

## お客様からのご意見・ご要望（2021年8月分）

### ■8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	285件	33件	20件	68件
イベントに関すること	0件	0件	1件	1件
案内に関すること	75件	8件	0件	7件
施設に関すること	3件	4件	1件	4件
レストランや売店に関すること	34件	6件	8件	2件
シャトルバスに関すること	2件	0件	1件	1件
その他	27件	51件	41件	1件
合計	383件	75件	68件	81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>上野動物園を訪れた者です。アイアイの展示施設が閉館しているにもかかわらず、地図にはその表示がなく、展示施設のところまで来て初めて知りました。子どもは落胆していました。改善していただければと思います。</p>	<p>園内施設のご案内が不十分だったことにより、お子様に残念な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。アイアイの展示施設など一部の屋内施設は、感染症対策のため現在展示を休止しております。休止施設についてはホームページや入園門などでご案内しておりますが、このたびのご指摘を受け、アイアイ展示施設に続く通路の手前にある看板に、休止中であることがわかるよう掲示を掲出いたしました。今後もよりわかりやすいご案内ができるよう、改善に向け検討してまいります。このたびは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>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>「コウモリを知ろう！探そう！オンライン講座」に参加させていただきました。内容が充実していて、講義をしてくださった方々の説明や絵・画像がわかりやすく大変勉強になりました。有難うございました。質問をチャットに書き込めて会話できているようで嬉しかったです。また参加者の方々の面白い意見も知ることができました。お忙しいとは思いますがオンライン講座をぜひ増やしていただきたいです。ご検討宜しく願いいたします。</p>	<p>このたびはオンライン講座にご参加いただきありがとうございます。また、お褒めの言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。</p> <p>今後も、ウェブ会議サービスなどを活用した様々なオンラインイベントを企画してまいります。ご参加を心よりお待ちしております。</p>

## お客様からのご意見・ご要望（2021年8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>多摩動物公園のアジアゾウ「アヌーラ」についてお尋ねします。小学生時代に多摩動物公園のサマースクールに毎年参加していました。そこでアジアゾウの掃除等も体験しました。その時に出会ったアヌーラが今も元気であることを最近知り、大変嬉しく思っています。今夏に、多摩動物公園を訪れアヌーラに会いに行きたいと考えています。その際に、アヌーラに差し入れをする事は可能ですか？差し入れ可能でしたら、どんなものが喜ばれますでしょうか。ご教示下さい。</p>	<p>アヌーラへの差し入れにつきまして、お心づかいをありがとうございます。せっかくのお申し出ではございますが、当園では動物へのえさや遊具のご寄付は感染症予防などの観点からお断りしており、アヌーラへの差し入れもお受けすることができません。恐れ入りますが何卒ご了承ください。</p> <p>なお、アヌーラは新しく建てられた「アジアゾウのすむ谷」という展示施設に移動しており、現在は非公開エリアにあります。いずれは観覧いただけるようになる予定ですが、時期は未定で、もう少しばかり時間を要する見込みです。アヌーラをご覧いただけるようになりましたら、多摩動物公園のTwitterやホームページでお知らせいたしますので、その際はぜひご来園ください。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>コロナ禍のもと、様々な工夫をしながら開園していただきありがとうございます。なかなか行き場のない子供たちにとって、井の頭自然文化園はとても大切な遊び場です。炎天下でも笑顔や挨拶を欠かさない遊具管理の男性たち、煩雑な入園手続きを丁寧に説明してくださる入園案内の女性たち。みなさんの心配りがとても印象的でした。これからも折にふれ利用させていただきます。今日は楽しい思い出になりありがとうございました。</p>	<p>このたびはご来園ありがとうございます。また、お褒めの言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。今後ご来園の皆様にご安心してご来園いただけるよう、感染症拡大防止の取組を適切に行ってまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

## お客様からのご意見・ご要望（2021年8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>ペンギンの公開について、現在暑い期間はオウサマペンギンとイワトビペンギンが非公開となっておりますが、冷房機能を備えた公開室を増設するなどして、暑い時期も公開していただけると嬉しいです。せっかく園内にいるので、小さいモニターでなく、実際の様子をガラス越しでも眺めたいです。オウサマペンギンがいる施設は少なく貴重だと思うので、ぜひご検討いただきたくよろしくお願ひ申し上げます。</p>	<p>葛西臨海水族園で飼育・展示している4種類のペンギンのうち、オウサマペンギンとミナミイワトビペンギンは時期により、生息地（南米大陸南端やその周辺の島々）の気温に近い温度を保った冷房室で飼育しています。健康的にさせる冷房室で飼育することにより、例年繁殖も成功しています。冷房室は非公開エリアにあるため、この間は、お客さまには冷房室の様子をモニターでご覧いただくことになり、申し訳ございません。東京都のホームページで公表しておりますとおり、葛西臨海水族園は整備を予定しています。現在、冷房室に入ってしまうご覧いただけない2種についても、一年を通して観覧が可能になる予定です。それまでの間にご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>深海魚コーナーで、フラッシュ撮影をしている人が多数いました。音もうるさいので、何らかの対応をしてください。</p>	<p>深海の生物へのフラッシュ撮影は、生物に影響が出る可能性がございます。この夏、館内でのフラッシュ撮影防止を強化するため、注意喚起のラベルを増やしたほか、フラッシュ撮影禁止の館内放送の頻度を増やす、警備員による館内巡回を強化するなどの対応を行ってまいりましたが、このたびのご意見を受けまして、注意喚起のラベルのサイズを大きくすることを検討しております。貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。</p>