

お客様からのご意見・ご要望(2022年7月分)

■7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 | 271件 | 11件 | 24件 | 47件 |
| イベントに関すること | 15件 | 0件 | 0件 | 13件 |
| 案内に関すること | 108件 | 1件 | 3件 | 7件 |
| 施設に関すること | 25件 | 2件 | 3件 | 6件 |
| レストランや売店に関すること | 29件 | 4件 | 12件 | 1件 |
| シャトルバスに関すること | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 34件 | 18件 | 26件 | 2件 |
| 合計 | 415件 | 34件 | 63件 | 73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。

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|---|---|
| (上野動物園) ハダカデバネズミの展示を再開してほしい。 | このたびはご意見をお寄せいただきありがとうございます。ハダカデバネズミの展示エリアは観覧時に密が生じやすく、新型コロナウイルス感染症対策として長らく公開を中止していましたが、昨今の感染症の状況等を鑑み、7月5日から再公開いたしました。ハダカデバネズミのほか、小獣館や両生爬虫類館、アイアイのもりにおいても、同様の理由で公開を中止していた動物を7月5日一部再公開しました。観覧の際は、混雑が生じないように譲り合ってくださいなど、感染拡大防止の取組にご協力いただければ幸いです。 |
| (多摩動物公園) トナカイ舎付近の交差している園路の真ん中に窪みがあり危険なので、早急に直した方がよい。 | このたびは園路の危険箇所についてお知らせくださり誠にありがとうございました。ただちに現地を確認し、応急処置として注意喚起の掲示を行った後、窪みをなくすための作業を実施いたしました。引き続き、ご来園の皆様にご安全かつ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。今後とも多摩動物公園をよろしく願います。 |

お客様からのご意見・ご要望(2022年7月分)

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|---|---|
| <p>(葛西臨海水族園)</p> <p>遅めの時間に来園したが、受付の方々が丁寧に案内してくれたおかげで、海鳥のスポットガイドを見ることができた。スポットガイドは、解説がわかりやすく面白かった。また、全体として教育的配慮がされており、子供まで学名が書かれたプレートを読んでいた。電子掲示なども手入れが行き届いていたし、「バックヤード情報」や「産卵しました情報」もこまめに掲示されており感激した。</p> | <p>このたびはご来園いただき誠にありがとうございました。海鳥のスポットガイドを楽しんでいただけたとのこと、嬉しく思います。これからも、生き物や自然の素晴らしさを多くの方々に伝えられるよう様々な取り組みに努めてまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p> |
| <p>(井の頭自然文化園)</p> <p>駐輪場に自転車を置いて入園した。退園後、戻ってきたら、入園券を出すようにと警備員からチェックされた。取り調べのようで失礼に感じた。</p> | <p>駐輪場のご利用の際ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。専用駐輪場では駐輪時に当園の利用を確認させていただいておりますが、お帰りの際の確認は行っておらず、入園券の提示をお願いすることはありません。ご連絡いただいた件は職員と警備員に共有し、再発防止のためのルール徹底を図ります。あらためてお詫び申し上げますとともに、今後も井の頭自然文化園をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p> |