

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8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	71件
イベントに関すること	10件
案内に関すること	37件
施設に関すること	22件
レストランや売店に関すること	8件
その他	1件
合計	112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>「真夏の夜の動物園」に行き、夜行性動物を展示している屋内施設に入っただけで、警備員が私たちの真後ろに来て、閉館時間だからと早く出るように促し、「早く出ないなら閉めます。」と言って、出口の鍵を閉めていなくなった。動物園のスタッフに電話でその事を伝えると、閉園だったからだと言われ、私たちが現在出口に向かっていているのかを何度も確認して、退園を促した。警備員とスタッフの接遇について、再教育をしてほしい。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>毎年この時期に開催しております「真夏の夜の動物園」は、開園時間を延長し、夜ならではの雰囲気のもとでゆっくりと動物園を楽しめると御好評いただいております。閉園時間、各施設の閉館時間になりましたら、巡回警備員がお声かけしながら退園、退園の御案内をさせていただいておりますが、御来園いただきました当日は、警備員が円滑にお客様を誘導することを優先するあまり、配慮を欠いた御案内となってしまいました。御指摘を受けまして、警備員に対して改めて指導いたしました。また、同じく御指摘いただきました動物園スタッフの電話対応につきましても、まずは御意見を真摯に承るよう再度徹底いたします。</p>
<p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーに初めて参加した。シャンシャンを間近に見たり、ボランティアのイベントに参加したことなどを子どもが楽しそうに話す姿を見て、とても素晴らしい企画だと思った。今後もこの企画を続けてほしい。</p>	<p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーにご参加いただき、ありがとうございました。上野動物園には、毎日とても多くのお客様がいらしていただいておりますが、様々な理由で動物園に来ることが難しい方も大勢いるのではないかと、常日頃から思っております。そのような方々、特に一番動物に親しんでいただきたいお子様に、少しでも動物の面白さ、不思議さをお伝えしたいとの思いからこのようなイベントを開催させていただきました。来年に向けてさらに良い企画になるよう改善してまいりますので、ぜひまた上野動物園にいらしていただければと思います。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8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	16件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	1件
施設に関すること	13件
レストランや売店に関すること	4件
シャトルバスに関すること	1件
その他	15件
合 計	47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>キリンがエサのカゴに頭が挟まり振り回しているのを見た。しばらくしてカゴは無事に取れたようだったが、大丈夫だったか心配。</p>	<p>このたびは、ご連絡いただき誠にありがとうございます。</p> <p>キリン舎に設置しているエサのカゴは、頭がはまってもすぐに外れる構造となっておりますので、ご安心ください。</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>
<p>久しぶりに多摩動物公園へ行ったが、大規模な工事の影響で迂回しなければならず、かなり疲れてしまった。工事が終わるのはいつ頃か教えてほしい。</p>	<p>園内工事のため、皆さまにはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>現在の主な工事箇所であるアジアゾウ舎とライオンバス駅舎の工事は2020年春の完了をめざして工事中です。まだしばらく工事が続き、ご不便をおかけしますが、なにとぞご了承ください。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8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	75件
イベントに関すること	17件
案内に関すること	6件
施設に関すること	9件
レストランや売店に関すること	28件
その他	94件
合計	216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>水槽の裏側ツアーがとても良かったです。ツアーの案内をして下さった方がとても優しかったので良かったです。ぜひまた来たいと思いました。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園をご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>水槽の裏側ツアーは小学生以上を対象に、土日祝日に行っております。普段は見る事ができない水槽の裏側やエサを用意する調餌室(ちょうじしつ)などを解説スタッフがご案内しております。ご来園の際には、ぜひご参加ください。</p>
<p>千葉県の大吠埼マリンパークにイルカやペンギンが取り残されており、飼育環境もあまりよくないという報道を見た。葛西で引き取るなど、対応してほしい。</p>	<p>イルカにつきましては、当園に飼育管理できる施設がないため、残念ながら引き取ることはできませんが、ペンギンは当園が日本動物園水族館協会の種別調整担当を務めており、要請があれば加盟園館で受け入れる体制を整えております。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8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	67件
イベントに関すること	15件
案内に関すること	2件
施設に関すること	6件
レストランや売店に関すること	0件
その他	8件
合 計	92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
子どもとフォトフレーム作りに参加し、思い出に残る作品ができた。このようなイベントをこれからも実施してほしい。	<p>イベントにご参加いただき、ありがとうございました。</p> <p>井の頭自然文化園では、ボランティアによる工作等のイベントを毎月行っております。パーククラフトや魚釣りごっこなど、お子様が楽しめる企画もございますので、ぜひご参加ください。</p>
職場体験はどのようにすれば受けられるか教えてください。	<p>お問い合わせいただき、ありがとうございます。</p> <p>井の頭自然文化園の職場体験は、中学生や高校生の場合は職業学習として、大学生や専門学校生の場合は動物園実習として受け入れております。したがって、生徒または学生の方でしたら、学校の了解を得た上で、学校もしくはご本人から井の頭自然文化園へお問い合わせください。</p>