

お客様からのご意見・ご要望（2019年10月分）

■10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	112件	29件	19件	107件
イベントに関すること	6件	4件	2件	40件
案内に関すること	40件	4件	2件	5件
施設に関すること	73件	2件	3件	15件
レストランや売店に関すること	35件	1件	10件	3件
シャトルバスに関すること	—	0件	—	—
その他	19件	11件	32件	10件
合計	225件	38件	62件	127件

※園内のご意見箱、メール、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>レッサーパンダをもう一度飼育してほしい。</p>	<p>このたびは、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>先日、シセンレッサーパンダのオス「キタロウ」が死亡したことで、上野動物園にレッサーパンダはいなくなってしまうまい。今後のレッサーパンダの受け入れや公開等の予定については、ホームページ「東京ズーネット」でお知らせ致しますので、それまでお待ちください。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>ユキヒョウ舎の屋根のある場所にカメラマンの荷物が置いてあり、通行に支障がある。ベンチの上にも置かれておりマナーが悪いので、注意してほしい。</p>	<p>一部のお客様方の観覧マナーにつきましては、ご理解をお願いしているところでございます。警備員の巡回時に場所の占有等の行為を見かけた場合には慎んでいただくようお願いしておりますが、もしお気づきの点があれば、お近くの警備員・スタッフまでご一報いただけますと幸いです。</p> <p>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した。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>遠足で利用した際、昼食をとるために「さくら広場」へ向かったところ、すでにたくさんの敷物が敷き詰められており、場所取りと思われる保護者が真ん中に座ってお菓子を食べながら雑談していた。昼食場所は予約できないことを知っているはずなので、対処も難しいとは思いますが、マナーを守るように指導してほしい。</p>	<p>当園では、皆様に譲り合ってご利用いただくために、団体様の広場等での場所取りをご遠慮いただくよう、実地踏査での入園案内、ご来園当日の受付および園内放送においてご説明し、協力をお願いしておりますが、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。場所取り行為が見られた場合には、次回の来園時にご協力いただけるよう、説明いたします。</p> <p>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。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（2019年10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>10/22の無料開園日に一人で来園していたときに迷子を保護し、案内カウンターに連れて行こうとしたが、館内を把握しておらず、スタッフもいなかったため、カウンターにたどり着くのに苦労した。館内にスタッフを増やすなどしてほしい。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>10/22は無料開園日ということもあり、館内が大変混雑し、多くの迷子が発生するなか、お客様のご協力もあってすべて解決することができました。ご協力いただき、誠にありがとうございました。迷子をカウンターに連れてきてくださる際に、館内にスタッフがいないために、たどり着くのに苦労されたとのこと、申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、混雑時における巡回警備員の増員など、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、誠にありがとうございました。またのご来園をお待ち申し上げます。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>夜の動物を見られてとても楽しかった。いつもは寝ている動物が動いているのが見られてうれしかった。</p>	<p>このたびは、井の頭自然文化園の夜間開園「ちょっとおでかけ 秋の夜長の自然文化園」にお越しいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>この夜間開園では、昼間は寝ている夜行性の動物の活発な姿を飼育係の解説とともにご覧いただいたり、彫刻園エリアでの屋外彫刻のライトアップや、夜のミニコンサートを開催したりと、普段とは違う文化園をお楽しみ頂けたことと存じます。来年以降も開催できるよう、検討してまいります。</p> <p>これからも皆様によるこんでいただけるよう取り組んでまいりますので、またのご来園をお待ち致しております。</p>