

## お客様からのご意見・ご要望(2022年8月分)

### ■8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	187件	30件	22件	73件
イベントに関すること	10件	4件	2件	19件
案内に関すること	115件	3件	0件	8件
施設に関すること	19件	5件	2件	3件
レストランや売店に関すること	20件	2件	7件	0件
シャトルバスに関すること	1件	1件	1件	1件
その他	32件	18件	40件	3件
合計	349件	56件	67件	103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
(上野動物園) シャトルバスのバス停の周りが高い垣根で囲われており、せっかくのラッピングバスなのに、楽しく乗れる雰囲気でない。もっと開放的にすべきでは。	このたびはご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。バス発着場の囲いは、動物のための防音・振動対策として高さがあるものを設置しております。園内の敷地の都合上、バス発着場のすぐそばには動物の展示場があり、東園はアシカ・アザラシ、西園はウマなどが近くにあります。これらの動物はバスが発着した際の音や振動に反応してしまう懸念があることから、なるべくストレスがないよう囲いを高くしております。引き続き、動物の健康に配慮しながら、より多くのお客様が利用しやすい環境づくりに取り組んでまいりますので、どうかご理解いただければ幸いです。
(上野動物園) さるやまキッチンを利用した際、メニュー表のアレルゲン表示で卵不使用のものを選んだのに、マヨネーズが入っていた。至急メニュー表示の確認、訂正してほしい。	このたびはさるやまキッチンでのお食事の際にご不安な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご注文いただいた商品は「大豆ミートの甘辛醤油そばろ井」であったかと存じますが、この商品は、動物性の原材料を一切使用しておらず、卵が原材料のマヨネーズも使用しておりません。代わりに卵不使用のマヨネーズ風ドレッシングを使用しております。メニュー表には、動物性の原材料は使用していないことを明記しておりますが、より安心してお召し上がりいただけるよう、卵不使用のマヨネーズ風ドレッシングを使用していることを記載するようにいたします。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。
(井の頭自然文化園) アムールヤマネコの子どもはいつ公開されますか？ずっと楽しみにしていて、待ちたびれています。	アムールヤマネコの公開について、お待たせして申し訳ございません。健康管理のため非公開施設で飼育しており、公開にあたっては、親子の健康状態をみながらまずは展示施設への移動を行い、落ち着いたのちに公開いたします。公開時期が決まりましたら、公式サイト「東京ズーネット」やTwitterでお知らせいたします。それまでの間、子どもの成長や母親の子育てのようすは、引き続き、Twitter等で発信してまいりますので、公開まで今しばらくお待ちいただければ幸いです。