の長尾線〇時〇分発の便で、木太東口駅で所定の時間より大幅にしばらく停車したのち、発車後何度も急停車するようないことがありました。立っている乗客は持っ握しのようになり、皆んな驚き悲鳴も上がりました。ですが、何が起こったのか運転士さんからの説明はなく、後の便に乗った方から体調不良者が出で5分ほど電車が遅れていたと聞きました。今回だけでなく、急停車した時に何も説明がないことが多々あります。不安になりますので、都度説明して下さると安心します。よろしく願います。なお、内容ご確認いただけましたら返信は不要です。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。お申出の当日は、お客様が駆け込み乗車の際に転倒したため、木太東口駅を4分遅れで発車しました。その影響で前方の踏切が長時間に渡り降下したため、安全確認により踏切の手前一旦停止しております。なお、長尾線はワンマン運転のため、運転士が走行中に車内放送を行うことが出来ません。当該運転士には、運転再開時と停車中には、必ず情報提供を行うよう指導いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2024/10/08	メール	終電が終わった後に、琴平線の観光踏切や千日前踏切の特殊発光信号機が点滅しているところがあるが、あれは何かの故障なのか。	ご不安なおしをおかけして申し訳ございません。ご意見のありました特殊信号発光機は、夜間工事に伴う点滅であり、安全上、問題はございません。
2024/10/09	メール	新型車両導入時には、老朽化した2ドア車両よりも、車体幅が狭く乗車定員の少ない地下鉄タイプ車両の方を優先して置き換えてほしい。	ご意見ありがとうございます。新造車両については、2024年度から本格的な設計を開始するため、詳細な仕様や導入時期は決定しておりませんが、皆様に快適にご利用いただけるよう検討してまいります。引き続きことでんをご愛顧のほどお願いいたします。
2024/10/09	メール	〇〇駅において、駅員による残念な出来事がありました。この日終電で帰宅しており、ロータリー側のエスカレーターを降ろうと向かうと進入禁止のロープを貼っているのがいました。私がまだ降りれますかと伺うと、とても高圧的な眼力で睨まれ無視をされました。私が声をかけたのも悪かったと思うのですが、さすがに恐怖で震えました。交通手段なので使わざるを得ないですが、極力利用しません。	ご不快なおしをおかけし申し訳ございません。当該係員には、丁寧な説明と笑顔で対応するよう、厳重に注意指導致しました。なお、閉鎖後の通行は危険ですのでご遠慮頂けますようお願い申し上げます。今後ともことでんのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/09	メール	ある記事で見たのですが、さぬき市から大学や高校が滅り、更に志度線の利用者が滅り、志度線も乗車志度までしか行かず八重止まりになると噂されていました。これは、本当ですか?また、志度線の犬町～高松間は利用者が少なく日中では、利用者がとても少ないと思います。なので、瓦町～犬町など犬町で折り返し犬町～志度間を毎時1,2本とかにしてはどうでしょうか?また、琴電志度駅で2両編成の列車を3両停車位置に停まる位置をずらして、より列車一改札間の距離を短くしてはどうでしょうか?今の停車位置だと雨の日に屋根が全く濡れる?ATSとかの関係で難しいですか?	ご意見ありがとうございます。志度線は2023年度の収支が90百万円の赤字となっており、大変厳しい状況でございますが、志度線を対象とした企画乗車券の拡充やイベントの開催などの利用促進の取組みを今後も実施して行く他、全線のサービス投資なども検討し、3線60kmの路線網と現在の旅客サービスを今後も維持したいと考えております。なお、琴電志度駅の列車の停止位置は電車の保安装置などの設置状況を考慮して設定しており、停止位置を変更する予定はございません。ご理解ください。頂戴いたしましたご意見については、今後の旅客サービス向上の参考とさせていただきます。
2024/10/09	メール	琴電屋島駅にある保線用車両は何に使うのですか?また、いつ動いているんですか?また、琴電は新車を導入するそうですが、旧車両を解体する時は自社で解体できるのですか?また、志度線のラッピング車を見かけません。走らないのですか?	ご意見ありがとうございます。琴電屋島駅の側線には、鉄道施設の保守作業車を留置しており夜間に使用しています。また、車両更新に伴う車両の解体は、業者に依頼しています。なお、志度線のラッピング広告は、随時受け付けております。鉄道広告に関するお問い合わせは、ことでん地域開発部087-812-7292(平日 9:00～17:00)までお願いいたします。
2024/10/09	メール	ことでん高田駅の月夜パークアンドライド利用者です。いつも利用させて頂きありがとうございます。そこで、気になっている事があります。パークアンドライドの駐車場の白線が見えにくいのと、草がぼうぼうです。私の場合駐車時に草が車に当たります。白線はなかなか引き直しは難しいとは思いますが、草抜きは定期的をお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ありません。お申出を受け、2024年10月9日に駐車場内を草刈りました。なお、アスファルト舗装や白線、駐車場の案内看板など、メンテナンスが不十分な状況が続いておりご迷惑をおかけして申し訳ございません。順次計画してメンテナンスを行ってまいります。今後も高田駅P・R駐車場のご利用をよろしくお願い致します。

2024/10/09	メール	畑田駅の横の〇〇の者ですが、夏に草刈りをして頂いたが、また、伸びてきているので、もう一度お願いしたい。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。外注業者に草刈りの依頼を行いました。草刈り実施まで数日を要しますがご理解願います。
2024/10/11	メール	前回の問い合わせ「2024年4月の志度線におけるラッシュ時間帯の乗車率は5%～106%となっており125%を超える場合に3両編成での運用を検討する」に対して、それぞれの時間帯毎の乗車率の提示をホームページに記載する事を希望したところ、「7:25着135名、7:37着127名、7:49着159名、8:01着175名、8:13着174名、8:25着125名、8:37着145名、9:01着63名となっておりです。志度線2両の乗車定員が200名であることから、250名のご利用で125%の乗車率となります。」という回答。ホームページへの記載予定はないとだけで、なぜ出来ないのかは不明。この回答自体も何日何曜日のことなのか記載がないし、定員200人に対して200人以上になっている便がなく最初の回答の乗車率106%は矛盾している。更に、質問したのは125%の乗車率になったときには車内がどんな状況になると想定しているのかだったのに、人数だけを提示するという的外れではぐらかしたような誠意のない回答。現状の不快で不便な環境で、これ以上乗車率が上がるはずがない。(更に75人が乗れるほどのスペースなんてない)特に御社が乗車率を上げるために、どのような企業努力をしているのかも併せてお聞きしたい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。以前の回答につきましては2024年9月2日(月)、4日(水)、6日(金)に調査した結果です。乗車率が106%だったのは2024年4月15日(月)、17日(水)、19日(金)でございます。お申出をいただき直近のデータで回答させていただいておりましたが、ご指摘の通り調査日等がお伝えできておらず、申し訳ございません。なお、2024年10月16日(水)、17日(木)、18日(金)の調査では、乗車率は49%～105%でした。また、お問い合わせいただきました混雑率につきましては、日本民営鉄道協会のホームページに公表されています。混雑緩和を図るための都市鉄道の整備水準として、ラッシュ時の主要区間の平均混雑率を150%とすることが目標とされています。この目標は、運輸大臣(現・国土交通大臣)の諮問機関である運輸政策審議会が1992年6月19日に提出した答申第21号で掲げられました。ちなみに、平均混雑率150%とは、「肩が触れ合う程度で、新聞は楽に読める。」といったイメージであり、それぞれの混雑率の目安は次のとおりです。[100%]＝定員乗車。座席につくか、吊り革につかまるか、ドア付近の柱につかまることができる。[150%]＝肩が触れ合う程度で、新聞は楽に読めるとなっています。ご利用状況の調査は不定期に行っており、乗車率も日々変動することから今後も乗車率をホームページで公開する予定はございません。ご理解をお願いいたします。志度線の平日のコロナ禍の運行本数は上下70本の61.4%まで削減していましたが、現在は、88本77.2%まで復便し、お客様にご利用いただいております。1日平均の乗降人員は2020年度上期71.2%から2024年度上期79.2%と回復しておりますが、引き続きお客様のご利用状況を勘案し、ダイヤ設定を行ってまいりたいと考えています。今後もことでんのご利用よろしくお願ひ致します。
2024/10/15	メール	いつもことでんを利用しています。ことでんの湯元駅の自動チャージ機で、新紙幣でチャージできなかったのですが、新紙幣でもチャージできるようによろしくお願い致します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。湯元駅の自動チャージ機の紙幣対応は、現在、メーカーに発注しており、機器の更新は2024年10月28日を予定しています。お手数をおかけしますが、新紙幣でチャージされる場合には、乗務員にお申し付けください。更新完了までご不便をおかけしますが、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。
2024/10/15	メール	瓦町駅のエレベーター(1号機・2号機・3号機の全3基)を2024年度内で油圧式からロープ式へ全撤去更新してください。趣旨は現状の油圧式ですと大きな地震が発生すると、エレベーター構造物(パワーユニットの転倒・油こぼれ、かごの脱レール)の物損・損傷を引き起こす場合があり、建物の運営再開を遅らせる原因となります。また油圧で持ち上げるのは大変なので「動きが遅い」「電気代がかかる」「乗り降りのときに、しばしば段差がある」「乗り心地がよくない」と感じている方がいるので油圧式からロープ式に変更したいからです。	ご意見をいただきありがとうございます。現在のところ、エレベーターをリニューアルする計画はございません。ご意見は、今後の設備更新時の検討課題とさせていただきます。
2024/10/15	メール	9月17日InuCa BOXへの投稿の回答について。高松市中心部連続立体交差にあたって、志度線を高架化しようとなると、瓦町～今橋が急カーブの連続で高架のスロープを設けるのは不可能。じゃあ、松島二丁目まで伸ばすと、今橋の車両基地の移設が必要と言うことで、高松市・牟礼町・志度町の首長の同意をもらい、分断の免許取得。と言う経緯です。この際、連絡通路にムービングウォークを設置する意見が付加されているはさすが、設置だけして稼働させないというのは問題ないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。瓦町駅(連絡通路)のムービングウォークについては、節電を目的に運転を停止しています。ご理解ご協力のほど、何卒よろしくお願ひいたします。
2024/10/15	琴電志度	瓦町駅のトイレの便座が熱すぎます。不要なものはスイッチを切って節電してみては。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の暖房便座を確認したところ、高温に設定しておりましたので、設定を変更いたしました。引き続き適切な温度管理を行ってまいります。なお、ご利用のお客様におかれましては、未使用時はフタを閉めて節電にご協力いただけますようお願い申し上げます。
2024/10/15	一宮	お世話になっております。ことでんの特別運用をもっと増やしてほしいです。いつも安全運転ありがとうございます。期待しております。	いつもことでんをご利用いただきありがとうございます。特別運用として、2024年11月2日(土)に600形・1300形の特別運行を予定しております。当日は、車内ヘッドマークキーホルダーと運行スタッフ(レプリカ)を販売いたしますので、ぜひお買い求めください。今後も、お客様に楽しんでいただけるような特別運行ができるよう検討してまいります。
2024/10/15	瓦町	昨日の夜、ワーナーマイカルで映画を見て、沖松島から乗って長尾線に乗り換えて帰ろうと思ったら、終電無かったです。瓦町で、一晩泊まって始発で帰るはめになりました。今から仕事行きます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。電車の時刻表は、有人駅で配布しているほか、ことでんホームページに掲載しています。乗継時刻等をご確認の上、ご利用ください。ご不明な点等ございましたら、ことでん運転営業所0878316008までお問い合わせください。