

## お客様からのご意見・ご要望（2019年12月分）

### ■12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    | 146件    | 27件    | 18件     | 56件      |
| イベントに関すること     | 2件      | 5件     | 4件      | 7件       |
| 案内に関すること       | 78件     | 1件     | 0件      | 0件       |
| 施設に関すること       | 41件     | 5件     | 1件      | 4件       |
| レストランや売店に関すること | 29件     | 5件     | 5件      | 3件       |
| シャトルバスに関すること   | 1件      | 0件     | —       | —        |
| その他            | 261件    | 12件    | 16件     | 7件       |
| 合 計            | 446件    | 37件    | 37件     | 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   |
|--|--|
| <p>（恩賜上野動物園）</p> <p>先日ヘビクイワシの右足が震えているのを見た。寒くて震えているのではないかと心配になった。展示場に暖房を設置していたり、寝小屋が別にあったりするのを知りたい。</p> | <p>このたびは、ヘビクイワシ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>ヘビクイワシは長い脚で獲物を「蹴って」捕獲し、食べる習性があります。当園の個体も、給餌した様々なエサを「蹴る」ことがあります。その「蹴り」を行った後に、一時的に蹴った足が若干震えることがあります。しばらく経つと震えは止まるため、寒さによるものではないと考えております。また、健康上悪い影響は見られませんがこの症状がヘビクイワシすべてに起こるかどうかはわかっておりませんので、今後も飼育担当者が注意深く観察をいたします。</p>   |
| <p>（恩賜上野動物園）</p> <p>プラスチックごみを減らすには、紙の製品にすればよいと思う。</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>上野動物園・多摩動物公園・葛西臨海水族園・井の頭自然文化園では、世界的に深刻な問題となっている海洋プラスチックごみ問題への対応の一環として、レストラン・フードショップ・ギフトショップにおける使い捨てプラスチック製品の使用量削減に取り組んでおり、水族園では2019年10月10日より一部を除き使い捨てプラスチック製品の提供を終了しました。このたび、残りの3園においても、1月中旬から順次プラスチック製品6品目の切り替えを開始いたしました。</p> <p>また、この取組を広く知っていただくために、2月1日から3月1日まで「SAVE THE Green and Blue EARTH」と題したキャンペーンを行います。詳しくは東京ズーネット (<a href="https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&amp;inst=ueno&amp;link_num=26066">https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&amp;inst=ueno&amp;link_num=26066</a>) をご覧ください。</p> |

お客様からのご意見・ご要望（2019年12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>（多摩動物公園）</p> <p>ヤギ舎でヤギ達がそれぞれに与えられたエサを食べた。しかしある個体は自分のエサがなく、移動しながら食べていて、食べていても若いヤギに追われ落ちついて食べることができていなかった。すべてのヤギがエサを食べられるように工夫してほしい。</p> | <p>ヤギへの給餌の際は、競争を避けるために可能な限り広範囲に乾草をまいて全頭に行き渡るようにしています。しかし食欲旺盛な個体が弱い個体の採食を妨害することがあります。そこで、10頭以上のヤギを放し飼いで管理するには現在の放飼場は手狭と考え、個体数を減らすために複数頭を他園に譲渡いたしました。これにより過度の競争は避けられるものと期待しています。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>屋外に展示されているインコが皆、寒さでかなり震えていた。ガラスなしで間近に見られるのは良いが、あまりにかわいそうだった。</p>   | <p>インコについては、いただきましたご意見のとおり寒さに弱いため、寒冷時、降雨時には展示を中止しています。当日は厳しい寒さでしたが、日差しのある時間に少しでも日光浴をさせたくて放飼しました。しかし思ったより日が陰るのが早く、収容が遅れてしまいました。今後はより一層天候の変化などに注意し、インコの体調管理に努めてまいります。</p>  |
| <p>（葛西臨海水族園）</p> <p>見たことがない生物もいたので、展示生物が一番充実していると思った。レストランの食べ物もおいしかった。</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、2,200トンのドーナツ型の大水槽で群泳するクロマグロや、国内最大級の展示場で泳ぎ回るペンギンの姿など、600種を超える世界中の海の生き物たちを展示しております。常に展示の工夫を図りその魅力をお伝えできるよう、努めております。</p> <p>また、レストランのメニューにつきましては、お客様のご意見も参考に、よりよいメニューの開発に力を入れております。</p> <p>これからも、皆様に喜んでいただけるよう取り組んでまいりますので、ぜひ水族園にお越しください。</p> |
| <p>（井の頭自然文化園）</p> <p>文化園の近くに住んでいるが、園の大木の落葉が家の周辺に溜まってしまうので、清掃をしてほしい。また、高い木が倒れないか心配している。敷地からはみ出している枝もあるので剪定してほしい。</p>                       | <p>当園からの落葉によりご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>文化園の外周に面している樹木や高木に関しましては、適宜点検を行い、剪定等適切に対応してまいります。</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>   |