

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	48 件	15 件	0 件	4 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	6 件	0 件	0 件	1 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	0 件	3 件	0 件	0 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	一件	一件
その他	39 件	16 件	4 件	2 件
合 計	82 件	31 件	4 件	7 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
（恩賜上野動物園） 西園の近所に住んでいるのだが、4月 初めころから、何の動物かはわからない が激しい鳴き声が動物園の方からしょっ ちゅう聞こえるようになった。昼間だけ ではなく夜間もとまらず、最近は午前2 ～4時付近にも激しく鳴くので、起こさ れてしまう。できれば住宅側から離れた 場所にうつしてほしい。	当園飼育動物の鳴き声により、近隣の皆様にご迷惑をお かけしており、大変申し訳ございません。 西園で鳴いているのは、シジュウカラガンと、サカツラ ガンやタンチョウという鳥です。これらの鳥は普段、不忍 池の畔で飼育をしておりますが、2020 年 12 月末頃より 鳥インフルエンザ対策のため、池之端門の近くで飼育して おります。今シーズンの鳥インフルエンザが収束しました ので、5 月 17 日に元々飼育していた場所に戻しました。 何卒ご理解を賜りたく、お願い申し上げます。

■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） ライオンのケイコは 4/26 に 19 歳の誕生日を迎えると聞いた。ケイコのファンはたくさんいると思うので、最近の様子を動画や記事にしてもらえないだろうか。	ライオンのケイコにつきまして、近況をご報告させていただきます。 昨年の夏ごろは左耳にできものができる、たてがみのような毛が生えてくるといったホルモンバランスの崩れと思われる症状が見られておりましたが、今は元に戻っており、体調的に心配するような部分もなく元気に過ごしています。 ケイコは新しいライオンの群れから引退させてはいますが、日中は裏の放飼場で日光浴をし、夕方からは獣舎内で外から帰ってきた群れのメンバーと一緒に過ごしています。年齢的な力の衰えは感じさせますが、長年群れの中心的な存在として暮らしてきたためか、トラブル等に巻き込まれることもなく過ごしています。先日群れのメンバーではないオスを見合いのため隣の部屋に移動させた際は複数いたメスの中でケイコが先頭に立って威嚇する等、想像以上に元気で、立ち会った職員が驚かされるほどでした。 19 歳となり、ライオンとしては高齢の域に入るケイコですが、今まで以上にしっかり飼育管理を行い、少しでも長生きできるよう取り組んでいきたいと思います。 ケイコのことを気にかけいただきありがとうございます。今後もあたたかく見守っていただけますと幸いです。
（井の頭自然文化園） 井の頭自然文化園はいつ再開するのか？年間パスポートを購入したのに数ヶ月行けていない。2 歳の子供が行きたいと言っている。	新型コロナウイルス感染症（COVID-19）拡大防止のための臨時休園につきまして、ご理解、ご協力いただきましてありがとうございます。現在、当園の開園日については未定となっております。皆様に安心・安全な状態で開園させていただくため、準備を進めてまいります。開園日が決まりましたら、東京ズーネットの HP や Twitter にて情報を発信いたしますので、何卒よろしくお願い申し上げます。なお、臨時休園により年間パスポートのご利用ができなかった日数分につきましては、購入済の年間パスポートの有効期限に臨時休園期間分を加算いたします。
（葛西臨海水族園） 「マグロとせいくらべ」のオブジェを、現在一部開放されているエリアに移動してもらうことはできないだろうか。子供が誕生してから成長記録として毎年欠かさずに「マグロとせいくらべ」と一緒に写真を撮ってきた。子供は高校 3 年生になり、成長記録は今年で最後になるかもしれない。我が家と同じように、あのマグロと子供たちの成長を記録してきた家庭が少なからずあると思うので、検討してほしい。	日頃より葛西臨海水族園にご来園くださり、まことにありがとうございます。現在、水族園は休園しており、たいへんご迷惑をおかけしています。 「マグロとせいくらべ」のオブジェは、現在は正門から入って右手のレストハウスの奥に設置しています。2020 年 6 月にチケット売り場横より現在の場所に移設しました。 水族園は臨時休園期間中の 2/8 から 4/24 までの期間、レストハウスを含む一部のエリアを無料開放しておりました。上記の開放期間中は「マグロとせいくらべ」と撮影いただくことが可能でしたが、4/25 からの緊急事態宣言発出に伴い、同日より無料開放を中止しております。再開園または一部エリアの開放再開につきましては、決まり次第お知らせいたしますので、ホームページや Twitter 等でご確認いただければ幸いです。 次回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（2021 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	40 件	15 件	0 件	6 件
イベントに関すること	0 件	3 件	0 件	1 件
案内に関すること	0 件	0 件	0 件	1 件
施設に関すること	0 件	2 件	0 件	2 件
レストランや売店に関すること	0 件	0 件	0 件	0 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	一件	一件
その他	54 件	9 件	6 件	0 件
合 計	91 件	20 件	6 件	10 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
（多摩動物公園） 小学校の教員をしている。以前、多摩動物園公園で昆虫の触り方講座を受講した時にチョウの翅を顕微鏡で観察して、生き物の美しさを目の当たりし、とても印象に残っている。顕微鏡の使い方を学習する授業の教材としてチョウの翅を借りることはできないだろうか。	多摩動物公園では個々の対応が難しいため、昆虫標本の貸出は行っておりません。セミナーで見ていただいたチョウの翅は、昆虫生態園で飼育していて、（寿命を全うして）死んだチョウの翅を探して使っていました。ご希望に沿うことができませんが大変申し訳ございませんが、チョウの翅以外にも実体顕微鏡で見ると面白いものがありますのでご紹介します。 ●卵の殻の表面：卵の殻は、表面に穴がたくさん開いています。卵の中でヒナが育つ間、ヒナが息をするための「空気穴」が開いているのです。 ●鳥の羽：鳥の羽は一見すると風を受ける板のようですが、実体顕微鏡で見ると実は細かな糸のようなものの集まりであるのがわかります。鳥の羽は道端で拾ってもよいですが、赤い羽募金の羽など手近で入手しやすいものでも見ることはできます。なお、拾った羽の場合は 1 度洗ってからお使いになることをお勧めします。先生と子どもたちの楽しい発見の時間の参考になれば幸いです。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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
（井の頭自然文化園） 園外の公道で、通行人がカラスに襲われているので見に来てほしい。安全に生活できるように対応してほしい。 （近隣住民の方より）	現場を確認いたしましたところ、カラスが園内の高木に巣を作っているようで、すぐ近くの公道を人が通行するたびに襲いかかる様子が確認されました。ただちに高所作業車を手配し、園内竹林内のヒノキにあったカラスの巣の撤去作業を行いました。周辺の高木も確認し、他にカラスの巣はない事を確認いたしました。このたびはご連絡をいただきありがとうございました。
（葛西臨海水族園） 去年の 12 月に年間パスポートを購入したが、その時の 1 度入園したきり閉園になってしまい、もう半年近くが経過している。期限を延長してほしい。	年間パスポートは、このたびの休園期間分、有効期限を延長いたします。有効期限を修正いたしますので、券売窓口へお持ちいただけますでしょうか。有効期限の延長について、下記 URL でお知らせしています。「有効期限延長早見表」(PDF) を掲載しましたので、よろしければごらんください。 【最新情報】ご確認ください—2021 年 6 月 4 日から再開園します。年間パスポートの有効期限を延長します ↳ 2020/06/12 (2021/06/01 更新) https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=kasai&link_num=26262 なお、引き続き入園には予約（整理券）が必要です。インターネット等で予約のうえ、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（2021 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	167 件	16 件	19 件	23 件
イベントに関すること	0 件	0 件	3 件	0 件
案内に関すること	112 件	3 件	2 件	7 件
施設に関すること	4 件	2 件	0 件	1 件
レストランや売店に関すること	26 件	0 件	1 件	2 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	- 件	- 件
その他	187 件	29 件	9 件	0 件
合 計	394 件	44 件	32 件	32 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
（恩賜上野動物園） 整理券予約システムについて、予約後にキャンセルしたい人が自分でキャンセルできる機能を設け、その枠を他の人が予約できるようにしてほしい。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための入場制限及び整理券予約にご理解、ご協力いただきましてありがとうございます。2021 年 7 月 24 日以降のご入園分の整理券につきまして、お客様自身で予約サイトからキャンセル手続きができるようになりました。また、キャンセルされた整理券はその後他のお客様によるご予約が可能です。今後も引き続き感染症拡大防止対策へのご協力をお願いいたします。
（多摩動物公園） アフリカゾウ舎の近くにある柵の間からトゲのある植物が大きくはみ出ていて危ない。切るか抜くかして対応してほしい。	ご指摘を受けまして、アフリカゾウ展示場周辺を点検しその際に確認できましたトゲのある植物が柵から飛び出している箇所については、ただちに切除いたしました。今後もお客様への危険がないよう定期的な点検を行ってまいります。ご連絡いただきましてありがとうございました。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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
（井の頭自然文化園） 来園した時、イノシシのハズバンダリートレーニングを見ることができた。とても素晴らしい光景なので、ぜひもっと告知してたくさんの方が見られるようにしてほしい。	ハズバンダリートレーニング（※）は飼育動物の健康管理を目的として行っているものです。安全を優先し、飼育作業全体の進行に影響しないよう、告知はせずに不定期で実施しておりますので、ご理解いただければ幸いです。またご覧になる機会がございましたら、ぜひじっくり観察してみてください。 ※「ハズバンダリートレーニング」とは、「動物の健康な飼育と人間の安全な作業を目的として、動物に自発的な行動を取らせるための訓練」のことです。
（井の頭自然文化園） 資料館の絵本コーナーにアルコール消毒液を設置してほしい。	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。資料館の入口にアルコール消毒液を設置いたしました。次回ご来園の際はどうぞご利用ください。今後も感染症拡大防止に向け取り組んでまいりますので、引き続きご協力を賜りますようお願いいたします。
（葛西臨海水族園） 6 月 4 日の再開園日に入園予約をして車で出かけてきたが、葛西臨海公園の駐車場が閉鎖されていて駐車できなかった。入園時間が迫り、水族園に電話し駐車できるところがないか相談したが、近場の駐車場を案内してもらうことができず、雨も降りそうだったので入園を諦めた。ホームページに、公園の駐車場は利用できない旨、また周辺の駐車場を利用する場合はかなり遠方になる旨をわかりやすく表示した方がよい。	再開園にあたり、駐車場のご利用について事前に十分なお案内をすることができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。心よりお詫び申し上げます。もよりの「葛西臨海公園駐車場」は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の準備や運営のため 2021 年 6 月 1 日から閉鎖されており、9 月 8 日（予定）まで使用できません。現在はその旨を公式サイト及び整理券予約サイトでご案内しております。またお問い合わせいただければ「葛西臨海公園駐車場」以外の近隣駐車場のご案内も行っております。感染症感染拡大防止のため引き続き入場制限を行ってまいります。またぜひご予約のうえご来園いただければ幸いです。心よりお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	193 件	34 件	17 件	64 件
イベントに関すること	5 件	0 件	0 件	0 件
案内に関すること	109 件	5 件	1 件	4 件
施設に関すること	8 件	1 件	0 件	1 件
レストランや売店に関すること	14 件	5 件	5 件	2 件
シャトルバスに関すること	0 件	1 件	- 件	- 件
その他	30 件	50 件	19 件	3 件
合 計	302 件	74 件	40 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
（恩賜上野動物園） さるやまキッチンが暑いので冷房をもっと強くしてほしい。湿度も高く、これでは全然休めないの、熱中症対策のためにも冷房を強くしてほしい。	このたびはご不便をおかけし申し訳ございません。さるやまキッチンでは新型コロナウイルス感染症対策として、換気のための窓開放を行っておりますが、このたび熱中症予防のため、フロア内の冷房が効きやすくなるよう窓の開き具合を調整いたしました。今後も感染症拡大防止に向け取り組んでまいりますので、引き続きご協力を賜りますようお願いいたします。
（多摩動物公園） チーター・サーバル舎の近くに屋根付きの休憩所があるが、現在閉鎖されており利用できない。その周辺では唯一の屋根付きの休憩所であり、直射日光や雨から逃れるのに利用していた。開放できないかどうか、至急検討してほしい。	チーター舎付近は園路が狭く、また 6 月 5 日からのチーターの子ども公開により、混雑が生じることがございました。また休憩所に滞留される方も多く密が生じていたため、これらを総合的に勘案して立入禁止措置をしていました。このたび改めて検討を行い、混雑が解消してきたこと、また暑熱対策の観点から、休憩所を開放いたしました。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（2021 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
（井の頭自然文化園） 園内で人との距離がとれる場合は、マスクを外してもいいのではないかと熱中症の時期でもあるので検討してほしい。	現在、井の頭自然文化園では、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底するため、来園者のみなさまには、園内でのマスクの着用にご協力をお願いしております。夏季期間中は、掲示物等により熱中症予防の注意喚起も行い、来園者のみなさまが安全に安心して園内でお過ごしいただけるよう、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、ありがとうございました。
（葛西臨海水族園） 新型コロナウイルスの影響でなかなか来園できないので、マグロのエコバッグなどのグッズを通販でも買えるようにしてほしい。	東京動物園協会では、土産品等のグッズについて通信販売用ウェブサイト「Tokyo Zoo Shop」にてご注文を承っております。通販ではすべてのグッズを取り扱っているわけではなく、マグロのエコバッグについては今後取扱いを検討する予定となっておりますが、もしお電話などでお問い合わせいただけたら、通販で取り扱っていない商品についても、個別に対応させていただくことが可能です。ぜひご利用いただければ幸いです。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	33 件	20 件	68 件
イベントに関すること	0 件	0 件	1 件	1 件
案内に関すること	75 件	8 件	0 件	7 件
施設に関すること	3 件	4 件	1 件	4 件
レストランや売店に関すること	34 件	6 件	8 件	2 件
シャトルバスに関すること	2 件	0 件	一件	一件
その他	27 件	51 件	41 件	1 件
合 計	383 件	75 件	68 件	81 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
（恩賜上野動物園） 上野動物園を訪れた者です。アイアイの展示施設が閉館しているにもかかわらず、地図にはその表示がなく、展示施設のところまで来て初めて知りました。子どもは落胆していました。改善していただければと思います。	園内施設のご案内が不十分だったことにより、お子様に残念な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。アイアイの展示施設など一部の屋内施設は、感染症対策のため現在展示を休止しております。休止施設についてはホームページや入園門などでご案内しておりますが、このたびのご指摘を受け、アイアイ展示施設に続く通路の手前にある看板に、休止中であることがわかるよう掲示を掲出いたしました。今後もよりわかりやすいご案内ができるよう、改善に向け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ありがとうございますございました。
（恩賜上野動物園） 「コウモリを知ろう！ 探そう！ オンライン講座」に参加させていただきました。内容が充実していて、講義をしてくださった方々の説明や絵・画像がわかりやすく大変勉強になりました。有難うございました。質問をチャットに書き込めて会話できているようで嬉しかったです。また参加者の方々の面白い意見も知ることができました。お忙しいとは思いますがオンライン講座をぜひ増やしていただきたいです。ご検討宜しく願いいたします。	このたびはオンライン講座にご参加いただきありがとうございます。また、お褒めの言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。 今後も、ウェブ会議サービスなどを活用した様々なオンラインイベントを企画してまいります。ご参加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（2021 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） 多摩動物公園のアジアゾウ「アヌーラ」についてお尋ねします。小学生時代に多摩動物公園のサマースクールに毎年参加していました。そこでアジアゾウの掃除等も体験しました。その時に会ったアヌーラが今も元気であることを最近知り、大変嬉しく思っています。今夏に、多摩動物公園を訪れアヌーラに会いに行きたいと考えています。その際に、アヌーラに差し入れをする事は可能ですか？差し入れ可能でしたら、どんなものが喜ばれますでしょうか。ご教示下さい。	アヌーラへの差し入れにつきまして、お心づかいをありがとうございます。せっかくのお申し出ではございますが、当園では動物へのえさや遊具のご寄付は感染症予防などの観点からお断りしており、アヌーラへの差し入れもお受けすることができません。恐れ入りますが何卒ご了承ください。 なお、アヌーラは新しく建てられた「アジアゾウのすむ谷」という展示施設に移動しており、現在は非公開エリアにあります。いずれは観覧いただけるようになる予定ですが、時期は未定で、もう少しばかり時間を要する見込みです。アヌーラをご覧いただけるようになりましたら、多摩動物公園の Twitter やホームページでお知らせいたしますので、その際はぜひご来園ください。
（井の頭自然文化園） コロナ禍のもと、様々な工夫をしながら開園していただきありがとうございます。なかなか行き場のない子供たちにとって、井の頭自然文化園はとても大切な遊び場です。炎天下でも笑顔や挨拶を欠かさない遊具管理の男性たち、煩雑な入園手続きを丁寧に説明してくださる入園案内の女性たち。みなさんの心配りがとても印象的でした。これからも折にふれ利用させていただきます。今日は楽しい思い出になりありがとうございました。	このたびはご来園ありがとうございます。また、お褒めの言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。今後もお来園の皆様に安心してご来園いただけるよう、感染症拡大防止の取組を適切に行ってまいります。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（2021 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
（葛西臨海水族園） ペンギンの公開について、現在暑い期間はオウサマペンギンとイワトビペンギンが非公開となっていますが、冷房機能を備えた公開室を増設するなどして、暑い時期も公開していただけると嬉しいです。せっかく園内にいるので、小さいモニターでなく、実際の様子をガラス越しでも眺めたいです。オウサマペンギンがいる施設は少なく貴重だと思うので、ぜひご検討いただきたくよろしくお願い申し上げます。	葛西臨海水族園で飼育・展示している 4 種類のペンギンのうち、オウサマペンギンとミナミイワトビペンギンは時期により、生息地（南米大陸南端やその周辺の島々）の気温に近い温度を保った冷房室で飼育しています。健康的にさせる冷房室で飼育することにより、例年繁殖も成功しています。冷房室は非公開エリアにあるため、この間は、お客さまには冷房室の様子をモニターでご覧いただくことになり、申し訳ございません。東京都のホームページで公表しておりますとおり、葛西臨海水族園は整備を予定しています。現在、冷房室に入ってしまうご覧いただけない 2 種についても、一年を通して観覧が可能になる予定です。それまでの間はご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
（葛西臨海水族園） 深海魚コーナーで、フラッシュ撮影をしている人が多数いました。音もうるさいので、何らかの対応をしてください。	深海の生物へのフラッシュ撮影は、生物に影響が出る可能性がございます。この夏、館内でのフラッシュ撮影防止を強化するため、注意喚起のラベルを増やしたほか、フラッシュ撮影禁止の館内放送の頻度を増やす、警備員による館内巡回を強化するなどの対応を行ってまいりましたが、このたびのご意見を受けまして、注意喚起のラベルのサイズを大きくすることを検討しております。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。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	155 件	26 件	11 件	32 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	90 件	14 件	1 件	4 件
施設に関すること	2 件	2 件	1 件	9 件
レストランや売店に関すること	48 件	7 件	4 件	0 件
シャトルバスに関すること	2 件	1 件	0 件	0 件
その他	13 件	26 件	26 件	0 件
合 計	287 件	58 件	38 件	42 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
（恩賜上野動物園） 東京ズーネットの記事（※）で「二ホンライチョウの人工受精」に関する動画を見ました。上野動物園で現在飼育されているライチョウは、動画のような小さな屋内ケージに常に入っている状態なのでしょうか？本来、何キロという単位で縄張りを持つ彼らがどんな環境で飼育されているのか、今回の映像だけでは心配になりました。ぜひ実際の飼育環境を教えてください。 ※2021 年 8 月 30 日掲載	お問い合わせありがとうございます。 上野動物園では環境省の生息域外保全の一環として二ホンライチョウの飼育を 2015 年に開始し、以来、本種を健康に飼育するための取り組みを続けています。高山帯に生息する二ホンライチョウは、北極圏のライチョウよりも感染症対策など細やかな配慮が不可欠となるため、上野動物園では専用施設の中で、ご覧いただいたようなライチョウ専用ケージを使って飼育しています。底面のネットから排泄物が下に落ちるようになっており、一部に敷く砂も滅菌した上で使用するなど、ライチョウが健康にらせる環境です。さらに、飼育はケージ内だけでなく、広い展示エリアに交代で出すなど、ストレス緩和に配慮した管理を行っています。今後も改善を重ね、健全な飼育管理に努めてまいります。
（多摩動物公園） 昆虫生態園に行った際、珍しいチョウが飛び交う大温室でカマキリを見かけたのですが、意図的に放しているのでしょうか。チョウが襲われないのか疑問に思いました。	このたびはご来園いただきありがとうございました。 昆虫生態園大温室のカマキリは意図的に放した個体ではなく、温室外から侵入し、自然繁殖したものです。肉食性のカマキリはやはりチョウなど他の昆虫を食べてしまうため、職員が定期的に捕獲作業を行っています。木の高い所に産み付けられたカマキリの卵が孵化してしまうこともあります。定期的な捕獲作業によって被害を食い止めています。今後も多くのチョウが飛び交う様子をご覧いただけるよう、大温室の環境管理に努めてまいります。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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
（葛西臨海水族園） フレンチエンゼルフィッシュの水槽で1匹のフレンチエンゼルフィッシュがいじめられている様子でした。岩陰に身を隠し、少しでも出ていこうとすると、大きなフレンチエンゼルフィッシュに何度も何度も襲いかかられていました。家に帰ってからも子供が心配していました。	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。また、フレンチエンゼルフィッシュの状況についてご連絡くださり、お礼申し上げます。 この魚は縄張りを持ち、大型の個体は縄張りに入ってくる小型の個体を追い出そうと攻撃することがあります。ご覧になったときもそのような縄張り争いをしていたと思われますが、水槽内には擬岩や擬サンゴなどをたくさん入れ小型個体が隠れられる場所を見えないところにたくさん作ってあります。また、水槽内で複数の個体を飼育し、特定の個体に攻撃が集中しないようにしておりますので、どうぞご安心ください。またのご来園をお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	166 件	24 件	19 件	73 件
イベントに関すること	2 件	0 件	4 件	0 件
案内に関すること	217 件	11 件	0 件	5 件
施設に関すること	4 件	2 件	0 件	3 件
レストランや売店に関すること	36 件	6 件	7 件	1 件
シャトルバスに関すること	1 件	0 件	一件	一件
その他	14 件	19 件	25 件	3 件
合 計	421 件	53 件	52 件	82 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
（恩賜上野動物園） 東園ギフトショップ前にある、五重塔に向かって右から二番目のベンチの板が傷んでいるので確認してください。	このたびはご来園いただき、またベンチの状態についてご連絡くださり誠にありがとうございました。 ご指摘のベンチにつきましては、座面の隅にささくれなどの傷みが見られましたので、ベンチを利用される方に危険が無いよう直ちに応急処置を行いました。11 月から 1 月にかけて、園内の他のベンチとともに、本格的な修繕を実施いたします。 ご来園の皆様へ安全・快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。
（多摩動物公園） 入園整理券を一度の予約で 6 人以上取得できるようにしてほしいです。6 人以上の家族なのに、一度に 5 人までしか申し込むことができず不便です。	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。入園整理券の予約に際して大変お手数をおかけしており申し訳ございません。 一度にお申し込みいただける人数につきましては、感染症拡大防止の観点から入場制限を実施している中、より多くの方にご来園の機会をご提供するため、上限を設定させていただいております。 なお、11 月 15 日（月）以降の平日は、どなた様もご予約無しでご入場いただけるようになりました。混雑の予測される土・日・祝日につきましてはこれまでどおり整理券のご予約が必要となります（詳細は多摩動物公園ホームページの整理券制に関するご案内をご覧ください）。引き続きお手数をおかけいたしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。ご家族皆様でのご来園を心よりお待ちしております。

■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） 子どもと来園する予定です。事前に各展示の内容やみどころを教えてから見に行くようにすると、理解を持って落ち着いて見ることができます。どの展示に何の魚がいるのか、ホームページで事前に調べることはできますか？	お問い合わせいただきありがとうございます。 現在、葛西臨海水族園ホームページに掲載しておりますウェブコンテンツ「東京 Zoovie Maps & Tours」では、水族園内の様子を VR 映像でご覧いただけます。このコンテンツでは、各水槽で展示している生物の種ラベルや、解説パネルなども確認できます。ぜひご活用ください。なお、ご来園までに展示内容が変更になっている場合もございますので、あらかじめご了承ください。ご来園を心よりお待ちしております。
（井の頭自然文化園） 水生物館を訪れた際、館内のスタッフがメモをとりながらこちらの様子を見ているようで気になりました。何かの調査だったのでしょくか？	このたびはご来園いただきありがとうございました。 先日は、水生物館の展示改善を目的として、当園スタッフが来園者の方々の観覧状況調査を実施しておりました。調査に関するご協力をお願いを水生物館入口に掲示し、スタッフは名札をつけて調査を実施していましたが、調査のご案内や実施方法について、観覧中のお客様への配慮が不十分であったこと、お詫び申し上げます。今回頂戴したご意見を踏まえ、今後の調査のご案内や実施方法を改善してまいります。 これからも、より良い展示をご覧いただけるよう努めてまいりますので、ぜひまたのご来園をお待ちしております。今後とも、井の頭自然文化園をどうぞよろしくお願いいたします。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	146 件	44 件	21 件	52 件
イベントに関すること	1 件	1 件	0 件	0 件
案内に関すること	219 件	12 件	1 件	2 件
施設に関すること	3 件	4 件	0 件	4 件
レストランや売店に関すること	22 件	16 件	8 件	3 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	一件	一件
その他	7 件	24 件	23 件	2 件
合 計	392 件	83 件	51 件	59 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
（恩賜上野動物園） さるやまキッチンでフライドポテトをよく購入しているのですが、この日は温かくないフライドポテトが提供されました。いつでも温かいものを提供してほしいです。	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。ご提供したフライドポテトの温度が不十分だったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。さるやまキッチンでは揚げたポテトを専用機器で保温しておりますが、ポテトを置く位置によっては温め方が弱くなってしまう可能性があるため、常に適温のものを提供できるよう機器の改良を行いました。またのご来園と、さるやまキッチンのご利用を心よりお待ちしております。
（恩賜上野動物園） ホッキョクグマ展示場の階段を登りきったところに段差があります。目印等があるといいと思います。	このたびはご来園いただき、また危険箇所についてご指摘くださりありがとうございました。ご指摘の箇所につきまして、注意喚起のために蛍光テープを貼り、段差があることが目にとまるよう改善いたしました。ご来園の皆様へ安全・快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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） 情報資料室にある小笠原諸島のカタツムリのコーナーで、スタッフの方から、マイマイや、シュモクザメ、サヨリの事など、たくさん話を聞く事ができました。ウミウシが大好きだったので、マイマイとの嬉しい出会いになり、自分でも、もっと調べてみようと、大きなきっかけになりました。とっても親切に答えて下さり、ありがとうございました。	このたびはご来園いただき、また、ご丁寧にお手紙をお寄せくださいましたありがとうございます。水族園が、生き物をもっと知りたいと思うきっかけになったのであれば、非常に嬉しく思います。またご質問などございましたら、情報資料室でお気軽にお尋ねください。またのご来園を心よりお待ちしております。
（井の頭自然文化園） 彫刻園の屋外彫刻「無限」のうしろの高木の葉が、彫刻の頭にかかっているの、もうすこし切ってもらいたい。	このたびはご来園いただきありがとうございました。ご連絡いただきました高木の枝葉の剪定作業を行いました。これからも、より良い環境で展示をご覧いただけるよう努めてまいります。今後とも、井の頭自然文化園をどうぞよろしくお願いいたします。

お客様からのご意見・ご要望（2021 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	145 件	33 件	17 件	61 件
イベントに関すること	1 件	1 件	0 件	2 件
案内に関すること	150 件	7 件	0 件	1 件
施設に関すること	10 件	5 件	1 件	3 件
レストランや売店に関すること	24 件	5 件	2 件	0 件
シャトルバスに関すること	2 件	1 件	1 件	1 件
その他	15 件	10 件	13 件	2 件
合 計	316 件	47 件	31 件	67 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
（恩賜上野動物園） サーラータ横女子トイレの個室扉の荷物フックが壊れていました。また、ネジが壊れていて、うまくドアのロックができませんでした。	このたびはご来園いただき、またご意見をお寄せいただきありがとうございます。 トイレの荷物フックと扉の鍵に故障があり、大変ご迷惑をおかけしました。ご指摘の箇所につきまして修繕を行いました。今後ともご来園の皆様に安全・快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。
（恩賜上野動物園） さるやまキッチンではメニュー表がレジのところしかないため、席で待つ人はメニューを見ることができません。お店の入り口に大きなメニューを出していただけないでしょうか。また、2 階にもどこかにメニューを置いていただければ助かります。	このたびはご来園いただき、またご意見をお寄せいただきありがとうございます。 レジ以外でもメニューをご覧いただけるよう、店舗入り口にメニューシートを設置いたしました。メニューシートは、2 階も含め、お客様のお席にお持ちになってご覧いただくことも可能です。またのご来園とさるやまキッチンのご利用をお待ちしております。

■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） サバナキッチン授乳室を利用しました。授乳室内は大変綺麗で荷物置きもあってよかったのですが、閉めたカーテンを留めるところが無く、隙間から誰かに見られそうで大変不安でした。また、入口に女性専用なのかどうかの張り紙もなかったため、扉などに女性専用の張り紙をしていただけるともっと使いやすくなると感じました。	このたびはご来園いただき、また授乳室についてご意見をお寄せいただきありがとうございました。 カーテンにつきましては、壁との間に隙間ができないよう、マジックテープで壁に留められるように改修をいたします。また、入口扉には女性専用の表示をいたしました。今後もご来園の皆様にご快適にお過ごしいただけるよう努めてまいりますので、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。
（葛西臨海水族園） 種ラベルについて、魚の実際のサイズに拘わらず全魚種が同じ大きさの図になっているので、水槽中の魚と種ラベルを照らし合わせるのが難しい。	種ラベル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。 生き物のサイズは、同一水槽に異なるサイズの個体がいったり、成長にともないサイズが変わることもあり、明示が難しいところもありますが、一部のものからサイズの表示を検討してまいります。 まだしばらくはご不便をおかけすると思いますが、園内の「情報資料室」にはスタッフが常駐し、ご質問への回答も行っておりますので、種名がわからない生き物がいましたらぜひお尋ねいただければと思います。今後とも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。
（葛西臨海水族園） ペンギンのプールの前で子どもが嘔吐してしまったのですが、清掃の方にとっても優しく対応していただき、本当に感謝しています。片付けをお引き受けいただいただけでなく、「ペンギンのプールを見て酔ってしまう子どもさんもいらっしゃるから」と声をかけていただき、親だけでなく初めて嘔吐して戸惑う3歳児の気持ちも救われました。御礼をお伝えいただければ幸いです。	このたびは水族園にご来園いただきありがとうございました。また清掃スタッフへの温かいメールをお送りいただきましたこと、重ねてお礼申し上げます。さっそく本人に申し伝えました。本人だけでなくスタッフ全員の励みとなりました。今後も快適な水族園を目指してまいりますので、これからもご来園くださいますよう、お願い申し上げます。

お客様からのご意見・ご要望（2022 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	121 件	16 件	5 件	26 件
イベントに関すること	1 件	3 件	0 件	0 件
案内に関すること	60 件	2 件	0 件	2 件
施設に関すること	1 件	1 件	0 件	6 件
レストランや売店に関すること	12 件	6 件	2 件	0 件
シャトルバスに関すること	1 件	0 件	一件	一件
その他	99 件	10 件	13 件	4 件
合 計	278 件	29 件	18 件	34 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。

■ 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） 改札のスタッフにチケットを差し出したところ、「向きを反対側にしてください」と言われ、よくわからないまま向きを変えたら、動物の写真にかからないようにスタンプを押してくださいました。それがマニュアルなのかもしれませんが、その気遣いにとっても感動してお礼を言わせて頂きたく今回のメールを送らせていただいております。その後も行ってらっしゃいませと笑顔で送り出して頂き、大変楽しく動物たちを見学することができました。ありがとうございました。	このたびはご来園いただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現在上野動物園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園しておりますが、再開園しましたらまたぜひご来園ください。心よりお待ちしております。
（多摩動物公園） 1 月 4 日（火）に整理券電話予約番号に電話をかけ、1 月 5 日（水）の予約をしたいと伝えたとところ、「平日なので予約は必要ない」とだけオペレーターに言われ、来たら休園日だった。休園日であることを案内してくれるとよかった。	このたびは私どもより誤ったご案内を差し上げてしまったために、せっかく足をお運びいただいたにもかかわらずご入園いただくことができず、誠に申し訳ございませんでした。ご意見内容は関係者間で共有し、同様の間違いが生じないように徹底いたします。 現在多摩動物公園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園中ですが、再開園の際はご来園いただけますよう、スタッフ一同心よりお待ちしております。

■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） 先日来園した際、ギフトショップで、息子にスプーンとフォークのセットをねだられ、購入しました。食事の際は必ずそれを使うほどお気に入りなのですが、「なぜゾウさんがついているのがフォークで、キリンがついているのがスプーンなの？」としきりに質問してきます。息子の中では、ゾウの鼻ですくいあげるイメージなので「ゾウがスプーンでキリンがフォークのほうが正しい」と言うのです。製作過程での理由などがもしあれば教えていただきたいです。息子に説明しようと思います。	このたびは多摩動物公園へのご来園、及びギフトショップのご利用ありがとうございます。お子様に商品を気に入っていただき、そのような視点で見えていただけていること、動物園として大変うれしく思います。 今回ご購入いただいた商品は、スプーンとフォークいずれにも「ゾウ」と「キリン」の商品がございます。しかしながら商品在庫の関係から、ご来店の際は店頭にはゾウのスプーンのご用意がありませんでした。申し訳ございません。本商品の動物の種類について特段の意図はありませんので、ご理解いただけますと幸いです。 現在多摩動物公園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園中ですが、再開園の際は、ぜひまたご来園ください。スタッフ一同心よりお待ちしております。

お客様からのご意見・ご要望（2022 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	47 件	7 件	0 件	3 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	6 件	1 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	3 件	0 件	0 件	0 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	一件	一件
その他	13 件	3 件	0 件	0 件
合 計	68 件	12 件	0 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。

■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） 多摩動物公園ではゾウやキリン、サイなどの足の爪の手入れをしていますか？動物園の仕事として、エサやりだけでなく、そのような作業もしっかり行ってほしいです。	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。 多摩動物公園では、アジアゾウ、アフリカゾウのいずれも、健康管理の一環として、爪の手入れを行っています。その他、園内で飼育している多くの動物は、治療等で麻酔をかけた際に、必要に応じて爪を切ったりして管理しています。ただし、キリンなど大型の草食動物は、麻酔そのものが難しいため、放飼場に碎石や火山礫を敷くことで、自然に爪がすり減るように工夫しています。また、シマウマやモウコノウマは、蹄の伸び具合をみて、馬の装蹄師さんに依頼し、麻酔をした上で削蹄を行っています。以上のように、動物園では動物たちの爪の手入れをしっかり行っておりますので、ご安心ください。

お客様からのご意見・ご要望（2022 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	74 件	13 件	9 件	41 件
イベントに関すること	1 件	0 件	0 件	0 件
案内に関すること	114 件	5 件	0 件	8 件
施設に関すること	1 件	0 件	0 件	4 件
レストランや売店に関すること	11 件	1 件	2 件	0 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	一件	一件
その他	33 件	13 件	15 件	5 件
合 計	226 件	27 件	25 件	56 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。

■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） 久しぶりに来園しました。トラのいる展示場と園路にはそれなりの距離と深い溝があるのですがトラのジャンプ能力は本気になればそれを超えるのではと心配になりました。	このたびは多摩動物公園にご来園いただき、ありがとうございました。 トラなどを含む特定動物（危険な動物）を飼育する場合には、「動物の愛護及び管理に関する法律」に基づき許可を取得する必要があります。この法律では飼育展示施設について、動物種ごとに施設の構造や飼養・保管の方法などの安全基準が定められており、当園も基準に関する検査を受け、許可を得て飼育展示を行っております。どうぞご安心ください。またのご来園を心よりお待ち申し上げます。
（井の頭自然文化園） 近所で疥癬症のたぬきを見かけました。動物園で保護してもらうことはできますか？	お問い合わせいただきありがとうございます。 野生のたぬきは、「鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律」の対象動物となっており、許可を受けずに捕獲や飼育をすることはできません。 また、都立動物園では、種の保全や環境学習等の観点から立てた計画にもとづき、展示動物の導入を決定しております。感染症対策上の理由からも、園外の野生動物の保護・引き取りは原則として行っておりません。ご理解くださいますようお願いいたします。