

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年2月1日～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	投函場所	ご意見	ことんからの回答
2025/02/03	メール	運転手と車掌の勤務時間を短縮される予定はありますか？	ご意見ありがとうございます。現在のところ弊社では、乗務員の勤務時間を短縮する予定はございませんが、現業社員の意見も取り入れながら働きやすい職場環境を作り、安全安定輸送の確保に努めてまいります。今後とも、ことんのご利用をお願い致します。
2025/02/03	メール	次のダイヤ改正で長尾線600形の運用を、平日のみで運行し瓦町始発とするように、瓦町7時19分発を始発にする、もしくは9時1分発を瓦町止にして車両運用見直しを。	ご意見ありがとうございます。ご意見につきましては、今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。今後ともことんのご利用よろしく願いたします。
2025/02/03	メール	新型車両2000形は他形式と連結出来ないの、1300形のように長尾線に導入し小型車両を廃車にして、全車両大型化にして頂きたいと思います。	ご意見ありがとうございます。車両の更新については、2024年度から本格的な設計を開始していますが、詳細な仕様や導入時期は決定しておりません。導入後に車両の経過年数や状態等を勘案し、計画的に代替を行う予定です。引き続きことんをご愛顧のほどお願いいたします。
2025/02/03	メール	今年から専門学校に通うために琴電を利用しようと思っています。家から琴電までは原付で行こうと思っていて、家から1番行きやすい駅は岡田駅なのですが、駐輪場に屋根がなく、雨の日などは駐輪場に屋根がないとバイクや自転車は濡れて錆びたり痛んだりして不便なので、岡田駅の駐輪場に屋根の設置を検討してください。	ご意見ありがとうございます。現在のところ、岡田駅の駐輪場に屋根を設置する予定はございません。設備の新設の為に多大な費用が必要となります。ご意見は今後の設備投資の検討課題とさせていただきます。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解賜りますようお願いいたします。
2025/02/03	メール	ことんでの琴平線1203×1204編成が志度線の源平号、それが仏生山駅に〇〇は落ちていませんか？	お問い合わせありがとうございます。お申し出のお忘れ物について、ことんでの駅構内や電車内の遺失物を確認しましたが、弊社には届けられていませんでした。お忘れ物・落とし物を拾われた方が警察署に届けられる場合もありますので、そちらにもお問い合わせいただくことをおすすめします。
2025/02/03	メール	琴電志度線。発車時刻1分前に改札に到着するも電車の扉は閉まっており、ICカードを通した後も全く扉を開ける気配がない。私と別方向から来た子が、運転手が座っている方向から来たため気付いて扉を開けていたがその子がいなかったら私に気付かず発車していったと思われる。発車前に駅に到着し、運転手のミスで乗せてもえらず仕事中に遅刻したらどう責任をとっていたらいいのか時期論的に発車まで扉を閉めておくのはかまわないが、西と東どちらからも駅に入れるところで、乗務員1人で運んでいるのであれば、発車前に扉をしない。もしくは閉めるならば運転席に座りっぱなしではなく外に出て立って乗客がいらないか確かめべき。発車時刻前に改札を通過し、電車の前で乗ろうとしている乗客を扉を閉めて乗せないのは乗務員としての業務を怠っている。早急に改善してください。	ご不快なお気持ちをおかけし申し訳ございません。乗務員には車内温度保持のため、発車までの間に戸閉を行う際には必ず車外に出て、お客様の動向に細心の注意を払うよう注意喚起を行いました。今後もことんのご利用をお願いいたします。
2025/02/03	メール	3月に、香川高松旅行の時に高松築港から片原町まで往復で利用させていただきます。当日はよろしく願います。琴平電鉄線を利用する時にPASMO(全国交通系カード)で乗車してその際に障がい者割引を使いたいと思いますがPASMOで乗降した状態で障がい者割引を利用することは可能でしょうか。また、可能だった時に利用手順を教えてください。お忙しい中で申し訳ないですが、この質問にお答えいただけますようよろしくお願い致します。	お問い合わせありがとうございます。2025年3月現在、身体障害者手帳、療育手帳、被爆者手帳の交付を受けた方は割引が適用されますが、精神障害者保健福祉手帳は割引適用外です。また、PASMOでご利用される場合は、自動的に割引を受けることが出来ませんが、子供(半額運賃)の乗車券をお求め頂き、割引適用となる資格を証明する各種手帳などを所持ください。ご不明な点がございましたら、駅窓口及びことんで運転営業所(087-831-6008)にお問い合わせください。お客様の二乗車を心よりお待ちしております。
2025/02/03	電話	琴電屋島駅の駅舎を出て、西にある駐車禁止場所(駅舎とトイレの間の空きスペース)について、チェーンを張って駐車出来ないようされているみたいですが、先日、見た際はチェーンが外されていました。その場所に社用車等の出入れをよくするのであれば、チェーンの付け外しの手間を省くために、チェーンにカラビナを付けて対策してみればいかがですか。	ご提案ありがとうございます。お申し出の通り過去にはチェーンを設置していましたが、2023年1月31日からチェーンの撤去と表記物を貼付し、弊社の係員が作業する際に使用しています。
2025/02/03	滝宮	声が大きく、言い方が怖かった。	ご不安なお気持ちをおかけして申し訳ございません。社員には、お客様に対して親切な対応を心がけるよう教育しておりますが、今回のご意見を真摯に受け止め、定例のサービス教習等を通して、サービスレベル向上に取り組んでまいります。今後もことんのご利用をよろしくお願い致します。
2025/02/03	瓦町	瓦町駅のトイレもだいぶ老朽化が見られます。早いうちの改善をお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駅トイレの改修には多額の費用が必要となるため、早期の改修は困難です。ご理解下さい。なお、ご意見につきましては、大規模な改修時に検討してまいります。
2025/02/03	瓦町	瓦町駅の東側に自販機のリサイクルボックスですが、よく異物が入っているのを見かけます。西側のリサイクルボックスは置き換えられているのでそれと同じものにしてほしいです。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。自動販売機の側面に設置のリサイクルボックスは、複数の販売業者様が設置、管理しております。早期に交換することは難しいですが、次の更新時に販売業者様と協議してまいります。なお、異物の混入対策として2025年2月14日に表記物を貼付致しました。
2025/02/04	メール	2月3日の夕方、ことん志度線の屋島神社前踏切(屋島ドライブウェイ方面側)の遮断機が降りた時に光る赤灯?が片方だけ光らなくなっているのを見かけました。故障かなと思ってしまいましたが、元からだったり仕様でしたらすみません。	ご連絡ありがとうございます。直ちに当該踏切を点検し、修理致しました。この度は、お客様のお申し出により早期に対応が出来ましたことを感謝申し上げます。
2025/02/05	メール	いつも志度線を利用させていただいています。ありがとうございます。志度駅や瓦町で折り返して止まっているとき、北側のドアが全開なので、北風が吹きこんで、とても寒いです。開いているドアを減らすか、手動での開閉、エアコンの使用をご検討願えないでしょうか。よろしくお願い致します。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。以前は、車内の温度保持として各終点駅などでは、長時間の停車中にドアの手動取扱いを行っていましたが、ドアの開閉によるお客様の感染症のリスクや指詰めなどの事故の防止を目的に取り止めております。また、弊社の車両は製造から40年以上経過しており、現在設置の電熱を増備することやエアコンなどの暖房装置を設置することが出来ません。冬季の車内温度につきましては、大変多くのご意見を頂戴しており、改善に向けて今後導入する車両の仕様を検討しております。皆様に快適にご利用頂ける車両となるよう目指してまいりますので、今後ともことんのご利用をよろしくお願い致します。
2025/02/05	電話	瓦町駅のホーム天井から吊り下げている看板が、風の強い日にはよく揺れているのを見かけます。落下したら危険ですので、ワイヤーを取りつけるなど何かしら対策を立てた方が良いと思います。	ご意見ありがとうございます。瓦町駅ホームの吊り下げ看板を点検したところ、風による揺れを考慮した構造であり、強度に問題がないことを確認しました。今後も吊り下げ看板の状態を定期的に点検してまいります。駅施設の安全性や利便性に関して、ご意見、お気づきの点がございましたらお寄せ願います。
2025/02/05	瓦町	車掌の〇〇さんという方が子どもが電車に触っていたので大声で怒っていました。確かに触ったのはよくないことですが、もう少し言い方があったのでは？自分も周りの人もびびりました。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。事実関係を調査したところ、担当車掌は、瓦町駅にて子ども数名が電車の停車前に乗り込もうとして車両に触れたため、注意をしたものの、動作をやめなかったことから、危険と感じ大きな声で注意喚起を行いました。担当車掌には、事故防止のため、やむを得ず大きな声で注意喚起した場合は、その後丁寧な説明等を行うなど、他のお客様への配慮を忘れずに対応するよう指導しました。今後ともことんのご利用をよろしくお願い致します。
2025/02/06	メール	琴平線と志度線で洋式トイレが設置されている駅を教えてください。	お問い合わせありがとうございます。洋式トイレの設置駅は、次の通りです。【琴平線】高松築港駅、片原町駅、瓦町駅、栗林公園駅、三条駅、伏石駅、太田駅、仏生山駅、空港通り駅、陶駅、緑川駅、琴電琴平駅。【志度線】今橋駅・湯元駅。【長尾線】花園駅、水田駅、高田駅、学園通り駅。ことんのご利用を心よりお待ちしております。
2025/02/07	メール	いつも利用させて頂いてます。要望になるのですが、コロナ禍前までありました琴電琴平線のシンデレラ便を再運行していただくことは難しいのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。コロナ禍以降、全国的に鉄道の運転士不足が問題となっており、弊社においても運行本数を現行のダイヤ以上に増やすのは困難な状況です。深夜時間帯の増便等につきましては今後の鉄道係員の充足の状況やお客様のご利用状況等を踏まえて検討してまいります。ご理解ください。
2025/02/10	メール	関東方面から旅行で香川県に訪問する予定です。ことんで、交通系ICカードのSuicaは使えますか?教えてください。よろしくお願い致します。	お問い合わせありがとうございます。ことんでの電車でバスもSuicaがご利用いただけます。また、IruCa窓口やバス車内・コンビニ等でチャージも可能です。ご利用をお待ちしております。
2025/02/10	メール	琴平線畑田駅の券売機に1000円札が入りませんでした。(2025/02/08現在)また、他の1000円札も入れてみたのですが、同様に返されるだけでした。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。畑田駅の自動券売機は、旧千円札はご使用できますが、機器が古く新紙幣対応に更新することが出来ません。お手数をおかけいたしますが、乗車券をお求めいただけない場合は、乗務員または降車駅にて運賃の精算をお願い申し上げます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/02/10	メール	2019年(令和元年)11月3日の第18回ことん電車まつり(仏生山会場)の飲食ブースで買って食べたカレーがとても美味しかったです。ブース名は、多分クラックさんだと思います。電車のラインカラーをイメージした、レッドチキンカレー、コナツツイエローカレー、シーフードグリーンカレーという3種類のカレーでした。あくまでも要望ですが、いつかまた秋の電車まつりの飲食ブースとして出して欲しい。	ご意見ありがとうございます。お申し出の通り、2019年度に開催した第18回ことん電車まつりの飲食ブースでクラック様にお越しいただいております。いただいたご要望につきましては、今後の電車まつりの計画の際に検討させていただきます。
2025/02/10	メール	前日、長尾線を利用した際、切符を無くしてしまっ乗務員の方に再度請求されたのでお支払いしましたが、再購入した際にもらう証明書と無した切符を後日、ことんに持って行くと払い戻しをしていただく過去を思い出したので、乗務員の方に「再購入した証明書を下さい。」とお願いと発行する時間がないのか、存在を知らないのか、既に存在しないのかは分かりませんが「そんなものはありません」と言われた。後日カバンの奥から無くした切符が出てきたが、証明書がないので払い戻しにも行けなかった。過去にあった紛失の際の払い戻しのシステムは無くなったのでしょうか？	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の通り、再收受証明書を発行させていただいており、駅員や乗務員には、紛失されたお客様からの申出があれば、対応するよう指導しております。なお、紛失された乗車券を後日お持ちいただいた場合には、券面運賃から手数料(200円)を差し引いた金額を返金させていただきます。ご不明な点などございましたら、ことん運転営業所(087-831-6008)までご連絡ください。
2025/02/10	メール	岡本駅の切符購入機で1000円入れたら、そのまま出てしまっ切符が買えない。他の1000円でも試したが、新札も旧札も入らない。	ご不便をおかけし申し訳ございません。お申し出を受け、岡本駅の自動券売機を確認したところ、1,000円札がご利用いただけない状態となっております。直ちに修理を手配し2025年2月14日に完了しております。なお、岡本駅の自動券売機では旧札の使用は可能ですが、機器が古く新紙幣への更新ができません。お手数をおかけいたしますが、乗車券をお求めいただけない場合は、乗務員または降車駅にて運賃を精算していただきますようお願い申し上げます。
2025/02/10	メール	生稲踏切の遮断機ですが、1999年製造で交換期限の2024年を過ぎているのですが交換しなくても問題はないですか。	ご不安なお気持ちをおかけして申し訳ありません。生稲踏切の遮断機については、2024年度中の更新を予定しております。ことんでは遮断機や警報機等の安全施設につきましても計画的に投資や修繕を行っており、引き続き全社一丸となってハードとソフトの両面で安全安定輸送に取り組んでまいります。

2025/02/12	メール	琴電琴平駅にあるような貸し出しの傘を全駅に設置していただけますと急な雨の時に大変助かります。	ご意見ありがとうございます。過去には、全駅で傘の貸し出しを行っていましたが、線路内への投げ込みなど、運行の安全を妨げる行為などで管理が困難な状況になったことから、現在は、有人駅に限り傘の貸し出しを実施しております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
2025/02/12	メール	一宮駅の折り返し電車のりば案内について。本日、一宮駅から高松築港駅に向けて利用しました。15時37分発の電車で乗車しようとして15時30分頃に1番のりばのベンチに座っていましたが、当該電車は2番のりば?折り返しの電車でした。踏切を渡った1番のりばのスロープ入口に「次の電車は2番のりば発です」旨の看板が置かれていたようですが、気づかず1番のりばベンチまで行ってしまいました。しばらくすると琴平方面に行くと思ったその電車が慌ただしく折り返していききました。結果、15分後の電車に乗る羽目になりました。(15分ロスしたから苦言を呈しているのではなく、その時すぐさ感した意見を伝えさせていただいています。)現在の看板表示位置だと私と同じような羽目に合う利用者が出るでしょうし、そもそも改札口に表示せず、踏切の向こう側に看板表示していることは、まったく利用者目線ではありません。(踏切を渡って遮断器が降りたあと、気づいても乗車できないなどの発想はないのでしょうか?)時刻表にもその旨の記載はないし、利用者の立場に立って考えが及んでいない証だと考えます。経営状況もよくなく、疲弊しているのではしょうが、そういった細かな気遣いができず、漫然と業務をこなしてからこそ現状があるのではないのでしょうか。他の利用者が同じ思いをしないためにも検討ください。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該係員に対し、乗り場案内を徹底するよう注意指導いたしました。また、改札口を通過する前に乗り場を確認できるよう改札口横に高松築港行きの時刻表と番線案内を掲出いたしました。今後もことでのご利用よろしくお願いいたします。
2025/02/12	メール	今日〇〇駅の改札にて、おじいさんが精算で時間を要していたので、直接切符を渡す所に現金を渡しに行くと、駅員に精算所を通して下さい、それがルールです。と言われました。普通はそうするのが当たり前だと思いましたが、精算所におじいさんが5分も10分もいたら、待たされる側にも配慮はないのか?精算所が混んでいるのを察知して臨機応変に対応するのがサービスじゃないのか?琴電のサービスはその程度か?琴電は利用者を客と見てないのか?	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該係員にはお客様からの申し出内容を伝え、お客様の立場に立った臨機な対応を行うよう注意指導いたしました。今後も社員教育を継続し、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。
2025/02/12	メール	香川県高松市、長尾駅の切符売り場。そろそろ新札が通るようにして下さい。新500円も通る様にお願いします!	ご不便おかけし申し訳ございません。新500円硬貨や新紙幣の対応が可能な自動券売機の機種につきましては、2024年12月末までに全て対応しております。その他の自動券売機の機種は、導入から数年経過しており更新することが出来ません。お手数をおかけしますが、新500円硬貨や新紙幣をご利用のお客様は、駅窓口又は乗務員にお申し付けください。
2025/02/12	メール	琴平のトイレのゴミ箱や床に用がついたトイレトペーパーを捨てられていて本当に臭うし汚い!トイレにトイレトペーパーを流す習慣がない隣の国から来た人になりたくてトイレに流すように教えて下さい!	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出内容の注意文を貼付させていただきました。駅のトイレ清掃につきましては定期的に実施しておりますが、気づきの点などございましたら、駅係員にお申し付けください。今後もきめ細かな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
2025/02/12	メール	今日の朝の琴電琴平〇時42分発の電車の車掌ですが、また顔出し確認を行っていませんでした。もうこれを書いたのは4〜5回目だと思います。書かなくても自分から行動を起こしてほしいです。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、定められた基本の安全確認を確実に実施するよう注意指導いたしました。また、お申し出を踏まえ、全ての乗務員が運転作業基準を正確に理解し、確実に実践できるよう定期教習や列車添乗を通じて指導教育してまいります。
2025/02/12	メール	築港から瓦町の最終は何時?	ご意見ありがとうございます。2025年2月現在、高松築港駅から瓦町駅までの最終電車は、高松築港駅3番線23:04発の長尾行きです。ホームページや配布用の時刻表でもご確認いただけます。ご利用をお待ちしております。
2025/02/12	メール	精神障害者の割引制度に関して質問させていただきます。御社では現在、バスの運賃については精神障害者も割引の対象となっていますが、電車の運賃やグリーンInuCaについては精神障害者は対象外となっていると存じ上げております。この度、2025年4月1日より、全国のJRグループでは精神障害者割引制度の導入が公表されております。それを受け、御社では、電車やInuCaの精神障害者割引について、何かご予定やご検討されていることはございますでしょうか?お忙しいところ恐縮ですが、何卒ご検討、ご回答いただけましたら幸いです。	お問合せありがとうございます。お申し出の精神障害者割引制度については国からの要請や他の事業者の対応を踏まえ、検討を行っておりますが、現時点でお示しできる事柄はございません。ご理解ください。頂戴いたしましたご意見については参考とさせていただきます。
2025/02/13	電話	貸切列車や撮影の件で、車両基地での夜間撮影会や他社線の先行などを表示した列車の運行をしている。いろいろ調べてみたらことடன்社員の方が主催しているようだが、そこに参加するにはどうすれば良いのか。また、社員がそのようなイベントを主催するだけでなく、会社が企画するイベントとして開催すれば、多くの人が参加し会社としても利益になるのではないか。今後、新車も入るしそのようなイベントを検討してもらいたい。	ご意見ありがとうございます。貸切電車は、お客様のご要望を最大限にお応えした運行等を行っており、社員による貸切電車に関しても同様に取扱っております。貸切電車の主催者様がイベントなどを企画しており弊社からのご案内は行っておりません。なお、いただきましたご意見につきましては、今後のイベント案の参考とさせていただきます。
2025/02/13	メール	2月13日の朝7時頃。水田駅の男性用トイレ(大)が詰まっていたので、対応をお願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出を受け直ちに点検したところ、トイレトペーパーを大量に使用したことによる排水詰まりでした。2025年2月13日に詰まりを除去しております。なお、表記物を貼付し、お客様のトイレの適切なご利用方法をご案内させていただきました。また、早期の対応が必要なトイレの詰まりなど、駅施設の不具合につきましては、ことடன்運転営業所087-831-6008までご連絡ください。
2025/02/14	メール	琴電琴平からの終電を30分遅くして、折り返し高松築港23:30発仏生山行きを設定できないでしょうか。もしこれができれば、 ・徳島22:00発 うずしお32号 高松23:17着 ・山松20:36発 いしづち104号 高松22:56着 ・岡山22:12発 マリンライナー69号 高松23:10着 などの列車から琴平線への乗り換えが可能になることで、片原町〜仏生山間へ行く人にとっては終電が30分〜1時間ほど繰り下がり大変便利になります。また、マリンライナーを一本遅くすることで、東京などからの終電も40分ほど繰り下がります。ご検討お願い致します。	ご意見ありがとうございます。コロナ禍以降、全国的に鉄道の運転士不足が問題となっており、弊社においても運行本数を現行のダイヤ以上に増やすのは困難な状況です。深夜時間帯の増便等につきましては今後の鉄道係員の充足の状況やお客様のご利用状況等を踏まえて検討してまいります。ご理解ください。
2025/02/15	メール	いつも安全運行ありがとうございます。ゴールドInuCaを若者が使用しているのを見ました。不正利用ではないでしょうか。大変悲しい気持ちになりました。正しい利用がされるようになることを願っています。	ご意見いただき、誠にありがとうございます。ゴールドInuCaの適正な利用についてご懸念をおかけし、申し訳ございませんでした。太田駅に防犯カメラを設置し調査を実施しましたが、お申し出のあったゴールドInuCaの不正利用を確認することはできませんでした。方が一、不正な利用が確認された場合には、迅速かつ適切な対応を行います。今後も適正なサービス提供を心掛けて参りますので、何かご不明な点やご質問がございましたら、どうぞ遠慮なく係員またはことடன்運転営業所(087-831-6008)までご連絡ください。今後とも、ことடன்をよろしくお願い申し上げます。
2025/02/15	メール	2月〇日の〇駅からの最終便についてです。大事にはしくなくて、ここで確認致したいと思います。運転手の方ではなく、車掌さんと思われる方(最後尾にいた方)に目の前で、電車の扉を目の前で閉められたのですが…。私が乗り遅れたのなら致し方ありません。私はギリギリではありますが、到着時間前には到着しておりました。私の画像や、綾川町陶駅の監視カメラ等を見ていただけたら確認出来ると思います。電車に乗れなく、タクシーも連絡したのですが、終了したとのことで来ていただけたなく、綾川町の知人に連絡して今はそのお宅にお邪魔しております。その方に一旦はことでんに連絡しろと言われたので、とりあえずここに連絡致します。探しましたが、他に連絡先が見当たらず、急ぎますので、ご返信のほどよろしくお願いいたします。	この度は車掌の確認不足により、お客さまに多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。事実関係を確認したところ、お客さまのお申し出どおり車掌の確認不足が確認されたため、当該車掌に対して基本動作の重要性について再認識する厳重に注意指導を行いました。今後、同様の事象を発生させないよう定例教習や列車添乗等を通じて社員教育を継続してまいりますので、今後ともことでんのご利用をお願い申し上げます。