

お客様からのご意見・ご要望（2021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	145件	33件	17件	61件
イベントに関すること	1件	1件	0件	2件
案内に関すること	150件	7件	0件	1件
施設に関すること	10件	5件	1件	3件
レストランや売店に関すること	24件	5件	2件	0件
シャトルバスに関すること	2件	1件	1件	1件
その他	15件	10件	13件	2件
合計	316件	47件	31件	67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>サーラータイ横女子トイレの個室扉の荷物フックが壊れていました。また、ネジが壊れていて、うまくドアのロックができませんでした。</p>	<p>このたびはご来園いただき、またご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>トイレの荷物フックと扉の鍵に故障があり、大変ご迷惑をおかけしました。ご指摘の箇所につきまして修繕を行いました。今後ご来園の皆様へ安全・快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>さるやまキッチンではメニュー表がレジのところにはかないため、席で待つ人はメニューを見ることができません。お店の入り口に大きなメニューを出していただけないでしょうか。また、2階にもどこかにメニューを置いていただければ助かります。</p>	<p>このたびはご来園いただき、またご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>レジ以外でもメニューをご覧いただけるよう、店舗入り口にメニューシートを設置いたしました。メニューシートは、2階も含め、お客様のお席にお持ちになってご覧いただくことも可能です。またのご来園とさるやまキッチンのご利用をお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021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>サバナキッチンの授乳室を利用しました。授乳室内は大変綺麗で荷物置きもあってよかったのですが、閉めたカーテンを留めるところが無く、隙間から誰かに見られそうで大変不安でした。また、入口に女性専用なのかどうかの張り紙もなかったので、扉などに女性専用の張り紙をしていただけるともっと使いやすくなると感じました。</p>	<p>このたびはご来園いただき、また授乳室についてご意見をお寄せいただきありがとうございました。</p> <p>カーテンにつきましては、壁との間に隙間ができないよう、マジックテープで壁に留められるように改修をいたします。また、入口扉には女性専用の表示をいたしました。今後もご来園の皆様にご快適にお過ごしいただけるよう努めてまいりますので、また何かお気づきのことがございましたらご連絡いただければ幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>種ラベルについて、魚の実際のサイズに拘わらず全魚種が同じ大きさの図になっているので、水槽中の魚と種ラベルを照らし合わせるのが難しい。</p>	<p>種ラベルについてご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>生き物のサイズは、同一水槽に異なるサイズの個体がいったり、成長にともないサイズが変わることもあり、明示が難しいところもありますが、一部のものからサイズの表示を検討してまいります。</p> <p>まだしばらくはご不便をおかけすると思いますが、園内の「情報資料室」にはスタッフが常駐し、ご質問への回答も行ってまいりますので、種名がわからない生き物がいましたらぜひお尋ねいただければと思います。今後とも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>ペンギンのプールの前で子どもが嘔吐してしまったのですが、清掃の方にとっても優しく対応していただき、本当に感謝しています。片付けをお引き受けいただいただけでなく、「ペンギンのプールを見て酔ってしまう子どもさんもいらっしゃるから」と声をかけていただき、親だけでなく初めて嘔吐して戸惑う3歳児の気持ちも救われました。御礼をお伝えいただければ幸いです。</p>	<p>このたびは水族園にご来園いただきありがとうございました。また清掃スタッフへの温かいメールをお送りいただきましたこと、重ねてお礼申し上げます。さっそく本人に申し伝えました。本人だけでなくスタッフ全員の励みとなりました。今後も快適な水族園を目指してまいりますので、これからもご来園くださいますよう、お願い申し上げます。</p>