

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	220件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	196件
施設に関すること	31件
レストランや売店に関すること	18件
その他	0件
合計	286件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>パンダの観覧方法を整理券に戻してほしい（子どもやお年寄りが長時間並ぶのは大変、熱中症・体調不良が心配）</p>	<p>ジャイアントパンダの観覧方法について、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。</p> <p>パンダの観覧方法については、整理券方式の場合、朝早い時間に整理券の配布が終了してしまい、早い時間にお越しただけでない方の観覧が難しい状況でした。その為、より多くの皆様に気軽に御観覧いただけるようにするため、平成30年6月5日より先着順での観覧方式へと変更させていただきました。</p> <p>大変申し訳ございませんが、御理解賜りますよう、お願いいたします。</p> <p>なお、日除けの設置など、暑さ対策を実施して参ります。</p>
<p>6/12にパンダ観覧列に並んだ。待ち時間120分以上との表示だったが、実際に見られたのは240分後だった。待ち時間の見積がいろいろ加減過ぎる。</p>	<p>当日はシャンシャンの誕生日であり、非常に多くのお客様にお越しいただき、また、急激な天候変化やパンダの入舎に時間がかかってしまったことなどにより、予想をはるかに超える待ち時間となってしまいました。お客様には多大なるご迷惑をおかけし、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今後はこのようなことのないよう、お客様への接遇や警備誘導體制の強化を図って参ります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	12件
イベントに関すること	0件
案内に関すること	2件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	6件
合計	23件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
7月から園内全面禁煙になると知った。マナーを守って喫煙している人もいるので、吸わない人の配慮はもちろん、吸う人にも配慮してほしい。	このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 都立動物園・水族園は社会教育施設であり、子供をはじめとする多くの来園者に親しまれておりますので、受動喫煙防止対策をより一層徹底するため、園内を全面禁煙にすることといたしました。 喫煙者の方にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。
園内各所でオオスズメバチに遭遇したので、見張りの徹底と巣の駆除、注意喚起を徹底してほしい。張り紙では子供が危険を認識できず不十分なので、警備員を配置するなどしてほしい。	ハチ対策として、園内各所にハチトラップを多数設置し、危険と思われる巣の撤去を適宜行っていますが、多摩動物公園は多摩丘陵の自然公園であり、ハチも自然の一部と捉え、過剰な駆除は行っておりません。園路に近い巣に関しましては、今後も適宜撤去して参りますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。
シャトルバスをオランウータン舎から走行させてほしい。	アジアゾウ舎工事のため、バスの運行区間を変更しており、ご迷惑をおかけしております。工事終了まで、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	55件
イベントに関すること	4件
案内に関すること	5件
施設に関すること	9件
レストランや売店に関すること	8件
その他	41件
合計	110件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>本日利用した際、外国人客の団体が長い間水槽の前で自撮りをしてどかない、小学生の団体が小さな子どもを押しつけて我先に見学するなどしていた。団体客が入っている時間だけでも、スタッフの見回りを増やすなどの対応をしてほしい。</p>	<p>このたびは、団体様の利用について、お客様にご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。</p> <p>この時期は、幼稚園や小学校からの遠足や課外授業等の団体様が多く来園し館内が混雑するため、下見や当日入園の際に、周囲のお客様にご迷惑にならないようお願いをし、警備員も巡回中にお声掛けをしております。</p> <p>今回のご意見をスタッフ内で共有し、巡回の強化を図るとともに、今後も譲り合ってご観覧いただけるよう案内するなどの対応に取り組んで参ります。</p>
<p>ペンギン展示場でフラッシュを使用して撮影している人がいたので、フラッシュ禁止の看板があるとよい。</p>	<p>園内でのフラッシュ使用についてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>フラッシュ禁止等の看板設置について検討するとともに、巡回する警備員によるお声掛けの強化をいたします。</p>
<p>レストランにおにぎりがあると、子供連れにはよい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見を参考に、様々な年代の方が喜んでいただけるメニューとなるように検討して参ります。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	47件
イベントに関すること	7件
案内に関すること	1件
施設に関すること	3件
レストランや売店に関すること	0件
その他	16件
合計	72件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
彫刻館に韓国語を話している人がいたので、外国語の彫刻館パンフレットがあるとよい。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>井の頭自然文化園では、案内マップにつきましては韓国語を始め、英語・中国語等のパンフレットをご用意しておりますが、彫刻館のパンフレットは日本語のみとなっております。いただいたご意見を参考に、園内の多言語化について検討して参ります。</p>
水生物館のタッチ水槽にある魚のエサを増やしてほしい。	<p>いつも水生物館をご利用いただきましてありがとうございます。</p> <p>魚とふれ合える水槽は、生きている魚を間近に見て触ることで、魚がどんな生き物なのか感じていただくために設置をしております。魚を間近に呼ぶためにエサを用意していますが、エサを与えすぎると水が汚れ魚の病気の原因となります。そのため、1日分のエサを小分けにして、生き物とのふれ合いがまだ難しいであろう5歳以下の小さなお子様のみのご利用をお願いしています。</p> <p>それらのエサがまかれることで、魚は人が水槽をのぞくとエサがもらえるかもしれないと学習し、近寄ってきます。6歳以上の方やエサが無い時は、魚を驚かさないようにそっと水槽をのぞいてみてください。</p>