

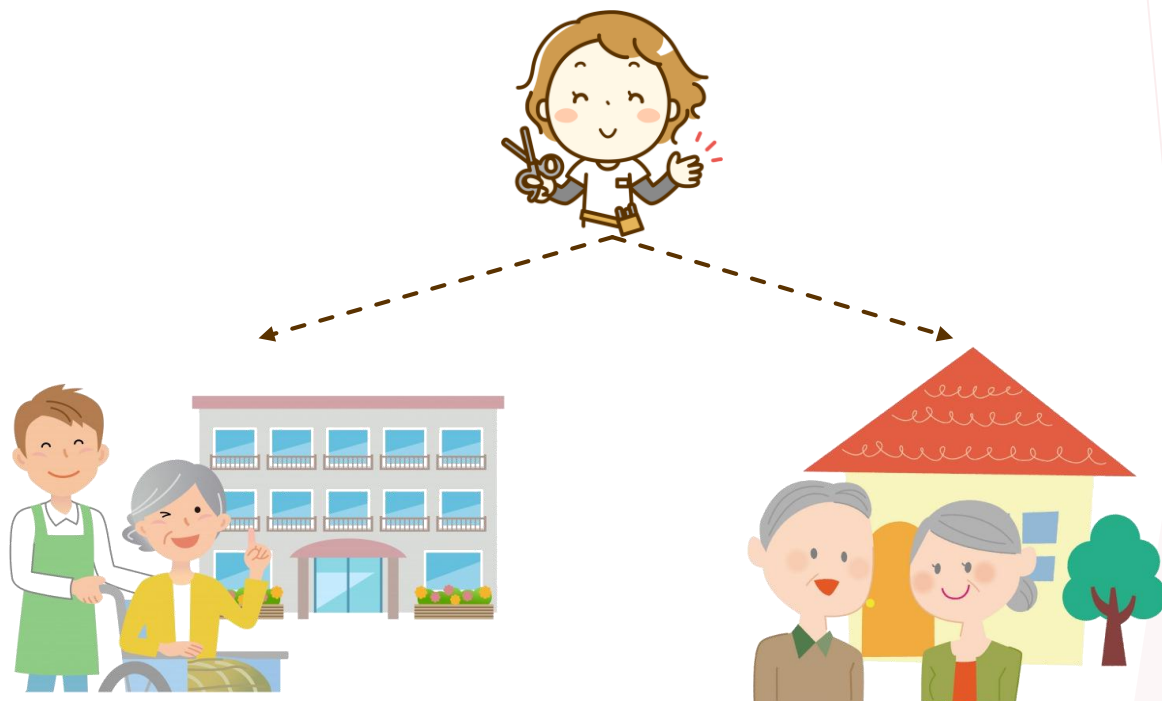
福祉サービス提供店の接遇

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「元気な高齢者」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

- 福祉美容とは何か、なぜ必要なのか、どのような人が対象となるか、どのように営業しているかなど、概要を理解する。
- 髪を適切に整え、いつでも綺麗にしておきたいという思いは、多くの人が共通して持っている希望である。
- 高齢者や障がいのある方であっても、髪が伸びてきた整えたい、と思う気持ちは同じだが、外出が難しく、自由に美容サロンに行くことができない人もいる。
- 高齢者や障がいのある方などのように、美容サロンに来店できない人のもとに美容師が出向き、美容サービスを提供するのが福祉美容である。
- サービスは、老人福祉施設（いわゆる老人ホーム）や障がい者福祉施設などのほか、お客様のご自宅に訪問するケースもある。
 - 施術場所としては、施設への出張が多く、自宅への出張は行っているケースは少ない。
 - どちらに出向く場合でも、相応の準備が必要になるが、施設の場合は、洗髪やカットのためのスペースが確保されている場合もある。
- 老人福祉施設の場合、その施設で生活している人の他、デイケア等で通園している近隣の高齢者などがサービスを受ける場合もある。
- 以降、教材では、お客様の多くを占める高齢者についての対応について解説する。

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

- ✓ お客様に見える位置から話しかける。
 - 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、滑舌よく、はっきりと話す。
- ✓ 通常のスピードでは聞き取れないので、ゆっくりと話す。
- ✓ 「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、「待っている」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。

- 視力・聴力・運動機能の衰えた高齢者に対して、どのようなコミュニケーションが求められるかを理解する。
- 介護施設に入所している高齢者の多くは、視力・聴力・運動機能に問題があるため、普通の人であれば問題にならないような、生活の不便がある。
- お客様は目が見えにくく、耳が聞こえにくく、体も思うように動かないことを念頭に置いて、どのようにすれば、意思の疎通が図れるかを考えながら対応することが必要になる。
- 視覚情報は、周囲の状況判断に大きく影響しており、これが見えにくい、見えないということになると、生活に不安を感じるものである。
- どこから声が聞こえてきて、あちこち連れまわされたり、突然目の前に物が現れ(るように見え)たりすれば、お客様は驚いてしまう。
- お客様とお話をする際には、お客様を驚かせないように、誰がどこから話しかけているのかがわかるような気づかいをする。
- 聴力に問題のあるお客様にとって、普通のスピード、普通のイントネーションは聞き取りにくい。
- 単に大きい声で耳元で話しても、かえって聞き取りにくいこともあるので、滑舌よく、文章の最後まで話すことを意識する。
- 母音の形をはっきりと作って発音すれば、話のスピードは自然とゆっくりになるし、言葉が繋がって聞こえないので聞きやすくなる。
- お客様はわざとゆっくりと動いているのではなく、そのスピードが最も急いだ状態である。急かしても早くはならないので、お客様のペースに合わせてゆっくり待つ。
- 待っている間じっと見ていると「待たせている」というプレッシャーになる。
 - 「ゆっくりでいいですよ」「気を付けてくださいね」などのお声がけがあると、お客様はより落ち着いて行動できる。

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、こちらの話が理解されにくい、お客様の要望がわかりにくい、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回ごとの会話は短く、お客様がご理解されているかを確認しながら進める。
- ✓ 易しい単語で、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？

- 理解力や表現力など、脳機能の低下が見られるお客様がいること、そのようなお客様にとってわかりやすい話し方について理解する。
- 老化に伴い、目や耳、運動機能の他に、脳の機能も低下するため、状況を理解する力、会話を理解する力、自分の気持ちを伝える力も衰えてくる。
- また、表情も乏しく、返事も曖昧になるなど、こちらの話をわかっているかどうか判断しにくい場合もある。
- 当然ながら、何も聞こえていない、何も理解していないということはないので、一方的に思われても、積極的にコミュニケーションを取るようにする。
 - 話することは、高齢者にとっては健康を維持するための良い刺激となる。
- 話をする際には、お客様の理解のスピードに合わせる。
- お客様のお話を聞く際には、適度に相槌を打ち、お客様が話しやすいような気づかいをする。
- お客様への返答を求めるような会話をする場合、「はい」「いいえ」で答えられる話をするとお客様も答えやすい。

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、**信頼関係を築く**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**自己紹介**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頂いたんですよ」など
 - お客様が思い出さなくても良い。
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、**表情**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、**お声かけ**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**認め**、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」

- 一般のお客様同様に、警戒心の強い方、そうでない方がいることを理解し、敬意を払って対応することの重要性を理解する。
- 認知症患者に見られる事例で「家族を泥棒扱いする」というものがある。
- 認知症患者は、自分がやったこと、言ったことを忘れてしまうため、例えば自分でお金をしまったのだとしても、しまったことを忘れ、「いつものところがない、盗まれた」などと誤解するというものである。
- 高齢者の中には、このような経験の繰り返しで、警戒心が強くなってしまう方もいる。
- 特に問題を起こしたわけでもなく、お客様の態度が冷たい場合、このような原因の可能性もあるので、病気の特性であることを理解して、警戒を解く努力をしなければならない。
- 警戒心の有無にかかわらずだが、挨拶は誠実さを示す初歩的な行動となる。
- 自分が何者であるかを理解してもらい、信用してもらうためにも誠実な挨拶を行う。
 - 例) ○○美容室から来た、山田太郎です。今日はよろしくお願いしますね。
- 「わかりやすく」の説明とも重複するが、聞いているように見えなくても、「聞いている、よくわかっている」前提で話をすることが大切。
- お客様の目を見て、お客様に向かってお話をすることで、お客様は「自分が注目されている」「自分が尊重されている」と感じることができる。
- 行動の前のお声がけも、相手を尊重する行為。
- スタッフの都合で行動させられるのではなく、自分の意思で行動している、とお客様に感じていただく。

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。
動きやすい服装を心がける。

- 高齢者に向けたサービスを行う身だしなみは、お客様が安全であること、行動を制限しないことが、最も優先されることを理解する。
- 自発的な動きに制限のある高齢者にサービスをする際には、自分も様々な「動き」をしなければならない。
- 介助者も同席しているのが普通だが、原則として介助者も同席しているが、髪以外にもお客様の体に触れる場面が発生する可能性がある。
- 力を入れてお世話をするような場面では、装飾品はお客様にけがをさせる原因となることもあるし、自分がけがをすることも当然ありうる。
- 安全を第一に考え、怪我の原因となりそうな要因は排除して臨むべきである。
- また、大きな動きをするためには、動きやすい服・靴であることが第一である。
- サロンのルールで許容される範囲で、カジュアルで動きやすい服装を考える。

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「楽しみ」な活動
- ✓ スタッフが素敵であることは、お客様の気持ちを明るくすることにもなる。



いつもの介助者と
違う人で新鮮

若い人の
流行は目新しい

私に会うために
おしゃれをしている

若い人を見ていると
自分も若くなった気分

お客様の喜び
明るい気持ち

- 付き合いが固定され、刺激の少ない生活を送るお客様にとって、喜んでもらえるような身だしなみについて理解する。
- 福祉美容サービスの利用者は、外出に様々なハードルがあり、自宅や施設にこもりがちな人が中心となる。
- 日常の行動範囲は施設の中だけ、日ごろ接するのは同じ施設の利用者や介護スタッフだけ、という刺激の少ない生活をしている。
- そのような中で、美容師が来てきれいにしてもらえるイベントは、髪を切ってさっぱりする、という実利以上の楽しみがあるもの。
- スタッフも許容される範囲でのおしゃれをして、楽しさを演出することも、お客様の喜びに繋がる。
 - 年配の方にも受け入れられやすいような流行を取り入れる。
 - 色味、柄などで季節を感じられるようなアイテムを取り入れる。
 - 女性であればきれいにメイクをする。