

## お客様からのご意見・ご要望（2020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	389件	34件	16件	62件
イベントに関すること	4件	0件	1件	9件
案内に関すること	232件	5件	1件	2件
施設に関すること	21件	2件	1件	25件
レストランや売店に関すること	46件	2件	1件	4件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	118件	32件	16件	9件
合計	573件	61件	28件	75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>キリンとコビトカバのそれぞれの展示場の柵に新たに取り付けられたサインが邪魔で動物が見えにくくなった。位置を変えてほしい。</p>	<p>このたびはご観覧の際にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘のあった案内サインにつきましては改めて検討し、サイズと位置を変更いたしました。</p> <p>サイン設置につきましては、ご観覧への影響と視認性の高さ双方のバランスを考慮して行っておりますが、また何かお気づきのことがございましたらお知らせいただけますと幸いです。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>カフェカメレオン前トイレの個室の壁に、荷物をかけるためのフックを設置してほしい。</p>	<p>カフェカメレオン前のトイレは今年の8月に新設されました。個室トイレ（男女共）扉の上部に荷物用フックを設置しておりましたが、外部からの荷物等盗難防止のため、9月中旬に荷物用フックの移設作業を行いました。そのため一時的にフックをご利用いただくことができず、トイレをご利用のお客様には大変ご不便をおかけいたしました。現在は壁面にフックが設置されております。（なお、パンダのもり内の個室トイレ扉の荷物用フックも同様に壁面に移設しております。）</p> <p>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（2020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>園内の各所に消毒液が設置されているのはよかったが、入場時の体温チェックや代表者の記入欄もなく、食事処ではテーブルを除菌することもなく、園内バスの消毒も見られず、残念だった。</p>	<p>このたびはご来園いただきましてありがとうございました。当園では、東京都感染拡大防止ガイドラインに基づき取組を実施しております。ご来園された皆様には検温は実施しておりませんが、来園者の皆様に新しい生活様式に基づいた観覧をお願いするとともに、東京都版新型コロナ見守りサービスへのご協力をお願いしております。このサービスは、万が一園内で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した場合に、施設の訪問履歴に基づき利用者の皆様に迅速に感染情報を通知する仕組みとなっております。</p> <p>また、園内シャトルバスやテーブル等につきましても、座席や手に触れる場所につきましても、定期的に除菌清掃を実施しております。店舗については、来園者の皆様がお食事をされるホールでは、除菌用のふきんを常備しており、ご自身でも除菌していただけるご用意をさせていただいております。</p> <p>今後も皆様に安心してご利用いただけますよう、感染症対策を行ってまいります。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>土日祝日の事前予約制について、ホームページにお知らせが掲載されているが、目立たずわかりにくい。入園に関わる重要なことなので、もっと目立つようにしてほしい</p>	<p>整理券の事前予約につきまして、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。また、事前予約制に関するご案内の表示が目立たずわかりにくかったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>このたびのご意見を受けまして、ホームページのホーム画面に掲載しております事前予約制に関するご案内の表示を、より目立つように改善いたしました。</p> <p>土日祝日の事前予約につきましては、11月29日(土)のご入園分まで行う予定で、引き続きご迷惑をおかけいたしますが、またぜひご来園いただけますと幸いです。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物館の誰でもトイレ内に設置されている子供用トイレについて、トイレトペーパーが背面に設置されている。使いづらいので設置位置を見直してほしい。</p>	<p>このたびはご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。当該のお子様用トイレにつきまして、今後ペーパーホルダーを移設する予定です。ご指摘いただきまして誠にありがとうございました。</p>