

お客様からのご意見・ご要望（2020年12月分）

■12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 | 176件 | 23件 | 7件 | 56件 |
| イベントに関すること | 4件 | 0件 | 0件 | 0件 |
| 案内に関すること | 188件 | 4件 | 2件 | 0件 |
| 施設に関すること | 11件 | 4件 | 0件 | 11件 |
| レストランや売店に関すること | 39件 | 5件 | 2件 | 6件 |
| シャトルバスに関すること | 2件 | 0件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 97件 | 28件 | 5件 | 0件 |
| 合計 | 376件 | 45件 | 14件 | 60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>スマホアプリ「TokyoParksnavi」のスタンプラリーにチャレンジした。あちこち回ってようやく最後のミーアキャットのスタンプQRコードが設置されている小獣館にたどり着いたら、今日から閉館となっており、スタンプを得ることができなかった。コンプリートしないと景品を貰えないため、時間と労力の無駄に終わった。本当にガッカリした。</p> | <p>このたびはせっかくスタンプラリーにご参加いただきましたのに、残念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。小獣館は動物の体調管理のため12月15日より閉館しておりました。本来であれば、私ども管理者側の設定において、ミーアキャットのスタンプをスタンプラリーの対象から一時的に除外すべきでしたが、その設定作業を行っておらず、お客様には大変ご迷惑をおかけいたしました。ご指摘を受け、直ちに設定変更を行い、現在は問題なくコンプリートできるようになっております。今後はこのようなことがないよう、再発防止に努めてまいります。また是非ご来園いただければ幸いです。</p> |
| <p>（多摩動物公園）</p> <p>本日午後に園の出入り口近くの飲食店を利用したが、店内を工事していたようで騒音や埃が酷くとても食事や休憩のできる環境ではなかった。せめて案内を立てるか閉店後や休園日に作業をする事はできなかったのだろうか。楽しかった動物園の最後に嫌な思いをして大変残念だった。</p> | <p>園内店舗をご利用の際に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。当日は、店舗横の展示ホールにて開催する企画展準備のため、ホール内にパーティションで仕切りを設けた上で、木材の研磨作業を行っておりました。その作業による音と粉塵が出ていたものと思われますので、担当者に作業場所の変更を指示するとともに、開園時間中はご来園のお客様に配慮して作業するよう指導いたしました。今後は同様のことが起こらないよう係全体で情報を共有し、注意してまいります。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。</p> |

お客様からのご意見・ご要望（2020年12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>昨日ユキヒョウの展示場に行った際、とても気になった事があった。エンリッチメントの一環と思うが、大放飼場に大きな木が立ってかけてあり、ユキヒョウの「フク」が接触しただけでぐらついていた。かなり大きな木なので、もし倒れてきたらとても危険だと思う。ユキヒョウは活発に動くので、どうか改善してほしい。</p> | <p>ご指摘のございました丸太について確認いたしました。大放飼場の擬岩から地面にかけて立てかけてある丸太のうち、ユキヒョウが体重を乗せてもよいように設置していた大型の丸太については、グラつきはありませんでした。ご心配いただいた丸太はそれより小型のもので、組み木をせず中途から立てかけてあったものかと思われます。これはユキヒョウが転がしたり倒したりして遊んでよいようにと考え設置していたものですが、先日すべての立てかけ丸太をいったん撤去いたしました。これまでユキヒョウが丸太を渡ったり、爪を研いだり、転がして遊んだり、様々な利用が見られておりますので、皆様に安心してご覧いただけるよう、また、ユキヒョウのためにも、再度安全を確認したうえで、設置してまいります。他の動物種でも、動物へのリスクをきちんと判断して設置するようにいたします。</p> |
| <p>（葛西臨海水族園）</p> <p>さきほど公式のTwitterでタッチンフィーリンが終了する事を知った。うちの子供は去年タッチンフィーリンで初めてネコザメの存在を知り、その日にぬいぐるみを買って帰り、魚の図鑑を集めて何度も読み、今でもネコザメが一番好きな魚だ。水族園にはそれから何度も行った。タッチンフィーリンがなければ私も子供もネコザメの事は知らないままだったかもしれない。貴重な機会なので終了は残念だが、これまで素敵な体験をさせてもらい、本当にありがとう。またいつか様々な魚と触れ合えるようなイベントを開催してもらえたら嬉しい。</p> | <p>水族園およびタッチンフィーリンに何度もお越しくださり、とても嬉しく思います。また、タッチンフィーリンがきっかけとなりネコザメの魅力がお子様伝わったことが、わたしたちスタッフのなによりの喜びです。タッチンフィーリンは残念ながら終了となりましたが、今後も生き物のことをもっと知りたくなるような新たな展示に取り組んでいきますので、楽しみにしててください！現在は臨時休園しておりますが、再開の際には、またのご来園をスタッフ一同心よりお待ちしております。</p> |