

## お客様からのご意見・ご要望（2019年11月分）

### ■11月に寄せられたご意見・ご要望の件数

	恩賜上野動物園	多摩動物公園	葛西臨海水族園	井の頭自然文化園
動物や展示に関すること	168件	29件	17件	101件
イベントに関すること	1件	9件	0件	13件
案内に関すること	63件	0件	0件	2件
施設に関すること	86件	7件	0件	7件
レストランや売店に関すること	53件	8件	6件	7件
シャトルバスに関すること	1件	1件	—	—
その他	294件	13件	30件	8件
合計	505件	52件	49件	114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>（恩賜上野動物園）</p> <p>外国人がジャイアントパンダの観覧待機列で喫煙していた。園内禁煙であることを外国人にもわかるように周知してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重な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>当園では、全面禁煙であることを案内マップ等でお知らせしているほか、喫煙されている方がいらっしゃる場合には、警備員による声掛けも行っておりますが、今後は外国の方にもわかりやすい周知方法を検討してまいります。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>ウマの桃太郎が顔を出しているときに、子どもが鼻先を触ろうとしているのを目撃した。ウマが驚いてしまったり、子どもがケガをしてしまったりする可能性がある。「草をあげないで」というポスターがあったので、人とウマの距離が近いのではないかと。</p>	<p>桃太郎は北海道和種の家畜馬で、月2回程度乗馬イベント等に用いている個体ですので、ご安心ください。</p> <p>なお、園で給餌する以外の餌を与えられないようにする必要はあるため、柵を二重にするなども検討しましたが、あまりにも動物との距離が大きくなって親しみづらくなってしまいうため、現在はポスターでのお願いとしております。</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した。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>1歳の息子を動物園に連れて行こうと思ったが、「おむつ替え台は授乳室の中にあります（授乳室への入室は女性のみ）」という記載を見た。父親がおむつ替えできるスペースがないのであれば、改善してほしい。</p>	<p>お客様のご指摘のとおり、授乳室は女性のみのお入室になっておりますが、当園では昆虫園本館2階トイレとオランウータンの森トイレを除くすべての男性用トイレ・女性用トイレにベビーベッド（オムツ替え台）を設置しておりますので、男性でもお子さまのおむつ替えにご利用いただけます。なお、男性の方のみのご来園で、お湯や電子レンジをご利用希望の場合は、サバンナキッチン・コアラ下売店・アフリカ売店・ウォッチングセンター内ズーカフェの係員にお申しつけください。</p> <p>このたびのご意見を受けまして、男性用トイレでもおむつ替えができることがよりわかりやすく伝わるよう、ホームページのご利用案内の改善を行いました。</p> <p>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。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2019年11月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>最近外国人来園者が増えているが、座るイスの上を子どもが歩いたり、食事をしている人の周りを大声をあげながら走ったりして、マナーが悪いと感じた。園内のマナーについて周知してほしい。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>当園では、多言語の案内マップをご用意しております。また、展示サインの更新の際には多言語表記をするなど、外国人の方にも楽しんでいただけるよう、取り組んでおります。マナーの周知につきましても、今後検討してまいります。</p> <p>このたびは、貴重な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>（葛西臨海水族園）</p> <p>レストランで持込のおにぎりなどを食べている人が何組もいた。レストランで食事を購入したら席を使えるようにしてほしい。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>当園のレストランは無料休憩所となっておりますので、どなたでもご利用いただくことができます。混雑時など、お客さまには席をゆずり合っただけのご利用をお願いしておりますので、ご了承ください。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>YouTube にアップされているモルモットのエサやりの動画を見たところ、モルモットの数に対するエサの量が少なく、固形物しか与えていないのが気になった。外国人が、新鮮な野菜や果物、干し草、水などを与えていないことを危惧する書き込みをしており、心配になった。事実でないなら、外国人たちに誤解されていると思うが、実際の飼育方法について教えてほしい。</p>	<p>このたびは、モルモットの飼育方法についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。</p> <p>当園では、十分な飲水と乾草をふんだんに与え、栄養バランスに優れた固形飼料も用いております。野菜は飼育環境に過度の湿度を与えるため、健康管理上むしろ支障が生じるという獣医師の判断により、給餌を控えています。果実類は糖質が非常に高いため、動物の餌としては適していません。</p> <p>個々の種の生理・生態に即し、科学的根拠に基づいた飼育管理に努めておりますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>