

お客様からのご意見・ご要望（2020年5月分）

■5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	88件	24件	1件	1件
イベントに関すること	3件	2件	0件	0件
案内に関すること	19件	2件	0件	1件
施設に関すること	1件	3件	0件	0件
レストランや売店に関すること	10件	0件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	72件	9件	0件	0件
合計	144件	33件	1件	2件

※園内のご意見箱、ウェブフォーム、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>6歳の子供が『かわいそうなぞう』のお話を読んで、園内にあるお墓にお供えをしてあげたいというのだが、可能だろうか？</p>	<p>この度はお問い合わせ頂き、誠にありがとうございます。当園にあるのはソウのお墓ではなく、園内で死亡した動物の追悼と感謝の意を表する動物たちの慰霊碑です。通常、献花は自由となっておりますが、現在上野動物園は新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休園中となっております（※）。再開園後も同対策のため、献花はご遠慮いただきたく存じます。ご希望に添えられず誠に申し訳ございませんが、お気持ちだけありがたく頂戴いたします。ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>東京ズーネットでコアラのニーナが死亡したとのお知らせを読んだ。子のニシチは、ママがいなくなり大丈夫だろうか？献花にも行けず残念だ。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための臨時休園により、みなさまがニーナをご覧いただけないままお別れしていただくことになったことはとても残念です。当園としては8年ぶりとなるコアラの誕生で、ニーナの子育てとニシチの成長を多くの方が見守り、応援していただいたことに深く感謝申し上げます。残ったニシチとその父親のコタロウを、しっかりと飼育管理していきたいと思っております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年5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>ライオン園の工事はもう竣工したのか、ライオンのトレーニングは進んでいるのか、気になっている。</p>	<p>工事は現在、放飼場の完成に向けた最終段階に入っています。完成後、新しい放飼場にライオンを出して慣れさせる必要があります、また、ライオンバスを運行するスタッフの訓練なども行っていきます。ライオン園は、安全に楽しんでいただける準備が整い次第オープンします。工事完了後もしばらくお待ちください。夏以降、オープン準備のためにライオンが放飼場に出ていることもあります。アフリカ園にお越しの際は、新しいライオン園をのぞいてみてください。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>2019年9月上旬に来園した際、1羽のフェアリーペンギンが足を不自由そうにしており、治療中だったのか布のようなものが巻かれ、岩場の影に伏せているのを見かけた。写真を見返しているところで思い出し、あのペンギンは元気になっているだろうか、今頃はどうしているだろうかと気になり連絡した。近況を教えてください。</p>	<p>昨年の9月上旬にご覧になられたペンギンは、脚にしりゅう症（足裏の小さい傷から細菌感染と炎症を起こし、うおの目のようになる症状）の治療をしていましたが、12月には治癒し、現在は健康にいらしています。この病気は、怪我や運動量の低下などが要因となり発症するので、プールを広くするなど飼育環境の改善を行っています。葛西臨海水族園は現在、臨時休園をしております（※）。開園の際には、元気になったペンギンたちをぜひ見に来てください。</p>

※6月30日現在、恩賜上野動物園と葛西臨海水族園は開園を再開しています。