

お客様からのご意見・ご要望による改善事例（平成30年度）

お客様から寄せられたご意見・ご要望をもとに、施設やサービスの改善に努めています。
平成30年度に寄せられたご意見やご要望の中から、主な改善事例をご紹介します。

月	園別	ご意見・ご要望	改善内容
4月	上野	和式のトイレを使用する人が少ないので、洋式に交換してほしい。	和式トイレの洋式化を順次進めています。平成31年度には男女各1基を残し、全て洋式に変更する予定です。
5月	上野	パンダ舎のガラスの反射が激しいので、もっと見やすく、写真がきれいにとれるようにしてほしい。	金属製の手摺や、誘導用のカラーコーン・バーなどがガラスに映り込んでしまうため、黒いテープ等を巻き、反射を抑えるようにしました。
5月	井の頭	よく文化園を利用しているが、ぶらんこ広場にある滑り台の登り口で子供が落下するのを何度か見た。頭を打つと危険なので、登り口周辺にマットを敷くなどして落下時の衝撃を緩和するような対応をしてほしい。	ぶらんこ広場を点検し、危険と思われる場所に防護マットを設置しました。
5月	葛西	GW中に訪問し、都外在住のため中学生のチケットを券売機で購入しようとしたところ、画面を操作し始めてから窓口でないと買えない事実がわかり、並び直して購入した。都外の中学生のチケットは窓口でないと購入できないことを、もっとわかりやすくしてほしい。	わかりやすくするために案内看板を増設しました。また、繁忙期は誘導員を配置するなど、わかりやすい案内を心掛けてます。
6月	上野	園内のマップにお店の名前を書いてほしい。	改訂する予定の園内マップには、ギフトショップやレストランの店名を記載するようにいたします。
6月	多摩	チンパンジー舎付近に、アフリカ園無料休憩所方面に向かって「出口」という案内表示が掲示されていたので行ったところ行き止まりだった。サバンナ周辺は工事で行き止まりが多く、わかりづらい。表示を大きくわかりやすくして、歩いて何分かかるかもわかるようにしてほしい。	アフリカ園内の通路が工事で分かりにくくなっているため、新規に経路案内看板を設置するとともに、アフリカ園内の既設看板の必要と思われる箇所に移動時間を追記しました。
7月	上野	パンダ舎付近にテントを作るなどして、暑さをしのげる対策を考えてほしい。	7/17にパンダ観覧待機列用に新たにテントを設置しました。
7月	上野	授乳室を利用した際に、中国の方が先客としていたが、授乳をするわけではなく、涼しかったので休憩をしていたようだった。授乳室であることがわからなかったのではないかな。	授乳専用の部屋はピクトサイン(マーク)等をつけていますが、中国語での表記も追加しました。

月	園別	ご意見・ご要望	改善内容
8月	上野	心臓に障害があるため、パンダの観覧について暑い中長時間並ぶことがつらい。何らかの配慮をしてほしい。	パンダ観覧の待機時間が60分以上の場合には、疾病や負傷などにより長時間並ぶことが難しい方には、お申し出いただければ設定時間まで別の場所でお待ちいただけることとしました。
8月	多摩	「みんなのメダルプロジェクト」に協力するため携帯電話を多摩動物公園に持って行ったが、ボックスは園内なので入場料を払う必要があると言われた。入園せずに済むようにしてほしい。	入園しなくても投入できるように、正門付近に追加でボックスを設置しました。
10月	上野	カフェカメレオンの臨時レジの列に並んだが、支払いの際に「カードは使えません」と言われた。臨時レジに「現金のみ」との張り紙が必要なのではないか。	店外の臨時レジではカードは使えないため、「現金会計のみ」の掲示を設置しました。
10月	上野	弁天門すぐのトイレで、ベビーカーで入れるのは「だれでもトイレ」だけかと思い、何人もが並んでいた。男子・女子トイレの中を確認したところ、ベビーカーも入れるトイレやおむつ替えシートもあった。入口に表示があれば「だれでもトイレ」は車いすやオストメイトの方が優先して使用できるので、表示の方法を検討してほしい。	それぞれのブースの機能等がわかるよう、トイレの入り口にトイレ内配置図を掲示しました。
11月	葛西	クロマグロコーナーのモニターの音声が全然聞こえないので改善してほしい。	点検を行い、故障していたスピーカーを交換しました。
12月	多摩	レンタルベビーカーを利用したが、車体が低いため子どもの視界が悪く、砂埃を吸いやすい。夏であれば暑い地面に近く危険だと思う。また、車輪の方向転換ができないので、レストランなど狭い場所で方向転換ができず、後ろ向きに通路を進まなければならない。通常市販されているようなベビーカーを導入してほしい。	ご意見も踏まえ、新たなタイプのベビーカーを3月より導入しました。
1月他	上野	案内図を見ても自分がどこにいるのかわかりにくい。	よりわかりやすいデザインで、版型も大型の案内図を新たに作成し、4月から園内で配布しています。