

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	70件
イベントに関すること	0件
案内に関すること	24件
施設に関すること	17件
レストランや売店に関すること	7件
その他	5件
合 計	95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
パンダ舎付近にもテントをつくるなどして暑さをしのげる対策を考えてほしい。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ジャイアントパンダ観覧をお待ちのお客様の負担を少しでも軽減するため、待機列にテントとミスト、パンダ舎観覧通路には冷風機を設置いたしました。また、お並びいただいているお客様に暑い日限定でうちわも配布しております。</p> <p>今後とも、お客様が快適に過ごせるよう、可能な限り改善に努めて参ります。</p>
ゴリラのナナがやせてしまい心配している。	<p>ナナの病状についてご心配くださり、ありがとうございます。</p> <p>7/20 にズーネットでお知らせしましたとおり、動物病院での精密検査の結果、子宮の腫瘍を患っていることがわかりました。外科的手術による治療が難しいため、鎮痛などの緩和ケアを中心に、ナナの生活の質（QOL）の維持を念頭に飼育管理していくこととしました。</p> <p>また、8/10 にズーネットでナナの状況およびゴリラ舎の暑熱対策についてお知らせしました。今後も可能な限りナナの状況をズーネット等でお知らせいたします。</p> <p>ナナが1日でも長く穏やかな生活を続けられるようスタッフ一同努めて参りますので、あたたかく見守っていただければ幸いです。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	13件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	2件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	0件
その他	2件
合計	24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
動物が死亡したときに、獣舎付近に献花台を設けてほしい。	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当園の動物に愛着を持ち、死亡の際に感謝しその霊を慰める意志を持つ方がいらっしゃることから、昭和56年に慰霊碑を設置した経緯があります。そのため、各動物舎前ではなく、慰霊碑への献花をお願いしております。慰霊碑は正門から遠い場所に位置しますので、ご希望の方には職員がお花をお預かりして慰霊碑へ献花いたします。正門やウォッチングセンターでもお預かりしておりますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p>
アフリカ園が工事中のため猛暑の中迂回路で遠回りしなければならない。途中の木陰にベンチを設置するなど暑さ対策をしてほしい。	<p>アフリカ園工事のため、皆さまにはご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>このたび、お客様に少しでもお休みいただけるよう、チーター舎の木陰に一時的にはありますがベンチを設置いたしました。また、アフリカ園にある屋根付きのベンチの透明の屋根には寒冷紗を張りました。この他にも、対策を検討して参ります。</p> <p>今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	49件
イベントに関すること	17件
案内に関すること	4件
施設に関すること	7件
レストランや売店に関すること	17件
その他	15件
合計	109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
10年以上ぶりに来園したが、展示の説明も読みやすく、楽しかった。	このたびは、ご来園いただきありがとうございます。 来園者への普及啓発の充実を目指し、近年、展示解説の充実にも力を入れてきており、世界の海をはじめ、リニューアルを進めております。英語の解説のほか、下段には子供用に優しい表現で、上段には大人向けの内容にするなど工夫しております。是非、次回来園の際は、そのようなところにも着目いただければ幸いです。
スタッフの説明もわかりやすく、ペンギンの羽にも触れ、とても楽しめた。	このたびは、ご来園いただきありがとうございます。 当園ではショーなどは行いませんが、代わりに展示生物の解説にも力を入れています。餌の時間やスポットガイドなど、生き物の特別な行動が見られるタイミングに合わせて解説を加えることで、皆様の理解が一層深まるよう心がけております。また、解説の際には、本物の羽や骨などの標本を活用し、わかりやすい解説を心がけております。これからも皆様に楽しみながら、わかりやすい解説を行えるよう、スタッフ一同努めてまいります。
マグロに比べシュモクザメのグッズが思ったよりも少ないと感じた。マグロ以外の生き物もオリジナルのグッズがほしい。	このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。お客様のご意見はもちろん、寄せられた他のご意見も参考にして、葛西臨海水族園らしい商品の開発を進めてまいります。これからも応援よろしく願います。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	60件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	2件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	2件
その他	18件
合計	101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
涼めるような場所があれば、もっと楽しめてよいと思った。	<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>井の頭自然文化園にお越しくださった皆さまが少しでも快適にお過ごしいただくため、7/14～8/31の期間、園内で涼める場所を「Cool Zoo スポット」として紹介し、さらに、いつ現れるかは謎ですが、神出鬼没の「熱中症予防隊」も出動して、熱中症予防を呼びかけました。</p> <p>今後とも、文化園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
スタンプラリーが楽しかった。	<p>スタンプラリーを楽しんでいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後も皆さまに喜んでいただけるようなイベントを企画して参ります。</p>
いきもの広場が素晴らしいので、常時開放してほしい。	<p>このたびは、井の頭自然文化園にご来園いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>いきもの広場が週1回1時間（冬は休みあり）だけしか開放していないのには理由があります。いきもの広場は、生きものが集まる環境をつくることで、まわりから自然に生きものが集まってくる場所です。そこに毎日たくさんの方が入って生きものを探したり捕まえたりすると、せっかく集まってきた生きものがまた離れていってしまうこととなります。そのため、いきもの広場では開放する日と時間を限定することで、いろいろな生きものと触れ合う体験を多くの方に提供できる状態を保っています。</p>