

消費者危害防止対策についての実態調査 調査票

※左ラベルの事業所名、住所等に誤りや変更等がある場合は、赤字にて訂正して下さい。
また、貴サロンの電話番号もご記入下さい。
TEL ()

この調査票にご記入いただきました内容については、統計数値として取りまとめる事のみ使用し、個々の内容を公表したり、他の目的に使用することは一切ありません。実情に沿って正しくご記入下さい。なお、Q1、Q4については、選択された番号が正しいか正しくないかを問うものではなく、Q6についても医師との付き合いが無いから「適正な営業をしていない」と結論づけることもありません。

★記入に際してのお願い

- ①記入に際しては、黒インクもしくは黒ボールペンで明瞭にご記入下さい。
- ②Q1、Q4については、下記に記した「対処法選択肢」の中から選び、対処法記入欄に番号をお書き下さい。また、選択肢の中から7の番号を選ばれたときには、「→7の詳細」の右空白欄に詳細をご記入下さい。
- ③その他のQについては、該当する番号に○をつけ、その他の場合は()内に実情をご記入下さい。

★貴サロンの経営タイプは？(該当するもの1つに○)

- ①直営の多店舗 ②直営の単店舗 ③フランチャイズ加盟店
④店舗を持たない訪問エステ ⑤その他()

★貴サロンの経営形態は？(該当するもの1つに○)

- ①エステティック専門店 ②化粧品店との併設 ③美容機器販売店との併設
④理・美容室との併設 ⑤医療機関との併設 ⑥その他()

★貴サロンで取り入れているメニューは？(該当するものすべてに○)

- ①フェイシャルケア ②ボディケア ③痩身 ④電気脱毛 ⑤ワックス脱毛
⑥レーザーなど光を利用した脱毛 ⑦カップ吸引 ⑧まつ毛パーマ ⑨O脚矯正
⑩シミ・ホクロ取り ⑪ケミカルピーリング ⑫シワのばし ⑬アートメイク
⑭ネイルケア ⑮フットケア ⑯ブライダルエステ
⑰その他()

★貴サロンでは過去1年以内に消費者トラブルがありましたか？ 1.はい 2.いいえ

★貴サロンには、消費者トラブル担当者がいますか？

- 1.いいえ 今後設定する予定がありますか？ 1)はい 2)いいえ
2.はい 消費者トラブル担当者は専任ですか？
1)はい 2)いいえ何と兼任ですか？①施術担当者 ②経営者
③事務スタッフ
④その他()

Q1 次のような事例が、万が一、あなたのサロンで起こってしまった時にどのような対処をされますか？ 下記の対処法選択肢から選び、対処法の欄に数字をご記入下さい。また、7を選択された方はその対処法の詳細もご記入下さい。

① 施術中お客様が痛みや刺激を訴えた時

対処法 _____

→7の詳細 _____

② 施術中お客様の肌を傷つけてしまった時

対処法 _____

→7の詳細 _____

③ 施術中お客様が、めまいや吐き気を訴えた時

対処法 _____

→7の詳細 _____

④ 施術直後お客様の肌が赤くはれ上がっていた時

対処法 _____

→7の詳細 _____

⑤ 施術後お客様からサロンに電話が入り、施術したところにかゆみ、痛みや赤くはれてしまったがどうすればいいかと聞かれた時

対処法 _____

→7の詳細 _____

⑥ 施術数日後お客様からサロンに電話が入り、施術したところに湿疹やシミが出来たがどうしたらいいのかと聞かれた時

対処法 _____

→7の詳細 _____

★ 対処法選択肢 ★

1. サロンとつきあいのある医師を紹介し、受診してもらう。
2. どこでもいいから医療機関で受診してもらう。
3. トラブル箇所を冷却するなどの対処をした上で様子を見る。
4. 市販薬を塗布し、様子を見る。
5. 「効果が出ている証拠」などと説明し、施術を継続する。
6. 何もしない。
7. 上記以外の対処をする。

Q2 貴サロンで現在行っている消費者危害防止対策は何ですか？（複数回答可）

1. 外部研修会等への参加
2. 衛生管理の徹底
3. サロン内勉強会（社内含む）
4. トラブル対処マニュアルがある
5. トラブル防止マニュアルがある
6. その他（具体的に： _____）
7. 何もしていない

Q3 貴サロンではサロン賠償保険に加入していますか？ 1. はい 2. いいえ

Q4 はじめて来店されたお客様が次のような申し出をした場合、どのように対応されますか？ 下記の対処法選択肢から選び、対処法の欄に数字をご記入下さい。また、7を選択された方はその対処法の詳細もご記入下さい。

- ①アトピーである。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ②ケロイド体質である。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ③化粧品のアレルギーがある。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ④日焼け直後の肌(赤くなっている)である。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑤化膿したにきびがある。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑥肌が敏感である。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑦心臓ペースメーカーを入れている。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑧ウイルス性肝炎にかかったことがある。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑨施術部に手術歴がある。 対処法 _____
→7の詳細 _____
- ⑩何らかの疾患で治療中である。 対処法 _____
→7の詳細 _____

★対処法選択肢★

1. 施術提供を断る。
2. サロンとつきあいのある医師に相談し、施術提供できるかどうかの判断を仰ぐ。
(必要があればお客様に受診してもらう。)
3. お客様かかりつけ医師の施術を容認する診断書等があれば施術を提供する。
4. 身体の目立たない個所に使用する化粧品等を塗布し、反応を確かめる。
5. とりあえず1回施術してみる。
6. 普通のお客様と同じように扱う。(お客様の希望する施術提供を行う。)
7. 上記以外の対応をする。

Q5 サロンの衛生管理について実行していることは何ですか？（複数回答可）

1. 衛生管理全般を統括する担当者を決めている。
2. 衛生管理マニュアルがある。
3. 施術室には施術に伴って出る汚物、廃棄物を入れる蓋付汚物箱等が備えられている。
4. 皮膚に接するものはタオルを含めてすべて使い捨ての物を採用している。
5. 皮膚に接するものでタオル以外は使い捨ての物を採用している。
6. 皮膚に接するもので一部使い捨ての物を採用している。
(使い捨てにしている物を記入：)
7. 反復して使用するタオルの消毒をしている。
(消毒方法を記入：)
8. 反復して使用する皮膚に接する器具類の消毒を行っている。
(消毒方法を記入：)
9. 施術前に、施術者の手指の消毒を行っている。
(消毒方法を記入：)
10. 従業員に対し、毎日、伝染性疾病にかかったおそれがないかどうかを確認している。
11. 従業員に対して定期的(年1回以上)に健康診断を受けさせている。
12. 消毒済のタオル、器具等を収納する専用の設備がある。
13. 施術室の拭き掃除を1日1回以上行っている。
14. 皮膚に接しない器具でも1回使用すごとに清掃を行っている。
15. 上記以外に行っている衛生管理をすべて記入して下さい。
()
16. 衛生管理は何もしていない。

Q6 サロンとつきあいのある医師はいますか？

1. いいえ→今後医師とのなんらかの提携を予定していますか？ 1)はい 2)いいえ
2. はい→SQ1 その医師の専門は何ですか？ 1)皮膚科 2)形成外科 3)美容外科 4)内科
5)その他 ()

SQ2 その医師とはどのような関係ですか？

- 1)顧問契約を結んでいる。 2)経営者の個人的な知り合い。
- 3)その医師の所属する医療機関と提携契約を結んでいる。
- 4)サロン経営者が医療機関を経営している。
- 5)その他 ()

SQ3 その医師には何を依頼していますか？

- 1)事故発生時の治療 2)施術を行ってもいいかどうかの判断
- 3)従業員の健康診断 4)従業員の教育
- 5)お客様の相互紹介 6)その他 ()

*ご記入の終わった調査票は同封の提出用封筒に入れ、平成13年12月20日までに投函、郵送して下さい。

以上、ご協力ありがとうございました。
虎の門病院皮膚科部長 大原國章

厚生科学研究費補助金

エステティックサロンにおける身体危害の防止に関する研究

平成13年度 総括研究報告書

添付資料—2

ヒアリング予告調査一覧表及びヒアリング・実地体験評価結果

予告調査一覧表

ナンバー	訪問日	場所
予告-1	11月14日	東京
予告-2	11月14日	東京
予告-3	11月24日	小松
予告-4	12月2日	名古屋
予告-5	12月5日	横浜
予告-6	1月13日	熊本
予告-7	1月14日	福岡
予告-8	11月15日	東京
予告-9	11月15日	東京
予告-10	11月18日	大阪
予告-11	11月18日	大阪
予告-12	12月2日	名古屋
予告-13	1月13日	熊本
予告-14	1月14日	福岡
予告-15	12月2日	東京
予告-16	1月14日	福岡

予告—1

- 1 あなたのサロンはどのタイプですか？ 直営の多店舗
- 2 あなたのサロンの営業形態は？ 専門店+化粧品、美容品
- 3 あなたのサロンで取り入れているメニューは何ですか？
フェイシャルケア、ボディケア、痩身、電気脱毛、レーザー等、ワックス脱毛、カップ吸引
ケミカルピーリング、シワのばし、ネイルケア、フットケア、ブライダル
- 4 過去1年以内に消費者トラブルがありましたか？ YES (アレルギー、精神的なもの)
- 5 あなたのサロンには、消費者トラブル担当者がいますか？ YES
- 消費者トラブル担当者は専任ですか YES
- 兼任の場合何と兼任していますか 技術者、経営者
- 6 サロンとつきあいのある医師はいますか？ YES
- その医師の専門は何ですか？ 皮膚科、形成外科
- その医師とはどのような関係ですか？
経営者の個人的な知り合い、講習をしてもらっている
その医師には何を依頼していますか？
お客様に危害を与えてしまった時の治療、施術を行ってもいいかどうかの判断、
従業員の健康診断、従業員の教育、お客様の相互紹介
- 7 サロン賠償保険に加入していますか？
- 8 衛生管理について
- 衛生管理全般を統括する担当者を決めている。 YES
- 衛生管理マニュアルがある。 YES
- 施術室には施術に伴って出る汚物、廃棄物を入れる蓋つきの汚物箱等が備えられている。 YES
- 皮膚に接するものはタオルを含めてすべて使い捨ての物を採用している。 NO
- 皮膚に接するものでタオル以外は使い捨ての物を採用している。 NO
- 皮膚に接するもので一部使い捨ての物を採用している。 YES
- 使い捨ての物一覧 紙パンツ、スリッパ等

反復して使用するタオルの消毒をしている。 NO (洗濯のみ)

主な消毒の方法

反復して使用する皮膚に接する器具類の消毒を行っている。 NO

主な消毒の方法 高圧滅菌している。オートクレーブがあるとのことだが、なかった!

施術前に、施術者の手指の消毒を行っている。 YES (ビヒテン)

従業員に対して、毎日、伝染性疾病にかかったおそれがないかどうかを確認している。

YES 血液検査を1年に1回行う

従業員に対して定期的(年1回以上)に健康診断を受けさせている。 YES (カウンセリング)

消毒済のタオル、器具等を収納する専用の設備がある。 YES

施術室の拭き掃除を1日1回以上行っている。 YES

皮膚に接しない器具でも1回使用すごとに清掃を行っている。 YES

上記以外に行っている衛生管理をすべて記入してください。

掃除のマニュアルをすべてビデオ化している。

9 あなたのサロンで現在行っている消費者危害防止対策は何ですか?

外部研修会等への参加(月に1回勉強会)、衛生管理の徹底、サロン内勉強会(社内含む)
トラブル対処マニュアルがある、トラブル防止マニュアルがある

10 次のケースのときはどのように対応しますか?

施術中お客様が痛みや刺激を訴えた時 施術を中止

施術中お客様の肌を傷つけてしまった時

アルコール消毒してクリニック or ホームケア。ひどければ施術は中止する

施術中お客様が、めまいや吐き気を訴えた時 中止

施術直後お客様の肌が赤くはれ上がっていた時

24時間以内であればもう少し待つように言う

施術後お客様からサロンに電話が入り、施術したところにかゆみ、痛みや赤くはれてしまったがどうすればいいかと聞かれた時

来店してもらうか訪問して、かかりつけの病院に行ってもらう

施術数日後お客様からサロンに電話が入り、施術したところに湿疹やシミが出来たがどうしたらいいのかと聞かれた時

アレルギーがあるか全例テストをしてから行うので心配はない
(実際、覆面ではしていなかった)

11 お客様から次のような申し出があったときはどのように対処しますか？

- | | |
|----------------------|----------------------|
| アトピーである。 | 程度により断る |
| ケロイド体質である。 | 脱毛はしないがその他はやる |
| 化粧品のアレルギーがある。 | 状態による |
| 日焼け直後の肌(赤くなっている)である。 | やらない |
| 化膿したにきびがある。 | 消炎メニューを行う |
| 肌が敏感である。 | 状態による |
| 心臓ペースメーカーを入れている。 | やらない |
| ウイルス性肝炎にかかったことがある。 | やらない |
| 施術部に手術歴がある。 | おなかの手術ならフェイシャルはやる |
| 何らかの疾患で治療中である。 | リンパ、リフレクソロジー等軽いものを行う |

12 サロンの外観等

- | | |
|----------|-----------------------------|
| 立地条件 | 住宅街 |
| 入居している環境 | 雑居ビル |
| 入り口付近の状況 | VIPの方は個室できれいだったが裏にまわると裏でした。 |
| 待合室の状況 | |

13 カウンセリング

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| アレルギーや病歴などの聞き取りはあったか | YES |
| 肌の診断は的確だったか | 全例まず、おためしで店長がカウンセラーで診断する |
| コースの説明は的確だったか | |
| 人間の肌を扱う者としての知識は十分だったか | |
| 効能効果とリスクについての説明は十分だったか | |

人体に危害を及ぼしそうなコースはメニューになかったか
ニキビに対するオゾン、ケミカルピーリング、リフティング
化粧品や健康食品の説明は的確だったか

14 施術室

施術室の衛生管理状況はどうだったか VIP ルームはきれいだった
蒸しタオルは清潔だったか VIP ルームはきれいだった
従業員の外見は清潔そうだったか
道具類の整理はされていたか
皮膚に直接ふれるものの管理は出来ているか(使い捨て用品の導入率は?)
化粧品を扱うときに直接容器に手を入れたり、多く取り出してしまったものを戻したり
していないか
機器の扱いに危険性は感じられなかったか

15 トイレ

清潔に保たれていたか YES
石鹸等手指を洗淨するものがあつたか YES
手洗いシンクは清潔だったか YES

16 メイクルーム

整理整頓されていたか YES
メイク道具等が清潔に保たれていたか YES

感想

予告 - 1 は予告調査前に横浜店へ行く。カウンセラーは店長だが施術者は別の人。お試しではなく、客の話(持ち金、予算)によりコースも決められる。3000 円のお試しのパンフレットが机の上にあるのに話にも出ない。横浜での施術後、赤くみみずばれになったことを話すと是非新しい新鮮細胞のトリートメントを受けて欲しいといわれ、予告調査終了後 facial をうける。(オーナーと VIP facial のチーフが行う)

VIP room 担当だが技術的には? ハンドテクニックは並。

タカノユリがいなくなったところでレーザー脱毛の機械や peel の PH 値など聞くが答えられない。本当に先生なのか? 私は脱毛などはしないので、とのことでした。Peel も実際は 30% まで行っているがオーナーは 10% と言う。

予告一2

- 1 あなたのサロンはどのタイプですか？ **直営の多店舗**
- 2 あなたのサロンの営業形態は？ **化粧品店、美容室+専門店**
- 3 あなたのサロンで取り入れているメニューは何ですか？
フェイシャルケア、ボディケア、ワックス脱毛、シワのばし(低周波)、ネイルケア、フットケア、ブライダル
- 4 過去1年以内に消費者トラブルがありましたか？ **YES (かぶれ等軽いもの)**
あなたのサロンには、消費者トラブル担当者がいますか？ **YES**
(はじめての方には必ず thank you Letter を出し、皮膚の状態や技術に関して手紙を出す)
消費者トラブル担当者は専任ですか **NO**
兼任の場合何と兼任していますか **技術者**
- 6 サロンとつきあいのある医師はいますか？ **YES**
その医師の専門は何ですか？
その医師とはどのような関係ですか？ **顧問契約を結んでいる**
その医師には何を依頼していますか？ **お客様に危害を与えてしまった時の治療**
- 7 サロン賠償保険に加入していますか？ **YES**
- 8 衛生管理について
衛生管理全般を統括する担当者を決めている。 **NO→店長**
衛生管理マニュアルがある。 **YES**
施術室には施術に伴って出る汚物、廃棄物を入れる蓋つきの汚物箱等が備えられている。 **YES**
皮膚に接するものはタオルを含めてすべて使い捨ての物を採用している。 **NO**
皮膚に接するものでタオル以外は使い捨ての物を採用している。 **NO**
皮膚に接するもので一部使い捨ての物を採用している。
使い捨ての物一覧 **紙パンツ**

反復して使用するタオルの消毒をしている。

NO→洗濯のみ

消毒の方法

反復して使用する皮膚に接する器具類の消毒を行っている。 YES

主な消毒の方法 エタノール、紫外線、逆性石炭

施術前に、施術者の手指の消毒を行っている。

YES ウェルパス

従業員に対して、毎日、伝染性疾病にかかったおそれがないかどうかを確認している。 NO

従業員に対して定期的(年1回以上)に健康診断を受けさせている。 YES

消毒済のタオル、器具等を収納する専用の設備がある。 YES

施術室の拭き掃除を1日1回以上行っている。 YES

皮膚に接しない器具でも1回使用すごとに清掃を行っている。 NO

上記以外に行っている衛生管理をすべて記入してください。

あなたのサロンで現在行っている消費者危害防止対策は何ですか？(複数回答可)

9

トラブル対処マニュアルがある、トラブル防止マニュアルがある、
技術チェックを各店で1年に1回実施

10

次のケースのときはどのように対応しますか？

施術中お客様が痛みや刺激を訴えた時

途中で考える パック前のほてりなど。状態によりパワーをダウンする。

施術中お客様の肌を傷つけてしまった時

脱毛→ワックス→腕の皮膚むける→オイルをつける

施術中お客様が、めまいや吐き気を訴えた時 中止 サウナであった

施術直後お客様の肌が赤くはれ上がっていた時

状況の説明→洗浄し冷やす→病院で受診させる

施術後お客様からサロンに電話が入り、施術したところにかゆみ、痛みや赤くはれてしまったがどうすればいいかと聞かれた時

状況の把握。近くなら来てもらう。時間の経過→様子を見る

施術数日後お客様からサロンに電話が入り、施術したところに湿疹やシミが出来たがどうしたらいいのかと聞かれた時

状況の把握。近くなら来てもらう。時間の経過→様子を見る

11

お客様から次のような申し出があったときはどのように対処しますか？

アトピーである。	刺激のないものをする
ケロイド体質である。	ないのでわからない
化粧品のアレルギーがある。	商品名を聞き様子を見てする
日焼け直後の肌(赤くなっている)である。	こないのでもし来たらしない
化膿したにきびがある。	こないのでもし来たらしない
肌が敏感である。	刺激の少ないもの
心臓ペースメーカーを入れている。	しない
ウイルス性肝炎にかかったことがある。	しない
施術部に手術歴がある。	1年以内ならさわらない
何らかの疾患で治療中である。	ものによる

12 サロンの外観等

立地条件	住宅? 商店?
入居している環境	雑居ビル
入り口付近の状況	ビルの2F
待合室の状況	狭い。美容室あり。

13 カウンセリング

アレルギーや病歴などの聞き取りはあったか

肌の診断は的確だったか NO

コースの説明は的確だったか NO

人間の肌を扱う者としての知識は十分だったか

効能効果とリスクについての説明は十分だったか

人体に危害を及ぼしそうなコースはメニューになかったか

化粧品や健康食品の説明は的確だったか

14 施術室

施術室の衛生管理状況はどうだったか YES

蒸しタオルは清潔だったか YES

従業員の外見は清潔そうだったか YES

道具類の整理はされていたか

皮膚に直接ふれるものの管理は出来ているか(使い捨て用品の導入率は?)

化粧品を扱うときに直接容器に手を入れたり、多く取り出してしまったものを戻したりしていないか

機器の扱いに危険性は感じられなかったか

15 トイレ

清潔に保たれていたか YES

石鹸等手指を洗浄するものがあつたか YES

手洗いシンクは清潔だったか YES

16 メイクルーム

整理整頓されていたか YES

メイク道具等が清潔に保たれていたか YES

感想

予告—2 シュウも予告調査前に来院。まずカウンセリングシートは全く違う簡単なものであった。そして、カウンセリングはなし。Thank you letter もこなかった。消毒もスパチュラなど使用后、水あらいして逆さにしていた。多分消毒はしていないでしょう。技術的には 200 時間のトレーニングをしているが、衛生的な知識はほとんどなく、考えていないと思う。しかし、危険なメニューはないのでこれでよいのかな。

予告—3

1 あなたのサロンはどのタイプですか？ 直営の単店舗

2 あなたのサロンの営業形態は？ 理美容室

3 あなたのサロンで取り入れているメニューは何ですか？

フェイシャルケア、ボディケア、痩身、ワックス脱毛、まつげパーマ、フットケア、
ブライダル

4 過去1年以内に消費者トラブルがありましたか？ NO

5 あなたのサロンには、消費者トラブル担当者がいますか？ NO

消費者トラブル担当者は専任ですか NO

兼任の場合何と兼任していますか 技術者、経営者

6 サロンとつきあいのある医師はいますか？ NO

その医師の専門は何ですか？

その医師とはどのような関係ですか？

その医師には何を依頼していますか？

7 サロン賠償保険に加入していますか？ NO

8 衛生管理について

衛生管理全般を統括する担当者を決めている。 NO

衛生管理マニュアルがある。 YES (理容の管理マニュアル)

施術室には施術に伴って出る汚物、廃棄物を入れる蓋つきの汚物箱等が備えられている。 YES

皮膚に接するものはタオルを含めてすべて使い捨ての物を採用している。 NO

皮膚に接するものでタオル以外は使い捨ての物を採用している。

皮膚に接するもので一部使い捨ての物を採用している。

使い捨ての物一覧 ショーツ、ヘアキャップ、スリッパ

反復して使用するタオルの消毒をしている。 **NO→洗濯のみ**

消毒の方法

反復して使用する皮膚に接する器具類の消毒を行っている。

主な消毒の方法 **紫外線(1回1回)→ケースにいれる
消毒剤(液、エタノール)で消毒**

施術前に、施術者の手指の消毒を行っている。 **YES**

従業員に対して、毎日、伝染性疾病にかかったおそれがないかどうかを確認している。 **YES**

従業員に対して定期的(年1回以上)に健康診断を受けさせている。 **YES**

消毒済のタオル、器具等を収納する専用の設備がある。 **YES**

施術室の拭き掃除を1日1回以上行っている。 **YES**

皮膚に接しない器具でも1回使用すごとに清掃を行っている。 **YES**

上記以外に行っている衛生管理をすべて記入してください。 **空気洗浄**

9 あなたのサロンで現在行っている消費者危害防止対策は何ですか？

サロン内勉強会(社内含む)(一応しているが多くない)

10 次のケースのときはどのように対応しますか？

施術中お客様が痛みや刺激を訴えた時 **中止する**

施術中お客様の肌を傷つけてしまった時 **中止する**

施術中お客様が、めまいや吐き気を訴えた時
中止する→しかし、状態によってやることもある

施術直後お客様の肌が赤くはれ上がっていた時
カウンセリング→説明→医者に行ってもらかもしれない
施術後お客様からサロンに電話が入り、施術したところにかゆみ、痛みや赤くはれてしまったがどうすればいいかと聞かれた時
医者に行く事をすすめる

施術数日後お客様からサロンに電話が入り、施術したところに湿疹やシミが出来たがどうしたらいいのかと聞かれた時
医者に行く事をすすめる

11

お客様から次のような申し出があったときはどのように対処しますか？

アトピーである。

状態を見てやめる。カウンセリングをしっかりと行う。

(子供の頃からか、20歳過ぎてからなど今の状況を確認する)

ケロイド体質である。

ケロイドという言葉を知らない。

化粧品のアレルギーがある。 **パッチテスト(48h)→それから考える**

日焼け直後の肌(赤くなっている)である。

沈静(多くの事をしないので沈静効果のあるもののみを使用)

化膿したにきびがある。

施術は行わない

肌が敏感である。

施術は行わない

心臓ペースメーカーを入れている。 **刺激のないものをする(高周波はしない)**

ウイルス性肝炎にかかったことがある。

病院では血液検査をする→(+)の場合は十分に気をつける。

逆にどうしたら良いか聞かれる。

施術部に手術歴がある。

2~3年内であればしない

何らかの疾患で治療中である。

カウンセリングをしてから考える

12 サロンの外観等

立地条件

住宅地

入居している環境

独立した建物

入り口付近の状況

普通の玄関

待合室の状況

整理されている

13 カウンセリング

アレルギーや病歴などの聞き取りはあったか

カウンセリングシートにあり

肌の診断は的確だったか

カウンセリングシートは不十分

コースの説明は的確だったか

人間の肌を扱う者としての知識は十分だったか
効能効果とリスクについての説明は十分だったか
人体に危害を及ぼしそうなコースはメニューになかったか
化粧品や健康食品の説明は的確だったか

14 施術室

施術室の衛生管理状況はどうだったか YES
蒸しタオルは清潔だったか YES
従業員の外見は清潔そうだったか YES
道具類の整理はされていたか YES

皮膚に直接ふれるものの管理は出来ているか(使い捨て用品の導入率は?)
化粧品を扱うときに直接容器に手を入れたり、多く取り出してしまったものを戻したりしていないか
機器の扱いに危険性は感じられなかったか

15 トイレ

清潔に保たれていたか YES
石鹸等手指を洗浄するものがあつたか YES
手洗いシンクは清潔だったか YES

16 メイクルーム

整理整頓されていたか YES
メイク道具等が清潔に保たれていたか YES

感想

オーナーもエステティシャンも良い方で、危険なメニューを行っていない。知識的には不足するところもあるが、行っている施術からすると“優”です。カウンセリングシートをもう少し詳しくすると良い。

予告—4

- 1 あなたのサロンはどのタイプですか？ 直営の単店舗
- 2 あなたのサロンの営業形態は？ 医療機関
- 3 あなたのサロンで取り入れているメニューは何ですか？
フェイシャルケア、ボディケア、痩身、電気脱毛、レーザー脱毛、ワックス脱毛、
まつげパーマ、ケミカルピーリング、ネイルケア、フットケア、ブライダル
- 4 過去1年以内に消費者トラブルがありましたか？ NO
- 5 あなたのサロンには、消費者トラブル担当者がいますか？ YES
消費者トラブル担当者は専任ですか YES
兼任の場合何と兼任していますか 経営者
- 6 サロンとつきあいのある医師はいますか？ YES
その医師の専門は何ですか？ 外科
その医師とはどのような関係ですか？ 親子
その医師には何を依頼していますか？
お客さまに危害を与えてしまった時の治療、施術を行っても良いかどうかの判断
従業員の健康診断、従業員の教育、お客さまの相互紹介
- 7 サロン賠償保険に加入していますか？ YES→A I U
- 8 衛生管理について
衛生管理全般を統括する担当者を決めている。 YES
衛生管理マニュアルがある。 YES
施術室には施術に伴って出る汚物、廃棄物を入れる蓋つきの汚物箱等が備えられている。 YES
皮膚に接するものはタオルを含めてすべて使い捨ての物を採用している。 NO
皮膚に接するものでタオル以外は使い捨ての物を採用している。
皮膚に接するもので一部使い捨ての物を採用している。
使い捨ての物一覧 ペーパーシート、手袋

反復して使用するタオルの消毒をしている。 YES

消毒の方法 オートクレーブ

反復して使用する皮膚に接する器具類の消毒を行っている。

主な消毒の方法 オートクレーブ、オスバン

施術前に、施術者の手指の消毒を行っている。 YES

従業員に対して、毎日、伝染性疾病にかかったおそれがないかどうかを確認している。
B型肝炎は全員ワクチン注射をしている

従業員に対して定期的(年1回以上)に健康診断を受けさせている。 YES

消毒済のタオル、器具等を収納する専用の設備がある。 YES

施術室の拭き掃除を1日1回以上行っている。 YES

皮膚に接しない器具でも1回使用するごとに清掃を行っている。 YES

上記以外に行っている衛生管理をすべて記入してください。

9 あなたのサロンで現在行っている消費者危害防止対策は何ですか？

外部研修会等への参加、 衛生管理の徹底

10 次のケースのときはどのように対応しますか？

施術中お客様が痛みや刺激を訴えた時 face→傷はできない

施術中お客様の肌を傷つけてしまった時 クリニックへ

施術中お客様が、めまいや吐き気を訴えた時 クリニックへ

施術直後お客様の肌が赤くはれ上がっていた時

今までないのでもしあったらクリニックへ

施術後お客様からサロンに電話が入り、施術したところにかゆみ、痛みや赤くはれてしまったがどうすればいいかと聞かれた時 来院しクリニックへ

施術数日後お客様からサロンに電話が入り、施術したところに湿疹やシミが出来たがどうしたらいいのかと聞かれた時 来院しクリニックへ