

○ 苦情・要望・事故等の状況と対応

【問い合わせ・苦情・要望件数】

	計					
問合せ件数	電話	4,536件	来所	33件		
苦情件数	電話	件	来所	61件		
要望件数	電話	件	来所	95件		
	電話	件	来所	件		
	電話	件	来所	件		
通報件数	警察	件		件	消防	4件

【管理運営月報より】

※頻度の多い事例、特徴的な事例など

内容	月日	場所	相手方	対応	改善策・活用策等
＜問合せ＞ イベントや講習を始め てほしい	11月		ご利用客	緊急事態宣言も解除と なりましたので、感染 予防対策を行いなが ら、増やしてまいりま す。	人数制限やイスなどは 間隔を取り設置
＜苦情＞ マスクをしていない中 高年が多い	5月		ご利用客	入園時にマスク着用は 依頼していますが、出 来る限り協力の依頼と パネルにて告知してお ります。	園内巡回にて注意喚起 していく
＜要望＞ 樹木の名前や特徴など 沢山の木に付けてほし い	9月		ご利用客	このようなご要望が 多く、少しずつです が増やしておりま す。	毎年、樹名板設置を 行っていく
＜要望＞ 子供が遊べる遊具を置 いてほしい	11月		ご利用客	植物園ですので、季 節の花・植物をお楽 しみください	お子様にも楽しんでい ただけるイベントや装 飾を行ってまいりま す。

《事件・事故》

内容	月日	場所	相手方	対応	改善策・活用策等
天婦で来園し、奥様が腹痛と なり立ち上がることができな くなる	4月6日	グリーンハウス 横トレ	ご利用客	救急車にて搬送	
老婦人がグリーンハウス内で 転倒し、頭部から出血	4月15日	グリーンハウス	ご利用客	救急車にて搬送	縁石に注意という看板を設 置
駐車場にてサイドミラーを柱 にぶつけ、ミラー破損	7月28日	駐車場	ご利用客	警察に報告	
駐輪場で2人乗りで転倒	12月3日	駐輪場	ご利用客	救急車にて搬送	

※行政へ緊急連絡を行ったものは必ず記載する。

特記事項

令和3年度は特に大きな事故もなく、終えることができました。当園での感染者も無く、引き続き感染防止対策は強化していくことと、園内での密防止や熱中症予防等のアナウンスを行って安心安全な植物園と来園者の無事故に努めてまいります。