お客様からのご意見・ご要望（2020年4月分）

■ 4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	60件	6件	2件	2件
イベントに関すること	0件	1件	0件	0件
案内に関すること	0件	1件	0件	0件
施設に関すること	0件	1件	0件	0件
レストランや売店に関すること	1件	0件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	30件	4件	1件	4件
合計	77件	10件	3件	6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。

■ 主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大が終息しない中、動物たちの食糧などは大丈夫かと気になっている。寄付などの窓口があればと思う。</p>	<p>お心遣いいただき誠にありがとうございます。現在、動物たちの食糧等飼育に必要なものの調達は安定的に行われており、必要数は確保できているため、寄付を募る予定はございません。ご希望に添えられず申し訳ございませんが、動物の安全は確保できておりますのでご安心頂ければと思います。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>マレーバクの子ども、カナエちゃんの体の柄の変化を見たくて年間パスポートを買って通っていたが、今は休園中で見られないので、成長を動画で見せてほしい。コアラの子供の大きさも知りたい。</p>	<p>この度は新型コロナウイルス感染症の影響で臨時閉園となり、ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。ご要望に個別にお応えすることはむずかしいのですが、多摩動物公園の公式ツイッターアカウントで随時、動物たちの近況を報告しており、4月28日にマレーバクの親子の動画を公表しましたので、ぜひご覧ください。（https://twitter.com/TamaZooPark）</p> <p>コアラの子をはじめ、その他の動物についても、折に触れて報告するよう努めますので今後もぜひ公式ツイッターアカウントをご覧くださいましたら幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年4月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>先日テレビで、飼育員さんがツイッターに投稿するための動画を頑張って撮影されているのを拝見した。東京ズーネットの上野動物園のページを開くと「上野動物園のシャイアントパンダ展示状況や観覧列の状況については、上野動物園公式Twitterをごらんください。」という文章が出てきて、文章中の『Twitter』をクリックするとツイッターがすぐにみられるようになっている。私はあまりツイッター等に詳しくないので、葛西臨海水族園も簡単に開けるようにできないだろうか？</p>	<p>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。4/19より葛西臨海水族園のウェブサイトのトップページからも簡単にツイッターが見られるようにいたしました。お知らせに掲載されている「葛西臨海水族園公式ツイッターはこちらからどうぞ！」の文章をクリックしていただくと、ツイッターをご覧いただくことができます。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。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>何気なく見た水生物園の案内図で気付いたのだが、七井門入口と弁天門入口の案内図が逆だと思った。七井門入口の案内図を見ると、現在地が弁天門になっており、弁天門入口の案内図を見ると、現在地が七井門になっている。確認してほしい。</p>	<p>この度は当園の案内図についてご指摘頂き、ありがとうございます。ご指摘を頂いた当日は案内図シートの貼り替え工事を行っており、誤ってシートを逆に貼り付けておりました。なお、ご指摘を頂いた翌日には正しい位置への貼り替えを完了しております。この度はご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。今後また何かお気づきのことがございましたら、ご連絡いただけますと幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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	88件	24件	1件	1件
イベントに関すること	3件	2件	0件	0件
案内に関すること	19件	2件	0件	1件
施設に関すること	1件	3件	0件	0件
レストランや売店に関すること	10件	0件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	72件	9件	0件	0件
合 計	144件	33件	1件	2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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>6歳の子供が『かわいそうなぞう』のお話を読んで、園内にあるお墓にお供えをしてあげたいというのだが、可能だろうか？</p>	<p>この度はお問い合わせ頂き、誠にありがとうございます。当園にあるのはソウのお墓ではなく、園内で死亡した動物の追悼と感謝の意を表する動物たちの慰霊碑です。通常、献花は自由となっておりますが、現在上野動物園は新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休園中となっております（※）。再開後も同対策のため、献花はご遠慮いただきたく存じます。ご希望に添えられず誠に申し訳ございませんが、お気持ちだけありがたく頂戴いたします。ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>東京ズーネットでコアラのニーナが死亡したとのお知らせを読んだ。子のニシチは、ママがいなくなり大丈夫だろうか？献花にも行けず残念だ。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための臨時休園により、みなさまがニーナをご覧いただけないままお別れしていただくことになったことはとても残念です。当園としては8年ぶりとなるコアラの誕生で、ニーナの子育てとニシチの成長を多くの方が見守り、応援していただいたことに深く感謝申し上げます。残ったニシチとその父親のコタロウを、しっかりと飼育管理していきたいと思っております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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
<p>（多摩動物公園）</p> <p>ライオン園の工事はもう竣工したのか、ライオンのトレーニングは進んでいるのか、気になっている。</p>	<p>工事は現在、放飼場の完成に向けた最終段階に入っています。完成後、新しい放飼場にライオンを出して慣れさせる必要があります、また、ライオンバスを運行するスタッフの訓練なども行っていきます。ライオン園は、安全に楽しんでいただける準備が整い次第オープンします。工事完了後もしばらくお待ちください。夏以降、オープン準備のためにライオンが放飼場に出ていることもあります。アフリカ園にお越しの際は、新しいライオン園をのぞいてみてください。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>2019年9月上旬に来園した際、1羽のフェアリーペンギンが足を不自由そうにしており、治療中だったのか布のようなものが巻かれ、岩場の影に伏せているのを見かけた。写真を見返しているところで思い出し、あのペンギンは元気になっているだろうか、今頃はどうしているだろうかと気になり連絡した。近況を教えてください。</p>	<p>昨年の9月上旬にご覧になられたペンギンは、脚にしりゅう症（足裏の小さい傷から細菌感染と炎症を起こし、うおの目のようになる症状）の治療をしていましたが、12月には治癒し、現在は健康にいらしています。この病気は、怪我や運動量の低下などが要因となり発症するので、プールを広くするなど飼育環境の改善を行っています。葛西臨海水族園は現在、臨時休園をしております（※）。開園の際には、元気になったペンギンたちをぜひ見に来てください。</p>

※6月30日現在、恩賜上野動物園と葛西臨海水族園は開園を再開しています。

お客様からのご意見・ご要望（2020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	116件	20件	0件	95件
イベントに関すること	2件	0件	0件	2件
案内に関すること	108件	2件	2件	5件
施設に関すること	5件	3件	1件	10件
レストランや売店に関すること	29件	7件	7件	1件
シャトルバスに関すること	0件	1件	1件	1件
その他	156件	29件	6件	13件
合計	251件	51件	14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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>整理券制で入園する際、本人確認のため顔写真付き身分証を提示とあるが、所持していない。保険証や年金手帳など複数の書類を持参する事で入場できないか。</p>	<p>顔写真付きの身分証明書をお持ちでない場合は、健康保険証など公的な証明書をご提示いただければそちらでご本人確認をさせていただきます。大変お手数ではございますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>6月23日の再開園初日、入園するために長蛇の列に長い時間並ばされ、予約した入園時間を過ぎても一向に入園できなかった。改善してほしい。</p>	<p>再開園の初日にご来園いただきました皆様には、入園いただくまで大変長い時間お待たせすることになり、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>初日の反省点を踏まえ、翌日から待機列の組み方やオペレーションの改善を行い、状況により多少の前後はございますが、ほぼご予約の入園時間どおりに入園いただけるようになりました。</p> <p>今後も改善を重ね、スムーズにご入園いただけるよう努めてまいりますので、またご来園いただき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（2020年6月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園） コアラ館を早く再開してほしい。</p>	<p>多摩動物公園では、2020年6月4日に再開園した後も、新型コロナウイルス感染症対策としてコアラ館を閉鎖していましたが、6月22日から平日のみ開館時間を短縮の上再開しました。7月9日からは土日祝日も平日と同様に時間短縮の上開館しております。</p> <p>コアラ館でのご観覧の際は、まわりのお客様との距離を保ちつつ、譲り合いながらのご観覧にご協力いただければ幸いです。</p> <p>※7月27日より、コアラ館の展示は中止しております。（お知らせはこちら）</p>
<p>（多摩動物公園） コアラ館が再開したら、ニーナの献花台を設置してほしい。</p>	<p>多摩動物公園は動物舎周辺に十分な広さがなく献花台を設置できない箇所も多いため、献花は慰霊碑にお願いしております。ただ、慰霊碑は正門からもコアラ館からも遠いので、ウォッチングセンター内の案内所にお預けくだされば、職員が慰霊碑へお持ちいたします。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。</p>
<p>（葛西臨海水族園） 来園したがギフトショップが営業しておらず残念だった。早く再開してほしい。</p>	<p>このたびはご来園ありがとうございました。葛西臨海水族園は2020年6月23日より、一部施設・サービスを休止の上、再開園いたしました。館内にございますギフトショップ「アクアマリン」につきましても、営業を休止しておりましたが、7月2日より営業再開いたしました（なお、館外店舗「アクアスケープ」は再開園時より営業しております）。ご来園のお客様には「アクアマリン」をご利用いただくことができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。今後も引き続き一部の施設・サービスの休止がございますが、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、ご理解を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（2020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	98件	19件	8件	41件
イベントに関すること	3件	0件	0件	0件
案内に関すること	125件	6件	1件	0件
施設に関すること	13件	2件	3件	12件
レストランや売店に関すること	68件	3件	3件	3件
シャトルバスに関すること	6件	0件	1件	1件
その他	70件	27件	8件	9件
合計	254件	44件	20件	52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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>シャトルバスの運行間隔があきすぎている。せめて10～15分おきに出発してほしい。</p>	<p>シャトルバスについてご意見をお寄せいただきありがとうございます。再開園以降、シャトルバスは約20分間隔で運行していましたが、7月23日より約15分おきの運行に変更いたしました。</p> <p>なお、現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、乗車人数を制限しております。タイミングによってはお待たせしてしまう可能性がございますので、ご利用の際はご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>無料休憩所内にハトが入ってきて不衛生である。</p>	<p>現在、無料休憩所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、換気のために窓を常時開放しております。そのため室内にハトが入ってきてしまうことがあり、入ってきた際はホールスタッフが追い払うなどの対応しております。</p> <p>今後、必要に応じて、物理的な対策の実施も検討してまいります。ご利用のお客様にはご迷惑をおかけいたしますが、ご理解いただければ幸いです。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年7月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園）</p> <p>閉鎖している施設などの情報がわかりにくい。ホームページのホーム画面など、わかりやすいところにお知らせとして載せておいてほしい。</p>	<p>このたびはホームページ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。閉鎖施設に関するご案内がわかりにくかったとのこと、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。</p> <p>このたびのご意見を受けまして、ホームページのホーム画面に掲載しております閉鎖施設に関するご案内の表記を一部修正し、改善いたしました。また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れば幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>アオウミガメがいる水槽の中に胸びれが片方切れていて弱っている魚がいて、他の魚がつついたりしているのを息子が見つけたが、飼育員に伝えることができなかった。</p> <p>毎日飼育しているのですが、すぐにその魚を見つけ対処していると思うが、帰宅してから息子がずっと気にしていたので、こちらの意見要望に連絡した。</p>	<p>ご覧いただいたアオウミガメが泳ぐ「小笠原の海 4」水槽では、ヒレが欠けたままの魚が 2 匹います。「ニセフウライチョウチョウウオ」は片方の胸ビレが、「オジサン」は尾ビレの一部が欠けています。どちらも一度ケガをして、かけた状態のまま治っている途中で、ヒレ以外の健康状態は良好です。餌もよく食べているので、しばらくすると、ヒレも生えてくることでしょう。</p> <p>水槽の中で傷ついてしまった魚は、通常、取り出して裏側の水槽で治療をおこないますが、取り出すことで魚を驚かせてしまったり、さらに傷を増やしてしまう場合もあり、水槽に入れたまま、治療することもあり、そのようなときに、皆さんに心配をおかけしてしまうことがあります。今後もより一層、健康的な展示生物が維持できるように努力してまいります。</p> <p>このたびはご連絡を頂きまして、大変ありがとうございました。またのご来園をお待しておりますとともに、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>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物館の水槽の外側が結露でくもっていて水槽の中の生き物がよく見えなかった。定期的に拭いてもらいたい。</p>	<p>水生物館でのご観覧に際し、生き物をよくご覧いただくことができなかったとのこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>水生物館は通常であれば出入口を閉め、空調により室温等の安定を図っておりますが、現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止策として常時出入口を開放し外気との換気を行っており、そのため水槽への結露が発生したものと推測されます。このたびのご指摘を受けまして、スタッフによる清掃を定期的に行うようにいたしました。</p> <p>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>

お客様からのご意見・ご要望（2020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	285件	30件	19件	60件
イベントに関すること	3件	0件	3件	12件
案内に関すること	158件	1件	2件	0件
施設に関すること	22件	6件	2件	13件
レストランや売店に関すること	37件	1件	3件	1件
シャトルバスに関すること	6件	0件	1件	1件
その他	139件	35件	21件	9件
合計	409件	57件	46件	69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。

■ 主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>整理券の事前予約について、毎週火曜午前9時に次週の分の整理券予約が開始されるが、平日の日中であり仕事をしているため開始時にアクセスすることができない。予約開始を土日に変更してほしい。</p>	<p>整理券の事前予約につきまして、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。皆様のお声を受けまして、8月29日（土）からのご入園分につきまして、予約開始を火曜午前9時から土曜午前9時に変更いたします。</p> <p>ご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>さるやまキッチンには「先に席を取ってから注文するように」との注意書きがあるので、空いているテーブルにハンドタオルを置いてから注文に行ったところ、他の客が忘れ物と勘違いしタオルをスタッフに渡してしまっていた。「席取り済み」を示す札等を導入してほしい。</p>	<p>上野動物園『さるやまキッチン』をご利用いただき、ありがとうございます。ご来店の際にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、今後はより一層ホールの状況に注意を払いきめ細やかな対応ができるよう、ホールスタッフの指導を徹底してまいります。</p> <p>またの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（2020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
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>先日、葛西臨海水族園に入園した。ホームページには検温すると書いてあるのに、検温されなかった。検温は必要だと思う。</p>	<p>ご来園くださりありがとうございました。当園では、サーモグラフィーによりご来園の皆さまの検温をさせていただいております。サーモグラフィーは整理券の確認所に設置しておりますが、今後は、ご来園の皆さまにもう少し気づいていただけるようPOPなどにより工夫をしてまいります。今後とも葛西臨海水族園をどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>生ビールのコップが、プラスチックから紙に変更してあるのに気付いた。地球に優しい工夫ができていることに感心した。これからも環境に優しい運営を続けてほしい。</p>	<p>このたびはご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>都立動物園・水族園では、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ます。今後も海洋プラスチックごみ問題をはじめとする環境問題に積極的に取り組んでまいります。</p> <p>またのご来園をお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年9月分）

■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	389件	34件	16件	62件
イベントに関すること	4件	0件	1件	9件
案内に関すること	232件	5件	1件	2件
施設に関すること	21件	2件	1件	25件
レストランや売店に関すること	46件	2件	1件	4件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	118件	32件	16件	9件
合計	573件	61件	28件	75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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>キリンとコビトカバのそれぞれの展示場の柵に新たに取り付けられたサインが邪魔で動物が見えにくくなった。位置を変えてほしい。</p>	<p>このたびはご観覧の際にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘のあった案内サインにつきましては改めて検討し、サイズと位置を変更いたしました。</p> <p>サイン設置につきましては、ご観覧への影響と視認性の高さ双方のバランスを考慮して行っておりますが、また何かお気づきのことがございましたらお知らせいただけますと幸いです。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>カフェカメレオン前トイレの個室の壁に、荷物をかけるためのフックを設置してほしい。</p>	<p>カフェカメレオン前のトイレは今年の8月に新設されました。個室トイレ（男女共）扉の上部に荷物用フックを設置しておりましたが、外部からの荷物等盗難防止のため、9月中に荷物用フックの移設作業を行いました。そのため一時的にフックをご利用いただくことができず、トイレをご利用のお客様には大変ご不便をおかけいたしました。現在は壁面にフックが設置されております。（なお、パンダのもり内の個室トイレ扉の荷物用フックも同様に壁面に移設しております。）</p> <p>またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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
<p>（多摩動物公園）</p> <p>園内の各所に消毒液が設置されているのはよかったが、入場時の体温チェックや代表者の記入欄もなく、食事処ではテーブルを除菌することもなく、園内バスの消毒も見られず、残念だった。</p>	<p>このたびはご来園いただきましてありがとうございました。当園では、東京都感染拡大防止ガイドラインに基づき取組を実施しております。ご来園された皆様には検温は実施しておりませんが、来園者の皆様に新しい生活様式に基づいた観覧をお願いするとともに、東京都版新型コロナ見守りサービスへのご協力をお願いしております。このサービスは、万が一園内で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した場合に、施設の訪問履歴に基づき利用者の皆様に迅速に感染情報を通知する仕組みとなっております。</p> <p>また、園内シャトルバスやテーブル等につきましても、座席や手に触れる場所につきましても、定期的に除菌清掃を実施しております。店舗については、来園者の皆様がお食事をされるホールでは、除菌用のふきんを常備しており、ご自身でも除菌していただけるご用意をさせていただいております。</p> <p>今後も皆様に安心してご利用いただけますよう、感染症対策を行ってまいります。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>土日祝日の事前予約制について、ホームページにお知らせが掲載されているが、目立たずわかりにくい。入園に関わる重要なことなので、もっと目立つようにしてほしい</p>	<p>整理券の事前予約につきまして、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。また、事前予約制に関するご案内の表示が目立たずわかりにくかったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>このたびのご意見を受けまして、ホームページのホーム画面に掲載しております事前予約制に関するご案内の表示を、より目立つように改善いたしました。</p> <p>土日祝日の事前予約につきましては、11月29日(土)のご入園分まで行う予定で、引き続きご迷惑をおかけいたしますが、またぜひご来園いただけますと幸いです。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物館の誰でもトイレ内に設置されている子供用トイレについて、トイレトペーパーが背面に設置されている。使いづらいので設置位置を見直してほしい。</p>	<p>このたびはご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。当該のお子様用トイレにつきまして、今後ペーパーホルダーを移設する予定です。ご指摘いただきまして誠にありがとうございました。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年10月分）

■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	309件	21件	25件	68件
イベントに関すること	4件	0件	3件	1件
案内に関すること	161件	3件	1件	0件
施設に関すること	25件	1件	0件	5件
レストランや売店に関すること	100件	1件	5件	0件
シャトルバスに関すること	4件	2件	1件	1件
その他	117件	28件	23件	16件
合計	539件	39件	47件	73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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>上野動物園のホームページに、動物相談室は「規模を縮小して開室」と書いてあったが、具体的にどのように開室しているのか教えてほしい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、現在、動物相談室は規模を縮小して木曜日・金曜日・土曜日でのみの開室とさせていただいております。</p> <p>開室日は今までどおり、お電話及び来園されてのご相談に対応しておりますが、日～水曜日はお休みとなりますのでご了承ください。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>雨の日にギフトショップでグッズを購入した。紙袋の上からビニールのカバーを付けてもらったが、底をテープでとめて無かった為に、帰り道で紙袋がかなり濡れてしまい、グッズも濡れてしまった。今後、商品の梱包を徹底してほしい。</p>	<p>このたびは梱包の不慎により商品が濡れてしまったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。お寄せいただきましたご意見を各店舗において共有するとともに、店舗スタッフにはビニールカバーの底をテープでしっかりとめるよう指導いたしました。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。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>入園の事前予約制について知らずに来園し、予約をしていなかったため入園できなかった。もっと広く周知してほしい。</p>	<p>このたびは当園までお越しいただいたにもかかわらず、ご入園いただけず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当園は毎年秋に繁忙期を迎え、たくさんの方にお越しいただいておりました。昨今の新型コロナウイルス感染の動向を踏まえ、入園券購入までお待ちの間や、レストラン、園内の人気施設を中心に局所的な密を回避するため、令和2年9月19日から11月29日までの土日祝日につきましては事前予約制とさせていただきました。</p> <p>事前予約制の実施にあたっては、ホームページや駅などでの告知物により皆様をお願いをさせていただいておりますが、引き続き周知に努めてまいります。皆様には大変なご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんが、当園の感染症拡大防止に向けた取組みにご理解をいただければ幸いです。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>Twitterでマグロのわたあめを見て来園した。マグロピンゴで知らなかったマグロの生態を知ることができた。Twitterの600種図鑑も楽しみにしているし、特設展もいつも勉強になる。葛西が一番好きな水族館だ。</p>	<p>このたびはマグロのわたあめをきっかけにご来園いただき、また「マグロでピンゴ」にご参加いただきありがとうございました。</p> <p>「マグロでピンゴ」は、「マグロの日」でもある10月10日の開園記念日イベントとして、マグロの魅力をより多くの方に知ってもらうために企画いたしました。ピンゴを通じてマグロの生態について知っていただくことができたとのこと、大変うれしく思います。</p> <p>今後も、特設展示や教育プログラム、またTwitterやYouTubeによる情報発信などにおきまして、皆様に喜んでいただけるような催しを企画してまいりたいと思います。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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	215件	25件	17件	95件
イベントに関すること	8件	0件	0件	4件
案内に関すること	238件	1件	1件	0件
施設に関すること	14件	1件	0件	12件
レストランや売店に関すること	53件	2件	4件	0件
シャトルバスに関すること	0件	1件	1件	1件
その他	129件	30件	14件	1件
合計	457件	43件	32件	101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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>コロナ感染症拡大防止のために「さるやまキッチン」の2階が閉鎖されているが、1階は混んでいて席がとれないことがあるので、2階を開放してほしい。</p>	<p>さるやまキッチンのご利用につきまして、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。さるやまキッチンの2階フロアは、十分な換気を行うことが難しく、これまで感染症対策のため閉鎖しておりましたが、このたび換気対策を実施し12月1日より開放いたしました。トイレや授乳室もご利用いただけます。ご来園の際は是非ご利用ください。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>両生爬虫類館の閉館時間が15時であることに納得がいかない。早く閉館することがコロナ感染症拡大防止になるのか疑問に思う。</p>	<p>両生爬虫類館は屋内型展示施設のため、6月の再開園以降もコロナ感染症拡大防止のため閉鎖しておりましたが、10月より窓を開けて換気を行うことで、公開を再開いたしました。両生爬虫類館では主に両生類や爬虫類を展示しており、気温が下がると展示動物たちの健康状態に支障が出る恐れがありますので、15時閉館とさせていただきます。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>障害者手帳の申請中なのだが、無料で入園できるか教えてほしい。</p>	<p>障害者手帳を申請中または更新中で手元に手帳がない場合、そのことが分かる書類をご持参いただき改札でご提示いただければ、ご本人様と付き添いの方1名様が無料でご入園できます。なお、現在、上野動物園はコロナ感染拡大予防のため入場制限をしておりますので、ご来園の際には事前に整理券の予約が必要となりますのでご了承くださいませ。お手数をおかけしますが、何卒よろしくお願い申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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
<p>（多摩動物公園）</p> <p>シャトルバスに乗る際、ベビーカーを折りたたんで車内のベビーカー置き場に寄せようとしているのに出入り口付近にいるスタッフの方も運転手も手伝ってくれなかった。今後改善してほしい。</p>	<p>この度は多摩動物公園にご来園いただきまことにありがとうございます。また、シャトルバス係員の対応でご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。シャトルバスの業務に従事する全てのスタッフに、今回の件を共有するとともに、ベビーカーなど大きなお手荷物をお持ちの方に、お手伝いのお声掛けを徹底するよう指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見をいただきましたこと、御礼申し上げます。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>初めて来園した。最初のサメ水槽、マグロ水槽、海鳥の水槽、ペンギンの展示が良かった。個人的に特に良かったと思うのがキャプションで、生態について丁寧に触れられている部分に好感が持てた。北極・南極調査をした職員のコメントが面白かった。700円でこの充実した展示が見られるのはとてもすごいことだと思う。また来たい。</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございました。</p> <p>葛西臨海水族園では生物の展示だけでなく情報サインにも力を入れて取り組んでおりますので、楽しんでご覧いただけただけでしたら大変嬉しく思います。「北極・南極の海」コーナーは開園25周年を記念して2015年にリニューアルいたしました。生物の展示だけでなく、北極と南極の違いや、極地の厳しい環境、極地での生物採集等の解説も充実させました。これからも皆様に楽しみと学びの機会をご提供できるよう、展示や情報サインの充実に取り組んでまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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	176件	23件	7件	56件
イベントに関すること	4件	0件	0件	0件
案内に関すること	188件	4件	2件	0件
施設に関すること	11件	4件	0件	11件
レストランや売店に関すること	39件	5件	2件	6件
シャトルバスに関すること	2件	0件	1件	1件
その他	97件	28件	5件	0件
合計	376件	45件	14件	60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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>スマホアプリ「TokyoParksnavi」のスタンプラリーにチャレンジした。あちこち回ってようやく最後のミーアキャットのスタンプQRコードが設置されている小獣館にたどり着いたら、今日から閉館となっており、スタンプを得ることができなかった。コンプリートしないと景品を貰えないため、時間と労力の無駄に終わった。本当にガッカリした。</p>	<p>このたびはせっかくスタンプラリーにご参加いただきましたのに、残念な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。小獣館は動物の体調管理のため12月15日より閉館しておりました。本来であれば、私ども管理者側の設定において、ミーアキャットのスタンプをスタンプラリーの対象から一時的に除外すべきでしたが、その設定作業を行っておらず、お客様には大変ご迷惑をおかけいたしました。ご指摘を受け、直ちに設定変更を行い、現在は問題なくコンプリートできるようになっております。今後はこのようなことがないよう、再発防止に努めてまいります。また是非ご来園いただければ幸いです。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>本日午後に園の出入り口近くの飲食店を利用したが、店内を工事していたようで騒音や埃が酷くとても食事や休憩のできる環境ではなかった。せめて案内を立てるか閉店後や休園日に作業をする事はできなかったのだろうか。楽しかった動物園の最後に嫌な思いをして大変残念だった。</p>	<p>園内店舗をご利用の際にご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。当日は、店舗横の展示ホールにて開催する企画展準備のため、ホール内にパーティションで仕切りを設けた上で、木材の研磨作業を行っておりました。その作業による音と粉塵が出ていたものと思われますので、担当者に作業場所の変更を指示するとともに、開園時間中はご来園のお客様に配慮して作業するよう指導いたしました。今後は同様のことが起こらないよう係全体で情報を共有し、注意してまいります。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。</p>

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園）</p> <p>昨日ユキヒョウの展示場に行った際、とても気になった事があった。エンリッチメントの一環と思うが、大放飼場に大きな木が立ってかけてあり、ユキヒョウの「フク」が接触しただけでぐらついていた。かなり大きな木なので、もし倒れてきたらとても危険だと思う。ユキヒョウは活発に動くので、どうか改善してほしい。</p>	<p>ご指摘のございました丸太について確認いたしました。大放飼場の擬岩から地面にかけて立てかけてある丸太のうち、ユキヒョウが体重を乗せてもよいように設置していた大型の丸太については、グラつきはありませんでした。ご心配いただいた丸太はそれより小型のもので、組み木をせず中途から立てかけてあったものかと思われます。これはユキヒョウが転がしたり倒したりして遊んでよいようにと考え設置していたものですが、先日すべての立てかけ丸太をいったん撤去いたしました。これまでユキヒョウが丸太を渡ったり、爪を研いだり、転がして遊んだり、様々な利用が見られておりますので、皆様に安心してご覧いただけるよう、また、ユキヒョウのためにも、再度安全を確認したうえで、設置してまいります。他の動物種でも、動物へのリスクをきちんと判断して設置するようにいたします。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>さきほど公式のTwitterでタッチンフィーリンが終了する事を知った。うちの子供は去年タッチンフィーリンで初めてネコザメの存在を知り、その日にぬいぐるみを買って帰り、魚の図鑑を集めて何度も読み、今でもネコザメが一番好きな魚だ。水族園にはそれから何度も行った。タッチンフィーリンがなければ私も子供もネコザメの事は知らないままだったかもしれない。貴重な機会なので終了は残念だが、これまで素敵な体験をさせてもらい、本当にありがとう。またいつか様々な魚と触れ合えるようなイベントを開催してもらえたら嬉しい。</p>	<p>水族園およびタッチンフィーリンに何度もお越しくださり、とても嬉しく思います。また、タッチンフィーリンがきっかけとなりネコザメの魅力がお子様伝わったことが、わたしたちスタッフのなによりの喜びです。タッチンフィーリンは残念ながら終了となりましたが、今後も生き物のことをもっと知りたくなるような新たな展示に取り組んでいきますので、楽しみにしててください！現在は臨時休園しておりますが、再開の際には、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>

お客様からのご意見・ご要望（2021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	85件	8件	0件	3件
イベントに関すること	2件	0件	1件	1件
案内に関すること	21件	0件	0件	0件
施設に関すること	2件	1件	0件	0件
レストランや売店に関すること	1件	1件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	76件	12件	1件	4件
合計	112件	13件	2件	6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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーについて、3月に延期とのことで大変ありがたいが、今の日程だと小学生はまだ春休みではないので参加できない。小学生も行ける日程で開催を再度検討してほしい。</p>	<p>ドリームデイ・アット・ザ・ズーの日程につきまして、ご意見をありがとうございました。2021年3月15日(月)に延期して開催を予定していた「ドリームデイ・アット・ザ・ズー」は、新型コロナウイルス感染症の拡大状況、医療現場における状況の深刻化などを踏まえ、開催は中止することといたしました。このようなお知らせをすることとなり、大変申し訳ありません。代わりにオンライン企画の実施を予定しておりますので、ぜひご参加いただければ幸いです。また、来年度以降にドリームデイ・アット・ザ・ズーを実開催する場合は、いただいたご意見も踏まえ、できるだけ多くの方にご参加いただけるよう日程を検討いたします。今後とも上野動物園をよろしく願いいたします。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>多摩動物公園が大好きで通っているが工事が終わらずもう何年だろうか。ライオン園やゾウ舎の工事がいつ終わるのかホームページでも良いのでアナウンスがあればこちらも楽しみに待てるのだが。</p>	<p>いつもご来園いただきありがとうございます。ライオン園やゾウ舎の工事につきまして、大変お待たせをしております。ライオン園につきましては、当園公式ホームページにて、再オープンに向けての最新情報を随時「ニュース」にて更新しておりますので、ぜひそちらをご覧くださいますと幸いです。新アジアゾウ舎につきましても、オープンに向けて準備中です。どちらもオープンまで、今しばらく楽しみにお待ちいただければと思います。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021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
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>年初めのYouTube配信「うっしっしー」を視聴した。プレゼント企画にも応募し、お年玉プレゼントを送ってもらったが、素敵な文房具ばかりでどれもかわいく、とても嬉しかった。配信では葛西臨海水族園の普段はみられないところや気づかないところなどをクイズ形式で楽しく知ることができ、次に葛西臨海水族園に行くときは、これまでとはすこし違った視点でも楽しむことができそうで、とても素敵な企画だと思った。コロナ禍で閉園中で色々大変なことも多いかと思うが、スタッフの方々が創り出す魅力あふれる企画をこれからも楽しみにしている。</p>	<p>1月2日のYouTube LIVE「お正月は水族園クイズでうっしっしー」をご視聴いただき、またプレゼント企画にもご応募いただき、誠にありがとうございました。お楽しみいただけたとのこと、大変うれしく思います。なかなか外出も難しい時期ですので、今後もYouTubeなどを活用し、ご自宅でも水族園を楽しんでいただけるような催しを企画してまいります。次回のオンラインイベントにも、またぜひご参加ください。そして再開園後のご来園も心よりお待ちしております。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物園のトイレの改装工事がもう一年を超えるのにいっこうに終わる様子がない。おととしの暮れから始まったと思うが、どうしてこんなに長期間かかるのか。</p>	<p>水生物園七井門横トイレの改修工事につきまして、長らくご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。緊急事態宣言等の影響もあり当初の予定より工期が延びておりましたが、現在工事はすでに完了しております。このたびいただきましたご意見は、関係各所とも情報共有いたしました。今後とも井の頭自然文化園をよろしく願いいたします。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021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	29件	4件	0件	0件
イベントに関すること	0件	0件	0件	0件
案内に関すること	10件	0件	0件	0件
施設に関すること	0件	0件	0件	0件
レストランや売店に関すること	4件	0件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	26件	7件	3件	3件
合計	48件	9件	3件	3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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>ジャイアントパンダの繁殖を今年こそはと願っている。パンダは繁殖のタイミングが難しいので、飼育員の方々も大変苦労されている事と思うが、このご時世なので朗報を期待している。</p>	<p>ジャイアントパンダの繁殖について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。自然繁殖を目指して、引き続き注意深く動物を観察し、慎重に対応してまいります。今後も温かく見守っていただければ幸いです。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>休園期間中のキリンのリンゴの様子が気になっている。キリンのリンゴの近況を教えてください。</p>	<p>キリンの「リンゴ」と、人工保育していた子の「ヒカリ」を1月14日から隣り合わせにし、互いの姿が常に見える様お見合いを繰り返した後、2月6日に2頭を同居させました。同居直後は互いにやや警戒した様子でしたが数日後には落ち着いて過ごすようになりました。足についても治療中ですが、現在は健康に過ごしております。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>新型コロナウイルスのせいで、東京都内の動物園・水族園が休園になってしまったのが、とても残念。多摩動物公園の生き物たちが元気になっているか気になっている。コロナが収まったら家族で遊びに行きたい。</p>	<p>感染症対策をとりながら飼育しており、休園中も動物たちはのびのびと過ごしております。再開園しましたら、ぜひ動物たちに会いにご来園ください。心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021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	57件	15件	1件	1件
イベントに関すること	4件	0件	1件	0件
案内に関すること	32件	1件	0件	0件
施設に関すること	0件	0件	0件	1件
レストランや売店に関すること	5件	0件	0件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	1件	1件
その他	53件	13件	1件	7件
合計	102件	28件	3件	8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。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>子ゾウのアルンの水飲み動画をツイッターで見た。アルンが生まれるまで動物に興味がなかったのですが、上野動物園がこれまでどんな活動を行ってきたのか知らないが、もし今ツイッターなどで行っている動物たちの生活の紹介が感染対策のための臨時休園によって始まったことだとしたら、通常営業に戻る日が訪れても継続されることを希望している。</p>	<p>上野動物園では2013年からツイッターで動物たちの成長や興味深い生態などを紹介してきました。これ以外にも公式ウェブサイトやYouTube、インスタグラムなど様々な方法で動物の情報を発信しています。今後も動物たちの様子を、力を入れてお伝えしていきますので、引き続きお楽しみいただければ幸いです。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>コアラのニシチがリンパ腫を発症したというニュースを見た。コアラ舎は狭いコンクリートづくりなので、そのせいで病気になったのではないかと。環境をもっと良くできないだろうか。</p>	<p>ニシチの件でご心配をおかけしております。現在のコアラ館は、オーストラリアのタロンガ動物園の助言を得て設計、建築されたものです。1984年10月に完成し、同じ年に来園したオスの1頭は20年以上の長寿を保った実績もあることから、現在の飼育環境に問題はないと考えております。ただし、築36年以上経過し、施設の老朽化は進行しているため、今後の改修・改築の必要性について検討してまいります。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。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2021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
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>昨年暮れより休園になり葛西臨海水族園のホームページを訪れる機会が増えた。そこでお願いなのだが、オウサマペンギンのひな、クルルの成長の様子を載せてもらえないだろうか。茶色いフワフワのヒナのうちに会いたいと思っていたが、休園で残念に思っている。</p>	<p>ご要望いただいたオウサマペンギンのヒナ、クルルの様子については、新しい情報をお伝えするため、おもにツイッターでご紹介しております。3月8日には羽づくろい中のクルルの様子を投稿し、時には動画でもお知らせしています。ぜひ、水族園のツイッターもフォローしていただき、クルルのようすをご覧いただければと思います。もちろん、東京ズーネットにおいても、ヒナの成長の様子などをお伝えすることも検討しております。</p> <p>また、（公財）東京動物園協会が東京動物園友の会会員向けに発行している機関誌の最新号、「どうぶつと動物園」（令和3年春号）では、葛西臨海水族園にオウサマペンギンが来園して10年になるため、「オウサマペンギン来園10周年！葛西臨海水族園での繁殖のあゆみ」として、記事を掲載しています。友の会機関誌ですので、一般書店では販売しておりませんが、今ご入会いただければ、最新号をお送りすることになります。会員でなくともバックナンバーを購入することも可能です。</p> <p>そのほか、3月29日から公開となりました、「東京Zoovie Maps&Tours」で園内の様子をご確認いただくことができますので、再開園するまでは、こちらでも楽しみいただければと思います。</p> <p>再開園したときには、ぜひ、大きく育ったクルルに会いにいらしていただければ幸いです。これからも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>園内のラクウショウが幹だけとなり、驚いた。なぜあんなに強く剪定をしたのか。落ち葉や日陰の問題があるのかもしれないが、樹木はなるべく枝を落とさずに管理してほしい。</p>	<p>ラクウショウは本数が多いため予算と施行期間の都合上、剪定は十年に一度としています。また、数年置きに軽剪定では樹木が大きくなってしまい、台風などによる被害が懸念されます。そのため樹形を考慮した上で、このたび剪定を実施いたしました。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>