

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年10月1日～15日までの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
2025/10/01	Eメール	今年10月23日瓦町FLAGは開業10周年を迎えます。電車のヘッドマークもそれに因んだ物を製作して運行して欲しいし、瓦町FLAGとことでんのコラボイベントも実地して頂きたいと存じます。同じく10周年を迎える事になる〇〇にも広告して欲しいし、瓦町FLAGでもキャッシュレス決済が使えるお店が増えれば良いなと思います。	瓦町FLAGをご利用下さいましてありがとうございます。おかげさまで2025年10月23日に開業10周年を迎えます。これを記念したヘッドマークの取付を計画しており、準備を進めております。他社とのコラボにつきましては、広告主様よりご依頼がありましたら掲出させていただきます。瓦町FLAGではキャッシュレス決済導入の店舗が増えております。今年は新しい店舗も複数開業しておりますが、引続き活性化に取り組んで参りますので、今後ともご愛顧賜りますようよろしくお願いいたします。
2025/10/01	Eメール	高松琴平電気鉄道株式会社 ご担当者様 突然のご連絡失礼いたします。〇〇の〇〇と申します。現在、〇〇株式会社様および〇〇株式会社様の公式WEBサイトに掲載する写真の撮影を弊社にておこなっております。鉄塔を主題とした写真も撮影しております。その中で、公道より撮影した添付の写真において、貴社の電車が風景の一部として写っております。当該写真は鉄塔を主題としたものであり、ことでん様の車両は副次的に写り込んでいる形となりますが、公式WEBサイトに掲載するにあたり、貴社として問題がないか念のため確認をさせていただきたく、ご連絡申し上げました。該当の写真データを添付いたしますのでご確認いただければ幸いです。差し支えがございましたら、その旨をお知らせいただけますと幸いです。お忙しいところ恐れ入りますが、ご確認のほど、よろしくお願い申し上げます。	お問い合わせありがとうございます。このたびは、他社企業様の公式WEBサイトに掲載をご検討中のお写真につきまして、お問い合わせを頂き恐れ入ります。画像データを拝見させて頂きましたが、こちらから申し上げることはございません。今後とも、よろしくお願い申し上げます。
2025/10/01	Eメール	普段、家の近くにも駅がないので電車は利用頻度少なく、初めて娘がイルカカードを作成しました。その日に電車から降りるときに紛失したと思い、駅員さんに申し出て一旦現金で電車賃は支払いました。家に帰り荷物を全部ひっくり返し探したら隙間に入り込んでいたようで、イルカカードは無事に見つかり、電話で報告しました。その際に、怒られたと感じる対応で、最寄り駅で入場取り消しの手続きをするように言われました。後日、最寄り駅に手続きに行くと、最初に申告した駅で言ってください、今回はしませんでしたとお怒りの対応だったそうです。最初の駅員さんは〇〇の方でしたが優しく対応してくれたそうです。電話対応して下さった〇〇、窓口で取消して下さった〇〇はとても怖かったようです。高校生なので自分で連絡させましたが、保護者が連絡すべきだったのでしょか?家ではカードをなくさないようにカードホルダーや財布に入れるよう対策を考えて話をしています。ご迷惑をお掛けして大変申し訳ありませんでした。余計な仕事を増やし、通常業務の妨げをしてしまい、気分を害された職員様2名の方、申し訳ありませんでした。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。イルカカードは、弊社15箇所のIruCa窓口で全てのお手続きすることが可能です。係員による誤ったご案内につきまして、お詫び申し上げます。係員には、電話を含めた対応について、丁寧な言葉づかいで接客するよう教育しておりますが、引き続き、定例で行っているサービス教習や管理者による巡視を継続し、接客態度の一層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いたします。
2025/10/01	Eメール	先日、ノーマルIruCa(IC定期付)を精算してグリーンIruCaを新規発行しましたが、グリーンIruCaには定期機能を付加できないことを後から知り、再度通常の定期を作成しました。公式サイトでグリーンIruCaのことを調べましたが「グリーンIruCaは定期不可」の一文を見つけられず、グリーンIruCaに割引なしの通勤定期機能を付与できると思い込んだまま手続きしてしまいました。対応してくれた〇〇駅の駅員さんに丁寧な説明をしていただき理解出来ました。忙しい時に時間をとってもらって申し訳なく思います。私はなるべく現場の方の負担にならないように事前にHPやパンフなどで調べるようにしているのですが、今回のことはわかりませんでした。どうか掲示・Web・窓口ポップに下記の明記をご検討ください。・グリーンIruCaには定期券機能を付加できません。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。IruCa乗車券は「IruCa」と「IruCa定期券」の2タイプを発行しております。IruCa定期券につきましては、「IruCa」と「IruCa定期券」が1枚のカードとなり、チャージしていただくことで定期区間内からの乗り越しや定期区間外から乗車していただけます。頂戴しましたご意見は今後の参考とさせていただきます。今後も発行時には係員の丁寧な説明に努めてまいります。
2025/10/01	Eメール	妊婦です。今朝、7時〇分元山発の電車に乗ったところ途中で扇風機もクーラーもついておらず、気分が悪くなり途中下車しました。優先座席が揺れる場所に設置されており、それだけでも大変な思いをしているのに、空調くらいちゃんとして欲しいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当日、運転士は冷房スイッチを投入しておりましたが、外気温が低かったため、車内のサーモスタット制御により、冷房装置は林道駅までは作動と停止を繰り返していました。冷房装置は24度になれば、可動する設定となっております。今後もきめ細やかなスイッチ操作を行い、快適な車内環境の提供に努めてまいります。
2025/10/01	片原町	長尾線の車両運用の件。1303-1304号(はなまるうどん号)、1301-1302号(お〜いお茶号)瓦町及び平木に留置。長尾線大型車両の運行をもう少し優先してもらいたい。ラッシュ時は仕方ないとして、日中は(1300形が運用されなかったので)全列車大型車の頻度を上げて欲しい。小型車を琴平線の600形や1070形みたいにラッシュ時のみに制限し運用に入れなようダイヤ改正で車両運用を見直して頂きたい。(例えば利用の少ない瓦町7時19分の上り列車を始発にする事で運用上固定化)または613-614号車を予備車にし、601-602号車を琴平線1070形みたいに増結車として転じた上で琴平線から大型車(1200か1080)を代替として転属することはできないだろうか? 貸切電車として運行する際600形は一宮〜琴電琴平間、1070型は単独で運行できない理由は何か回答を頂きたい。(仏生山で夕方運用されない1080形を長尾線に転じた方が効率化が上がると思ったんで。)(1083-1084号)(1087-1088号)(1091-1092号)この3本は夕方動かない	ご提案ありがとうございます。長尾線は、施設の都合上、瓦町駅での車両取換を実施しており、お客様のお乗換えや作業に伴う遅延でご迷惑をおかけすることから、可能な限り取換作業が発生しないよう車両を運用しております。このことから、朝のラッシュ時間帯における長尾駅発、高松築港行きの運用後に平木駅で大型車両が留置となります。琴平線車両の転属につきましてもワンマン装置等の車両の改修が必要となることから、早期の対応は困難です。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、600形は最高速度が低く、1070形車両においても製造から66年以上を経過していることから、単独での運用は行っておりません。ご理解ください。
2025/10/02	Eメール	イギリスの電車みたいに優しさがある人だけ座れる優先座席 Priority seats available only to those who are kind enough to give up their seats こんなステッカーを貼ってもらえませんか?	ご意見ありがとうございます。弊社ではポスターや車内放送等により乗車マナーの向上に取り組んでいますが、一部のお客様にご理解を頂けていなかったことから、2025年5月に優先座席のご利用方法に関する表記物を更新しました。表記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です。引き続き、乗車マナーの向上に取り組んでまいります。なお、ご提案のありました追記内容は、今後の参考とさせていただきます。
2025/10/02	Eメール	10月になってだいぶ涼くなりましたが、車内はまだまだ暑いので、朝や昼間の時間帯にクーラーじゃなくても扇風機だけでも良いのでつけてほしいです。自転車や歩いて駅まで行っているの、車内で汗ダラダラになります。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車内の温度管理は、乗務員が温度計や車内の状況を確認しながら、冷房や扇風機の機器操作を行っております。外気温が28℃を超える場合には冷房を入れるよう指導しておりますが、10月に入り寒暖差が大きく、また体感温度には個人差もあることから、電車内の空調管理には苦慮しているところです。今後も乗務員には、きめ細やかに温度を調整するよう周知してまいります。
2025/10/02	栗林公園	ことでん様。いつも安全運行をありがとうございます。欠かせない生活の足になっています。駅員様、乗務員様いつもご親切にして下さり助かります。2歳の子供が電車と踏切が好きなのですが、栗林公園駅北側すぐの踏切(桜町第二踏切というのでしょうか)で通るといつも「(非常)ボタンがない」と言います。見落としていたら申し訳ありませんが、大人の目で見ても、たしかに非常ボタンがないように見えます。これは何故なのでしょうか?ちなみに、ことでん管内に電鐘(鈴)式踏切は現存しますか?	平素よりことでんをご利用いただき、誠にありがとうございます。非常押しボタンの設置については、通行量や踏切内での立ち往生が多い等を総合的に勘案し設置の有無を判断しています。なお、電鐘(鈴)式踏切については現存しておりません。今後とも、ことでんをご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
2025/10/02	電話	ホームページの岡田駅の駅施設情報記載の岩崎タクシー岡田営業所に電話したところ、電話番号が使われていませんでした。修正していただけると助かります。	イルカBOXへご意見いただきありがとうございます。弊社HPに記載の電話番号に連絡したところ確かに回線が切れており岩崎タクシー岡田駅営業所様に連絡がつかない状況となっております。岩崎タクシー様の本社へ確認致しましたがご回答をいただけなかったためHPでの記載は削除させていただきます。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。引き続きよろしくお願い致します。
2025/10/02	仏生山	仏生山駅西口の出口付近でタバコをすっている人がいる。 タバコのにおいが駅こう内に入ってくるので注意してほしい。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 お申し出を受け、現地調査を実施いたしました。仏生山駅の西口付近のことでん施設内において喫煙は確認されませんでした。 なお、ことでん施設外での喫煙につきましては、該当箇所の施設管理者様にご相談くださいますようお願いいたします。
2025/10/02	Eメール	以前に、道路にはみ出てる草の刈り取りをお願いした者ですが、自転車とすれ違うのも、危険な状態ですので、刈り取りをお願いいたします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。沿線の草刈り作業に関しては、毎年多くのお客様よりご要望をいただいております。順次作業を進めております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、お申し出の箇所については2025年10月10日に草刈り作業を実施しました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年10月1日～15日までの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
2025/10/03	Eメール	9月13日にご意見申し上げたにもかかわらず、返事もなければイルカBOXで公表すらされていないので再度ご連絡いたします。9月13日、綾川駅から瓦町までことでんを利用しました。妊婦なので優先座席に座りましたが、挿頭丘のあたりから揺れがものすごく、お腹の子が心配になりました。電車の中で一番揺れる場所を優先座席にして、何かあったら責任取れるんですか?多額の費用がかかるからと様々な意見に回答しているようですが、観光事業等に手を出すお金があるなら本業の電車の整備をきちんとすればどうですか?揺れないように改修するには多額の費用がかかるでしょうが、優先座席を変えることはもう少し費用を抑えてできますよね?人の命を預かっているようなものなのに、他人事のようなことばかりしますね。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご意見の申出日が休日のため、受付が16日(火)となり2025年9月後半分の回答となりました。岡本駅～挿頭丘駅～畑田駅間の軌道整備につきましては、夜間作業(4日間)を実施いたしました。引き続き、軌道の保守に努めてまいります。なお、車両の優先席については全車両(80両)で場所を統一しており、優先席の位置変更については多額の費用を要するため困難です。今後、新造車両の導入へ向け、皆様が快適にご利用いただけるよう検討してまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/10/03	Eメール	一宮駅の券売機で、新千円札が使えず大変困りました。なかなか旧千円札が手に入れないので改善してください。返信不要です。	ご不便をおかけして申し訳ございません。現在のところ新500円硬貨や新紙幣対応の自動券売機は2024年12月末までに更新済みとなっています。一宮駅を含む、その他の自動券売機は、導入から年数が経過しており、更新することが出来ません。順次、本体の更新を進めてまいります。多額の費用を要するため早期対応は難しい状況です。お不便をおかけしますが、新500円硬貨や新紙幣は、駅窓口または乗務員までお申し付けいただければ、両替や乗車券を発行させていただきます。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。
2025/10/03	Eメール	高田駅の西側にある第4種踏切の遮断棒が木の枝に当たって閉まり切っていない状態の時があります。この踏切の遮断棒の塗装が手につくので塗り直して欲しいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2025年10月6日に樹木の伐採並びに遮断桿の交換を実施しました。今後も引き続き、鉄道施設の保守に努めてまいります。
2025/10/03	電話	〇:〇発の長尾行きに乗ろうとして改札を通ったところ、駅員(男性)の方から「お客さんどこ行くの!」と怒鳴るような言い方で声掛けされた。私はただ電車に乗ろうとしただけなのに、周りのお客さんが驚いて振り返るほど大きい声で言われて恥ずかしい思いをした。社員教育をしっかりとしてほしい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該駅の係員には、お客様にご不快な思いをおかけしないよう、声かけの際には適切な声量と言葉遣いに十分注意するよう指導しました。今後も定例教育の実施や管理者による巡視を継続し、接客態度のさらなる向上に努めてまいります。
2025/10/03	その他	琴電に無理をお願いするのは恐縮だが、三条駅南の東・西の通路が極めて狭隘、また側溝にグレーチング(蓋)がなく、高齢者と自転車など、また駆け込み乗車客が輻輳することがあり、改善を望みたい。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。ご提案のありました踏切の拡幅については、軌道の構造変更を伴う大幅な施設改修が必要となることから、早期の対応は困難です。また、西側の通路につきましても関係機関にお申し出の内容をお伝えさせていただきましたが、当該箇所が農道であるため、グレーチングの設置は困難であるとの回答がございました。ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/10/03	その他	通勤で毎日、琴電を利用していますが朝夕の混雑時に2枚ドアの車両の運用は、乗降に時間がかかるため避けてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。朝のラッシュ時間帯におきましては、予備車両を除く全ての車両を運用する必要がございます。2枚ドア車両を運用する際は、ご利用状況を調査して乗車数の少ない時間帯に運用しております。今後、新型車両の導入により、2枚ドアの車両は代替する計画です。ご利用のお客様にはご不便をおかけしますが、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。
2025/10/03	その他	琴電の乗客のマナーが悪いので、乗客に対する周知、啓発(車内放送、ポスター掲示等)をしていただきたい。ドア付近の乗客で、ドアが開いてもその場所から動かない人が多い。前の座席が空いても、座らない人がいる。座らないのなら横に動いて他の人に譲ってほしい。(特にリュックを背負った人が立ったままでは、通路が狭くなり移動できない。)	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ことでんでは、お客さまに駅や電車内で快適にお過ごしいただけるよう乗車マナーの向上にご協力をお願いしています。その一環として、お客さまに守っていただきたいマナーとルールを周知するため、2013年1月より「さめき弁のマナー講座」のポスターを掲出しています。あわせて、日本民営鉄道協会が作成した「駅と電車内の迷惑行為ランキング」の啓発ポスターも掲示し啓発に努めています。今後も引き続き、ポスターや車内放送など多様な媒体を活用し、乗車マナー向上に取り組んでまいります。
2025/10/03	その他	ことでんに低床電車を導入願いたい。他都市のLRTの交通環境を比較すると、施設の改修など容易でないが、松山市、熊本市などを参考にすれば実現が可能ではないかと推察する。	ご提案ありがとうございます。ことでんでは、普通鉄道を運営しており、琴平線の朝の時間帯の電車には、600名程度のお客様にご利用いただいている便がございます。ご提案のLRT(ライトレールトランジット)は、輸送力の小さな軌道系の電気鉄道であり、現在ご利用いただいているお客様を輸送できないと思われます。あわせて、LRT車両の導入、駅施設等の改修などの多額の費用が必要となることから、弊社での導入は検討しておりません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。今後も駅施設や車両のバリアフリー化の推進に取り組み、お客様のご利用環境の改善に努めてまいります。
2025/10/03	その他	JR志度駅、ことでん志度駅から利用している。周辺に立派な駐車場があるが、高料金であるからか利用客は少ない。一方、家族が駅まで送迎している車を多く見かけるので、低料金になれば、公共交通の利用者は増加するものと思われる。	ご提案ありがとうございます。駐車料金は駅周辺の状況や駐車場のご利用状況を勘案して設定させて頂いております。現在、琴電志度駅のP&R駐車場は、電車をご利用のお客様や駅周辺にお住まいのお客様にご利用頂いており、月極区画では82%の稼働状況となっています。また、一日利用300円の区画も設けており、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。
2025/10/03	高松築港	築港駅の待合のいすをなぜ、どんどん減らすのでしょうか?便数も少なくして、何のためでしょうか?JRとの接続の協議も全く行う気が互いにないですし、全てのしわ寄せは乗客に来る。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。高松築港駅の待合所のベンチは、お客様の動線に数多く設置していたため、一部を駅構内に移動させていただいております。電車をご利用される場合は、改札内のベンチをご利用ください。なお、電車の運行本数は、お客様のご利用状況を勘案し設定しており、大規模イベント等の開催時には臨時電車を運行しています。また、四国旅客鉄道株式会社様との接続につきましては、運行本数に違いがあることから、全ての便を接続することは困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。
2025/10/06	Eメール	時々ことでんを利用している者です。高松築港駅は高松市を代表するターミナル駅でありながらその見た目が非常に質素なものとなっています。現在、高松駅周辺で再開発が行われる中、高松築港駅だけが置いてけぼりを食らっているようなそんな印象を受けざるを得ません。現在の再開発に乗じて、ことでんの高松築港駅においても建て替えや新たな施設の併設などを市や県とともに検討して欲しいと考えております。ぜひご一考よろしく申し上げます。	ご意見ありがとうございます。高松築港駅については2025年2月にホームの上屋を更新し、駅舎の鉄部を塗装いたしました。引き続き、関係機関等との連携を図りながら、駅のあり方を含め、検討してまいります。
2025/10/06	Eメール	毎日電車を利用させていただいております。電車についてお伺いしたく、貴社では女性専用車両は設けておられないのでしょうか。毎朝、非常に混雑しており、不可抗力だと思うようにはしておりますが、男性に困まれ嫌な思いをすることが多々あります。もし設けられているのであれば、琴平線の上りのどの時間帯の便かご教示いただきたく、よろしくお願いいたします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の「女性専用車両」の導入につきましては、女性のお客様に安心してご利用いただける一方で、弊社の列車は2～4両編成で運行しており、専用車両を設けた場合に混雑が想定されるため、現在のところ設けておりません。なお、ことでんでは、鉄道警察隊と協力して電車内や駅構内の安全活動を強化しています。盗撮や痴漢の被害に遭われたり、見かけたら、駅係員や乗務員または警察官にお知らせください。また、緊急を要する場合には、110番通報をお願いします。
2025/10/06	高田	定期券が長尾駅で購入できたらすごくいいと思います。検討下さい。志度駅では買えるのに・・・とってしまいます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。IruCa定期券窓口は、お客様のご利用状況を勘案し設置しております。長尾駅と同様に琴電志度駅につきましてもIruCa窓口のサービスを提供させていただいております。ご不便おかけして申し訳ございませんが、お客様よりいただいたご意見につきましては、今後のIruCaサービスの参考とさせていただきます。
2025/10/08	Eメール	11月の中旬にポケモンセンターカガワがオープンするとのことだったので、香川に行こうと思っていました。ただ、今月ヤドンのフリーきっぷが売り切れてしまったと知り非常に残念です。今月のポケモンセンターカガワオープンにあわせて多くのヤドン、ポケモンファンが香川に訪れると思います。私のように観光でヤドン電車へ乗りたいと考えている人も少なくないと思います。非常に難しいかもしれませんが、再販をご検討いただけると嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。ラッピング電車運行開始に合わせて枚数限定のヤドン1日フリー切符を発売してまいりましたが、おかげさまで現在のところ、大人のきっぷが完売となっております。このご意見を踏まえて増刷について検討してまいります。今後とも、ことでんをよろしくお願い申し上げます。
2025/10/08	Eメール	1070形復刻塗装のアイデア募集が先月あり、提案しました。復刻後の1070形4連も良いかと考えましたが、これとは別のイベントでファタゴレッド4連、準急復活運行も良い企画になると思いつきました。長尾線で運用上、土日走らせている小型車両と取替し、琴平線の大型車両を使用した特別運行も実施して欲しいと思います。(土日入庫日でない場合に限る)1070形の引退は未定とされていますが、出来るだけ長く運行して頂けると有り難いです。(2028年～2029年辺り)	ご意見ありがとうございます。いただいた貴重なご意見は、今後のイベント開催時の検討課題とさせていただきます。
2025/10/08	Eメール	ことでん様。10月4日または5日ごろ、琴平線の岡田駅から瓦町駅に乗車した際に〇〇を無くしてしまいました。どなたかが届けてくださっていないかご確認をお願いしますでしょうか。	お問い合わせありがとうございます。2025年10月4日から7日までの間で確認いただきましたが、お申し出の拾得物はお預かりしておりません。なお、ことでんの施設外で紛失されていると思われますので、警察署にお問い合わせいただきますようお願いいたします。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年10月1日～15日までの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	ことでのんからの回答
2025/10/08	電話	10月〇日〇時〇分頃、琴電琴平駅に電話があり、「先ほど榎井駅で降りた際、車掌に耳元で笛を鳴らされ、睨みつけられた。客に対する態度ではない。注意しておけ」と、強い口調で苦情を受けた。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車掌は、駅からの出発時に安全確認のために警笛を鳴らしています。当該車掌にはお客様からのお申し出内容を伝え、車内およびホームでの乗降確認に加え、手笛またはホイッスルを使用する際には、ホームにいらっしゃるお客様への配慮を行うよう指導いたしました。あわせて集札の際には、笑顔で丁寧な声かけを行うよう指導いたしました。今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことでのんをご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
2025/10/10	Eメール	東京都発行の精神障害者保健福祉手帳3級(第2種割引)を所持しております。まだ時期は未定ですが、以下のルートで乗りに行こうと思っています。(1)琴電志度→瓦町乗り継ぎで一宮(2)一宮から琴電琴平(3)琴電琴平から瓦町(4)瓦町から長尾(5)長尾から高松築港。このルートで乗車する場合なのですが、障害者割引は適用されますでしょうか?また、IruCa以外のICカード(ICOCA、Suica、PASMOなど)で障害者割引は適用されますでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。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)を所持されているお客様は、障がい者割引でご利用いただけますが、IruCa以外の交通系ICカードは、割引運賃の適用外となります。ご乗車の際に大人の方は自動券売機にて小児運賃(こどもきっぷ)をご購入、小人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精神障害者保健福祉手帳をご呈示ください。なお、ことでのんでは各種の手帳の交付を受けた方を対象とした大人専用のICカード(グリーンIruCa)を発行しております。ご不明な点がございましたら、運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせください。
2025/10/10	電話	先日、自転車草が草を避けようとして、ふらついて車両と接触しかけました。早急に対応お願いします。出来ないのであれば、高松市の道路管理課と交渉しますので、ご回答を至急お願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の場所について2025年10月10日に草刈りを実施いたしました。あわせて関係機関と情報を共有させていただきました。
2025/10/10	仏生山	改札から上りホームへ行く通路と線路脇の枯草を除いてもらえば、気持ちいい朝に成ると思います。	ご意見ありがとうございます。お申し出を受け、2025年10月15日に枯草の除去作業を実施いたしました。今後とも快適にご利用いただけるよう、環境整備に努めてまいります。
2025/10/10	高松築港	高松築港駅。座って休憩できるイスが足りません。もう少しお年寄とか疲れている人のことも考えて欲しい。売上げだけを目指しては時代遅れだと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。高松築港駅の待合所のベンチは、お客様の動線に数多く設置していたため、一部を駅構内に移動させていただいております。電車をご利用される場合は、改札内のベンチをご利用ください。引き続きことでのんのご利用をよろしくお願いいたします。
2025/10/13	三条	・チャージ機を設置してほしい。 ・午後5:19瓦町発下りの車両を4両に戻してほしい すぐくゆれて、手すりがない所だと困る。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、定期的にご利用状況を調査しており、乗車率125%以上を目安に増結対応を行っております。お申し出の時間帯の電車について、2025年10月8日から10日の3日間で調査したところ、乗車率は100%未満でした。引き続き、利用状況を確認しながら、お客様のご利用状況に合わせた車両運用の設定に努めてまいります。IruCaのチャージ機の増設については、現時点では計画しておりません。無人駅からご乗車された際のIruCaのチャージは、乗務員にお申し付けください。また、弊社では電車の動揺検査や線路の巡視を実施し、揺れの大きい箇所を優先的に整正しております。今後も引き続き、レールの重軌条化、まくら木の更新、道床の交換などを計画的に進め、施設の改善に努めてまいります。今後ともことでのんをご利用いただきますようお願い申し上げます。
2025/10/14	湯元	・おつりに新500円が出るがつかえない。 ・パークアンドライドを使いたかったが、休日でTELがつかならず(休みのアナウンス)、駅も無人でつかえない。改善すれば利用はのびる。	ご不便をおかけし申し訳ございません。お申し出を受け、湯元駅の自動券売機を確認したところ、500円硬貨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10月17日に復旧いたしました。また、パークアンドライドに関するお問い合わせにつきましては、休日はことでのん運転営業所(087-831-6008)までご連絡ください。今後ともことでのんをご利用くださいますようお願いいたします。
2025/10/14	瓦町	長尾線の大型車両点検及び整備が最近大いに多すぎる。1251-1252号車が運用を外したので、琴平線の1211-1212号車と入れ替えたのだろうか? その琴平線の車両が予備車とするのでは、小型タイプの車両を運用する事になるが、ラッシュ時の混雑をどうにかできないのか!? 来年から2000形が導入されるらしいが、18m級の大型車両でまちがいないだろうか? 路線別カラーでなく、青と基調とした塗装にしているのは、他の車両が点検や修理等で運用外した時、他路線で運行できるようにするためなのか? この車両の導入は老朽化が発生している琴平線の車両と話題となっているが、長尾線の乗客を(多数)真摯に受けとめた上で、車両導入をしてもらいたい。(小型タイプの朝の利用状況を調査(瓦町発着8:43+8:55)してもらいたい) 朝運用している600形を2000形に代替させ、大型車のまま運行できるように、早期実現させてほしい。特に瓦町8:42着は利用客が多いのに小型車両で運行されるケースが大きいので、もう少し長尾線の大型車を運用頻度を増やして上げて欲しい!! 長尾線の600形を運用減らして制限してもらいたい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。1251×1252号車は、ラッピング作業のため琴平線の1211×1212号車を長尾線の予備車で使用していました。長尾線の朝の時間帯に使用する8編成のうち、ご利用の少ない時間帯に(瓦町駅8:42着・8:55着)に小型車両を運用しました。お申し出の通り、新造車両(2000形)は18mの大型車両となっています。また、車両の外装デザインにつきましては、穏やかな瀬戸内海、手を延ばせば届きそうな澄んだ空など、讃岐路の代表的な色であり、ことでのんのコーポレートカラーである「青」を基調とし、「讃岐路の未来を創る新世代の電車」にふさわしい青い電車をコンセプトとしてデザインしております。新造車両の導入線区は、製造年数や車両の状態等を勘案し、代替を検討しています。各線の平均車齢は、琴平線59年、長尾線51年、志度線52年となっており、長尾線への優先導入のご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。平日の朝ラッシュ帯における長尾線の大型車両の運用は最大限に設定して運用しています。ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/10/14	その他	・運転士〇〇及び車掌?が当該お客様の申し出を受け、騒がしい学生を注意してくれた。〇〇運転士は〇〇にも居ない四国No1の運転士だと思います。 ・瓦町駅で下車した〇〇らしき男性が女子高生の前に立ちばかり及び、つきまとい行為をしていたので、社内巡視を強化して頂きたい。 ・17レ築港～瓦町か瓦町～か不明ですが車掌〇〇の放送が聞き取りにくかった。	運転士に対して温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。当該運転士に伝えたと、大変励みになると喜んでおりました。今後も引き続き、お客様目線でのサービス向上に努めてまいります。ことでのんでは鉄道警察隊と連携し、電車内での付きまといなどの迷惑行為につきまして電車内や駅構内における安全対策を強化しております。盗撮や痴漢などの被害に遭われた場合、あるいはそのような行為を目撃された場合は、駅係員、乗務員、または警察官までお知らせください。また、緊急を要する場合は、速やかに110番通報をお願いいたします。当該車掌には、マイク放送の際に音量や発声に十分注意を払い、お客様にとって聞き取りやすい放送を行うよう、注意指導いたしました。今後も琴電のご利用をよろしくお願いいたします。
2025/10/14	電話	〇〇の駅の裏に住んでいる者です。駅のスピーカーから流れる香川労働局などの宣伝の放送の音量がものすごく大きく、朝から晩まで5分くらいの間隔で繰り返されていて、うるさくて困っています。昼間駅には放送に関係のある人がいなさそうなのに、こんなに流さなければいけないのでしょうか。流すにしても、ホームにいる人だけに聞こえる程度にできないでしょうか。窓を開ける季節になり、たまらなくなって電話させていただきました。一度駅に聞きに来ていただければわかります。せめて土日祝日だけでも放送をやめて、静かに過ごせるようにしてください。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。お申し出を受け、林道駅のスピーカの音量調整及び放送時間帯の変更をいたしました。なお、今後の告知主からのご依頼等により、対応いたしかねる場合もございます。ご了承ください。ご理解いただきますようお願い申し上げます。
2025/10/14	Eメール	IC機械のエラーの音がピーっていう少し長めの音なので高い音が聞こえにくい高齢者がカードのエラーだと分かりにくいと思います。さきほどもあったんですけど無人駅で降りた人(高齢者)が乗務員さんにカードを持っているのを見せていたので電車はそのまま発車して行きました。その後、高齢者がカードを機械にタッチしましたがピーーっとエラー音が出ていましたが、案の定その方はエラー後も気づかずに素通りしてたので「次使う時はエラーが出てなので乗務員か駅員に申し出て下さい」と一言伝えました。昔のタイプの機械は上に赤いランプが点灯してたので乗務員さんからも分かりやすい感じでしたが今の機械は画面を見ないと音だけじゃ分かりにくい気がします。機械のエラーの音をピーーからJRのようなピンポンに変更して「残高不足です」「入場履歴がありません」「係員にお見せ下さい」的なアナウンスは流すことは厳しいのでしょうか?	ご不便とおかけして申し訳ございません。お申し出の簡易改札機は2018年に機器の更新時より使用しております。簡易改札機の仕様については開発メーカーの標準的な仕様を採用しており、お申し出の仕様の変更は困難です。ご理解ください。なお、お申し出については、今後の機器更新時の参考とさせていただきます。
2025/10/14	Eメール	高松築港駅の端の方で電車を待っていると、自動放送の音が小さくて聞こえにくい。スピーカーを増やして端の方まで聞こえるようにしてほしい。	平素よりことでのんをご利用いただき誠にありがとうございます。高松築港駅の放送装置については老朽化により機能性向上が難しいため、2026年度に更新を計画しています。ご不便おかけして申し訳ございませんが、何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。
2025/10/14	Eメール	現在ホームページは閉じていますが、20年ほど前にホームページに掲載していた写真が無断で使用されている。	不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。画像の使用に至る経緯について判明には至りませんでした。ご指摘を頂きました画像につきましては、2025年10月14日に削除させて頂きました。このたびは、ご理解ご協力を賜りこころより御礼申し上げます。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年10月1日～15日までの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
2025/10/14	Eメール	第4種踏切の安全運行について、仲代第1踏切は見通しが良く、付近に人影がないにも関わらず、依然として一部の運転士が貴社指示に従い早朝から深夜まで警笛を鳴らし続けています。一方、近隣の仲代第2踏切(これも第4種)では、上り方向すぐ真横の軌道敷に子供や小柄な人ならすっぽり隠れるような灌木が茂り、横断者、運転士双方の視界を妨げていると思いますが、ずっと放置されています。見通しがよく安全運行に支障がないのが明らかな場合にも一律に気笛吹鳴する一方、踏切の安全を確認できなくしている灌木を漫然と放置している貴社の対応は、真に安全運行をしようと思っているのか甚だ疑問に思います。軌道敷にあるのだから、即刻伐採すべきではないですか。また、前回、「遮断バーを引いて渡る」という注意書きを増やすのではなく、電車が接近していないかよく確認するよう注意喚起すべきではないかと意見具申しましたが、何も改善されていません。「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改良」したのは結構ですが、「バーを引いて渡る」ということに気を取られかねないような注意書きを3か所に増やすことが、踏切の安全にどうつながるのでしょうか、わからないので教えてください。「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」であるのなら、バーを引くことに必要以上に注意を向けさせるのではなく、左右から電車が接近していないかに9割とか10割の注意を向けさせないといけないのではないのでしょうか。電車接近注意や左右確認励行のわかりやすいイラストを使うとか、書くのなら、「とまれみよ!!」ではなく、「電車を待てないか、左右見よ」など具体的に書くべきでしょう。それと、バーを引くことを強調することで、バーを引いて踏切に入った認知症のお年寄りが、出口で同じようにバーを引いて出ようとして出られないのでパニックを起こすようなリスクはないのでしょうか?そんなことはないと思うなら、認知症の専門医に確認してみたいと思います。先生は「そんなリスクは絶対にない」とはおそらく言わないと思います。5月の貴社回答で、「地域住民との協議において、『警笛を鳴らすことはできないか』との意見もいただき、気笛吹鳴標識の設置に至った」とのことでしたが、そんな一時の思い付きのような提案が採用できるのであれば、屋内でも100dB以上を計測する警音に何年も悩まされている地域住民の切実な申し出にも、真摯に耳を傾けてもらいたいと思います。気笛吹鳴が安全運行に貢献しているのであればまだしも、気笛吹鳴時に当該踏切付近に人影があった場面に遭遇したことはなく、まず無駄打ちでしかありませんし、安全運行にとって逆効果ではないかとも考えます。貴社の運転士は、33か所残っている第4種踏切に差し掛かる際は、踏切付近の動静に万全の注意を払い、少しでも危険を感じれば、ブレーキや警笛を反射的に操作して事故防止に努めていると思いますが、仲代第一踏切では危険を感じなくても気笛吹鳴するのは、踏切付近の動静把握に本来払わなければならない注意力の一部を気笛吹鳴に割かせることになるのではないのですか?ほとんどの運転士は、危険かどうかによって反射的に気笛吹鳴するというシンプルな運転操作が安全運行につながると考え、結果的k才樟`猶討・覆てI0擇妨・辰撞づ・疚弔鬚靴覆い里任呂覆い任靴踏△・4月21日15時頃の上り便の気笛吹鳴によって中学生の自転車に接触事故でもあったのではないかと前回伝えましたが、事故などなかったのか、レコーダーの映像は確認してもらえたのでしょうか。事故防止に必要な気笛は躊躇なく吹鳴すべきですが、安全運行に支障がない場合の気笛吹鳴は止めて欲しいこと改めてお願いします。最低限、危険でないのに、強く長い威嚇するかのような鳴らし方をするのは止めるよう指導してください。	ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。第四種踏切道では汽笛を吹鳴し、踏切事故の防止に努めています。なお、運転士には安全運行に支障がない場合には汽笛の吹鳴を最小限に抑えるよう周知いたしました。また、踏切道の表記物についてはご意見を参考に横断される方に分かりやすい文言等を検討してまいります。仲代第二踏切付近の灌木については2025年10月15日に伐採を行いました。今後も安全運行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。
2025/10/14	Eメール	私は本日、2025年10月12日午前9時頃、高松バスに乗り、瓦町駅から長尾線・元山駅まで乗り、タクシーにて、下田井町のアル場所に向かいました。私は、障がい者手帳1級所持者です。イルカ・カードも障がい者対応です。(1)高松バス運転手の背面頭上の、運転者名・記載欄が、無記名で車内のバス乗客に、知らせる義務を怠っていると思いました。(2)同じバス運転手が、シートベルトのロックを外し、運転中ずっと、ダランとぶら下げている事に気づきました。◎そして、この時、たまたまそうだった訳でなく、常に常態化していると感じました。(3)瓦町から電車で、長尾線元山駅に向かって、行こうとすると、改札が無効で入れず、駅員A氏に、切符の購入を求められました。普段、現金を持ち合わせず、駅員A氏及びB氏に懇願しましたが認められず、お守りと携帯する千円札で、切符を購入し、元山駅に向かいました。◎高松バスは、普通にイルカ・カードを使えたのに琴電はNGなのは、琴電側の都合であり、理不尽であり、利用者には不便である。右手右脚にマヒが有り、明かに身体障がい者である者のイルカ・カードの有効期限切れは、1～2回程度、見逃す寛容な態度が、一切見られず、高松バス運転手の運転規程違反を利用者が見逃す事は、妥当な行動であるのか?否か?経営陣のご意見を伺いたいと思いました。ご判断、よろしく願います。	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。この度は、ご不安かつ、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご指摘を真摯に受け止め、シートベルト着用など、バス乗務員への安全管理を徹底してまいります。なお、ご指摘のバス車内に掲出していた氏名札につきましては、2023年8月1日の道路運送法の改正により、タクシーやバスの運転士氏名の掲示義務が廃止されたことから、弊社においても2023年8月23日より氏名札の掲出を廃止しています。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、フリーイルカを除く、イルカカードは更新期限がございます。期限の切れた状態では、電車をご利用いただくことが出来ず更新または乗車券をお求めいただく必要がございます。なお、ことでんバスでは期限が切れたカードでも一時的にご利用いただける仕様となっておりますが、速やかにイルカ取扱窓口で更新手続きをお願いいたします。今後もお客様に分かりやすいご案内とサービス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。
2025/10/14	Eメール	券売機の調子が悪く切符が買えなくて、その場にいた駅員も試したが買えずピンクの紙を渡される。その時に切符が欲しい旨を話したが、その駅員は「車掌さんに渡してもらえると切符買えるので大丈夫」と言うのでそのまま電車に乗車。目的の駅に着き車掌にピンクの紙を渡すが切符は発行できないと言われる。「切符が欲しいなら券売機で買ってくれ」と怒り気味で言われる。駅員と車掌の意見の食い違いがある点、車掌の態度が酷い点を直して欲しい。電車の発車時間等決まっているのは分かるが言い方などがあると思います。区間の金額は一緒でも買う場所によって切符に記載されている駅名は違うのでそれでも大丈夫なのか確認しただけなのに怒り気味に言われると不愉快です。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。琴平線では改札口でお渡しするピンク色の「無札証」を車掌にご提示いただき、車内で普通乗車券をお買い求めいただけます。長尾線・志度線につきましてはワンマン運転のため、乗務員が車内で乗車券を販売することができません。このため、目的駅で降車の際に「無札証」をご提示のうえ、運賃を精算ください。お客様に対して親切な対応を心がけるよう指導しておりますが、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、サービスレベルの向上に努めてまいります。今後もことでんのご利用をよろしくお願い致します。
2025/10/14	Eメール	IruCaのチャージできる機械を全ての駅に設置してほしいです。駅員が不在時かつ乗車中にチャージができなくて不便と感じました。切符購入の横あたりに設置していただけると他の利用者も気軽にチャージできるのでは?と思いました。是非検討してもらえると助かります。	ご意見ありがとうございます。駅に設置チャージ機につきましては、駅のご利用状況などを勘案して設置しております。ご理解ください。なお、IruCaのチャージにつきましては、乗務員も対応可能ですので、ご希望の際はお気軽にお申し付けください。
2025/10/14	Eメール	著作権の侵害 画像の無断転載。金刀比羅宮例大祭の御神輿の写真が無断で転載されています。	不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。画像の使用に至る経緯について判明には至りませんでした。ご指摘を頂きました画像につきましては、2025年10月14日に削除させて頂きました。このたびは、ご理解ご協力を賜りこころより御礼申し上げます。
2025/10/14	Eメール	10月〇日〇時〇分 綾川駅発 高松築港行きの電車。めちゃくちゃ運転が荒い。めちゃくちゃ揺れて気分が悪くなった。しかも 車掌は次の案内の時早口で何を言っているか全く分からない。聞き取りにくかった。特に出口が右側なのか左側なのか分からなかった。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様からのご意見を真摯に受け止め、運転士には、基本動作を徹底するとともに乗り心地にも十分配慮した余裕をもったブレーキ操作を行うよう指導いたしました。引き続き管理者による添乗等を行い、運転技術の向上に努めてまいります。また、ご指摘のありました車内放送につきまして、当該車掌には、音量と発声に注意を払い、お客様に伝わりやすい車内放送を行うよう注意指導しました。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/10/15	Eメール	20時台の滝宮行き便は復活しないのでしょうか。コロナの時に一宮までしか行かなくなりました。そこから復活してません。一宮まで行くなら滝宮まで行ってほしいと思ってしまいます。新駅を作るよりも、元のダイヤに戻すことを先に進めてほしいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2025年10月13日に長尾線で車両不調が発生したため、翌14日に琴平線の1211×1212号車を長尾線で運用いたしました。点検や車両不調等の状況により、他線で運用している車両を運用する場合がございます。ご理解ください。お手数をおかけしますが、片原町駅からご乗車の際は、車両前面または側面の行先表示をご確認のうえ、ご利用くださいますようお願いいたします。今後も、きめ細やかな車両点検を行い再発防止に努めてまいります。引き続き、ことでんをご利用をお願い申し上げます。
2025/10/15	Eメール	乗る電車を色で判断している。長尾線で黄色の琴平線の車両が走ることがあるなら紛らわしいので絶対にやめてもらいたい。すぐダイヤが乱れるのだから余計わからなくなる。	