

お客様からのご意見・ご要望（2020年3月分）

■ 3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	45件	32件	0件	65件
イベントに関すること	0件	6件	0件	3件
案内に関すること	15件	0件	0件	1件
施設に関すること	10件	6件	0件	26件
レストランや売店に関すること	6件	9件	0件	4件
シャトルバスに関すること	0件	4件	—	—
その他	57件	22件	0件	15件
合計	105件	61件	0件	77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>Twitter でジャイアントパンダの画像や動画を投稿してくれて嬉しい。休園期間中、ぜひ継続してほしい。</p>	<p>当園は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、2月29日から臨時休園しております。臨時休園中の動物たちの様子をお伝えする目的でTwitterにて情報発信を2月29日より始めました。ジャイアントパンダについても、日々の様子を画像や動画で提供する「#デイパン」を3月2日より開始しました。</p> <p>出勤人数の制約の中ではありますが、今後もジャイアントパンダに限らずいろいろな動物たちの情報をTwitter 投稿やズーネット等で発信していきたいと考えておりますので、お楽しみいただければ幸いです。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>お土産屋さんに立ち寄った際、アルコール消毒が置いてあったので使用した。しかし、プッシュしたところ、全く揮発性もなく、アルコール臭もせず、また次亜塩素酸系でもないと感じた。もしも中身を水で薄めているとしたら、そのうち細菌が繁殖し逆効果となると思う。</p>	<p>このたびはご来園くださりありがとうございました。</p> <p>多摩動物公園のギフトショップでは、水で希釈して使用するタイプの、次亜塩素酸ナトリウムを主成分とする高濃度除菌剤を使用しております。原液自体がほぼ無臭であり、使用上の問題はございませんので、ご安心ください。</p> <p>なお、当園は現在新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休園しております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年3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>（多摩動物公園）</p> <p>オーストラリアの森林火災で被害を受けた野生動物のための募金を継続してほしい。</p>	<p>多摩動物公園を含む都立動物園・水族園では、オーストラリア森林火災で被害を受けた野生動物への支援募金を2020年3月31日までの予定でおこなってまいりましたが、新型コロナウイルス感染への対応として、上野動物園と葛西臨海水族園は2月29日から休園し、多摩動物公園と井の頭自然文化園も3月28日から臨時休園となりました。</p> <p>3月中に募金のためにご来園を予定されていた方から園内で受け付けることができなくなったこと、そして、今も多くの方から募金が寄せられていることなどを踏まえ、多摩動物公園での募金箱の設置、および現金書留での支援の受付を7月31日まで延長することにいたしました。</p> <p>貴重なご意見をお寄せくださり、誠にありがとうございました。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>ミーアキャットの展示について、本来ミーアキャットは砂漠を走ったり巣穴にもぐったりお腹を太陽に向けて日光浴する動物だが、今の居場所はあまりにその環境からかけ離れている。半地下コンクリートの部屋は狭く、空も太陽も土も植物も無い所はとてもミーアキャットにとって過酷なのでは思う。外で太陽を浴びて駆け回れるよう、住環境を整えてほしい。</p>	<p>ミーアキャットの展示に関するご意見をお寄せいただきありがとうございます。ミーアキャットの展示場所につきまして、冬季期間中は防寒対策として屋内展示態勢を取っておりますが、気候が暖かくなり次第屋外へ放飼し、ヤマアラシと同居展示を行う予定です。ヤマアラシとミーアキャットは問題なく同居でき、ヨーロッパの動物園ではよく見られる光景です。本来の棲息地の自然環境を彷彿とさせるような展示を目指して園として取り組んでまいりますので、今後とも井の頭自然文化園をよろしく願いいたします。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>「自撮り棒」の持ち込みを禁止してほしい。先日、リスの小径で来園者が自撮り棒を振り回し、リスとの自撮り、リス動画撮影をしていて、リスにも他の客にも危険と感じた。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。自撮り棒の持ち込みや園内での使用にしまして、現在は特に規制を設けておりませんが、今後も危険な行為が見受けられる場合は、規制を検討してまいります。また、リスの小径をはじめ、園内で危険な行為が行われぬよう、警備員の巡回を強化してまいります。また何かお気づきのことがございましたら、ご連絡いただければ幸いです。</p>