

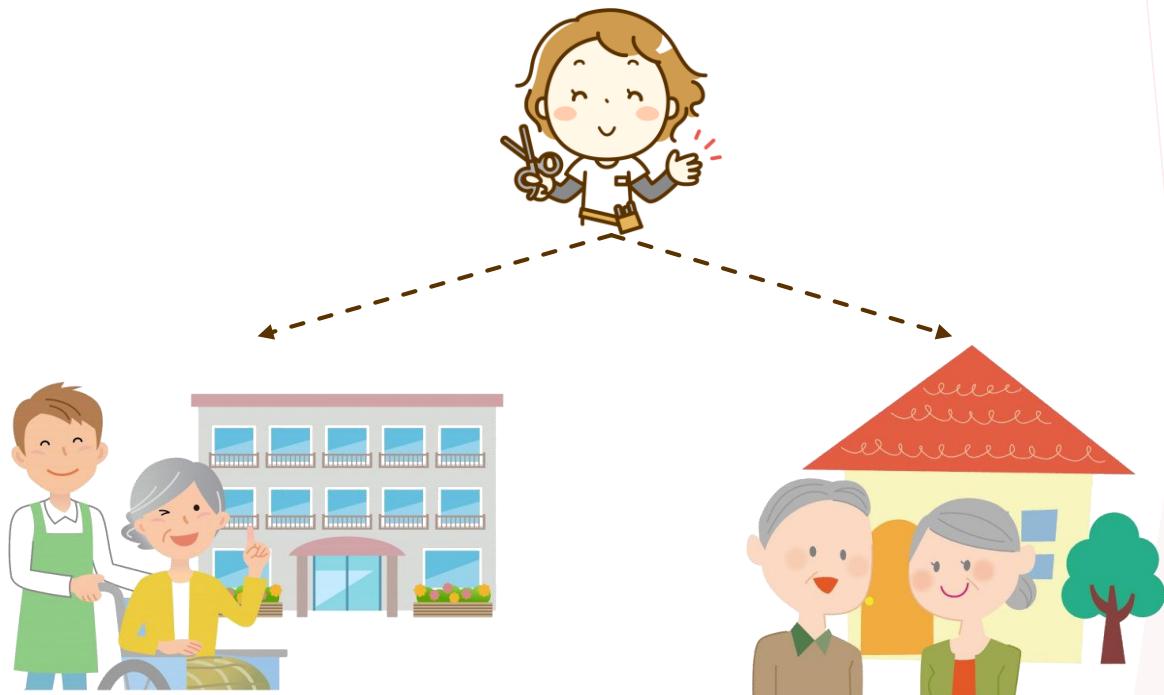
福祉サービス提供店の接遇

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」の口の形を大げさに作って話すと、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。

意思の疎通が難しい場合がある

- ✓ 理解力や表現力も十分でないことがあるため、こちらの話が（ ）、お客様の要望が（ ）、という特徴もある。
- ✓ 通常は介助者も同席されるため、連携して対応することが望ましい。

わかりやすく

- ✓ 1回ごとの会話は（ ）、お客様がご理解されているかを（ ）しながら進める。
- ✓ （ ）単語で、単語と単語の間は区切って話す。
 - ・「今日は、くもりで、寒い、ですね」
- ✓ 主語や目的語を省略せずに話す。



<わかりやすい例>

ドライヤーの風は、熱くないですか？

<悪い例>

熱くないですか？

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。
-
- 
- ✓ 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。
-
- 
- ✓ 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、けがをしやすそうな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。



