

## お客様からのご意見・ご要望(2022年4月分)

### ■4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	123件	25件	19件	81件
イベントに関すること	2件	1件	1件	0件
案内に関すること	261件	4件	1件	9件
施設に関すること	7件	1件	1件	6件
レストランや売店に関すること	27件	1件	12件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	48件	16件	19件	2件
合計	400件	46件	52件	95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。

### ■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>(上野動物園)</p> <p>こども動物園すてっぷのヤマアラシ舎横の花壇はいつも柵が倒れたり抜かれたりしていて、花壇の中に放置されていたりするので、手入れをしてほしい。</p>	<p>このたびはご来園いただき、また、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。ヤマアラシ舎横の花壇の柵につきまして、ただちに修繕を行いました。今後もご来園の皆様に快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>キリン舎の頭上にある鳥の巣から糞が落ちてきて帽子やリュック、上着にかかってしまった。よくみたら「糞に注意」の貼り紙があったが、目に入らなかった。可能であれば貼り紙を大きくする、三角コーンを立てるなどの対策をしてほしい。</p>	<p>このたびはご観覧中にご不快な思いをおかけしてしまい、たいへん申し訳ございませんでした。ご指摘をいただきました糞の害につきましては、現場を確認し、三角コーンを立てて注意書き掲示を増やす対応をいたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後とも、多摩動物公園をどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>ライオンバスに乗車した際、男性係員が着席場所の誘導案内をしていたのだが、子連れの客が誘導とは違う方向に進んでしまった。その際、係員がその客に声掛けをしたのだが、その言い方が極めて冷たく、優しさがまったく感じられない対応だった。改善してほしい。</p>	<p>このたびはライオンバス運行スタッフが失礼な対応をいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。今後二度とこのようなことのないように当該スタッフには指導をしております。今回頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、スタッフ全員の接客マナー改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。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(2022年4月分)

■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) リスの小径内で 2 歳の子どもを追いかけたら、通路上にある木の枝に顔をぶつけて怪我をした。危ないので至急切ってほしい。なぜ伸びたままなのかも教えてほしい。</p>	<p>このたびはリスの小径で負傷されたとのこと、誠に申し訳ございません。当該の枝につきましては、ご連絡を受け切り落としました。この枝は、キーパー通路につながる行き止まりの通路の上を渡っており、大人の目線の高さでリスの観察・撮影ができるポイントとなっております。行き止まりの通路であり、動線上ではないため切らずに伸ばしておりましたが、その結果今回の事案が発生してしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。ご来園の皆様にご安全かつ快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。今後とも井の頭自然文化園をよろしく願いたします。</p>
<p>(葛西臨海水族園) ドリームナイト・アット・ザ・アクアリウム&amp;ズーをまた再開してほしい。コロナ禍になってから、マスク、静かにすることが当たり前の世の中になり、マスクができなかったり、大きな声をあげてしまったりする子供達は出かけることが厳しくなった。感染対策が大変かもしれないが、検討してほしい。</p>	<p>お問い合わせくださりありがとうございます。ドリームナイト・アット・ザ・アクアリウム&amp;ズーは、6月25日(土)の閉園後に開催予定です。同じ都立の多摩動物公園は6月4日(土)の閉園後、井の頭自然文化園は6月6日(月)の休園日の日中に開催する予定です(上野動物園の開催については未定です)。葛西臨海水族園のみ事前申込制(※)となっておりますので、ご注意ください。応募方法など詳細につきましては、ホームページに掲載している<a href="#">こちらの案内</a>をご覧ください。ご応募を心よりお待ちしております。</p> <p>※2022年6月1日現在、事前申込は締め切っております。</p>