

お客様からのご意見・ご要望（2020年6月分）

■6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	116件	20件	0件	95件
イベントに関すること	2件	0件	0件	2件
案内に関すること	108件	2件	2件	5件
施設に関すること	5件	3件	1件	10件
レストランや売店に関すること	29件	7件	7件	1件
シャトルバスに関すること	0件	1件	1件	1件
その他	156件	29件	6件	13件
合計	251件	51件	14件	103件

※園内のご意見箱、ウェブフォーム、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>整理券制で入園する際、本人確認のため顔写真付き身分証を提示とあるが、所持していない。保険証や年金手帳など複数の書類を持参する事で入場できないか。</p>	<p>顔写真付きの身分証明書をお持ちでない場合は、健康保険証など公的な証明書をご提示いただければそちらでご本人確認をさせていただきます。大変お手数ではございますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>6月23日の再開園初日、入園するために長蛇の列に長い時間並ばされ、予約した入園時間を過ぎても一向に入園できなかった。改善してほしい。</p>	<p>再開園の初日にご来園いただきました皆様には、入園いただくまで大変長い時間お待たせすることになり、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>初日の反省点を踏まえ、翌日から待機列の組み方やオペレーションの改善を行い、状況により多少の前後はございますが、ほぼご予約の入園時間どおりに入園いただけるようになりました。</p> <p>今後も改善を重ね、スムーズにご入園いただけるよう努めてまいりますので、またご来園いただきますようお願い申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年6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） コアラ館を早く再開してほしい。</p>	<p>多摩動物公園では、2020年6月4日に再開園した後も、新型コロナウイルス感染症対策としてコアラ館を閉鎖していましたが、6月22日から平日のみ開館時間を短縮の上再開しました。7月9日からは土日祝日も平日と同様に時間短縮の上開館しております。</p> <p>コアラ館でのご観覧の際は、まわりのお客様との距離を保ちつつ、譲り合いながらのご観覧にご協力いただければ幸いです。</p> <p>※7月27日より、コアラ館の展示は中止しております。（お知らせはこちら）</p>
<p>（多摩動物公園） コアラ館が再開したら、ニーナの献花台を設置してほしい。</p>	<p>多摩動物公園は動物舎周辺に十分な広さがなく献花台を設置できない箇所も多いため、献花は慰霊碑にお願いしております。ただ、慰霊碑は正門からもコアラ館からも遠いので、ウォッチングセンター内の案内所にお預けくだされば、職員が慰霊碑へお持ちいたします。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。</p>
<p>（葛西臨海水族園） 来園したがギフトショップが営業しておらず残念だった。早く再開してほしい。</p>	<p>このたびはご来園ありがとうございました。葛西臨海水族園は2020年6月23日より、一部施設・サービスを休止の上、再開園いたしました。館内にございますギフトショップ「アクアマリン」につきましても、営業を休止しておりましたが、7月2日より営業再開いたしました（なお、館外店舗「アクアスケープ」は再開園時より営業しております）。ご来園のお客様には「アクアマリン」をご利用いただくことができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。今後も引き続き一部の施設・サービスの休止がございますが、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>