

## お客様からのご意見・ご要望(2024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	66件	24件	67件	107件
イベントに関すること	3件	2件	3件	4件
案内に関すること	32件	8件	3件	0件
施設に関すること	11件	5件	14件	6件
レストランや売店に関すること	18件	5件	15件	1件
シャトルバスに関すること	0件	1件	—	—
その他	27件	9件	28件	44件
合計	157件	54件	130件	162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
<p>(上野動物園)</p> <p>両生爬虫類館の女性用トイレ内にある子ども用トイレを利用した際、水が流れませんでした。また、手洗い場の右側も水を溜めるレバーが上手く作動せず、壊れていたのを修繕して欲しいです。</p>	<p>この度はご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。また、施設の不具合についてご連絡くださりありがとうございました。該当箇所につきましては、ご意見をいただいた翌日の開園前に確認し、修繕いたしました。</p> <p>今後もご来園の皆様にご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>遠足の時期は動物園前の横断歩道付近が混雑して通行の妨げとなっています。動物園側で事前の案内をするなど、近隣住民への配慮をお願いしたい。</p>	<p>この度はご迷惑とご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当日は朝早くからの団体様がとりわけ集中してお集りいただいておりますので、ご通行の皆様には、大変ご迷惑をおかけいたしました。心より、お詫びを申し上げます。</p> <p>今回のご指摘を受けまして、遠足などの団体様に対しては、公道や信号周辺など近隣の方が通行するエリアでのご集合には特に注意を払うよう事前にご案内するとともに、当日の状況に応じて、現場スタッフや警備員からも注意を促すなどして、改善してまいります。</p> <p>近隣の皆様には、日頃よりご配慮いただいておりますが大変恐縮ではございますが、適切な管理運営に努めてまいりますので、今後とも多摩動物公園をよろしく願います。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(多摩動物公園)</p> <p>小学生の孫を連れてたくさんの動物を見て回りました。アジアゾウ舎の近くの道に大小の足跡が刻まれていましたが、大きい足跡が重なって2つ続いていたのはどのような意味があるのでしょうか。</p>	<p>お問い合わせいただきありがとうございました。</p> <p>アジアゾウ舎横の足跡の件につきましては、歩くペースや歩幅により、多少の相違がありますが、前足の足跡の上に同じ側の後ろ足が着地することで、大きい足跡が重なって2つ続く状態になります(前足が円形のもの、後ろ足が少し小さな楕円形のものです)。ただし、ゾウの足の運びは側対歩という、同じ側の前後の脚が、それぞれ1組ずつ交互に動く特有の歩き方のため、前後の脚どうしがぶつかったり、もつれたりすることはありません。</p> <p>次回ご来園の際には、ぜひ、ゾウの歩き方にも注目して観察してみてください。またのご来園をお待ちしております。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>久しぶりに井の頭自然文化園に行きました。大きなプールサイドで佇んでいるカピバラの姿に癒されていましたが、昨年亡くなったとのことで寂しかったです。カピバラは10歳で死亡したとのことですが、寿命でしょうか。また、展示施設の今後の予定は決まっているのでしょうか。</p> <p>以前アオダイショウがいたケージも空になっていましたが、今後の予定は決まっているのでしょうか。</p> <p>次は何かなと子どもが大変心配、気にしており、またぜひ動物たちの姿を見に行きたいと思っています。</p>	<p>この度はご来園いただきありがとうございました。</p> <p>当園のカピバラは10歳で死亡しましたが、カピバラの10歳は寿命と言える長さです。死因を特定したところ循環器不全で、年齢を考慮しても寿命と考えています。また、カピバラの飼育施設では再びカピバラを展示することを検討しております。正式に決まりましたら、当園のホームページでお知らせいたします。</p> <p>アオダイショウにつきましては、ガラスケースでの飼育ではケージ内の温度が上がり過ぎてしまうため、一時的に避暑地へ移動させております。ケージ内の温度が上がり過ぎない工夫をおこない、準備が整いましたらもとの飼育場所へ戻す予定です。</p> <p>今後も飼育動物が健康に暮らせるよう、よりいっそう飼育管理に努めてまいります。</p> <p>※アオダイショウは2024年6月14日に展示再開しました。</p>