

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	226件
イベントに関すること	4件
案内に関すること	99件
施設に関すること	62件
レストランや売店に関すること	27件
その他	36件
合計	326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>ジャイアントパンダ保護サポート基金に寄付しようと思ったところ、領収証の発行は来年の1月との説明を受けた。受領書等、今日寄付したことを証明するものがほしいと申し入れたが、何もないと言われてしまった。ほかでも寄付をしているが、メモ程度はもらえる。寄付意欲を失わせるような対応はいかがなものか。</p>	<p>このたびは、ジャイアントパンダ保護サポート基金の領収証発行の件でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>お申し出いただければ領収証の発行をしておりますが、今回、誤った対応をしてしまったこと、お詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、係員全体に対応方法について再教育いたしました。</p>
<p>工事中の新しい休憩所の囲いに「3月頃完成予定」と書いてあったので楽しみにしていた。工事が遅れているのであれば、看板を訂正したり、ホームページに正しい情報を出したりしてほしい。</p>	<p>新休憩所の完成時期が変更になったことについて、お客様への周知が不十分となり、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>看板の修正とホームページへの情報掲載を行いました (https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ueno&link_num=25570)</p> <p>新休憩所は、2019年9月頃完成の見込みです。完成後、オープンの時期につきましては、決まり次第お知らせしますので、しばらくお待ちくださいますよう、お願いいたします。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	18件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	0件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	2件
シャトルバスに関すること	3件
その他	4件
合 計	26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
ミルク用の給湯器を授乳室（女性のみ入室可）以外にも置いてほしい。	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。 現状は、女性の方のみがお使いいただける授乳室にミルク用の給湯器を設置しておりますので、男性のみでお子様をお連れになっている際には、係員がお手伝いさせていただきますので、お声掛けください。 いただいたご意見につきましては、今後検討してまいります。
ライオンバスは、ずいぶん長いこと工事をしているが、いつ再開するのか教えてほしい。	ライオンバスは、2020年度中の運行再開をめざして工事中です。まだしばらくお待ちさせていただきますが、再開まで楽しみにお待ちしております。

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	41件
イベントに関すること	6件
案内に関すること	3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	10件
その他	38件
合計	93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>年に1度程度来園しているが、今回ウミガメがいなくなっていた。今後展示の予定はあるか教えてほしい。水族園で見るウミガメが好きだったので、また展示してもらえたらうれしい。</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>ウミガメの展示につきましては、再開を検討しているところでございます。展示できることになりましたら、ホームページ等でお知らせしますので、ぜひご来園ください。今後とも、葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>来園した際に入口やチケットにあしらわれたイラストを見て、デザインがかわいらしく気に入ったので、ギフトショップでそのデザインのグッズを探したが、見当たらなかった。ぜひTシャツ等作ってほしい。</p>	<p>園内装飾等のデザインについてご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>今年の春、新しくデザインしたもので、ご来園いただいた際にはグッズの販売はしておりませんでした。4/26には同柄の手ぬぐいの販売を開始いたしました。水族園にお越しの機会がございましたら、ギフトショップでご覧いただければ幸いです。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	85件
イベントに関すること	19件
案内に関すること	4件
施設に関すること	5件
レストランや売店に関すること	2件
その他	12件
合計	108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>毎回スタンプラリーを楽しみにしている。たくさんの種類のスタンプがあり、感心している。ぜひ続けてほしい。</p>	<p>このたびは、スタンプラリーにご参加いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>当園のリスの小径が2019年5月にオープン30周年であることから、スタンプラリーをはじめ、様々なイベントを実施いたしました。</p> <p>今後も、皆さまに喜んでいただけるようなスタンプラリーを企画してまいりますので、ぜひご参加ください。</p>
<p>東京動物園友の会機関紙「どうぶつと動物園」でイノシシ導入を知り来園した。一生懸命土を掘り返している姿が生き生きとされていて新鮮だった。知っている動物を実際に間近で見ると、とても魅力的だということがわかった。</p>	<p>このたびは、ご来園いただき誠にありがとうございました。</p> <p>当園では、日本産動物の飼育・展示に力を入れております。地味だと思われがちですが、じっくり観察していただくと、知られざる生態に興味を持たれる方も少なくありません。そんな日本産動物を皆さまに見ていただけるよう、常に展示の工夫を図りその魅力を伝えられるよう、努めてまいります。</p>