



Q、宿泊のキャンセルはできますか？

A、キャンセルは、可能です。前日の17:00までであれば、キャンセル料金はかかりません。

それを過ぎますと、キャンセル料宿泊費の50%がかかります。サイトより予約した場合は前々日まででしたらご自身のマイページよりキャンセルが可能です。それ以降は、お電話かホームページのお問い合わせフォームよりご連絡をお願い致します。連絡がない場合は、料金の100%を徴収いたします。

ご連絡方法として、平日は基本休業していますのでお電話は受付ておりません。その場合はお問合せフォームよりお願い致します。メールお問合せ・お電話が混雑する時期もございますのでお早めにご判断下さい。

Q、予約をWEBサイトで行いましたが、予約がきちんとできたか知りたいです。

A、ご予約完了時、自動で『予約完了メール』が返信されます。そちらをご自身でご確認ください。

登録時にご自身のアドレスを間違えて入力してしまいますと返信されませんのでご注意ください。迷惑メールに振り分けされる場合もございます。

または、予約システム上の『マイページ』をご確認ください。

Q、宿泊予約WEBでしましたが、返信メールが届きません。

A、

①ご予約が殺到するときはサーバーに負荷がかかりメールが届かない場合がございます。お手数となりますが、ご予約確認は『マイページ』よりご確認ください。

②ご登録いただいた、メールアドレスが違う可能性がございます。

③迷惑メールフォルダに分類されている。

Q、天気が悪い場合は、当日のキャンセルはできますか？

A、キャンセルはできますが、当日は料金が発生いたします。詳しくは、公式ホームページのキャンプページ『キャンセルの取り扱いはこちら』をご覧ください。

Q、キャンセル待ちはできますか？

A、できません。『予約サイト』の空き状況カレンダーを確認の上ご予約をお勧めいたします。

Q、キャビン・バンガロー・オートサイトの番号指定はできますか？

A、できません。

大まかな「小さい子がいるので端が良い」「足が不自由なのでトイレ近くが良い」などのご要望はお伺いいたします。

ただし、前後日の宿泊の状況によっては、ご希望に添えられない場合もございます。『景色が良いところが良い』とのお声をいただくこともございますが、こちらのケースに関しましても人によって主観が異なる事もありますのでご希望に添えられない場合がございます。 お問合せメール・お電話でのご指定も受付けておりません。トラブル防止のため何卒、ご理解とご協力をお願い致します。

Q、ペットサイトは『予約サイト』で予約できますか？

A、お電話のみとなります。営業日にお電話対応となりますので、営業日カレンダーを確認の上お電話ください。

Q、フリーサイトは予約できますか？

A、できません。ご予約は必要ありません。当日のAM8:30より随時チェックインの受付をしています。

Q、予約サイトでうまく予約が出来ません。

A、わからない点はお電話でご案内させていただきます。

操作に不慣れな場合は間違えに繋がる可能性もございますので、その場合はそのままお電話にてご予約を受付させていただきます。ただし、休業している場合は、お電話での対応は致しかねます。

Q、友達が予約しているので、友達の隣のサイトにしてほしい。

A、基本的にはできません。

1人のお名前でも1つのご予約・2サイト以上でのご予約をされた場合は、必ず近くのサイトで設定を致します。別々のご予約や別の方のお名前でご予約をされている場合は、サイトが離れてしまう可能性がありますのでご注意ください。代表の方がご自身でご予約を頂くのが確実です。

Q、予約の変更やキャンセルをするにはどうすればよいでしょうか？

A、基本的には、お客様自身で行っていただきます。ご予約時に『予約完了メール』が自動返信されます。

返信メールをご確認の上ご自身で操作を行ってください。

Q、お問合せメールを送りましたが、返信が来ません。

A、早期の対応を心掛けておりますが、当施設は少数のスタッフにより施設管理を行っているためメール返信についての専門スタッフは常駐しておりません。返信について順に対応をしておりますが、お時間を頂く場合がございます。

また、メールの不具合がある場合として

- ①お客様の入力した『メールアドレス』に間違いがある
- ②こちらからは送信を行ったが、お客様のメールの分類で迷惑メールに分類されていた。
- ③入力後に『送信』のタグを押していなかった。
- ④サーバー自体の不具合
- ⑤予約が殺到したためにサーバーがダウンしたため。(海の日・お盆シーズンなど)

などの事例もありましたのでご注意をお願い致します。

Q、予約サイトで人数を入力したのですが、人数の変更をしたいと思います。

A、マイページより『変更』の操作が可能です。しかし、大人数の変更でなければ当日にチェックインの際に最終的に確認いたしますので、ご予約の『変更操作』は特に必要ではありません。今シーズンより、1名につき500円の入場料が加算されます。

Q、予約を取っていたのですが、間違えてキャンセルの操作をしてしまいました。キャンセルを取り消してほしいです。

A、ご自身の予約の管理は、ご自身でお願いしております。再度、予約を取り直してください。

Q、明日予約が空いていたので、今すぐ予約を取りたいです。今すぐ電話ください。

A、前日のご予約は、システム上操作はできません。

お問合せの返信電話についても、少人数のスタッフで対応していて専用スタッフが常駐しておりませんので、すぐにはご返答できません。

恐れ入りますが、『お問合せメール』または、営業日にお電話対応させていただきます。

## 【キャンプ場使用について】

Q、チェックインは17:00を過ぎても出来ますか？

A、原則できません。17:00以降はお断りしております。お時間が過ぎますと、ご宿泊できない可能性がございます。時間に余裕をもってお越し下さい。

Q、チェックインは早めに出来ますか？

A、『フリーサイト』は『8:30～17:00』までのお手続きとなります。

『キャビン』『バンガロー』『オートサイト』については、チェックインは『13:00～17:00』までとなります。

前日に空きがあり、ご利用が可能な状況であれば、『デイキャンプ料』をお支払いの上で、チェックインが可能です。

空きがない場合や、『デイキャンプ料』のお支払いがないなどは、チェックインを早めることはできませんのでご注意ください。デイキャンプは有料です。無料でチェックインを早めることはできません。

Q、チェックアウトは、10:00以降でも出来ますか？

A、できます。10:00以降の場合は、デイキャンプ料を頂戴いたします。(テント張料+日帰り利用料)

尚『キャビン・バンガロー』『オートサイト』につきましては、当日にご予約が埋まっている場合は、デイキャンプ自体お断りしておりますのでご了承願います。

Q、フリーサイトでの車中泊は出来ますか？

A、当施設のフリーサイトでは車中泊はできません。オートキャンプ場にてサイト料をお支払いの上でオートサイトをご利用下さい。

Q、中学生・高校生だけでキャンプしたいです。

A、基本は保護者(20歳以上)の同伴が必要です。当日保護者のご連絡先・現在通学している学校の連絡先を控えさせていただきます。お客様同士によるトラブルが発生した場合は、当施設では一切責任を負いかねますのでご注意ください。

Q、団体でキャンプがしたいです。

A、15名以上でのご利用の場合は、必ずお電話で事前にお申し出ください。団体様用のご利用方法や注意事項などご案内させていただき必要書類を送らせていただきます。当日、連絡なしでの団体利用はご遠慮ください。場合によってはお断りさせていただきますので十分にご注意下さい。

Q、夜間焼肉だけで利用したいです。深夜に帰ります。

A、できません。当施設は、キャンプ宿泊の方が優先となります。デイキャンプ・BBQなどで利用のお客様は必ず17:00までにご退園ください。駐車場も防犯上施錠させていただきますので出入りができません。

Q、フリーサイトで友達がキャンプをして、私はBBQをして夜間帰ります。無料で利用できますか？

A、基本キャンプ場の夜間の利用は、宿泊者専用となります。そのため17:00以降は宿泊料金がかかるため、有料となります。17:00以降利用の場合は宿泊とみなしキャンプ使用料が発生いたします。

オートサイトは、利用人数にて使用料を徴収いたします。ただし、森林公園キャンプ場・オートキャンプ場ともに出入りの制限は最大22:00までになりますので、日帰りの場合も22:00にはご退園願います。

Q、キャンプ場に虫はいますか？虫のいない所でキャンプしたいです。

A、虫はいます。刺す虫(蚊・ブヨ・蜂)などもあります。虫のいない所を指定させるお客様もおりますが、基本は山の中のキャンプ場になりますので難しいです。できれば、事前に虫よけの対策をしてからお越しください。管理棟にて『虫よけスプレー』『蚊取り線香』など販売もごさいます。

Q、カブトムシ・クワガタなどはいますか？

A、います。サイクリングロードや『森のゆ花神楽』にあります『コテージの森』などに生息しています。特にお盆時期などに多く見ることができます。

Q、桜はいつ咲きますか？

A、その年にもよりますが、おもに4月下旬～ゴールデンウィーク終わりごろ咲き始めます。ゴールデンウィークが終わってから満開になることが多いです。

Q、キャビン・バンガローに、トイレ・シャワー・電化製品はついてますか？

A、ついていません。基本建物内には付属しているものではありません。トイレ・炊事場は屋外にございます。シャワーは、管理棟にございます。寝具類はお持ち込みいただくか、レンタル品を事前にお申込みください。施設のお迎えには『ホテル森のゆ花神楽』の温泉施設で日帰り入浴(有料)が利用できます。

Q、キャビン・バンガローに、寝具は付いてますか？

A、付いておりません。お持ち込みしていただくか、当施設のレンタル寝具をご利用下さい。レンタルを利用する場合は、事前のご予約をお願い致します。

Q、ペットを連れてキャンプがしたいです。

A、ペットをお連れの方は『ペットフリーサイト』でのご利用のみとなります。オートサイト・キャビン・バンガロー・一般フリーサイトは入場事態お受けできません。入場を確認した場合はご退園いただく場合がありますのでご注意ください。

Q、ペットを駐車場の車に入れ、ペットサイト以外でキャンプしたいです。車から降ろさないで大丈夫ですよね？

A、ペットサイト以外は、入場事態お断りしております。よってペットを降ろさない場合も同様となります。

Q、ペットサイトにキャンピングカーは入れますか？

A、ペットサイトには入れません。テント泊のみとなります。

ペットフリーサイトおよび一般フリーサイトでは車中泊をお断りしております。

Q、ペットサイトを利用したいのですが、必要書類がありません。

A、必ず書類は必要となります。当日書類がない場合は宿泊できない可能性がございますのでご注意ください。事前に準備をお願い致します。

Q、ペットサイトの予約はどのようにしたら良いでしょうか？

A、営業日のみ、お電話の対応をさせて頂いております。ネットのご予約はできませんのでご了承願います。

Q、オートサイト・キャビン・バンガローはどれぐらいの電圧の電化製品が利用できますか？

A、『A・Bサイト 20A』『Cサイト 30A』『臨時サイト 電源なし』『ミニキャビン・フローレキャビン 30A』『森林公園』『6人キャビン 20A』『4人用バンガロー 20A』『2人用 電源なし』となっております。製品にもよりますが、『ヘアドライヤー 12A』『炊飯ジャー 13A』『電気ストーブ 10A』『IHコンロ14A』などになっております。併用するとブレーカーが落ちる可能性もございますのでご注意ください。

Q、キャビン・バンガロー内で調理は火気を利用して調理は出来ますか？

A、できません。建物内は火気厳禁となります。タバコもご遠慮ください。屋外用の『BBQコンロ』などレンタルもございましたのでそちらをご利用下さい。

Q、4人用バンガローは5名以上で宿泊できますか？

A、4人用バンガローは4畳ほどの大きさとなります。最適人数は4名様までとなります。5名以上になるとかなり手狭になりお勧めしておりません。当日狭いとの理由ではキャンセル料が発生いたします。人数追加の場合は追加料は1名500円発生します。十分ご検討の上ご予約下さい。

Q、ロフト付き6人用キャビンは、7名以上で宿泊できますか？

A、最大10名ぐらいまでは収容可能です。床でご就寝していただきます。1名500円を頂戴いたします。寝具は付いておりませんので、ご準備をお願い致します。

Q、森林公園のキャビン・バンガローの横にテント・タープは張れますか。

A、駐車スペースに張ることが可能です。ただし、駐車スペースの車は共同駐車場に移動していただきます。  
テント・タープを張る場合は、1張のみ料金内で張ることが可能です。

Q、レンタルのテントはありますか？

A、

ありません。2025年シーズンより『テント・タープ』のレンタル品はなくなりました。

ご自身でご用意をお願いいたします。

Q、オートサイトでは、テントはいくつ張れますか？

A、 4～5人用テントの場合

A・Bサイト 2張～3張

Cサイト 3張～4張

臨時サイト 1張～2張

ミニキャビン 1張

フローレ4人用キャビン 1張

フローレ6人用キャビン 1張～2張

張り方や品物によっても異なりますのでご注意ください。

Q、オートサイト・キャビン・バンガローは、車を何台停められますか？

A、

A・Bサイト 料金内1台  
追加1台¥500  
最大 普通車2台まで駐車可能  
駐車スペース 4m×7m

※牽引タイプのキャンピングカーは、牽引車も1台としてみなす。  
※駐車場に入りきらなければ共同駐車場へ移動

Cサイト 料金内2台  
追加1台¥500  
最大 普通車4台まで駐車可能  
駐車スペース 4m×12m

※牽引タイプのキャンピングカーは、牽引車も1台としてみなす。  
※駐車場に入りきらなければ共同駐車場へ移動

臨時サイト 料金内1台  
2台目以降駐車不可  
駐車+テントスペース 8m×12m

※牽引タイプのキャンピングカーは、牽引車も1台としてみなす。  
※駐車場に入りきらなければ共同駐車場へ移動

フローレ6人・4人キャビン・ミニキャビン  
料金内1台  
2台目以降駐車不可

※牽引タイプのキャンピングカーは、牽引車も1台としてみなす。  
※駐車場に入りきらなければ共同駐車場へ移動

ロフト付き6人用キャビン・4人用バンガロー  
料金内1台  
2台目以降駐車不可

※通路が狭いためキャンピングカーの入場不可  
※駐車場に入りきらなければ共同駐車場へ移動

上記の内容が、守られていない場合はスタッフが注意する場合がございます。必ずスタッフの指示に従ってください。従わない場合はご退園いただく可能性がございます。車の大きさによっては入りきらない場合もあります。何卒、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q、手ぶらでキャンプは出来ますか？

A、テントのレンタルや、キャンプ用品のレンタルがございます。在庫数は限られておりますので、事前のご予約をお勧めしております。詳しくはホームページをご確認の上ご検討をお願い致します。

Q、フリーサイトでの荷物の搬入はどうすれば良いですか？

A、リヤカーを設置しておりますのでご利用下さい。お車でのサイト内の入場・搬入はできません。

Q、クレジットカードや電子マネーは使えますか？

A、使えません。現金のみの対応となっております。

Q、大型バスで利用したいのですが出来ますか？

A、『ひがしかぐら森林公園』は、混雑時期は大型バスの入場をお断りしております。駐車場の出入り口通路が大変狭いため事故の原因となるためです。また、『オートキャンプ場フローレ』につきましてもサイト内の駐車スペースに入りきらない場合入場をお断りしております。

Q、オートサイトを予約しましたが、何番になりますか？今すぐに教えて下さい。

A、サイト番号の設定は当日設定いたしますので、予約時にはお伝え出来ません。

Q、日帰りで、無料で焼肉は出来ますか？

A、日帰りでの焼肉をする場合は『日帰り使用料』が発生いたします。

テント張料700円 小学生以上日帰り使用料300円がかかりますのでご注意ください。

Q、夜間に外出できますか？

A、可能です。ただし就寝時間は22:00までになりますので、緊急時を除き22:00までにお戻りください。

Q、隣のサイトがうるさいです。自分たちで注意に行っているのですが？また、ここの施設は若い客層に対して利用の制限はしていないのでしょうか？

A、当施設には様々な客層が訪れ、近年のキャンプブームにより、マナーが行き届いていない方が来場する場合があります。基本的にはご予約の段階ではWEB予約で行っており、規約の同意をお願いしておりますが、WEB予約システム上では、年齢やその方の特徴・性格がわかるようなシステムにはしておりません。

騒音のトラブルは、年齢にかかわらずマナーが行き届いていない方の場合はトラブルが起こっている事例がございます。

お客様同士のトラブルに発展する可能性がありますので、まずはスタッフにご相談ください。

当施設の対応として、騒音トラブルについては、チェックイン時の利用規約などご案内・館内放送でのご案内・当施設のスタッフで園内の巡回を行わせていただき、騒音などを注意するなどの対応を行っております。それでも全く改善が見られず、営業に支障をきたす場合は、警察に連絡しご退園していただきます。

Q、チェックイン後、サイトを見ましたが気に入らないので、場所を変えて下さい。

A、サイト番号は、事前に当施設スタッフが様々な状況により設定をさせていただきます。サイト自体に大きなトラブル(サイトの故障)などが無い限りは変更できません。何卒、ご理解とご協力をお願いいたします。

## 【BBQコーナー・BBQについて】

Q、予約なしで利用できますか？

A、空きがあれば可能ですが、予約で埋まる場合もありますのでご予約をお勧めしております。

ご予約は営業日のお電話で受付しております。

Q、手ぶらでBBQは出来ますか？

A、当施設では『食材』の販売は行っておりません。売店では『炭』『焚き付け』『焼網』などの販売は行っております。10～15分圏内でスーパーがございます。食材はそちらでご購入の上お越しください。

Q、BBQコーナー利用の際は何が必要ですか？

A、BBQコーナーは、『網付き』『テーブル』『席』『コンロ』が設置されている場所になります。屋根がありますのである程度の雨天でもご利用が可能です。1コーナー約10名前後でご利用できます。

それ以外の、食材・炭などの焼肉に必要な物品は事前にご準備下さい。売店では、『炭』『焚き付け』『焼網』などを販売しております。当施設では食材の販売はございません。料金は、1台1600円+日帰り使用料1名300円となります。

Q、自分でコンロなど持ってきてBBQ出来ますか？

A、できます。ただし利用時間があり、フリーサイトでのデイキャンプは17:00まで、オートサイトのデイキャンプは16:00まで、宿泊者は22:00(就寝時間)までとなります。レンタル用のコンロもございます。テント張料

700円・日帰り施設利用料300円が発生致します。2023年シーズンより日帰り施設利用料が発生致します。  
夏休み期間以外、平日は休業しております。休業の場合は、BBQはできません。

## その他の利用について

Q、釣りは出来ますか？

A、できません。園内での釣りは禁止です。

Q、キックボードは使用できますか？

A、できます。ただし、園内は様々な方が利用されます。十分に安全に配慮していただいた上でご利用下さい。

Q、ドローンは使用できますか？

A、できません。ドローン飛行・ドローン飛行での撮影はともにできませんのでご注意ください。

Q、花火は出来ますか？

A、できます。園内にある花火指定場所をご利用下さい。手持ち花火のみ利用が出来ます。打ち上げ花火は禁止です。

Q、音響設備(カラオケ・楽器・ラジカセ・メガホン)などは利用できますか？

A、利用できません。静かにキャンプされる方のご迷惑となりますのでご遠慮下さい。

Q、焚火は出来ますか？

A、焚火台をご使用であれば焚火はできます。レンタルもあります。薪(1束¥500)の販売もごございます。

直火は禁止です。

Q、ドローンは使用できますか？

A、施設内でのドローンの利用は禁止しております。

Q、バギーを持ち込んで、公園内で乗れますか？

A、サイト内は、車両自体乗入れ禁止です。バギーも当然使用できません。サイト内は多くの方が利用しておりますので危険なので持ち込まないで下さい。

Q、小学1年生はゴーカートは、一人で乗れますか？

A、一人では乗れません。

身長140cm以上10歳以上の方より乗車が1名のみで可能になります。それ以下は保護者の同伴が必要になります。尚、4歳以下のお子様はゴーカートには乗れません。安全運航の為ご理解とご協力をお願いいたします。

Q、せせらぎ広場では、いつ頃水遊びが出来ますか？

A、6月～8月下旬までになります。

Q、小さい子供が遊べる遊具はありますか？

A、遊具コーナーにて、『バッテリーカー』 保護者同伴で『スワンボート』。園内奥側にある水遊び場『せせらぎ広場』などがあります。