

お客様からのご意見・ご要望(2025年4月分)

■4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	76件	14件	28件	42件
イベントに関すること	1件	1件	0件	1件
案内に関すること	27件	2件	5件	2件
施設に関すること	7件	4件	8件	5件
レストランや売店に関すること	7件	5件	4件	1件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	24件	27件	37件	81件
合計	142件	53件	82件	132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>(上野動物園)</p> <p>マレーグマの庭の木に、大きな蜂がいたようです。なるべく、園内のスズメバチは駆除していただけませんか。</p>	<p>4月中にハチトラップを設置し、5月にトラップにかかったハチの回収を行いました。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>葛西臨海公園の水族館のガイドブックを、出かける前に子どもへの事前準備として購入したいです。</p>	<p>ご期待に添えず恐縮ですが、葛西臨海水族園では現在ガイドブックの販売はしておりません。</p> <p>葛西臨海水族園のホームページ (https://www.tokyo-zoo.net/zoo/kasai/)に園内のマップやデジタルみどころマップ (https://www.tokyo-zoo.net/zoo/kasai/map.html)をご用意しておりますので、ご参照いただけますと幸いです。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>私は現在、日本語を勉強中の外国人ですが、日本に滞在した際に井の頭自然文化園を訪れ、すっかり魅了されました。私の夢は、日本の野生動物と共に働くことです。</p> <p>カモシカやニホンアナグマなどの日本の動物たちを実際に見ることができたのは、これまでで最も素晴らしい経験の一つでした。外国から日本へ来て井の頭自然文化園で働くことはできるでしょうか。</p>	<p>お問い合わせいただきありがとうございます。</p> <p>今年度の正職員募集はすでに終了しております。</p> <p>次回の募集につきましては、決まり次第、当園のホームページにてご案内させていただきます。</p> <p>ホームページはこちらです。 https://www.tzps.or.jp/recruit/</p> <p>募集の条件や詳細につきましては、募集開始時にホームページに掲載される募集要項をご確認ください。なお、次回の募集時期は現在未定となっております。</p> <p>また、アルバイト職員の募集は不定期で行っております。こちらも募集の際にはホームページにてお知らせいたしますので、あわせてご確認くださいませと幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年5月分)

■5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	120件	24件	54件	90件
イベントに関すること	2件	3件	0件	1件
案内に関すること	17件	4件	2件	1件
施設に関すること	4件	5件	0件	1件
レストランや売店に関すること	11件	2件	4件	2件
シャトルバスに関すること	1件	0件	—	—
その他	43件	21件	41件	34件
合計	198件	59件	101件	129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>(上野動物園)</p> <p>ゾウ好きな息子が、お土産で買った「どうぶつせんべい」の箱に描かれているゾウの絵を見て、上野動物園ではアジアゾウを展示しているのになぜアフリカゾウの絵が書かれているのか、と疑問に思ったようです。</p> <p>一般的なゾウの絵を箱に描いただけの話だとは思いますが、息子が納得できる回答をよろしくお願いします。</p>	<p>「どうぶつせんべい」の箱に描かれているゾウのイラストについて、お問い合わせいただきありがとうございます。</p> <p>お子様にはアフリカゾウとアジアゾウの違いをよく観察いただいて大変うれしく思いますが、「どうぶつせんべい」の箱には一般的なゾウのイラストを掲載しております。</p> <p>何卒ご理解いただけますと幸いです。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(上野動物園)</p> <p>平日に娘と二人で伺う予定です。</p> <p>園内のコインロッカーを利用したいのですが、ベビーカーが入れられる大型のロッカーはいつも全て埋まっているような状況でしょうか。</p> <p>埋まっているようでしたら駅前の大型コインロッカーに預ける予定なのですが、駅に着いた時点である程度判断できるよう、可能であればコインロッカーの使用状況などわかると大変ありがたいと思っております。</p> <p>難しいようでしたら、ベビーカー置き場のスペースを設けていただくことはできませんでしょうか。</p>	<p>園内の「大型コインロッカー」の数は限られており、平日でも空きがないことが十分予想されます。また、ベビーカー置き場(お預かり)については、スペースの確保や安全に保管することが難しいため設置が困難な状況です。</p> <p>大変恐縮ではありますが、駅構内や公園内のロッカーのご利用もご検討いただきたく存じます。</p> <p>ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>毎年、多摩動物公園を幼稚園の遠足で利用させていただいています。</p> <p>気温が高い日が多くなり、子どもが水筒の水を補充するため、園内 Map に「水飲み場」や「給水所」などの表示があると良いと思いました。</p> <p>さらに、ウォーターサーバーなどの設置の予定はありますでしょうか。</p> <p>今時は、飲み水も買って与えることが当たり前になったのですが、子どもと職員だけで行く遠足では、それもままならず、持参することも難しいです。</p> <p>これから暑い夏に向けていろいろご検討のこととは思いますが、どうぞよろしくお願い致します。</p>	<p>遠足の訪問先として、いつも多摩動物公園を選んでいただいているとのこと、誠にありがとうございます。</p> <p>水飲み場は、園内の広場や各所にあわせて21か所ございます。</p> <p>個所数が多いため、案内マップ上では詳細な表記はしていませんが、遠足の前の先生方のお下見の際などに、お問い合わせをいただければ、ご案内いたします。</p> <p>また、ウォーターサーバーにつきましてはウォッチングセンターとコアラ館下売店(無料休憩所)の屋内2か所に設置しております。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年6月分)

■6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	97件	23件	48件	53件
イベントに関すること	0件	0件	1件	3件
案内に関すること	9件	2件	1件	1件
施設に関すること	6件	3件	4件	4件
レストランや売店に関すること	15件	2件	3件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	27件	14件	57件	49件
合計	154件	44件	114件	112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>(多摩動物公園)</p> <p>先日、利用した園内のズーカフェについて、店内の温度が非常に高く、長時間の滞在が難しい状況でした。</p> <p>特に気温や湿度が上がるこの季節、熱中症のリスクが非常に高まるため、大変心配しております。小さなお子様や高齢の方だけでなく、カフェで働かされているスタッフの方々の健康面も懸念されます。</p> <p>可能であれば、空調温度の調整や換気の強化、サーキュレーターの設置など、少しでも店内の環境が改善されるようご配慮いただけないでしょうか。今後も快適で安心できるカフェ空間であり続けてほしいと思い、今回ご連絡させていただきました。</p>	<p>このたびは、ズーカフェ周辺の温度が高く、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ズーカフェ周辺の室内温度につきまして、当園では自動空調管理システムを導入しており、通常は館内の温度を25度前後に保つよう管理しております。また、カフェ調理場のスタッフに対しては、スポットクーラーや扇風機を設置し、熱中症対策を講じております。</p> <p>お客様がご来園いただいた日が特定できないため、想定の話となりますが、6月24日(火)は午前中に館内の排煙設備が故障し、その影響で一定時間空調が停止しておりました。この日は外気温が30度近くまで上昇していたため、館内の温度も上がってしまい、ご不快な思いをお掛けしたかと存じます。設備管理及びご案内が行き届いておらず、この日にご来園いただいておりますら、ご迷惑をお掛けしましたことを、改めてお詫び申し上げます。</p> <p>なお、6月28日(土)に園内職員がズーカフェ周辺の体感温度やご利用の皆様の状況を確認するとともに、熱中症対策や環境悪化時の周知・連絡体制について現場スタッフを交え再確認いたしました。</p> <p>今後も快適な環境づくりに努めて参ります。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(多摩動物公園)</p> <p>コアラ舎にはコアラに関する情報がたくさん掲示されていますが、各個体の名前は掲示されておりません。他園では写真とともに名前が掲示されているので、訪問する側としては個体名の掲示があると大変助かります。</p>	<p>現在、当園のコアラ館では、「個体」ではなく「コアラという動物そのもの」に注目し、コアラの生態や特徴、魅力を知っていただきたいという思いから、個体名の掲示は行っておりません。しかしながら、個体名掲示に関するご要望があることも承知しております。いただいたご意見は、展示の参考とさせていただきます。</p> <p>今後もコアラについてより深く知っていただけるよう、展示や情報発信に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>自宅の庭に枇杷の木があり今年は実がたくさんあります。動物達に食べて欲しいと思ったのですが、受け入れは可能でしょうか？</p>	<p>このたびはビワの実のご寄贈についてお問い合わせいただき、御礼申し上げます。</p> <p>当園では、動物たちの摂取する栄養価を考慮し、餌の種類や量を決定しております。せっかくのご厚意ではございますが、誠に恐縮ながら、今回は辞退させていただきたく存じます。当園では、日々動物たちの様子を観察し、その都度餌の内容を調整するなどの対応に努めております。</p> <p>今後とも飼育動物が健康に過ごせるよう、より一層の管理に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>【補足説明】</p> <p>当園では、上記の回答に記載の事由により、一般の方からいただくえさや遊具などの物品についてはお受けしていません。その代わりに、都立動物園をご支援いただく仕組みとして、動物園サポーターなどをご案内しています。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年7月分)

■7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	85件	12件	22件	68件
イベントに関すること	3件	0件	0件	5件
案内に関すること	3件	3件	1件	0件
施設に関すること	9件	4件	7件	2件
レストランや売店に関すること	17件	2件	8件	2件
シャトルバスに関すること	2件	0件	—	—
その他	47件	14件	74件	71件
合計	166件	35件	112件	148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>(上野動物園)</p> <p>7/30 現在で「真夏の夜の動物園」の案内が出ていませんが、2025年は実施しないのでしょうか？</p>	<p>上野動物園では、これまでお盆の時期に夜間開園を実施していましたが、近年この時期は夜になっても気温が十分に下がりきらず、みなさまに十分お楽しみいただけない状況になってきました。</p> <p>そのため、令和7年度については夜間開園を2025年10月10日(金)～13日(月)に変更することといたしました。夏季には開園時間の延長はおこないませんので、ご了承ください。</p>
<p>(上野動物園)</p> <p>ゴリラ第一放飼場近くのトイレ横にこれまであった休憩スペースが利用できないようになってから随分経ちます。先日、熱中症らしき症状で具合が悪くなり、この場所にあるトイレに駆け込んで休むという経験をしたのですが、やはりあの場所に以前のようにテーブルと椅子の置かれた休憩スペースがあつてほしいと実感しました。</p> <p>現在、テーブル、椅子が撤去されているのは何か理由があるのでしょうか。また、今後、あの場所で以前と同じようにテーブルと椅子を利用できるようになるのでしょうか。</p>	<p>現在、休憩スペース上部のパーゴラ構造部材において、経年劣化による落下の恐れが確認されております。そのため、お客様の安全を最優先に考え、使用を中止させていただいております。</p> <p>補修工事につきましては、現在計画を進めており、工事完了後には、以前と同様に休憩スペースを再設置する予定です。</p> <p>工事完了までには今しばらくお時間をいただく見込みですが、一日も早く再開できるよう努めてまいります。</p>

■8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	57件	23件	33件	52件
イベントに関すること	2件	5件	0件	2件
案内に関すること	8件	2件	2件	0件
施設に関すること	6件	3件	27件	5件
レストランや売店に関すること	10件	1件	17件	3件
シャトルバスに関すること	2件	1件	—	—
その他	36件	38件	98件	109件
合計	121件	73件	177件	171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>(多摩動物公園)</p> <p>サマーナイト期間中に療育手帳所持の子どもと来園しました。</p> <p>コウモリの超音波を変換して音を聞いてみようという体験コーナーで、変換された音が子どもの耳に強烈に響いてしまったようで、耳を塞いでパニックになってしまいました。</p> <p>可能であれば、コウモリの音体験を実施していることが行く前に分かるように、手前辺りに看板を立てたり、入園時にわかるような案内があると、時間をずらして通ることができるので大変助かります。</p>	<p>8月23日に再び同イベントを実施した際に、イベント開催場所であるサファリ橋の手前と奥に「コウモリウォッチング実施中 大きい音が苦手な方はご注意ください。」の文言とともに、特殊な音が発生するイベントである旨を掲載した看板を設置いたしました。</p> <p>今後ともご来園のお客様が快適にお過ごしいただけるような環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>私は趣味でアリの標本を作成しており、ハキリアリの標本を加えたいと考えています。</p> <p>展示されているハキリアリの個体が死亡した場合、その死骸はどのように扱われているのでしょうか。もし研究利用や教育上の管理に支障がなく、不要となる個体があればごございましたら、譲っていただくことは可能でしょうか。</p>	<p>ハキリアリにつきましては、植物防疫法で「輸入禁止品」に規定され、農林水産省より許可を受けた施設から持ち出さないなど厳密に管理されており、死亡個体であっても、原則として、お譲りすることができません。</p> <p>ご期待に沿えず申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(井の頭自然文化園) ズーネットページの交通アクセスの記述について、「吉祥寺駅発(公園口丸井前)のバスの場合」として、小田急バスと京王バスが紹介されています。京王バスについては、2024年12月16日のダイヤ改定によって廃止されたのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびはご指摘いただきありがとうございました。確かに2024年12月16日のダイヤ改定により、京王バスの該当路線は廃止されておりました。</p> <p>ホームページ上に最新の情報が反映されておらず、ご利用の皆さまにご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>該当箇所につきましては、すみやかに修正を行いました。今後も正確な情報を掲載できるよう対応いたします。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年9月分)

■9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	67件	16件	43件	104件
イベントに関すること	3件	1件	6件	4件
案内に関すること	24件	5件	5件	1件
施設に関すること	9件	2件	17件	7件
レストランや売店に関すること	10件	2件	10件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	20件	4件	32件	46件
合計	133件	30件	113件	164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>(上野動物園)</p> <p>上野動物園のグッズショップで取り扱っている商品についてです。</p> <p>遡ると2歳の頃、両親に連れられて初めて上野動物園を訪れました。その時に小さなパンダのマスコットを買ってもらい、とても大切にしていました。</p> <p>それから約30年後の今年、久しぶりに上野動物園を訪れた際、あの時購入したパンダのマスコットがグッズショップで売られているのを見つけました。商品名は「毛糸マスコット パンダ」でした。毛糸で作られたパンダが赤やオレンジや緑の糸につるしてあり、その先には吸盤がついているものです。思わず嬉しくて購入しました。</p> <p>家に帰って当時のパンダと見比べてもほぼ同じでした。たくさん商品がある中で何十年も扱われ続けている商品があることにとても嬉しく思いました。この商品は上野動物園にとって何か大切な思い出があるものなのではないでしょうか？よければ教えていただきたいです。</p> <p>大人になって久しぶりに訪れた上野動物園はとても楽しくて、また見え方が違うなと思いました。素敵な時間を過ごすことができよかったです。</p>	<p>このたびはご来園いただき、ありがとうございます。</p> <p>久しぶりに訪れた上野動物園で、素敵な時間をお過ごしいただけたとのこと、また商品にまつわる素敵な思い出をお伝えいただきましたこと、大変嬉しく思います。</p> <p>上野動物園のギフトショップでは、幅広い世代のお客様に楽しんでいただけるよう、親しみやすく、動物園の思い出とともに持ち帰りいただける商品を取り揃えております。「毛糸マスコット パンダ」もその一つとして、手作りの温かみや可愛らしいデザインが多くのお客様にご好評をいただいているロングセラー商品です。特定の商品に対して特別な背景があるわけではございませんが、こうした商品が皆様の思い出の一部となり、長く愛されていることを大変嬉しく思っております。今後も皆様に喜んでいただける商品をお届けできるよう努めてまいります。</p> <p>改めまして、このような温かいエピソードをお寄せいただきましたことに、心より感謝申し上げます。またのご来園を、スタッフ一同、心よりお待ちしております。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(多摩動物公園)</p> <p>園内の MAP の④から④の階段(アジアの平原からニホンカモシカのところ)の植栽が伸びて視界が悪くなっており、上がってくる人・下がってくる人の互いが見えない状況です。特にベビーカーを持っている人などが見えなくて危険です。至急対応してほしいです。</p>	<p>このたびはご指摘をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現地を確認しましたところ、植栽が階段側に出てきて視界の邪魔になっている部分がありました。該当の場所の草刈、刈込作業を行いました。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>葛西臨海水族園は都立の水族館とは思えないほどロケーションがすばらしく、お気に入りの水族館としてたくさん来館したいと思っております。エントランスドームの海と一体感の池、ヨットをイメージしたテントなど素敵で記念写真のスポットにもいいですね。1993年10月にも来ましたが、今年の2月に来館した折にレストラン「シーウィンド」で「八丈島海の幸プレート」に「カニのビスクスープ」も水族館らしいメニューで、天気も良かったので、素敵な屋外テラスにておいしくいただきました。</p> <p>以前は味噌汁が付いていたようですが、「八丈島海の幸プレート」「大島ウツボフライプレート」に味噌汁が付かなくなったようで、別途料金でも構いませんから、味噌汁が付けられるように案内をしていただけるとありがたいです。</p> <p>シーフードのスパゲッティやシーフードのピザなども検討してほしいです。</p>	<p>このたびは貴重なご意見・ご要望をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現在は味噌汁付のプレートメニューを終了し、1杯100円(税込)で味噌汁の単品販売を行っております。いただいたご意見を参考にカウンター等での表示を工夫いたします。</p> <p>その他、いただきましたメニューについてのご意見など、今後のメニュー作成の際に参考とさせていただきます。</p> <p>ぜひまたのご来園・ご利用をお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年10月分)

■10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	83件	29件	49件	73件
イベントに関すること	24件	2件	2件	23件
案内に関すること	32件	4件	1件	2件
施設に関すること	14件	3件	6件	8件
レストランや売店に関すること	12件	3件	8件	4件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	18件	22件	25件	44件
合計	183件	63件	91件	154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>(上野動物園)</p> <p>パンダ舎入口にあります掲示物が何ヶ月も前からボロボロな状態です。皆さんこの看板の写真を撮るので、早めに印刷し直したほうが良いかと思えます。ラミネート印刷など、屋外利用を想定してのご対応も検討いただけましたら幸いです。お忙しいところ恐れ入りますが、よろしく願いいたします。</p>	<p>当該の掲示物は、パンダの名前についての質問が多かった頃に設置したものでした。現在は掲示物自体の必要性が薄れている状況と判断し、一旦撤去しました。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>園内シャトルバスのカンカン音が耳障りなので、優しいメロディー等に変えて欲しいです。動物達もそう思っていると思います。</p>	<p>来園者との接触事故防止の観点から優しい音に変更することは難しいですが、今後の施設運営の参考にさせていただきます。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>動物園に行ったところ、カモシカの前にある植物の葉をとって、ヤギに食べさせている子どもが5人ほどいました。全員、すぐそばに保護者がいました。その場で保護者に注意したのですが、他の子もやっているからという気持ちがあるのでしょうか、一向にやめさせません。ヤギ達が心配なので、注意喚起の看板を立てたり、定期的に巡回をしてほしいです。</p>	<p>このたびは、ご心配をおかけすることになり申し訳ありません。今回いただいたご意見をもとに、エサやりが出来ないことを伝える注意喚起の案内を家畜舎に掲示しました。また、大人の方にもエサやりが出来ない理由が伝わるように、理由を説明するパネルも家畜舎に掲出しました。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年11月分)

■11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	112件	24件	46件	82件
イベントに関すること	4件	0件	1件	12件
案内に関すること	32件	8件	3件	2件
施設に関すること	4件	4件	7件	16件
レストランや売店に関すること	14件	2件	4件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	9件	9件	23件	34件
合計	175件	47件	84件	148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>(上野動物園)</p> <p>専門学校で教員をしています。博物館や展示施設を見学して学ぶ専門学校の授業の一環で、上野動物園を利用しています。</p> <p>授業の中で、生息域内保全、域外保全について伝えており、ワシ・タカ類展示裏側の壁にあった、アカガシラカラスバトの保全についての解説が有効と考えて利用していましたが、先日行きますと、解説板がすべて撤去されておりました。</p> <p>内容について、情報が古いなあとは思っておりましたが、更新ではなく撤去の理由について教えていただければと思います。また、今後新しく設置の予定があるようであれば、あわせて教えてください。よろしくお願いいたします。</p>	<p>ワシ・タカ展示施設裏側にあったアカガシラカラスバトの解説については、解説板の老朽化及び解説内容の更新も必要であると判断したため、撤去いたしました。</p> <p>当園では東京都や国と連携し、アカガシラカラスバトの域外保全を実施しており、ご記載いただいたとおり、その取組を来園者にお伝えする手段として、解説板の掲出は重要と考えております。</p> <p>現時点でお伝えできる詳細な更新計画はございませんが、アカガシラカラスバトを展示している施設や日本の鳥を展示している施設にて、同種の取組を掲出する事を検討しております。</p> <p>なお、日本の鳥Ⅰ展示場では、モニターにてライチョウの保全事業について情報を掲出しております。ご覧いただけますと幸いです。</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)</p> <p>土日祝日は人が多いので平日に休みを取って幼児の娘と伺いました。</p> <p>とても楽しみにしていたのですが、小学生の遠足の団体利用と重なりました。</p> <p>とにかくうるさく、大きい音が苦手な娘は早く帰りたい、ここから出たいと言って来てすぐに出たので悲しい気持ちでいっぱいでした(唯一イモリがいるところだけ小学生がおらず穏やかに過ごせました)。環境柄、音が反響し、どんどん全体の声が大きくなっていくように感じました。</p> <p>団体利用者は静かに話をするのを徹底してほしいです。同じ思いをしている人はここに限らずと思うので、ご検討いただきたいです。よろしくお願いします。</p>	<p>このたびは、館内の混雑における騒音や一部団体利用のお客様による行動により、ごゆっくりとご観覧いただけなかったとのこと、お詫び申し上げます。</p> <p>当園では、ご来園される団体利用のお客様には、事前に館内での注意事項を伝え、当日受付時にも大きな声を出さずにご観覧いただくようお願いしておりますが、今回のような状況が発生し、ご不快な思いをおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、事前の注意喚起に加え、館内巡回を一層強化し、状況に応じた適切な声かけを実施するなど対応を強化し、快適にご観覧いただける環境づくりに努めてまいります。</p> <p>引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>当園のホームページにて、「混雑予想カレンダー」を公開しております。お出かけのご参考に活用いただけましたら幸いです。</p> <p>葛西臨海水族園「混雑予想カレンダー」 https://www.tokyo-zoo.net/zoo/kasai/CrowdForecastCalendar/index.html</p>

お客様からのご意見・ご要望(2025年12月分)

■12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	192件	17件	26件	68件
イベントに関すること	2件	0件	2件	3件
案内に関すること	46件	1件	1件	0件
施設に関すること	11件	0件	0件	8件
レストランや売店に関すること	16件	3件	5件	3件
シャトルバスに関すること	0件	1件	—	—
その他	152件	18件	16件	14件
合計	419件	40件	50件	96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>(多摩動物公園)</p> <p>多摩動物公園に子どもと遊びに行き、非常に楽しめました。ありがとうございます。</p> <p>一点教えてほしいのですが、ライオンバスの外観がシマウマ柄なのは理由があるのでしょうか？子どもが「ライオンバスなのになんでだろう」と不思議がっていました。もし何か理由があるのであれば教えていただければと思います。</p>	<p>このたびは、多摩動物公園にお問合せいただき、ありがとうございます。</p> <p>シマウマ柄になった理由については当時の情報が残っていないためわかりかねますが、1976年に運行が開始された2代目ライオンバスからシマウマ柄が採用されております。1976年10月17日に2代目ライオンバスのお披露目会が行われ、その当時の記録には「新しいバスは、アフリカの草原を走るようなシマウマ模様にぬり分けられました。」と記載されています。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>絶滅危惧種への保全について、今後の展望や今現在の課題を教えてください。また、水族館が来館者に興味を持ってもらうために工夫していることを教えてください。</p>	<p>都立動物園・水族園では様々な保全の取組を行っています。以下のページに様々な情報を掲載していますので、ぜひご覧ください。</p> <p>https://www.tokyo-zoo.net/conservation/index.html</p> <p>葛西臨海水族園内では、各所にパネルを設置し、見ただけではわからない生き物の情報などをお伝えしたり、特設展示「イキモノマヂカ」でわかりやすく発信したりしています。</p> <p>また、当園では隔月で機関誌「SEA LIFE NEWS」を発行しております。バックナンバーはこちらでご覧いただけます。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。</p> <p>ダチョウの飼育についての検討のお願いです。私はダチョウが大好きなのですが、都内の動物園にはほとんどいません。井の頭自然文化園の動物園の真ん中には、大放飼場がありますが、そこでダチョウの飼育ができないでしょうか。どうか前向きにご検討いただけますと幸いです。よろしくお願いたします。</p>	<p>このたびはダチョウの飼育についてのお問い合わせをいただき、ありがとうございます。</p> <p>当園では、園の取組の基本方針を定めており、私たちの身近に暮らす動物たちの理解を深めることが野生動物を守る取組への第一歩となることから、日本産動物の飼育に取り組んでおります。また、一部外国産動物も飼育しておりますが、日本産動物の理解を助けるなどのために飼育しております。これらの方向性を鑑みて、現在ダチョウを飼育する予定はありません。</p> <p>今後とも飼育動物が健康に過ごせるよう、より一層の管理に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2026年1月分)

■1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	109件	29件	46件	88件
イベントに関すること	6件	1件	5件	7件
案内に関すること	29件	4件	0件	1件
施設に関すること	19件	6件	2件	14件
レストランや売店に関すること	54件	2件	3件	2件
シャトルバスに関すること	2件	2件	—	—
その他	315件	8件	23件	30件
合計	534件	52件	79件	142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>(上野動物園)</p> <p>ゴリラ展示エリアの観覧スペース 2箇所の砂ぼこりが酷いです。乾燥している事もあり少し人が動くだけで砂ぼこりが舞い上がっています。早急に対策をお願いします。</p>	<p>ゴリラ展示エリアの園路状況について、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>当園も課題として認識しており、2月10日から3月末頃(予定)の期間で、アスファルト舗装への改修を実施いたします。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>いつも息子と一緒に、楽しく伺わせていただいております。展示が素晴らしく、親子ともに大好きな場所で、年間パスポートも活用して何度も足を運んでいます。</p> <p>基本的には今の展示に大変満足しているのですが、一点だけ、さらに充実したら嬉しいなと思う点があります。「世界の海」エリアの水槽についてです。どの水槽も非常に興味深く拝見しているのですが、もし可能であれば、その海域ならではの環境特性や、そこに住む魚たちの特徴、また「なぜその海域でそのような進化を遂げたのか」といった背景知識についての解説がもっと詳しくあると、より深く学べるなと感じています。お忙しい中恐縮ですが、これからも親子で通い続けたいと思っておりますので、ぜひご検討いただければ幸いです。</p>	<p>このたびは、「世界の海」エリアの水槽の展示解説について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>来園者の皆さまに海や生物についての理解を深めていただけるよう努めておりますが、今回のご意見を受け、解説の充実をさらに検討してまいります。</p> <p>また、機関紙「SEA LIFE NEWS」では、展示生物の情報などをご紹介しますので、併せてご利用ください。バックナンバーはこちらでご覧いただけます。</p> <p>引き続き、皆さまにとって学びと発見に満ちた水族園を目指してまいりますので、今後ともご意見やご感想をお寄せいただけますと幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2026年2月分)

■2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	77件	18件	37件	85件
イベントに関すること	19件	3件	6件	6件
案内に関すること	17件	6件	1件	2件
施設に関すること	27件	3件	2件	7件
レストランや売店に関すること	18件	4件	14件	1件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	28件	5件	13件	28件
合計	186件	39件	73件	129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>(多摩動物公園)</p> <p>いつも楽しく利用させていただいております。多摩動物公園の豊かな自然と展示には大変満足しておりますが、一点、施設改善の相談がございます。</p> <p>入園後、アフリカ園へ向かう最初の急な上り坂についてです。</p> <p>あちらの坂は非常に勾配が厳しく、ベビーカーを押す保護者や足腰の弱い高齢者にとって負担となり、移動だけで体力を著しく消耗してしまいます。夏季は特に、あの急坂を登ることで急激に体温が上がり、熱中症のリスクが高まると危惧されます。</p> <p>誰もが快適に楽しめる「ユニバーサルデザイン」の観点から、対策をご検討いただけないでしょうか。</p> <p>多摩動物公園が、より幅広い世代にとって優しく、何度でも足を運びたい施設になることを切に願っております。ご検討のほど、よろしくお願いいたします。</p>	<p>おもにシニア層の園内観覧時の負担軽減や周遊性の向上については、普通自動車運転免許不要で走行できる電動カートのレンタルを、2026年3月1日から開始しております。</p> <p>詳細はこちらをご覧ください。</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)</p> <p>カマスが見られる展示場所を探しています。</p> <p>過去の記事で葛西臨海水族園にカマスの展示があったようですが、現在どこかで展示はされているのでしょうか？</p> <p>もし、カマスの展示がなければ、他にカマスのいそうな水族館を教えてください。</p>	<p>2016年に当園でもヤマトカマスやアカカマスを展示していましたが、現在は展示していません。</p> <p>公益社団法人日本動物園水族館協会ウェブサイトの「飼育動物検索」では、動物の種名などを入力して、その動物を飼っている動物園や水族館を探することができます。</p> <p>カマスについても検索ができますのでお試しください。</p> <p>公益社団法人日本動物園水族館協会ウェブサイト 「飼育動物検索」 https://www.jaza.jp/animal</p>

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)</p> <p>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>