

よくあるご質問

!



施設の予約申し込みについて
キャンセル料について
施設の利用方法について
その他

Q1~6
Q7~9
Q10~25
Q26~33

?



●施設の予約申込について●

Q1 予約申込は何か月前からできますか？

- A. 「予約希望日の2か月前の同じ日(受付開始日)」から電話での受付を開始いたします。
ただし、予約受付開始日が土曜日・日曜日・祝日の場合、翌平日から受付を開始いたします。

Q2 メールやFAXで予約申込はできますか？

- A. メールやFAXで予約はできません。予約は電話受付のみです。(受付時間 9:00~17:00)
電話予約の公平性を保つため、受付開始日に窓口での予約申込は受け付けておりません。
特に受付開始日の午前中はたくさんのお電話をいただくため、つながりにくい場合もございますが
ご理解とご協力をお願いいたします。

Q3 利用当日の予約申込は可能ですか？

- A. 可能です。利用当日の17:00までに予約をしてください。

Q4 キャンプ用品のレンタルを考えているのですが、予約申込は必要ですか？

- A. 事前予約が必要なものと、そうでないものがあります。テントやタープ等の「キャンプサポートパック」については
数に限りがあるため、事前の予約を受け付けております。その他のキャンプ用品について予約は必要あり
ません。利用当日に受付窓口でスタッフにお申し出ください。

Q5 体験プログラムに参加したいのですが、予約申込は必要ですか？

- A. 可能です。ただし、「石窯料理体験」・「ドラム缶風呂体験」のみ、事前予約を受け付けております。
ご希望の場合はお早めにご予約ください。

Q6 割引や助成はありますか？

- A. コテージ・テントハウスの宿泊料金が冬期間の平日利用に限り割引になる「平日割引」や
「さぼーとさっぽろ(札幌市中小企業共済センター:利用助成券)」による助成があります。
障がい者手帳持参者等を対象とした減免適用もございますので詳しくは定山溪自然の村まで
直接お問い合わせください。

●キャンセル料について●

Q7 予約申込のキャンセル料はいつから発生しますか？

- A. 利用日を含まない6日前の17:00から発生いたします。キャンセル料発生後に予約キャンセルのご連絡をいただいた場合、施設利用料金の全額をお支払いいただきますのであらかじめご了承ください。

Q8 雨や台風、子どもの体調不良によるキャンセルでもキャンセル料はかかりますか？

- A. やむを得ない事情でもお客様の都合によるキャンセルの場合はキャンセル料がかかります。ただし、施設側から天災や野生生物の出没等で施設利用が不可能と判断させていただいた場合のみキャンセル料発生の対象外となります。その際は、定山溪自然の村からご連絡させていただきます。

Q9 利用当日の施設変更でもキャンセル料はかかりますか？

- A. 「予約していた施設のキャンセル料」と、「変更後に利用する施設の利用料金」がかかります。
例:①テントハウス(¥3,900)を予約していて、②当日コテージ(¥4,700)に変更した場合
【①+②=お支払金額¥8,600】となります。

●施設の利用方法について●

Q10 全施設に定員が設けられていますが、乳幼児は人数に含まれますか？

- A. 赤ちゃんや幼児のお子さまも人数に含まれます。

Q11 狭くても良いので、定員を超えての宿泊は可能ですか？

- A. 当施設は定員制ですので定員を超えての施設利用はできません。
定員を超える場合は利用施設を追加していただきますのであらかじめご了承ください。
(宿泊しないお客様も施設利用人数に含まれます。)

Q12 駐車場から受付管理センターまでどのくらいの距離がありますか？

- A. 専用駐車場から管理センターまでの距離は約700mあります。専用駐車場からは自然観察を楽しみながら歩いて管理センターまでお越しください。荷物の運搬については専用のリヤカーを用意しておりますのでご利用ください。

Q13 到着が遅くなる場合、何時まで受付が可能ですか？

- A. 受付時間(チェックイン)は13:00～17:00までです。利用当日の17:00までに予約申込が完了している場合のみ、20:00まで受付が可能です。野外活動に支障をきたさないよう出来るだけ早い時間の到着をお願いいたします。

Q14 宿泊しないで帰る人がいるのですが、何時までいることができますか？ また、外出できる時間は何時までですか？

- A. 21:00までです。21:00～翌6:00までは安全管理のためゲートを施錠しておりますので、徒歩・お車含めて出入りはできません。お帰りになる際は21:00までにチェックアウトをお願いいたします。また、外出の際も21:00までにお戻りください。(宿泊しないお客様も施設利用人数に含まれます。)

Q15 冬季の利用はできますか？

- A. 利用できます。コテージ・テントハウスは暖房完備で、簡易マットを各施設の人数分常備しておりますので、冬でも快適にお過ごしいただけます。また、ソリやチューブ滑り、スノーシュー等、冬ならではのアクティビティをたくさんご用意しております。
四季を通じて屋内外で楽しめる各種イベント体験プログラムも実施しておりますのでぜひご利用ください。

Q16 室内で調理はできますか？

- A. 室内は火気厳禁となっておりますので火を使った調理はできません。喫煙も固くお断りしております。喫煙は「ふれあいハウス」前の灰皿設置場所、調理はコテージ土間スペース・野外炊事棟・「ふれあいハウス」内の調理室(冬季のみ)をご利用ください。なお、野外炊事棟・「ふれあいハウス」はスペースにかぎりがありますので、食事は各宿泊施設でお願いいたします。

Q17 焚き火はできますか？

- A. 定山溪自然の村で貸出ししている【焚き火台+束薪セット¥1,200】を使用する場合、もしくはお客様の「焚き火台」をお持ちいただき、自然の村で販売している「焚き火用薪¥750」をご利用の場合できます。持参頂いた薪や落ちている木を拾っての焚き火はご遠慮いただいておりますので、ご了承ください。

Q18 日帰りでバーベキューをするのに利用料金はかかりますか？

- A. 日帰りの施設利用料金がかかります。(例:テントサイト 5名定員 ¥170~)
利用料金については各施設により異なりますので「ご利用方法」ページでご確認ください。
また、利用時間はチェックイン開始が9:00から、チェックアウトが17:00までとなっております。

Q19 日帰りで「森の工作会」に参加したい場合、どのようにしたら参加できますか？

- A. 1作品500円で作ることができます。宿泊しない場合は日帰りの施設利用料金が工作の料金の別途かかります。(例:テントサイト 5名定員 ¥170~)
森の工作会の実施時間は9:00~11:30(受付11:00まで)、13:00~16:30(受付16:00まで)です。

Q20 チェックイン前やチェックアウト後に村内で遊ぶことはできますか？

- A. 施設(宿泊又は日帰り)が空いていれば延長利用の申込により可能です。
1時間単位で延長料金が発生いたしますので、事前にスタッフまでお申し出ください。

Q21 コテージを1室のみ利用する場合、向かいの部屋との共有土間スペース(テーブルイス)はどのように使えば良いですか？

- A. 共有スペースに仕切りはありません。お互いに譲り合い、仲良くご利用ください。

Q22 食材は販売していますか？

- A. 販売しておりません。管理センターでは炭などのキャンプ用品のみ販売しております。定山溪温泉街にコンビニエンスストアが数件あります。スーパー等はありませんのでご注意ください。但し、「冷凍のミックスピザ(1枚¥400)」「冷凍のクラスト生地(2枚¥400)」を管理センターで販売しておりますので、「石窯料理体験」に参加される場合はぜひご利用ください。

Q23 宿泊する施設の周りにタープやスクリーンテントを張ることはできますか？

- A. 可能です。ロープやペグが通路にはみ出たり、ほかのお客様の迷惑にならない範囲で空いたスペースを存分にご活用ください。ただし、タープ・スクリーンテントでの宿泊についてはご遠慮ください。また、テント泊をご希望される場合はテントサイトをご予約ください。

Q24 テントは好きな場所に張ることができますか？

- A. テントは好きな場所に張ることはできません。自然の村では区画割りをしており、受付時に場所を指定させていただいておりますのであらかじめご了承ください。

Q25 1サイトにテントを2つ張ることはできますか？

- A. テントの大きさによっては可能です。ロープやペグ等が区画をはみ出してしまう場合は2サイトをご利用ください。(テントサイト 1区画 6m×6m)

●その他●

Q26 山菜やきのこを採ったり、クワガタ等の虫捕りはできますか？

- A. 山菜やきのこ、虫、草花等の採取は禁止となっております。定山溪自然の村は「支笏洞爺国立公園」内に位置しており、豊かな自然や野生生物・植物保護のため法律に基づき自然環境に影響を与える行為について規制されております。(観察は可能です。ぜひお楽しみください。)

Q27 忘れ物をした場合、どのようにしたら良いですか？

- A. 管理センターへお問い合わせください。施設内で忘れ物の拾得又は届出があった場合、落とし主のお名前とご連絡先がわかった段階でご連絡を差し上げております。落とし主が分からない場合は管理センターにて保管しております。保管期間は拾得日から6か月間です。6か月が過ぎても落とし主が現れなかった場合は処分させていただきますのであらかじめご了承ください。

Q28 子どもが遊べるような施設はありますか？

- A. 屋外にはロープアスレチック等の体験広場「アドベンチャーエリア」や、自然観察場所の「ミュージアムエリア」があります。屋内には森の工作会が楽しめる学習室や、「ふれあいルーム」がございます。詳しくは【施設ご案内】をご覧ください。

Q29 カーサイトはありますか？

- A. ありません。コテージ・テントハウス・テントサイト(特別含む)以外での宿泊はできませんのであらかじめご了承ください。
※自然の村専用駐車場での車中泊はできません。

Q30 入浴施設はありますか？

- A. 「ふれあいハウス」内にコインシャワー(10分¥100 6:00~10:00、13:00~22:00)はありますが、浴槽はありません。最寄りの温泉施設まで車で約5分、定山溪温泉街までは車で約10~15分の距離です。(温泉施設の割引券をご用意しておりますので、スタッフにお声掛けください。)

Q31 コインランドリーはありますか？

- A. ありません。連泊でご利用の際は着替えを多めにお持ちください。

Q32 最寄りのバス停からはどのくらい距離がありますか？

- A. 最寄りのバス停はじょうてつバス「豊平峡温泉(札幌駅発~豊平峡温泉行)」です。豊平峡温泉から定山溪自然の村までは約2.5kmで、徒歩約20分~30分の距離です。

Q33 コテージやテントハウスで携帯電話の充電や電化製品の使用はできますか？

- A. 室内にあるコンセントはストーブ及び冷蔵庫等の設備用のみ使用でき、その他は差し込みプラグがありますが、充電等でご利用できません。ご了承ください。