

## お客様からのご意見・ご要望（2019年9月分）

### ■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

	恩賜上野動物園	多摩動物公園	葛西臨海水族園	井の頭自然文化園
動物や展示に関すること	94件	34件	30件	95件
イベントに関すること	3件	7件	0件	10件
案内に関すること	35件	2件	6件	3件
施設に関すること	56件	9件	1件	14件
レストランや売店に関すること	16件	3件	11件	5件
シャトルバスに関すること	—	3件	—	—
その他	19件	5件	32件	4件
合計	164件	47件	109件	77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>（恩賜上野動物園）</p> <p>はじめてルームを利用しようと思ったが、整理券配布場所が非常にわかりにくかった。弁天門から入場すると、子ども動物園を通り越したところに配布所があるということを入口に目立つように掲示してほしい。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>弁天門から入園されたお客様が利用しやすいように、子ども動物園の整理券発見場所の案内看板を設置致しました。今後とも上野動物園にお越しくどうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>ご意見ご要望を送る方法として、ホームページにフォームがあるとよい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現在、ホームページ「東京ズーネット」から入力することができるご意見ご要望フォームを作成しているところでございます。完成しましたら、ホームページ上でご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>色々な工事、整備で回り道・行き止まりも多かったのは身体的につらかったが、ライオンバスが再開するそうで嬉しい。まだ見たことも乗ったこともないが、次回はバスが再開してから来たい。オランウータンのスカイウォークも待ち時間があつたが、3頭が楽しそうにオランウータンの森を遊んでる姿が見れてよかった。シャトルバスもどの年齢でも利用できるようになりよかった。楽しい時間がすごせた。</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございます。園内工事によりご来園のお客様には大変なご不便をおかけして申し訳ございません。ライオンバスは来年の秋以降に運行を再開する予定です。再開しましたらぜひご乗車ください。また、シャトルバスにつきましては、これまでも年齢等によるご利用制限は設けていなかったのですが、ご利用案内でそれが伝わらず失礼いたしました。今年の春に新しい車両を導入したことを機に、どなた様もご利用いただけることがわかるようご案内内容を見直し、看板などの表記を修正しました。次回ご来園の際はぜひシャトルバスもご利用ください。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2019年9月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園）</p> <p>コアラを見るのを楽しみしていた娘と一緒に来園した。コアラ舎に入ると、一眼レフをかまえた大人たちがコアラの前に群がって写真を撮っていた。警備員は「譲り合って、順番に」という内容の声掛けをしていたが、完全に無視していたため、諦めてコアラ舎を後にした。居座っている人には直接声をかけるなどの対策をしてほしい。</p>	<p>このたびは、コアラ観覧についてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>コアラ観覧につきましては、現在自由観覧としており、皆さまに譲り合いながら観覧をしていただけるよう、声掛けをしながら誘導をしておりますが、この日は誘導してもお譲りいただくことができず、大変申し訳ございませんでした。このたびのご意見を受け、10月半ば頃から、警備員によるお声掛けに加え、掲示物と音声スピーカーを利用した注意喚起を実施しております。今後も、お客様に当園で楽しく過ごしていただけますよう、努力と工夫を重ねてまいりますので、何かお気づきのことがございましたら、ご意見をお寄せいただけますと幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>「海のゆりかご展」が好きで、今日を含め3回来園した。期間限定ではなく、展示を続けてほしい。小さなお子さんが楽しそうに水槽をのぞいている姿も微笑ましくてよい。</p>	<p>「海のゆりかご展」にたびたび足をお運びいただき、ありがとうございます。</p> <p>この特設展示では、サンゴ礁や海草藻場とそこにくらす生物を展示しています。また、「海のゆりかご」とはどんな場所なのか、楽しみながら知ることができるハンズオン展示も追加し、好評をいただいています。</p> <p>今後とも、来園者の皆さまが楽しめる企画を検討してまいりますので、ぜひ葛西臨海水族園にお越しください。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>子どもが魚が好きなので、たびたび来園しているが、団体来園が多いとほとんど水槽が見られないときがある。あらかじめ団体予約が入っている日の来園は避けたいので、事前にウェブやツイッターなどで団体で混雑する日を教えていただけないか。ツイッターで当日混雑するというのを見たことがあるが、事前にわかると大変助かる。検討してほしい。</p>	<p>このたびは、混雑によりご不快な思いをおかけしてしまい、お詫び申し上げます。</p> <p>当園では、雨天のみにご利用される団体様も多いなど、当日の天候等で団体来園者数が大きく変動するため、ホームページ等で事前にお知らせするのが難しい状況です。</p> <p>いただいたご意見をもとに検討を行い、混雑が予想される日につきましては、直前ではありますが、ツイッターにて来園予定の団体件数および人数をお知らせすることといたしました。また、お電話をいただければ、最新の情報をお伝えすることもできますので、お問い合わせいただければ幸いです。</p> <p>今後とも、皆さまに快適に過ごしていただけるよう、改善に努めてまいります。</p>

## お客様からのご意見・ご要望（2019年9月分）

### ■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>先日、多摩で開催していた「ドリームナイト」に参加し、障がいのある息子がとても楽しんでいたので、井の頭自然文化園でも実施してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当園でも、多摩動物公園同様、障がいをお持ちのお子さまとご家族の方向けに「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」を毎年開催しております。今年は6/8に実施し、多くの方にお越しいただきました。今後も障がいをお持ちのお子さまやご家族に気兼ねなく楽しんでいただけるよう、イベントを企画してまいります。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>先日、水生物館を訪れた。小さいながらスタッフの工夫が感じられ、とても楽しく過ごすことができた。前回来園した際には、オオサンショウウオが後ろ向きになっていて尾しか撮影できなかったが、正面向きになるように流木が置かれており、アクビをみることができ、大満足だった。また、来園したい。</p>	<p>このたびは、井の頭自然文化園にご来園いただき、誠にありがとうございます。また、励みになるお言葉を頂戴し、重ねてお礼申し上げます。</p> <p>今後も、来園者の皆さまに興味を持って楽しんでいただけるよう展示等の工夫に取り組んでまいりますので、また、お越しいただければ幸いです。</p>