

お客様からのご意見・ご要望による改善事例（令和2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。

令和2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	葛西	上野動物園のウェブサイトは、トップページに園の公式Twitterへのリンクがあり、簡単にアクセスできるようになっている。葛西臨海水族園も同じようにできないか。	上野動物園と同様に、葛西臨海水族園、多摩動物公園、井の頭自然文化園の各園ウェブサイトのトップページに、各園公式Twitterへのリンクを設置しました。
6月	上野他	入場整理券の予約受付開始が平日午前9時からだと、仕事などがあるので予約することができない。土日に予約受付を開始するようにしてほしい。	より多くの方にご予約いただけるよう予約受付開始を土曜午前9時からに変更しました。
7月	上野他	予約した入場整理券のキャンセルをできるようにしてほしい。	システム改修を行い、令和3年7月よりお客様自身によるキャンセルができるようになりました。
7月	上野	雨が降ると、さるやまキッチンの屋根の端から水が滝のようになって園路に流れ落ちてくるので改善してほしい。	雨が園路に流れ落ちないように施設改修を行いました。
7月	多摩	ホームページに掲載されている「休止する施設の案内」がわかりにくい。	ご案内の見直しを行い、表記方法を改善しました。
8月	上野	カフェカメレオン前トイレの個室扉に設置されている手荷物用フックが、扉の外側から手が届きそうな位置についているので位置を変えてほしい。	盗難防止のため、扉上部に設置されていたフックを壁面に移設しました。
9月	上野	東園の休憩所付近に毛虫が大量にいるので駆除してほしい。	東園に発生していたモンクロシャチホコの幼虫の駆除作業を実施しました。
9月	上野	キリンとコビトカバのそれぞれの展示場の柵に新たに取り付けられた案内サインによって、動物が見えにくくなった。位置を変えてほしい。	それぞれのサインについて、移設やサイズ縮小により、観覧への支障がないよう改善しました。

月	園別	ご意見・ご要望	改善内容
9月	上野	アプリ「Tokyo Parks Navi」のスタンプリーについて、スタンプのQRコードが立ち入り禁止エリアに設置されていてスタンプを取得できなかった。	コロナ対策のため一部の屋内展示場などを閉鎖しており、当該エリア内のQRコードが移設されていませんでした。ただちに閉鎖エリア外に移設し、今後このようなことがないように関係部署に周知しています。
9月	井の頭	イノシシ展示場の近くに植えられているバラのツルのトゲが危ないので、剪定してほしい。	現地の確認を行い、園路側に伸びていたバラのツルを剪定しました。
9月	井の頭	水生物館の子供用トイレのトイレトペーパーの位置を見直してほしい。	個室内の背面の壁に設置されていたペーパーホルダーを、側面に移設しました。
10月	上野	さるやまキッチンに「ユニバーサルシート設置トイレ」があると園内マップに記載されていたので入ったところ、そこにはだれでもトイレがあるだけでユニバーサルシートは無かった。ユニバーサルシートを必要としている人には大変な事態で、あってはいけないことと思う。	園内マップやホームページのご案内に誤った情報が掲載されていました。各種の掲載情報を訂正し、このようなことが起こらないよう関係部署での確認作業を入念に行うことを周知しています。
10月	上野	シャトルバスの運行本数または定員を増やすなどにより、もっと多くの方が利用できるようにしてほしい。	運行本数を増便しました。
11月	上野	スバルバルライチョウの展示場前で、突然頭上から水が流れ落ちてきた。屋根にかけられた天幕に溜まった水だったようなので、点検してほしい。	雨水が溜まらないよう、天幕を新しく張り直しました。
11月	上野	モノレール東園駅前の園路のコンクリートが盛り上がっていてつまずいた。危ないので改善してほしい。	園路舗装の補修工事を行いました。
11月	多摩	チンパンジー展示場のモニターで流している「飼育員の1日」という映像が何分くらいの映像なのか表示してほしい。	モニターの横に映像の時間を表示しました。
3月	上野他	入園時に検温を実施してほしい。	令和3年6月の再開園日から、入園時の検温の実施を開始しました。