

## お客様からのご意見・ご要望（2020年7月分）

### ■7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	98件	19件	8件	41件
イベントに関すること	3件	0件	0件	0件
案内に関すること	125件	6件	1件	0件
施設に関すること	13件	2件	3件	12件
レストランや売店に関すること	68件	3件	3件	3件
シャトルバスに関すること	6件	0件	1件	1件
その他	70件	27件	8件	9件
合計	254件	44件	20件	52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>シャトルバスの運行間隔があきすぎている。せめて10～15分おきに出発してほしい。</p>	<p>シャトルバスについてご意見をお寄せいただきありがとうございます。再開園以降、シャトルバスは約20分間隔で運行していましたが、7月23日より約15分おきの運行に変更いたしました。</p> <p>なお、現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、乗車人数を制限しております。タイミングによってはお待たせしてしまう可能性がございますので、ご利用の際はご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>無料休憩所内にハトが入ってきて不衛生である。</p>	<p>現在、無料休憩所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、換気のために窓を常時開放しております。そのため室内にハトが入ってきてしまうことがあり、入ってきた際はホールスタッフが追い払うなどの対応しております。</p> <p>今後、必要に応じて、物理的な対策の実施も検討してまいります。ご利用のお客様にはご迷惑をおかけいたしますが、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7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>閉鎖している施設などの情報がわかりにくい。ホームページのホーム画面など、わかりやすいところにお知らせとして載せておいてほしい。</p>	<p>このたびはホームページに関するご意見をお寄せいただきありがとうございます。閉鎖施設に関するご案内がわかりにくかったとのこと、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。</p> <p>このたびのご意見を受けまして、ホームページのホーム画面に掲載しております閉鎖施設に関するご案内の表記を一部修正し、改善いたしました。また何かお気づきのことがございましたらご意見をお寄せいただければ幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>アオウミガメがいる水槽の中に胸びれが片方切れていて弱っている魚がいて、他の魚がつついたりしているのを息子が見つけたが、飼育員に伝えることができなかった。</p> <p>毎日飼育しているのですが、すぐにその魚を見つけ対処していると思うが、帰宅してから息子がずっと気にしていたので、こちらの意見要望に連絡した。</p>	<p>ご覧いただいたアオウミガメが泳ぐ「小笠原の海 4」水槽では、ヒレが欠けたままの魚が 2 匹います。「ニセフウライチョウチョウウオ」は片方の胸ビレが、「オジサン」は尾ビレの一部が欠けています。どちらも一度ケガをして、かけた状態のまま治っている途中で、ヒレ以外の健康状態は良好です。餌もよく食べているので、しばらくすると、ヒレも生えてくることでしょう。</p> <p>水槽の中で傷ついてしまった魚は、通常、取り出して裏側の水槽で治療をおこないますが、取り出すことで魚を驚かせてしまったり、さらに傷を増やしてしまう場合もあり、水槽に入れたまま、治療することもあり、そのようなときに、皆さんに心配をおかけしてしまうことがあります。今後もより一層、健康的な展示生物が維持できるように努力してまいります。</p> <p>このたびはご連絡を頂きまして、大変ありがとうございました。またのご来園をお待しておりますとともに、今後とも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物館の水槽の外側が結露でくもっていて水槽の中の生き物がよく見えなかった。定期的に拭いてもらいたい。</p>	<p>水生物館でのご観覧に際し、生き物をよくご覧いただくことができなかったとのこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>水生物館は通常であれば出入口を閉め、空調により室温等の安定を図っておりますが、現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止策として常時出入口を開放し外気との換気を行っており、そのため水槽への結露が発生したものと推測されます。このたびのご指摘を受けまして、スタッフによる清掃を定期的に行うようにいたしました。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p>