

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019 年 4 月分）

■4 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	226 件
イベントに関すること	4 件
案内に関すること	99 件
施設に関すること	62 件
レストランや売店に関すること	27 件
その他	36 件
合 計	326 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
ジャイアントパンダ保護サポート基金に寄付しようと思ったところ、領収証の発行は来年の 1 月との説明を受けた。受領書等、今日寄付したことを証明するものがほしいと申し入れたが、何もないと言われてしまった。ほかでも寄付をしているが、メモ程度はもらえる。寄付意欲を失わせるような対応はいかがなものか。	このたびは、ジャイアントパンダ保護サポート基金の領収証発行の件で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。 お申し出いただければ領収証の発行をしておりますが、今回、誤った対応をしてしまったこと、お詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、係員全体に対応方法について再教育いたしました。
工事中の新しい休憩所の囲いに「3 月頃完成予定」と書いてあったので楽しみにしていた。工事が遅れているのであれば、看板を訂正したり、ホームページに正しい情報を出したりしてほしい。	新休憩所の完成時期が変更になったことについて、お客様への周知が不十分となり、誠に申し訳ありませんでした。 看板の修正とホームページへの情報掲載を行いました (https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ueno&link_num=25570) 新休憩所は、2019 年 9 月頃完成の見込みです。完成後、オープンの時期につきましては、決まり次第お知らせしますので、しばらくお待ちくださいますよう、お願いいたします。

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	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	2件
シャトルバスに関すること	3件
その他	4件
合 計	26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
ミルク用の給湯器を授乳室（女性のみ入室可）以外にも置いてほしい。	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。 現状は、女性の方のみがお使いいただける授乳室にミルク用の給湯器を設置しておりますので、男性のみでお子様をお連れになっている際には、係員がお手伝いさせていただきますので、お声掛けください。 いただいたご意見につきましては、今後検討してまいります。
ライオンバスは、ずいぶん長いこと工事をしているが、いつ再開するのか教えてほしい。	ライオンバスは、2020年度中の運行再開をめざして工事中です。まだしばらくお待ちさせていただきますが、再開まで楽しみにお待ちいただければ幸いです。

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019 年 4 月分）

■4 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	41 件
イベントに関すること	6 件
案内に関すること	3 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	10 件
その他	38 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
年に 1 度程度来園しているが、今回ウミガメがいなくなっていた。今後展示の予定はあるか教えてほしい。水族園で見るウミガメが好きだったので、また展示してもらえたらうれしい。	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。 ウミガメの展示につきましては、再開を検討しているところでございます。展示できることになりましたら、ホームページ等でお知らせしますので、ぜひご来園ください。今後とも、葛西臨海水族園をよろしくお願いいたします。
来園した際に入口やチケットにあしらわれたイラストを見て、デザインがかわいらしく気に入ったので、ギフトショップでそのデザインのグッズを探したが、見当たらなかった。ぜひ T シャツ等作ってほしい。	園内装飾等のデザインについてご意見をいただき、誠にありがとうございます。 今年の春、新しくデザインしたもので、ご来園いただいた際にはグッズの販売はしておりませんでしたが、4/26 には同柄の手ぬぐいの販売を開始いたしました。水族園にお越しの機会がございましたら、ギフトショップでご覧いただければ幸いです。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年4月分）

■4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	19件
案内に関すること	4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	2件
その他	12件
合 計	108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
毎回スタンプラリーを楽しみにしている。たくさんの種類のスタンプがあり、感心している。ぜひ続けてほしい。	このたびは、スタンプラリーにご参加いただき、誠にありがとうございます。 当園のリスの小径が2019年5月にオープン30周年であることから、スタンプラリーをはじめ、様々なイベントを実施いたしました。 今後も、皆さまに喜んでいただけるようなスタンプラリーを企画してまいりますので、ぜひご参加ください。
東京動物園友の会機関紙「どうぶつと動物園」でイノシシ導入を知り来園した。一生懸命土を掘り返している姿が生き生きとしていて新鮮だった。知っている動物を実際に間近で見ると、とても魅力的だということがわかった。	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。 当園では、日本産動物の飼育・展示に力を入れております。地味だと思われがちですが、じっくり観察していただくと、知られざる生態に興味を持たれる方も少なくありません。そんな日本産動物を皆さまに見ていただけるよう、常に展示の工夫を図りその魅力を伝えできるよう、努めてまいります。

お客様からのご意見・ご要望（2019年5月分）

■5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	174 件	38 件	57 件	124 件
イベントに関すること	0 件	3 件	0 件	21 件
案内に関すること	63 件	6 件	5 件	2 件
施設に関すること	83 件	7 件	5 件	12 件
レストランや売店に関すること	28 件	7 件	14 件	3 件
シャトルバスに関すること	—	3 件	—	—
その他	20 件	14 件	81 件	23 件
合 計	281 件	58 件	104 件	154 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
（恩賜上野動物園） これから日差しが強くなるので、昨年のようにパンダの観覧列にテントを設置してほしい。	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。 現在も多くのお客様がジャイアントパンダ観覧のための列に並んでいただいている状態ですので、昨年に引き続き、観覧列にテントを設置いたしました。今後とも、上野動物園をよろしくお願いいたします。
（恩賜上野動物園） 上野動物園のギフトショップで購入したパンダ柄のＴシャツを洗濯したところ、プリントが一部剥げてしまった。もう一回の洗濯でここまで劣化するとは思わなかった。	ご購入いただいたＴシャツに製品不良があり、誠に申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、洗濯するとプリント部分がはがれてしまうという現象が複数あり、店頭から商品を下げ販売を中止しております。原因が判明し、良品を製造中ですので、ご購入されたお客様には大変お手数をおかけいたしますが、対象商品を回収し、交換させていただきます。 今後このような問題が発生しないよう再発防止に努めてまいりますので、何卒ご理解ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 5 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） 昨年、遠足のカメラマンが動物に向かってフラッシュをたきながらシャッターを切っているのを何度か見かけた。これから遠足の時期だと思うので、遠足カメラマンに対してフラッシュの注意などをしっかりしてほしい。	カメラのフラッシュにつきまして、ご心配をおかけいたしまして申し訳ありません。当園では、学校団体等のご利用時には「動物の近くでのフラッシュ撮影」など飼育動物に影響を及ぼすような行為、他のお客様に迷惑が掛かる行為をご遠慮いただくよう説明しております。また、警備員が巡回時に上記のような行為を見かけた場合は、お声をかけさせていただいております。この方針をご来園の方々によりご理解いただけるよう工夫して参りたいと思います。
（多摩動物公園） 二ホンザル展示場横の階段の手前の排水溝と思われるものところと舗装部分に数センチの段差があり、園児がつまずいているのを目撃した。グレーで目立たないので足が引っ掛かりやすいように思えるので、段差の解消や注意看板の設置等、検討してほしい。	貴重な情報をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現場を確認したところ、おっしゃる通り色が目立たないのと、サルにも気をとられてしまいそうな個所だと思いました。今後段差解消をいたしますが、応急措置としてグレーチングに黄色と黒のトラテープを貼りました。皆さんが怪我無く、笑顔のまま帰宅していただける動物園でありたいと思っております。今後ともご来園いただき、なにかお気づきのことがありましたらお知らせいただければ幸いです。
（葛西臨海水族園） 入口の写真撮影スポットのカメラ台があったので、家族写真を撮影することができた。とても便利で来場者目線でうれしかった。	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した。 以前より、入口のスポットで撮影されるお客様が多くいらっしゃいましたので、皆さまが撮影しやすいようにカメラ台を導入いたしました。導入以降、たくさんの方に利用させていただいております。皆さまに喜んでいただけるよう、努めてまいります。
（井の頭自然文化園） リスの小径で小学 3 年生ぐらいの男の子がリスを追いかけまわしていた。保護者は注意する気配がなく、自分も注意しなかったが、リスを踏んだり他の人にぶつかったりしないかハラハラした。入口と出口にいるスタッフはその場を離れられないと思うので、中を管理するスタッフを配置してほしい。	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。また、ご心配をおかけし申し訳ございませんでした。園内は複数の警備員が巡回しており、危険・禁止行為等が行われないよう警備にあたっておりますが、事故につながることはないよう、警備員およびリスの入口のスタッフに対しあらためて指導を行いました。今後も警備体制の強化に努めてまいりますので、ぜひ当園にお越しください。

お客様からのご意見・ご要望（2019 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	162 件	25 件	46 件	49 件
イベントに関すること	12 件	3 件	1 件	7 件
案内に関すること	64 件	4 件	5 件	2 件
施設に関すること	66 件	3 件	0 件	7 件
レストランや売店に関すること	83 件	6 件	5 件	0 件
シャトルバスに関すること	—	2 件	—	—
その他	27 件	1 件	61 件	7 件
合 計	297 件	33 件	76 件	61 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
（恩賜上野動物園） シャンシャン 2 歳誕生日記念の限定商品が売り切れて購入できなかったのが、再販をしてほしい。	シャンシャン 2 歳誕生日記念商品についてのご意見をいただき、ありがとうございます。 再販が決定した商品につきましては、東京ズーネットに掲載いたしました。 （https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ueno&link_num=25680） また、ツイッターで最新の情報をお知らせしてまいりますので、確認していただければ幸いです。
（恩賜上野動物園） 爬虫類のふれあいコーナーがほしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 上野動物園には爬虫類のふれあいコーナーはありませんが、毎週日曜日にヘビにふれたり、写真を撮ったりできるイベント「Touch Me!？」を開催しています。西園の両生爬虫類館で実施していますので、ぜひご参加ください。
（多摩動物公園） ユキヒョウのミミとコボの展示がしばらくないので、元気かどうか心配している。元気な姿が見たい。	ご心配いただいているミミとコボは元気にはしております。2 頭が最近展示場に出ていないのは、健康上の理由ではなく、室内の整備中で獣舎の構造上展示場へ出ることができなくなっていたためです。現在は整備が終了し、7/25 からミミとコボをご覧いただけるようになりましたので、ぜひ多摩動物公園にお越しください。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） 毎年実施しているサマースクールは、今年も開催されるのか知りたい。	サマースクールについてお問い合わせいただき、ありがとうございます。 例年夏休みに実施しておりましたが、昨年の猛暑を受け、今年は秋以降の開催を予定しております。小学 5・6 年生対象のオータムスクールについては、「東京ズーネット」に掲載しています。 （ https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=event&inst=tama&link_num=25753 ） 今後とも、多摩動物公園をよろしくお願いいたします。
（葛西臨海水族園） 1 歳の子どもを初めて連れて行ったが、ベビーカーの案内もわかりやすく助かった。生き物について勉強して、また来園したい。	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した。 当園では、ベビーカーや車いすでの観覧をされるお客様のために、「車いす・ベビーカー利用者マップ」をご用意しております。ホームページ「東京ズーネット」にも PDF ファイルを掲載しておりますので、活用いただければ幸いです。 （ https://www.tokyo-zoo.net/zoo/kasai/img/accessibility_map_kasai.pdf ） 今後とも皆さまに喜んでいただけるよう、努めてまいります。
（葛西臨海水族園） 海の環境のために、ペットボトルの使用をやめようと思った。	海洋性プラスチック削減についてのご意見をいただき、ありがとうございます。 葛西臨海水族園では、展示等により海洋性プラスチック問題への意識を高めるための取組を行っています。また、レストランでは紙製のストローに変更するなど、園全体で環境に配慮した運営をしています。 今後とも、多くの方に海洋汚染防止にご理解をいただけるよう取り組んでまいります。
（井の頭自然文化園） 子どもがリス祭で踊ったりす音頭が大好きで、これを踊るために来園したい！と言っているぐらいなので、リスの小径のそばなどで流れていると嬉しい。	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。 「いのかしら りす音頭」は「文化園一春のリスまつり」の開催を記念して作りました。歌って踊れば二ホンリスの四季のくらしぶりがよくわかる楽しい音頭です。東京ズーネットで映像もご覧いただけます。 （ https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ino&link_num=25526 ） これからも、皆さまに楽しんでいただけるようなイベント等を検討してまいりますので、ぜひ井の頭自然文化園にご来園ください。

お客様からのご意見・ご要望（2019年7月分）

■7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	81件	24件	32件	74件
イベントに関すること	3件	0件	2件	14件
案内に関すること	47件	1件	1件	3件
施設に関すること	39件	0件	1件	12件
レストランや売店に関すること	12件	4件	7件	0件
シャトルバスに関すること	—	0件	—	—
その他	10件	1件	41件	7件
合 計	146件	28件	69件	85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
（恩賜上野動物園） 地図が見やすかったので、迷子になることなく観覧することができた。	このたびは、上野動物園にお越しいただき、ありがとうございます。 当園では、園内のルートや動物の位置がわかりにくいというご意見を複数いただいております。このたび、見直しを行い、4月より新しい地図に変更したところでございます。 これからも、皆さまにとってわかりやすい案内ができるよう、努めてまいります。
（恩賜上野動物園） ホームページに載っていたメニューと実際のメニューが異なっていたため、子どもが食べたいものを食べられなかった。楽しみにしていただけに、とても残念に思った。	このたびは、お子様に悲しい思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 メニュー更新の時期にホームページの変更が遅れてしまったことがございましたので、今後はこのようなことがないよう努めてまいります。 これからも上野動物園にお越しくくださいますよう、お願いいたします。
（多摩動物公園） 園内売店で支払いに面倒さを感じる。世の中もキャッシュレス時代になっているのだから、売店の支払いも、もっと多様化すべき。一部のクレジットカードだけでなく、もっとキャッシュレス化を進めてほしい。	いつも多摩動物公園にお越しいただき、ありがとうございます。 現在、園内の売店では、現金、クレジットカードのほか、suicaなどの電子マネーによる決済が可能です。店舗内のご案内表示をわかりやすくするとともに、今後は入場券販売時のキャッシュレス化も進め、お客様の利便性の改善に取り組んでまいります。今後とも、多摩動物公園にお越しくくださいますよう、お願いいたします。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） 企画展「すすめ、地球生命隊 きみも隊員だ」の展示はなかなか良いのだが、売店ではプラスチックの袋を使用している。他の博物館では、プラスチックの海洋汚染についての展示があり、売店では商品を紙袋に入れてくれた。是非とも、多摩動物公園や上野も売店では紙袋に変え、プラを使わないというメッセージを発信してほしい。	多摩動物公園にお越しいただき、ありがとうございます。 いただいたご意見を関係部署で共有し、今後の当園の運営に活かしてまいります。現在、プラスチックの削減については具体的な検討を進めており、可能なところから順次取り組んでいく所存です。 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。
（葛西臨海水族園） 葛西臨海水族園のツイッターで掲載されるイベントの告知イラストが、毎回凝っていてとてもおしゃれだと思うが、一回限りでもったいない。グッズなどにイラストを利用すればよいのではないか。	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。 また水族園のイベントの告知イラスト等、お気に召していただけて幸いです。 現在、ギフトショップでは、特設展示「海のいきもの」をモチーフとしたクリアファイルやボールペンなどの水族園オリジナル商品を販売しております。 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、水族園にお越しください。
（井の頭自然文化園） 孫の誕生日を祝うため、久しぶりに文化園を訪れた。たくさんの生き物が出迎えてくれ、孫のうれしそうな表情をフィルムに収めることができた。毎日の管理は大変だと思うが、訪れる人たちのために頑張してほしい。	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す。 お孫さんの誕生日が楽しい 1 日となったこと、文化園の職員としてとてもうれしい限りです。これからも、お子様だけでなく、様々な年代の方に笑顔になっていただけるような環境作りに努めてまいりますので、今後とも、文化園にお越しくださいますよう、お願いいたします。

お客様からのご意見・ご要望（2019 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	119 件	29 件	52 件	60 件
イベントに関すること	10 件	4 件	3 件	30 件
案内に関すること	32 件	4 件	7 件	1 件
施設に関すること	30 件	6 件	3 件	10 件
レストランや売店に関すること	22 件	1 件	22 件	2 件
シャトルバスに関すること	—	2 件	—	—
その他	9 件	11 件	47 件	4 件
合 計	178 件	49 件	117 件	78 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
（恩賜上野動物園） 夜間開園でゴリラを見に来たが、展示場に行って初めて展示していないということが分かった。展示の状況が変わったらその都度案内板等を更新してほしい。	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。 ゴリラの展示につきましては、お盆の開園時間延長の際には、ゴリラの展示を 16 時までとし、ホームページや入口の看板、チラシ等でお知らせをしておりましたが、お客様にとってわかりやすい案内ができるよう検討をいたしますので、今後とも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。
（恩賜上野動物園） パンダ舎前のギフトショップのスタッフにシャンシャンのスケッチブックが再販するか質問したところ、「再販の予定はない」と言われた。友人が別のスタッフに問い合わせた際には「翌日入荷する」と言われたとのことだったので、翌日来園してみると販売していた。このようなことが何度かあるが、アルバイトだからといって適当に対応せず、わかる人に確認してほしい。	このたびは、スタッフが誤った情報をお伝えしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 シャンシャンの 2 歳記念商品につきましては、リストを作成して在庫状況について情報共有しておりましたが、スタッフの思い込みによりリストを確認せずに回答してしまった可能性があります。今後はこのようなことがないよう、スタッフの教育を行ってまいります。

お客様からのご意見・ご要望（2019年8月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） オオカミ舎のトンネル部分でオオカミが寝ており、ガラスを叩かないで！とかいてあるにも関わらず叩く人が多いように感じられる。だいたい、14:00 過ぎくらいから多いようなので、警備員さん等が巡回した際に、注意を呼びかけてほしい。	いつも多摩動物公園にお越しいただき、ありがとうございます。 園内巡回につきましては、警備員が各動物舎の観覧場所を順次回っておりますが、いただきました情報をもとに当該時間帯については特に注意して巡回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。
（葛西臨海水族園） 今回初めて来園したが、通常の入口ではなくエレベーターを案内された。順路がよくわからなかったのも、スタッフに聞きながら観覧した。パンフレットがあるとよい。	葛西臨海水族園では、通常の入口ですとエスカレーターを使用していただくことになるため、ベビーカーや車いすのお客さまには別ルートにあるエレベーターをご案内しております。ベビーカー・車いす用の案内マップを準備して皆さまにお渡ししているのですが、お手元に行き届かず申し訳ございませんでした。今後、エレベーターを案内する際には渡し忘れないようにいたします。 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） 入口に設置されているミストがとても気持ちよかった。	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す。 文化園では、ご来園くださった皆さまに少しでも快適にお過ごしいただくため、夏の期間に園内で涼める場所を「Cool Zoo スポット」として紹介し、ミストの設置をしたほか、熱中症予防を呼び掛ける「熱中症予防隊」が出動したり、打ち水を行ったりして、猛暑対策に努めました。 これからもお客さまにお喜びいただけるよう取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にお越しください。
（井の頭自然文化園） 井の頭自然文化園は近所なので、よく散歩に行っているが、水生物園のチケット窓口のスタッフについて、私語が多いのが前々から気になっている。	このたびは、スタッフの勤務態度によりお客さまに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。 いただいたご意見をスタッフ全体に共有するとともに、私語は慎み、笑顔で接客するよう指導を行いました。今後は、研修等も活用しながら教育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、誠にありがとうございました。

■9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	94 件	34 件	30 件	95 件
イベントに関すること	3 件	7 件	0 件	10 件
案内に関すること	35 件	2 件	6 件	3 件
施設に関すること	56 件	9 件	1 件	14 件
レストランや売店に関すること	16 件	3 件	11 件	5 件
シャトルバスに関すること	—	3 件	—	—
その他	19 件	5 件	32 件	4 件
合 計	164 件	47 件	109 件	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
（恩賜上野動物園） はじめてルームを利用しようと思ったが、整理券配布場所が非常にわかりにくかった。弁天門から入場すると、子ども動物園を通り越したところに配布所があるということを入口に目立つように掲示してほしい。	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。 弁天門から入園されたお客様が利用しやすいように、子ども動物園の整理券発見場所の案内看板を設置致しました。今後とも上野動物園にお越しくくださいますよう、お願いいたします。
（恩賜上野動物園） ご意見ご要望を送る方法として、ホームページにフォームがあるとよい。	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。 現在、ホームページ「東京ズーネット」から入力することができるご意見ご要望フォームを作成しているところでございます。完成しましたら、ホームページ上でご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。
（多摩動物公園） 色々な工事、整備で回り道・行き止まりも多かったのは身体的につらかったが、ライオンバスが再開するそうで嬉しい。まだ見たことも乗ったこともないが、次回はバスが再開してから来たい。オランウータンのスカイウォークも待ち時間があつたが、3頭が楽しそうにオランウータンの森を遊んでる姿が見れてよかった。シャトルバスもどの年齢でも利用できるようになりよかった。楽しい時間がすごせた。	このたびはご来園いただきありがとうございます。 園内工事によりご来園のお客様には大変なご不便をおかけして申し訳ございません。ライオンバスは来年の秋以降に運行を再開する予定です。再開しましたらぜひご乗車ください。また、シャトルバスにつきましては、これまでも年齢等によるご利用制限は設けていなかったのですが、ご利用案内でそれが伝わらず失礼いたしました。今年の春に新しい車両を導入したことを機に、どなた様もご利用いただけることがわかるようご案内内容を見直し、看板などの表記を修正しました。次回ご来園の際はぜひシャトルバスもご利用ください。またのご来園を心よりお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 9 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） コアラを見るのを楽しんでいた娘と一緒に来園した。コアラ舎に入ると、一眼レフをかまえた大人たちがコアラの前に群がって写真を撮っていた。警備員は「譲り合って、順番に」という内容の声掛けをしていたが、完全に無視していたため、諦めてコアラ舎を後にした。居座っている人には直接声をかけるなどの対策をしてほしい。	このたびは、コアラ観覧についてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 コアラ観覧につきましては、現在自由観覧としており、皆さまに譲り合いながら観覧をしていただけるよう、声掛けをしながら誘導をしておりますが、この日は誘導してもお譲りいただくことができず、大変申し訳ございませんでした。このたびのご意見を受け、10 月半ば頃から、警備員によるお声がけに加え、掲示物と音声スピーカーを利用した注意喚起を実施しております。今後も、お客様に当園で楽しく過ごしていただけますよう、努力と工夫を重ねてまいりますので、何かお気づきのことがございましたら、ご意見をお寄せいただけますと幸いです。
（葛西臨海水族園） 「海のゆりかご展」が好きで、今日を含め 3 回来園した。期間限定ではなく、展示を続けてほしい。小さなお子さんが楽しそうに水槽をのぞいている姿も微笑ましくてよい。	「海のゆりかご展」にたびたび足をお運びいただき、ありがとうございます。 この特設展示では、サンゴ礁や海草藻場とそこにくらす生物を展示しています。また、「海のゆりかご」とはどんな場所なのか、楽しみながら知ることができるハンズオン展示も追加し、好評をいただいています。 今後とも、来園者の皆さまが楽しめる企画を検討してまいりますので、ぜひ葛西臨海水族園にお越しください。
（葛西臨海水族園） 子どもが魚が好きなので、たびたび来園しているが、団体来園が多いとほとんど水槽が見られないときがある。あらかじめ団体予約が入っている日の来園は避けたいので、事前にウェブやツイッターなどで団体が混雑する日を教えていただけないか。ツイッターで当日混雑するというのは見たことがあるが、事前にわかると大変助かる。検討してほしい。	このたびは、混雑によりご不快な思いをおかけしてしまい、お詫び申し上げます。 当園では、雨天のみにご利用される団体様も多いなど、当日の天候等で団体来園者数が大きく変動するため、ホームページ等で事前にお知らせするのが難しい状況です。 いただいたご意見をもとに検討を行い、混雑が予想される日につきましては、直前ではありますが、ツイッターにて来園予定の団体件数および人数をお知らせすることといたしました。また、お電話をいただければ、最新の情報をお伝えすることもできますので、お問い合わせいただければ幸いです。 今後とも、皆さまに快適に過ごしていただけるよう、改善に努めてまいります。

お客様からのご意見・ご要望（2019年9月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（井の頭自然文化園） 先日、多摩で開催していた「ドリームナイト」に参加し、障がいのある息子がとても楽しんでいたので、井の頭自然文化園でも実施してほしい。	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。 当園でも、多摩動物公園同様、障がいをお持ちのお子さまとご家族の方向けに「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」を毎年開催しております。今年は6/8に実施し、多くの方にお越しいただきました。今後も障がいをお持ちのお子さまやご家族に気兼ねなく楽しんでいただけるよう、イベントを企画してまいります。
（井の頭自然文化園） 先日、水生物館を訪れた。小さいながらスタッフの工夫が感じられ、とても楽しく過ごすことができた。前回来園した際には、オオサンショウウオが後ろ向きになっていて尾しか撮影できなかったが、正面向きになるように流木が置かれており、アクビをみることができ、大満足だった。また、来園したい。	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。また、励みになるお言葉を頂戴し、重ねてお礼申し上げます。 今後も、来園者の皆さまに興味を持って楽しんでいただけるよう展示等の工夫に取り組んでまいりますので、また、お越しいただければ幸いです。

■10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	112 件	29 件	19 件	107 件
イベントに関すること	6 件	4 件	2 件	40 件
案内に関すること	40 件	4 件	2 件	5 件
施設に関すること	73 件	2 件	3 件	15 件
レストランや売店に関すること	35 件	1 件	10 件	3 件
シャトルバスに関すること	—	0 件	—	—
その他	19 件	11 件	32 件	10 件
合 計	225 件	38 件	62 件	127 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
（恩賜上野動物園） レッサーパンダをもう一度飼育してほしい。	このたびは、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 先日、シセンレッサーパンダのオス「キタロウ」が死亡したことで、上野動物園にレッサーパンダはいなくなってしまうしました。今後のレッサーパンダの受け入れや公開等の予定については、ホームページ「東京ズーネット」でお知らせ致しますので、それまでお待ちください。
（多摩動物公園） ユキヒョウ舎の屋根のある場所にカメラマンの荷物が置いてあり、通行に支障がある。ベンチの上にも置かれておりマナーが悪いので、注意してほしい。	一部のお客様方の観覧マナーにつきましては、ご理解をお願いしているところでございます。警備員の巡回時に場所の占有等の行為を見かけた場合には慎んでいただくようお願いしておりますが、もしお気づきの点があれば、お近くの警備員・スタッフまでご一報いただけますと幸いです。 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。
（多摩動物公園） 遠足で利用した際、昼食をとるために「さくら広場」へ向かったところ、すでにたくさんの敷物が敷き詰められており、場所取りと思われる保護者が真ん中に座ってお菓子を食べながら雑談していた。昼食場所は予約できないことを知っているはずなので、対処も難しいと思うが、マナーを守るように指導してほしい。	当園では、皆様に譲り合ってご利用いただくために、団体様の広場等での場所取りをご遠慮いただくよう、実地踏査での入園案内、ご来園当日の受付および園内放送においてご説明し、協力をお願いしておりますが、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。場所取り行為が見られた場合には、次回の来園時にご協力いただけるよう、説明いたします。 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。またのご来園を心よりお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 10 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（葛西臨海水族園） 10/22 の無料開園日に一人で来園していたときに迷子を保護し、案内カウンターに連れて行こうとしたが、館内を把握しておらず、スタッフもいなかったで、カウンターにたどり着くのに苦労した。館内にスタッフを増やすなどしてほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。 10/22 は無料開園日ということもあり、館内が大変混雑し、多くの迷子が発生するなか、お客様のご協力もあってすべて解決することができました。ご協力いただき、誠にありがとうございました。迷子をカウンターに連れてきてくださる際に、館内にスタッフがいないために、たどり着くのに苦労されたとのこと、申し訳ありませんでした。 今後は、混雑時における巡回警備員の増員など、検討してまいります。このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。またのご来園をお待ち申し上げます。
（井の頭自然文化園） 夜の動物を見られてとても楽しかった。いつもは寝ている動物が動いているのが見られてうれしかった。	このたびは、井の頭自然文化園の夜間開園「ちょっとおでかけ 秋の夜長の自然文化園」にお越しいただき、誠にありがとうございました。 この夜間開園では、昼間は寝ている夜行性の動物の活発な姿を飼育係の解説とともにご覧いただいたり、彫刻園エリアでの屋外彫刻のライトアップや、夜のミニコンサートを開催したりと、普段とは違う文化園をお楽しみ頂けたことと存じます。来年以降も開催できるよう、検討してまいります。 これからも皆様によりこんでいただけるよう取り組んでまいりますので、またのご来園をお待ち致しております。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 11 月分）

■ 11 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	168 件	29 件	17 件	101 件
イベントに関すること	1 件	9 件	0 件	13 件
案内に関すること	63 件	0 件	0 件	2 件
施設に関すること	86 件	7 件	0 件	7 件
レストランや売店に関すること	53 件	8 件	6 件	7 件
シャトルバスに関すること	1 件	1 件	—	—
その他	294 件	13 件	30 件	8 件
合 計	505 件	52 件	49 件	114 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
（恩賜上野動物園） 外国人がジャイアントパンダの観覧待機列で喫煙していた。園内禁煙であることを外国人にもわかるように周知してほしい。	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ございました。 当園では、全面禁煙であることを案内マップ等でお知らせしているほか、喫煙されている方がいらっしゃる場合には、警備員による声掛けも行っておりますが、今後は外国の方にもわかりやすい周知方法を検討してまいります。
（多摩動物公園） ウマの桃太郎が顔を出しているときに、子どもが鼻先を触ろうとしているのを目撃した。ウマが驚いてしまったり、子どもがケガをしてしまったりする可能性がある。「草をあげないで」というポスターがあったので、人とウマの距離が近いのではないか。	桃太郎は北海道和種の家畜馬で、月 2 回程度乗馬イベント等に用いている個体ですので、ご安心ください。 なお、園で給餌する以外の餌を与えられないようにする必要はあるため、柵を二重にするなども検討しましたが、あまりにも動物との距離が大きくなって親しみづらくなってしまうため、現在はポスターでのお願いとしております。 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すございました。
（多摩動物公園） 1 歳の息子を動物園に連れて行こうと思ったが、「おむつ替え台は授乳室の中にあります（授乳室への入室は女性のみ）」という記載を見た。父親がおむつ替えできるスペースがないのであれば、改善してほしい。	お客様のご指摘のとおり、授乳室は女性のみのお入室になっておりますが、当園では昆虫園本館 2 階トイレとオランウータンの森トイレを除くすべての男性用トイレ・女性用トイレにベビーベッド（オムツ替え台）を設置しておりますので、男性でもお子さまのおむつ替えにご利用いただけます。なお、男性の方のみのご来園で、お湯や電子レンジをご利用希望の場合は、サバンナキッチン・コアラ下売店・アフリカ売店・ウォッチングセンター内ズーカフェの係員にお申しつけください。 このたびのご意見を受けまして、男性用トイレでもおむつ替えができることがよりわかりやすく伝わるよう、ホームページのご利用案内の改善を行いました。 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。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 11 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（葛西臨海水族園） 最近外国人来園者が増えているが、座るイスの上を子どもが歩いたり、食事をしている人の周りを大声をあげながら走ったりして、マナーが悪いと感じた。園内のマナーについて周知してほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。 当園では、多言語の案内マップをご用意しております。また、展示サインの更新の際には多言語表記をするなど、外国人の方にも楽しんでいただけるよう、取り組んでおります。マナーの周知につきましても、今後検討してまいります。 このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
（葛西臨海水族園） レストランで持込のおにぎりなどを食べている人が何組もいた。レストランで食事を購入したら席を使えるようにしてほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。 当園のレストランは無料休憩所となっておりますので、どなたでもご利用いただくことができます。混雑時など、お客さまには席をゆすり合っただけのご利用をお願いしておりますので、ご了承ください。
（井の頭自然文化園） YouTube にアップされているモルモットのエサやりの動画を見たところ、モルモットの数に対するエサの量が少なく、固形物しか与えていないのが気になった。外国人が、新鮮な野菜や果物、干し草、水などを与えていないことを危惧する書き込みをしており、心配になった。事実でないなら、外国人たちに誤解されていると思うが、実際の飼育方法について教えてほしい。	このたびは、モルモットの飼育方法についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。 当園では、十分な飲水と乾草をふんだんに与え、栄養バランスに優れた固形飼料も用いております。野菜は飼育環境に過度の湿度を与えるため、健康管理上むしろ支障が生じるという獣医師の判断により、給餌を控えています。果実類は糖質が非常に高いため、動物の餌としては適していません。 個々の種の生理・生態に即し、科学的根拠に基づいた飼育管理に努めておりますので、ご理解いただけますと幸いです。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 12 月分）

■12 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	146 件	27 件	18 件	56 件
イベントに関すること	2 件	5 件	4 件	7 件
案内に関すること	78 件	1 件	0 件	0 件
施設に関すること	41 件	5 件	1 件	4 件
レストランや売店に関すること	29 件	5 件	5 件	3 件
シャトルバスに関すること	1 件	0 件	—	—
その他	261 件	12 件	16 件	7 件
合 計	446 件	37 件	37 件	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
（恩賜上野動物園） 先日ヘビクイワシの右足が震えているのを見た。寒くて震えているのではないかと心配になった。展示場に暖房を設置していたり、寝小屋が別にあったりするのを知りたい。	このたびは、ヘビクイワシについてお問い合わせいただき、ありがとうございます。 ヘビクイワシは長い脚で獲物を「蹴って」捕獲し、食べる習性があります。当園の個体も、給餌した様々なエサを「蹴る」ことがあります。その「蹴り」を行った後に、一時的に蹴った足が若干震えることがあります。しばらく経つと震えは止まるため、寒さによるものではないと考えております。また、健康上悪い影響は見られませんがこの症状がヘビクイワシすべてに起こるかどうかわかっておりませんので、今後も飼育担当者が注意深く観察をいたします。
（恩賜上野動物園） プラスチックごみを減らすには、紙の製品にすればよいと思う。	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。 上野動物園・多摩動物公園・葛西臨海水族園・井の頭自然文化園では、世界的に深刻な問題となっている海洋プラスチックごみ問題への対応の一環として、レストラン・フードショップ・ギフトショップにおける使い捨てプラスチック製品の使用量削減に取り組んでおり、水族園では 2019 年 10 月 10 日より一部を除き使い捨てプラスチック製品の提供を終了しました。このたび、残りの 3 園においても、1 月中旬から順次プラスチック製品 6 品目の切り替えを開始いたしました。 また、この取組を広く知っていただくために、2 月 1 日から 3 月 1 日まで「SAVE THE Green and Blue EARTH」と題したキャンペーンを行います。詳しくは東京ズーネット (https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ueno&link_num=26066) をご覧ください。

お客様からのご意見・ご要望（2019 年 12 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） ヤギ舎でヤギ達がそれぞれに与えられたエサを食べいた。しかしある個体は自分のエサがなく、移動しながら食べていて、食べていても若いヤギに追われ落ちついて食べることができていなかった。すべてのヤギがエサを食べられるように工夫してほしい。	ヤギへの給餌の際は、競合を避けるために可能な限り広範囲に乾草をまいて全頭に行き渡るようにしています。しかし食欲旺盛な個体が弱い個体の採食を妨害することがあります。そこで、10 頭以上のヤギを放し飼いで管理するには現在の放飼場は手狭と考え、個体数を減らすために複数頭を他園に譲渡いたしました。これにより過度の競合は避けられるものと期待しています。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。
（多摩動物公園） 屋外に展示されているインコが皆、寒さでかなり震えていた。ガラスなしで間近に見られるのは良いが、あまりにかわいそうだった。	インコについては、いただきましたご意見のとおり寒さに弱いため、寒冷時、降雨時には展示を中止しています。当日は厳しい寒さでしたが、日差しのある時間に少しでも日光浴をさせたくて放飼しました。しかし思ったより日が陰るのが早く、収容が遅れてしまいました。今後はより一層天候の変化などに注意し、インコの体調管理に努めてまいります。
（葛西臨海水族園） 見たことがない生物もいたので、展示生物が一番充実していると思った。レストランの食べ物もおいしかった。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、ありがとうございました。 当園では、2,200 トンのドーナツ型の大水槽で群泳するクロマグロや、国内最大級の展示場で泳ぎ回るペンギンの姿など、600 種を超える世界中の海の生き物たちを展示しております。常に展示の工夫を図りその魅力をお伝えできるよう、努めております。 また、レストランのメニューにつきましては、お客様のご意見も参考に、よりよいメニューの開発に力を入れております。 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、ぜひ水族園にお越しください。
（井の頭自然文化園） 文化園の近くに住んでいるが、園の大木の落葉が家の周辺に溜まってしまうので、清掃をしてほしい。また、高い木が倒れないか心配している。敷地からはみ出している枝もあるので剪定してほしい。	当園からの落葉によりご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。 文化園の外周に面している樹木や高木に関しましては、適宜点検を行い、剪定等適切に対応してまいります。 このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

お客様からのご意見・ご要望（2020年1月分）

■1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	141件	47件	32件	70件
イベントに関すること	11件	1件	2件	10件
案内に関すること	70件	11件	0件	3件
施設に関すること	47件	14件	4件	9件
レストランや売店に関すること	30件	17件	15件	6件
シャトルバスに関すること	2件	9件	—	—
その他	64件	29件	12件	5件
合 計	255件	63件	59件	75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
（恩賜上野動物園） 1/26 のサポーターズデイに参加し、開園前の動物の様子を見学するなど、貴重な体験をすることができた。ただ、園長の貴重なお話が聞こえなかったのが、残念に思った。お話の内容を教えてもらいたい。	この度は当協会ホームページ「東京ズーネット」にお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。お問い合わせいただいた件につきまして、以下の通り回答させていただきます。 先日開催したサポーターズデイにおいては、マイクが不調のため、参加者の皆様にご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。 上野動物園ホームページにて、福田園長の挨拶文概要を掲載しましたので、ご覧頂ければ幸いです。 https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ueno/supporter/day_f.html 今後とも上野動物園をご愛顧いただければ幸いです。
（多摩動物公園） オーストラリア森林火災でコアラをはじめとした野生動物たちが被害を受けている。多摩動物公園で募金できるようにしてほしい。	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。 多摩動物公園では1/10より、園内に募金箱を設置いたしました。また、遠方にお住まいの方などで当園へのご来園が困難な方は、現金書留も承っております。1/13からは、上野動物園・葛西臨海水族園・井の頭自然文化園にも募金箱を設置しております。お寄せいただいた支援金は、被災した動物の救助を行っているオーストラレーシア動物園水族館協会（ZAA）の「野生生物保全基金」に全額を寄付します。 1/31までにお寄せいただいた支援金は4園合計で800万円を超えました。温かいご支援ありがとうございました。この募金は3/31まで行う予定です。

お客様からのご意見・ご要望（2020 年 1 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（葛西臨海水族園） 先日、レストランで食事をしたあと、息子が入園券をなくしたことに気づき、ゴミ箱に捨てたかもしれないと思い探しにいったところ、忙しい時間だったにもかかわらず、スタッフの方が一緒にゴミ箱の中を探してくれ、とても感謝している。しっかりお礼が言えなかったので、メールをした。	このたびは、温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。 日頃より親切で丁寧な対応を心がけておりますが、このようなご意見が励みとなり、職員一同喜んでおります。 今後とも、お客様へのよりよい接遇に努めてまいりますので、ぜひ水族園にお越しください。
（井の頭自然文化園） 玉川上水沿いで犬の散歩をするのだが、12 月頃からアライグマのような小動物を何度か見かけた。井の頭自然文化園でも似たような動物を飼育しているので、逃げ出したものではないかと思い連絡した。	このたびは、ご連絡いただき、ありがとうございます。 当園ではアライグマや同程度の大きさの動物を飼育しておりますが、日々個体数を確認しており、逃げ出してはおりませんので、ご安心ください。この辺りでは、タヌキやハクビシンなどの野生動物が生息しておりますので、恐らく、これらの野生動物の可能性が高いのではないかと推察されます。 今後とも、お気づきのことがあれば、当園までご連絡いただけますと幸いです。
（井の頭自然文化園） 未開封のウサギ・モルモット用のエサがあり、寄付をしたいが、受け付けてもらえるか。	このたびは、お問い合わせいただき、ありがとうございます。 飼育動物に与えるエサは、すべて当園が指定している業者より、定められた量・種類の仕入れを行っており、衛生管理および栄養管理の観点から、原則として寄付や譲渡をご遠慮させていただいております。 ご厚意でご連絡くださったところ申し訳ありませんが、ご理解くださいますよう、お願いいたします。

お客様からのご意見・ご要望（2020年2月分）

■2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	102件	21件	20件	87件
イベントに関すること	7件	5件	2件	0件
案内に関すること	42件	0件	1件	6件
施設に関すること	52件	2件	1件	7件
レストランや売店に関すること	23件	4件	8件	0件
シャトルバスに関すること	0件	1件	—	—
その他	48件	14件	27件	10件
合 計	197件	37件	49件	100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
（恩賜上野動物園） 小獣館等の屋内でフラッシュを使用して撮影している人がある。動物に負担がかからないよう、注意喚起をしてほしい。	このたびは、フラッシュ使用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。 館内でフラッシュをご使用されている方がいらっしゃる場合には、警備員が巡回の際にお声掛けをしております。また、小獣館につきましては、注意看板を設置予定です。
（恩賜上野動物園） 2/2 に生まれたキリンの情報は教えてもらえないのか？	お問い合わせいただいたキリンですが、母親「リンゴ」にとって初産であり、子どもを受け入れられなかったため、人工保育で育てています。生まれた直後に右股関節に異常が確認されましたが、現在、日常生活に支障はありません。 子どもの順調な成長を願って、スタッフ一同飼育管理に努めてまいります。
（多摩動物公園） 先日多摩動物公園を訪ねたところ、ヤギが4頭もいなくなってしまい残念。都立動物園からどんなヤギがいなくなっているように思う。	当園の施設は、10頭以上のヤギの群れを健康に管理するには狭いため、過食や採食不足の個体、また、いじめられる個体の存在が顕在化していました。そこで、ヤギたちのストレス低減のため、3頭を他園に譲渡いたしました。残る1頭は体調を崩し、残念ながら死亡しました。頭数は減りましたが、闘争もなくなり、全頭が落ち着いて採食することができるようになりましたので、ご理解いただければ幸いです。

お客様からのご意見・ご要望（2020 年 2 月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（葛西臨海水族園） 半年ほど前に子どもとレストランを利用しようとしたところ、大変混雑していてなかなか席が確保できなかった。子どもがお腹を空かせて愚図りだしたので、スタッフに協力してもらえないか相談したところ、「皆順番で待っていますので」と言われた。ルールもなく、席を横取りするような図々しい行為をするような人もいる中で、とても不利な状況だった。	このたびは、スタッフの不適切な対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は、全てのお客様にご満足いただけるような接遇力向上に努めるとともに、お子さま連れ等のお客様には充分配慮するよう、接客指導を徹底してまいりますので、また当園にご来園くださいますよう、お願い申し上げます。
（井の頭自然文化園） リスの小径で写真撮影をしている男性がおり、子どもがその前を横切ってしまった。男性に「写真撮ってるだろ」と大きな声で注意されたことに 2 歳の子どもはショックを受け、もうリスの小径に行きたくないと言っている。都立動物園で写真を撮るために場所を占領することは許されないと思う。また、男性は長い望遠レンズを使用しており、子どもにあたるかもしれない危険である。注意看板等を見えるところに掲示すべき。	このたびは、お子様に不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 リスの小径入口および写真撮影をしている方が留まることの多い橋付近の鉄柱に、写真撮影をされる方は周囲の方のご観覧に支障のないよう、ご理解とご協力をお願いする看板を設置いたしました。また、警備員が巡回の際に、お声掛けを行っておりますので、ご理解いただければ幸いです。 今後とも、お子様が安心して過ごせるよう努力してまいります。
（井の頭自然文化園） ゾウ舎裏の樹木が日光を遮り、我が家に日が当たらないので、改善してほしい。	このたびは、当園の樹木によりご不便をおかけしております。すでに樹木剪定を手配しておりますので、ご了承ください。 周辺住民の皆さまにできるだけご迷惑をおかけしないよう、外周の樹木は定期的に剪定しておりますが、また何かございましたら、ご連絡いただけましたら幸いです。

お客様からのご意見・ご要望（2020年3月分）

■ 3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	45件	32件	0件	65件
イベントに関すること	0件	6件	0件	3件
案内に関すること	15件	0件	0件	1件
施設に関すること	10件	6件	0件	26件
レストランや売店に関すること	6件	9件	0件	4件
シャトルバスに関すること	0件	4件	—	—
その他	57件	22件	0件	15件
合 計	105件	61件	0件	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
（恩賜上野動物園） Twitter でジャイアントパンダの画像や動画を投稿してくれて嬉しい。休園期間中、ぜひ継続してほしい。	当園は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、2月29日から臨時休園しております。臨時休園中の動物たちの様子をお伝えする目的でTwitterにて情報発信を2月29日より始めました。ジャイアントパンダについても、日々の様子を画像や動画で提供する「#ディパン」を3月2日より開始しました。 出勤人数の制約の中ではありますが、今後もジャイアントパンダに限らずいろいろな動物たちの情報をTwitter 投稿やズーネット等で発信していきたいと考えておりますので、お楽しみ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す。
（多摩動物公園） お土産屋さんに立ち寄った際、アルコール消毒が置いてあったので使用した。しかし、プッシュしたところ、全く揮発性もなく、アルコール臭もせず、また次亜塩素酸系でもないと感じた。もしも中身を水で薄めているとしたら、そのうち細菌が繁殖し逆効果となると思う。	このたびはご来園くださりありがとうございました。 多摩動物公園のギフトショップでは、水で希釈して使用するタイプの、次亜塩素酸ナトリウムを主成分とする高濃度除菌剤を使用しております。原液自体がほぼ無臭であり、使用上の問題はございませんので、ご安心ください。 なお、当園は現在新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休園しております。

お客様からのご意見・ご要望（2020年3月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
（多摩動物公園） オーストラリアの森林火災で被害を受けた野生動物のための募金を継続してほしい。	多摩動物公園を含む都立動物園・水族園では、オーストラリア森林火災で被害を受けた野生動物への支援募金を2020年3月31日までの予定でおこなってきましたが、新型コロナウイルス感染への対応として、上野動物園と葛西臨海水族園は2月29日から休園し、多摩動物公園と井の頭自然文化園も3月28日から臨時休園となりました。 3月中に募金のためにご来園を予定されていた方から園内で受け付けることができなくなったこと、そして、今も多くの方から募金が寄せられていることなどを踏まえ、多摩動物公園での募金箱の設置、および現金書留での支援の受付を7月31日まで延長することにいたしました。 貴重なご意見をお寄せくださり、誠にありがとうございました。
（井の頭自然文化園） ミーアキャットの展示について、本来ミーアキャットは砂漠を走ったり巣穴にもぐったりお腹を太陽に向けて日光浴する動物だが、今の居場所はあまりにその環境からかけ離れている。半地下コンクリートの部屋は狭く、空も太陽も土も植物も無い所はとてもミーアキャットにとって過酷なのでは思う。外で太陽を浴びて駆け回れるよう、住環境を整えてほしい。	ミーアキャットの展示に関するご意見をお寄せいただきありがとうございます。ミーアキャットの展示場所につきまして、冬季期間中は防寒対策として屋内展示態勢を取っておりますが、気候が暖くなり次第屋外へ放飼し、ヤマアラシと同居展示を行う予定です。ヤマアラシとミーアキャットは問題なく同居でき、ヨーロッパの動物園ではよく見られる光景です。本来の棲息地の自然環境を彷彿とさせるような展示を目指して園として取り組んでまいりますので、今後とも井の頭自然文化園をよろしくお願いいたします。
（井の頭自然文化園） 「自撮り棒」の持ち込みを禁止してほしい。先日、リスの小径で来園者が自撮り棒を振り回し、リスとの自撮り、リス動画撮影をしていて、リスにも他の客にも危険と感じた。	このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。自撮り棒の持ち込みや園内での使用にしまして、現在は特に規制を設けておりませんが、今後も危険な行為が見受けられる場合は、規制を検討してまいります。また、リスの小径をはじめ、園内で危険な行為が行われぬよう、警備員の巡回を強化してまいります。また何かお気づきのことがございましたら、ご連絡いただければ幸いです。