



# 大島椿株式会社

創業の地、伊豆大島の観光産業を通じて「バリアフリー」を推進し、社会的障壁を取り除き「共生社会」の実現への社会貢献活動に参加、推進しています。

## 取組の概要

### ① 店舗での接客マナーは「心を読んでのバリアフリーの接遇」

盲導犬、介助犬、聴導犬を迎え、それぞれの補助犬が担う役割や、目や耳、身体の不自由な方が来店された場合の接し方をロールプレイングを通して、心を読んでのバリアフリーの接遇を学びました。伊豆大島の直営店では筆談用のメモや呼び鈴、補助犬の受け入れ体制を整え、全てのお客様のご来島をお待ちしています。

### ② 伊豆大島の直営店を車イスでご来店頂けるようバリアフリーに改装

伊豆大島で創業し間もなく100年になる店舗を、2022年にバリアフリーへと改装しました。車イスの方が余裕を持って転回出来るスペースや非常ボタン、ベビーベッド、ベビーチェアを設置しています。また、介助用ベッドを設置できるスペースを確保しておりますので必要に応じて設置を予定しています。

### ③ ユニバーサルツーリズム 伊豆大島ジオパークの観光支援

火山島である伊豆大島の地球科学的遺産を保護・観光活用しながら地域社会を活性化するユネスコ事業に参加し、観光支援を行っています。福祉車両レンタカーと、本格的アウトドア用車イスおよび介助型アウトドア用車イスの貸し出しを行い、専門家の方々との交流を経て受け入れの窓口を広げています。



日本で唯一の砂漠をアウトドア車イスで観光支援している様子



「心を読んでのバリアフリーの接遇」を補助犬と学ぶ研修の様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

「バリア」とは、ハンディキャップや多様性などが社会的障害となり、当事者が希望する一般的な社会活動をスムーズに実現できないことだと考えています。補助犬や福祉車両、アウトドア車イスの役割について知る機会をつくることで、当事者が直面している障壁の理解をすすめてまいります。

### コミュニケーションを とる

目や耳が不自由な方には、指や手を使って説明を補足したり、実際に商品をお渡しして大きさ、重さ、使い方などを手の感触から知って頂けるように接遇しています。

### 適切な配慮を行う

補助犬セミナーにて、目や耳が不自由な方に自己流で、むやみに声を掛けたり体に触れてはいけないと学びました。また車イスの方が旅行する際は浴室までの導線やシャワーキャリーの有無などの確認が必須であることを知り、シャワーキャリーの貸出を開始しています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

補助犬ユーザーへの接し方について、ロールプレイなどの実践的な研修を行い、また、店舗のバリアフリー化を図ること等により、様々な方へのサービスの提供に取り組んでいます。障害のある方に対する理解を深める取組もっており、地域貢献に向けたさらなる取組の発展を期待します。

### 企業情報

東京都港区芝大門2-9-16  
Daiwa芝大門ビル4階  
<https://www.oshimatsubaki.co.jp/>



東京都



心のバリアフリー