

# 理容室・美容室の

## どのお店でも、お客様にできるといいな

～ちょっとした心づかいで、お客様のうれしい、また来ようを実現しましょう！～

### お客様が来店されたときにできるといいな！

- ・お声かけは、お客様のお顔をしっかりとみて、笑顔・とともに穏やかな声で「いらっしゃいませ！」と声かけしましょう！そのときのお客様の表情から、**聞こえているか確認**してみましょう。
- ・出入り口からは誘導し、「本日はいかがなさいませか」とお聞きしながら、パーマや毛染めの場合は、髪の状態等をみたり『**体調**』をそれとなくお聞きしたり、『**行動**』を伺い**施術が可能か確認**しましょう。そのためにも着座していただき様子を判断するとよいでしょう。特に、**着座動作などからシャンプー台の利用などに支援が必要か、判断する**とよいでしょう。
- ・初めてのお客様のときは、「初めてご利用でいらっしゃいますか？」と確認しましょう。初めての場合、**メニュー表などを使い、費用や時間など利用の説明を簡単明瞭**に声に出し、実際に使う薬剤の効果・効能など必ずしましょう。
- ・荷物を預かる場合は、必要に応じ貴重品なども預けて大丈夫であることも説明したり、ロッカー鍵を渡すなどしましょう。
- ・雑誌をご覧になるときに、雑誌の希望だけでなく、**シニアグラスの必要性**もお聞きしましょう。



### お客様にできるといいな！

- ・担当する美容師・理容師は、お客様のお顔をしっかりとみて、笑顔とともに穏やかな声で「いらっしゃいませ！」と声かけし、これから行う**手順を説明**しましょう。
- ・途中、喉が渇いたときには水やお茶など**水分を補えること**や、**トイレの利用も気兼ねなく言ってほしい**と伝えましょう。
- ・高齢者などの場合、カットの長さを「サッパリ目に切ってください」など注文が抽象的になりやすいといえます。鏡のご自身を見ていただきながら、『1.5cm切って耳たぶまで』など**具体的な目安を示し、了解を得ながら進める**とよいでしょう。
- ・目の不自由な方には、**現在の髪の長さが耳や額のどのくらい掛かっている、顔立ちからあと何cmくらい切った方がいい**といった提案ができるといいでしょう。
- ・聴力やことばに不自由な方の場合には、紙に**絵を書き確認**してもらうとよいでしょう。
- ・雨の中、暑い日や寒い日の来店には、感謝の声かけとともに**お加減が悪くないか様子**をみましょう。
- ・お帰りの際には**気をつけていただくようことば**を掛けましょう。
- ・またの来店を待っていることも伝えましょう。



### お客様をお迎えする環境を整えておきましょう！

- ・出入り口は、杖や車いすを利用する方も来店いただけるよう、簡易な**段差解消スロープ**や**手すり**などがあるとよいでしょう。
- ・商売の基本である**整理・整頓・清潔・掃除**はとても大切です。切った髪の始末、シャンプー台からの水はねなど、**滑りの要因はこまめに掃除**しましょう。
- ・床に段差があったり、マットを敷いてある場合などは、つまずきの要因となりますので、解消できればよいのですが、もしある場合は「**段差がありますので気をつけて下さい**」と声かけすることが大切です。
- ・**室温**は、利用者に確認を取りながら調整できるとよいでしょう。
- ・イスは安定のよいものを用意しましょう。



### トイレの利用

- ・**トイレの場所も来店時にご案内**できるとよいでしょう。
- ・トイレはだれでも使いやすい洋式にしましょう。和式や自動車式の場合は、改修できればよいのですが、できない場合には上置き型の洋式便器を置くなどすると良いでしょう。その場合、転倒等が起きないように上置き型を固定したり、注意書きをしたり、手摺りを設置できるとよいでしょう。
- ・美容師や理容師は必要に応じ「**便座までの誘導や、着座、衣服の着脱を介助するお手伝いをすることができますのでこえかけ下さい**。」と伝えることも大切です。



### 高齢者のお客様

- ・個人差がともありますが、総じて視力や聴力が衰えた方が多くなります。表示は大きな文字やはっきりとして色で示されていると理解しやすくなります。聞こえる音も小さな声だけでなく、**かん高い声や早口は聞き取れない**ことがあります。ゆっくり、ていねいにお伝えしましょう。
- ・歩行の動作もゆっくりで、わずかな段差でつまずいたり、転んだりしやすくなります。杖や歩行を補助する道具を使う方も多くいます。
- ・体に麻痺などがある方や、目には見えませんが**心臓や腎臓の病気**を持つ方も増えています。
- ・また、物忘れや誤って記憶することも多くみられます。



### お子様連れのお客様

- ・お子様連れが安心してカットを受けられるよう、分離した見通しの**よく遊び場**があったり、遊びのお手伝いをしてくれる環境はお母さんにとっては助かります。



### 障がい者のお客様

#### ○目の不自由な方

- ・視力や視野に障害がある方には、全く見えない方と色や形、大きな文字であれば見える方もいます。歩行も白杖を使っている方もいれば、同伴者に誘導してもらう方もおり、盲導犬を利用している方もいます。
- ・目の不自由な方の中で点字を読める方は、2割程度といわれています。点字の表記のものがあればよいのですが、なくてもことばで補うことのできる方が多くいます。積極的に声かけしましょう。
- ・盲導犬を利用している方々は、盲導犬とともに生衛業の組合加盟店に限らず、全てのサービスやお店を利用することができます。



#### ○耳やことばに不自由な方

- ・聴覚に障害がある方は、聴くことができない方、お話しすることができない方、両方を併せ持つ方がいます。手話を使える方は、聴覚に障害のある方の2割弱に留まりますので、筆談や手振り身振りで注文や要望の確認を取ることをお勧めします。
- ・聴覚に障害がある方の中に、聴導犬を利用されている方もいます。聴導犬も盲導犬と同様に、生衛業の組合加盟店に限らず、全てのサービスやお店を利用することができます。

#### ○お体が不自由な方

- ・車いすを利用している方には、自分で車いすを操作できる方もいれば、介助者が操作する必要がある方もいます。車いすを使っている方も杖で数歩であれば歩ける方もいれば、まったく歩けない方もいます。
- ・介助犬を利用されている方もいます。介助犬も盲導犬と同様に、生衛業の組合加盟店に限らず、全てのサービスやお店を利用することができます。
- ・目に見えない内臓に障害がある方がいます。ペースメーカーを体に入れている方では、携帯電話などの微弱電波がない環境が必要です。
- ・在宅で理容師、美容師が訪問して理容、美容サービスを受けることができる制度があることをお伝えすると良いでしょう。



接客従事者のための取り組みガイドです。従事者の方々が参考にしやすいところに貼ってご利用ください。

東京都生活衛生営業指導センター 電話 03 (3445) 8751 世田谷区社会福祉協議会地域福祉推進係 電話 03 (5429) 2206