

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 123件 | 25件 | 19件 | 81件 |
| イベントに関すること | 2件 | 1件 | 1件 | 0件 |
| 案内に関すること | 261件 | 4件 | 1件 | 9件 |
| 施設に関すること | 7件 | 1件 | 1件 | 6件 |
| レストランや売店に関すること | 27件 | 1件 | 12件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 0件 | 0件 | — | — |
| その他 | 48件 | 16件 | 19件 | 2件 |
| 合計 | 400件 | 46件 | 52件 | 95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 |
|--|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>こども動物園すてっぷのヤマアラシ舎横の花壇はいつも柵が倒れたり抜かれたりしていて、花壇の中に放置されていたりするので、手入れをしてほしい。</p> | <p>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。ヤマアラシ舎横の花壇の柵につきまして、ただちに修繕を行いました。今後ご来園の皆様に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。</p> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>キリン舎の頭上にある鳥の巣から糞が落ちてきて帽子やリュック、上着にかかってしまった。よくみたら「糞に注意」の貼り紙があったが、目に入らなかった。可能であれば貼り紙を大きくする、三角コーンを立てるなどの対策をしてほしい。</p> | <p>このたびはご観覧中にご不快な思いをおかけしてしまい、たいへん申し訳ございませんでした。ご指摘をいただきました糞の害につきましては、現場を確認し、三角コーンを立てて注意書き掲示を増やす対応をいたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後とも、多摩動物公園をどうぞよろしく願いいたします。</p> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>ライオンバスに乗車した際、男性係員が着席場所の誘導案内をしていたのだが、子連れの客が誘導とは違う方向に進んでしまった。その際、係員がその客に声掛けをしたのだが、その言い方が極めて冷たく、優しさがまったく感じられない対応だった。改善してほしい。</p> | <p>このたびはライオンバス運行スタッフが失礼な対応をいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。今後二度とこのようなことのないように当該スタッフには指導をしております。今回頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、スタッフ全員の接客マナー改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。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(2022年4月分)

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|--|---|
| <p>(井の頭自然文化園) リスの小径内で 2 歳の子どもを追いかけたら、通路上にある木の枝に顔をぶつけて怪我をした。危ないので至急切ってほしい。なぜ伸びたままなのかも教えてほしい。</p> | <p>このたびはリスの小径で負傷されたとのこと、誠に申し訳ございません。当該の枝につきましては、ご連絡を受け切り落としました。この枝は、キーパー通路につながる行き止まりの通路の上を渡っており、大人の目線の高さでリスの観察・撮影ができるポイントとなっております。行き止まりの通路であり、動線上ではないため切らずに伸ばしておりましたが、その結果今回の事案が発生してしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。ご来園の皆様にご安全かつ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。今後とも井の頭自然文化園をよろしく願いたします。</p> |
| <p>(葛西臨海水族園) ドリームナイト・アット・ザ・アクアリウム&ズーをまた再開してほしい。コロナ禍になってから、マスク、静かにすることが当たり前の世の中になり、マスクができなかったり、大きな声をあげてしまったりする子供達は出かけることが厳しくなった。感染対策が大変かもしれないが、検討してほしい。</p> | <p>お問い合わせくださりありがとうございます。ドリームナイト・アット・ザ・アクアリウム&ズーは、6月25日(土)の閉園後に開催予定です。同じ都立の多摩動物公園は6月4日(土)の閉園後、井の頭自然文化園は6月6日(月)の休園日の日中に開催する予定です(上野動物園の開催については未定です)。葛西臨海水族園のみ事前申込制(※)となっておりますので、ご注意ください。応募方法など詳細につきましては、ホームページに掲載しているこちらの案内をご覧ください。ご応募を心よりお待ちしております。</p> <p>※2022年6月1日現在、事前申込は締め切っております。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 146件 | 15件 | 14件 | 74件 |
| イベントに関すること | 10件 | 0件 | 0件 | 9件 |
| 案内に関すること | 304件 | 1件 | 2件 | 15件 |
| 施設に関すること | 23件 | 1件 | 1件 | 7件 |
| レストランや売店に関すること | 28件 | 3件 | 9件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 1件 | 0件 | — | — |
| その他 | 59件 | 27件 | 33件 | 1件 |
| 合計 | 490件 | 44件 | 57件 | 98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 |
|--|---|
| <p>(上野動物園) 今年度のサマースクール開催の情報はいつ頃ホームページに掲載されるか。夏休み中のイベントは、民間企業で開催されるものは申込時期が5月中の場合が多い。上野動物園ももう少し早い時期にお知らせをしてほしい。</p> | <p>上野動物園では、夏休み期間中に「うえのZOOスクール」の開催を予定しております。新型コロナウイルス感染症への対応として、一昨年と昨年はオンラインで開催しましたが、今年度の開催方法については現在検討中です。ご来園いただいて参加いただく開催方法の検討を進めていますが、感染症等の状況により、やむを得ず今年もオンライン開催になることもありますのでご了承ください。開催方法が決まり次第、ホームページに掲載し、募集を開始いたします。掲載時期は6月後半の予定です。恐れ入りますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。ご応募を心よりお待ちしております。</p> |
| <p>(上野動物園) 手話を公用語とするろう者の子どもたちと来園し、園内を観覧していた際、上野動物園の職員の方が手話で話しかけてくださり、動物のことについて、手話でしっかりと教えてくれた。手話者のロールモデルに出会い、子どもたちが動物について学ぶ機会にもなった。本当にありがとうございました。</p> | <p>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。ご意見は対応職員にも申し伝えました。今後も、より多くのお客様にとって楽しみながら学べる場をご提供できるよう、職員の方々の様々な能力向上に努めてまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022年5月分)

■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) 園内で、ニセアカシアと思われる樹木が支柱を立てて管理されているように見受けられた。外来種を管理する意図を教えてください。</p> | <p>このたびはご来園いただきありがとうございます。多摩動物公園には四季を彩る多種多様な花や樹木があり、一部のエリアではその動物の生息地を思わせるような植栽をおこなっております。お問合せいただいたニセアカシアにつきましては、来園者の方々にお楽しみいただくため、入口近くの場所に花が綺麗な園芸品種を植栽しています。園芸品種のため、原種とは異なり繁殖力が低く、剪定など小まめに手入れしてコントロールしています。今後も皆さまに多種多様な植物を楽しんでいただけますよう日々の管理に努めてまいります。今後とも多摩動物公園をどうぞよろしくお願いいたします。</p> |
| <p>(井の頭自然文化園) 団体客が多いと、園内をゆっくり楽しむことができない。遠足がたくさん重なる日は事前にホームページで告知してほしい。</p> | <p>井の頭自然文化園にご来園いただき、またご意見をお寄せいただきありがとうございます。園のご利用に際し、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。今後は団体のお客様のご利用が多い日は、ツイッターでの告知を行うようにいたします。ご来園前にご覧いただければ幸いです。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(2022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 | 294件 | 20件 | 14件 | 36件 |
| イベントに関すること | 10件 | 0件 | 0件 | 13件 |
| 案内に関すること | 267件 | 2件 | 3件 | 9件 |
| 施設に関すること | 19件 | 3件 | 3件 | 4件 |
| レストランや売店に関すること | 47件 | 3件 | 5件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 3件 | 0件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 51件 | 21件 | 13件 | 4件 |
| 合計 | 598件 | 45件 | 36件 | 62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 |
|--|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>カフェカメレオンの前に設置してあるパラソルが突風に煽られ、3歳の娘のすぐそばに倒れた。幸い接触は無かったが、数センチずれていたら…と思うと少し怖くなった。小さな子どもたちも集まる場所なので、安全管理を徹底してほしい。</p> | <p>このたびはパラソルの転倒により、ご不安な気持ちにさせてしまいましたこと、誠に申し訳ございませんでした。カフェカメレオン売店周辺での当該パラソルはただちに使用を中止し、今後も使用しないようにいたしました。引き続き、安全・安心を最優先に営業をいたします。ご連絡くださり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。</p> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>七生公園・南平地区の水道が、昨年あたりから開栓されていない。衛生面、熱中症予防のためにも、是非とも開栓してほしい。</p> | <p>このたびは七生公園のご利用に際しご不便をおかけし誠に申し訳ございません。多摩動物公園内の水道水は井水に塩素を添加して飲用水としており、七生公園の当該水栓にも同様の方法で園内から供給しています。この水道水路の水をホタル幼虫養殖池へ切り回した結果、七生公園の水道へ通じにくくなっている可能性があったため、ホタル養殖池への流量を調整したところ、七生公園の水飲み場から水が出るようになったことを確認いたしました。ご連絡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(2022年6月分)

■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>マグロの水槽について、「工事の音などに驚いて衝突するのを防ぐため、当面のあいだテープを貼付してエアレーションをおこなっている」とズーネットで告知されている。工事期間は「5月下旬までを予定」とあるが、6月に入り1週間以上経過しているのに、水槽にはテープが貼られたままである。工事の予定が遅延しているのであれば、いつ頃の終了の見込みかホームページ上の情報を更新してほしい。</p> | <p>このたびは、ズーネット上の建物補修工事期間に関する情報の更新が遅れ、ご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘をいただき、5月下旬で工事が終了した旨をお知らせする内容に更新いたしました。なお、工事そのものは終了しておりますが、水槽のテープにつきましては、クロマグロが完全に落ち着いたことを確認したうえで、徐々にはがしていく必要がございます。</p> <p>6月中旬に新たなクロマグロの搬入を計画しております。新個体の搬入によって、水槽内のマグロの状態が一時的に不安定になる可能性があるため、搬入後1週間程度水槽内の状態を観察し、問題のないことを確認後、テープをはがし始める予定です。そこから約3週間をかけて、段階的にテープをはがしていきますので、順調に進めば7月下旬にはテープが全てなくなる予定です(※)。クロマグロは、周囲の環境の変化に敏感な、とてもデリケートな魚なので、このように時間をかけて確実に作業を進める必要がございます。もうしばらく水槽内を観察しづらい状態が続きますが、どうぞご理解をいただければ幸いです。今後は適切な情報発信により一層努めてまいります。</p> <p>※7月20日(水)までにすべてのテープがなくなりました。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 271件 | 11件 | 24件 | 47件 |
| イベントに関すること | 15件 | 0件 | 0件 | 13件 |
| 案内に関すること | 108件 | 1件 | 3件 | 7件 |
| 施設に関すること | 25件 | 2件 | 3件 | 6件 |
| レストランや売店に関すること | 29件 | 4件 | 12件 | 1件 |
| シャトルバスに関すること | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 34件 | 18件 | 26件 | 2件 |
| 合計 | 415件 | 34件 | 63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。

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|---|---|
| (上野動物園) ハダカデバネズミの展示を再開してほしい。 | 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。ハダカデバネズミの展示エリアは観覧時に密が生じやすく、新型コロナウイルス感染症対策として長らく公開を中止していましたが、昨今の感染症の状況等を鑑み、7月5日から再公開いたしました。ハダカデバネズミのほか、小獣館や両生爬虫類館、アイアイのもりにおいても、同様の理由で公開を中止していた動物を7月5日一部再公開しました。観覧の際は、混雑が生じないように譲り合っていただくなど、感染拡大防止の取組にご協力いただければ幸いです。 |
| (多摩動物公園) トナカイ舎付近の交差している園路の真ん中に窪みがあり危険なので、早急に直した方がよい。 | このたびは園路の危険箇所についてお知らせくださり誠にありがとうございました。ただちに現地を確認し、応急処置として注意喚起の掲示を行った後、窪みをなくすための作業を実施いたしました。引き続き、ご来園の皆様にご安全かつ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。今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。 |

お客様からのご意見・ご要望(2022年7月分)

■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) 遅めの時間に来園したが、受付の方々が丁寧に案内してくれたおかげで、海鳥のスポットガイドを見ることができた。スポットガイドは、解説がわかりやすく面白かった。また、全体として教育的配慮がされており、子供まで学名が書かれたプレートを読んでいた。電子掲示なども手入れが行き届いていたし、「バックヤード情報」や「産卵しました情報」もこまめに掲示されており感激した。</p> | <p>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。海鳥のスポットガイドを楽しんでいただけたとのこと、嬉しく思います。これからも、生き物や自然の素晴らしさを多くの方々に伝えられるよう様々な取り組みに努めてまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p> |
| <p>(井の頭自然文化園) 駐輪場に自転車を置いて入園した。退園後、戻ってきたら、入園券を出すようにと警備員からチェックされた。取り調べのようで失礼に感じた。</p> | <p>駐輪場のご利用の際ご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。専用駐輪場では駐輪時に当園の利用を確認させていただいておりますが、お帰りの際の確認は行っておらず、入園券の提示をお願いすることはありません。ご連絡いただいた件は職員と警備員に共有し、再発防止のためのルール徹底を図ります。あらためてお詫び申し上げますとともに、今後も井の頭自然文化園をご利用ください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(2022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 | 187件 | 30件 | 22件 | 73件 |
| イベントに関すること | 10件 | 4件 | 2件 | 19件 |
| 案内に関すること | 115件 | 3件 | 0件 | 8件 |
| 施設に関すること | 19件 | 5件 | 2件 | 3件 |
| レストランや売店に関すること | 20件 | 2件 | 7件 | 0件 |
| シャトルバスに関すること | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 32件 | 18件 | 40件 | 3件 |
| 合計 | 349件 | 56件 | 67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。

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|--|--|
| (上野動物園) シャトルバスのバス停の周りが高い垣根で囲われており、せっかくのラッピングバスなのに、楽しく乗れる雰囲気でない。もっと開放的にすべきでは。 | 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す。バス発着場の囲いは、動物のための防音・振動対策として高さがあるものを設置しております。園内の敷地の都合上、バス発着場のすぐそばには動物の展示場があり、東園はアシカ・アザラシ、西園はウマなどが近くにあります。これらの動物はバスが発着した際の音や振動に反応してしまう懸念があることから、なるべくストレスがないよう囲いを高くしております。引き続き、動物の健康に配慮しながら、より多くのお客様が利用しやすい環境づくりに取り組んでまいりますので、どうかご理解いただければ幸いです。 |
| (上野動物園) さるやまキッチンを利用した際、メニュー表のアレルゲン表示で卵不使用のものを選んだのに、マヨネーズが入っていた。至急メニュー表示の確認、訂正してほしい。 | このたびはさるやまキッチンでのお食事の際にご不安な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご注文いただいた商品は「大豆ミートの甘辛醤油そばろ井」であったかと存じますが、この商品は、動物性の原材料を一切使用しておらず、卵が原材料のマヨネーズも使用しておりません。代わりに卵不使用のマヨネーズ風ドレッシングを使用しております。メニュー表には、動物性の原材料は使用していないことを明記しておりますが、より安心してお召し上がりいただけるよう、卵不使用のマヨネーズ風ドレッシングを使用していることを記載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。 |
| (井の頭自然文化園) アムールヤマネコの子どもはいつ公開されますか？ずっと楽しみにしていて、待ちたびれています。 | アムールヤマネコの公開について、お待たせして申し訳ございません。健康管理のため非公開施設で飼育しており、公開にあたっては、親子の健康状態をみながらまずは展示施設への移動を行い、落ち着いたのちに公開いたします。公開時期が決まりましたら、公式サイト「東京ズーネット」やTwitterでお知らせいたします。それまでの間、子どもの成長や母親の子育てのようすは、引き続き、Twitter等で発信してまいりますので、公開まで今しばらくお待ちいただければ幸いです。 |

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 144件 | 25件 | 11件 | 64件 |
| イベントに関すること | 8件 | 0件 | 0件 | 9件 |
| 案内に関すること | 92件 | 1件 | 2件 | 2件 |
| 施設に関すること | 17件 | 1件 | 0件 | 4件 |
| レストランや売店に関すること | 22件 | 6件 | 2件 | 1件 |
| シャトルバスに関すること | 4件 | 0件 | —件 | —件 |
| その他 | 21件 | 15件 | 24件 | 0件 |
| 合計 | 283件 | 43件 | 37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。

■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) アフリカ園のキリン展示場で、グレビーシマウマやダチョウなどの混合展示をまた見てみたい。 | このたびは、サバンナエリアの動物展示についてご意見いただきありがとうございます。これまでキリン、グレビーシマウマ、シロオリックス、ダチョウを飼育していたアフリカ園サバンナエリアは、東京都による整備工事が進められています。キリン舎は令和4年度に完成し、その他の動物舎も順次整備することが計画されています。整備後、新動物舎へ動物を再導入した後は、混合展示を再開する予定です。観覧にあたりご不便をおかけいたしますが、ご理解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) モルモットふれあいコーナーのモルモットたちの水飲み場の水が無くなっており、水を飲めていなくて可哀想だった。かわいそうなのでどうか改善してあげてほしい。 | モルモットふれあいコーナーの水がなくなっていたとのこと、大変ご心配をおかけいたしました。ふれあいコーナーは、お客様から見える位置にある水飲み場のほか、見えない場所にも水飲み場を用意しており、いつでも水を飲める状態となっております。引き続き、より良い飼育環境の維持管理に努めてまいります。このたびは、モルモットについてご心配いただき、ありがとうございました。 |
| (井の頭自然文化園) 近くに用事があったので本当にフラッと寄ったのですが、開催されている催しものがどれもこれも素晴らしくかなり満足度が高かったです。もちろん動物達も沢山いまして、様々な顔を見せてくれたのもとても良かったです。あと、リスの小径アイスが美味しかったです。 | このたびはご来園いただきありがとうございました。また、大変あたたかいお褒めのお言葉をいただき、職員一同、とても嬉しく思います。今後も催しや展示など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。 |

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 119件 | 24件 | 21件 | 77件 |
| イベントに関すること | 16件 | 2件 | 1件 | 14件 |
| 案内に関すること | 157件 | 5件 | 0件 | 4件 |
| 施設に関すること | 27件 | 2件 | 3件 | 6件 |
| レストランや売店に関すること | 40件 | 1件 | 15件 | 0件 |
| シャトルバスに関すること | 2件 | 2件 | 1件 | 1件 |
| その他 | 23件 | 23件 | 28件 | 5件 |
| 合計 | 349件 | 52件 | 62件 | 98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 |
|---|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>「飼育員さんだけが知っているコツメカワウソのウラのカオ@上野動物園」について、このようなイベントが実施されて感謝の気持ちでいっぱいです。野生動物のペット化や密輸密猟の事で悲しい気持ちが続いていたのですが、動物園、WWFの方々が前向きに努力されているのを知って励まされました。</p> | <p>このたびはご意見をお寄せくださり誠にありがとうございます。本イベントは、動物の保護や愛護を考える記念日「世界動物の日」(10月4日)に合わせ、WWF ジャパンと協力して開催いたしました。いただきましたご意見を励みに、さらに多くの方に野生動物保全の重要性をお伝えできるよう、展示や催しを通じた普及啓発により一層取り組んでまいります。今後とも上野動物園をよろしく願いいたします。</p> |
| <p>(葛西臨海水族園)</p> <p>レストランの食器返却場所での、スタッフが食器を重ねたりする音がうるさい。なるべく丁寧に、周りの人への配慮が必要だと思う。</p> | <p>このたびは、当園のレストランをご利用の際に、私どもの配慮が不足しご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。今後は、ご利用の皆様にお食事を心からお楽しみいただけるよう、丁寧な作業や接客をより一層心がけてまいります。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> |

お客様からのご意見・ご要望(2022年10月分)

■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) 葛西臨海水族園の「ペンギンの生態」のスタッフさん、初めまして。僕はペンギンが大好きです。「コウテイペンギン」・「ケープペンギン」・「マゼランペンギン」を展示してください。</p> | <p>お尋ねいただいた3種のペンギンについてお返事いたします。</p> <p>コウテイペンギンは、ときには気温がマイナス60度にもなる南極大陸でくらすペンギンです。そのため、健康に飼育するにはこの環境を再現する必要があります。たとえるなら、コウテイペンギンが健康にくらすほど大きい冷凍庫を準備することになります。残念ながら、葛西臨海水族園でこれほどの設備を準備することはできません。</p> <p>ケープペンギンとマゼランペンギンは、日本に比較的近い環境でくらすペンギンなので、フンボルトペンギンを飼育している場所で飼育することはできます。ただ、これら3種はペンギンのなかでも近い仲間のため、交雑してしまうことがあり、一緒に飼育しないようにしています。</p> <p>私たちは多くの方に生き物が持つ本来の魅力や姿を伝え、興味を持っていただきたいと考えています。そのため、ペンギンが大好きであることを教えてくれて、とても嬉しいです。葛西臨海水族園にお越しの際は、その想いをぜひスタッフに教えてください。ペンギン担当一同、楽しみにお待ちしております。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022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 | 164件 | 21件 | 12件 | 59件 |
| イベントに関すること | 10件 | 2件 | 0件 | 9件 |
| 案内に関すること | 167件 | 6件 | 2件 | 3件 |
| 施設に関すること | 36件 | 3件 | 1件 | 8件 |
| レストランや売店に関すること | 20件 | 3件 | 3件 | 2件 |
| シャトルバスに関すること | 2件 | 0件 | —件 | —件 |
| その他 | 24件 | 39件 | 30件 | 1件 |
| 合 計 | 375件 | 55件 | 48件 | 72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 |
|--|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>いつも園内をきれいに清掃して下さってありがとうございます。今の時期だと落ち葉や銀杏が地面に転がっていてもおかしくないのに、歩く場所場所で園路がすっきりしていて、気持ちよく動物たちに会うことができます。来園者の1人としてあらためてお礼を申し上げます。</p> | <p>いつもご来園いただきありがとうございます。また、大変あたたかいお褒めのお言葉をいただき、職員一同、とても嬉しく思います。今後も快適にお過ごしいただけるように園内清掃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> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>アゲハチョウの蛹を飼っている。羽化したら、家では飼えないので外に放すしかないが、寒さが増してくる今の時期はきっとすぐ死んでしまうと思うので、多摩動物公園で引き取ってもらえないか。</p> | <p>お問い合わせいただきありがとうございます。</p> <p>大変申し訳ありませんが、多摩動物公園では防疫(ぼうえき:病気の広がりを防ぐための対策)のために動物の引き取りはしておりません。</p> <p>アゲハチョウが羽化したら、10~20倍に薄めたハチミツを与えてください。チョウを片手で持ち、もう一方の手に持ったようじなどの細い棒でチョウのストロー状の口を伸ばし、先端が餌に届くようにします。チョウはお腹がいっぱいになると飲むのをやめます。餌を吸う前に比べて、お腹が少し膨らんでいるはずで、餌は1日1回で十分です。寒い季節は、リビングなどの暖房が入っている部屋でチョウを飼育してください。昼間に20℃以上あれば、夜間に数℃まで下がっても大丈夫です(餌は暖かい時間に与えてください)。うまく世話ができれば、1か月ぐらい生きています。ぜひ最後までお世話をがんばってください。</p> |

お客様からのご意見・ご要望(2022年11月分)

■ご意見・ご要望の事例

| ご意見・ご要望 | 回答・対応等 |
|---|---|
| <p>(井の頭自然文化園) 水生物館入口の段差が車イスでは上がりにくい。改善してもらえるとありがたい。</p> | <p>このたびは園内ご利用の際にご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。水生物館入口の段差につきまして、ただちに現場を確認し、その後段差解消のための施工を実施いたしました。今後も快適かつ安全に園内でお過ごしいただけるよう努めてまいります。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(2022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 | 210件 | 20件 | 12件 | 57件 |
| イベントに関すること | 3件 | 1件 | 2件 | 14件 |
| 案内に関すること | 189件 | 5件 | 0件 | 2件 |
| 施設に関すること | 14件 | 1件 | 1件 | 5件 |
| レストランや売店に関すること | 23件 | 3件 | 3件 | 3件 |
| シャトルバスに関すること | 0件 | 1件 | —件 | —件 |
| その他 | 25件 | 11件 | 22件 | 1件 |
| 合計 | 428件 | 34件 | 39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。

■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) 園内のシャトルバスについて、おおむね何分で一周しているのか、何分後に目的地に着くのか、目安の時間がわかると便利だと思った。 | 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。各停留所に、停留所間の所要時間についてご案内を掲示いたしました。またのご来園をお待ちしております。 |
| (葛西臨海水族園) 北海道羽幌町の展示と物産展の企画、よかったです！おいしいものと応援が両立できてうれしいです。スタッフによる説明が力強く、写真もわかりやすく、ためになりました。 | このたびはご来園いただきありがとうございます。また、大変あたたかいお褒めのお言葉をいただき、職員一同、とても嬉しく思います。今後も催しや展示など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。 |
| (井の頭自然文化園) 入園時の消毒マットでの靴裏消毒について、マットの存在に気づかない来園者もいるようだ。高病原性鳥インフルエンザ対策のため、アナウンスを強化してはどうか。 | 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。各門入口に靴裏消毒のサインを増設いたしました。高病原性鳥インフルエンザにつきましては、その他の対策も引き続き継続して行い、飼育動物への感染防止に努めてまいります。今後とも井の頭自然文化園をよろしく願いいたします。 |

お客様からのご意見・ご要望(2023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 | 280件 | 28件 | 12件 | 67件 |
| イベントに関すること | 8件 | 2件 | 1件 | 15件 |
| 案内に関すること | 361件 | 2件 | 1件 | 5件 |
| 施設に関すること | 14件 | 2件 | 1件 | 15件 |
| レストランや売店に関すること | 20件 | 6件 | 5件 | 1件 |
| シャトルバスに関すること | 3件 | 3件 | —件 | —件 |
| その他 | 50件 | 21件 | 15件 | 2件 |
| 合計 | 693件 | 57件 | 32件 | 100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) マレーグマ展示場の囲い堀の上の丸太が、老朽化してガタガタしている。修繕または撤去してほしい。 | このたびはご観覧に際しご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。現地を確認したところ、丸太が部分的に腐朽していたため、すべての丸太を新しいものに交換いたしました。今後も快適かつ安全に園内でお過ごしいただけるよう努めてまいります。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。 |
| (多摩動物公園) 耳の聞こえない人は沢山います。園内の案内や動物の解説について、音声だけでなく、パネルや字幕付き映像等、早急に対応してほしい。 | 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。当園では、園内の案内や動物の解説について、口頭だけでなく文字やピクトサインでの掲示もしており、お声がけいただけましたら、手話のできる案内スタッフによる対応もしております。今後はより一層、ご期待に近づけるよう努力してまいります。今後とも多摩動物公園をどうぞよろしく願います。 |
| (多摩動物公園) レストランのメニューにヴィーガン対応メニューを用意してくださり、ありがとうございます。今まで動物園や博物館では食事に困ることがとても多かったです。本当にありがとうございました。 | このたびは園内飲食店をご利用いただき、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した。引き続き、より多くの方にとって利用しやすい店舗づくり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。 |

お客様からのご意見・ご要望(2023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 | 436件 | 19件 | 10件 | 80件 |
| イベントに関すること | 2件 | 1件 | 1件 | 13件 |
| 案内に関すること | 164件 | 1件 | 0件 | 5件 |
| 施設に関すること | 29件 | 0件 | 0件 | 9件 |
| レストランや売店に関すること | 26件 | 4件 | 4件 | 3件 |
| シャトルバスに関すること | 2件 | 0件 | —件 | —件 |
| その他 | 24件 | 16件 | 26件 | 3件 |
| 合計 | 660件 | 30件 | 39件 | 104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 |
|---|--|
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>コウノトリケージに設置されている、園内のコウノトリ展示を数カ所示したマップの内容が古いようだ。更新してほしい。</p> | <p>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。確認しましたところ、ご指摘のとおり古い情報が残っておりました。誠に申し訳ございませんでした。展示状況に合わせて適切に更新いたします。今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。</p> <p>※多摩動物公園は、園内での高病原性鳥インフルエンザの発生に伴い、現在臨時休園しています。(3月末時点)</p> |
| <p>(井の頭自然文化園)</p> <p>先日アムールヤマネコを見に行ったが、他の動物と違い展示場のまわりに柵(カラーコーンとバー)が設置されており、よく見ることができなかった。どのような理由があってこのような展示のされ方なのか。</p> | <p>先日は井の頭自然文化園へのご来園ありがとうございます。アムールヤマネコがよく見られなかったとのこと、ご期待に沿えず、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただきましたカラーコーンとバーは、ヤマネコに対するコロナ感染防止のために設置しております。ネコの仲間は、人を介してコロナに感染した事例がございます。そのため、飼育担当者はマスクや手袋を着用し、感染防止対策を行ったうえで飼育管理にあたっておりますが、来園者のみなさまには、ヤマネコとの間に追加のカラーコーンとバーを設けることで、十分な距離を保ちながらご覧いただいております。</p> <p>ご観覧においてはご不便をおかけしますが、動物の健康を守るため、ご理解ください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(2023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 | 217件 | 6件 | 12件 | 126件 |
| イベントに関すること | 1件 | 0件 | 1件 | 16件 |
| 案内に関すること | 88件 | 2件 | 1件 | 2件 |
| 施設に関すること | 36件 | 0件 | 0件 | 2件 |
| レストランや売店に関すること | 32件 | 2件 | 1件 | 1件 |
| シャトルバスに関すること | 1件 | 0件 | —件 | —件 |
| その他 | 8件 | 8件 | 42件 | 8件 |
| 合計 | 363件 | 13件 | 56件 | 149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 |
|--|--|
| <p>(上野動物園)</p> <p>先日のインスタライブで桜のお話を拝見して、今日少し遅くなりましたが園内の桜を楽しませてもらいました。いつも動物を見て回りますが、季節の花や植物も上野動物園にはあるので、動物だけでなくお花や植物のお話もまた楽しみにしています。Twitterや毎月のZooToday(※)のお知らせでもいつも動物の知らない一面や情報が知れるので、これからも楽しみにしています。</p> <p>※毎月発行し園内で配布している上野動物園見どころ新聞</p> | <p>このたびはInstagramライブ配信のご視聴およびご来園、誠にありがとうございました。今後も魅力的なオンラインイベントや、動物だけでなく園内の植物の魅力もお伝えできるような情報発信により一層取り組んでまいります。今後とも上野動物園をよろしく願いたします。</p> |
| <p>(多摩動物公園)</p> <p>鳥インフルエンザによる臨時休園期間分、年間パスポートの有効期限を延長してほしい。</p> | <p>このたびは園内での高病原性鳥インフルエンザ発生に伴う臨時休園により、大変なご心配とご迷惑をおかけいたしました。園内消毒などの措置が完了したため、多摩動物公園は4月10日から再開園しました。</p> <p>年間パスポートの有効期限につきましては、臨時休園の期間(2023年2月16日~4月9日、53日間)分を延長いたします。新型コロナウイルス感染症対策による臨時休園(2022年1月11日~2022年3月21日、70日間)によって延長された有効期限がこの53日間の期間にある場合も延長いたします。多摩動物公園公式ホームページでは、お客様がお持ちの年間パスポートについて、延長後の有効期限を確認いただける早見表(※)を掲載しておりますので、ご覧いただければ幸いです。ご来園を職員一同心よりお待ちしております。</p> <p>※早見表はこちらからご覧になれます</p> |