

## 8. よくある質問

### 【1 事前の手続きについて】

- Q 利用の申し込みは、電話でできますか？
- A 電話で問合せをいただいた際に、利用の希望する日程を仮に押さえることができます。仮に押さえた日程は、電話の受信日を含めて「7日間」有効です。その7日以内に自然の家へ「利用の申し込みに必要な申請書類」を提出してください。（P.2 参照）
- ※電話だけでは、利用の申し込みを完了できません。期限内に書類の提出が無い場合は、仮に押さえた日程は無条件で取消しとなります。
- Q バスの運転手と看護師が同行するのですが、部屋を別に取りれますか？
- A 運転手や添乗員、看護師等は、引率する団体の一員としてご利用いただきます。宿泊する部屋は、自然の家が団体に割り振りした部屋を割り当ててください。
- Q 「実施するかわからないけど、とりあえず100名で予約」…このような仮申し込みはできますか？
- A 実施が確定していない利用や過剰な申し込みは、承れません。
- 例：例年50名程度の参加者だが「とりあえず100名で申請」、直近で大幅に人数減。複数の日程を「とりあえず申請」、その中から1日程を残して他の日程をキャンセル等、市民の皆様が多大な不利益をこうむる申請行為をした場合は、今後の利用に制限をかけることがあります。

### 【2 施設の利用方法について】

- Q チェックインとチェックアウトは何時ですか？
- A ◆チェックイン：9:00～16:00 までに入所いただき、引率責任者はサービスセンター1階で受付を済ませてください。宿泊部屋に入室できる時間は、11:00からとなります。
- ◆チェックアウト：退室日は、9:00 までに退室点検を受け、9:30 までにサービスセンターへ宿泊部屋の鍵を返却ください。その後のご精算・退所は9:00～16:00 までの間となります。
- Q 退所日の退室時間が9:00では早すぎて、食事～清掃～退室が間に合わない。
- A 当施設の起床時間は6:30であることから、無理な時間設定ではないと判断します。
- 次の利用者は11:00より入室するため、生活時間をお守りいただきますようご協力ください。
- Q 宿泊部屋は寒いですか？室内履きは必要ですか？
- A 宿泊棟・ログハウス共に全ての宿泊部屋に冷暖房が完備されています。室内履きは必要ありませんが、冬場は寒いことがありますので、必要な方は、スリッパ等を用意してください。千葉市と比べると、約1～2℃長柄町の方が低くなっています。
- Q 宿泊部屋にインターネットが使える部屋はありますか？
- A 宿泊棟2階がインターネット対応の部屋となっています（パソコンとLANケーブルは各自で持参）。また、宿泊棟センターラウンジにWi-Fiスポットを設置しています。使用上のセキュリティ等は自己責任です。
- Q ペットを連れて行きたいのですか？
- A 他の利用者のご迷惑になるため、ペット類の同伴はできません。（補助犬は可）
- Q 浴室に石けん、タオル、ドライヤーはありますか？
- A 浴室には、リンスインシャンプーとボディソープを備えています。タオルやドライヤーはありませんので、お持ち込みください。
- Q 敷地内で、自転車は乗れますか？
- A 施設内は坂が多く危険なため、自転車・スケートボード等はできません。
- Q 敷地内で、ボールを使用した活動（サッカーや野球等）はできますか？
- A 自然の家の敷地内（屋外）では、ボールを使用した活動はできません。ボールを使用する場合は、プレイホールで活動を計画してください。
- Q ログハウスの近くに車は入れますか？
- A 宿泊に伴う荷物の搬入出時や緊急時には、ログハウス駐車場まで一時的に車を入れることができます。入場には「臨時駐車許可証」が必要です（P.7 参照）。

Q 喫煙場所はありますか？  
A 館外に喫煙所を3箇所設置しています。指定された場所で喫煙してください。(P.10, 33 参照)

Q 車椅子でも利用はできますか？  
A 宿泊棟「101～106」、ログハウス「ミズキ1・2」は車椅子対応の宿泊部屋となっています。その他、集会室や多目的トイレ、障がい者用浴室等、ユニバーサルデザインで設計された施設です。

### 【3 活動で使用する施設、場所について】

Q 活動で使用する施設や場所の予約はどのようにしたら良いですか？  
A 団体は、使用開始日の1ヶ月前までにプログラム希望書に記入し、ご提出ください。1ヶ月前より調整を開始し、各団体の連絡責任者へ電話にてご連絡します。(P.3、4、8 参照)

Q プレイホール等の活動で使用する施設には 別途料金が発生するのですか？  
A 活動で使用する施設に 追加の料金はかかりません。

### 【4 料金について】

Q キャンセル料はかかりますか？  
A キャンセル料ではありませんが、利用開始日の7日前までに決定した施設の利用料金は、以降に利用者数の減少があっても 原則お支払いいただきます。また、変更の期限を過ぎた食費や食育教材等は、実費を請求します。(P.4～6 参照)

### 【5 食事について】

Q 事前に食事のアレルギー等について詳しく聞きたいのですが？  
A 食物アレルギーに関する詳細は、P.20 を参照してください。

### 【6 その他】

Q 利用者を迎えに来るときは、どこに車を停めたらいいですか？  
A 正門横の駐車場に停めてください。

Q スタッフによって説明が異なっていることがあるようですが？  
A 施設の利用状況によって、対応が変化する場合があります。全てのお客様に気持ちよく使っていただくよう心がけていますので、ご了承ください。

Q 家族でもクライミングウォールはできますか？  
A ご家族の皆さまは、通常の利用時にはできません。主催事業「マンスリーウィークエンド」や「クライミングウォール体験会」等で、プログラムを体験することができますので、是非ご参加ください。

Q 貴重品を預けるところはありますか？  
A サービスセンター1階に100円返却式のロッカーがあります。

Q 家族でプレイホールを使用することはできますか？  
A 家族単位でプレイホール等の施設を使用することはできませんが、団体の利用がない日に施設開放（バトミントンと卓球の利用可）している場合があります。当日の窓口にてお問合せください。

Q 宿泊者に連絡を取りたい場合はどうしたら良いですか？  
A 来所の場合は、サービスセンター1階に団体用連絡ボードがありますので、ご利用ください。電話の場合、緊急時は本人への伝言を承ります。緊急以外の伝言はお受けできません。

Q ティッシュなどのアメニティグッズは置いてありますか？  
A 当施設はすべてがセルフサービスとなりますので、生活に必要なものは各自で持参ください。また、サービスセンター1Fに売店がありますので、ご活用ください。

Q 前の利用者の清掃状況が悪く、宿泊部屋に入室したらホコリがあった。  
A 部屋の清掃も含め、当施設では宿泊に関するすべてがセルフサービスとなります。大変お手数をかけますが、清掃をしてから施設をご利用ください。