

お客様からのご意見・ご要望による改善事例（平成31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31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 他	上野他	入場券販売の際に、キャッシュレス化を行ってほしい。	9月より4園の入場券手売窓口においてクレジットカード及び電子マネー決済システムを導入しました。
4月	上野	工事中の新しい休憩所の囲いに「3月頃完成予定」と書いてあったのに完成していない。工事が遅れているのであれば、看板を訂正したり、ホームページに正しい情報を出してほしい。	看板を訂正して掲示しなおすとともに、ホームページには最新情報を記載しました。
4月	上野	ホームページからダウンロードできるシャンシャンの壁紙が小さかった頃のものばかりなので、新しい壁紙をアップロードしてほしい。	UENO-PANDA.JPの壁紙ダウンロードのページに新たなものを追加しました。
5月	多摩	サル山横の階段の手前の舗装部分に数センチの段差があり、園児がつまづいているのを目撃した。危ないので段差の解消や注意看板の設置等を検討してほしい。	応急処置としてグレーチングに黄色と黒のテープを貼り、後に段差の解消工事を実施しました。
6月	上野	弁天門出口のベビールームが17時前に使用できなくなっていた。退園する前に授乳等をしたかったので、17時まで使えるようにしてほしい。	これまでは16時55分に施錠をしていましたが、閉園まで使えるように運用を変更しました。
6月	上野	子ども動物園すてっぷのはじめてルームを利用した際、子どもがウサギの乗っている台に頭をぶつけてたんこぶができてしまった。子どもの目線で危険個所のチェックを行ってほしい。	はじめてルームの危険個所の再点検を行いました。ウサギの台は角と上辺には保護材を装着していましたが、残りの縦の辺には保護材をつけていなかったため、設置しました。
7月	上野	ホームページに載っていたメニューと実際のメニューが異なっていたため、子どもが食べたいものを食べられなかった。楽しみにしていただけに残念だった。	メニュー変更の際にホームページ上のデータの更新が遅れてしまいました。今後このようなことのないように、関係部署に周知しています。
8月	上野	飲料等の自動販売機で電子マネーが使えるようにしてほしい。	順次、電子マネー対応の自動販売機への更新を進めています。
9月	上野	はじめてルームを利用しようと思ったが、弁天門から入園すると、子ども動物園を通り過ぎたところに整理券配布場所があり、非常にわかりにくかった。	弁天門に子ども動物園の整理券発券場所の看板を設置しました。

月	園別	ご意見・ご要望	改善内容
9月	多摩	タヌキの死亡について、園の公式ホームページや公式ツイッターではなく、一般の来園者のツイッターで知った。園として動物の死亡情報を公表してほしい。	11月から正門の大看板で「主な死亡動物と誕生動物」を掲示するようにしました。
9月	葛西	たびたび来園しているが、団体が多いためほとんど水槽が見られないときがある。あらかじめ団体予約が入っている日は避けたいので事前にホームページなどで教えてほしい。ツイッターで当日混雑するというのを見たことがあるが、事前にわかると助かる。	当日の天候等で来園件数・人数が大きく変わるため、混雑状況は直前にツイッターでご案内していましたが、次の団体シーズンより天候別の予測をホームページで公表するようにいたします。
10月	上野	子ども動物園の小動物の部屋にある「ドアを閉めてね」という看板の文字が色あせてしまっているため、ドアが開きっぱなしで冷房が効かない。文字をわかりやすくしてほしい。	看板を新しいものに変更しました。
12月	上野	ハトにエサを与えている外国人が多く、安心して食事ができないので、エサやり禁止の掲示をしてほしい。	エサやり行為を見つけた場合は、巡回中の警備員や職員が注意をしていますが、休憩所付近には多言語による掲示物を追加しました。
1月	多摩他	オーストラリアの森林火災でコアラをはじめ多くの野生動物が被害にあっている。園内に募金箱を設置してほしい。	1月10日から多摩で園内募金箱の設置と現金書留による募金の受付を開始しました。また、上野・井の頭・葛西でも1月13日から園内募金箱を設置しました。
2月	上野	小獣館の屋内でフラッシュを使用している人がいるので、動物に負担がかからないよう、注意喚起をしてほしい。	小獣館入口に多言語でフラッシュ撮影禁止の看板を設置しました。
2月他	上野他	新型コロナウイルス感染拡大防止のため休園中とのことだが、その間、ツイッター等で動物たちの様子を知らせてほしい。	通常の配信の他、各園でそれぞれハッシュタグをつけて、動物たちの様子をお届けするツイートを配信しました。
2月	上野	東園慰霊碑近くのトイレの鍵の表示がいくつか壊れており、空いても赤になっているので修理してほしい。	トイレの鍵の表示を点検し、修理しました。
2月	井の頭	リスの小径で、子どもが写真撮影をしている男性の前を横切ったところ「写真を撮っているだろ」と大きな声で注意をされた。写真を撮るために場所を占領するのは許されないし、長い望遠レンズは危険なので、看板などで注意すべき。	リスの小径の入口扉及び写真撮影する人が留まることの多い場所に、写真撮影をされる方は周囲の観覧に支障のないように理解と協力を求める注意看板を設置しました。