

お客様からのご意見・ご要望（2021年6月分）

■6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	167件	16件	19件	23件
イベントに関すること	0件	0件	3件	0件
案内に関すること	112件	3件	2件	7件
施設に関すること	4件	2件	0件	1件
レストランや売店に関すること	26件	0件	1件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	-件	-件
その他	187件	29件	9件	0件
合計	394件	44件	32件	32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>整理券予約システムについて、予約後にキャンセルしたい人が自分でキャンセルできる機能を設け、その枠を他の人が予約できるようにしてほしい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための入場制限及び整理券予約にご理解、ご協力いただきましてありがとうございます。2021年7月24日以降のご入園分の整理券につきまして、お客様自身で予約サイトからキャンセル手続きができるようになりました。また、キャンセルされた整理券はその後他のお客様によるご予約が可能です。今後も引き続き感染症拡大防止対策へのご協力をお願いいたします。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>アフリカゾウ舎の近くにある柵の間からトゲのある植物が大きくはみ出ている危険。切るか抜くかして対応してほしい。</p>	<p>ご指摘を受けまして、アフリカゾウ展示場周辺を点検しその際に確認できましたトゲのある植物が柵から飛び出している箇所については、ただちに切除いたしました。今後もお客様への危険がないよう定期的な点検を行ってまいります。ご連絡いただきましてありがとうございました。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021年6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>（井の頭自然文化園） 来園した時、イノシシのハズバンドリートレーニングを見ることができた。とても素晴らしい光景なので、ぜひもっと告知してたくさんの方が見られるようにしてほしい。</p>	<p>ハズバンドリートレーニング（※）は飼育動物の健康管理を目的として行っているものです。安全を優先し、飼育作業全体の進行に影響しないよう、告知はせずに不定期で実施しておりますので、ご理解いただければ幸いです。またご覧になる機会がございましたら、ぜひじっくり観察してみてください。</p> <p>※「ハズバンドリートレーニング」とは、「動物の健康な飼育と人間の安全な作業を目的として、動物に自発的な行動を取らせるための訓練」のことです。</p>
<p>（井の頭自然文化園） 資料館の絵本コーナーにアルコール消毒液を設置してほしい。</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。資料館の入口にアルコール消毒液を設置いたしました。次回ご来園の際はどうぞご利用ください。今後も感染症拡大防止に向け取り組んでまいりますので、引き続きご協力を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>（葛西臨海水族園） 6月4日の再開園日に入園予約をして車で出かけてきたが、葛西臨海公園の駐車場が閉鎖されていて駐車できなかった。入園時間が迫り、水族園に電話し駐車できる場所がないか相談したが、近場の駐車場を案内してもらうことができず、雨も降りそうだったので入園を諦めた。ホームページに、公園の駐車場は利用できない旨、また周辺の駐車場を利用する場合はかなり遠方になる旨をわかりやすく表示した方がよい。</p>	<p>再開園にあたり、駐車場のご利用について事前に十分なお案内をすることができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。心よりお詫び申し上げます。もよりの「葛西臨海公園駐車場」は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の準備や運営のため2021年6月1日から閉鎖されており、9月8日（予定）まで使用できません。現在はその旨を公式サイト及び整理券予約サイトでご案内しております。またお問い合わせいただければ「葛西臨海公園駐車場」以外の近隣駐車場のご案内も行っております。感染症感染拡大防止のため引き続き入場制限を行ってまいります。またぜひご予約のうえご来園いただければ幸いです。心よりお待ちしております。</p>