

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	220件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	196件
施設に関すること	31件
レストランや売店に関すること	18件
その他	0件
合計	286件

※園内のご意見箱、メール、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
パンダの観覧方法を整理券に戻してほしい（子どもやお年寄りが長時間並ぶのは大変、熱中症・体調不良が心配）	<p>ジャイアントパンダの観覧方法について、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。</p> <p>パンダの観覧方法については、整理券方式の場合、朝早い時間に整理券の配布が終了してしまい、早い時間にお越しただけでない方の観覧が難しい状況でした。その為、より多くの皆様に気軽に御観覧いただけるようにするため、平成30年6月5日より先着順での観覧方式へと変更させていただきました。</p> <p>大変申し訳ございませんが、御理解賜りますよう、お願いいたします。</p> <p>なお、日除けの設置など、暑さ対策を実施して参ります。</p>
6/12にパンダ観覧列に並んだ。待ち時間120分以上との表示だったが、実際に見られたのは240分後だった。待ち時間の見積がいろいろ加減過ぎる。	<p>当日はシャンシャンの誕生日であり、非常に多くのお客様にお越しいただき、また、急激な天候変化やパンダの入舎に時間がかかってしまったことなどにより、予想をはるかに超える待ち時間となってしまいました。お客様には多大なるご迷惑をおかけし、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今後はこのようなことのないよう、お客様への接遇や警備誘導體制の強化を図って参ります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	12件
イベントに関すること	0件
案内に関すること	2件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	6件
合計	23件

※園内のご意見箱、メール、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
7月から園内全面禁煙になると知った。マナーを守って喫煙している人もいますので、吸わない人の配慮はもちろん、吸う人にも配慮してほしい。	このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 都立動物園・水族園は社会教育施設であり、子供をはじめとする多くの来園者に親しまれておりますので、受動喫煙防止対策をより一層徹底するため、園内を全面禁煙にすることといたしました。 喫煙者の方にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。
園内各所でオオスズメバチに遭遇したので、見張りの徹底と巣の駆除、注意喚起を徹底してほしい。張り紙では子供が危険を認識できず不十分なので、警備員を配置するなどしてほしい。	ハチ対策として、園内各所にハチトラップを多数設置し、危険と思われる巣の撤去を適宜行っていますが、多摩動物公園は多摩丘陵の自然公園であり、ハチも自然の一部と捉え、過剰な駆除は行っておりません。園路に近い巣に関しましては、今後も適宜撤去して参りますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。
シャトルバスをオランウータン舎から走行させてほしい。	アジアゾウ舎工事のため、バスの運行区間を変更しており、ご迷惑をおかけしております。工事終了まで、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	55件
イベントに関すること	4件
案内に関すること	5件
施設に関すること	9件
レストランや売店に関すること	8件
その他	41件
合計	110件

※園内のご意見箱、メール、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>本日利用した際、外国人客の団体が長い間水槽の前で自撮りをしてどかない、小学生の団体が小さな子どもを押しつけて我先に見学するなどしていた。団体客が入っている時間だけでも、スタッフの見回りを増やすなどの対応をしてほしい。</p>	<p>このたびは、団体様の利用について、お客様にご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。</p> <p>この時期は、幼稚園や小学校からの遠足や課外授業等の団体様が多く来園し館内が混雑するため、下見や当日入園の際に、周囲のお客様にご迷惑にならないようお願いをし、警備員も巡回中にお声掛けをしております。</p> <p>今回のご意見をスタッフ内で共有し、巡回の強化を図るとともに、今後も譲り合ってご観覧いただけるよう案内するなどの対応に取り組んで参ります。</p>
<p>ペンギン展示場でフラッシュを使用して撮影している人がいたので、フラッシュ禁止の看板があるとよい。</p>	<p>園内でのフラッシュ使用についてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>フラッシュ禁止等の看板設置について検討するとともに、巡回する警備員によるお声掛けの強化をいたします。</p>
<p>レストランにおにぎりがあると、子供連れにはよい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見を参考に、様々な年代の方が喜んでいただけるメニューとなるように検討して参ります。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年6月分）

■6月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	47件
イベントに関すること	7件
案内に関すること	1件
施設に関すること	3件
レストランや売店に関すること	0件
その他	16件
合計	72件

※園内のご意見箱、メール、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
彫刻館に韓国語を話している人がいたので、外国語の彫刻館パンフレットがあるとよい。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>井の頭自然文化園では、案内マップにつきましては韓国語を始め、英語・中国語等のパンフレットをご用意しておりますが、彫刻館のパンフレットは日本語のみとなっております。いただいたご意見を参考に、園内の多言語化について検討して参ります。</p>
水生物館のタッチ水槽にある魚のエサを増やしてほしい。	<p>いつも水生物館をご利用いただきましてありがとうございます。</p> <p>魚とふれ合える水槽は、生きている魚を間近に見て触ることで、魚がどんな生き物なのか感じていただくために設置をしております。魚を間近に呼ぶためにエサを用意していますが、エサを与えすぎると水が汚れ魚の病気の原因となります。そのため、1日分のエサを小分けにして、生き物とのふれ合いがまだ難しいであろう5歳以下の小さなお子様のみのご利用をお願いしています。</p> <p>それらのエサがまかれることで、魚は人が水槽をのぞくとエサがもらえるかもしれないと学習し、近寄ってきます。6歳以上の方やエサが無い時は、魚を驚かさないようにそっと水槽をのぞいてみてください。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	70件
イベントに関すること	0件
案内に関すること	24件
施設に関すること	17件
レストランや売店に関すること	7件
その他	5件
合 計	95件

※園内のご意見箱、メール、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
パンダ舎付近にもテントをつくるなどして暑さをしのげる対策を考えてほしい。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ジャイアントパンダ観覧をお待ちのお客様の負担を少しでも軽減するため、待機列にテントとミスト、パンダ舎観覧通路には冷風機を設置いたしました。また、お並びいただいているお客様に暑い日限定でうちわも配布しております。</p> <p>今後とも、お客様が快適に過ごせるよう、可能な限り改善に努めて参ります。</p>
ゴリラのナナがやせてしまい心配している。	<p>ナナの病状についてご心配くださり、ありがとうございます。</p> <p>7/20 にズーネットでお知らせしましたとおり、動物病院での精密検査の結果、子宮の腫瘍を患っていることがわかりました。外科的手術による治療が難しいため、鎮痛などの緩和ケアを中心に、ナナの生活の質（QOL）の維持を念頭に飼育管理していくこととしました。</p> <p>また、8/10 にズーネットでナナの状況およびゴリラ舎の暑熱対策についてお知らせしました。今後も可能な限りナナの状況をズーネット等でお知らせいたします。</p> <p>ナナが1日でも長く穏やかな生活を続けられるようスタッフ一同努めて参りますので、あたたかく見守っていただければ幸いです。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	13件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	2件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	0件
その他	2件
合計	24件

※園内のご意見箱、メール、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
動物が死亡したときに、獣舎付近に献花台を設けてほしい。	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当園の動物に愛着を持ち、死亡の際に感謝しその霊を慰める意志を持つ方がいらっしゃることから、昭和56年に慰霊碑を設置した経緯があります。そのため、各動物舎前ではなく、慰霊碑への献花をお願いしております。慰霊碑は正門から遠い場所に位置しますので、ご希望の方には職員がお花をお預かりして慰霊碑へ献花いたします。正門やウォッチングセンターでもお預かりしておりますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p>
アフリカ園が工事中のため猛暑の中迂回路で遠回りしなければならない。途中の木陰にベンチを設置するなど暑さ対策をしてほしい。	<p>アフリカ園工事のため、皆さまにはご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>このたび、お客様に少しでもお休みいただけるよう、チーター舎の木陰に一時的にはありますがベンチを設置いたしました。また、アフリカ園にある屋根付きのベンチの透明の屋根には寒冷紗を張りました。この他にも、対策を検討して参ります。</p> <p>今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	49件
イベントに関すること	17件
案内に関すること	4件
施設に関すること	7件
レストランや売店に関すること	17件
その他	15件
合計	109件

※園内のご意見箱、メール、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
10年以上ぶりに来園したが、展示の説明も読みやすく、楽しかった。	このたびは、ご来園いただきありがとうございます。 来園者への普及啓発の充実を目指し、近年、展示解説の充実にも力を入れてきており、世界の海をはじめ、リニューアルを進めております。英語の解説のほか、下段には子供用に優しい表現で、上段には大人向けの内容にするなど工夫しております。是非、次回来園の際は、そのようなところにも着目いただければ幸いです。
スタッフの説明もわかりやすく、ペンギンの羽にも触れ、とても楽しめた。	このたびは、ご来園いただきありがとうございます。 当園ではショーなどは行いませんが、代わりに展示生物の解説にも力を入れています。餌の時間やスポットガイドなど、生き物の特別な行動が見られるタイミングに合わせて解説を加えることで、皆様の理解が一層深まるよう心がけております。また、解説の際には、本物の羽や骨などの標本を活用し、わかりやすい解説を心がけております。これからも皆様に楽しみながら、わかりやすい解説を行えるよう、スタッフ一同努めてまいります。
マグロに比べシュモクザメのグッズが思ったよりも少ないと感じた。マグロ以外の生き物もオリジナルのグッズがほしい。	このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。お客様のご意見はもちろん、寄せられた他のご意見も参考にして、葛西臨海水族園らしい商品の開発を進めてまいります。これからも応援よろしく願いいたします。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年7月分）

■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	60件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	2件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	2件
その他	18件
合計	101件

※園内のご意見箱、メール、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
涼めるような場所があれば、もっと楽しめてよいと思った。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>井の頭自然文化園にお越しくださった皆さまが少しでも快適にお過ごしいただくため、7/14～8/31の期間、園内で涼める場所を「Cool Zoo スポット」として紹介し、さらに、いつ現れるかは謎ですが、神出鬼没の「熱中症予防隊」も出動して、熱中症予防を呼びかけました。</p> <p>今後とも、文化園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
スタンプラリーが楽しかった。	<p>スタンプラリーを楽しんでいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後も皆さまに喜んでいただけるようなイベントを企画して参ります。</p>
いきもの広場が素晴らしいので、常時開放してほしい。	<p>このたびは、井の頭自然文化園にご来園いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>いきもの広場が週1回1時間（冬は休みあり）だけしか開放していないのには理由があります。いきもの広場は、生きものが集まる環境をつくることで、まわりから自然に生きものが集まってくる場所です。そこに毎日たくさんの方が入って生きものを探したり捕まえたりすると、せっかく集まってきた生きものがまた離れていってしまうこととなります。そのため、いきもの広場では開放する日と時間を限定することで、いろいろな生きものと触れ合う体験を多くの方に提供できる状態を保っています。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	71件
イベントに関すること	10件
案内に関すること	37件
施設に関すること	22件
レストランや売店に関すること	8件
その他	1件
合計	112件

※園内のご意見箱、メール、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>「真夏の夜の動物園」に行き、夜行性動物を展示している屋内施設に入っただけで、警備員が私たちの真後ろに来て、閉館時間だからと早く出るように促し、「早く出ないなら閉めます。」と言って、出口の鍵を閉めていなくなった。動物園のスタッフに電話でその事を伝えると、閉園だったからだと言ひ、私たちが現在出口に向かっていているのかを何度も確認して、退園を促した。警備員とスタッフの接遇について、再教育をしてほしい。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>毎年この時期に開催しております「真夏の夜の動物園」は、開園時間を延長し、夜ならではの雰囲気のもとでゆっくりと動物園を楽しめると御好評いただいております。閉園時間、各施設の閉館時間になりましたら、巡回警備員がお声かけしながら退園、退園の御案内をさせていただいておりますが、御来園いただきました当日は、警備員が円滑にお客様を誘導することを優先するあまり、配慮を欠いた御案内となってしまいました。御指摘を受けまして、警備員に対して改めて指導いたしました。また、同じく御指摘いただきました動物園スタッフの電話対応につきましても、まずは御意見を真摯に承るよう再度徹底いたします。</p>
<p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーに初めて参加した。シャンシャンを間近に見たり、ボランティアのイベントに参加したことなどを子どもが楽しそうに話す姿を見て、とても素晴らしい企画だと思った。今後もこの企画を続けてほしい。</p>	<p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーにご参加いただき、ありがとうございました。上野動物園には、毎日とても多くのお客様がいらしていただいておりますが、様々な理由で動物園に来ることが難しい方も大勢いるのではないかと、常日頃から思っております。そのような方々、特に一番動物に親しんでいただきたいお子様に、少しでも動物の面白さ、不思議さをお伝えしたいとの思いからこのようなイベントを開催させていただきました。来年に向けてさらに良い企画になるよう改善してまいりますので、ぜひまた上野動物園にいらしていただければと思います。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	16件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	1件
施設に関すること	13件
レストランや売店に関すること	4件
シャトルバスに関すること	1件
その他	15件
合計	47件

※園内のご意見箱、メール、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>キリンがエサのカゴに頭が挟まり振り回しているのを見た。しばらくしてカゴは無事に取れたようだったが、大丈夫だったか心配。</p>	<p>このたびは、ご連絡いただき誠にありがとうございます。</p> <p>キリン舎に設置しているエサのカゴは、頭がはまってもすぐに外れる構造となっておりますので、ご安心ください。</p> <p>今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>久しぶりに多摩動物公園へ行ったが、大規模な工事の影響で迂回しなければならず、かなり疲れてしまった。工事が終わるのはいつ頃か教えてほしい。</p>	<p>園内工事のため、皆さまにはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>現在の主な工事箇所であるアジアゾウ舎とライオンバス駅舎の工事は2020年春の完了をめざして工事中です。まだしばらく工事が続き、ご不便をおかけしますが、なにとぞご了承ください。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	75件
イベントに関すること	17件
案内に関すること	6件
施設に関すること	9件
レストランや売店に関すること	28件
その他	94件
合 計	216件

※園内のご意見箱、メール、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>水槽の裏側ツアーがとても良かったです。ツアーの案内をして下さった方がとても優しかったので良かったです。ぜひまた来たいと思いました。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園をご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>水槽の裏側ツアーは小学生以上を対象に、土日祝日に行っております。普段は見る事ができない水槽の裏側やエサを用意する調餌室(ちょうじしつ)などを解説スタッフがご案内しております。ご来園の際には、ぜひご参加ください。</p>
<p>千葉県の大吠埼マリンパークにイルカやペンギンが取り残されており、飼育環境もあまりよくないという報道を見た。葛西で引き取るなど、対応してほしい。</p>	<p>イルカにつきましては、当園に飼育管理できる施設がないため、残念ながら引き取ることはできませんが、ペンギンは当園が日本動物園水族館協会の種別調整担当を務めており、要請があれば加盟園館で受け入れる体制を整えております。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年8月分）

■8月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	67件
イベントに関すること	15件
案内に関すること	2件
施設に関すること	6件
レストランや売店に関すること	0件
その他	8件
合 計	92件

※園内のご意見箱、メール、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
子どもとフォトフレーム作りに参加し、思い出に残る作品ができた。このようなイベントをこれからも実施してほしい。	<p>イベントにご参加いただき、ありがとうございました。</p> <p>井の頭自然文化園では、ボランティアによる工作等のイベントを毎月行っております。パーククラフトや魚釣りごっこなど、お子様が楽しめる企画もございますので、ぜひご参加ください。</p>
職場体験はどのようにすれば受けられるか教えてください。	<p>お問い合わせいただき、ありがとうございます。</p> <p>井の頭自然文化園の職場体験は、中学生や高校生の場合は職業学習として、大学生や専門学校生の場合は動物園実習として受け入れております。したがって、生徒または学生の方でしたら、学校の了解を得た上で、学校もしくはご本人から井の頭自然文化園へお問い合わせください。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	72件
イベントに関すること	8件
案内に関すること	33件
施設に関すること	35件
レストランや売店に関すること	20件
その他	4件
合計	135件

※園内のご意見箱、メール、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>パンダ観覧のために30分程並んだが、パンダが寝ていて残念だった。待ち時間を知らせるボード掲示やモニターの設置などしてほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>パンダ観覧につきましては一時期よりも幾分落ち着いてまいりましたが、まだまだ人気が高く長時間お待ちいただく場合もあり、申し訳ございません。そのため、待ち時間を観覧列入口付近・各門・総合案内所に表示し、最後尾の警備員がボードを掲げて対応しております。また、当園のツイッターでも待ち時間のご案内をしておりますので、参考にいただければ幸いです。</p> <p>今後とも皆さまが楽しんでいただける環境作りに努めてまいります。</p>
<p>フォトブースで並んでいたがとても日差しが強かったため、熱中症予防に乳児を乗せたベビーカーをテント内に置いたところ、スタッフに「順番が来るまで入ってこないでください。」と言われて追い出された。乳児だけでも日陰に入れてほしいと話したが無視され、「水分補給をこまめにお願ひしております。」との対応をされた。人の命に関わることであり、憤慨している。</p>	<p>このたびは、フォトサービススタッフの対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>委託業者には厳重注意を行い、今後は暑熱対策の環境を整えるとともに、お客様の立場を考えた接遇を心掛けるよう指導いたしました。また、フォトサービスに限らず、接遇サービスの更なる改善を図って参ります。</p> <p>このたびは、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。今後とも、上野動物園に御来園いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	14件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	0件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	4件
シャトルバスに関すること	1件
その他	3件
合計	23件

※園内のご意見箱、メール、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
過去に2回レッサーパンダの赤ちゃん公開時に見に行っていたが、展示場前に張り付いて、子どもが来ても一切譲らない高齢カメラマンの団体がいた。今回の赤ちゃん公開でも同様の可能性があるため、警備員等を配置して、長時間最前列に居座らないようにしてほしい。	このたびは、ご連絡いただき誠にありがとうございます。 レッサーパンダは大変人気のある動物ですので、子どもの公開後は混雑状況に応じて入れ替え制による観覧を行っております。また、警備員による声掛けを実施し、皆さまにご覧いただけるよう努めております。 今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。
月曜日のためオランウータンのスカイウォークがお休みで残念。	このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 2018年6月1日から当面の間、月曜日と金曜日はスカイウォークを休止させていただいております。 これまでスカイウォークにはキキ親子とチャッピー親子が登場していましたが、キキの出産準備のためチャッピー親子のみがスカイウォークに登場することになりました。しかしスカイウォークを毎日実施するとチャッピー親子が興味をなくし、渡らなくなる可能性があるため、当面のあいだ、月曜日と金曜日はお休みすることといたしました。 ご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	21件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	3件
施設に関すること	5件
レストランや売店に関すること	12件
その他	32件
合計	68件

※園内のご意見箱、メール、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>生き物を自然な状態で見られるよう工夫された展示で素晴らしく、サメとエイのタッチも斬新で楽しかった。水槽の前で解説してくれたスタッフさんのおかげで、より楽しむことができ、一番好きな水族館になった。</p>	<p>この度は貴重なご意見、大変ありがとうございます。当園では「生態展示」を目指しており、魚のみならず、海藻類や無脊椎動物など、できるだけ生息環境に近い状況を再現するよう心がけています。また、タッチンフィーリンの特設展示では、ふれあう前にさわり方や観察の仕方などのご説明を行った後、ふれあいに参加いただくように改良を進めてまいりました。さらに、ふれあい時間や回数を制限するなど、生き物への負担も減らしながら、取り組んでいるところでございます。</p>
<p>園内が混雑していたので入園券を払戻しできないか確認したところ、購入後の払戻しはできないとのことだった。ホームページに記載がないので、明記してほしい。</p>	<p>このたびは、園内混雑によりご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。お客様のご意見を受け、ホームページ「東京ズーネット」の入園料のご案内ページに入園券の払戻しはできない旨を追記いたしました。また、園内混雑につきましては、改札手前・券売手前・正門の3箇所に看板を掲示しておりますので、ご入園前にご覧いただければ幸いです。今後とも、お客様の利便性向上に努めてまいりますので、今後とも葛西臨海水族園にご来園いただきますよう、お願いいたします。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	58件
イベントに関すること	11件
案内に関すること	1件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	1件
その他	15件
合計	88件

※園内のご意見箱、メール、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>通路が広くベンチもたくさんあるので、子どもがいても観覧しやすくよかった。</p>	<p>このたびは、井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>お客様が休憩しやすいように、ベンチを園内各所に設置しています。また、園路等は不具合がないよう、日々維持管理に努めております。</p> <p>これからも、皆さまが園内で快適に過ごしていただけるよう、園内の環境維持に取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にご来園ください。</p>
<p>水生物館の展示がとてもきれいで、魚の展示というよりアクアリウムのようなと思った。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、大変ありがとうございました。</p> <p>ご覧いただきましたとおり、当園の水生物館では、魚などメインの展示の生き物と同様に、とても大切にしている点があります。水草やコケも含む植物など、水槽の景観にも、とても気をつけています。また、展示している生き物が本来、生息している環境を出来る限り再現できるよう、日々取り組み、工夫をしております。しかし、水草やコケなど植物の多くは、水槽内では生育に長い時間を必要としたり、上手く定着しなかったりと、思っていたイメージに近づくまでには数年、長い時には10年近くかかってしまうこともあります。これからも、魚だけでなく、少しでも水中世界を来園者の皆さんにも感じていただけるよう、将来のイメージを思い描きつつ、より良い展示を目指して取り組んでまいります。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	167件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	55件
施設に関すること	29件
レストランや売店に関すること	26件
その他	47件
合計	234件

※園内のご意見箱、メール、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>カフェカメレオンのスタッフに臨時レジでクレジットカードが使えるか確認したうえで長蛇の列に並んだが、支払いの際に「カードは使えません。」と言われた。別のスタッフから使えると聞いたことを話したが、謝罪もなかった。しっかり教育すべきだし、臨時レジに「現金のみ可」と張り紙が必要なのではないか。</p>	<p>このたびは、売店スタッフの対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>間違った案内をしないようスタッフの再教育を行うとともに、お客様の立場を考えた接遇を心がけるよう指導いたしました。また、臨時レジには「現金会計のみ」であることを表示いたしました。</p> <p>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した。今後とも恩賜上野動物園にご来園いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>パンダライブ配信が12月31日までと聞いたが、延長してほしい。</p>	<p>日頃より、恩賜上野動物園のジャイアントパンダのライブ配信をご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>恩賜上野動物園では多くの皆さまにジャイアントパンダをご覧いただくため、シャンシャン公開開始の平成29年12月19日より特設サイト「UenoPandaLive.jp」によるライブ映像配信を開始し、平成30年12月31日まで配信を行う予定としております。</p> <p>このたび、たくさんの方からのライブ配信継続のご要望もあり、来年以降のライブ配信について現在検討しているところでございます。来年以降のライブ配信につきましては、決定次第（公財）東京動物園協会のホームページ「東京ズーネット」でお知らせいたしますので、もうしばらくお待ちいただければ幸いです。このたびは、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。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	15件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	1件
施設に関すること	3件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	4件
合計	25件

※園内のご意見箱、メール、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>月間動物のクイズイベントに参加しようとしたところ、ボランティアにこのイベントは子ども向けだと言われた。動物観察カード専用ファイルを購入してカードをもらうことを楽しみにしていたのに、無駄になった。イベントの内容は詳細に告知すべき。</p>	<p>このたびは、ボランティアの対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>本クイズイベントは先着100名だったため、担当者の判断で「お子様優先」と御案内してしまったことが確認できました。ボランティアには独断で参加者の制限をしないよう指導いたしました。</p> <p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>カワウソ舎近くの細い園路の樹木に大量のハチがたかっているの、駆除してほしい。</p>	<p>このたびは、ハチについての情報をお寄せいただき誠にありがとうございました。</p> <p>当該樹木を確認したところ、ハチの巣があるわけではなく、樹液にハチが集まっている状態でしたので、この近辺にハチを捕獲するためのトラップと注意喚起看板を設置いたしました。</p> <p>これからも、お客様のご意見を参考によりよい園運営に努めてまいりますので、今後とも多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	38件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	1件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	5件
その他	37件
合計	77件

※園内のご意見箱、メール、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>久しぶりに来園したところ、オウサマペンギンがいて驚いた。冬の間は外で会えてうれしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見、大変ありがとうございます。 当園で飼育しているペンギンのうち、オウサマペンギンとイワトビペンギンは南極近くの島に住んでいるため、葛西臨海水族園では気温が上がる5月に冷房完備の部屋に移動し、涼しい環境で避暑をさせます。そのため、涼しくなる秋まではオウサマペンギンをご覧になれません。ご了承ください。 今年は10月2日から屋外の展示場に登場しましたので、ぜひご覧ください。</p>
<p>娘がマグを持ってベビーカーに乗っていたところ、改札の女性スタッフが娘を指差し「それ、飲めませんから」と怒り口調で無愛想に言われた。館内が飲食禁止だということは知っていたが、言い方を考えるべき。他の方も同じようなことを言っていた。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 スタッフの言葉遣いや対応について見直し、接客力向上に努めてまいります。 このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今後とも葛西臨海水族園にご来園いただきますよう、お願いいたします。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	76件
イベントに関すること	11件
案内に関すること	5件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	0件
その他	20件
合計	103件

※園内のご意見箱、メール、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
これからもぜひ夜間開園を続けてほしい。	<p>このたびは、井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>今回、井の頭自然文化園では初の試みとして、10月6日と7日の2日間開園時間3時間延長を行い、夜の動物の様子や、彫刻園にスポットをあてたイベントを多数実施いたしました。アンケートの結果、大変好評をいただきましたので、来年以降も実施できるように検討してまいります。</p> <p>これからも、皆さまに喜んでいただけるよう取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にご来園ください。</p>
遠足で来園しモルモットふれあいコーナーを利用したが、待ち時間がもったいないので予約制にしてほしい。	<p>このたびは貴重なご意見、大変ありがとうございます。</p> <p>当園のモルモットふれあいコーナーは大変人気があり、午前中は団体専用コーナーを設け、全員並んでいただいているグループから順番に御案内しております。1回10分程度、1度に100人以上参加できますので、予約制を導入しておりません。遠足でたくさんの団体の方が来園される場合は、待ち時間も少し長くなってしまいますが、できるだけ多くのお客様にふれあいをしていただくために当日受付順とさせていただいておりますので、ご了承くださいますよう、お願いいたします。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	337件
イベントに関すること	12件
案内に関すること	57件
施設に関すること	49件
レストランや売店に関すること	25件
その他	119件
合計	599件

※園内のご意見箱、メール、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
開園前、列がふたつできていたので警備員に質問したところ、「はぁ？こっちがチケット持っている、こっちが持っていない人。」と大変態度が悪く返答され、朝から不愉快な気持ちになった。	このたびは、警備員の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。お寄せいただいたご意見を警備員と共有のうえ、接遇について指導いたしました。これからも、皆様に安心してご観覧いただける環境作りに努めてまいります。 今後とも上野動物園にご来園いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。
いろいろなシャンシャングッズを通販でも買えるようにしてほしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 (公財)東京動物園協会では、通販サービス「Tokyo Zoo Shop」を12月8日にシステムを一新してリニューアルしました。カートによる注文、クレジットカード決済によるお支払も可能になりました。掲載商品も増え、100点以上の商品を取り扱っていますので、ご利用いただければ幸いです。

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	14件
イベントに関すること	3件
案内に関すること	0件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	0件
その他	5件
合計	22件

※園内のご意見箱、メール、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>3歳の子どもがチーターについて質問したところ、その場で詳しい人に電話をして「つまらないことを聞くんだけど」と言うのを聞いてショックを受けた。「つまらない」と言う言葉は小さな子でも十分理解できると思うので、気をつけていただきたい。</p>	<p>このたびは、職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>つまらないと申し上げたのは、電話での問合せの際の口癖だったとのこと。当該職員には、お客様の前でこのような発言をしないよう十分に指導いたしました。</p> <p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。</p>
<p>マレーバク展示場に個体名や出身が書かれたパネルなどがあるとより愛着がわいてよいと思う。</p>	<p>このたびは、マレーバクの名前掲示についてのご意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。</p> <p>マレーバクは、お客様に見分けていただくのが大変難しい動物であり、個体がどこに出ているか表示することは控えさせていただいておりますが、今回、当園で飼育している個体一覧についての情報を1階の室内展示室のあるフロアで掲示することにいたしました。</p> <p>これからも、お客様のご意見を参考によりよい園運営に努めてまいりますので、今後とも多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	44件
イベントに関すること	11件
案内に関すること	1件
施設に関すること	3件
レストランや売店に関すること	10件
その他	46件
合計	112件

※園内のご意見箱、メール、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
ふれあいコーナーの手洗い場にハンドソープかアルコール消毒液を常備してほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、誠にありがとうございます。 二つあるふれあいコーナーのうち、タッチフィーリンに関しましては手洗い場にハンドソープを設置しております。しおだまりの手洗い場につきましては、デリケートな生物であり、流しきれなかった石鹸の成分による影響が懸念されるため、ハンドソープ等を設置しておりませんので、ご理解ください。
未就学児を多数連れて水族園を訪れた。入園券購入後、雨の中屋外を通らなければならないことに気づき、売店の傘を購入しに行くために傘を1本貸してほしいとお願いしたが、「マニュアルにないので無理だ」と断られた。なぜ臨機応変に対応できないのか。受付に使用していない傘が多数あるのも見えており、非常に不愉快な思いをした。	このたびは、係員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 柔軟な対応ができなかったこと、深く反省しております。今後はこのようなことのないよう、お客様の気持ちに寄り添った対応ができるよう、誠心誠意努力してまいります。 このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	83件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	1件
施設に関すること	7件
レストランや売店に関すること	5件
その他	7件
合計	105件

※園内のご意見箱、メール、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
魚をさわるコーナー（タッチ水槽）があったが、魚が病気になるか心配。	井の頭自然文化園にご来園いただき、誠にありがとうございます。 ご心配いただいている水槽では、ウグイとコイという魚とのふれあいを行っています。これらは人による接触到非常に強く、病気に対しても耐性の強い魚です。 また、飼育担当者が魚の状態を観察し水質管理を行っており、水槽が汚れないように1日のエサの量を制限してふれあいをしていただいております。 このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
以前近隣に住んでいたが、久しぶりに公園を訪れ、文化園に初めて入園した。とても素晴らしい環境でていねいに手入れされており感激した。	このたびは井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。 当園には、園内施設や植栽の管理等を行う部署があり、植物や緑地といった緑の視点から動物園をとらえ、お客様のための快適な緑空間作りなどに努めています。 これからも、皆様に喜んでいただけるよう取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にご来園ください。

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	257件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	36件
施設に関すること	29件
レストランや売店に関すること	7件
その他	83件
合計	353件

※園内のご意見箱、メール、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>シャンシャンを展示する予定の屋外放飼場Dは、ガラスの反射で人影やポールが映り込み中が見えにくいし、カメラのピントも合わないの、対策をしてほしい。</p>	<p>屋外放飼場Dの観覧環境についてご連絡いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>シャンシャンを屋外放飼場Dで公開するにあたり、ポールと窓に映り込み防止フィルムを貼り、ガラスへの映り込みを軽減いたしました。</p> <p>これからも、お客様のご意見を参考によりよい園運営に努めてまいりますので、上野動物園にお越しくださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>ライオンのシャクティが嘔吐しているのを見た。心配なので担当の方に伝えてほしい。</p>	<p>このたびは、ご連絡いただき誠にありがとうございます。</p> <p>飼育担当者がライオンの確認をしましたが、特に健康状態に異常はありませんでした。ネコ科の動物は毛繕い等で舐め取った自分の毛を吐くこともありますので、恐らくそういった生理現象だと思われます。</p> <p>当園で飼育している各動物は飼育担当者が日々動物を注視し、健康管理も含めしっかりと観察しておりますが、今後も注視してまいります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	18件
イベントに関すること	1件
案内に関すること	0件
施設に関すること	0件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	0件
その他	3件
合計	23件

※園内のご意見箱、メール、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>オランウータンの森にある休憩所に行こうとしたが、坂を上りきってからその休憩所でテレビ番組の撮影をしていることがわかり、引き返した。テレビの撮影をされていて休憩所が使えないのなら、坂の下のところでわかるように知らせてほしかった。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>撮影中も休憩所をご利用いただくことができたのですが、案内不足だったためにご迷惑をおかけしました。今後、規模の大きい撮影を行う際には、ご利用できる旨を案内する人員をたてるなどの対応を検討してまいります。</p> <p>今後とも多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>レンタルベビーカーを利用したが、車体が低いため子どもの視界が悪く、砂埃を吸いやすい。夏であれば暑い地面に近く危険だと思う。また、車輪の方向転換ができないので、狭い場所で方向転換できず、後ろ向きに通路を進まなければならなかった。通常市販されているようなベビーカーを導入してほしい。</p>	<p>このたびは、レンタルベビーカーにつきまして貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>現在のレンタルベビーカーは転倒してしまった場合でも大きな怪我を負わないよう、座面を低くし、車体も軽量とするため簡素な作りにはしておりましたが、昨今の世情も考慮し、現在新しいベビーカーの導入を準備しているところです。お子様に危険が及ばない事を第一に考え運用していく所存でございますので、今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	20件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	0件
施設に関すること	0件
レストランや売店に関すること	13件
その他	42件
合計	77件

※園内のご意見箱、メール、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
10年以上ぶりに来園した。とてもきれいで、魚も見ごたえがあった。子どもの頃とは別の魅力を感じたので、今の子どもたちが大人になっても来たいと思える水族園であってほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にご来園いただき、ありがとうございます。 今後とも、大人も子どもも楽しめる、魅力ある水族園作りに努めてまいりますので、ぜひ当園にお越しくださいますよう、お願いいたします。
多くの海洋生物を見学したが、海洋汚染の原因のひとつであるプラスチックごみの生態系への影響及びそれに対する対策などを見ることができるとよいと思った。	当園では、以前より海洋プラスチック汚染の影響を考えていただくため、東京の海エリアの運河水槽にプラスチックゴミなどを入れた展示を行ってきました。また、12月からは海洋プラスチックゴミ削減の一環として、レストランではプラスチック製ストローの配布を中止いたしました。これからも、展示やイベントなどさまざまな機会を利用して、プラスチックゴミ削減に向けた展示や取組を行ってまいります。 このたびは、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】お客様からのご意見・ご要望（2018年12月分）

■12月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	56件
イベントに関すること	6件
案内に関すること	2件
施設に関すること	4件
レストランや売店に関すること	1件
その他	6件
合計	71件

※園内のご意見箱、メール、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
見たことのない川魚を見られて良かった。自然のままのレイアウトや池の歴史も興味深かった。ウシガエルのような特定外来生物の展示を増やしたり、自然保護ツアーなども企画してほしい。	<p>水生物園にある、水生物館では関東周辺で見られる身近な水辺の生き物を主に展示しております。また、湧水豊かな頃の井の頭池の生き物や水草の素晴らしさと、水が濁ってしまい外来生物が多くなってしまった現状について、池の今昔を比較展示することで、来園者に感じ取ってもらえるところがあればと考えております。</p> <p>なお、特定外来生物については特設展なども含め、ウシガエルなど展示を検討してまいります。また、水辺の保全プログラムとして秋に「アカハライモリの保全現場をたずねる」を開催しているほか、「東京動物園友の会」(予め入会が必要になります)では、国内各地のフィールドへ自然観察ツアーなども企画しておりますので、是非、こちらもご利用ください。</p>
Twitterでヤマセミを見て来園した。ヤマセミはもちろん、他の動物もたくさん展示しており、楽しかった。スタッフの解説もわかりやすく、ためになった。	<p>このたびは井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>ヤマセミなど文化園の生物の魅力を皆さまにお伝えするため、これからもTwitterで発信してまいります。また、皆さまに動物たちのことをよりよく知っていただくため、決まった時間にえさを与え、飼育係の解説とともに見ていただくイベント「動物たちのえさの時間」を行っています。実施予定は当園のホームページに掲載しておりますので、ぜひご利用ください。なお、ヤマセミのえさやりは不定期実施のため、ホームページには掲載しておりません。実施の際はTwitterでお知らせいたしますので予めご了承ください。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	215件
イベントに関すること	12件
案内に関すること	43件
施設に関すること	46件
レストランや売店に関すること	21件
その他	22件
合計	320件

※園内のご意見箱、メール、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
ハシビロコウの食事風景を見たいので、食事時間を教えてほしい。	このたびは、ハシビロコウのエサの時間についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。 ハシビロコウの食事時間については、飼育作業や動物の状況等に合わせて行うため、決まった時間をご案内することができません。何卒ご了承ください。
子どもがシャンシャンと同じ誕生日なので、できれば来年シャンシャンに会わせたいと思っている。2歳で返還されるのか、教えてほしい。	上野動物園のジャイアントパンダ「シャンシャン」の返還の具体的時期につきましては、東京都と中国の双方で協議して決めることとなっております。正式に決定され次第、皆さまにはホームページ等でお知らせいたします。 このたびは、お問い合わせいただき、ありがとうございました。

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	20件
イベントに関すること	9件
案内に関すること	2件
施設に関すること	4件
レストランや売店に関すること	11件
シャトルバスに関すること	1件
その他	6件
合計	52件

※園内のご意見箱、メール、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>サーバルの子どもの展示を見に来たが、一部の写真マニアが長時間前列を独占しており、見ることができなかった。入れ替え制にするなど、対応を検討してほしい。</p>	<p>このたびは、サーバル親子の観覧について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>公開当初は自由観覧としておりましたが、想定を超える方がお越しになったため、お客さまにはご迷惑をおかけしました。現在、土日祝日は3分ごとの入替制でご観覧いただいております。また、平日も警備員を常駐させ、入替や声かけの対応を適宜行なうようにいたしました。</p> <p>今後とも多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>亡くなった父の写真を整理していたところ、50年ほど前の動物園の写真が見つかり、懐かしくなって正月に足を運んだ。ライオンバスも休止中で当時の面影を確認することはできなかったが、遠い田舎に住んでいる私には、遊びに来た子どもや親御さんたちの笑顔と歓声を体験できただけでも最高に満足できた。遠方に住んでいるため頻繁には行けないが、今後も上京の際にはぜひ来園したい。</p>	<p>遠方からお越しいたいただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。お父様やご家族といっしょに多摩にいらしていただいた思い出とともに50年という時を経て再びご来園いただけたこと、動物園の職員としてこんなにうれしいことはありません。</p> <p>入園者の30%の方が利用してくださるライオンバスですが、以前の駅舎の耐震性が低く、建替える必要があったのです。現在、工事中の駅舎は来年の春に完成予定で、その後ライオン等をならしたあとに公開となるため、ご覧いただける時期は未定となります。新しいライオン園でバスが運行を再開しましたら、また是非お越しいただければ幸いです。</p> <p>これから、来園される方々に楽しい記憶が長く刻まれるような動物園であるよう職員一同尽力してまいりたいと思います。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	26件
イベントに関すること	10件
案内に関すること	2件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	8件
その他	19件
合 計	66件

※園内のご意見箱、メール、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
海以外の水の生き物（川や池）も展示したら良いと思う。	このたびは、葛西臨海水族園にご来園いただき、ありがとうございます。 当園には、屋外にかつての関東周辺の川や池の環境を再現した「水辺の自然」というエリアがあります。この環境にくらしている生き物と四季により変化する自然をお楽しみいただけますので、ぜひ当園にお越しの際に、ご利用ください。
ペンギンの解説が分かりやすくてよかった。ペンギンの翼があんなに硬いとは思わなかった。	当園のイベントに参加していただき、ありがとうございます。 大昔空を飛んでいたペンギンの祖先は、水にもぐってエサを探すために翼を水中でも使うようになりました。体は重くなり、翼は水の抵抗をもともしない丈夫な骨でできた硬いフリッパーへと進化した結果、まったく飛べない鳥になりました。 これからも、わかりやすく楽しんでいただける解説を行ってまいりますので、ぜひ当園にお越しください。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年1月分）

■1月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	85件
イベントに関すること	17件
案内に関すること	4件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	0件
その他	21件
合計	119件

※園内のご意見箱、メール、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
注意書きが日本語表記のみだったが、最近では外国人観光客も多いので英語表記や中国語表記も加えてほしい。	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>現在都立動物園・水族園では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催による外国人観光者の増加を見据え、園内の案内看板等の多言語化を進めております。お客様に快適に過ごしていただくため、今後も改善を図ってまいりますので、ぜひ文化園にお越しください。</p>
今は冬の生きもの観察はやっていないのでしょうか。	<p>このたびは井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>身近な生き物を観察できるイベント「いきもの広場であそぼう」は、冬季（11～3月）は第2日曜日の11時～12時、それ以外の季節は毎週日曜日の11時～12時に実施しております。</p> <p>また、現在資料館では、特設展示「園長室前 いきもの広場」を開催中です。季節ごとに「いきもの広場」で見られる様々な生き物を展示しています。現在は落ち葉の下などでじっと春を待つ生き物などを生体展示や写真で紹介していますので、暖かい室内でも冬の生きもの様子をお楽しみいただけます。身近な生き物探しの参考にもなりますので、ぜひ資料館にも足をお運びください。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	237件
イベントに関すること	15件
案内に関すること	179件
施設に関すること	35件
レストランや売店に関すること	23件
その他	4件
合計	300件

※園内のご意見箱、メール、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>UenoPandaLive の動画をツイッターやインスタグラムに使用したい。営利目的でない場合でも掲載できないのか。上野パンダライブから拝借と記載しても使用できないか。また、一部の人にだけ公開するのであれば認められるのか、教えてほしい。</p>	<p>このたびは、お問い合わせいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>協会の著作物であるUenoPandaLive.jpの映像について、スクリーンショットや画面録画等の複製をしてツイッターで公衆送信することは、原則として著作権法に違反します。「上野パンダライブから拝借と記載」や「一部の人にだけ公開」の場合も同様ですので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>今後とも、上野動物園及びUenoPandaLive.jpをご愛顧くださいますよう、よろしく願い申し上げます。</p>
<p>出口にいた警備員に再入場できるか尋ねたところ、「何のために出るのか?」と基本は再入場を認めていないような口調で聞かれ、渋々再入園券を差し出された。その後子どもがトイレへ行きたがったので園内のトイレに向かったところ、「再入園券は退園の際に渡しているので返却してほしい。」と言われた。悪用しようと思っているわけではないのに、気分を害するような言い方をされ、残念な気持ちになった。</p>	<p>このたびは、警備員の対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>基本的に入園門の閉まる16時までは再入園いただけますし、時間内であれば再入園の理由をうかがうこともございません。お寄せいただきましたご意見につきましては、警備員と共有のうえ、今後このようなことがないように指導いたしました。</p> <p>今後とも皆さまに安心して観覧いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	23件
イベントに関すること	3件
案内に関すること	1件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	0件
合計	29件

※園内のご意見箱、メール、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>小学2年生の息子が通うフリースクールの付き添いで来園した。子どもたちがモルモットコーナーを利用したいというので並んだところ、「10人だと団体なのでこの時間には受付できない。」と断られた。整理券もたくさん余っているのになぜ断るのか。結局スタッフが団体の定義を確認し、私たちは団体ではないので利用できることになったが、待たされたことで子どもの何人かはやる気を失いふれあいに参加しなかった。規則が大事なのはわかるが、臨機応変に対応することはできないのか。</p>	<p>いつも多摩動物公園にご来園いただきありがとうございます。また、このたびは当園の職員が不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>いただきましたご意見のとおり、この時期のような閑散期には柔軟な対応が適切であると思います。対応した係員には、定義の確認とご利用者の方の立場にたって、臨機応変な対応をするように指導いたしました。</p> <p>今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。</p>
<p>シャトルバスを利用した際、停留所の係員の言葉が乱暴で命令口調だったため、気分が悪かった。運転手の対応はよかっただけに残念。</p>	<p>このたびは、シャトルバス停留所の係員の対応により、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後このようなことがないよう、シャトルバスの係員には丁寧な接遇を行うように厳重に指導いたしましたので、今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	24件
イベントに関すること	8件
案内に関すること	0件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	8件
その他	38件
合計	79件

※園内のご意見箱、メール、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>サイトを拝見して、LIVE 配信していないことがわかった。今は安い水中デジタルカメラもあるので、ぜひ配信してほしい。維持費、管理費もそれほどかからないと思う。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>現在のところ、当園のホームページにおいてライブ配信をする予定はありませんが、今回お寄せ頂いたご意見やその他のご意見も含め、今後のサイト運営の参考にさせて頂き、より魅力あるサイトの制作を進めてまいりたいと思います。</p> <p>今後とも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>先日、小学校の遠足で来園しギフトショップを利用した際、レジで子どもたちがお金を出すのに時間がかかったのだが、笑顔で見守ってもらい、おつりを手渡す際にも子どもの手を取りお金を落とさないように渡してくれた。社会経験として買い物もさせているが、その意図をくんでもらい感謝している。展示を見たり、レストランで食事したりと楽しい体験が続き、買い物で楽しい思い出が倍増したので、店員の方に伝えてほしい。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。</p> <p>日頃より、職員対象の接客研修等を実施し、お客様への対応の向上を図っております。今後も、当園にいらっしゃる皆さまが気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	68件
イベントに関すること	6件
案内に関すること	1件
施設に関すること	6件
レストランや売店に関すること	1件
その他	10件
合計	92件

※園内のご意見箱、メール、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
銅像類の作者名を名示いただけると有難いです。	<p>このたびは、井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>当園に展示している銅像は彫刻家・北村西望の作品です。西望は長崎平和祈念像を制作するにあたり大きなアトリエが必要であるため、東京都に掛け合い、文化園内の土地を使用する許可を得ました。無償で使用するのとは道理に反すると考えた西望は、建設したアトリエ等の施設や全作品を東京都に寄付することに決めました。</p> <p>西望と井の頭自然文化園の彫刻については、当園が制作したパンフレットがございます。また、今後彫刻園の展示等、充実を図ってまいりますので、ぜひ、文化園にお越しください。</p>
落語会に参加した。落語の世界はアナログな方法でしか情報を得ることができないが、一之輔師匠はTwitterで情報を発信しており、文化園での寄席のイベントを知って幸運にも当選することができた。彫刻に囲まれながら落語を聞いて本当に貴重な体験だった。有料でも構わないので、また参加したい。	<p>このたびは、落語会に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>一之輔師匠の落語会を開催するにあたり、たくさんの方が観覧をご希望になることを想定し、事前抽選制とし閉園後に開催することといたしました。大変多くの方にご応募いただき、好評のうちに終了させていただくことができました。今後も皆さまに楽しんでいただけるようなイベントの企画に取り組んでまいります。</p>

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	271件
イベントに関すること	19件
案内に関すること	149件
施設に関すること	54件
レストランや売店に関すること	19件
その他	15件
合計	344件

※園内のご意見箱、メール、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>ジャイアントパンダの待機列で車イスの外国人が後列に行ってしまったのを見た。2列観覧の看板等に英語やイラストを追加して外国人にもわかるようにしてほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 ジャイアントパンダ観覧について、車イスの方へのご案内を含めた各ご案内用のプラカードには、英語等の多言語対応をしておりますが、警備員が持参していなかった可能性がございます。今後はそのようなことがないよう指導いたしました。 これからも、外国人のお客様にもご不便をおかけしないよう、園内表示について検討してまいります。</p>
<p>先日の「野生動物の保全に向けて」講演会に参加し、大変有意義な時間を過ごすことができました。特に楠田先生、西原先生のお話しはかなり衝撃を受けた。このような話は大勢の人に聞いて欲しいと思った。今回は基金の報告会だったが、普通に講演会として定期的に関いてほしい。</p>	<p>このたびは、東京動物園協会野生生物保全基金の報告講演会についてのご意見をいただき、誠にありがとうございます。 上野動物園を管理運営している東京動物園協会は、設立趣旨のひとつである「人と動物の共存への貢献」を推進するために当基金を設置し、野生生物保全活動に尽力される方々の支援を目的として助成金交付事業を実施するとともに、助成対象活動および基金事業そのものについて広く知っていただくために毎年報告講演会を開催しております。当基金の講演会以外にも、上野動物園をはじめとした都立動物園・水族園では、さまざまな講演会等を行い、野生生物保全についての普及啓発に努めておりますので、ぜひご参加ください。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	35件
イベントに関すること	8件
案内に関すること	4件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	2件
シャトルバスに関すること	0件
その他	2件
合計	48件

※園内のご意見箱、メール、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>事前にホームページで園内マップをダウンロードするなどして、来園前から楽しみにしていた。息子はモルモットのふれあいへの参加を希望していたが、ホームページに整理券を配っているという情報が載っていなかったため、参加することができなかった。オランウータンのスカイウォークも再開したという情報のみだった。大切な情報はホームページに掲載してほしい。</p>	<p>このたびは、ホームページ「東京ズーネット」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>モルモットの整理券配布やオランウータンのスカイウォークの実施予定につきましては、ホームページに掲載しております（https://www.tokyo-zoo.net/zoo/tama/event.html）が、今回ご覧いただいたにも拘らず、ページを見つけることができなかったという状況を踏まえ、今後はわかりやすいホームページ作りについて検討してまいります。</p>
<p>サーバルの赤ちゃん展示の時間をずらせませんか。平日にしか来られず、ガイドツアーにも参加したいんです。</p>	<p>サーバル親子は4月7日までは13:45から15:00までの公開でしたが、子供も成長し、また気温も上がってきたことから、4月8日から展示時間を13:45から16:15までに変更いたしました。</p> <p>なお、ガイドツアーは毎週月曜日と土曜日の11:00と14:00に実施しております。</p> <p>今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	37件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	4件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	4件
その他	33件
合計	93件

※園内のご意見箱、メール、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>ゴミのポイ捨ては反対である。ボランティアでゴミを拾ったりすることで、東京の海もきれいになってほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>海洋ゴミ問題につきましては、当園でも深刻な問題と受け止めております。3/16には東京都環境公社と共催で「スポGOMI大会 in 葛西」を開催し、海洋プラスチック問題についてのレクチャーを行いました。今後も、この問題について皆さまにご理解いただくため、展示やイベント等の実施を検討してまいります。</p>
<p>深海の水槽（タカアシガニ、キンメダイ）にて外国人がフラッシュ、ライトをあてて撮影していた。注意勧告おしらせシール等を設置して、魚類保護をしてほしい。</p>	<p>このたびは、フラッシュ使用についてのご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>フラッシュ禁止等の案内設置について検討するとともに、巡回する警備員によるお声掛けの強化をいたします。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年3月分）

■3月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	100件
イベントに関すること	22件
案内に関すること	3件
施設に関すること	8件
レストランや売店に関すること	2件
その他	9件
合 計	121件

※園内のご意見箱、メール、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
16時50分頃から閉園時間前にもかかわらず、警備員に退園を促され不快な気持ちになった。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今後はこのようなことのないよう、警備員には閉園時間前に退園を促すことがないよう、接遇について指導いたしました。これからも、皆さまが安心して当園で過ごしていただけるよう、スタッフ全体の接遇力向上に努めてまいりますので、今後とも当園をご利用いただけますよう、よろしく願いいたします。
リスまつりに参加してとても楽しかった。	このたびは、ご来園いただき誠にありがとうございました。 当園の「リスの小径」のオープン 30周年を記念し、3/23・24に様々なイベントを実施しました。特に、このリスまつりのために作った「いのかしらりす音頭」はお子さまを中心として大変好評をいただきました。 これからも、皆さまに楽しんでいただけるイベントを検討してまいります。