

お客様からのご意見・ご要望（2020年11月分）

■11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	215件	25件	17件	95件
イベントに関すること	8件	0件	0件	4件
案内に関すること	238件	1件	1件	0件
施設に関すること	14件	1件	0件	12件
レストランや売店に関すること	53件	2件	4件	0件
シャトルバスに関すること	0件	1件	1件	1件
その他	129件	30件	14件	1件
合計	457件	43件	32件	101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>コロナ感染症拡大防止のために「さるやまキッチン」の2階が閉鎖されているが、1階は混んでいて席がとれないことがあるので、2階を開放してほしい。</p>	<p>さるやまキッチンのご利用につきまして、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。さるやまキッチンの2階フロアは、十分な換気を行うことが難しく、これまで感染症対策のため閉鎖しておりましたが、このたび換気対策を実施し12月1日より開放いたしました。トイレや授乳室もご利用いただけます。ご来園の際は是非ご利用ください。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>両生爬虫類館の閉館時間が15時であることに納得がいかない。早く閉館することがコロナ感染症拡大防止になるのか疑問に思う。</p>	<p>両生爬虫類館は屋内型展示施設のため、6月の再開園以降もコロナ感染症拡大防止のため閉鎖しておりましたが、10月より窓を開けて換気を行うことで、公開を再開いたしました。両生爬虫類館では主に両生類や爬虫類を展示しており、気温が下がると展示動物たちの健康状態に支障が出る恐れがありますので、15時閉館とさせていただいております。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>障害者手帳の申請中なのだが、無料で入園できるか教えてほしい。</p>	<p>障害者手帳を申請中または更新中で手元に手帳がない場合、そのことが分かる書類をご持参いただき改札でご提示いただければ、ご本人様と付き添いの方1名様が無料でご入園できます。なお、現在、上野動物園はコロナ感染拡大予防のため入場制限をしておりますので、ご来園の際には事前に整理券の予約が必要となりますのでご了承くださいませ。お手数をおかけしますが、何卒よろしくお願い申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年11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>シャトルバスに乗る際、ベビーカーを折りたたんで車内のベビーカー置き場に寄せようとしているのに出入り口付近にいるスタッフの方も運転手も手伝ってくれなかった。今後改善してほしい。</p>	<p>この度は多摩動物公園にご来園いただきまことにありがとうございます。また、シャトルバス係員の対応でご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。シャトルバスの業務に従事する全てのスタッフに、今回の件を共有するとともに、ベビーカーなど大きなお手荷物をお持ちの方に、お手伝いのお声掛けを徹底するよう指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見をいただきましたこと、御礼申し上げます。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>初めて来園した。最初のサメ水槽、マグロ水槽、海鳥の水槽、ペンギンの展示が良かった。個人的に特に良かったと思うのがキャプションで、生態について丁寧に触れられている部分に好感が持てた。北極・南極調査をした職員のコメントが面白かった。700円でこの充実した展示が見られるのはとてもすごいことだと思う。また来たい。</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございました。</p> <p>葛西臨海水族園では生物の展示だけでなく情報サインにも力を入れて取り組んでおりますので、楽しんでご覧いただけただけでしたら大変嬉しく思います。「北極・南極の海」コーナーは開園25周年を記念して2015年にリニューアルいたしました。生物の展示だけでなく、北極と南極の違いや、極地の厳しい環境、極地での生物採集等の解説も充実させました。これからも皆様に楽しみと学びの機会をご提供できるよう、展示や情報サインの充実に取り組んでまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>