

## お客様からのご意見・ご要望(2023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	148件	12件	25件	77件
イベントに関すること	0件	1件	2件	15件
案内に関すること	59件	6件	8件	3件
施設に関すること	22件	1件	4件	10件
レストランや売店に関すること	19件	4件	4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	28件	13件	34件	3件
合 計	247件	32件	77件	107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>都立七生公園で園内に入るなり、犬の首輪からリードを外し、自由に走らせている人がいました。それがいけないことだということを理解していないようです。何かしらの対策を求めます。</p>	<p>都立七生公園をご利用いただき、また、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> <p>公園の入口と園内に、犬のノーリードに対する注意喚起の掲示物を設置いたしました。また、警備員による定期巡回時に、犬を散歩されている方への呼びかけを実施することといたしました。</p> <p>引き続き、皆様に安全・快適にご利用いただけるよう対策に取り組んでまいります。</p> <p>-----</p> <p>【補足】都立七生公園は、多摩動物公園と隣接する自然公園で、多摩動物公園が管理しています。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>小さな娘を連れて来園した際、資料館1階の男子トイレに幼児用のおむつ交換台がなく、不便な思いをしました。男子トイレにもあると助かります。</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。</p> <p>おむつ交換台のご利用について、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。園内には、おむつ交換台等の設備が無いトイレがございます。そのため、井の頭自然文化園では、おむつ交換台や幼児用便器などの設備の有無をまとめた「親子トイレマップ」を作成し、公式ウェブサイトへの掲載や、入園門での配布、各トイレへの掲出を実施しております。次回ご来園いただく際は、ぜひご活用いただけますと幸いです。</p> <p>今回いただきましたご意見も参考にしながら、引き続き、皆様に快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。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。</p> <p>-----</p> <p>【参考】「親子トイレマップ」は<a href="#">こちら</a></p> <p>※ 男性が使用できるおむつ交換台は、園内2箇所の男性トイレ、および8箇所のバリアフリートイレ内にあります。</p>

## お客様からのご意見・ご要望(2023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	175件	21件	17件	128件
イベントに関すること	1件	0件	1件	12件
案内に関すること	35件	10件	4件	2件
施設に関すること	6件	6件	4件	9件
レストランや売店に関すること	25件	7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	60件	26件	44件	15件
合計	261件	64件	71件	166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
<p>(上野動物園)</p> <p>コツメカワウソを見ていて気づいたのですが、片方の犬歯が折れていませんか？折れた歯は食事をする上で問題ないのでしょうか？</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございます。コツメカワウソの犬歯につきまして、ご心配をおかけしました。</p> <p>対象の個体は来園時より犬歯が欠損した状態でしたが、他の歯は正常であり餌を食べることに支障はなく、健康上の問題もありませんのでご安心ください。</p> <p>今後も飼育動物が健康に暮らせるよう、よりいっそう管理に努めてまいります。今後とも上野動物園をよろしく願っています。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>葛西臨海公園周辺でカニ釣り・アナジャコを見に行く予定です。エリア・時間帯等のおすすめがありましたら教えてください。</p>	<p>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。</p> <p>葛西臨海水族園の前に広がっている葛西海浜公園は、西なぎさ、東なぎさがあり、一般の方が入れるのは西なぎさです。西なぎさの内側(東京湾側)は干潟になっており、その両側は石が積み上げられています。</p> <p>まず、観察に適した時間帯ですが、最干潮の時間とその前後1-2時間程度が観察に適しています。カニ釣りは、石が積み上げてある場所を中心に楽しめますが、干潟にもカニは見られますので、釣りだけでなく、どちらも観察してみるのがおすすめです。アナジャコ観察は、潮の引いた干潟の穴をシャベルなどで掘ってみてください。ただ、アナジャコよりもニホンスナモグリやマテガイの方が多く見つかると思いますので、両種を比べてみると面白いですよ。干潟やその周辺の生物観察は7月頃までが適していますが、暑さ対策を十分にとり、熱中症にお気を付けください。</p> <p>また何かご質問などございましたらお問い合わせください。また、園内の情報資料室ではスタッフが常駐し、生き物に関するご質問にお答えいたします。ご来園の際はぜひご活用ください。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2023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	156件	14件	5件	84件
イベントに関すること	4件	1件	0件	13件
案内に関すること	23件	3件	2件	0件
施設に関すること	17件	2件	2件	5件
レストランや売店に関すること	25件	2件	5件	3件
シャトルバスに関すること	1件	1件	—件	—件
その他	61件	16件	22件	2件
合計	247件	33件	35件	106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
<p>(上野動物園)</p> <p>いつ伺っても園内がきれいで感心します。豪雨の翌日でも、本当に気持ち良く満喫することができました。この場をおかりしてお礼を申し上げます。</p>	<p>このたびは、御礼の声をお寄せいただき、ありがとうございました。今後とも、快適な園内環境の維持管理に努めてまいります。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>園路を歩いたりベンチに座っている際、カラスが至近距離まで寄ってきてこわかったので対策してほしい。</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した。園内のカラス対策として、園全体でカラスの営巣箇所等の情報を収集し、適宜撤去を進めるなどしております。適切な園内環境の維持管理に今後も努めてまいります。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>先日初めて多摩動物公園に遊びに行き、昆虫生態園にも初めて入った。今まで蝶が特に好きではなかったが、色々な種類の蝶が沢山いてとても綺麗で可愛く感動した。ただ、途中で、踏まれて死んでいる蝶を見て、もしかして私も踏んでしまったのではないかと悲しくなった。昆虫生態園の入り口等に、地面、足元にも蝶がいると目立つように注意書きをしてほしい。</p>	<p>先日は昆虫生態園へお越しいただきありがとうございました。せっかくチョウを見て感動していただいたお気持ちに水を差すような状況であったことをお詫び申し上げます。対応策として、昆虫生態園の温室へ入ってすぐのところに足元への注意喚起のパネルを設置いたしました。</p> <p>スタッフ一同、昆虫生態園でチョウに興味を持っていただけたことを大変うれしく思います。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。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>定期的に子供と一緒に伺っています。アマモ水槽の群生が見応え抜群で、いつも目を奪われます。我が家にもアマモ水槽があり、アマモの群生を目指してかれこれ3年管理していますが、根張りが悪く寂しい水景です。うまく育てるやり方を教えてください。</p>	<p>日頃より葛西臨海水族園に来園くださりありがとうございます。</p> <p>このたびお問い合わせ頂きました、海草類の飼育方法についてのご質問にお答えします。</p> <p>海草類を飼育するうえでのポイントは大きく4つあります。</p> <p>一つは底面(底砂)で、底砂は十分な厚さにする必要があります。当園では概ね約20~30cmにしています。</p> <p>二つ目は光です。光合成できるように植物育成用の照明で十分に光があたるようにしています。</p> <p>三つ目は水流です。アマモの葉にゴミが溜まらないように、常に水流を付けています。葉の表面を掃除してくれるような生物も一緒に入れています。</p> <p>四つ目は栄養です。根から栄養を吸収できるように砂面に肥料を入れています。</p> <p>以上のような工夫をして、当園では幸いにも自然の海から追加することなく数年~十数年間安定した飼育ができていますが、一般的には海草類を飼育するのは非常に難しいです。海草類が繁茂した水槽は見ごたえがありますし、実海洋環境を再現するうえで重要な要素の一つと言えます。是非、成功させていただきたいと期待しております。</p> <p>次回のご来園の際は、是非、上記のポイントをふまえてアマモ水槽を観察してみてください。また、情報資料室ではスタッフが常駐し質問を随時受け付けておりますのでそちらもあわせてご利用ください。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>先日、葛西臨海水族園にて、大学のサークル活動の一環として団体利用をさせていただきました。準備にあたり、何度も団体利用についての案内をして頂いたり、下見の際、細かいところまでご質問させて頂いたのですが、丁寧にご対応くださって本当にありがとうございました。この度は大変お世話になりました。また機会がありましたら、よろしくお願い致します。</p>	<p>先日は葛西臨海水族園にご来園いただきましてありがとうございます。また、ご丁寧にご連絡いただきまして、ありがとうございます。お褒めの言葉をいただき大変嬉しく思っております。対応したスタッフに共有させていただきます。</p> <p>当日はお楽しみいただけましたでしょうか。展示を通じて水族園に興味を持っていただき、海と人のつながりを感じていただけましたら幸いです。またのご来園をお待ち申し上げます。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2023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	152件	10件	15件	68件
イベントに関すること	2件	3件	0件	11件
案内に関すること	16件	2件	2件	0件
施設に関すること	7件	0件	2件	3件
レストランや売店に関すること	10件	4件	6件	2件
シャトルバスに関すること	0件	1件	1件	1件
その他	64件	11件	36件	18件
合計	195件	27件	60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
<p>(上野動物園)</p> <p>給水スポットを増やして下さい。</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した。西園無料休憩所内に、ウォーターサーバー1台を新たに設置いたしました。どなた様もご利用いただけます。東園無料休憩所(さるやまキッチン)のウォーターサーバーとあわせて、ぜひご利用ください。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>今日来たらちょうど怪談スタンプラリーをやっていて、楽しく周れました。最後のゴールではおみやげがあって、それもまた良いと思いました！</p>	<p>このたびは怪談スタンプラリーにご参加くださりありがとうございました。お楽しみいただいたとのこと、大変うれしく思います。今後も年間を通してさまざまな催しやプログラムを開催する予定です。ぜひご参加ください。今後とも井の頭自然文化園をよろしくお願いたします。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2023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	188件	8件	43件	62件
イベントに関すること	5件	0件	6件	15件
案内に関すること	20件	2件	1件	0件
施設に関すること	11件	0件	8件	6件
レストランや売店に関すること	19件	0件	12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	63件	16件	49件	10件
合計	266件	24件	107件	92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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>サマーナイトの時にキリンの展示場で、キリンを食べ物で誘っている人がいた。キリンが間違えて食べてしまわないかとても心配になりました。キリンが体調不良になったり、人間の食べ物の味を覚えて今後の暮らしに影響がないか心配しています。</p>	<p>このたびは、サマーナイトにお越しいただき、ありがとうございました。また、キリンたちの体調について、ご心配をおかけしてしまい、誠に申し訳ありません。</p> <p>キリンたちにとって、普段とは全く違った味やにおいの食べ物は、警戒をして食べることはなく、万が一一口に入れた場合でも害のあるものであれば、たいていの場合吐き出します。</p> <p>動物たちの体調管理のため、餌やりをご遠慮頂くよう注意看板を設置し、警備員も定期的に巡回しておりますが、今回ご連絡いただいた件も踏まえ、引き続きお客様のご理解とご協力をお願いしてまいりたいと思います。</p> <p>より良い園内の環境づくりに努めてまいりますので、今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>8/14に来園した際、マグロの餌やりの時間、アクアシアターが混みあっており、特にベビーカー利用者などが通行しづらくなっていた。混雑していると危ないので、お盆などの混雑時で餌やりの時などは係員が誘導した方が良いのではないかと。</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。また、園内のご誘導についてご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご意見をいただき、翌日の15日と16日のマグロの餌やりイベント実施時には、警備員による誘導をつけて対応するようにいたしました。今後も皆様に安心して水族園をお楽しみいただけるよう努めてまいります。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>先日、怪談スタンプラリー「動物園怪談画劇——井之頭百物語・捌(はち)」を子供と共に楽しませていただきました。この百物語のお話について、子どもが非常に興味深く読んでおり、過去分第1話より読むことが出来ればと考えておりますが、何か手前はございますでしょうか？</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、まことにありがとうございます。怪談スタンプラリーをお楽しみいただけたとのこと、何よりでございます。</p> <p>お問い合わせいただきました怪談スタンプラリーのバックナンバーにつきまして、壱(いち)から陸(ろく)については当園ウェブサイト「東京ズーネット」の下記ページ内最下部に PDF のリンクがございます。</p> <p>7/20～ 怪談スタンプラリー「動物園怪談画劇——井之頭百物語・漆(しち)」(※終了しました)</p> <p><a href="https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=event&amp;inst=no&amp;link_num=25739">https://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=event&amp;inst=no&amp;link_num=25739</a></p> <p>前回となる「漆(しち)」につきましても、今後バックナンバーを公開予定でございますので、楽しみにお待ちしております。</p> <p>今後も井の頭自然文化園では様々な企画を実施してまいります。どうぞよろしくお願いいたします。</p>

## お客様からのご意見・ご要望(2023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	125件	19件	20件	57件
イベントに関すること	7件	1件	2件	8件
案内に関すること	27件	5件	1件	1件
施設に関すること	10件	3件	4件	6件
レストランや売店に関すること	10件	2件	7件	1件
シャトルバスに関すること	0件	2件	1件	1件
その他	75件	13件	32件	10件
合 計	193件	39件	63件	77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
<p>(上野動物園)</p> <p>アイアイの展示が16時までとホームページで案内されていたので、16時に間にあるように行ったが15時半には閉まっていた。早く閉めるのであればしっかりアナウンスしてほしい。</p>	<p>この度はご意見をお寄せくださり、誠にありがとうございます。</p> <p>まずは、アイアイをご覧いただけなかったことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>園内や東京ズーネットに掲載している「主な動物・展示施設の観覧終了時間」について確認したところ、フォッサヤクロシロエリマキキツネザルを展示している「アイアイのすむ森」は16時00分まで、アイアイをご覧いただける「アイアイ館」は15時30分と、大変まぎらわしい表記となっております。表記を早急に見直し変更いたします。</p> <p>この度はご迷惑をおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。また上野動物園へお越しくくださいますよう、心よりお待ちしております。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>ペンギンの生態エリアが大好きで、東京に行く際は必ず訪れています。片側の目が不自由なペンギンがいるかと思いますが、8月に来園した際見つけることができませんでした。そのペンギンは元気になっているのでしょうか。教えてください。</p>	<p>いつも葛西臨海水族園にご来園くださりありがとうございます。</p> <p>ご質問のフンボルトペンギンは残念ながら2022年1月7日に死亡しました。死亡した日は、前日からの積雪や凍結の影響があり、当時30歳と高齢のペンギンにはその影響が大きかったのではないかと考えられます。</p> <p>ただ、日本で飼育されているフンボルトペンギンでは、30歳を超えるのは全体の約10%しかいません。そのなかで、目のハンデを背負いながら、ここまで長生きしてくれたことはとても凄いことです。</p> <p>この度、とても残念なご報告になってしまい大変申し訳ありません。</p> <p>葛西臨海水族園では、その年に孵化した若いペンギンから30歳を超えるペンギンまで、幅広い年齢のペンギンを飼育しています。これからも生き物の魅力を伝えるとともに、飼育動物が健康に長くいらしていただける環境を整えていきます。</p> <p>今後とも葛西臨海水族園を何卒よろしく願いいたします。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2023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	130件	23件	18件	88件
イベントに関すること	2件	0件	1件	7件
案内に関すること	30件	5件	0件	1件
施設に関すること	17件	2件	1件	5件
レストランや売店に関すること	14件	4件	9件	3件
シャトルバスに関すること	1件	2件	1件	1件
その他	63件	18件	31件	7件
合計	218件	45件	55件	105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
<p>(上野動物園)</p> <p>先日、マレーグマが吐いているのを見かけました。体調が心配です。</p>	<p>この度はマレーグマの吐き戻しについて、お知らせいただきありがとうございました。</p> <p>その後、当該個体は繰り返し吐くようなことも無く、食欲も良好に経過しております。採食時の咀嚼の癖や餌の大きさ、あるいは加齢による身体的な衰え等の要因により、時に吐き戻しをしてしまう場面が見られます。しかし、嘔吐の有無のみならず、その頻度や日常の食欲や活力、そして便状等も含めて総合的に観察し、必要に応じて獣医職の職員に相談するなど、日頃から飼育動物の健康管理に努めております。昨年には健康診断を実施しており、高齢のため麻酔のリスクを慎重に評価する必要がありますが、今年度も実施する予定です。</p> <p>今後も動物たちに長生きしてもらいながら、皆様方に末永く楽しんでいただける動物園を目指してまいります。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>「海藻の林」水槽に展示されているウルフイールを見たいのですが、時間を変えて何度通っても全く姿が見られません。見られるように改善してほしい。</p>	<p>この度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した。</p> <p>現在飼育しているウルフイールは、自然の海では岩の隙間などを巣穴としており、展示水槽でも皆様から見えづらい場所を巣穴としてしまっています。時折、巣穴から泳ぎ出てくることがありますが、決まった時間ではないため、よく見えるように水槽担当者が工夫を加えているところです。</p> <p>皆様にご観覧いただけるよう引き続き展示方法を改善してまいります。今後とも葛西臨海水族園を何卒よろしく願いいたします。</p>

## お客様からのご意見・ご要望(2023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	76件	19件	7件	88件
イベントに関すること	3件	0件	2件	10件
案内に関すること	33件	1件	3件	0件
施設に関すること	18件	2件	1件	10件
レストランや売店に関すること	17件	2件	5件	0件
シャトルバスに関すること	2件	1件	—件	—件
その他	44件	16件	33件	5件
合計	170件	34件	48件	107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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>ライオンバス運行ダイヤがWEBや窓口に掲示されていません。何時何分発のバスがあるのか、空席状況がどうなっているのか、窓口のスタッフに口頭で言われるまでわかりません。改善を要望します。</p>	<p>この度はライオンバスのご利用に際しご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>ライオンバスの運行ダイヤは、天候等の理由により変更となる場合があるためホームページへの掲載をしておりますが、原則として「10～12分間隔」となっております。お客様が少しでもご予約を立てやすくなるよう、この情報をホームページのご利用案内に掲載いたしました。</p> <p>また、空席状況について、ライオンバス券売所に新たに設置したデジタルサイネージ(電子掲示板)から確認いただけるようにいたしました。ホームページへの掲載についても、現在検討を進めております。</p> <p>引き続き、ご来園の皆様にとって利用しやすい環境づくりに努めてまいりますので、今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。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)</p> <p>ゾウの展示を復活してほしい。もしくは期間限定で他の動物園から借りてきて展示してほしい。</p>	<p>この度はアジアゾウに関するご要望をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>動物の飼育管理には、動物福祉上の観点から、適正な広さや専用の施設が必要となりますが、当園も加盟している(公社)日本動物園水族館協会が定める現在の基準では、アジアゾウの飼育には広大な飼育面積が必要とされ、当園の施設は上記基準を満たしておりません。また、アジアゾウはメスを中心とする家族単位の母系集団の群れで生活しますが、当園設備では複数頭の飼育は困難となっております。申し訳ございませんが、ご了承ください。</p> <p>魅力ある展示と園の運営により一層努めてまいりますので、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(2023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	93件	22件	16件	112件
イベントに関すること	1件	2件	4件	7件
案内に関すること	12件	3件	0件	2件
施設に関すること	6件	3件	0件	5件
レストランや売店に関すること	9件	4件	3件	0件
シャトルバスに関すること	0件	1件	—件	—件
その他	39件	12件	21件	3件
合計	150件	37件	40件	123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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>ライオン園の展望デッキにあったテーブルとベンチがなくなっていた。あの辺りはベンチ等が少ないので少々困ります。再設置をぜひお願いします。</p>	<p>園内のテーブルとベンチについて、ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。ライオン園の展望デッキのテーブルとベンチは老朽化のため撤去いたしました。年度内に新しいベンチを設置する予定です。引き続き、快適な園内環境の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お願いいたします。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>雑木林の恵みを生かして作られたクリスマスの飾りつけ。素晴らしい作品で見とれてしまいました。季節ごとの花壇の草花もきれいに植えられていて、可愛い動物たちと植物の共演で楽しみも倍増します。職員の方々のご努力の賜物だと思います。ありがとうございます。</p>	<p>この度はあたたかいお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。ご覧いただいたリースやオーナメントは、園内の植物をはじめとした身近な自然素材を使って職員が制作したものです。いただいたお言葉を励みに、これからも園内の四季折々の植物をお楽しみいただけるよう取り組んでまいります。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。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2024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	96件	9件	9件	54件
イベントに関すること	1件	1件	1件	8件
案内に関すること	19件	3件	4件	1件
施設に関すること	4件	1件	1件	5件
レストランや売店に関すること	4件	1件	4件	1件
シャトルバスに関すること	2件	0件	—	—
その他	37件	7件	13件	1件
合計	140件	15件	30件	64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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>昆虫館のホタル展示エリアが真っ暗で、行き止まりの壁が見えないので、何か工夫してほしい。</p>	<p>この度はご来園いただきありがとうございました。</p> <p>対策として、突き当たりとなっている該当箇所に、展示誘導サインを設置いたしました。サインには弱い光のライトを当てて、突き当たりであることが認識できるようにしております。</p> <p>ご要望をお寄せいただき、誠にありがとうございました。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>(葛西臨海水族園)</p> <p>葛西臨海水族園では、地震、災害などにおいて、生き物に対してどのような対策を取っているのか教えてほしい。</p>	<p>この度は葛西臨海水族園にお問い合わせ下さりありがとうございました。</p> <p>当園では災害時の訓練を様々なシチュエーションを想定して、定期的を実施しております。</p> <p>飼料の備蓄などある程度の期間生物の生命を維持できるよう準備しておりますが、その被害状況に応じて飼育継続が困難であると判断した際には、他園へ移動を行う場合もあります。</p> <p>そのような事態の想定から、当園と個別に協定を結んでいる園館もあり、災害時には協力し、相互に被災園館の支援を行うこととしております。</p> <p>今後とも葛西臨海水族園をよろしくお願いいたします。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>園内の物がきれいに整えられ、また、掃除されており、安心して利用できます。トイレも綺麗で感激しました。今後も続けて頂けたら幸いです。</p>	<p>この度は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。これからも快適にお過ごしいただけるよう取り組んでまいります。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。</p>

お客様からのご意見・ご要望(2024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	93件	12件	18件	68件
イベントに関すること	8件	3件	1件	6件
案内に関すること	25件	2件	2件	2件
施設に関すること	18件	1件	1件	3件
レストランや売店に関すること	14件	6件	8件	0件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	52件	12件	29件	3件
合計	169件	31件	55件	80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
<p>(多摩動物公園)</p> <p>公道に面した入口の両側のポールに、ライオンの顔がプリントされた旗が取り付けられているが、見栄えが悪くなっており残念だ。新しいものに交換してはどうか。</p>	<p>この度はご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご指摘いただいた旗は3月13日に新しくデザインされたものに交換いたしました。新しい旗にはコアラの写真を使用しています。次回ご来園の際にはぜひご覧いただければと思います。今後とも多摩動物公園をよろしく願いいたします。</p>
<p>(井の頭自然文化園)</p> <p>久しぶりに水生物園に行きましたところ、水辺の小道がすっきりして、井の頭池の対岸を見渡すことができ、とても気持ち良かったです。ベンチに腰をおろして池のカモを見ることができ、水辺の小道全体が明るい雰囲気になって嬉しいです。きれいにしていたでいてありがとうございます。</p>	<p>この度はご来園いただきありがとうございました。水生物園を訪れご満足いただけたこと、大変嬉しく思います。今後もお客様にとって心地よい空間を提供できるよう、引き続き環境整備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(2024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	124件	12件	28件	88件
イベントに関すること	7件	2件	2件	1件
案内に関すること	18件	6件	4件	2件
施設に関すること	22件	3件	2件	8件
レストランや売店に関すること	10件	3件	7件	0件
シャトルバスに関すること	2件	0件	—	—
その他	38件	8件	17件	37件
合計	221件	34件	60件	136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
<p>(上野動物園)</p> <p>チョウゲンボウを見たいのですが、通常何時くらいに展示を行っているのでしょうか。チョウゲンボウを見たくて来園しても毎回不在なので展示時間を教えていただきたいです。</p>	<p>この度はご来園いただきありがとうございます。チョウゲンボウは2023年12月22日より終日展示しております。木の洞や茂みの中に隠れてしまうと見えにくいですが、朝は観覧通路から見やすい場所で日光浴していることが多いです。どこにいるか、是非朝の観察にもチャレンジしてみてくださいませと幸いです。</p> <p>今後とも上野動物園をよろしくお願いいたします。</p>
<p>(多摩動物公園)</p> <p>ガイドツアーに参加したが、案内してくれたスタッフの方の説明が分かりやすかった。また、ガイド中に参加者が迷っていないか、取り残されていないか、随時気を配りながら案内してくれる姿勢も印象的でした。また来園した際にツアーに参加できることを楽しみにしております。</p>	<p>この度はガイドツアーにご参加いただきありがとうございます。ご満足いただけたこと、大変嬉しく思います。ガイドツアーは様々なテーマで定期的開催しておりますので、機会がございましたら是非異なるテーマのガイドツアーにもご参加いただければと思います。</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>