お客様からのご意見・ご要望(2025年6月分)

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

※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。

	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	97件	23件	48件	53件
イベントに関すること	0件	0件	1件	3件
案内に関すること	9件	2件	1件	1件
施設に関すること	6件	3件	4件	4件
レストランや売店に関すること	15件	2件	3件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	27件	14件	57件	49件
合計	154件	44件	114件	112件

■ご意見・ご要望の事例

※掲載内容は回答および対応した時点の情報であり、現状と異なる場合があります。

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(多摩動物公園)</p> <p>先日、利用した園内のズーカフェについて、店内の温度が非常に高く、長時間の滞在が難しい状況でした。</p> <p>特に気温や湿度が上がるこの季節、熱中症のリスクが非常に高まるため、大変心配しております。小さなお子様や高齢の方だけでなく、カフェで働かされているスタッフの方々の健康面も懸念されます。</p> <p>可能であれば、空調温度の調整や換気の強化、サーキュレーターを設置など、少しでも店内の環境が改善されるようご配慮いただけないでしょうか。今後も快適で安心できるカフェ空間であり続けてほしいと思い、今回ご連絡させていただきました。</p>	<p>このたびは、ズーカフェ周辺の温度が高く、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ズーカフェ周辺の室内温度につきまして、当園では自動空調管理システムを導入しており、通常は館内の温度を25度前後に保つよう管理しております。また、カフェ調理場のスタッフに対しては、スポットクーラーや扇風機を設置し、熱中症対策を講じております。</p> <p>お客様がご来園いただいた日が特定できないため、想定の話となりますが、6月24日(火)は午前中に館内の排煙設備が故障し、その影響で一定時間空調が停止しておりました。この日は外気温が30度近くまで上昇していたため、館内の温度も上がってしまい、ご不快な思いをお掛けしたかと存じます。設備管理及びご案内が行き届いておらず、この日にご来園いただいておりますら、ご迷惑をお掛けしましたことを、改めてお詫び申し上げます。</p> <p>なお、6月28日(土)に園内職員がズーカフェ周辺の体感温度やご利用の皆様の状況を確認するとともに、熱中症対策や環境悪化時の周知・連絡体制について現場スタッフを交え再確認いたしました。</p> <p>今後も快適な環境づくりに努めて参ります。</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>コアラ舎にはコアラに関する情報がたくさん掲示されていますが、各個体の名前は掲示されておりません。他園では写真とともに名前が掲示されているので、訪問する側としては個体名の掲示があると大変助かります。</p>	<p>現在、当園のコアラ館では、「個体」ではなく「コアラという動物そのもの」に注目し、コアラの生態や特徴、魅力を知っていただきたいという思いから、個体名の掲示は行っておりません。しかしながら、個体名掲示に関するご要望があることも承知しております。いただいたご意見は、展示の参考とさせていただきます。</p> <p>今後もコアラについてより深く知っていただけるよう、展示や情報発信に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>自宅の庭に枇杷の木があり今年は実がたくさんあります。動物達に食べて欲しいと思ったのですが、受け入れは可能でしょうか？</p>	<p>このたびはビワの実のご寄贈についてお問い合わせいただき、御礼申し上げます。</p> <p>当園では、動物たちの摂取する栄養価を考慮し、餌の種類や量を決定しております。せっかくのご厚意ではございますが、誠に恐縮ながら、今回は辞退させていただきたく存じます。当園では、日々動物たちの様子を観察し、その都度餌の内容を調整するなどの対応に努めております。</p> <p>今後とも飼育動物が健康に過ごせるよう、より一層の管理に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>【補足説明】</p> <p>当園では、上記の回答に記載の事由により、一般の方からいただくえさや遊具などの物品についてはお受けしていません。その代わりに、都立動物園をご支援いただく仕組みとして、動物園サポーターなどをご案内しています。</p>