

お客様からのご意見・ご要望(2022年6月分)

■6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 | 294件 | 20件 | 14件 | 36件 |
| イベントに関すること | 10件 | 0件 | 0件 | 13件 |
| 案内に関すること | 267件 | 2件 | 3件 | 9件 |
| 施設に関すること | 19件 | 3件 | 3件 | 4件 |
| レストランや売店に関すること | 47件 | 3件 | 5件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 3件 | 0件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 51件 | 21件 | 13件 | 4件 |
| 合計 | 598件 | 45件 | 36件 | 62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・対応等 |
|--|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>カフェカメレオンの前に設置してあるパラソルが突風に煽られ、3歳の娘のすぐそばに倒れた。幸い接触は無かったが、数センチずれていたら…と思うと少し怖くなった。小さな子どもたちも集まる場所なので、安全管理を徹底してほしい。</p> | <p>このたびはパラソルの転倒により、ご不安な気持ちにさせてしまいましたこと、誠に申し訳ございませんでした。カフェカメレオン売店周辺での当該パラソルはただちに使用を中止し、今後も使用しないようにいたしました。引き続き、安全・安心を最優先に営業をいたします。ご連絡くださり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> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>七生公園・南平地区の水道が、昨年あたりから開栓されていない。衛生面、熱中症予防のためにも、是非とも開栓してほしい。</p> | <p>このたびは七生公園のご利用に際しご不便をおかけし誠に申し訳ございません。多摩動物公園内の水道水は井水に塩素を添加して飲用水としており、七生公園の当該水栓にも同様の方法で園内から供給しています。この水道水路の水をホタル幼虫養殖池へ切り回した結果、七生公園の水道へ通じにくくなっている可能性があったため、ホタル養殖池への流量を調整したところ、七生公園の水飲み場から水が出るようになったことを確認いたしました。ご連絡いただきありがとうございました。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022年6月分)

■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>マグロの水槽について、「工事の音などに驚いて衝突するのを防ぐため、当面のあいだテープを貼付してエアレーションをおこなっている」とズーネットで告知されている。工事期間は「5月下旬までを予定」とあるが、6月に入り1週間以上経過しているのに、水槽にはテープが貼られたままである。工事の予定が遅延しているのであれば、いつ頃の終了の見込みかホームページ上の情報を更新してほしい。</p> | <p>このたびは、ズーネット上の建物補修工事期間に関する情報の更新が遅れ、ご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘をいただき、5月下旬で工事が終了した旨をお知らせする内容に更新いたしました。なお、工事そのものは終了しておりますが、水槽のテープにつきましては、クロマグロが完全に落ち着いたことを確認したうえで、徐々にはがしていく必要がございます。</p> <p>6月中旬に新たなクロマグロの搬入を計画しております。新個体の搬入によって、水槽内のマグロの状態が一時的に不安定になる可能性があるため、搬入後1週間程度水槽内の状態を観察し、問題のないことを確認後、テープをはがし始める予定です。そこから約3週間をかけて、段階的にテープをはがしていきますので、順調に進めば7月下旬にはテープが全てなくなる予定です(※)。クロマグロは、周囲の環境の変化に敏感な、とてもデリケートな魚なので、このように時間をかけて確実に作業を進める必要がございます。もうしばらく水槽内を観察しづらい状態が続きますが、どうぞご理解をいただければ幸いです。今後は適切な情報発信により一層努めてまいります。</p> <p>※7月20日(水)までにすべてのテープがなくなりました。</p> |