

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12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	257件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	36件
施設に関すること	29件
レストランや売店に関すること	7件
その他	83件
合計	353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>シャンシャンを展示する予定の屋外放飼場Dは、ガラスの反射で人影やポールが映り込み中が見えにくいし、カメラのピントも合わないの、対策をしてほしい。</p>	<p>屋外放飼場Dの観覧環境についてご連絡いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>シャンシャンを屋外放飼場Dで公開するにあたり、ポールと窓に映り込み防止フィルムを貼り、ガラスへの映り込みを軽減いたしました。</p> <p>これからも、お客様のご意見を参考によりよい園運営に努めてまいりますので、上野動物園にお越しくださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>ライオンのシャクティが嘔吐しているのを見た。心配なので担当の方に伝えてほしい。</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>飼育担当者がライオンの確認をしましたが、特に健康状態に異常はありませんでした。ネコ科の動物は毛繕い等で舐め取った自分の毛を吐くこともありますので、恐らくそういった生理現象だと思われます。</p> <p>当園で飼育している各動物は飼育担当者が日々動物を注視し、健康管理も含めしっかりと観察しておりますが、今後も注視してまいります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12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	18件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	0件
施設に関すること	0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	3件
合計	23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>オランウータンの森にある休憩所に行こうとしたが、坂を上りきってからその休憩所でテレビ番組の撮影をしていることがわかり、引き返した。テレビの撮影をされていて休憩所が使えないのなら、坂の下のところでわかるように知らせてほしかった。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>撮影中も休憩所をご利用いただくことができたのですが、案内不足だったためにご迷惑をおかけしました。今後、規模の大きい撮影を行う際には、ご利用できる旨を案内する人員をたてるなどの対応を検討してまいります。</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>
<p>レンタルベビーカーを利用したが、車体が低いため子どもの視界が悪く、砂埃を吸いやすい。夏であれば暑い地面に近く危険だと思う。また、車輪の方向転換ができないので、狭い場所で方向転換できず、後ろ向きに通路を進まなければならなかった。通常市販されているようなベビーカーを導入してほしい。</p>	<p>このたびは、レンタルベビーカーにつきまして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>現在のレンタルベビーカーは転倒してしまった場合でも大きな怪我を負わないよう、座面を低くし、車体も軽量とするため簡素な作りにはしておりましたが、昨今の世情も考慮し、現在新しいベビーカーの導入を準備しているところです。お子様に危険が及ばない事を第一に考え運用していく所存でございますので、今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12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	20件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	0件
施設に関すること	0件
レストランや売店に関すること	13件
その他	42件
合計	77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。とてもきれいで、魚も見ごたえがあった。子どもの頃とは別の魅力を感じたので、今の子どもたちが大人になっても来たいと思える水族園であってほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にご来園いただき、ありがとうございます。 今後とも、大人も子どもも楽しめる、魅力ある水族園作りに努めてまいりますので、ぜひ当園にお越しくださいますよう、お願いいたします。
多くの海洋生物を見学したが、海洋汚染の原因のひとつであるプラスチックごみの生態系への影響及びそれに対する対策などを見ることができるとよいと思った。	当園では、以前より海洋プラスチック汚染の影響を考えていただくため、東京の海エリアの運河水槽にプラスチックゴミなどを入れた展示を行ってきました。また、12月からは海洋プラスチックゴミ削減の一環として、レストランではプラスチック製ストローの配布を中止いたしました。これからも、展示やイベントなどさまざまな機会を利用して、プラスチックゴミ削減に向けた展示や取組を行ってまいります。 このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12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	56件
イベントに関すること	6件
案内に関すること	2件
施設に関すること	4件
レストランや売店に関すること	1件
その他	6件
合計	71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
見たことのない川魚を見られて良かった。自然のままのレイアウトや池の歴史も興味深かった。ウシガエルのような特定外来生物の展示を増やしたり、自然保護ツアーなども企画してほしい。	<p>水生物園にある、水生物館では関東周辺で見られる身近な水辺の生き物を主に展示しております。また、湧水豊かな頃の井の頭池の生き物や水草の素晴らしさと、水が濁ってしまい外来生物が多くなってしまった現状について、池の今昔を比較展示することで、来園者に感じ取ってもらえるところがあればと考えております。</p> <p>なお、特定外来生物については特設展なども含め、ウシガエルなど展示を検討してまいります。また、水辺の保全プログラムとして秋に「アカハライモリの保全現場をたずねる」を開催しているほか、「東京動物園友の会」(予め入会が必要になります)では、国内各地のフィールドへ自然観察ツアーなども企画しておりますので、是非、こちらもご利用ください。</p>
Twitterでヤマセミを見て来園した。ヤマセミはもちろん、他の動物もたくさん展示しており、楽しかった。スタッフの解説もわかりやすく、ためになった。	<p>このたびは井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>ヤマセミなど文化園の生物の魅力を皆さまにお伝えするため、これからもTwitterで発信してまいります。また、皆さまに動物たちのことをよりよく知っていただくため、決まった時間にえさを与え、飼育係の解説とともに見ていただくイベント「動物たちのえさの時間」を行っています。実施予定は当園のホームページに掲載しておりますので、ぜひご利用ください。なお、ヤマセミのえさやりは不定期実施のため、ホームページには掲載しておりません。実施の際はTwitterでお知らせいたしますので予めご了承ください。</p>