

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年4月16日～30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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ことでんからの回答                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/16 | メール  | 電車の軌道についてですが、我が家は線路の横にあるのですがレールとレールの継ぎ目がすぐ横にあるためかなりの振動が来ます、しかもレールの下の枕木が木で古いため(ここだけ何故か木)かなり通過時に沈下し衝撃音がします、コンクリート製の枕木に変えて振動、騒音を防止するよう対策して下さい。電車が通るたびに室内にまで振動、音がします。以前もお願いしたのですが調査する事もしないのですか?それが無理なら10kmほど減速して走行する様お願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。お申し出の箇所については、安全上問題ございませんが、レールを繋いでいる継目部を電車が通過する際に音が大きくなっていましたので、2025年4月24日に調整いたしました。今後も引き続き、軌道の整備に努めてまいります。                                                                                                                      |
| 2025/04/18 | メール  | 車内に熱気がこもって酷いです。行きの電車は扇風機は回っていたが、冷房が入っておらず窓も少ししか開いていない上にその開いてる窓もカーテンがされており車内に風が全然通り抜けず車内に熱気がこもって本当に暑かったです。14時ごろの帰りの電車も冷房は入っていなかったが、窓が結構開いており窓が開いている場所のカーテンもほとんどが開いていたので走行中に風が良く通り抜けてとても涼しくて快適でした。節電等で冷房を入れない・今日みたいな晴れの日 の正午前後からであれば、2両であれば前側の車両で4カ所・後ろ側の車両で4カ所程度(カーテンなし)で窓を開けて風が通り抜けるようにして欲しいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車内の空調管理は、運転室に設置の車内温度計を確認するとともにお客様の様子を伺い、適切な対応を行うよう乗務員に指示しております。弊社の電車は、車齢が古く冷暖房装置を切り替えが必要です。このため、冷暖房が併用できないことから、窓を開けて温度調整を行っており、窓を開ける際には小さなお客様の安全を目的に開放箇所にて遮光幕を使用する場合がございます。引き続き、快適な車内環境の提供に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。 |
| 2025/04/18 | メール  | 終電を12時代にして欲しい                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 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。終電の時間につきましては、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。                                                                                                           |
| 2025/04/18 | その他  | 長尾駅のトイレですが、手洗い場の石鹸が出ません。確認をお願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ご不便をおかけし申し訳ございません。お申し出を受け確認いたしましたところ、故障により液体せっけんが出ない状態だったため、容器を交換いたしました。                                                                                                                                                                             |
| 2025/04/18 | メール  | 最近のサンポート地区の賑わい推進に関心を寄せる市民です。旧城内中南側変則交差点の渋滞緩和のための試案、ことでんの連続立体交差事業計画は2023年に廃案になりました。その後、高松城堀南の車道拡張工事も終えたようですが、踏切と交差点が交わる変則交差点は依然として朝夕の渋滞が発生し、事故がいつ起きてもおかしくない状態が続いています。ことでんの線路を現在の片原町駅から北東へ延伸して海沿いを走り旧宇高国道フェリーから旧日通フェリー乗り場の湾岸部に沿って、西方面に走り旧県営棧橋あたりから地下鉄にてサンポート地下駐車場に乘入れてたらスツキリすると思います。現在サンポートの賑わいと対照的に旧岡山行フェリー船着き場あたりの空き地が有効利用されているようにみえません。また、湾岸部を埋めたことで、私有地の用地取得も比較的少なく技術的にも可能のように思います。またレグザムホール(県民ホール)前駅の新設により観客の利便性向上、香川県立ミュージアムへのアクセス向上に役立つかと思います。また、現在の高松城南堀沿いの築港線路は道路に拡張することで4車線化が可能になり、変則交差点が解消され、問題の踏切は東側に南北に移動するので、現在のような横断歩道と踏切と交差点が隣接した危険な状態も解消されるように思います。現在のことでん築港駅や線路跡は桜並木の遊歩道にしたら景観もさらによくなるかと思えます。 | ご意見ありがとうございます。ご提案いただきました本町踏切の改良につきましては、道路管理者である関係機関と連携し対策を進めております。なお、鉄道の線形変更を伴う地下化につきましては、用地の買収や大規模な工事が必要となるため、自治体との連携が不可欠であり、弊社単独での実施は困難です。現時点では具体的な計画はございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。また、サンポート地区の活性化に関しましては、公共交通機関として、今後も関係各所と連携しながら、利便性の向上に努めてまいります。  |
| 2025/04/21 | メール  | Irucaを使う場合、支払額に対して残高不足になる機会があるかと思えます。残高不足にならないように早めにチャージしながら使用する予定ですが、もしチャージを忘れて残高不足になった際に電車・バス・店舗、いずれも全国交通系ICのような「残高使い切り+不足額の現金払い」という使い方は可能なのでしょうか。(できない場合、どのような支払い方法があるのでしょうか。)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | お問い合わせありがとうございます。IruCa利用時に残高が不足している場合、電車・バスの利用では、事前に残高をご確認いただき、不足金額についてはチャージをされたうえでお支払いをお願いします。物販利用については加盟店様によって対応しておりますが、一部の加盟店では、現金を併用してお支払いできない場合がございます。今後もIruCaのご利用よろしく願いたします。                                                                   |

|            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/21 | メール | 2025/4/〇　〇時台〇〇駅、定期券窓口における、IruCa定期券のクレジットカードでのチャージについて。決済端末に「カードをタッチしてください」とメッセージが出たので、クレジットカードをタッチしたところ、決済完了音が鳴った。しかし、〇〇の窓口担当の方に「タッチ決済はできないので、ICカード差込口にカードを挿して決済してください」と言われ、もう一度決済することになった。貴社窓口のクレジット決済端末は、タッチ決済が出来ないのでタッチ決済を求めるメッセージが出るのか?ご回答をお願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                | ことでんをご利用いただき、誠にありがとうございます。また、駅係員の説明不足によりご不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。瓦町駅のクレジット端末では通常、タッチ決済もご利用いただけます。精算時にはお客様側の端末に「カードをどうぞ」と表示されます。お客様にはカードをタッチしていただきましたが、駅側の端末機に「決済完了」の表示がされず、決済が成立しない状態となりました。そのため、お客様にお声がけをし、ICカード差込口にカードを挿していただいたところ、正常に決済が完了し、ジャーナルも発行されました。ジャーナルが出ていることから、二重決済は発生しておりません。また、カードの読み取りがうまくいかない場合には、端末に差し込んでのご利用をお願いしております。今後ともことでんをよろしく願ひいたします。 |
| 2025/04/21 | メール | 電車内が暑すぎて体調不良になりそうだった。1時間以上の乗車で熱中症になり掛けていたと思う。外気温が26度あるにもかかわらず冷房がなく扇風機と窓が空いているのみだった。乗車賃を払っているのだから良いサービスを提供してほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。弊社の電車は、車齢が古く冷暖房装置の切り替えが必要です。このため、冷暖房が併用できないことから、冷房装置への切り替えまでは扇風機と窓を開けて温度調整を行っています。今季は、2025年4月24日までに冷房への切り替えを実施する予定です。ご不便をおかけいたしますが、快適な車内環境の提供に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。                                                                                                                                                              |
| 2025/04/21 | メール | 琴電さんの電車の一日乗車券はございますでしょうか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | お問い合わせいただき、ありがとうございます。ことでんでは、1日フリーきっぷをすべての有人駅およびことでんオンラインショップにて、大人 1,400円、小人 700円で発売しております。また、スマートフォンのブラウザからご購入・ご利用いただけるデジタルきっぷ「QUICK TRIP」および「RYDE PASS」は、24時間フリーきっぷ 大人 1,400円、小人 700円、48時間フリーきっぷ 大人 2,700円、小人 1,350円で発売しております。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。                                                                                   |
| 2025/04/21 | メール | はじめまして。先日、初めて四国に行き、琴電に乗りました。すれ違う電車のラッピングがいろいろおり、とても楽しめました。そこで、ラッピング電車に興味を持ち、自由研究のテーマにしたいと思いました。質問なのですが、1.琴電ではなぜ車両のデザインがいろいろあるのでしょうか。2.特に人気の車両はありますか。3.ラッピング電車のデザインは誰が考えていますか。4.ラッピング電車の導入で大変なことはありますか。お忙しい中とは思いますが、答えていただけると嬉しいです。よろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ご質問ありがとうございます。以下のとおり回答いたします。<br>1.ラッピング電車のデザインの種類が多いのは、各ラッピングがそれぞれ違う広告主様に広告を掲出して頂いているためです。<br>2.特に人気なのは、最近運行を開始いたしましたヤドンの電車です。お問合せに対応する為、ことでんHPでも運行ダイヤを一部掲載しております。<br>3.ラッピング電車のデザインは、各広告主様がデザインを作成しています。<br>4.ラッピング車両の運行頻度を上げる為、他の車両との運用面での調整が大変です。今後とも、ことでんをよろしくお願いいたします。                                                                                         |
| 2025/04/21 | メール | 通勤で長尾線を利用しています。せめて平日の朝と夜の時間帯だけでも3両編成で運行できないでしょうか。特に朝は満員状態で電車に乗っているだけで疲れます。今すぐには言いませんが、快適に乗れるように実現してほしいと思います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ご不便をおかけして申し訳ございません。長尾線の朝のラッシュ時間帯には、現有施設で可能な最大の運行本数を設定しているほか、予備車両を除いた全車両を活用した輸送力に対応しております。夜の時間帯においても概ね3か月ごとに全線でお客様のご利用状況を調査し車両運用を設定しています。なお、ご提案のありました長尾線に3両編成を導入するためには、新たな車両の導入に加え、留置設備の整備や安全保安設備の改修などで多額の費用が見込まれることから早期の対応は困難です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。                                                                                                               |
| 2025/04/21 | メール | 本日、瓦町から空港通りまで行ったのですが、急いでおりまして交通系ICカード(PASMO)の空港通り駅でのタッチを忘れてしまい、現在退場したまま、東京に戻ってきてしまいました。そこで、オペレータに電話したところ、現金書留をして360円(運賃)を送り、そのうえで確認書を送るのでそれが届いたら、近くの窓口で解除してもらって欲しい、と連絡がまいりました。他方、当方は、毎日定期券として使用しているため、可能な限り早くこのPASMOが使えるようにしたいと考えております。そこで、(1)ATMでの振込(深夜でもできるため)、(2)現金書留又はATMでの振込確認のメールでの連絡をお願いすることはできませんでしょうか?現金書留はその受付時間が、当方の仕事の時間と被ってしまう件、確認書を当方の住所に送ると、それだけでかなりの郵送時間がかかる件から、その簡易化をお願いするものでございます。貴社の社としての規則でそのどちらもしなければならぬということとかあれば、それを妨げるものではありませんが、並行して上記を行っていただければ、明日のうちには復活をすることが出来ますので、ありがたく存じます。お手間をおかけしますが、ご一考いただけますと幸いです。 | ご意見ありがとうございます。10カードをご利用のお客様で、ことでんでの入場状態のまま県外に帰られた場合、他社で10カードを使用するとエラーが表示されます。入場取消を行うには、弊社からJR西日本様に対して入場取消許可の手続きを行うか、弊社側から入場取消許可の書類をお客様に送付しますので、お客様がその書類を持参してJR西日本様の窓口で対応する必要があります。今回はお急ぎとの事なので、口座振り込みを確認次第、入場取消の書類を送付させていただきます。                                                                                                                                     |

|            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/21 | 琴電琴平 | <p>琴電琴平駅にある自販機のリサイクルボックスですが、もう何回も書いていますが、異物が減っていません。ポスターはありますが、今のやつでは効果がいまひとつです。ポスターをもう少し目立ちやすいものにしてください。または、リサイクルボックス本体を投入口が下についている新しいタイプの物に置き換えするべきだと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                | <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。販売業者に確認いたしましたところ、近日中にリサイクル品を下から投入するタイプのボックスへ交換していただけるとの回答を頂いております。お客様にはご不便をおかけいたしますが、今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。</p>                                                              |
| 2025/04/21 | 仏生山  | <p>ことでん仏生山のトイレがきたなかった</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。仏生山駅のトイレ清掃につきましては、定期的の実施し、快適にご利用いただける環境づくりに努めておりますが、今回のご指摘を受け、今一度清掃状況の確認と、よりきめ細かな対応を徹底してまいります。なお、お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。</p>                                             |
| 2025/04/21 | メール  | <p>いつもではなく、たまにですが四国を旅する時必ずことでん様を利用させていただいております。一つ提案なのですが、先日一宮駅に行った際、窓口にことちゃんの木彫りの置物が置いてあったのが気になりました。受注生産や個数限定でもいいので、グッズのひとつに入れて貰えないでしょうか?もうひとつ瓦町FLAGについてですが、他店の名前を出して申し訳ないのですが「〇〇(伏字で大丈夫です)」のような気軽にインナー等買えるお店が増えてくれたら嬉しく思います。前に行った時にインナー類全部忘れてしまい、綾川の某ショッピングモールまで足を伸ばさないといけなかったのも…。是非ともご検討のほどよろしくお願い致します。日々進化していくことでんと瓦町FLAGの益々のご発展とご活躍をお祈り申し上げます 複線化工事と新駅、新車の導入楽しみにしております。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。駅窓口に設置のことちゃんの木彫り置物については、現在のところ商品化する予定はございませんが、ご意見は今後の商品開発の参考とさせていただきます。瓦町FLAGのテナント誘致につきましては、様々な業種の企業様にお声がけをし、お買物をして頂くうえで魅力、利便性のある店舗の入居に繋がるよう交渉を行っております。瓦町FLAGのご利用をお待ちしております。</p>        |
| 2025/04/22 | メール  | <p>ことちゃんグッズに有人駅に置いてある木のことちゃんを作って欲しいです。一宮駅の一期一会ことちゃん(木製)が、すごく良かったです!</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>イルカBOXへのご意見ありがとうございます。駅窓口に設置していることちゃんの木彫りの置物については、現在商品化の予定はございませんが、今後のグッズ制作の参考とさせていただきます。今後ともことでんをよろしくお願いいたします。</p>                                                                                   |
| 2025/04/22 | メール  | <p>ことでん空港通り駅自販機回収ボックス、以前からゴミ捨てているお客様いますので自販機業者の家庭ゴミ処理費用かかり大変迷惑しています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。リサイクルボックスへの缶・ビン・ペットボトル以外のゴミ混入対策として、リサイクル品を下から投入するタイプのボックスへ交換していただくと販売業者より回答を頂いております。お客様にはご不便をおかけいたしますが、今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。</p>                                           |
| 2025/04/22 | メール  | <p>ことでん空港通り駅自販機に以前からお客様家庭ゴミ捨てています。本日家庭ゴミについてはこちら回収いたしました。駅利用マナーが悪く、自販機の回収ボックスの中に以前から 家庭ごみなど捨てている方いるので、以前は自販機業者連絡して対応してくれましたが改善には至ってなく残念です。ことでんと高松市の方で協議していただくようお願いいたします。今後は琴電の方でも回収ボックスのチェックをしていただきますようお願いいたします。</p>                                                                                                                                                            | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。リサイクルボックスへの缶・ビン・ペットボトル以外のゴミ混入対策として、リサイクル品を下から投入するタイプのボックスへ交換していただくと販売業者より回答を頂いております。お客様にはご不便をおかけいたしますが、今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。</p>                                           |
| 2025/04/22 | 滝宮   | <p>久しぶり約40～50年近く利用して無くて、駅員さんの対応が非常に悪い。特に〇〇の案内所、横柄な言葉使い！貴方は何様ですか！！</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該駅係員には接客態度について厳重に注意指導を行いました。なお、定期的の実施している教習において、言葉遣いや接客態度など、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。</p>                                                                  |
| 2025/04/22 | 電話   | <p>ことでん全線全駅のトイレを洋式化してほしい。また、照明を明るくしてほしい。洋式化はすぐには無理かもしれないが、利用者の多い駅から順に洋式化していただけるとありがたいです。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>ご意見ありがとうございます。弊社ではご利用状況を勘案し、計画的にトイレの洋式化を進めております。なお、照明の変更につきましては、今後の参考とさせていただきます。ご理解のほど、お願いいたします。</p>                                                                                                  |
| 2025/04/23 | メール  | <p>琴平線の伏石駅の南口についてですが、駐輪場から駅に渡るのに正面の柵が封鎖されており、大変不便です。めったにこないバスを気遣っての作りなのでしょうが、駅正面付近は柵で封鎖、横断歩道も作らず、みなさん回り込んで駐輪場に行くか、ほとんどの人が柵を跨いでいます。乗車客のことを全く考えていない作りで通勤客として毎日大変不便で不快です。また、駐輪場の掃除を減多にしていらないと思います。夏頃に中身がつぶれて飛び出したマックの袋が3週間は放置されたままでした。時計の落とし物をしたときにも、駅に問い合わせるありませんと言われましたが、自分で帰りに普通にホームに落ちているのを見つけました。見回りすらしなかったんだなと思いました。</p>                                                     | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。駐輪場と駅への動線のお申し出内容につきましては、関係機関にお伝えさせていただきました。駐輪場は定期的に点検清掃を行っておりますが、ご意見を受け細やかに行うよう担当係員に指導いたしました。また、落し物の対応につきましても、お客様の立場に立ち親切、丁寧に行うよう駅係員に注意指導いたしました。今後とも、ことでんのご利用をよろしくお願いいたします。</p> |

|            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/23 | メール | 4/〇に1300形のフォトランをされていたましたが、以前ここをお願いした特定の団体に対する対応はどうなったのでしょうか。ここどころ活動報告を聞いてなかったのが安心していたのですが。なお今後も同じ質問をするかもしれません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ご意見ありがとうございます。2025年4月19日に貸切電車の運行を行いました、イベント内容については、お申し込みされたお客様にお任せしております。同意見に関する意見につきまして、今後、回答を控させていただきます。なお、貸切電車については、利用するお客様の要望に可能な限り応え、運行や撮影会を行っておりますので、ご検討ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2025/04/23 | メール | <p>第4種踏切における警笛使用について、国土交通省令に基づく実施基準に従って気笛を扱っているという主旨の回答を2月6日にいただきました。おそらく、当該基準の「接近を知らせる必要があるとき」に気笛を鳴らしているということだと思いますが、誰に知らせているのでしょうか?見通しが良く、誰も居ないことが明らかな踏切に向けて、今も一部の運転士が気笛を鳴らし続けています。見通しが悪い場合であれば、見えないが居るかもしれない人に向けて接近を知らせる必要があるのは理解できますが、誰も居ないことが明らかな踏切に向けて接近を知らせる気笛を大音量で鳴らすのは、知らされる近隣住民にとって迷惑でしかありません。また、当該(国交省鉄道局長の解釈)基準においては、「踏切遮断機又は踏切警報機を設けていない踏切道であって、通行人が列車等の接近を知ることが困難であると認めるものには、適当な箇所に気笛吹鳴標識を表示すること」とも記されています。視界を遮るものがほとんど無い当該踏切のどの辺りが列車等の接近を知ることが困難なのでしょう?運輸安全委員会の報告書に貴社が実施した対策として、当該踏切における気笛吹鳴表示が記載されていますが、この対策は、後に同様の事故が起きた第4種踏切には、直前横断による列車停止事象が3件発生していたにも関わらず講じられていなかったとのこと。気笛吹鳴表示が事故防止に真に有効であると貴社が考えるなら、なぜ同等以上の事故リスクがある全ての第4種踏切に採用しなかったのでしょうか?気笛吹鳴によって事故防止を図りたいのであれば、全ての第4種踏切で、全ての便が吹鳴しないと手抜きというものです。それができないからと、事故が起こった場所に限って取り繕いの偏頗な対策をすべきではないと考えます。道交法では「法令の規定により警音器を鳴らさなければならないこととされている場合を除き、警音器を鳴らしてはならない」とされており、警笛標識区間等における見通しのきかない場所以外での警音器使用は、危険を防止するためやむを得ない場合を除き禁止されています。加えて、警笛を吹鳴すべき場所又は区間の指定について、警察庁の交通規制基準で、「非市街地の幅員の狭い道路で、交通安全上、必要な場所に限定して実施することとし、警笛による騒音の影響がある場所については、実施しないこと」とされています。路面電車にも適用される道交法の趣旨から類推しても、「市街地で警音による騒音の影響があり」、「通行人が列車等の接近を知ることが困難である」とは思えない見通しのよい踏切において、通行人が居る場合はともかく、明らかに無人の踏切であっても一律に気笛吹鳴指示をすることは不適当だと小生は考えます。新年度になり、新しい運転士が警笛を鳴らし始めたような気がします。4月〇日の午後3時頃の上り便では、中学生数人が自転車で下校している直ぐ真横(距離数mほど)で百五十mほど先の無人の踏切に向かって警笛を鳴らしていました。何が起こったのかはよくわかりませんが、中学生らはしばらくその場にとどまって、何やら悪態をついていたようにも見えたので、警笛に驚いて接触事故が何かあったのかもしれない。危険を避けるためやむを得ない場合であれば仕方ありませんが、電車の安全運行に支障がないのに警笛を鳴らしたせいで、周囲の交通事故を招いたなら本末転倒というものです。先日は、安全バーに「バーを引いて横断してください」という注意書きのフラッグが追加されました。第4種踏切の横断で最も重要なことは「バーを引くこと」ではなく、電車が接近していないか、左右の安全確認することではないのですか?同時に二つ以上のことができにくくなっている高齢者に対し、何を見るのかははっきりしない「とまれみよ」という古ぼけた表示ひとつの踏切に、バーを引く手順の注意書きをこれでもかと何か所も表示することは逆効果ではありませんか?事故防止に何が有効なのか真剣に考えていますか?ピント外れの弥縫策ではなく、当該踏切の廃止や根本的な安全機能の向上を図ってもらいたいと思います。気笛を鳴らしておいて、速度を落とさず走行する運転士が居る一方で、警笛など使用せず控えめな速度で安全重視の運転をしていると見受けられる運転士も若干ですが増えたように思います。停車駅まで218mほどしかない当該踏切を、非常ブレーキでも停止に111m要する55Km/hで走行する必要はないと思います。踏切の根本的な安全対策ができないのであれば、安全重視の運転が更に浸透するような対応を改めてお願いしたいと思います。</p> | <p>度重なるご意見を頂戴し、誠に申し訳ございません。2022年9月20日に発生いたしました大町駅～六万寺駅間の第四種踏切における踏切障害事故につきましては、歩行者が電車の接近に気づいていなかった可能性が原因の一つと考えられます。このため対策として、気笛吹鳴標識の設置や簡易遮断桿を手前に引かなければ踏切を渡れない構造への改良を実施いたしました。これらの対策の効果につきましては、今後、長期的な視点で検証を進めてまいります。ご指摘のとおり、踏切道の廃止や第一種踏切への改良が、より抜本的な対策であると認識しております。そのため、2023年度以降においては、39箇所存在していた第四種踏切のうち、5箇所を廃止し、1箇所を第一種踏切へと改良いたしました。第一種踏切への改良には多額の費用を要することから、今後も関係機関との協議を継続してまいります。なお、お申し出の踏切に関して事故発生後に実施した地域住民の皆さまとの協議においては、踏切廃止に対する反対意見が多く寄せられたほか、「警笛を鳴らすことはできないか」とのご意見もいただき、気笛吹鳴標識の設置に至った経緯がございます。今後も具体的な対策が実施されるまでの間は、警笛使用によりご不快な思いをおかけすることもあるかと存じますが、安全確保のため、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> |

|            |      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/24 | メール  | 香川大学学生です。大学の学生証にIruCaが内蔵されていて、現在使用しています。これはスクールIruCaとしての取り扱いですか?それともフリーIruCaですか?別途スクールIruCaとするための手続きは必要ですか?また学割や回数割や乗り継ぎ割は併用可能ですか? | お問い合わせありがとうございます。香川大学の学生証に搭載されているIruCaはスクールIruCaの仕様となります。別途、手続きを取っていただく必要がございません。通常のスクールIruCaと同様になりますので、回数割引や乗継割引の対象となります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2025/04/25 | メール  | GWに子供をヤドン列車に乗せてあげたいと思っています。可能であれば瓦町から下り線でヤドン列車が来る時間を教えていただけないでしょうか?よろしくお願い致します。                                                    | お問合わせありがとうございます。土・日・祝日のうどん県×ヤドン号の運行時刻につきましては、ことでんの公式ホームページにスケジュールを掲載しております。なお、平日の車両運用は、運行日の4日前を目途に設定しており、ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせいただければ、ご案内させていただきます。ご利用をお待ちしております。                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2025/04/25 | メール  | 切符を買うの忘れて、到着した駅で運転手さんに買うこと伝えたらもう一人の人にすごく面倒くさそうに、いやそうにされた。                                                                          | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗務員には、旅客の方が乗車券類を所持されていない場合には、車内または駅到着後に乗車券を発売するよう、日頃より周知を図っております。しかしながら、今回の対応においてご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。いただきましたご意見は真摯に受け止め、今後も定期的に実施している社員教育の中で、接客対応や言葉遣いなどについて改めて指導を徹底し、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。                                                                                                                                                                         |
| 2025/04/25 | 空港通り | 駅併設の御手洗、清掃なされた方がよいと思います。特に紳士用の個室トイレは何とも筆舌し難い惨状であり、衛生面にも問題有と思います。                                                                   | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅のトイレ清掃につきましては、定期的に点検と清掃を実施しています。2025年4月23日の点検時に汚れを確認したため清掃いたしました。今後もお客様が気持ちよくご利用して頂けるよう定期的に駅施設の点検清掃を行ってまいります。お気づきの点などございましたら、乗務員やことでん運転営業所087-831-6008までご連絡ください。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2025/04/28 | メール  | 新型車両に車内チャイムを追加して欲しい！                                                                                                               | ご意見ありがとうございます。新型車両にはどなたでも安心して乗り降りができるように、ドアの開閉時にチャイムが鳴る機能を設ける予定です。運行開始をどうぞご期待ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2025/04/28 | メール  | 新型車両にはLCDを追加する予定ですか?                                                                                                               | ことでんの新型車両にご関心をお寄せいただきありがとうございます。新型車両には皆様にご利用に快適にご利用いただけるよう、行先や停車駅、ドアの開く方向などを表示する、液晶式の案内表示画面を設置する予定です。運行開始をどうぞご期待ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2025/04/28 | メール  | 瓦町駅3番線上りの発車メロディーが最後まで流せないのはしょうがないが、一度聞いてみたいので公式YouTubeにフルコーラスをアップして欲しい!                                                            | ことでん公式YouTubeチャンネルをご視聴頂きありがとうございます。現在、発車メロディーをテーマにした動画は公開しておりませんので、今後の企画として検討して参ります。今後もしも視聴よろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2025/04/28 | メール  | 障がい者割引の利用について質問です。障がい者割引で普通乗車券を購入する場合、どのようにすればよいでしょうか。また、Suicaで入場し、下車駅で、割引適用で精算することは可能でしょうか。お手数をおかけしますがよろしくお願いします。                 | お問い合わせありがとうございます。障がい者割引で普通乗車券をご購入される場合は、大人の方は、駅の自動券売機にて小児運賃(こどもきっぷ)をご購入、子供の方は駅窓口および乗務員より小児の半額運賃のきっぷをお求めいただき、乗車および降車の際に各種手帳等の呈示が必要となります。<br>・身体障がい者…身体障害者手帳またはミライロID<br>・知的障がい者…療育手帳またはミライロID<br>・精神障がい者…精神障害者保健福祉手帳(旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄に第1種又は第2種の記載があり、顔写真の貼付、有効期限が切れていないもの)<br>・被爆者の方…被爆者手帳<br>なお、Suicaなどの交通系ICカードは、割引運賃の適用外となりますのでご注意ください。ことでは、障がい者の方を対象とした専用のICカード(グリーンIruCa)も発行しておりますので、あわせてご検討いただければ幸いです。ご不明な点がございましたら、運転営業所(087-831-6048)までお問い合わせください。 |

|            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/28 | メール | ことでんの駅にホームドアは設置しないのですか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。ホームドアについては、監督官庁より設置に関する要件が鉄道事業者に示されておりますが、弊社には設置要件に該当する駅は今のところ、ございません。なお、ホームドアの設置には多額の費用を要することから、整備等につきましては今後の検討課題とさせていただきます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。                                                                                                                                                                                            |
| 2025/04/28 | メール | 発車メロディーを他の駅にも追加して欲しい！                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ご意見ありがとうございます。発車メロディーの導入につきましては、沿線自治体など要望があれば検討しますが、特にそのような話はないため、現在のところ予定はございません。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2025/04/28 | メール | 私はいつもJRのICOCAを携帯しております。香川県へ3か月に1度用があり、その時は御社のIruCaも持参します。すなわち2枚のカードを「カード入れ」に入れて使用しております。本日、帰りに瓦町から高松築港駅までは「ことでん」利用、JR高松駅でマリンライナーに入ろうとしたところ、改札でストップされて入場できませんでした。駅員に聞くと全額をIruCaに吸い上げられているので、ICOCAは単なるカードのみである。「ことでんで手続きをしないと駄目だ」と言われました。マリンライナーの発車が近かったため、引き返しはしませんでした。また所有者の知らぬ間にICOCAの金額が全額吸い上げられるのは理不尽だと思います。高松へは3か月後でないと行きません。そのために私が動かねばならないのも解せません。そちらで、どうにかしてください。                                                                                              | お問い合わせありがとうございます。IruCaにはICOCAの残額を移し替える仕様はございません。またICOCAの使用について、ことでんで手続きをとる必要はございませんが、ことでんの駅で入場状態のままで未出場の場合には、他社でご利用いただけなくなります。入場状態を解除するためには、弊社のイルカ取扱窓口で入場取消の対応をしていただくか、ことでんの駅以外で入場取消を行うには、弊社と各鉄道会社間での手続が必要となりますので、次の連絡先までご連絡ください。ことでん管理本部総務部経営管理グループ087-863-7766                                                                                                     |
| 2025/04/28 | メール | 令和7年4月27日一宮から〇時〇分築港行きに乗車しました。瓦町で降りようとしたおじいさんが降りきれず手を挟んだまま、まさかの電車が発車してしまいました。電車内はブルーインパルスの日でいつもより乗客が多かったと思います。プチパニックになりました。周りの人も大声で開けてくださいと。緊急停止ボタンを押そうとしたけどなかなか押せず。おじいさんも痛い、開けてくれと叫び出し。瓦町から片原町の間でようやく電車が止まりました。電車が遅れたのはわすが五分ですがとても長く感じました。運転席のほうでドアがちゃんと締まらなかったら異常を知らせるアラームとかはないんでしょうかね。おじいさんは片原町で降りましたが築港に着いてから乗務員さんがさきほどの人はと聞いてきましたが、もう降りられましたよと答えてましたが、なんだか対応が…と思いました。おじいさんは自分のせいと周りの人に謝ってましたが、手は大丈夫だったかなと思いました。                                                   | このたびはご不安な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。今回の事象は、お客様の不注意によりドアが閉まる際に右手の甲が乗降扉に挟まれたものの、幸いにもお怪我はなかったことを確認しております。弊社の車両には、乗降扉の隙間が15～20mmを超えた場合に列車が発車できないよう制御する安全装置を備えておりますが、それ以下の隙間に挟まれた場合は、検知が難しい構造となっております。また、当該運転士はその場でお怪我の有無については確認しておりましたが、お客様の情報の聞き取りについては、次の片原町駅到着後に実施しようとしたところ、お客様がすでに降車され、そのまま立ち去られたため、確認ができませんでした。今後も安全・安定輸送の確保とサービスの向上に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 |
| 2025/04/28 | メール | 各線に乗って見て、感じた事を実直に伝えます。(琴平、長尾、志度)高齢者、障がい者用の座席指定が有りますよね、何時も思いますが、空いているのに座席指定に若者がスマホを見て座って居る。混んでいても同様、琴電にて協力要請は出来ないのでしょうか？(座席シートに1面文字入りカバーを取付け等)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ご意見ありがとうございます。2025年5月下旬から優先座席の表記物を全車両で順次、更新いたします。更新内容としては表記物のサイズを大きくするとともに、ピクトグラムを使用しインバウンド旅客や年齢、知識に関係なく、誰にでも伝わるデザインに変更いたしました。頂いたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。引き続き、ことでんのご利用よろしくお願い致します。                                                                                                                                                                                 |
| 2025/04/28 | メール | 平日毎日通勤で利用させていただいています。電車内のクーラーが効きすぎて寒いことが多々あり、体調が悪くなることがあります。今年はまだ4月ですが、クーラーがついており、夏場と同じくらいの風量でクーラーがついているように思います。クーラーが効きすぎて寒いと感じた時は車掌さんに温度を上げたり消したりしてもらえるように申し出てもいいのでしょうか？また、ことでんの車両についているクーラーは温度や風量調節は可能なのでしょうか？可能なのであれば、もう少し季節や時間帯に合わせた調節やそこまで暑くない日はそもそもクーラーをつけないといった対応をしていただきたいです。乗務員室はクーラーなどはついているのでしょうか？乗務員室と客室の体感温度が異なるのであれば、なお乗っている客がどう感じているのかは乗務員の方は感じにくくなっているのではないかと思います。これから長くことでんを使わせていただきたいので、一意見として考えていただきたいです。そして車両に乗っている乗務員の方たちに伝えていただきたいです。よろしくお願いします。 | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車内の空調管理につきましては、車内に設置している温度計の確認や乗務員が直接客室に入り体感で確認したうえで、空調スイッチの操作を行っております。車齢が古く、均一的に空調温度の細かな調整できないことと、季節の変わり目や天候の影響、お客さまの体感の違いにより、全てのお客さまにご満足いただくことが難しい状況です。今後も快適な車内環境を提供できるよう努めてまいります。電車内が暑い・寒いなどご不快な際には、乗務員までお申し付けください。                                                                                                                        |
| 2025/04/30 | メール | 4/〇の、琴平線琴平行きの〇.〇着の電車の後ろ側に(進行方向からして)のつてた乗務員の人です。はぁ？ってため息ぼいのもされましたので、直接謝って欲しいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様からのお申し出を真摯に受け止め、今後も定期的の実施している社員教習において、執務態度等のサービスレベルの向上に取り組んでまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|            |      |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025/04/30 | メール  | 公式発表を拝見しました。現行塗装でのラストランはいつになる予定でしょうか?おおよそでもわかるとありがたいです。現行塗装で単体で仏生山駅側線で一般向けの撮影会イベントやってもらえると嬉しいです。有志の貸切撮影会をやってるのを目にしますが、それに参加することはなかなか厳しいので、琴電主催でやってほしいです。 | ご意見ありがとうございます。1071×1072号の2025年7月10日に入庫予定となっております。現行塗装のイエローコーン色は、最後となりますので貸切電車等をご用命いただければ幸いです。あわせて弊社のホームページで、復刻塗装に関するお客様からイベント企画やグッズのアイデアを募集しておりますので、お願いいたします。                                                                  |
| 2025/04/30 | 仏生山  | パンジーの中の草を抜いてあげて下さい。                                                                                                                                      | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご意見を受け、2025年4月29日にご指摘いただいた箇所の清掃を実施いたしました。今後もことごとくのご利用よろしくお願いいたします。                                                                                                                                       |
| 2025/04/30 | 一宮   | 1070形は、なぜ上り側にしか連結しないのですか??いつも安全運転ありがとうございます。                                                                                                             | お問い合わせいただきありがとうございます。1070形車両は、製造から66年以上が経過しており、現行で運行している中では最も古い車両となっております。現在も、定められた基準や要件を満たし、営業車両として運用しておりますが、お客様により安全かつ快適にご利用いただけるよう単独での運用を制限しております。また、車両運用の都合により仏生山駅にて車両の切り離し作業を行うため、主に上り側の連結用として運用しております。お客様のご利用をお待ちしております。 |
| 2025/04/30 | 琴電琴平 | 塚挟踏切ですが、上り線に30km/sの速度制限がある理由を教えてください。                                                                                                                    | ご意見ありがとうございます。塚挟踏切につきましては、安全性向上の取り組みとして、踏切施設の更新・改修工事等が完了するまでの間、速度制限を実施しています。                                                                                                                                                   |
| 2025/04/30 | メール  | 途中下車が可能か否かの質問です。次回、琴電志度駅から乗車し瓦町駅で一度下車、食事をして再度瓦町駅から乗車し、琴平線の綾川駅まで帰ろうと考えています。路線をまたいでも、瓦町駅での途中下車は可能でしょうか? もちろんイルカなどICカードは使わず切符で乗車します。                        | お問い合わせありがとうございます。お申し出の琴電志度駅から綾川駅までの大人は710円、小人は360円の普通乗車券でご利用される場合は、瓦町駅で途中下車をすることが出来ます。ことごとくのご利用を心よりお待ちしております。                                                                                                                  |