

福祉サービス提供店の接遇

福祉美容

高齢者や要介護の方など、一般の美容サロンに来ることができない方に向けたサービス。

一般の美容サロンに来店する「元気な高齢」とは異なる対応が求められる場合がある。

福祉施設やお客様のご自宅に出向いてサービスを行う



高齢者・障がい者福祉施設

- ✓ 施設にお住まいの方、通園されている方などがお客様
- ✓ カットの設備が確保されているケースがある



お客様のご自宅

- ✓ ご自宅にお住まいで、外出が難しい方がお客様
- ✓ 洗髪・カットのための十分な設備はない

身体機能が低下していることに注意

- ✓ 目や耳、運動の機能が低下していることがあるため、それに配慮したコミュニケーションを心がける。
- ✓ 身体機能が低下していることで、些細なことに驚いてしまう場合がある。

見やすく

- ✓ お客様に（ ）から話しかける。
 - 真正面に立つと威圧的になる。
 - 斜め前など、視線がずらせる位置が良い。
- ✓ 顔が良く見えるよう、目下の位置から話しかける。
- ✓ 目の前で素早い動きをしない。

聞きやすく

- ✓ 大きめの声で、（ ）、（ ）と話す。
- ✓ 通常のスピードでは聞き取れないので、（ ）と話す。
- ✓ 「あ、い、う、え、お」の口の形を大きめに作って話すと、聞き取りやすい発声ができる。



あ



い



う



え



お

急かさない

- ✓ 高齢のため、動作が遅かったり、体が思うように動かなかったりするケースが多い。
- ✓ お客様が気まずさを感じないように、「（ ）」感が出ないように注意する。
 - お客様が準備をされている間はじっと見つめたりせず、自分も何かする。
 - 必要であれば動作の補助をする。

警戒される場合がある

- ✓ 中には、認知症などの病気の影響で、他人を信用できない気持ちになっているお客様もいる。
- ✓ あなた自身を嫌っているわけではないので、前向きに、（ ）
気持ちで接する。

誠実な挨拶

- ✓ 初対面かどうかに関わらず、はじめに（ ）
をする。
- ✓ 何回かお会いしているお客様であれば、以前にもお会いしたことをお話しても良い。
 - 「2ヶ月前も担当させてもらったんですよ」など
 - お客様が思い出せなくても良い。
以前も担当しているので安心である、とお客様に思ってもらうため。

敬意を払う

- ✓ お客様が無表情でも、お客様の目を見て、笑顔で対応する。
 - 病気などの影響で、（ ）を動かしにくい場合がある。
 - お客様は、表情には出せなくても、笑顔を向けられれば嬉しいと感じるもの。
- ✓ 体に触れる際は、（ ）をしてから手を掛ける。
 - 例) 「体を起こしますよ。お背中に触りますね。」
- ✓ お客様を（ ）、褒めることも大切。
 - 例) 「髪がきれいですね」
 - 例) 「手がすべすべですね」
 - 例) 「歌が上手ですね」

お客様にけがをさせない装飾



お客様は、危ないと思っても、とっさの行動が難しい。
万一に備え、けがをしやすいものは身に付けない。

サービスがしやすい服装



通常のサロン内での業務より、大きな動きが多くなる。
() を心がける。

非日常の演出も喜ばれる

- ✓ 美容サービスは、一般のお客様以上に「（ ）」な活動
- ✓ スタッフが素敵であることは、お客様の気持ちを（ ）ことにもなる。



いつもの介助者と
違う人で（ ）

若い人の
（ ）は目新しい

若い人を見ていると
（ ）気分

（ ）
おしゃれをしている

お客様の喜び
明るい気持ち

