

意見、要望等	対応等
レストランが、団体予約のため入れなくて困った。	団体の皆さまには、できる限り混雑時を避けていただくようお願いしております。 また、貸切は基本的にはお受けしておりませんが、やむを得ない場合には、時間を調整し、混雑時を避けていただくようお願いしております。 今後も皆さまに気持ちよく御利用いただけるよう努力してまいります。
わくわくランドが満員になったあと、入場している人がいた、不公平だと思う。	混雑時には、満員のため多くのお客さまに御迷惑をおかけしてしまうことがあります。 チケット販売時に、スタッフが事前購入制の説明がきちんとできず、チケット購入ができなかったことがあったため、入場いただいたことがございます。 今後、このようなことが起こらないよう、スタッフ一同注意してまいります。
小さい子が事故にならないように柵を設置して欲しい。(特に音の出る噴水)	御指摘いただくように、危険な個所は、フェンスやロープで立入りを禁止しております。 ただ、事故防止のためにと安全を追求しますと、当館の目的のひとつである、「水と親しむ…」テーマから離れてしまうことも考えられます。 事故防止と「水と親しむ楽しさ」を考慮し、日々両立できる安全対策を考えてまいります。
鉢形駅からの道案内が分かり難い。	鉢形駅から、当館まで4か所に道標を立てておりますが、2か所の案内板が判読し難くなっていたため、補修しました。 また、鉢形駅構内カウンターに、当館までの案内地図を用意しました。
子供たちが展示を見学するのに、抛り所になるパンフ、楽しんで見学できるツールがあると良い。	「かわはく」チャレンジノートを発行し、館内受付に用意しています。(学校の社会科見学、校外学習などでも利用されています。) また、「かわはく」オリエンテーリングシートを発行し、館内受付に用意しています。 受付にお声かけいただき、御利用ください。
喫煙所は不要だと思う。敷地内禁煙にしないと 近くの展示物をゆっくり見ることができない。	屋外展示である「水車小屋広場」の対面にあった喫煙コーナーを移動し、コンニャク水車、精米水車等の屋外展示をゆっくり見学いただけるよう環境を改善しました。 また、レストハウステラスエリア1階にありました喫煙コーナーを撤去し、わくわくランドへの入場を安心してお待ちいただけるよう環境改善しました。
(土日の)すいている時は、わくわくランドの時間制限は無い方がよい。	わくわくランドは、土・日曜、祝日は1時間ごとの入替制を実施しています。 御利用のお客さまが少ないからといって時間制限をフリーにし、御利用のお客さまが増え、混んできたから…と、途中から時間制限を設けることは「御利用の方々に対し、公平性に欠ける」結果となってしまいます。 できるだけ多くのお客さまに、御利用いただくためにも土・日曜、祝日の入替制を行っております。 御理解と、御協力をお願いいたします。
食事スペースの横に喫煙所、横浜ではあり得ない。子供たちを護るために 改善を求める。	喫煙所につきましては、過去にいくつか閉鎖しております。 その際、レストハウステラスエリアの1Fと2Fにあったものを、1F部分を撤去しました。順次削減する計画のなかで、2F部分が残った状態にありました。 御指摘にそって、2Fテラスエリアの喫煙所は、早急に撤去することといたしました。 御理解と、御協力をお願いいたします。
大水車が回っていないのを、子供がいつも残念がっている。回るようになって欲しい。	長い間、大水車が停止しており来館者の皆さまには、大変残念な思いと、御迷惑をお掛けしております。 お待たせしておりましたが、今年度から3年間をかけ、改修をするようになりました。 2年後には、新しい大水車の回る姿を、お楽しみいただけると思います。 また、改修の過程も観覧できる企画も立案中ですのでお楽しみにお待ちください。
トイレの荷掛けの位置が高すぎて届かない。背が低い人のことも考えてほしい。	大変御迷惑をお掛けしました。 以前、長めのフックを用意しておりましたが、月日の経つうちに、消失しておりました。 御指摘を機会に、簡単に取り外せない仕組みでの取り付けを進めております。 今後もお客さまにとって、やさしく・楽しい環境づくりを目指してまいります。