

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成31年3月分）

<文化> 東京都江戸東京博物館展示室内での誘導旗、自撮り棒の使用について

旅行代理店で海外からの旅行者の日本ツアーを行なっている。ツアー客を連れて東京都江戸東京博物館をよく訪れるが、常設展示室内で誘導旗とツアー客の自撮り棒を厳しく注意され、ツアー客からクレームが多く寄せられる。規制（長さのある物の展示室持ち込み禁止）を緩和するか、注意の仕方・方法を変えるか、対応を検討してもらえると嬉しい。

【説明】

いつも東京都江戸東京博物館を御利用いただきありがとうございます。

また、このたびは、展示室内での誘導旗、自撮り棒の使用について御意見をいただき、ありがとうございます。

鑑賞環境や展示品を守り、御来館者同士のトラブルを防ぐために、国内の多くの博物館・美術館と同様に、当館でも展示室への長さのあるものの持ち込みを禁止しており、展示室内では誘導旗や自撮り棒を折り畳んでいただくようお願いしております。

こうしたお願いをする際には、スタッフ一同、丁寧な対応を心がけておりますが、口調が強かったり、威圧的に感じられることがあったとすれば、大変申し訳ございませんでした。今回の御意見は、すぐに館内のスタッフに周知し、丁寧な対応と様々なお客様に配慮したお声掛けを行うよう改めて指導いたしました。

御来館者の皆様に気持ちよく御鑑賞いただけるよう努めてまいります。これからも、江戸東京博物館をよろしく願いいたします。