

お客様からのご意見・ご要望（2019年5月分）

■5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	174件	38件	57件	124件
イベントに関すること	0件	3件	0件	21件
案内に関すること	63件	6件	5件	2件
施設に関すること	83件	7件	5件	12件
レストランや売店に関すること	28件	7件	14件	3件
シャトルバスに関すること	—	3件	—	—
その他	20件	14件	81件	23件
合計	281件	58件	104件	154件

※園内のご意見箱、メール、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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>これから日差しが強くなるので、昨年のようにパンダの観覧列にテントを設置してほしい。</p>	<p>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。</p> <p>現在も多くのお客様がジャイアントパンダ観覧のための列に並んでいただいている状態ですので、昨年に引き続き、観覧列にテントを設置いたしました。今後とも、上野動物園をよろしくお願いいたします。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>上野動物園のギフトショップで購入したパンダ柄のTシャツを洗濯したところ、プリントが一部剥げてしまった。もう一回の洗濯でここまで劣化するとは思わなかった。</p>	<p>ご購入いただいたTシャツに製品不良があり、誠に申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、洗濯するとプリント部分がはがれてしまうという現象が複数あり、店頭から商品を下げ販売を中止しております。原因が判明し、良品を製造中ですので、ご購入されたお客様には大変お手数をおかけいたしますが、対象商品を回収し、交換させていただきます。</p> <p>今後このような問題が発生しないよう再発防止に努めてまいりますので、何卒ご理解ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2019年5月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園）</p> <p>昨年、遠足のカメラマンが動物に向かってフラッシュをたきながらシャッターを切っているのを何度か見かけた。これから遠足の時期だと思うので、遠足カメラマンに対してフラッシュの注意などをしっかりしてほしい。</p>	<p>カメラのフラッシュにつきまして、ご心配をおかけいたしまして申し訳ありません。当園では、学校団体等のご利用時には「動物の近くでのフラッシュ撮影」など飼育動物に影響を及ぼすような行為、他のお客様に迷惑が掛かる行為をご遠慮いただくよう説明しております。また、警備員が巡回時に上記のような行為を見かけた場合は、お声をかけさせていただいております。この方針をご来園の方々によりご理解いただけるよう工夫して参りたいと思います。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>二ホンザル展示場横の階段の手前の排水溝と思われるものところと舗装部分に数センチの段差があり、園児がつかずいているのを目撃した。グレーで目立たないので足が引っ掛かりやすいように思えるので、段差の解消や注意看板の設置等、検討してほしい。</p>	<p>貴重な情報をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現場を確認したところ、おっしゃる通り色が目立たないのと、サルにも気をとられてしまいそうな箇所だと思いました。今後段差解消をいたしますが、応急措置としてグレーチングに黄色と黒のトラテープを貼りました。皆さんが怪我無く、笑顔のまま帰宅していただける動物園でありたいと思っております。今後ともご来園いただき、なにかお気づきのことがありましたらお知らせいただければ幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>入口の写真撮影スポットのカメラ台があったので、家族写真を撮影することができた。とても便利で来場者目線であれしかった。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>以前より、入口のスポットで撮影されるお客様が多くいらっしゃいましたので、皆さまが撮影しやすいようにカメラ台を導入いたしました。導入以降、たくさんの方に利用していただいております。皆さまに喜んでいただけるよう、努めてまいります。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>リスの小径で小学3年生ぐらいの男の子がリスを追いかけまわしていた。保護者は注意する気配がなく、自分も注意しなかったが、リスを踏んだり他の人にぶつかったりしないかハラハラした。入口と出口にいるスタッフはその場を離れられないと思うので、中を管理するスタッフを配置してほしい。</p>	<p>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。また、ご心配をおかけし申し訳ございませんでした。園内は複数の警備員が巡回しており、危険・禁止行為等が行われないよう警備にあたっておりますが、事故につながることはないよう、警備員およびリスの入口のスタッフに対しあらためて指導を行いました。今後も警備体制の強化に努めてまいりますので、ぜひ当園にお越しください。</p>