

お客様からのご意見・ご要望（2021年4月分）

■4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 | 48件 | 15件 | 0件 | 4件 |
| イベントに関すること | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 |
| 案内に関すること | 6件 | 0件 | 0件 | 1件 |
| 施設に関すること | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 |
| レストランや売店に関すること | 0件 | 3件 | 0件 | 0件 |
| シャトルバスに関すること | 0件 | 0件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 39件 | 16件 | 4件 | 2件 |
| 合計 | 82件 | 31件 | 4件 | 7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。

■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>西園の近所に住んでいるのだが、4月初めころから、何の動物かはわからないが激しい鳴き声が動物園の方からしょっちゅう聞こえるようになった。昼間だけではなく夜間もとまらず、最近は午前2～4時付近にも激しく鳴くので、起こされてしまう。できれば住宅側から離れた場所にうつしてほしい。</p> | <p>当園飼育動物の鳴き声により、近隣の皆様にご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>西園で鳴いているのは、シジュウカラガンと、サカツラガンやタンチョウという鳥です。これらの鳥は普段、不忍池の畔で飼育をしておりますが、2020年12月末頃より鳥インフルエンザ対策のため、池之端門の近くで飼育しております。今シーズンの鳥インフルエンザが収束しましたので、5月17日に元々飼育していた場所に戻しました。何卒ご理解を賜りたく、お願い申し上げます。</p> |

お客様からのご意見・ご要望（2021年4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>ライオンのケイコは 4/26 に 19 歳の誕生日を迎えると聞いた。ケイコのファンはたくさんいると思うので、最近の様子を動画や記事にしてもらえないだろうか。</p> | <p>ライオンのケイコにつきまして、近況をご報告させていただきます。</p> <p>昨年の夏ごろは左耳にできものができる、たてがみのような毛が生えてくるといったホルモンバランスの崩れと思われる症状が見られておりましたが、今は元に戻っており、体調的に心配するような部分もなく元気に過ごしています。</p> <p>ケイコは新しいライオンの群れから引退させてはいますが、日中は裏の放飼場で日光浴をし、夕方からは獣舎内で外から帰ってきた群れのメンバーと一緒に過ごしています。年齢的な力の衰えは感じさせますが、長年群れの中心的な存在として暮らしてきたためか、トラブル等に巻き込まれることもなく過ごしています。先日群れのメンバーではないオスを見合いのため隣の部屋に移動させた際は複数いたメスの中でケイコが先頭に立って威嚇する等、想像以上に元気で、立ち会った職員が驚かされるほどでした。</p> <p>19歳となり、ライオンとしては高齢の域に入るケイコですが、今まで以上にしっかり飼育管理を行い、少しでも長生きできるよう取り組んでいきたいと思えます。</p> <p>ケイコのことを気にかけていただきありがとうございます。今後もあたたかく見守っていただけますと幸いです。</p> |
| <p>（井の頭自然文化園）</p> <p>井の頭自然文化園はいつ再開するのか？年間パスポートを購入したのに数ヶ月行けていない。2歳の子供が行きたいと言っている。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症（COVID-19）拡大防止のための臨時休園につきましては、ご理解、ご協力いただきましてありがとうございます。現在、当園の開園日については未定となっております。皆様に安心・安全な状態で開園させていただくため、準備を進めてまいります。開園日が決まりましたら、東京ズーネットのHPやTwitterにて情報を発信いたしますので、何卒よろしくお願い申し上げます。なお、臨時休園により年間パスポートのご利用ができなかった日数分につきましては、購入済の年間パスポートの有効期限に臨時休園期間分を加算いたします。</p> |
| <p>（葛西臨海水族園）</p> <p>「マグロとせいくらべ」のオブジェを、現在一部開放されているエリアに移動してもらうことはできないだろうか。子供が誕生してから成長記録として毎年欠かさずに「マグロとせいくらべ」と一緒に写真を撮ってきた。子供は高校3年生になり、成長記録は今年で最後になるかもしれない。我が家と同じように、あのマグロと子供たちの成長を記録してきた家庭が少なからずあると思うので、検討してほしい。</p> | <p>日頃より葛西臨海水族園にご来園くださり、まことにありがとうございます。現在、水族園は休園しており、たいへんご迷惑をおかけしています。</p> <p>「マグロとせいくらべ」のオブジェは、現在は正門から入って右手のレストハウスの奥に設置しています。2020年6月にチケット売り場横より現在の場所に移設しました。</p> <p>水族園は臨時休園期間中の2/8から4/24までの期間、レストハウスを含む一部のエリアを無料開放しておりました。上記の開放期間中は「マグロとせいくらべ」と撮影いただくことが可能でしたが、4/25からの緊急事態宣言発出に伴い、同日より無料開放を中止しております。再開園または一部エリアの開放再開につきましては、決まり次第お知らせいたしますので、ホームページやTwitter等でご確認いただければ幸いです。</p> <p>次回のご来園を心よりお待ちしております。</p> |