

■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	80件	14件	76件	84件
イベントに関すること	7件	3件	8件	4件
案内に関すること	14件	2件	3件	1件
施設に関すること	9件	5件	4件	3件
レストランや売店に関すること	10件	2件	15件	3件
シャトルバスに関すること	0件	3件	—	—
その他	23件	1件	38件	29件
合計	143件	30件	144件	124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>マヌルネコの展示場に段ボールを麻紐のようなもので吊るしたものが設置されていましたが、マヌルネコの子どもたちが紐を引きちぎって噛んでいたりと、段ボールが噛みちぎられてボロボロになっているのを確認しました。誤飲してしまうのではと心配なのですが、子どもたちの体調や遊び道具の安全性について教えてください。</p>	<p>マヌルネコの健康状態に異常はなく、これまでと変わらず元気に過ごしております。</p> <p>同手法によるマヌルネコへのエンリッチメントは、今回で2回目となります。1回目は段ボールに執着し、壊すなどの行動が観察されましたが、紐をちぎることはしませんでした。2回目は、学習したのか、紐をちぎる行動も見られるようになりました。ちぎった紐は当日中に回収し、長さは設置分だったため、紐の誤飲はしていないと考えております。</p> <p>段ボールを使用したエンリッチメント自体は、多くの園館でネコ科動物に活用されています。様々な事例をみても、安全性が高いと判断して使用しておりますが、引き続き、注意深く観察いたします。</p> <p>今回の事例を糧にして、今後もマヌルネコのより良い飼育環境にむけた取組を実施していきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>サマーナイトに伺いましたが、園内はアップダウンが多く、観察したい動物を効率良く見て回ることができませんでした。園内ではシャトルバスが運行しているものの、サマーナイトの時間は運行を終了しており、また、そもそもサバンナエリア方面などはルートに入っていないようです。そこで、電動キックボードなどの新たな移動手段の導入を検討していただけないでしょうか。</p>	<p>このたびはご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>シャトルバスの夜間運行については、来園者との接触の危険性やライトが動物に与える影響を考慮し行っておりません。ご了承いただけますようお願いいたします。</p> <p>また、移動手段に関して、ご提案をありがとうございます。いただいたご意見は園内で共有させていただき、皆様が楽しく過ごせる動物園になるよう努めて参りますので、今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>レストランのところで案内して下さるスタッフの方にトイレの場所を聞いたところ、目線を合わせて屈んでくださり、とても優しく教えてくださいました。その後通った時にも、他の方へ同じように目線を合わせてお話ししている姿が見えました。とても素敵で嬉しかったこと、是非本人の方に伝えてくださると幸いです。</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございました。</p> <p>レストランスタッフの対応につきまして、ご丁寧にご連絡をいただき恐縮です。当該スタッフにもお客様から嬉しいお声をいただいた旨、共有をさせていただきます。</p> <p>今後も皆さまに喜んでいただけるような接遇を心がけて参りますので、ぜひまたのご来園をお待ちいたしております。</p>