

お客様からのご意見・ご要望(2026年3月分)

■3月に寄せられたご意見・ご要望の件数

※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。

| | 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 | 71件 | 27件 | 71件 | 138件 |
| イベントに関すること | 17件 | 4件 | 7件 | 3件 |
| 案内に関すること | 25件 | 0件 | 1件 | 1件 |
| 施設に関すること | 12件 | 6件 | 1件 | 7件 |
| レストランや売店に関すること | 9件 | 6件 | 13件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 0件 | 1件 | — | — |
| その他 | 33件 | 19件 | 22件 | 37件 |
| 合計 | 167件 | 63件 | 115件 | 188件 |

■ご意見・ご要望の事例

※掲載内容は回答および対応した時点の情報であり、現状と異なる場合があります。

| ご意見・ご要望 | 回答・対応 |
|---|--|
| <p>(恩賜上野動物園)</p> <p>私たちは中国から来た家族です。上野動物園を訪れた際、こどもが迷子になってしまいましたが、40代くらいの女性スタッフの方に助けいただき、無事に再会することができました。</p> <p>スタッフの方は英語で丁寧に対応し、子どもを保護してインフォメーションセンターへ案内してくださいました。子どもも「優しく声をかけてもらい安心した」と話しています。</p> <p>初めての日本旅行でしたが、温かいご対応に心より感謝しております。</p> | <p>このたびは、心温まるメッセージをお寄せいただき、誠にありがとうございます。頂戴いたしました温かいお言葉は、担当したスタッフへ必ずお伝えいたします。本人にとりましても、大きな励みになることと存じます。</p> <p>また日本へお越しの際には、ぜひ上野動物園へお立ち寄りください。このたびは誠にありがとうございました。</p> |
| <p>(葛西臨海水族園)</p> <p>3月3日に実施されたクワイエットアワーですが、私自身も聴覚過敏のため、大変ありがたく感じており、今後の継続実施を期待しています。</p> <p>一方で、当日は水族館を訪れて初めて開催していることを知りました。必要とされている方に情報が届くよう、SNS等での事前周知をより充実していただければと思います。また、Xに掲載された画像のALTについては、「ポスターに開催時間や内容が書いてある」という文字説明だけでは十分ではありません。開催日時や内容など、具体的な情報を簡潔に記載していただきたいです。</p> <p>さらに、聴覚過敏の立場からは人の話し声が特に気になります。生きものへの配慮のためにも、静かに観覧するよう案内をより強調していただきたいです。</p> | <p>このたびは、葛西臨海水族園のクワイエットアワーに関する貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>水族園では、3月3日にクワイエットアワーの試行をはじめて行いました。</p> <p>園内でも振り返りをおこない、次回に向けて検討をはじめました。今回いただいたご意見も園内で共有し、今後、クワイエットアワーの取組の改善に努めて参りたいと思います。</p> |

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応 |
|---|--|
| <p>(葛西臨海水族園) 先週貴園を訪れたのですが、園内のテントデッキのような屋外スペースにあった鳥の紹介看板に、夏羽・冬羽それぞれのユリカモメが描いてあり、夏羽は頭が真っ白、冬羽は頭が真っ黒でしたが、逆だと思えます。</p> | <p>このたびはご指摘いただき、誠にありがとうございます。確認いたしましたところ、秋から春頃にかけて見られるユリカモメは「白羽」、夏頃に見られるものは「黒羽」が正しい表示でしたので、掲示につきましては、速やかに修正いたしました。</p> <p>このたびは誤った表示により混乱をお招きしましたことをお詫び申し上げます。今後は掲示物の作成・確認に一層注意してまいります。</p> <p>ご丁寧にご連絡いただき、ありがとうございました。今後とも葛西臨海水族園をよろしく願い申し上げます。</p> |