

■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	113 件	19 件	37 件	120 件
イベントに関すること	6 件	1 件	5 件	6 件
案内に関すること	38 件	5 件	2 件	1 件
施設に関すること	12 件	2 件	6 件	4 件
レストランや売店に関すること	21 件	5 件	4 件	1 件
シャトルバスに関すること	1 件	3 件	—	—
その他	37 件	6 件	10 件	69 件
合 計	228 件	41 件	64 件	201 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
(上野動物園) テレビ番組で上野動物園のアイアイが紹介され、興味を持ちました。上野動物園ではアイアイを暗室のような場所で飼育しているようですが、太陽の光を浴びる必要はないのでしょうか。	アイアイに興味を持っていただけたとのこと、非常に嬉しく思います。 アイアイは夜行性の霊長類で、昼間は休息し、日が沈みあたりが暗くなると巣から出てきて活動します。当園のアイアイも少しでも明るいと巣からは出てきません。我々の活動時間に昼間の状態で展示しようとしてもアイアイをお見せすることは難しいです。そこで、動物園では逆転展示といって、昼夜を我々とは逆にして展示しております。動物園が開園する頃に日没となるように照明システムのタイマー設定をすることで、開園時間中にアイアイが活動する姿をお見せできるというものです。そして、我々の時間で言う夜に、日の出となるようにタイマーを設定しております(日照時間はマダガスカルと同じ時間で設定しております)。 日差しを元気いっぱいに浴びるのが元気なイメージがあるかもしれませんが、野生のアイアイも森林にすんでおり、また、枝やツルを集めて形成した巣の中に籠るため、薄暗い環境です。野生の環境に合わせ、当園では明るくなる時も光量を抑えるようにしております。

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
(多摩動物公園) ライオンの「トワ」について、何らかの原因でストレスが溜まっているように見えます。他のライオンから攻撃されているように見えることもありますし、集団生活に向いていないのでしょうか。心配しています。	ライオン「トワ」の状況についてご心配いただきありがとうございます。 トワの行動や他のライオンとの関係について、飼育スタッフは日々観察を行い、適切な環境を提供するよう努めております。ライオンは個体によって社会性の差がありますが、トワが集団生活に適しているかどうかは、その行動や健康状態を継続的に評価して判断しています。また、怪我については、発生した場合には迅速に対応し、必要な治療を行っております。トワが快適に過ごせるよう、引き続き努めてまいります。
(葛西臨海水族園) 東京湾のゴミ問題や海の環境問題について、詳しく説明があって良かった。これから私たちはどうしていけばいいのか、考えていける水族館になってほしい。	この度はご来園いただきありがとうございました。 動物園・水族園にとって、単に野生生物を飼育展示するだけでなく、生きた生物を通じて人々に生物や生物の生息する環境を伝えることは重要な役割の一つです。葛西臨海水族園では、これからも水族園自体の環境負荷を自覚し、それを改善するための様々な取組を進めるとともに、水を中心として環境保全の重要性や持続的に地球環境を守るためになすべきことを発信してまいります。
(井の頭自然文化園) デザニャーレ面白かったです。近所に住んでいますが、このスペースの展示をいつも楽しみにしています。見応えありました。	この度はご来園いただきありがとうございました。また、特設展示「デザニャーレ 東京どうぶつえんすいぞくえんデザイン室※」にも足をお運びいただき、大変嬉しく思います。 この特設展示では、デザイナーデスクや過去の作品などを展示するとともに、これまであまり紹介する機会がなかった動物園・水族園のデザインの面白さや工夫を、デザインの重要性にも触れながら紹介しております。 特設展示はこれからも定期的開催していく予定ですので、また足をお運びいただければと思います。

※ 特設展「デザニャーレ 東京どうぶつえんすいぞくえんデザイン室」は 2024 年3月 31 日(日)から9月1日(日)まで開催予定

お客様からのご意見・ご要望(2024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	66 件	24 件	67 件	107 件
イベントに関すること	3 件	2 件	3 件	4 件
案内に関すること	32 件	8 件	3 件	0 件
施設に関すること	11 件	5 件	14 件	6 件
レストランや売店に関すること	18 件	5 件	15 件	1 件
シャトルバスに関すること	0 件	1 件	—	—
その他	27 件	9 件	28 件	44 件
合 計	157 件	54 件	130 件	162 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
(上野動物園) 両生爬虫類館の女性用トイレ内にある子ども用トイレを利用した際、水が流れませんでした。また、手洗い場の右側も水を溜めるレバーが上手く作動せず、壊れていたのを修繕して欲しいです。	この度はご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。また、施設の不具合についてご連絡くださりありがとうございました。該当箇所につきましては、ご意見をいただいた翌日の開園前に確認し、修繕いたしました。 今後も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。
(多摩動物公園) 遠足の時期は動物園前の横断歩道付近が混雑して通行の妨げとなっています。動物園側で事前の案内をするなど、近隣住民への配慮をお願いしたい。	この度はご迷惑とご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 当日は朝早くからの団体様がとりわけ集中してお集りいただいておりますので、ご通行の皆様には、大変ご迷惑をおかけいたしました。心より、お詫びを申し上げます。 今回のご指摘を受けまして、遠足などの団体様に対しては、公道や信号周辺など近隣の方が通行するエリアでのご集合には特に注意を払うよう事前にご案内するとともに、当日の状況に応じて、現場スタッフや警備員からも注意を促すなどして、改善してまいります。 近隣の皆様には、日頃よりご配慮いただいておりますが大変恐縮ではございますが、適切な管理運営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お願いいたします。

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
(多摩動物公園) 小学生の孫を連れてたくさんの動物を見て回りました。アジアゾウ舎の近くの道に大小の足跡が刻まれていましたが、大きい足跡が重なって2つ続いていたのはどのような意味があるのでしょうか。	お問い合わせいただきありがとうございました。 アジアゾウ舎横の足跡の件につきましては、歩くペースや歩幅により、多少の相違がありますが、前足の足跡の上に同じ側の後ろ足が着地することで、大きい足跡が重なって2つ続く状態になります(前足が円形のもの、後ろ足が少し小さな楕円形のものです)。ただし、ゾウの足の運びは側対歩という、同じ側の前後の脚が、それぞれ1組ずつ交互に動く特有の歩き方のため、前後の脚どうしがぶつかったり、もつれたりすることはありません。 次回ご来園の際には、ぜひ、ゾウの歩き方にも注目して観察してみてください。またのご来園をお待ちしております。
(井の頭自然文化園) 久しぶりに井の頭自然文化園に行きました。大きなプールサイドで佇んでいるカピバラの姿に癒されていましたが、昨年亡くなったとのことで寂しかったです。カピバラは10歳で死亡したとのことですが、寿命でしょうか。また、展示施設の今後の予定は決まっているでしょうか。 以前アオダイショウがいたケージも空になっていましたが、今後の予定は決まっているでしょうか。 次は何かと子どもが大変心配、気にしており、またぜひ動物たちの姿を見に行きたいと思っています。	この度はご来園いただきありがとうございました。 当園のカピバラは10歳で死亡しましたが、カピバラの10歳は寿命と言える長さです。死因を特定したところ循環器不全で、年齢を考慮しても寿命と考えています。また、カピバラの飼育施設では再びカピバラを展示することを検討しております。正式に決まりましたら、当園のホームページでお知らせいたします。 アオダイショウにつきましては、ガラスケースでの飼育ではケージ内の温度が上がり過ぎてしまうため、一時的に避暑地へ移動させております。ケージ内の温度が上がり過ぎない工夫をおこない、準備が整いましたらもとの飼育場所へ戻す予定です。 今後も飼育動物が健康に暮らせるよう、よりいっそう飼育管理に努めてまいります。 ※アオダイショウは2024年6月14日に展示再開しました。

■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	71 件	32 件	53 件	86 件
イベントに関すること	3 件	1 件	1 件	7 件
案内に関すること	21 件	3 件	1 件	2 件
施設に関すること	8 件	6 件	7 件	3 件
レストランや売店に関すること	10 件	4 件	3 件	0 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	—	—
その他	28 件	10 件	33 件	45 件
合 計	141 件	56 件	98 件	143 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
(多摩動物公園) 昆虫生態園の温室にスズメバチがいました。チョウにも人にも危険なので、対応をお願いします。	このたびはお知らせくださり、ありがとうございました。 ご連絡を受けまして、温室内を巡回し、スズメバチを捕獲しました。これからスズメバチの活動も増えてきますが、お客様に安全にご観覧いただけるよう、巡回を強化してまいりますので、またのご来園をお待ちしております。
(多摩動物公園) 平川動物公園から来園したヤギの「かりん」についてお伺いします。 飼育係の方から見て「かりん」の様子はいかがでしょうか。まだなかなか仲間の輪に溶け込めていない様な話を聞き、以前上野から来た「ラン」と「ツキ」が仲間に入れなかったという話を聞いているだけに心配です。ヤギの世界はどういう仕組みなのか私には分かりませんが、「かりん」が一生懸命に近づき仲良くしたがつていのに追い払われている映像を見ると切なくて心が痛いです。 ヤギ担当の方ならどうしたら「かりん」が受け入れてもらえるのか分かって思うので、どうぞ手助けをしてあげて欲しいです。	このたびはヤギの「かりん」についてお問合せいただきありがとうございます。 「かりん」(♀)は2022年5月に鹿児島県平川動物公園から「茶太郎」(♂)との繁殖目的で来園し、当初は非展示エリアで飼育管理していました。多摩の環境に慣れた後、2024年2月28日より4頭(♀)の群れに同居を開始しました。ご指摘いただいた状況については、慎重に観察し、対応しております。 「かりん」が他のヤギたちと円滑にコミュニケーションを取れるよう、給餌方法の工夫や寝小屋以外での居場所の確保など、様々な取り組みを行っています。角突きが見られることもありますが、良い距離感で落ち着いて過ごす時間も増えてきており、徐々に関係が安定してきています。ヤギの社会構造は複雑で、群れの中での位置づけや関係性が重要です。「かりん」が群れに受け入れられるまでには時間がかかることもありますが、他のヤギたちと円滑にコミュニケーションを取れるよう、引き続き見守り、適切なケアを行っていきます。 ご心配をおかけしておりますが、「かりん」の状況を見守りつつ、最善の対応を続けてまいりますので、今後ともご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
(井の頭自然文化園) 遠足で訪れる方が多く見受けられますが、同行しているカメラマンの方の多くが、撮影時にフラッシュを使用しており、動物への影響を心配しています。「フラッシュ禁止」の注意書きも見かけないので、フラッシュは原則禁止であることを学校団体や遠足の団体にご案内いただけないでしょうか。	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、遠足や校外学習など団体でご利用いただく方に対して、事前のお問合せや下見の際に動物に向けたフラッシュ撮影の禁止など、注意事項をご案内しております。また、団体の方に限らず、公式ホームページでのご案内や、園内でお見かけした際にはお声がけさせていただくなど、対応しているところでございますが、より皆様にご認識いただけるよう、園内パンフレットへの記載も検討してまいります。

■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	171 件	26 件	62 件	62 件
イベントに関すること	1 件	0 件	3 件	4 件
案内に関すること	24 件	4 件	4 件	1 件
施設に関すること	8 件	3 件	10 件	4 件
レストランや売店に関すること	15 件	3 件	8 件	1 件
シャトルバスに関すること	1 件	2 件	—	—
その他	24 件	5 件	25 件	26 件
合 計	244 件	43 件	112 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
(上野動物園) 弁天門の授乳室を使用した。とてもきれいで良かったが、授乳室のカーテンは2つの個室ごとにつけていただきたい。	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。 授乳室入口にはカーテンを設置しておりましたが、授乳室内の個室には設置しておりませんでした。配慮が不足し申し訳ございませんでした。ご指摘を受けまして、それぞれの個室にもカーテンを設置いたします。 引き続き、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、またのご来園をお待ちしております。
(葛西臨海水族園) 以前葛西臨海水族園で購入した記念メダルを紛失してしまった。もう一度入手したいので、記念メダル販売機を再設置してほしい。	このたびはご来園いただき、ありがとうございます。 ご要望いただきました記念メダル機について確認したところ、2009年10月より、開園20周年記念で約1年間の期限付きで設置していたことが分かりました。現在のところ導入は予定しておりませんが、いただいたご意見を参考に、今後も来園の記念になるような商品の開発を進めてまいります。 またのご来園をお待ちしております。
(井の頭自然文化園) 最近の暑さで動物たちが心配である。特に家畜舎には日陰が少ないように見えるため、対策できないか。	家畜舎の暑さ対策についてご意見をいただきありがとうございます。 家畜舎にはすでにオーニングを設置し日陰ができるようにしているとともに、涼しい室内と自由に出入りできるようにして暑さ対策を行っており、ヤギが自ら居場所を選べるようにしています。今回、加えてヤギがよくいるペンギン側にも日除けを張り、午前中の日差しを避けられるようにいたしました。 今後とも動物の健康を第一に飼育管理に努めてまいります。

■ 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	80 件	14 件	76 件	84 件
イベントに関すること	7 件	3 件	8 件	4 件
案内に関すること	14 件	2 件	3 件	1 件
施設に関すること	9 件	5 件	4 件	3 件
レストランや売店に関すること	10 件	2 件	15 件	3 件
シャトルバスに関すること	0 件	3 件	—	—
その他	23 件	1 件	38 件	29 件
合 計	143 件	30 件	144 件	124 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
(上野動物園) マヌルネコの展示場に段ボールを麻紐のようなもので吊るしたものが設置されていましたが、マヌルネコの子どもたちが紐を引きちぎって噛んでいたりと、段ボールが噛みちぎられてボロボロになっているのを確認しました。誤飲してしまうのではと心配なのですが、子どもたちの体調や遊び道具の安全性について教えてください。	マヌルネコの健康状態に異常はなく、これまでと変わらず元気に過ごしております。 同手法によるマヌルネコへのエンリッチメントは、今回で2回目となります。1回目は段ボールに執着し、壊すなどの行動が観察されましたが、紐をちぎることはしませんでした。2回目は、学習したのか、紐をちぎる行動も見られるようになりました。ちぎった紐は当日中に回収し、長さは設置分だったため、紐の誤飲はしていないと考えております。 段ボールを使用したエンリッチメント自体は、多くの園館でネコ科動物に活用されています。様々な事例をみても、安全性が高いと判断して使用しておりますが、引き続き、注意深く観察いたします。 今回の事例を糧にして、今後もマヌルネコのより良い飼育環境にむけた取組を実施していきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
(多摩動物公園) サマーナイトに伺いましたが、園内はアップダウンが多く、観察したい動物を効率良く見て回ることができませんでした。園内ではシャトルバスが運行しているものの、サマーナイトの時間は運行を終了しており、また、そもそもサバンナエリア方面などはルートに入っていないようです。そこで、電動キックボードなどの新たな移動手段の導入を検討していただけないでしょうか。	このたびはご意見をいただきありがとうございます。 シャトルバスの夜間運行については、来園者との接触の危険性やライトが動物に与える影響を考慮し行っておりません。ご了承いただけますようお願いいたします。 また、移動手段に関して、ご提案をありがとうございます。いただいたご意見は園内で共有させていただき、皆様が楽しく過ごせる動物園になるよう努めて参りますので、今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
(葛西臨海水族園) レストランのところで案内して下さるスタッフの方にトイレの場所を聞いたところ、目線を合わせて屈んでくださり、とても優しく教えてくださいました。その後通った時にも、他の方へ同じように目線を合わせてお話ししている姿が見えました。とても素敵で嬉しかったこと、是非本人の方に伝えてくださると幸いです。	このたびはご来園いただきありがとうございました。 レストランスタッフの対応につきまして、ご丁寧にご連絡をいただき恐縮です。当該スタッフにもお客様から嬉しいお声をいただいた旨、共有をさせていただきます。 今後も皆さまに喜んでいただけるような接遇を心がけて参りますので、ぜひまたのご来園をお待ちいたしております。

■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	105件	15件	40件	64件
イベントに関すること	7件	2件	2件	10件
案内に関すること	66件	3件	8件	2件
施設に関すること	18件	3件	9件	5件
レストランや売店に関すること	84件	2件	12件	1件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	49件	3件	37件	45件
合 計	329件	28件	108件	127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
(上野動物園) 動物の展示について、熱中症警戒アラートが発令される日は、中止や時間短縮、屋内屋外の出入り自由など、暑さ対策をしてほしい。	当園では、熱中症警戒アラート発令時など、動物や個体、施設の状況にあわせて、展示中止や展示時間の短縮、室内出入り自由、といった暑さ対策を行っております。また、クーラーの増設も行っています。 今後とも動物の健康を第一に飼育管理に努めてまいります。
(多摩動物公園) 昆虫園本館2階の標本展示について、「この中で昆虫はどれでしょう」という問題の答えが子どもの視点だと少し見づらかったので、位置を変えてほしい。	ご指摘いただいた標本箱の位置につきまして、お子さまが問題の答えを含めてご覧になりやすいように、低い位置に移動しました。
(井の頭自然文化園) 怪談スタンプラリーへの参加を通じて、園内に動物園だけでなく彫刻園があることを知りました。園内の色々な場所にちなんだ怪談やイラストも良かったです。孫に話してあげたいと思います。ありがとうございました。	このたびは怪談スタンプラリーにご参加いただきありがとうございました。 怪談スタンプラリーは2013年に開始し、今回で9回目となります。創作怪談を読み、クイズを解きながら園内の様々な場所を巡ることで、動物や彫刻作品の特徴をお伝えできるように工夫しております。スタンプラリーを通して彫刻園を知っていただいたとのこと、大変嬉しく思います。 今後も様々なイベントを企画してまいりますので、またのご来園をお待ちしております。

■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	54 件	31 件	69 件	73 件
イベントに関すること	3 件	2 件	10 件	9 件
案内に関すること	27 件	5 件	4 件	3 件
施設に関すること	8 件	4 件	4 件	0 件
レストランや売店に関すること	24 件	5 件	12 件	4 件
シャトルバスに関すること	2 件	1 件	—	—
その他	36 件	6 件	44 件	37 件
合 計	154 件	54 件	143 件	126 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
(上野動物園) 10月28日のパンダの日記念講演会に応募したが、落選してしまった。リーリー・シンシンが好きで話が聞きたかったので、当日のライブ配信や録画配信を検討してもらえないか。	今回の講演会は多くの方にお申込みいただきましたので、抽選となりました。残念ながら落選となってしまった方を含め、多くの皆様にジャイアントパンダの保全や当園の取組を知っていただくため、講演会の様子を撮影した動画を期間限定で公開しました。 ※動画は2024年11月30日まで公開
(葛西臨海水族園) 園内が混雑する際は事前にホームページなどでお知らせしてほしい。	公式ホームページにて「混雑予想カレンダー」を掲載しております。春や秋の行楽シーズンは特に混雑しますので、来園予定のご参考にしてください。

■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	53 件	25 件	68 件	102 件
イベントに関すること	1 件	4 件	1 件	9 件
案内に関すること	40 件	10 件	6 件	3 件
施設に関すること	13 件	5 件	10 件	4 件
レストランや売店に関すること	15 件	3 件	11 件	2 件
シャトルバスに関すること	1 件	2 件	—	—
その他	26 件	4 件	21 件	42 件
合 計	149 件	53 件	117 件	162 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
(上野動物園) ゴリラ・トラの住む森付近にある休憩所がしばらくの間封鎖になっているが、使用できない理由を教えてください。	ゴリラ・トラの住む森エリア脇の休憩所は施設老朽化による破損が見られ、使用に関して危険が伴うことから、大規模な改修工事を予定しております。ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。
(多摩動物公園) ギフトショップのみ利用したいが、その場合でも入園料を支払う必要はあるか。	ギフトショップはご入園された方のみご利用いただけますので、入園料をお支払いいただく必要がございます。 なお、ご入園していただかなくてもウェブサイト「TOKYO ZOO SHOP」で通信販売も行っておりますので、よろしければそちらもご利用ください。
(葛西臨海水族園) 娘がフェアリーペンギンが好きで、12 月に来園したいと考えているが、その頃にはペンギンの生態エリアの工事は終了しているか。	ペンギンの生態エリアですが、展示再開は11月下旬を予定しております。展示再開が決定しましたら、公式ホームページにその旨掲載しますので、今しばらくお待ちいただけますでしょうか。 ※ペンギンの生態エリアは令和6年11月28日に展示再開しました。

■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	38 件	15 件	57 件	55 件
イベントに関すること	5 件	2 件	4 件	4 件
案内に関すること	20 件	2 件	1 件	2 件
施設に関すること	5 件	0 件	4 件	5 件
レストランや売店に関すること	15 件	3 件	7 件	1 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	—	—
その他	20 件	6 件	18 件	24 件
合 計	103 件	28 件	91 件	91 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
(上野動物園) 先日、動物園で「どうぶつせんべい」を購入した。その「どうぶつせんべい」で、子どもと動物当てクイズをしたが、5つのうち、2つが分からなかった。スッキリしたいので、教えていただきたい。	お土産に「どうぶつせんべい」をご購入いただき、また、お子様と一緒に楽しみながらお召し上がりいただけたとのこと、大変嬉しく思います。 お問合せいただきました「どうぶつせんべい」の動物の種類についてですが、ひと箱の中に「パンダ、コアラ、ゾウ、リス、タヌキ」の5種類が入っております。 これからも動物園や動物園グッズが、お子様と楽しい時間をお過ごしいただく一助になりましたら幸いです。 またのご来園を心よりお待ちしております。
(多摩動物公園) コアラの「あずま」が最近鼻を擦りむいていたり、上手に木を移動することができないのか行ったり来たりしており、前よりも活動時間が短くユーカリを一つの場所でしか食べずそのまま寝ている様子が見られます。病気かなにかでしょうか。「あずま」のことが心配です。	コアラの「あずま」については、担当者も注意深く観察しております。11月には健康診断を行い、その際には特に大きな異常は見られませんでした。その後部屋替えを行ったところ、行動の変化や鼻を擦りむいている様子を確認しており、引き続き健康状態や行動の変化を細やかに見守っていきます。 コアラは非常に繊細な動物であり、環境の変化に敏感な一面がありますので、これからも「あずま」が快適に過ごせるよう、対応してまいります。 ※部屋替えを行ったことで、コアラ「あずま」も慣れていない様子ではありましたが、2025年1月現在、行動の変化や鼻の状態も従来通りに戻っています。引き続き、健康状態や行動の変化を細やかに確認してまいります。

■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	72 件	13 件	69 件	69 件
イベントに関すること	2 件	1 件	7 件	10 件
案内に関すること	22 件	4 件	7 件	1 件
施設に関すること	8 件	2 件	5 件	4 件
レストランや売店に関すること	23 件	4 件	11 件	3 件
シャトルバスに関すること	0 件	1 件	—	—
その他	16 件	5 件	26 件	22 件
合 計	143 件	30 件	125 件	109 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
(上野動物園) 大人用の車椅子を借りることはできますか。	車椅子の貸出および返却は園内4か所で受け付けています(東園「正門」、東園「総合案内所」、西園「弁天門」、西園「池之端門」)。ご利用は無料、先着順の貸出です(車椅子台数: 大人用24台、子供用4台)。 車椅子で通行や観覧ができない場所はありませんが、園内には一部急な坂がありますので、ご利用の際はご注意ください。
(多摩動物公園) 自宅で飼育しているアゲハチョウがこの寒い時期に羽化してしまった場合、昆虫館で引き取ってもらうことは可能でしょうか。	多摩動物公園では生き物の引取りはしておりません。ご理解の程お願い申し上げます。飼育している生き物は、最後まで面倒を見ていただくことを切に願います。 なお、ご参考になればと思い、以下のとおりチョウの飼育方法をお伝えさせていただきます。 餌は、10～20倍に薄めた蜂蜜か、スポーツドリンクを2倍に薄めたものを与えてください。与え方については、チョウを片手で持ち、もう片方の手には楊枝などの細い棒を持ち、その楊枝でチョウのストロー状の口を伸ばし、伸ばした先端が薄めた蜜に漬かるようにしてください。チョウはお腹が満たされれば自ら飲むのをやめます。餌を与える頻度は1日に1回です。
(井の頭自然文化園) 昨年、年間パスを購入したのですが、その後カピバラがいなくなっていました。どのような状況でしょうか。	当園のカピバラは、2023年11月8日に死亡した個体を最後に展示を終了しております。年間パスポートをご購入いただいた中、ご期待に添えず申し訳ございません。今後の再導入・展示再開は検討をしておりますが、今のところ時期は未定となっております。展示再開が決定した際には、ホームページ等でお知らせいたします。

■ 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	139 件	14 件	34 件	78 件
イベントに関すること	0 件	1 件	2 件	4 件
案内に関すること	23 件	0 件	4 件	2 件
施設に関すること	12 件	2 件	2 件	2 件
レストランや売店に関すること	11 件	3 件	5 件	0 件
シャトルバスに関すること	1 件	1 件	—	—
その他	17 件	5 件	22 件	42 件
合 計	203 件	26 件	69 件	128 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
(上野動物園) ニシローランドゴリラのスモモが 1 ヶ月以上前から左足を痛めており、みんな心配しています。怪我の状態について教えてください。	スモモの左足の状態は昨年末頃から観察しておりますが、原因については不明です。外見上、傷や腫れ等は認められず、跛行の程度の軽重を繰り返しながらも、普通に使う場面も見られるため、今のところは重篤な状況ではないものと判断しております。現在の症状と、検査のための麻酔や群れからの分離が個体や群れに与える影響を考え、鎮痛剤の投与により経過を注意深く観察しているところです。 ご理解いただけますようお願い申し上げます。
(上野動物園) 戦時中の動物たちについて、学習のためにお話を伺うことはできますか。また、学習に用いるための過去の資料や参考になるものがあれば教えてくださいませんか。	まずは、お電話にてお問い合わせください。オペレーターが適切な部署に繋がります。また、参考資料につきましては、公式サイト「東京ズーネット」の「どうぶつえんデジタルライブラリー」において「上野動物園百年史」のデータを公開していますので、ご活用いただければと思います。

■ご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応
(多摩動物公園) シロテテナガザルを見学していたところ、まるで人間がしているような咳をしていました。約 1 ヶ月後どうなったかと思い、再び見に行ったところ全く風邪症状は無く、自生地柄東京の冬が寒いのか同居のサルと 2 頭で陽だまりの中くっついていて元気そうに見えました。 シロテテナガザルなどの飼育動物が風邪症状になった場合、動物用の総合感冒薬のようなものを投薬したり、滋養強壮のためにサプリメントなどを与えたりするのでしょうか。もしくは風邪薬は対処療法で根本治療薬ではないので、屋内を温かくて日頃より栄養価の高い食事を与えるなどして症状の改善を待つのでしょうか。	当園では、動物たちの健康管理を最優先に考え、日々の観察を通じて体調の変化や異常の早期発見に努めております。動物が風邪のような症状を示した場合、獣医師が診察を行い、その症状に応じた対応を取ります。必要に応じて薬剤（例えば総合感冒薬、抗菌剤や解熱剤など）を投与する場合がありますが、動物の種類や症状に応じて慎重に判断しております。さらに、体調の回復を促すために飼育環境を調整することも重要です。例えば、寒さが原因で体調を崩している可能性がある場合には、展示時間を短縮したり、屋内外への出入りを自由にし、屋内の温度を適切に保つなどの工夫を行います。 現在は元気に過ごしており、私どもも安心しております。引き続き、動物たちが健康で快適に暮らせるよう努めてまいります。

■3 月に寄せられたご意見・ご要望の件数

※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。

	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	67 件	17 件	89 件	118 件
イベントに関すること	0 件	1 件	1 件	1 件
案内に関すること	38 件	7 件	1 件	1 件
施設に関すること	9 件	1 件	6 件	1 件
レストランや売店に関すること	9 件	4 件	11 件	2 件
シャトルバスに関すること	0 件	0 件	—	—
その他	21 件	2 件	32 件	44 件
合 計	144 件	32 件	140 件	167 件

■ご意見・ご要望の事例

※掲載内容は回答および対応した時点の情報であり、現状と異なる場合があります。

ご意見・ご要望	回答・対応
(葛西臨海水族園) しおだまりコーナーについて、人がたくさん並んでいるのに前の人たちが長時間ふれあいを続け、列が全然進まなかった。ふれあい時間に制限を設けるなど、列をさばいてほしい。	しおだまりコーナーでは、多くのお客様に生き物とのふれあいを楽しんでいただけるよう運営をしております。しかしながら、混雑時は列が進まず、お待ちいただく時間が長くなる状況について、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。 いただいたご提案につきましては、今後の運営改善の参考とさせていただきます。すべてのお客様が快適に楽しめる環境を目指し、スタッフ一同で対応策を検討してまいります。
(井の頭自然文化園) 夜行性のムササビを見ることはできるでしょうか。	現在、当園ではムササビを1頭飼育しております。ムササビは夜行性動物ですので、日中は巣箱内で休んでおり、通常開園時間中に活発に行動するムササビをご覧になれる機会は少ないかと思えます。限定的にはなってしまいますが、日が短くなる冬季の閉園間際であれば、巣箱から顔をのぞかせていることがあります。^{※1} また、毎年秋の3時間開園延長^{※2}の際は、暗くなると巣箱からでてきて動き回る様子が見られることがあります。 ※1 状況により展示変更等の場合があります ※2 毎年開園スケジュールは変更されます