

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■ 3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	271件
イベントに関すること	19件
案内に関すること	149件
施設に関すること	54件
レストランや売店に関すること	19件
その他	15件
合計	344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>ジャイアントパンダの待機列で車イスの外国人が後列に行ってしまったのを見た。2列観覧の看板等に英語やイラストを追加して外国人にもわかるようにしてほしい。</p>	<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。 ジャイアントパンダ観覧について、車イスの方へのご案内を含めた各ご案内用のプラカードには、英語等の多言語対応をしておりますが、警備員が持参していなかった可能性がございます。今後はそのようなことがないよう指導いたしました。 これからも、外国人のお客様にもご不便をおかけしないよう、園内表示について検討してまいります。</p>
<p>先日の「野生動物の保全に向けて」講演会に参加し、大変有意義な時間を過ごすことができた。特に楠田先生、西原先生のお話しはかなり衝撃を受けた。このような話は大勢の人に聞いて欲しいと思った。今回は基金の報告会だったが、普通に講演会として定期的に関いてほしい。</p>	<p>このたびは、東京動物園協会野生生物保全基金の報告講演会についてのご意見をいただき、誠にありがとうございます。 上野動物園を管理運営している東京動物園協会は、設立趣旨のひとつである「人と動物の共存への貢献」を推進するために当基金を設置し、野生生物保全活動に尽力される方々の支援を目的として助成金交付事業を実施するとともに、助成対象活動および基金事業そのものについて広く知っていただくために毎年報告講演会を開催しております。当基金の講演会以外にも、上野動物園をはじめとした都立動物園・水族園では、さまざまな講演会等を行い、野生生物保全についての普及啓発に努めておりますので、ぜひご参加ください。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3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	35件
イベントに関すること	8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	2件
シャトルバスに関すること	0件
その他	2件
合計	48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>事前にホームページで園内マップをダウンロードするなどして、来園前から楽しみにしていた。息子はモルモットのふれあいへの参加を希望していたが、ホームページに整理券を配っているという情報が載っていなかったため、参加することができなかった。オランウータンのスカイウォークも再開したという情報のみだった。大切な情報はホームページに掲載してほしい。</p>	<p>このたびは、ホームページ「東京ズーネット」について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>モルモットの整理券配布やオランウータンのスカイウォークの実施予定につきましては、ホームページに掲載しております（<a href="https://www.tokyo-zoo.net/zoo/tama/event.html">https://www.tokyo-zoo.net/zoo/tama/event.html</a>）が、今回ご覧いただいたにも拘らず、ページを見つけることができなかったという状況を踏まえ、今後はわかりやすいホームページ作りについて検討してまいります。</p>
<p>サーバルの赤ちゃん展示の時間をずらせませんか。平日にしか来られず、ガイドツアーにも参加したいんです。</p>	<p>サーバル親子は4月7日までは13:45から15:00までの公開でしたが、子供も成長し、また気温も上がってきたことから、4月8日から展示時間を13:45から16:15までに変更いたしました。</p> <p>なお、ガイドツアーは毎週月曜日と土曜日の11:00と14:00に実施しております。</p> <p>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（2019年3月分）

■3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	37件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	4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	4件
その他	33件
合計	93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>ゴミのポイ捨ては反対である。ボランティアでゴミを拾ったりすることで、東京の海もきれいになってほしい。</p>	<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>海洋ゴミ問題につきましては、当園でも深刻な問題と受け止めております。3/16には東京都環境公社と共催で「スポGOMI大会 in 葛西」を開催し、海洋プラスチック問題についてのレクチャーを行いました。今後も、この問題について皆さまにご理解いただくため、展示やイベント等の実施を検討してまいります。</p>
<p>深海の水槽（タカアシガニ、キンメダイ）にて外国人がフラッシュ、ライトをあてて撮影していた。注意勧告おしらせシール等を設置して、魚類保護をしてほしい。</p>	<p>このたびは、フラッシュ使用についてのご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>フラッシュ禁止等の案内設置について検討するとともに、巡回する警備員によるお声掛けの強化をいたします。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3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	100件
イベントに関すること	22件
案内に関すること	3件
施設に関すること	8件
レストランや売店に関すること	2件
その他	9件
合計	121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
16時50分頃から閉園時間前にもかかわらず、警備員に退園を促され不快な気持ちになった。	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後はこのようなことのないよう、警備員には閉園時間前に退園を促すことがないよう、接遇について指導いたしました。これからも、皆さまが安心して当園で過ごしていただけるよう、スタッフ全体の接遇力向上に努めてまいりますので、今後とも当園をご利用いただけますよう、よろしくお願いいたします。</p>
リスまつりに参加してとても楽しかった。	<p>このたびは、ご来園いただき誠にありがとうございました。</p> <p>当園の「リスの小径」のオープン30周年を記念し、3/23・24に様々なイベントを実施しました。特に、このリスまつりのために作った「いのかしらりす音頭」はお子さまを中心として大変好評をいただきました。</p> <p>これからも、皆さまに楽しんでいただけるイベントを検討してまいります。</p>