

お客様からのご意見・ご要望(2023年1月分)

■1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	280件	28件	12件	67件
イベントに関すること	8件	2件	1件	15件
案内に関すること	361件	2件	1件	5件
施設に関すること	14件	2件	1件	15件
レストランや売店に関すること	20件	6件	5件	1件
シャトルバスに関すること	3件	3件	—件	—件
その他	50件	21件	15件	2件
合計	693件	57件	32件	100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
(恩賜上野動物園) マレーグマ展示場の囲い堀の上の丸太が、老朽化してガタガタしている。修繕または撤去してほしい。	このたびはご観覧に際しご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。現地を確認したところ、丸太が部分的に腐朽していたため、すべての丸太を新しいものに交換いたしました。今後も快適かつ安全に園内でお過ごしいただけるよう努めてまいります。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。
(多摩動物公園) 耳の聞こえない人は沢山います。園内の案内や動物の解説について、音声だけでなく、パネルや字幕付き映像等、早急に対応してほしい。	このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当園では、園内の案内や動物の解説について、口頭だけでなく文字やピクトサインでの掲示もしており、お声がけいただけましたら、手話のできる案内スタッフによる対応もしております。今後はより一層、ご期待に近づけるよう努力してまいります。今後とも多摩動物公園をどうぞよろしく願っています。
(多摩動物公園) レストランのメニューにヴィーガン対応メニューを用意してくださり、ありがとうございます。今まで動物園や博物館では食事に困ることがとても多かったです。本当にありがとうございました。	このたびは園内飲食店をご利用いただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき誠にありがとうございました。引き続き、より多くの方にとって利用しやすい店舗づくり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。