

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1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	215件
イベントに関すること	12件
案内に関すること	43件
施設に関すること	46件
レストランや売店に関すること	21件
その他	22件
合計	320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
ハシビロコウの食事風景を見たいので、食事時間を教えてほしい。	このたびは、ハシビロコウのエサの時間についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。 ハシビロコウの食事時間については、飼育作業や動物の状況等に合わせて行うため、決まった時間をご案内することができません。何卒ご了承ください。
子どもがシャンシャンと同じ誕生日なので、できれば来年シャンシャンに会わせたいと思っている。2歳で返還されるのか、教えてほしい。	上野動物園のジャイアントパンダ「シャンシャン」の返還の具体的時期につきましては、東京都と中国の双方で協議して決めることとなっております。正式に決定され次第、皆さまにはホームページ等でお知らせいたします。 このたびは、お問い合わせいただき、ありがとうございました。

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1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	9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	11件
シャトルバスに関すること	1件
その他	6件
合計	52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>サーバルの子どもの展示を見に来たが、一部の写真マニアが長時間前列を独占しており、見ることができなかった。入れ替え制にするなど、対応を検討してほしい。</p>	<p>このたびは、サーバル親子の観覧につい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>公開当初は自由観覧としておりましたが、想定を超える方がお越しになったため、お客さまにはご迷惑をおかけしました。現在、土日祝日は3分ごとの入替制でご観覧いただいております。また、平日も警備員を常駐させ、入替や声かけの対応を適宜行なうようにいたしました。</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>亡くなった父の写真を整理していたところ、50年ほど前の動物園の写真が見つかり、懐かしくなって正月に足を運んだ。ライオンバスも休止中で当時の面影を確認することはできなかったが、遠い田舎に住んでいる私には、遊びに来た子どもや親御さんたちの笑顔と歓声を体験できただけでも最高に満足できた。遠方に住んでいるため頻繁には行けないが、今後も上京の際にはぜひ来園したい。</p>	<p>遠方からお越しいただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。お父様やご家族といっしょに多摩にいらしていただいた思い出とともに50年という時を経て再びご来園いただけたこと、動物園の職員としてこんなにうれしいことはありません。</p> <p>入園者の30%の方が利用してくださるライオンバスですが、以前の駅舎の耐震性が低く、建替える必要があったのです。現在、工事中の駅舎は来年の春に完成予定で、その後ライオン等をならしたあとに公開となるため、ご覧いただける時期は未定となります。新しいライオン園でバスが運行を再開しましたら、また是非お越しいただければ幸いです。</p> <p>これから、来園される方々に楽しい記憶が長く刻まれるような動物園であるよう職員一同尽力してまいりたいと思います。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1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	26件
イベントに関すること	10件
案内に関すること	2件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	8件
その他	19件
合 計	66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
海以外の水の生き物（川や池）も展示したら良いと思う。	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。 当園には、屋外にかつての関東周辺の川や池の環境を再現した「水辺の自然」というエリアがあります。この環境にくらしている生き物と四季により変化する自然をお楽しみいただけますので、ぜひ当園にお越しの際に、ご利用ください。
ペンギンの解説が分かりやすくてよかった。ペンギンの翼があんなに硬いとは思わなかった。	当園のイベントに参加していただき、ありがとうございます。 大昔空を飛んでいたペンギンの祖先は、水にもぐってエサを探すために翼を水中でも使うようになりました。体は重くなり、翼は水の抵抗をもつともしない丈夫な骨でできた硬いフリッパーへと進化した結果、まったく飛べない鳥になりました。 これからも、わかりやすく楽しんでいただける解説を行ってまいりますので、ぜひ当園にお越しください。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1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	85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	10件
レストランや売店に関すること	0件
その他	21件
合計	119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
注意書きが日本語表記のみだったが、最近では外国人観光客も多いので英語表記や中国語表記も加えてほしい。	<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>現在都立動物園・水族園では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催による外国人観光者の増加を見据え、園内の案内看板等の多言語化を進めております。お客様に快適に過ごしていただくため、今後も改善を図ってまいりますので、ぜひ文化園にお越しください。</p>
今は冬の生きもの観察はやっていないのでしょうか。	<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>身近な生き物を観察できるイベント「いきもの広場であそぼう」は、冬季（11～3月）は第2日曜日の11時～12時、それ以外の季節は毎週日曜日の11時～12時に実施しております。</p> <p>また、現在資料館では、特設展示「園長室前 いきもの広場」を開催中です。季節ごとに「いきもの広場」で見られる様々な生き物を展示しています。現在は落ち葉の下などでじっと春を待つ生き物などを生体展示や写真で紹介していますので、暖かい室内でも冬の生きもの様子をお楽しみいただけます。身近な生き物探しの参考にもなりますので、ぜひ資料館にも足をお運びください。</p>