

お客様からのご意見・ご要望(2025年11月分)

■11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	112件	24件	46件	82件
イベントに関すること	4件	0件	1件	12件
案内に関すること	32件	8件	3件	2件
施設に関すること	4件	4件	7件	16件
レストランや売店に関すること	14件	2件	4件	2件
シャトルバスに関すること	0件	0件	—	—
その他	9件	9件	23件	34件
合計	175件	47件	84件	148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
<p>(上野動物園)</p> <p>専門学校で教員をしています。博物館や展示施設を見学して学ぶ専門学校の授業の一環で、上野動物園を利用しています。</p> <p>授業の中で、生息域内保全、域外保全について伝えており、ワシ・タカ類展示裏側の壁にあった、アカガシラカラスバトの保全についての解説が有効と考えて利用しておりましたが、先日行きますと、解説板がすべて撤去されておりました。</p> <p>内容について、情報が古いなあとは思っておりましたが、更新ではなく撤去の理由について教えていただければと思います。また、今後新しく設置の予定があるようであれば、あわせて教えてください。よろしくお願ひいたします。</p>	<p>ワシ・タカ展示施設裏側にあったアカガシラカラスバトの解説については、解説板の老朽化及び解説内容の更新も必要であると判断したため、撤去いたしました。</p> <p>当園では東京都や国と連携し、アカガシラカラスバトの域外保全を実施しており、ご記載いただいたとおり、その取組を来園者にお伝えする手段として、解説板の掲出は重要と考えております。</p> <p>現時点でお伝えできる詳細な更新計画はございませんが、アカガシラカラスバトを展示している施設や日本の鳥を展示している施設にて、同種の取組を掲出する事を検討しております。</p> <p>なお、日本の鳥Ⅰ展示場では、モニターにてライチョウの保全事業について情報を掲出しております。ご覧いただけますと幸いです。</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>土日祝日は人が多いので平日に休みを取って幼児の娘と伺いました。</p> <p>とても楽しみにしていたのですが、小学生の遠足の団体利用と重なりました。</p> <p>とにかくうるさく、大きい音が苦手な娘は早く帰りたい、ここから出たいと言つて来てすぐに出たので悲しい気持ちでいっぱいでした(唯一イモリがいるところだけ小学生がおらず穏やかに過ごせました)。環境柄、音が反響し、どんどん全体の声が大きくなっているように感じました。</p> <p>団体利用者は静かに話をすることを徹底してほしいです。同じ思いをしている人はここに限らずと思うので、ご検討いただきたいです。よろしくお願いします。</p>	<p>このたびは、館内における騒音や一部団体利用のお客様による行動により、ごゆっくりとご観覧いただけなかつたとのこと、お詫び申し上げます。</p> <p>当園では、ご来園される団体利用のお客様には、事前に館内での注意事項を伝え、当日受付時にも大きな声を出さずにご観覧いただくようお願いしておりますが、今回のような状況が発生し、ご不快な思いをおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、事前の注意喚起に加え、館内巡回を一層強化し、状況に応じた適切な声かけを実施するなど対応を強化し、快適にご観覧いただける環境づくりに努めてまいります。</p> <p>引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>当園のホームページにて、「混雑予想カレンダー」を公開しております。お出かけのご参考に活用いただけましたら幸いです。</p> <p>葛西臨海水族園「混雑予想カレンダー」</p> <p>https://www.tokyo-zoo.net/zoo/kasai/CrowdForecastCalendar/index.html</p>