

## お客様からのご意見・ご要望（2020年2月分）

### ■2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	102件	21件	20件	87件
イベントに関すること	7件	5件	2件	0件
案内に関すること	42件	0件	1件	6件
施設に関すること	52件	2件	1件	7件
レストランや売店に関すること	23件	4件	8件	0件
シャトルバスに関すること	0件	1件	—	—
その他	48件	14件	27件	10件
合 計	197件	37件	49件	100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>小獣館等の屋内でフラッシュを使用して撮影している人がいる。動物に負担がかからないよう、注意喚起をしてほしい。</p>	<p>このたびは、フラッシュ使用についてのご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>館内でフラッシュをご使用されている方がいらっしゃる場合には、警備員が巡回の際にお声掛けをしております。また、小獣館につきましては、注意看板を設置予定です。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>2/2 に生まれたキリンの情報は教えてもらえないのか？</p>	<p>お問い合わせいただいたキリンですが、母親「リンゴ」にとって初産であり、子どもを受け入れられなかったため、人工保育で育てています。生まれた直後に右股関節に異常が確認されましたが、現在、日常生活に支障はありません。</p> <p>子どもの順調な成長を願って、スタッフ一同飼育管理に努めてまいります。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>先日多摩動物公園を訪ねたところ、ヤギが4頭もいなくなってしまう残念。都立動物園からどんどんヤギがいなくなっているように思う。</p>	<p>当園の施設は、10頭以上のヤギの群れを健康に管理するには狭いため、過食や採食不足の個体、また、いじめられる個体の存在が顕在化していました。そこで、ヤギたちのストレス低減のため、3頭を他園に譲渡いたしました。残る1頭は体調を崩し、残念ながら死亡しました。頭数は減りましたが、闘争もなくなり、全頭が落ち着いて採食することができるようになりましたので、ご理解いただければ幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年1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>半年ほど前に子どもとレストランを利用しようとしたところ、大変混雑していてなかなか席が確保できなかった。子どもがお腹を空かせて愚図りだしたので、スタッフに協力してもらえないか相談したところ、「皆順番で待っていますので」と言われた。ルールもなく、席を横取りするような図々しい行為をするような人もいる中で、とても不利な状況だった。</p>	<p>このたびは、スタッフの不適切な対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、全てのお客様にご満足いただけるような接遇力向上に努めるとともに、お子さま連れ等のお客様には充分配慮するよう、接客指導を徹底してまいりますので、また当園にご来園くださいますよう、お願い申し上げます。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>リスの小径で写真撮影をしている男性がおり、子どもがその前を横切ってしまった。男性に「写真撮ってるだろ」と大きな声で注意されたことに2歳の子供はショックを受け、もうリスの小径に行きたくないと言っている。都立動物園で写真を撮るために場所を占領することは許されないと思う。また、男性は長い望遠レンズを使用しており、子どもにあたるかもしれない危険である。注意看板等を見えるところに掲示すべき。</p>	<p>このたびは、お子様に不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>リスの小径入口および写真撮影をしている方が留まることの多い橋付近の鉄柱に、写真撮影をされる方は周囲の方のご観覧に支障のないよう、ご理解とご協力をお願いする看板を設置いたしました。また、警備員が巡回の際に、お声掛けを行っておりますので、ご理解いただければ幸いです。</p> <p>今後とも、お子様が安心して過ごせるよう努力してまいります。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>ゾウ舎裏の樹木が日光を遮り、我が家に日が当たらないので、改善してほしい。</p>	<p>このたびは、当園の樹木によりご不便をおかけしております。すでに樹木剪定を手配をしておりますので、ご了承ください。</p> <p>周辺住民の皆さまにできるだけご迷惑をおかけしないよう、外周の樹木は定期的に剪定しておりますが、また何かございましたら、ご連絡いただけましたら幸いです。</p>