

事業成果報告書

目次

第1部 はじめに

第1章	目的・概要	3
第2章	実施意義・必要性	3
第3章	体制	4
第4章	実施経緯	5
4.1	実施委員会	5
4.2	作業部会	6
4.3	評価部会	6
第5章	事業概要	7
5.1	教材開発	7
5.2	実証講座	8

巻末資料

- A. コマシラバス・履修判定指標
- B. 「リラクゼーション」講義教材・実習教材
- C. 実証講座報告

第1部 はじめに

第1章 目的・概要

理容・美容技術の特性を活かしたリラクゼーション技術を行うために必要な、心身両面の知識、それに伴う技術の習得、使用する機器の知識と操作法、カウンセリング力などを兼ね備えた理容師・美容師を育成することを目的とする。そのためにリラクゼーション技術に関する知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得を目的として確立されたプログラムの構築と実施を目的としている。

第2章 実施意義・必要性

現代社会において、「いやし」を必要としているかとの問いに対し、「必要としている」人は9割を超えている。一方、2013年に国の統計基準に使われる日本標準産業分類の細分類に、ようやく「リラクゼーション業」が追加されるなど、より内面（精神面）の充実に対する需要が増加しているにもかかわらず、理美容業界ではリラクゼーション技術は発展途上にある。

理美容業界でもここ数年、この「いやし」に注目し、造形技術に加え「リラクゼーション技術」として取り入れ始めてはいるが、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得を目的として確立されたプログラムを習得している理美容師は少ない。また、現存するリラクゼーション関連のプログラムの多くは、エステティシャン養成施設において、エステティック業務に就くことを想定し作成されたプログラムで、理美容師の技術特性を活かしたプログラムはない。しかし、将来的に理美容業に従事する者がこの「いやし」の提供の一部を担うことは必須で、そのためには理美容師を対象とした確立した教育プログラムの開発と実施が必要と考える。また、このプログラムには、地域の特徴を生かした「いやし」の開発も必要と考える。

*ただし、今回の「いやし」の提供は、手技などの技術を用いたいやしの提供に限る。

第3章 体制

本事業の実施体制イメージを以下の図に示す。事業の推進主体として、「事業実施委員会」を編成する。また、その下部組織として各事業活動の実作業を担う「作業部会」と、教育プログラム等の有効性・妥当性等の評価を担う「評価部会」を設置する。さらに、事業活動を実施する上で発生する外注作業について、作業指示や進捗・品質管理を行う「外注管理責任者」を設置する。

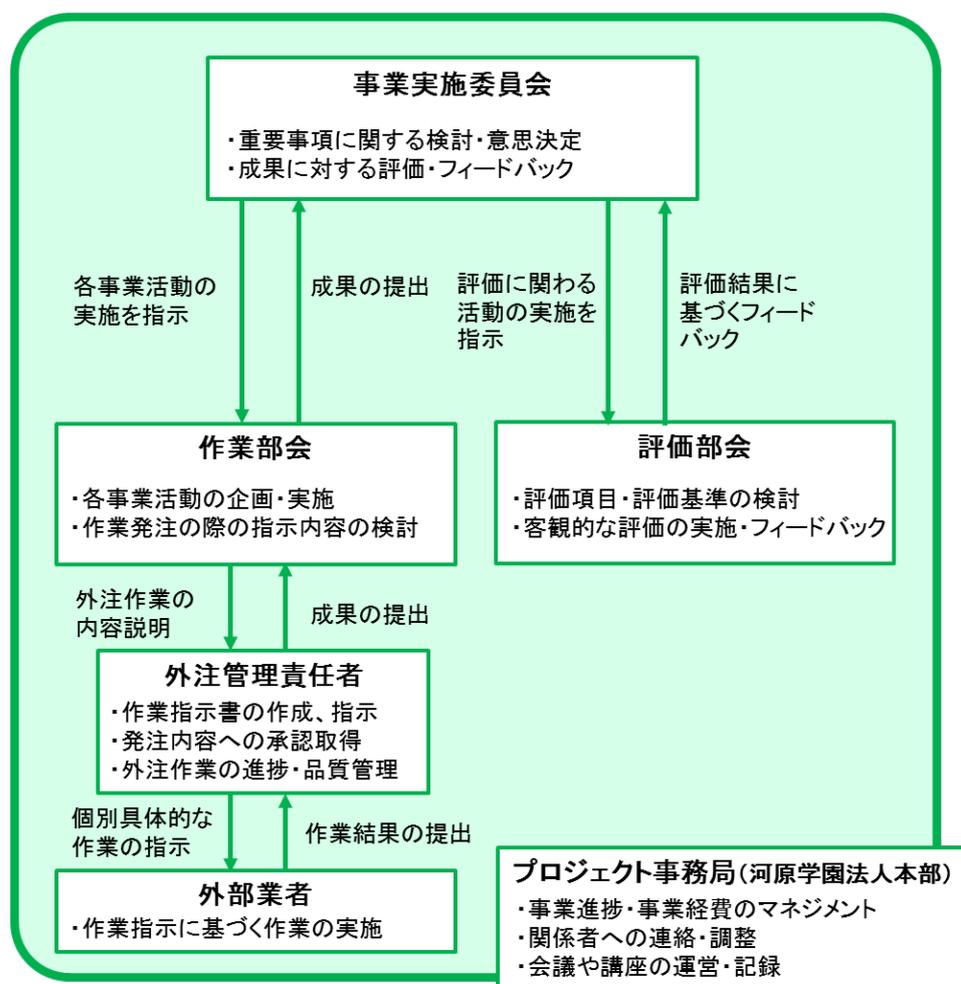
事業実施委員会は、事業全体の活動方針・方向性、実施内容等の重要事項に関する検討・意思決定および、作業部会・評価部会への作業指示を担う。

作業部会は、事業実施委員会の指示のもと、実態調査や教育プログラム開発、実証講座等の具体的な内容の企画・実施を担う。また、各活動の実施において発生する作業を外部業者へ依頼する際の具体的な内容の検討も行い、外注管理責任者へ発注を依頼する。

外注管理責任者は、作業部会の依頼を受けて、作業を発注するための詳細な作業指示書を作成する。これに基づき、事業実施委員会の審議を経て発注の承認を得る。ただし、早急に対応する必要があり事業実施委員会の審議にかけることが難しい場合には、事業実施委員会委員長およびプロジェクト事務局（河原学園法人本部）に承認を得る。その上で、外部業者へ個別具体的な作業内容や期日等を説明し発注を行う。また、発注後、作業完了に至るまでの作業進捗および品質の管理についても担当する。

評価部会は、事業実施委員会の指示のもと、成果物の評価項目・評価基準の検討およびそれに基づく客観的な評価を実施し、フィードバックを行う。このフィードバックに基づき、事業実施委員会は改良方針を策定し、作業部会へ具体的な改良案の検討を指示する。

事務局（河原学園法人本部）は、事業全体の進捗および使用経費のマネジメントを行うとともに、関係者への連絡・調整、会議や講座の運営・記録等の各種事務作業を担う。



第4章 実施経緯

4.1 実施委員会

設置目的

事業の推進主体として、事業全体の活動方針・方向性、実施内容等の重用事項に関する検討・意思決定を担う。それに基づいて作業部会に対し、調査・開発・実証講座の各取組みについて、作業指示や進捗確認、成果の評価等を行う。また、評価部会および実証講座受講者に対し成果物の評価を依頼する。そこから得た評価・フィードバックを受けて、教育プログラムの改良方針を検討し、作業部会に対し具体的な内容の検討を指示する。

検討の具体的内容

- ・事業全体の活動方針、方向性、実施内容
- ・調査の内容、対象等に関する方針

- ・教育プログラムの構成、内容等に関する方針
- ・実証講座の対象、内容、評価手法等に関する方針
- ・教育プログラムに関する改良方針 等

4. 2 作業部会

設置目的

事業実施委員会の指示のもと、調査の分析や教育プログラムの開発、実証講座の企画・実施等、事業推進上発生する実作業を担う。

検討の具体的内容

- ・実態調査における具体的な調査項目、調査対象、結果分析方針等の検討
- ・教育プログラムの具体的な構成、カリキュラム・シラバス、教材企画等の検討
- ・実証講座の具体的な企画・実施・評価手法等の検討
- ・教育プログラムの改良に関する具体案の検討・実施 等

4. 3 評価部会

設置目的

事業実施委員会の依頼を受けて、教育プログラム等の事業成果に関する客観的な評価およびフィードバックの検討を担う。

検討の具体的内容・教育プログラムの評価項目・評価基準の検討

- ・評価シートの作成
- ・評価シートに基づく評価の実施およびフィードバックの検討
- ・実証講座講師・受講者による評価の分析 等

第5章 事業概要

平成29年度に開発した教育プログラムは、以下のものである。

5.1 教材開発

1) 講義（知識）科目教材

講義（知識）科目では、8科目の講義用教材を作成した。

- ①リラクゼーション学・心理学
- ②リラクゼーションに関連する法規・規制
- ③皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学、感染症学
- ④リラクゼーションに関連する衛生知識
- ⑤香粧品の特性と効果
- ⑥リラクゼーション技術理論
- ⑦コンサルテーション・カウンセリング理論
- ⑧コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論

2) 実習科目教材

実習科目では、2科目の実習用教材を作成した。

①フェイシャルマッサージ実習用教材

「フェイシャルマッサージ実習」用教材を作成した。フェイシャルマッサージ実習教材では、実習に伴って必要となるテキスト教材、映像教材の2種を作成した。

②コンサルテーション・カウンセリング実習教材

コンサルテーション・カウンセリング実習教材は、コンサルテーション・カウンセリング理論に伴った実習方法を記した実習用テキスト教材として作成した。

3) 各教材のシラバス・コマシラバス

平成29年度開発の科目群（講義用教材8科目および実習用教材2科目）のシラバス・コマシラバスを作成した。

4) 各教材の履修判定指標・定期（定期試験）履修判定表

平成29年度開発の科目群（講義用教材8科目および実習用教材2科目）の履修判定指標・定期（定期試験）履修判定表を作成した。

5・2 実証講座

平成28年度、平成29年度に開発した教育プログラムに実証講座を実施した。実証講座は、ヘッドスパ実習、フェイシャル実習ともに2回ずつ実施し、講義（知識）教材を使用して講義を行った後、実習を行う形式で行った。講座後にはアンケートを実施した。

1) 目的

平成28年度、平成29年度に開発した教育プログラムの検証を行うことを目的としたものである。実証講座の実施及びアンケートにより過不足授業の種類と内容の検証、不足授業内容の情報収集と関連教育プログラムの研修、カリキュラムの修正、シラバス・コマシラバスの修正、履修判定資料の修正、講義及び実習教材の修正、実習方法の修正の参考とした。

2) 対象

理容・美容業界の実務者のうちリラクゼーションに関連する知識と技術の習得が一部に限られる者、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得の経験がない、もしくは少ない理美容実務者を中心とした。

3) 手法

平成28年度、平成29年度に開発した教育プログラムをもとに、いずれにおいても、講義（知識）教材を使用して講義を行った後、実習を行う形式で行った。

5-2-1 リラクゼーション技術者養成研修1（ヘッドスパ実習）

○ 受講者数

第1回実証講座 7名、第2回実証講座 9名、延べ16名の参加となった。

○ アンケート

教育プログラムの有効性に関する検証は、実証講座後のアンケートで行った。アンケートは、実証講座後に、参加者からアンケートでの回答記入の方法で行った。アンケートは質問内容に関して、4段階の評価を付けてもらった。評価は、十分に当てはまる、どちらかと言うと当てはまる、どちらかと言うと当てはまらない、当てはまらないとした。アンケート内容は以下の項目とした。

①理美容業界の人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関する項目

②テキスト、資料内容に関する項目

③開発した教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に関する項目

○検証結果

①理美容業界の人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関する項目

1, 2回を通じて、87%の受講者が人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関して理解できたとなった。

②テキスト、資料内容に関する項目

1, 2回を通じて80%の受講者が理解しやすい教材であるとの結果となった。

③開発した教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に関する項目

1, 2回を通じて87%の受講者が教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に有効となった。

5-2-2 リラクゼーション技術者養成研修2（フェイシャルマッサージ実習）

○ 受講者数

第1回実証講座 6名、第2回実証講座 7名、延べ13名の参加となった。

○ アンケート

教育プログラムの有効性に関する検証は、実証講座後のアンケートで行った。アンケートは、実証講座後に、参加者からアンケートでの回答記入の方法で行った。アンケートは質問内容に関して、4段階の評価を付けてもらった。評価は、十分にあてはまる、どちらかと言うとあてはまる、どちらかと言うとあてはまらない、あてはまらないとした。アンケート内容は以下の項目とした。

- ①理美容業界の人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関する項目
- ②テキスト、資料内容に関する項目
- ③開発した教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に関する項目

○ 検証結果

- ①理美容業界の人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関する項目

1, 2回を通じて、85%~92%の受講者が人材像およびリラクゼーション技術者の優位性に関して理解できた。

- ②テキスト、資料内容に関する項目

1, 2回を通じて85%の受講者が理解しやすい教材であるとの結果となった。

- ③開発した教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に関する項目

1, 2回を通じて92%~100%の受講者が教育プログラム有効性（就業、キャリアアップ効果等）に有効となった。

卷末資料

A. コマシラバス・履修判定指標

●コマシラバス記入用紙

		科目目標		シラバス	
1	学科				
2	コード				
3	年度	【社会情勢】			
4	学年	現代社会において、「いやし」を必要としているかとの問いに対し、「必要としている」人は9割を超えている。また、2013年に国の統計基準に使われる日本標準産業分類の細分類に、「リラクゼーション業」が追加されるなど、人々のリラクゼーションへの関心が年々高まり、それに伴い、さまざまな分野でより良いリラクゼーションを提供する動きも高まっている。			
5	期				
6	教科名	リラクゼーション学・心理学	理美容業界でもここ数年、この「いやし」に注目し、造形技術に加え「リラクゼーション技術」として取り入れ始めてはいる。ただ、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得を目的として確立されたプログラムにおいて習得している者は少なく、顧客満足度は個々において大きな差があり、トラブルも多いという現状がある。将来的に理美容業に従事する者がこの「いやし」の提供の一部を担うことは必須で、そのためには理美容師を対象とした確立した教育プログラムに沿った学習が必要となってくる。		
7	科目名	リラクゼーション学・心理学			
8	単位				
9	授業形態	【科目内容】			
10	必修・選択	必須	本科目は、さまざまな要因に対する心身の反応とリラクゼーションの関係について学習する。特に、リラクゼーションと対峙するストレスに注目し、ストレスの要因、環境、種類、生体的反応、心理的反応とともに、リラクゼーションの生体的反応、心理的反応、環境、要因、ストレスとリラクゼーションの関係について学習する。		
11	前提とする科目				
12	展開科目	【人材像】			
13	関連資格	理美容業で提供するリラクゼーションは、技術のみならず、リラクゼーションに導くための環境要因や心理的、生体的要因を理解している人材を育てることを目標とする。			
14	教員				
15					
16	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
17					
18			1.1 シラバスとの関係	リラクゼーションが求められる歴史的経緯とそれにかかわる業界について学習する。	
19			1.2 コマ主題細目	①リラクゼーションの定義 ②リラクゼーションと社会情勢 ③リラクゼーションに関連する業界の現状 ④ストレス	
20		・リラクゼーションの定義 ・リラクゼーションと社会情勢 ・リラクゼーションに関連する業界の現状 ・ホメオスタシス ・ストレス	1.3 細目レベル	①リラクゼーションの定義 「リラクゼーション」の定義を説明する。 ・一般的に言われている広義の「リラクゼーション」と本科目で扱う「リラクゼーション」の違いについて説明する。 ・理美容師が行えるリラクゼーション技術の範囲について説明する。 ②リラクゼーションと社会情勢 ・リラクゼーションをの需要の変化を各統計結果をもとに説明する。 ・「労働健康状況調査」による調査 ストレスを感じている労働者の割合 リラクゼーションを利用したいと感じる労働者の割合 男女差および年代別需要割合 ・リラクゼーションを求める社会的要因について説明する。 ・リラクゼーションビジネスの経緯と今後の展開 ③リラクゼーションに関連する業界の現状 ・理美容業とリラクゼーションの関係について説明する。 理美容室で求められるリラクゼーション技術 ・理美容室以外のリラクゼーションに関連する分野について 「美容と健康に関連する業界のカテゴリー」の図を用いて説明する。 (*1) ④ストレス ・ストレスの定義までの歴史 ・ホメオスタシス(*2) ホメオスタシスの定義までの流れを説明する。 ホメオスタシスの機能と機能保持のしくみについて、自律神経、内分泌系、免疫系にわけ、生体で起こる反応 アレルギー反応について ・ホメオスタシスの乱れの原因と原因について説明する。 肉体的ストレス、精神的ストレス、栄養バランスの乱れ ・ストレスの原因となるストレスラーの種類、について説明する。 物理的ストレスラー、化学的ストレスラー、生物的ストレスラー、 心理的ストレスラー ・ストレスラーによる五感および精神的な反応について説明する。 視角、聴覚、嗅覚、味覚、触覚の変化 心理的变化	参考文献: *1 『最新データから読み解く!美容室・ヘアサロンの現状と現状と傾向』、リジョブ *2 『認定フェイシャルエステティシャン 認定ボディエステティシャン 理論と実技』、一般社団法人日本エステティック協会、P17-21 『新エステティック学 理論編1』、一般社団法人日本エステティック協会、P22-36
21			1.4 5キーワード	①リラクゼーションの定義 ②リラクゼーションと社会情勢 ③リラクゼーションに関連する業界の現状 ④ホメオスタシス ⑤ストレス	

23	2	リラクゼーションと生体反応 リラクゼーションと刺激 リラクゼーションとストレスの関係	2.1	シラバスとの関係	リラクゼーションをもたらす要因と、要因に対する生体及び心理的反応について学習する。	参考文献： *1 『スキンケアの心理的効果を脳血流変化により解析』株式会社ノエビア 2012年 *2 『筋弛緩法における気分変化』徳田完二。立命館人間科学研究13. 1. 7、P3, 2007 *3 『お茶は「ストレス」、「不眠」にも効果あり！緑茶のパワーをフルに活かす！いれかた』とは？第2回、今、注目の健康成分「テアニン」の効果～大妻女子大名誉教授 大森正司に聞く(後編)』、日経 *4 『手の治療力』山口倉、草思社、P52,57,148,2012年 *5 『触覚における質感が心身の状態に及ぼす影響ーリラクゼーションへの利用を目指してー』山本史子、心理相談センター年報第8号、2012年 *6 『マッサージ刺激に対する生理心理反応の検討』、諸木陽子、西尾恭幸、(株)オムロンライフサイエンス研究所 *7 『頭皮マッサージの生理的、心理的指標に及ぼす効果』、島田邦夫、土田衛、大西日出男、中野博子、大東俊一、粧技誌第47巻第3号、2013 *8 『認定フェイシャルエステティシャン 認定ボディエステティシャン 理論と実技』、一般社団法人日本エステティック協会、P180-181
24			2.2	コマ主題細目	①リラクゼーションと生体反応 ②リラクゼーションと刺激 ③リラクゼーションとストレスの関係	
25			2.3	細目レベル	①リラクゼーションと生体反応 ・リラクゼーションによる生体への反応について説明する。 リラクゼーションと交感神経、副交感神経の働き 交感神経、副交感神経の働きと、それによって起こる生体反応 ・リラクゼーションによる心身の反応について、「リラクゼーションと頭、心、身体関係」の図を用いて説明する。 頭の働き・・・理性的判断、論理的思考 心の働き・・・感情、快・不快、感覚 体の働き・・・生体反応 ・感情及び感覚と脳の状態、脳波の関係について説明する。 感情に係る脳の状態と脳波の状態について「スキンケアの心理的効果を脳血流変化」の測定実験結果を用いて説明する。(* 1 ・感覚:気分的変化について徳田完二の「自己評価尺度」を用いて説明する。(* 2 ・体のリラクゼーション反応について説明する。 リラクゼーションによる時間経過と変化 ②リラクゼーションと刺激 ・リラクゼーションの環境要因となる刺激を視覚、聴覚、味覚、嗅覚、触覚の5項目に分けて説明する。 ・リラクゼーションを促す視覚の刺激となる明るさ、色彩 明るさや色彩がもたらす心的作用 ・リラクゼーションを促す聴覚の刺激となる音量・音色 音量や音色がもたらす心理的効果 ・リラクゼーションを促す味覚 味覚が与える生体的効果、心理的効果について研究結果をもとに説明する。(* 3 ・リラクゼーションを促す嗅覚:香り 香りによる効果 ・リラクゼーションを促す触覚への刺激 触覚が与える生体的効果、心理的効果について研究結果をもとに説明する。(* 4、* 5、* 6 ③ヘッドスパによるリラクゼーション効果について説明する。 ・ヘッドスパによる生体的効果、心理的効果について研究結果をもとに説明する。(* 7 ④フェイシャルマッサージによるリラクゼーション効果について説明する。 ・フェイシャルマッサージによる生体的効果、心理的効果について研究結果をもとに説明する。(* 8 ⑤ストレスとリラクゼーションの関係について説明する。	
26			2.4	5キーワード	①生体反応 ②心理的反応 ③刺激 ④五感(視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚)⑤リラクゼーションとストレスの関係	

履修判定指標		履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点	関連
			理美容師に関係する法の種類について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法に関連する法律	★	
			理容師法、美容師法に関連する法律の体系について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法に関連する法律	★	
			理容師法、美容師法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法	★	
			薬機法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	薬機法	★	
			広告規制について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	広告規制	★	
			その他の衛生関連法規のうち、法律上の分類による感染症について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	衛生関連法規	★	
			その他の衛生関連法規のうち、地域保健法および廃棄物の処理及び清掃に関する法律について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	地域保健法および廃棄物の処理及び清掃に関する法律	★★	
			理美容師が行う技術のうち、医療行為及び医薬類似行為に該当する技術、該当しない技術について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	医療行為及び医薬類似行為	★★	
			一般的に言われている広義の「リラクゼーション」と本科目で扱う「理美容師が行うリラクゼーション」の違いについて、200文字以内にまとめる。	理容師、美容師が行うリラクゼーション技術	★★★	
			現在の社会状況や理美容業界の動向をもとに、理容師法、美容師法の今後の改正の見通しや将来像について200文字以内にまとめる。	理美容業界の動向	★★★	

		科目目標	
1	学科	シラバス	
2	コード		
3	年度	【社会情勢】	
4	学年	社会情勢の変化が激しい現代社会において、さまざまな法の見直しや改正が行われている。特に、近年の規制緩和の流れにより理美容業界に関する法も見直し、改正が行われているが、理容師、美容師が行える技術は明確に法に示されており、そのほかにも使用する化粧品、機器、広告等についても明示されている。今後も消費者保護の傾向は強まり、改正されることも多くなると予想される。常に最新の法律の知識を持ち、仕事の範囲を理解したうえで、消費者のニーズに合った技術、サービスを提供していくことが大切である。	
5	期		
6	教科名	リラクゼーションに関連する法規・規制	【科目内容】 本科目は、理美容師がリラクゼーション技術を行う際についておこななければならない各種の法について学習する。科目内容は大きく2つに分けられ、1つは理美容師が行う技術(リラクゼーション技術を含む)に関連する法律(理美容師法及びそれに関わる関連の法律)、と2つめはそれ以外の関連する法律(薬機法、広告規制など)について学習する。
7	科目名	リラクゼーションに関連する法規・規制	
8	単位		
9	授業形態		
10	必修・選択	必須	
11	前提とする科目		
12	展開科目		
13	関連資格		
14	教員		
15			

90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
18	①リラクゼーションに関する法規、規制 ②理容師法、美容師法の体系 ③理容師法、美容師法 ④理容師・美容師の業務の実際 ⑤今後の理容師法、美容師法	1_1	シラバスとの関係 理容師・美容師に関する法の種類と内容について学習する。	参考文献: * 1 『理容師法概要』厚生労働省健康局生活衛生課、 http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei04/05.html * 2 『美容業に関する標準営業約款規程集(平成28年8月改訂)』公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター、 http://www.seiei.or.jp/pdf2/ri_kitei.pdf * 3 『美容師法概要』厚生労働省健康局生活衛生課、 http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei04/06.html * 4 『美容業に関する標準営業約款規程集』公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター、 http://www.seiei.or.jp/pdf2/bi_kitei.pdf * 5 『理容師・美容師の養成のある方について(理容師・美容師の養成のある方に関する検討会報告書)』厚生労働省、 http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11121000-lyakushokuhinkyoku-Soumuka/0000146080.pdf
19		1_2	コマ主題細目 ①リラクゼーションに関する法規、規制 ②理容師法、美容師法の体系 ③理容師法、美容師法の業務の実際 ④今後の理容師法、美容師法	
20		1_3	細目レベル ①リラクゼーションに関する法規、規制 ・理美容師に關係する法の種類について説明する。 ・理美容師法をはじめ、その他の関連する法が、理美容師に必要な理由について説明する。 ②理容師法、美容師法と関連する法の体系 ・理容師法、美容師法の体系図をもとに、法律の概略と位置づけについて説明する。 理容師法・美容師法の概要 理容法施行令・美容師法施行令 理容師法施行規則・美容師法施行規則 理容師養成施設指定規則・美容師養成施設指定規則 理容師法に基づく指定試験機関及び指定登録機関に関する省令 美容師法に基づく指定試験機関及び指定登録機関に関する省令 各都道府県、保健所設置市、東京都特別区の理容師法施行条例 各都道府県、保健所設置市、東京都特別区的美容師法施行条例 ③理容師法、美容師法 ・理容師および美容師の定義と、理容師法、美容師法に定められ業の種類 範囲について説明する。 理容師の定義と業務(* 1 理容師が行う業務の種類と内容について(* 2 総合調髪、子供調髪、パーマ・ウェーブ他 美容師の定義と業務(* 3 美容師が行う業務の種類と内容について(* 4 ④理容師・美容師の業務の実際 実際に行われている理容師美容師の業務内容について説明する。 理容師、美容師が行うリラクゼーション技術の概要について説明する。 ⑤今後の理容師法、美容師法(* 5 現在の社会状況や理美容業界の動向をもとに、理容師法、美容師法の今後の改正の見通しや将来像について説明する。	
21		1_4	5キーワード ①理容師法・美容師法 ②理容師法・美容師法の定義 ③理容師法・美容師法で定められる業務内容 ④理美容室で行われている業務内容 ⑤理容師法、美容師法の今後の見通し	

23		2.1	シラバスとの関係	理容師・美容師に関する法の種類と内容について学習する。	参考文献等 *6 『薬事法等の一部を改正する法律(平成二十五年法律第八十四号)及び薬事法及び薬剤師法の一部を改正する法律(平成二十五年法律第百三号)による改正後の医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律』厚生労働省。 http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryoku/iyakuhin/dl/140825_0-1.pdf
24		2.2	コマ主題細目	①薬機法の概要②広告規制 ③その他の衛生関連法規④医療行為と医薬類似行為	*7 『医薬品医療機器等法(改正薬事法)のあらまし』公益財団法人京都産業21ライフサイエンス推進プロジェクト、京都府健康福祉部役務課監修。 http://kyoto-koyop.jp/uploads/ab532c457b72c53de5b8992ba5a2801c.pdf
25	①薬機法の概要 ②広告規制 ③その他の衛生関連法規④医療行為と医療類似行為	2.3	細目レベル	①薬機法(*6) 薬機法の目的と規制対象(*7について説明する。 薬機法の内容のうち、理美容師が使用する化粧品及び機器がどのように規制されているかを説明する。 ・医薬品の定義と内容 ・医薬部外品の定義と内容 ・化粧品の定義と内容 ・医療機器の定義 ・対外診断用医薬品の定義 ・再生医療等製品の定義 ②広告規制 ・理美容室でリラクゼーション技術を行う際の広告表現についての規制について説明する。 「マッサージ」の表現についての注意事項 理美容師が行う「マッサージ」の範囲(*8 ・薬機法の広告規制について説明する。 薬機法の規制の対象となる広告規制(*9 ・医薬品等広告規制について説明する。(*10 厚生労働省が発行している・医薬品等広告規制の内容について説明する。 ・化粧品等の適合広告規制について説明する。 日本化粧品工業連合会の化粧品に絞った広告基準について説明する。(*11 ③その他の衛生関連法規について説明する。(*12 ・法律上の分類による感染症 一類感染症～五類感染症に含まれる感染症の種類とその特徴 ・地域保健法について説明する。(*13 地域保健法の理念 地域保健法の概要 ・廃棄物の処理及び清掃に関する法律について説明する。(*14 廃棄物の処理及び清掃に関する法律の目的 廃棄物の処理及び清掃に関する法律の内容 ④医療行為と医薬類似行為 ・理美容師が行う技術のうち、医療行為及び医薬類似行為に該当する技術、該当しない技術について説明する。 ・理美容師がリラクゼーション技術を行う際に、行えない行為について説明する。	*8 『あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律』に関する疑義照会について(回答)厚生労働省医政局医事課長、医政医発第1118001号、平成15年11月18日 *9 『薬事法における医薬品等の広告の該当性について』厚生省医薬安全局監視指導課長通知、平成10年9月29日医薬監第148号、都道府県衛生主管部(局)長あて、 http://www.mhlw.go.jp/bunya/iyakuhin/koukokukisei/dl/in dex_d.pdf *10 『医薬品等適正広告基準の改正について』厚生労働省省医薬・生活衛生局長、薬生発0929第4号、平成29年9月29日、 http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-1120000-lyakushokuhinkyoku/0000179264.pdf *11 『化粧品等の適正広告ガイドライン』日本化粧品工業連合会広告宣伝委員会、2017年版、 https://www.jcia.org/n/all.pdf/gul/JCIA20170906_ADguide.pdf *12 『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』、 http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=410AC0000000114&openerCode=1 *13 『地域保険法』、 http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=322AC0000000101&openerCode=1 *14 『廃棄物の処理及び清掃に関する法律』、 http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=345AC0000000137&openerCode=1
26		2.4	5キーワード	①薬機法 ②医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器の定義 ③広告規制 ④衛生関連法規 ⑤医療行為と医薬類似行為	

	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点	関連
履修判定指標		理美容師に関する法の種類について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法に関連する法律	★	
		理容師法、美容師法に関連する法律の体系について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法に関連する法律	★	
		理容師法、美容師法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容師法、美容師法	★	
		薬機法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	薬機法	★	
		広告規制について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	広告規制	★	
		その他の衛生関連法規のうち、法律上の分類による感染症について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	衛生関連法規	★	
		その他の衛生関連法規のうち、地域保健法および廃棄物の処理及び清掃に関する法律について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	地域保健法および廃棄物の処理及び清掃に関する法律	★★	
		理美容師が行う技術のうち、医療行為及び医業類似行為に該当する技術、該当しない技術について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	医療行為及び医業類似行為	★★	
		理容師、美容師が行うリラクゼーション技術について、現在の動きと今後の動きについて200文字以内にまとめる。	理容師、美容師が行うリラクゼーション技術	★★★	
		現在の社会状況や理美容業界の動向をもとに、理容師法、美容師法の今後の改正の見通しや将来像について200文字以内にまとめる。	理美容業界の動向	★★★	

●コマシラバス記入用紙

科目目標		シラバス
1	学科	
2	コード	
3	年度	
4	学年	
5	期	
6	教科名	皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学
7	科目名	皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学
8	単位	
9	授業形態	
10	必修・選択	必須
11	前提とする科目	
12	展開科目	
13	関連資格	
14	教員	

【社会情勢】人体は外界からの適当な刺激や、その刺激との相互作用によって、生体内の恒常性を維持し活動しているが、外界の刺激が過剰であったり、また皮膚に異常があれば、軽度の刺激でも人体は受けとめ方が異常になり病的状態になる。特に現在では、科学技術の発達に伴い、アレルギーは多様化している。こうした中で、リラクゼーション技術を始め、理美容師が行う技術の多くは直接皮膚に触れ技術を行うものであるため、皮膚や皮膚に付属する器官に対する十分な知識を持ったうえで施術を行わなければ、目的の効果が得られないだけでなく、皮膚のトラブルや疾患につながる可能性がある。皮膚の健康を維持し、皮膚疾患を防ぎながら、リラクゼーションの効果を最大限の効果を与えるためにも、皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学について十分に学習することがますます重要になっている。

【科目内容】本科目は大きく6つで構成されている。①皮膚及び皮膚付属器官の構造、働き、身体各部位の特徴、②皮膚付属器官の異常(疾患)、③筋肉の働き、④ツボの位置と効果、⑤リンパの働き、⑥栄養学の6つである。

【人材像】理美容業で提供するリラクゼーション技術を行う際に、最大限のリラクゼーション効果を与えるため、顧客の皮膚の状態、異常の有無等を考慮したうえで施術を行え、施術前後のカウンセリング、コンサルテーションではより良いアドバイスを提供できるよう皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症に関する知識を持った人材を育成する。

90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具	
18	①皮膚の役割 ②皮膚感覚 ③皮膚の構造とはたらき ④皮膚付属器官の構造とはたらき ⑤体の各部位の皮膚の特徴	1.1	シラバスとの関係	皮膚と皮膚付属器官の構造、働きについて学習する。	
19		1.2	コマ主題細目	①皮膚の役割 ②皮膚感覚 ③皮膚の構造とはたらき ④皮膚付属器官の構造とはたらき ⑤体の各部位の皮膚の特徴	
20		1.3	細目レベル	①皮膚の働き 皮膚の働きを5つの項目に分けて説明する。 ・保護作用・保湿作用 ・体温調節作用 ・知覚作用 ・分泌・排泄作用 ・鏡の作用 ②皮膚感覚をつかさどる感覚器を5つに分類して、構造、感覚の伝達方法、分布密度について説明する。構造に関しては皮膚構造(*1を記した図を用いて説明する。 ・触覚 ・圧覚 ・温覚 ・冷覚 ・痛覚 ③皮膚の構造とはたらき 皮膚の構造について、皮膚の断面図(*2を記した図を用いて説明する。 ・皮膚の3層構造(表皮・真皮・皮下組織) ・表皮について 表皮構造(*4、厚さ、組織成分、役割、皮膚のターンオーバー 表皮の4層構造 基底層、有棘層、顆粒層、角質層 ・真皮について 真皮の構造(*5、組織成分、役割 ・皮下組織について 皮下組織の構造、組織成分、役割 ④皮膚付属器官の種類とそれぞれの構造とはたらきについて、皮膚付属器官の図を用いて説明する。 ・毛、毛の構造(*5、*6、働き、成分、成長過程 ・脂腺 脂腺の構造、働き、分泌される皮脂の成分とその働き ・汗腺 汗腺の構造(*7、働き、汗腺から分泌される汗の種類、成分、働き ・爪 爪の構造(*8、働き、成分 ⑤体の各部位の皮膚の特徴について説明する。大きく分けて、頭部、顔部、耳と首筋の施術対象となる部位ごとの皮膚の特徴を説明する。また、皮膚の男女差による特徴について説明する。 ・頭部の皮膚の特徴 ・顔部の皮膚の特徴 ・耳と首筋の皮膚の特徴 ・男性の皮膚の特徴 ・女性の皮膚の特徴	参考文献・資料等: *1 皮膚構造図 *2 皮膚断面図 *3 表皮構造図 *4 真皮構造図 *5 毛の構造図① *6 毛の構造図② *7 汗腺構造図 *8 爪の構造図
21		1.4	5キーワード	①皮膚の役割 ②皮膚感覚 ③皮膚の構造とはたらき ④皮膚付属器官の構造とはたらき ⑤体の各部位の皮膚の特徴	

23	2	①病原微生物による異常 ②病原微生物以外の原因による異常	2.1	シラバスとの関係	リラクゼーション技術を行う際に注意する 皮膚及び皮膚付属器官の異常	<p>参考文献、資料：</p> <p>* 1 『皮膚科Q&A 蕁麻疹 Q7その他どんなことで起きるのでしょうか?』公益社団法人日本皮膚科学会、 https://www.dermatol.or.jp/qa/qa9/q07.html</p> <p>* 2 『皮膚科Q&A 蕁麻疹 Q11蕁麻疹の種類について教えてください。』公益社団法人日本皮膚科学会、 https://www.dermatol.or.jp/qa/qa9/q11.html</p> <p>* 3 尋常性挫創の図</p>
24			2.2	コマ主題細目	①病原微生物による異常 ②病原微生物以外の原因による異常	
25			2.3	細目レベル	<p>①皮膚と皮膚付属器官の異常のうち、病原微生物による異常を症状、原因となる病原微生物、感染経路について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頭部白癬 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・足白癬 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・爪白癬 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・伝染性膿痂疹(トビヒ) 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・毛包炎(毛嚢炎) 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・帯状疱疹(帯状ヘルペス) 症状、原因となる病原微生物、感染経路 ・単純性疱疹(単純性ヘルペス) 症状、原因となる病原微生物、感染経路 <p>②皮膚と皮膚付属器官の異常のうち、病原微生物以外の原因による異常を症状、原因、異常が起きるメカニズム、施術を行う際の注意事項について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接触性皮膚炎 <ul style="list-style-type: none"> 刺激性接触皮膚炎とアレルギー性接触皮膚炎の発症メカニズム ・アトピー性皮膚炎 ・脂漏性皮膚炎 ・尋常性乾癬 ・ウイタール乾癬 ・蕁麻疹 <ul style="list-style-type: none"> 蕁麻疹も原因・誘因(* 1) 蕁麻疹の種類(* 2) ・口唇炎・口角炎 ・尋常性挫創(ニキビ)(* 3) ・裂傷(切り傷) ・熱傷(やけど) ・日焼け ・脱毛症 <ul style="list-style-type: none"> 男性型脱毛症(AGA)と円形脱毛症 	
26			2.4	5キーワード	①皮膚及び皮膚付属器官の異常原因 ②症状 ③感染経路 ④発症メカニズム ⑤施術を行うときの注意事項	

23	3	①筋肉の役割 ②筋肉の分類 ③筋疲労と回復 ④筋肉と老化⑤筋肉の コリとハリ	3_1	シラバスとの関係	筋肉の働きについて学習する。	参考文献、資料： * 図11 筋肉の分類図 * 図12 骨格筋を体幹筋 図 * 図13、* 14、* 15 表情筋、咀嚼筋 図 * 図16、* 図17 内臓疾患の反 射による コリとハリ
24			3_2	コマ主題細目	①筋肉の役割 ②筋肉の分類 ③筋疲労と回復 ④筋肉と老化 ⑤筋肉 のコリとハリ	
25			3_3	細目レベル	①筋肉の役割を4つに分類して説明する。 ・運動 ・熱の発生 ・ポンプの役割 ・衝撃の吸収 ②筋肉を骨格筋、心筋、内臓筋(平滑筋)に分類し、それぞれの筋の図を 用いて、構造、働き、特徴について説明する。(* 図11) ・骨格筋の分類(* 2 骨格筋を体幹筋と四肢の筋に分け、図を用いて説明する。(* 図12 顔面の筋を表情筋、咀嚼筋に分け、筋の図(* 図13 * 図14 * 図1 5を用いて説明する。 ③筋疲労と回復 ・筋肉の疲労の原因となるものを四つに分け、メカニズムと改善方法に ついて説明する。 アンモニアによる疲労 筋繊維が壊れることによる筋疲労 筋が酸性に傾くことで起こる筋疲労 エネルギー源がなくなること起こる筋疲労 ④筋肉の老化について説明する。 ・筋肉の老化に伴って起こる体の変化について説明する。 ⑤筋肉のコリとハリについて図を用いて説明する。 ・筋肉のコリとハリの原因 姿勢不良によるコリとハリ 精神的緊張によるコリとハリ 冷えなどの温度変化によるコリとハリ 内臓疾患の反射によるコリとハリ(* 図16、* 図17	
26			3_4	5キーワード	①筋肉の役割 ②筋肉の分類 ③筋疲労と筋回復 ④筋肉と老化 ⑤筋 肉のコリとハリ	

23		4.1	シラバスとの関係	頭部のツボ及びリンパと生体反応、栄養の人体への働きについて学習する。	
24		4.2	コマ主題細目	①ツボ刺激の原則 ② 頭部の代表的なツボ ③リンパの働き ④栄養学	
25	4 ①ツボ刺激の原則 ②頭部の代表的なツボ ③リンパの働き ④栄養学	4.3	細目レベル	<p>①頭部のツボについて説明する。 ・「ツボ」とは ・ツボの刺激方法を3つの原則に沿って説明する。 垂直圧の法則、持続の法則、集中の原則</p> <p>②頭部の代表的なツボについて、その位置、効果を図を用いて説明する。 (* 図17～* 図27 ・神庭 神庭の位置と効果 ・百会 百会の位置と効果 ・瘡門 瘡門の位置と効果 ・通天 通天の位置と効果 ・曲鬢 曲鬢の位置と効果 ・完骨 完骨の位置と効果 ・風池 風池の位置と効果 ・天柱 天柱の位置と効果 ・角孫 角孫の位置と効果 ・和骸 和骸の位置と効果 ・頭維 頭維の位置と効果 ・肩井 肩井の位置と効果</p> <p>③リンパの働きについて学習する。 ・リンパの役割を大きく3つに分けて説明する。 組織から余剰になった組織液を取り除く 消化・吸収された脂肪酸などを乳糜として静脈まで運ぶ リンパ球などの免疫細胞を産生する</p> <p>・リンパ系の構造を毛細リンパ管、リンパ管、リンパ節に分け、それぞれの働きについて、リンパ節の分布図(* 図28を用いて説明する。 毛細リンパ管の働き リンパ管の働きおよびリンパ節の働き</p> <p>・リンパ液について説明する。 リンパ液の産生法(できる仕組み)、リンパ液の全身の流れについて 図を用いて説明する。(* 図29 * 図30</p> <p>・リンパ組織の働きを、病原体が体に侵入してことを想定した例で説明する。</p> <p>・リンパとヘッドスパ、フェイシャルマッサージ ヘッドスパ、フェイシャルマッサージが及ぼすリンパへの効果、生体反応について説明する。</p> <p>・リンパトレナージュ リンパトレナージュが及ぼすリンパへの効果、生体反応、施術上の注意事項について説明する。</p> <p>・「むくみ」について説明する。 「むくみ」がおこる原因、メカニズム、症状、改善法、防止法について説明する。 むくみの発生メカニズム むくみの原因 むくみの症状 むくみの確認方法 むくみの改善・防止法</p> <p>④栄養学(* 31 各種栄養の働きについて栄養素ごとに分け、全身への働き、リラクゼーションに関係する効果(リラックス、頭皮、頭毛への働きかけなど)について説明する。 ・タンパク質 タンパク質の成分、構造、働き タンパク質過不足による体への影響 ・炭水化物 炭水化物の成分、構造、働き 炭水化物の過不足による体への影響 ・脂質 脂質の成分、構造、働き 脂質の過不足による体への影響 ・ミネラル(無機質) ミネラルの種類、構造、働き ミネラルの過不足による体への影響 ・ビタミン ビタミンの種類、構造、働き ビタミンの過不足による体への影響</p>	<p>参考文献、資料: * 図17～* 図27 ツボの図</p> <p>* 図28 全身のリンパの図</p> <p>* 図29、* 図30 リンパ液の図</p> <p>* 31『日本人の食事摂取基準(2015年版)』, 厚生労働省, 2015年, http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000041824.html</p>
26		4.4	5キーワード	①ツボ ②リンパの働きと構造 ③リンパ系とリンパ液 ④むくみ ⑤栄養	

	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点	関連
	履修判定指標		皮膚と皮膚付属器官の構造、働きについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	皮膚と皮膚付属器官の構造、働き	★
		体の各部位の皮膚の特徴について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	皮膚の特徴	★	
		皮膚と皮膚付属器官の異常のうち、病原微生物による異常を症状、原因となる病原微生物、感染経路について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	皮膚と皮膚付属器官の異常(病原微生物による)	★	
		皮膚と皮膚付属器官の異常のうち、病原微生物以外の原因による異常を症状、原因、異常が起きるメカニズム、施術を行う際の注意事項について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	皮膚と皮膚付属器官の異常(病原微生物以外の)	★	
		筋肉を骨格筋、心筋、内臓筋(平滑筋)に分類し、それぞれの構造、働き、特徴について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	筋肉の構造、働き、特徴	★	
		筋肉の筋疲労と回復、老化、コリとハリについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	筋肉の筋疲労と回復、老化、コリとハリ	★	
		頭部の代表的なツボについて、その位置、効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	頭部の代表的なツボ	★★	
		リンパおよびリンパ液の働き、について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	リンパおよびリンパ液	★★	
		ヘッドスパ、フェイシャルマッサージが及ぼすリンパへの効果、生体反応について200文字以内にまとめる。	ヘッドスパ、フェイシャルマッサージリンパへの効果、生体反応	★★★ ★	
		各種栄養の働きについて栄養素ごとに分け、全身への働き、リラクゼーションに関する効果について200文字以内にまとめる。	栄養素とリラクゼーション効果	★★★ ★	

●コマシラバス記入用紙

		科目目標				
1	学科		<p style="text-align: center;">シラバス</p> <p>【社会情勢】リラクゼーションを施す施設は不特定多数の人々が出入りする場所であり、歴史を紐解けば、古代ギリシャの時代にはすでに理容の仕事が存在していたことが記されている。また、当時の理容所は頭部の手入れをして容姿を整えるだけでなく、マッサージや応急手当も行う衛生上の役割も担っていたとされている。日本においても江戸時代には理容所や美容所が存在しており、頭髪を整える場であるとともに、庶民の憩いの場として発展してきた歴史がある。清潔好きな日本人にとって、リラクゼーション施設は公衆浴場などと共に心身を整える場として早くから人々の生活に定着してきたのである。</p> <p>本科目では、衛生管理とは理容所・美容所を清潔な状態に保ち、感染症のまん延を防止することである。衛生管理は理容・美容の施術ではないが、利用者と施術者双方の健康を維持するために必要であり、かつ社会全体の健康を維持する公衆衛生の観点からも求められている措置である。</p> <p>【科目内容】本科目は施設の衛生管理、施術上の衛生的管理方法、リラクゼーション技術を行う際に防止すべき感染症、消毒法について学習する。</p> <p>【人材像】理美容業で提供するリラクゼーション技術を行う際に必要な衛生的知識をもち、状況により衛生的な管理ができる人材を育成することを目的としている。衛生的管理を行うため、施設、施術者、使用する用具類、防止すべき感染症の知識を用いて衛生措置が行えることが重要である。</p>			
2	コード					
3	年度					
4	学年					
5	期					
6	教科名	リラクゼーションに関する衛生知識				
7	科目名	リラクゼーションに関する衛生知識				
8	単位					
9	授業形態	講義				
10	必修・選択	必須				
11	前提とする科目					
12	展開科目					
13	関連資格					
14	教員					
15						
16	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具	
18	1	①衛生管理概論 ②施設と設備の衛生管理 ③従業者の衛生的管理 ④従業者の衛生管理に対する心得	1.1	シラバスとの関係	衛生管理全般について	参考文献・資料等： *1 「理容室および美容室における衛生管理要領」 厚生労働省1981年
19			1.2	コマ主題細目	①衛生管理概論 ②施設と設備の衛生管理 ③従業者の衛生的管理 ④従業者の衛生管理に対する心得	
20			1.3	細目レベル	<p>①衛生管理概論 衛生管理のこれまでの歴史と、衛生管理の必要性と目的について説明する。 ・日本および世界での衛生管理に関する歴史 ・衛生管理の目的 ・衛生管理の必要性</p> <p>②施設と設備の管理について説明する。厚生労働省のあげる「理容室および美容室における衛生管理要領」(*1を参考に、衛生的管理方法について施設、設備、用具に分けて説明する。また、リラクゼーション効果を最大限にいかすために必要な施設、設備の注意点について説明する。 【施設】 ・清掃 施設を衛生的に保つためのポイント ・香り リラクゼーション効果の高い香りと施設で香りを使用する時の注意点 ・体臭 衣服のにおいの防止、体臭予防について ・化粧品、化粧品 施設における化粧品、化粧品の香りについての注意点 ・タバコ臭 ・ごみ臭 ごみの衛生的管理方法 ・水周り 水回りの衛生管理方法 ・空気 室温、湿度、空気の流れに関する注意点 ・施設の色使い 施設における色使い上の注意点 寒色、暖色、中間色、明度と彩度、進出色と後退色 ・色で感じる広さ、狭さ ・色の心理的作用 ・照明 ・音響 ・スペース作り</p> <p>③従業者の衛生的管理について、厚生労働省のあげる「理容室および美容室における衛生管理要領」を用いて説明する。 ・リラクゼーションを行う際に必要な管理者および従業者の健康管理、衛生管理について ・従業者の生活習慣と心身の健康 神経の働きの安定 適度な運動 バランスのよい食事 質のよい睡眠 正しい姿勢 入浴</p>	
21			1.4	5キーワード	①衛生管理概論 ②施設の衛生管理 ③設備の衛生管理 ④従業者の衛生的管理 ⑤従業者の衛生管理に対する心得	

<p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p>	<p>2</p> <p>①理美容室における感染症予防の必要性 ②リラクゼーション業務を通じて感染しやすい感染症</p>	<p>2.1</p> <p>シラバスとの関係</p>	<p>リラクゼーション技術を行う際に注意する感染症</p>	<p>参考文献、資料： * 1、『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』、1998、総務省</p> <p>法令データ提供システム、http://elaws.e-gov.go.jp/search/elaws-search/elaws_search/1sg0500/detail?lawId=410AC0000000114&openCode=1</p>
		<p>2.2</p> <p>コマ主題細目</p>	<p>①理美容室における感染症予防の必要性 ②リラクゼーション業務を通じて感染しやすい感染症</p>	
		<p>2.3</p> <p>細目レベル</p>	<p>①理美容室における感染症予防の必要性について、『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』、(* 1を用いて説明する。 ・感染症とは ・感染症の原因となる病原性微生物 細菌、ウイルス</p> <p>②リラクゼーション業務を通じて感染しやすい感染症について、それぞれの感染症の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策について説明する。感染症は空気・飛まつを介して感染する感染症、経口感染による感染症、接触感染による感染症、昆虫・節足動物を介して感染する感染症、経皮感染による感染症、医療器具・その他の器具による感染症、その他の感染症に分け説明する。</p> <p>【空気・飛まつを介して感染する感染症】 ・結核 結核の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・インフルエンザ インフルエンザの感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・新型インフルエンザ 新型インフルエンザの感染経路、症状、予防対策 理美容室での対策 ・麻疹(はしか) 麻疹の感染経路、症状、予防対策 ・風疹 風疹の感染経路、症状、予防対策 ・百日せき 百日せきの感染経路、症状、予防対策 ・その他の空気・飛まつを介して感染する感染症</p> <p>【経口感染による感染症】 ・腸管出血性大腸菌感染症 腸管出血性大腸菌感染症の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・ウイルス性胃腸炎 ウイルス性胃腸炎の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・ブドウ球菌食中毒 ブドウ球菌食中毒の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・細菌性赤痢 細菌性赤痢の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策</p> <p>【接触感染】 ・後天性免疫不全症候群(エイズ) 後天性免疫不全症候群(エイズ)の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・ウイルス性肝炎 ウイルス性肝炎の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・梅毒 梅毒の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・伝染性軟属腫(水いぼ) 伝染性軟属腫(水いぼ)の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・癬(黒ナマズ) 癬(黒ナマズ)の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・毛包炎 毛包炎の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・流行性角結膜炎 流行性角結膜炎の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・白癬 白癬の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・伝染性膿痂疹(トビヒ) 伝染性膿痂疹(トビヒ)の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策</p> <p>【昆虫による感染症】 ・日本脳炎 日本脳炎の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・デング熱 デング熱の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・その他の昆虫を介して感染する感染症</p> <p>【経皮感染】 ・日本住血吸虫症 日本住血吸虫症の感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策 ・その他の経皮する感染症</p> <p>【医療行為の際や器具による感染】 【その他の感染症】 ・頭シラミ 頭シラミの感染経路、症状、予防対策、理美容室での対策</p>	
		<p>2.4</p> <p>5キーワード</p>	<p>①感染症の種類 ②感染経路 ③症状 ④予防対策 ⑤理美容室での対策</p>	

23	3	3.1	シラバスとの関係	リラクゼーション技術を行う際に行う消毒法	<p>参考文献、資料：</p> <p>* 1 『理容師法施行規則』厚生省, 1998年, http://elaws.e-gov.go.jp/search/elaws_search/elaws_search/1sg0500/detail?lawId=410M50000100004&openrCode=1</p> <p>『美容師法施行規則』厚生省, 1998年, http://elaws.e-gov.go.jp/search/elaws_search/elaws_search/1sg0500/detail?lawId=410M50000100007&openrCode=1</p>
24		3.2	コマ主題細目	①消毒法の種類 ②消毒剤・消毒液の使用と保存上の注意事項 ③器具・備品の保管 ④リラクゼーションを行う際の消毒の実際	
25		3.3	細目レベル	<p>①リラクゼーション技術を行う際に行う消毒法の種類について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消毒と消毒に類似する概念 ・理想的な消毒法の備えるべき5条件 ・物理的消毒法 <ul style="list-style-type: none"> 熱消毒 光線による消毒 ・化学的消毒法 <ul style="list-style-type: none"> アルコールに夜消毒 次亜塩素酸アトリウムによる消毒法 逆性石けんによる消毒法 良性界面活性剤による消毒法 ヨウ素系消毒剤による消毒法 グルコンサンクロールヘキシジンによる消毒法 ・その他の消毒役 <p>②消毒剤、消毒薬の使用と保存植野注意事項について説明する。</p> <p>③器具や備品の保管方法について、「器具・備品の洗浄・消毒の手順」図を用いて説明する。</p> <p>④リラクゼーションを行う際の消毒の実際について説明する。理美容室全般で行う消毒については、『理容師法施行規則』、『美容師法施行規則』を用いて説明する。リラクゼーション技術である、ヘッドスパおよびフェイシャルマッサージで使用する器具の消毒方法については「器具・用具類の消毒法」の表を用いて説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理美容所の消毒における関係法令(* 1) ・ヘッドスパで使用される器具の消毒方法 <ul style="list-style-type: none"> ひざかけ、スチームタオル、乾燥タオルクロス類 ・フェイシャルマッサージで使用される器具の消毒方法 <ul style="list-style-type: none"> スチームタオル、ボウルや容器、スポンジ・刷毛・スパチュラ、ガラス陶磁器製品、ブラシ類 ・理美容所内の施設や設備の消毒について説明する。 <ul style="list-style-type: none"> 受付、待合室、トリートメントルーム、トイレなどの施設全体 カウンター、椅子、ロッカー、ハンガーなどの設備 ・施術者の手指消毒方法について説明する。 <ul style="list-style-type: none"> 流水による衛生的手洗い 手洗いミスの生じやすい部位 速乾性消毒剤による手指消毒 	
26		3.4	5キーワード	①消毒法の種類 ②消毒剤・消毒液の使用と保存上の注意事項 ③器具・備品の保管 ④リラクゼーションを行う際の消毒の実際 ⑤理美容所の消毒における関係法令	

履修判定指標	履修指標	履修指標の水準	ポイント	配点	区分
		理容室および美容室における衛生管理要領について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	理容室および美容室における衛生管理要領	★	
	施設と設備の衛生的管理について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	施設と設備の衛生的管理	★		
	従業員の衛生的管理について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	従業員の衛生的管理	★		
	理美容室における感染症予防および感染症の原因となる病原微生物について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	感染症予防病原微生物	★		
	経口感染による感染症について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	経口感染	★		
	接触感染について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	接触感染	★		
	昆虫による感染症について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	昆虫による感染症	★★		
	経皮感染による感染症について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	経皮感染	★★		
	医療行為の際や器具による感染について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	医療行為及び医療類似行為	★★★		
	衛生管理のこれまでの歴史と、衛生管理の必要性と目的について、200文字以内にまとめる。	衛生管理の必要性と目的	★★★		

●コマシラバス記入用紙

		科目目標		シラバス	
1	学科				
2	コード				
3	年度				
4	学年				
5	期				
6	教科名	香粧品の特性と効果			
7	科目名	香粧品の特性と効果			
8	単位	講義			
9	授業形態				
10	必修・選択	必須			
11	前提とする科目				
12	展開科目				
13	関連資格				
14	教員				
<p>【社会情勢】理容師・美容師が行うリラクゼーションでは、その業務において多くの香粧品（医薬部外品や化粧品）を使用する。シャンプー、トリートメント、パーマメントウエーブ用剤、染毛剤、マッサージクリーム・オイル等々、使用される種類や数は店によって違うが、そのほとんどは化粧品もしくは医薬部外品に分類されるものであり、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称＝薬機法、旧薬事法）」の規制のもとに製造販売されているものである。</p> <p>【科目内容】本科目はリラクゼーション技術を行う際に使用する香粧品に関する法律、香粧品の製造販売、表示、広告等の規制、香粧品の取り扱い上の注意事項、香粧品の使用上の注意事項、香粧品の成分と効果、リラックス効果を高める香料、香粧品によるトラブル事例について学習する。</p> <p>【人材像】理美容業で提供するリラクゼーション技術を行う際使用する香粧品に関する知識を持った上でよりリラクゼーション効果を効果的に提供できる人材の育成をする。</p>					
16	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教員
18			1.1 シラバスとの関係	香粧品に関するさまざまな法律、規制と香粧品の取り扱いについて	
19			1.2 コマ主題細目	①香粧品に関する法律 ②香粧品の製造販売、表示、広告等の規制 ③香粧品の取り扱い上の注意事項 ④香粧品の使用上の注意事項	
20	1	①香粧品に関する法律 ②香粧品の製造販売、表示、広告等の規制 ③香粧品の取り扱い上の注意事項 ④香粧品の使用上の注意事項	1.3 細目レベル	①香粧品に関する法律 香粧品に関する法律について説明する。 ・香粧品とは(化粧品と医薬部外品の違い) 化粧品の定義 医薬部外品の定義 ②香粧品の製造販売、表示、広告等の規制について説明する。 ・香粧品の製造販売に関する規制 化粧品の製造販売 医薬部外品の製造販売 ・香粧品の品質規制 ・香粧品の表示・広告規制 ③香粧品の取り扱い上の注意事項について説明する。 ・香粧品の経時変化 温度による変化 光による変化 微生物汚染による変化 ・香粧品の保管上の注意 ④香粧品の使用上の注意事項について、「香粧品による事故例」、「香粧品誤飲の際の応急処置」、の表を用いて説明する。 ・香粧品の成分表示 ・香粧品によるトラブル 香粧品による事故例 香粧品誤飲の際の応急処置	参考文献・資料等：
21			1.4 5キーワード	①香粧品に関連する法律 ②香粧品の製造販売、表示、広告等の規制 ③香粧品の経時変化 ④保管上の注意 ⑤使用上の注意事項	

23		2.1	シラバスとの関係	香粧品の成分と効果について	
24		2.2	コマ主題細目	①一般的に使用される香粧品の原料と作用 ②ヘッドスパに使用される香粧品の種類と成分、効果 ③フェイシャルマッサージに使用される成分と効果 ④マッサージ料に含まれる成分と効果	
25	<p>①一般的に使用される香粧品の原料と作用</p> <p>②ヘッドスパに使用される香粧品の種類と成分、効果</p> <p>③フェイシャルマッサージに使用される成分と効果</p> <p>④マッサージ料に含まれる成分と効果</p>	2.3	細目レベル	<p>①一般的に使用される香粧品の原料と作用について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 水性原料 水性原料の作用する働き、おもな原料 油性原料 油性原料の作用する働き、おもな原料 界面活性剤 界面活性剤の作用する働き、おもな原料 高分子化合物 高分子化合物の作用する働き、おもな原料 色材 色材の作用する働き、おもな原料 香料 香料の作用する働き、おもな原料 その他の配合成分 その他の配合成分の作用する働き、おもな原料 <p>②ヘッドスパに使用される代表的な成分と効果について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 収れん効果 メントール メタノール他 血行促進・作用 エタノール他 抗菌・殺菌作用 マグワ根皮エキス イソプロピルメチルフェノール エタノール他 抗酸化作用 マグワ根皮エキス他 抗アレルギー作用 グリチルリチン酸2K他 防臭作用 メントール メタノール他 保湿(モイスチャー)作用 グリセリン アロエベラ葉エキス コンドロイチン アミノ酪酸 乳酸Na スクワラン BG(ブチレングリコール) POE硬化ヒマシ油(ポリオキシエチレン硬化ヒマシ油)他 抗炎症作用 マグワ根皮エキス グリチルリチン酸2K他 洗浄作用 デシルグリコシド イソステアレス-5 PEG-60水添ヒマシ油他 頭皮) 柔軟作用 硫酸Na アセチルグルコサミン他 エモリエント効果 加水分解酵母エキス他 <p>③フェイシャル用剤のうち、クレンジング剤、マッサージ料に使用される代表的な成分と効果について説明する。</p> <p>【クレンジング剤】</p> <ul style="list-style-type: none"> 洗浄作用 ポリソルベート60 テトラオレイン酸ソルベス-30 水酸化K(水酸化カリウム) 保湿(モイスチャー)作用 ミネラルオイル グリセリン ホホバ種子油 ステアリン酸 カプリリルグリコール アルゲエキス スギナエキス <ul style="list-style-type: none"> 色素沈着防止効果(美白効果) プラセンタエキス リン酸アスコルビルMg 抗酸化作用 トコフェロール リン酸アスコルビルMg 抗炎症・消炎作用 グリチルリチン酸2K セイヨウキズタ葉/茎エキス ラベンダー油 エモリエント効果(皮膚軟化、柔軟性保持) トリ(カプリル/カプリン酸)グリセリル 水添ヤシ油 その他 水溶性プロテオグリカン <p>【マッサージ料】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保湿(モイスチャー)効果 ミネラルオイル エモリエント効果 ホホバ種子油 スクワラン 抗酸化作用 トコフェロール テトラヘキシルデカン酸アスコルビルラベンダー油 <p>【フェイシャル用パック】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保湿剤(モイスチャー効果) BG(ブチレングリコール) グリセリン アルギニン 水溶性コラーゲン ヒアルロン酸Na 水溶性プロテオグリカン 自然の動植物から抽出され配合されている成分(ソメイヨシノ葉エキス クズ根エキス クロレラエキス ヒバマタエキス クレマティス葉エキス スギナエキス キュウリ果実エキス セイヨウニワトコ花エキス ゼニアオイ花エキス パリエタリアエキスなど) エモリエント剤 スクワラン ダイズ油 ワセリン 抗炎症作用 ラベンダー油 グリチルリチン酸2K アラントイン セイヨウキズタ葉/茎エキス アルニカ花エキス 色素沈着防止(美白)作用 ローズヒップ油 プラセンタエキス アロエベラ葉エキス α-アルブチン 抗酸化作用 リン酸アスコルビルMg トコフェロール <p>【フィニッシングクリーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保湿剤(モイスチャー効果) G(ブチレングリコール) グリセリン ヒアルロン酸Na 水溶性コラーゲン アルギニン シア油 水性レシチン ステアリン酸 エモリエント剤 スクワラン 抗炎症作用 グリチルリチン酸2K ラベンダー油 色素沈着防止(美白)作用 プラセンタエキス 抗酸化作用 リン酸アスコルビルMg トコフェロール 油性成分 ホホバオイル 	<p>参考文献、資料:</p> <p>* 1、『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』、1998、総務省</p> <p>法令データ提供システム、http://elaws.e-gov.go.jp/search/elaws-search/elaws_search/ls/g0500/detail?lawId=410AC0000000114&openerCode=1</p> <p>* 2 事故情報データベースシステム 消費者庁と独立行政法人国民生活センター</p> <p>* 3愛知県消費生活総合センターのサイト「あいち暮らしWEB」</p>
26		2.4	5キーワード	①一般的に使用される香粧品の原料と作用 ②ヘッドスパに使用される香粧品の種類と成分、効果 ③フェイシャルマッサージに使用される成分と効果 ④マッサージ料に含まれる成分と効果 ⑤	

2-②	①フェイシャル用パック剤の成分と効果 ②フェイシャル用フィニッシングクリームの成分と効果 ③リラックス効果をもつ香料の種類と成分、効果 ④化粧品によるトラブル事例	3.1	シラバスとの関係	化粧品の成分と効果について	参考文献、資料： * 1、『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』、1998、総務省 法令データ提供システム、 http://elaws.e-gov.go.jp/search/elaws_search/elaws_search/ls_g0500/detail?lawId=410AC0000000114&openerCode=1 * 2 事故情報データバンクシステム 消費者庁と独立行政法人国民生活センター * 3 愛知県消費生活総合センターのサイト「あいち暮らしWEB」
		3.2	コマ主題細目	①フェイシャル用フィニッシングクリームの成分と効果 ②リラックス効果をもつ香料の種類と成分、効果 ③化粧品によるトラブル事例	
		3.3	細目レベル	①フェイシャル用剤に使用される化粧品のうち、フィニッシングクリームの代表的な成分の効果について説明する。 【フィニッシングクリーム】 ・保湿剤(モイスタチャー効果) G(ブチレングリコール) グリセリン ヒアルロン酸Na水溶性コラーゲン アルギニン シア油 水性レシチン ステアリン酸 ・エモリエント剤 スクワラン ・抗炎症作用 グリチルリチン酸2K ラベンダー油 ・色素沈着防止(美白)作用 プラセンタエキス ・抗酸化作用 リン酸アスコルビルMg トコフェロール ・油性成分 ホホバオイル ②リラックス効果をもつ香料について説明する。 ・天然香料 代表的な天然香料 ・合成香料 代表的な合成香料 ・調合香料 代表的な調合香料 ・香料における注意点 ③化粧品によるトラブル事例を例を挙げて説明する。(* 2 ・カネボウ白斑問題 ・茶のしずく石鹸のアレルギー誘発問題 ・化粧品による肌のトラブル例(* 3 ・ヘッドスパによる皮膚のトラブル ・パーマ液による問題 ・染毛剤による問題	
		3.4	5キーワード	①フェイシャル用パック剤の成分と効果 ②フェイシャル用フィニッシングクリームの成分と効果 ③リラックス効果をもつ香料の種類と成分、効果 ④化粧品によるトラブル事例	

履修判定指標	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点	関連
		化粧品に関する法律および化粧品の製造販売、表示、広告等の規制について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	化粧品に関する法律および化粧品の製造販売、表示、広告等の規制について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	化粧品に関する法律および化粧品の製造販売、表示、広告	★
	化粧品の取り扱い上の注意事項および化粧品の使用上の注意事項について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	化粧品の取り扱い上の注意事項および化粧品の使用上の注意事項について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	化粧品の取り扱い上の注意事項および化粧品の使用上の	★	
	従業者の衛生的管理について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	従業者の衛生的管理について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	従業者の衛生的管理	★	
	一般的に使用される化粧品の原料と作用について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	一般的に使用される化粧品の原料と作用について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	一般的に使用される化粧品の原料と作用	★	
	ヘッドスパに使用される代表的な成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヘッドスパに使用される代表的な成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヘッドスパに使用される代表的な成分と効果	★	
	フェイシャル用剤のうち、クレンジング剤の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャル用剤のうち、クレンジング剤の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャル用剤のうち、クレンジング剤の成分と効果	★	
	フェイシャル用剤のうち、マッサージ料の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャル用剤のうち、マッサージ料の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	マッサージ料の成分と効果	★★	
	フェイシャル用剤のうち、フェイシャル用パック料およびフィニッシングクリーム料の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャル用剤のうち、フェイシャル用パック料およびフィニッシングクリーム料の成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャル用パック料、フィニッシング料の成分と効果	★★	
	リラックス効果をもつ香料について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	リラックス効果をもつ香料について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	リラックス効果をもつ香料	★★ ★	
	化粧品によるトラブル事例を例を挙げて、200文字以内にまとめる。	化粧品によるトラブル事例を例を挙げて、200文字以内にまとめる。	化粧品によるトラブル事例	★★ ★	

科目目標	
1 学科	シラバス
2 コード	【時代背景】
3 年度	ストレス社会といわれる現代においてリラクゼーションに対する意識も変化が起きている。「リラクゼーション」とは身体的・精神的・情緒的な緊張の無い状態で心身共にストレスから解放された状態、また、リラックスした状態へ誘導するための手段や方法の事を表しているが、取り扱う領域はかなり広い。広義では音楽鑑賞、温浴、休養や息抜きなどもこれらにあてはまる。近年では、リラクゼーションを提供する施設が増え、より積極的にリラクゼーションを求める動きがある。理美容室でもリラクゼーション技術をメニューとしていることが多く、さらに需要が拡大するとみられている。
4 学年	
5 期	
6 教科名	ヘッドスパ技術理論
7 科目名	ヘッドスパ技術理論
8 単位	【科目内容】
9 授業形態	実習
# 必修・選択	
# 前提とする科目	【人材像】
# 展開科目	リラクゼーション技術として、リラクゼーションスパ技術を行うに際して、目的、効果、注意点を理解したうえで施術が行える人材育成を目指す。
# 関連資格	
# 教員	

90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
1	①ヘッドスパの歴史 ②手技の種類と効果 ③頭部、頸部のツボ ④ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果	1_1 シラバスとの関係	ヘッドスパを行う際に必要な知識	ヘッドスパ技術理論 テキスト 実習用映像教材
		1_2 コマ主題細目	①ヘッドスパの歴史 ②手技の種類と効果 ③頭部、頸部のツボ ④ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果	
		1_3 細目レベル	①ヘッドスパの歴史について説明する。 ・ヘッドスパのルーツ ・ヘッドスパの変遷 ②ヘッドスパのマッサージによる効果を説明した後、手技の種類と効果について説明する。 ・神経の興奮を鎮め、疲労回復に役立てる。 ・リンパ液や血液の循環を促し、体内の老廃物を取り除いて疲労や不調を和らげる。 ・循環器系の機能を正しく調整する。 ・頭痛や肩こりなどの不快な症状を緩和したり予防したりする。 軽擦法 揉擦法 把握揉擦法、母指揉擦法、手頭揉擦法など 圧迫法(指圧法) ③頭部・頸部のツボの場所と、刺激した際の生体の反応について頭部～頸部の図を用いて説明する。 百会(ひやくえ) 天柱(てんちゅう) 風池(ふうち) 瘻門(あもん) 曲髻(きょくびん) 角孫(かくそん) 通天(つうてん) 太陽(たいよう) ④ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果について説明する。 界面活性剤 アミノ酸系界面活性剤 両イオン界面活性剤 非イオン界面活性剤 天然界面活性剤 オイル成分 ① ホホバオイル ② オリーブオイル 椿油 その他の成分 アボカド、ジンセン(朝鮮ニンジン)、ククイナッツ、アロエなど 炭酸水	

#		1_4	キーワード	①ヘッドスパの歴史 ②手技の種類と効果 ③頭部、頸部のツボ ④ ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果	
---	--	-----	-------	------------------------------------------------------	--

#		2_1	シラバスとの関係	ヘッドスパを行う際に必要な知識	
#		2_2	コマ主題細目	①頭皮診断 ②カウンセリングとカルテ記入 ③道具準備 ④ヘッドスパ用剤の準備 ⑤施術準備	
#	1-② 施術準備 用剤塗布となじませ方 スチーミング	2_3	細目レベル	<p>ヘッドスパの技術プロセスを説明した後、ヘッドスパの技術工程を説明する。</p> <p>①頭皮診断の方法と行う際の注意点について説明する。 目視やスコープを用いて頭皮を観察する 触診によって頭皮の状態を確認 頭皮診断で確認内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・皮脂の量(乾燥性頭皮、脂性頭皮) ・フケの量や質 ・頭皮の状態(敏感肌、一時的な荒れなど) ・頭皮の異常(傷) <p>②カウンセリング内容とカウンセリング項目について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の体調 ・化粧品カブレ、アレルギーの有無 ・頭部・頸部・肩部のケガや病歴の有無 ・施術強さ <p>③準備する道具の種類、準備において注意する内容について説明する。</p> <p>④ヘッドスパ用剤の準備方法について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘッドスパ用剤の選定法 <p>⑤ヘッドスパを行うための準備の方法と、注意点について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乾燥タオルの装着 ・シャンプークロス装着 ・スチームタオルの使用 	ヘッドスパ技術理論 テキスト 実習用映像教材
#		2_4	キーワード	①頭皮診断 ②カウンセリングとカルテ記入 ③道具準備 ④ヘッドスパ用剤の準備 ⑤施術準備	

#		3.0	シラバスとの関係	ヘッドスパを行う際に必要な知識	
#		3.1	コマ主題細目	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ⑤工程5 頸部～頭頂部マッサージ ⑥工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ⑦工程7 側頭部のマッサージ	
#	2	3.2	細目レベル	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ・① 工程1 前頭部から頭頂部のマッサージ マッサージポイント: 百会・痛点 ・ 母指は百会、他の四指を前額髪際部に当て、前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指頭、指腹で円を描きながら揉捻 ・ 揉捻は一つのプロセスにつき10回程度 ・ 四指は、髪際部から開始し、約2cm間隔で天頂部まで揉捻 注意事項: 揉はゆっくり軽い力から始め、少しずつ力を入れる ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ マッサージポイント: 百会・痛点・曲鬢・角孫 ・ 工程1同様に、母指は百会、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。 ・ 側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻 ・ 揉捻は一つのプロセスにつき10回程度 ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ マッサージポイント: 完骨、天柱、風池 ・ 顔を左に向け、右首の側頭髪際から後ろ頭髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当る。 ・ 左手は右手の対角線上に置き添え手をする ・ 右手四指の指腹で円を描きながら頭頂部まで揉捻 注意事項 ・ 揉捻する際は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ・ 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージと同様に左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージを行う	ヘッドスパ技術理論 テキスト 実習用映像教材
#		3.3	細目レベル	①工程5 頸部～頭頂部マッサージ ・ 顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く ・ 首の根元から後頭部を揉捻 注意事項 ・ 力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う ・ 頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う ②工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ・ 側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて揉捻 ・ イヤーツーイヤーを境に、耳後部後方から正中線に向けて揉捻 ③工程7 側頭部のマッサージ ・ 両手の母指球で、耳前部を揉捻します。揉捻は内側回転で行い、1か所5秒ずつ揉捻 ・ 両手の母指球で、耳上部を揉捻 ・ 両手の母指球で、耳後部を揉捻 ・ 両手の母指球で、側頭部上部を揉捻	
#		3.4	キーワード		

#		4.1	シラバスとの関係	ヘッドスパマッサージのうち乾燥性頭皮の基本的な工程とマッサージ方法、注意点、関連する知識内容を学習する。	
#		4.2	コマ主題細目	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ⑤工程5 頸部～頭頂部マッサージ ⑥工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ⑦工程7 側頭部のマッサージ	
#	3	4.3	細目レベル	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ 乾燥性頭皮のマッサージは、指頭、指腹を使って頭皮を軽擦しながら行う。(母指球揉捻法を除く)頭皮の弾力に合わせて直線状に動かしながら軽擦する。揉捻は1箇所につき10回を目安に行う。 ・ 母指は百会に当て、他の四指を前額髪際部に当てる ・ 前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指頭、指腹で軽擦 軽擦は一つのプロセスにつき10回程度行います。 ・ 四指は、髪際部から開始し、約2cm間隔で天頂部まで軽擦 注意事項 ・ 軽擦はゆっくり軽い力から始め、少しずつ力を入れるようにする ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ・ 工程1同様に、母指は百会に当て、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。 ・ 側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で軽擦 ・ 軽擦は一つのプロセスにつき10回程度 ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ・ 顔を左に向け、右首の側頭髪際から後ろ頸髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当てる 左手は右手の対角線上に置き添え手をする ・ 右手四指の指腹で円を描きながら頭頂部まで軽擦 ・ 軽擦する際は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ マッサージポイント: 風池、天柱、玉枕(ぎょくちん)	ヘッドスパ技術理論 テキスト 実習用映像教材
#		4.4	細目レベル	①工程5 頸部～頭頂部マッサージ マッサージポイント: 曲鬢、角孫 ・ 顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く ・ 首の根元から後頭部を軽擦 注意事項 ・ 力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う ・ 頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う ②工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ マッサージポイント: 太陽、曲鬢、角孫、通天側頭部 ・ 側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて軽擦 ・ イヤーツイーヤーを境に、耳後部後方から正中線に向けて軽擦 ③工程7 側頭部のマッサージ ・ 両手の母指球で、耳前部を揉捻する。揉捻は内側回転で行い、1か所5回ずつ揉捻する。 ・ 両手の母指球で、耳上部を揉捻 ・ 両手の母指球で、耳後部を揉捻 ・ 両手の母指球で、側頭部上部を揉捻	
#		4.5	キーワード	①頸部マッサージ ②側頭部前部 ③側頭部後部 ④母指球揉捻法	

#	#	#	4	⑧工程8 頭部指圧 ⑨工程9 頸部の指圧 ⑩工程10 頸部のマッサージ ⑪工程11 頸部ツボの指圧 ⑫工程12 シャンプー ⑬工程13 コンディショナー ⑭工程14 フィニッシング用剤塗布	5.1 シラバスとの関係	ヘッドスパマッサージのうち、脂性頭皮、乾燥性頭皮共通で行う基本的な工程とマッサージ方法、注意点、関連する知識内容を学習する。	ヘッドスパ技術理論 テキスト 実習用映像教材
					5.2 コマ主題細目	⑧工程8 頭部指圧 ⑨工程9 頸部の指圧 ⑩工程10 頸部のマッサージ ⑪工程11 頸部ツボの指圧 ⑫工程12 シャンプー ⑬工程13 コンディショナー ⑭工程14 フィニッシング用剤塗布	
					5.3 細目レベル	<p>工程8 頭部指圧 指圧ポイント: 通天 ① 母指を後頭部に置いて添え手とし、残りの四指で前頭部前部を指頭で3秒間指圧する ② 同じ要領で、頭頂部中央部を指頭部で指圧 ③ 同じ要領で、頭頂部後部を指頭部で指圧</p> <p>工程9 頸部の指圧 指圧ポイント: 風池、天柱、瘧門 ① 工程8と同じ要領で首の根元を指圧 ② 指圧する際に、頭頂部の方向に少し引き上げながら指圧</p> <p>工程10 頸部のマッサージ マッサージポイント: 頸部 頭部を持ち上げ、母指と示指で首すじ根元から上下に往復しながら5秒間軽擦する</p> <p>工程11 頸部ツボの指圧 指圧ポイント: 瘧門、風池、天柱 ① 中指を瘧門(ツボを参照)に当て、示指と薬指で支え、頭部の重さで3秒間圧迫 ② 左手は軽く頭部に添える。</p> <p>工程12 シャンプー ① ヘッドスパ用剤をシャンプーで洗い流す。</p> <p>工程13 コンディショナー ① シャンプー後、コンディショナーを使用して整える。</p> <p>工程14 フィニッシング用剤塗布 ① タオルドライ後、頭部全体にフィニッシング剤を塗布する。フィニッシング剤は、頭皮の状態にあったものを選択する。 ② フィニッシング剤を塗布した後、前頭部、頭頂部、側頭部、後頭部の順に軽く揉撫する</p>	
					5.4 キーワード	①頭部指圧 ②頸部指圧 ③首筋マッサージ	

履修判定指標	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点
			ヘッドスパのマッサージで使用する手技の種類と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択でき	手技の種類と効果
		頭部・頸部のツボの場所と、刺激した際の生体の反応について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	頭部・頸部のツボの場所と生体の反応	★
		ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヘッドスパ用剤に含まれる成分と効果	★
		頭皮診断の方法と行う際の注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	頭皮診断の方法と行う際の注	★
		カウンセリング内容とカウンセリング項目について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	カウンセリング内容とカウンセリング項目	★
		ヘッドスパを行うための準備の方法と、注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヘッドスパを行うための準備の方法と、注意点	★
		脂性肌用マッサージの工程について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	脂性肌用マッサージの工程	★
		乾燥肌用マッサージの工程について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	乾燥肌用マッサージの工程	★
		ヘッドスパ後のシャンプー、コンディショナー、フィニッシング用剤の施術方法と施術上の注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヘッドスパ後の施術方法と施術上の注意点	★
		ヘッドスパの歴史、ルーツ、変遷を200文字以内にまとめる。	ヘッドスパの歴史、ルーツ、変遷	★

●コマシラバス記入用紙

科目目標

シラバス

1	学科		
2	コード		
3	年度		
4	学年		<p>【社会情勢】ストレス社会といわれる現代においてリラクゼーションに対する意識も変化が起きている。「リラクゼーション」とは身体的・精神的・情緒的な緊張の無い状態で心身共にストレスから解放された状態、また、リラックスした状態へ誘導するための手段や方法の事を表しているが、取り扱う領域はかなり広い。広義では音楽鑑賞、温浴、休養や息抜きなどもこれらにあてはまる。近年では、リラクゼーションを提供する施設が増え、より積極的にリラクゼーションを求める動きがある。理美容室でもリラクゼーション技術をメニューとしていることが多くさらに需要が拡大するとみられている。</p> <p>【科目内容】本科目は、リラクゼーション技術の中でも理美容師が行うリラクゼーションフェイシャルマッサージ技術に関連する知識内容を学習する。内容は、「施術を行う際の禁忌事項」、「手指の消毒方法」、「使用する主な化粧品・道具」、「手指の名称」、「主な顔部の部位の名称」、「顔面のツボ」、「手技の名称と効果」に分かれている。実施方法は、施術の行い方に対してのティーチングを行い、その後トレーニングを行う方法の実習で学習する。</p> <p>【人材像】 リラクゼーションフェイシャルマッサージ技術を行うに際して、工程ごとに行う目的、効果、注意点を理解したうえで施術が行える人材育成を目指す。</p>
5	期		
6	教科名	フェイシャルマッサージ技術理論	
7	科目名	フェイシャルマッサージ技術理論	
8	単位	講義	
9	授業形態		
10	必修・選択	必須	
11	前提とする科目		
12	展開科目		
13	関連資格		
14	教員		

90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
18	①フェイシャルマッサージとは ②禁忌事項と消毒法 ③使用する化粧品・道具の名称と指、顔部の名称、顔面のツボ ④手技の種類と名前、効果 ⑤リラクゼーションマッサージの目的と効果	1_1	シラバスとの関係	参考文献・資料等： 「5章リラクゼーションに関する衛生知識」第2施設及び設備、3)消毒法
19		1_2	コマ主題細目	
20		1_3	細目レベル	
21		1_4	5キーワード	

	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点
	履修判定指標		フェイシャルマッサージの目的と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	フェイシャルマッサージの目的と効果
		フェイシャルマッサージを行う際の全般的な注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	全般的な注意点	★
		施術を行う際の禁忌事項について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	施術を行う際の禁忌事項	★
		手指の消毒方法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	手指の消毒方法	★
		使用する道具類の消毒方法について書かれた5択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	使用する道具類の消毒	★
		使用する化粧品・道具の名称と使用目的について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	使用する化粧品・道具の名称と使用	★
		指の各部の名称および主な顔の部位の名称について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	指の各部の名称および主な顔の部位の名称	★★
		顔面のツボの位置と効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	顔面のツボの位置と効果	★★
		手技の種類と名前、効果について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	手技の種類と名前、効果	★★
		リラクゼーションマッサージの目的と効果について200文字以内にまとめる。	リラクゼーションマッサージの目的と効果につ	★★ ★

		科目目標				
1	学科	シラバス				
2	コード	<p>【時代背景】</p> <p>ストレス社会といわれる現代においてリラクゼーションに対する意識も変化が起きている。「リラクゼーション」とは身体的・精神的・情緒的な緊張の無い状態で心身共にストレスから解放された状態、また、リラックスした状態へ誘導するための手段や方法の事を表しているが、取り扱う領域はかなり広い。広義では音楽鑑賞、温浴、休養や息抜きなどもこれらにあてはまる。近年では、リラクゼーションを提供する施設が増え、より積極的にリラクゼーションを求める動きがある。理美容室でもリラクゼーション技術をメニューとしていることが多くさらに需要が拡大するとみられている。</p> <p>【科目内容】</p> <p>本科目は、リラクゼーション技術の中でも理美容師が行うリラクゼーションスパ技術に関連する知識内容と実習を学習する。</p> <p>内容は、「施術を行う前の事項」、「施術工程に関する事項」、「施術後に関する事項」の3つに分かれている。「施術前の事項」では、施術を行う前に行う頭皮診断、カウンセリング、施術道具準備、使用する香粧品の選定について、「施術工程に関する事項」では、スパ技術の工程と注意点、技術上のポイント、「施術後に関する事項」ではアフターフォローに関する事項を扱う。実施方法は、施術の行い方に対してのティーチングを行い、その後トレーニングを行う方法の実習で学習する。</p> <p>【人材像】</p> <p>リラクゼーション技術として、リラクゼーションスパ技術を行うに際して、目的、効果、注意点を理解したうえで施術が行える人材育成を目指す。</p>				
3	年度					
4	学年					
5	期					
6	教科名				リラクゼーション技術実習 (ヘッドスパ実習)	
7	科目名				リラクゼーション技術実習 (ヘッドスパ実習)	
8	単位					
9	授業形態				実習	
#	必修・選択					
#	前提とする科目					
#	展開科目					
#	関連資格					
#	教員					
#	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具	
#	1-①	クレンジング準備 頭皮観察・診断 カウンセリング 施術道具準備 クレンジング剤塗布	1_1	シラバスとの関係	ヘッドスパ技術を行うにあたって、施術の準備段階として行う、頭皮診断とカウンセリングの実施方法と、実施内容、注意点について学習するとともに実施トレーニングを行う。	ヘッドスパ実習用 テキスト 実習用映像教材
#			1_2	コマ主題細目	①ヘッドスパ技術の一般的流れ ②頭皮診断 ③カウンセリング ④頭皮診断とカウンセリング実習	
#			1_3	細目レベル	<p>①ヘッドスパ技術の一般的流れについて説明を行なう。</p> <p>②頭皮診断の目的と実施方法、頭皮診断を行うときに確認する事項について説明を行なう。</p> <p>目的：目的には大きく3つある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの未然防止 ・効果的な施術を行うための施術方法の検討 ・効果的な施術を行うために使用する香粧品の選択 <p>実施方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目視又はマイクロスコープによる頭皮状態確認 ・頭皮状態を確認するために頭皮を触診する <p>頭皮診断を行うときに確認する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・皮脂の量(乾燥性、脂性、敏感肌) ・頭皮の異常 傷(ケガ)による頭皮異常 アレルギーによるものと思われる頭皮異常 感染症によるものと思われる頭皮異常 その他の原因による頭皮異常 <p>③カウンセリングについて説明する。カウンセリングの目的、と実施方法、またカウンセリングシートを用いての記載方法について説明する。</p> <p>目的：頭皮診断のみではわからないお客様の情報を聞き出す。</p> <p>実施方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンセリングシートを用いて、以下の項目についてカウンセリングを行う。 ・お客様の体調 ・化粧品カブレの有無 ・アレルギーの有無 ・頭部、頸部、肩部のケガや病歴の有無 ・施術の強さの好み ・リラクゼーションを受ける目的 ・その他必要と思われる事項 <p>実施時の注意点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客の答えられる範囲に限定して行う ・病歴やケガ、アレルギーの有無によっては施術できない場合の説明 ・効果、効能の説明を行なう ・施術料金についての説明を行なう <p>④頭皮診断とカウンセリング実習</p>	
#			1_4	キーワード	①ヘッドスパ連の施術の流れ ②頭皮診断 ③カウンセリング	

#	1-②	施術準備 用剤塗布となじませ方 スチーミング	2_1	シラバスとの関係	ヘッドスパ技術を行うにあたって、準備する道具の名称、と使用目的について説明する。また、使用する香粧品選定と施術準備、ヘッドスパ用剤塗布、なじませについての説明と実習を行う。	ヘッドスパ実習用 テキスト 実習用映像教材
			2_2	コマ主題細目	①ヘッドスパに使用する道具 ②施術準備 ③用剤塗布 ④用剤のなじませ方 ⑤塗布となじませ方のトレーニング ⑥スチーミング	
			2_3	細目レベル	<p>①ヘッドスパに使用する道具の種類と使用目的、使用方法について説明する。 使用する道具： 乾燥タオル・・・首に巻き、保護する スチームタオル・・・頭部に巻き温熱効果による頭部の弛緩効果誘導 シャンプークロス・・・用剤やお湯等からの衣服保護 ビニールキャップ・・・スチームタオルの効果促進 施術用剤・・・頭皮状態にあった用剤使用による頭皮、 頭毛改善効果</p> <p>②施術準備について、タオル、シャンプークロスの装着方法、装着時の注意点について説明する。 タオルの装着：乾燥タオル1枚は首に巻きつける。 装着方法と装着時の注意点 シャンプークロスの装着： シャンプークロスの装着方法と装着時の注意点</p> <p>③ヘッドスパ用剤の塗布方法と塗布時の注意点について説明する。 ・用剤はアプリケーションナーを使用して直接頭皮に塗布を行う ・塗布順序は以下のとおりである 前額髪際部 前額髪際部から正中線を通り後頭部まで 右前額髪際部から右側頭部上部を通り、右後ろ頭部まで 左前額髪際部から左側頭部上部を通り、左後ろ頭部まで ・塗布時の注意点 用剤の液だれに注意する 頭皮全体にまんべんなく用剤が行きわたる量を塗布する</p> <p>④ヘッドスパ用剤のなじませ方と注意点について説明する。</p> <p>⑤スチーミングの方法と注意点について説明する。 スチーミングの方法 ・スチームタオルは2本使用する。 ・1本目は後頭部からフロントに向けて巻く。 ・2本目は1本目のスチームタオルの上部に巻く。2本目も同様に後頭部から巻きつける。 ・スチームタオルの上から乾燥タオルを緩めに巻く。 ・キャップをかぶせる スチーミング時の注意点 スチームタオルを巻きつけるときの温度に気を付ける。 手首で温度確認を行う。</p> <p>⑥施術準備～スチーミングまでのトレーニング</p>	
			2_4	キーワード	①使用する道具 ②施術準備 ③用剤塗布 ④用剤のなじませ方 ⑤スチーミング	

#	脂性肌用マッサージ ①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ⑤工程5 頸部～頭頂部マッサージ ⑥工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ⑦工程7 側頭部のマッサージ	3.1	シラバスとの関係	ヘッドスパマッサージのうち、脂性頭皮の基本的な工程とマッサージ方法、注意点、関連する知識内容を学習する。	ヘッドスパ実習用 テキスト 実習用映像教材
		3.2	コマ主題細目	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ⑥工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ⑦工程7 側頭部のマッサージ	
		3.3	細目レベル	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ 脂性頭皮のマッサージは、指頭、指腹を使って揉捻して行う。頭皮の弾力に合わせて円を描くようにしながら揉捻する。揉捻は、1箇所につき10回を目安に行う。 ・ 母指は百会、他の四指を前額髪際部に当てる。 ・ 前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指頭、指腹で円を描きながら揉捻 ・ 揉捻は一つのプロセスにつき10回程度 ・ 四指は、髪際部から開始し、約2cm間隔で天頂部まで揉捻 注意事項 ・ 揉捻はゆっくり軽い力から始め、少しずつ力を入れます。 ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ・ 工程1同様に、母指は百会、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。 ・ 側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻 ・ 揉捻は一つのプロセスにつき10回程度 ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ・ 顔を左に向け、右首の側頭髪際から後ろ頭髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当る。 ・ 左手は右手の対角線上に置き添え手をします。 ・ 右手四指の指腹で円を描きながら頭頂部まで揉捻 注意事項 ・ 揉捻は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ・ 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージと同様に左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージを行う	
		3.4	細目レベル	①工程5 頸部～頭頂部マッサージ ・ 顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く ・ 首の根元から後頭部を揉捻 注意事項 ・ 力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う ・ 頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う ②工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ・ 側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて揉捻 ・ イヤーツイーヤーを境に、耳後部後方から正中線に向けて揉捻 ③工程7 側頭部のマッサージ ・ 両手の母指球で、耳前部を揉捻します。揉捻は内側回転で行い、1か所5秒ずつ揉捻 ・ 両手の母指球で、耳上部を揉捻 ・ 両手の母指球で、耳後部を揉捻 ・ 両手の母指球で、側頭部上部を揉捻	
		3.5	キーワード	①揉捻 ②指腹 ③脂性肌 ④頭部 ⑤頸部	

#		4.1	シラバスとの関係	ヘッドスパマッサージのうち乾燥性頭皮の基本的な工程とマッサージ方法、注意点、関連する知識内容を学習する。	
#		4.2	コマ主題細目	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ⑥工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ⑦工程7 側頭部のマッサージ	
#	3	4.3	細目レベル	①工程1 前頭部～頭頂部マッサージ 乾燥性頭皮のマッサージは、指頭、指腹を使って頭皮を軽擦しながら行う。(母指球揉捻法を除く)頭皮の弾力に合わせて直線状に動かしながら軽擦する。揉捻は1箇所につき10回を目安に行う。 ・母指は百会に当て、他の四指を前額髪際部に当てる ・前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指頭、指腹で軽擦 軽擦は一つのプロセスにつき10回程度行います。 ・四指は、髪際部から開始し、約2cm間隔で天頂部まで軽擦 注意事項 ・軽擦はゆっくり軽い力から始め、少しずつ力を入れるようにします。 ②工程2 側頭部～頭頂部マッサージ ・工程1同様に、母指は百会に当て、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。 ・側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で軽擦 ・軽擦は一つのプロセスにつき10回程度 ③工程3 右側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ・顔を左に向け、右首の側頭髪際部から後ろ頭髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当てる 左手は右手の対角線上に置き添え手をする ・右手四指の指腹で円を描きながら頭頂部まで軽擦 ・軽擦する際は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う ④工程4 左側頭部・後頭部～頭頂部マッサージ ①工程5 頭部～頭頂部マッサージ ・顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く ・首の根元から後頭部を軽擦 注意事項 ・力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う ・頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う ②工程6 側頭部・耳後部～頭頂部のマッサージ ・側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて軽擦 ・イヤーツーイヤーを境に、耳後部後方から正中線に向けて軽擦 ③工程7 側頭部のマッサージ ・両手の母指球で、耳前部を揉捻する。揉捻は内側回転で行い、1か所5回ずつ揉捻する。 ・両手の母指球で、耳上部を揉捻 ・両手の母指球で、耳後部を揉捻 ・両手の母指球で、側頭部上部を揉捻	ヘッドスパ実習用 テキスト 実習用映像教材
#		4.4	キーワード	①頭部マッサージ ②側頭部前部 ③側頭部後部 ④母指球揉捻法	

#		5.1	シラバスとの関係	ヘッドスパマッサージのうち、脂性頭皮、乾燥性頭皮共通で行う基本的な工程とマッサージ方法、注意点、関連する知識内容を学習する。	
#		5.2	コマ主題細目	⑧工程8 頭部指圧 ⑨工程9 頸部の指圧 ⑩工程10 頸部のマッサージ ⑪工程11 頸部ツボの指圧 ⑫工程12 シャンプー ⑬工程13 コンディショナー ⑭工程14 フィニッシング用剤塗布	
#	4	5.3	細目レベル	工程8 頭部指圧 ① 母指を後頭部に置いて添え手とし、残りの四指で前頭部前部を指頭で3秒間指圧する ② 同じ要領で、頭頂部中央部を指頭部で指圧 ③ 同じ要領で、頭頂部後部を指頭部で指圧 工程9 頸部の指圧 ① 工程8と同じ要領で首の根元を指圧 ② 指圧する際に、頭頂部の方向に少し引き上げながら指圧 工程10 頸部のマッサージ 頭部を持ち上げ、母指と示指で首すじ根元から上下に往復しながら5秒間軽擦する 工程11 頸部ツボの指圧 ① 中指を壱門(ツボを参照)に当て、示指と薬指で支え、頭部の重さで3秒間圧迫 ② 左手は軽く頭部に添える。 工程12 シャンプー ① ヘッドスパ用剤をシャンプーで洗い流す。 工程13 コンディショナー ① シャンプー後、コンディショナーを使用して整える。 工程14 フィニッシング用剤塗布 ① タオルドライ後、頭部全体にフィニッシング剤を塗布する。フィニッシング剤は、頭皮の状態にあったものを選択する。 ② フィニッシング剤を塗布した後、前頭部、頭頂部、側頭部、後頭部の順に軽く揉撫する	ヘッドスパ実習用 テキスト 実習用映像教材
#		5.4	キーワード	①頭部指圧 ②頸部指圧 ③首筋マッサージ	
#			履修指標	履修指標の水準	キーワード 配 関連
#				頭皮の状態確認 脂性頭皮、乾燥性頭皮、敏感肌 頭皮の異常を目視、マイクロスコープ等により診断できる	頭皮の状態確認 ★
#				カウンセリングシートを用いてカウンセリングが行える。行う事項は、お客様の体調、化粧品カブレの有無、アレルギーの有無、頭部、頸部、肩部のケガや病歴の有無、施術の強さの好み、リラクゼーションを受ける目的、その他必要と思われる事項	カウンセリング ★
#				施術準備において、乾燥タオル、シャンプークロスが正確に装着できている。	施術準備 ★ ★
#				ヘッドスパ用剤の塗布を工程、塗布方法、注意事項に従い塗布できる	ヘッドスパ用剤の塗布 ★ ★
#	履修判定指標			スチームタオルによるスチーミングが工程、注意事項に従い行うことができる	スチーミング ★ ★
#				脂性頭皮マッサージ工程1～7を工程、施術方法、注意事項に従い施術できる	脂性頭皮マッサージ ★ ★ ★
#				乾燥性頭皮マッサージ工程1～7を工程、施術方法、注意事項に従い施術できる	乾燥性頭皮マッサージ ★ ★ ★
#				脂性頭皮、乾燥性頭皮共通で行う基本的な工程8～14とを工程、マッサージ方法、注意点、従い施術できる	脂性頭皮、乾燥性頭皮共通で行う基本的な工程 ★ ★ ★ ★
#				頭皮の状態にあったフィニッシング剤選択と塗布ができる	フィニッシング剤 ★
#				施術を行っている場所に関連するツボ、効果を説明できる	効果 ★ ★

●コマシラバス記入用紙

		科目目標		
		シラバス		
1	学科			
2	コード			
3	年度			
4	学年			
5	期			
6	教科名	フェイシャルマッサージ実習	【時代背景】ストレス社会といわれる現代においてリラクゼーションに対する意識も変化が起きている。「リラクゼーション」とは身体的・精神的・情緒的な緊張の無い状態で心身共にストレスから解放された状態、また、リラックスした状態へ誘導するための手段や方法の事を表しているが、取り扱う領域はかなり広い。広義では音楽鑑賞、温浴、休養や息抜きなどもこれらにあてはまる。近年では、リラクゼーションを提供する施設が増え、より積極的にリラクゼーションを求める動きがある。理美容室でもリラクゼーション技術をメニューとしていることが多くさらに需要が拡大するとみられている。	
7	科目名	フェイシャルマッサージ実習	【科目内容】 本科目は、リラクゼーション技術の中でも理美容師が行う技術に関連するフェイシャルマッサージ実習について学習する。 内容は、「施術準備」、「クレンジング」、「フェイシャルマッサージ」、「パック・整肌」の4つに分かれている。実施方法は、施術の行い方に対してのティーチングを行い、その後トレーニングを行う方法の実習で学習する。	
8	単位			
9	授業形態	実習		
#	必修・選択			
#	提とする科目			
#	展開科目			
#	関連資格			
#	教員			
90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
1-①	①施術準備 ②クレンジング料塗布 ③クレンジングマッサージ ④スポンジふき取り ⑤スチームタオルふき取り	1_1 シラバスとの関係	フェイシャルマッサージ技術を行うにあたって、施術準備方法と、実施内容、注意点について学習するとともに実施トレーニングを行う。	フェイシャルマッサージ実習用 テキスト 実習用映像教材
		1_2 コマ主題細目	①施術準備 ②クレンジング料塗布 ③クレンジングマッサージ ④スポンジふき取り ⑤スチームタオルふき取り ①フェイシャルマッサージ技術の一般的流れについて説明を行なった後、施術準備の方法について説明を行い、その後実習を行う。 ・手指消毒 エタノールをコットンなどに含ませて拭く擦式清拭消毒 ・手指消毒の実習 ・ターバン装着方法と注意点 ・ターバン装着実習 ・スチーマーのあて方、当てる際の注意点、目的について説明する。 ・スチーマーの実習 ②クレンジング料塗布方法について説明を行った後、実習を行う。 ・クレンジング料塗布 額部→オトガイ部→右頬部→左頬部→額→鼻部の順に塗布。 ・クレンジング料のばし オトガイ部から顎骨部→口の周り→頬部→鼻部→額→コメカミから顔面側部に沿って顎部までの順に、顔面全体に十分にクレンジング料がいきわたるように伸ばしていく ③クレンジングマッサージの方法について説明を行った後、実習を行う。 頸部から頬部、口周辺のクレンジング 口唇下部→口唇上部のクレンジング 鼻周辺のクレンジング 額、眼瞼のクレンジング ポイントメイクの落とし方 ④スポンジふき取り方法について説明を行った後、実習を行う。 ・頸部からオトガイまでの拭き取り ・口周辺(口唇下部、口唇上部)のふき取り ・鼻周辺のふき取り ・額のふき取り ・眼瞼周辺のふき取り ・頬部のふき取り ・顎部・フェイスラインの拭き取り ⑤スチームタオルによる拭き取り方法について説明を行った後、実習を行う。 ・てん包 ・密着 タオルの上からの密着・圧迫(1) タオルの上からの圧迫(2) 内眼角、鼻翼、口角の順に四指を使い圧迫 ・清拭 鼻から上の拭き取り 眉の上と額の中央部をふき取り 生え際をふき取り 上眼瞼、下目瞼をふき取り 鼻周辺の拭き取り 口唇上部の拭き取り(1) 鼻から下の拭き取り(2) 口角から耳下腺に向けてふき取り 鼻翼からアキキュラに向けて拭き取り オトガイ部をふき取り	
		1_3 細目レベル		
		1_4 キーワード	①施術準備 ②クレンジング料塗布 ③クレンジングマッサージ ④スポンジふき取り ⑤スチームタオルふき取り	

1-②	①マッサージ料の塗布・のばし ②リラクゼーションフェイシャルマッサージ ③スポンジによるふき取り ④スチームタオルによるふき取り ⑤パック・整肌	2_1	シラバスとの関係	フェイシャルマッサージ技術のうち、フェイシャルマッサージの施術方法と、実施内容、注意点について学習するとともに実施トレーニングを行う。	フェイシャルマッサージ実習用テキスト 実習用映像教材
		2_2	コマ主題細目	①マッサージ料の塗布・のばし ②リラクゼーションフェイシャルマッサージ ③スポンジによるふき取り ④スチームタオルによるふき取り ⑤パック・整肌	
		2_3	細目レベル	①マッサージ料の塗布・のばしの方法、注意点を説明した後、実習を行う。 ②リラクゼーションフェイシャルマッサージの方法、注意点を説明した後、実習を行う。 ・額の軽擦 額の皮膚を上を持ち上げるように軽擦 ・眉間～額軽擦 ・目の周囲の軽擦・圧迫 ・コメカミの圧迫 ・目の周囲の圧迫(1) ・目の周囲の圧迫(2) ・鼻からオトガイの軽擦 ・頸部の軽擦、強擦 ・フェイスライン～口角の強擦、揉撫 ・頬部、眼下部の揉撫 ・オトガイからこめかみの引き上げ ・タッピング ・顔全体の軽擦(1) ・顔全体の軽擦(2) ・鎮静(1) ・鎮静(2) ③スポンジふき取り方法について説明を行った後、実習を行う。 ・頸部からオトガイまでの拭き取り ・口周辺(口唇下部、口唇上部)のふき取り ・鼻周辺のふき取り ・額のふき取り ・眼瞼周辺のふき取り ・頬部のふき取り ・顎部・フェイスラインの拭き取り ④スチームタオルによる拭き取り方法について説明を行った後、実習を行う。 ・てん包 ・密着 タオルの上からの密着・圧迫(1) タオルの上からの圧迫(2) 内眼角、鼻翼、口角の順に四指を使い圧迫 ・清拭 鼻から上の拭き取り 眉の上と額の中央部をふき取り 生え際をふき取り 上眼瞼、下目瞼をふき取り 鼻周辺の拭き取り 口唇上部の拭き取り(1) 鼻から下の拭き取り(2) 口角から耳下腺に向けてふき取り 鼻翼からアリキュラに向けて拭きとり オトガイ部をふき取り ⑤パック・整肌の方法について説明を行った後、実習を行う。 ・パック料の塗布 ・パック料の拭き取り ・化粧水、美容液や保湿クリームの塗布	
		2_4	キーワード	①使用する道具 ②施術準備 ③用剤塗布 ④用剤のなじませ方 ⑤スチームング	

	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点
	履修判定指標		肌の状態確認 脂性肌、乾燥性肌、敏感肌、肌の異常を目視、触診等により、施術可能かどうかの判断ができる	肌の状態確認
		手指消毒の目的を理解したうえで、コットンを使って手指消毒を行うことができる。	手指消毒	★
		施術準備において、ベッドメイキング、乾燥タオル、ターバン装着が正確に装着できている。	施術準備	★★
		クレンジング用剤によるクレンジングの塗布を工程、塗布方法、注意事項に従い、クレンジングができる	クレンジング	★★
		クレンジング料、マッサージ料のスポンジによるふき取りが工程、注意事項に従い行うことができる	スポンジふき取り	★★
		クレンジング料、マッサージ料のスチームタオルによるふき取りが工程、注意事項に従い行うことができる	スチームタオルによるふき取り	★★ ★
		フェイシャルマッサージ料の塗布を工程、施術方法、注意事項に従い施術できる	フェイシャルマッサージ料の塗布	★★ ★
		フェイシャルマッサージの工程を、施術方法、注意事項に従い施術できる	フェイシャルマッサージの工程	★★ ★
		パック料の塗布の工程を、施術方法、注意事項に従い施術できる	パック料の塗布	★
		化粧水、美容液や保湿クリームによる整肌を、施術方法、注意事項に従い施術できる	整肌	★★ ★

		科目目標		シラバス	
1	学科				
2	コード				
3	年度				
4	学年				
5	期				
6	教科名	コンサルテーション カウンセリング理論			
7	科目名	コンサルテーション カウンセリング理論			
8	単位				
9	授業形態	実習			
#	必修・選択				
#	前提とする科目				
#	展開科目				
#	関連資格				
#	教員				
#					
#					
#	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具
#			1_1 シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスについて学習する。	
#			1_2 コマ主題細目	①コンサルテーションとは ②カウンセリングとは ③カウンセリングとコンサルテーションを行うときの心構えと留意点	
#	1	①コンサルテーションとは ②カウンセリングとは ③カウンセリングとコンサルテーションを行うときの心構えと留意点	1_3 細目レベル	①コンサルテーションの概念を説明する。 コンサルテーションとは何か コンサルテーションを行うときの留意点 ②カウンセリングの概念を説明する。 カウンセリングとは何か カウンセリングを行うときの留意点 2つのカウンセリング ケアカウンセリングとマインドカウンセリング カウンセリングの基本条件 受容、理解、共感、伝達 相談内容の分類 コンサルテーションとカウンセリングの違い ③カウンセリングとコンサルテーションを行うときの心構えと留意点について説明する。 個人情報の保護 身だしなみ コンサルテーションおよびカウンセリングを行う際の態度 クレーム対応	コンサルテーション・カウンセリング理論 テキスト
#			1_4 キーワード	①コンサルテーション ②カウンセリング ③ケアカウンセリング ④マインドカウンセリング ⑤心構えと留意点	

#		2_1	シラバスとの関係	コンサルテーションとカウンセリングを行う際に知っておく心理について学習する。	
#		2_2	コマ主題細目	①コンサルテーションとカウンセリングの心理 ②コンサルテーションとカウンセリングの実際 ③カウンセリングカルテ	
#	2	2_3	細目レベル	<p>①コンサルテーションとカウンセリングを行う際の施術者と利用者の心理について、心理学のカウンセラーとクライアントの関係を参考に説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴 需要と共感的理解、自己一致 ・移転・逆移転 正の移転と負の移転 ・透明性 ・抵抗 ・閉ざされた質問と解放された質問 ・パラフレーズ(再述法) ・コンプリートメント(肯定) ・リストラチャリング(意味再構築化) ・気づき ・コンフリクト(心理的葛藤) ・ディフェンスメカニズム(防衛機制) ・表情が語る6つの基本的感情 <p>②コンサルテーション、カウンセリングを行うときの流れについて説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンセリングの理想的な進め方 ・レポート、アセスメント、カウンセリング ・レポートを行うときの4つの視点 ・アセスメントによる問題を引き起こす要因、原因の把握 ・カウンセリングの技法 ・コンサルテイング ・コーチング ・心理カウンセリング ・カウンセリングの方法 ・ビフォーカウンセリング <p>③カウンセリングカルテの記入方法と記入時の注意事項について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンセリングカルテの意義 ・記入する際の注意事項 	フェイシャルマッサージ 実習用 テキスト 実習用映像教材
#		2_4	キーワード	①コンサルテーションとカウンセリングの心理 ②心理学 ③コンサルテーション・カウンセリングのプロセス ④カウンセリングカルテの記入方法実際 ⑤カウンセリングカルテ記入時の注意点	

	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点
	履修判定指標		カウンセリングを行う際の注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	カウンセリング
		コンサルテーションを行う際の注意点について書かれた5択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	コンサルテーション	★
		コンサルテーションとカウンセリングの心理理解のうち、傾聴、需要と共感理解、自己一致、移転、逆移転、正の移転と負の移転、透明性、抵抗について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	心理理解	★
		コンサルテーションとカウンセリングの心理理解のうち、閉ざされた質問・解放された質問、パラフレーズ、コンプリートメント、リストラチャリングについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	心理理解	★
		コンサルテーションとカウンセリングの心理理解のうち、気づき、コンフリクト、ディフェンスメカニズムについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	心理理解	★
		コンサルテーションとカウンセリングの心理理解のうち、表情が語る6つの基本的感情について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	心理理解	★
		カウンセリングの流れについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	カウンセリングの流れ	★★
		カウンセリングカルテの記入方法について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	カウンセリングカルテ	★★
		コンサルテーションとカウンセリングを行う際の心構え及び留意点について200文字以内にまとめる。	心構え 留意点	★★ ★
		コンサルテーションとカウンセリングの違いについて200文字以内にまとめる。	コンサルテーション とカウンセ	★★ ★

科目目標					
1	学科		シラバス		
2	コード		【時代背景】複雑な現代社会ではストレスを抱えている利用者も多く、心身が健やかにあるためのホメオスタシス(恒常性維持能力)が低下し、心身に不調が起きやすくなっている者も多い。こうした利用者にも満足してもらうためには、利用者のストレスや悩みに寄り添うことが必要不可欠である。精神状態と皮膚や毛髪の状態は密接な関係にあり、利用者の心を癒すことはリラクゼーション技術において重要である。特に理容・美容サロンにおいては、ヘッドスパやフェイシャルマッサージ等を通して、「より美しくなりたい」「もっと綺麗な髪(肌)になりたい」という期待も大きい。こうしたことをふまえて、施術者は利用者の知りたいたいことや相談に的確に答えるとともに、「美しくなりたい」「癒されたい」という利用者の心の中にある期待をどうすれば叶えられるのか、その方法について学習をしておく必要がある。		
3	年度				
4	学年				
5	期				
6	教科名	コンサルテーション カウンセリング実習			
7	科目名	コンサルテーション カウンセリング実習			
8	単位		【科目内容】		
9	授業形態	実習	本科目は、リラクゼーション技術を行う際に行うカウンセリング、コンサルテーションをロールプレイングなどの方法により、実習として行う。大別すると、①ビフォーカウンセリング ②ミドルカウンセリング、③アフターカウンセリングとなり、それぞれのカウンセリングを行う際の注意点や留意点に関して学習をしたのち、ロールプレイングによる実習を行う。		
#	必修・選択				
#	前提とする科目				
#	展開科目		【人材像】		
#	関連資格		リラクゼーション技術を行う際の、リラクゼーション技術を効果的にまた、効率的に行うためのカウンセリング、コンサルテーションが行える人材の育成を目指す。		
#	教員				
90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容	教材・教具	
1	①コンサルテーションとは ②カウンセリングとは ③カウンセリングとコンサルテーションを行うときの心構えと留意点	1_1	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	コンサルテーション・カウンセリング 理論 テキスト
		1_2	コマ主題細目	①一般的なコンサルテーション、カウンセリング実習1 ②理美容室で行うコンサルテーション、カウンセリングのみの実習	
		1_3	細目レベル	①カウンセリングを行う際に注意する事項を、ロールプレイングの前に説明した後、コンサルテーション、カウンセリング実習カウンセリングの行い方を、一般的な心理カウンセラーの方法を参考にロールプレイングをする。 ・カウンセリングを行うときの注意点の説明 クライアントと水平に視線が合う位置に座る 緊張をほぐしゆったりとした自分を認識する 軽い会釈 ゆったりとした構え うなずきや相づちをしながら聞く 開かれた質問をする クライアントの立場に立って話を聞く 2)ロールプレイング実習準備について説明した後、ロールプレイングによる実習を行う。ロールプレイングはペアで行う。 ・ロールプレイング実習にあたって ・サロンで行うコンサルテーション、カウンセリングの部分のみのロールプレイング実習を行う。その際に、不安、不満、怒りを持った人への対応方法を利用者と施術者に分かれた後ロールプレイングを行う。 ・ロールプレイング後、振り返りを行う。 ③接客で核となる7大用語について学習する。 いらっしゃいませ はい、かしこまりました 少々お待ちください ありがとうございます 他 丁寧な表現、正しい敬語	
		1_4	キーワード	①一般的なコンサルテーション ②一般的なカウンセリング ③理美容室で行うコンサルテーション、カウンセリング ④接客7大用語 ⑤丁寧な表現、正しい敬語	

#	#	2	#	<p>①コンサルテーションとカウンセリングの心理 ②コンサルテーションとカウンセリングの実際 ③カウンセリングカルテ</p>	2_1	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	<p>フェイシャルマッサージ実習用 テキスト 実習用映像教材</p>
					2_2	コマ主題細目	①ビフォーカウンセリング1(電話対応) ②電話対応のロールプレイング ③ビフォーカウンセリング2(来店直後の対応) ④来店直後の対応のロールプレイング ⑤初回来店時の対応	
					2_3	細目レベル	<p>①ビフォーカウンセリングのうち、電話対応の方法と注意点を説明する。 ・電話対応、電話受付～来店 電話対応の基本的なエチケット(注意点)を5つの項目に分け説明する。 笑顔で歓迎の気持ちを持って対応 取次は丁寧に 必ずメモを取る はっきり、ゆっくり話す 受話器をゆっくり置く</p> <p>②電話対応のロールプレイングを、ペアで行う。</p> <p>③ビフォーカウンセリング2(来店直後の対応)について説明 利用者の来店の察知 話し方(温かい息、冷たい息) 笑顔</p> <p>④来店直後のロールプレイングをペアで行う。</p>	
					2_4	キーワード	①コンサルテーションとカウンセリングの心理 ②心理学 ③コンサルテーションとカウンセリングのプロセス ③カウンセリングカルテの記入方法実際 ③カウンセリングカルテ記入時の注意点	
#	3	#	<p>①自己紹介とアイスブレイク ②初回来店時の対応方法 ③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイング ④メニューを決めるためのカウンセリング ⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイング</p>	3_1	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	<p>フェイシャルマッサージ実習用 テキスト 実習用映像教材</p>	
				3_2	コマ主題細目	①自己紹介とアイスブレイク ②初回来店時の対応方法 ③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイング ④メニューを決めるためのカウンセリング ⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイング		
				3_3	細目レベル	<p>①自己紹介とアイスブレイクの方法について説明する。 ・自己紹介での注意点 ・自己紹介の方法 ・アイスブレイクとは ・アイスブレイクの方法と注意点</p> <p>②初回来店時の対応について説明する。 ・利用者の情報記入方法と行うときの注意点 ・店のシステム説明の方法と行うときの注意点</p> <p>③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイングについて、ペアで実習する。</p> <p>④メニューを決めるためのカウンセリングの方法と行うときの注意点について説明する。 ・利用者の情報に沿った提案の行い方 ・利用者の理解者となる話し方 ・前向きな言葉に変える方法 ・こだわりを聞く ・言葉の意味を明確にする ・「あまりいろいろ聞かれたくないお客様」の対応方法</p> <p>⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイングを、ペアで実習する。</p>		
				3_4	キーワード	①自己紹介 ②アイスブレイク ③初回来店時の対応 ④メニューを決めるカウンセリング		

4	①自己紹介とアイスブレイク ②初回来店時の対応方法 ③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイング ④メニューを決めるためのカウンセリング ⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイング	2_5	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	コンサルテーション・カウンセリング 実習 テキスト
		2_6	コマ主題細目	①自己紹介とアイスブレイク ②初回来店時の対応方法 ③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイング ④メニューを決めるためのカウンセリング ⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイング	
		2_7	細目レベル	①自己紹介とアイスブレイクの方法について説明する。 ・自己紹介での注意点 ・自己紹介の方法 ・アイスブレイクとは ・アイスブレイクの方法と注意点 ②初回来店時の対応について説明する。 ・利用者の情報記入方法と行うときの注意点 ・店のシステム説明の方法と行うときの注意点 ③自己紹介、アイスブレイク、初回来店時の対応ロールプレイングについて、ペアで実習する。 ④メニューを決めるためのカウンセリングの方法と行うときの注意点について説明する。 ・利用者の情報に沿った提案の行い方 ・利用者の理解者となる話し方 ・前向きな言葉に変える方法 ・こだわりを聞く ・言葉の意味を明確にする ・「あまりいろいろ聞かれたくないお客様」の対応方法 ⑤メニューを決めるためのカウンセリングロールプレイングを、ペアで実習する。	
		2_8	キーワード	①自己紹介 ②アイスブレイク ③初回来店時の対応 ④メニューを決めるカウンセリング	
5	①施術前の確認と案内 ②ミドルカウンセリング(施術説明) ③施術前の確認と案内、施術説明のロールプレイング ④ミドルカウンセリング(施術中の声掛け) ⑤施術中の声掛けロールプレイング	2_9	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	コンサルテーション・カウンセリング 実習 テキスト
		2_10	コマ主題細目	①施術前の確認と案内 ②ミドルカウンセリング(施術説明)③ 施術前の確認と案内、施術説明のロールプレイング ④ミドルカウンセリング(施術中の声掛け) ⑤施術中の声掛けロールプレイング	
		2_11	細目レベル	①施術前の確認と案内について説明する。 メニュー内容、料金、所要時間の再確認 施術台への案内方法 ②ミドルカウンセリング(施術説明)の行い方、注意点について説明する。 施術の目的と施術内容の説明 リラックスして施術を受けてもらうための留意点 ③施術前の確認と案内、ミドルカウンセリング(施術説明)のロールプレイングをペアで実習する。 ④ミドルカウンセリング(施術中の声掛け) の方法、注意点について説明する。 施術中の声掛けの留意点 傷み、痒みなどの異常の有無と頭皮・頭毛の状態や効果の説明 利用者の悩みを探るなど リラックスして施術を受けてもらうための留意点2 ⑤施術中の声掛けロールプレイングをペアで実習する。	
		2_12	キーワード	①メニュー、料金、所要時間の確認 ②ミドルカウンセリングの目的 ③リラックスして施術を受けてもらう声掛け ④ミドルカウンセリングの留意点 ⑤施術中の声掛け	

6	①施術直後の対応 ②施術の感想 ③利用者との状態の共有 ④ホームケアアドバイスと店販 ⑤お見送り	2_13	シラバスとの関係	コンサルテーション・カウンセリングのプロセスと注意点について学習する。	コンサルテーション・カウンセリング実習テキスト
		2_14	コマ主題細目	①施術直後の対応 ②ホームケアアドバイス ③店販 ④お見送り ⑤ロールプレイングによる練習	
		2_15	細目レベル	①施術直後の対応について説明する。 ・異常の有無の確認 ・施術の感想・利用者の状態の共有 ・感覚に合わせたひと言 ・実感を伴った言葉 ・施術への評価を求めすぎない ②ホームケアアドバイスの方法と注意点について説明する。 ・毎日実践できる現実的な方法のアドバイス ③店販についての考えかた ・利用者に手に取ってもらう ・商品をすすめる際の質問 ・購入したくなる商品説明 ・購入の決め手となる、最終確認 ・最後の一押し ・すでに購入履歴のある利用者に対するの対応方法 ④お見送り ・お見送りの方法と注意点 ⑤施術後の対応のロールプレイングをペアで実習する。	
		2_16	キーワード	①施術部の異常の有無 ②施術後の感想 ③利用者との状態共有 ④店販 ⑤お見送り	

履修判定指標	履修指標	履修指標の水準	キーワード	配点
		カウンセリングを行うときの注意事項に従い、カウンセリングを行う準備ができる。	カウンセリングを行う準備	★
		接客で核となる7大用語について理解したうえで対応できる。	接客7大用語	★★
		ビフォーカウンセリングのうち、電話対応の方法と注意点について理解したうえで対応できる。	電話対応	★★
		ビフォーカウンセリングのうち、来店直後の方法と注意点について理解したうえで対応できる。	来店直後の対応	★★
		自己紹介とアイスブレイクの方法について理解したうえで対応できる。	自己紹介とアイスブレイク	★★
		初回来店時の対応について、情報記入方法と行うときの注意点 ・店のシステム説明の方法と行うときの注意点について理解したうえで対応できる。	初回来店時の対応	★★
		メニューを決めるためのカウンセリング方法と行うときの注意点について理解したうえで対応できる。	カウンセリング方法と行うときの注意点	★★ ★
		ミドルカウンセリングのうち、施術説明および施術中の声掛けの方法、注意点について理解したうえで対応できる。	ミドルカウンセリング	★★
		施術直後の対応の方法、注意点について理解したうえで対応できる。	施術直後の対応	★★ ★
		ホームケアアドバイス、店販、お見送りの方法と注意点について理解したうえで対応できる	ホームケアアドバイス、店販、お見送	★★ ★

科目目標				
シラバス				
1	学科			
2	コード			【社会情勢】
3	年度			コミュニケーションスキルは、社会生活を送るうえで、だれもが身につけるのが望ましいスキルである。理美容師が行うリラクゼーション技術も、基本的に利用者との「対人サービス」である。それも、ただヘッドスパやフェイシャルマッサージといったサービスの技術を提供するだけでなく、施術前のコンサルテーションやカウンセリング、施術中に利用者の様子を確かめるための声かけや、リラックスしてもらうための談笑、そしてアフターケアの案内まで、利用者と近距離でコミュニケーションをとる機会がきわめて多い。また、理容・美容業自体が対人サービスの代表的な職種であることから、理容師・美容師には、利用者はもちろん、職場の上司や先輩、同僚、取引先の人など、さまざまな人と円滑にコミュニケーションを図る能力＝コミュニケーションスキルがなによりも求められる。
4	学年			
5	期			
6	教科名	コミュニケーションスキル ビジネススキル理論		
7	科目名	コミュニケーションスキル ビジネススキル理論		
8	単位			
9	授業形態			【科目内容】
10	必修・選択	必須		本科目は、理美容師がリラクゼーション技術を行う際についておこななければならないコミュニケーションスキル・ビジネススキルについて学習する。科目内容は大きく5つの項目に分けられ、①ヒューマンスキル、②ビジネスマナー、③受付・接客、④ホスピタリティ、⑤顧客管理について学習する。
11	前提とする科目			
12	展開科目			
13	関連資格			【人材像】
14	教員			理美容師は、人を対象として技術を行っている。理美容師がリラクゼーション技術を行う際には様々なコミュニケーションスキル・ビジネススキルが必要なる。また職業人としてリラクゼーションサービスに提供するにあたり必要とされるコミュニケーションスキル・ビジネススキルを十分に理解し、実行できる人材の育成を目指す。
15				
16	90分/コマ	コマ主題	コマシラバス項目	内容
17				教材・教員
18			1.1 シラバスとの関係	理美容師・美容師がリラクゼーション技術を行う際に必要とされるコミュニケーションスキル・ビジネススキルについて学習する。
19			1.2 コマ主題細目	①ヒューマンスキル ②ビジネスマナー・接客マナーの5段階 ③挨拶・お辞儀 ④身だしなみ
20			1.3 細目レベル	①ヒューマンスキルで求められる5つのスキルについて、理美容室の具体的な例を示しながら説明する。 ・ヒアリング 相手の話をきちんと聞いて理解する力 ・ネゴシエーション 話し合いの中で自分の意見を主張し認めてもらう力 ・プレゼンテーション 自分の考えを理論的に伝える力 ・メンバーシップ・リーダーシップ チームの中での自分の役割 ②ビジネスマナー・接客マナー ビジネスマナー・接客マナーを習得するための5つの段階について説明する。 ・行儀・作法 ・「やり方」の習得 ・習慣化 ・型にはまる(無意識の実践) ・習慣化の段階で注意しなければならないマンネリ化 ③基本的なビジネスマナー、接客マナーのうち、挨拶、お辞儀、姿勢の基本的な考え方、方法、行う際の注意点について説明する。 ・挨拶 ・お辞儀 お辞儀の手順、6種類のお辞儀、お辞儀をする時の注意点 ・立ち姿勢 立ち姿勢での注意点 美しく自然な立ち姿勢の行い方 ・歩き方 自然で美しい歩き方、注意する内容 ・座り方・座り姿勢 自然で美しい座り方、座る上での注意点 ・案内・誘導 案内・誘導する際の注意点 ・物の授受 サロン内で物の授受をする上での注意点 ・ドアの開け閉め ドアの開け閉めを行う上での注意点 ・振り向き、しゃがむ 美しく自然な振り向き ・サロンで避けたい姿勢 ④身だしなみを整える上での注意する内容について説明する。 ・頭髪 従業者の頭髪で注意する内容 ・顔 表情にも影響する顔 整える上での注意点 ・ワイシャツ・ブラウス 技術者の制服または私服を着る上での注意点 ・スラックス・スカート 技術者のスラックスまたはスカートを着る上での注意点 ・手足 手や足の衛生面 ・靴 靴に関する注意点 ・その他、リラクゼーション技術を行う際の身だしなみに関する注意点
21		①ヒューマンスキル ②ビジネスマナー・接客マナーの5段階 ③挨拶・お辞儀 ④身だしなみ	1.4 5キーワード	①ヒューマンスキルで求められる5つのスキル ②ビジネスマナー・接客マナーの5段階 ③挨拶 ④お辞儀 ⑤姿勢
				コンサルテーション・カウンセリング理論テキスト

23	2	①言葉遣い ②受付・接客 ③ホスピタリティー ④顧客管理	2.1	シラバスとの関係	理容師・美容師がリラクゼーション技術を行う際に必要とされるコミュニケーションスキル・ビジネススキルについて学習する。	コンサルテーション・カウンセリング理論テキスト
24			2.2	コマ主題細目	①言葉遣い、敬語 ②受付・接客 ③ホスピタリティー ④顧客管理	
25			2.3	細目レベル	<p>①言葉遣い、敬語について注意する内容を説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく、具体的に、完結に ・魅力のある声 ・クッション言葉 ・注意すべき言葉遣い ・敬語でよく用いる表現と、注意すべき敬語表現 ・報告、相談、連絡 ・サロンでのコミュニケーションスキルで注意する内容 <p>②受付・接客の方法、注意点について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客の6つの心構え 正確、公平、臨機応変、まごころ、笑顔 ・クレーム対応方法 トラブルの原因 トラブルの再発防止方法 ・事前説明の実施 ・クレームの対応手順 ・クレーム対応における謝罪方法 ・クレーム対応における聞き取り方法とその際の注意点 ・難クレームの対応 難クレームの種類とケース別対応方法 <p>③ホスピタリティーを3つの段階に分けて説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホスピタリティーの3つの段階 当然しなければいけないサービス 利用者の満足度を高めるサービス 利用者が求める要望を超えたサービス ・高齢者に対するホスピタリティー ・子供連れに対するホスピタリティー ・身体が不自由な利用者に対するホスピタリティー ・外国人利用者に対するホスピタリティー <p>④顧客管理の必要性と方法、行う際の注意点について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客管理の必要性 ・顧客管理の方法 ・顧客管理を行う際の注意点 	
26			2.4	5キーワード	①言葉遣い、敬語 ②受付・接客 ③ホスピタリティー ④顧客管理	

履修指標		履修指標の水準		キーワード	配点
履修判定指標		ヒューマンスキルで求められる5つのスキルについて書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ヒューマンスキル	★	
		ビジネスマナー・接客マナーを習得するための5つの段階について書かれた5択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ビジネスマナー・接客マナーの5つの段階	★★	
		挨拶、お辞儀、姿勢の基本的な考え方、方法、行う際の注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	挨拶、お辞儀、姿勢	★★	
		身だしなみを整える上での注意する内容について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	身だしなみ	★★	
		言葉遣い、敬語について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	言葉遣い、敬語	★★	
		受付・接客の方法、注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	受付・接客の方法、注意点	★★	
		ホスピタリティーを3つの段階について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	ホスピタリティーを3つの段階	★★★	
		顧客管理の必要性と方法、行う際の注意点について書かれた4択問題のうち、正しいものもしくは誤っているものを選択できる。	顧客管理の必要性と方法、行う際の注意点	★★★	
		理容師・美容師がリラクゼーション技術を行う際に必要とされるコミュニケーションスキルについて、どういふものが必要かを200文字以内にまとめ	コミュニケーションスキル	★★★★	
	理容師・美容師がリラクゼーション技術を行う際に必要とされるビジネススキルについて、どういふものが必要かを200文字以内にまとめる。	ビジネススキル	★★★★		

卷末資料

B. 「リラクゼーション」講義教材・実習教材

目次

第1章【総論】

- 1-1 【リラクゼーション学・心理学】
- 1-2 【リラクゼーションに関する法規・規制】
- 1-3 【皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学】
- 1-4 【リラクゼーションに関する衛生知識】
- 1-5 【香粧品の特性と効果】
- 1-6 【リラクゼーション技術理論と技術実習】
- 1-7 【コンサルテーション・カウンセリング理論】
- 1-8 【コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論】

第2章【リラクゼーション学・心理学】

- 2-2 ストレスとは
- 2-3 リラクゼーションと生体反応
- 2-4 リラクゼーションと刺激
- 2-5 ストレスとリラクゼーションの関係

第3章【リラクゼーションに関する法規・規制】

- 3-1 理容師法・美容師法の体系
- 3-2 理容師法・美容師法
- 3-3 今後の理容師法、美容師法
- 3-4 薬機法（旧薬事法）
- 3-5 広告規制
- 3-6 その他の衛生関連法規
- 3-7 医療行為と医業類似行為

第4章【皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学】

- 4-1 皮膚とは
- 4-2 皮膚と皮膚付属器官の構造と働き
- 4-3 体の各部位の皮膚の特徴
- 4-4 皮膚と皮膚付属器官の異常
- 4-5 筋肉の働き
- 4-6 頭部のツボと生体反応

4-7 リンパの働き

4-8 栄養学

第5章【リラクゼーションに関する衛生知識】

5-1 衛生管理概論

5-2 感染症

5-3 消毒法

第6章【香粧品の特性と効果】

6-1 香粧品に関連する法律

6-2 香粧品の製造販売、表示、広告等の規制

6-3 香粧品の取り扱い上の注意事項

6-4 香粧品の使用上の注意事項

6-5 香粧品の成分と効果

6-6 リラックス効果を高める香料

6-7 香粧品によるトラブル事例

第7章【リラクゼーション技術理論】

7-1 ヘッドスパ理論

7-2 フェイシャルマッサージ理論

第8章【リラクゼーション技術実習】

8-1 ヘッドスパ実習

8-2 フェイシャルマッサージ実習

第9章【コンサルテーション・カウンセリング理論】

9-1 コンサルテーションとカウンセリングの違い

9-2 コンサルテーションとカウンセリングの目的

9-3 コンサルテーションとカウンセリングのための心構え

9-4 コンサルテーションとカウンセリングの心理

9-5 コンサルテーションとカウンセリングの実際

9-6 カウンセリングカルテ

第10章【コンサルテーション・カウンセリング実技】

10-1 コンサルテーション・カウンセリング実習

10-2 ロールプレイング実習の準備

10-3 ロールプレイング実習の実践

第 11 章【コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論】

11-1 ヒューマンスキル

11-2 ビジネスマナー・接客マナー

11-3 受付・接客

11-4 ホスピタリティ

11-5 顧客管理

第1章【総論】

理容師法では、理容師の業を「理容とは、頭髪の刈込、顔そり等の方法により、容姿を整えること」、美容師法では、美容師の業を「パーマネントウェーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすること」と定められている。理容師、美容師はこの法律の下、業を行ってきたが、ここ数年、理美容業界で新しい動きが始まっている。理美容室をリラクゼーションの場として利用してもらおうという動きである。

もともと理美容室には、シャンプーやヘッドマッサージなど、快感技術という技術領域があったが、他の造形技術に付属する技術として行われてきたが、この快感技術を特化させ、新たにリラクゼーションメニューとして導入するサロンが増加している。

将来的に理美容室でこのリラクゼーション技術の提供の一部を担うことは必須で、そのためにはこのリラクゼーション技術に関する知識と技術の理解と習得が必要となってくる。

ここでは、リラクゼーション技術を行うために必要な知識と技術を11科目に分け、総合的理解および段階的、体系的な理解ができるよう取りまとめている。

1—1【リラクゼーション学・心理学】

(1) リラクゼーションの定義

1) リラクゼーションの定義

リラクゼーションとは、「癒し」、「くつろぎ」、「緊張を解く」などと訳され、心身共にストレスから解放された身体的・精神的・情緒的な緊張のない状態のことを言う。ここで取り上げる「リラクゼーション」は、手段等を用いて心身に働きかけて、緊張のない(リラックスした)状態に誘導すること、またその状態をリラクゼーションと定義している。

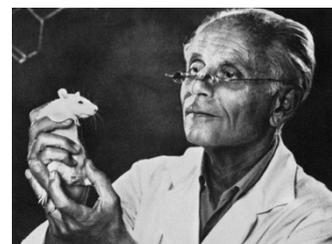
(2) リラクゼーションと社会情勢

ストレス社会といわれる現代社会において、「いやし」を必要としているかとの問いに対し、「どちらかといえば必要」を含めると必要としている人は9割を超えている。リラクゼーションに関連する業界は、前述のようにさまざまな業界がサービスを提供していて、大きく分類すると、「メディカル業界分野」、「フィットネス業界分野」、エステティック業界分野」、「スパ・癒し業界分野」そして、「理容・美容業界分野」であるが、医療分野を除き、共通する内容も多く、はっきりとした区分けが難しくなっている。

(3) ストレスとは

1) ストレスの定義

ストレスは、ハンガリー系カナダ人の生物学者であるハンス・セリエ博士により、ストレス学説として唱えられた学説である。ハンス・セリエ博士は1930年代に、外部



ハンガリー系カナダ人の生理学者。ストレス学説を唱え、ストレスラーの生体反応を明らかにした。ハンス・セリエ 1907-1982

から不快な刺激を受けることで生体内に特定のホルモンが増大することを発見し、このホルモンの増大は刺激の種類を問わず同一であることに気付いた。

2) ストレスとストレッサー

「ストレス」とは、外部環境からの刺激によって起こる歪みに対する心身の非特異的反応だが、ストレッサーとは、歪みの原因となる刺激要因をストレッサーと呼ぶ。

3) ストレッサーの原因と種類

ストレスの原因となるストレッサーには、物理的ストレッサー、化学的ストレッサー、生物的ストレッサー、心理的ストレッサーがある。また、ストレスの原因となるストレッサーは、これらのストレッサーが複合して作用している場合もある。

4) 五感とストレスによる体の反応・症状

五感とは、動物や人が外界の変化や情報を感知するためにある感覚機能で、視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚の5種類のことをいう。

5) ストレス反応

ストレッサーが加えられた後の心身の反応は、時間の経過とともに変化する。ストレッサーが加えられた直後（警告反応期）では、一時的に抵抗力が低下し、その後、生体は防御をするためにストレッサーに対する抵抗力が高まっていく。さらにその後、副腎皮質ホルモンなどが分泌され、抵抗力を持った状態が続く。

6) ストレッサーによる身体の反応、変化

ストレッサーによって引き起こされたストレスにより、人間の身体には様々な変化が生じる。生体にとって有害な事象が起きた時に、生体は戦闘態勢を整え、身を守るための反応や変化が起きてくる。生体が

持つ防衛本能の一つである。

(4) リラクゼーションと生体反応

ストレス反応は交感神経の亢進によるもので、リラクゼーション反応を誘導するには交感神経の沈静化＝副交感神経の亢進が必要となる。

(5) リラクゼーションと触覚刺激、マッサージ

この交感神経の沈静化＝副交感神経の亢進させるためには、さまざまな方法があるが、適切な触覚的刺激やマッサージは生理反応を活性化させ、リラクゼーション効果をもたらす有効な手段になることがわかっている。

(6) ストレスとリラクゼーションの関係

ストレスは、「外部環境からの刺激によって心身に何らかの『歪み』が現れる」こと、一方、リラクゼーションとは「心身共にストレスから解放された身体的・精神的・情緒的な緊張のない状態」であるが、ストレスとリラクゼーションは相反するものではないともいえる。

たとえば、ストレスとなる外部からの刺激（視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚）が全くない状態では、人間は長時間過ごせないばかりでなく、ストレスとなる場合がある。逆に、きれいな景色やよい香などはリラクゼーション効果として働く場合がある。適度な刺激は、その度合いや内容によりリラクゼーション効果をもたらすものと考えられる。

1—2 【リラクゼーションに関する法規・規制】

理容所・美容所におけるリラクゼーション業に従事する上で知っておかなくてはならないのが理容師法・美容師法、などである。理容所・美容所を開設、営業するにはもちろん、リラクゼーション技術を施す際にも同様に關係してくる内容でもあるので、全体を概観しながら重要ポイントを確認しておく必要がある。

(1) 理容師法・美容師法

理容・美容の仕事は利用者の頭髪や皮膚に直接接触れる作業であるため、公衆衛生の見地から法律によって規制されている。

(2) 理容師・美容師が行うリラクゼーション技術の範囲

いまや理容所・美容所には、カットやパーマだけでなくさまざまなリラクゼーション効果を期待して来店する人が増えており、そうしたニーズに応えるため、店側としてもサービスの多様化や差別化、技術の向上に努める必要に迫られている。理容師・美容師が行う代表的なリラクゼーション技術としては、「ヘッドスパ」と「フェイシャルマッサージ」があげられる。

1) ヘッドスパ

ヘッドスパの基本的なプロセスは、洗浄→頭皮マッサージ→頭皮ケアである。

2) フェイシャルマッサージ

美顔術（フェイシャルトリートメント）とも表現される。理容においては、顔そりに伴うマッサージなどの顔面処置がリラクゼーションを与える技術といえる。美容においては、顔そりは化粧の下地づくりと

して行う場合のみ認められている。それに伴ってマッサージやトリートメントを施すサービスも行うことができる。

（３）薬機法（旧薬事法）

理容師・美容師が行うリラクゼーションの施術では、その業務の中で多くの化粧品（医薬部外品や化粧品）を使用している。医薬品、医療機品等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称＝薬機法、旧薬事法）では、化粧品の品質、有用性や安全性を確保するために、化粧品の製造や販売上の取り扱い、広告などについて細かく規定している。リラクゼーションはさまざまな化粧品を扱う業務であるため、関連する内容について正しく知っておくことが必要である。

（４）その他の衛生関連法規

リラクゼーションの業務に関わる衛生関連の法規には、ほかにも次のようなものがある。

- ①感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
- ②地域保健法
- ③廃棄物の処理及び清掃に関する法律

（５）医療行為と医業類似行為

１）医療行為とは

傷病の治療・診断または予防のために、医学に基づいて行われる行為を「医療」といい、医師、歯科医師、看護師など法規に基づく免許を有する者のみが「医業」として医療行為を行うことができる。

２）医業類似行為とは

疾病の治療または保健の目的とする行為で、医師・歯科医師・あん摩師・はり師・きゅう師または柔道整復師等の法令で正式にその資格を認められた者がその業務としてする行為でないものをいう。

3) リラクゼーション業務において行えない行為

以上のことから、免許を有しない者がリラクゼーションの施術において以下のような行為を行うことは禁止されている。

- ・ 医療行為：レーザー脱毛、アートメイク など
- ・ 医業類似行為：耳つぼマッサージ、カイロプラクティック など

1—3【皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学】

(1) 皮膚と皮膚付属器官

頭部や顔部に施すリラクゼーションの技術は、皮膚へのマッサージが中心となる。皮膚とその付属器官の基本構造について知識を確認しておこう。

1) 皮膚の構造

皮膚の断面図をみると、表皮・真皮・皮下組織の3つの層からできていることがわかる。厚さは体の部位によって異なるが、表皮と真皮を合わせて約2～2.2 mm、一般に男性の皮膚は女性よりも厚いが、皮下組織は女性の方が厚めである。

①表皮：組織の95%をケラチンをつくるケラチノサイト（角化細胞）が占め、残りの5%はメラニンをつくるメラノサイト（色素細胞）、免疫を司るランゲルハンス細胞、触覚受容に関わるメルケル細胞などである。

②真皮：表皮の数倍の厚さを持ち、コラーゲンからなる膠原繊維が大部分を占めている。この膠原繊維が皮膚に弾力を与えているが、高齢になるとしだいに減少してしまう。

③皮下組織：真皮の下方には多量の脂肪を含んだ皮下組織がある。皮下脂肪は、外界からの影響が直接及ばないようにクッションの作用をするほか、外界の温度変化の影響を遮る断熱材の働きもしている。

2) 皮膚付属器官の構造

①毛：人体には全身で約130～140万本の毛が生えており、このうち頭毛は約10万本とされている。太さは部位によって最小0.005 mmか

ら最大 0.2 mm、頭毛はおよそ 0.1 mmとなる。

②脂腺（皮脂腺）：脂腺は毛包に付いている分泌腺で、皮脂を分泌し、皮膚や毛にあぶらを与え、皮膚の表面や毛をなめらかにする役割がある。

③汗腺：汗を分泌する汗腺体と、分泌された汗を皮膚表面に運ぶ汗管からなる。

④爪：爪は表皮の角質層が変形したもの。病気や薬物などで爪が傷害を受けると爪の表面に横溝や縦溝ができることがある。

（2）頭部の皮膚の特徴

頭皮や顔、首の皮膚は、身体の他の部位と比べて異なる性質を持っている。リラクゼーションの施術を行う際には、それぞれの特徴をふまえた注意が必要である。

1）頭部の皮膚の特徴

毛穴に詰まった脂を適切に除去しないと頭皮や毛髪のトラブルを招きやすい。また頭皮には血管も多いので外傷を受けると出血しやすい。

2）顔の皮膚の特徴

顔の皮膚は血管が多いので顔色が変わりやすく、切り傷を受けると出血しやすい。また汗腺や脂腺が多いので汗をかきやすくニキビなどもできやすい。

3）耳と首すじの皮膚の特徴

耳の皮膚はパーマントウエーブ用剤や染毛剤などの薬液がかからないように注意したり、かみそりをあてる際には十分な注意と熟練の技

が必要とされる。首すじの皮膚は、下部の筋膜と密着していて神経も多く、炎症を起こすと激しい痛みを伴う。髪の毛の生え際から襟足にかけては頭部に続いているので両方の皮膚の特徴がある。

(3) 頭部の皮膚の異常と疾病

ヘッドスパやヘッドマッサージの施術を受ける人が頭皮や毛髪にトラブルを抱えている場合には、それぞれの症状に配慮した対応が必要である。とくに脱毛症状の改善にはさまざまな方法や化粧品が用いられるが、皮膚の症状を悪化させないように正しい知識を確認しておこう。

1) 脱毛症

①男性型脱毛症

多くは思春期以降に始まり、40代からとくに増える。前頭部の生え際がM字型に後退したり、頭頂部の毛量の低下（薄毛）によって地肌が見えやすくなるという症状が典型的で、年齢とともに徐々に進行する。ヘアサロンにおいてもヘッドスパやヘッドマッサージを施して頭皮の血行を促進し、毛母細胞を活性化したり、リラクゼーション効果によりストレスの軽減を図ったりするなど、脱毛症に悩む人々に対応したサービスを行っている。

②円形脱毛症

自覚症状もなく、頭に突然円形の脱毛斑が生じる。大きさはほぼ10円硬貨大。原因ははっきりしていないが、ストレスによる自己免疫疾患などの免疫異常と考えられ、性別、年齢に関係なく発症がみられる。

③その他の脱毛症

結髪によって絶えず同じ部分の毛根を引っ張っていたためにできるのが結髪性脱毛症。また、パーマメントウェーブ剤の濃度が高かったりしたことでもまれに脱毛を起こしたり、毛が切れやすくなる症状を起こ

すことがある。

2) 頭部白癬 (シラクモ)

真菌 (カビ) の白癬菌が原因となり、頭に指先大から 10 円硬貨大の白い斑ができ、灰白色の鱗屑がついていて脱毛したように見える。

(4) 顔部の皮膚の異常と疾病

フェイシャルマッサージやシェービングを施す際にも、顔の皮膚に異常がみとめられる場合は配慮が必要である。疾病がある場合には、症状の悪化を招かないよう施術方法を工夫したり、化粧品の使用には十分に注意する。

1) 皮膚炎

①カブレによる皮膚炎

化学物質や薬物などが皮膚に接触したことで起こる皮膚の炎症。合成洗剤やパーマネントウェーブ第 1 剤などはこの一次性刺激物質にあたり、濃度が高ければ高いほどかぶれやすくなる。

〔化粧品によるカブレ〕

材料として含まれている油脂や薬物、香料、色素などに反応して皮膚が赤くなりかゆみを発症することがある。

〔パーマネントウェーブ用剤によるカブレ〕

パーマネントウェーブの第 1 剤であるチオグリコール酸が原因となることが多い。頭毛が切れたり、皮膚にカブレが生じたり、施術者の爪が変形することもある。

②アトピー性皮膚炎

先天的に皮膚のバリア機能が低下していて、発汗、乾燥、ダニ、ハウスダストなどさまざまな刺激因子に対するアレルギーが関与すること

で、強いかゆみを伴う湿疹皮膚炎が起こる。

③その他の原因による皮膚炎

脂漏性皮膚炎、尋常性乾癬、ウィダール苔癬、蕁麻疹（じんましん）、
口唇炎、口角炎

2) 色素異常

- ・雀卵斑（ソバカス）：一般に色の白い人、欧米人に多く、遺伝性がある。日光の直射を受けると色が濃くなる。
- ・肝斑（シミ）：おもに成人女性の顔面に生じる痰褐色の色素斑。
- ・色素沈着型接触皮膚炎（女子顔面黒皮症）：粗悪な化粧品の使用が原因で軽いカブレやかゆみを発症し、しだいに赤紫褐色の色素沈着を起こす。
- ・その他、色素性母斑（クロアザ）、青色母斑（アオアザ）、太田母斑、尋常性白斑（シロナマズ）など

3) 尋常性挫創（ニキビ）

皮脂の分泌が増える思春期から 20 代にかけて発症しやすい。ニキビ菌が原因となって軽度では白く盛り上がる程度だが、洗顔などの十分なケアをしなかったり、掻く、つぶすなどの刺激を与えると炎症を起こして膿疱をつくったり、炎症がさらに進むと化膿するなど重症化を招くこともある。

4) 病原微生物による皮膚疾患

- ・伝染性膿痂疹（トビヒ）：おもにブドウ球菌が原因となり、顔や手足にとびとびに水泡や膿疱ができる。
- ・毛包炎：毛包にブドウ球菌が侵入して炎症を起こす。
- ・帯状疱疹（帯状ヘルペス）：水痘・帯状疱疹ウイルスが原因となり、体の片側だけに神経の走行に沿って発疹ができる。
- ・疣贅（イボ）：手足に多くできる尋常性疣贅と、顔面にできる青年性

疣贅がある。

- ・カンジダ性指間糜爛症：カンジダの感染により、指間に紅斑が生じ糜爛の状態となる。

（５）毛髪の構造と毛質改善

リラクゼーションの施術は抜け毛や白髪、髪のダメージなど、毛髪にまつわるトラブル改善にも効果的である。毛髪の構造や性質を知り、健康な毛髪を維持し育毛するためのシャンプーやヘッドマッサージを提供したい。

1) 毛髪の構造

1本の毛の、皮膚表面に出ている部分を毛幹、皮膚の内部にある部分を毛根という。毛根の下端には毛球があり、真皮とつながり栄養を取り込む部分が毛乳頭である。毛球が毛乳頭に接する部分を毛母といい、ここで毛の細胞が作られている。毛を輪切りにした断面を見てみると、外側から毛小皮、毛皮質、毛髄質の3層からなることが分かる。

2) 毛の成長周期

毛は絶えず成長を続けるものではなく、成長期、退行期、休止期を繰り返している。成長速度は個人差があるが、頭頂部では平均で男性0.44 mm、女性0.45 mmとなり、側頭部は頭頂部よりも成長速度が遅い。また、ひげは1日平均0.27 mmで、剃っても1日の成長速度に影響はない。頭毛の成長期は2～6年に及び、退行期は2週間、休止期は3～4か月とされる。

3) 毛の性状

毛は、ケラチンというタンパク質の一種からなり、ケラチンは毛の長軸方向に鎖状に結合しているため、縦には裂けやすいが横には裂けにくい。水に湿らせてブラッシングすると、たやすく伸びてまっすぐに

なる。また、ケラチンの分子は熱によって側鎖の一部が切れ、冷やすと再び結合する性質をもっているため、アイロンやドライヤーを当ててセットすると一時的にウェーブを作ったり、くせ毛を直したりすることができる。

4) 毛の損傷

- ・パーマネントウェーブ用剤や染毛剤による損傷：パーマネントウェーブ用剤は、アルカリ下でタンパク質のシスチン結合をおこすので、毛が損傷を受ける。また酸化染毛剤やヘアブリーチは強アルカリで毛に作用するので、細胞が傷みタンパク質の溶出がおこる。
- ・海水やプールなどの塩素による損傷：海水やプールの消毒薬として使用されている塩素の影響により、メラニンが脱色されてしまう。
- ・熱や乾燥による損傷：アイロンやドライヤーなどの使いすぎにより、毛小皮がはがれ、毛皮質やケラチン束が損傷を受けて毛髪縦列症(枝毛)などを起こす。

5) 毛の保護と改善

- ・洗髪：頭毛には汗、皮脂、ごみ、ふけがつきやすく、皮脂が分解すると細菌が繁殖して悪臭を発生しやすいので、シャンプーなどで衛生を保つ必要がある。
 - ・保湿：洗髪し乾燥させたあとでヘアオイルなどを塗り、水分の蒸発を防ぐようにするとよい。
- ブラッシング：頭毛のごみやふけを取り除き、皮脂が毛にいきわたるようにする。
- ・ヘッドスパ・ヘッドマッサージ：脂性、乾燥性、敏感性などの頭皮の改善や、ダメージヘアの修復、育毛、養毛、発毛促進のための頭皮マッサージなど。

(6) 頭部・頸部のツボと生体反応

頭部・頸部には頭痛をはじめとするさまざまな体の不調を改善するツボ（経穴）が点在している。頭部の代表的なツボは以下のとおり。ヘッドスパやヘッドマッサージでツボを刺激し頭皮の血行を促進することでリラクゼーションの効果が得られるとともに、脱毛予防や育毛効果、ふけの防止など、毛髪や頭皮に関するトラブル改善にもつながるといわれる。

〔頭部・頸部のツボの名称〕

百会（ひゃくえ）、天柱（てんちゅう）、風池（ふうち）瘰癧門（あもん）、曲鬢（きょくびん）、角孫（かくそん）、通天（つうてん）、太陽（たいよう）

（7）頭部、頸部のリンパ

1）リンパとは

毛細血管から染み出た血漿成分の8割は静脈に、残りの2割はリンパ管に回収されて無色透明のリンパ液となる。リンパ管は血管と同じように体中に張り巡らされていて、リンパ液はゆっくりと体内を流れ、最後は鎖骨の下で静脈に合流して再び血液に混じる。

2）リンパの役割

リンパ管はいわば下水道の働きに似ていて、老廃物やたんぱく成分、細菌、ウイルスなどの異物をリンパ液に引き寄せながらリンパ管を流れ、随所に分布するフィルターの機能を持つリンパ節で濾過している。

3）リンパとヘッドスパ、フェイシャルマッサージ

頭部の血行を促し頭皮や毛髪を健康を維持するためには、頸部リンパ節を中心としたマッサージが効果的である。ヘッドスパやフェイシャルマッサージを施す際には、皮膚をリンパ管の流れの方向（末端から身体を中心方向）にマッサージすることで血行の改善が図られる。リラクゼーション効果が得られるとともに、脱毛予防、発毛促進なども

期待できる。

（８）皮膚割線

皮膚割線とは、肉眼では見えない皮膚の線のこと（別名ランガー線、ランゲルラインとも）。細胞分裂の過程で出来た分裂線で、真皮層における線維組織の走行と並行に生じる。

（９）栄養学

身体の健康を保つためには、必要な栄養素をバランスよく摂取することが重要である。特に頭皮や毛髪を健康に維持するのに重要な役割を果たすいくつかの栄養素について解説する。

１）頭皮や毛髪を健康に維持する栄養素

①タンパク質

毛髪の主成分はケラチンとよばれるタンパク質である。タンパク質は水分に次ぐ身体の基本的な構成要素であるから、内臓や血液、筋肉などにも不可欠である。

②ビタミン群

- ・ ビタミン A：抗酸化作用が皮膚や粘膜を保護し、新陳代謝促進、頭皮の乾燥、ふけやかゆみを防ぐ。
- ・ ビタミン B2：皮脂の過剰分泌を抑え、新陳代謝を促進させる。
- ・ ビタミン B6、葉酸：タンパク質の吸収を促し、ケラチナタンパク質の構成を促進する。頭皮の健康維持、修復効果につながる。
- ・ ビタミン C：コラーゲンの生成を助け、血管や頭皮の健康を維持する。抗ストレスホルモンの分泌を促す。
- ・ ビタミン E：毛細血管を広げる作用があり、血流を改善し髪の成長を促す。

③亜鉛

必須ミネラル（無機質）16種の1つ。タンパク質の合成や新しい細胞を生成するのに欠かせない栄養素である。

1—4【リラクゼーションに関する衛生知識】

(1) 衛生管理概論

1) リラクゼーション施設における衛生管理

衛生管理を徹底し施設や設備の清潔を保つことは、感染症などの疾病防止のためだけでなく、リラクゼーションの効果を保つためにも必要なことである。店内の掃除が行き届いていることはもちろん、照明の明るさが心地よいものであること、ストレスのない空気環境であること、そして従業員の身なりも清潔感を与えるものでなければならない。

- ・行き届いた清掃
- ・照明の効果
- ・ストレスのない空気環境
- ・清潔感のある身だしなみ

2) 施設と設備の管理

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務の施設、設備、器具については、安全性、衛生面に十分に配慮して次のような点をポイントに管理を行わなければならない。

3) 従業員の管理

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務の管理者は、常に従業員の健康に注意し、管理・指導を行わなければならない。

4) 従業員の心得

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務に従事する者は、衛生環境を十分に保つよう努めなければならない。

(2) 感染症

1) リラクゼーション業務と感染症

理容所・美容所のリラクゼーションの施設は不特定多数の人々が利用する施設であるため、従事する者に伝染性の疾病があってはならない。また、布片や器具を通じて客に感染したり、逆に客から施術者に感染する可能性もあるので、正しい知識を持ち、感染症が広がることのないように十分注意しなければならない。感染症法においては、法律に定める感染症にかかった場合、理容・美容を含むリラクゼーションの業務に従事することが禁止されている。それでは、どのような感染症がどのような経路で感染するのか、これを予防するにはどのような方法があるのかについて確認してみよう。

2) 感染症とは

細菌やウイルス、寄生虫などの病原微生物の感染が原因となり引き起こされる疾病を感染症という。原因となる病原体にはさまざまな微生物があり、その感染経路も異なる。

〔細菌を病原体とする感染症〕

ペスト、コレラ、細菌性赤痢、ジフテリア、腸チフス、腸管出血性感染症、破傷風、百日せき、結核、など

〔ウイルスを病原体とする感染症〕

重症急性呼吸器症候群（SARS）、痘そう、ラッサ熱、急性灰白髄炎（ポリオ）、狂犬病、インフルエンザ、ウイルス性肝炎、後天性免疫不全症候群（エイズ）、麻しん（はしか）、流行性耳下腺炎（おたふくかぜ）、など

〔寄生虫（原虫ならびに蠕虫）を病原体とする感染症〕

マラリア、クリプトスポリジウム症、アニキサス症、回虫症、など

3) リラクゼーション業務を通じて感染しやすい感染症

①空気・飛沫を介して感染する感染症

- ・結核
- ・インフルエンザ

- ・風しん
- ・その他の空気・飛沫を介して感染する感染症の例
ジフテリア、新型インフルエンザ、麻しん（はしか）、百日せき、など
- ②血液等を介して感染する感染症
 - ・後天性免疫不全症候群（エイズ）
 - ・その他の血液を介して感染する感染症の例
B型肝炎、C型肝炎、梅毒、など
- ③飲食物を介して感染する感染症
 - ・腸管出血性大腸菌感染症（O157による感染症）
 - ・その他の飲食物を介して感染する感染症の例
急性灰白髄炎（ポリオ）、コレラ、細菌性赤痢、A型肝炎、など

（3）消毒法

1）消毒法の種類

消毒とは、対象となる微生物を殺菌、滅菌することでその数を減らし、人体に害のない状態にすることである。消毒の方法には、大きく分けて①理学的消毒法と②化学的消毒法があり、それぞれ消毒する設備や器具の材質に合わせて、最も効果的で安全な方法を選択して行う必要がある。理容所・美容所で行うリラクゼーション業務において消毒方法を選択する際には、消毒作業を行う従事者やお客様など人体への害が少ないことや、消毒臭が残らないことを重視する。また、その効果が持続すること、なるべく短時間でできること、経費の負担が軽いことなども考慮に入れる必要がある。

①理学的消毒法

- ・紫外線消毒
- ・煮沸消毒
- ・蒸気消毒

②化学的消毒法

- ・アルコール類による消毒
- ・次亜塩素酸ナトリウム（塩素剤）による消毒
- ・界面活性剤（逆性石けん、両性界面活性剤）による消毒
- ・グルコン酸クロルヘキシジンによる消毒
- ・その他の消毒薬

酸化剤（オキシドール）、ヨウ素剤、アクリノール、殺菌剤を加えた薬用石けん、オルトジクロロベンゼン など

2) リラクゼーション業務における消毒の実際

理容師法および美容師法では、理容所・美容所においては消毒設備を設けることを規定しており、リラクゼーション業においても同様の対応が求められる。消毒設備とは、「理容師・美容師法施行規則」に定められている消毒法を行うための設備で、具体的には洗濯場、器具乾燥設備、消毒用バット、薬品戸棚、薬品（エタノール、次亜塩素酸ナトリウム、逆性石けん、グルコン酸クロルヘキシジン、両性界面活性剤など）、紫外線消毒器、などである。

〈リラクゼーション業で使用される器具類の消毒例〉

- ・ガラス器、陶磁器類
- ・刃物類など金属製品
- ・タオル、布片類
- ・ブラシ類

1-5 【化粧品の特性と効果】

(1) 化粧品に関連する法律

理容師・美容師が行うリラクゼーションでは、その業務において多くの化粧品（医薬部外品や化粧品）を使用する。シャンプー、トリートメント、パーマネントウェーブ用剤、染毛剤、マッサージクリーム・オイル等々、使用される種類や数は店によって違うが、そのほとんどは化粧品もしくは医薬部外品に分類されるものであり、「医薬品、医療機品等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称＝薬機法、旧薬事法）」の規制のもとに製造販売されているものである。

薬機法では、化粧品の品質、有用性及安全性を確保するために、化粧品の製造や販売上の取り扱い、広告などについて細かく規定している。これらの化粧品は正しく使用しないと顧客の毛髪や頭皮、皮膚の状態、体質によっては、かぶれやアレルギー反応などを起こす危険性がある。なかでも医薬部外品であるパーマネントウェーブ用剤や染毛剤などは、毛髪や地肌への作用が化粧品に比べると強いので、その使用に特別な注意が必要である。

リラクゼーション技術に従事する理容師・美容師は、薬機法による規制を正しく理解して、使用方法に十分に習熟する必要がある。

1) 化粧品とは（化粧品と医薬部外品）

化粧品という名称は薬機法の中では使われていないが、理容・美容業、リラクゼーション業においては薬機法に規定されている化粧品と医薬部外品の総称としている。

【化粧品の定義】薬機法第2条第3項

化粧品とは、人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、

又は皮膚もしくは毛髪をすこやかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされるもので、人体に対する作用が緩和なものをいう。

〔医薬部外品の定義〕 薬機法第2条第2項

「医薬部外品」とは、次に掲げる物であつて人体に対する作用が緩和なものをいう。

一 次のイからハまでに掲げる目的のために使用される物であつて機械器具等でないもの

イ 吐きけその他の不快感又は口臭若しくは体臭の防止

ロ あせも、ただれ等の防止

ハ 脱毛の防止、育毛又は除毛

二 (以下略)

※理容・美容のリラクゼーション業で使用されるもの：育毛剤（養毛剤）、染毛剤（脱色剤、脱染剤）、パーマネントウェーブ用剤、薬用化粧品類、薬用石けん（洗顔料を含む）など

2) 化粧品の製造販売

〔化粧品の製造販売〕

厚生労働省が告示する成分とその使用量の範囲内で使用し製造する場合には、種目ごとに許可を取ることによって製造販売が可能な「種別許可」制である。「種別」とは、たとえば「口紅」「眉目類化粧品」「整髪料」「洗髪料」「毛髪着色料」などの分類で、同じ種別であれば、色素成分などさまざまな成分の処方や量を変えて商品展開をすることができる。

〔医薬部外品の製造販売〕

医薬部外品の製造販売は厚生労働大臣の承認を得る必要があるが、染毛剤、パーマネントウェーブ用剤など化粧品の製造販売については、それぞれ厚生労働大臣が定めた製造販売承認基準がある。この基準に適合する医薬部外品は厚生労働大臣の承認は不要だが、都道府県知事

の承認を得ることで製造や輸入販売を行うことができる。

3) 化粧品品質規制

薬機法では化粧品基準が設けられており、化粧品に配合してはならない配合禁止成分、配合制限成分や特定成分についての最大配合可能量などが定められている。

4) 化粧品の表示・広告規制

薬機法には、化粧品の容器に記載すべき事項が規定されている。

- ・製造販売業者の氏名または名称及び住所
- ・「医薬部外品」の文字（医薬部外品の場合）
- ・名称（医薬部外品：承認された販売名、化粧品：届け出た販売名）
- ・製造番号または製造記号
- ・重量、用量または個数の内容量
- ・厚生労働大臣の指定する成分名称（化粧品は、全成分の名称）
- ・厚生労働大臣の指定するものは、その使用期限
- ・その他厚生労働省令で定める事項

(2) 化粧品の成分とその働き

現在、我が国で用いられている化粧品はどのような原料からできており、それらはどのような働きに作用しているのかを概観してみよう。

1) 水性原料

〔作用する働き〕

皮膚の水分を保持するモイスチャー効果、水分の蒸発を防ぎ、皮膚を柔軟にするエモリエント効果

2) 油性原料

〔作用する働き〕

遊離脂肪酸、ロウ類、脂肪酸エステル、コレステロール及びそのエステルなど、皮脂膜の組成に近い原料で、皮膚や毛髪の潤いを保つ。また、皮膚への親和性や使用感を良くするなど製品の品質を高めたり、安全性、機能性の向上にも役立つ。

3) 界面活性剤

〔作用する働き〕

洗浄力、可溶化、界面張力、乳化、分散、起泡、浸透、湿潤、帯電防止、消毒・殺菌など

4) 高分子化合物

〔作用する働き〕

増粘剤、乳化安定剤、ゲル化剤などとして、製品の製造、品質安定に作用するほか、保湿、抗菌、創傷治癒促進作用、栄養補助など生理的活性の賦与の目的で使用される。

5) 色材

〔作用する働き〕

肌のしみやそばかすなどをカバーして美しく見せたり、メイクアップ用品のさまざまな色展開を可能にしたり、顔や髪に視覚的变化を与える。

6) 香料

〔作用する働き〕

ほとんどの化粧品は原料特有の臭気をカバーするために香料が用いられている。また、香りの良さは化粧品の使用感や効果に大きな影響を与え、色とともに製品のイメージアップに貢献している。さらに、香りが体の疲労やストレスを軽減し回復するという生理的・心理的効果が実証されており、リラクゼーションの効果にも大きく影響する欠かせない要素である。

7) その他の配合成分

防腐剤、殺菌剤、酸化防止剤（抗酸化剤）、保湿剤（湿潤剤）、紫外線吸収剤、収れん剤、ホルモン剤、ビタミン類、動植物抽出成分、アミノ酸類

（参考）

・ヘッドスパに使用される香粧品の種類

トニックシャンプー、ヘアコンディショナー、ヘアトリートメント、ヘアマスク、ヘアマッサージミスト など

・フェイシャルマッサージに使用される香粧品の種類

クレンジング、洗顔料、化粧水、乳液、美容液、クリーム、フェイスパック、フェイスマスク など

（3）香粧品の取り扱い上の注意事項

香粧品は製品の出荷から、消費者が購入し使い終わるまでの期間、温度、湿度、太陽光、空気などの自然因子のほか、取り扱い方などによって品質に変化が生じることがある。リラクゼーション業務で使用する香粧品については、常に品質を確認し適切に取り扱うことが求められる。

1) 香粧品の経時変化

- ①温度による変化
- ②光による変化
- ③微生物汚染による変化

2) 香粧品の保管上の注意

- ①高温になるところ（南側の窓際）に置かない。

- ②直射日光のあたるところに置かない。
- ③ストーブなど暖房器具の近くに長時間置かない。
- ④夏季、自動車の中に放置しない。
- ⑤冬季、戸外に駐車した車に長時間放置しない。
- ⑥空気中の落下細菌が付着しないように保管する。

(4) 化粧品の使用上の注意事項

1) 化粧品の成分表示

化粧品については、配合した全ての成分を、容器や外箱などに表示することが義務付けられている。また医薬部外品は、指定されている成分 138 品目について配合されているものは成分表示をしなければならない。アレルギーなどの皮膚障害の原因となる可能性のある成分について、製造・販売する企業は情報を提供する義務がある。

2) 化粧品によるトラブル

最も多いトラブルはアレルギーや過敏症など体質によるもので、化粧品の成分に反応して皮膚炎などを起こすことがある。アレルギー性皮膚炎を起こす代表的な成分としては、ヘアダイの主原料であるパラフェニレンジアミンや、一部の香料、色素、防腐剤・殺菌剤、紫外線吸収剤などがある。

1—6 【リラクゼーション技術理論と技術実習】

理容師、美容師が行うリラクゼーション技術には、さまざまな技術があるが、技術を行うためには、技術に伴う理論が必要である。理論は、技術工程を覚えるだけでなく、トラブルを避け、より効果的な施術を行うためにも必要な知識と言える。また、コンサルテーションやカウンセリング、アフターフォローを行う場合にも必要になってくる。

(1) ヘッドスパ

ヘッドスパのルーツは、インドの伝統医療である「アユルベータ」と言われるオイルを用いた頭部のマッサージだといわれている。そのほかにもヨーロッパの技法を取り入れたクリームバスなどを参考に、日本独自のマッサージとして「ヘッドスパ」が進化していった。また、ヘッドスパは、毛髪や頭皮のケアやクレンジング、リラクゼーションなどの目的のヘッドスパがある。

1) ヘッドスパで使用される手技

・ 軽擦法

片手または両手でやや軽めの圧を均等に加えながら擦る方法。
筋肉の緊張緩和、リンパ液、血流促進効果がある。

・ 揉擦法

筋肉や皮下脂肪を揉み解す方法。揉擦法には、把握揉擦法、母指揉擦法、手頭揉擦法などがある。

・ 圧迫法（指圧法）

体重をかけゆっくりと圧迫する方法。生理作用を高め、持続的に行うと神経、筋肉の興奮鎮静効果がある。

2) 頭部・頸部のツボ

全身には、たくさんの「ツボ」があるが、ヘッドスパで刺激する代表的なツボは10種程度である。

[ヘッドスパ技術で刺激する代表的なツボ]

- a.百会（ひゃくえ）
- b.天柱（てんちゅう）
- c.風池（ふうち）
- d.瘰癧門（あもん）
- e.曲鬢（きょくびん）
- f.角孫（かくそん）
- g.痛点（つうてん）
- h.太陽（たいよう）



3) ヘッドスパの技術プロセス

①頭皮診断

目視、触診によって頭皮の状態を確認する。

②カウンセリング

施術方法、使用する香粧品を選択、施術によるトラブルを防止ため、事前にカウンセリングを行う。

③カルテ記入

頭皮診断、カウンセリングによって得た情報カルテに記入する。

④道具の準備

ヘッドスパを行うために必要な道具を揃える。

⑤ヘッドスパ用剤の選定

ヘッドスパ用で使用する香粧品の選定をする。

⑥施術準備

ヘッドスパを行うための準備を行います。施術準備では、ひざかけを変えた後、頸に乾燥タオルを巻き、シャンプークロスを掛ける。

⑦ヘッドスパ用剤の塗布

ヘッドスパ用剤を直接頭皮に塗布する。ヘッドスパ用剤を伸ばし、頭部全体になじませながら塗布する。

⑧スチーミング

スチームタオル2本で頭部をスチーミングする。その上からキャップをかぶせる。

⑨ヘッドスパマッサージ

頭部から頸部にかけてのマッサージ（11工程）を行う。乾燥性のヘッドスパマッサージを行う場合は、指頭による揉捻法を軽擦法にしてマッサージを行う。

⑩シャンプー

ヘッドスパ用剤をシャンプーで洗い流す。

⑪コンディショニング

コンディショニング剤を使用して整える。

⑫フィニッシング用剤の塗布

タオルドライ後、頭部全体にフィニッシング剤を塗布し、前頭部、頭頂部、側頭部、後頭部の順に軽く揉撫をする。

⑬ コンサルテーション

頭皮や皮脂の状態等に関してコンサルテーションを行う。

(2) フェイシャルマッサージ

フェイシャルマッサージとは、手技を用いた皮膚へのマッサージや、パック剤などの化粧品を用いて手入れを行うことである。目的を大まかに分類すると皮膚や毛穴の汚れ、老廃物などを取り除いたり、皮膚に栄養を与える美顔・アンチエイジング、顔部・頸部等の皮膚やツボのマッサージ、刺激、スキントッチにより、心地よいリラックス状態に導くリラクゼーション効果に分類される。また、こうしたマッサージを行うことで、血液やリンパ液の流れが促進され、新陳代謝をアップさせることにより肌のターンオーバーの正常化や、免疫機能を高める効果があると言われている。

1) フェイシャルマッサージで使用される手技

・ 軽擦法

マッサージテクニックの中で最も基本の手技である。肩の力を抜き、手の重みを利用して皮膚の表面をゆるく軽く撫で、擦る方法。マッサージを始める時、強い刺激を与える手技に入る前後、マッサージを終了する際に使用し、ゆったりとしたリズムで行う。

・ 強擦法

軽擦法よりも重みを乗せて皮膚表面を強くこすったり、擦る方法。

・ 揉撫法

深く筋肉まで作用するように揉みほぐす方法。敏感肌には刺激が強

いため、施術を控えるか回数を少なくする。

・打法

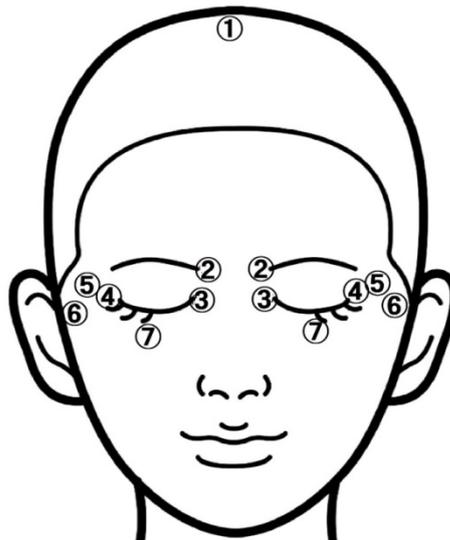
皮膚の上を手指で軽く弾く方法。敏感肌には刺激が強いため、施術を控えるか回数を少なくする。皮膚に対して垂直に刺激を加え、リズムカルに行う。

2) 顔面のツボ

顔面にあるツボのうち、目や頭の疲れをやわらげたり、リラクゼーションに効果がある主なツボは以下のものである。

[フェイシャルマッサージ技術で刺激する代表的なツボ]

- ①百会（ひゃくえ）
- ②攢竹（さんちく）
- ③睛明（せいめい）
- ④瞳子膠（どうしりょう）
- ⑤太陽（たいよう）
- ⑥上関（じょうかん）
- ⑦四白（しはく）



3) フェイシャルマッサージの技術プロセス

①施術準備

フェイシャルマッサージを行うため、施術前の準備を行う。ベットメイキングを行い使用する道具と化粧品を準備した後、手指消毒、ターバン装着・タオルの装着、スチーマーの使用がある。

②クレンジング

クレンジング料を用いて、顔面や毛穴の汚れ、ホコリ、余分な皮脂・老廃物や角質を取り除く。クレンジングは、クレンジング料塗布→クレンジングマッサージ→スポンジでのふき取り→スチームタオルでのふき取りの順に行う。

③マッサージ

マッサージは、マッサージ料塗布→リラクゼーションフェイシャルマッサージの順に行う。

④パック・整肌

顧客の肌の状態等を考慮し、パック剤の選定を行う。

1-7 【コンサルテーション・カウンセリング理論】

(1) コンサルテーションとカウンセリングの違い

コンサルテーションやカウンセリングの理論は、利用者どう接するか、またどのようなコミュニケーションをとれば、利用者に信頼され本音を聞くことができるかを学ぶものであり、いずれもリラクゼーションサービスに従事する者に求められる専門的知識の一つである。

1) コンサルテーションとは

コンサルテーションとは、一般的に専門知識を持っている人が、その事柄について依頼者の相談に乗ったり、指導したりするプロセスをいう。具体的には、専門知識を活用して客観的に利用者の状況を認識し、理美容における問題点を指摘し、原因を分析して施術の方法を選択する。そして、問題点についてのアドバイスや指導を行うものである。この行為はコンサルティングと呼ばれる。コンサルティングには、利用者の質問に答えて専門知識をわかりやすく説明するとともに、ヘッドスパやフェイシャルマッサージに用いる商品情報、施術時間、まれに痒みなどの副作用が生じる可能性など、客観的な情報を伝える行為も含まれる。カウンセリングの中にコンサルテーションを組み込むことで、利用者の悩みに則した施術を行うことができるようになるだけでなく、より具体的なアドバイスをすることが可能になる。

2) カウンセリングとは

カウンセリングとは、一般的に依頼者の抱える問題がどこにあるか、専門家の立場から探り、問題の解決や改善を行う相談のことをいう。広義のカウンセリングの中にはコンサルティングも含まれるが、特に日本では、カウンセリングという言葉に、心理的な悩みや不安を解決してもらえる特別な専門相談というニュアンスが含まれている。これは日本でのカウンセリングが心理学の分野から広まったため、うつ

病やパニック障害などの心の病気を改善するためにカウンセリングを行うことがよく知られている。その理論や相談技法は、医療、教育、福祉、そして理容・美容などの分野にも広く応用・実践されて発展してきた。

3) コンサルテーションとカウンセリングの違い

コンサルテーションとは、知識や情報を求めている人に答えやアドバイスを返すプロセスである。例えば髪の質や肌のトラブルなど具体的な悩みに対し、専門家の立場から現状を分析しその解決方法を提案する。また、リラクゼーションサービスを受けるにあたり、利用者が知っておくべき客観的情報をすべて開示しなければならない。一方、カウンセリングは「癒されたい」「リラックスしたい」などの漠然とした欲求に対して、利用者の心に寄り添って具体的にどうすれば望みが叶えられるのか、本音を引き出すコミュニケーションといえる。利用者がリラクゼーションサービスを受けるにあたり感じている、緊張や不安感を和らげる働きかけも必要である。

(2) コンサルテーションとカウンセリングの目的

1) コンサルテーションの目的

コンサルテーションの目的は利用者の明確な要望や疑問を解決するとともに、事故のない施術を行うことである。明確な疑問には、「サービス内容」も含まれるので、ヘッドスパやフェイシャルマッサージ等のリラクゼーションサービスが初めての利用者に対し、コース別の内容や施術にかかる時間、料金体系などを案内することも「疑問の解決」といえる。この場合、利用者が先に質問しなくても進んで案内しなければいけない。

2) カウンセリングの目的

カウンセリングの目的は、抽象的な問題の解決である。リラクゼーシ

ョンサービスにおいては、コンサルテーションで明らかになった髪や肌のトラブルに関して、原因が思い当たらなかったり、またサービスについて漠然とした不安感を抱いていたり、緊張や興奮の様子が見られる利用者に対して行う。利用者の話にじっくりと耳を傾け、共感して寄り添う姿勢を示しながら、原因や問題のありかを探り、リラックスしてサービスを受けてもらえるよう支援する。また、カウンセリングにはさらに大きな目的がある。それは利用者との信頼関係を醸成することに他ならない。カウンセリングがうまくいくかどうかは、施術結果や利用者の満足度を大きく左右するとともに、リピーターを獲得するためにも重要な要素である。利用者がリピーターとなれば、季節や体調、精神的な要因による皮膚や毛髪の変化をより正確に感じ取ることができるため、さらに利用者に応じた施術が可能になる。

（3）コンサルテーションとカウンセリングの心理

コンサルテーションおよびカウンセリングを行うにあたって、知っておきたい心理についての知識をまとめる。

1) 傾聴

「傾聴」とは、臨床心理学においてもっとも基本的な話を聞く態度のことである。利用者の話を真摯（しんし）に聴き、利用者の立場に立って、その気持ちや考えを理解することをいう。

2) 転移・逆転移

クライアントの話を聴いているとき、クライアントの感情がカウンセラーの感情にも影響して同じ不安を抱いたり、それが高じて反射的に感情に表わしたりしてしまうことがある。この状態を「転移」という。

3) 透明性

カウンセラーは心が安定しており、余計な緊張や焦りが少ないことが求

められる。また、かたよった思想で物事を判断したり、自分の価値観を押しついたりせず、ありのままを受け入れることが必要である。

4) 抵抗

人は、誰にも見せたくない、知られたくないという気持ちを持っている。クライアントがカウンセリングで話す内容は、その人の問題のすべてであるとは限らない。むしろ話が止まったり、話そうとしないところに本当の問題がひそんでいることが多い。

5) 閉ざされた質問・開かれた質問

カウンセラーが効果的に質問することで、クライアントの訴えは具体的にになり、問題が明らかになる。したがって質問の仕方がとても重要になる。心理学においては、この質問には「閉ざされた質問（よくない質問方法）」と「開かれた質問（よい質問方法）」がある。

6) パラフレーズ（再述法）

カウンセラーは、クライアントの話を聴きながら、聴いた内容をそのまま繰り返したり、要約して返すことをする。

7) コンプリートメント（肯定）

カウンセリングを進めていく中で、カウンセラーはクライアントが話している内容を承認したり、肯定したりする。これを「コンプリートメント（肯定）」という。

8) リストラチャリング（意味再構造化）

悩みやいらだち、苦しみといった負の感情は、緊張や不満、怒り、思いこみや知識不足などが原因で生じていることが多い。カウンセリングはクライアントの緊張をほぐし、不満や怒りを発散させ、精神的に安定したところで知識や情報を与えて、自分の考えや思いこみを変える作業ともいえる。

9) 気づき

カウンセリングでは、誰かに教えられるのではなく、自分で気づいていくことが求められる。指摘されて受け入れることは、心から納得しない限り難しいが、自ら考えたり気づいたりしたことは、受け入れられやすく自分自身の変化につながりやすい。

10) コンフリクト (心理的葛藤)

人は悩んで判断ができなくなると苦しむ。このような状態を「葛藤(かっとう)」という。

11) ディフェンスメカニズム (防衛機制)

欲求不満になったり、葛藤が生じるとストレスが強くなる。すると、人間の脳はそのストレスを軽減したり、あるいはまったく感じないように無意識に働く。

(12) 表情が語る6つの基本的感情

リラクゼーションサービスにおけるカウンセリング時には、利用者の表情をよく観察すべきである。表情が語る基本的な感情は6つあり、人種や文化、性別に関係なく万国共通だと言われている。

(4) コンサルテーションとカウンセリングの実際

1) コンサルテーションおよびカウンセリングの流れ

カウンセリング (コンサルテーションを含む) はリラクゼーションサービスの中で以下のように進められる。施術前のビフォーカウンセリング、施術中のカウンセリング、施術後のアフターカウンセリングの順である。

◆ビフォーカウンセリング

利用者の悩みや目的、希望の把握・現状分析・施術の提案
利用者の不安や緊張をほぐす



◆施術中のカウンセリング

利用者の皮膚や髪の状態を確認する・施術内容、化粧品、機器などの
説明をする



◆アフターカウンセリング

感想を聞く・ケアについてアドバイスを行う

1—8 【コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論】

コミュニケーションスキルは、社会生活を送るうえで、だれもが身につけるのが望ましいスキルであるが、ここでは職業人として、またリラクゼーションサービスに従事するにあたり、必要とされるコミュニケーションスキルについて、次の5つの項目から解説する。

- (1) ヒューマンスキル
- (2) ビジネスマナー・接客マナー
- (3) 受付・接客
- (4) ホスピタリティ
- (5) 顧客管理

(1) ヒューマンスキル

ヒューマンスキル (human skill) とは、他者との良好な人間関係を構築・維持するために必要な能力や技術のことである。「対人関係能力」とも言われ、業種・職種に関係なく、ビジネスパーソン (職業人) ならだれでも職務を遂行するうえで求められる普遍的なスキルである。コミュニケーションスキルは、このヒューマンスキルの主要素であることは言うまでもない。

(2) ビジネスマナー・接客マナー

ビジネスマナーはヒューマンスキル同様、社会人として当然身につけておくべきものである。ビジネスマナーとは仕事をするうえで必要とされるマナーの総称だが、その内容はあいさつやお辞儀の仕方といった基本的なものから、ビジネスの現場で必要となる名刺の渡し方など多岐にわたる。すなわちビジネスマナーはコミュニケーションの潤滑油のようなもので、人と人を結びつける最初の一步といえる。ビジネスマナーは就業規則などの会社のルールや、法律などと比べて「絶対に守らなければならないもの」ではないが、最低限のマナーを身につ

けていないと社会人としては通用しない。

ビジネスマナーの中でも、特に利用者と接する際に用いられるものは接客マナーと呼ばれる。利用者が行きたくなるようなサロンは、サロンの従業員全員が感じのよい接客マナーを身につけている。

ただし、完成された接客マナーは本来マニュアル化できるものではない。完成された接客マナーとは画一的なものではなく、相対する利用者ごとに従業員が臨機応変な心配りを表現して初めて実現するものといえる。とはいえ難しく考えすぎる必要はない。理美容業は人と接する接客業であるので、常に利用者の立場に立ってものを考え、真心をもって行動すれば、それがよい接客マナーとなって現れるものである。

(3) 受付・接客

利用者と密に接するリラクゼーションサービスでは、コミュニケーションスキルの中でも、接遇（利用者に対する接客スキル）がより重視される。

1) 接遇 6 つの心構え

理容師・美容師は、長時間利用者と近距離で接するため、その態度やふるまいはサロンのイメージに直結にする。利用者と接するときは、自分がサロンの代表であることを意識し、次の 6 つの心構えを踏まえて、利用者に気持ち伝わる対応を行う。

- ・迅速に
- ・正確に
- ・公平に
- ・臨機応変に
- ・真心をこめる
- ・笑顔で

2) クレームへの対応

接客業において、クレームやトラブルはどれだけ細心の注意を払っても発生することがある。クレームは基本的に事前の期待と現実のギャップによって起こる。例えば癒されることを期待して来店したのに施術者の態度が悪かったり、マッサージが痛くて気持ちがこもっていないように感じられたり、といったことである。

①トラブルの原因

理美容所で発生するトラブルは、おおよそ以下の 5 点に分類される。

- ・ 技術的な問題
- ・ 利用者の身体に及ぼしたトラブル
- ・ 衣服や持ち物に及ぼしたトラブル
- ・ 料金に関すること
- ・ 従業員の態度に関すること

②トラブル防止：事前説明

ここではクレームの元となるトラブルを防止するために必要なことを説明していく。トラブル防止の観点からは、まず利用者に対して事前説明を行うことが望ましい。事前説明はこれから施術する内容について利用者の理解を得ることと、利用者の要望や注意事項を把握するために行われる。そうすることでトラブルが防止され、施術前の利用者の期待と施術後の利用者の感想のギャップが小さくなり、結果的にクレームが発生する可能性が低くなる。

(4) ホスピタリティ

サービス業に求められる接遇の精神として、近年注目されているのがホスピタリティである。ホスピタリティとは、「思いやり」「心からのおもてなし」という意味であり、最近ではサービス業だけでなく医療現場などでもこの言葉が使われるようになった。なお、ホスピタリティの語源は、ラテン語の Hospicis (客人等の保護) から来ており、英語の Hospital (病院)、Hospice (ホスピス：末期患者の療養施設) など

の言葉に発展した。

形や行動などで表すマナーは、相手に不快感を与えないための最低限のルールだが、そこに「心」がこめられるとホスピタリティになる。ホスピタリティにおいて重視されるのは、人間性や個性、感性などであり、心からのおもてなしを通じて、利用者に感動、喜びを与えることで、結果として報酬がついてくるという考え方である。

(5) 顧客管理

既存の利用者との関係を深め、定期的な来店につなげるために利用者情報を管理すること、すなわち「顧客管理」はきわめて重要である。利用者が常連になると新規の利用者を紹介される可能性も高く、サロンの売上向上が期待できる。また利用者のカルテ（データ）をきちんと管理することは、次回のリラクゼーションサービスのコンサルティングにおいても事前情報が収集しやすく、的確なサービスが提供しやすい。

第2章【リラクゼーション学・心理学】

2-1 リラクゼーションとは

(1) リラクゼーションの定義

リラクゼーションとは、「癒し」、「くつろぎ」、「緊張を解く」などと訳され、心身共にストレスから解放された身体的・精神的・情緒的な緊張のない状態のことをいう。このとき交感神経の興奮は抑えられており、副交感神経の働きが優位になっている。リラクゼーションの意味する範囲は広く、広義では、匂いや音楽鑑賞、温浴、スポーツなど、人間の本能を充たして緊張のない状態のことも含まれる。

本書で取り上げる「リラクゼーション」は、上記の定義の中でも特に手技等を用いて心身に働きかけ、緊張のないリラックスした状態に誘導することをさす。またその状態をリラクゼーションと定義している。ここでいう手技とは、具体的にはヘッドスパ及びフェイシャルマッサージ等である。理美容業において、リラクゼーションとは心地よい空間を演出したり、音楽を用いたりして五感に働きかけて男女・年齢を問わない幅広い利用者の心に安らぎを与えることである。また、同時に手や指を用いて心と体を緊張から解放することでもある。

あん摩やマッサージは、理美容業におけるリラクゼーションと一見したところ似た分野であるようにも感じられる。しかし、これらに代表される行為は国家資格が必要な治療行為であり、理美容業におけるリラクゼーションとは全く異なるサービスの価値を提供するものである。そのため、理美容業に従事するものは身体の状況の診断や、「マッサージ」「治す」「治る」といった表現を使用することを禁止されている。

(2) リラクゼーションと社会情勢

現代社会はストレス社会であると言われる。厚生労働省が5年に一度実施している「労働者健康状況調査」によると、仕事や職業生活でストレスを感じている労働者の割合は1982年には50.6%であったが、2012年には60.9%へと推移している。2012年の調査結果を年代別にみると、30代・40代はストレスを感じる労働者の割合が高く、働き世代のストレスの高さが伺える。

また、別の調査では「いやし」を必要としているかとの問いに対し、「どちらかといえば必要」を含めると必要としている人は9割を超えている（図2-1）。

■「現在あなたは“癒し”を必要としているか」(SA)

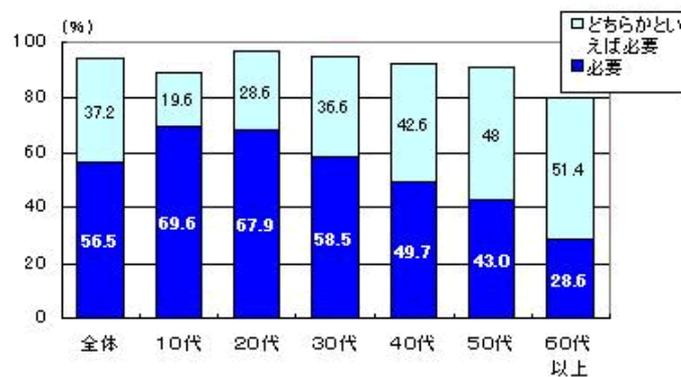


図 2-1 「現在あなたは“癒し”を必要としているか」
(大阪産業創造館・ヘルスケアフロンティア)

NTT 番号情報 (株)「癒しに関する意識調査」(三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング作成)によると (大阪産業創造館・ヘルスケアフロンティア)

インターネットやコンピュータ技術の発達により、昨今は人と人が直接顔を合わせて話をする機会が減少した。このような時代の潮流のなかで、コミュニケーションに不安をもつ人が増加しているといわれている。パソコンと向かい合っただけで誰とも話さずに1日が終わることが多いという人は、人と直接話すことに抵抗やストレスを感じるようにな

る。1 日中誰とも話さない、というほどではなくとも、分業が進んだ社会ではコミュニティも閉鎖的になりがちである。

自分の感情を言葉にして表す機会が少ないと、ストレスは澱のように溜まり、そしてそのストレスは筋肉の硬化をまねく。肩こりや腰痛という形になり、発現するのである。

リラクゼーションサービスを受けたいと来店する利用者の中には、無意識のうちに人との温かいコミュニケーションを求めている人も少なくない。手技による施術で身体をケアするだけでなく、会話による心のケアをも意識することで、本当に利用者に求められる価値ある存在となることができる。利用者との良好な関係を築くためには、「ラポール」という関係性に注目したい。「ラポール」はもともと橋をかけるという意味で、人間関係に置き換えて考えると「相手と心が通じ合い、お互いを信頼し、相手を受け入れることができる状態」、すなわち「相手と自分との間に橋がかかっている状態」となる。ラポールの関係性を築くためには、利用者と一緒に考え、感じ、喜びを共有することが重要である。「常にあなたのことを見ていますよ」「一緒に頑張りましょう」という気持ちで寄り添うことで利用者との間に強い信頼関係が生まれ、ラポールの関係性を実現できる。

2013 年、国の統計基準に使われる日本標準基準産業分類の細分類に「リラクゼーション業」が追加された。リラクゼーション業は、1990 年代後半以降、低迷する経済の下で豪華なリゾート開発が鳴りをひそめる一方で、手軽に利用できる「リラクゼーション・マッサージ」などのサービスが急速に広がっていった経緯がある。さまざまなストレスを抱える現代人をいやしてくれるサービスとして、時代のニーズに応じて次々と登場している。リラクゼーションに関連するビジネスは、「癒し」に「健康」や「美容」の要素を加え、その一部に「医療」もかかわりながらその分野を広げ、全国での市場規模は 1.3 兆円にも上るとみられている。ただ、ここで取り上げているリラクゼーションに

関連するビジネスの中には、理美容室で行われているリラクゼーション技術は含まれておらず、それを含めると市場規模はさらに広がっていると思われる。

(3) リラクゼーションに関連する業界の現状

1) 理美容業とリラクゼーション

美容室は店舗数の拡大が続いており、過去5年間で毎年3,000店舗ずつ美容室が増えている。2016年には246,000店舗に達する見込みで、これは過去最高の店舗数である。しかしこの3,000店舗という数字は、新規オープンした店舗の数ではない。たとえば2015年の実績では1万を超える店舗が新規オープンしているが、その一方で何千という店舗が閉店あるいは移転しているため、店舗数の総数としては3,000増となるのである。そして、店舗数は拡大しているものの、美容業の年間総売上高は減少を続けている。市場は縮小しているにも関わらず、同業他社が増えているという厳しい状況といえよう。売上高の減少は、顧客数のみならず客単価の減少も一因となっている。

施術別にしてみると、カット、カラー、パーマという主要サービスの利用率は軒並み低下している。そのような状況で、反対に利用率が上昇しているのがトリートメント、ヘッドスパ、ヘアセットなどである。他にも上昇している施術はあるが、これら3つのサービスは近年特に上昇が目立つものである。トリートメントやヘッドスパなど、リラクゼーションの分野における需要が高まっていることがわかる。¹

2) さまざまなリラクゼーションに関する業務

リラクゼーションに関連する業界は、前述のようにさまざまな業界が参入している。これらとサービスを提供するためのスキルをまとめた

¹『最新データから読み解く！美容室・ヘアサロンの現状と傾向』, リジョブ,
<https://relax-job.com/more/38389>

ものが図 2-2 である。

大きく分類すると、「メディカル業界分野」、「フィットネス業界分野」、
エステティック業界分野」、「スパ・癒し業界分野」そして、「理容・美
容業界分野」であるが、医療分野を除き、共通する内容も多く、はっ
きりとした区分けが難しくなっている。リラクゼーションに関連する
サービスは、業界独自に提供できるサービスと他の業界と共通する部
分がある。理美容業におけるリラクゼーションサービスは、部位を頭
と顔に限定して施術される。

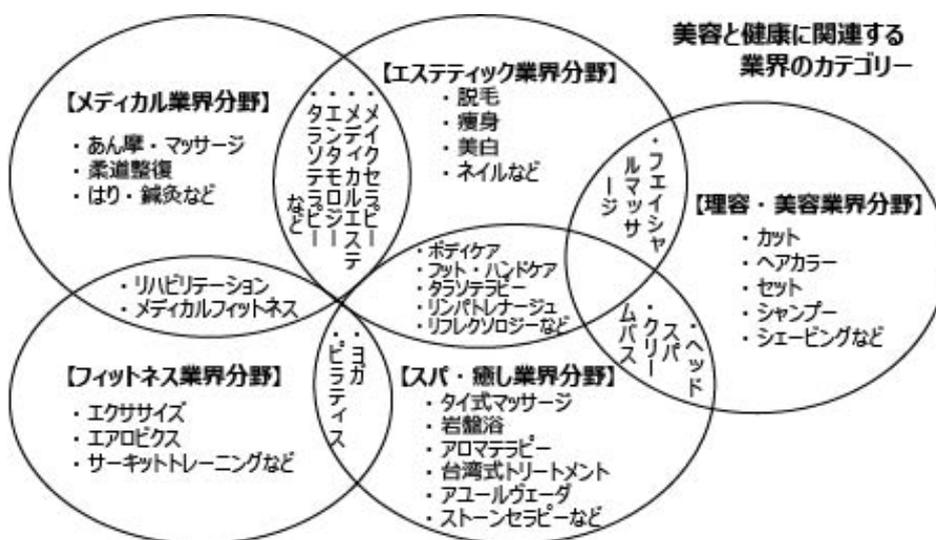


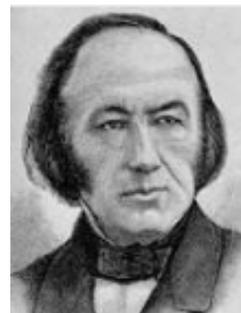
図 2-2 「美容と健康に関連する業界のカテゴリー」

近年はネイル、まつ毛、エステなど一箇所ですまざまな施術が受けら
れる「トータルビューティアー」型的美容室もよく見かけるようになった。
カフェやスタジオ、雑貨店などを併設する店舗もあり、利便性を
追求する時代においては重宝される存在となっている。一方で、カッ
ト専門、カラー専門、ヘッドスパ専門、ブロー専門、メンズサロン、
子ども用サロンなどの美容室もまた、その手軽さや専門性から人気を
博している。多様なニーズに応えるため、美容業界は多極化している
といえる。

2-2 ストレスとは

(1) 「ストレス」定義までの歴史

フランスの医師・生理学者で、実験医学の開祖といわれるクロード・ベルナールは、生体の内部環境は、外部環境が変化しても一定である「内部環境固定性」という考えを提唱した。生理学の分野で初めて「ストレス」という言葉を使用したとされる



フランスの医師、生理学者。「内部環境の固定性」という考え方を提唱した。
クロード・ベルナール
1813-1878

(2) ホメオスタシスとは

その後、アメリカの生理学者ウォルター・B・キャノンは、この内部環境が一定した状態を「恒常性=ホメオスタシス」とした。ホメオスタシスは

「同一の状態」を表す造語であり、ホメオは「同一の」、スタシスは「状態」という意味のギリシャ

語から成る。人は労働、食事、睡眠といった動きに合わせて身体的にも精神的にも反応する。そして、その反応から心身を元に戻そうとする働きによって、常に内部環境を最適な状態を保つために適応しているとウォルター・B・キャノンは考えた。



アメリカの生理学者。「ホメオスタシス」という考え方を提唱した。
ウォルター・B・キャノン
1871-1945

ホメオスタシスの一例としては体温調節が挙げられる。私たちの体温はふだん 36℃から 37℃ほどに保たれているが、これは体内で生理的機能がうまく働くためには温度管理が必要となるためである。運動や食事などによって体温が上がると、私たちの体は、体の表面にある血管を拡張させたり汗をかいたりする。これは、体の表面から熱を発散させる量を増やし、体温を元の温度に下げるために調節しているのである。反対に何らかの要因で体温が下がり始めると、今度は血管を取

縮させたり毛孔を閉じたりする。これは、体の表面から熱が発散されるのを防ぐためである。また、寒さが厳しいときは、体を震えさせて筋肉を動かし、熱を発生させて体温を上げるように調節する。

その他には、どれだけ酸っぱいものを食べても血液の pH を変えないようにする体液の pH 調節や、運動をしても循環を保つための心肺機能の調節などもホメオスタシスの例といえる。

(3) 人間のホメオスタシス機能とその仕組み

ホメオスタシスを保つために、体内の自律神経系・内分泌系・免疫系の3つが作用している。²³

・ 自律神経系

自律神経系は交感神経と副交感神経より成り立つ。それぞれが各臓器に対して異なる作用をもち(図 2-3)、自分の意思とは関係なく環境やその時の状態に応じて自動的に調節がなされる。たとえば、運動時は交感神経が亢進状態となる。その結果、心血管系の亢進や胃腸系の抑制状態がもたらされる。その反対に、睡眠時や休息状態では副交感神経が亢進状態となる。その結果、心血管系が抑制され、胃腸系の亢進状態がもたらされる。神経系は外の変化に対して分単位、秒単位で素早く反応するのが特徴である。

² 『認定フェイシャルエステティシャン 認定ボディエステティシャン 理論と技術』, 一般社団法人日本エステティック協会, p.17-21

³ 『新エステティック学 理論編 1』, 一般社団法人 日本エステティック協会教育研究委員会, p.22-36

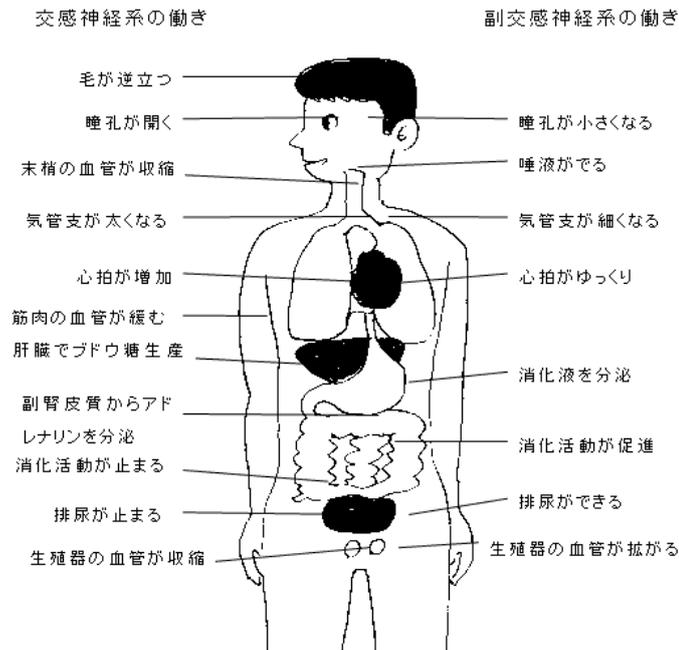


図 2-3 「自律神経系の働き」(厚生労働省)

- 内分泌系

ホルモンを分泌する器官や機能の系統を内分泌系という。ホルモンは、自律神経系と同様に体内の機能を自動的に調節するものである。ホルモンは体の各器官や細胞に情報を与え、細胞が本来もつ機能を高めたり弱めたりする物質だと考えられている。ホルモンは血液の中を巡り、これらの活動を行う。たとえば秋から冬にかけて気温が下がると、体温を保つために下垂体の甲状腺刺激ホルモンと副腎皮質刺激ホルモンが働き、産熱効果を高めるホルモンが甲状腺と副腎皮質からそれぞれ分泌される。内分泌系は外の変化に対して神経系と免疫系の間くらいで反応する。

- 免疫系

自己を守るために体は自分でないものを非自己としてはっきり区別し、それを体から排除して内部環境を守ろうとする。この仕組みを「免疫」と呼び、非自己として識別されたものを「抗原 (アレルゲン)」と呼ぶ。免疫は「自然免疫」と「獲得免疫」に大別される。この二つは互いに協力し合いながら免疫を担っている。自然免疫は先

天性免疫とも呼ばれ、生まれたときからもっている免疫である。白血球が常に体の中を巡回していて、病原菌などの異物（＝抗原）を見つけると、すぐに食べてしまう。獲得免疫は生まれつきもっている免疫ではなく、後天的に獲得する免疫である。ある病原体に一度感染して回復すると、再び感染することがないという免疫のシステムをいう。免疫系は外の変化に対して日単位、月単位でゆっくりとした反応をするのが特徴である。

- ・ アレルギーに関して

アレルギーは免疫上で何らかの誤作動や暴走が起こった状態のことをいい、4つの型に大別される。抗原の侵入ルートは①呼吸器系粘膜、②胃腸粘膜、③注射、刺傷、咬傷、④接触の4種である。美容に関連が深いI型とIV型のアレルギーに関して、以下に解説する(図2-4、図2-5)。

- I型アレルギー（即時型アレルギー）

抗原と触れてからすぐに反応が最大になるため、即時型と呼ばれる。花粉症や気管支喘息などが代表例である。

- IV型アレルギー（遅延型アレルギー）

抗原と触れてから数日で最大となるので、遅延型と呼ばれる。接触性皮膚炎などが代表例であり、これには一時刺激性とアレルギー性がある。一時刺激性の場合はアレルギーとは無関係であり、毒性の強い原因物質との接触によって炎症が誘発される。アレルギー性の場合には原因物質との接触によってキラーT細胞が感作され、アレルギーになる。

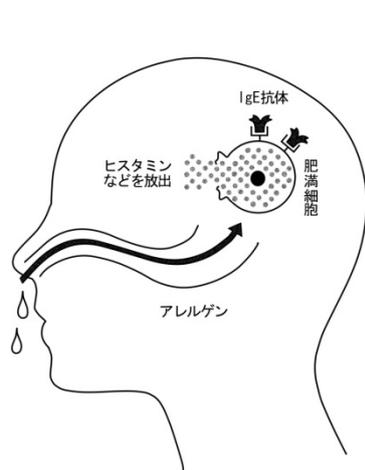


図 2-4 「鼻アレルギー（I型アレルギー）の起こり方」（左）

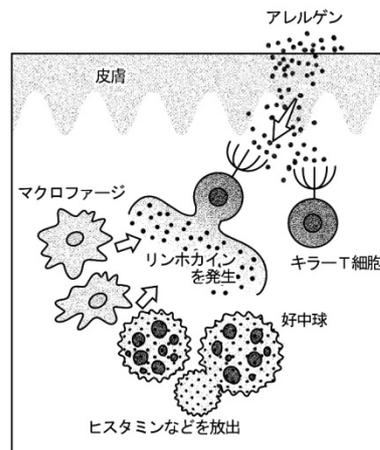


図 2-5 「皮膚かぶれ（IV型アレルギー）の起こり方」（右）

（4）ホメオスタシスが乱れる原因となるもの

ホメオスタシスが乱れた状態とは、何らかのストレスを受けて体にひずみが生じている状態である。ストレスを生じさせる刺激はストレッサーと呼ばれるが、ホメオスタシスを乱れさせるストレッサーとしては以下のようなものが挙げられる。

- ・肉体的ストレス

暑さ、寒さ、紫外線、圧力、紫外線、疲労、騒音など、体の外側から与えられるストレスのことをいう。薬剤や有害化学物質、病原菌やウイルスなどもまた肉体的ストレスである。

- ・精神的ストレス

人間関係における悩み、社会的責任、死別や離別などの喪失体験、経済的困難、悲しみ、怒り、諦め、嫌悪、驚き、恐怖などの感情を起こさせる出来事をいう。

- ・栄養バランスの乱れ

栄養の過剰摂取あるいは不足によるもの。

日本人に不足しがちな栄養素は

- たんぱく質
- n-6 系脂肪酸、n-3 系脂肪酸
- 炭水化物、食物繊維
- ビタミン A、ビタミン D、ビタミン E、ビタミン K、ビタミン B1、
ビタミン B2、ナイアシン、 ビタミン B6、ビタミン B12、葉酸、パ
ントテン酸、ビオチン、ビタミン C
- カリウム、カルシウム、マグネシウム、リン、鉄、亜鉛、銅、マン
ガン、ヨウ素、セレン、クロム、モリブデン

日本人が過剰摂取しがちな栄養素は

- 脂質、飽和脂肪酸、コレステロール
- 糖類(単糖類又は二糖類であって、糖アルコールでないものに限る。)
- ナトリウム

と考えられている。⁴

(5) ストレスの定義

ストレスは、ハンガリー系カナダ人の生物学者であるハンス・セリエ博士により、ベルナルやキャノンの研究を参考に自らの成果を加えたストレス学説として唱えられた。



ハンガリー系カナダ人の生理学者。ストレス学説を唱え、ストレスラーの生体反応を明らかにした。
ハンス・セリエ 1907-1982

ストレス学説は、もともと物理化学の分野で応力や歪力を表していた「ストレス」の概念を人間の生体に当てはめたものである。ハンス・セリエは「外からの刺激に対して生ずる全体の非特異的反応」を生物

⁴ 『「日本人の食事摂取基準（2015年版）策定検討会」報告書』，厚生労働省，p2

学的ストレスと呼び、生物学的ストレスを生じさせるような外からの刺激をストレッサーと呼ぶと定義した。⁵

特異的反応とは、あるものだけに反応する質的な特殊さのこと。また生物やその要素の反応が、こうした特殊さによって左右されることである。非特異的反応とは、ある特定のものだけに反応するわけではなく、さまざまな要因によって反応することである。

ハンス・セリエは 1930 年代に、外部から不快な刺激を受けることで生体内に特定のホルモンが増大することを発見し、このホルモンが増大する現象は刺激の種類を問わず同一であることに気付いた。当時のセリエは数多くのラットを用意し、極端な外気温にさらしたり、長時間絶食させたり、注射で痛みを与えたりとありとあらゆる不快な刺激（ストレッサー）を与えることでストレスを作り出し、ネズミを解剖して内臓を調べることで、ストレスが原因による副腎皮質の増大など生理反応を発見している。

また、ストレスには、快ストレス（ユーストレス）と不快ストレス（ディストレス）の 2 つにも分類することができる。

快ストレスとは、心身の心理的機能、生理的機能を活性化させるストレスをさす。たとえば目標や夢、良い人間関係、心地よいと感じる身体的刺激などである。

不快ストレスとは、心身の心理的機能、生理的機能を低下させるストレスをさす。例えば過労・悪い人間関係・不安・苛立ち・心地よくない身体的刺激などである。

もちろん、あるストレスを快と感じるか、それとも不快と感じるかは

⁵『新エステティック学 理論編 1』，一般社団法人 日本エステティック協会 教育研究委員会，p.32

個人の受け止め方次第であるという側面も否めない。与えられた仕事上の課題を「チャレンジングな目標である」と捉えるか、「一方的に押し付けられた厳しいノルマである」と捉えるかは個人によって異なるというのが一例である。

ストレスは人間の精神活動そのものであり、生きていくことは常にストレスにさらされることである。誰もストレスを避けることはできない。性格によってストレス耐性には差があるが、生きていくためには、心身にある程度のストレスを受け、それに耐え、克服する力をつけていく必要がある。

(6) ストレッサーの原因と種類

ストレスの原因となるストレスには、物理的ストレス、化学的ストレス、生物的ストレス、心理的ストレスがある。

- ・物理的ストレス

寒冷、温熱、痛感、騒音、紫外線など

- ・化学的ストレス

栄養不足、薬物、有害化学物質、活性酸素、環境汚染物質など

- ・生物的ストレス

炎症（花粉症等）、病原菌、カビなどの細菌

- ・心理的ストレス

喪失、職場や家庭・地域の間人間関係、経済的困難、「怒り、緊張、不安、喜び、驚き」などの感情を起こさせる出来事や状況

また、ストレスの原因となるストレスは、これらのストレス

が複合して作用している場合もある。ストレスには快ストレスと不快ストレスの2種があるように、ストレッサーも有害なものばかりではない。温かい、心地よい、嬉しいと言った感情など、ポジティブな刺激もまたストレッサーとして定義されている。

(7) 五感とストレスによる体の反応・症状

五感とは、動物や人が外界の変化や情報を感知するためにある感覚機能で、視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚の5種類のことをいう。⁶

・視覚

光に対する感覚である。可視光線（波長 380～760nm）の受容によって現れる光の明暗や色に関する感覚をいう。広義には、事物の色彩、形や、それらの奥行、運動などを弁別、識別することを含む。したがって、視覚は光感覚、色感覚、奥行知覚（立体視）、運動知覚（運動視）などを包括して視覚という。視覚におけるストレスとは、明るさ、暗さ、眩しさ、色彩の刺激、焦点が合わないこと（近視、乱視、遠視、老眼）、見ているものが何か識別できないことなどが挙げられる。

・聴覚

音に対する感覚である。ある範囲内の周波数の音波が鼓膜に作用し、その興奮が聴神経を経て大脳皮質の聴覚中枢に伝えられることによって生じる感覚をいう。空気の振動が耳の中に入ってリンパの振動となり、聴神経から脳に伝わって音を感じるという仕組みである。人は約 20 万～2 万ヘルツの音（超音波）を聞くことができる。聴覚におけるストレスとは、音の大きさ、小ささ、鋭さ、音色などをさす。

⁶『ブリタニカ国際大百科事典 小項目事典』

- ・味覚

水溶性の物質の刺激作用が、主として舌の表面に分布する味覚受容器（味蕾）に与えられることにより生じる感覚。日常の味覚の体験は、嗅覚、視覚、温覚、圧覚、触覚などの感覚との混合から成るが、基本的な味（味覚質）は、塩辛さ、すっぱさ、甘さ、苦さの4種とされる。日本人はこれらに加え、うま味を20世紀初頭に発見した。うま味を5種類目の味覚とする考え方もある。これら5種の味を感じることやその程度が、味覚におけるストレスとなる。塩辛さは主にナトリウムイオンに寄って引き起こされる。すっぱさは酸によって起こる感覚であり、水素イオン濃度に関係している。甘さは糖、グリコール、ケトン、アルコール、アミノ酸など様々な物質によって起こる。苦さはキニン、ニコチン、カフェインなどのアルカロイドや窒素を含む有機物などによって起こる。さらに、うま味はグルタミン酸（昆布など）、イノシン酸（鰹節など）、グアニル酸（しいたけなど）によって起こる感覚である。

- ・嗅覚

化学物質の分子によって鼻腔内部の嗅粘膜中の嗅細胞が刺激されて起る匂いの感覚。嗅覚は味覚と同様に化学性感覚であるが、嗅覚を起す物質は揮発性を有するのが特徴である。嗅覚においては、匂いの種類や強さがストレスとなる。「くさい」と感じる匂いも、「心地よい」と感じる匂いも、どちらもストレスを引き起こす。

- ・触覚

皮膚または粘膜の表面に何か接触したときに感じる感覚。その感覚点を触点という。皮膚にはこれらの感覚を感じる器官がモザイク状に分布している。触点の分布は舌端、四肢の末端が最も密で鋭敏である。また、皮膚と粘膜の移行部である唇、肛門周囲、眼瞼（まぶた）などには特殊な触覚受容器がある。触覚においては、接触し

た時の痛み、心地よさ、くすぐったさなどがストレスを引き起こす。

(8) 心身のストレス反応

ハンス・セリエはストレッサーによる体の反応を4つの段階に分類している。それぞれ順番に、警告反応期（ショック相）、警告反応期（反ショック相）、抵抗期、^{ひはい}疲憊期である（図2-6）。⁷

警告反応期のショック相は、急激にストレッサーにさらされたために衝撃を受けている時期である。この段階では神経系の活動が抑制され、筋肉の緊張が低下し、血液の濃縮が起こる。刺激の強さによって、数分から1日ぐらい続く。

警告反応期の反ショック相では、ストレッサーによるショックから生体が立ち直り、ショック相と反対の反応が現れる。つまり、神経系の活動は活発になり、筋肉の緊張は増す。また、ストレッサーからの防衛力を高めるために内分泌系である副腎皮質ホルモンが盛んに分泌される。

抵抗期の段階になると、生体は抵抗力が増し、ストレッサーに対して適応できるようになる。この段階は長く続く。また、抵抗期のストレッサーに適応した状態が新たなホメオスタシスの基準となることがある。この状態をセリエは「テロスタシス」と呼んだ。これは生体がストレスに立ち向かって抵抗し克服していくなかで、心身ともにより強く成長することでそれが新たな常態になるという意味である。

疲憊期は、ストレス状態が長く続き、ついには適応できなくなってしまう段階のことをさす。この時期には体温の低下、胸腺やリンパ腺の萎縮、副腎皮質の働きの低下、体重の現象などが起こる。

⁷『新エステティック学 理論編1』，一般社団法人 日本エステティック協会 教育研究委員会，p.32-33

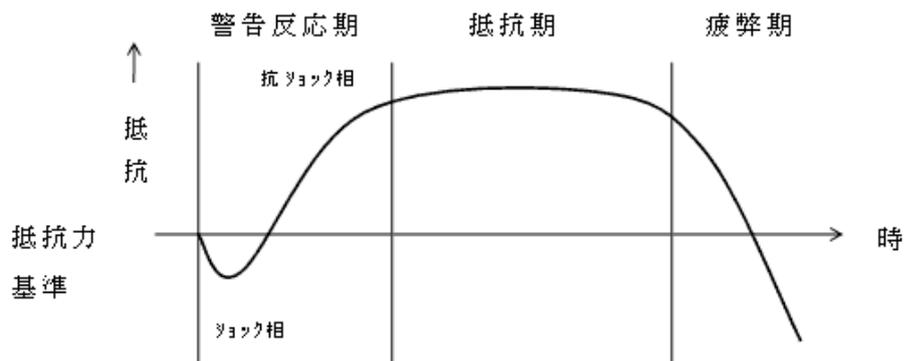


図 2-6 「ストレス反応の 3 相期の変化」(厚生労働省)

ストレスによって引き起こされたストレスにより、人間の身体には様々な変化が生じる。これは先述のウォルター・B・キャノンがホメオスタシスの研究を通じて発見したことに端を発する。

生体にとって有害な事象が起きたとき、生体は戦闘態勢を整える。これは身を守るための反応や変化で、生体が持つ防衛本能の一つである。このとき、主に自律神経の一つである交感神経と、副腎皮質ホルモンなどを分泌する内分泌系器官が活発に活動するようになる。これは「外敵に襲われそうなときに、危機を乗り切る」ための反応であると考えると理解が容易になる。

- ・ 瞳孔が開く（目の前の敵をよく見るため）
- ・ 呼吸と脈拍が増える（酸素を体の中に取り入れ、心臓を強く動かすため）
- ・ 皮膚と内臓の血管が収縮する（外敵からの攻撃に備えるため）
- ・ 血圧上昇・ブドウ糖や赤血球の量が増える・筋肉に流れる血管が広がる（目の前に迫った危険にいつでも反応できるよう、脳や筋肉に栄養と酸素を送り込むため）
- ・ 胃腸の運動が止まり、唾液や胃液の分泌が減る（食物の消化・吸収をして余計なエネルギーを消費しないため）

これらの反応や変化には、自覚しやすい反応と自覚しにくい反応がある。

- ・ 自覚しやすい反応

瞳孔が開く、気管支が開く、心拍数が増加する、発汗が促進されるなど

- ・ 自覚しにくい反応

体内機能の調整、消化機能の減退、生殖器の活動停止など

上記のような反応だけではなく、ストレスが病気となって現れる場合もある。代表例としては、心身症とうつ病が挙げられる。⁸

- ・ 心身症

本態性高血圧、気管支ぜんそく、十二指腸潰瘍、胃潰瘍、慢性胃炎、アトピー性皮膚炎、円形脱毛症などが代表的である。循環器系、呼吸器系、消化器系、皮膚と様々な部位に現れるこれらの心身症は、ストレスを自覚していなくても起こる場合がある。

- ・ うつ病

落ち込みや憂うつといった感情の低下があり、睡眠障害、食欲不振、集中力の低下などの精神と身体症状が現れる。これらも同様に、ストレスを自覚していなくても起こる場合がある。

また、悩み事や過労などによって強いストレスが起こっている場合、肌荒れやニキビ・吹き出物、シミ、小じわといった肌トラブルとなって体表に現れる場合もある。

2-3 リラクゼーションと生体反応

(1) 心身のリラクゼーション反応

⁸『新エステティック学 理論編 1』，一般社団法人 日本エステティック協会 教育研究委員会, p.34-35

もともと生体は交感神経活動と副交感神経活動が拮抗しており、この2つの自律神経の拮抗的な働きによりバランスが保たれ、ホメオスタシスが維持されている。リラクゼーション研究で知られるハーバート・ベンソンによれば、ストレスとリラクゼーションの関係においてストレス反応は交感神経の反応であり、リラクゼーション反応は副交感神経の反応とみなすことができる。⁹リラクゼーション反応を誘導するには交感神経の沈静化＝副交感神経の亢進が必要となる。副交感神経が亢進し、リラクゼーションの状態になったときの生態反応は以下のようなものである。

- ・ 瞳孔が狭くなる
- ・ 心拍数の減少
- ・ 消化機能の亢進
- ・ 筋肉の緊張状態の緩和
- ・ 安静（リラックス）脳波であるα波が現れる

リラクゼーション反応も、ストレス反応と同様に自覚しやすい反応と自覚しにくい反応に分類できる。

➤ 自覚しやすい反応

瞳孔が狭まる、心拍数が減少する、筋肉の緊張状態が緩和されるなど

➤ 自覚しにくい反応

消化機能が亢進される、安静脳波「α波」が現れるなど

（2）心のリラクゼーション反応

⁹『「リラクゼーション」の概念分析 産後早期の女性を対象としたケアの適応の検討』、中北充子、KEIO SFC JOURNAL vol.10 No,1, 2010年

ここからは、心身を「頭」「心」「体」に分けて、より深く考えていく。
心理学者の山口創は、このように説明している。

まず最上段には、「頭」のはたらきがある。言葉を使って、理性的な判断をしたり論理的に考えたりする知的なはたらきをする部分である。中間には「心」のはたらきがある。心のはたらきは感じることである。心はさらに、体に近い部分に感覚、そしてその上には感情がある。例えば怖いときの「鳥肌が立つ」感じ、不快なときの「胸がムカムカする」感じ、怒ったときの「腹が立つ」感じなど、リアルな感情というのは体の感覚と一体化している。そしてそれらすべてを支える「体」が最下段にある。¹⁰

「頭」「心」「体」は全て密接に関係する要素であり、それぞれをケアしていくことが、総合的かつ有用なリラクゼーションになると考えられる。心のリラクゼーション反応のうち、感情に関わる部分は脳の状態（脳の血流）や脳波に表れる。そして感覚に関わる部分は気分変化（心理的指標）に表れる。

➤ 感情に関わる部分：脳の状態や脳波

化粧品会社であるノエビアは、スキンケアを行なった際の心理的効果を脳血流変化で測定する実験を行なっている。これによると、クリーム不使用の顔マッサージを心地よいと感じる人は 33%であったのに対し、クリームを使用した顔マッサージを心地よいと感じる人は 92%であった。そして、クリームを使用して顔マッサージを行なったとき、前頭前野における酸素化ヘモグロビンがクリーム不使用時よりも低下した。これにより、クリームを使用した顔マッサージが快適感をもたらすことが脳血流からも分かる結果となった。¹¹

¹⁰『手の治癒力』, 山口創, 草思社, p.17, 2012年

¹¹『スキンケアの心理的効果を脳血流変化により解析』

脳波の種類の一つである「 α 波」もまた、リラクゼーション状態を測るために有用な指標の一つである。脳波が α 波になると、人はリラックスしている状態、あるいは集中や瞑想をしている状態であるといえる。これより周波数が低い「シータ波」はまどろみや入眠時、さらに低いデルタ波は熟睡の状態をさす。通常の状態は β 波である。インドネシアの民族音楽など、高い周波数成分が豊かな音を聞いた人の脳にも α 波が表れるといわれる。

➤ 感覚に関わる部分：気分的変化

気分は主観的な物差しであるため、相対的な尺度をもって測ることは難しい。今の気分を多様な側面から測定したい場合は、心理学者である徳田完二の作成した自己評定尺度が有用である。項目は以下の 18 項目である。¹²

- ・ 生き生きしている
- ・ 陽気な気分だ
- ・ 活力に満ちている
- ・ 疲れている
- ・ へとへとだ
- ・ だるい
- ・ ふきげんだ
- ・ 腹が立つ
- ・ むしゃくしゃする
- ・ 希望がもてない感じだ
- ・ 孤独でさびしい

https://www.noevir.co.jp/new/ir_info/pdf/per43/121002.pdf, 株式会社ノエビア,

2012 年

¹² 『筋弛緩法における気分変化』, 徳田完二, 立命館人間科学研究 13. 1-7., p3, 2007 年

- ・ 暗い気持ちだ
- ・ 気がはりつめている
- ・ そわそわしている
- ・ 気が高ぶっている
- ・ やる気が起きない
- ・ 集中できない
- ・ 頭がよく働かない

「頭」「心」「体」の関係では、感覚はより体に近い部分にあるということであった。実際に徳田完二の行なった実験によれば、体に力を入れ、緊張させてからゆっくり弛緩させた場合、「怒り」「緊張」「抑うつ」の分野の気分が軽減される人が多かった。もちろん個人差や例外はあるが、体のリラックスと気分のリラックスとの相関関係が見られる結果といえる。

(3) 体のリラクゼーション反応

体のリラクゼーション反応には、(1) 心身のリラクゼーション反応で述べたように瞳孔が狭くなる、心拍数の減少、消化機能の亢進、筋肉の緊張状態の緩和などがある。また、リラクゼーションにかける時間の長短によってその反応に違いが出てくる。短時間(3~5分)では緩んでいく効果が大きく、長い時間になってくると元気が出る効果が加わってくる。リラクゼーション法として活用される自律訓練法の手法で例えると、最初の5分くらいでは血圧が下がり緩んでいくが、10分も経つと血圧は高くなる。つまり、前半は文字通りのリラクゼーションなのだが、後半は頭の中がすっきりとして、エネルギーが湧いてくるような「アクティベーション」ともいふべき段階に入っていくのである。

肩こりや頭痛といった心身の緊張状態には短時間のリラクゼーションも効果があるが、うつ状態や慢性疲労といった体全体のエネルギーが

低下している状態には、「アクティベーション」の段階に入れるよう、長めの施術が望ましい。¹³

2-4 リラクゼーションと刺激¹⁴

(1) 明るさや色彩：視覚への刺激

光は人間の心理に大きく作用されていることが実証されている。明るさや色彩をうまく調整して、リラクゼーションを促す環境を作るためにはどのようなことに留意すべきか以下に説明する。

・明るさ

光が照らしている面の、明るさの度合いを照度という。単位はルクスである。照度基準によると、日本の一般的な部屋の明るさは150～200ルクスである。リラクセスするための部屋であるリビングに必要な照度は30～75ルクス、寝室は10～30ルクスと低めに設定されている。また、照明色温度という考え方も同時に留意したい。色に温度はないが、暖色系と寒色系では心理的温度差が3℃あるといわれる。色温度の低い、あたたかみのある照明はリラクセスした時間を過ごす空間に向いている。

・色彩

色の印象はサロン利用者の感じ方も変化させる。わずかな色味の変化で効果が変わってしまう点に注意したい。女性の方が色を見分けるのが得意であるとされている。

➤ 赤、オレンジなどの暖色系：気分を明るくする・高揚させる

¹³『リラクゼーションの方法』, 熊野宏昭, <http://hikumano.umin.ac.jp/relax.htm>

¹⁴『リラクゼーションの知識と応用 リラクゼーションセラピスト1級』, 一般社団法人日本リラクゼーション業協会, p70-75, 2013年

➤ 青、藍などの寒色系：気分を落ち着かせる、緊張感を和らげる

また、色には心理的作用もある。基本的に、リラックスを促すためには淡い色を用いるのが望ましい。

➤ 赤：興奮作用

➤ 青：冷たい、暗い

オレンジ：陽気な気分、優しさ、開放感

緑：疲れを癒す、鎮静、緊張をやわらげる

ピンク：やさしい気持ち、緊張をやわらげる

(2) 音響や音色：聴覚への刺激

人は心地よい音を聞くと右脳が活性化され、脳波が α 波の状態になる。音楽のもつ心地よい刺激はリラックス効果をもたらしてくれるため、有効に活用したい。音の効果を高めるためには、そのほかの騒音をできるだけ少なくすることが重要である。電気機器の音、ドアの音、歩くときの音、従業員同士の会話など、騒音の元となるものを減らしていきたい。また、同じ大きさの音を聞いても女性の方が「音が大きい」と感じる傾向にあるので、性差による感じ方の違いにも留意する必要がある。

(3) 飲み物：味覚への刺激

緑茶のうま味成分であるアミノ酸の一種、テアニンには飲んだ人をリラックスさせ、ストレスを和らげる作用がある。また、テアニンを摂取してから約 40 分後まで副交感神経の活性度が増すことも明らかになっている。さらには睡眠の質を改善する効果も期待できる、という報告もある。テアニンは、緑茶の中でも新茶や玉露、抹茶に多く含まれている。テアニンのうま味を強く感じたい場合は、お茶を低温で抽

出するとよい。¹⁵

飲み物全般に関して言及するならば、男性よりも女性の方が甘みを好むといわれている。また、食べ物に関しては、男性は塩分の多いものを好み、女性は乳製品のまろやかさや油分の少ないさっぱりした味を好むといわれている。

（４）香り：嗅覚への刺激

嗅覚は直接脳に働きかける感覚であるため、香りによるアプローチは有効である。植物の精油などの香りを嗅ぐと成分が脳に伝達され、心身ともにリラックス・リフレッシュした状態へ導くことができる。

脳の中には「嗅球」と呼ばれる匂いを感じ取るための部位があるが、女性は男性の２倍ほどの細胞が嗅球に詰まっている。様々な研究で女性の方が鋭敏な嗅覚をもっていると報告されている。

代表的な精油と有効な症状は以下である。

- ・ローズマリー：低血圧、コレステロール、無気力、頭痛、筋肉痛
- ・ラベンダー：高血圧、更年期障害、オールスキン、不眠症
- ・ユーカリ：気管支炎、インフルエンザ、血行不良、頭痛
- ・ベルガモット：膀胱炎、ヘルペス、うつ、ニキビ、食欲不振
- ・ティートリー：風邪、各種感染、湿疹、免疫低下、ニキビ
- ・イランイラン：高血圧、異常緊張、性欲不振、混合肌

飲まない、直接肌につけない、妊娠中や医師にかかっている場合は必ず医師に相談する、お年寄りや乳幼児への使用に注意する、柑橘系な

¹⁵『お茶は「ストレス」「不眠」にも効果あり！ 緑茶パワーをフルに活かす“いれ方”とは？ 第2回 今、注目の健康成分「テアニン」の効果 ～大妻女子大学名誉教授 大森正司さんに聞く（後編）』，日経 Gooday，

<http://gooday.nikkei.co.jp/atcl/report/16/052600030/053100003/>

ど光毒性のある精油は注意するなど、精油を使用する際には留意すべき点が多い。サロン利用者へ使用する場合は、事前に知識をつけることが求められる。

また、整髪剤などの香料は強すぎると悪臭だと感じられやすいため、注意が必要である。同じ香りを「良いにおい」と捉えるか、「悪臭」と捉えるかは個人によって異なるが、体臭、タバコ、ごみなどの悪臭だと捉えられやすい香りに対しては、対策を講じる必要がある。

(5) 刺激（強度や速さなど）：触覚への刺激

皮膚は脳と似た機能をもつ情報機関と考えられており、音や光を感じることもできる。皮膚に触れると振動が発生し、その周波数によって心に影響を与える可能性も示唆されている。

腹痛の時は無意識に腹部へ手を当てることからわかるように、触覚は癒しの力が強い。米フロリダ大学の研究によれば、抑うつのために入院している子どもへ1日30分のマッサージを続けたところ、抑うつや不安が低下し、ストレスホルモンであるコルチゾールのレベルも低下していた。また、夜間の睡眠時間も増えていた。そのほか、痛みを苦しむがん患者へのマッサージは気持ちよさの増進、不安や痛みの緩和、信頼関係の構築、孤独感を癒すなど様々な効果をあげていることも判明している。¹⁶

交感神経を沈静化（＝副交感神経を亢進させる）ためにはさまざまな方法があるが、適切な触覚的刺激やマッサージは生理反応を活性化させ、リラクゼーション効果をもたらす有効な手段になることがわかっている。¹⁷

¹⁶ 『手の治癒力』，山口創，草思社，p.52,57,148，2012年

¹⁷ 『触覚における質感が心身の状態に及ぼす影響—リラクゼーションへの利用を目指して—』，山本史子，心理相談センター年報第8号，2012年

ただし、マッサージや触覚刺激に対する効果は、刺激の触覚部位、質感、刺激の強度、速度などの複数の要素が交互に作用している。弱い刺激より強い刺激、遅いより速い刺激ではリラックス感が低く、不快感が高くなっている。¹⁸

また、触覚は「誰が触れているのか」が重要である。感じのいい人に触れられるのは心地がよいが、信頼できない人や感じの悪い人に触れられるのは不快である。また、自分でマッサージするよりも他者に身を委ね、マッサージされる方が心地よく感じることが多い。これは、マッサージを受ける感覚に意識を集中させることができるからである。性差に関して言及するならば、同じ刺激でも女性の方が不快を感じる程度が強い。

(6) ヘッドスパによるリラクゼーション効果

頭皮マッサージによってストレスホルモンであるコルチゾールが低下するほか、身体的疲労の軽減やリラックス度の上昇が認められている。また、ネガティブな感情を示す指標も低下するため、ヘッドスパにはストレスを軽減させ、快適性を向上させる作用があると期待できる。

19

(7) フェイシャルマッサージによるリラクゼーション効果

マッサージの手法は様々だが、軽く撫でたり、さすったりすることで皮膚や神経を鎮静させる。また、強くさすことで皮膚を柔軟にする。筋肉まで作用するようにもめば、筋肉をほぐして活性化させる。軽く

¹⁸ 『マッサージ刺激に対する生理心理反応の検討』，諸木陽子、西尾恭幸，(株)

オムロンライフサイエンス研究所

¹⁹ 『頭皮マッサージの生理的、心理的指標に及ぼす効果』，島田邦男、土田衛、大西日出男、中野博子、大東俊一，粧技誌第 47 巻第 3 号，2013

細かく振動を与えるのも、リラクゼーション効果をもたらす方法である。手のひらや指を使って皮膚を圧迫すると、皮膚機能を鎮静させることができる。²⁰

2-5 ストレスとリラクゼーションの関係

ストレスは、「外部環境からの刺激によって心身に何らかの『歪み』が現れる」ことである。一方、リラクゼーションとは「心身共にストレスから解放された身体的・精神的・情緒的な緊張のない状態」である。とはいえ、ストレスとリラクゼーションは必ずしも相反するものではない。たとえばストレスとなる外部からの刺激（視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚）が全くない状態では人間は長時間過ごせないばかりでなく、ストレスとなる場合がある。逆に、きれいな景色やよい香りなどもストレスの一種だが、リラクゼーション効果をもたらす場合がある。適度な刺激は、その度合いや内容によりリラクゼーション効果をもたらすものと考えられる。ただし、どのような刺激を快とし、また不快とするかは個人の主観的な判断によるものであるため、はっきりと分類することはできない。

個々の被施術者にとって適切な触覚刺激やマッサージを施すことができれば、効果的なリラクゼーション効果をもたらすことができるといえよう。

²⁰ 『認定フェイシャルエステティシャン 認定ボディエステティシャン 理論と技術』，一般社団法人日本エステティック協会，p.180-181

第3章【リラクゼーションに関する法規・規制】

日本という法治国家で仕事をするためには、日本の法をよく知り、定められた規定を守らねばならない。法は社会における規則や決まりであり、「してはいけないこと」あるいは「しなければならないこと」がまとめられた社会規範である。法を遵守することによって、様々な人が寄り集まって生活するこの社会の秩序が守られている。

理容所・美容所におけるリラクゼーション業に従事する上で知っておかなくてはならないのが理容師法・美容師法、それに付随する理容師法施行令・美容師法施行令、理容師法施行規則・美容師法施行規則、それから各都道府県条例などである。理容所・美容所を開設、営業する際にはもちろん、リラクゼーション技術を施す際にも同様に關係してくる内容でもあるので、全体を概観しながら重要なポイントを確認しておく必要がある。

近年は理美容業が規制緩和の流れにある。また、消費者保護の傾向が強まり、改正されることが多くなってきている。常に最新の法律の知識を持ち、仕事の範囲を理解した上で業務に取り組みたい。

3-1 理容師法・美容師法の体系

理容師法・美容師法の下に、実際の法律の運用について細かい規定が定められている。



理容師養成施設指定規則・美容師養成施設指定規則

理容師法に基づく指定試験機関及び指定登録機関に関する省令
美容師法に基づく指定試験機関及び指定登録機関に関する省令



各都道府県、保健所設置市、東京都特別区の理容師法施行条例
各都道府県、保健所設置市、東京都特別区美容師法施行条例

3-2 理容師法・美容師法

理容師法は理容師の免許、国家試験の制度、職務上の義務、理容所の衛生管理などを定めた法律である。同様に美容師法は美容師の免許、国家試験の制度、職務上の義務、美容所の衛生管理などを定めた法律である。

理容・美容の仕事は利用者の頭髪や皮膚に直接触れるものであるため、公衆衛生の見地から法律によって規制されている。その規制の根拠となるのが理容師法（昭和 22 年法律第 234 号）・美容師法（昭和 32 年法律第 163 号）である。

その概要は下表のとおりである。

	理容師法	美容師法
業務の定義	○第 1 条の 2 第 1 項 この法律で理容とは、頭髪の刈込、顔そり等の方法により、容姿を整えることをいう。	○第 2 条第 1 項 この法律で美容とは、パーマントウェーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすることをいう。

業務の独占	<p>○第 6 条</p> <p>理容師の免許を受けた者でなければ、理容を業としてはならない。</p>	<p>○第 6 条</p> <p>美容師でなければ、美容を業としてはならない。</p>
理容師・美容師が行う衛生措置	<p>○第 9 条</p> <p>理容師は、理容の業を行うときは、次に掲げる措置を講じなければならない。</p> <p>一 皮ふに接する布片及び器具は、これを清潔に保つこと。</p> <p>二 皮ふに接する布片は、客一人ごとにこれを取りかえ、皮ふに接する器具は、客一人ごとにこれを消毒すること。</p> <p>三 その他都道府県が条例で定める衛生上必要な措置</p>	<p>○第 8 条</p> <p>美容師は、美容の業を行うときは、次に掲げる措置を講じなければならない。</p> <p>一 皮ふに接する布片及び器具は、これを清潔に保つこと。</p> <p>二 皮ふに接する布片は、客一人ごとにこれを取りかえ、皮ふに接する器具は、客一人ごとにこれを消毒すること。</p> <p>三 その他都道府県が条例で定める衛生上必要な措置</p>
理容所・美容所についての衛生措置	<p>○第 12 条</p> <p>理容所の開設者は、理容所につき、次に掲げる措置を講じなければならない。</p> <p>一 常に清潔に保つこと。</p> <p>二 消毒設備を設けること。</p> <p>三 採光、照明及び換気を充分にすること。</p> <p>四 その他都道府県が条例で定める衛生上必要な措置</p>	<p>○第 13 条</p> <p>美容所の開設者は、美容所につき、次に掲げる措置を講じなければならない。</p> <p>一 常に清潔に保つこと。</p> <p>二 消毒設備を設けること。</p> <p>三 採光、照明及び換気を充分にすること。</p> <p>四 その他都道府県が条例で定める衛生上必要な措置</p>

	置	
--	---	--

理容師法・美容師法ともに「公衆衛生の向上」を目的として業務の規律を定め、有資格者でなければ従事できないことを明記している。それぞれ内容的には共通する項目がほとんどであるが、異なるのは理容の業務範囲が「頭髪の刈込、顔そり等」とされているのに対し、美容は「パーマメントウェーブ、結髪、化粧等」とされている点である。ここからは、理容師と美容師それぞれの業務を詳しくみていく。

(1) 理容師の定義と業務

昭和 22 年に定められた理容師法では、理容師を下記のように定義している。

「理容を業とする者」をいい、理容師法に基づき厚生労働大臣の免許を得なければならない。理容師の免許を持たないものは理容を業として行うことはできない。理容とは「頭髪の刈込、顔そり等の方法により容姿を整えること」とされており、刈り込み等の行為に伴う理容行為の一環として男子及び女子に対し仕上げを目的とするコールドパーマメントウェーブを行うことは理容の範囲に含まれる。染毛も理容・美容行為に含まれる。業とは反復継続の意思をもって行うことで、有料・無料は問わない。また、理容師が理容を行う場合には器具やタオル等を清潔に保たねばならない。²¹

また、理容業の業務は下記のように定められている。²²

²¹ 『理容師法概要』厚生労働省健康局生活衛生課、<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei04/05.html>

²² 『理容業に関する標準営業約款規程集（平成 28 年 8 月改訂）』、公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター、http://www.seiei.or.jp/pdf2/ri_kitei.pdf

- ・総合調髪

カット（刈込み）、シェービング（顔そり）、シャンプー（洗髪）、セット（仕上げ）の各施術を組み合わせることをいう。

カット（刈込み）とはクリッパー、鋏、レザー及びクシ等を用いて毛髪を切り、長さ及び疎密を整えることにより求められたヘア・スタイルを形づくることをいう。シャンプー（洗髪）とは、シャンプー剤を用いて毛髪及び頭皮を洗うことをいう。シェービング（顔そり）とは、カミソリ（レザー）等を用い顔面及び襟足を剃ることをいい、クリーム等の塗布、顔面清拭等の施術を組み合わせることをいう。セット（仕上げ）とは、整髪料等を使用し、ドライヤー、クシ及びブラシ等により仕上げ、整髪することをいう。

- ・子供調髪

15才以下の子供に対し、カット（刈込み）、シェービング（顔そり）、シャンプー（洗髪）、セット（仕上げ）の各施術を組み合わせることをいう。

- ・パーマントウェーブ

パーマントウェーブ用剤及びロッドやドライヤー等を使用し永続的なウェーブ、カール又は癖づけ等を与え整髪することをいう。

- ・アイパー

アイロン及びアイパー用剤等を使用し整髪することをいう。

- ・アイロン

アイロンを使用し整髪仕上げすることをいう。

- ・毛髪・頭皮保護コース（ヘッドスパ・トリートメント）

トリートメント剤を顧客の毛髪・頭皮の性質・状態に合わせて使い、マッサージ等の技法により、毛髪・頭皮を健康な状態に整えること

をいう。

- ・ 染毛（ヘア・カラーリング）

染毛剤を用いて毛髪を求める色に永続的に染めることをいう。

- ・ BB エステティック

フェイシャルトリートメント、ボディケア、ネイルケア等を組み合わせ、全身の皮膚、肌を清潔にし美化することをいう。

- ・ レディス・エステ・シェービング（ブライダル・シェービング）

シェービング、フェイシャルトリートメント、パック等により、顔の皮膚に美顔操作を与えて肌を整えることをいう。特に、婚礼に合わせて行うシェービング、美顔・美肌施術をブライダル・シェービングとする。

- ・ ネイルケア

爪の形を整え、磨き、美爪剤の塗布等により手指を美しく健康的に整えることをいう。

- ・ 訪問福祉理容

疾病その他の理由により、理容所に来ることができない人に対し総合調髪、子供調髪、パーマネットウエーブ、アイパー、染毛の各施術を行うことをいう。

- ・ かつら（ツープ・ウィッグ）

自然脱毛や病気、ケガ、火傷などの医学的疾患により頭髪を失った人が、もとある頭髪を補ったり、またはファッションの一部として別の髪型に見せるために使う人工的な髪（全頭かつらをウィッグ、部分かつらをツープ）を用いることをいう。営業者、営業施設においては、製作（採寸、発注）からメンテナンス、自毛との調整など

総合的に整髪することをいう。

(2) 美容師の定義と業務

昭和 32 年に定められた美容師法では、美容師を下記のように定義している。

「美容を業とする者」をいい、美容師法に基づき厚生労働大臣の免許を得なければならない。美容師の免許を持たないものは美容を業として行うことはできない。美容とは「パーマネントウェーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすること」とされている。美容師がコールドパーマネントウェーブ等の行為に伴う美容行為の一環としてカットを行うことは美容の範囲に含まれる。また、女性に対するカットはコールドパーマネントウェーブ等の行為との関連を問わず、美容行為の範囲に含まれる。染毛も理容・美容行為に含まれる。業とは反復継続の意思をもって行うことで、有料・無料は問わない。また、美容師が美容を行う場合には器具やタオル等を清潔に保たねばならない。²³

また、美容業の業務は下記のように定められている。²⁴

・総合パーマネント・ウェーブ

パーマネント・ウェーブ用剤を用いて毛髪に永続的なウェーブ、カール又はくせづけを与える「パーマネント・ウェーブ」施術に「シャンプー」、「カット」、「ヘア・トリートメント」及び「セット（ブロー）」の各施術を合せて行うことをいう。

²³ 『美容師法概要』厚生労働省健康局生活衛生課、
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei04/06.html>

²⁴ 『美容業に関する標準営業約款規程集』公益財団法人全国生活衛生営業指導センター、http://www.seiei.or.jp/pdf2/bi_kitei.pdf

- ・シャンプー

シャンプー剤を用いて毛髪及び頭皮の汚れを洗うことをいい、毛髪の整形を目的とせず、毛髪を自然な乾燥状態にする範囲の簡単なドライ仕上げを合せて行うことをいう。

- ・カット

シザーズ、レザー及びクリッパー等を用いて毛髪を切り、長さ及び疎密を整えることによって求められたヘア・スタイルを形づくることをいい、毛髪の整形を目的とせず、毛髪を自然な乾燥状態にする範囲の簡単なドライ仕上げを合せて行うことをいう。

- ・セット

セット・ローション、ローラー、ピン及びドライヤー等を用いて求められたヘア・スタイルを整形することをいう。

- ・ブロー

ハンド・ドライヤー、ブラシ及び手等を用いて求められたヘア・スタイルを整形することをいう。

- ・ヘア・トリートメント

トリートメント剤を用いて毛髪を保護すること、又は傷んだ毛髪を自然な状態に近づけることをいい、「シャンプー」の施術及び毛髪の整形を目的とせず、毛髪を自然な乾燥状態にする範囲の簡単なドライ仕上げを合せて行うことをいう。

- ・スカルプ・トリートメント

トリートメント剤を用いて頭皮を保護すること、又は不健康な頭皮を正常な状態に近づけることをいい、「シャンプー」の施術及び毛髪の整形を目的とせず毛髪を自然な乾燥状態にする範囲の簡単なドラ

イ仕上げを合せて行うことをいう。

- ・ヘア・ダイ

染毛剤を、用いて毛髪を求める色に永続的に染めることをいい、毛髪
の整形を目的とせず毛髪を自然な乾燥状態にする範囲の簡単なド
ライ仕上げを合せて行うことをいう。

- ・マニキュア及びペディキュア

爪の形を整え、美爪料の塗布等により手指（足指）を美しくするこ
とをいう。

- ・婚礼着付（和装・洋装）

婚礼の際に化粧を行い、衣装を美しく着付けることをいい、かつら
の装着飾り付け又は「セット（ブロー）」の施術を合せて行うことを
いう。

- ・フェイシャル・トリートメント

マッサージ及びパック等により顔の皮膚に美顔操作を与えて、肌を
整えることをいう。

（3）理容師・美容師の業務の実際

理容師法・美容師法においては、法律制定時の時代風習に照らして、
男性の利用客を前提とした理容所と、女性の利用客を前提とした美容
の業務の棲み分けが明確にされている。しかし理容所における「パー
マネントウェーブ」や、美容所における「頭髪の刈込」などは、その
後の風俗や習慣の変化にともなって当然のサービスとして多くの店で
行われるようになっていった。

こうした法的建て前と業務の実情の乖離は長らく業界の課題となって

いて、たびたび改正を求める声があげられた。その都度、国は業界事情を勘案しながら業務範囲に関して見直しを行ってきたが、平成 27 年にようやく厚生労働省から「理容師がパーマントウェーブを行うことは差し支えない」、「美容師がカットを行うことは差し支えない」とする通知が出されたのである。

そこで、現状認められている理容師・美容師の業務内容を整理すると、以下のようなになる。

理容師が行うことができる主な業務

頭髪の刈り込み、顔そり（シェービング）、洗髪（シャンプー）、養毛・養皮（ヘッドスパ・トリートメント）、毛染め（カラーリング）、パーマントウェーブ、アイパー、アイロン、ネイルケア、美顔術（フェイシャルトリートメント）など

美容師が行うことができる主な業務

パーマントウェーブ、カット、結髪、化粧、洗髪（シャンプー）、養毛、養皮、毛染め（カラーリング）、ネイルケア、（化粧に付随する）顔そり、美顔術（フェイシャルトリートメント）、まつ毛エクステンションなど

表にしてまとめると以下のようになる。

行為	理容師	美容師
頭髪の刈り込み	○	×
顔そり (シェービング)	○	×
洗髪 (シャンプー)	○	○
養毛・養皮 (ヘッドスパ・トリートメント)	○	○
毛染め (カラーリング)	○	○
パーマネントウェーブ	○	○
アイパー	○	×
アイロン	○	×
ネイルケア	○	○
美顔術 (フェイシャルトリートメント)	○	○
カッティング	○	○
結髪	×	○
化粧	×	○
(化粧に付随する) 顔そり	×	○
まつ毛エクステンション	×	○

(4) 理容師・美容師が行うリラクゼーション技術の範囲

いまや理容所・美容所には、カットやパーマだけでなくさまざまなリラクゼーション効果を期待して来店する人が増えており、そうしたニーズに応えるため、店側としてもサービスの多様化や差別化、技術の向上に努める必要に迫られている。

理容師・美容師が行う代表的なリラクゼーション技術としては、「ヘッドスパ」と「フェイシャルマッサージ」があげられる。その目的はリラクゼーションを与えながら、付加価値として頭皮頭毛の改善、育毛・養毛効果の促進、生理機能を促進することである。以下にその内容を説明していく。

▶ ヘッドスパ

ヘッドスパの基本的なプロセスは、洗浄→頭皮マッサージ→頭皮ケアである。

- ・洗浄（シャンプー）：髪や頭皮を守っているキューティクルやセラミドなどの有用物を落とすすぎないように、毛穴をふさいでいる汚れ、ロウ状の分泌物、老化角質などをやさしく取り除く。
- ・頭皮マッサージ：血液やリンパの循環を活性化させ、老廃物、疲労物質の排出を促進する。これにより育毛、養毛、発毛効果を促す。
- ・頭皮ケア：頭皮と毛髪のための香粧品を用いるなどして脂性、乾燥性、敏感性などのトラブル改善を図り、頭皮と毛髪を健康な状態に保つ。

▶ フェイシャルマッサージ

美顔術（フェイシャルトリートメント）とも表現される。理容においては、顔そりに伴うマッサージなどの顔面処置がリラクゼーションを与える技術といえる。美容においては、顔そりは化粧の下地づくりとして行う場合のみ認められている。それに伴ってマッサージやトリートメントを施すサービスも行うことができる。

なお、美顔術については、「美顔施術（医療行為又は医業類似行為である場合を除く）」については、当該施術が容姿を整え、又は美しくする

ために化粧品又は医薬部外品を用いる等業を行うに当たって公衆衛生上一定の知識を必要とするような場合には、理容師法又は美容師法の対象となる。個々の施術が、理容に当たるか美容に当たるかは、その行為の目的、形態等に照らして判断すべきものである」との通知が出されている。

3-3 今後の理容師法、美容師法

理容及び美容のサービスは、理容師法・美容師法に基づいて業を営む必要があるとされている。しかし、昨今はその規制が実際の業務において事業者・就業者、または利用者の利便性に即していないという声が上がっていた。その結果、平成 27 年に理容師がパーマメントウェーブを行うことや、美容師が男性にカットのみの施術を行うことなどが認められ、規制は緩和される方向にある。また、理容所、美容所の重複開設の容認などについても 2016 年度に規制が撤廃され、こちらも大幅に緩和される見通しとなっている。

そのほか、今後取り組むべき規制改革項目の一つとして「理美容サービスの利用者ニーズに答える規制の見直し」が挙げられており、厚生労働省はさらなる規制の緩和を図っている。平成 27 年には「規制改革実施計画」が閣議決定され、具体的には、「理容師または美容師のいずれか一方の資格を持った者が他方の資格を取得しやすくする」こと及び「国家試験及び養成施設の教育内容について、現場のニーズにより即した理容師・美容師を養成する」ことの 2 点について、検討の場を設け、結論を得た上で所用の措置を講ずることとしている。²⁵

²⁵ 『理容師・美容師の養成のあり方について（理容師・美容師の養成のあり方に関する検討会報告書）』厚生労働省、

<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11121000-Iyakushokuhinkyoku-Soumuka/0000146080.pdf>

3-4 薬機法（旧薬事法）

「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称＝薬機法、旧薬事法）」では、化粧品等の品質、有用性及び安全性を確保するために、化粧品の製造や販売上の取り扱い、広告などについて細かく規定している。リラクゼーションはさまざまな化粧品を扱う業務であるため、関連する内容について正しく知っておくことが必要である。

（1）薬機法の目的

理容師・美容師が行うリラクゼーションの施術では、その業務の中で多くの化粧品（医薬部外品や化粧品）を使用している。なかでも、パーマメントウェーブ用剤や染毛剤等はその使用に特別な注意を必要とするものがある。これらの化粧品は正しく使用しないと顧客の毛髪や頭皮、皮膚の状態、体質によっては、かぶれやアレルギー反応など思わぬ事故を引き起こす場合もあるので、薬機法による規制を正しく理解して、使用方法に十分に習熟する必要がある。

薬機法第1章第一条には、次のようにこの法律の目的が記されている。

この法律は、*医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品（以下「医薬品等」という。）の品質、有効性及び安全性の確保並びにこれらの使用による保健衛生上の危害の発生及び拡大の防止のために必要な規制を行うとともに、指定薬物の規制に関する措置を講ずるほか、医療上特にその必要性が高い医薬品、医療機器及び再生医療等製品の研究開発の促進の*

ために必要な措置を講ずることにより、保健衛生の向上を図ることを目的とする。²⁶

(2) 薬機法の規制対象

薬機法の規制対象となるものは以下の6品目である。²⁷

(ア)医薬品

薬機法第2条第1項では以下のように定義されている。

この法律で「医薬品」とは、次に掲げる物をいう。

- 一 日本薬局方に収められている物
- 二 人又は動物の疾病の診断、治療又は予防に使用されることが目的とされている物であつて、機械器具等（機械器具、歯科材料、医療用品、衛生用品並びにプログラム（電子計算機に対する指令であつて、一の結果を得ることができるよう組み合わされたものをいう。以下同じ。）及びこれを記録した記録媒体をいう。以下同じ。）でないもの（医薬部外品及び再生医療等製品を除く。）
- 三 人又は動物の身体の構造又は機能に影響を及ぼすことが目的とされている物であつて、機械器具等でないもの（医薬部外品、化粧品及び再生医療等製品を除く。）

²⁶ 『薬事法等の一部を改正する法律（平成二十五年法律第八十四号）及び薬事法及び薬剤師法の一部を改正する法律（平成二十五年法律第百三号）による改正後の医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律』、厚生労働省、

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryoku/iyakuhin/dl/140825_0-1.pdf

²⁷ 『医薬品医療機器等法（改正薬事法）のあらまし』公益財団法人京都産業 21 ライフサイエンス推進プロジェクト、京都府健康福祉部役務課監修、
<http://kyoto-koyop.jp/uploads/ab532c457b72c53de5b8992ba5a2801c.pdf>

医薬品は病院や薬局で処方される医療用医薬品や、薬店で市販されている風邪薬、胃腸薬などの OTC 医薬品等をさす。OTC は Over The Counter の略である。OTC 医薬品は、注意すべき度合いや副作用などのリスクの程度に応じて要指導医薬品、第 1 類医薬品、指定第 2 類医薬品、第 2 類医薬品、第 3 類医薬品に分類される。

要指導医薬品は、初めて OTC 医薬品として販売されるものや毒性もしくは劇性が強いものなど、十分な注意が必要な医薬品をさす。原則的に本人が購入しなければならず、薬剤師から書面で説明を受けなくてはならない。

第 1 類医薬品は、副作用が生じる恐れがあり、安全性で特に注意を要する医薬品をさす。薬剤師がいないと購入することができない。

指定第 2 類医薬品は、第 2 類医薬品のうち特に注意を要する医薬品成分を含んだ医薬品をさす。

第 2 類医薬品は、比較的注意を要する医薬品で、まれに副作用が生じる恐れがあるものをさす。風邪薬、解熱鎮痛薬や漢方薬などが該当する。

第 3 類医薬品は、リスクが比較的 low、身体の変調や不調を生じる恐れがある医薬品をさす。ビタミン B・C 含有保健薬、整腸剤などが該当する。

(イ)医薬部外品

薬機法第 2 条第 2 項では以下のように定義されている。

この法律で「医薬部外品」とは、次に掲げる物であつて人体に対する作用が緩和なものをいう。

一 次のイからハまでに掲げる目的のために使用される物（これらの使用目的のほかに、併せて前項第二号又は第三号に規定する目的のために使用される物を除く。）であつて機械器具等でないもの

- イ 吐きけその他の不快感又は口臭若しくは体臭の防止
 - ロ あせも、ただれ等の防止
 - ハ 脱毛の防止、育毛又は除毛
- 二 人又は動物の保健のためにするねずみ、はえ、蚊、のみその他これらに類する生物の防除の目的のために使用される物
(この使用目的のほかに、併せて前項第二号又は第三号に規定する目的のために使用される物を除く。) であつて機械器具等でないもの

医薬部外品は医薬品に準ずるもので、効果・効能の認められた有効成分が含まれているが、人の体に対する作用が穏やかなものであり、薬用クリームや染毛剤、入浴剤、ビタミン剤、殺虫剤などが該当する。また、比較的安全性が高いと判断され、医薬品から移行した整腸薬など「指定医薬部外品」もこの区分に入る。

(ウ)化粧品

薬機法第2条第3項では以下のように定義されている。

この法律で「化粧品」とは、人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、又は皮膚若しくは毛髪を健やかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされている物で、人体に対する作用が緩和なものをいう。ただし、これらの使用目的のほかに、第一項第二号又は第三号に規定する用途に使用されることも併せて目的とされている物及び医薬部外品を除く。

化粧品は、医薬部外品よりさらに成分の効果が穏やかなものである。人の体を清潔にしたり、美しさと魅力を増して肌や毛髪を健やかにすることが重視されている。シャンプー、リンス、石けん、ファンデーションやアイシャドウなどのメイクアップ用品、バスソルト、歯磨き粉などが該当する。

(エ)医療機器

薬機法第 2 条第 4 項では以下のように定義されている。

この法律で「医療機器」とは、人若しくは動物の疾病の診断、治療若しくは予防に使用されること、又は人若しくは動物の身体の構造若しくは機能に影響を及ぼすことが目的とされている機械器具等（再生医療等製品を除く。）であつて、政令で定めるものをいう。

医療機器は病院や診療所で使用される機械器具類である。例えば手術用ピンセット、注射器、カテーテル、CT、MRI、超音波診断装置など、また家庭用電位治療器やマッサージ機器などが該当する。

(オ)体外診断用医薬品

薬機法第 2 条第 14 項では以下のように定義されている。

この法律で「体外診断用医薬品」とは、専ら疾病の診断に使用されることが目的とされている医薬品のうち、人又は動物の身体に直接使用されることのないものをいう。

体外診断用医薬品は、病気の診断に使用されることを目的とする医薬品のうち、人または動物の体に直接使用されることのないものをさす。血液、尿便等を検査するために使用する試薬などが該当する。

(カ)再生医療等製品

薬機法第 2 条第 9 項では以下のように定義されている。

この法律で「再生医療等製品」とは、次に掲げる物（医薬部外品及び化粧品を除く。）であつて、政令で定めるものをいう。
一 次に掲げる医療又は獣医療に使用されることが目的とされている物のうち、人又は動物の細胞に培養その他の加工を施したもの

- イ 人又は動物の身体の構造又は機能の再建、修復又は形成
 - ロ 人又は動物の疾病の治療又は予防
- 二 人又は動物の疾病の治療に使用されることが目的とされている物のうち、人又は動物の細胞に導入され、これらの体内で発現する遺伝子を含有させたもの

再生医療とは、病気や怪我で機能不全になった組織や臓器を再生させる医療のことである。製品は、人または動物の細胞に培養等の加工を施したもの、遺伝子治療を目的として、人の細胞に導入して使用するものなどがある。例えば ES 細胞、iPS 細胞、体制幹細胞などが該当する。

3-5 広告規制

(1) リラクゼーション技術を行う際の広告表現

第2章の2-1「リラクゼーションとは」でも示したように、本書で取り上げるリラクゼーション技術は手技等を用いて心身に働きかけ、緊張のないリラックスした状態に誘導することである。また、この場合の手技とはヘッドスパ及びフェイシャルマッサージ等の、首から上の部位への手技である。

リラクゼーションやエステティックに関わる世界では「マッサージ」という言葉が散見されるが、この言葉はよく注意して取り扱う必要がある。というのも、「マッサージ」は基本的に国家資格であるあん摩マッサージ指圧師免許を受けたあん摩マッサージ指圧師しか業として行うことはできないからである。「マッサージ」はあん摩マッサージ指圧師が行う医療行為であり、その他の者が行う手技とは区別されている。

厚生労働省は、地方自治体の問い合わせに対して以下のように回答し

ている。

施術者の体重をかけて対象者が痛みを感じるほどの相当程度の強さをもって行うなど、あん摩マッサージ指圧師が行わなければ、人体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為については、同条のあん摩マッサージ指圧に該当するので、無資格者がこれを業として行っている場合には、厳正な対応を行うようお願いする。

また、同条のあん摩マッサージ指圧が行われていない施術において、「マッサージ」と広告することについては、あん摩マッサージ指圧師でなければ行えないあん摩マッサージ指圧が行われていると一般人が誤認するおそれがあり、公衆衛生上も看過できないものであるため、このような広告を行わないよう指導されたい。²⁸

上記からも、免許を受けたあん摩マッサージ指圧師以外の者が行う手技に関しては、「マッサージ」と広告することは推薦されていないことがわかる。フェイシャルマッサージ、セルフマッサージなど他の言葉と複合した表現に関しては、あん摩マッサージ指圧師の行う行為とは区別された一般的な表現と捉えることが可能であるため、厳しく規制されてはいない。しかし、誤解を招く表現は避けるよう留意する必要がある。

理容業・美容業においてリラクゼーション技術を取り入れる場合、避けたい表現には以下のようなものがある。

²⁸ 『あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律』に関する疑義照会について(回答)』厚生労働省医政局医事課長，医政医発第 1118001 号，平成 15 年 11 月 18 日

- ・ マッサージ
- ・ 指圧
- ・ あん摩
- ・ 治療
- ・ 治癒
- ・ 治す
- ・ 診断
- ・ 効果がある
- ・ 効く

上記は免許を受けたあん摩マッサージ指圧師が施術していると誤解を受けないため、また医療行為を行っているとは誤解を受けないために、意識して避けたい表現である。また、上記の言葉は広告上だけでなく、実際の施術時にも使用しないよう留意したい。

(2) 薬機法の広告規制

薬機法第10章第66条では、広告に関して以下のように定められている。

1 何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の名称、製造方法、効能、効果又は性能に関して、明示的であると暗示的であることを問わず、虚偽又は誇大な記事を広告し、記述し、又は流布してはならない。

2 医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の効能、効果又は性能について、医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することは、前項に該当するものとする。

3 何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品に関して墮胎を暗示し、又はわいせつにわたる文書又は図画を用いてはならない。

条文に「何人も」とあることから、これは医薬品や化粧品メーカー等が作成する広告に限らない。理容所や美容所が、販売する化粧品等について作成する広告にも当てはまる規制である。

また、薬機法の規制対象となる広告とは、以下の3つを満たすものであるという基準が厚生労働省より発表されている。²⁹

(ア) 顧客を誘引する(顧客の購入意欲を昂進させる)意図が明確であること

(イ) 特定医薬品等の商品名が明らかにされていること

(ウ) 一般人が認知できる状態であること

印刷物やインターネット上の広告だけでなく、口頭での説明も規制の対象となるため、十分に留意したい。

(3) 医薬品等適正広告基準

厚生労働省は、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品(以下「医薬品等」と表現)の広告を巡る基準として医薬品等適正広告基準³⁰を発出している。この基準は医薬品等の広告が虚偽、誇大にわた

²⁹ 『薬事法における医薬品等の広告の該当性について』厚生省医薬安全局監視指導課長通知, 平成10年9月29日医薬監第148号, 都道府県衛生主管部(局)長あて,

http://www.mhlw.go.jp/bunya/iyakuhin/koukokukisei/dl/index_d.pdf

³⁰ 『医薬品等適正広告基準の改正について』厚生労働省省医薬・生活衛生局長, 薬生発0929第4号, 平成29年9月29日,

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11120000-Iyakushokuhinkyoku/0000179264.pdf>

らないようにするとともに、その適正を図ることを目的としている。

対象となる広告は、新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、ウェブサイト及びソーシャル・ネットワーキング・サービス等のすべての媒体における広告である。

医薬品等適正広告基準は医薬品や医療機器などについても基準を設けているが、ここでは理容師・美容師として知っておきたい内容のみ抜粋して見ていく。詳細な内容に関しては、医薬品等適正広告基準を参照されたい。

医薬品等適正広告基準では、広告を行う者の責務について以下のように記されている。

1 医薬品等の広告を行う者は、使用者が当該医薬品等を適正に使用することができるよう、正確な情報の伝達に努めなければならない。

2 医薬品等の広告を行う者は、医薬品等の本質に鑑み、医薬品等の品位を損なう又は信用を傷つけるおそれのある広告は行ってはならない。

効能効果をうたう場合は、承認等を要しない医薬品等に関しては医学、薬学上認められている範囲を超えてはならない。また、承認を要しない化粧品に関しては、平成 23 年 7 月 21 日薬食発第 0721 第 1 号医薬食品局長通知「化粧品の効能の範囲の改正について」に定める範囲をこえてはならない。

また、説明に虚偽の表現や不正確な表現を用いること、事実と反する認識を得させるおそれのある広告をしてはならないことはもちろんである。さらに、効能効果や安全性についてそれが確実である保証をするような表現や、「最高の」など最大級の表現やこれに類似する表現をしてはならない。

過量消費、又は乱用助長を促すおそれのある広告や、他社の製品を誹謗するような広告も行なってはならない。

広告における推せんに関しては、以下のような記述がある。

医薬関係者、理容師、美容師、病院、診療所、薬局、その他医薬品等の効能効果等に関し、世人の認識に相当の影響を与える公務所、学校又は学会を含む団体が指定し、公認し、推せんし、指導し、又は選用している等の広告を行ってはならない。ただし、公衆衛生の維持増進のため公務所又はこれに準ずるものが指定等をしている事実を広告することが必要な場合等特別の場合はこの限りでない。

(4) 化粧品等の適正広告ガイドライン

日本化粧品工業連合会は医薬品等適正広告基準の運用解釈の範囲内で、化粧品に絞ったガイドライン³¹を作成している。理容所や美容所で化粧品に該当する製品の広告を行う際には、参照されたい。

ガイドラインが対象としている製品「化粧品等」とは、以下の範囲である。

(1) 「化粧品等」により対象とする範囲：

①化粧品

②「医薬部外品」（次記(2)の①～⑥の6種類に限定)

(2) 「医薬部外品」により対象とする範囲：

①薬用化粧品、②腋臭防止剤、③育毛剤（養毛剤）、

④てんか粉類、⑤除毛剤、⑥忌避剤

³¹ 『化粧品等の適正広告ガイドライン』日本化粧品工業連合会広告宣伝委員会、2017年版、https://www.jcia.org/n/all_pdf/gul/JCIA20170906_ADguide.pdf

3-6 その他の衛生関連法規

リラクゼーションの業務に関わる衛生関連の法規には、ほかにも次のようなものがある。

(1) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律³²

感染症の予防を目的とする法律。感染力、罹患した場合の重篤性などに基づいて、危険性が高い順に感染症を1類から5類まで分類している。分類の例を下記に挙げる。

- ・ 第1類
エボラ出血熱、痘そう、ペストなど

- ・ 第2類
結核、ジフテリア、鳥インフルエンザ（病原体がインフルエンザウイルス A 属インフルエンザ A ウイルスであってその血清型が H5N1 および H7N9 であるものに限る）など

- ・ 第3類
コレラ、細菌性赤痢、腸チフス、腸管出血性大腸菌感染症など

- ・ 第4類
黄熱、狂犬病、鳥インフルエンザ（H5N1 および H7N9 を除く）、ボツリヌス症、マラリア、ジカウイルス感染症、デング熱、日本脳炎など

- ・ 第5類
インフルエンザ（鳥インフルエンザ及び新型インフルエンザ等感染

³² 『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』,
http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=410AC000000114&openerCode=1

症を除く)、ウイルス性肝炎 (E 型肝炎及び A 型肝炎を除く)、性器クラミジア感染症、梅毒、麻しん、アメーバ赤痢、感染性胃腸炎、水痘、手足口病、破傷風、百日咳、風しん、ヘルパンギーナ、マイコプラズマ肺炎、流行性耳下腺炎 (おたふくかぜ) など

同法第 18 条に感染症を伝染させるおそれが著しいと認められる患者に対して、その症状ごとに、期間と業務の形態を厚生労働省令で定めて、その業務に従事することを禁止することができるとしている。該当するのは一類感染症の患者及び二類感染症、三類感染症又は新型インフルエンザ等感染症の患者又は無症状病原体保有者である。

(2) 地域保健法³³

地域の保健行政を担う保健所を中心として、地域住民の健康の保持および増進に貢献する保健行政に関連する法律である。地域住民の多様化・高度化する保険、衛生、生活環境等に関する需要に的確に対応することを基本理念とする。

理容師法・美容師法に基づく行政事務の大部分は保健所によって行われており、理容所・美容所などの開設届出も一般には保健所を窓口として行われている。

(3) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律³⁴

伝染病の蔓延を防ぐために制定された汚物掃除法が元となっている。廃棄物の排出を抑え、その適正な分別、保管、収集、運搬、再生、処分等の処理をするとともに、生活環境を清潔に保つことで公衆衛生の

³³ 『地域保健法』,

http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=322AC000000101&openerCode=1

³⁴ 『廃棄物の処理及び清掃に関する法律』,

http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=345AC000000137&openerCode=1

向上を図ることを目的とした法律である。

リラクゼーション業務では髪の毛のほか、業務に使用した紙、布片、かみそりの刃、化粧品の容器などさまざまな廃棄物が発生する。これらは事業系一般廃棄物として、事業者の責任で適正に処理しなければならない。

3-7 医療行為と医業類似行為

マッサージなどを伴うリラクゼーション業務は、身体的・精神的な症状を治療する医療行為や症状の緩和を目的とした医療類似行為ではない。これらの行為を行う場合は法令で定められた資格が必要であったり、無資格者が業務として行うことが禁じられている。ただし、介護施設での業務の実態やニーズに即し、社会福祉士及び介護福祉士法の改正によってこれまで医療行為とされていたたんの吸引や経管栄養（胃ろうなど）が、一定の条件の元で行えるようになるなど、その範囲は時代とともに変化している。

理容師・美容師がリラクゼーションの施術を行う際には施術行為の内容を十分に理解し、法令に違反したり、事故などのトラブルが発生することのないよう注意が必要である。

・医療行為とは

傷病の治療・診断又は予防のために、医学に基づいて行われる行為を「医療」といい、医師、歯科医師、看護師など法規に基づく免許を有する者のみが「医業」として医療行為を行うことができる。

➤ 医療行為に該当するもの

レーザー脱毛、刺青、ケミカルピーリング、ピアス、歯ブラシや綿棒または巻き綿糸などによる歯、口腔粘膜、舌に付着した汚れの除去、

耳垢の除去（耳垢塞栓の除去を除く）、ハイパーサーミア療法（温熱療法）、陥入爪や巻き爪などの爪切り、など

▶ 医療行為に該当しないもの

異常がない爪の爪切り、検温、血圧測定、内服薬の解除、湿布の貼り付け、軟膏塗布、点眼、座薬挿入、浣腸、導尿、パルスオキシメーターの装着、耳垢除去、口腔内の清潔、ネブライザーの介助、軽傷の処置、自己導尿のカテーテルの準備や体位保持、ストーマ装具のパウチ内の排泄物を捨てることなど

・ 医業類似行為とは

過去の判例では、「疾病の治療又は保健の目的を以て光熱器械、器具その他の物を使用し若しくは応用し又は四肢若しくは精神作用を利用して施術する行為であつて他の法令において認められた資格を有する者が、その範囲内でなす診療又は施術でないもの」、換言すれば「疾病の治療又は保健の目的とする行為であつて医師、歯科医師、あん摩師、はり師、きゅう師又は柔道整復師等他の法令で正式にその資格を認められた者が、その業務としてする行為でないもの」とされている。

▶ 医業類似行為に該当するもの

(ア)あん摩・マッサージ指圧師、鍼灸師、柔道整復師免許や、届出を必要とするもの

あん摩、マッサージ、指圧、鍼、灸、柔道整復（ほねつぎ、整骨）など

(イ)免許制や届出制ではないもの

手技療法（整体、カイロプラクティック、オステオパシーなど）、電気療法（低周波療法、干渉波療法など）、光線療法（日光療法、赤外線療法、紫外線療法など）、温熱療法（ホットパック、超音波療法）、精神

療法（自律訓練法、催眠術など）など

▶ リラクゼーション業務において行えない行為

以上のことから、免許を有しない者がリラクゼーションの施術において以下のような行為を行うことは禁止されている。

- ・医療行為：レーザー脱毛、アートメイク など
- ・医業類似行為：耳つぼマッサージ、カイロプラクティック など

理容師・美容師がヘッドスパなどのリラクゼーション業務を行う場合は、そのサービスが医療行為や医療類似行為であると利用者に誤認を与えたり、過度な期待を与えたりするような説明や広告を避けるべきである。

第4章【皮膚と皮膚付属器官の生理解剖学・感染症学】

4-1 皮膚とは

(1) 皮膚の役割

皮膚は「体全体を覆っている大きな袋」で、身体と外の環境との境目にあり、以下のような5つの役割をもっている。

ア) 保護作用・保湿作用

微生物や化学物質、紫外線など、体の外部からの異物の侵入を防ぐ。また、クッションのような働きをしたり、摩擦に耐えたりして、物理的な衝撃から身体を守る。また、体内から水分が失われすぎないように、保つ作用もある。

イ) 体温調節作用

皮膚の汗腺と血管の働きによって、体温が常に37℃付近になるように調整している。寒いときは鳥肌を立て、毛細血管を収縮させて血液の循環を鈍らせることで熱が体外に放出されるのを防ぐ。暑いときや体温が上昇しているときは、その熱を体外に放出するために発汗し、その汗が蒸発するときに気化熱を奪って皮膚を冷やす。また、毛細血管も拡張させて血液の循環を促し、体温を下げる。

ウ) 知覚作用

皮膚には触覚、圧覚、温覚、冷覚、痛覚の5つの皮膚感覚があり、これによって物に触れたときに冷たい、熱い、痛いなどの感覚を得ることができる。また、この感覚がマッサージを受けたときの感覚や、化粧品を使用したときの使い心地につながる。

エ) 分泌排泄・吸収作用

汗腺から分泌される汗と皮脂腺から分泌される皮脂が混じり合い、皮脂膜が形成される。また、皮膚を清浄にして条件を整えると、特定の物質が毛孔と皮膚から吸収される。これを経皮吸収という。

オ) 鏡の作用

皮膚の血色や水分量、肌表面の状態には、体調や健康状態、精神状態の変化が現れる。皮膚の調子や見た目だけでも体調の良し悪しや健康度、感情の起伏がある程度わかるだけでなく、美しさや若さをも映し出す鏡になっている。

(2) 皮膚の感覚

皮膚および粘膜の感覚は皮膚感覚と呼ばれる。皮膚感覚は触覚、圧覚、温覚、冷覚、痛覚の5つに分類される。皮膚の感覚受容器にはいくつかの種類があり、いずれも神経細胞の末端が特殊な形をしている。感覚受容器に入った信号は、感覚神経をとって中枢神経系へ伝達される。

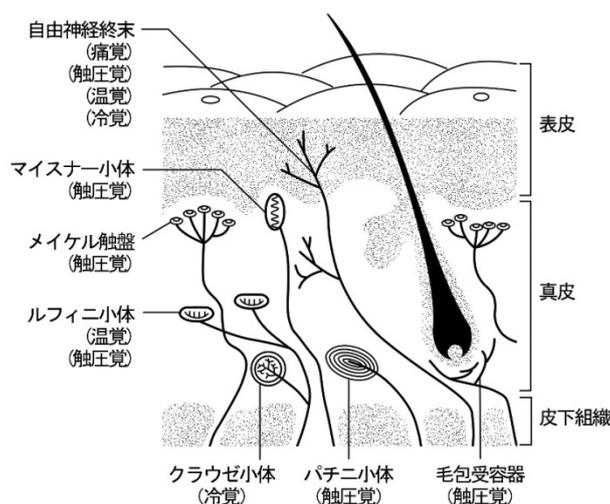


図 4-1 「皮膚の感覚受容器」

5 つの皮膚感覚の中では痛覚の分布密度が最も高い。その次に触覚、

圧覚、冷覚、温覚という順になる。

4-2 皮膚と皮膚付属器官の構造と働き

(1) 皮膚の構造と働き

頭部や顔部に施すリラクゼーションの技術は、皮膚へのマッサージが中心となる。そのため、皮膚とその付属器官の基本構造について知ることは技術向上に不可欠である。ここでは、皮膚の構造とその付属器官である毛、脂腺などの構造に分けて解説していく。

皮膚の断面図をみると、表皮・真皮・皮下組織の3つの層からできていることがわかる。

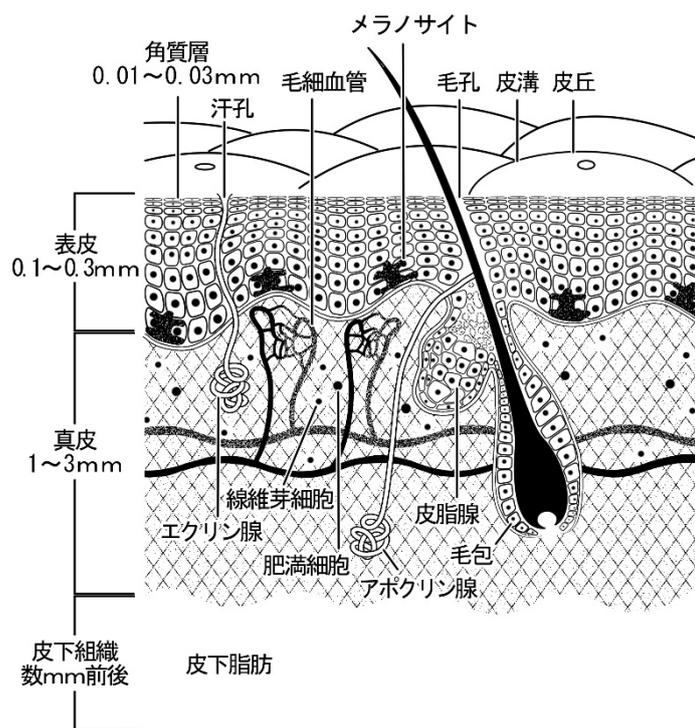


図 4-2 「皮膚の全体図」

厚さは体の部位によって異なるが、角質層が 0.01~0.03mm、表皮が 0.1~0.3mm、真皮が 1~3mm ほどであり、それぞれ約 10 倍となる。

表皮と真皮を合わせると約 2～2.2 mmほどで、一般に男性の皮膚は女性よりも厚いが、皮下組織は女性の方が厚めである。人間の皮膚を広げると 1.6～1.8 m² (畳 1 枚分) ほど、重さは体重の約 16% (表皮から皮下組織までを含む) で、臓器の中で最大といわれている。

表皮・真皮・皮下組織それぞれの構造や働きは以下の通りである。

ア) 表皮

表皮は皮膚の中で一番外側の層である。組織の 95% をケラチンをつくるケラチノサイト (角化細胞) が占め、残りの 5% はメラニンをつくるメラノサイト (色素細胞)、免疫を司るランゲルハンス細胞、触覚受容に関わるメルケル細胞などである。

表皮の構造は図 3 のようになっており、基底層で作られた角化細胞が核をもち、約 1 ヶ月をかけて有棘層で有棘細胞→顆粒層で顆粒細胞→角質層で角質細胞へと順に移動しながら変化して人体を守っている。この細胞は最終的には核のない角質細胞となり、表面から角片 (あか) やふけとなってはがれ落ちる。この表皮細胞が分化する過程を角化作用といい、このように表皮の細胞が入れ替わっていくことをターンオーバーという。

ターンオーバーの周期は 28 日が理想的と言われるが、部位や年齢により差異がある。一般に、加齢とともに基底細胞自体の機能が低下するため、年齢とともにターンオーバーは遅くなると言われている。また、紫外線による日焼けや肌荒れを起こしている場合には、ダメージを回復するためにターンオーバーの周期は早まる。

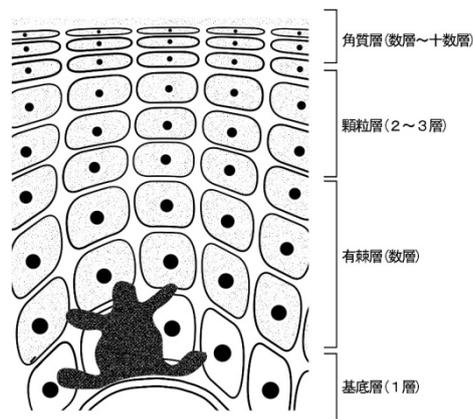


図 4-3 「表皮の構造」

表皮にある 4 つの細胞層について、それぞれ詳しく見ていく。

①基底層

基底膜の上に並ぶ 1 層の細胞層が基底層である。基底細胞はそれぞれ通常約 2 週間の周期で分裂し、新しい表皮細胞を生み出す。また、基底層には基底細胞 8~10 個に 1 つの割合でメラニン色素をつくる、メラノサイト（色素細胞）がある。

②有棘層

基底細胞から生まれた細胞を有棘細胞といい、この細胞がある層が有棘層である。この名称は、細胞の一つひとつが棘を持っているように見えることからつけられている。この棘は細胞間橋（デスモソーム）とも呼ばれており、栄養や様々な情報伝達物質をやり取りしたり、細胞同士を結びつけたりしている。

有棘細胞の中では脂質の合成が始まる。これはのちに角質細胞間脂質となる。また、有棘層には皮膚の免疫を担当しているランゲルハンス細胞が数%含まれており、異物が侵入するとそれを食べると同時に、表皮から移動してリンパ節で待ち受けているヘルパー T 細胞などに異物情報を伝達して、免疫システムを発動させる。異物に対する砦のような役割も果たしている層である。

③顆粒層

有棘層と角質層に挟まれた 2～3 層が顆粒層である。細胞内にケラトヒアリン顆粒が現れるので、顆粒層といわれている。

ケラトヒアリン顆粒は顆粒細胞から角質細胞に分化する段階で、ケラチンとフィラグリンに分解される。フィラグリンは尿素やアミノ酸に分解されて NMF (Natural Moisturizing Factor : 天然保湿因子) となったり、角質細胞の主体であるケラチン繊維を凝集させたりする。

NMF は水分を捕まえ、抱え込む働きに優れている。主な成分はアミノ酸で、そのほかには PCA (ピロリドンカルボン酸)、乳酸ナトリウム、尿素などである。

顆粒層でも脂質の合成はさらに活発化し、細胞の中に層板顆粒を形成する。層板顆粒内の脂質は顆粒細胞から角質細胞へ分化する段階で角質細胞間脂質となる。その構成成分はセラミド、コレステロール、遊離脂肪酸などである。

④角質層

顔面には数層～十数層あるが、ビニール袋やポリエチレンラップと同じくらい薄い層である。

角質層は、角質細胞と呼ばれる死んだ細胞が積み重なり、その間を角質細胞間脂質が塗り固めているので、まるでレンガ塀のような構造をしていると言われる。このレンガ塀が皮膚の潤いを保ち、乾燥を防いでいる。これが角質層バリアである。角質細胞の主な成分はケラチンで、NMF を含んでいる。角質細胞間脂質は水となじみやすい部分と油となじみやすい部分に分かれていて、角質層の中で規則正しく、水分と油分が何層にも重なりあって並ぶことでバリア機能と水分保持機能を強固なものにしている。

また、角質層の表面には皮脂と汗が混じり合ってきた皮脂膜があり、外部から受ける刺激から皮膚を守り、肌表面からの水分の蒸発を防いでいる。この皮脂膜には皮脂の成分とともに汗の成分である水分、塩

化ナトリウムなども含まれている。バリアとしての役割はあまり高くないのが実情だが、皮脂が少ないと肌が乾燥しやすいこともまた事実であるし、汗は肌への水分補給として必要である。角質層表面の皮脂の構成は以下のようにになっている。

トリグリセリド 41.0%

ワックスエステル 25.0%

脂肪酸 16.4%

スクワレン 12.0%

ジグリセリド 2.2%

コレステロールエステル 2.0%

コレステロール 1.4%

イ) 真皮

皮膚のほとんどを占めている真皮は表皮の数倍の厚さを持ち、皮膚の柔らかさや硬さに関連する組織で、二層構造になっている。

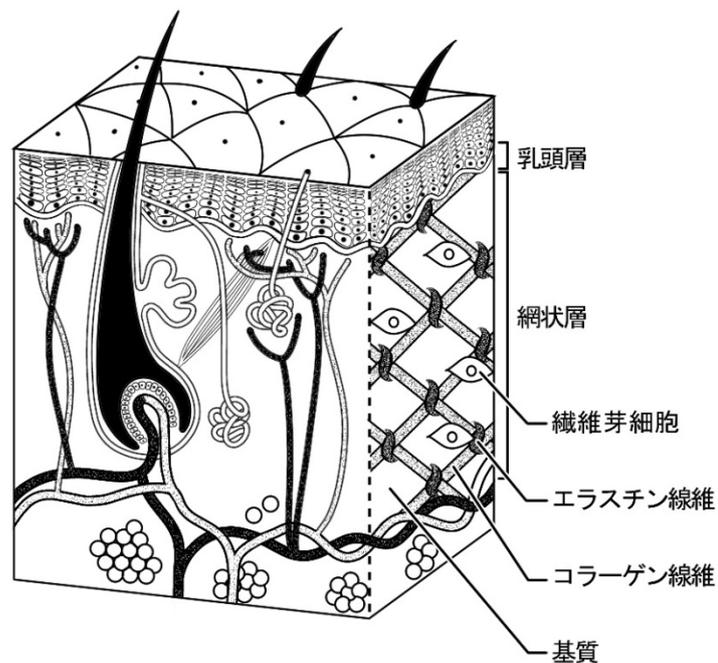


図 4-4 「真皮の構造」

表皮に近い順に乳頭層、網状層であり、乳頭層には毛細血管やリンパ管、神経などが通っている。乳頭層は表皮の基底細胞に栄養を与えたり、皮膚の構造を維持する役割を果たしている。網状層は乳頭層を除いた真皮の大部分を占める層で、組織の形を保つ大きな繊維（コラーゲン繊維）が網目状に並んでいることから、網状層と呼ばれる。

網状層のところどころにある繊維芽細胞は皮膚の重要な構成成分であるコラーゲン繊維、エラスチン繊維、基質を生成している。また、この細胞は分裂することで新しい繊維芽細胞を生み出し、さらに古くなった繊維や基質内の成分も分解する。繊維芽細胞が機能するためには血液から十分な量の栄養が補給される必要があるほか、外界の刺激を間接的に受けることによって乱れてしまうので注意が必要である。

真皮の構成要素としてはコラーゲン繊維が70%ほどを占めている。このほかエラスチン繊維があり、その間には基質（ヒアルロン酸など、保湿作用のある成分）や繊維芽細胞がある。真皮は60～80%の水分を保持している表皮への水分供給源でもあり、水分を含んだスポンジにも例えられる。

コラーゲン繊維は真皮に存在する丈夫なタンパク質の繊維で、外的衝撃から保護すると同時に、皮膚にしなやかさや弾力を与えている。しかし、加齢や紫外線など様々な影響によって衰える。皮膚のマッサージや化粧品を塗る際には、この膠原繊維の走る方向に合った方法で行うことで効果が上がるとされている。

エラスチン繊維はゴムのようなタンパク質の弾性繊維で、膠原繊維の継ぎ目部分や表皮と真皮の境目にある基底膜へも垂直に伸びている。膠原繊維と同様に、内部を保護するだけでなく皮膚にしなやかさや弾力を与えている。

基質は繊維と繊維の間を満たしているゼリー状の物質で、ヒアルロン酸などの保湿作用を持つムコ多糖類、タンパク質、ビタミンなどが溶け込んでいる。基質もまた、皮膚にハリや弾力をもたらしている。

真皮の中には血管、リンパ管、感覚受容器とそれに連なる神経、毛根、毛包、立毛筋、汗腺、脂腺など多くの組織が存在している。表皮と真皮の境界は波状になっており、表皮側に突き出た部分は乳頭と呼ばれる。乳頭は血管の多い血管乳頭と、神経の多い神経乳頭がある。

ウ) 皮下組織

真皮の下にある皮下組織は結合組織の一つで、脂肪細胞から成り立っている。身体の部位によってその量には差があり、まぶたのようにほとんど皮下組織のない部位もある。真皮との境ははっきりせず、その下には筋肉や骨がある。

真皮の下方には多量の脂肪を含んだ皮下組織がある。皮下脂肪は外界からの影響が直接及ばないようにクッションの作用をして筋肉を保護したり、外傷を防いだりしている。皮下脂肪はさらに外界の温度変化の影響を遮る断熱材の働きをしており、同時に体温の低下を防ぐ保温の役目も果たしている。

脂肪細胞は身体全体を覆って内部の熱が逃げないようにし、血液中の脂肪酸やブドウ糖から細胞の中に脂肪を合成して貯蔵し、大きくなり、エネルギーとして脂肪を放出することから「エネルギー貯蔵庫」とも呼ばれている。

(2) 皮膚付属器官の構造と働き

ア) 毛

毛は皮膚の表面に出ている毛幹と、皮膚の下にある毛根に分けることができる。また、毛が出ている毛孔は、皮膚表面に向かって漏斗状に

開いている形から、毛漏斗または毛漏斗部と呼ばれている。

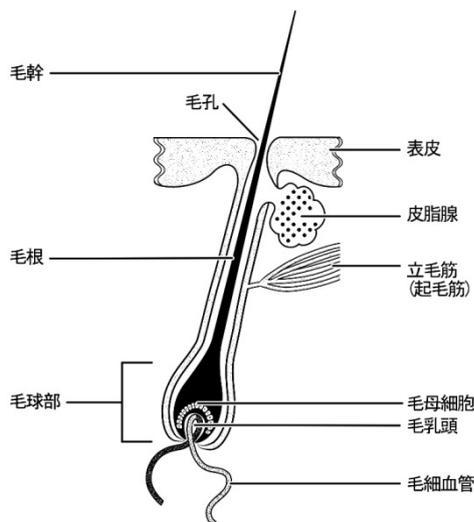


図 4-5 「毛のしくみ」

目に見える毛が毛幹の部分である。毛幹を輪切りにしてみると 3 層に分かれており、外側から毛小皮、毛皮質、毛髄質と呼ばれる。

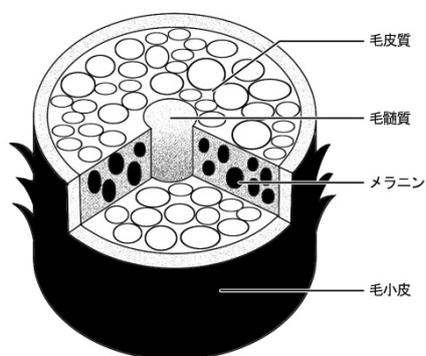


図 4-6 「毛幹の断面図」

毛小皮は一般的にキューティクルと呼ばれている部分であり、角化した硬い平らな細胞が毛先に向かってうろこ状に重なり合っている。これらは硬いケラチンでできており、外的な刺激から毛皮質を守る働きをしている。毛幹の 3 層の中で最も薄く、半透明をしている。

毛皮質はコルテックスとも呼ばれ、毛の主体となる部分である。含ま

れているメラニン色素の顆粒が体毛の色を決定しており、メラニン量が多いと黒毛に、少ないと褐色から茶色になり、ほとんどなくなると白髪になる。また、毛皮質と毛髓質の厚さの比で毛の硬さが決まる。

毛髓質は毛幹の中心部にあり、メデュラとも呼ばれる。太い毛と細い毛ではその分量が異なり、主に頭髪やヒゲなどに多く存在している。一方、赤ちゃんのうぶ毛には存在していない。

毛根は、毛包（または毛のう）という表皮が真皮に向かって斜め下方に伸びた表皮の一部に包まれている。毛包の片側には立毛筋(起毛筋)があり、この筋肉を収縮させて体温調節を行う。ただし、眉毛、まつげ、鼻毛など一部の毛には立毛筋は存在しない。立毛筋の上部には皮脂腺があり、皮脂を分泌している。

毛根の膨らんだ部分は毛球と呼ばれる。毛球の底部のくぼみには毛乳頭が入り込んでいて、毛を作り出す時に必要な栄養を毛母細胞に補給する働きをしている。毛乳頭には毛細血管が通じている。

毛乳頭と接している毛球には毛母細胞が並んでいて、これが新しい毛のもとになる。毛母細胞は毛乳頭の毛細血管から栄養分を摂取して細胞分裂し、毛の細胞となって角化していく。次々にできる新しい細胞が毛となり、皮膚の外へ出てくるのである。

毛を抜いても、その毛包組織を破壊しない限り毛は作られ続ける。

毛は絶えず成長を続けるものではなく、成長期、退行期、休止期を繰り返している。成長速度は個人差があるが、頭頂部では平均で男性 0.44 mm、女性 0.45 mm となり、側頭部は頭頂部よりも成長速度が遅い。また、ひげは 1 日平均 0.27 mm で、剃っても 1 日の成長速度に影響はない。

頭毛の成長期は 2~6 年に及び、退行期は 2 週間、休止期は 3~4 か月とされる。健康な成人の頭毛は全体の 85~90% が成長期にあり、1% が退行期、9~14% が休止期にあるとされる。頭毛以外の毛の成長期

は短く、眉毛や睫毛の成長期は6か月以下で、ほぼ同じ期間の休止期をもっている。

人体には全身で約130～140万本の毛が生えており、体を保護したり触覚機能を発揮したり、時にはセクスイメージになったりと、様々な役割を果たしている。

毛の役割を部位別に見ていくと、身体の大部分を覆っているうぶ毛は、体温調節、知覚、身体の保護、分泌など様々な役割をもつ皮膚がダメージを受けないように、外からの刺激を和らげる働きをしている。

まつ毛は、埃やゴミが目に入るのを防ぐとともに、日光を遮って目を保護している。また、眉毛は壁となって汗や埃から目を守っている。

鼻毛は、吸った空気をろ過する装置として機能しており、埃やゴミが呼吸器に直接入ってしまうのを防ぐ。また、密集した鼻毛はその空間に空気をとどめるので、空気を温める作用もある。

腋毛は汗を発散させたり、皮膚の摩擦を防いだりする働きがある。

イ) 脂腺（皮脂腺）

脂腺は毛包の途中に付いている分泌腺で、皮脂は毛包を登り、毛孔から排泄される。脂腺は皮脂を分泌し、皮膚や毛に油分を与え、皮膚の表面や毛をなめらかにする役割がある。

脂腺の数は体の部位によって異なるが、頭部、額、鼻周り、下顎、胸や背中の中線など体の正中線に沿った部分に多く、体の末端へ進むにつれ少なくなる。さらに、手のひらや足の裏には脂腺がない。皮脂の分泌量が多くなると頭部ではふけが増えたり、額や下顎ではニキビがしやすい。

また、通常の皮脂腺とは異なり毛包のない部位に直接開口する皮脂腺があり、独立皮脂腺と呼ばれている。これらは主に口唇、眼瞼、乳輪などに分布している。

皮脂はトリグリセライド（中性脂肪）を主成分として、ワックスエステル、スクワレン、遊離脂肪酸などで構成される。皮脂腺の基底層で生まれた皮脂腺細胞が毛細血管から放出されたブドウ糖や脂肪酸などを原料にトリグリセライドを生成し、細胞の中に溜め込む。そして、溜め込んだ皮脂が満杯になると細胞が自ら壊れ、細胞の破片と中身が排泄されるのである。

ウ) 汗腺

汗を分泌する汗腺体と、分泌された汗を皮膚表面に運ぶ汗管からなる。

汗腺にはエクリン腺（小汗腺・汗を出すことのできる能動汗腺）とアポクリン腺（大汗腺）の2種類がある。

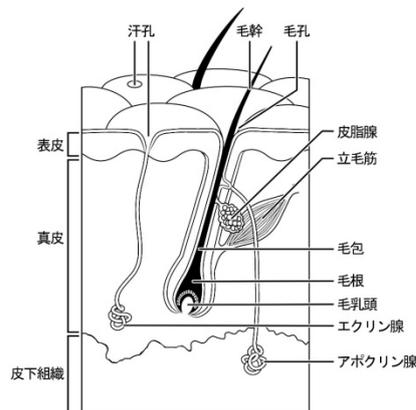


図 4-7 「表皮の付属器官」

エクリン腺は汗を生成する糸球状の腺体が真皮から皮下組織にあり、そこから伸びる汗管を通じて皮膚表面の汗孔より発汗する。

口唇以外のほぼ全身に分布し、とくに手のひら、足裏、額、頭部に最も多い。日本人の場合エクリン腺は約 230 万個あり、1 時間に 10 以上、1 日に 100 以上の発汗能力を持っている。

エクリン腺から生成される汗の成分は 99%が水分で、水以外の成分は主に塩分 (NaCl) 0.65%であり、そのほかに尿素、乳酸、アンモニアなどが含まれる。

エクリン腺からの発汗は温熱性発汗、精神性発汗、味覚性発汗の3種類であり、いずれも自律神経系の交感神経の興奮によるものである。

▶ 温熱性発汗

全身で起こるゆっくりとした発汗反応で、気温の上昇、運動、食事、発熱時に体温の上昇を抑えるために起こる。汗が蒸発する際に、気化熱が身体の熱を奪う。

▶ 精神性発汗

瞬時に起こる発汗反応で、手のひら、足底、前額、腋窩で起こる。緊張や驚き、動揺などの精神的な興奮により起こる。手足の滑り止めの機能を果たしていたと考えられている。

▶ 味覚性発汗

辛味などの強い味覚刺激で起こる発汗反応で、顔、特に額と鼻、時には頭で起こる。

アポクリン腺は汗を生成する糸球状の腺体が真皮から皮下組織にあり、そこから伸びる汗管が毛包上部に開口し、毛包を通じて毛孔より発汗する。

外耳道、腋窩、乳輪、へそ、会陰部に限られて分布しており、アポクリン汗はエクリン腺から出る汗よりも濃く、脂肪酸やたんぱく質を含み粘性のある乳白色をしている。生成された直後は無臭だが、腋毛や皮膚の常在菌によって分解されると独特の匂いを発する。この臭いが強くなると腋臭症（ワキガ）と呼ばれる。これはアポクリン腺の機能亢進による分泌過剰が主たる原因とされている。

エ) 爪

爪は表皮の角質層が変形したもので、指先を保護するとともに皮膚の

可動性を抑制し、指先の機能を高めている。爪は爪表皮層の爪母によって常に作られ、新しくできた爪甲は指の先端に向かって押し出されて伸びていく。

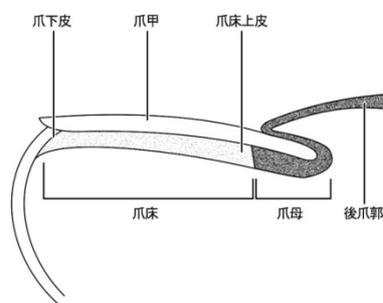


図 4-8 「爪の構造」

爪を作る爪母細胞は生きた細胞であるが、爪そのものは死んだ細胞で呼吸はしていない。しかし、爪の表面からは体内の水分が絶えず蒸散しており、たとえ爪にネイルポリッシュを塗布したとしても、体内の水分の蒸散は約 2 割程度の減少にしかない。

病気や薬物などで爪が傷害を受けると爪の表面に横溝や縦溝ができることがある。横溝は何らかの病変によるものが多いが、縦溝は軽いものは病的な意味はなく加齢とともに増える。しかし爪の病変によるものや、ネイルエナメルやキューティクルリムーバーなどの乱用で爪がもろくなったり割れ目ができたりすることもある。

4-3 体の各部位の皮膚の特徴

頭皮や顔、首の皮膚は、身体の他の部位と比べて異なる性質を持っている。リラクゼーションの施術を行う際には、それぞれの特徴をふまえた注意が必要である。

(1) 頭部の皮膚の特徴

頭の皮膚は皮下組織の繊維と皮下脂肪がよく発達しているため、厚くゴムのような堅さと弾力をもっている。しかし頭の皮下脂肪は増えることはなく、皮下組織はその下の組織と強く結合しているため手でつまみにくい。頭の皮膚は毛が生えている皮膚の代表で、全面から 10 万本前後の太くて硬い毛が生えている。

頭皮に脂が付きやすいのは脂腺の数が多いため、毛穴に詰まった脂を適切に除去しないと頭皮や毛髪のトラブルを招きやすい。汗腺も多いので、皮脂と結合してフケやかゆみの原因ともなる。また、頭皮は身体他の皮膚に比べてバリア機能や保湿機能が低いため、トラブルが起こりやすい。さらに、頭皮には血管も多いので外傷を受けると出血しやすい。

頭皮は 3 つの層からできている。体の外側にある順に表皮、真皮、皮下脂肪または皮下組織であり、これらの働きは 2) 皮膚と皮膚付属器官の構造で示した通りである。

(2) 顔部の皮膚の特徴

一般に体の皮膚より薄くてやわらかいが、部位によって厚さの差が著しい。頬は厚めだが、額、眼瞼、鼻は薄く、口唇はかなり薄い。頬は真皮の弾性繊維が多いので伸び縮みしやすく、顔面筋（表情筋）の収縮によって顔の表情が表れる。また、体の皮膚より薄いため、ターンオーバーも少し短めである。

顔の皮膚は血管が多いので顔色が変わりやすく、切り傷を受けると出血しやすい。また汗腺や脂腺が多いので汗をかきやすくニキビなどでもできやすい。

体の皮膚との大きな違いは、紫外線や外界の刺激を直接受けやすいことである。服で覆われて守られている体と異なり、顔の皮膚は基本的に外界にさらされていることが多い。そのため、光老化をきたしやすい。

い。メラノサイトの数が多いことも特徴的である。また、角質水分量が多く、その量は腹部の皮膚の2～3倍と言われている。

（3）耳と首筋の皮膚の特徴

耳の皮膚は薄くて皮下組織も少なく、皮下脂肪はほとんどない。炎症や傷により非常に強い痛みを感じる部位なので、パーマメントウェーブ用剤や染毛剤などの薬液がかからないように注意したり、かみそりをあてる際には十分な注意と熟練の技が必要とされる。

また、耳の後ろは皮脂腺が多く、皮脂の分泌が活発である。形状としても耳たぶの後ろに皮脂がたまりやすい。洗髪の際はシャンプーやトリートメント剤のすすぎ残しに注意する必要がある。髪の毛の生え際と皮膚の境目も同様に、すすぎ残しに注意する。

首すじの皮膚は、顔部と比べると皮膚が薄く、皮膚の伸展性は高い。下部の筋膜と密着していて神経も多く、炎症を起こすと激しい痛みを伴う。髪の毛の生え際から襟足にかけては頭部に続いているので両方の皮膚の特徴がある。

また、首筋の皮膚は顔部の皮膚と同様に服で覆われず露出されることが多い。そのため、紫外線や外界の刺激を直接受けやすい。水分量は顔部に比べると多く、角質バリア能も高い。角質ターンオーバーは遅めである。発汗の多い部位としても知られている。

（4）男性の皮膚の特徴

男性の肌は思春期頃から皮脂の分泌量が増加する。成人男性の皮脂分泌量は女性と比べて約2倍と言われている。成人後の女性は年齢とともに皮脂の分泌量が減少するのに対して、男性はほとんど減少しない。また、水分蒸散量が女性と比べて多いため、保水力が低い。さらに髭剃りをする男性は剃り方によっては角層の表面や皮脂などを必要以上

に落としていることがある。その場合、ほおや顎にかけて乾燥しやすくなる。

(5) 女性の皮膚の特徴

女性の皮膚は男性と比べて薄い、水分蒸散量が低く保水力は高い。また、女性ホルモンと密接な関係があり、中でも肌との関わりが深い女性ホルモンはエストロゲン（卵胞ホルモン）とプロゲステロン（黄体ホルモン）である。これらのホルモンは生理周期とともにその分泌量に変化する。思春期と更年期、ストレスや度を越えたダイエットなどでホルモンのバランスは崩れるため、そのような時には肌トラブルを起こしやすい。

- ・エストロゲン（卵胞ホルモン）

月経後、排卵の直前に分泌量が多くなり、次の月経の直前に急激に減少する。角層の水分を保ち皮膚のうるおいに関係するほか、肌の弾力に関わる細胞に働きかけ、コラーゲンやヒアルロン酸を増やす働きがある。

- ・プロゲステロン（黄体ホルモン）

排卵後、黄体が形成されてから次の月経の直前まで分泌される皮脂の分泌を促進する働きがある。妊娠時には水分を保持したり、食欲を増進させる。

女性は成人後、年齢を重ねるにしたがって女性ホルモンが減少し、いわゆる更年期を迎える。それに従って皮膚のうるおいを保つエストロゲンや皮膚のハリなどに関係するコラーゲンが少なくなるため、皮膚は不安定な状態になりやすい。

4-4 皮膚と皮膚付属器官の異常

皮膚や皮膚付属器官に異常があれば、場合によってはリラクゼーション技術を施術することができない。症状を悪化させる恐れがあるだけでなく、伝染性の症状の場合は施術者や理容所・美容所の他の利用者への伝染も懸念されるからである。

理容師・美容師は皮膚や皮膚付属器官に異常があれば、美容範囲で対応できるものなのか、医学的な治療が必要なのかを正しく把握する必要がある。利用者の話をよく聞き該当部位をよく見て、リラクゼーション技術を施術できるかどうかを判断し、難しい場合にはきちんとお断りしなければならない。施術が可能な場合も、症状の悪化を招かないよう施術方法を工夫したり、香粧品の使用には十分に注意する。

また、気がつかないうちに伝染性の疾患を持つ利用者へに施術することがないように知識をもつと同時に、自身の手指に傷がつかないようにしたり、施術中に衛生消毒を守ることも重要である。ここからは、病原微生物による異常とそれ以外の異常に分けて詳しくみていく。

(1) 病原微生物による異常

病原性微生物は、他の生物に感染して宿主に感染症を起こす真性細菌やウイルスなどを指す。病原微生物による異常は伝染する可能性があるため、症状を見定めて場合によってはリラクゼーション技術の施術を断念しなければならない。

ア) 頭部白癬 (シラクモ)

糸状の真菌 (カビ) の白癬菌が髪の毛に寄生して生ずる。頭に指先大から 10 円硬貨大の白い斑ができ、灰白色の鱗屑がついていて脱毛したように見える。かゆみなどの自覚症状はない。また、脱毛しやすくなっており、毛の根元で毛が切れることもある。白癬菌に接触すれば、

感染する可能性がある。

頭部白癬は戦後数年間に多かったが、近年はペットからの感染例が増えている。多くみられるのは犬猫に寄生しているミクロスポルム・カニス（イヌ小孢子菌）によるものである。

イ) 足白癬

俗にいう水虫。白癬菌が足の皮膚の角質やその下の皮下組織を侵食し、炎症などが起こる感染症である。多くの場合皮膚が赤くなったり痛みやかゆみが現れる。また、足の指や足裏などに水疱や皮膚の剥離がみられる。白癬菌は世界に 40 種類以上存在するが、日本ではその中でも 10 種類ほどがヒトに白癬を起こすことが知られている。最も頻度が高いのが、トリコフィトン・ルブルムとトリコフィトン・メンタグロフィテスである。

足白癬は夏に増加し冬には減少するが、足白癬が増え始める 5 月には 5 人に 1 人は足白癬があるという調査結果もある。年齢が上がるに従って発症者も増える。風呂場の足拭きマットや家庭内の畳、床、スリッパなどを介して伝染することが多い。

白癬菌が皮膚内に侵入して感染が成立するまでには最低 24 時間かかるので、菌が皮膚表面に付着しても 24 時間以内に綺麗に洗えば、感染を防ぐことができる。洗うときは石鹸をよく泡だて、なでるように洗う。皮膚に傷口などがあれば 12 時間で感染するというデータもあるので、注意が必要である。

ウ) 爪白癬

白癬菌が爪の間に侵食して、爪自体が白癬菌に感染した状態。初期段階では爪の先が白っぽくなるだけで特に自覚症状はないが、指先に感染が広がると爪全体の色が白・黄・黒色に変色する。さらに感染が進行すると爪は盛り上がり厚くなり、ボロボロと崩れてくる。手の爪だけの爪白癬は非常に稀である。足白癬と同様に、白癬菌に触れるこ

とで感染することがある。

日本に住む人の 10 人に 1 人は爪白癬であるという調査結果があるが、爪白癬は季節的変動がないので冬になっても減ることはない。特に高齢者に多く、爪白癬は 60 歳以上の高齢者の 4 割がかかっているという米国のデータもある。

エ) 伝染性膿痂疹（トビヒ）

ブドウ球菌や溶血性連鎖球菌（溶連菌）が原因となり、顔や手足にとびとびに水泡や膿疱ができる。接触によって伝染し、火事の飛び火のようにあっという間に広がることから「トビヒ」と呼ばれる。あせもや虫刺され、湿疹などを引っ掻いたり、転んでできた傷などに二次感染を起こして伝染性膿痂疹になることが多い。

伝染性膿痂疹には 2 種類ある。一つは水泡ができ、びらんを作ることが多い水疱性膿痂疹で、もう一つは炎症が強く、かさぶたが厚くついて水泡ができない痂皮性膿痂疹である。

痂皮性膿痂疹は年齢に関係なく発症しがちだが、水疱性膿痂疹は子どもに好発しやすい。ただし、稀に成人にも生じる。高齢者は皮膚が薄く、傷つきやすく、バリア機能が低下しているため、細菌に感染しやすいので特に注意が必要である。

オ) 毛包炎（毛嚢炎）

毛包にブドウ球菌が侵入して炎症を起こす。症状が進むとオデキになったり、化膿したりすることもある。

毛を抜いたり、ひっかいたりして毛包部にごく軽い傷がついたときや、皮膚の湿った状態が長く続いたとき、あるいは副腎皮質ステロイド薬を塗っている場合などに発症しやすい。顔にできるものを面疔とよぶ。接触して伝染するものではない。カミソリまけも毛包炎の一部で尋常性毛瘡と呼ばれる。

カ) 帯状疱疹（帯状ヘルペス）

体内に潜伏感染していた水痘・帯状疱疹ウイルスが原因となり、体の片側だけに神経の走行に沿って帯状に赤い丘疹や水疱ができる。神経痛様疼痛、知覚異常あるいはかゆみが数日から1週間続き、虫刺されのような浮腫性の紅斑が出現する。このときに軽度の発熱やリンパ節腫脹、頭痛などの症状がみられることもある。その後間も無く紅斑上に小水疱が発生する。水疱は中央にくぼみがあり、はじめは透明だが黄色い膿疱となって6～8日で破れ、びらんまたは潰瘍になる。皮疹が出てから1週間までは拡大するが、そのあとは治癒に向かい、2週間でかさぶたとなって3週間ほどで治癒する。

知覚神経のある場所であればどこにでも発症するが、特に体幹に多くみられる。直接接触することで水疱瘡ウイルスに対する免疫のない人に感染する可能性がある。水疱が全身に転々と広がらない限り、空気感染はしない。

誘因としては過労や悪性腫瘍の合併など宿主の免疫機能の低下、手術や放射線照射などがあげられる。

キ) 単純性疱疹（単純性ヘルペス）

単純ヘルペスウイルスに感染することにより、皮膚や粘膜に小水疱やびらんを主体とした症状が現れる。体のどこにでも感染するが、主に顔や口唇に、小さい水疱が固まってできることが多い。

水疱、びらん面などの病変部や唾液などとの接触感染、飛沫感染、またはウイルスに汚染された手指や器具などから感染する。

ウイルスはHSV-1とHSV-2の2種類あり、HSV-1は顔、特に口唇に再発する。HSV-2は下半身、特に性器に再発を繰り返す。どちらのウイルスも初感染後に、神経細胞核中に遺伝子の形で潜伏し、発熱、紫外線、性交、歯科治療などの刺激やストレス、細胞性免疫の低下などで潜伏ウイルスが増殖して発症する。

ク) ウイルス性疣贅 (イボ)

ヒト乳頭腫ウイルスの一種が皮膚に感染してできる。ヒトパピローマウイルスと書いたり、英語名の Human Papillomavirus を略して HPV と書いたりもする。この HPV には多くの種類があるが、HPV のうちある種のものが皮膚や粘膜の細胞に感染すると見た目の異なるイボができる。それらを総称した言い方がウイルス性疣贅である。

HPV は健康な皮膚には感染できないと考えられているが、小さな傷などがあるとそこから皮膚に入り込んで基底層にある基底細胞に感染する。感染した基底細胞は細胞分裂が活発になり、周りの正常細胞を押しつけて増え続ける。こうして増殖した感染細胞の塊がイボである。

HPV にはウイルスを構成する DNA の違いにより 150 種類以上の型が見つかっているが、そのうち代表的なものが手足や顔にできる尋常性疣贅である。それ以外には、顔や腕にできることの多い扁平疣贅や外陰部にできる尖圭コンジローマ。ボーエン様丘疹症などがある。

HPV はウイルスであるため、他者に感染する可能性を秘めてはいるが、ヒトの皮膚や粘膜はもともと様々なバリア機構でウイルスや細菌の感染からは守られているため、正常な皮膚には感染しにくいと考えられる。ただし、傷があったり、何らかの理由で免疫力が低下していたりすると感染する可能性はある。

ケ) カンジダ性指間糜爛症

手の指と指の間に生じるカンジダ感染症。手の第三指間に生じやすく、周りに柔らかくなって皮膚表面から剥がれかけている角質が付着している紅斑がみられる。かゆみはないか、あっても軽度である。

水仕事の多い人に多くみられる。

コ) カンジダ性爪囲爪炎

手指の爪及びその周囲の皮膚に生じるカンジダ感染症。手指の爪に多

くみられ、爪は基部が白く濁り、その周囲の皮膚に発赤と腫れが現れる。悪化すると湿ったり膿んだりすることもあるが、細菌性のひょう疽ほど炎症が強くなることはない。水仕事の多い人によくみられる。

サ) カンジダ性慢性爪郭炎

指爪の根元が赤く腫れて、爪が凸凹になる。爪甲の表面と後爪郭部の間に隙間ができ、そこにカビの一種であるカンジダやその他の細菌が入り込んで起きる。

カンジダは湿ったところを好むカビであるため、水仕事の多い人が罹患しやすい。調理後に食べるまでの時間が長い場合には細菌が増殖し、食中毒を起こすこともある。

(2) 病原微生物以外の原因による異常

ア) 接触性皮膚炎

外来性の刺激物質や抗原が皮膚に接触することによって起こる湿疹性の炎症。湿疹とは外的、内的刺激に対して主に表皮を炎症の場とし、かゆみやヒリヒリした感を伴う可逆性の炎症反応で、紅斑、丘疹、小水疱などが混ざってじくじくした皮膚、慢性化して苔癬化した皮膚に至るまでの状態から成り立つ皮膚疾患の総称である。

ドライスキンや敏感肌、アレルギー体質の人に起こりやすい。女性の場合には月経前後、妊娠中、更年期、病後など皮膚が通常より敏感になっている際に一時的に皮膚炎が起こることもある。

接触性皮膚炎は大きく刺激性とアレルギー性に分類される。抗原が肌についた後に光が当たることによって誘発される光接触皮膚炎と細かく分類することもある。

・ 刺激性接触皮膚炎

アレルギー体質でない人も全員、皮膚への刺激により起こりうるかぶれ。日常的に使用する石鹼、強酸性、強アルカリ性化学物質など

の皮膚を刺激する物質が侵入し、角化細胞を刺激して炎症を引き起こすタンパクの酸性を誘導することで炎症細胞への局所への湿潤を引き起こし、炎症が起こると考えられている。肥料、酸、アルカリ、その他の工業薬品、化粧品、外用薬等に含まれている刺激性の化学物質は一次性刺激物質とよばれるが、合成洗剤やパーマネントウエーブ第1剤などはこの一次性刺激物質にあたり、濃度が高ければ高いほどかぶれやすくなる。また、植物のとげなど物理的な刺激も接触性皮膚炎を引き起こす。

パーマネントウエーブ用剤によるカブレは、パーマネントウエーブの第1剤であるチオグリコール酸が原因となることが多い。頭毛が切れたり、皮膚にカブレが生じたり、施術者の爪が変形することもある。通常使用されている濃度では害はないが、濃度が7%以上、pH9.6以上になると必ず炎症を起こす。

通常の濃度でも、ポリエチレンやビニールなど無通気性の布や蒸しタオルで長時間覆っていくと炎症を起こす場合がある。また第1剤を十分に洗い落とさなかったり、皮膚疾患や傷のあるところに使用したりするとカブレの原因となってしまう。さらに、脱色や白髪染めをした直後にパーマネントウエーブ用剤を使用すると、頭皮や毛髪へのダメージが大きくなるので、1週間以上の間をおいて低濃度の用剤や薬液を使用した方がよい。

化粧品によるカブレは、材料として含まれている油脂や薬物、香料、色素などに反応して皮膚が赤くなりかゆみを発症することがある。とくにクリームや乳液が原因となることが多い。原因物質を特定するためにはパッチテストを行う。

これらはその原因によって、刺激性接触皮膚炎だけでなくアレルギー性接触皮膚炎、光接触皮膚炎などにも分類される。

- ・アレルギー性接触皮膚炎

微量の低分子の抗原であるニッケルや漆などが皮膚について皮膚炎を起こす。抗原（アレルゲン）にかぶれてしまう感作相と、かぶれたあとに抗原が再度皮膚に接触して炎症を起こす惹起相の2層があるとされる。アレルギーのある人のみかぶれが起こる。

ニッケルやクロムでメッキした腕時計やアクセサリー、漆塗りの食器、ギンナン、桜草、アロエなどの植物、ゴム製品、ホルムアルデヒド、紫外線吸収剤、消毒液など様々なものがアレルギー性接触皮膚炎の原因となることが知られている。アレルギー性のカブレは濃度を薄めても防ぐことはできないので、使用をやめる以外に治療の方法はない。

イ) アトピー性皮膚炎

アトピーとは「場所が不特定」という意味のギリシャ語「アトポス」に由来していて、日本人の3割ほどがアトピー性皮膚炎の遺伝的体質であることがわかってきたが、詳しいことはまだ十分に解明されていない。

アレルギー体質の人に起こりやすく、遺伝的要素、化学物質（排気ガス・添加物・殺虫剤など）、発汗、乾燥、ダニ、ハウスダストなどさまざまな刺激因子に対するアレルギーやストレスが関与することで、強いかゆみを伴う湿疹皮膚炎が起こる。アトピー性皮膚炎の肌は、普通より角質細胞間脂質（セラミド）が少ないことがある。角質細胞間脂質が不足すると、角質細胞間に隙間ができてバリア機能や水分保持機能が低下する。そのため、外部からの刺激に敏感になる。ドライスキンや敏感肌の人アトピー性皮膚炎になることも多くあるため、乾燥を防ぐことが大切である。

乳児期に始まり大部分は思春期までに改善するが、なかには成人期まで続く人もいる。患者の多くが皮膚炎に加えてアレルギー性の喘息、鼻炎、結膜炎などを伴う。

軽症の場合は軽い湿疹が身体の一部に起こる程度だが、重症になる

と強い炎症のある湿疹が広範囲にかけて見られる。ごく軽症の人は保湿専用のクリームなどによるスキンケアを行うことで日常生活を送ることができる。

いずれにしてもこまめに皮膚を洗浄し、保湿剤などでのスキンケアで保湿することが大切で、化粧品やシャンプー、ヘアクリームなど刺激にも反応しやすいので使用の際は注意が必要である。相性の良い化粧品は一人ひとり異なるので、クリームなどの原料を尋ねられた場合は正確に調べて回答する必要がある。

ウ) 脂漏性皮膚炎

皮脂が過剰分泌されることで皮脂を好む真菌であるマラセチア菌が異常繁殖し、頭皮や顔に炎症が起こる。原因は明確でなく、遺伝的要因、環境的要因、精神的ストレスが関与した多因子の疾患であると考えられている。一度症状が出ると自然治癒が困難な場合が多い。

頭皮の脂漏性皮膚炎の場合、皮脂が多くなり頭皮付近に大きなふけができる。また、毛穴に詰まった皮脂が酸化することにより匂いがするようになり、症状が進むと炎症やかゆみなどの症状が出始める。さらに悪化するとかさぶたが目立ったり、抜け毛に繋がる場合がある。

顔面や体の場合、発赤がみられたり油っぽい細かい皮がこびりついたりしてくる。顔の場合は眉毛、鼻の両脇、鼻唇溝部、こめかみや耳の裏によくみられる。体の場合は首回り、前胸部、上背部、脇の下、足の付け根などに多くみられる。これらはいずれも皮脂の分泌が盛んな部位である。

基本的には、朝晩 1 日 2 回の洗顔や毎日の洗髪で上記の脂漏性皮膚炎が発症しやすい脂漏部位を清潔に保つことが発症の予防や症状の改善に繋がる。ストレスをできるだけ避け、規則正しい生活を送ることも重要となる。

エ) 尋常性乾癬

銀白色の鱗屑を伴った、はっきりした紅斑が全身に現れる。その大きさや数、形は様々で、発疹が融合して大きな紅斑になることもある。できやすい部位は慢性の機械的な刺激を受けやすい肘、膝、腰回り、臀部、下腿伸側などである。頭部も毛髪が伸びる際に毛が皮膚をこすするため、好発部位となる。頭に発症すると厚いふけが生じる。かゆみはある場合とない場合がある。伝染はしない。

乾癬の原因はまだ完全にはわかっていないが、乾癬になりやすい遺伝的素因はあり、それらとストレスや不規則な生活、感染症、特殊な薬剤などの様々な環境因子が加わることで発症するとされている。摩擦の多い場所にできやすいので、かゆみのため引っ掻いたり、入浴時に硬いタオルでこすったり、細身の服を着たりすると悪化につながる場合がある。

オ) ウィダール苔癬

体の一部だけにかゆみの強い丘疹が現れ、かくなどの刺激によって丘疹が次第に合わさって盛り上がった紅斑になり、慢性化する皮膚炎。表面は乾燥している。ビダール苔癬とも呼ばれる。

衣服や毛髪など、何らかの刺激によってかゆみが生じ、繰り返し同じ部位をかくことで丘疹が拡大・くっつき合っていくものと考えられている。敏感肌・乾燥肌の人に起こりやすく、透析を受けている人や糖尿病患者にも見られる。体の決まった部位をかく癖が原因になることもある。

患者は女性にやや多く、首の横からうなじにかけて症状が現れるのが典型的。前腕、下腿、まぶたや陰囊などにも見られることがある。

体をかく癖や衣服との摩擦を避け、衣服は柔らかい繊維のものにして刺激を避けることが重要である。

カ) 蕁麻疹（じんましん）

皮膚の一部が突然赤く膨疹（くっつきりと盛り上がる）し、しばらくす

ると跡形なく消えてしまう。大抵はかゆみを伴うが、チクチクとした痛かゆさや焼けるような感じを伴うこともある。

皮膚の中の小さな血管が一時的に膨らみ、血液の中の血漿が周囲に滲み出た状態である。皮膚の血管の周りにはマスト細胞が何らかの理由で細胞の中にある顆粒を放出し、血管がその成分に反応して蕁麻疹を生じさせる。この放出される顆粒に含まれているヒスタミンはかゆみ神経を刺激するため、蕁麻疹はかゆみを伴う。

個々の皮疹は数十分～数時間で消えるが、中には半日～1日ほど続くものもある。症状が激しい場合には次々と皮疹が出てくるため、常に皮疹が出ているように見えることもあるが、入れ替わり立ち替わり出現していることが多い。膨疹の大きさは様々で、1～2mm程度のものから手足全体を覆うようなサイズまでである。また、一つ一つの膨疹が融合して、体表のほとんどが覆われてしまう場合もある。全体が平たく膨らんだり、赤い輪のような形になったり、地図のような形になったりすることがあるのも特徴である。

蕁麻疹は、15～20%の人は一生のうちに一度は経験するといわれている。一般に食べ物や薬、ダニなどに対するアレルギー反応として起こると思われているが、その他の感染、運動、暑さ、寒さ、圧迫、日光などによっても起こる。

蕁麻疹の原因・誘引としては以下のようなものが代表的である。³⁵

食物

魚介類（サバ、マグロ、サンマ、エビ、カニなど）

肉類（豚肉、牛肉、鶏肉など）

卵、乳製品（鶏卵、牛乳、チーズなど）

穀類・野菜（大豆、小麦、ソバなど）

³⁵ 『皮膚科 Q&A 蕁麻疹 Q7 その他どんなことで起きるのでしょうか？』公益社団法人日本皮膚科学会, <https://www.dermatol.or.jp/qa/qa9/q07.html>

食品添加物

人工色素（黄色、赤色など）、防腐剤（パラベンなど）

薬剤

抗生物質、解熱鎮痛薬、咳止めなど

植物・昆虫

イラクサ、ゴム、蜂など（触れたり刺されたりして起きる）

感染症

寄生虫、真菌（カビ類）、細菌、ウイルス

物理的刺激

機械的擦過・圧迫、寒冷、日光、温熱、振動など

運動・発汗

内臓・全身性疾患：血液疾患、膠原病、血清病など

疲労・ストレス：身体的なもの、精神的なもの

また、蕁麻疹の種類としては以下のようなものがある。³⁶

急性蕁麻疹

毎日のように繰り返し症状が現れる蕁麻疹のうち、発症して1ヶ月以内のもの。細菌、ウイルス感染などが原因となっていることが多い。

慢性蕁麻疹

毎日のように繰り返し症状が現れる蕁麻疹のうち、発症して1ヶ月以上経過したもの。原因が特定できないことが多い。

³⁶ 『皮膚科 Q&A 蕁麻疹 Q11 蕁麻疹の種類について教えてください。』公益社団法人日本皮膚科学会, <https://www.dermatol.or.jp/qa/qa9/q11.html>

物理性蕁麻疹

機械的擦過や圧迫、寒冷、温熱、日光、振動などといった物理的刺激により起こる。

コリン性蕁麻疹

入浴や運動などで汗をかくと現れる蕁麻疹。一つ一つの膨疹（皮膚の膨らみ）の大きさが1～4mm程度と小さい。小児から若い成人に多い。

アレルギー性蕁麻疹

食べ物や薬剤、昆虫などに含まれる特定物質（アレルゲン）に反応して起こるもの。アレルゲンに結合するIgEという血清蛋白が関与する。

イントレランス

アスピリンなどの非ステロイド系消炎鎮痛薬、色素、造影剤、食品中のサリチル酸などにより起こる蕁麻疹で、IgEが関与しない。

血管性浮腫

唇やまぶたなどが突然腫れあがり、2～3日かかって消える。痒みを伴わない。稀に遺伝性のものである場合がある。

キ) 口唇炎、口角炎

口の周辺もしくは唇に発生する皮膚炎や湿疹全般をさす。唇の乾燥、荒れ、皮向け、口周りのかゆみ、口周りが切れるなどが主な症状である。

リップクリームや口紅が原因となる接触性口唇炎、アトピー性皮膚炎によるものや栄養不足からくる剥離性口唇炎など、金属アレルギーやラテックスアレルギーなど原因は様々である。基本的には乾燥する季節は保湿し、夏場は紫外線対策を行うことで口唇炎を予防することができる。

ク) 尋常性挫創 (ニキビ)

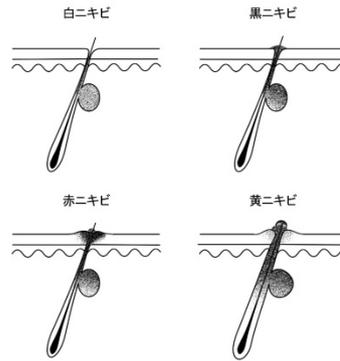


図 4-9 「ニキビの種類」

皮脂の分泌が増える思春期から 20 代にかけて発症しやすい。皮脂腺から分泌される皮脂量が多くなると同時に角質肥厚が起こり、毛孔が塞がれた状態になると毛包内に皮脂が止まる。この出口が尖った状態をコメド (面皰) または白ニキビという。皮脂、角質、汚れなどが固まって角栓を形成して、毛穴が開いてその先端が汚れや酸化により黒く見えるのが黒ニキビである。

毛孔がニキビで塞がれたことにより、もともと毛包内に生息し、酸素に弱い性質のあるアクネ菌が溜まった皮脂を栄養源として活発に増殖する。このときアクネ菌が放出する酵素や代謝産物の脂肪酸の悪影響が強まり、毛包内に止まらず周辺組織に炎症を起こす。炎症を起こし、赤くなった状態を赤ニキビと呼ぶ。

さらに炎症が進行して化膿し、ブドウ球菌が増殖すると化膿して膿がたまる。この黄色い膿をもつ状態を黄ニキビという。炎症を起こしている赤ニキビと黄ニキビは医療の領域であり、美容の領域でケアはできない。

やがて炎症は治まりニキビ痕が残る。炎症が軽ければニキビ痕もそのうち消えてしまうが、炎症が長引いたり、真皮の奥深くに及んでいた場合には結節や癬痕組織として残る場合がある。

偏食や睡眠不足、胃腸の不調、ストレスなど様々な原因でニキビは起こる。思春期のニキビは男性ホルモン、月経前のニキビはプロゲステロンが増えることにより皮脂量が多くなって発生するが、遺伝体質の人もある。

ニキビを発症している顔面のシェービングやマッサージを行うときには、刃先が丸いカミソリを使用したり、刺激の少ないシェービングクリームやローションを使用したりするなどの配慮が必要である。

ニキビのケアは、炎症を起こしている場合は抗菌剤の服用、抗菌剤の外用、レチノイドの外用、漢方薬・ビタミン剤等の服用などが行われる。日常生活では以下のようなケアを行う。

- ・ ぬるま湯で石けんや洗顔料を使い、1日2回程度洗顔する。
- ・ 症状が重いときはファンデーションなど化粧品は使わない。使った場合はクレンジング剤と石けんでよく洗い落とす。
- ・ 強い紫外線を避け、日焼け止めクリームはべたつかないタイプか、ローションタイプを選ぶ。
- ・ 保湿剤を使う場合は油性成分の入っていないものを選ぶ。
- ・ チョコレートやピーナッツなどを食べて悪化する場合は避ける。
- ・ 十分な睡眠と休養をとるようにする。

ケ) 裂傷 (切り傷)

鋭い刃物などで傷つけてしまったことのできる。深い切り傷は炎症を起こしたところに砂や泥などの異物が入る恐れがある。放置するとそこから細菌に感染して化膿する恐れがあるため、手当が必要である。切り傷が引き起こす疾患としては、土の中の破傷風菌に感染する破傷風、ブドウ球菌や連鎖球菌などの細菌に感染する蜂窩織炎などがある。

コ) 熱傷 (やけど)

熱による皮膚や粘膜の外傷。炎や熱湯、爆発などでもやけどを負うが、40-55℃程度のそれほど高くない温度でも火傷になることがある。深く眠っている場合などでは低い温度でも持続的に加熱されることでやけどとなり、これを低音熱傷という。低音熱傷は深いやけどが多いのが特徴である。

やけどは直後から発赤や腫脹が出てくるが、その後も腫脹や水泡は数日進行する。細菌感染を合併すると、やけどの深さはさらに深くなる。浅いやけど以外は傷跡が残りやすく、深めのやけどをした場合には傷跡が盛り上がりケロイドやひきつれの状態となることがある。

サ) 日焼け

日焼けは日光に含まれる UVB の影響により肌が赤くなり炎症を起こす、水疱ができる、ひりひりする、ほてるなどの症状がある。これらのやけどのような状態はサンバーンという。サンバーンは遺伝子の損傷を伴い、サンバーンを繰り返すと皮膚ガンの要因にもなり得るため、注意が必要である。

日焼け後 8~24 時間で赤みや腫れはピークを迎える。このとき、肌の中では発生した活性酸素により細胞が傷ついており、真皮では肥満細胞からヒスタミンが放出されて炎症が拡大する。その炎症がきっかけでメラノサイトが活発にメラニンを作り始めるため、肌の色が少しずつ黒化する。これをサンタンという。これは紫外線から体を守ろうとする反応である。このとき、紫外線のダメージを受けた組織を排泄したことと不完全な角質層が生まれたことにより、角質層バリアが低下して皮膚は乾燥した状態である。

黒化は 1 週間以内にピークを迎え、大量に作られたメラニンは時間経過とともに角質層と一緒に剥がれ落ち、皮膚は元の色に戻る。皮膚の乾燥はしばらく続く。

サンバーンの症状が現れている時は、マッサージの方法や使用する化粧品に注意が必要である。水疱ができるなど症状が重い場合は、その部位の施術を避けることも検討するべきである。肌が敏感になっている場合は刺激の少ない化粧品を用いる。

日焼けをケアする方法は以下である。

- ・ まずは水で鎮静する
- ・ 日焼け後のピークを過ぎてから、チロシナーゼ酵素の生成や過剰なメラニン生成の働きを抑えるためにビタミンC誘導体やコウジ酸などが配合された化粧品を使用する
- ・ 肌が鎮静してから、マッサージなどで血行を良くして肌の働きを円滑にし、ターンオーバーを促進する
- ・ 肌を保湿し、乾燥を防ぐ
- ・ 肌を紫外線から守り、美白効果のある化粧品を継続して使用する

シ) 脱毛症

ヘッドスパやヘッドマッサージの施術を受ける人が頭皮や毛髪にトラブルを抱えている場合には、それぞれの症状に配慮した対応が必要である。とくに脱毛症状の改善にはさまざまな方法や化粧品が用いられるが、皮膚の症状を悪化させないよう正しい知識を確認しておきたい。脱毛症の代表的なものには以下のような種類がある。

①男性型脱毛症（AGA）

多くは思春期以降に始まり、40代からとくに増える。前頭部の生え際がM字型に後退したり、頭頂部の毛量の低下（薄毛）によって地肌が見えやすくなるという症状が典型的で、年齢とともに徐々に進行する。男性型脱毛症は男性だけのものではなく、女性にも起こり得る。その場合は女性男性型脱毛症（FAGA）と呼ばれる。いずれも一時的ではなく進行性のため、放っておいても治ることはない。

原因は男性ホルモンであるテストステロンが酵素によりジヒドロテストステロンに変化し、毛髪の正常な成長サイクルが阻害されるため、伸びるはずの毛が伸びずに毛包が小さくなり脱毛が進むということがわかっている。このホルモンの影響を受けやすいかどうかは遺伝的な要素が大きいといわれ、同じ家系の男性に多く見られる。

疾病ではないが、脱毛が進むと外見上の印象が変化することで劣等感や精神的なストレスを抱える人も多い。脱毛の予防や進行の阻止、発毛を促すための研究・治験が盛んに行われ、育毛剤や発毛剤も多数開発されている。ヘアサロンにおいてもヘッドスパやヘッドマッサージを施して頭皮の血行を促進し、毛母細胞を活性化したり、リラクゼーション効果によりストレスの軽減を図ったりするなど、脱毛症に悩む人々に対応したサービスを行っている。

②円形脱毛症

自覚症状もなく、頭に突然円形の脱毛斑が生じる。大きさはほぼ 10 円硬貨大で、1 個だけで 2～3 週間ほどで治る単発型と、しだいに数が増えて脱毛斑同士がつながってしまう多発型、頭部全体が脱毛する全頭型など、いろいろな症状がある。

円形脱毛症は、病原体などから身を守るための免疫が自分自身を攻撃してしまうことで起こる。免疫細胞の T リンパ球が頭皮の下にある毛根を異物とみなして攻撃した結果、毛根の周りで炎症が起き、脱毛する。1000 人に 1 人～2 人の割合で発症すると考えられており、今の所予防法はない。

原因ははっきりしていないが、ストレスによる自己免疫疾患などの免疫異常と考えられ、性別、年齢に関係なく発症がみられる。アトピー性皮膚炎や花粉症などのアレルギー疾患のある人や、他の自己免疫疾患にかかっている人がなりやすいといわれている。また、インフルエンザなどのウイルス感染による高熱や、疲労なども原因となる。しか

し、こうした心当たりがないにも関わらず発症する人もいるため、仕組みは明らかになっていない。

③その他の脱毛症

結髪によって絶えず同じ部分の毛根を引っ張っていたためにできるのが結髪性脱毛症である。また、パーマネントウェーブ剤の濃度が高かったりしたことまれに脱毛を起こしたり、毛が切れやすくなる症状を起こすことがある。

4-5 筋肉の働き

筋肉は収縮することにより力を発生させる、動物の運動を司る器官である。リラクゼーション技術を施術するためには、身体の構造を理解しておく必要がある。ここでは筋肉について詳しく見ていく。

(1) 筋肉の役割

筋肉には以下の4つの役割がある。

①運動

運動を起こす筋肉は骨についている。収縮により、動きや力を生み出す。

②熱の発生

筋肉を震えさせることで熱を発生させる。体を動かす筋肉が熱産生量の半分を占めていると言われる。運動をすると身体が熱くなったり、寒い時に身体が震えたりするのは筋肉の震えによる熱の発生の例である。

③ポンプの役割

筋肉を収縮することによって血液やリンパ液を循環させる。特に下肢の筋肉は第二の心臓と呼ばれるほど重要である。立ちっぱなしでいると脚がむくむのは、ポンプの役割が十分でないためにリンパ液の流れが滞り、下腿にたまるからである。また、加齢や運動不足により下肢の筋肉が衰えると心臓への還流が悪くなり、心臓の働きが低下する。

④衝撃の吸収

外部からの衝撃を吸収し、関節や骨への衝撃を和らげる。

(2) 筋肉の分類

筋肉はついている器官によって骨格筋、心筋、内臓筋に分けられる。また、筋繊維に着目すると、筋繊維を構成するアクチンとミオシンの両者が規則正しく並んでいて縞模様が見られる横紋筋と、筋繊維が不規則に並んでいて縞模様が見られない平滑筋に分けられる。さらに、神経の支配に着目すると、運動神経によって自分の意思で動かせる随意筋と、自分の意思でコントロールできず、自律神経によって制御されている不随意筋に分けられる。これらをまとめて分類すると、以下のようになる。

- ・ 骨格筋（横紋筋、随意筋）

骨格についでいる筋肉。これによって身体を動かしている。

- ・ 心筋（横紋筋、不随意筋）

心臓の筋肉。これによって心臓が機能している。

- ・ 内臓筋（平滑筋、不随意筋）

身体の中の中空臓器にあり、血管、消化管、気道などに見られる。

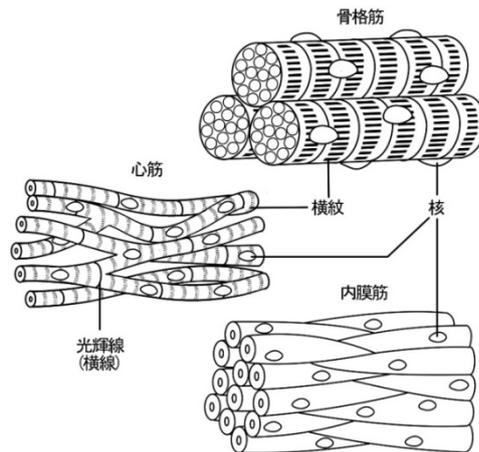


図 4-10 「筋組織」

ここからは骨格筋を詳しくみていく。

骨格筋は、普段私たちが筋肉と呼んでいるもののことである。人体には約 400 の骨格筋があり、体重の 40～50%を占めている。

骨格筋の筋の両端は腱となって骨に付着している。形状は様々であり、以下の図のように分類される。

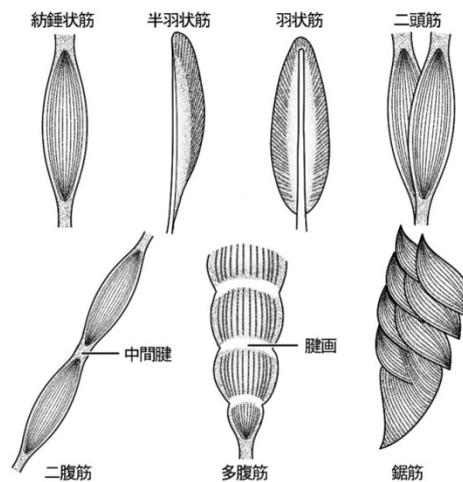


図 4-11 「筋の形状」

また、骨格筋には枝分かれているものがあり、筋頭の数によって分類される。筋頭とは、骨格筋の体の中心に近い部分のことである。筋頭が 1 つのものは単頭筋、2 つなら二頭筋、3 つなら三頭筋となる。

骨格筋は筋繊維と呼ばれる筋細胞が集まった束でできていて、関節を

またぐようにして両側の骨に付着している。筋肉はある骨から起こり、必ず別の骨に付くようになっている。その関節の曲がる側についているのが屈筋で、屈筋が縮むことで関節が曲がる。その反対側について、縮むことで関節が伸びるのが伸筋である。筋繊維の周りには運動神経繊維が分布しており、脳などからの指令が運動神経繊維を介して筋繊維に伝えられ、筋肉は収縮する。

屈筋と伸筋はどちらかが縮めばどちらかが伸びる、といったように互いに拮抗的に働くことで、関節の曲げ伸ばしが行われている。このように相反する作用を持つ筋を互いに拮抗筋と呼び、複数の筋が同じ作用をする筋を共同筋という。

全身にある骨格筋は、体幹筋と四肢筋に大別される。体幹筋はさらに腹側筋と背側筋に、四肢筋は上肢筋と下肢筋に分けられる。

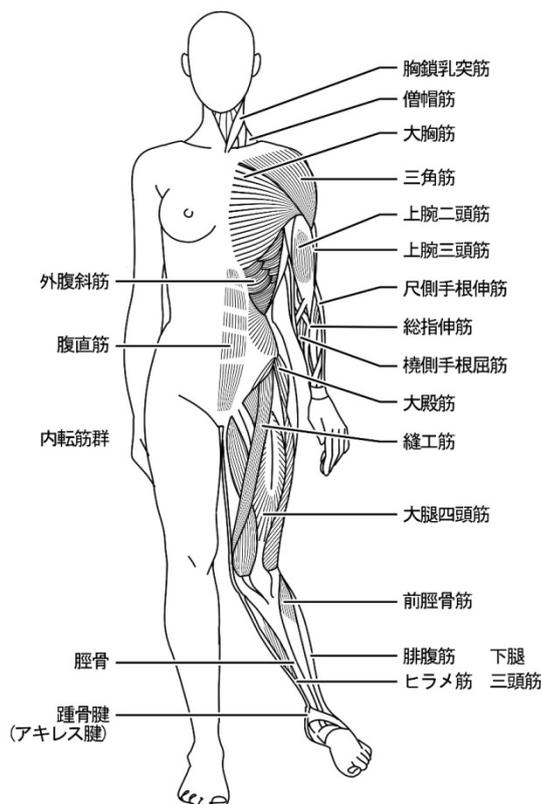


図 4-12 「全身の筋肉」

顔面の筋肉は腹側筋の中でも頭筋といって、表情筋と咀嚼筋に分けられる。表情筋は皮膚を動かし、表情を作る。両端または一端が皮膚に

付着しているのので、皮筋とも呼ばれる。咀嚼筋は下顎を引き上げたり、左右に動かしたりして食べ物を噛み砕くための筋である。

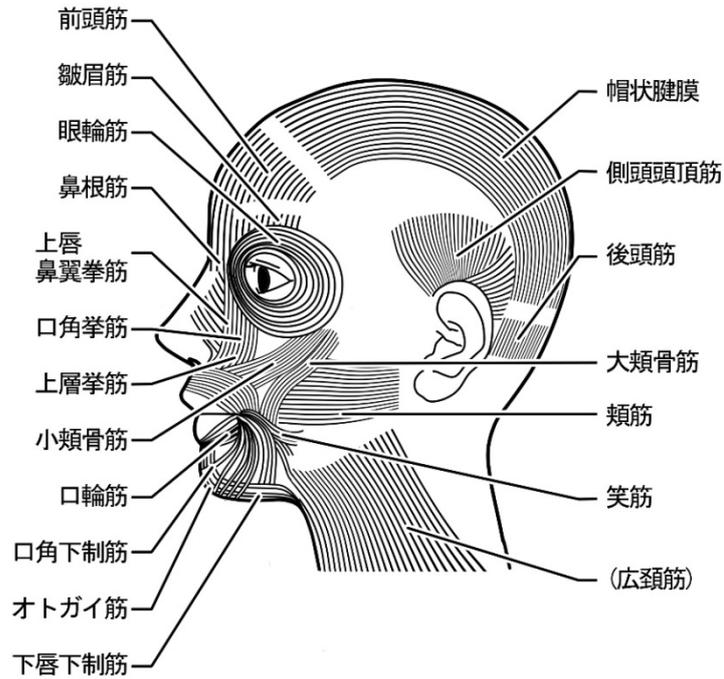


図 4-13 「表情筋」

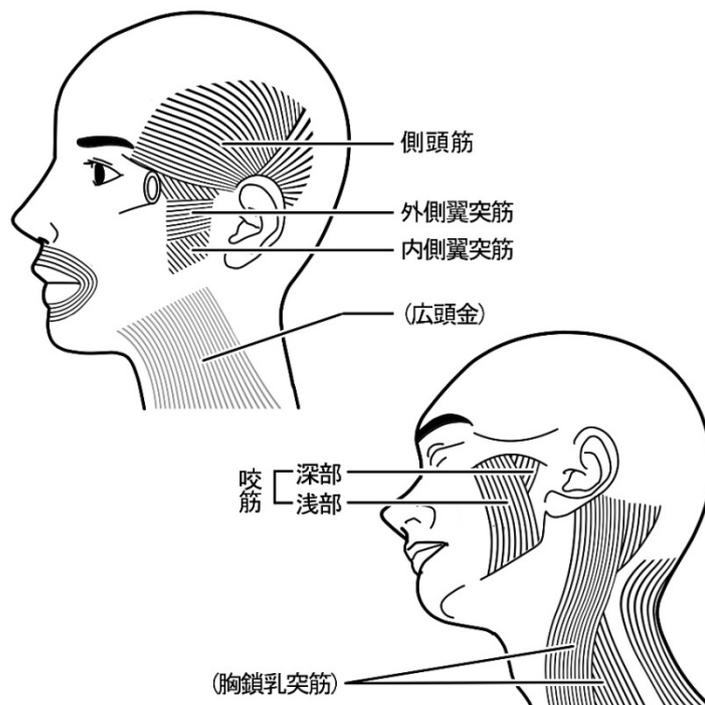


図 4-14 「咀嚼筋」

また、筋肉を形成する筋繊維はその特徴から遅筋、速筋、その中間の性能を持つ速筋の一種に分けられる。筋肉はこれらが入り混じった状態だが、速筋や遅筋の割合によって特性が変わってくる。速筋は収縮速度が早く、無酸素運動などの瞬間的に強い力を出す際に使われる。遅筋は収縮速度が遅く、有酸素運動などの持久力を必要とする際に使われる。

速筋と遅筋の割合は遺伝によってある程度決まっているが、トレーニングにより変化するものであることがわかっている。また、一般的に、女性は男性と比較すると遅筋の比率が高いこと、加齢に伴い速筋は衰えていくことなど、性差や年齢による偏りがあるとされている。

(3) 筋疲労と回復

一般的に、日常で使用している筋力よりも大きな負荷をかけたときや、筋肉に引っ張り方向の緊張負荷をかけたときに筋疲労は起こりやすくなる。筋疲労の原因としては、以下の4つが考えられる。

1) アンモニアによる疲労

激しい運動を行うと、たんぱく質の分解などによって体内に溜まったアンモニアが脳や神経を刺激し、疲労が起こる場合がある。アンモニアを体外に排出し、疲労回復するためには軽い運動を行うのがよい。十分な睡眠を取ることも重要である。

2) 筋繊維が壊れる筋疲労

筋力トレーニングや激しい運動は筋繊維を壊すほどの刺激である。トレーニングの場合、その修復過程でより強く太い筋肉を生み出すという目的がある。これは超回復と呼ばれている。筋肉は運動を継続的に行うことで、筋繊維数そのものも増加する。さらに繰り返し行うことで、その筋肉が肥大してくるのである。

疲労回復するためには、筋肉を休めてよく睡眠をとることと、質の良

い適切な栄養が大切である。筋肉を休める時は、筋肉痛がとれるまで休む。トレーニングの直後に糖質とタンパク質を補給しておき、その後で筋肉の材料となるタンパク質を中心とした栄養バランスの良い食事をするようにする。

3) 筋が酸性に傾くことによる疲労

息の切れる激しい運動を続けると、酸素の供給が間に合わずに無酸素運動となる。その結果、副産物として乳酸が生成される。乳酸が作られる過程で筋肉内の pH バランスが酸性に傾くが、これが疲労の原因の一つだと考えられている。このとき、筋肉はこわばり動かしにくくなる。

疲労回復するためには、日頃から常に軽い有酸素運動で血行をよくしておくことである。入浴にも同じように血行をよくする効果がある。

4) エネルギー源がなくなる疲労

有酸素運動を長時間行うと、身体のエネルギー源である糖質がなくなって疲労が生じる。

疲労回復するためには、糖質を摂取するのが効果的である。

それぞれの回復方法についても上で解説したが、それらに加え、揉捻や強擦といったマッサージや揉みほぐしによって血行を促すことができる。筋肉に強い張りがあったり、筋肉痛を伴っている場合は圧を加減して行う必要がある。

(4) 筋肉と老化

加齢に伴い、総筋繊維数は減少する。また、筋繊維自体も萎縮する。速筋線維は特に萎縮しやすい傾向にある。筋肉を取り巻く毛細血管の数も現象するため、十分な酸素や栄養素が運び込まれにくくなる。

加齢によって最も低下するのは脚力であると言われており、脚のポン

プ機能が弱まるために、脚がむくみやすくなってしまう。反対に、握力は比較的減少しにくいと言われている。

筋肉の老化が始まって、トレーニングを行うことで筋繊維を肥大させ、毛細血管数を増加させて筋力を向上させることは可能である。

（５）筋肉のコリとハリ

「肩が凝った」「脚が張っている」などによく言われるが、コリ・ハリとはどのような状態をさすのか。

コリは、筋肉が硬くなった状態である。これは筋肉が緊張し続けることによって神経や血管を圧迫し、血液の循環やリンパの流れが悪くなることに起因する。

ハリは、筋肉が柔軟性を失い伸びなくなった状態である。これも同様に血液の循環やリンパの流れが悪くなったことによって起きる。

首や肩のコリ・ハリは、僧帽筋やその周辺の筋肉の疲労、過労、姿勢の悪さなどの生活環境からくるものや、ストレスを受けて首や肩の筋肉が緊張することで起こる。代表的な原因は以下のようなものである。

姿勢不良

デスクワークなどで長時間同じ姿勢でいることで特定の筋肉に負担がかかり、疲労する。この状態が繰り返され、同じ筋肉に負担をかけることで慢性的な首や肩のコリを感じるようになる。

1) 精神的な緊張

仕事の緊張感や人間関係、プライベートでの心配事などの精神的なストレスにより、身体を緊張させる神経の働きが優位になる。このことで首や肩、背中上部の筋肉を緊張させてしまうことがある。毎日精神的なストレスがかかると、慢性的な首や肩のコリを感じるようになる。

2) 冷えなどの温度変化

寒い場所に長時間いなくてはならない場合、身体は自然と力を入れて毛細血管を縮め、できるだけ体温を逃さないようにする。この力を入れた状態が続くと首や肩のコリを感じるようになる。さらに、夏に冷房の効いた部屋で過ごしたりすることで自律神経も乱れてしまい、首や肩のコリが悪化する原因となる。

3) 内臓疾患の反射

胃の疾患は左肩甲間部、心疾患は左の肩甲部、肩上部、上腕部など、内臓に何らかの疾患がある場合にその反射として首や肩に現れる場合がある。

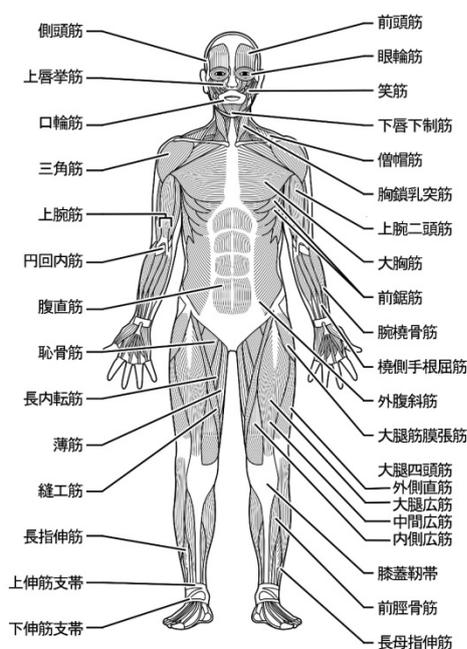


図 4-16 「特に疲れやすい筋肉」 (前)

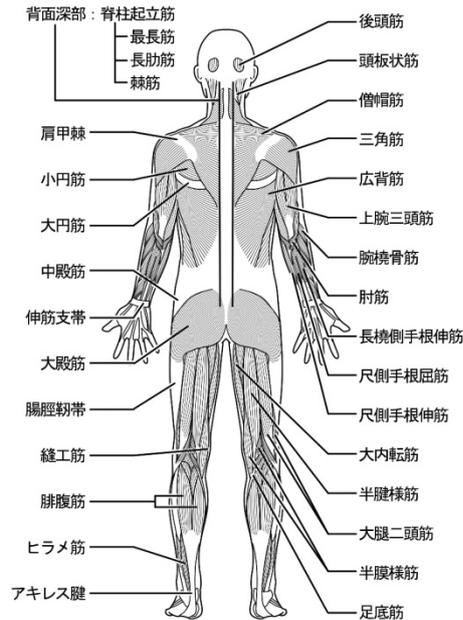


図 4-17 「特に疲れやすい筋肉」(後)

4-6 頭部のツボと生体反応

頭部には頭痛をはじめとするさまざまな体の不調を改善するツボ（経穴）が点在している。日本のマッサージは西洋からの手法が基本になっていたが、90年代ごろから健康志向のブームに伴って、自然治癒力を高める東洋医学の考え方が取り入れられるようになった。東洋医学に基づくマッサージは経絡とツボのつながりを利用したマッサージ法で、局所だけではなく全身療法的な効果が得られるという点に大きな特徴がある。

(1) ツボ刺激の原則

ツボ刺激には3つの原則がある。

① 垂直圧の原則

刺激するツボの面に対して、垂直に圧を加える。

②持続の法則

ツボに指を当てたら、徐々に圧を加えていき、しばらくその圧を与え続ける。その後ゆっくりと力を抜いていく。目安として顔面などの繊細な部位は3～5秒、身体では5～7秒ほど持続させる。

③集中の原則

施術する部位に気持ちを集中させる。集中すると皮膚や筋肉の緊張が感じ取れるようになり、一人ひとりに合わせて力加減や持続時間の加減ができるようになる。

ツボを押して刺激する際は、美容を目的にする場合は気持ちがいいか、少し痛い気持ちがいい程度が適切な強さである。痛みを我慢しなければいけないほどの強さは適していない。

(2) 頭部・頸部のツボ

頭部と頸部の代表的なツボは以下のとおりである。ヘッドスパやヘッドマッサージでツボを刺激し頭皮の血行を促進することでリラクゼーションの効果が得られるとともに、脱毛予防や育毛効果、ふけの防止など、毛髪や頭皮に関するトラブル改善にもつながるといわれる。

a) 百会（ひゃくえ）

百会は、頭のとっぺんと左右の耳を繋いだ線の延長上に交わる部分にある。頭部の血行促進、自律神経の調整、精神的なストレスの緩和、抜け毛の防止に効果があるとされる。

b) 天柱（てんちゅう）

後頭部の髪の生え際で、首の中心にある僧帽筋のすぐ外側にある。血流を高め、頸、肩などのコリを和らげる効果があるとされる。

c) 風池（ふうち）

後頭部の首の付け根、後頭骨の下のくぼみから2～3cmほどの左右、髪が生え際よりも少し上にある。肩こりや肩の緊張の緩和、眼精疲労（疲れ目）の改善、肌の状態を整える効果があるとされる。

d) 瘻門（あもん）

盆の窪にあり、うなじの生え際のところ、骨の出っ張りの下。ここのツボを刺激すると首の血流の改善をされるといわれる。

e) 曲鬢（きょくびん）

もみあげの後ろの髪が生えざわをまっすぐ上に上がる線と、耳の一番高いところから水平線を引く線が交わる場所にある。頭痛、肩こりの緩和のほか、自律神経の調整、目の疲れの緩和に効果があるとされる。

f) 角孫（かくそん）

耳の真上にある。疲れ目のほか、頭部から首すじにかけてのこわばりを取るほか、抜け毛にも効果があるとされる。

g) 通天（つうてん）

百会から指幅2本分斜め前にある。頭皮の血行が良くなることで白髪や抜け毛に効果があるとされる。

h) 太陽（たいよう）

「こめかみ」にあるツボ。新陳代謝を促進、顔や目の周りのむくみ解消、目の疲れ・眼疲労の回復促進などの効果があるとされる。



図 4-18 「頭部・頸部のツボ図」

(3) 顔面のツボ

顔面にあるツボのうち、目や頭の疲れをやわらげたり、リラクゼーションに効果がある主なツボは以下のものである。

①百会（ひやくえ）

耳と耳を結んだ頭頂部にあるツボ。自律神経を調整する働きがあり、頭痛症状の緩和、神経を鎮める、不眠の改善に効果がある。

②攢竹（さんちく）

眉毛の鼻側のはしの大きくへこんでいる部分。眼精疲労、ドライアイの解消、頭痛、目の疲れやまぶたのむくみを取る、三叉神経痛を和らげる効果がある。

③睛明（せいめい）

目頭の内側でくぼんでいるところ。目の疲れを取る。澄んだ目を保つなどの効果がある。

④瞳子膠（どうしりょう）

目尻の骨のくぼみ。目の疲れを取る、頭痛症状の緩和、目尻の小じわを予防するなどの効果がある。

⑤太陽（たいよう）

眉尻と目尻の間にあるくぼみの部分。眼精疲労の解消、頭痛などをや

わらげる効果がある。

⑥上関（じょうかん）

頬骨のすぐ上のくぼみの部分。イライラを鎮める、目の疲れを取るなどの効果がある。

⑦四白（しはく）

黒目の真ん中から約3センチ真下。目の疲れを取る、目尻の小じわを予防するなどの効果がある。

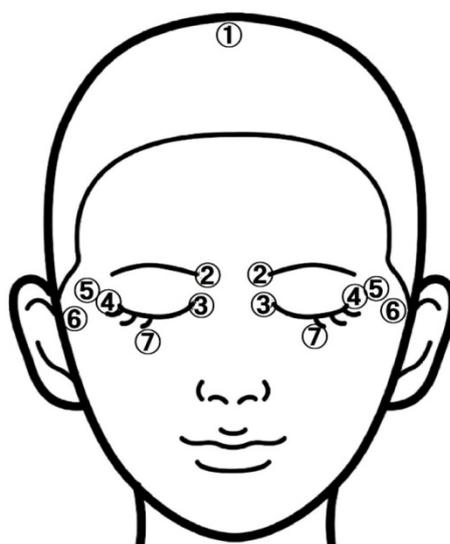


図 4-19 「顔面のツボ図」

4-7 リンパの働き

（1）リンパの役割

リンパ系には相互に関連した3つの働きがある。

ア) 組織から余剰になった組織液を取り除く

ほとんどは毛細血管によって再び回収されるが、そのままでは組織液の量が次第に増加してしまう。それを回収しているのがリンパ系であ

る。

イ) 消化吸収された脂肪酸などを乳糜として静脈まで運ぶ

小腸などの表面には乳糜管と呼ばれる毛細リンパ管が分布している。脂質は乳糜間から吸収されてリンパ管内を移動し、最終的には胸管に集められてから静脈に戻される。

ウ) リンパ球などの免疫細胞を産生する

リンパ器官で主に T 細胞や B 細胞などのリンパ球を産生する。

リンパ管はいわば下水道の働きに似ていて、老廃物やたんぱく成分、細菌、ウイルスなどの異物をリンパ液に引き寄せながらリンパ管を流れ、随所に分布するフィルター機能を持つリンパ節で濾過している。リンパ節は体全体で約 800 箇所あり、頸部・腋窩部・腹部・骨盤部・鼠径部に集中している。

リンパの流れが滞ると、血液を運ぶ循環器系全体に悪影響を与えるので、むくみや冷え、肩こり、生理不順など、さまざまな不調につながりやすい。

(2) リンパ系の構造

リンパ系は毛細リンパ管、リンパ管、リンパ節から成り立っている。

①毛細リンパ管

毛細血管から滲み出た組織間液の一部を吸収している管で、末端は行き止まりになっている。ここで組織間液はリンパ液になる。神経が分布していないため自力ではリンパ液を流せないため、近くにある動脈管が血液を押し流すときのわずかな力を借りてリンパ液を流している。

②リンパ管

毛細リンパ管が流れ込む管で血管と同じく全身に分布している。合流を繰り返して太くなり、集合リンパ管につながる。集合リンパ管は全身の各所にあるリンパ節を通過し、最終的にはリンパ本管から静脈につながっている。

リンパ管とリンパ本管には平滑筋がついているので、その筋肉の収縮作用によって起こる圧力でリンパ液を流すことができる。

③リンパ節

リンパ管が膨らんでできたもの。集合リンパ管の途中にあり、肉眼で見えにくい大きさのものから豆粒大のものまで様々である。異物が侵入した際に全身循環を食い止める関所のような機能をもつ。血液の中に入った細菌が全身に回り、炎症を起こすのを防いでいるのである。

リンパ節には、毛細リンパ管から輸入リンパ管を経て、リンパ液が流れ込む。その際に皮質のリンパ球などの免疫細胞がびっしりと詰まったろ過装置であるリンパ濾胞によってろ過され、輸出リンパ管を通じて出ていく。リンパ節では細菌や異物、病原体を大食細胞が取り除く。大食細胞が除去できなかった異物は、免疫抗体やリンパ球を生産して対抗するという仕組みになっている。

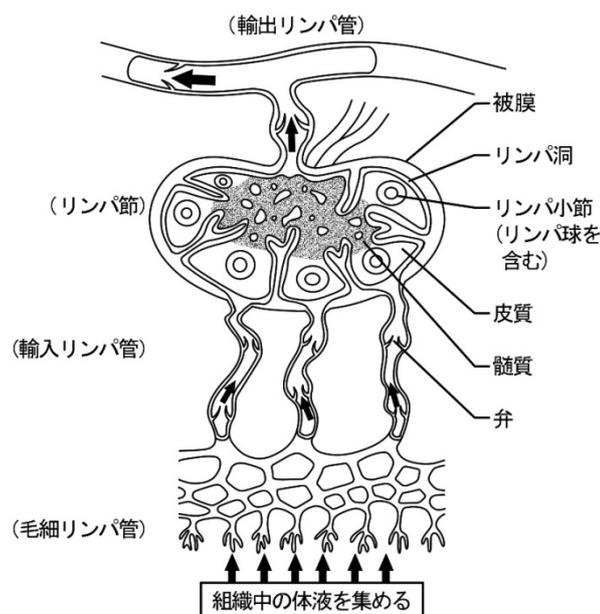


図 4-20 「リンパ節と前後のリンパ管の構造」

リンパ節は全身に約 800 個以上存在し、首の部分だけで約 160 個あるとされている。大きな血管の周囲、頸部、腋窩、胸部の縦隔、後腹膜、鼠径部、骨盤や消化管の血管の近くに多く見られる。

(3) リンパ液

体内には、血管と同じようにリンパ液が流れるリンパ管が張り巡らされている。リンパ液は弱アルカリ性の透明な液体で、主に血漿とリンパ球から構成されている。部位によっては脂肪成分によって淡い黄白色の場合もある。リンパ液は体重の約 16%を占め、例えば体重 63kg の人であれば約 10lにも及ぶが、リンパ管を通過して静脈に戻るリンパ液は 1日 3~4l程度である。

リンパ液は血液から生み出されたもので、以下のようなプロセスを経て産生される。まず、動脈を流れる血液に含まれる酸素やミネラル、ビタミンなど多くの栄養素を含んだ血漿が毛細血管の壁から染み出し、細胞と細胞の隙間に流れている組織間液に溶け込む。組織間液は、血漿に含まれる酸素や栄養素を身体中の細胞に供給する。また、組織間液は細胞が代謝によって排出した老廃物や二酸化炭素を取り込み、毛細血管から吸収されて静脈へ流れていく。そのとき、中には吸収されずに組織間に分布している毛細リンパ管やリンパ管に入り込む組織間液がある。これがリンパ液となり、細胞間の水分のバランスを保っている。リンパ管に入り込んだリンパ液も、最終的には静脈に流れ込んだ組織間液と合流して心臓へ戻る。

リンパ系は第二の循環系とも呼ばれ、身体中に張り巡らされた毛細リンパ管を通過してリンパ液はゆっくりと体内を流れ、集合しつつリンパ節を経て、最終的には 2つの太いリンパ本幹に集められる。右の頸部、上肢、胸部からのリンパ液は最終的に右リンパ本管に、それ以外の全身からのリンパ液は胸間に集められて最後は鎖骨の下で静脈に合流し

て再び血液に混じる。

血液は心臓がポンプの役割をしているが、リンパ液の流れには専用のポンプが存在しない。そのため、骨格筋の収縮や胃腸の蠕動運動がその役割を担っている。動脈管内の血圧に関連している圧力である静水圧、体液を引き出すタンパク質と関連している圧力であるコロイド浸透圧、リンパ合流間に沿ってある筋肉の収縮運動、表情筋の収縮運動、リンパ管とリンパ本管にある平滑筋の収縮作用などを利用して、リンパ液は緩やかな流れを作っている。

リンパ液の循環は体調に大きく左右される。睡眠、疲労、緊張、寒さ、ストレス、病気、手術後などはさらに緩やかな流れになる。その速度は血圧、浸透圧、筋肉、呼吸運動などに左右される。

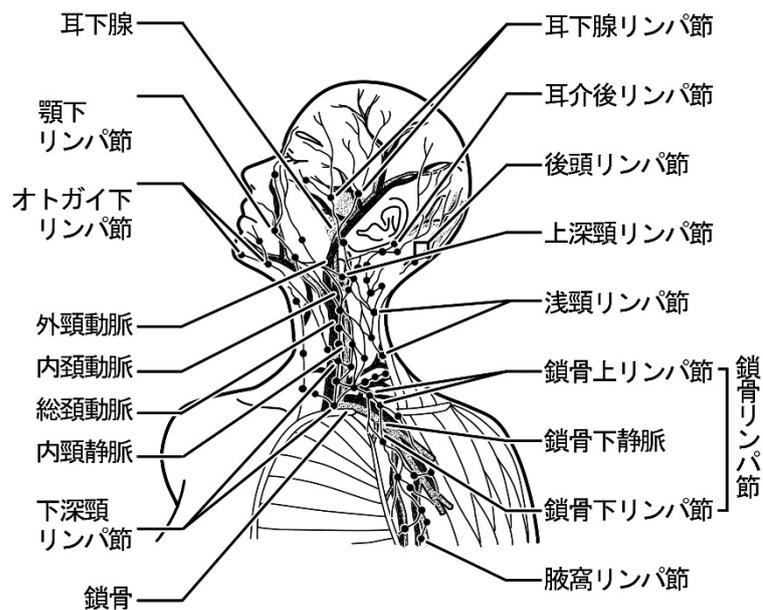


図 4-21 「顔面・頸部リンパ管・リンパ節」

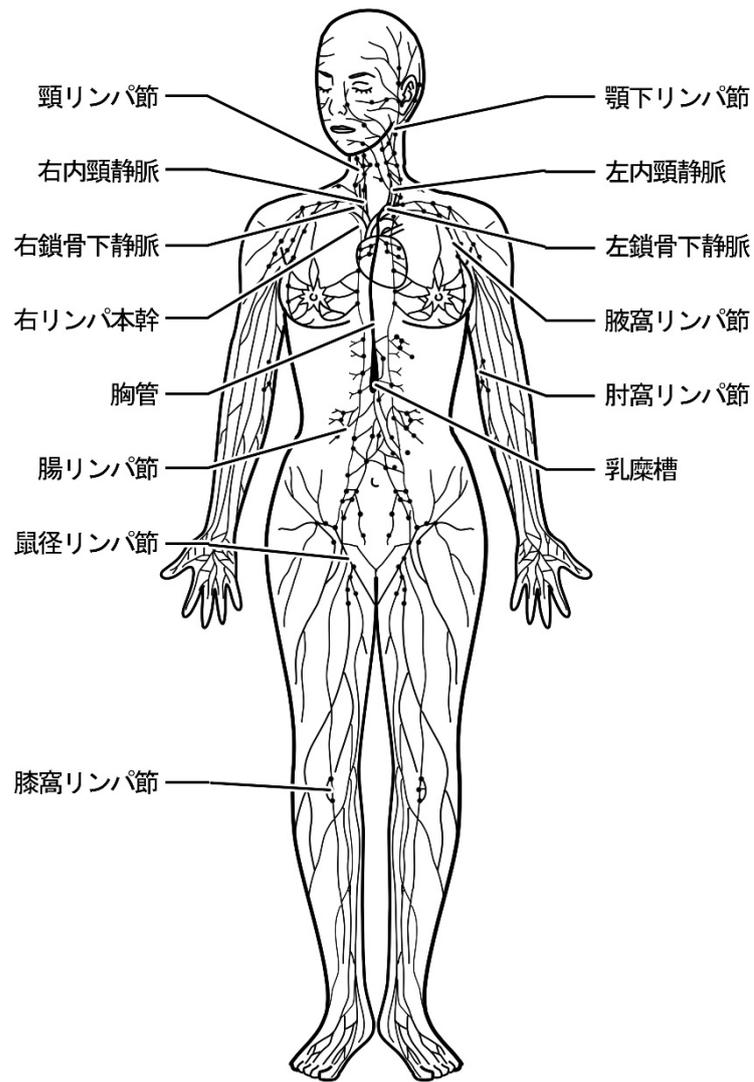


図 4-22 「リンパ管の分布」

(4) リンパ組織

胸腺、脾臓、リンパ節、バイエル板、扁桃、虫垂、赤色骨髄などがリンパ組織である。これらの器官ではB細胞やT細胞、マクロファージ、樹状細胞などの免疫細胞が作られ、体を循環して免疫の役割を果たしている。

病原体や抗原がリンパ管内に侵入すると、マクロファージ及び樹状細胞が病原体を貪食・処理し、ヘルパーT細胞に対して抗原提示を行う。そしてヘルパーT細胞の協力のもとで、B細胞が形質細胞に変化して

抗体を産生し、病原体を除去する。こうした一連の反応によって、リンパ節は肥大する。リンパ節が痛んだり腫れたりすることがあるのは、内部でこのような炎症反応が起きているからである。

(5) リンパとヘッドスパ、フェイシャルマッサージ

頭部の血行を促し頭皮や毛髪を健康に維持するためには、頸部リンパ節を中心としたマッサージが効果的である。ヘッドスパやフェイシャルマッサージを施す際には、皮膚をリンパ管の流れの方向（末端から身体を中心方向）にマッサージすることで血行の改善が図られる。リラクゼーション効果が得られるとともに、脱毛予防、発毛促進なども期待できる。

(6) リンパドレナージュ

リンパ液の循環系に従ってトリートメントし、リンパ液の流れを活性化して身体にとって不要な老廃物や異物を排出し、身体機能や美容効果を高めることをリンパドレナージュという。

考案したのはデンマーク出身で、フランスの診療所で活躍した医師エミール・ヴォッター博士である。1936年、この技法は停滞しているリンパ液を排出することからリンパドレナージュと名付けられた。

リンパドレナージュの特徴は、非常に軽いタッチで穏やかにリンパの流れに沿って圧迫することである。リンパ管の多くは皮膚の表面近くに存在するため、強い圧迫や強擦はリンパの流れを逆に滞らせてしまう。物足りなさを感じるくらいの軽さで行うことが重要である。

(7) リンパドレナージュの注意点

リンパの流れを良くすることは一般に良いこととして認知されている

が、リンパ組織のガンにかかっている場合はその限りではない。リンパ組織のガンの場合、ガン細胞がリンパ管を通じて移動し、体内の様々な部位に転移する可能性もある。リンパの流れを良くすることがガンの転移を助長する恐れもあるため、医師の判断を仰ぐ必要がある。

(8) むくみ

リンパの流れが滞り、細胞と細胞の間に存在する組織間液が皮膚の下に過剰に溜まった状態で、顔面や上肢、下肢などが腫れる。医学的には浮腫と呼ばれる。

リンパの流れが滞ると毒素や老廃物、余分な水分が体内に蓄積される。そのことで栄養を取り込みにくくなったり、免疫効果が衰えたりして様々な障害が現れる。

むくみには組織間液の中にあるタンパク質が関係している。タンパク質は分子が大きいので、透過性の大きいリンパ管を通して回収されているが、何らかの原因でリンパ循環に障害が起こると、タンパク質が過剰に増えてしまい、そのタンパク質が水分を引きつけて抱えこみ、過剰に溜まってむくみとなる。

むくみの原因は疲労やストレス、体調不良や気候などによってリンパ液の流れが緩慢になることである。女性は男性よりむくみやすいといわれているが、これは女性の方が筋肉量が少ないため、抹消血管の血流が滞ってしまうことに起因する。冷え性、低体温、低血圧、貧血、自律神経の乱れといった現象がリンパの流れを悪くするのである。また、女性は加齢とともに女性ホルモンが低下することでも筋肉量が減少したり、基礎代謝が低下したりするので、これらによってもむくみが生じやすくなる。

下肢にむくみが起こりやすいのは、重力が水分を心臓へ戻しづらくし

ているからである。足のふくらはぎの筋肉は下肢の重要な血流ポンプとして普段機能しているが、この部分に疲労が蓄積し、筋肉が硬くなると血流が悪くなる。これにより、余分な水分がむくみとして足に滞ってしまうのである。

また、まぶたもむくみが現れやすい場所である。筋肉や皮膚が薄く、多量の飲酒や就寝前の水分の取りすぎの影響を受けやすい部位なので、注意する必要がある。

むくみがあるかどうかを確認するためには、その部位を指で数秒間押してみる。むくみがある場合、指で押した部分がへこんだままになって、しばらく元の状態に戻らない。足のすねは筋肉や脂肪組織が薄く、その下には硬い骨があるので足のむくみを確認しやすい。

むくみがなければ指を離すとすぐ元の状態に戻る。

むくみを防ぐためには食生活も重要である。塩分の取りすぎ、水分の不足でもリンパの流れは滞り、むくみが出てくる。塩分を意識的に控え、カリウムやマグネシウムを含む食品を摂取して塩分を身体の外へ排出するよう心がけると良い。カリウムの多い食品はパセリ、よもぎ、アボカド、焼き芋、大豆、納豆など。マグネシウムの多い食品はシラス干し、あさり、ごま、ナッツ類などである。

4-8 栄養学

身体の健康を保つためには、必要な栄養素をバランスよく摂取することが重要である。化粧品などで皮膚や頭皮、毛髪に栄養を与え、外的な刺激から保護することも必要だが、まずは日常的にタンパク質、脂肪、炭水化物など、各種の栄養素の質と量を考えながらバランスのよい食生活を送ることが大事である。

栄養素はタンパク質、脂質、糖質、ミネラル（無機質）、ビタミンに区別され、5大栄養素と呼ばれている。そのなかでも、特に頭皮や毛髪

の健康を維持するのに重要な役割を果たすいくつかの栄養素について解説する。

(1) タンパク質

筋肉、臓器や皮膚、毛髪、酵素、ホルモン、免疫抗体などを作る三大栄養素の一つであり、生命維持に大きく関わる栄養素と言える。ヘモグロビンなどの血液成分や遺伝子などもタンパク質の一種から作られている。

多数のアミノ酸が結合してできており、アミノ酸の種類や量、その配列の仕方によって約 10 万の異なった構造のタンパク質が体内で合成されている。タンパク質の元となるアミノ酸の種類は約 20 だが、そのうち 9 種類は人体では合成できず、合成できたとしても量が少ないため、外から摂取しなければならない。この 9 種のアミノ酸は必須アミノ酸と呼ばれる。必須アミノ酸はイソロイシン、ロイシン、リジン、メチオニン、フェニルアラニン、スレオニン、トリプトファン、バリン、ヒスチジンである。

摂取したタンパク質は、酵素によってアミノ酸に分解され、小腸で吸収される。その後肝臓を経て様々な組織に送られ、必要なタンパク質が合成される。タンパク質は貯蔵することができないので、その都度必要なだけを食べなければならない。

タンパク質を多く含む食品は、魚介、卵、乳製品などの動物性食品である。また、大豆や豆腐などの植物性食品にも良質なタンパク質が含まれる。

毛髪の主成分はケラチンとよばれるタンパク質である。タンパク質は水分に次ぐ身体の基本構成要素であるから、内臓や血液、筋肉などにも不可欠である。したがって体内のタンパク質が不足すると、生命維持の優先順位からいえば毛髪は後回しとなり、健康な髪が生えに

くなくなってしまう。偏食や過剰なダイエットは抜け毛の原因にもつながるので注意が必要である。

（２）炭水化物

体を動かすエネルギー源として利用される栄養素で、タンパク質と同様に三大栄養素の一つである。人体は体内で炭水化物を合成することができないため、食事から炭水化物を取り入れる必要がある。炭水化物は糖質と食物繊維に大きく別れる。糖質は人体で消化吸収されるが、食物繊維は消化されにくい。

糖質はブドウ糖に分解され、血液を通して全身に運ばれ、体のエネルギー源となる。食物繊維は消化吸収されにくいのでエネルギー源としてはほぼ利用されていないが、消化管の働きを活発にしたり、食事の消化吸収を抑えるなどの重要な働きがある。炭水化物の取りすぎは肥満の原因になるが、長期にわたって不足すると体のタンパク質を分解してエネルギー源を作ろうとするため、筋肉量が減少し基礎代謝が低下してしまい、逆に太りやすくなってしまう。そのため適度な摂取が必要となる。

炭水化物を多く含む食品は、ごはんやパン、麺類、小麦粉、いも類、バナナなどである。主食として食事の中心となるものが多い。糖質は一般の食物中に最も含まれる成分である。

（３）脂質

効率の良いエネルギー源として、三大栄養素の一つに数えられている。脂質の構成要素である脂肪酸は構造によってトリグリセリド、リン脂質、ステロイドなどに大別され、それぞれに特有の働きがある。トリグリセリドは脂肪として蓄えられ、エネルギー源となる。リン脂質やステロイドはエネルギー源としては使われず、タンパク質と結びつい

て体内組織の構成成分となる。

脂質は少量の摂取で多くのエネルギーを作ることができ、余ったエネルギーは中性脂肪として貯蔵される。これが体脂肪である。体脂肪は内臓を守るクッションとなるだけでなく、体温の維持にも役立つ。また、脂質は細胞膜やホルモンの材料にもなる。過剰に摂取すれば肥満の原因となるが、不足すればビタミン A、D、E、K など脂溶性ビタミンの吸収率が悪くなったり、便が硬くなって排泄しにくくなったりするので適度の摂取が必要である。

脂質は肉、魚、乳製品、ナッツ類などに多く含まれる。そのほかには調理に使う油にも含まれている。

(4) ミネラル (無機質)

ミネラルは体の 5%を占める構成成分でもあり、体の機能を正常に働かせる栄養素でもある。人に必要なミネラルはナトリウム、カリウム、カルシウム、マグネシウム、リンなどの主な無機質のほか、鉄、亜鉛、銅、マンガン、ヨウ素、セレン、クロム、モリブデンなどである。ミネラルは体内で合成できない成分のため、食品から摂取する必要がある。その働きは多種多様だが、骨や歯などの体を形作ったり、体の機能を調整したりする働きに大別される。

人体に必要な数多くのミネラルのうち 16 種類が必須ミネラルとされているが、日本人の食事摂取基準ではそのうち 13 種類のミネラルについて摂取基準を示している。摂取基準のあるミネラルはナトリウム、カリウム、カルシウム、マグネシウム、リン、鉄、亜鉛、銅、マンガン、ヨウ素、セレン、クロム、モリブデンである。ミネラルは毎日一定量が尿や糞便、汗から排出されるので、食物から補充しなければならない。

[頭皮や頭毛の健康を維持するミネラル]

①カルシウム：骨や歯のほか、血液や細胞にも含まれるミネラル。脳神経細胞の働きを活性化させ、毛髪を作り出す。牛乳や乳製品、小魚、大豆などに豊富に含まれる。モロヘイヤや小松菜など一部の緑黄色野菜にも多く含まれている。

②鉄：酸素を全身にくまなく運ぶための赤血球の成分。血液中のヘモグロビンの構成成分となり、頭皮の血行を良くすることで毛根部分に栄養を与える。レバーや赤身の肉、魚介類に多く含まれる。

③亜鉛：タンパク質の合成や新しい細胞を生成するのに欠かせない栄養素である。亜鉛が不足すると、毛髪の主成分であるケラチンの合成がうまくいかず、脱毛しやすい髪になってしまう。とくに男性ホルモンの生成に必要な栄養素なので、男性に欠乏しやすく男性型脱毛症につながる要因ともなる。肉や魚介類などの動物性食品に豊富で、特にカキには非常に多く含まれる。豆や木の実にも豊富である。

④ヨウ素：成長や代謝を促す甲状腺ホルモンの成分となる。甲状腺ホルモンは細胞の新陳代謝を促したり、酸素の消費量を増加させたりする。ヨウ素は健康な髪を育てると言われている。海草や魚介類などの海産物、特に昆布やひじきに多く含まれる。

(5) ビタミン

ビタミンは三大栄養素であるタンパク質、炭水化物、脂質の働きを助け、体の様々な機能を調節している。必要な量は微量だが、人体にとっては重要な有機物である。ほとんどのビタミンは人の体内では合成できないか、合成できたとしても十分な量はできない。そのため食品から摂取する必要がある。現在日本人の食事摂取基準に摂取量が取り上げられているビタミンは13種類で、ビタミンA、ビタミンD、ビタミンE、ビタミンK、ビタミンB₁、ビタミンB₂、ナイアシン、ビ

タミン B₆、ビタミン B₁₂、葉酸、パントテン酸、ビオチン、ビタミン C である。ビタミンは水溶性と脂溶性に大別され、上の 13 種のビタミンのうちビタミン A、ビタミン D、ビタミン E、ビタミン K が脂溶性で、残りが水溶性である。

水溶性ビタミンは水に溶けるので過剰摂取した場合尿として排出される。そのため体に蓄積することはできない。一方脂溶性ビタミンは体内に蓄積されるため、必要以上に摂りすぎると過剰症が起こることもある。

[頭皮や頭毛の健康を維持するビタミン]

①ビタミン A：粘膜や皮膚の健康を保つビタミン。粘膜や皮膚の機能を正常に保つ働きがあり、新陳代謝を促進し、頭皮の乾燥やふけ、かゆみを防ぐ。魚介類やレバー、緑黄色野菜などに多く含まれる。

②ビタミン E：酸化を抑えて細胞の老化を予防するビタミン。毛細血管を広げる作用があり、血流を改善し髪のコゲを促す。ひまわり油などの植物油、アーモンドなどのナッツに豊富に含まれる。

③ビタミン B₂：皮膚、髪、爪などの細胞の再生にも大きく関わり、体の成長を促す。皮脂の過剰分泌を抑え、新陳代謝を促進させる。レバーや魚介類、牛乳、乳製品などの動物性の食品に多く含まれている。

④ビタミン B₆：タンパク質の分解・合成に必須のビタミンである。体内で 100 種類以上もの酵素の補酵素として機能している。頭皮や頭髪の健康維持、修復効果につながる。肉やレバー、カツオやマグロなどの魚のような動物性食品に多く含まれる。

⑤葉酸：赤血球の生成と細胞の新生に関わるビタミンである。健康な皮膚や毛髪を生み出すために欠かせない。緑黄色野菜や豆類、海藻類などの植物性食品に広く含まれる。

⑥ビオチン：三大栄養素の代謝と皮膚の健康維持に働く。木の実や豆類、卵黄、レバーなどに多く含まれる。

⑦ビタミン C：コラーゲンの生成を助け抗酸化作用ももつビタミン。皮膚や血管を丈夫にして、血管や頭皮の健康を維持する。抗ストレスホルモンの分泌を促す。赤ピーマン、ブロッコリー、ニガウリなどの野菜や柿、いちごなどの果物に多く含まれている。

第5章【リラクゼーションに関する衛生知識】

5-1 衛生管理概論

(1) リラクゼーション施設における衛生管理

リラクゼーションを施す施設は不特定多数の人々が入り出りする場所であり、歴史を紐解けば、古代ギリシャの時代にはすでに理容の仕事が存在していたことが記されている。また、当時の理容所は頭部の手入れをして容姿を整えるだけでなく、マッサージや応急手当も行う衛生上の役割も担っていたとされている。

日本においても江戸時代には理容所や美容所が存在しており、頭髪を整える場であるとともに、庶民の憩いの場として発展してきた歴史がある。清潔好きな日本人にとって、リラクゼーション施設は公衆浴場などと共に心身を整える場として早くから人々の生活に定着してきたのである。

衛生管理の「衛生」とは「生命を衛る」と書く。「管理」とはよい状態を保つために手立てをすることである。したがって、衛生管理とは健康維持であると考えることができる。

本書における衛生管理とは理容所・美容所を清潔な状態に保ち、感染症のまん延を防止することである。衛生管理は理容・美容の施術ではないが、利用者と施術者双方の健康を維持するために必要であり、かつ社会全体の健康を維持する公衆衛生の観点からも求められている措置である。

理容や美容の業務を行う場が健康を害するような場所であったり、病気の感染につながるような場所であったりしてはならない。そのためには頭部や顔部に接してマッサージ等を行う業務であること、器具や薬剤を使用する業務であるという認識をしっかりと持ち、衛生につい

での十分な知識を身に付けることが必要である。

現代の理容所・美容所におけるリラクゼーション業務の衛生管理については、「理容所及び美容所における衛生管理要領³⁷⁾」を遵守のうえ業務を行うことが基本となる。

衛生管理を徹底し施設や設備の清潔を保つことは、感染症などの疾病防止のためだけでなく、利用者に安心と信頼を与えるという観点からも重要である。さらに、リラクゼーションの効果を保つためにも衛生管理は欠かせない。店内の掃除が行き届いていることはもちろん、照明の明るさが心地よいものであること、ストレスのない空気環境であること、そして従業者の身なりも清潔感を与えるものでなければならない。

(2) 施設と設備の管理

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務の施設、設備、器具については、安全性、衛生面に十分に配慮して次のような点をポイントに管理を行わなければならない。リラクゼーションの効果を保つために重要なポイントについてもあわせて解説していく。

ア) 清掃

基本的な施設・設備・器具の清掃、洗浄、消毒のほか、出入口から待合スペース等も含めて清潔を保ち、細菌やウイルスの侵入をできる限りはばむための措置を行う。また、利用者の視線で不快な物が目に入らないように配慮する。

洗浄、消毒においては(3)消毒法にて詳しく後述するが、清掃においてホコリが溜まりやすい場所は2箇所ある。一つは静電気の溜まりやすい電化製品の周囲で、もう一つは部屋の隅である。人が歩いて空

³⁷⁾ 『理容所及び美容所における衛生管理要領』厚生労働省, 1981年,
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenbu/000124040.pdf>

気の流れができること、その流れがホコリを部屋の隅に運んでいく。ホコリは一度舞い上がると再び床に落ちてくるまでに約9時間かかるといわれているので、人がまだあまり歩き回っておらず、ホコリが落ち着いている開店前に、雑巾やモップなどを用いてホコリを舞い上げないように掃除をするとよい。

イ) 香り

適度な室温に保つこと、そして匂いのコントロールはリラクゼーション効果を大きく左右する。

アロマを使用する場合にはリラクゼーション効果の高い匂いを選定し、室温や湿度、季候に合わせて適度に匂うよう調節できるとよい。香りは脳にダイレクトに影響するためリラクゼーション状態へ導くために効果的だが、強すぎる匂いは逆にストレスを生むことがあるので注意が必要である。

精油の香りを嗅ぐと、成分が感覚器や皮膚から脳に伝達される。精油を扱う際には、以下のようなことに注意する。

- ・ 医師の指導がない限り内服しない
- ・ 目に入らないように注意する
- ・ 原液のまま肌につけない
- ・ 目元や口元、粘膜の近くなどデリケートな場所には使用しない
- ・ 火気の周りで取り扱わない
- ・ 乳幼児、お年寄り、体調不良の利用者に使用する場合は注意する
- ・ 妊娠中、通院中、服薬中の場合は必ず医師に相談する
- ・ 柑橘系の精油は光毒性があるため注意する

代表的な精油と有効な症状は以下の通りである。

- ・ ローズマリー…低血圧、コレステロール、無気力、頭痛、筋肉痛
- ・ ラベンダー…高血圧、更年期障害、不眠症

- ・ユーカリ…気管支炎、インフルエンザ、血行不良、頭痛
- ・ベルガモット…膀胱炎、ヘルペス、うつ、ニキビ、食欲不振
- ・ティートリー…風邪、各種感染、湿疹、免疫低下、ニキビ
- ・イランイラン…高血圧、異常緊張、性欲不振、混合肌

不快な香りはリラクゼーションを妨げるためできるだけ排除しておく必要がある。人の嗅覚は五感のうちでも特に鋭敏だと言われており、死臭によって危険を察知したり、食物の状態を判断したりといった進化の過程で発達してきたものと考えられている。

人が匂いを不快と感じるかどうかは様々な要素が影響するため、誰もが常に同じ感想を抱くとは限らない。そのため悪臭の定義は非常に困難だが、一般的に悪臭となりやすいものは以下である。

①体臭

多くの匂いの複合臭。大半の体臭を作り出しているのは細菌である。細菌は汗や垢などを食べて増殖し、老廃物として匂い物質を出す。細菌は汗を吸い取っている衣類の中で汗を栄養分にして繁殖し、その老廃物である匂い物質が衣類に蓄積される。この量が一定量に達すると、不快な体臭となる。

そのため、制汗と衣類のまめな交換は体臭予防に非常に効果的である。

②化粧品や香料

本来良い匂いであるはずの化粧品や香料も、強すぎると悪臭と感じられてしまうことがある。また、同じスペースでアロマオイルを使用する場合は、それらとの相性も考える必要がある。

③タバコ臭

タバコ臭は誰もが悪臭と感じやすいものの代表例であり、喫煙者はうがいや手洗いを徹底し、衣服の匂いにも注意する。

④ゴミ臭

理容所や美容所で生ゴミや匂いの強いゴミが出る場合は、溜め込まずにまめに捨てる。ゴミ箱に蓋をし、匂いが外に出ないように工夫する。

⑤水回り

排水設備が悪臭を放つ場合もある。清潔を保ち、毛髪などが詰まらないよう注意して排水管の清掃もまめに行う。

ウ) 空気

香りだけでなく、室温や湿度、空気の流れにも気を配りたい。人間にとって一番快適な温度は 22℃～24℃で、湿度が約 50%～60%ほどだとされている。エアコンや除湿機、加湿器を利用してこの温度・湿度を保ち、快適な空間を作ることによって利用者もリラックスした状態に入りやすくなる。

特に湿度を適切な状態に保つことは重要である。人間は、湿度が低いと体の熱が水分と共に蒸発するので、涼しく感じるようになる。反対に湿度が高いと体の水分が蒸発しにくくなるので、暖かく感じるようになる。これは液体が気体になるときに周囲から熱を奪う、気化熱の原理から説明できる。

また、空気の流れる道を作ることで悪臭がたまることを防ぎ、自然と換気を促すことができる。風は下から上に流れる特性があるので、換気扇を使うと風は流れやすくなる。窓がある場合、南から北へ空気の流れる道を作ると快適に過ごすことができる。

エ) 施設の色づかい

色の印象は利用者の体感を変化させるため、与えたい印象に合わせて様々な色を使い分けることが望ましい。

①寒色、暖色、中性色

暖色には気分を明るくする、気分を高揚させる、食欲を増進させる効果がある。寒色には気分を落ち着かせ、緊張感を和らげる効果がある。

中性色は暖色と寒色のどちらにも偏り過ぎない効果をもつ。

実際のサロンでは、シャンプー・ヘッドスパブースの色彩を白やブラウン系でまとめ、落ち着きのある上質な空間にまとめているケースも多くみられる。



図 5-1 「明度と彩度」(左)

図 5-2 「寒色・暖色・中性色」(中)

図 5-3 「進出色と後退色」(右)

・色で感じる広さ、狭さ

どのような色を用いるかによって部屋の広さの印象は変わる。壁や天井、床などの色の明度が高く明るい部屋は、実際の広さよりも広く感じる。逆に明度が低いと狭く感じる。彩度に関しては、低いと広く感じ、高いと狭く感じる。また、部屋に進出色が多いと実際の位置より近くにそのものがあるように思えるため、部屋が狭く感じる。反対に後退色が多いと、広く感じる。柄に関しては、大きな柄ほど部屋が狭く感じる。

・色の心理的作用

それぞれの色による一般的な作用は下記の通り。リラックスを目的とする場合、淡い色が望ましい。

- 赤…興奮
- 青、紫…冷たい、暗い
- オレンジ…陽気、優しさ、開放感
- 緑…癒し、鎮静、緊張緩和、穏やか
- ピンク…優しさ、緊張緩和

紫、青などの寒色系は時間経過を遅く感じさせ、オレンジ、赤、黄色などの暖色系は時間経過を早く感じさせる効果がある。

オ) 照明

照明の色や照度が癒やしに作用する効果は大きい。定められた照度を守ることに加え、客の座る位置によって照明が目に入りまぶしいなどということがないように配慮する。シャンプー・ヘッドスパブースは、スタイリングスペースとは対照的に照度を落とし、落ち着ける空間を演出しているサロンも目立つ。

照明の色は、寒色系の色と暖色系の色とで心理的温度差が 3°Cはあるといわれている。寒色系の光源は清涼感があり効率的な作業を促すため、オフィスや教室などに使われる。暖色系の色はプライベート感があり、家などでリラックスした時間を過ごす場合に用いられる。

また、照明を用いて空間を演出することもできる。壁際に間接照明を配置すれば空間に奥行きが出るので、広がりを持たせることができる。

カ) 音響

利用者がリラックスして施術を受けることを目的とするならば、音響にも気を配りたい。音楽療法という考え方が古くからあるように、心地よい音を聞くと人間の右脳は活性化されて脳波がアルファ波の状態（リラックス状態）になる。音楽のもつ心地よい刺激が癒しのエネルギー

ギーとなり、リラックス効果をもたらすと考えられるからである。

心地よい音を効果的に用いるためには、そのほかの騒音をできる限り減らすことが必要となる。足音、器具の音、ドアやカーテンの開閉の音、PCのキーボード音、電話の呼び出し音、施術者同士の会話などに気を配り、音響効果を高めたい。

キ) スペース作り

シャンプー・ヘッドスパブースはより落ち着いた空間を目指すために、スタイリングスペースと仕切りを設けている美容所も多い。完全個室にしたり、シャワールームをつけるなどしてよりプライベート感を打ち出す美容所も登場している。

開放感をもたせるためにあえて半個室と止めるか、リラックスを追求して完全個室とするかは、美容所全体の雰囲気と調和するように調整する必要がある。あまり狭すぎるスペースで完全個室にすると圧迫感があるため、広さも考慮してスペースを構築したい。

以下に、厚生労働省の掲げる「理容所及び美容所における衛生管理要領³⁸⁾」から、施設と設備の管理に関する項目を抜粋する。理容所及び美容所は、これらを遵守することが義務付けられている。

第2 施設及び設備

- 1 施設は、隔壁等により外部と完全に区分されていること。
- 2 施設は、ねずみ及び昆虫の侵入を防止できる構造であること。
- 3 施設には、理容又は美容の作業を行う作業場及び客の待合所を設けること。
- 4 施設には、従業者の数に応じた適当な広さの更衣等を行う休憩室を設けることが望ましいこと。

³⁸⁾ 『理容所及び美容所における衛生管理要領』厚生労働省, 1981年,
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenbu/000124040.pdf>

- 5 作業場と待合所は、明確に区分されていること。
- 6 作業場は、作業及び衛生保持に支障を来たさない程度の十分な広さを有し、居室、休憩室 等作業に直接関係ない場所から隔壁等により完全に区分されていること。
- 7 作業場には、適当な広さの器具等を消毒する場所を設けること（消毒室を設けることが望ましい。）。
- 8 作業場の床及び腰張りは、コンクリート、タイル、リノリウム、板等の不浸透性材料を使用し、清掃が容易に行える構造であること。
- 9 作業場内に従業者専用の手洗い設備を設けること。
- 10 便所は、隔壁によって作業場と区分され、専用の手洗設備を有すること。
- 11 作業場内の採光、照明、換気が十分行える構造設備であること。
 - (1) 換気には、機械的換気設備を設けることが望ましいが、自然換気の場合は、換気に有効な開口部を他の排気の影響を受けない位置に設置すること。
 - (2) 石油、ガスを使用した燃焼による暖房器具又は給湯設備は、密閉型又は半密閉型のものであることが望ましいこと。
- 12 洗場は、流水装置とし、給湯設備を設けること。
- 13 作業に伴って出る汚物、廃棄物を入れるふた付きの汚物箱又は毛髪箱等を備えること。
- 14 皮膚に接する器具類を、消毒済みのものと未消毒のものを区別するために必要な収納ケース等を備えること。
- 15 器具類、布片類及びタオル等を消毒する設備又は器材を備えること。 1
- 16 器具類及び布片類は、十分な量を備えること。

第3 管理

1 施設、設備及び器具の管理

- (1) 施設は、必要に応じ補修を行い、1 日 1 回以上清掃し、衛生上支障のないようにすること。
- (2) 排水溝は、排水がよく行われるように毛髪等廃棄物の流出を防ぎ、必要により補修を行い、1 日 1 回以上清掃を行うこと。

- (3) 作業場内には、 unnecessary 物品等を置かないこと。
- (4) 作業場内の壁、天井、床は、常に清潔に保つこと。
- (5) 施設内には、みだりに犬(身体障害者補助犬を除く。)、猫等の動物を入れないこと。
- (6) 作業場内をねずみ及び昆虫が生息しない状態に保つこと。
- (7) 器具類、布片類、その他の用具類の保管場所は、少なくとも 1 週間に 1 回以上清掃を行い、常に清潔に保つこと。
- (8) 照明器具は、少なくとも 1 年に 2 回以上清掃するとともに、常に適正な照度維持に努めること。
- (9) 換気装置は、定期的に点検・清掃を行うこと。
- (10) 手洗い設備には、手洗いに必要な石ケン、消毒液等を備え、清潔に保持し、常に使用できる状態にしておくこと。
- (11) 洗い場は、常に清潔に保持し、毛髪等の汚物が蓄積し、又は、悪臭等により客に不快感を与えることのないようにすること。
- (12) 器材・器具類は、常に点検し、故障、破損等がある場合は、速やかに補修し、常に適正に使用できるように整備しておくこと。
- (13) 紫外線消毒器は、適宜紫外線灯の清掃を行い、常に $85\mu\text{W}/\text{cm}^2$ 上の紫外線照射が得られるように管理すること（紫外線灯は、3,000 時間以上使用すると、その出力が低下することがあるので、適宜取り替えることが望ましい。）。
- (14) 洗浄及び消毒済みの器具類は、使用済みのものと区別して、収納ケース等に保管すること。
- (15) 清掃用具は、専用の場所に保管すること。
- (16) 便所は、常に清潔に保持し、定期的に殺虫及び消毒すること。
- (17) 使用する薬品類は、所定の場所に保管し、その取扱いに十分注意すること。

(3) 従業員の管理

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務の管理者は、常に従業員

の健康に注意して管理・指導を行なわなければならない。理容所・美容所の衛生管理は理容師・美容師個人が意識して行うのはもちろんだが、管理者である第三者が客観的に観察することで感染症やその他の衛生を損なう要素をいち早く見つけることができる。

以下に、厚生労働省の掲げる「理容所及び美容所における衛生管理要領³⁹⁾」から、従業者の管理に関する項目を抜粋する。

第3 管理

2 従業者の管理

(1) 開設者及び管理理容師又は管理美容師は、常に従業者の健康管理に注意し、従業者が以下に掲げる感染症にかかったときは、開設者はこの旨を保健所に届け出るとともに、当該従業者を作業に従事させないこととし、当該疾患が治癒した場合も同様に届け出ること。

ア 結核

イ 感染性の皮膚疾患（伝染性膿痂疹（トビヒ）、単純性疱疹、頭部白癬（シラクモ）、疥癬等）

(2) 開設者は、従業者又はその同居者がエボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、マールブルグ病、ラッサ熱、ジフテリア若しくはペストの患者又はその疑いのある者である場合は、従業者本人が感染していないことが判明するまでは、作業に従事させないこと。

(3) 管理理容師又は管理美容師は、理容又は美容が衛生的に行われるように、常に従業者の衛生教育に努めること。

(4) 補助業務従事者（通信教育中の者を含む。）の業務範囲は、清掃、タオル絞り、道具整理³⁾等は認められるが、理容又は美容の本質的作業に独立して従事することは認められないこと。

第4 衛生的取扱い等

1 管理理容師又は管理美容師は、毎日、従業者が感染症にかかっていないかどうかを確認すること。

³⁹⁾ 『理容所及び美容所における衛生管理要領』厚生労働省、1981年、
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzanbu/000124040.pdf>

2 管理理容師又は管理美容師は、毎日、理容所又は美容所の施設、設備、器具等の衛生全般について点検管理すること。

(4) 従業者の心得

ア) 従業者の衛生

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務に従事する者は、衛生環境を十分に保つよう努めなければならない。衛生管理は感染症の蔓延を防ぐだけでなく、利用者の安心感や信頼を醸成する。

以下に、厚生労働省の掲げる「理容所及び美容所における衛生管理要領⁴⁰」から、従業者の心得に関する項目を抜粋する。

第4 衛生的取扱い等

- 3 作業室には、施術中の客以外の者をみだりに出入りさせないこと。
- 4 作業場内の採光、照明及び換気を十分にすること。
 - (1) 作業中の作業面の照度が 300Lux 以上(※)であることが望ましいこと。
※ 理容師法施行規則及び美容師法施行規則では 100Lux 以上としている。
 - (2) 作業場内の炭酸ガス濃度が 5,000ppm 以下であること（炭酸ガス濃度 1,000ppm 以下、一酸化炭素濃度 10ppm 以下であることが望ましいこと。）。開放型の燃焼器具を使用する場合は、十分な換気量を確保するとともに、正常な燃焼を妨げないように留意すること。
 - (3) 作業場内の浮遊粉じんが 0.15mg/m³ 以下であることが望ましいこと。
- 5 作業中の作業場内は、適温、適湿に保持すること（温度は 17～28℃（冷房時には外気温との差が 7℃以内）、相対湿度は、40～70%であることが望ましいこと。）。
- 6 作業中、従業者は、清潔な外衣（白色又はこれに近い色で汚れが目立ちやすいもの）を着用し、顔面作業時には、清潔なマスクを使用すること。
- 7 従業者は、常につめを短く切り、客 1 人ごとの作業前及び作業後には手指の洗浄を行い、必要に応じて消毒を行うこと。

⁴⁰ 『理容所及び美容所における衛生管理要領』厚生労働省、1981年、
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenbu/000124040.pdf>

- 8 従業者は、常に身体及び頭髪を清潔に保ち、客に不潔感、不快感を与えることのないようにすること。
- 9 従業者は、作業場においては所定の場所以外で着替え、喫煙及び食事をしないこと。
- 10 皮膚に接する器具類は、客 1 人ごとに消毒した清潔なものを使用すること。
- 11 皮膚に接する器具類は、使用後に洗浄し、消毒すること。
- 12 皮膚に接する布片類は、清潔なものを使用し、客 1 人ごとに置き換えること。
- 13 使用後の布片類は、洗剤等を使用して温湯で洗浄することが望ましいこと。
- 14 蒸しタオルは、消毒済みのものを使用すること。
- 15 客用の被布は、使用目的に応じて区別し、清潔なものを使用すること（白色又はこれに近い色で汚れが目立ちやすい被布を使用することが望ましい。）。
- 16 従業者専用の手洗い設備には、消毒液を常備し、清潔に保つこと。
- 17 器具類を消毒する消毒液は、適正な濃度のものを調製し、清潔に保つこと。
- 18 調製した消毒液は、使用しやすい適正な場所に置くこと。
- 19 外傷に対する救急処置に必要な薬品及び衛生材料を常備し、用いる時には、適正に使用すること。
- 20 便所の手洗い設備は、流水式とし、適当な手洗い用石ケンを備えること。
- 21 作業に伴って生ずる毛髪等の廃棄物は、客 1 人ごとに清掃すること。
- 22 毛髪等の廃棄物は、ふた付きの専用容器に入れ、適正に処理すること。
- 23 皮膚に接しない器具であっても汚れやすいものは、客 1 人ごとに置き換え又は洗浄し、常に清潔にすること。
- 24 洗髪器は、1 日数回洗浄剤を用いて清掃し、清潔を保つものとする。
- 25 感染症の患者若しくはその疑いのある者又は皮膚疾患のある者を扱ったときは、作業終了後、従業者の手指及び使用した器具等の消毒を特に厳重に行うこと。

26 理容又は美容の作業に電気及びガス器具を使用するときは、使用前に十分にその安全性について点検し、使用中も注意を怠らないこと。

27 パーマネントウェーブ用剤、染毛剤等の使用に当たっては、医薬部外品及び化粧品として、薬事法による承認を受けたものを適正に使用し、その安全衛生に十分留意すること。また、使用によってアンモニア等のガスが発生する場合には、特に排気に留意すること。

シャンプー、ヘッドマッサージ、シェービング、フェイシャルマッサージを施術する際には以下のような点に留意する。

- ・ 頭皮を傷つけたり毛髪を痛めないよう、爪は短く切る。
- ・ ふだんから手指を荒らしたり傷を作ることのないよう注意する。
- ・ 施術前には手指を石けんで洗浄し、さらにブラシを使って爪の間まで丁寧に洗う。その後消毒には手指洗浄消毒専用の4%グルコン酸クロルヘキシジン製剤や速乾性擦式製剤を用いるとよい。あるいはエタノール水溶液を含ませたガーゼや脱脂綿で拭く。
- ・ 施術後にも洗浄、消毒を行い、皮膚疾患のある客を施術したときには、とくに念入りに洗浄、消毒を行う。

イ) 従業者の生活習慣と心身の健康

施設や器具を清潔に保つことと並んで、従業者の身だしなみも利用者に好印象を与えるものでなければならない。身体や衣服が清潔であることに加え、安心感を与える表情や対応も客がリラックスするために重要な要素といえる。

従業者の身だしなみや顔色、表情はビジネスマナーの知識はもちろん、生活習慣にも影響される。生活習慣が健康的であれば疲労を翌日に持ち越すことなく技術を発揮し、利用者へ満足度の高いサービスを提供することができるし、顔色や肌の質感も健康的になり、表情も自然と明るくなる。心と身体は一体となって働くものであるため、自分自身がよいコンディションを保っていなければ、利用者に満足と快感をもたらすことは難しい。心身の健康を保つためには休息すること、気晴

らしをすること、くつろぐことの3点を日常の生活に取り込むとよい。
具体的には以下のようなことを実践する。

①神経の働きを安定させる

ストレスで交感神経優位に傾きがちな神経のバランスを保つため、自分なりのストレス解消法をもっておくことが重要である。腹式呼吸は副交感神経の働きを高めるため、リラックスに有効。

②ほどよい運動を行う

激しい運動ではなく、全身を動かす比較的軽めの運動がよい。

③バランスのよい食事をとる

特定の栄養素に偏ることなく、様々な種類の食べ物を少量ずつとるようにする。また、食事を抜かず、三食を毎日できる限り同じ時間帯にとるようにする。

④質のよい睡眠をとる

気持ちを安定させて、熟睡を心がける。寝具、香り、部屋の明るさなど自分が気持ちよく眠れる環境を把握しておくこと。

⑤正しい姿勢を保つ

偏った姿勢や歩き方をしないよう心がける。また、一つの姿勢を長い時間とり続けないように留意し、随時休憩をとってストレッチなどを行うとよい。

⑥入浴する

衛生のため、そして身だしなみのために欠かせない。湯船につかることで血行を促し、疲労回復も期待できる。利用者のリラックスのためには、体臭を残さないようしっかりと洗浄する。

また、心身の健康を保つためには、以下のようなことにも気を配るとなおよい。

- ・ 毎日鏡で自分自身をチェックし、肌の状態や表情を確かめる。
- ・ 鏡を見て、自分の一番好きな笑顔を作ってみる。
- ・ 自分自身が心地よく過ごせる生活リズムを見つけ、できるだけそのリズムを保つ。
- ・ 過ぎたことは悩まないように心がけ、気晴らしになる趣味をもつ。
- ・ 定期的に健康診断を受ける。

5-2 感染症

理容所・美容所のリラクゼーションの施設は不特定多数の人々が利用する施設であるため、従業者を通じて感染症が伝播する可能性がある。理容所・美容所はハサミやかみそりなどの刃物や薬品を取り扱ったり、身体に直接触れて作業を行うものであるから、従事する者に伝染性の疾病があってはならない。

施術者の健康状態は季節や風土、住環境などの外的環境や加齢によって微生物に対する感受性や免疫力に変化が起るため、常に一定ではない。普段通り過ごしていても免疫力が低下している場合などは何らかの感染症にかかる可能性もあるため、皮膚の常在菌、病原微生物、細菌、ウイルスなどについて正しい知識を得ることは、様々な利用者に触れる施術者として欠かせない。

また、布片や器具を通じて客に感染したり、逆に客から施術者に感染したりする可能性もあるので、正しい知識を持ち、感染症が広がることのないように十分注意しなければならない。

「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」⁴¹（感染症法）においては、法律に定める感染症にかかった場合、理容・美容を含むリラクゼーションの業務に従事することが禁止されている。また、「理容所及び美容所における衛生管理要領」⁴²では感染症にかかった従業者に関して下記のように定めている。

感染症法第 18 条に基づき、理容師・美容師は次の感染症に罹患した場合、その病原体を保有しなくなるまでの期間、理容・美容の業務に従事してはならない。

(1) 他者の身体に直接接触する業務

エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、南米出血熱、ペスト、マールブルグ病及びラッサ熱

(2) 多数の者に接触する業務

結核、ジフテリア、重症急性呼吸器症候群（SARS）、新型インフルエンザ等感染症、痘そう、鳥インフルエンザ（H1N1）及びペスト

(1) 開設者及び管理理容師又は管理美容師は、常に従業者の健康管理に注意し、従業者が以下に掲げる感染症にかかったときは、開設者はこの旨を保健所に届け出るとともに、当該従業者を作業に従事させないこととし、当該疾患が治癒した場合も同様に届け出ること。

ア 結核

イ 感染性の皮膚疾患（伝染性膿痂疹（トビヒ）、単純性疱疹、頭部白癬（シラクモ）、疥癬 等）

(2) 開設者は、従業者又はその同居者がエボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、マールブルグ病、ラッサ熱、ジフテリア若しくはペストの患者又はその疑いのある者である場合は、従業者本人が感染していないことが判明するまでは、作業に従事させないこと。

⁴¹ 『感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律』, 1998, 総務省法令データ提供システム,

http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=410AC000000114&openerCode=1

⁴² 『理容所及び美容所における衛生管理要領』 厚生労働省, 1981 年,

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenu/000124040.pdf>

(1) 感染症とは

細菌やウイルス、寄生虫などの病原微生物の感染が原因となり引き起こされる疾病を感染症という。病原微生物が感染するに至った道筋は、感染経路と呼ばれる。感染症は10万種類を超えるほど多数ある。病原微生物に感染しても発病せずに体内にその病原微生物を保有したままの場合もある。そのほかに発病後に病気が治ってもその病原生物が体内で細々と生き続けている場合もある。これらの人は保菌者と呼ばれ、前者は健康保菌者、後者は病後保菌者と分類される。

感染症の原因となる病原体はさまざまな微生物であり、その感染経路も異なる。微生物とは、顕微鏡などの特別な装置を使わなければ見ることのできない微小な生物のことをさす。細菌とウイルスはどちらも微生物だが、その違いを以下に示す。

ア) 細菌

単細胞生物。0.2~10 μ m (1mm=1,000 μ m) ぐらいの大きさで、硬い細胞壁をもつ。適切な温度で、栄養となる有機物の汚れがあり、水分があれば自力で細胞分裂を起こし増殖する。温度は一般的に25 $^{\circ}$ C~60 $^{\circ}$ Cの温度帯で活動し、36 $^{\circ}$ Cが一番活発だと言われている。

イ) ウイルス

細菌と異なり自力では増殖できない。大きさは20~970nm (1mm=1,000,000nm) で、細菌より小さい。生きた細胞に寄生して増殖する。

自然界にはこれらの細菌やウイルスが大量に存在している。そのうち人間の体内に入り細胞に寄生したり、排出する毒素によって疾病を発生させたりするものを病原微生物と呼ぶ。無数に存在する病原微生物を一切体内に入れないということは物理的に不可能だが、人体には異物の侵入を防御する機能と、侵入した異物を攻撃する機能が備わって

いるため、病原微生物が体内に侵入しても必ず感染症を発症するわけではない。衛生管理を行い病原微生物が理容所・美容所に侵入することを防ぐと同時に、侵入してしまったものに対して除去あるいは無害化することで、感染症の発症や伝染のリスクを少なくすることができる。

病原微生物が一番付着しているのは手のひらと靴の裏だと言われているので、外から理容所・美容所へ入る際は必ず手洗いもしくは手指消毒を行い、靴の裏の汚れをマットで落とす。また、伝染を予防するためには理容師・美容師各人が感染症にかからないよう留意することが重要であるが、もしかかってしまった場合には病原微生物で理容所・美容所を汚染しないよう対策をとる。利用者が感染症にかかっているかどうかは医師ではない理容師・美容師には判断できないが、イボがある、小さな湿疹がたくさんある、咳き込んでいるなどの兆候がある場合には注意する。イボや湿疹はできるだけ直接接触らないようにし、咳はマスクをするなどの対策をする。HIV やウイルス性肝炎など、血液に含まれるウイルスには感染すると重症化するものがあるので、かみそりを用いる際などには特に注意する。

また、微生物には人間に対して病原性がないものもある。例えば自然界の有機物の分解に役立っているもの、酒やその他の醸造に欠かせない作用があるもの（カビや酵母）、抗生物質やその他の医薬品の製造に利用されているものなどである。腸内に寄生して消化吸収を助けてくれる乳酸菌もまた微生物の一種である。

（２）リラクゼーション業務を通じて感染しやすい感染症

（ア）飛沫（ひまつ）感染

感染症を起こしている人との距離が約 2m 以内のとき、咳やくしゃみ、会話している時などの細かいしぶき（飛沫）が飛び散り、その中に含

まれる病原性微生物が鼻や喉に付着することで感染する。また、咳などの症状が出ていなくても飛沫に病原微生物が含まれていることがあるので、感染防止のためにはマスク着用が望ましい。マスク着用が難しい場合は、こまめにうがいをして病原微生物を洗い流す。

飛沫から水分が蒸発すると飛沫核が空気中を浮遊する。飛沫核を吸い込むことによっても感染するが、これを空気感染という。ホコリに付着して空気中に浮遊している病原微生物を吸い込むことでも空気感染する。感染防止にはやはりマスクが有効である。

■結核

結核菌という細菌が体の中に入り、炎症が起こる。8割は肺で起こる肺結核だが、残りの2割は腎臓、リンパ節、骨、脳など体のあらゆる部分である。古くから身近な病気の一つで、昭和の中頃までは国民病と呼ばれるほどまん延し死亡原因の1位を占めていたが、第二次大戦後は結核予防法による健康診査、医療技術の進歩、生活環境の改善などによって死亡率は急激に低下した。それでも今なお年間2万人近い患者が発生し、2千人の死亡者が出ている。

感染経路

結核菌が空気・飛沫（くしゃみ・せき）を介して感染する。

症状

結核菌は肺に定着することが多く、初期の症状は微熱、寝汗、長く続くせき（2週間以上）や痰、食欲減退、体重減少などである。まったく自覚症状がない場合もあり、健康診断時のX線検査で判明することも多い。症状が進み肺の血管が破れると血痰や喀血が起こりやすい。特に感染の危険が高い患者は入院治療を行う。

予防対策

免疫力が低下しないよう、規則正しい生活と栄養バランスの良い食事、十分な睡眠、適度な運動が重要である。また、定期的に健康診断を受けると、X線検査により結核を発見できる。予防接種として、生後6か月未満の乳幼児にBIGワクチンを接種する。

理美容所での対策

感染の危険性が高い患者の場合、リラクゼーション業を含めた接客業などへの従業が禁止されている。2週間以上咳が続く場合はすぐに病院にかかり、感染の有無を確かめることを徹底することで、周囲への感染拡大を防ぐことができる。結核を発病していても排菌していない場合は他の人へ感染させる心配がないので、排菌していない利用者は理美容所を利用しても問題がないと考えられる。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■インフルエンザ

インフルエンザは、インフルエンザウイルスを病原とする気道感染症である。季節性のインフルエンザは毎年のように多くの患者が発生し、大流行となることもある。日本では秋から患者が増え始め、冬から春先にかけて流行することが多い。病原体はインフルエンザウイルスで、A型、B型、C型がある。流行的な広がりを見せるのはそのうちA型とB型である。

感染経路

患者や不顕性感染者（病原体保有者）の鼻汁、痰、唾液などから飛沫感染する。また、ウイルスが付着した手で触れることによる接触感染もある。

症状

A型及びB型の場合、1～3日の潜伏期の後、38～40℃の発熱があり、頭痛、のどの痛み、咳、関節痛、筋肉痛、だるさ、食欲不振などを伴う。いわゆる「風邪」に比べて全身症状が強い。通常は1週間ほどで回復するが、子ども、高齢者、免疫力が低下している人は重症化して肺炎になることもある。また、主に5歳以下の乳幼児にはインフルエンザ脳症の危険性もある。

予防対策

人が多数集まる場所を避ける。手洗いとうがいを励行し、マスクを着用する。流水で手洗いができない場合は、手指にすり込むアルコール製剤も有効である。例年 10 月ごろから開始される予防接種を受けることも重要である。咳やくしゃみをするときはティッシュやマスクを鼻と口に当てて、他の人に直接飛沫がかからないように留意する。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■新型インフルエンザ

新型インフルエンザは、季節性インフルエンザと抗原性が大きく異なるインフルエンザである。一般に免疫を獲得している人がいないことから、全国的かつ急速なまん延の危険性がある。感染症法第 6 条ではメキシコや米国等で確認された新しいインフルエンザ（H1N1）を感染症法第 6 条第 7 号に規定する新型インフルエンザ等感染症に位置づけ、感染拡大を防止する対応が行われている。

感染経路

季節性インフルエンザと同様に、患者や不顕性感染者(病原体保有者)の鼻汁、痰、唾液などから飛沫感染する。また、ウイルスが付着した手で触れることによる接触感染もある。免疫を持っている人がほとんどいないため、通常のインフルエンザに比べて感染が拡大しやすい。

症状

1～7 日の潜伏期間を経て発症する。季節性インフルエンザと同様に、頭痛、のどの痛み、咳、関節痛、筋肉痛、だるさ、食欲不振などを伴

う。ただし、季節性インフルエンザと比較して下痢などの消化器症状が多い可能性が指摘されている。子ども、高齢者、免疫力が低下している人は重症化して肺炎になることもある。また、主に5歳以下の乳幼児にはインフルエンザ脳症の危険性もある。

予防対策

人が多数集まる場所を避ける。手洗いとうがいを励行し、マスクを着用する。流水で手洗いができない場合は、手指にすり込むアルコール製剤も有効である。例年10月ごろから開始される予防接種を受けることも重要である。咳やくしゃみをするときはティッシュやマスクを鼻と口に当てて、他の人に直接飛沫がかからないように留意する。

理美容所での対策

感染の危険性が高い患者の場合、リラクゼーション業を含めた接客業などへの従業が禁止されている。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■麻しん（はしか）

麻しんウイルスによる感染症。国内での発生は予防接種の徹底により激減し、近年は海外からの輸入症例が中心といえる。途上国ではいまだに5歳以下の子どもの主な死亡原因である。

感染経路

感染者の咳やくしゃみを吸い込む飛沫感染、空気中を漂うウイルスを吸い込む空気感染、ウイルスが付着した手で口や鼻に触れることによる接触感染が見られる。感染力は極めて強く、免疫を持っていない人が感染者に接するとほぼ100%感染する。

症状

約10日～12日間の潜伏期間の後、38℃程度の発熱及び風邪症状が2～4日続く。その後39℃以上の高熱となり、発疹が出現する。主な症

状は発熱、発疹、咳、鼻水、目の充血など。合併症として肺炎、中耳炎、稀に脳炎や失明がある。

予防対策

有効な予防法は麻しんのワクチン接種である。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■風しん

風しんウイルスによる感染症で、発心を伴う。別名を三日はしかといい、主に子どもがかかる軽症の感染症である。しかし妊娠初期の妊婦が罹患すると、流産や先天性風しん症候群とよばれる心臓病、白内障、聴力障害をもつ子どもが生まれる危険性がある。

感染経路

感染者の咳やくしゃみを吸い込む飛沫感染、ウイルスが付着した手で口や鼻に触れることによる接触感染が見られる。発疹の出現する前後1週間程度が、周囲へ感染させる期間といわれている。

症状

2～3週間の潜伏期間を経て発病する。軽い発熱と同時に発疹が出て、リンパ節腫脹が出現する。発熱する割合は約5割である。発疹は数も少なく1～2日で消失し、あとも残らない。

予防対策

幼児期にワクチン接種を受ける。幼児期の接種状況が性別や年齢層によって異なるため、接種が不十分な成人は自主的に予防接種を受ける。とくに妊娠を希望する女子や近親者は積極的に受けることが望ましい。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■百日せき

百日せき菌による感染症。季節性ではなく、一年を通じて発生が見られる。近年は、乳幼児期に受けた予防接種の効果が減弱した成人の発病が問題になっている。乳児の場合は無呼吸発作などで死に至る危険の高い疾患である。成人の場合は比較的軽い症状が多いため、受診・診断が遅れることがある。

感染経路

感染者の咳やくしゃみを吸い込む飛沫感染が主である。

症状

7～10日間の潜伏期間を経て発病する。発病してから2週間は風邪症状が見られ、徐々に咳が強くなる。その後、2～3週間は咳をして、最後に大きく息を吸い込み、痰を出して治るという症状を繰り返す。回復期に入ると2～3週間かけて激しい咳は徐々に収まり、時折発作性の咳がみられる。

予防対策

予防接種が有効な予防法である。予防接種による免疫効果の持続は5～10年程度といわれている。飛沫感染の予防には手洗い、うがい、咳の際にマスクやティッシュで鼻と口を覆うことを心がける。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが

望ましい。伝染対策としては換気を一日に数回行い、利用者が使用したタオル類は殺菌消毒し、ティッシュ、マスクなどはビニール袋に入れて廃棄する。手洗いとうがいを励行し、咳が出る場合はマスクを着用する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■その他の空気・飛沫を介して感染する感染症の例

風邪症候群（いわゆる風邪）、マイコプラズマ肺炎、扁桃炎、ジフテリアなど

（イ）経口感染

細菌やその他の病原微生物が、水や飲食物に混じって口から入り感染する。細菌性の食中毒や赤痢などは代表例である。

■腸管出血性大腸菌感染症（O157による感染症）

ベロ毒素を産生する腸管出血性大腸菌による感染症。1982年に米国で発生した集団食中毒事件で患者の便から初めてO157が原因菌として検出された。日本でも1990年と1996年に集団発生が起こっており、以後も各地で散発的に発生している。夏に増加する傾向がある。

感染経路

腸管出血性大腸菌（O157）に汚染された飲食物、井戸水を摂取することにより感染する。人から人への感染は、患者の便や菌のついたものに触れた後、手洗いを十分にせずに口元を触ったりすることによるものが多い。

症状

2～9日ほどの潜伏期間を経て発症する。激しい腹痛を伴う下痢、頻回の水様の便、血便などがおこる。乳幼児や高齢者の場合、重症化しやすい。また、発症後約5%が溶血性尿毒症症候群（HUS）や脳症などの合併症を起こすといわれている。なお感染しても発症しないこともある。

予防対策

食品の取り扱い及び手指衛生が重要である。O 157 は 75°C1 分以上の加熱で死滅するので、調理するときは十分に加熱する。調理前の食肉類などから 2 次汚染を受けないように、まな板、包丁、食器類などは、十分に熱湯消毒し、調理済食品は速やかに食べる。井戸水や受水槽の衛生管理を徹底する。また、人から人への二次感染を防ぐために、食事前、トイレ使用后、排泄介助などの後には石けんと流水による手洗いを徹底する。アルコール性の擦式消毒薬も有効である。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性があるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■ ウイルス性胃腸炎（ノロウイルス）

ノロウイルスによる感染症。人の腸管で増殖して嘔吐、下痢、腹痛などを起こす。一年を通してみられるが、特に冬季に流行する。ノロウイルスにはワクチンがないため、治療は輸液などの対症療法に限られる。感染力が非常に強いこと、一度かかっても何度も感染することが特徴である。

感染経路

ほとんどが経口感染である。吐瀉物や糞便にウイルスが含まれるので、それらに触れた人の手などを介して二次感染を起こしたり、感染者が調理した飲食物を食べて感染したりする。また、汚染されていた二枚貝を十分に加熱調理しないで食べたり、汚染された井戸水を不十分な消毒方法で摂取した場合にも感染する。感染しても症状の出ないこともあるが、この場合無自覚なまま感染源となって他の人に伝染させてしまう危険がある。

感染者の吐瀉物や糞便に含まれるノロウイルスは乾燥すると空中に漂い、これが口に入って感染することがある。

症状

12～48時間の潜伏期間を経て発症する。激しい嘔吐もしくは吐き気が突然おこるのが特徴である。この他腹痛、下痢、37℃～38℃の発熱もみられる。発症後、通常は1～2日程度で症状はおさまる。

予防対策

ノロウイルスの汚染の恐れがある二枚貝などの食品は、中心部を85℃～90℃で90秒以上加熱することが望ましい。調理を行う前、食事を提供する前、食事の前、トイレに行った後、ノロウイルス患者の汚物処理を行った後は必ず手を洗う。その際は指輪等を外し、石けんを十分泡だて、ブラシなどを使用して洗浄する。石けんにはノロウイルスを失活化する効果はないが、手の脂肪等の汚れを落とすことによってウイルスが手指から剥がれやすくなる。

ノロウイルスにアルコールなどの消毒薬はあまり効き目がない。ノロウイルスを失活化するためには次亜塩素酸ナトリウムや加熱による処理が有効である。家庭用の次亜塩素酸ナトリウムを含む塩素系漂白剤でも代用可能である。熱湯の場合は85℃以上で1分以上の加熱が有効である。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。また、従業者の中で下痢や嘔吐等の症状がある者は、食品を直接取り扱う作業をしないようにする。石けんと流水による手洗いを励行し、ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人に触れる部分を消毒する。トイレは蓋をしてから流すようにするとウイルスが飛び散らない。

利用者や従業者が吐瀉した場合は、速やかに靴カバー（ビニール袋でも可）、使い捨てのガウンまたはエプロン、マスク、手袋を着用して汚

物中のウイルスが飛び散らないようにペーパータオルでふき取る。拭き取った後は次亜塩素酸ナトリウム（塩素濃度約 200ppm）で浸すように床を拭き取り、その後水拭きをする。ウイルスは広く飛散するので、広範囲の床を洗浄するようにする。拭き取りに使用したペーパータオルはビニール袋に密閉して廃棄する。このとき、ビニール袋に廃棄物が十分に浸る量の次亜塩素酸ナトリウム（塩素濃度約 1,000ppm）を入れることが望ましい。その後、乾燥して空中を漂うノロウイルスを屋外へ出すように空気の流れを作り、換気を行う。処理後は手洗いを 2 度行い、うがいをする。

吐瀉物がタオルなどのリネン類に付着した場合は、上記の方法で吐瀉物を処理した後に洗剤を入れた水の中で静かにもみ洗いする。その際、しぶきを吸い込まないように注意する。すぐに洗えない場合は衣類をビニール袋に入れて、周囲を汚染しないようにしておく。下洗いを終えたタオル類は、85℃で 1 分以上の熱水洗濯が適しているが、それが難しい場合は次亜塩素酸ナトリウムでの消毒が有効である。十分にすぎ、高温の乾燥機を使用すると殺菌効果は高まる。スチームアイロンを用いるのも効果的である。下洗いを行った場所も次亜塩素酸ナトリウムで消毒しておく。

■ ウイルス性胃腸炎（ロタウイルス）

ロタウイルスによる感染症。感染力が強く、毎年 2～3 月にかけて流行する。乳幼児や子供に多く、5 歳までにはほぼ全ての子どもがロタウイルスに感染するといわれている。他のウイルス性腸炎に比べて下痢や嘔吐の症状が激しいことが多く、小児の急性胃腸炎で入院が必要となる場合の 50%がロタウイルス由来といわれている。成人にも感染するが、軽症で済んだり発症しなかったりする場合が多い。一度かかっても再び感染するが、通常 2 度目は重症化しない。

感染経路

感染者の便や吐瀉物に含まれるロタウイルスが口から入ることで感染する。便や吐瀉物を処理した後十分に手洗いをして、手や爪にウイ

ルスが残っていることがある。

症状

2～4日の潜伏期間を経て発症する。水のような下痢や嘔吐を繰り返し、39℃以上の発熱がおこる。その後脱水症状が数日間続くこともある。便の色が白色になることがある。意識の低下やけいれん、肝機能異常、急性腎不全、脳症、心筋炎などがおこる場合もある。通常は2～7日程度で症状はおさまる。

予防対策

オムツの適切な処理や手洗いの徹底が必要である。手を洗う際は指輪や時計をはずし、石けんで30秒以上もみ洗いするとよいが、ロタウイルスは感染力が非常に強いので感染を完全に予防することは困難である。ロタウイルスにアルコールなどの消毒薬はあまり効き目がない。失活化するためには、次亜塩素酸ナトリウムによる処理が有効で、家庭用の次亜塩素酸ナトリウムを含む塩素系漂白剤でも代用可能である。タオルを頻繁に変えることで、人から人への感染を防ぐ。また、ロタウイルスのワクチンは乳児を対象に任意で摂取を受けることができる。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。トイレは蓋をしてから流すようにするとウイルスが飛び散らない。

利用者や従業者が嘔吐した場合の対応はノロウイルスと同様だが、次亜塩素酸ナトリウムの濃度を少し濃くするとよい。

■ブドウ球菌食中毒

ブドウ球菌食中毒は、黄色ブドウ球菌が食品中で増殖する時に産生するエンテロトキシンを、食品と共に摂取することによって起こる。黄

色ブドウ球菌は皮膚の化膿や敗血症など多彩な疾患の原因となるが、口に入ると食中毒を起こす。人や動物の傷口を始め、手指、鼻、喉、耳、皮膚などに広く生息し、健康な人の 20～30%が保菌しているといわれる。

感染経路

黄色ブドウ球菌に汚染された食品の中で菌が増殖し、毒素が作られたものを口にすることで食中毒を引き起こす。特におにぎり、弁当、サンドイッチ、ケーキなどの素手で扱う手作り食品が原因となる例が多い。

症状

汚染された食物を食べて 3 時間前後で嘔吐や吐き気、下痢などが起こる。稀に発熱やショック症状を伴うことがあり、重症例では入院が必要となる。通常 1 日～2 日で症状はおさまる。

予防対策

手洗いの徹底、食品を 10℃以下で保存すること、手指に傷や荒れている箇所がある人は食品を直接触ったり、調理したりしないことで予防できる。トングや菜箸、ラップや使い捨ての調理用手袋を活用するとよい。調理にあたっては帽子やマスクを着用することが望ましい。さらに、食品製造から消毒までの時間を短縮することが予防につながる。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行し、手指に傷や荒れのある従業者は調理や飲食物の提供を控える。

■細菌性赤痢

赤痢菌による感染症。赤痢患者数は戦後しばらくの間 10 万人を超えていたが、1965 年半ばごろから減少し、現在は年間 1,000 人前後で推移している。極めて少ない菌量でも感染するため、家族内で二次感染

をきたすこともある。アメーバ赤痢は赤痢菌ではなくアメーバによって引き起こされるため、寄生虫症に分類される。

感染経路

ほとんどが経口感染である。感染者の糞便に細菌が含まれるので、それらに触れた人の手などを介して二次感染を起こしたり、細菌に汚染された食品、水、ハエ、器物などを介しても感染する。

症状

1～5日の潜伏期間を経て急激に発症する。発熱、腹痛、下痢、ときにおう吐などを伴って現れ、重症例ではトイレに行った後でもすっきりせず、またトイレに行きたくなるしづり腹という症状が現れる。頻回の便意をともなう膿粘血便を排泄するのが典型的な症状である。数回の下痢か軽度の発熱だけで済む症例や、無症状で経過する症例もみられる。

予防対策

予防ワクチンは存在しないため、手洗いの励行、生物、生水、氷などを食べないなどの心がけが予防対策となる。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。トイレは蓋をしてから流すようにすると菌が飛び散らない。

(ウ) 接触感染

感染源に接触することによって感染する。直接接触は、皮膚や粘膜などが直接接触合って感染する場合をさし、皮膚や粘膜の病変部や体液中の病原微生物が人から人へ感染する。接触には性行為も含む。施術者自身に傷口がある場合は可能な限り手袋を用い、利用者が出血した場合も手袋をするなどの対策をして血液を直接接触らないように処理す

る。また、病原微生物をもつ人とタオルなどを共用したり、飛沫がかかった手すりを触ったりすることで間接的に伝染する場合もある。

■後天性免疫不全症候群（エイズ・HIV 感染症）

正式には **Acquired Immunodeficiency Syndrome** といい、**AIDS** はその略称である。病原体である **HIV**（ヒト免疫不全ウイルス）が免疫細胞を死滅させることで、免疫不全をきたしエイズが発症する。1981年にアフリカで初めて発見されて以降感染が拡がり、世界中で患者が急増した。**HIV** に感染した人のうちエイズを発病するのは **30%** である。残りの感染者には症状がなく、無症候性キャリアと呼ぶ。無症候性キャリアの人々もその **20~50%** が数年後に症状が出て、やがてエイズを発病する。

感染経路

主な感染経路には性的接触、母子感染、血液によるものの3種がある。精液や血液、女性の膣液の中に含まれたヒト免疫不全ウイルス (**HIV**) が、性的接触や注射針などを通じて感染する。通常の世界生活で感染した例はなく、感染力は極めて弱い。適切な注意を払うことによって感染を防ぐことができるので、特にリラクゼーション業の従事者はエイズに関する正しい知識を持つ必要がある。唾液や涙等の分泌液中に含まれるウイルスの量は存在したとしても非常に微量で、お風呂やタオルの共用で感染した例は現在のところ報告がない。

症状

発熱、咽頭痛、筋肉痛、頭痛、皮疹、寝汗、リンパ節腫脹、食欲不振、下痢、体重減少などの症状があらわれ、進行すると免疫力が低下して通常は感染しないような弱毒性の細菌や真菌などによる感染症や悪性腫瘍を併発する。当初は致死率が高かったが、現在では各種の治療薬が開発され、症状のコントロールが可能となっている。

予防対策

不特定多数との性的接触を避ける。コンドームを使用する。唾液、涙、尿、汗などから感染する恐れはないので、ほかの人の血液に触らない

ように注意する。歯ブラシやカミソリなどの血液が付着する可能性のあるものを他人と強要しない、ほかの人の血液に触れる時はゴム手袋を着用するといったことにも留意する。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。出血の可能性がある部位や、その周辺に直接触れることがないように注意する。血液が付着しやすいかみそりなどは、一人ごとに使い捨てにするか、使用するたびに適切に消毒する。

■ウイルス性肝炎（B型肝炎、C型肝炎など）

肝炎ウイルスによる感染症。病原体であるHBウイルス、HCウイルスに感染することで発症する。肝臓組織に炎症を起こして肝細胞を変性させる。あまり症状が現れないため感染に気がつかないケースもあり、放置すると慢性肝炎、肝硬変、肝がんへと進行する場合がある。

感染経路

B型肝炎はB型肝炎ウイルスを含む血液との接触、輸血、性交などで感染する。具体的にはカミソリや歯ブラシの教養、刺青、ピアスの穴あけ、違法薬物使用時の回し打ちなどである。ただし最近では輸血による感染例はほとんどない。感染の原因の多くは感染者との性的接触によるものと考えられている。

C型肝炎は従来から非A型非B型肝炎と呼ばれていた肝炎の約95%を占める肝炎で、C型肝炎ウイルスを含む血液との接触による感染が多いが、性交渉からの感染もあり得る。具体的には、輸血、薬物使用による針や注射器の共用、刺青などである。出産による感染は稀である。

症状

B型肝炎は1～6カ月の潜伏期間を経て発症し、全身の倦怠感、頭痛、吐き気、不眠、食欲不振、下痢、黄疸などが現れ、尿が褐色になることがある。思春期以降の感染の場合、多くの人は一過性の感染で終わ

る。1 カ月ほどで完治するケースがほとんどで、抗体が作られるため再度感染することはない。

C 型肝炎は 2 週間～6 カ月の潜伏期間を経て発症し、全身の倦怠感、食欲不振、吐き気、頭痛、発熱、黄疸などが現れる。感染初期は自覚症状がないことも多く、症状が出始めた頃にはかなり進行しているケースがある。感染してから 20 年～30 年かけて慢性肝炎から肝硬変、肝がんへと進行していく。

予防対策

B 型肝炎にはワクチンがあるが、C 型肝炎にはない。いずれの肝炎も、ほかの人の血液に触れないことが重要である。歯ブラシやカミソリなどの血液が付着する可能性のあるものを他人と強要しない、ほかの人の血液に触れる時はゴム手袋を着用するといったことに留意する。また、不特定多数との性的接触を避ける。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。出血の可能性のある部位や、その周辺に直接触れることがないように注意する。血液が付着しやすいかみそりなどは、一人ごとに使い捨てにするか、使用するたびに適切に消毒する。

■梅毒

梅毒トレポネーマに感染することで起こる全身性疾患である。発症するとリンパ節炎や皮膚症状がでる。世界中に広く分布しており、日本でも増加傾向にある。

感染経路

梅毒トレポネーマは低酸素状態でしか長く生きられないため、感染経路は限定される。大部分は菌を排出している感染者との性行為である。傷のある手指が多量の排出菌に汚染された物品に接触して感染した例もあるが、極めて稀である。このほか、感染した妊婦の胎盤を通じて胎児に感染する経路がある。

症状

1～13 週間の潜伏期間を経て発症する。感染後 3 週間～3 カ月は、トレポネーマが侵入した部位にしこりができ、そのしこりが消える。鼠蹊部のリンパ節が腫れることもある。感染後 3 カ月～3 年の時期は全身のリンパ節が腫れるほか、発熱、倦怠感、関節痛などの症状が出る場合がある。また、「バラしん」と呼ばれる特徴的な全身性の発疹が現れることがある。赤くて目立つ発疹が手足の裏から全身に広がり、顔面にも現れる。これらは約 1 カ月程度で消失する。現在ではこの先の段階に進行することはほとんどないが、皮膚や筋肉、骨などに腫瘍ができ、さらに進行すると多くの臓器に腫瘍が発生したり、麻痺性痴呆、脊髄瘻を起こし、死亡に至ることがある。

予防対策

パートナー同士で感染の有無を確認することがまん延防止に必要である。また、不特定多数との性的接触を避ける。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。基本的に性行為によって感染するため、対策は必要ない。ただし、衛生的観点からも施術者の手指に傷がある場合はゴム手袋を着用することが望ましい。

■伝染性軟属腫（ミズイボ）

伝染性軟属腫ウイルス（molluscum contagiosum virus; MCV）が表皮角化細胞へ感染することによって生じる。

感染経路

皮膚同士が直接接触することで感染する。また、プールで使用するビート板やタオルなどを介した間接的な接触でも感染することがある。このウイルスは健康な皮膚には感染できないが、傷があったり、肌が荒れていたり、湿疹があったりと皮膚バリアが破綻した部位から感染する。

症状

2～8週間の潜伏期間を経て発症する。1～5mm程度で表面がツルツルした光沢のある丘疹ができ、その頂点部がやや陥凹する。かきむしることによって患部は広がっていく。好発年齢は2～12歳ごろで、アトピー性皮膚炎の患者には特にできやすい。大人では稀にしか生じない。数ヶ月で自然になくなるが、湿疹やとびひ（伝染性膿痂疹）を引き起こす可能性もあるため、積極的に治療した方がよいという意見も多い。

予防対策

患部に触れたり患部が触れたものを共用したりして伝染することがあるため、直接肌が触れ合わないようしたり、ものの共有を控える。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。発症者に使用したタオル類は必ず殺菌消毒する。患部を直接手で触らないようにし、触れてしまった場合はできる限りすぐに手を洗い殺菌消毒する。お茶など飲食物の提供の際には手指の消毒を行い、調理器具や食器等は殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■癬風（黒ナマズ）

癬風菌による皮膚の真菌症。20～40代の青壮年に後発し、男性にやや多く見られる。

感染経路

癬風菌は皮膚の常在菌であり、体温や汗の量、皮脂の量が繁殖に適する人に、夏になると繁殖して症状を出す。人にうつるとは考えられていない。

症状

皮膚の色の黒い人は白い脱色素斑に、皮膚の色の白い人は褐色の色素沈着になって現れる。かゆみが生じることもある。表面は細かい粉が

ふいたようになっている。長い間放置すると色が抜けたまま、あるいは色がついたまま残ることがある。

予防対策

癬菌は真菌であるため、抗真菌剤入りのシャンプーやボディーソープを使うと予防につながる。

理美容所での対策

人にうつるとは考えられていないが、癬は再発しやすい。一度癬になったことのある者は、抗真菌剤入りの洗浄剤を使用するなどして再発に注意する。

■ 毛包炎

マラセチア菌、黄色ブドウ球菌などによって毛包に生じる皮膚膿瘍の一種。毛包にブドウ球菌が侵入して炎症を起こす。毛を抜いたり、ひっかいたりして毛包部にごく軽い傷がついたときや、皮膚の湿った状態が長く続いたとき、あるいは副腎皮質ステロイド薬を塗っている場合などに発症しやすい。顔にできるものを面疔とよぶ。カミソリかぶれも毛包炎の一部で、カミソリで表皮が削られた部分に起こる。詳しくは、第4章「4-4 皮膚と皮膚付属器官の異常」も参照のこと。

感染経路

人にうつるとは考えられていない。

症状

毛の根元が小さな赤、または白の吹き出物のようになって化膿が起こる。感染した毛包にはかゆみや微かな痛みがある。治りにくく、症状を繰り返すと皮膚の組織が厚くなることもある。

予防対策

規則正しい生活で免疫力を上げる。汗をかいたら洗って常に肌を清潔に保つ。肌着はまめに取り替える。寝具類は天日干しを行い、カバーなど洗えるものはまめに洗濯する。再発を繰り返す人は抗真菌剤入りのシャンプーやボディーソープを使うと予防につながる。

理美容所での対策

カミソリを使用する際は衛生に十分留意し、清潔と保湿を心がける。除毛後は肌が敏感になっているので、化粧品は刺激の少ないものが適している。

■ 流行性角結膜炎

アデノウイルスによる眼感染症。感染力が強く、昔から「はやり目」と称されている。どの季節にも見られるが、夏に多い傾向がある。年齢による発症の差はあまりない。

感染経路

患部に直接触れた手で目に触れることでも感染するが、感染者が目を触った手にウイルスがうつり、その手で触った箇所が汚染されるケースによって流行することが多い。タオル類や風呂水を共用することによっても感染する。

症状

1～2週間の潜伏期間を経て急に発症する。結膜の充血、まぶたの腫れ、目やに、涙、目痛などが見られる。片眼性であることが多いが、両眼の場合もある。初発した側の眼の症状が強くなる。耳の前のリンパ節の腫れや圧痛を伴うこともある。

予防対策

予防接種は存在しない。流行がみられたらできるだけ他人との接触を避け、目を触ったらすぐに石けんと流水で手洗いを行う。タオル、枕、その他目やにや涙で汚れそうなものの共用は避ける。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性があるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。発症者に使用したタオル類は必ず消毒する。患部を直接手で触らないようにし、触れてしまった場合はできる限りすぐに手を洗い消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒する。

■ 白癬

皮膚糸状菌という真菌によって生ずる感染症。皮膚糸状菌は白癬菌とも呼ばれる。人ばかりでなく動物に寄生する白癬菌が人に感染することもあり、犬猫に寄生しているミクロスポルム・カニス（イヌ小孢子菌）という真菌が代表的である。詳しくは、第4章「4-4 皮膚と皮膚付属器官の異常」も参照のこと。

感染経路

直接患部に触れることでも感染するが、足拭きマットやスリッパなどに付着した白癬菌と接触することで間接的にも感染する。頭部や体部の白癬の場合、動物との接触、感染者と一緒に暮らした場合に落ちた垢などに接触することから感染するケースがある。

症状

足白癬では患部に水泡、びらん、落屑、かゆみ、肥厚などあらわれる。爪白癬では爪の先が白く濁り、徐々に下の方に移っていく。爪が厚くなったようにも見える。体部白癬は水泡、鱗屑、びらんなどが全身に生じる。頭部白癬（シラクモ）は髪の毛が抜け、フケやかさぶたが生じたり、毛穴に菌が入り込んで黒点が現れる。

予防対策

入浴し石けんでよく洗う、電気掃除機で部屋をよく掃除するといったことに加えて、足拭きマットやスリッパの共用を避ける。

理美容所での対策

頭部白癬は、感染の危険性が高い患者の場合、リラクゼーション業を含めた接客業などへの従業が禁止されている。頭部白癬は円形脱毛症やフケ症（脂漏性皮膚炎）の症状と似ているため判断が難しいが、発症者に使用したタオル類は必ず殺菌消毒する。患部を直接手で触らないようにし、触れてしまった場合はできる限りすぐに手を洗い殺菌消毒する。石けんと流水による手洗いを励行する。ドアノブ、便座、スイッチ、手すりなど多くの人が触れる部分を消毒し、ふけや垢を舞い上がらせないように床掃除を行う。

■伝染性膿痂疹（トビヒ）

ブドウ球菌や溶血性連鎖球菌（溶連菌）が原因となり、顔や手足にとびとびに水泡や膿疱ができる。接触によって伝染し、火事の飛び火のようにあっという間に広がることから「トビヒ」と呼ばれる。詳しくは、第4章「(3) 皮膚と皮膚付属器官の異常」も参照のこと。

感染経路

あせもや虫刺され、湿疹などを引っ掻いたり、転んでできた傷などに二次感染を起こして伝染性膿痂疹になる場合と、すでに伝染性膿痂疹を発症している人と接触して伝染する場合がある。

症状

伝染性膿痂疹には2種類ある。一つはえんどう豆大の水疱ができ、びらんを作ることが多い水疱性膿痂疹で、もう一つは炎症が強く、かさぶたが厚くついて水疱ができない痂皮性膿痂疹である。かゆみがある場合とない場合がある。痂皮性膿痂疹は年齢に関係なく発症しがちだが、水疱性膿痂疹は子どもに好発しやすい。ただし、稀に成人にも生じる。高齢者は皮膚が薄く、傷つきやすく、バリア機能が低下しているため、細菌に感染しやすいので特に注意が必要である。

予防対策

入浴し皮膚を清潔に保つ。手洗いを励行し、爪を短く切ってかきむしっても皮膚に傷をつけないようにする。

理美容所での対策

感染の危険性が高い患者の場合、リラクゼーション業を含めた接客業などへの従業が禁止されている。発症者に使用したタオル類は必ず殺菌消毒する。患部を直接手で触らないようにし、触れてしまった場合はできる限りすぐに手を洗い殺菌消毒する。

（エ）昆虫による媒介感染

媒介動物による感染とも呼ばれる。ダニ、シラミ、蚊などが媒介になっている場合が多い。

■日本脳炎

主にコガタアカイエカによって媒介され、日本脳炎ウイルスによっておこるウイルス感染症。重篤な急性脳炎を起こす。世界的には日本脳炎患者が年間数万人現れるが、日本ではワクチンの定期接種により流行が阻止されているため、1992年以降毎年10人以下である。しかし毎夏日本脳炎ウイルスを持った蚊は発生しているため、国内でも感染の機会はある。

感染経路

人から人への感染はなく、増幅動物（ブタ）の体内で一旦増えたウイルスを蚊が吸血し、人を刺した時に感染する。感染しても日本脳炎を発病するのは100～1,000人に1人であり、ほとんどが無症状に終わる。

症状

6～16日の潜伏期間を経て発症する。38℃～40℃の発熱が数日間続き、頭痛、悪心、嘔吐、眩暈などがみられる。小児では腹痛、下痢を伴うことも多い。これらに引き続き急激に、項部硬直、光線過敏、意識障害とともに、筋強直や脳神経症状、不随意運動、振戦、麻痺、病的反射などが現れる。脊髄障害や球麻痺症状も報告されている。痙攣は小児では多いが、成人では10%以下である。死亡率は20～40%である。パーキンソン病様書状や痙攣、麻痺、精神障害などの精神神経学的後遺症が生存者の45～70%に残る。

予防対策

予防接種が有効である。また、できるだけ蚊に刺されないように長袖長ズボンの着用、虫除け剤などを用いて蚊よけ対策を行う。

理美容所での対策

人から人への感染はないが、理美容所の蚊対策は利用者にもリラックスしてもらおうという観点からも必要である。

■デング熱

ネッタイシマカなどの蚊によって媒介されるデングウイルスの感染症。

比較的軽症のデング熱と、重症型のデング出血熱とに分類される。世界では年間約 1 億人がデング熱を発症し、約 25 万人がデング出血熱を発症すると推定されている。国内では、海外渡航で感染し国内で発症する例が増加しつつある。

感染経路

人から人への感染はなく、ウイルスは人→蚊→人の感染環を形成する。ネッタイシマカ、ヒトスジシマカによって媒介され、日本脳炎におけるブタのような増幅動物は存在しない。

症状

50～80%の確率で、感染しても発症しないといわれている。

デング熱は 3～7 日の潜伏期間を経て、突然の発熱、頭痛、筋肉痛、関節痛、食欲不振、腹痛、便秘などが現れる。発症後 3～4 日で胸部や体幹に発疹が出現し、四肢や顔面へ広がる。

デング出血熱はウイルスに感染後デング熱とほぼ同様に発症するが、突然血漿漏出や出血傾向が現れる。患者は不安・興奮状態になり、極めて高い確率で胸水や腹水がみられる。

予防対策

できるだけ蚊に刺されないように長袖長ズボンの着用、虫除け剤などを用いて蚊よけ対策を行う。デング熱の発生地域とされている東南アジア、南アジア、中南米、カリブ海諸国、アフリカ・オーストラリア・中国・台湾などへ行く際は特に蚊除けに留意する。

理美容所での対策

人から人への感染はないが、理美容所の蚊対策は利用者にリラックスしてもらうという観点からも必要である。

■その他の昆虫を介して感染する感染症の例

ジカ熱、マラリア、ペストなど

(オ) 経皮感染

病原体を保有する動物や昆虫に咬まれたり、寄生虫が皮膚から侵入し

たり、傷口（目に見えない小さなものも含む）から動物や昆虫が保有する病原体が侵入して感染する。

■日本住血吸虫症

成虫が静脈内に寄生することで生じる疾患である。住血吸虫症はアフリカ、中東、中南米など世界各国にあるが、日本住血吸虫症は現在では中国の揚子江流域、フィリピン、インドネシアのスラウェシ島などに分布する。かつては日本でも甲府盆地、九州の筑後川流域、広島県片山地方、静岡県富士川流域などで日本住血吸虫症が流行した。しかし、中間宿主である宮入貝の対策が進んだ結果、1977年以降日本では感染例が報告されていない。ただし宮入貝そのものは甲府盆地や千葉県小櫃川流域で現在も多数の生息が確認されている。

感染経路

日本住血吸虫が泳ぎ回っている水場で泳いだり、歩いたり、水浴びをしたりすることで感染する。日本住血吸虫は水場に生息する宮入貝の体内で増殖し、水中に放出される。人間の皮膚に触れると中に入り込み、血流に乗って肝臓に到達してそこで成虫になる。最終的な住処となる腸の静脈で大量に産卵し、その卵が周辺の組織に損傷を与えて炎症が発生すると潰瘍、出血、癒痕組織の形成がみられる。虫卵の一部は便や尿と共に排出され、それらが淡水に入ると虫卵が孵化し、孵化した寄生虫が巻き貝に入ることによって再びサイクルが始まる。

症状

侵入部位のかゆみを伴う発疹、侵入後2～4週間後に発熱、悪寒、咳、せき、筋肉痛、疲労、漠然とした不快感（けん怠感）、吐き気、腹痛、リンパ節の腫大、腹痛、血便などが起こる。

予防対策

日本住血吸虫がいると判明している湖や川では水泳や水浴びを避け、歩いて渡らないようにする。誤ってこれらの湖や川に入ってしまった場合には、タオルでしっかり体を拭いて寄生虫を除去する。

理美容所での対策

特にないが、住血吸虫は南米、アフリカ、アジアなど海外にも存在す

るため湖や川に入る場合は住血吸虫の存在を確かめてからにする。

■その他の経皮感染する感染症の例

狂犬病、破傷風など

(カ) 医療行為の際や器具による感染

■輸血による梅毒・肝炎・エイズなど

リラクゼーション業務で注意する感染経路ではないため、詳細は割愛する。

(キ) その他の感染

■頭シラミ

頭シラミが頭部に寄生する。衛生状態に関係なく、身体を寄せ合ったりして遊ぶ年齢の子どもによくみられる。

感染経路

頭シラミのいる頭部との接触のほか、頭シラミのいる患者の帽子、ヘアゴム、マフラー、クシ、ブラシ、枕などを共用することでうつると考えられる。また、バスや電車等のソファ、髪が触れるほど混雑した電車等でもうつる可能性がある。

症状

頭シラミが頭部に寄生して吸血、産卵を繰り返すようになってから、約1ヶ月でかゆみが出る。卵は楕円形で髪の毛に固定されて産み付けられ、払った程度では落ちない。

予防対策

いちど頭シラミが確認されると、同じ園や学校でまん延している可能性が高い。発生状況を確認し、一斉駆除を行う必要がある。

理美容所での対策

リラクゼーション業について従事を制限する法令や規定はないが、感染の危険性はあるので十分な対策を講じたうえで従業を控えることが望ましい。発症者に使用したタオル類、ブラシなどは卵が付着してい

ることがあるので、60℃のお湯で5分以上つけるか、熱風のドライヤーをかけて頭シラミを死滅させる。

5-3 消毒法

(1) 消毒法の種類

消毒は、病原微生物の感染を予防するために重要な方法の一つである。消毒だけが病気予防の方法ではないが、消毒なしでは予防できない感染症は多数ある。消毒とは対象となる微生物の病原性を奪うことである。消毒と類似する概念には以下のようなものがあるが、これらの文言はそれぞれ区別して扱われている。

- ・殺菌…短時間に微生物を殺すこと
- ・滅菌…病原微生物だけでなく、あらゆる微生物を死滅させること
- ・除菌…対象物から微生物を除去すること
- ・静菌…微生物を殺さず、増殖を阻害あるいは抑制すること
- ・防黴…真菌の増殖を阻止すること
- ・防腐…直接殺菌しないで、病原微生物の増殖を阻止すること

理想的な消毒法の備えるべき条件は以下の5つである。

- ①殺菌力が強く、多種類の病原微生物を短時間に殺すこと。
- ②原則として人体には無害であること。
- ③消毒すべき物品を損なわないこと。
- ④方法が簡単であること。
- ⑤費用が少なくて済むこと。

これらの条件を全て満たす方法はないが、消毒すべきものの種類によって適切な消毒方法を選ぶことで理想に近づくことは可能である。

消毒の方法には、大きく分けて理学的消毒法と化学的消毒法があり、それぞれ消毒する設備や器具の材質に合わせて、最も効果的で安全な

方法を選択して行う必要がある。

理容所・美容所で行うリラクゼーション業務において消毒方法を選択する際には、消毒作業を行う従事者や利用者などの人体への害が少ないことや、消毒臭が残らないことを重視する。また、その効果が持続すること、なるべく短時間でできること、経費の負担が軽いことなども考慮に入れる必要がある。

消毒法は大きく分けると理学的消毒法（物理的消毒法）と化学的消毒法の2種類である。

ア) 理学的消毒法

熱や光など物理的な方法を利用する消毒法の総称。以下のような種類に分けられる。

■熱消毒

焼却炉などで焼いてしまう焼却法、乾いた状態で加熱する乾熱法、湿った状態で加熱する湿熱法がある。湿熱法には煮沸消毒や蒸気消毒、高圧滅菌がある。加熱による変形や変質が起こる場合がある。煮沸消毒はハサミやカミソリなどの刃物類、蒸気消毒はタオル類の消毒に適している。

■光線による消毒

直射日光による消毒、紫外線消毒器による消毒がある。光による消毒は、ものの影になるような部分には届かず作用しない。紫外線消毒器による消毒は、ブラシ、櫛、ハサミ、カミソリなどに適している。紫外線消毒器を用いる場合は、完全に水分を拭き取ってから容器に入れなければ消毒に至らないので注意する。

イ) 化学的消毒法

化学薬品を用いる消毒法の総称。薬品は消毒剤と呼ばれ、多数の種類がある。多くの作用は殺菌であり、滅菌の効果を発揮するものはわず

かである。

消毒剤は濃度が高いほど殺菌力が高くなる。ただしエタノールなどは濃度 70%の時に殺菌力が一番高くなり、95%以上あるいは 50%以下の時には殺菌力が激減する。その他の消毒剤も、それぞれの用途に対して一定の濃度が指定されているので、その濃度になるよう希釈して使用する。

消毒剤を用いる時は、十分な時間をとって作用させる必要がある。また、血液、体液、膿、痰、糞尿などがある場合はよく洗浄してから消毒することで、消毒剤の効果を発揮できる。

消毒剤には以下のような種類がある。ここでは代表的なものを紹介する。

■アルコール類による消毒

エタノールとイソプロパノールがある。毒性が低く、汚れを残さないので取り扱いが比較的簡単だが、ゴムや一部のプラスチックを溶かすこと、揮発性・可燃性であることから注意が必要である。刃物類、手指、ネイル用具などの消毒に適している。

■次亜塩素酸ナトリウム（塩素剤）による消毒

塩素が菌に直接結合して消毒作用がおこる。身近なところでは水道水やプールの水の消毒に使われている。毒性が低く、洗剤と混用でき、防臭の効果もあって安価だが、遮光低温保存の必要があり、金属類を腐食させたり手荒れを起こしたり、色物の布を色落ちさせたりするので注意が必要である。また、動物繊維にも適さない。布片（無地）類、プラスチック製の器具類の消毒に適している。

■逆性石けんによる消毒

普通の石けんは水に溶ける時に粒子が陰イオンになるが、この洗剤の粒子は陽イオンになることから逆性石けんと呼ばれる。器具などは水溶液に浸して消毒を行う。毒性が少なく刺激が少ないこと、無色無臭

であること、ほとんどの素材を損なわない。ただし、普通の石けんと併用すると効果が著しく低下するので、注意が必要である。血液や有機物による汚れがない手指、器具類などの消毒に適している。

■ グルコン酸クロルヘキシジンによる消毒

界面活性剤と同様、水溶液にして血液や有機物による汚れがない手指や器具類の消毒に使用する。毒性が低く刺激が少ないことが特徴で、アルコールと併用することで皮膜を作って消毒効果が持続する。ただし、有機物のあるところや石けん成分が残っていると消毒力が低下するので注意が必要である。また、布やタオルは変色するので適さない。

■ その他の消毒薬

ヨウ素（ヨード）を使った消毒剤で、ヨードチンキ、ヨードホルム、ポビドンヨードなどがある。ポビドンヨードは殺菌の範囲が広く、殺菌効果が持続する。また、皮膚や粘膜に対する刺激が少ないので、創傷部位や粘膜、熱傷の消毒に適している。

その他にも酸化剤（オキシドール）、アクリノール、殺菌剤を加えた薬用石けん、オルトジクロロベンゼンなどがある。

消毒剤	種類	衛生基準・特徴
アルコール類	エタノール、イソプロパノール	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒用エタノールまたはイソプロパノールに 10 分以上浸す、またはどちらかを含ませた面もしくはガーゼで器具表面を拭く ・ノロウイルス、アデノウイルスなどの親水性ウイルスに対する効果はエタノールの方が高い ・毒性が低く、汚れを残さない

		<p>ので取り扱いが比較的簡単</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴムや一部のプラスチックを溶かす ・揮発性・可燃性
次亜塩素酸ナトリウム	ハイター、ビューラックス、ミルトンなど	<ul style="list-style-type: none"> ・血液や体液の付着、またはそのおそれがあるときは 0.1%の次亜塩素酸ナトリウム液中に 10 分間浸す。それ以外は 0.01～0.1%の次亜塩素酸ナトリウム液中に 10 分以上浸す ・毒性が低い ・洗濯用洗剤と混用できる ・防臭、漂白作用がある ・紫外線や高温で分解しやすい ・有機物の汚れがあると効果が低下する ・金属類を腐食する ・手荒れを起こしやすい ・布や繊維製品の色落ちや劣化を招くことがある ・刺激臭がある
両性界面活性剤液	テゴール 51、ハイパー No.3 など	<ul style="list-style-type: none"> ・0.1%～0.2%水溶液中に 10 分間以上浸す ・毒性が低い ・ほとんどの材質を損なわない ・無色無臭である ・日光に当たっても編成しにくい ・石けん成分が残っていると効果が低下する

		<ul style="list-style-type: none"> ・ウイルスへの消毒効果は十分ではない
逆性石けん液(塩化ベンザルコニウム液または陽イオン界面活性剤)	オスバン液、ハイアミン液など	<ul style="list-style-type: none"> ・0.1～0.2%逆性石けん液中に10分間以上浸す。水拭きは0.1%の水溶液を用いる ・毒性が低い ・日光に当たっても変性しにくい ・ほとんどの材質を損なわない ・無色無臭である ・有機物の汚れがあると効果が低下する ・普通の石けんと併用すると、効果が著しく低下する
グルコン酸クロルヘキシジン	ヒビテン液、マスキン液など	<ul style="list-style-type: none"> ・0.05%グルコン酸クロルヘキシジン液中に10分間以上浸す ・毒性が低い ・アルコールと併用すると被膜をつくって消毒効果を持続する ・ほとんどの材質を損なわない ・有機物の汚れがあると効果が低下する ・石けん成分が残っていると効果が低下する ・日光により着色する
ヨウ素系消毒剤	ポビドンヨード	<ul style="list-style-type: none"> ・原液を使用する ・殺菌効果が持続する ・金属類を腐食する ・有機物の汚れがあると効果が

		低下する
	ヨードチンキ	<ul style="list-style-type: none"> ・5～10倍に希釈して使用する ・金属類を腐食する ・有機物の汚れがあると効果が低下する

(2) 消毒剤・消毒液の使用と保存上の注意

使用するごとに希釈、調整して使用する。一度にたくさんの希釈液を作って保存すると、その消毒剤で殺菌できない病原微生物が増殖する恐れがあるためである。消毒剤を希釈する際は汚染されていない水を使用する。また、消毒剤の多くは有機物が介在すると効果が低下したりなくなったりするため、あらかじめ取り除いておく必要がある。

消毒剤を保管する際は高温や光を避け、容器の蓋を密閉して冷暗所に保存するのが原則である。詳細はそれぞれの消毒剤に添付されている使用説明書の内容を遵守する。

(3) 器具や備品の保管

消毒もれがないようにするためには、消毒済みの清潔なものと同消毒の汚染されたものとははっきり区別する必要がある。未消毒の器具や備品は種類や汚染の状態によって分け、蓋つきの専用容器に未消毒と明記して保管する。機械本体から取り外しができない器具や備品に関しては、使用後できるだけ速やかに消毒を行う。

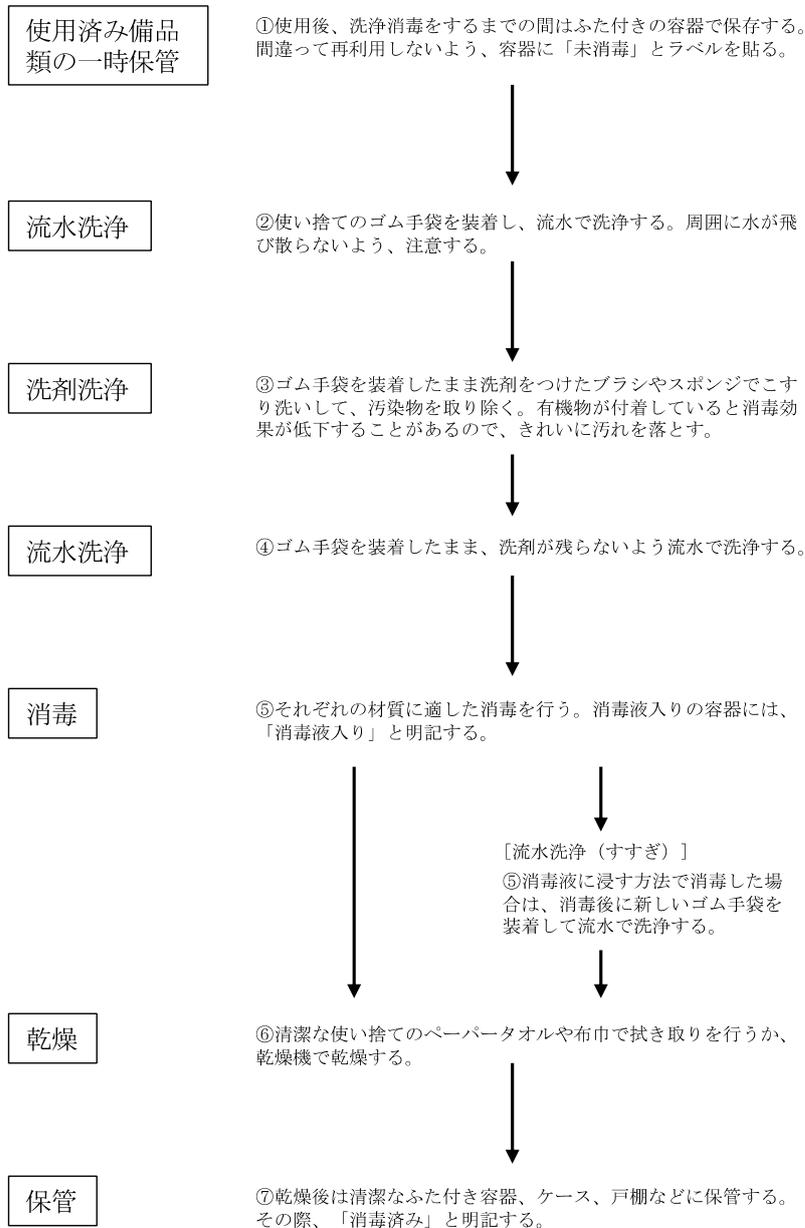
消毒の終わった器具は、新しく雑菌がつかないように戸棚や紫外線消毒器などで保管する。機械本体から取り外しができない器具や備品に関しては、清潔なカバー等で覆う。保管する戸棚や収納ケースなども清潔にし、週に一度は消毒することが望ましい。

(4) リラクゼーション業務における消毒の実際

病原微生物の入り込む隙がないほど清潔を徹底し、正しい消毒法を保つことで店内の衛生は保たれる。店内の器具や備品ばかりでなく、理美容師自身の清潔を保つことも重要である。

基本的な消毒の処理工程は、使用済み備品類の一時保管→流水洗浄→洗剤洗浄→流水洗浄→消毒→流水洗浄→乾燥→保管である。使い捨ての備品は利用者一人ごとに蓋つきの専用容器に廃棄する。

器具・備品の洗浄消毒の手順



ア) 理美容所の消毒における関係法令

理美容所は不特定多数の人間が集まる場所であるため、病原微生物が持ち込まれる可能性、また伝染する可能性が高い。このような状況で衛生と清潔を保つためには、消毒が欠かせない。

理容師法および美容師法では、理容所・美容所においては消毒設備を設けることを規定しており、リラクゼーション業においても同様の対応が求められる。消毒設備とは、「理容師・美容師法施行規則」に定められている消毒法を行うための設備で、具体的には洗濯場、器具乾燥設備、消毒用バット、薬品戸棚、薬品（エタノール、次亜塩素酸ナトリウム、逆性石けん、グルコン酸クロルヘキシジン、両性界面活性剤など）、紫外線消毒器、などである。

理容師法施行規則⁴³には以下のように定められている。

(消毒の方法)

第二十五条 法第九条第二号に規定する消毒は、器具を十分に洗浄した後、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるいずれかの方法により行わなければならない。

一 かみそり（専ら頭髪を切断する用途に使用されるものを除く。以下この号において同じ。）及びかみそり以外の器具で血液が付着しているもの又はその疑いのあるものに係る消毒

イ 沸騰後二分間以上煮沸する方法

ロ エタノール水溶液（エタノールが七十六・九パーセント以上八十一・四パーセント以下である水溶液をいう。次号ニにおいて同じ。）中に十分間以上浸す方法

ハ 次亜塩素酸ナトリウムが〇・一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

二 前号に規定する器具以外の器具に係る消毒

⁴³ 『理容師法施行規則』厚生省, 1998年,
http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=410M50000100004&openerCode=1

- イ 二十分間以上一平方センチメートル当たり八十五マイクロワット以上の紫外線を照射する方法
- ロ 沸騰後二分間以上煮沸する方法
- ハ 十分間以上摂氏八十度を超える湿熱に触れさせる方法
- ニ エタノール水溶液中に十分間以上浸し、又はエタノール水溶液を含ませた綿若しくはガーゼで器具の表面をふく方法
- ホ 次亜塩素酸ナトリウムが〇・〇一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法
- ヘ 逆性石ケンが〇・一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法
- ト グルコン酸クロルヘキシジンが〇・〇五パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法
- チ 両性界面活性剤が〇・一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

美容師法施行規則⁴⁴には以下のように定められている。

(消毒の方法)

第二十五条 法第八条第二号に規定する消毒は、器具を十分に洗浄した後、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるいずれかの方法により行わなければならない。

一 かみそり（専ら頭髪を切断する用途に使用されるものを除く。以下この号において同じ。）及びかみそり以外の器具で血液が付着しているもの又はその疑いのあるものに係る消毒

- イ 沸騰後二分間以上煮沸する方法
- ロ エタノール水溶液（エタノールが七十六・九パーセント以上八十一・四パーセント以下である水溶液をいう。次号ニにおいて同じ。）中に十分間以上浸す方法
- ハ 次亜塩素酸ナトリウムが〇・一パーセント以上である水溶液中に十

⁴⁴ 『美容師法施行規則』厚生省, 1998年,
http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=410M50000100007&openerCode=1

分間以上浸す方法

二 前号に規定する器具以外の器具に係る消毒

イ 二十分間以上一平方センチメートル当たり八十五マイクロワット以上の紫外線を照射する方法

ロ 沸騰後二分間以上煮沸する方法

ハ 十分間以上摂氏八十度を超える湿熱に触れさせる方法

ニ エタノール水溶液中に十分間以上浸し、又はエタノール水溶液を含ませた綿若しくはガーゼで器具の表面をふく方法

ホ 次亜塩素酸ナトリウムが〇・〇一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

ヘ 逆性石ケンが〇・一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

ト グルコン酸クロルヘキシジンが〇・〇五パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

チ 両性界面活性剤が〇・一パーセント以上である水溶液中に十分間以上浸す方法

イ) ヘッドスパで使用される器具の消毒

■ひざ掛け

洗剤などで洗濯した後、材質に合わせて消毒方法を選択する。

■スチームタオル

煮沸消毒、あるいはタオル蒸し器を使って 80℃以上の蒸気に 10 分間以上あてる。使用後は次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）につけた後に洗浄するとよい。

■乾燥タオル

使用後は次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）につけた後に洗浄し、十分に乾燥させる。

■カッティングクロス、シャンプークロスなどのクロス類

綿製品などは、洗濯の後乾燥させる。とくに汚れた場合には、蒸気消毒あるいは次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）につける。ビニロン、ナイロンなど化学繊維製品の場合は、洗剤で水洗いの後、次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）、逆性石けん水溶液（0.1%以上）、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）などに浸ける。

ウ) フェイシャルマッサージで使用する用具の消毒

■スチームタオル

タオル蒸し器を使って 80℃以上の蒸気に 10 分間以上あてる。使用後は次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）につけた後に洗浄するとよい。

■乾燥タオル

使用後は次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）につけた後に洗浄し、十分に乾燥させる。

■ボウルや容器

ガラスや陶磁器製であればほとんどすべての消毒法が使用可能である。プラスチックなど合成樹脂の場合は、煮沸や蒸気による消毒法を除けばほとんどすべての消毒法が使用可能であるので、次亜塩素酸ナトリウム水溶液（0.01%以上）、逆性石けん水溶液（0.1%以上）、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）などにつける。

■スポンジ、ハケ、スパチュラ

使用後は逆性石けん水溶液（0.1%以上）、両性界面活性剤水溶液（0.1%以上）、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）につけた後に洗浄し、十分に乾燥させる。

エ) その他多目的に使用する用具の消毒

■ ガラス、陶磁器製品

ほとんどすべての消毒法が使用可能である。

■ 刃物類など金属製品

紫外線消毒、煮沸消毒、蒸気消毒、逆性石けん水溶液（0.1%以上）、両性界面活性剤水溶液（0.1%以上）、エタノール水溶液、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）などを用いる。材質によっては煮沸や蒸気によってサビが生じたり、切れ味が悪くなることがある。塩素剤やヨウ素剤は金属を腐食させるので使用しないこと。

カミソリなど血液が付着しているもの、またその疑いのあるものはその他のものと分け、消毒する前に十分洗浄する。その際は、家庭用洗剤をつけたスポンジなどを用いてこすり洗いをし、10秒間以上流水で洗浄する。使用したスポンジは流水で十分洗浄し、汚れのひどい場合はエタノールあるいは次亜塩素酸ナトリウム液で消毒する。

■ ブラシ類

シェービングブラシ…毛の密度が高いうえに、常に濡れた状態で使用されるので、とくに菌が繁殖しやすい。水洗いののち、逆性石けん水溶液（0.1%以上）、両性界面活性剤水溶液（0.1%以上）、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）などに浸し、さらに水洗いして乾燥させる。血液が付着しているもの、またその疑いのあるものはその他のものと分け、消毒する前に十分洗浄する。

ヘアブラシ、カルカヤブラシ…シェービングブラシと同様に、逆性石けん水溶液（0.1%以上）、両性界面活性剤水溶液（0.1%以上）、グルコン酸クロルヘキシジン水溶液（0.05%以上）などに浸すことが適当である。

毛はらいブラシ…毛足の長いものは薬液に浸す。

クッションブラシ…毛の植え方がまばらなものは紫外線消毒する。

器具・用具類の消毒方法

消毒方法		エタノール水溶液	塩素系薬剤水溶液	煮沸	紫外線照射	蒸気	逆性石けん	グルコン酸クロルヘキシジン	両性界面活性剤
器具・用具類									
ガラス類	ガラス管・小皿・ボウル・カップなど	○	○	○	○	○	○	○	○
木の材質	オレンジウッドステックなど			○					
獣毛類	はけ・ヘアブラシなど	○	○		○		○	○	○
合成ゴム素材	スポンジなど	○	○				○	○	○
陶磁器類	小皿・ボウルなど	○	○	○	○	○	○	○	○
綿布類	タオル・マット・スリッパなど	○	○	○		○	○		○
合成樹脂素材	スパチュラなど	○	○		○		○	○	○
鉄素材	体重計など	○			○		○	○	○
ステンレス素材	ハサミ・ツイーザー・ネイルニッパーなど	○	○	○	○	○	○	○	○

※表内の○印は、その素材に適した消毒法であることを示す。

カ) 理美容所内の施設や設備の消毒

■受付、待合室、トリートメントルーム、トイレなどの施設全体

掃除機やほうきで部屋全体のホコリやゴミを取り、噴霧器を用いてエタノール水溶液を部屋全体に噴霧する。

■カウンター、椅子、ロッカー、ハンガーなどの設備

エタノール水溶液を噴霧するか、ペーパータオルに含ませて清拭する。

キ) 施術者の手指の消毒

施術者は施術の前後に必ず手指の消毒を行う。普通の石けんを使用して手の表面全体に泡立て、10秒以上まんべんなくこする。爪や指の間

は消毒済みのブラシ等を用いてよく洗う。

その後石けん成分が残らないようによくすすぎ、1%クレゾール水、1%逆性石けん水溶液、1%両性界面活性剤水溶液、1%グルコン酸クロロヘキシジン水溶液、消毒用エタノール等の消毒薬の液中に浸して消毒し、清潔な布か使い捨てのペーパータオルでふき取る。あるいはウェルパスのような速乾性消毒剤を手に取り、乾燥するまで摩擦する。使い捨てのゴム手袋を使用する場合も、装着前後に必ず手指消毒を行う。



図 5-4 「正しい手の洗い方」(厚生労働省)

手洗いで感染症予防

手指消毒薬



画像出典：厚生労働省 (<http://www.mhlw.go.jp/kansyo/kenkou/tekkaku/kansenhou01/teihatsu.htm>)

流水で手洗いができない場合には、アルコールを含んだ手指消毒薬を使用しましょう。

手指消毒の手順

出典：「日本環境感染学会教育ツールVer.3.1より引用」

1



消毒薬約3mLを手のひらに取ります(ポンプを1回押すと量状に約3mLです)。

2



初めに両手の指先に消毒薬をすりこみます。

3



次に手のひらによくすりこみます。

4



手の甲にもすりこんでください。

5



指の間にもすりこみます。

6



親指にもすりこみます。

7



手首も忘れずにすりこみます。乾くまでよくすりこんでください。

指先から消毒するのがポイントです。

とくに食事前や調理前、トイレ使用後には手洗いを!

■ 洗い残しの多いところ

■ やや洗い残しの多いところ



手の甲側

手のひら側

NIID 国立感染症研究所 NATIONAL INSTITUTE OF INFECTIOUS DISEASES
 画像出典：政府インターネットTV (<http://nettv.gov-online.go.jp/jmg/jmg7362.html?c=4&w=1>)

図 5-5 「手洗いで感染症予防」(NIID 国立感染症研究所)

第6章【化粧品の特性と効果】

6-1 化粧品に関連する法律

理容師・美容師が行うリラクゼーションでは、その業務において多くの化粧品（医薬部外品や化粧品）を使用する。シャンプー、トリートメント、パーマメントウエーブ用剤、染毛剤、マッサージクリーム・オイル等々、使用される種類や数は店によって違うが、そのほとんどは化粧品もしくは医薬部外品に分類されるものであり、「医薬品、医療機品等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称＝薬機法、旧薬事法）」の規制のもとに製造販売されているものである。

薬機法では、化粧品の品質、有用性及安全性を確保するために、化粧品の製造や販売上の取り扱い、広告などについて細かく規定している。これらの化粧品は正しく使用しないと顧客の毛髪や頭皮、皮膚の状態、体質によっては、かぶれやアレルギー反応などを起こす危険性がある。なかでも医薬部外品であるパーマメントウエーブ用剤や染毛剤などは、毛髪や地肌への作用が化粧品に比べると強いので、その使用に特別な注意が必要である。

リラクゼーション技術に従事する理容師・美容師は、薬機法による規制を正しく理解して、使用方法に十分に習熟する必要がある。

1) 化粧品とは（化粧品と医薬部外品）

化粧品という名称は薬機法の中では使われていないが、理容・美容業、リラクゼーション業においては薬機法に規定されている化粧品と医薬部外品の総称としている。

【化粧品の定義】薬機法第2条第3項

化粧品とは、人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、

又は皮膚もしくは毛髪をすこやかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされるもので、人体に対する作用が緩和なものをいう。

※理容・美容のリラクゼーション業務で使用されるもの：石けん、シャンプー、おしろい類、ファンデーション類、香水、オーデコロン、紅類、アイシャドー類、基礎化粧品、毛髪用化粧品など

〔医薬部外品の定義〕 薬機法第2条第2項

「医薬部外品」とは、次に掲げる物であつて人体に対する作用が緩和なものをいう。

一 次のイからハまでに掲げる目的のために使用される物であつて機械器具等でないもの

イ 吐きけその他の不快感又は口臭若しくは体臭の防止

ロ あせも、ただれ等の防止

ハ 脱毛の防止、育毛又は除毛

二 (以下略)

※理容・美容のリラクゼーション業で使用されるもの：育毛剤（養毛剤）、染毛剤（脱色剤、脱染剤）、パーマネントウエーブ用剤、薬用化粧品類、薬用石けん（洗顔料を含む）など

6-2 化粧品の製造販売、表示、広告等の規制

(1) 化粧品の製造販売

〔化粧品の製造販売〕

厚生労働省が告示する成分とその使用量の範囲内で使用し製造する場合には、種目ごとに許可を取ることで製造販売が可能な「種別許可」制である。「種別」とは、たとえば「口紅」「眉目類化粧品」「整髪料」「洗髪料」「毛髪着色料」などの分類で、同じ種別であれば、色素成分などさまざまな成分の処方や量を変えて商品展開をすることができる。

ただし、厚生労働省が指定する新規成分などを含有する化粧品については、品目ごとに承認が必要な「品目許可」制となっている。

〔医薬部外品の製造販売〕

医薬部外品の製造販売は厚生労働大臣の承認を得る必要があるが、染毛剤、パーマネントウェーブ用剤など化粧品の製造販売については、それぞれ厚生労働大臣が定めた製造販売承認基準がある。この基準に適合する医薬部外品は厚生労働大臣の承認は不要だが、都道府県知事の承認を得ることで製造や輸入販売を行うことができる。

（２）化粧品の品質規制

薬機法では化粧品基準が設けられており、化粧品に配合してはならない配合禁止成分、配合制限成分や特定成分についての最大配合可能量などが定められている。

（３）化粧品の表示・広告規制

薬機法には、化粧品の容器に記載すべき事項が規定されている。

- ・ 製造販売業者の氏名または名称及び住所
- ・ 「医薬部外品」の文字（医薬部外品の場合）
- ・ 名称（医薬部外品：承認された販売名、化粧品：届け出た販売名）
- ・ 製造番号または製造記号
- ・ 重量、用量または個数の内容量
- ・ 厚生労働大臣の指定する成分名称（化粧品は、全成分の名称）
- ・ 厚生労働大臣の指定するものは、その使用期限
- ・ その他厚生労働省令で定める事項

パーマネントウェーブ用剤、染毛剤、雑菌剤などが配合されている石けん、除毛剤などの医薬部外品については、薬事通達で記載事項が定

められているので、それらの用法用量・使用上の注意事項も記載しなければならない。

また、効能・効果の表示については、厚労省の告示により表示できる効能・効果の範囲と表現方法が限定されているので、それに従わなければならない。

6-3 香粧品の取り扱い上の注意事項

香粧品は製品の出荷から、消費者が購入し使い終わるまでの期間、温度、湿度、太陽光、空気などの自然因子のほか、取り扱い方などによって品質に変化が生じることがある。安定性が高い製品だとしても、経時的な変化は避けることができないので、リラクゼーション業務で使用する香粧品については、常に品質を確認し適切に取り扱うことが求められる。

(1) 香粧品の経時変化

①温度による変化：直射日光の当たる場所に置かれたり、寒冷地で使用された場合など、クリームや乳液が分離したり粘度が変化することがある。また口紅が発汗したり硬度が低下する、アイライナーやネイルエナメルが沈殿や分離を起こすなどの変化が起こる。

②光による変化：変色や退色、硬度低下、粘度低下、変臭、沈殿など。太陽光だけでなく、蛍光灯の近くに放置した場合でも影響を受けることがあるので、注意が必要である。

③微生物汚染による変化：異臭の発生、病原菌の増殖、油性基剤製品の酸敗、乳化製品のカビの発生などがある。製品の変質・変性だけでなく皮膚への影響、病原性細菌の感染を引き起こす危険性もある。

るので、とくに業務における使用に際しては汚染を発生させないよう慎重な取り扱いが求められる。

(2) 香粧品の保管上の注意

- ①高温になるところ（南側の窓際）に置かない。
- ②直射日光のあたるところに置かない。
- ③ストーブなど暖房器具の近くに長時間置かない。
- ④夏季、自動車の中に放置しない。
- ⑤冬季、戸外に駐車した車に長時間放置しない。
- ⑥空気中の落下細菌が付着しないように保管する。

6-4 香粧品の使用上の注意事項

(1) 香粧品の成分表示

化粧品については、配合した全ての成分を、容器や外箱などに表示することが義務付けられている。また医薬部外品は、指定されている成分 138 品目について配合されているものは成分表示をしなければならない。アレルギーなどの皮膚障害の原因となる可能性のある成分について、製造・販売する企業は情報を提供する義務がある。したがって、業務で使用する香粧品はその成分を十分に確認したうえで、アレルギー体質の人への使用については特段の配慮をしなければならない。また、使用する従事者自身もアレルギー反応を起こすことがないか注意が必要である。

(2) 香粧品によるトラブル

最も多いトラブルはアレルギーや過敏症など体質によるもので、香粧品の成分に反応して皮膚炎などを起こすことがある。アレルギー

性皮膚炎を起こす代表的な成分としては、ヘアダイの主原料であるパラフェニレンジアミンや、一部の香料、色素、防腐剤・殺菌剤、紫外線吸収剤などがある。

化粧品による事故例

化粧品の種類	症状
パックの過剰使用	かゆみ、軽疼痛 → 紅斑、落屑
香水、オーデコロン	軽炎症 → 色素沈着（しみ）
アイメイクアップ化粧品	かゆみ → 角膜炎、結膜炎
エアゾール製品	火気に接触 → 火傷、火災
染毛剤、除毛剤	眼粘膜刺激 → 結膜炎、角膜炎
化粧品一般	誤飲 → 吐き気、下痢、急性アルコール中毒、腹痛
	ガラス、プラスチックの細片など異物混入 → 皮膚の炎症、損傷

化粧品誤飲の際の応急処置

化粧品の種類	応急処置
クリーム、乳液	中毒の心配なし
化粧水	（体重 10 kgあたり 10ml 以下） （体重 10 kgあたり 10ml 以上） 水か牛乳を飲ませ様子をみる 水か牛乳を飲ませ医師へみる
おしろい	粉を吸い取る 呼吸困難の場合医師へ
香水、オーデコロン	（体重 10 kgあたり 2ml 以下） （体重 10 kgあたり 2ml 以上）

	水か牛乳を飲ませ様子を みる 目に入ったらすぐに 15 分間流水でよく洗う	水か牛乳を飲ませ、痛み やはれがある場合は医師 へ
シャンプー	(体重 10 kgあたり 5ml 以下)	(体重 10 kgあたり 5ml 以上) 水か牛乳を飲ませ様子を みる
石けん	(体重 10 kgあたり 10g 以下)	(体重 10 kgあたり 10g 以上) 水か牛乳を飲ませ様子を みる

6-5 香粧品の成分と効果

現在、我が国で用いられている香粧品はどのような原料からできており、それらはどのような働きに作用しているのかを概観してみよう。

(1) 水性原料

〔作用する働き〕

皮膚の水分を保持するモイスター効果、水分の蒸発を防ぎ、皮膚を柔軟にするエモリエント効果

〔おもな原料〕 水、エタノール

(2) 油性原料

〔作用する働き〕

遊離脂肪酸、ロウ類、脂肪酸エステル、コレステロール及びそのエス

テルなど、皮脂膜の組成に近い原料で、皮膚や毛髪の潤いを保つ。また、皮膚への親和性や使用感を良くするなど製品の品質を高めたり、安全性、機能性の向上にも役立つ。

〔おもな原料〕

- ① 油脂：植物性＝アボカド油、オリーブ油、ヒマシ油、ツバキ油、カカオ脂、ヤシ油、パーム油、シア脂など 動物性＝ミンク油、タートル油、牛脂、乳脂、馬脂など
- ② ロウ類：植物性＝カルナウバロウ、キャンデリラロウ、ホホバ油など 動物性＝ミツロウ、ラノリン、鯨ロウなど
- ③ 炭化水素：鉱物油＝流動パラフィン、ワセリン、パラフィン、セレシン 動植物性＝スクワランなど
- ④ その他の油性原料：高級脂肪酸、高級アルコール、脂肪酸エステル、シリコーン油など

（３）界面活性剤

〔作用する働き〕

洗浄力、可溶化、界面張力、乳化、分散、起泡、浸透、湿潤、帯電防止、消毒・殺菌など

〔界面活性剤の分類〕陰イオン（アニオン）界面活性剤、陽イオン（カチオン）界面活性剤、両性界面活性剤、非イオン（ノニオン）界面活性剤

〔化粧品への応用〕

- ① 乳化作用：クリーム、乳液類、乳化型ファンデーション、ヘアクリーム、乳化型ヘアメイクアップ化粧品など
- ② 分散作用：口紅、アイメイクアップ化粧品、ネイルエナメルなど
- ③ 可溶化作用：化粧水、毛髪用化粧品への色素・有効成分の溶解など
- ④ 洗浄作用：洗顔クリーム、シャンプー剤、浴用剤など
- ⑤ 平滑作用：ヘアリンス剤、ヘアトリートメント剤など

- ⑥ 殺菌・消毒作用：薬用石けん、薬用シャンプー剤、ヘアリンス剤など
- ⑦ 帯電防止作用：ヘアクリーム、ヘアローション、ヘアスプレーなど
- ⑧ 湿潤作用：頬紅、アイメイクアップ化粧品、おしろい・ファンデーション類など粉末化粧品の油性バインダーとの湿潤混合など
- ⑨ 起泡作用：洗顔クリーム、シャンプー剤、浴用剤など

(4) 高分子化合物

〔作用する働き〕

増粘剤、乳化安定剤、ゲル化剤などとして、製品の製造、品質安定に作用するほか、保湿、抗菌、創傷治癒促進作用、栄養補助など生理的活性の賦与の目的で使用される。

〔高分子化合物の種類〕

- ① 天然高分子化合物：植物の幹、樹皮、種子などから採取される粘液質・樹液など、動物性のコラーゲン、キチン、キトサンなど
- ② 半合成高分子化合物：セルロースの誘導体
- ③ 合成高分子化合物：ポリビニルアルコール、カルボキシビニルポリマー、ポリビニルピロリドン、ポリアクリル酸ナトリウム

〔化粧品への応用〕

- ① 皮膜形成剤：ヘアラッカー、ヘアスプレー、ネイルエナメル、アイライナー、マスカラ、パック類など
- ② 増粘剤（粘度調整剤）：シャンプー剤、乳液、化粧水、ヘアクリーム、ヘアローション、歯磨きなど
- ③ 保護コロイド（懸濁剤）：シェービングクリーム、ハンドローション、乳液状ファンデーション、液体マスカラ、アイライナーなど
- ④ 結合剤（バインダー）：固形おしろい、頬紅、プレストアイシャドー、固形ファンデーション、眉墨など
- ⑤ 香料保留剤：オーデコロン、浴用剤など

(5) 色材

[作用する働き]

肌のしみやそばかすなどをカバーして美しく見せたり、メイクアップ用品のさまざまな色展開を可能にしたり、顔や髪に視覚的变化を与える。

[色材の分類]

- ① **無機顔料**：着色顔料（酸化鉄、カーボンブラック、グンジョウ、コンジョウ、酸化クロム、水酸化クロム、マンガンバイオレットなど）、白色顔料（酸化チタン、酸化亜鉛など）、体質顔料（カルク、カオリン、マイカ、セリサイトなど）
- ② **有機合成色素（タール色素）**：薬機法に定められた 83 種類の染料と顔料、54 種のレーキ
- ③ **光輝性顔料（パール顔料）**：雲母チタン
- ④ **天然色素**：βカロチン、パプリカ色素、クチナシ色素、水溶性アマトー、ベニバナなど

(6) 香料

[作用する働き]

ほとんどの香粧品は原料特有の臭気をカバーするために香料が用いられている。また、香りの良さは香粧品の使用感や効果に大きな影響を与え、色とともに製品のイメージアップに貢献している。さらに、香りが体の疲労やストレスを軽減し回復させるという生理的・心理的効果が実証されており、リラクゼーションの効果にも大きく影響する欠かせない要素である。

[香料の種類]

- ① **天然香料**：動物性（じゃ香など）、植物性（ローズ、ジャスミン、ラベンダーなど、さまざまな植物の花、果皮、幹、葉、種子などが

ら採取される)

② **合成香料**：天然香料からその主成分を物理的・化学的方法で純物質として分離した単離香料と、石油、石炭、油脂などの資源から有機合成反応により製造された合成香料がある。

③ **調合香料**：天然香料や合成香料を混合し、調香したもの。香粧品のほとんどに調合香料が用いられ、それぞれの使用部位や使用目的などに応じた調合香料がつかわれる。

(7) その他の配合成分

① **防腐剤**：微生物による香粧品の変質やカビの発生などを防止する。最も多く用いられているのは、パラオキシ安息香酸エステル（パラベン）。

② **殺菌剤**：細菌が皮膚上で増殖するのを抑制するための薬用石けんやニキビ用香粧品、制汗・防臭剤などに配合される。対象となる原因菌によってベンザルコニウム塩化物（塩化ベンザルコニウム）、トリクロサン、クロルヘキシジン、トリクロロカルバニリド（TCC）などが用いられる。

③ **酸化防止剤（抗酸化剤）**：香粧品に含まれる成分が空気中の酸素を吸収して酸化、変質するのを防ぎ、安定性を保つために用いられる。ジブチルヒドロキシトルエン（BHT）、ブチルヒドロキシアニソール（BHA）、没食子酸プロピル、ビタミンEなど。

④ **保湿剤（湿潤剤）**：皮膚や毛髪に水分を与え乾燥を防止するほか、製品の水分蒸発抑制や粘性を維持する。また、使用感が向上し柔軟性も高まるエモリエント効果の機能もある。グリセリン、プロピレングリコール、ポリエチレングリコール、ポリグリセリン、ヒアルロン酸ナトリウム、セラミド、コラーゲンなど。

⑤ **紫外線吸収剤**：皮膚に日焼けを起こす中波長紫外線（UVB）や、表皮を刺激してメラニン色素を形成する長波長紫外線（UVA）を吸収するもので、日焼け止め製品に用いられる。皮膚の日焼け止め

だけでなく、化粧品の色素の変退色や香料の変臭など品質劣化を防ぐ目的でも配合される。

⑥ **収れん剤**：皮膚表面のタンパク質を一時的に引き締め、汗腺や皮脂腺の開口部をふさいで汗や皮脂の分泌を抑制する。代表的なのがクエン酸で、ハマメリス水、マツカサ、アロエ、サルビア、オドリコソウ、フキタンポポなどの植物抽出エキスも天然の緩和な収れん剤として用いられる。

⑦ **ホルモン剤**：ホルモンは体内で分泌され、身体の精神的、肉体的な状態を調整して健康を保つ。化粧品基準では皮膚の恒常性維持に役立つ卵胞ホルモンのエストラジオール、エストロン、エチニルエストラジオールの使用が許可されている。また医薬部外品ではこれらの卵胞ホルモンの使用が認められている。

⑧ **ビタミン類**：化粧品に用いられるビタミン類は、おもに肌荒れ、かゆみ、ニキビなどの防止、ふけや脱毛、薄毛防止などの効能・効果が期待される。

⑨ **動植物抽出成分**：美容成分としてよく用いられるのが、ポリフェノール、カテキン、タンニン、フラボノイド、アントシアニンなど。植物性ではソウハクヒエキス、当帰エキス、ワレモコウエキスなどの美白効果が、動物性ではプラセンタエキス、エラスチン、コラーゲン、ヒアルロン酸、セラミドなどの皮膚の老化防止効果が期待されている。

⑩ **アミノ酸類**：皮膚の保湿剤として用いられるほか、育毛効果を目的に配合されたり、パーマネントウェーブ用剤としての用途も承認されている。

(参考)

■ヘッドスパに使用される化粧品の種類

トニックシャンプー、ヘアコンディショナー、ヘアトリートメント、ヘアマスク、ヘアマッサージミスト など

■フェイシャルマッサージに使用される香粧品の種類

クレンジング、洗顔料、化粧水、乳液、美容液、クリーム、フェイスパック、フェイスマスク など

(8) ヘッドスパ用剤の成分・効果

①収れん効果 (組織や血管を縮める作用)

[代表的な成分]

▶ メントール

肌を引き締める効果がある。そのほか、鎮静効果や細胞を活性化する効果、配合成分の浸透促進効果、眠気覚まし、気分転換、筋肉痛の緩和、口臭、体臭の防臭、頭痛、肩こりの緩和、傷みやかゆみを鎮めるなどの効果がある。

▶ メンチル／エタノール

エタノールが揮発することで皮膚を引き締める効果があるほか、殺菌・抗菌・防腐効果もある

②血行促進作用

[代表的な成分]

▶ エタノール

血行促進作用があるほか、皮膚を引き締める効果、殺菌・抗菌・防腐効果もある

③抗菌・殺菌作用

[代表的な成分]

▶ マグワ根皮エキス

抗菌作用のほか、美白作用、消炎作用、発毛促進、抗酸化作用（過酸化物質生成抑制）、UV 防御作用、コラゲナーゼ活性阻害作用、抗炎症作用などがある。

▶ イソプロピルメチルフェノール

殺菌作用のある成分。殺菌作用によって顔ニキビの原因となるアクネ菌を抑えられる上、抗真菌作用（防カビ作用）がある。

▶ エタノール

殺菌・抗菌・防腐効果があるほか、揮発することで皮膚を引き締める効果がある。

④抗酸化作用

[代表的な成分]

▶ マグワ根皮エキス

抗酸化作用（過酸化生成抑制）のほか、抗菌作用、美白作用、消炎作用、発毛促進、UV 防御作用、コラゲナーゼ活性阻害作用、抗炎症作用などがある。

⑤抗アレルギー作用

[代表的な成分]

▶ グリチルリチン酸 2K

グリチルリチン酸ジカリウムやグリチルリチン酸ニカリウムとも表記されている成分で、消炎効果や解毒作用、抗アレルギー作用などの効果がある。敏感肌の炎症を予防するには最適である。

⑥防臭作用

[代表的な成分]

▶ メントール

防臭効果のほか、肌を引き締める効果がある。そのほか、鎮静効果や細胞を活性化する効果、配合成分の浸透促進効果、眠気覚まし、気分転換、筋肉痛の緩和、口臭、体臭の防臭、頭痛、肩こりの緩和、傷みやかゆみを鎮めるなどの効能がある。

▶ エタノール

防臭作用があるほか、殺菌・抗菌・防腐効果、皮膚を引き締める効果がある。

⑦保湿（モイスチャー）作用

[代表的な成分]

▶ グリセリン

保湿効果に優れているので、肌広く肌保護用の化粧品に配合されているほか、他の保湿成分との組み合わせによって相乗効果が得られるので、保湿目的の場合は組み合わせて使うほうが適していると考えられる。

よく使用される組み合わせとして、アロエベラ葉エキス、クロレラエキス、クズ根エキス（カッコンエキス）があり、バイオ技術を用いてこれら3つの植物エキスを配合することでプラセンタエキス様作用が期待できることから植物プラセンタと呼ばれている。

▶ コンドロイチン

肌の真皮部分のコラーゲンのすき間に埋まる形で保水をし、うるおい美肌を保つ。

▶ アミノ酪酸

ヒアルロン酸産生促進に関与しており、表皮細胞での「水分保持」にも関与している。角質水分量・水分蒸散量を改善することは、皮膚のバリア機能を改善することに繋がる。

▶ 乳酸 Na

天然保湿因子（NMF）中に存在する重要な保湿成分で、乳酸と水酸化ナトリウム溶液を反応させて得られる無色透明な粘性の保湿剤である。グリセリンと同等の高い吸湿力を持ち、性質も似ていることから、グリセリンの代用としても広く用いられている。乳酸ナトリウムは、もともと皮膚の角質細胞に含まれている天然保湿因子の成分のひとつなので、他の保湿剤よりも皮膚になじみやすく、皮膚の水分保持を促す働きが優れている。

▶ スクワラン

サメ類の肝油由来の成分であるスクワランは、乾燥肌対策に人気の保湿成分である。

▶ BG（ブチレングリコール）

保湿剤として使われることの多い成分である。ベタつきにくい性質を持ち、臭いや色などが無い。殺菌効果も高いので、化粧品の防腐剤として用いられることもある。

保湿作用を持つ成分として、その他に POE 硬化ヒマシ油（ポリオキシエチレン硬化ヒマシ油）などがある。

⑧抗炎症作用

[代表的な成分]

▶ マグワ根皮エキス

ポリフェノール的一种であるフラボノイドやタンニン、アミリン、クマリンなどの成分を多く含み、抗炎症作用のほか、美白作用、消炎作用、発毛促進、抗酸化作用（過酸化生成抑制）、UV 防御作用、抗菌作用、コラゲナーゼ活性阻害作用、などがある。

▶ グリチルリチン酸 2K

グリチルリチン酸ジカリウムやグリチルリチン酸ニカリウムとも表記されている成分で、消炎効果や解毒作用、抗アレルギー作用などの効果がある。敏感肌の炎症を予防する。

⑨洗浄作用

[代表的な成分]

▶ デシルグリコシド

非イオン界面活性剤で起泡性と泡の安定性に優れる。また皮膚にマイルドなため、ベビーシャンプーや敏感肌用の製品等に使用する。

▶ イソステアレス - 5

合成界面活性剤、乳化剤の作用がある。

▶ PEG-60 水添ヒマシ油

洗浄剤、乳化剤の作用がある。

⑩（頭皮）柔軟作用

[代表的な成分]

➤ 硫酸 Na

温泉の成分であり、肌を柔らかく滑らかに保つ効果がある。角質の柔軟作用があるためシャンプー剤や洗顔剤に使用される。

➤ アセチルグルコサミン

体内でヒアルロン酸の生成を促す作用があり、肌のうるおいや滑らかさを保つ。

⑪エモリエント効果

[代表的な成分]

➤ 加水分解酵母エキス

水分蒸発防止作用がある。

（9）フェイシャル用剤の成分・効果

1）クレンジング料（メイク落としを含む）

①洗浄作用

[代表的な成分]

➤ ポリソルベート 60

非イオン界面活性剤である。すぐれた乳化、可溶化、分散作用があり、クリーム、乳液などに配合される。

➤ テトラオレイン酸ソルベス - 30

高級脂肪酸であるオレイン酸とポリオキシエチレンソルビトールのテトラエステルで非イオン界面活性剤である。

➤ 水酸化 K（水酸化カルシウム）

各種の油に対して優れた乳化力を持つため、主に水で洗い流すクレンジングオイル製品に配合される。

②保湿（モイスター）作用

[代表的な成分]

▶ ミネラルオイル

ミネラルオイルには、ワセリンや、パラフィンなどがあり、ミネラルオイルの主な働きは保湿成分があり、肌の潤いを保つ役割がある。

▶ グリセリン

吸湿性が高いことから、保湿効果を狙って多くの化粧品に配合されている。またグリセリンとヒアルロン酸を一緒に配合した化粧品が多く見られるが、これは両成分の相性が良いためである。さらに、グリセリンには肌をやわらかくする働きがあり、ワセリンは肌のバリア機能を保護する効果があると言われている。肌の表面に長時間滞在することで、肌が本来持っている保湿機能の回復をサポートする。

▶ ホホバ種子油

保湿効果があるほか、ホホバ種子油に含まれている「天然トコフェロール」という成分は、抗酸化作用があるため、天然の防腐剤として使用されていることも多い。

▶ ステアリン酸

肌の保湿効果があるほか、肌の清潔に保つ抗菌効果がある。

▶ カプリリルグリコール

無色透明の液体で、わずかな匂いのあるグリセリンと同等の保湿力を有する保湿剤である。アルカンジオールの一種で抗菌性にも優れている。

▶ アルゲエキス

アルゲは海の栄養分やミネラルを豊富に含んでおり、皮膚や髪を活力を蘇られ、保湿、柔軟性、ハリを与える。保湿効果の高い海藻から抽出されるため、保湿効果に優れており、ほかにも収れん作用や皮膚弾力の増加、細胞活性作用、DNA の修復作用も期待できる成分で、スキンケア化粧品や頭髪用化粧品、エイジングケア化粧品に使用される。

▶ スギナエキス

保湿効果や収れん効果に優れているので、肌や毛穴の引き締め効果や

潤いのあるキメ細かい肌に整えることを目的として使用される。

③色素沈着防止効果（美白効果）

[代表的な成分]

▶ プラセンタエキス

色素沈着防止効果のほかに、保湿、美白およびターンオーバーの正常化に関する効果、メラニン排出作用、肝斑改善効果、保湿効果、皮膚の血行促進効果、新陳代謝作用がある。

▶ リン酸アスコルビル Mg

アスコルビン酸（ビタミン C）にリン酸とマグネシウムを結合させて水溶性と安定性を高めたビタミン C 誘導体のひとつ。リン酸アスコルビル Mg の働きは、メラニン色素の生成を抑制してシミやソバカスを防ぐ。

④抗酸化作用

[代表的な成分]

▶ トコフェロール

化粧品におけるトコフェロールの働きは、現在では抗酸化作用が注目されており、肌の活性酸素を除去する効果に優れている。特に不飽和脂肪酸の酸化を防ぎ、過酸化脂質が生成するのを防ぐので、皮脂や細胞間脂質（セラミド）や細胞膜など肌の水分を組成している部分の酸化防止に効果が期待できる。

▶ リン酸アスコルビル Mg

強い抗酸化力による抗シワや抗老化作用、コラーゲンの産生を促進する作用や過酸化脂質抑制作用などがある。

⑤抗炎症作用

[代表的な成分]

▶ グリチルリチン酸 2K

強力な消炎作用があり、急性および慢性の皮膚炎に対して著しい効果

が明らかにされているため、医薬部外品の有効成分にも対応している。

▶ セイヨウキズタ葉／茎エキス・セイヨウナツユキソウ花エキス

抗炎症作用、収れん作用、抗菌作用などがあり、化粧品に幅広く配合されるが、特に脂性肌用の洗顔料やクリーム、またはニキビや肌荒れを防ぐ化粧品への配合が最適である。

▶ ラベンダー油

抗炎症作用や抗菌作用があるので、ニキビ予防や毛穴ケアを目的とした化粧品にも配合される。

⑥エモリエント効果（皮膚軟化、柔軟性保持）

[代表的な成分]

▶ トリ（カプリル／カプリン酸）グリセリル

エモリエント効果に優れているのが特徴で、多くの化粧品に感触の良いエモリエント剤・油性成分として使用されている。

▶ 水添ヤシ油

エモリエント効果が期待できる。

⑦その他

[代表的な成分]

▶ 水溶性プロテオグリカン

化粧品に配合する場合の効果は、EGF様作用（表皮細胞増殖促進作用）、ヒアルロン酸産生促進作用、I型コラーゲン産生促進作用、保水作用、肌荒れ改善作用、シワ改善作用、皮膚弾力改善作用、色素沈着改善作用が研究で明らかになっている。

2) マッサージ料

①保湿（モイスチャー）効果

[代表的な成分]

▶ ミネラルオイル

ミネラルオイルには、ワセリンや、パラフィンなどがあり、ミネラルオイルの主な働きは保湿成分があり、肌の潤いを保つ役割がある。

②エモリエント効果

[代表的な成分]

▶ ホホバ種子油

角層内の水分の蒸発を防ぐ効果が強く、肌荒れから肌を保護したり、ニキビを改善する目的でクリームや乳液に配合される。

▶ スクワラン

感触が非常によく皮膚刺激もほとんどないため、様々な化粧品に使用されており、特に肌に皮膜を貼って水分を逃がさないエモリエント効果に優れている。

③抗酸化作用

[代表的な成分]

▶ トコフェロール

肌の酸化（肌荒れや乾燥肌）を防ぐほか、抗酸化作用と皮膚の血液循環作用に優れていることから、エイジングケア化粧品の成分として配合されたり、肌の血色をよくしてくすみを改善するために配合されることが増えている。また、抗酸化作用から化粧品成分の酸化防止剤としても配合される。

▶ テトラヘキシルデカン酸アスコルビル

脂溶性ビタミンC誘導体である。ビタミンCの抗酸化作用シミ予防やシミ改善や肌のくすみを抑制し、肌を明るくするような美白効果が代表的で、コラーゲン生成促進作用を高める。

▶ ラベンダー油

抗菌作用や抗炎症作用があるので、ニキビ予防や毛穴ケア効果があるほか、天然の香料としてリラックス効果として配合される。

3) パック料

①保湿剤（モイスチャー効果）

[代表的な成分]

➤ BG (ブチレングリコール)

グリセリンほどではないが、水分を吸収する働きや抗菌性を有しているため製品の保存性を高める効果もあり、グリセリンよりもベタつきが少なくさっぱりした使用感で皮膚に対する刺激もほとんどないため、乾燥から肌を守る目的の化粧品に水性保湿剤として用いられる。

➤ グリセリン

吸湿性が高いことから、保湿効果を狙って多くの化粧品に配合されている。

➤ アルギニン

固くなり柔軟性を失ったコラーゲンの状態を改善して肌を若く保ったり、糖化を抑える働きや血流を良くしてくすみを改善する働きをする。

➤ 水溶性コラーゲン

豚の皮など動物の真皮を原料とし、そのコラーゲン線維を酵素などを使い低温で溶解することで得られる、らせん構造をもつコラーゲンの水溶液である。

➤ ヒアルロン酸 Na

分子量が大きく非常に多量の水分を含むことができるため、強力な保湿成分としての応用が盛んになっている。

➤ 水溶性プロテオグリカン

保湿作用のほか、肌荒れ改善作用、シワ改善作用、皮膚弾力改善作用、色素沈着改善作用、EGF 様作用（表皮細胞増殖促進作用）、ヒアルロン酸産生促進作用、I型コラーゲン産生促進作用などがある。

➤ ソメイヨシノ葉エキス (*1)

保湿作用のほか、シミやくすみの原因と言われているメラニン生成を抑える効果、美白作用、抗炎症作用、肌荒れ防止作用があると言われる。

➤ クズ根エキス (*2)

クズの乾燥した根から抽出して得られるエキスである。保湿効果のほか、美白効果がある。

➤ クロレラエキス (*3)

保湿効果、細胞の働きを活性化させる効果に優れている。乾燥から肌を守り加齢によるシミやシワ、くすみなどを防ぐ化粧品にも配合されている。

▶ ヒバマタエキス（*4

ヒバマタエキス（褐藻エキス）は、ヒバマタから抽出して得られたエキスにグリセリンを加えたものである。保湿作用・皮膚再生作用・血行促進作用があり、肌にうるおいを与え、乾燥から肌を守る効果がある。

▶ クレマチス葉エキス（*5

クレマチスという蔓科の植物、コボタンズルの芽から得られたエキスである。クレマチスエキスには、糖類による保湿効果のほか、タンニンによる引き締め効果があり、肌のキメを整え、乾燥を防ぐ働きがある。

▶ スギナエキス（*6

保湿効果や収れん効果に優れているので、肌や毛穴の引き締めや、潤いのあるキメ細かい肌に整えることが期待できる。

▶ キュウリ果実エキス（*7

ビタミンCをはじめとした多くのビタミン類や、リンゴ酸など有機酸、クエン酸、アルギニンなどの成分を含んでいる。アミノ酸の持つ高い保湿効果や収れん効果、ビタミンの持つ美白効果など様々な効果を持つ。

▶ セイヨウニワトコ花エキス（*8

収れん効果、消炎効果、柔軟効果など、これらの作用に優れていることから、肌荒れを予防し肌のキメを整える等の効果がある。

▶ ゼニアオイ花エキス（*9

ハーブそのものに粘性があり、非常に高い保湿力があり、乾燥から肌を守る化粧品に配合されている。その他、消炎作用にすぐれ、ダメージを受けトラブルを抱える肌、乾燥肌、老化肌、アトピーなどの改善に効果が期待できる。細胞を活性化して、細胞を活性酸素から守る働きがある。ゼニアオイエキスに高含有されている、「赤ポリフェノー

ル」は、強い抗酸化作用がある。肌細胞へのダメージを抑制し、さらに新しいコラーゲンを生み出す肌環境に整える。保湿、皮膚柔軟、抗炎症、代謝促進作用がある。

▶ パリエタリアエキス（*10

保湿作用のほか、抗炎症作用、収れん作用、刺激緩和作用がある。

（*1 から（*10 は、自然の動植物から抽出され配合されている成分である。その他の保湿剤として、ソメイヨシノ葉、クズ根、クロレラ、ヒバマタ、クレマチス葉、スギナ、キュウリ果実、セイヨウニワトコ花、ゼニアオイ花、パリエタリアなどから抽出された成分がある。

②エモリエント剤

[代表的な成分]

▶ スクワラン

肌に皮膜を貼って水分を逃がさないエモリエント効果に優れている。

▶ ダイズ油

エモリエント効果のほかに皮膚コンディショニング効果があるが、酸化しやすく、酸化安定性ではオリーブ果実油に劣る。

▶ ワセリン

粘着力が強く油性を与えるので、肌を強力に保護し、水分の蒸発を防ぐ効果がある。

③抗炎症作用

[代表的な成分]

▶ ラベンダー油

抗菌作用や抗炎症作用があるので、ニキビ予防や毛穴ケアを目的とした化粧品にも配合されている。

▶ グリチルリチン酸 2K

強力な消炎作用があり、急性および慢性の皮膚炎に対して著しい効果が明らかにされているため、医薬部外品の有効成分にも対応している。

▶ アラントイン

消炎効果や抗アレルギー作用、細胞の活性化に高い効果が認められており、化粧品に配合されると医薬部外品の化粧品となる。

▶ セイヨウキズタ葉／茎エキス

抗炎症作用があるほか、収れん作用、抗菌作用などがある。

▶ アルニカ花エキス

消炎効果のほか、抗菌作用、鎮静効果、保湿、血行促進、抗酸化作用、脱毛予防効果がある。抗炎症や刺激緩和の成分として、アトピー性皮膚炎や敏感肌用の化粧品に使われている。

④色素沈着防止（美白）作用

[代表的な成分]

▶ ローズヒップ油

主成分であるリノール酸やリノレン酸による細胞組織の活性化が期待されており、日焼けや色素沈着の沈静化や水分保持、加齢による皮膚の老化の抑制など総合的な美容効果があるとされている。

▶ プラセンタエキス

皮膚の血行促進効果、新陳代謝作用、メラニン排出作用、色素沈着防止効果など、保湿、美白およびターンオーバーの正常化に関する効果がある。シミ抑制作用とシミ排出作用を有しており、その点で厚生労働省が認可している有効成分のため、化粧品に配合されると医薬部外品扱いとなる。そのほか、保湿効果も有す。

▶ アロエベラ葉エキス

美白作用に優れており、メラニン抑制作用はプラセンタの3倍近くある。細胞賦活作用も優れているため、保湿作用もある。

▶ α-アルブチン

アルブチンはコケモモや梨などの植物に含まれている天然型フェノール性配糖体である。メラニン合成に関わるチロシナーゼに直接作用し、メラニンの合成を阻害するため、美白効果がある

⑤抗酸化作用

[代表的な成分]

➤ リン酸アスコルビル Mg

アスコルビン酸（ビタミン C）にリン酸とマグネシウムを結合させたビタミン C 誘導体のひとつである。リン酸アスコルビル Mg の働きは、強い抗酸化力による抗シワや抗老化作用、メラニン色素の生成を抑制して、シミやソバカスを防ぐ作用などがある。

➤ トコフェロール

抗酸化作用が注目されており、肌の活性酸素を除去する効果がある。

➤ セイヨウナツユキソウ花エキス

セイヨウナツユキソウ花エキスに含まれるタンニンが持つ高い抗酸化作用と抗菌作用がある。

その他、下に書いている成分は、直接、リラクゼーションに関する成分、肌を改善に作用する成分ではないので省略する。

- ・ 1, 2-ヘキサジオール（防腐剤）
- ・ カプリリルグリコール（防腐剤）
- ・ カオリン（白色顔料）
- ・ タルク 白色顔料
- ・ ステアリン酸グリセリル（SE） 乳化剤
- ・ ベントナイト 増粘剤

4) フィニッシングクリーム（仕上げ用クリーム）

①保湿剤（モイスチャー効果）

[代表的な成分]

➤ BG（ブチレングリコール）

グリセリンほどではないが、水分を吸収する働きや抗菌性を有しているので製品の保存性を高める効果もあり、グリセリンよりもベタつきが少なくさっぱりした使用感で皮膚に対する刺激もほとんどないため、乾燥から肌を守る目的の化粧品に水性保湿剤として用いられる。

▶ グリセリン

吸湿性が高いことから、保湿効果を狙って多くの化粧品に配合されている。

▶ ヒアルロン酸 Na

ヒアルロン酸 Na は、分子量が大きく非常に多量の水分を含むことができるため、強力な保湿成分としての応用が盛んになっている。

▶ 水溶性コラーゲン

豚の皮など動物の真皮を原料とし、そのコラーゲン線維を酵素などを使い低温で溶解することで得られる、らせん構造をもつコラーゲンの水溶液である。

▶ アルギニン

固くなり柔軟性を失ったコラーゲンの状態を改善して肌を若く保ったり、糖化を抑える働きや血流を良くしてくすみを改善する働きをする。

▶ シア油

肌の柔軟性に優れ、水分保持効果の持続性も認められているため、乾燥から肌を守る。

▶ 水性レシチン

レシチンは弱い乳化作用があり、角層になじみやすく、セラミドなどの細胞間脂質と同様の性質を持っており、優れた保湿効果がある。

▶ ステアリン酸

肌を保湿する効果のほか、抗菌効果で肌を清潔に保つ。

その他の保湿剤として、コメヌカフィンゴ糖脂質、アロエベラ葉エキス、セイヨウオトギリソウ花／葉／茎エキス、カミツレ花エキス、トウキンセンカ花エキス、フユボダイジュ花エキス、ヤグルマギク花エキス、ローマカミツレ花エキスなどから抽出された成分がある。

②エモリエント剤

[代表的な成分]

▶ スクワラン

肌に皮膜を貼って水分を逃がさないエモリエント効果に優れている。

③抗炎症作用

[代表的な成分]

▶ グリチルリチン酸 2K

強力な消炎作用があり、急性および慢性の皮膚炎に対して著しい効果が明らかにされているため、医薬部外品の有効成分にも対応している。

▶ ラベンダー油

抗炎症作用のほか、抗菌作用がある。

④色素沈着防止（美白）作用

[代表的な成分]

▶ プラセンタエキス

皮膚の血行促進効果、新陳代謝作用、メラニン排出作用、色素沈着防止効果など、保湿、美白およびターンオーバーの正常化に関する効果がある。シミ抑制作用とシミ排出作用を有しており、その点で厚生労働省が認可している有効成分のため、化粧品に配合されると医薬部外品扱いとなる。そのほか、保湿効果も有す。

⑤抗酸化作用

[代表的な成分]

▶ リン酸アスコルビル Mg

アスコルビン酸（ビタミン C）にリン酸とマグネシウムを結合させたビタミン C 誘導体のひとつである。リン酸アスコルビル Mg の働きは、強い抗酸化力による抗シワや抗老化作用、メラニン色素の生成を抑制して、シミやソバカスを防ぐ作用などがある。

▶ トコフェロール

抗酸化作用が注目されており、肌の活性酸素を除去する効果がある。

⑥油性成分

[代表的な成分]

▶ ホホバオイル

乾燥した皮膚を和らげ、油分を補う一方で、主成分がゴンド酸というのが特徴的である。また、ベタつきはなくサラッとした感触で、皮膚への浸透性が高く、植物オイルの中でもオリーブオイルなどと比べても酸化しにくく劣化しにくいという特徴もある。角層内の水分の蒸発を防ぐ効果が強い。

その他、下にも書いている成分は、直接、リラクゼーションに関する成分、肌を改善に作用する成分ではないので省略する。

- ・パルミチン酸セチル（とろみ剤）
- ・ポリソルベート 60（界面活性剤）
- ・ステアリン酸グリセリル（SE）（乳化剤）
- ・リゾレシチン（界面活性剤）
- ・クエン酸（PH調整剤）
- ・カプリリルグリコール（ベース剤）

6-6 リラックス効果を高める香料

香粧品に使用される香料は、香りによって魅力やイメージを作るばかりでなく、不安や緊張・ストレスなどの緩和、沈静、くつろぎ、リフレッシュなど、リラックスさせる心理・生理的な効果があることが証明されている。香料は天然香料、合成香料、調合香料に大別される。

（1）天然香料

動物性と植物性に分けられるが、動物性香料は現在ではワシントン条約により取引が禁止されている。

①植物性香料

[代表的な香料]

ローズ油、ジャスミン油、ラベンダー油、ペパーミント油、シナモン油、イランイラン油、チュベローズ油、バラ油、クラリセージ油、クローブ油、ペパーミント油、ゼラニウム油、パチュリー油、サンダルウッド油、レモン油、オレンジ油、ベルガモット油などがある。計 200 種類ほどが使用されていると言われている。

(2) 合成香料

天然香料がとれる植物の持つさまざまな香りの物質の中で、主要成分を物理的・化学的方法で抽出・分離した単離香料と、石油、石炭、油脂などを原料として有機合成反応により製造された合成香料とに分けられる。化学的性質でも分けることができ、炭化水素類、アルコール、エステル、アルデヒド類、ケトン類などに分類される。

(3) 調合香料

天然香料や合成香料を用いて調香したものを調合香料という。香粧品のほとんどに用いられるのは調合香料である。それぞれの使用部位や使用目的などに応じた調合香料が用いられる。さまざまな香料を「調香」することによって作られる。

製品に使用される割合は製品ごとに異なる。

香水	15～30%
オーデコロン	2～5%
シャンプー	0.2～1%
香水石鹸	1.5～4%

などとなっている。

香水はさまざまなタイプがあるが、ドイツの香料会社ハーマン&ライマー（現シムライズ）による 8 つの分類が代表的である。

① シトラス

レモン、ベルガモット、オレンジ、グレープフルーツ、マンダリンなど柑橘系の香り。

② シングルフローラル

ローズ、ジャスミン、ライラックなど1つの花を感じさせるタイプ。

③ フローラルブーケ

シングルフローラルと対照的に、複数の花を感じさせるタイプ。女性用の香水のうち、半数ほどを占める。

④ フローラルアルデハイド

アルデハイド系の合成香料によって特徴づけられている。

⑤ オリエンタル

中東的なイメージで、ウッディやバニラ、樹脂などの系統の香料によるエキゾチックなタイプ。

⑥ グリーン

植物の葉をもんだり茎を折ったときに感じる香りのタイプ。

⑦ シプレ

オークモス(樫の木に生える種類の苔)、フローラル、アルマニックなどのコンビネーションによるタイプ。

⑧ フロリエンタル

フローラル系とオリエンタル系の特徴を合わせ持つタイプ。

なお、ここにあげた8つのタイプは女性用の香水の分類で、男性用としては、シトラス、フローラル、フゼア、ウッディ、オリエンタル、シプレの6つの分類がある。

■ 香料における注意点

香料の中には、「光毒性」を持つものがある。これは日光などの強い紫外線と反応することにより、皮膚に炎症を起こすなどの症状を引き起こすものである。柑橘系に含まれている成分に光毒性を持つものがあるので、使用においては注意が必要となる。

6-7 化粧品によるトラブル事例

化粧品は直接、肌に触れるなどするものだけに安全性が求められる。特に、日常的に、そして長期的に使用されるものであることから、高い安全性が必要となる。安全性には、使用を始めてから使用を終えるまで品質を保つ安定性も含まれる。そのため、国際化粧品香料協会が安全基準を策定しており、また国内においても厚生労働省による「化粧品基準」、製造物責任法（PL法）など、さまざまな基準や法律によって、その製造などについて定められている。だが、実際には、化粧品によるトラブルが発生しているのも事実である。ここでは、これまでにおきたトラブルの事例をみていきたい。

（1）カネボウ白斑問題

カネボウ化粧品が開発した「ロドデノール」という美白成分が配合されていた製品の使用により、皮膚が白くまだら模様になる「白斑」の症状が起こった患者が多数現れた事例であり、広く報道されることとなった。ロドデノールはメラニンの生成を抑制してシミやそばかすの原因を防ぐという作用があり、2008年、厚生労働省から医薬部外品として承認を受けたものである。

2011年10月、皮膚にかゆみを覚えた数名の患者が病院に症状を訴えたことから、使用している化粧品が原因として考えられるようになった。調査の結果、患者はカネボウ化粧品の同じ製品を使用していたことが分かり、パッチテストによってロドデノールが原因として浮上ることとなった。その後、経緯を経て調査が行われ、5702人の患者が生じたことが分かった。2013年7月になってロドデノールを使用した成分の自主回収が決定された。国の安全基準を満たし、その効果や安全性に関して承認を得ていた成分が問題を起こしてしまったこと、カネボウという誰もが知る大手企業によって起こされたこと、また問

題の把握から自主回収に至るまでの期間が長かったことへの批判も起
こり、大きく注目されることとなった。

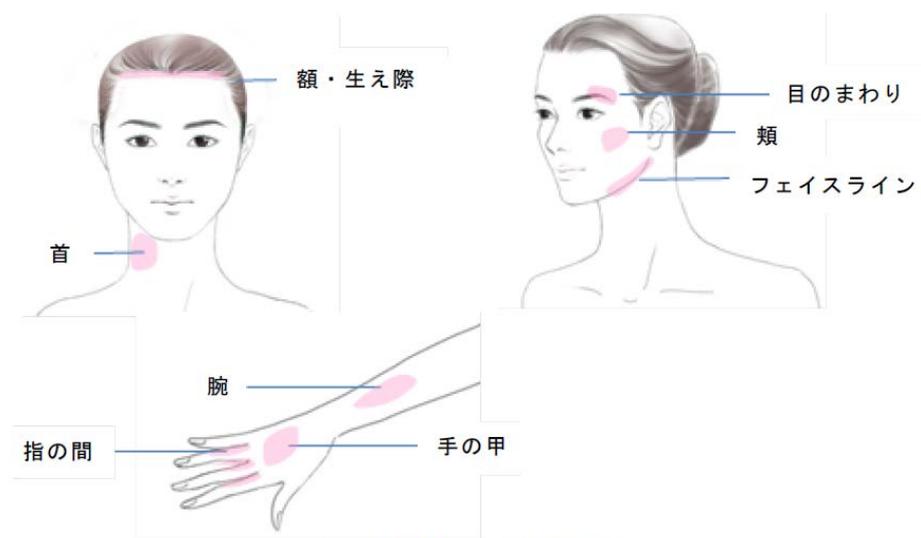


図 白斑が発症する部位
(注：画像提供 カネボウ化粧品)

図 6-1 「白斑が発症する部位」(消費者庁)



図 6-2 「手に使用して肌がまだらに白くなった例」(消費者庁)

(2) 茶のしずく石鹸のアレルギー誘発問題

2005年から2010年にかけて、のべ約467万人に対して約4650万個が販売された石鹼「茶のしずく石鹼」。この製品に含まれる小麦加水分解物によって、小麦アレルギーを発症する患者が相次いだ。重傷者だけでも66人を数えた。厚生労働省は2010年10月、消費者に加水分解コムギを使用した石鹼全般に対する注意を発表。同年12月、同製品を販売していた悠香は小麦加水分解物を使用していない製品の出荷と注意喚起、返品交換のお知らせを発表した。旧製品は、使用することによって呼吸困難や意識不明などアナフィラキシー症状を起こす例も報告され、国民生活センターも旧製品の使用中止を呼びかけた。

(3) 化粧品による肌のトラブル

これは愛知県消費生活総合センターのサイト「あいち暮らしWEB」に掲載されている事例である。

電話で「肌に優しい化粧品はどうか。有名タレントも愛用している。販売〇周年でいつもより安く購入できる」などと勧められ、化粧品を購入した使用者は、説明にあった通り毎日使用していたが、顔がかゆくなり、ぶつぶつができてきたことから使用を中止した。皮膚障害と化粧品の因果関係を立証するには医師の診断書が必要というアドバイスを受け、皮膚科を受診。診断の結果、化粧品のアレルギーとされたことから、販売会社の代表者あてに診断書のコピーを付け、経緯を書面にして郵送し、化粧品を送り返して返金に応じてもらえることとなった。このように、ネットなどの通販で購入した製品の使用により、何らかの異常が起こってトラブルとなるケースも少なくはなく、基準をクリアした製品であったとしても、肌に合う合わないの難しさが、そこにうかがえる。

(4) ヘッドスパによる皮膚のトラブル

消費者庁と独立行政法人国民生活センターが連携し関係機関の協力を

得て実施している事業「事故情報データベースシステム」には、これまで起きたトラブルの事例が多数掲載されている。その中から数多く見られる事例をいくつかに分けて見ていきたい。多くの相談が寄せられているものとして、ヘッドスパを受けたあとの皮膚のトラブルである。例えば、ヘッドスパを受けた翌日から鼻下やおでこ、首にかゆみと湿疹が出たケースが報告されている。また、ヘッドスパを受けたところ、翌日から頭皮にぶつぶつが発生し円形脱毛症となったケース、ヘッドスパのあとからかゆみが止まらなくなったケースなどもある。これらのように、ヘッドスパにおいて何らかの原因によってトラブルが生じた事例が多数見られる。

(5) パーマ液による問題

パーマ液もトラブルを起こすケースがしばしばある。目に入り、眼科にかからざるを得なかったケース。口に入り、その後吐き気やめまいが起きたケース。パーマ液が額の毛の生え際に染みて赤くなったケース。パーマ液により首の後ろが化学火傷となったケース。このような事例をはじめ、多数のトラブルが起きたことが掲載されている。

(6) 染毛剤による問題

カラーリングをしたところ、頭皮に火傷を負い、生え際の髪の毛が抜けたケース、染毛剤がこめかみに付着し、リムーバーでふき取ると赤く腫れたケース、毛を染めたところ顔のかぶれ、湿疹、目の痛みが生じたケースなどが報告されている。

第7章【リラクゼーション技術理論】

理容師、美容師が行うリラクゼーション技術には、さまざまな技術があるが、技術を行うためには、技術に伴う理論が必要である。理論は、技術工程を覚えるだけでなく、トラブルを避け、より効果的な施術を行うためにも必要な知識と言える。また、コンサルテーションやカウンセリング、アフターフォローを行う場合にも必要になってくる。この章では、リラクゼーション技術のうちヘッドスパ技術とフェイシャルマッサージ技術について解説する。ヘッドスパおよびフェイシャルマッサージは、現在の理容室、美容室の主流をなすメニューとなっている。

7-1 ヘッドスパ理論

(1) ヘッドスパの歴史

ヘッドスパのルーツは、インドの伝統医療である「アユルベータ」と言われるオイルを用いた頭部のマッサージだといわれている。そのほかにもヨーロッパの技法を取り入れたクリームバスなどを参考に、日本独自のマッサージとして「ヘッドスパ」が進化していった。また、ヘッドスパは、毛髪や頭皮のケアやクレンジング、リラクゼーションなどの目的のヘッドスパがある。

(2) ヘッドスパで使用される手技

ヘッドスパでは様々な手技が使われる。ヘッドスパで使用される手技は、部位や目的によって使い分ける。効果は手技の種類や使う部位、時間等によって違いがあるが、次のような効果がある。

- ・神経の興奮を鎮め、疲労回復に役立てる。

- ・リンパ液や血液の循環を促し、体内の老廃物を取り除いて疲労や不調を和らげる。
- ・循環器系の機能を正しく調整する。
- ・頭痛や肩こりなどの不快な症状を緩和したり予防したりする。

1) 軽擦法

ストローキング、エルフラージュともいわれる。片手（または両手）の全面（または一部）を施術する部位に密着させ、やや軽めの圧を均等に加えながらさする。筋肉の緊張を解き、リンパ液や血流を促進する効果がある。

2) 揉捻法

ニーディング、ペトリサージュともいわれる。手を揉み解したい部分に密着させて、圧力をかけ筋組織を動かしながら筋肉や皮下脂肪を揉み解す方法である。揉捻法には、把握揉捻法、母指揉捻法、手頭揉捻法などがある。

- ①把握揉捻法は、全部の指で筋肉を強く握り揉む方法。
- ②母指揉捻法は、患部を親腹で加圧しながら揉み解す。
- ③手頭揉捻法は、指頭で加圧しながらもみほぐす方法。直線状に動かす方法と軽く円を描くように動かす方法がある。静脈やリンパ管の働きを促進し、組織の新陳代謝を盛んにする。

3) 圧迫法（指圧法）

プッシャー、プレッションともいわれる。圧迫法は、指や手のひらに自分の体重をかけるようにして、ゆっくりと圧迫する方法である。圧力をかけた後、緩やかに圧力を緩める。この圧迫法は、断続的に行うと筋肉に刺激を与え、生理作用を高める効果があり、持続的に行うと神経や筋肉の興奮を鎮める効果がある。

(3) 頭部・頸部のツボ

全身には、たくさんの「ツボ」がある。正式には経絡・経穴と呼ばれるもので WHO（世界保健機構）でもその存在を認めている。WHO の定義では全身のツボの数は 361 個ある。特に 筋と筋の間筋と腱の間、筋と骨の間、関節のふくらんでいる部分などに多く存在するとされている。西洋医学では「トリガーポイント」と言われる箇所があり、この「トリガーポイント」は神経や血管が密集している場所で、「ツボ」の位置は 70%以上がこのトリガーポイントと重複しているといわれる。

[ヘッドスパ技術で刺激する代表的なツボ]

- a.百会（ひゃくえ）・・・百会は、頭のとっぺんと左右の耳を繋いだ線の延長上に交わる部分にある。頭部の血行促進、自律神経の調整、精神的なストレスの緩和、抜け毛の防止に効果があるとされる。
- b.天柱（てんちゅう）・・・後頭部の髪が生え際で、首の中心にある僧帽筋のすぐ外側にある。血流を高め、頸、肩などのコリを和らげる効果があるとされる。
- c.風池（ふうち）・・・後頭部の首の付け根、後頭骨の下のくぼみから 2～3cm ほどの左右、髪が生え際よりも少し上にある。肩こりや肩の緊張の緩和、眼精疲労(疲れ目)の改善、肌の状態を整える効果があるとされる。
- d.瘻門(あもん)・・・盆の窪にあり、うなじの生え際のところ、骨の出っ張りの下。ここのツボを刺激すると首の血流の改善をするといわれる。
- e.曲鬢（きょくびん）・・・もみあげの後ろの髪が生えぎわをまっすぐ上に上がる線と、耳の一番高いところから水

平線を引く線が交わる場所にある。頭痛、肩こりの緩和のほか、自律神経の調整、目の疲れの緩和に効果があるとされる。

f.角孫（かくそん）・・・耳の真上にある。疲れ目のほか、頭部から首すじかけてのこわばりを取るほか、抜け毛にも効果があるとされる。

g.通天（つうてん）・・・百会から指幅 2 本分斜め前にある。頭皮の血行が良くなることで白髪や抜け毛に効果があるとされる。

h.太陽（たいよう）・・・「こめかみ」にあるツボ。新陳代謝を促進、顔や目の周りのむくみ解消、目の疲れ・眼疲労の回復促進などの効果があるとされる。



（４）ヘッドスパ用剤

ヘッドスパで使用する化粧品には、目的によりさまざまな用剤が使用され、さまざまな成分が配合されている。クレンジング作用を目的とした界面活性剤、天然オイル、その他の天然成分などがある。ヘッドスパ技術を提供するにあたり、頭皮・頭毛の状態をもとに個人にあった成分が配されている化粧品を選択し、リラクゼーションを提供することが重要である。

1) 界面活性剤

汚れや皮脂の洗浄成分として界面活性剤が配合されている。ただし、

必要以上に洗浄力が強い成分が配合されているものはヘッドスパ用には適していない。界面活性剤は、一般の洗浄用に用いられるシャンプー剤などに使用されている成分であるが、ラウレス酸 Na、ラウリル酸 Na*注 1) などの配合されているものは、洗浄力が強く洗浄作用が望めるが、刺激が強いためヘッドスパには適していない。頭皮・頭毛にやさしい、緩やかな洗浄力を持ったものが使用される。

①アミノ酸系界面活性剤

髪成分と同じ構成成分であるタンパク質（アミノ酸）が含まれている。洗浄効果があるが、頭皮・頭毛に対しての刺激が少ないことが特徴である。成分名にグルタミン酸やアラニンなどと表示されているものがアミノ酸系界面活性剤である。N-アシル-L-グルタミン酸ナトリウム（表示名：ココイルグルタミン酸 TEA）ラウロイルメチルアラニン Na など。

②両イオン界面活性剤

ベタイン系界面活性剤、イミダズリン系界面活性剤、スルタイン系界面活性剤などがある。アミノ酸系界面活性剤よりも、さらに洗浄力は弱いため、皮膚への刺激は少なく、殺菌作用も有している。成分名にベタイン、イミダズリン、スルスタインと表示されているものが両性界面活性剤である。ラウラミドプロピルベタイン、ココミドプロピルベタイン、ラウリルヒドロキシスルタイン、ラウラミドプロピルヒドロキシスルタインなど。

*注 1) ラウリル酸 Na は現在では洗浄力が強いため、ほとんど使用されていない。

③非イオン界面活性剤

ノニオン界面活性剤とも呼ばれる。成分名に「EA=エタノールアミン」がつく。洗浄効果は穏やかである。硬水による影響を受けにくいとい

う特徴がある。ココイルグルタミン酸 TEA、ココミド DEA など。

④天然界面活性剤

卵黄に含まれるレシチン、人参やヘチマに含まれるサポニンなどがあり、界面活性剤と同様の働きをする。

2) オイル成分

天然の植物から抽出されるオイルである。油成分は油成分と融合しやすい特徴があり、除去しにくい頭部の角栓の除去、油性成分の補給を目的として配合される。使用されるオイルの成分には、人の皮脂と同じ成分が含まれているものが使用される場合が多い。

① ホホバオイル

ホホバオイルは、北米などに生息している、ツゲ科の植物から抽出されるオイル。ホホバオイルの主成分である「ワックスエステル」



は、人間の皮脂にも含まれる成分のため、人の肌によくなじみ、肌トラブルやアレルギー反応を起こしにくいという特徴がある。使用することで肌表面を覆う皮脂膜となって肌の乾燥を防ぐことができる。天然オイルの中でも非常に希少なオイルのため、高価である。

② オリーブオイル

オリーブの実からとれるオイルである。日常の食卓でも食品として使用されているが、化粧品や薬品、石けんなどの成分としても使用されている。オリーブオイルに含まれる



るオレイン酸は、人間の皮脂の成分に近く、ホホバオイル同様に肌トラブルが少ない特徴がある。頭皮に使用する場合は、オレイン酸が多く含まれているエキストラバージオイルが使用されている。

③椿油

椿の実から抽出されるオイルである。日本では古くから結髪などの整髪料として使用されてきた。椿油にも人間の皮脂に近いオレイン酸が多く含まれている。従来、紫外線遮断効果があるといわれているが、科学的根拠を記した文献はない。



3) その他の成分

アボカド、ジンセン（朝鮮ニンジン）、ククイナッツ、アロエなど。アボカドに含まれる成分は、オレイン酸、リノール酸、リノレン酸などの不飽和酸を含む。これらは皮脂に含まれている成分で、皮脂と同じ、保湿作用を持つ。ジンセン（朝鮮ニンジン）には、サポニン配糖体が含まれ、この配糖体の糖の部分は水に馴染む（親水性）部分と、水をはじいて油に馴染む（親油性）部分があるため、界面活性剤と同じ働き（洗浄作用）がある。ククイナッツには、リノレン酸、オレイン酸などの成分が含まれ、エモリエント効果がある。アロエには、保水性のあるムコ多糖類のほか、サポニン配糖体が含まれている。

4) 炭酸水

分子状になった炭酸（CO₂）が水に溶けている状態のもの（モレキュラステート CO₂ という）を使用する。炭酸ガスは、皮膚表面を通り、毛細血管に吸収され、血液中の二酸化炭素量が増える。人体には血液中の酸素と二酸化炭素の量を一定に保つ働きがあるため、二酸化炭素量が増えると酸素を取り込むために血管は拡張する。毛細血管が拡張することにより、血流は増え血行が良くなることにより、細胞に十分な酸素や栄養が与えられるようになる。ただし、炭酸水はヘッドスパでは、ヘッドスパの施術中ではなく、施術前の事前リンスもしくは薬剤を洗い流す段階で使用される。

(5) ヘッドスパの技術プロセス

ヘッドスパの技術工程は以下の手順に実施していく。

- ①頭皮診断
- ②カウンセリング
- ③道具の準備
- ④ヘッドスパ用材の選定
- ⑤施術準備
- ⑥ヘッドスパ用剤塗布
- ⑦ヘッドスパマッサージ
- ⑧シャンプー・コンディショニング
- ⑨フィニッシング（養毛剤等の塗布、マッサージ）

1) 頭皮診断

目視やスコープを用いて頭皮を観察するほか、触診によって頭皮の状態を確認する。頭皮診断で確認することは以下の内容になる。

- ・ 皮脂の量（乾燥性頭皮、脂性頭皮）
- ・ フケの量や質
- ・ 頭皮の状態（敏感肌、一時的な荒れなど）
- ・ 頭皮の異常（傷、感染症、その他円形脱毛症などの頭皮異常）

2) カウンセリング

施術方法や使用する香粧品を選択するための情報収集と、施術によるトラブルを未然に防ぐため、事前にカウンセリングを行う。

カウンセリングにより確認する事項は以下の内容になる。

- ・ お客様の体調
- ・ 化粧品カブレ、アレルギーの有無
- ・ 頭部・頸部・肩部のケガや病歴の有無

- ・ 施術強さ

3) カルテ記入

頭皮診断、カウンセリングによって得た情報は、カウンセリングカルテに記入する。カウンセリングカルテは、ヘッドスパ技術を行うに際しての情報を書き込んだもので、頭皮の改善状態を確認できるばかりでなく、トラブルを未然に防ぐことができる。

4) 道具の準備

ヘッドスパを行うために必要な道具を準備する。準備する道具は以下の通りである。

- ・ ひざ掛け
- ・ 乾燥タオル
- ・ スチームタオル
- ・ シャンプークロス
- ・ ビニールキャップ
- ・ 施術用スパ用剤
- ・ フィニッシング用剤（養毛料等）
- ・ その他（遠赤外線機器、ミスト噴霧器等）

5) ヘッドスパ用剤の選定

ヘッドスパ用で使用する香粧品の選定をする。頭皮診断やカウンセリングで聞き取りをした内容から、お客様に一番適しているヘッドスパ用剤を選定する。

6) 施術準備

ヘッドスパを行うための準備を行う。施術準備では、ひざかけを変えた後、頸に乾燥タオルを巻き、シャンプークロスを掛ける。

①乾燥タオルの装着

乾燥タオルは2枚使用する。1枚は後から、もう一枚は前からかける。
のど元を締め付けないように注意する。

②シャンプークロスの装着

のど元はタオルをクロスの上に出し、直接クロスが皮膚につかないように注意する。

③頸部・肩部の温め

よりリラクゼーション効果を高めるためには、以下の施術を行う。
シャンプークロスの上からスチームタオルをあて、頸部、肩部を温める。頸部、肩部を温めることでリラクゼーション効果を高めるとともに血流の促進を行う。

7) ヘッドスパ用剤の塗布

① ヘッドスパ用剤のアプリケーターを使って

直接頭皮に塗布してく。塗布を行うきは、
一方の手でヘッドスパ用剤を頭皮に伸ばしながら行う。頭皮全体に行きわたるように、
塗布する量に気を付ける。また、顔面、耳
周り、襟周りなどの部位のヘッドスパ用剤の液だれに注意しながら行う。



② 両手でヘッドスパ用剤を頭皮全体になじませる。指腹を使って頭皮全体に揉み込むようにしながら、なじませていく。

③ リラクゼーション効果を高めるためには、以下の方法を行う。

・スチームタオルを使用する場合

スチームタオル2本を使って頭部全体を包む。その後乾燥タオルを巻き、上からキャップをかぶせる。スチームタオルで頭部を包み、温めることにより、頭皮の緊張をやわらげ血行を促進するとともに、ヘッドス



パ用剤の効能を高めること、温熱効果で副交感神経である（迷

走神経)を刺激してリラクゼーション効果を高める効果がある。

[ミスト機、遠赤外線器等を使用する場合]

ヘッドスパ用剤を塗布後、キャップはせずにミスト機、遠赤外線器等を使用して頭部を温める。スチームタオルと同様の効果が見込まれる。

8) ヘッドスパマッサージ 1

④ 工程 1：前頭部から頭頂部マッサージ

[マッサージポイント]百会・通天

母指は百会に当て、他の四指を前額髪際部に当てる。前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻していく。揉捻は一つのプロセスにつき 10

回程度行う。揉捻をする際には頭皮の弾力を利用して、指頭で頭皮を頭頂方向へ持ち上げるようにしながら揉捻する。頭皮の弾力以上に指頭を動かすと、毛髪を引っ張り痛みの原因になるため注意が必要である。また、揉捻は軽い力から始め、スピードはリラクゼーション効果を高めるためにお客様の呼吸に合わせて行く。



⑤ 工程 2：側頭部から頭頂部マッサージ

[マッサージポイント]百会・通天・曲鬢・角孫

母指は百会に当て、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻していく。

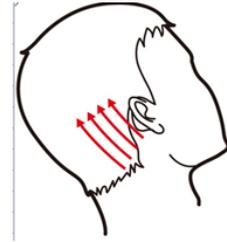
揉捻は一つのプロセスにつき 10 回程度行う。



⑥ 工程 3：右側頭部・後頸部から頭頂部マッサージ

[マッサージポイント]完骨、天柱、風池

顔を左に向け、右首の側頸髪際から後ろ頸髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当てる。左手は右手の対角線上に



置き添え手をする。右手四指の指腹で円を描きながら側頸・後頸髪際から頭頂部まで揉撫していく。揉撫する際は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う。続いて左側頸・後頸髪際から頭頂部を同様にマッサージする。

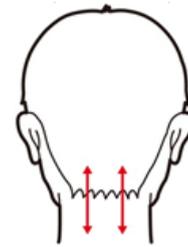
⑦ 工程 4：左側頭部・後頸部から頭頂部マッサージ

工程 3 に続いて左側頸・後頸髪際から頭頂部を同様にマッサージする。

⑧ 工程 5：頸部から頭頂部マッサージ

[マッサージポイント]風池、天柱、玉枕（ぎょくちん）

顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く。首の根元から後頭部を揉撫する。力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う。頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う。頭部を持ち上げすぎると、のど元が締め苦しくなるため、頭部を持ち上げすぎないように注意する。



⑨ 工程 6：側頭部・耳後部から頭頂部のマッサージ

[マッサージポイント]曲鬢、角孫

側頭部・耳後部から頭頂部のマッサージはイヤーツーイヤを境に、前と後ろの 2 つに分けて行う。側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて、頭皮を持ち上げながら揉撫し



ていく。その後、同様にイヤーツーイヤーを境に、耳後部後方から正中線に向けて頭皮を持ち上げながら揉捻していく。

耳後部後方からの揉捻は、下部は掌を上にして行い上部では手の甲を上にして行う。



⑩ 工程 7：側頭部のマッサージ

[マッサージポイント]太陽、曲鬢、角孫、通天

側頭部は母指球を使って揉捻を行う。

耳前部、耳上部、耳後部、側頭部上部の順に母指球で揉捻していく。

まず、耳前部に両手母指球を当て揉捻する。

揉捻は内回転で行い、一か所につき 5 秒を目安に行う。続いて耳前部、耳上部、耳後部、側頭部上部の順に揉捻を行っていく。



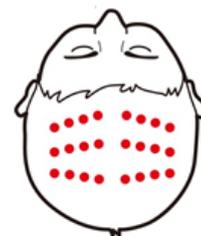
⑪ 工程 8：頭部の指圧

[指圧ポイント]通天

母指を後頭部に置いて添え手とし、残りの四指で前頭部前部を指頭で 3 秒間指圧していく。

同じ要領で、頭頂部中央部、頭頂部後部の順に指頭部で指圧していく。この時、指は動か

さず、少しずつ指頭に力を入れて頭部を圧迫する。指圧は、同じ場所を指頭で圧迫するため、強すぎる圧迫はリラクゼーション効果が低下するだけでなく痛みの原因になるので注意が必要である。



⑫ 工程 9：頸部の指圧

[指圧ポイント]風池、天柱、瘰癧門

両手の手のひらを上にして、母指以外の 4

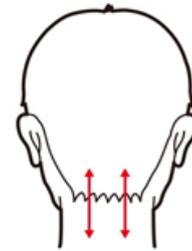


指を後頸髪際部に当てる。指をあてたまま頭部を引き上げ、頭部の重さで髪際部を指圧する。

⑬ 工程 10：頸部のマッサージ

[マッサージポイント]風池、天柱、瘰癧門

頭部を持ち上げ、母指と示指で首すじ根元から上下に往復しながら 5 秒間軽擦します。頭部を持ち上げすぎると、のど元が締め苦しくなるため、頭部を持ち上げすぎないように注意する。



⑭ 工程 11：頸部ツボの指圧

[指圧ポイント]瘰癧門、風池、天柱

中指を瘰癧門（ツボを参照）に当て、示指と薬指を添え 3 指で頭部を支えます。頭部の重さで 3 秒間圧迫する。



⑫ 工程 12：シャンプー

シャンプー剤でヘッドスパ用剤を洗い流す。シャンプー剤は頭皮、頭毛に合ったものを選択して行う。

⑬ 工程 13：コンディショニング

コンディショニング剤を使用して仕上げする。コンディショニング剤は頭皮、頭毛に合ったものを選択して行う。

⑭ 工程 14：フィニッシング

乾燥タオルで頭皮、頭毛の水分を拭き取った後、フィニッシング剤を塗布し、頭部全体になじませながら軽くマッサージをする。フィニッシング剤は頭皮、頭毛に合ったものを選択して行う。

9) ヘッドスパマッサージ 2

乾燥性のヘッドスパマッサージを行う場合は指頭による揉擦法を軽擦法にしてマッサージを行う。

10) コンサルテーション

頭皮や皮脂の状態等に関してコンサルテーションを行う。

7-2 フェイシャルマッサージ理論

(1) フェイシャルマッサージとは

フェイシャルマッサージとは、手技を用いた皮膚へのマッサージや、パック剤などの化粧品を用いて手入れを行うことである。目的を大まかに分類すると皮膚や毛穴の汚れ、老廃物などを取り除いたり、皮膚に栄養を与える美顔・アンチエイジング、顔部・頸部等の皮膚やツボのマッサージ、刺激、スキントッチにより、心地よいリラックス状態に導くリラクゼーション効果に分類される。また、こうしたマッサージを行うことで、血液やリンパ液の流れが促進され、新陳代謝をアップさせることにより肌のターンオーバーの正常化や、免疫機能を高める効果があると言われている。

フェイシャルマッサージを行う際は、それぞれの目的に合った化粧品や技術を選択することが必要となる。また、フェイシャルマッサージは人の肌に直接触れて施術を行うため、安心、安全な施術を行い、しっかりとした衛生管理のもとで常に清潔を心がけて行うことが重要となる。

(2) 禁忌（きんき）事項

禁忌事項とは、フェイシャルマッサージを行ってはいけない内容で、以下のようなものがある。

- ・フェイシャル施術は剃毛（シェービング）の前に行うこと。剃毛直後には行わない。
- ・皮膚疾患（湿疹、かゆみの出ているアトピー、アレルギー）等の皮膚異常がある肌
- ・伝染性のある皮膚疾患がある場合
- ・皮膚に傷や打撲などのあざ、やけどなどがある場合

- ・にきびや吹き出物がひどい炎症を起こしていたり、化膿している場合
- ・大きくなっている黒子（ホクロ）がある場合
- ・その他、皮膚に異常がある場合

（３）消毒法

衛生および感染症予防のために、施術を行う前には、必ず手指や使用する用具類を消毒する必要がある。

- ・手指消毒は消毒用エタノールをコットンなどに含ませて拭く擦式清拭消毒を用いる。
- ・使用した器具類はきれいに洗い、物理的消毒法もしくは化学的消毒法を用いて消毒をする。
- ・常に衛生的な管理をおこない、安心、安全、清潔な状態で施術できるように心がける。

*物理的消毒法・化学的消毒法、衛生的な管理については、「5章リラクゼーションに関する衛生知識」第2施設及び設備、3)消毒法を参照

（４）使用する主な化粧品、道具

<化粧品類>

クレンジング料、マッサージ料、パック料、化粧水、乳液または保湿クリーム

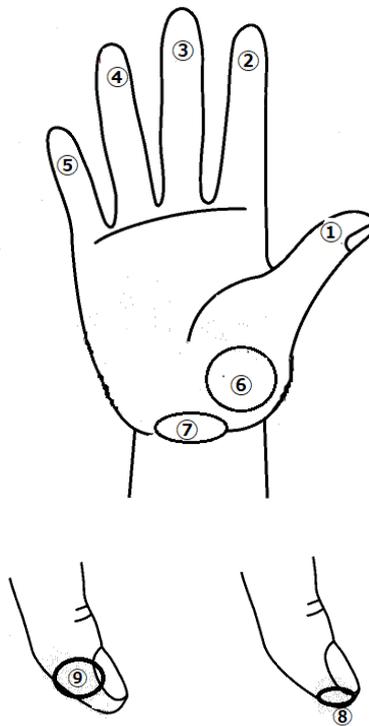
<道具>

ワゴン、乾燥タオル、スチームタオル、バスタオル、ブランケットなどひざ掛け、スポンジ、ボウル、スパチュラ、パック用刷毛、器、コットン、ティッシュ、消毒液

（５）指と顔の名称

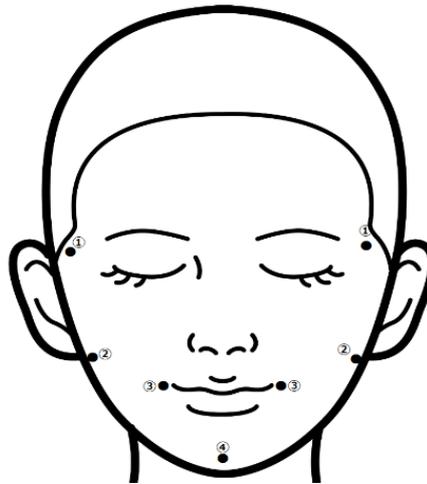
<指>

- ①母指
- ②示指
- ③中指
- ④薬指
- ⑤小指
- ⑥母指丘
- ⑦手根
- ⑧指頭
- ⑨指腹



<顔>

- ①こめかみ
- ②耳下腺
- ③口角
- ④オトガイ



(6) 顔面にあるツボ

顔面にあるツボのうち、目や頭の疲れをやわらげたり、リラクゼーションに効果がある主なツボは以下のものである。

①百会（ひゃくえ）：

耳と耳を結んだ頭頂部にあるツボ。自律神経を調整する働きがあり、頭痛症状の緩和、神経を鎮める、不眠の改善に効果がある。

②攢竹（さんちく）：

眉毛の鼻側のはしの大きくへこんでいる部分。眼精疲労、ドライアイの解消、頭痛、目の疲れやまぶたのむくみを取る、三叉神経痛を和らげる効果がある。

③晴明（せいめい）：

目頭の内側でくぼんでいるところ。目の疲れを取る。澄んだ目を保つなどの効果がある。

④瞳子髎（どうしりょう）：

目尻の骨のくぼみ。目の疲れを取る、頭痛症状の緩和、目尻の小じわを予防するなどの効果がある。

⑤太陽（たいよう）：

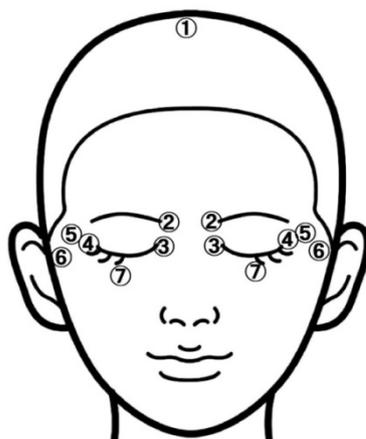
眉尻と目尻の間にあるくぼみの部分。眼精疲労の解消、頭痛などをやわらげる効果がある。

⑥上関（じょうかん）：

頬骨のすぐ上のくぼみの部分。イライラを鎮める、目の疲れを取るなどの効果がある。

⑦四白（しはく）：

黒目の真ん中から約3センチ真下。目の疲れを取る、目尻の小じわを予防するなどの効果がある。



(7) フェイシャルマッサージの基本

フェイシャルマッサージを行う際には、肩の力を抜き、手指をしっかり皮膚に密着させて施術を行うことが重要となる。

・フェイシャルマッサージで使用される手技の名前と効果

フェイシャルマッサージを行う際に使用する手技には、軽擦法、強擦法、揉撚法、打法、圧迫法などがある。

①軽擦法

マッサージテクニックの中で最も基本の手技。肩の力を抜き、手の重みを利用して皮膚の表面をゆるく軽くなで、さする手技。

マッサージを始める時、強い刺激を与える手技に入る前後、マッサージを終了する際に使用し、ゆったりとしたリズムで行う。

<効果・作用>

- ・血液やリンパ液の循環を促進する。
- ・皮膚や神経を鎮静（リラックス）化させる。
- ・皮膚温を上昇させる。

②強擦法

軽擦法よりも重みを乗せて皮膚表面を強くこすったり、さする手技。

<効果・作用>

- ・血液やリンパ液の循環を促進する。
- ・停滞する老廃物の排泄を促進する。

③揉撚法

深く筋肉まで作用するように揉みほぐす手技。敏感肌には刺激が強い
ため、施術を控えるか回数を少なくする。

<効果・作用>

- ・筋肉をほぐして活性化させて、新陳代謝をよくする。老化肌、むく

み肌に効果的。

- ・老廃物の排泄を促進する。

④打法

皮膚の上を手指で軽く弾く手技。敏感肌には刺激が強いため、施術を控えるか回数を少なくする。また、皮膚に対して垂直に刺激を加え、リズムカルに行う。

<効果・作用>

- ・筋肉の収縮力を高め血液循環を促し、筋肉の収縮によって皮膚を引き締める作用がある。
- ・筋肉や神経を刺激することで、新陳代謝を促します促進する。

⑤圧迫法

手掌や指腹を使って皮膚を圧迫する手技。圧迫する広さや圧力、圧迫後の手を離すタイミングで、皮膚に刺激を与え血液やリンパ液の流れの促進する、筋肉の興奮をしずめるなど効果が異なってくる。ゆっくりとしたリズムで行う。

<効果・作用>

- ・静脈血、リンパ液の流れを促進する。
- ・皮膚を鎮静する。

(8) リラクゼーションマッサージの目的と効果

リラクゼーションマッサージテクニックマニュアルは主にリラクゼーションを目的としたマッサージである。目もとには、自律神経の働きを切り替えるツボ（スイッチ）があり、マッサージを行うことにより三叉神経（感覚神経）が刺激され、交感神経が優位な状態から、副交感神経が優位な状態に変わりリラックスできることを利用し、目の周りに触れる手技が多く入っている。

また、情報社会と言われる現代において、多くの人がストレスを感じながら生活をしており、長時間集中して目を使うパソコン作業や、車の運転、読書などにより目が疲労し、痛みや重く感じるといった症状が出る場合があります、ひどくなると頭痛や肩こりへと症状が進行することも少なくない。こうした目や体の不快感を取り除くという目的もある。

マッサージの時間は施術の回数や速さによってことなるが、全行程で10分程度でも行える内容になっている。さらに手技のスピードを顧客の呼吸テンポに合わせて施術を行うことで、より深いリラクゼーションの提供を行うことができる。

マッサージテクニックは基本となる手技で構成されており、フェイシャルマッサージ初心者、未経験者でも習得しやすい構成となっている。さらにステップアップしたい場合は、本マニュアルをベースに手技を増やしていくことにより、一層レベルの高いリラクゼーションが提供でき、お客様に喜んでいただけるものになると考える。

第8章【リラクゼーション技術実習】

8-1 ヘッドスパ実習

(1) 頭皮診断

ヘッドスパ技術を行う場合、施術を行う前に頭皮診断を行う必要がある。施術によるリラクゼーション効果を高めるためには、トラブルを未然に防ぎ、効果的な施術が行えるように頭皮診断を行い、適切な施術方法、使用する香粧品を決定する。頭皮診断は、目視やスコープを用いて頭皮を観察するほか、触診によって頭皮の状態を確認する。確認する内容は、皮脂の量、フケや脱毛の状態、頭皮の傷や疾病による頭皮異常などである。

・健康な頭皮

健康な頭皮は、ツヤのある青みがかった色をしている。適度の皮脂の分泌により、頭皮表面がおおわれている。



・乾燥性頭皮

皮脂の分泌が少なく乾燥している頭皮。頭皮全体がカサついている。小さくサラサラとしたフケが出るなどの症状がある。



・脂性頭皮

皮脂の分泌が多く脂ぎっている頭皮。頭皮全体が皮脂で脂ぎっている。比較的大きめのベトついたフケが出ることが多い。頭皮や毛孔に赤味や黄色の皮脂の塊ができることもある。



- ・センシティブスキン（敏感肌）

化粧品やその他の刺激に過敏に反応する肌。多くの人に影響のない成分にもアレルギー反応をすることがあるため、施術



には注意が必要になる。炎症をおこした頭皮は赤みがかかった色になっている場合が多い。

- ・頭皮異常

頭皮の傷や円形脱毛症、頭皮の感染症（頭部白癬など）の有無を確認する。頭皮の状態によっては、施術を行なえない場合もある。

（２）カウンセリング

頭皮診断と同時にカウンセリングを行う。カウンセリングは、良質のリラクゼーションを提供するために頭皮診断と同様に事前の準備として非常に重要である。頭皮診断のみではわからないお客様の情報を聞き取る。カウンセリングの目的は、大きく分けて施術方法や使用する化粧品を選択するための情報収集と、施術によるトラブルを未然に防ぐ目的とがある。お客様の体調、化粧品カブレの経験の有無、アレルギーの有無、頭部・頸部・肩部のケガや病歴の有無のほか、施術の強さやリラクゼーション技術を受ける目的などの聞き取りをする。カウンセリングを行う際にはカウンセリングシートを準備し、以下の内容に注意して実施する。

1) お客様の体調

リラクゼーション技術を受けるお客様の現在の体調についてお聞きする。お聞きする内容は疲れの度合い、肩や首のコリの状態のほか肉体的疲労、精神的疲労の状態などである。

2) 化粧品カブレ、アレルギーの有無

今まで使用した化粧品によりカブレが起きた経験があるかを聞く。ヘッドスパ技術に使用される化粧品にはたくさんの成分が含まれているため、体質によってはアレルギー反応やカブレを起こすことが考えられる。アトピー性皮膚炎など、施術が頭皮や皮膚に影響がないか確認する。

3) 頭部・頸部・肩部のケガや病歴の有無

ヘッドスパ技術では頭部、頸部、肩部に対して圧迫や揉捻などを行うため、頭部、頸部、肩部のケガや病歴がないかを確認する。場合によっては施術を行なえない場合もある。

4) 施術の強さ

お客様ごとに施術を行うときの強さの好みが違う。施術の好みの強さを確認する。

カウンセリングカルテ見本

毛髪診断カルテシート

Code: _____

診断日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

■ 検査結果

検査の長さ: 前髪 _____ 髪長 _____ 後髪 _____

■ マイクロスコープ診断結果

① 乾性 ② 乾性剥落 ③ 片断 ④ 進行性劣化 ⑤ 内傷性劣化

⑥ 切れ端 ⑦ 乾性剥落 ⑧ 片断 ⑨ 進行性劣化 ⑩ 内傷性劣化

⑪ 乾性剥落 ⑫ 片断 ⑬ 進行性劣化 ⑭ 内傷性劣化

⑮ 乾性剥落 ⑯ 片断 ⑰ 進行性劣化 ⑱ 内傷性劣化

⑲ 乾性剥落 ⑳ 片断 ㉑ 進行性劣化 ㉒ 内傷性劣化

⑳ 乾性剥落 ㉓ 片断 ㉔ 進行性劣化 ㉕ 内傷性劣化

㉖ 乾性剥落 ㉗ 片断 ㉘ 進行性劣化 ㉙ 内傷性劣化

㉚ 乾性剥落 ㉛ 片断 ㉜ 進行性劣化 ㉝ 内傷性劣化

㉞ 乾性剥落 ㉟ 片断 ㊱ 進行性劣化 ㊲ 内傷性劣化

㊳ 乾性剥落 ㊴ 片断 ㊵ 進行性劣化 ㊶ 内傷性劣化

㊷ 乾性剥落 ㊸ 片断 ㊹ 進行性劣化 ㊺ 内傷性劣化

㊻ 乾性剥落 ㊼ 片断 ㊽ 進行性劣化 ㊾ 内傷性劣化

㊿ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

① 乾性剥落 ② 片断 ③ 進行性劣化 ④ 内傷性劣化

⑤ 乾性剥落 ⑥ 片断 ⑦ 進行性劣化 ⑧ 内傷性劣化

⑨ 乾性剥落 ⑩ 片断 ⑪ 進行性劣化 ⑫ 内傷性劣化

⑬ 乾性剥落 ⑭ 片断 ⑮ 進行性劣化 ⑯ 内傷性劣化

⑰ 乾性剥落 ⑱ 片断 ⑲ 進行性劣化 ⑳ 内傷性劣化

㉑ 乾性剥落 ㉒ 片断 ㉓ 進行性劣化 ㉔ 内傷性劣化

㉕ 乾性剥落 ㉖ 片断 ㉗ 進行性劣化 ㉘ 内傷性劣化

㉙ 乾性剥落 ㉚ 片断 ㉛ 進行性劣化 ㉜ 内傷性劣化

㉝ 乾性剥落 ㉞ 片断 ㉟ 進行性劣化 ㊱ 内傷性劣化

㊲ 乾性剥落 ㊳ 片断 ㊴ 進行性劣化 ㊵ 内傷性劣化

㊶ 乾性剥落 ㊷ 片断 ㊸ 進行性劣化 ㊹ 内傷性劣化

㊺ 乾性剥落 ㊻ 片断 ㊼ 進行性劣化 ㊽ 内傷性劣化

㊾ 乾性剥落 ㊿ 片断 ㊿ 進行性劣化 ㊿ 内傷性劣化

■ おすすめのスキンケアメニュー

スキンケアメニュー	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

■ おすすめのスキンケアメニュー

スキンケアメニュー	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NEXT

■ おすすめのスキンケアメニュー

スキンケアメニュー	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

■ おすすめのスキンケアメニュー

スキンケアメニュー	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

お風呂の洗い方

① シャンプーを髪につけて、泡を洗い流す。
 ② シャンプーを頭皮につけて、泡を洗い流す。
 ③ シャンプーを髪につけて、泡を洗い流す。
 ④ シャンプーを頭皮につけて、泡を洗い流す。
 ⑤ シャンプーを髪につけて、泡を洗い流す。
 ⑥ シャンプーを頭皮につけて、泡を洗い流す。
 ⑦ シャンプーを髪につけて、泡を洗い流す。
 ⑧ シャンプーを頭皮につけて、泡を洗い流す。
 ⑨ シャンプーを髪につけて、泡を洗い流す。
 ⑩ シャンプーを頭皮につけて、泡を洗い流す。

頭皮や髪のお悩みについて下記の当てはまるものにチェックを入れて下さい。(複数可)

頭皮について

<E> Itchy
 痒い
 抜け毛が多い
 最近毛が薄くなった
 毛にフケ・コシがない

<N> Itchy
 乾燥する
 痒いフケが出る
 頭皮が臭いところにいることが多い

<R> Itchy
 痒いが増える
 汗をかきやすい
 ベタッとしたフケが出る
 帽子をよくかぶる

<D> Itchy
 毛穴の詰まりが増える
 スタイリング剤を多く使う
 デタッチしたい

<C> Itchy
 赤みがある(日焼けしている)
 カラー・パーマ後に肌れやすい
 痒みがある

<W> Itchy
 水分・油分のバランスを整えたい
 お悩み悩みを感じない
 その他()

毛量について

<N> condition
 乾燥・ダメージ
 柔らかくない
 ツヤがない
 からまる・切れる
 太くて毛量が多い

<N> condition
 カラーが褪色しやすい
 パーマが取れやすい

<W> condition
 細い
 ボリュームが出にくい
 髪元がベタッとなる
 ふわっとしない

その他

髪・肩コリ
 髪の絡れ
 頭痛
 お肌にくすみ
 オイリーな肌質
 ナチュラル志向
 センティブ(敏感)な肌質
 乾燥しやすい肌質
 ストレスを感じている

・マッサージの仕方の指導を教えてください
 頭皮 顔 全身
 短い 長い

・髪・肩・顔で悩んでほしい
 髪 顔 肩

<E> <N> <R> <D> <C> <W> <N> <N> <W>

(3) 施術道具の準備

<必要な道具>

- ・ ひざ掛け
- ・ 乾燥タオル
- ・ スチームタオル
- ・ シャンプークロス
- ・ ビニールキャップ
- ・ 施術用スパ用剤
- ・ フィニッシング用剤（養毛料等）
- ・ その他（遠赤外線機器、ミスト噴霧器等）



(4) ヘッドスパ用剤の選定

ヘッドスパ用で使用する香粧品の選定をする。頭皮診断やカウンセリングで聞き取りをした内容から、お客様に一番適しているヘッドスパ用剤を選定する。乾燥性の頭皮、脂性の頭皮など、頭皮、頭毛の状態により使用する薬剤を選ぶ。薬剤のタイプはオイルタイプ、クリームタイプ、ジェルタイプなどがあり、目的に応じて適切な成分の配合された薬剤を選択する。



(5) 基本手技・基本動作

ヘッドスパでは、基本的な 4 つの手技を用いて施術を行う。手技は、指頭揉撫法、母指球揉撫法、軽擦法、圧迫法である。

指頭揉撫法・・・指頭から指腹を皮膚に密着させ、小さな円を描くようにしながら筋肉を揉みほぐすように行う。

母指球揉撚法・・・母指球を皮膚に密着させ、円を描くようにしながら、筋肉を揉みほぐす方法。比較的広い範囲を揉みほぐす場合に用いる。

軽擦法・・・・・・・・マッサージュを行う部分に手掌をあて、軽くなで、さする方法。

圧迫法・・・・・・・・手指や手掌で皮膚を圧迫する方法。

(6) 頭部・頸部のツボ

<ヘッドスパ技術で刺激するツボ>

- a.百会（ひゃくえ）・・・百会は、頭のとっぺんと左右の耳を繋いだ線の延長上に交わる部分にある。頭部の血行促進、自律神経の調整、精神的なストレスの緩和、抜け毛の防止に効果があるとされる。
- b.天柱（てんちゅう）・・・後頭部の髪の毛の生え際で、首の中心にある僧帽筋のすぐ外側にある。血流を高め、頸、肩などのコリを和らげる効果があるとされる。
- c.風池（ふうち）・・・・・・・・後頭部の首の付け根、後頭骨の下のくぼみから2～3cmほどの左右、髪の毛の生え際よりも少し上にある。肩こりや肩の緊張の緩和、眼精疲労(疲れ目)の改善、肌の状態を整える効果があるとされる。
- d.瘰癧門(あもん)・・・・・・・・盆の窪にあり、うなじの生え際のところ、骨の出っ張りの下。ここのツボを刺激すると首の血流の改善をされるといわれる。
- e.曲鬢（きょくびん）・・・もみあげの後ろの髪の毛の生えぎわをまっすぐ上に上がる線と、耳の一番高いところから水平線を引く線が交わる場所にある。頭痛、

肩こりの緩和のほか、自律神経の調整、目の疲れの緩和に効果があるとされる。

f.角孫（かくそん）・・・耳の真上にある。疲れ目のほか、頭部から首すじかけてのこわばりを取るほか、抜け毛にも効果があるとされる。

g.通天（つうてん）・・・百会から指幅 2 本分斜め前にある。頭皮の血行が良くなることで白髪や抜け毛に効果があるとされる。

h.太陽（たいよう）・・・「こめかみ」にあるツボ。新陳代謝を促進、顔や目の周りのむくみ解消、目の疲れ・眼疲労の回復促進などの効果があるとされる。



(7) ヘッドスパ実習の流れ

1) 施術準備

① タオルの装着

- ・ ひざ掛けをかけたのち、乾燥タオル 2 枚を首に巻く。
- ・ 1 枚は後から、もう 1 枚は前から巻く。

② シャンプークロスの装着

タオル上からバックシャンプー用クロスを掛ける。

※ 注意事項

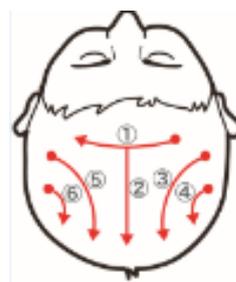
タオルとシャンプークロスは、のど元を締めつけないように巻く。

2) ヘッドスパ用剤塗布

[1]ヘッドスパ用剤を直接頭皮に塗布する。 applicator を持った手と反対の手でヘッドスパ用剤を伸ばし、頭部全体になじませながら塗布する。

< 塗布順序 >

- ① 前額髪際部
- ② 前額髪際部から正中線上を通り後頭下部まで塗布
- ③ 右前額髪際隅部から右側頭部上部を通り、右後頭部まで塗布
- ④ 左前額髪際隅部から左側頭部上部を通り、左後頭部まで塗布



※ 注意事項

ヘッドスパ用剤の液だれに注意する。顔面、耳周り、襟周りに注意する。

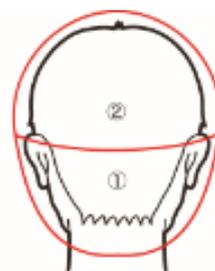
[2]両手で頭皮と毛髪全体にヘッドスパ用剤をなじませる。

※ 注意事項

頭皮全体にまんべんなくヘッドスパ用剤をなじませる。髪際部の付け残しに注意する。額、耳周りなど、ヘッドスパ用剤が皮膚に付着した場合は、タオルでふき取る。

3) スチーミング

スチームタオル2本を使って頭部全体を包む。その後乾燥タオルを巻き、上からキャップをかぶせる。スチームタオルで頭部を包み、温めることにより、頭皮の血行促進とともに温熱効果で副交感神経である（迷走神経）を刺激することでリラクゼーション効果を与える効果がある。



<スチーミング方法>

- ① 1本のスチームタオルは、襟元からフロントまで巻く。残りのもう1本のスチームタオルを上部に巻き付ける。
- ② スチームタオルの上からキャップをして2分間放置する。

※ 注意事項

- ① スチームタオルは水分が少し残った状態で使用し温度は確認をした後に巻き付ける。
- ② 1本目のスチームタオルを巻くとき、耳は包み込んだ状態で巻き付ける。

4) ヘッドスパマッサージ

キャップ、スチームタオルをはずし、マッサージを開始する。

【工程 1：前頭部から頭頂部マッサージ】

- ① 母指は百会に当て、他の四指を前額髪際部に当てる。
- ② 前額髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻していく。揉捻は一つのプロセスにつき 10 回程度行う。
- ③ 四指は、髪際部から開始し、約 2cm 間隔で頭頂部まで揉捻していく。



※ 注意事項

揉捻はゆっくり軽い力から始め、少しずつ力を入れるようにする。

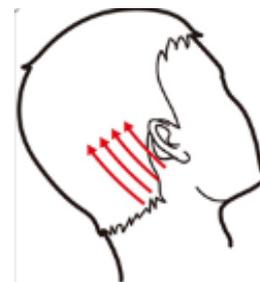
【工程 2：側頭部から頭頂部マッサージ】

- ① 工程 1 同様に、母指は百会に当て、他の四指を側頭部の髪際部に当てる。
- ② 側頭髪際部から頭頂部に向けて四指の指腹で円を描きながら揉捻していく。揉捻は一つのプロセスにつき 10 回程度行う。



【工程 3：右側頭部・後頸部から頭頂部マッサージ】

- ① 顔を左に向け、右首の側頸髪際から後ろ頸髪際部に右手四指を当て、右手示指は右乳様突起に当てる。左手は右手の対角線上に置き添え手をする。
- ② 右手四指の指腹で円を描きながら頭頂部まで揉捻していく。
- ③ 揉捻する際は、指腹、指頭を使って頭頂部の方向に少し引き上げながら行う。

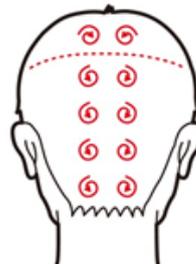


【工程 4：左側頭部・後頸部から頭頂部マッサージ】

顔を左に向け、工程 3 同様に、左側頸部・後頸部から頭頂部にかけてマッサージをする。

【工程 5：頸部から頭頂部マッサージ】

- ① 顔を正面に戻し、片手で頭部を持ち上げ、もう一方の手で首の根元に置く。
- ② 首の根元から後頭部を揉撫する。
- ③ 力の入りづらい後頭部上部は、手の甲を上にして行う。
- ④ 頭部上部に行くに従い、持ち上げた頭部を徐々に降ろしながら行う。



【工程 6：側頭部・耳後部から頭頂部のマッサージ】

- ① 側頭部耳周りの生え際から正面正中線に向けて揉撫していく。



- ② その後、イヤーツーイヤを境に、耳後部後方から正中線に向けて揉撫していく。

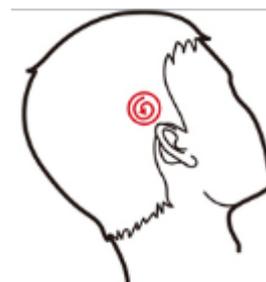


【工程 7：側頭部のマッサージ】

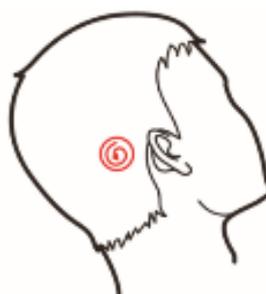
- ① 両手の母指球で、耳前部を揉捻します。揉捻は内側回転で行い、1か所5回ずつ揉捻する。



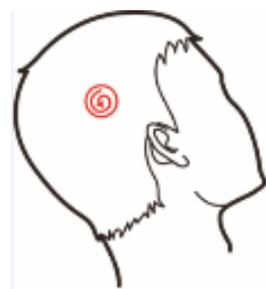
- ② 両手の母指球で、耳上部を揉捻する。



- ③ 両手の母指球で、耳後部を揉捻する。

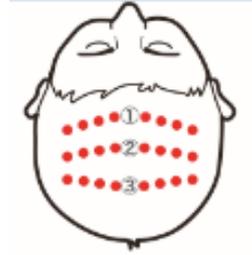


- ④ 両手の母指球で、側頭部上部を揉捻する。



【工程 8：頭部指圧】

- ① 母指を後頭部に置いて添え手とし、残りの四指で前頭部前部を指頭で 3 秒間指圧していく。
- ② 同じ要領で、頭頂部中央部を指頭部で指圧する。
- ③ 同じ要領で、頭頂部後部を指頭部で指圧する。



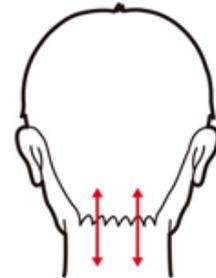
【工程 9：頸部の指圧】

- ① 工程 8 と同じ要領で首の根元を指圧する。
- ② 指圧する際に、頭頂部の方向に少し引き上げながら指圧する。



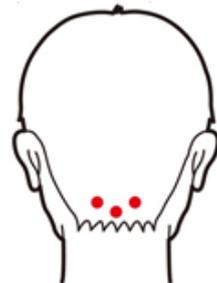
【工程 10：頸部のマッサージ】

- ① 頭部を持ち上げ、母指と示指で首すじ根元から上下に往復しながら 5 秒間軽擦する。



【工程 11：頸部ツボの指圧】

- ① 中指を亜門（ツボを参照）に当て、示指と薬指で支え、頭部の重さで 3 秒間圧迫する。
- ② 左手は軽く頭部に添える。



【工程 12：シャンプー】

ヘッドスパ用剤をシャンプーで洗い流す。

【工程 13：コンディショナー】

シャンプー後、コンディショナーを使用して整える。

【工程 14： フィニッシング】

タオルドライ後、頭部全体にフィニッシング剤を塗布する。フィニッシング剤は、頭皮の状態にあったものを選択する。

フィニッシング剤を塗布した後、前頭部、頭頂部、側頭部、後頭部の順に軽く揉撫をしていく。

8-2 フェイシャルマッサージ実習

(1) フェイシャルマッサージの流れ

フェイシャルマッサージの一連の工程は、大きく分けて施術準備、クレンジング、フェイシャルマッサージ、パック・整肌となる。

【A. 施術準備】

フェイシャルマッサージを行うため、施術前の準備を行う。ベッドメイキングを行い使用する道具と化粧品品の準備した後、手指消毒、ターバン装着・タオルの装着、スチーマーの使用がある。

・ベッドメイキングと使用する道具と化粧品品の準備

施術用ベッドに大き目のタオルを敷き、ベッドメイキングをする。

後のターバン装着のため、頭部がくる場所にはあらかじめタオルを敷いておく。

1) 手指消毒

フェイシャルマッサージは、人の肌に直接触れて施術を行うため、施術前に手指を石けんできれいに洗い、消毒用エタノールをコットンなどに含ませて拭く擦式清拭消毒法を用いて手指を消毒する。手指消毒を行う際は、両手掌の表裏、指間を十分に消毒する。

*他の消毒法として、逆性せっけん、両性界面活性剤、グルコンサンヘキシジンを用いて消毒を行ってもよい。

2) ターバン

顧客の衣服や髪の毛等の化粧品品の付着を防ぐため、頭部にターバンを巻き、胸元にタオル、必要に応じひざ掛けを掛ける。

3) スチーマー

顔面にスチーマーをあてる。暖かいスチームをあてることにより、顔面の緊張をとり、リラクゼーション効果を与えるほか、水分の補給や毛穴を開き、クレンジングを効果的に行うなどの効果がある。スチーマーがない場合は、スチームタオルで代用してもよい。

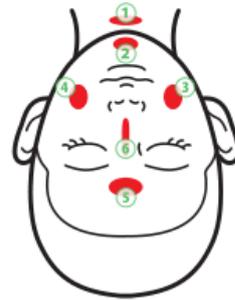
【B. クレンジング】

(クレンジング～スチームタオルで拭き取りまで約5分)

クレンジング料を用いて、顔面や毛穴の汚れ、ホコリ、余分な皮脂・老廃物や角質を取り除く。クレンジングは、クレンジング料塗布→クレンジングマッサージ→スポンジでのふき取り→スチームタオルでのふき取りの順で行う。

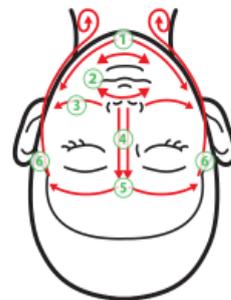
1) クレンジング料塗布

クレンジング料を片手に適量取り、もう一方の手で顔面に乗せていく。頸部→オトガイ部→右頬部→左頬部→額→鼻部の順に塗布する。



2) クレンジング料のばし

手に残ったクレンジング料を施術者の手にのばした後、顔に塗布したクレンジング料を顔面全体にのばしていく。オトガイ部から顎骨部→口の周り→頬部→鼻部額→コメカミから顔面側部に沿って頸部までの順に、顔面全体に十分にクレンジング料がいきわたるように伸ばしていく。開始から終了までは基本的に手掌全体を密着させてスライドさせながら、皮膚を下から上に持ち上げるように伸ばしていくが、顔面に余分な負担がかからないよう圧力に注意する。また、目や鼻などに付着しないように注意する。



- ① オトガイで手を組んでから フェイスライン～耳下腺
- ② 口～アリキュラ
- ③ 鼻の横～こめかみ
- ④ 鼻筋を額に向けて上がる
- ⑤ 額
- ⑥ こめかみを通して首までスライドさせ、首に大きな円を描くように回転させる

*回転の向きは内側から外側に行う

*アリキュラとは、耳の前側の凹んだ部分口を開閉したときに動く部分。

3) クレンジングマッサージ

顔面から頸部のクレンジングを行う。両手の5指を内回しに回転させながら、頸部→オトガイ部から顎骨部→頬下部→頬上部→口唇下部→口唇上部→左右鼻側→鼻翼・鼻尖→鼻背→額→眼部の順にクレンジングマッサージを行う。クレンジングを行う場合も顔面に余分な負担がかからないように圧力に注意する。皮膚が大きくよれたり、ねじれたりしない程度の力で行うとよい。特に、センシティブスキン(敏感肌)の場合は皮膚にかける圧力には十分注意をして行う必要がある。

●頸部から頬部、口周辺のクレンジング

<頸部→オトガイ部から顎骨部(アリキュラ)→頬下部→頬上部>

- ① 頸部に円を描くように回転ながら行う。回転の向きはクレンジング料のぼしと同じ方向に行う。
- ② オトガイ～フェイスラインを通り耳下腺までらせんを描くように回転させながら移動していく。



- ③ 頬下部～アリキュラを耳下腺までらせんを描くように回転させながら移動していく。
- ④ 頬上部（鼻横）～こめかみを耳下腺までらせんを描くように回転させながら移動していく。

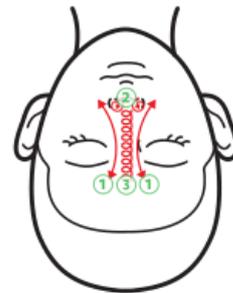
●口唇下部→口唇上部のクレンジング

- ⑤ 中指を使って口唇下部を左右に往復する。
- ⑥ 中指を使って口唇上部を左右に往復する。

●鼻周辺のクレンジング

<左右鼻側→鼻翼・鼻尖→鼻背のクレンジング>

- ① 中指で鼻根～小鼻までを往復する。
- ② 中指（または中指と薬指）を使い、小鼻部分で回転させる。
- ③ 片方の中指と薬指でらせんを描きながら鼻尖から眉間に移動する。



●額、眼瞼のクレンジング

<額→眼瞼のクレンジング>

- ① 四指を使い眉間からこめかみにかけてらせんを描くのを、額の上部、下部にかけて2か所行う。
- ② 四指を使い目の周りを外から打ちまわしに円を描くように回転させ、最後にこめかみをプッシュする。



*ポイントメイクの落とし方

メイクをしている場合は以下の方法を行う。

- ① コットンにポイントメイク落としを含ませ、目もと、口元に密着させる。

- ② 外側にコットンをスライドさせてコットンを外す。
- ③ 目もととは優しく瞼の上部からまつ毛に向けて落としていく。
- ④ 口元は口角から中央に向けて上下左右とも落としていく

4) スポンジによるふき取り

スポンジによるふき取りを行う。スポンジは、温湯に浸した後、頸部からオトガイ→口唇下部→口唇上部→鼻周辺→額→眼瞼周辺→頬部上部→頬部下部→顎部の順に行う。

スポンジによるふき取りを行う際は、適宜、スポンジでふき取ったクレンジング剤を洗浄しながら行う。また、スポンジはふき取る場所の広さにより、操作方法を変えながら行う。

*「スポンジの取り扱い」参照

●頸部からオトガイまでの拭き取り

スポンジを四指または三指で広く持つ。クレンジング料でクレンジングをした首の部分からスタートし、左右交互でフェイスライン、オトガイまで拭き取る。



●口周辺（口唇下部、口唇上部）のふき取り

示指にスポンジを当て、他の指でスポンジを握って固定させる。口唇下部、口唇上部の順にふき取りをする。



●鼻周辺のふき取り

示指にスポンジを当て、他の指でスポンジを握って固定させたまま行う。鼻翼をふき取った後、鼻尖から鼻背を通り額に向かいふき取っていく。



●額のふき取り

スポンジを広い面に持ち変え、中指、薬指の二指を使ってふき取っていく。

- ① 眉の上周辺から眉間、こめかみまで拭きとる。
- ② 額の中心からこめかみまで拭きとる。
- ③ 額の髪際周辺を中心からこめかみまで拭きとる。



●眼瞼周辺のふき取り

スポンジを裏返し広く持つ

- ① 上眼瞼周辺を内眼角（目頭）から外眼角（目じり）に向けふき取る。
- ② 下眼瞼周辺を内眼角から外眼角に向けふき取る。



●頬部・顎部・フェイスラインの拭き取り

- ① 頬部上部、頬部下部（口角）から耳下腺に向けふき取る。
- ② 母指、示指を使いスポンジで挟んで顎先からフェイスラインを拭き、耳たぶを拭き終了する。



*拭き残しがある場合は、再度、ふき取りを行い、クレンジング料が残らないようにする。

5) スチームタオルによる拭き取り

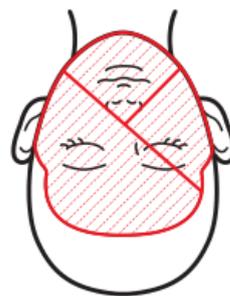
スチームタオルによるふき取りを行う。

スチームタオルは、手首による温度確認をした後、てん包、密着、ふき取りの順に行う。



●てん包

スチームタオルを顎部にあてた後、鼻を避けて交差させ顔面全体を覆うようにてん包する。このとき、耳までしっかりスチームタオルで覆うようにする。

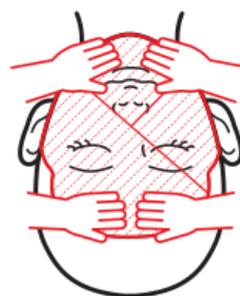


●密着

スチームタオルの上から軽く圧迫を加え、押さえながら密着させる。

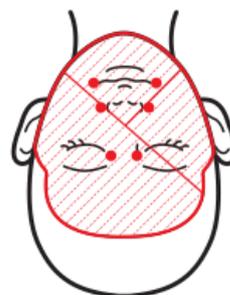
<タオルの上からの密着・圧迫 (1) >

- ① 鼻からフェイスラインにかけてタオルが密着するように押さえる。
- ② 額を両手で圧迫する。



<タオルの上からの圧迫 (2) >

- ① 内眼角、鼻翼、口角の順に四指を使い指頭で圧迫する。



●清拭

スチームタオルで、顔面のふき取りを行う。清拭は、額部→眼瞼周辺→鼻周辺→頬部→口唇上部→口唇下部→鼻翼溝から顎部→口角から顎部→オトガイ部→フェイスラインから顎部の順にふき取りを行う。

ふき取りを行う際に、クレンジング料が顔面に残らないように、しっかりとふき取りを行う。

<鼻から上の拭き取り>

鼻から上にかけてタオルを両手の母指から母指丘にかけて拭き取る。

- ① 額を数回にわけ、中央から外に向けて拭き取りをする。
- ② 眉の上と額の中央部をふき取る。
- ③ 生え際をふき取る。
- ④ 上眼瞼、下目瞼をふき取る。



<鼻周辺の拭き取り>

母指を使い鼻周辺を拭き取る。

- ① 鼻背をふき取る。
- ② 鼻翼をふき取る。
- ③ 鼻翼から頬部に向けふき取る。



<口唇上部の拭き取り (1)>

鼻の下にかけてあるスチームタオルを首に移動させる。

- ① 口唇上部を母指で交互に拭く。
- ② 口唇下部から顎周辺を母指で交互に拭く。



<鼻から下の拭き取り (2) >

両手の母指、母指丘を使い拭き取る。

- ① 口角から耳下腺に向けてふき取る。
- ② 鼻翼からアリキュラに向けて拭きとる。
- ③ オトガイ部をふき取る。



<フェイスライン、首の拭き取り >

タオルを交互に片手に巻きつけ、フェイスラインから頸部周辺のふき取りを行う。

<フェイスライン、首の拭き取り (1) >

右手にスチームタオルを巻きつけ、右顔部のふき取りを行う。

- ① 右フェイスライン
- ② 右頸部のフェイスライン側半分
- ③ 右頸部
- ④ 右頸部の側面を肩から耳の後ろまで拭き、
耳たぶを母指と示指で挟むように拭き取る。
右側が終わったら、同様に左側を拭きとる。



【C. マッサージ】 (約 10 分)

マッサージは、1) マッサージ料塗布、2) リラクゼーションフェイシャルマッサージの順に行う。

1) マッサージ料の塗布・のばし

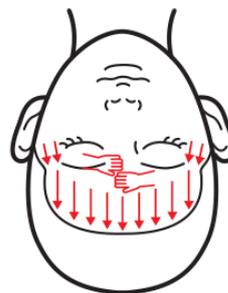
マッサージ料塗布のばしはクレンジング料塗布とのばしと同様の方法で行う。

2) リラクゼーションフェイシャルマッサージ

●額の軽擦

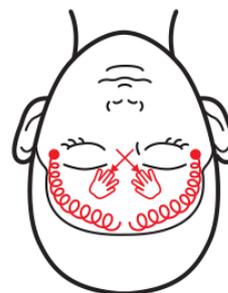
額の皮膚を上を持ち上げるように軽擦する。このとき手掌全体を使い密着させて行う。

- ・額の中心から右額部
- ・右こめかみ引き上げる
- ・右こめかみから額中心に戻る
- ・額の中心から左額部
- ・左こめかみ引き上げる
- ・左こめかみから額中心に戻る



●眉間～額軽擦

- ・眉間を中指と薬指を交互に使いクロスを描くように軽擦する。
- ・中指と薬指で額全体にらせんを描きながら、コメカミへ向かいコメカミを圧迫する。



●目の周囲の軽擦・圧迫

<目の周囲の軽擦（1）>

左手示指、中指、薬指で目の下を通り攢竹を圧迫する。

- ・圧迫した手の示指と中指で右の眉を挟んだ後、コメカミに向かって指をスライドさせる。
- ・左こめかみを引き上げるように上に向けてマッサージする。



<目の周囲の軽擦（2）>

手を変えて（右手示指、中指、薬指で）反対側も（1）と同様にマッサージする。

- ・左手示指、中指、薬指で目の下を通り攢竹を圧迫する。
- ・圧迫した手の示指と中指で右の眉を挟んだ後、



コメカミに向かって指をスライドさせる。

- ・左こめかみを引き上げるように上に向けてマッサージする。

●コメカミの圧迫

左右の中指でこめかみを同時に圧迫し、2～3秒程度置く。



●目の周囲の圧迫

顔面のツボを左右同時に圧迫する。

<目の周囲の圧迫（1）>

- ① 太陽
- ② 瞳子膠
- ③ 小承
- ④ 清明
- ⑤ 顔面のツボを圧迫した後、示指と中指で眉を挟み、左右同時に眉尻方向へスライドさせる。



<目の周囲の圧迫（2）>

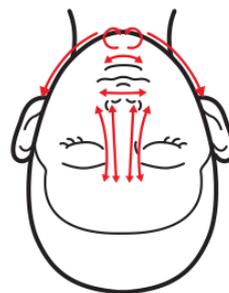
- ① 頬骨に示指、中指、薬指をひっかけるようにしながら引き上げ圧迫する。
- ② 示指で攢竹を圧迫する。
- ③ 母指と示指で皺眉筋をつまむ。
- ④ 中指でこめかみを圧迫する。



*皺眉筋（すうびきん）とは、眼瞼筋に含まれる筋肉で、眉毛の下あたりにある表情筋。

●鼻からオトガイの軽擦

- ① 鼻根から鼻の中心を上下に軽擦
- ② 鼻根から鼻翼を上下に軽擦
- ③ 鼻の下を左右に軽擦
- ④ 口の下を左右に軽擦
- ⑤ オトガイを母指丘で包むように軽擦
- ⑥ フェイスラインにそってスライドさせた後、耳下腺を圧迫する。



●頸部の軽擦、強擦

- ① 頸部に大きく円を描くように軽擦する。
- ② 首の後ろ側面を四指で上下に往復しながら強擦する。
- ③ 風池（ツボ）を圧迫する。



●フェイスライン～口角の強擦、揉捻

- ① 母指、示指でフェイスラインをはさみオトガイから耳下腺に向けて強擦する。
- ② 口角から耳下腺に向けて筋肉を母指で揉捻する。



●頬部、眼下部の揉捻

- ① 口角から耳下腺まで揉捻した部分を母指軽擦
- ② 鼻の横から耳下腺に向けて筋肉を母指揉捻
- ③ 鼻の横から耳下腺まで揉捻した部分を軽擦



●オトガイからこめかみの引き上げ

上腕部を大きく回すようにしながら体全体を使って行う。

- ① 左手をオトガイに置き、フェイスライン～右頬～額～左頬の順に手の重みで軽擦していく。
- ② 右手は左手を追うように、四指を使いオトガイ～右頬～こめかみの順に軽擦する。
- ③ 示指、中指で唇を挟んでスタートし、右頬～こめかみ四指を使い鼻の横からスタートし、右頬～額～こめかみ→こめかみ引き上げて圧迫する。
- ④ 左半顔は右手で同様に軽擦していく。



●タッピング

- ① 両手同時にフェイスラインを引き上げる。
- ② 引き上げたまま大きく四指を使い頬をタッピングする。



●顔全体の軽擦 (1)

- ① 手掌をオトガイで重ね、フェイスライン～額の中～額を通り、額の中心まで軽擦しスッと抜くように手を離す。



●顔全体の軽擦 (2)

- ① 手掌をフェイスラインから密着させて、頬、内眼角を通り額の中心で抜け、額の上で手を組む。



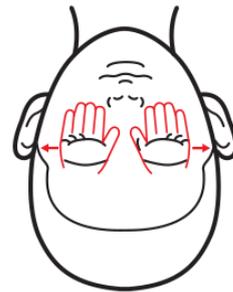
●鎮静（1）

- ① 組んだ手を手根から広げながらこめかみに向かい、こめかみを小指側面で圧迫する。



●鎮静（2）

- ① 一度顔から手を離し、母指丘をこすり合わせて温め後、その手で目の周りを温め横にスライドさせてマッサージを終了する。



●スポンジでマッサージ料を拭き取った後、スチームタオルできれいに拭き取る。スポンジおよびスチームタオルによるふき取りは、「クレンジング料ふき取り」と同様の方法で行う。

【D. パック・整肌】

顧客の肌の状態等を考慮し、パック剤の選定を行う。

●パック料の塗布

パック料はスパチュラでガラスボール等にわけ取り、ブラシを用いて顔面に塗布していく。塗布順序、方法はクレンジング料の塗布と同様に行う。その後、目の上にコットンを乗せ、10分前後自然放置する。

●パック料の拭き取り

スポンジでパック料を拭き取った後、スチームタオルできれいに拭き取る。スポンジおよびスチームタオルによるふき取りは、「クレンジング料ふき取り」と同様の方法で行う。

●化粧水、美容液や保湿クリームの塗布

化粧水、美容液や保湿クリーム等を塗布し、顔面にのばした後、乾燥タオルで拭き取る。

●ターバン、胸元のタオルを取り、終了する。

第9章【コンサルテーション・カウンセリング理論】

9-1 コンサルテーションとカウンセリングの違い

利用者はリラクゼーションサービスを受けるにあたり、「癒されたい」「リフレッシュしたい」という思いをもって施術にのぞむ。同時に、特に理容・美容サロンにおいては、ヘッドスパやフェイシャルマッサージ等を通して、「より美しくなりたい」「もっと綺麗な髪（肌）になりたい」という期待も大きい。こうしたことをふまえて、施術者は利用者の知りたいことや相談に的確に答えるとともに、「美しくなりたい」「癒されたい」という利用者の心の中にある期待をどうすれば叶えられるのか、具体的な要望に落としこむ必要がある。

また、複雑な現代社会ではストレスを抱えている利用者も多く、心身が健やかにあるためのホメオスタシス（恒常性維持能力）が低下し、心身に不調が起きやすくなっている者も多い。こうした利用者にも満足してもらうためには、利用者のストレスや悩みに寄り添うことが必要不可欠である。精神状態と皮膚や毛髪の状態は密接な関係にあり、利用者の心を癒すことはリラクゼーション技術において重要である。リラクゼーション技術は頭髪や皮膚のケアをするだけでなく、心をも癒し、ストレスを発散させる技術であることを理・美容師は認識した上で施術に臨みたい。

コンサルテーションやカウンセリングの理論は、利用者どう接するか、またどのようなコミュニケーションをとれば、利用者に信頼され本音を聞くことができるかを学ぶものであり、いずれもリラクゼーションサービスに従事する者に求められる専門的知識の一つである。

（1）コンサルテーションとは

コンサルテーションとは、一般的に専門知識を持っている人が、その事柄について依頼者の相談に乗ったり、指導したりするプロセスをいう。具体的には、専門知識を活用して客観的に利用者の状況を認識し、理美容における問題点を指摘し、原因を分析して施術の方法を選択する。そして、問題点についてのアドバイスや指導を行うものである。この行為はコンサルティングと呼ばれる。コンサルティングには、利用者の質問に答えて専門知識をわかりやすく説明するとともに、ヘッドスパやフェイシャルマッサージに用いる商品情報、施術時間、まれに痒みなどの副作用が生じる可能性など、客観的な情報を伝える行為も含まれる。

カウンセリングの中にコンサルテーションを組み込むことで、利用者の悩みに則した施術を行うことができるようになるだけでなく、より具体的なアドバイスをすることが可能になる。

専門知識を持つ人をコンサルタント、依頼者をクライアントと呼ぶが、リラクゼーションサービスにおいては、依頼者は利用者、コンサルタントは理容師・美容師である。

コンサルティングにおいては、利用者がコンサルタントのアドバイスを受け入れることでより効果的なメニューを選択でき、利用者の満足度を高められる。利用者がアドバイスを素直に受け入れるためには、コンサルタントは利用者に信頼される「話し上手」であることが期待される。具体的には、以下のような点に心を配ってコンサルティングを行う。

- ・ 聴きやすい声の大きさとスピード、アクセントで話す
- ・ 専門用語をできるだけ使わず、わかりやすい言葉に変えて話す
- ・ マイナス点を先に伝え、良いことは後で伝えることで全体の印象を良くする
- ・ 利用者の長所をほめ、利用者自身の良いところを認識できるように

する

- ・ 心を込めて説明し、利用者の心を動かし、認められるようにする
- ・ 単に情報を伝えるのではなく、「お客様のために」という気持ちで伝える

そのほか、コンサルテーションの際に留意したい点を以下に記す。

- ・ リラクゼーションサービスで使用するシャンプー・医薬部外品等の「使用上の注意」と「正しい使用法」の取扱い説明書はすべて備えておき、いつでも確認できるようにする。
- ・ 顧客管理・情報管理のためのカルテを揃えておく。
- ・ 雰囲気づくりとプライバシー保護のために必要なスペースを設ける
- ・ サービス提供にあたっては、利用者に気まずさや堅苦しさを感ぜさせないように談笑しながら、施術者の考えを無理強いすることなく理解してもらえよう意志の疎通を図る。

(2) カウンセリングとは

カウンセリングとは、一般的に依頼者の抱える問題がどこにあるか、専門家の立場から探り、問題の解決や改善を行う相談のことをいう。広義のカウンセリングの中にはコンサルティングも含まれるが、特に日本では、カウンセリングという言葉に、心理的な悩みや不安を解決してもらえる特別な専門相談というニュアンスが含まれている。これは日本でのカウンセリングが心理学の分野から広まったため、うつ病やパニック障害などの心の病気を改善するためにカウンセリングを行うことがよく知られている。その理論や相談技法は、医療、教育、福祉、そして理容・美容などの分野にも広く応用・実践されて発展してきた。

カウンセリングにおいては、利用者の悩みを受け入れてじっくりと話

を聞くことが肝要である。このためにはまず自分が話すことは一旦忘れ、真剣に利用者の声に耳を傾ける姿勢が必要である。こうした姿勢で臨むことで利用者は徐々に自分の感情や考えを伝える気持ちになり、悩みや要望を打ち明けられるようになる。そのためには、施術者は「聴き上手」であることが期待される。具体的には、以下のような点に心を配ってカウンセリングを行う。

- ・ 利用者を主役にし、利用者の立場で常に対応する
- ・ 目を見ながら話を聞く
- ・ 相づちを打ったり、うなずきながら聞く
- ・ 利用者の言った言葉を繰り返し、理解の姿勢を示す
- ・ 基本的には、利用者の考えを否定せずに話を最後まで聞くようにする
- ・ ただし、利用者のネガティブな意見を安易に肯定はしない
- ・ 関心を表す質問をして、情報を増やす
- ・ 利用者のあいまいな説明や思いを明確な言葉に置き換え、悩みを言語化する

ア) 2つのカウンセリング

リラクゼーション業においては利用者の不安を取り除き、リラックスさせるための施術前後の相談をカウンセリングと呼んでいる。施術前のコンサルテーションもカウンセリングの一種である。カウンセリングには2つの要素があり、一つはケア・カウンセリング、もう一つはマインド・カウンセリングと呼ばれる。ケア・カウンセリングの部分をコンサルテーションと呼ぶこともできるだろう。

■ケア・カウンセリング

ケアするために髪や頭皮、皮膚の状態を診断するカウンセリングで、施術内容を決定するために、状態をよく見るプロセスをさす。理・美容師はこのために、髪、頭皮、皮膚や施術の知識をよく身につけておかなければならない。経験や技術力を生かして状態を判断することも

求められる。

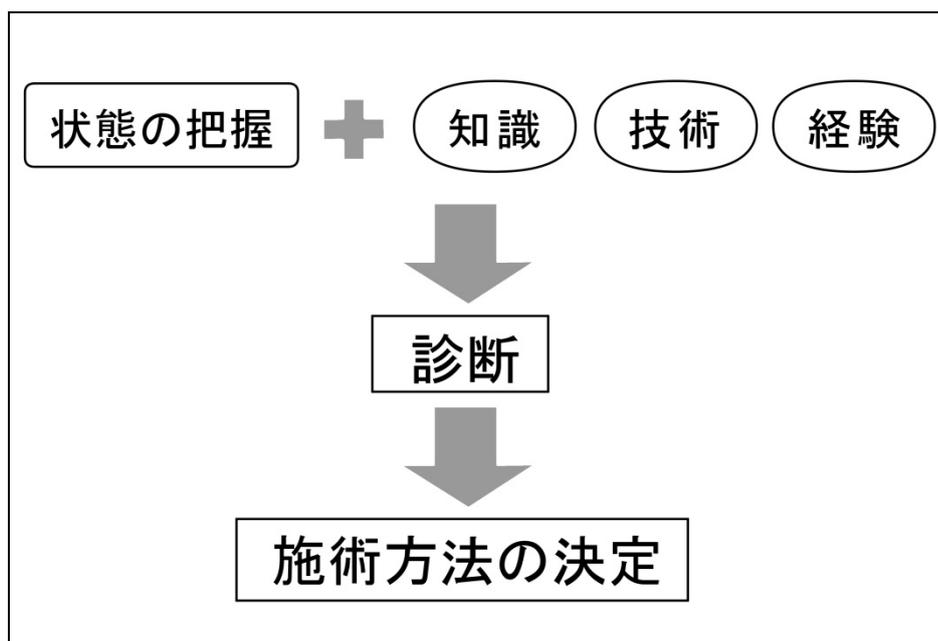


図 9-1 「ケア・カウンセリング」

■マインド・カウンセリング

髪や頭皮、皮膚ではなく「利用者自身」を観る。対話や対応を通して利用者の全体像を観ることで、利用者を精神的にリラックスさせ、施術の満足度を高めるためには何が必要かを判断する。マインド・カウンセリングを正しく行うことは、施術者に対する信頼感の醸成にもつながる。



図 9-2 「マインド・カウンセリング」

イ) カウンセリングの基本条件

有意義なカウンセリングを行うためには、受容→理解→共感→伝達という流れが欠かせない。その一つ一つを以下に説明する。

■受容

ありのままを受け入れること。利用者が生きている世界や背負っている悩み、相談内容を同じ目線に立ってみて、その利用者自身を実在として受け入れること。利用者との関係を深めるための基本姿勢である。

■理解

心の動きをキャッチすること。利用者が「何を考えているのか」を探るのではなく、「何を感じているのか」に焦点を当てる。心の動きを「知ることができた」というのではなく、「つかみとれた」と感じられるようにしたい。

■共感

同じ感情を持つこと。ともに感じること。ただし何でも頷き同意して

しまうのではなく、ある意味では突き放し、見守るスタンスも必要である。

■伝達

利用者からここまで聞いたこと、感じたことを分析し、利用者へアドバイスしたりコンサルテーションしたりする。

ウ) 相談内容の分類

カウンセリングを行う際、利用者が相談したい内容はおおよそ次の10種類の欲求に分類される。利用者の悩みや相談内容がどの欲求に当てはまるかがわかれば、その対応策が導き出しやすくなる。

■知識獲得欲求

例えばヘアカラーの説明書についてなど、自分では理解できないものを理解したいという欲求。教えてほしい、相談したいという形であられる。

■情報獲得欲求

ヘアケアのトレンドなど、自分では知り得ない情報について知りたいという欲求。

■迷い払しょく欲求

迷っている事柄に対して、結論を確かめたい、確信したいという欲求。例えば髪型や髪色に対して理・美容師の意見を聞きたい、という形であられる。

■観察欲求

方法を知る・会得するために、よく見たいという欲求。例えば髪の正しい乾かし方を知りたいので理・美容師がどのように乾かしているかを見たい、という形であられる。

■達成欲求

できるようになりたいという欲求。例えば、自然な髪の手巻き方を知りたいので、アイロンの使い方を教えて欲しい、という形であられる。

■葛藤回避欲求

悩みや苦しみから逃れたい、やり過ぎしたいという欲求。

■仲間獲得欲求

不満や怒りに関して共感してもらいたい、そして味方になってほしいという欲求。クレームとしてもあられるやすい。

■救済願望欲求

助けてほしいという欲求。自分で行いたいが出ない、というときにもあられる。

■不安回復欲求

自分が今不安に思っていることがあり、その不安をなくしたいという欲求。例えば薄毛が進行しないか不安である、もっと髪が傷まないか心配である、など。

■うつ回復欲求

気分が落ち込み何もできないという状態から元に戻りたいという欲求。

これらの悩みに対しては、その対応が3つに別れる。

■知識獲得欲求

■情報獲得欲求

■迷い払しょく欲求

↓

コンサルティングで知識や解決方法を与える

■観察欲求

■達成欲求

↓

コーチングで技術や方法を教える

■葛藤回避欲求

■仲間獲得欲求

■救済願望欲求

■不安回復欲求

■うつ回復欲求

↓

カウンセリングで利用者の悩みを傾聴し、理解・承認の態度を示す

(3) コンサルテーションとカウンセリングの違い

コンサルテーションとは、知識や情報を求めている人に答えやアドバイスを返すプロセスである。例えば髪の質や肌のトラブルなど具体的な悩みに対し、専門家の立場から現状を分析しその解決方法を提案する。また、リラクゼーションサービスを受けるにあたり、利用者が知っておくべき客観的情報をすべて開示しなければならない。

一方、カウンセリングは「癒されたい」「リラックスしたい」などの漠然とした欲求に対して、利用者の心に寄り添って具体的にどうすれば望みが叶えられるのか、本音を引き出すコミュニケーションといえる。利用者がリラクゼーションサービスを受けるにあたり感じている、緊張や不安感を和らげる働きかけも必要である。

あえて違いを記すと、利用者の明確な疑問を解決するのがコンサルテーション、抽象的・漠然とした問題に寄り添い解決に導くのがカウンセリングといえる。リラクゼーションサービスの効果と顧客満足度を

高めるためにはどちらも不可欠なプロセスである。

9-2 コンサルテーションとカウンセリングの目的

(1) コンサルテーションの目的

コンサルテーションの目的は利用者の明確な要望や疑問を解決するとともに、事故のない施術を行うことである。

明確な疑問には、「サービス内容」も含まれるので、ヘッドスパやフェイシャルマッサージ等のリラクゼーションサービスが初めての利用者に対し、コース別の内容や施術にかかる時間、料金体系などを案内することも「疑問の解決」といえる。この場合、利用者が先に質問しなくても進んで案内しなければいけない。

頭皮や肌の状態を機器でチェックするサロンでは、その結果を伝えることも同様である。万が一痒みなどの症状が起こりうる可能性も、トラブルや事故を防ぐため、理容師や美容師が進んで開示しなければならない情報の一つである。

利用者の要望や疑問については、リラクゼーションサービスの提供、またその後のお手入れなどのアドバイスにより、直截的に改善・効果が期待できるものと、本人の心理状態や生活習慣に根ざしているため、抜本的な改善が必要なものがある。後者の場合は、心理面からのアプローチや、利用者に寄り添って緊張や不安を和らげる働きかけが必要のため、コンサルテーションを行う過程で、カウンセリングに移行することもある。

(2) カウンセリングの目的

カウンセリングの目的は、抽象的な問題の解決である。リラクゼーシ

ョンサービスにおいては、コンサルテーションで明らかになった髪や肌のトラブルに関して、原因が思い当たらなかったり、またサービスについて漠然とした不安感を抱いていたり、緊張や興奮の様子が見られる利用者に対して行う。利用者の話にじっくりと耳を傾け、共感して寄り添う姿勢を示しながら、原因や問題のありかを探り、リラックスしてサービスを受けてもらえるよう支援する。

利用者は様々な目的で理美容所へやってくるが、明確に目的を持っている場合とそうでない場合がある。「ヘッドスパをしたい」などはっきり目的がある場合はそのままカウンセリングに入ることができる。しかし、例えばカットやカラーのために来店した利用者にリラクゼーションサービスを進める場合は「明確な目的を持っていない場合」に該当するため、まずはどのようなサービスを提供できるのか、その種類を説明する必要がある。そしてどのサービスに利用者が興味を惹かれており、どのような施術を選択することで利用者の希望が叶えられそうかをカウンセリングしていくこととなる。

ただし、明確な目的を持っていない場合でも、もしカットなど他の施術中に会話内容から利用者の潜在的なニーズをつかむことができれば、上記のようなカウンセリングの手順を辿ることはない。サービスのラインナップの説明はスキップし、施術者が選択したサービスの提案から始めてもよいだろう。

また、カウンセリングにはさらに大きな目的がある。それは利用者との信頼関係を醸成することに他ならない。カウンセリングがうまくいくかどうかは、施術結果や利用者の満足度を大きく左右するとともに、リピーターを獲得するためにも重要な要素である。利用者がリピーターとなれば、季節や体調、精神的な要因による皮膚や毛髪の変化をより正確に感じ取ることができるため、さらに利用者に即した施術が可能になる。また、信頼関係が構築されることで利用者はカウンセリン

グの際に様々な情報を開示してくれるようになる。それにより、施術者はより詳細な分析を行い、適切な施術を選択することができる。

9-3 コンサルテーションとカウンセリングのための心構え

コンサルテーションおよびカウンセリングを行うにあたって、留意しておきたい点について触れる。

(1) 個人情報の保護

理容師・美容師は、利用者の住所・氏名・年齢・電話番号などはもちろんのこと、カウンセリングや施術を通して、心身の状態や家族構成、職業など多くの個人情報を知ることになる。他人の情報をみだりに漏らさないのは人として当然の心構えだが、2005(平成17)年4月から、個人の権利権益を保護することを目的にした「個人情報保護法」が施行されたことから、事業者には個人情報の適正な取り扱いが法的にも求められている。



図 9-3 「個人情報保護」

カウンセリングで得た個人情報を漏洩すると、訴訟や処罰・損害賠償の対象になってしまうことに留意し、十分気をつけなければならない。これはコンサルテーションにおいても同様である。

(2) 身だしなみ

コンサルティングを行う際の服装や態度も利用者の信頼を得るためには大切な要素である。利用者は理美容所で過ごす快適な時間や施術者の接客にも期待をして来店する。だらしない服装をしていたり、あまりに奇抜な格好をしては、サロンの地域環境や利用者の年齢層にもよるとはいえ、一般的には受け入れられにくい。利用者のチェックはサロンの扉が開いた瞬間から始まっている。



図 9-4 「身だしなみ」

理・美容師としての外見づくりは、まず清潔感に気を配ることを第一としたい。髪の手入れやスタイリングはもちろんのこと、スキンケア、メイク、服装、靴、爪、歯と口臭、体臭などにも留意する。詳しくは11章「コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論」を参照のこと。

(3) コンサルテーションおよびカウンセリングを行う際の態度

清潔な印象を与える身だしなみを整えた上で、次に重要となるのは利用者に向き合う姿勢である。サロンの個性や利用者層にもよるが、あまり軽々しい態度では利用者の気分を害する恐れがある。逆にあまりにも丁寧すぎたり、真剣さがいきすぎて厳しい表情になったりすると、利用者に圧迫感を与えてしまう。どちらも利用者の信頼を得ることは難しい。第一印象から好感をもってもらうためには、予約電話や席への案内の方法、笑顔や挨拶、言葉づかいなどにも留意すべきである。利用者一人ひとりが特別であるという意識で接客を行うことで、顧客の「特別な扱いで歓迎し、受け入れてほしい」という潜在的な期待に応えることができる。

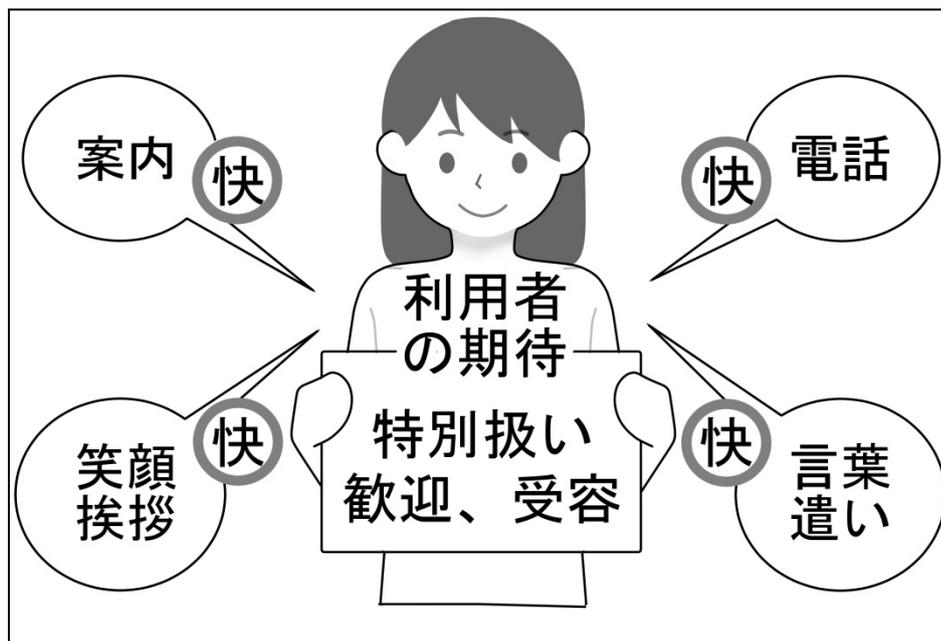


図 9-5 「コンサルテーションおよびカウンセリングを行う際の態度」

また、コンサルテーションやカウンセリングを行う際には、利用者「快」を与えることを常に意識しなければならない。利用者の感覚や感情を尊重し、不快感を与えないように努力を惜しまないようにする。これを口先だけでなく態度や行動で示すことが、結果的に誠意ある態

度として利用者に受け入れられるのである。

(4) クレーム対応

提供したリラクゼーションサービスが明らかに利用者の要望と異なった場合には、利用者は契約違反との理由により施術料を支払う義務は負わず、ときとしては逆にサロン側に損害賠償を求めるという最悪の事態さえ起こりうる。実際に、サロンが利用者から訴えられるという事例も起きている。クレーム対応については、詳しくは11章「コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論」を参照のこと。



図 9-6 「クレーム対応」

このような事態を防ぐために、理容師・美容師はリラクゼーションサービスを提供する前に、利用者の要望を正確につかんでおかなければならない。そのためにはサービス前に正しいコンサルテーションを行うことが不可欠である。

9-4 コンサルテーションとカウンセリングの心理

コンサルテーションおよびカウンセリングを行うにあたって、知っておきたい心理についての知識をまとめる。これらの知識を利用者との対話に生かすことでより深く利用者を理解でき、有意義な施術を実現できる。説明では心理学用語としてカウンセラーとクライアントという言葉を用いるが、これはリラクゼーションサービスにおいてはそれぞれ施術者と利用者として置き換えて理解できる。

(1) 傾聴

「傾聴」とは、臨床心理学においてもっとも基本的な話を聞く態度のことである。利用者の話を真摯（しんし）に聴き、利用者の立場に立って、その気持ちや考えを理解することをいう。傾聴はすべてのカウンセリングの基本であり、カウンセリングのプロセスにおける入口ともいえる。傾聴なしではカウンセリングは成立しない。

傾聴には、アメリカの心理学者・カール・ロジャース（※）が提唱した3つの原則がある。ロジャースは、カウンセラーの態度や姿勢がカウンセリングの効果を上げる大きな要因になっていることに気づき、3つの原則を生み出した。この原則を踏まえた傾聴を、特に「積極的傾聴」と呼び、現代の心理カウンセリングに欠かせないものとなっている。

※カール・ロジャース：

1940年代に活躍したセラピストで来談者中心療法の創設者

積極的傾聴の3原則とは以下の3つである。

ア) 受容

受容とは無条件の肯定的関心のことで、利用者の感情や態度、価値観などを、ありのまま受け入れることである。条件付きの関心とは、「何々してくれるからあなたが好き」「何々と言ってくれさえすればあなたを

認める」などというもので、「何々」の部分がなくとも相手を認めて受けとめる絶対的肯定が受容である。

イ) 共感的理解

クライアントの感情や体験を、想像力を働かせて理解し、自分自身のことのように共感すること。

ウ) 自己一致

クライアントの話に相づちを打ちながら、内心で「本当にそうだろうか」「その行動や考え方は間違っている」などの疑問や思いをカウンセラーが抱いたときに、「自己不一致」の状態が起きているという。カウンセラーは、クライアントに質問をするなどして、自分の中の疑問や違和感を解消しながら、相手との心の距離を縮め、自己一致の状態をつくることが求められる。

リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいては、サービスのプロとしてのアドバイスが求められるため、「自己一致」の原則にそれほどこだわる必要はないと考えられる。しかし利用者の行動や考え方に対し、相手が否定的な思いを抱いていることをうかがわせると、利用者との信頼関係が築けない恐れがある。「利用者を肯定し、ありのままを受けとめる」という傾聴の姿勢を失わず、話を聴くことが大切である。

施術者の積極的傾聴態度は利用者に安心や信頼感をもたらし、利用者にとって他人には言えない、深刻な悩みや問題もしだいに相談できるようになる。信頼関係ができれば、利用者は自分の考えを素直に表現し、行動できるようになる。また、相手の考えを自然に受け入れたり、ストレートに要求したりできるようになる。

このように、信頼できるカウンセラーに出会うことで、否定されたり、批判されたりするのではないかという不安のあまり抑圧してきた自己

表現が復活する。また被害妄想から離れて安心感がふくらみ、前向きに物事を考えられるようになる。

リラクゼーションサービスにおけるカウンセリングでも、この積極的傾聴は欠かせない。傾聴によって利用者がリラックスし、サービスに対する要望を率直に伝えることで、満足のいくリラクゼーションサービスが提供できるとともに、施術者の理容師・美容師への信頼感も生まれる。

傾聴時は、以下のようなことに注意したい。

- ・ 批判や、一般的・常識的価値観をもって話を聴かない
- ・ 利用者の話だけでなく、裏に秘められた気持ちや考えを身体的表現からも読みとる
- ・ 利用者の言ったことをフィードバックして確かめる
- ・ 利用者の負の感情に影響されないよう心がける

(2) 転移・逆転移

クライアントの話を聴いているとき、クライアントの感情がカウンセラーの感情にも影響して同じ不安を抱いたり、それが高じて反射的に感情に表わしたりしてしまうことがある。この状態を「転移」という。転移には、正の転移と負の転移がある。クライアントの前向きで明るい話を聴いていると気分がよくなることを正の転移といい、苦しい話を聴いていると気分が落ちこむことを負の転移という。

クライアントの話を聴くことが苦痛で、「これ以上聴きたくない」と思ってしまうたり、自分の考えと大きく違って否定したい気持ちが生まれたりすると、意識しないうちに「負の転移」が起きる。クライアントは負の感情を隠そうと普段と変わらない様子を取りつくりようが、態度の端々に不自然な様子が見られ、それが敏感なクライアントに影響

響してしまう。この状態を「逆転移」という。

この転移・逆転移は、カウンセリングにおいてはもっとも注意すべき点の1つである。負の転移がまた転移することでクライアントの気持ちを不安定にさせたり、信頼関係が築けない原因になってしまうからである。クライアントの負の感情に巻き込まれてカウンセラー自身が混乱したり、自信を失ったりすることは、カウンセリングが失敗する大きな原因である。

リラクゼーションサービスにおけるカウンセリングでは、利用者を受容し、共感的理解をもって寄り添うことが心理カウンセリングの技法から応用できるが、サービスのプロとして一線を引き、利用者の言動に心を乱されない冷静さを失わないことが大切である。

(3) 透明性

カウンセラーは心が安定しており、余計な緊張や焦りが無いことが求められる。また、かたよった思想で物事を判断したり、自分の価値観を押しついたりせず、ありのままを受け入れることが必要である。リラックスした雰囲気のもとでカウンセラーが自分に寄り添って一緒に考えてくれるとクライアントが信頼したとき、カウンセリングの効果が得られるのである。

リラクゼーションサービスのカウンセリングも、基本的にはこうした場づくりや信頼関係づくりが利用者の満足度を大きく左右する。その前提として理容師・美容師は、安定した心理状態で常に利用者に向き合えるよう、日頃から体調やストレス管理などの自己管理を徹底しなければならない。

(4) 抵抗

人は、誰にも見せたくない、知られたくないという気持ちを持っている。クライアントがカウンセリングで話す内容は、その人の問題のすべてであるとは限らない。むしろ話が止まったり、話そうとしないところに本当の問題がひそんでいることが多い。

話そうとしないのは、表面にでると收拾がつかなくなったり、混乱してしまう恐れがあるため、無意識にストップがかかっているからである。この心の機能を抵抗という。沈黙や拒否、無関心をよそおうのは、この抵抗機能が働いているからである。そこから解放されることがクライアントの心の自由な働きを取り戻すことになる。

リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいては、利用者の「どうせ私なんか」という自分へのコンプレックスや、過去にサービスを受けて不快な思いをした経験などが、抵抗の理由になっていることが考えられる。話しにくいことを無理に聞きだそうとせず、利用者が自発的に話せる雰囲気づくりが大切である。

(5) 閉ざされた質問・開かれた質問

カウンセラーが効果的に質問することで、クライアントの訴えは具体的にになり、問題が明らかになる。したがって質問の仕方がとても重要になる。心理学においては、この質問には「閉ざされた質問（よくない質問方法）」と「開かれた質問（よい質問方法）」がある。

ア) 閉ざされた質問

クライアントが「はい」「いいえ」の二者択一でしか答えられないものをいう。

例えば「マッサージはこの強さでいいですか」と聞くと、返答は「はい」または「いいえ」になってしまう。「予約時間は午後1時でよろしいですか」なども同様である。この質問では、クライアントの欲求や希望、焦りや不安が反映されない。

イ) 開かれた質問

同じ質問を「開かれた質問」に直すと、「マッサージはどのくらいの強さがお好みですか」「予約時間は何時ごろがご希望ですか」となる。この場合、クライアントはより具体的な答えを返す必要が出てくる。つまり、開かれた質問をすることでよりクライアントの気持ちやイメージに近づける質問となるのである。

開かれた質問によりクライアントはより詳しく自分の要望を話しやすくなり、カウンセラーもクライアントの情報を得ることができる。この開かれた質問方法をカウンセラーが身につけることが、クライアントの満足度を上げることにつながる。

(6) パラフレージング（再述法）

カウンセラーは、クライアントの話を聴きながら、聴いた内容をそのまま繰り返したり、要約して返すことをする。これをパラフレージングといい、しっかりと相手を受容していることと、話した内容をクライアントの気持ちに添って理解していることを伝えるために行う。

こうしたコミュニケーションがクライアントの気持ちを解きほぐし、クライアントは自分に関心や意識を向けていてくれること、すなわち受容されていることを実感する。これによりカウンセラーに対する警戒心や不安感が軽減され、本質的な問題を話しやすくなる。「繰り返し」「要約」などの話法は、リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいても応用しやすいものである。

(7) コンプリートメント（肯定）

カウンセリングを進めていく中で、カウンセラーはクライアントが話している内容を承認したり、肯定したりする。これを「コンプリート

メント（肯定）」という。これはクライアントが自分の考えや生き方に自信をもち、ポジティブな思考や行動をうながすためである。このコンプリートメントは、態度によって示すものと、直接言葉で伝えるものがある。

態度では、体を向けたり近づけたり、見つめたり、うなずいたりすることがあげられる。場合によっては肩を叩く、手を握るなどの接触もある。このような態度により、クライアントはカウンセラーのあたたかさや優しさを感じるとともに、自分が理解されているという安心感に包まれる。

言葉では、「そうでしたか」などうなずいたり、「大変でしたね」「今まで頑張ってきましたね」という言葉がけがコンプリートメントとなる。クライアントの言葉をそのまま繰り返すパラフレーズもコンプリートメントの1つである。

パラフレーズと同様、コンプリートメントも、リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいて、もっとも応用しやすい心理技法である。

（8）リストラチャリング（意味再構造化）

悩みやいらだち、苦しみといった負の感情は、緊張や不満、怒り、思いこみや知識不足などが原因で生じていることが多い。カウンセリングはクライアントの緊張をほぐし、不満や怒りを発散させ、精神的に安定したところで知識や情報を与えて、自分の考えや思いこみを変える作業ともいえる。この作業を「リストラチャリング（意味再構造化）」といい、自分が体験したことへのネガティブな意味づけや、負の「物語」を修正することで、生きる希望や適切な行動ができるようになる。

リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいては、サービスに

ついて誤った認識をもっている利用者や、過去に他のサロンで嫌な思いをした（と思いこんでいる）利用者に対して、リストラチャリングの技法が適用できる。ただし、頭ごなしに認識違いを否定するのではなく、まずは傾聴し理解を示してからリストラチャリングを行うのが望ましい。

（９）気づき

カウンセリングでは、誰かに教えられるのではなく、自分で気づいていくことが求められる。指摘されて受け入れることは、心から納得しない限り難しいが、自ら考えたり気づいたりしたことは、受け入れられやすく自分自身の変化につながりやすい。気づきには次の３つがある。

ア) 自分への気づき

自分の感じ方や感情、考え方、判断の仕方、行動の仕方、他人との関係のとり方などがかたよったり、不都合なものであったりすると気づくことができれば、言動・行動を修正することができる。

イ) 他者への気づき

他者の気持ち、考え方、行動の意味に気づけば、以前よりもっと楽に人間関係を築くことができるようになる。

そのためには「自分が愛されていないのではないか」「周囲に見放されているのではないか」と勝手に思いこむことを修正する必要がある。

また、こうした思いこみが、「相手に不信をもつとその相手も自分に不信感をもつようになる」といった、自分を取り巻く人間関係においても、悪循環を生んでしまっていることにも気づかなければならない。

ウ) 環境への気づき

「自分は不幸な家庭に育った」「親から愛されていなかった」「周りから自分は嫌われている」などと、自分の育った環境や周囲の環境をネ

ガティブに認知していると、家庭はもとより、社会の中で生きていくことが苦しくなる。家族や周りの人たちから支えられている自分、ともに生きている自分に気づくことが大切となる。

リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいては、「自分への気づき」がもっとも重視される。なぜリラクゼーションサービスを受けたいのか、髪や肌がどういう状態になるのが理想なのか、理容師・美容師の言葉ではなく、利用者自身の心からの言葉を引き出すことが、効果的なサービス提供につながる。

(10) コンフリクト（心理的葛藤）

人は悩んで判断ができなくなると苦しむ。このような状態を「葛藤（かっとう）」という。心理学ではこの葛藤に4つの状態があると分類されている。

- ・ 2つの魅力ある選択肢がある。どちらも魅力的なので決め手がない。
- ・ 2つの選択肢しかないが、どちらにも魅力を感じない。どちらにするか決めなければならないが、決め手がない。
- ・ 1つの選択対象の中に魅力と問題が存在する。選択すると問題も抱えこむことになるので決められない。
- ・ 2つの選択肢があるが、どちらにも利点と欠点があるので決められない。

葛藤が長く続くと先に進むことができないため、どこかで決断することが必要である。しかし納得の行かないまま決断すれば、後悔もまた大きい。リラクゼーションサービスのカウンセリングにおいては、利用者が納得のいく決断を速やかに行えるよう、利用者の葛藤の状態を見きわめて、選択の決め手となる情報をできるだけ多く伝えることが大切である。

(11) ディフェンスメカニズム (防衛機制)

欲求不満になったり、葛藤が生じるとストレスが強くなる。すると、人間の脳はそのストレスを軽減したり、あるいはまったく感じないように無意識に働く。人は自分を守るために、感情や志向を無意識のうちにコントロールしているのである。これを精神分析の祖といわれるジークムント・フロイト(※)は、「ディフェンスメカニズム(防衛機制)」と名づけた。このディフェンスメカニズムが働きすぎると、さまざまな行動となって表れる。主な例は次の通りである。

※ジークムント・フロイト：1900年代の精神医学者で精神分析の創始者。無意識の機能に気づき心の理論に革新をもたらした。

ディフェンスメカニズム (防衛機制) の主な種類と例

種類	概要	例
抑圧	不満や葛藤の原因となる欲求を無意識に抑える	かなわない欲求を強制的に忘れようとする
合理化	葛藤や不満を解消するために、自分の行為や考えを正当化するような説明をしたり都合のよい理由づけをしたりする	「面接に落ちたのは試験官の見る目がないからだ」
投影	受け入れがたい自分の感情や衝動を他人に転嫁して自分を守る	本当は自分が上司を嫌いなのに「上司は私を嫌っている」と思いこむ
補償	ある分野での劣等感を他の分野での優越感で補おうとする	「運動は苦手だけど勉強なら負けない」
退行	困難な問題に直面したとき、幼児段階に戻って子どものよう	ある人に対してわがままを言ってみたり駄々

	な言動をすることで逃れようとする	をこねる
同一視	自分の憧れの人や尊敬する人の行動や服装をまねる	憧れの読者モデルとまったく同じ格好をする
反動形成	本来の欲求や衝動とは反対の行動や態度を示す	嫌悪感を抱いている上司に対して丁寧な態度で接する
昇華	現実の社会で認められない欲求や衝動を社会的に受け入れられる方法で解消する	失恋のショックを解消するため勉強や仕事に打ちこむ

フラストレーション（欲求不満）の結果としての反社会的・非社会的行動や、ディフェンスメカニズムが働いた結果としてのさまざまな行動は、リラクゼーションサービスのカウンセリングとは、ほとんどの場合、直接的な関係はない。しかし心理カウンセリングの技法を通して、人の心の動きと仕組みを知る上で、知っておきたい基礎知識といえる。理不尽なことで怒りだしたり、こちらの問いかけに突然いっさい応じなくなるなど、不可解な言動・行動をとる利用者には、その行為に至る内的要因がある。こうした人の心の不思議なメカニズムを、心理学的な側面から学び、一定の理解を示すことは、サービス提供者としてだけでなく、人としての成長にもつながるだろう。

（12）表情が語る6つの基本的感情

リラクゼーションサービスにおけるカウンセリング時には、利用者の表情をよく観察すべきである。表情が語る基本的な感情は6つあり、人種や文化、性別に関係なく万国共通だと言われている。カウンセリング中は表情から内面の思いを感じ取る最大のチャンスである。表情

は無意識の、しかしそれだけに根強いメッセージであるため、注意深く読み取りたい。

感情	表情
喜び	目が細められる 口角が引き上げられる 唇が外に引かれる 頬が上がる 鼻唇溝がひし形に浮き出る 目尻にカラスの足跡のようなシワが浮かぶ
嫌悪	目が細められる 鼻根部に横ジワができる 頬が持ち上げられる 口は突き出る あごの先端にシワができる 眉が下がり、上まぶたも下がる 片方の口角が耳の方へ引かれる 引かれた側の鼻の穴が広がる
驚き	目が大きく開かれ、まぶたも開く 眉全体が持ち上げられる 額に横ジワができる あごは真下に下がる 口が開き、上下の歯が離れる 口に緊張感はない
悲しみ	眉の内側が引き上げられる 額に横ジワができる 口角両端が押し下げられる あごの先端にシワができる 頬が持ち上げられる
怒り	眉の内側が強く引き下げられる

	眉間に縦ジワができる 鼻腔が開き、鼻に縦ジワができる 下唇が下に引き伸ばされる 下まぶたは緊張し上へ、上瞼は下へ 口角は下がるか、または四角状に開く
恐れ	眉は上がり引き寄せられる 上まぶたが上がり、白目を晒す 口は開くが、上下の歯はついたまま 唇は緊張して後ろへ引かれる それぞれのパーツの距離は広がる傾向

※表情筋の動き方が正反対なのが「嫌悪と恐れ」である。

※表情筋の動き方が相似形なのが「嫌悪と怒り」、「驚きと恐れ」であり、その度合いによっては区別がつきにくくなる。

日常で一番よく目にする表情は「笑顔」であるが、笑顔ほど複雑で多様性のある表情はない。人は喜怒哀楽などの全ての感情において、笑顔を浮かべることがあるからである。嬉しい時や喜んでいる時の笑顔もあれば、嘲笑、冷笑、作り笑い、愛想笑いなどもある。

笑顔から感情を汲み取ろうとするならば、目や口の動きに注目したい。

「快の笑顔」の場合はまず口、その次に目が動く。これに対して「不快の笑顔」の場合は目から動き、次に口が動く。「作り笑い」などの時は、目と口が同時に動くと言われている。

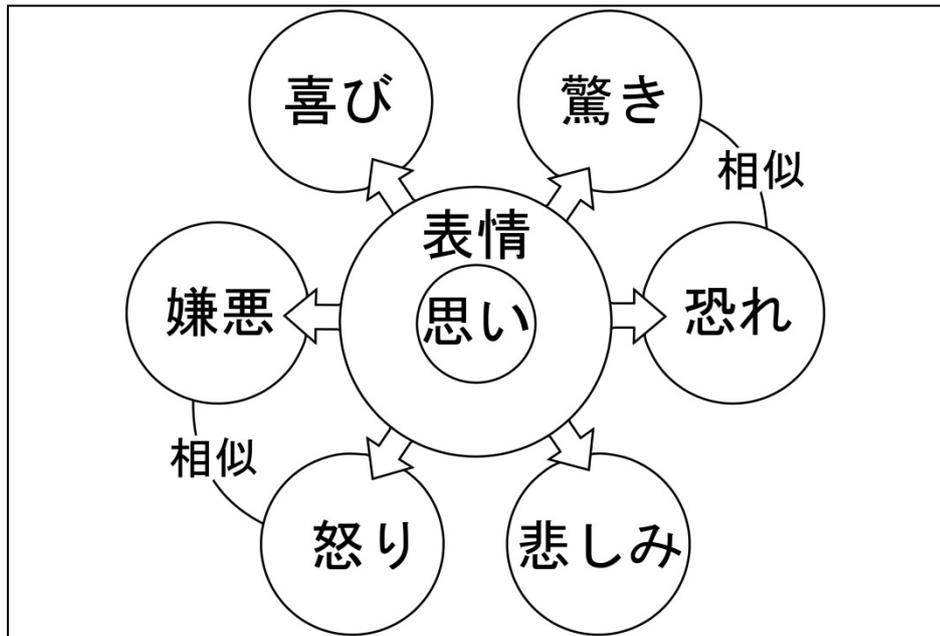


図 9-7 「表情が語る 6 つの基本的感情」

表情筋の動きを一つひとつ覚えても、感情を正確に掴みきることは残念ながら不可能である。しかし、こうした知識を得たうえで表情やその表情の移り変わり、仕草、話すスピードや語気、言葉と言葉の間など利用者の全てをじっくり観察し、できる限り利用者を理解しようとする姿勢がより良いカウンセリングに繋がる。

9-5 コンサルテーションとカウンセリングの実際

(1) コンサルテーションおよびカウンセリングの流れ

カウンセリング（コンサルテーションを含む）はリラクゼーションサービスの中で以下のように進められる。施術前のビフォーカウンセリング、施術中のカウンセリング、施術後のアフターカウンセリングの順である。

◆ビフォーカウンセリング

利用者の悩みや目的、希望の把握・現状分析・施術の提案

利用者の不安や緊張をほぐす

↓

◆施術中のカウンセリング

利用者の皮膚や髪の状態を確認する・施術内容、化粧品、機器などの説明をする

↓

◆アフターカウンセリング

感想を聞く・ケアについてアドバイスを行う

カウンセリングには理想とされる相談の進め方があり、最初は定型を身につける必要がある。相談のプロセスはレポート→アセスメント→カウンセリングの3つに大別される。

ア) レポート (信頼関係構築)

初めて利用者と会うときは、相談の導入として利用者の情報を集めたうえで導入面接を行う。ここでは次の4つの視点を持つてのぞむ必要がある。

■相談したい問題の把握

利用者がどんなことを求めているのか、何が不安なのか把握する。

■経過

リラクゼーションサービスを体験してみて満足しなかった記憶など、過去の出来事を聞き出す。

■欲求・思考・価値観

利用者が求めているものや考え方、価値観を理解するために、どんな話題についても話を聞く。

■ 考え方

リラクゼーションサービスを受けてどのような自分になりたいのかを聞く。はっきりとした答が得られないときはさまざまに質問してもよいが、話を聞く側が勝手に答を出さず、利用者が望んでいる水準をしっかりとらえることが大切である。

イ) アセスメント (評価)

レポートの段階で得た利用者からの話に基づいて、問題を引き起こしている原因や要因をしっかりと把握する。利用者は必ずしも本心をすべて話しているとは限らない。回り道をして話したり、焦点が定まっていなかったり、自分に不都合なことは話さないことが多いので、真意や欲求を正確に見きわめることが必要である。

ウ) カウンセリング (相談)

レポートとアセスメントが終了したら、カウンセリングに移る。この場合のカウンセリングとは、大きく相談の意味で、その中に技法として「コンサルティング」「コーチング」「心理カウンセリング」がある。利用者のアセスメントによって、どの技法で相談するかを決定するが、リラクゼーションサービスにおいては、依頼者の能力や意欲を自発的に引き出して何かを達成することを支援するコーチング手法は、ほぼ関わりのないことから、ここでは割愛する。

コンサルティングは、この章で繰り返し述べているように、正確な情報の提供やルールの説明、利用者の具体的な疑問に答えることで問題解決を図る技法である。一方、心理カウンセリングは、漠然とした要望を抱える利用者の心に寄り添いながら、本心を察知して問題解決に導く技法である。

コンサルティングをしているうち、すなわちコンサルテーションの中で心理カウンセリングが必要とされる場合もあるが、最初は何の技法

からはじめるか決定し、相談の流れにしたがって必要があれば他の方法を導入していてもよい。

実際にリラクゼーションサービスを提供する際は、施術中のカウンセリングやアフターカウンセリングにおいて、常にレポート→アセスメント→カウンセリングの順に進めなければならないわけではない。臨機応変に、顧客の思いを汲み取り対応することを心がけたい。

（２）カウンセリングの方法：ビフォーカウンセリング

ビフォーカウンセリングは施術前に行うカウンセリング（コンサルテーションを含む）をさす。その目的は利用者の悩み、目的や要望を正しく理解し、最適な施術を選択し、予算を伝え、不安や緊張をほぐすことである。以下にそのポイントをまとめる。

ア）緊張を和らげる

特に初回来店の利用者の場合、緊張している人も多い。自己紹介を添えて挨拶をかわしながら、まずは安心してもらえるようにつとめる。理・美容師の親しみやすい笑顔や表情は、利用者にとって何よりの安心材料となる。

少し落ち着いたところで、カウンセリングカルテを記入してもらう。

イ）目的を確かめる

記入されたカウンセリングカルテを参照しながら、利用者がどのような目的や希望をもって来店したか、対話を通して確認する。この際、できれば利用者と施術者が正対面するような座り方を避け、テーブルの角を挟むよう斜めに座るのがよい。また、利用者が鏡に向かって椅子に座り、その背後に施術者が立って、鏡越しに会話をするのもよい。鏡越しの会話は「２人が一緒になって目的に向かう」という心理的な作用が働きやすいためである。

利用者がリラクゼーションサービスを受けたいと考える動機は概ね次の3つに絞られる。

■外面的な美しさを求める

髪をサラサラにしたい、肌をツルツルにしたいなどビジュアル面の改善を重視する。

■肌や髪の状態の改善・回復やその維持

頭皮トラブルの改善やダメージヘアを落ち着かせたいなど、何らかの状態をケアしたいと考えている。

■疲労やストレスからのリラクゼーション

精神的・肉体的疲労を癒したいと考えている。ヒーリングを目的としている。

利用者に外面的・肉体的なケアが必要か、内面的・情緒的なケアが必要かは利用者が最初に口にする言葉だけでは簡単に選択できない。そのためカウンセリングを通して必要な施術を選択する必要がある。

中には、「お願いしたいメニューが決まっているので、カウンセリングは不要です」という利用者もいる。このような利用者は、過去に「カウンセリングはサロン側からの押し付け」であると感じた経験があったり、そうした経験がなくても潜在的にそのような印象をもっていることが多い。

この場合はビフォーカウンセリングを行わず、施術をスタートすることも可能である。施術中のミドルカウンセリング、施術後のアフターカウンセリングの際に少しずつ話を聞いていけばよい。

なお、以前は「おまかせします」「承知しました」という簡単な了解で

施術を行う場合もあったかと考えられるが、このような場合、仮になんらかの問題が発生したら、その対応に苦慮することになる。コンサルティングの際に利用者の要望を正しく理解し、実現できそうもない要望に対しては、「できない」とお断わりすることも重要である。

ウ) 観察

大まかな目的が見えてきたところで、あるいは大まかな目的を探りながら、利用者の毛髪や頭皮、皮膚の状態を観察していく。その際に留意したいポイントを以下にまとめる。

■毛髪の観察

パーマ施術やヘアカラー施術の際と同様に、目視や手触りから判断する。毛質によっても状態は変わるうえ、同じ利用者でも年齢や季節、生活習慣に応じて常に状態は変化するため、五感を使って注意深く判断することが求められる。

健康毛と損傷毛は以下のような方法で判断する。

- ・ 霧吹きで毛髪表面を濡らす。健康な毛髪は水分を吸収しにくく（疎水性）、損傷している毛髪は水分を吸収しやすい（親水性）。
- ・ 髪一本をループ状に巻き、元に戻る早さで判断する。健康な毛髪は弾力に富むので比較的早く元に戻るが、損傷している毛髪は比較的時間がかかる。
- ・ キューティクルの状態を見る。健康な毛髪はキューティクルが整っているが、損傷毛はキューティクルが欠落しているため、光沢がなかったり指通りが悪かったりする。

毛髪の損傷度合いだけでなく、油っぽいか、乾燥しているかなども確認する。その際、本来油っぽい髪質なのか、ヘアスタイリング剤によって油分が付着しているのかなども利用者に質問しながら確かめる。毛髪には神経が通っていないので、乾燥したり傷んだりしていても利

用者が痛みを感じるわけではない。そのため理・美容師が神経の代わりとなり、毛髪の状態を敏感にとらえる必要がある。

■頭皮の観察

油分、乾燥、フケの有無、地肌の傷や炎症、アトピーなどの皮膚トラブル、脱毛症の有無などを確認する。状態によっては刺激の少ない香粧品を選定する。円形脱毛症など、施術をすることで状態の悪化が予想される場合はその旨をあらかじめ伝え、施術の断念をすすめる必要がある。

■皮膚の観察

頭皮と同様に油分、乾燥、ハリ、傷や炎症、アトピーなどの皮膚トラブルなどを確認し、状態によっては刺激の少ない香粧品を選定する。顔色、シワや毛穴などの状態も併せて確認する。

エ) 問いかけ

観察によって利用者の状態を確認したのち、その状態を生み出している原因を問いかけによって探っていく。季節、体調、利用者が日常的に使用している香粧品、生活習慣、精神的ストレスなど様々な原因が考えられるが、「尋問」にならないようあくまでも自然な会話を心がける。

オ) 施術方法の提案・説明

原因が割り出せたら、その状態を改善するための適切な施術を選択し、提案する。状態の説明、その原因、解決策、施術内容を全て丁寧に説明してしまうと「講義」になってしまうため、利用者の様子を見ながらどの部分に力点をおいて話すかを選びとる。

カ) 料金や時間の確認

施術の説明とともに、料金や所要時間についても確認をする。サロン

に対する利用者の不満の 1 つは料金や時間の問題である。特にリラクゼーションサービスはヘアカットやパーマなどと組み合わせで希望する場合が多く、リラクゼーションサービス自体の料金を知らされなかったり、支払いの際に合計料金だけで明細が開示されなかったりすると、利用者が不信感を抱くことも少なくない。

日本人の気質として、料金に対する不満や疑問を直接サロンにぶつける人は少なく、黙って来店しなくなる場合が多い。コンサルティングの際に、利用者の希望するリラクゼーションサービスの料金が明示されれば、利用者は料金に応じてサービス内容を選ぶことができ、安心して施術を受けることができる。

また、来店時間に制約があるなかで来店する利用者も少なくないため、何時までにサロンを出たいかを聞く・見込み所要時間を伝えるなどの気配りも必要である。

キ) 施術の準備と誘導

利用者がまごつかないように、どこでどのようにするのか先駆けて声かけをし、誘導していく。メガネや時計、アクセサリ、貴重品の処理や、トイレの案内を行う。

チェアに落ち着いたら、使用する香粧品を紹介したり、施術の流れを説明し、サービスに入っていく。

(3) カウンセリングの方法：ミドルカウンセリング

施術を進めながら、施術の目的・効果・手順を説明する。施術が痛かったり、香粧品がしみたりすることがないかを確認する。

ただし、リラクゼーションサービス中に眠る利用者も少なくないので声かけは慎重に行う。うとうととしている利用者には「どうぞごゆっくりお休みください」など、一声かけて眠ってもいいことを伝える。

(4) カウンセリングの方法：アフターカウンセリング

施術を行った毛髪、頭皮、皮膚などに異常が見られないか確認する。忙しいときほどアフターカウンセリングはおろそかになりがちだが、ここで利用者のフォローをすることで施術への満足度が高まり、再来店につながる。

利用者は自身の毛髪、頭皮、皮膚などの状態について正しく把握できていないことも多い。そのため、施術によってどこがどのように改善されたのかを実感できない場合もある。リラクゼーションサービスは「気持ちよさ」「リラックス」という主観的な尺度も内包しているため、利用者にとっては特に判断が曖昧になりがちである。施術者がひとこと「毛穴の汚れを取り除いたので、スッキリしましたね」などと添えることで利用者に施術の効果を実感してもらいやすくなる。利用者自身が「疲れが取れた」「髪がしっとりした」などと言葉に出した言葉があれば、それはより強く実感として利用者の印象に残る。時間があれば、このタイミングでホームケアや生活習慣のアドバイスをするのもよい。

9-6 カウンセリングカルテ

カウンセリングカルテは利用者の毛髪、頭皮、皮膚の状態や毎回の施術内容を記録しておくものである。サロンによっては生活環境、食生活、健康状態などの分野を記録しておくこともある。カルテは利用者の「毛髪・皮膚の履歴書」であり、同時にこれからどのような施術をしていけばよいかを示す「毛髪・皮膚の計画書」でもある。

(1) カウンセリングカルテの意義

カルテを記録することにより利用者の髪質や肌質のくせを掴むことが

できるほか、施術上の好みや気をつけたい点などを把握することができるため、より満足度の高い施術を行うことができる。また、担当者の変更された場合の引継資料ともなる。

理・美容師は年間何百人という利用者に施術をする。そのため、対応する人数が増えれば増えるほど、それぞれの利用者の情報を間違えずに記憶し、対応することは困難になる。カルテは理・美容師の外部記憶装置となり、常に最上級の施術とコミュニケーションをするためにサポートをしてくれる。

(2) カウンセリングカルテの情報

ア) 受付日

利用者が初回にサロンに訪れた日を記入する。経過の状況や、毛髪の回復度などをみるために役立つ。

イ) 担当者

初回に利用者へ施術した担当者名を記入する。次回以降に他の理・美容師が担当する際、誰に聞けばより具体的な情報を得られるかの目安になる。また、利用者が担当者名を忘れてしまった際も、利用者の名前さえわかれば担当者を割り出すことができる。

ウ) 氏名

利用者の氏名を記入する。文字の記入間違いや DM の宛名違いを防ぐため、できるだけ利用者本人に書いてもらうことが望ましい。

エ) 住所・メールアドレス・電話番号

利用者の連絡先を記入する。氏名と同様、利用者本人に書いてもらうことが望ましい。特にブライダルの利用者は住所が変わる可能性が高いので、どこに連絡すれば確実に連絡が取れるのかをあらかじめ確認

しておくといよい。

オ) 生年月日

実年齢と毛髪の状態を比べることができるが、記入を好ましく思わない利用者もいるため、必須ではない。誕生日サービスなどのためには、年を省いて月日のみ記入してもらうのもよい。

カ) 職業

利用者の職業を記入する。どのような仕事をしているかによってストレスのかかり方、体の疲れ方、毛髪や頭皮へのダメージも変わってくるため、施術の参考にしたい箇所である。例えば内勤が多い場合はエアコンや座りっぱなしの姿勢により汗をかきづらく、新陳代謝が悪くなることが多い。また、眼精疲労や肩こり腰痛を訴える人も多い。反対に外出が多い場合は紫外線の影響を受けやすく、シミや乾燥が起こりやすい。また、足の疲れが原因で肩こりや腰痛を訴える人もいる。

キ) 今まであったサロントラブル

かぶれ、髪傷みなど今まで経験したことのあるサロントラブルについて確認する。気になる記述があれば詳しく話を聞くことで、トラブルの再発を防ぐことができる。

ク) 髪質

ストレート、くせ毛、乾燥毛など特徴を記入する。利用者は自身の髪質を適切に判断できていないことがあるため、施術者が観察し判断して記入するのがよい。

ケ) 毛量

多い、普通、少ないなど特徴を記入する。髪質と同様、施術者が判断して記入する。

コ) 固さ

硬い、普通、柔らかいなど特徴を記入する。髪質と同様、施術者が判断して記入する。

サ) 頭皮

油っぽい、乾燥している、汚れが溜まっているなどの特徴を記入する。髪質と同様、施術者が判断して記入する。

シ) 特記すべき事項

大きな音が苦手、足に障がいがあり立ったり座ったりに介助が必要、腰痛があるのでシャンプーの体勢に注意する、など毛髪や頭皮に関すること以外で留意すべき情報を記しておく。

ス) 施術内容の記録

来店日、施術内容、施術時に気づいたこと（マッサージは強めが好み、など）を記入する。施術メニューの推移や来店間隔の把握、次回の案内時期の目安にもなる。

第10章【コンサルテーション・カウンセリング実技】

10-1 コンサルテーション・カウンセリング実習

リラクゼーションサービスは施術前のコンサルテーションから入るが、利用者の要望の内容によっては、(心理)カウンセリングに移行することもある。また、カウンセリングに不可欠な「傾聴」や「受容」の態度は、コンサルテーションを行う際にも求められるものである。

そこで最初は、一般的な心理カウンセリングのロールプレイを行って、話を聞く態度や利用者の心理状態を体験してみたい。この場合、話し手はクライアント、聞き手はカウンセラーと便宜的に呼ぶ。

はじめは、次に示すような軽い内容のテーマで、クライアント役に話をしてもらおう。

- ・ 小学生のころの自分はどんな子どもだったか
- ・ 父・母はどんな人か
- ・ これからどんな自分になりたいと思うか

カウンセラー役は9章の内容や、次の点に注意しながら話を聞いていく。

ア) クライアントと水平に視線が合う位置に座る

クライアントと対面式で座る方法と、90度の角度で座る方法がある。リラクゼーションサービスのコンサルテーションでは多くの場合、対面式で話を聞くので、ここでも対面式で向かいあう。

イ) 緊張をほぐしゆったりとした自分を確認する

カウンセラーが緊張していれば、クライアントは自分の話したいことが話せなくなる。クライアントが初めてカウンセラーと対面したとき、安心できるような雰囲気をつくることが大事である。

ウ) 軽く会釈（うなずき動作に近い軽いあいさつ）をして、声かけする。このときの会釈は、うなずきに近い動作でよい。クライアントが座ったのを確認してから、「お話をおうかがいします」「お話を聞かせてください」などと声をかける。

エ) ゆったりと構え、クライアントが話しはじめるまで待つ
何から話したらよいのか、クライアントが迷って時間を要することも
あるが、決して急がせないこと。「大丈夫ですよ、思ったことをそのまま話してください」などと声かけし、話しやすい状況をつくることを心がける。

オ) うなずきや相づちをしながら話を聞く
クライアントの話を傾聴し、気持ちを受けとめる。その身体的動作がうなずきや相づちである。ただし適度に行うことが大切である。またクライアントが自分の気持ちについて話しているときは、クライアントの目を見てうなずくことも大事である。

カ) クライアントの話の区切りがよいところでパラフレーズする
クライアントが話したことをそのまま繰り返す（パラフレーズ）することで、クライアントは話したいことをもっと積極的に話せるようになる。

キ) 聞いた話の感情を返す
例えば、クライアントが「つらい出来事などを話しているとき、「つらい」という言葉が出なくても察知し、「つらかったね」などと返して、そのときの感情を明確にする。

ク) 開かれた質問をする

9 章で学んだ開かれた質問をすることで、クライアントの気持ちに関

心を寄せる。うなずき、パラフレーズし、感情の明確化を意識しながら、クライアントの話が続けて聞く。

ケ) クライアントの立場に立って話を聞く

「あなたはそのときどうしたの」「周りの人はどんなことをしてくれたの」など、クライアントの立場になって話を聞き、大変だったこと、頑張ってきたことをコンプリートメントする。「よく頑張ったね」「だれでもあなたの立場だったらそうするよね」などと絶対的肯定を行う。

以上のような方法で傾聴していくと、クライアント役は「話しやすさ」「安心感」「カウンセラーへの信頼感」を実感し、カウンセラー役もクライアント（利用者）の接し方を体験的に学ぶことができる。1回目が終わったらカウンセラー役とクライアント役を交代し、それを何度か繰り返す。

なお、この実習を行うときは、ビデオ撮影を行ったほうがよい。後でビデオを観ながら、カウンセラーが適切な受容・共感・理解・信頼関係の構築ができているか確かめられるからである。そして自分の反応を少しずつ修正して練習を継続することが大切である。

さらに皆でビデオを観て、「ゆったりと」「うなずき」「相づち」「パラフレーズ」「感情の明確化」「開かれた質問」「コンプリートメント」「絶対肯定」「気づき」など、心理カウンセリングのポイントをふまえたカウンセリングができているかどうかを話しあえば、実践力がさらに向上する。

10-2 ロールプレイング実習の準備

(1) ロールプレイング実習にあたって

コンサルテーションやカウンセリングは、机上の学習だけでは決してできるようにならない。これまで学んできた理論や技法に基づく実習が必要である。そしてそのために有効なものとしてロールプレイングがある。ロールプレイングとは日本語で「役割演技法」といい、実際の場面を想定して役を演じ、その疑似体験をすることによって、利用者にはしっかり対応できるようにする練習方法である。

ロールプレイングの良い点は、演技であっても利用者の立場を体験することで、新たな気づきやアイデアが得られることである。また、サロン都合の施術や接客になっていないかを利用者の視点からチェックできるチャンスでもある。

ここでは、施術者（リラクゼーションサービスの提供者）と利用者によってその役割を演じながら、リラクゼーションサービスのシミュレーションを行う。リラクゼーションサービスにおけるコンサルテーションおよびカウンセリングは、両方とも利用者とは一対一で行うのが基本である。したがって二人一組になり、施術者と利用者の役割をどちらがやるか決める。終了後はそれぞれの気づき、アイデア、改善点などを意見交換しあうとよい。一回目のロールプレイングが終わったら役割を交代する。どちらの役割も体験することが大切である。

ロールプレイングをよりよいものにするためには、照れること、遠慮することの2点を避けたい。演技をすることに照れたり、ロールプレイングの相手に遠慮してしまうことなく、真剣に取り組むべきである。利用者役は完全になりきることが重要であり、そのためには実在の利用者を真似してみるのがよい。仕草・話し方・声の大きさ・スピード・テンションなどをコピーする。メイクやメガネなどの小道具を用いてその利用者になりきるのも効果的である。

なお、ロールプレイングもコンサルテーション・カウンセリング実習と同様にビデオ撮影を行うことが望ましい。録画したビデオを確認す

ることで、身の振る舞いや言動を確認し、少しずつ適切なサービスが提供できるよう修正できるからである。

(2) サロンでのコンサルテーション・カウンセリング部分のロールプレイング実習

利用者の来店から見送りに至るまでの流れをロールプレイする前に、まずはコンサルテーション・カウンセリング部分のみをロールプレイしてみる。最初にいくつかの事例をあげ、それらがコンサルティングとカウンセリング、どちらの手法で行うのがよいのかを判断する。

これは「情報を提供する」コンサルティングと、「サービスに対する心の不安をやわらげる」カウンセリングの手法を決める練習である。なお、利用者によっては、情報提供の質問をしているように見えても、本音は別のところにあるなど、さまざまな人がいるので、どちらが正しいということではない。

ア) 不安

- 2) シャンプーが合わなくて髪が痛んだらどうしよう
- 3) 時間内に終わらせてくれるだろうか
- 4) 料金に見合う効果が得られるだろうか
- 5) この人はしっかりした技術を持っているのだろうか
- 6) 理容師・美容師のマッサージは大丈夫だろうか

イ) 不満

- (1) シャンプーが染みたのかヒリヒリする
- (2) 皮膚がかぶれた
- (3) 思ったよりスッキリしない
- (4) 空気が読めず一方的に話をする理容師・美容師がいる
- (5) 店内に仲間や他の利用者の悪口を言っているスタッフがいる

ウ) 怒り

- ・ 予約した時間より大幅に遅れた
- ・ リラクゼーションサービスの料金が知らされず、会計が予想より高かった
- ・ 効果が感じられない
- ・ 不満を指摘しても回答に誠意が感じられない
- ・ 店内がうるさくて落ち着けなかった

ここでは利用者役と施術者役を決め、二人一組になる。利用者役の人は、上の事例のどれか1つを選んで演じる。サービス提供者役の人は、その事例について、コンサルティングまたは心理カウンセリングの技法を選び、それぞれロールプレイする。

コンサルティングの技法を選ぶ場合、そして心理カウンセリングの技法を選ぶ場合ともに9章や本章の(1)コンサルテーション・カウンセリング実習を参考にし、実際の場面を想定して応用・実践してみよう。

1回目のロールプレイが終わったら役割を交代するとともに、ビデオなどで振り返りを行うことが大切である。

10-3 ロールプレイング実習の実践

ここからは、実際にサロンへ利用者が来店し、退店するまでの流れを通したロールプレイング実習について説明する。シーンごとに留意すべき点、会話やフレーズの例を掲載してあるので、参考にされたい。

ロールプレイングは来店から退店までの流れを通して行うことが望ましいが、施術中、マッサージ中、施術後など強化したい場面のみを取り出して行うこともできる。この実習も、前述したロールプレイング実習と同様に施術者と利用者の2人1組で行い、終わったら気づき、

アイデア、改善点などを意見交換したのちに役割を交代し、再度ロールプレイングを行う。ビデオ録画での振り返りも同様に有効である。

ロールプレイングを始める前に、接客における言葉づかいの基礎となる「接客の7大用語」についてふれる。この7語は美容に限らずどのような業種の接客においても核となる言葉である。淀みなく、心を込めて言えるように練習するとよい。

- ・ いらっしゃいませ
「よくおいでくださいました」という歓迎の挨拶と、アプローチとして使用する。会釈をして、笑顔で明るくお迎えする。「ぜひいらしてください」という意味で使用することもある。
- ・ はい、かしこまりました
利用者や上司から指示や要求を受けた際に使用する。あなたのおっしゃったことを理解しました、あなたの依頼をきちんと行います、という意味である。返事をしながらではなく、返事してから行動を起こすように留意する。「ながら」はいい加減な印象を与えるものである。
- ・ 少々お待ちくださいませ
何かを持ってきたり準備したりする際など、利用者を待たせる場合は待たせてしまう理由を説明してからこの言葉を使用し、待つていただくようにする。しかし、接客では原則として長い時間利用者を待たせることがあってはならない。また、もっと丁寧な言い方として「お待ちいただいてよろしいですか」を使用してもよい。
- ・ ありがとうございます

同じ利用者に何度使ってもよい言葉。また、適切なシチュエーションで使うならば、使えば使うほど好感をもたれる言葉でもある。

- ・ 申し訳ございません

利用者に迷惑をかけたり、ミスをしてしまった際にお詫びをするときに使用する。「すいません」「すみません」はカジュアルな言い方であるため、接客では避ける。また、慌てて言うとは適当な印象を与えてしまうので、「嫌な気持ちにさせて申し訳ありません」という気持ちを込め、落ち着いて丁寧に言うといい。

- ・ またどうぞお越しくださいませ

利用者を見送る際に使用する。できるだけ多くの人數で見送ると、好印象を与えられる。

これらの7大用語に加え、

- ・ 恐れ入ります

文章と文章をつなぐクッション言葉。また、「ありがとうございます」「申し訳ございません」という意味も、「恐れ入ります」という意味もある。利用者に何かをしてもらった際に「恐れ入ります」、利用者に話しかけるときに「恐れ入りますが」等と使用する。

も合わせて覚えておくとよい。

丁寧な表現や正しい敬語を使う訓練は接客においてももちろん必要だが、それと同時に重要なことは、心からの言葉で話すことである。いくら完璧な敬語表現を操れたとしても、心が伴わずまるでセリフを読んでいるようでは、利用者により印象を与えることはできない。

(1) ビフォーカウンセリング（来店～施術前）

ア) 電話受付・来店

シーン 予約の電話の応対と、利用者が来店し、ドアを開けて受付へやって来るシーン。



図 10-1 「電話受付・来店」

留意点

適切な電話の応対

サロンにかかってくる電話には、

- ・ 予約の受付や変更
- ・ 苦情やトラブル
- ・ 伝言を受ける、営業を受ける

などがあるが、ここでは予約の受付や変更に関する電話応対を主に説明していく。苦情やトラブルに関しては、11章のクレーム対応の項を参照されたい。

まず電話に関する基本的なエチケットは、5点にまとめられる。

- ・ いつも微笑みを持って、歓迎の気持ちで対応する。
心情は声に出るものである。後述の「温かい声」で話すにより誠実で血の通った印象になる。受話器と口の距離は、握りこぶし程度あけておくとよい。
- ・ 取次は丁寧に行う

昨今の電話は非常に感度が良いため、サロン内の音が筒抜けになる場合がある。そのため取り次ぐ際は一旦保留にするのが望ましい。それが難しい場合も、一旦受話器を手で押さえるなどの配慮が必要である。

- 必ずメモを取る

いつ、誰が、誰宛に、どのような要件でかけてきたのかを明らかにする。折り返し電話の要・不要や、その際の連絡先なども確かめておくこと。

- はっきり、ゆっくりと話す

声だけでコミュニケーションしなければならない電話は、誤解が生まれやすいツールである。そのため専門用語や省略した表現は控え、相手にとってわかりやすい言葉で話すよう心がける。特に語尾をはっきりと発音し、普段より心もちゆっくり話す。予約の日時は正確に伝えて確認する。曜日や「午後 3 時」と「13 時」の違いなどにも注意する。

- 受話器は静かに置く

会話が終わったら、相手が電話を切るのを待ってから受話器を静かに置く。受話器を置く部分を指で押さえて通話を切るのもよい。ガチャンと乱暴に受話器を置いてしまうと、いくら丁寧な対応をしても台無しになってしまう。

受け方としては、次のような手順で行う。まず、電話が鳴ったらできる限りすぐに応答する。3 コール以内に出られるように務め、3 コール以内に出られなかった場合は「お待たせいたしました」と最初に付け加える。そのあと、

「おはようございます。〇〇（サロン名）の△△（電話に出るものの名前）でございます」あるいは、

「お電話ありがとうございます。〇〇の△△でございます」と続ける。

相手が名前を言わない場合は、

「失礼ですがどちら様でしょうか」

と尋ね、既存客であった場合は

「いつもありがとうございます」あるいは、

「お久しぶりでございます。お元気でいらっしゃいますか」

などと挨拶をする。名前はできる限りフルネームや会員番号まで確認しておくのがよい。取引先からの電話の場合は、

「いつもお世話になっております」

と対応する。

利用客から予約をしたい旨の申し出があれば、まずは利用客の都合を尋ねる。こちらから時間を指定するのではなく、利用客に選んでもらうことが大切である。時間が決まれば、予約の確認を行う。

「それでは、〇〇様、〇月〇日の〇時に、〇〇のメニューで予約を承りました」

と名前、日時、予約内容を復唱して確認する。

最後に、電話を受けた者の名前を告げ、挨拶をする。

「私（わたくし）〇〇がご予約を承りました。ご来店をお待ちしております」

電話を切ったら、必ずその場で予約表に記入しておく。

利用者の来店を察知する

サロンのドアが開いたら、フロントの近くにいなくてもすぐに何らかの反応を示すこと。フロントスタッフだけではなく、手の空いているスタッフ全員でお迎えするという意識をもちたい。サロンにいる間は自分に高性能なレーダーを搭載しているイメージで、どんな変化も感知することが重要である。

- ・ あなたのことを見えています
- ・ あなたのことを知っています
- ・ あなたのことをわかっています

こうしたメッセージを言外に発し、利用者のことをおもてなしするためには、利用者の行動を見て即反応、即対応するように留意する。利用者の名前を添えて挨拶をすることで、より利用者を受け入れ、歓迎

するムードが出る。以前からの利用者の名前と顔を覚えておいて挨拶をしたり、少し手が空いたらすぐに店内を見回して何か困っている人はいないか、手伝えることはないかと確認することを心がけたい。

フロントで利用者に対応する場合は、たとえカウンター越しであっても両足を揃えて立ち、左手の上に右手を重ねて挨拶をする。上着や荷物を受け取る際は必ず両手で預かり、大切に扱う。利用者を案内する場合は、利用者の方を向いて「こちらへどうぞ」と言いながら手のひらを斜めに、指を揃えて右手で指し示し、利用者の一、二歩前を歩く。待っている間に雑誌類を出す場合、利用者の左側からひざまづいて出すのが正式なやり方だが、スペースの関係上難しい場合は軽く膝を折って、ゆったりと雑誌を差し出す。

温かい息と冷たい息

来店から退店に至るまで、話す際は話し声の温度をあげる「温かい息」を意識するとよい。息には冷たい息と温かい息がある。冷たい息とは、熱いものを冷ますときの「フーッ、フーッ」という息である。温かい息とは、寒い冬の朝にかじかんだ手を温めるときの「ハァー」という息である。

私たちは冷たい息と温かい息を無意識に使い分けており、その息にのせて言葉を発することで声に表情を与えることができ、自分の気持ちを相手に伝えやすくなる。試しに、自分の口に手のひらをかざして、大切な家族や恋人に向かって言うと想定して「愛してる」と言ってみてほしい。息は温かいはずである。そして、今度は冷めきったカップルをイメージして、「私たち、いい加減終わりにしよう」と言う。このとき、息は冷たくなっている。

「本日はお越しいただきましてありがとうございます」という言葉も、温かい息で言うか冷たい息で言うかによって受け取る側の印象は変わってくる。また、温かい息で話そうとすると自然と顔が柔和になり、冷たい息で話そうとすると顔がこわばる。サロンが忙しくなって皆がバタバタとしはじめたら、自分が冷たい息になっていないかチェック

するとよい。もちろん、スタッフ同士のコミュニケーションにおいても「温かい息」を意識することで、感情的にならずにやり取りができる。

裏表のない、自然な笑顔

例えば表情は笑顔なのに内心は緊張している場合、その笑顔はどこかぎこちないものになり、相手は居心地の悪さを覚える。裏表のない自然な笑顔とは、赤ちゃんや子犬、子猫を見て「かわいい～」と笑顔になったり、美味しい料理を食べて「おいしい～」と笑顔になったりするときの笑顔である。

裏表のない自然な笑顔になるトレーニング法は「太陽の法則」と呼ばれる。以下にそのトレーニング法を説明する。

- ・ 「た」：楽しい～
- ・ 「い」：いいねえ～
- ・ 「よ」：よかった～
- ・ 「う」：うれしい～

鏡の前で、上記の言葉を前述の温かい息で言いながら、笑顔になってみる。何十回も繰り返していると自然と言っている言葉と同じ気持ちになってくるので、そうなったところで頭の中でその言葉を思いながらニコッと笑顔になる。その時の笑顔は、裏表のない自然な笑顔といえる。

サロンで実践する際は、赤ちゃんを見てかわいいと思ったときや、トレーニングで笑顔を浮かべられたときのことを思い出しながら笑顔になると再現しやすい。その際、気持ちの上でもうれしい、たのしいと念ずるとなおよい。例えば、

- ・ 利用者が来店したとき
「いらっしゃいませ」と言いながら、「来てくれてうれしいなあ」と念ずる。

① 利用者に挨拶するとき

「こんにちは」と挨拶しながら、「会えて楽しいなあ」と内側から気持ちを高揚させる。

② 利用者がなりたいイメージを語ったとき

話を聞きながら、「それ、いいね〜！」と一緒にワクワクする。

③ 利用者が退店するとき

「ありがとうございました」と言いながら、「よかった〜」と心の中で繰り返す。

といった具合である。裏表のない自然な笑顔を発すると、利用者との人間関係だけでなくサロン全体が温かい雰囲気になる。

会話例：フロントでの応対

(スタッフ)「いらっしゃいませ」

(利用者)「14時に予約していました、〇〇です」

(スタッフ)「〇〇様、お待ち申し上げておりました」

(スタッフ)「こちらへどうぞ(席へ案内する)。おかけになって、しばらくお待ちくださいませ」

フレーズ例：

(スタッフ)「本日は〇〇のメニューですね。ご案内させていただきます」

(スタッフ)「メンバーズカードをお持ちでしょうか」

(スタッフ)「お荷物をお預かりいたします。貴重品や、壊れ物はございませんか？」

(スタッフ)「〇〇様、お待たせしており大変申し訳ございません。担当の△△はあと5分〜10分ほどで参ります。恐れ入りますが、今しばらくお待ちいただけますでしょうか」

(スタッフ)「ロッカーへご案内します。こちらの鍵をお使いください」

イ) 緊張を和らげる

シーン 担当者の自己紹介及び、本題に入る前のアイスブレイク

留意点

自己紹介とアイスブレイクの手順

自己紹介の際は、ゆっくりはっきりと自分の名前を告げる。名札があれば手で示し、名刺があれば両手で差し出す。本題に入る前に、天候のこと、道順のことなどをさりげなく聞いて雰囲気をはぐす。道順などは、サロンのHPの説明や地図がわかりにくくないかの確認にもなるため、今後の新規客のためにも確認しておきたい。

ペースを合わせる

自分自身が学生だった頃、初めての理美容院へ行った時の緊張を思い出してみしてほしい。初来店の利用者は、こちらが想像する何倍も緊張しているものである。

利用者の緊張を和らげるには、利用者の「ペース」に合わせるという方法がある。これは心理カウンセリングの分野では「ペーシング」といわれている。相手が無意識に行う様々な所作に自分が意識的に合わせることで、相手との一体感をつくり出すことができる。緊張している利用者、もじもじしている利用者に相談しやすい雰囲気を与えられることも利点である。

④ 身体の動きにペースを合わせる

相手の動作に合わせる。話すときに手振りを交える人にはこちらも手振りを交えながら話、顎に手をやる人にはこちらもさりげなく顎に手をやる。全てを真似してわざとらしくならないよう、さりげなく行う。

・ 話すスピードや声の大きさに合わせる

早く話す人にはこちらも快活な口調で、遅く話す人にはこちらもゆったりと話す。相づちを打つ際も、相手のペースに合わせてとよい。

・ 呼吸のスピードに合わせる

「息のあった演技」等というように、呼吸を合わせることは重要である。肩や胸で呼吸をしている人は浅い呼吸、お腹で呼吸して

いる人は深い呼吸である。マッサージなどの施術をする際も、呼吸を合わせると利用者にとって心地よく感じられる。

- ・ 価値観や考え方のペースを合わせる

「時間にはきっちり正確に！」という利用者はできるだけ待たせない、「とにかく髪を傷ませたくない！」という利用者には刺激の少ない化粧品を用いるというように、利用者それぞれの価値観や考え方に合わせる。たとえ自分自身の考え方と違っていても、時には「そうですよね」「わかります」と理解を示す必要がある。

- ・ 感情にペースを合わせる

ウキウキと話す利用者には明るい顔で対応し、沈んだ顔の利用者には同じような表情で対応する。

人間は相手に好意をもつと無意識的に相手と同じように行動しようとする習性をもっている。喫茶店で仲の良いカップルを観察すると、カップの上げ下ろしや足を組むタイミング、手振りなどが似通っているのはこのためである。どんな利用者にもまずは好意をもつところからスタートすれば、ペースを合わせることは難しくない。

足の動きが発するサイン

利用者の足元には、利用者の心情が隠れている。不躰にならないようさりげなく確認することで、利用者の本音を読み解く鍵となる。もちろん、足組みが癖になっていてなんの心情とも関連づけられない利用者もいるが、足のサインには以下のようなものがある。

- ・ 足を組んだまま、あるいは足首を交差している

不安や緊張のサイン。まだ本音を話せていない可能性がある。

- ・ 店販やプラスメニューの提案をした時に、足を組む

ちょっと構えている。とりあえず聞いてみよう、ちょっと考えてからにしよう、というサイン。

- ・ シャンプーのとき、足首が交差している

不安を感じているサイン。安心してもらえよう、言葉がけをする。

- ・ 放置時間中に足を組んでいる

「今は一人にしておいて」というバリアのサイン。ただし、完全なほったらかしを望んでいるわけではない。声をかける際は温かい息で穏やかに言葉をかけるとよい。

会話例：挨拶

(施術者)「本日担当させていただきます、△△と申します。よろしく
お願いします」

(利用者)「よろしくお願いします」

会話例：緊張を和らげる

(利用者)「ケホ、ケホッ (咳をしている)」

(施術者)「〇〇様、大丈夫ですか？のど飴やお水をお持ちしまし
ょうか」

フレーズ例：

(施術者)「今日は本当に暑いですね」

(施術者)「駅からの道は、すぐにお分かりになりましたか？」

など

ウ) 初回来店の場合

シーン 初回来店の場合、顧客情報を書いてもらったり、店のシステムを説明する。

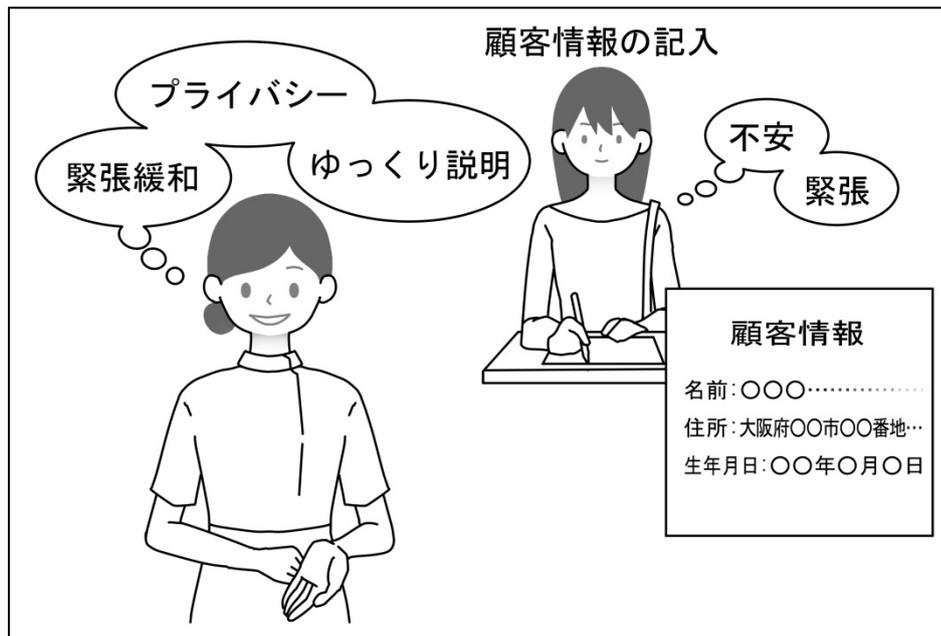


図 10-2 「初回来店の場合」

留意点 利用者は緊張気味であることが多いため、ゆっくりはっきりと話したり、説明したりする。「あなたのために、お手伝いさせていただきます」という気持ちで接すること。乱暴な応対、急かすような態度、冷たい印象などは絶対に避けたい。何か質問されたら、ゆっくりと専門用語を使わずに説明する。

顧客情報を書いてもらう際は担当者が一旦離れることが多いと思われるが、書き終わった際にさりげなく回収できるように利用者の様子を時々伺っておくこと。書かせたまま長い時間放っておかないように留意する。その後、セット面やリラクゼーションブースに案内する。

会話例：カウンセリングシートの記入

(施術者) 「まずは、こちらへのご記入をお願いできますでしょうか。

本日のご希望もあわせてご記入ください」

(利用者) 「どうして住所も書かなければいけないの？年齢も必要ですか？」

(施術者) 「今後キャンペーンなどのお知らせをさせていただきたく、ご住所を伺った次第です。もちろん、ご住所もご年齢も空欄

のままで構いません」

(利用者)「書けました」

(施術者)「ありがとうございます。お預かりします」

フレーズ例：

(施術者)「それでは、席にご案内します。こちらへどうぞ」

(施術者)「足元にお気をつけください」

など

エ) コンサルティング・カウンセリング

シーン メニューを決めるためのコンサルティング及びカウンセリングの場面。利用者の悩みや希望を汲み取り、頭皮や毛髪の状態を把握し、メニュー提案を行う。

利用者の状態を把握する際は、利用者が気にしていることや、コンプレックスをズバリと言い当ててるのではなく、柔らかな表現を用いることが望ましい。また、利用者の悩みや希望を汲み取る際は「傾聴」を心がけるとともに、「開かれた質問」をして利用者が答えやすいよう配慮する。



図 10-3 「コンサルティング・カウンセリング」

留意点

右脳と左脳の仕組みを利用する

左脳は記憶の貯蔵庫で、これまでの思い出、ことば、知識などが詰まっており、過去から現在に至るまでの悩みや不満もストックされている。一方、右脳はイメージやアイデアを作り上げるアトリエで、未来への希望や、成功イメージ、おしゃれになった自分などを想像するスペースである。ダイエットのビフォーアフター写真も、ビフォーが左、アフターが右となっているように、未来のものを右側に配置すると、イメージが刺激されやすいといわれている。

カウンセリングをする際に、この知識を応用すると利用者の右脳・左脳の働きをサポートすることができる。セット面越しに利用者とのコンサルティングを行う場合は、悩みを聞くカウンセリングでは利用者の左側に立ち、どうなりたいか希望を聞くときは利用者の右側に立つとよい。左脳を使うときは左脳側から、右脳を使う時は右脳側から語りかけることで、それぞれの脳へのアクセスをサポートするのが狙いである。

スモールトークでほめる

挨拶や会話の始まりにちょっとした世間話をすることをスモールトークという。この時相手をほめることで、その後の会話をスムーズで楽しいものにするというテクニックである。

人間を含む動物は皆、初対面では相手のマイナス点を見落とさないようにチェックする傾向がある。例えば飼い猫が初めての来客を離れた場所からじっと観察し、しばらく近寄ってこないという行動もその一つである。このように、相手の行動を厳しくチェックしたり、欠点を見出そうとしたり、「あの人は僕には理解できない」と受け入れ拒否をしたりするのは自然なことである。

こうした特性のため、私たちは「ほめよう」と意識しなければ人をほめることができない。しかし、意識的に人をほめ続けていけば、ほめる能力を高めることができる。ほめることのメリットとは以下のようなものである。

- ・ ほめるところはどこか？という視点で常に見ているので、観察力がつく。
- ・ ほめようと意識することで視野が広がり、柔軟なものの見方・考え方ができるようになる。
- ・ 自然と自分自身のほめるところも見つけられるようになり、モチベーションがアップする。
- ・ ほめ方を工夫するようになるので、語彙が増える。
- ・ どんなタイミングでほめるのがよいか考えるようになるので、人間関係を築いていく力がつく。

ほめ方としては、何をほめるか、そしてどのようにほめるかでいくつかのパターンがある。

- ・ 相手が頑張っていることや、こだわりをもって取り組んでいることを見つけてほめる
会話の中で相手が口にしていることから見つけてほめる。ほめることで、相手は自信をつけることができる。
- ・ 相手が今まで思ってもみなかったようなことをほめる
相手にとって予想外のほめ言葉を贈ることで、新たな気づきやサプライズを提供できる。また、それほどまでに自分を見てくれていたんだ、という感情につながることで、相手はほめてくれた人に好感をもつようになる。
- ・ 事実をほめる
例えば「きめ細かい肌ですね」というように、あるがままの事実をほめる。理美容師であれば、美容の専門家だからこそ気づくことをほめるとさらに説得力が増す。
- ・ 自分のもつ感想を伝える

例えば「私は〇〇がとて素晴らしいと思いました！」というように、ポジティブな感想を伝える。「すごい！」「さすが！」「いいですね！」など、短い言葉でもよい。

「いいな」「素敵だな」と思ったら、どこでも、誰にでも素直にとにかく口に出してほめるというのが、ほめ上手になる方法である。雑誌やテレビに出てくる有名人やタレントなどを見て、自分が褒めたいと思う部分を上げていくのもよい訓練になる。

なかなかほめるのが上達しない人には、理由がある。ほめ下手な人の原因は次の5つである。当てはまっていないだろうか。

- ・ 自分の物差しだけが正しいと思っている
良い・悪い、好き・嫌い、おしゃれ・おしゃれではないなど、物差しは人それぞれであるにもかかわらず、断定してしまう。自分だけが正しいと考えているのは、視野が狭い証拠である。
- ・ 人に対する評価が厳しい
自分のことを棚にあげ、他人に対して「こうあるべき」「こうでなくてはならない」といった理想を追究してしまう。
- ・ 自分と比べている
「こんな簡単なことがどうしてできないの？」と不思議に思ってしまう人は要注意である。誰にでも得意なことと不得意なことがある。反対に、自分はできない（あるいは難しい）けれど、相手は難なくできている、ということを見つけてみるとよい。
- ・ タイミングをはかりすぎている
ほめたことへの見返りを確実に得たいがために、時期をうかがっている。最大の効果を発揮するタイミングまで、ほめない状態。ベストタイミングではなくとも、マメに何回もほめる方が一度もほめないよりずっと効果的である。
- ・ 成果を出すまでほめない

きっちり成果を出した時にほめてあげようと待っている。結果が出なければほめない。しかし、プロセス中のほめ言葉ほど励みになるものはないので、成果を出す途中でもマメにほめるとよい。自分が上記のようになっていないか、折に触れ確認することでほめ上手へと近づいていける。ほめる場所を見つけるのが苦手だという人は、下記のほめ所リストを参考にされたい。

ほめ所リスト

- ・ 身体的な要素
髪質、髪色、地肌、頭の形、容姿、体格、骨格、身体のどこか（目、唇、鼻、爪など）、姿勢、声、表情（笑顔）、しぐさなど
- ・ 持ちものなど
服装、アクセサリ、メガネ、靴、バッグ、携帯電話など
- ・ その人の周辺情報や、内面を表すもの
年齢、体力、健康、家族、恋人、住まい、居住環境、態度、話し方、仕事ぶり、子育て、人間関係、ライフスタイル、技術、センス、特技、性格、能力、才能、知識、教養、職業、役割、地位、学歴、資格、趣味、話し方、聞き方、考え方、価値観、人生観、職業観、努力、雰囲気、テンション、存在感など

メニューの提案において

「(お客様の状態が)〇〇なので(あるいは、〇〇しやすい季節なので、など)、△△はいかがでしょう」というように利用者の事情に沿った、利用者のための提案を行いたい。この際、頭皮の仕組みや毛髪のメカニズムなどについてどこまで説明を重ねるかは、利用者の表情や仕草、言葉などの反応をみて調整する。説明が講義や説得のようになってしまうと押し付けがましい印象を与えるので、注意したい。

押し付けがましい印象にならないためには、いくつかのメニュー案を提案することも有効である。その際は料金を併せて伝えることで、利用者は予算内でできるメニューを検討することができる。

利用者の理解者になる

また、利用者が悩みを打ち明けてきた場合は「理解者」となることが望ましい。「もっとケアしないとだめです」「正しいシャンプーができていません」などと責め立てず、まずは悩みを受け止める姿勢を見せたい。理解者としての姿勢は、7つの方法で示すことができる。言葉にするときは、落ち着いた暖かい声で伝えるとよい。言葉の内容は「理解」なのに、声の調子が「それはいけません」とか、「頑張れ！」といった感じになってしまうと利用者は悩みを理解してもらえた、とは受け取れない。そっと手を差し伸べ、「励まし」や「指摘」ではなく「わかっていますよ」というメッセージを送るとよい。

- ・ 一般化して理解してあげる
「そういうこと、よくありますよね」
- ・ 全体化して理解してあげる
「全部調子悪い！っていうときがありますよね」
- ・ 部分化して理解してあげる
「ここだけがうまくいかない、っていうときがありますよね」
- ・ 時間化して理解してあげる
「良い時もあるし、悪い時もありますよね」
- ・ 乗り越え体験を理解してあげる
「以前そうなった時は、どうやって乗り越えました？」
- ・ 初心をわかってあげる
「初めてだと、うまくいかないこともありますよね」
- ・ 良いイメージを伝えてあげる
「〇〇さんは本当に仕事熱心ですよね」

前向きな言葉に変える

利用者が自分のことをマイナスな言葉で表現した際は、ぜひ前向きな言葉に言い換えて言葉がけをしたい。そうすることで、相手の短所を長所として表現することができ、利用者の自信につながる。相手の長所を見つけて伝えるのは最高のサービスの一つである。

言い換えの例としては、次のようなものがある。

- ・ 「プライドが高い」
→「自分に自信がある」
- ・ 「優柔不断な自分が嫌になる」
→「色々なことに興味をお持ちなんですね。どれがいいか、一緒に考えましょう」
- ・ 「短気ですぐに怒ってしまう」
→「素直に感情を表現できる」
- ・ 「落ち着きがないんです」
→「活発で、好奇心旺盛なんですね」
- ・ 「あの人は頑固だから…」
→「意志が強い」
- ・ 「せっかちで困ります」
→「積極的で、テキパキとされているんですね」
- ・ 「ルーズなところがあります」
→「おおらかですね」
- ・ 「そそっかしくて、あわてんぼうなんです」
→「行動的なところ、尊敬しちゃいます」

長所を見つけるにはいくつかの方法があるが、そのうち2つを以下に紹介する。

- ・ 相手から見習いたいことを1つだけ選ばなければならないとしたら、それは何かを考える。
- ・ 相手に感謝したいことを1つだけ選ばなければならないとしたら、それは何かを考える。

相手の長所を見つけたら、自分の内にとどめず素直に相手に伝えることで人間関係は良好なものとなる。

「おうむ返し」で信頼を得る（パラフレーズ）

利用者との会話が盛り上がらないと感じている施術者は、以下のような会話をしていないだろうか。会話が盛り上がらない理由には3つのパターンがある。

- ・ 話を聞いていない

あるいは聞いているフリをしているのだが、実は聞いていないということを相手に気取られている。

- ・ 的を射ていない返事をしてしまう

トンチンカンな受け答えをしてしまうと、相手は自分の言いたいことが伝わっていないと感じる。相手の言いたいことを100%理解することは難しいが、あまりに外してしまうと相手の気持ちが閉ざされてしまう。

- ・ 会話を遮ってしまう

子どものように「それ知ってます!」と割り込んだり、話している途中に「そうなんですよね、私も…」と自分の話を始めたりする行為は、話している側にとって気持ちのよいものではない。また、聞いてもいないのに忠告やアドバイスを始めるのも、利用者相手にする会話ではない。

上記3つのパターンに陥ることなく会話を盛り上げ、信頼関係を構築するために有効な会話法として「おうむ返し」がある。相手の話したことをそのまま繰り返すだけであるが、一言一句違わずに繰り返すと相手をからかっているような印象になってしまう。そのためポイントとなる言葉だけを繰り返すのがよい。自分の言った言葉を繰り返されると、相手は肯定するしかなくなる。「そう、そうなんですよ。話を分かってもらえて嬉しい」となり、安心して話を続けることができるのである。

おうむ返しは相手の言った言葉を繰り返すという単純な会話法だが、これによって「あなたのことをそっくりそのまま受け入れています」というメッセージを伝えることができる。例えば以下のように会話を運ぶ。

(利用者)「先週、出張で丸亀に行ったんです」

(施術者)「出張ですか！」

(利用者)「はい。初めて行ったんですが、丸亀城が綺麗でした」

(施術者)「丸亀、いいですね」

(利用者)「良かったですよ。うどんも美味しかったですし」

(施術者)「うどん、美味しかったんですね！いいなあ」

(利用者)「そうなんです、すごく美味しかったですよ」

上記のようにただ利用者の言葉を繰り返すだけで、利用者は「受け止めてもらえた」という印象を抱き、どんどん話を展開していくことができる。おうむ返しはテレビのインタビュー番組や対談番組でも多用されているので、参考にされたい。タイミングや言葉の切り取り方など、相手の気持ちを受け止め、会話を盛り上げる工夫が凝らされている。おうむ返しによって利用者が心を開けば、「利用者をもっと綺麗にしたい」という施術者の目的も達成されやすくなる。

こだわりを聞く

利用者により深い満足感を与えるためには、利用者のこだわりを把握し、的確に反映する必要がある。人間は皆どこかにこだわりがあり、それらはファッション、ライフスタイル、仕事、子育て、食べるものなど様々なものに反映される。美容も同様であり、人によっては最もこだわりのある部分という人もいるほどである。どのようになりたいか、またどのようにはなりたくないのかを知り、施術に生かすことで利用者は満足し、再来店しようという気持ちになる。

また、人間は本能的に、語りたい・理解してもらいたいという気持ちがある。こだわりに関しても同様で、自分のこだわりを誰かに語りたいし理解してもらいたい、とどこかで思っているものである。ただ、遠慮したり、理解してもらえないだろうという諦めから語ることをためらう人もいる。

この、「語りたいけど、語れない」というジレンマをどのように乗り越えさせるかが、こだわりを聞き出す際のポイントとなる。ジレンマを

乗り越えた先で利用者のこだわりにより施術者が深い理解を示した場合、施術者への信頼感が上昇する。

こだわりを聞き出すためには、以下のような方法がある。

- ・ 直球の質問をする

例：「〇〇さんが髪の手入れをする時に大事にしていることは何ですか？」

例：「〇〇さんがシャンプーを選ぶときに重視していることは何ですか？」

- ・ 話の流れで、詳しく聞いていく

例：「例えばどんなものですか？」

例：「以前はどんなシャンプーを使われていたんですか？」

家族、友人、同僚など周囲の人に様々なテーマでこだわりを聞いてみることで、聞き出す力を養うことができる。

「もしも」を聞く

本当はやってみたいメニューがあっても、なかなか注文できないという利用者もいる。こうした利用者には、「もしも」を問いかけ、実際に自分がそのメニューを体験したらどうなるか、を想像させるのがよい。頭の中に未来の自分、気持ちよくなっている自分、コンプレックスを克服した自分、輝いている自分を思い浮かべてもらうのである。一度頭の中で描いた想像は記憶として残りやすいので、たとえその場でオーダーがなくても、利用者の潜在的願望となって蓄積されることとなる。

言葉の意味を明確にする

人間は考えや体験を言葉にするとき、全てを話すことはせず、要点をまとめて伝えようとする。このことで、例えば2時間の映画の感想を3分で語れるようになるわけだが、3分で話すためには多くの言葉を削らなければならない。それらの削除された言葉を聞き手側が勝手に補足することにより、わかってしまったつもりになり、コミュニケー

ション上で誤解が生まれたり、事実誤認を招くことがある。この削除部分を明らかにすることにより、相手の話す言葉をできるだけ具体的に理解しようとするのが「言葉の意味を明確にする」試みである。

削除されてしまう言葉には、以下のようなものがある。

- ・比較対象

「これは高すぎる」「これは大きすぎる」などの言葉は、比較対象が省略されているため何と比較しているかわからない。

- ・名詞の削除

「周りが言っていた」「みんなが持っている」など、具体的に誰に言われたのかがぼかされている。

- ・根拠の削除

「私は車の運転をすべきではない」「私には逆上がりはできない」といった思い込みによく見られる。「なぜ、そうすべきではないのか?」「もし、できたらどうなる?」と問うてみると、根拠が存在しないこともしばしばである。

- ・例外の削除

「いつも失敗してしまう」「一度もプレゼントをくれたことがない」というように、「いつも、一度も、全て」など例外のない言い方をしている際も、よくよく話を聞いてみると本当に「いつも、一度も、全て」ではないということがまある。

言葉の意味を明確にする際、矢継ぎ早に質問をして「尋問」のようになってしまうのは避けたい。まずは気おけない家族や友人と練習をして、自然にできるようになってからサロンで使い始めるとよいだろう。

「あまりいろいろ話したくない」というお客様に

「もうメニューも決めてあるので、特に話すことはない」という利用者も時には来店する。そういったとき、世間話で無理に会話を盛り上げようとしても利用者の不興を買うだけである。しかし、どんな利用者も絶対に興味のある話題がある。利用者自身の話題である。人間は

自分のことが一番大好きで、最も興味がある生き物である。例えばサロンのスタッフ全員で社員旅行に出かけ、写真を撮ったとする。できあがった写真をみて一番最初に探すのは自分の姿ではないだろうか。利用者があまり話したくないという意向を示したならば、無理に会話を盛り上げる必要はない。そうした利用者には、個人的なことや、プライバシーに関わるような質問を続けることは避けるべきである。しかし、施術をよりよいものにするためのカウンセリングは必要である。そこで、利用者が来店する目的である「見た目をよくしたい」「リラックスしたい」といった要望を叶えるために、それらに特化した話題を選ぶ。利用者をほめ、利用者の悩みや希望に耳を傾け、それらの解決アドバイスをするように努める。「髪、きれいですね。悩みなんてないんじゃないですか？」といった風に聞き出すのも一つの方法である。

会話例：利用者の悩みや希望の汲み取り

(施術者)「今日はどちらのコースになさいますか」

(利用者)「うーん…このコースも気になるけど、こっちの方が今の私にはいいのかな？よくわかりません (決めかねている様子)」

(施術者)「試してみたいコースがいくつもあるんですね！嬉しいです。髪の状態で今気になっていることはありますか」

会話例：利用者の悩みや希望の汲み取り→メニュー提案

(利用者)「頭皮がベタベタするのが気になるのと、最近髪が細くなってきたような気がして…」

(施術者)「ベタベタが気になりますか。もしかしたら、頭皮が油っぽくなって、毛穴に汚れが詰まっているのかもしれないね。今回はディープクレンジングコースにして、毛穴の汚れをすっきりさせてみてはいかがでしょうか。マッサージをすることで血行もよくなりますよ」

会話例：理解者になる

(利用者)「すごく肩がこっているんです。特に右側の肩が気になっていて、一日中痛いんです」

(施術者)「失礼します(肩に触れる)。本当ですね、〇〇さま、これだけ肩が固いと一日中つらいですよ…。おっしゃる通り、右側の方がよりこっているようです」

会話例：ペースを合わせる、理解者になる

(利用者)「吹き出物ができているし、しわやたるみも気になって…。最近、こんなんじゃメイクをしても意味ないかな、なんて思ってしまう…。」

(施術者)「そうなんですね。気になるところが色々あると、メイクもなかなか楽しめませんよね…。でも、そんなに落ち込まないでください。少しでも〇〇様が元気になれるよう、頑張ってお手入れさせていただきます」

会話例：こだわりの聞き取り

(施術者)「今日はどうなさいますか」

(利用者)「ヘッドスパがいいんだけど、どのメニューにするか迷っていて…。」

(施術者)「ヘッドスパですね。〇〇様が普段ヘアケアをするとき、気をつけていることはありますか？」

(利用者)「色々あるんですけど…。」

(施術者)「例えばどんなことですか？」

(利用者)「例えば、髪が広がりやすいから毛先がまとまるトリートメントを使ったりとか」

会話例：「もしも」を聞く

(施術者)「もし、どんな髪にでもなれるとしたら、どんな髪がいいですか？」

(利用者)「やっぱり、ツヤがあってさらさらの髪がいいですね！それ

で元から少し茶色で、ストレートだったら最高だなあって思
います」

(施術者)「いいですね！それでは、今日はこのメニューでツヤツヤさ
らさらの髪にしていきませんか？」

会話例：おうむ返し、言葉の意味を明確にする、など

(施術者)「今日は〇〇様に一番合っているトリートメント剤を使わせ
ていただきたいのですが、今、髪のコンドィションで気にな
っていることはありますか？」

(利用者)「枝毛ですかね」

(施術者)「枝毛ですか」

(利用者)「はい」

(施術者)「一度気がつくと気になっちゃいますよね。他にはありませ
るか？」

(利用者)「髪が絡まりやすいのが気になります」

(施術者)「髪の絡まりですね。絡まりが特に気になるのって、どんな
時ですか？」

(利用者)「朝、髪をとかす時です。あと朝とかしても、夕方になると
手ぐしが引っかかるのも気になっています」

(施術者)「そうなんですね。髪が絡まったときって、無理に引っ張る
と傷めてしまいますよね。あとは大丈夫ですか？」

フレーズ例：利用者の状態の把握

(施術者)「少し頭皮が乾燥しているかもしれませんね」

(施術者)「今日は保湿を重点的にして、毛先のまとまりをよくしてい
きましょうか？」

(施術者)「最近暑いですが、ベタつきが気になることはありますか？」

など

オ) 施術前の確認と案内

シーン メニュー内容、料金、所要時間などを再確認する。説明後、シャンプー台へ移動する場合は案内をする。

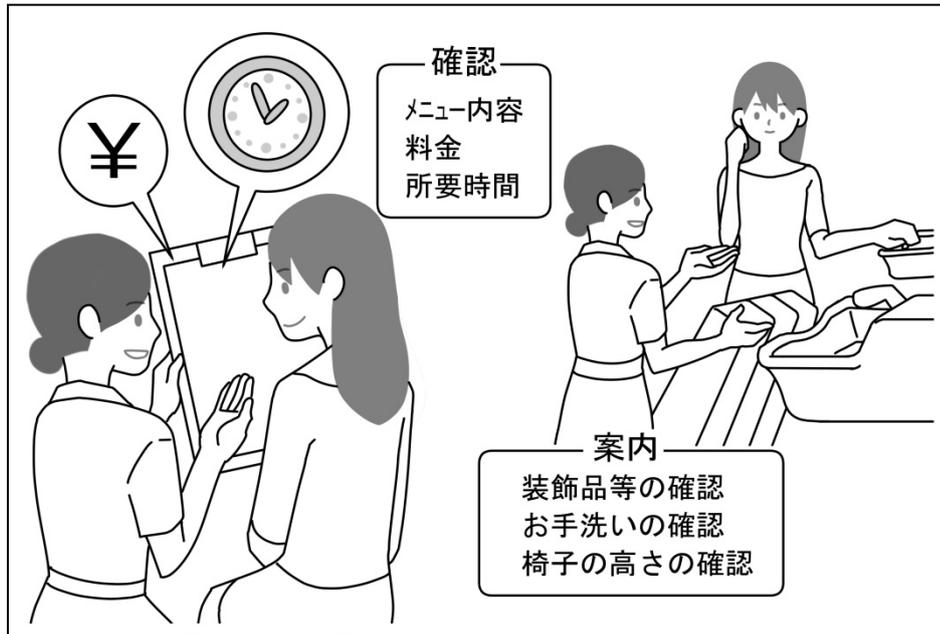


図 10-4 「施術前の確認と案内」

留意点

トラブルを避けるために

あとで食い違いが生じないように説明を行うほか、不明点がないか確認し、明らかにしておく必要がある。時間に関しては、急ぎではないか、この後に予定はないか、予定がある場合何時までにサロンを出たいかなどを確認しておくといよい。

施術の前に、利用者の悩みを解決するためにはサロンでのメニューだけでなく、生活習慣や内面的なもの、ストレスの影響を考えたトータルケアが必要なことをあらかじめさりげなく伝えておく。また、薄毛に対する発毛など、利用者の悩みに対してすぐ効果を感じられる施術が難しい場合はその旨もあらかじめ伝えておく。

会話例：確認と案内

(施術者) 「それでは本日はディープクレンジング・40分のコースを行なっていきます。そのあとブローをさせていただいて、だいたい15時半ごろには終了する見込みです。料金は税込6480

円です。何かご質問はありますか？」

(利用者)「特にありません」

(施術者)「かしこまりました。それでは、ご案内いたします。こちらへどうぞ。足元にお気をつけください」

フレーズ例：

(施術者)「発毛に関しては今日すぐに効果が現れるというものではありませんが、毛穴の汚れを取り除き、血行をよくしていくことで発毛しやすい環境に導くことができます。それから、日常のストレスをうまく発散していくことも、ヘアケアでは重要です」

(施術者)「メガネやアクセサリはこちらにお入れください」

(施術者)「先にお手洗いへ行かれますか」

(施術者)「(シャンプー台にて) 腰掛けてお待ちください」

(施術者)「(シャンプー台にて) 高さを調整いたします」

(施術者)「(シャンプー台にて) 苦しいところはありませんか」

など

(2) ミドルカウンセリング (施術中)

ア) 施術の説明

シーン 施術中に、どのようなことを何のためにするか利用者に説明する。



図 10-5 「ミドルカウンセリング」

留意点

リラックスして施術を受けてもらうために

施術者は、ハキハキと快活な話し方ではなく落ち着いたトーンでゆっくり話すことを心がけ、利用者の神経の緊張をゆるめるようにする。シャンプーやヘッドスパ、マッサージのブースは BGM の音量を少し落としたり、照明をやや暗くしたりすることがリラクゼーションの観点からは望ましい。

施術中はあまり会話をせずにリラックスしたいという利用者もいるため、利用者の声のトーンや言葉などに注意し、どの程度施術について説明するかを決める。

フレーズ例：

(施術者)「それでは、最初に軽くシャンプーをして汚れを落としていきます」

(施術者)「指通りが滑らかになると思います！」

(施術者)「このシャンプー、ご自宅用としても人気があるんですよ～」

(施術者)「洗い流さないタイプのトリートメントをつけます」

(施術者)「頭皮をマッサージしていきます」

(施術者)「最後に洗い流していきます」

など

イ) 施術中の声かけ

シーン 施術中に、利用者が痛みや痒み、居心地の悪さを感じていないか気づかう。また、頭皮や毛髪、皮膚の状態を表現し、効果を説明したり、利用者の悩みを探ったりする。



図 10-6 「施術中の声かけ」

留意点

リラックスして施術を受けてもらうために 2

ヘッドスパやマッサージでは眠る利用者も少なくないので、利用者の眠りを妨げないように注意する。この時、眠っている利用者のほとんどはレム睡眠で、身体は眠っているように見えても意識は行ったり来たりという状態が多い。声や周囲の雰囲気には気がついていることもあるということに留意する。

また、眠っていなくても、施術の説明をする際と同様に、眠っている利用者の妨げにならないよう注意する。また、過剰な声かけで利用者

のリラックス状態を妨げないようにする。施術の感触をじっくりと味わってもらうためには、利用者の様子を伺い、タイミングを見ながら話すことを心がけたい。慣れていない利用者ほど「眠ってしまって、すみません」と申し訳なさを覚えがちなため、うとうとしている利用者にはゆっくり休んでいただくよう声かけをしておく。

また、香粧品によるかぶれはそう頻繁に起こることではないが、これらを防ぐために、初来店の利用者には違和感があれば遠慮なくその都度言ってもらおうよう、あらかじめ伝えておく。もし違和感があるとの申し出があれば、施術を中止して洗い流し、肌の様子をみる。目に見える異変が現れていなければ、刺激の少ない香粧品に切り替えて施術を行う。

フレーズ例：

(施術者)「かゆいところはありませんか」

(施術者)「流したりないところはありませんか」

(施術者)「お湯の温度はいかがですか」

(施術者)「しみたり、ヒリヒリするところはありませんか」

(施術者)「もし違和感があったら、遠慮なくその場でおっしゃってくださいね」

(施術者)「(マッサージ中) 力加減はいかがですか」

(施術者)「(うとうとしている利用者に対して) どうぞごゆっくりお休みくださいませ」

(施術者)「お疲れさまでした」

など

(3) アフターカウンセリング (施述後～退店)

ア) 施術直後

シーン 施術が終わった際の声かけをし、施術部分に異常がないかを確かめる。



図 10-7 「アフターカウンセリング」

留意点

施術後は異常がないか確認し、ゆっくりと動く

利用者は先ほどまで目を閉じて施術を受けていたので、まだ意識がはっきりとしていない場合もある。引き続き落ち着いたトーンで話し、急かさないように心がける。急に起き上がることで一時的な貧血を起こしてふらふらする場合もあるので、ゆっくりと起き上がってもらうようにする。

施術部分に違和感を感じていないか声をかける前に、施術者は目視して流し残しや赤みやかぶれなどの異常が見られないか確認しておく。施術が終わった後も利用者はまだゆったりとした気分を味わっているため、施術者は片付けを急いで用具を雑に扱ったり、次の利用者の準備を急いだりしないこと。余韻を味わってもらうため、施術者も落ち着いて行動する。

フレーズ例：

(施術者)「お疲れ様でございました。ゆっくり椅子を起こしていきます」

(施術者)「ブランケットをお預かりします」

(施術者)「それではこちらへどうぞ(席へ案内する)」
(施術者)「足元にお気をつけください」
(施術者)「当店ではヘッドスパの後に、お飲物をお出ししております。
こちらのメニューから、お好きなものをお選びください」

イ) 施術の感想・利用者の状態の共有

シーン 施術が終わり、髪を乾かす等しながら施術の感想を聞く。忙しい時ほどおろそかになりがちだが、利用者の意見を聞き、次に繋げるためにも大切にしたい。

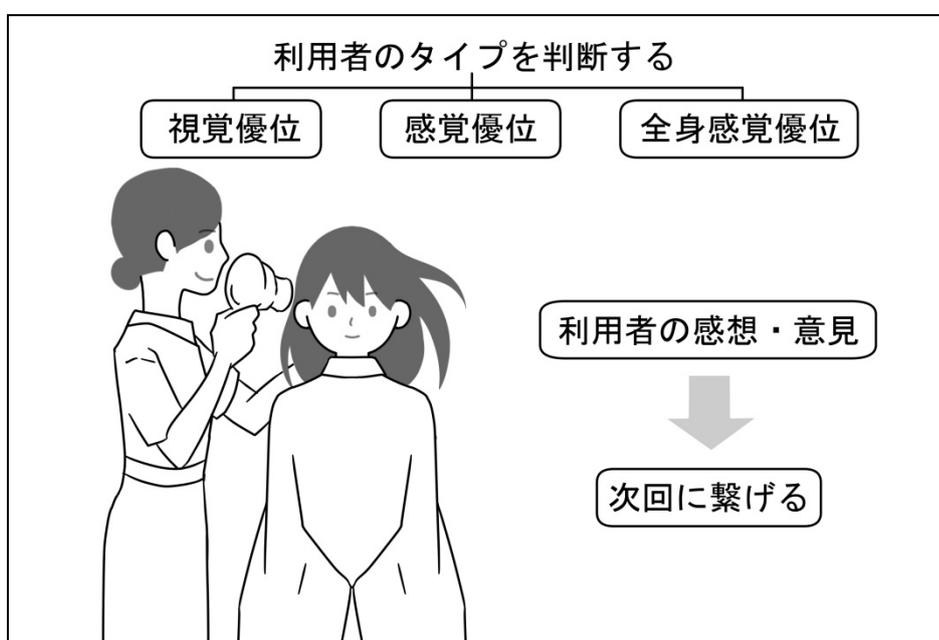


図 10-8 「施術の感想・利用者の状態の共有」

留意点

感覚に合わせたひと言

人間は物事を捉える際に視覚優位タイプ、聴覚優位タイプ、全身感覚優位タイプなど様々なタイプに分けられる。例えば「ジェットコースター」と聞いたときに車体の形や乗っている時の景色が浮かぶ人は視覚優位、レールの上を走る轟音や乗客の悲鳴などが聞こえる人は聴覚優位、ふわっと浮く感覚や、ガタガタと揺れる感覚を思い出す人は全身感覚優位である。利用者はどのタイプに当てはまるかがわかれば、

より効果的なひと言を提供することができる。それぞれの、好む言葉は以下のように異なる。

- ・ 視覚優位タイプ
視覚に通じる言葉を好む。「イメージ」「見える」「明るい」「カラフル」「眺める」「見通し」など。
- ・ 聴覚優位タイプ
聴覚に通じる言葉を好む。「言う」「聞く」「うるさい」「アクセント」「ビューン」「ドンドン」など。
- ・ 全身感覚優位タイプ
触覚や動作に通じる言葉を好む。「感じる」「感覚」「使い心地」「触ったとき」「熱い」「ひんやり」「ぽかぽか」「しっとり」「ツルツル」「ふわふわ」など。

このタイプ分けは商品の選び方、購入の基準にも影響を与えている。視覚優位タイプは色やデザインで選び、聴覚タイプは音やその商品の評判で選び、身体感覚優位タイプは使い心地や香りなどで選ぶ傾向がある。利用者はどの感覚が優位であるかは、会話の内容から推測する。何かを説明するときの方法や、使用する擬音語、擬態語などからも傾向がわかる。

実感を伴った言葉

カウンセリング時に自分の髪や肌の状態をあまり把握していなかった利用者は「何となくよかった」といったような漠然とした感想を抱きがちである。それを具体的にどこがどうよくなったのか具体的にイメージできるよう、後押しするのもアフターカウンセリングの目的の一つである。そのためには、「髪が（肌が）どのような状態だったので、このような施術を行いました。その結果、こうなりました」と専門家からの視点を交えて施述内容を伝え、客観性をもたせる。

利用者自身が「しっとりした」「さっぱりした」など、実感を伴った言葉を自ら発することができる、利用者は自らの言葉によって効果をより感じられるようになる。この気づきを得るための場面、時間、思

考の誘導といった演出が施術者には求められる。利用者に効果を実感してもらい、再来店につなげるための大切なプロセスである。

この際、「しっとりしましたよね？」等というように、利用者へ感想を強要することは避けたい。押し付けがましくなってしまうためである。また、「いかがでしたか？」という施術者の一言は、言いかたやタイミングによっては利用者に「気持ち良かったです」と無理やり言わせてしまうことになりかねない。まずは「髪を（肌を）触ってみてください」等と言って、触感から効果を感じてもらおうのも一つの方法である。

施術への評価を求めすぎない

施術者は、自分の施術の結果がどうであったか、利用者の満足度がどのくらいであったかといった評価が気にかかるものである。そのため、施術直後には、どうしても利用者への感想を聞き出したくなってしまう。他には次の予約をしてもらえることや、サロンの商品を購入してもらえることが満足度の表れだと思ってしまう者も少なくない。

しかし、果たしてそれらはどのくらい真実を表しているだろうか。利用者はそれほど単純ではない。満足した、気持ち良かった、気に入った、といった言葉がなくても、次の予約をその場で取らなくても、その時間に施術者が一生懸命利用者のリラックスに努めたという事実は変わらない。ともすれば回答や結果を性急に求めがちだが、心を尽くしていれば結果は付いてくると信じ、あまり評価を求めすぎないことである。

会話例：実感を促す

（施術者）「毛穴に汚れが溜まっていたので、マッサージをしながらデ
ィークレンジングしました。髪もサラサラです！」

（利用者）「なんだか、頭が軽くなった感じがします」

会話例：感想を聞く

（利用者）「気持ちよくて、眠ってしまいました」

(施術者)「よかったです。首もずいぶんお疲れのようでしたね」

フレーズ例

(施術者)「(髪を) 触ってみてください」

(施術者)「頭皮の汚れがスッキリしたと思います！」

など

ウ) ホームケアアドバイス

シーン 利用者に効果を実感させるとともに、その状態を維持するためのホームケアについて説明する。その際に最適な商品がサロンにあれば、紹介する。



図 10-9 「ホームケアアドバイス」

留意点

アドバイスをする際に注意すること

ホームケアにそれほど時間を割けない利用者のために、ケア方法は毎日実践できる現実的な方法を採用すること。また、商品を紹介する際は押し売りにならないよう注意する。

店販についての考えかた

店販を商品の押し売りのように捉え、毛嫌いする利用者がいることは事実である。そのような利用者に商品をすすめることは気が引ける、という施術者もいるだろう。しかし、店販品を使ってみたいが自分からは言い出せないし、どれを使えばいいのかもわからない、という利用者が存在することもまた事実である。

店販は押し売りのセールスではなく、「お客様にもっと自分の髪を大切にしてほしい、というメッセージを伝えること」であると捉えるとよい。サロンでの仕上がりを再現できず困っている利用者のホームケアをサポートするため、と考えて一人ひとりに合った商品をすすめる活動と考えるのである。

追われれば逃げたくなるのが人間の性だが、追われて(売り込まれて)いるのではなく心配されているのだ、と気づけばそこから対話が始まる。説得しようとするのではなく、一緒に考えようとする姿勢で臨めば、商品に興味を抱く利用者は増えるだろう。

また、店販はゴールではなく、スタートであると考えたい。売ってしまえば終わりなのではなく、そこから利用者と二人三脚のホームケアが始まるのである。利用者がいつ何を購入したか記録しておき、「使い心地はいかがでしたか?」「そろそろ、なくなるころではないですか?」と問いかける。答えによっては、違う商品をすすめる必要があるかもしれない。リピート購入してくれる利用者に対して、売りっぱなしにせずアフターケアをしていくことが重要である。

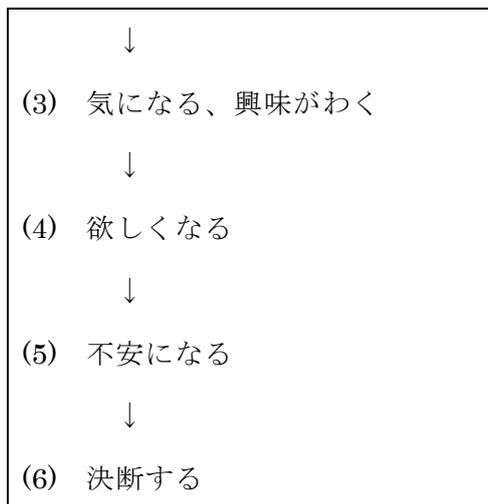
人間が何かを欲しくなるまでのプロセス

これは物品に限らず、恋愛など人間関係にも言えることであるが、一般に人間は何かを欲しいと思うまでに、以下のようなプロセスをたどるといわれている。

(1) 知らない

↓

(2) 知る



(6)に至るまでのスピードは個人差がある。多くの場合は(4)で欲しい、という気持ちになるために、多量の情報が必要となる。

店販においては、(2)で利用者に商品を紹介し、(3)や(4)のプロセスに進むためにアドバイスをしたり、説明をしたりする。そして、(5)で不安要素を取り除くアドバイスをし、(6)で決断するために一押しする施策を行う。利用者が今どの位置にいるかがわかれば、施術者が具体的に何をすべきであるかが明らかになってくるだろう。

まずは、利用者に手に取ってもらう

自分が買い物をするときを思い浮かべると、商品を見かけて少しでも気になった場合、「これ、なんだろう？」とまずは手に取るのが人間の代表的な行動パターンである。そして、手にしているものにさらに興味をもつかどうかを、五感を働かせて決定していくこととなる。五感はいずれ下記のようなことを確認するために使われる。

- ・ 視覚：デザインや色、形状などの見た目
- ・ 聴覚：説明を聞く、試聴する
- ・ 触覚：触り心地や、重さ軽さ
- ・ 嗅覚：香り
- ・ 味覚：試食や試飲をする

まずは手に取ってもらうことで、商品に興味をもつきっかけを作るのが望ましい。「これはうちで一番人気のトリートメントなんですけど、〇〇様の髪にも向いていると思いますよ」等と言って何気なく自然に利

用者へ手渡してみる。多少なりとも興味があれば、利用者は受け取るはずである。

興味があることがわかれば、説明をしても嫌がられることはない。また、リラックスして心を開いた状態で説明を聞いてもらえる確率が高い。手に持っていれば、自分がその商品を使用しているイメージが湧きやすく、使ってみたいという気持ちになりやすい。そして、「手に入れる」という言葉がある通り、手に持っているると欲しい気持ちが高まりやすいものである。

商品をすすめる際の質問

利用者にあった商品をすすめる際、そのきっかけとして実践しやすいのが質問をすることである。質問内容は以下のように分類できる。

- ・ 悩みの質問

「今、肌の状態で何か気になることはありますか？どんなことでもいいのですが…。」

- ・ ほめる質問

「本当に綺麗な髪ですね！もう髪で悩んでいることなんて、ないんじゃないですか？それとも、何か気になっていることがありますか？」

- ・ 言い当てる質問

「お客様、もしかして毎朝ヘアセットに結構時間をかけていらっしゃるんですか？時短になるいい方法があるんですが、ちょっとお話してもいいですか？」

質問をするときは、肩の力を抜いてリラックスし、さりげなく聞くことが肝要である。興味があってもなくてもどっちでもいいですよ、もしご興味がおありならお話ししますよ、という気持ちで聞くことで押し付けがましくない店販ができる。

今の自分を見つめてもらうには

「理想の自分になりたい」「そのために、商品を使ってみよう」と思う利用者ははっきり言って少数派である。ほとんどの利用者のモチベーションはもっと低いところにあり、今の自分の状態をなるべく見ないように、気づかないようにしているのが現状といえる。

悩み、不満、不安、困ったことといった「自分にとって好ましくない現実」はなるべく見ないように、気づかないように生きていきたいというのが人間の性である。そして、わざと見ないようにしているのに他人から「髪が乾燥していますね」「地肌が脂っぽいようです」などと指摘されると、「放っておいて!」「あなたに何がわかるの!」と反発してしまい、心を閉ざしてしまう。

ここで今の自分と向き合える人は、以下のいずれかの要件を満たしている人である。

- ・ 問題に自分で気がつき、自分で「この問題を何とかしなくては!」と感じた

- ・ 自分の信頼している人から、アドバイスをもらった

どのようにして利用者に現実を見つめてもらうかは理美容師の永遠の課題である。時間をかけて信頼関係を醸成していくことが、遠回りなようでいて近道となるのではないだろうか。

購入したくなる商品説明

その商品を使うとどんないいことが起きるか容易に想像できる。そういった楽しい予感のするものは、欲しくなるものである。「絶対、この商品を使ってください!」と説得するよりもずっと効果的なのは、利用者に「楽しい予感を抱かせる」ことである。

楽しい予感を抱かせる情報には、いくつかの種類がある。

- ・ 使い方

大前提として、使い方がわからないものは購入しない。

- ・ うらやましくなるような体験談

体験談は、この世で最も説得力のある商品説明のひとつである。

映画の宣伝、書籍、インタビュー、テレビ通販など様々な場面で

体験談は用いられる。私もこうなりたい、私もこうなれるかもしれない。そうした期待を持つことができれば、購入したくなる。

- 今まで知らなかったこと

「そうなんだ！それは知らなかった！」「やっぱりそうだったんだ！」と思わせる事実を伝えることは喜ばれる。

- 評判

人間は失敗したくない生き物である。そのため、「間違いなく成功できる」ものを選びたいと常々考えている。「人気ナンバー1」「口コミナンバー1」「売れてます！」「みなさん、使われています」「〇〇大賞獲得！」といった評判は、購入に大きなプラスとなる情報である。

- 希望がもてる、未来予測

専門家が未来を予測したものの中なかでも、希望が持てるポジティブな未来予測の企画は受けがいい。例えば「これで完璧！今年の春ファッションのポイント」「2030年、毎日会社に通勤する必要はなくなる」等である。人間は未来に興味があり、その未来が明るいものであると予測されると嬉しくなる。このことを生かして、
「〇〇様はもっとキレイになれますよ。なぜかというと…」
「〇〇様はもっとかっこよくなれます。なぜかというと…」
「〇〇様の髪はもっとツヤツヤになります。なぜかというと…」
という情報を利用者に提供すると、興味を持って聞いてもらえるだろう。

- 具体的な目標

「今回は、こうしましょう。次回までには、ホームケアを続けられればきっとこうなっていると思います。そして次回は、こんなトリートメントをしましょう。そうしたら、その次はあんなことをしてもいいし、こんなケアをしてもいいですね。」こんなふうに、美容のプロである施術者が自分のために考えてくれる具体的なプランは、利用者にとって非常に興味を引く情報である。

- お客様視点のサービス

自分に利のある割引キャンペーン、特典、プレゼント、イベントなどのお知らせも、利用者の知りたい情報である。

- ・ 使い終わり期限

「人間は先々の予定が決まっていると安心できる」という心理を利用する。「毎日使って、〇月〇日ごろまでに使い切っていたかくペースがベストです」と伝えることで目標がはっきりとして、自分がその商品を使うイメージがより具体的になる。

購入の決め手となる、最終確認

「使ってみませんか?」「いかがですか?」といった最後の一言は、利用者へ伝えるのに勇気がいる。人間は、誰でも断られたり拒絶されたりするのが嫌だからである。しかし、この言葉を言わなければ、利用者はなかなか購入に踏み切れない。どれだけ断られることに抵抗があっても、利用者へ商品を見せたり、説明をしたりしたら必ず最終確認をすることを習慣にしたい。

10人の利用者に商品をすすめた場合、2人はすぐに「欲しい」と考える。この2人は、美容に対するモチベーションが高いといえる。6人は「欲しいけど、先延ばしにしよう」と考える。残りの2人は即答で断る。この2人の美容モチベーションは低く、現状に満足しているといえる。これはある施術者の体感に基づいた、商品購入の割合である。10人のうち2人は確実に購入すると考えれば最終確認をしてみようと思えるかもしれないが、一方で8人には確実に断られると考えると気が進まない施術者も多いのではないだろうか。それほどまでに、人は断られることが苦手である。

店販で結果を出している理美容師について言えるのは、商品を勧めた利用者全員に必ず最終確認をしているということである。最終確認をすれば、10人に2人は購入する。そして、「欲しいけど、先延ばしにしよう」と考える6人に「今すぐ決める必要はない」と同意することで6人の価値観を認め、6人からの信頼を得ることができる。残りの

即答で断る 2 人に対しては現状に十分に満足していて、購入する理由のない人であるため、現状ではこれ以上どうすることもできない。

この 2 人は断るときに視線が動かない。迷っている 6 人は、思考を巡らせているので目が動いている。そして、即答で断る 2 人に関しても、現状は満足しているだけであって、他の商品も使ってみよう、と思う機会が訪れれば施術者の話を聞く準備はいつでもできている。いつでも、どんな商品でも即答で断る訳ではない。

最終確認をするときは、「私はお客様に喜んでいただける自信があるから、この商品を紹介しました。もちろん、毎日お使いになるのも、買うかどうかをお決めになるのはお客様です。もし必要でないと思ったら、もちろんそれで構いません」という気持ちで、お客様に購入するかどうかを委ねるのがよい。「絶対に購入してもらうんだ！」と気負わず、喫茶店で店員が「ご注文はお決まりですか？」と尋ねるくらいの軽い気持ちで聞くことである。具体的な質問の文言としては、以下のようなものがある。

- ・ いかがなさいますか？
- ・ どうされますか？
- ・ 先ほどの〇〇、いかがですか？
- ・ 1 度、使ってみませんか？
- ・ 1 度、試してみられますか？
- ・ ご自宅でも使ってみますか？
- ・ 今日、お持ち帰りになりますか？
- ・ フロントにご用意しておきましょうか？

もし購入を断られたら、

「わかりました。毎日髪につけるものなので、〇〇様のようによく考えてお決めになるのが一番大切だと私も思います」等と、利用者の決定に同意するとよい。このことで、利用者は「私は断ったのに、この人は私の気持ちをわかってくれた」と施術者への信頼感を高める可能性が高い。そうなれば、その時に商品は購入されなくても、再来店へ

と繋げることができる。そして、再来店してもらえればまた、利用者にあった別の商品をすすめることもできる。

最後の一押しは、無言の微笑み

ホームケア製品を利用者にすすめる際、利用者が購入しようかどうか迷っている場合は無理にセールストークをする必要はない。会話の「間」を操って、利用者に考える時間を与えることが功を奏する場合がある。

「どうしようかな…」と利用者の言葉が途切れたとき、利用者は買うかどうかを検討し、悩んでいることが多い。ここで、「買わされた」という印象を与えずに「自分で買うと決めた」という印象を与えるためには、何も話さないことが一番よい。無言で待つことは、この場合最高のサービスとなる。

利用者が実際に悩んでいるかどうかは、利用者の目の動きを見るとわかる。目が動いている時は「考え中」というサインである。そのほかには表情、態度、声、姿勢などからもメッセージが発せられているので、施術者は無言で利用者を待つ間にさりげなく観察しておきたい。待っている時は、「今はお客様の時間です。どうぞよくお考えになって、決めてくださいね」と心の中で何度も唱えることで、施術者自身の待っている態度もゆったりとしたものになる。

すでに購入履歴のある利用者に対して

2回目の購入は、サロンにとって最も重要な店販といえる。そのため、購入者へのアフターフォローは忘れずに行いたい。前回購入した商品の使用感を聞いたり、もうすぐなくなりそうではないかを確認したりする。髪や地肌に合わない商品を使い続けることはできないが、「なんだか使い心地が悪い」と言った漠然とした感想の場合はもう少し詳しく話を聞いてみて、使いかたを再提案することもできる。

商品を使い続けてもらうために、利用者のモチベーションをキープするのも理美容師の職務の一つである。まずは以下のような観点から利用者をほめる。

- ・ 髪や肌がどのようによくなったか
- ・ 見た目や全体の印象がどう変わってきたか

劇的に変化していなくても、少しでもよくなったところを見つけ、商品を使い続けたという努力をほめたたえる。そして、素敵になったという変化をともに喜びあうのである。

また、新しい知識や情報を伝えることも重要である。初回購入時に説明したりなかった部分や、新しくわかった情報を中心に伝えていく。

例えば、

- ・ 使用している商品がいかに優れた商品なのか
- ・ その商品を選んだ利用者はいかに正しい選択をしたのか
- ・ 髪の構造に対してどのような働きがあるのか
- ・ 新たな使い方の提案

などである。使用している商品が「やっぱりいいものなんだ！」と感じられるような情報を伝えていくのが良い。何か決断をした後、「本当にこれでよかったのだろうか？」と自問する経験をしたことがある人は少なくない。人は自分の選択が間違っていなかったという確証を得たいものである。再来店を待たずとも、キャンペーン告知のハガキなどで「〇〇様が△△（商品名）を購入されたことは、大正解だったと思います！髪を触るのが楽しみになるはずです」等とフォローしておくのもよい。また、再来店までに商品の中身がなくなってしまった場合は、商品の購入だけでも気軽に来店してほしい旨を伝えておくとなおよい。

さらに、商品を使い続けている利用者に対して励ましやねぎらいを送り、目標へ向かって一緒に頑張っているという姿勢を示して利用者の「心の支え」となることを目指したい。いつも見守ってくれる人がいる、自分のことを気にかけてくれる人がいるのがわかれば、目標へ向かって頑張れるというものである。

会話例：無言の微笑み

（施術者）「このトリートメントは、傷んだ毛先を補修して滑らかにし

てくれるんです」

(利用者)「いい香りですね～。ボトルもかわいい！」

(施術者)「上品でいい香りですよ。どうされますか？」

(利用者)「どうしようかな…」

(施術者)「… (無言の微笑み)」

(利用者)「うーん…。じゃあ、使ってみます！」

会話例：アフターフォロー

(施術者)「前回購入していただいたトリートメント、使い心地はいかがでしたか？何か気になることはありませんでしたか？」

(利用者)「あれ、よかったですよ！」

(施術者)「それはよかったです！どのあたりがよかったですか？」

(利用者)「結構しっとりして、毛先がまとまりますね」

(施術者)「ヒートプロテクトの機能もあるので、髪をアイロンで巻く前につけていただくのもいいですよ」

(利用者)「そうなんですか？今度試してみます」

会話例：未来予測と提案

(利用者)「今日トリートメントをしてもらったから、しばらくは大丈夫そうですね。また髪の傷みが気になり始めたら、お願いしますね」

(施術者)「〇〇様、傷んでからでは修復するのが大変です！傷みを防ぐために、まずは、ご自宅でもトリートメントを使ってみてください。

(利用者)「あら、そうなんですか。どんなのを使えばいいですか？」

(施術者)「市販のもので、傷んでいる髪向けの商品であればひとまず大丈夫です。でも、もしよろしければ〇〇様の髪質に合ったサロンのおすすめを紹介させていただきます」

フレーズ例

(施術者)「シャンプーの前にブラッシングをすると、汚れを落としやすくなります」

(施術者)「少し頭皮が乾燥しているようなので、洗浄力の強すぎないシャンプーをお使いになると良いと思います」

(施術者)「どれだけ疲れていても、髪を洗ったら必ず乾かしてから寝るようにしてくださいね。そのとき、アウトバストリートメントをつけてから寝ると、次の日に扱いやすい髪の毛になります。今日、最後につけさせていただいたこちらのトリートメントは〇〇様のように髪の傷みが気になる方におすすめです」

(施術者)「お客様の髪質でしたら、このシャンプーとトリートメントの組み合わせがベストだと思います！」

(施術者)「お客様は本来とてもきれいな髪質なので、手をかけてあげればツヤツヤになると思います！」

(施術者)「こちらのトリートメントはブロー前につけるだけなのでとっても楽なんです。いつもトリートメントが面倒と言っている私の姉でも、毎日使えちゃうくらいなんですよ！」

(施術者)「本日使用したシャンプー、ご自宅でも使ってみますか？」

(施術者)「こちらの3点、今日お持ち帰りになりますか？それとも、ひとつから試してみられますか？」

エ) お見送り

シーン 会計を済ませ、次回予約や預かりものの返却を行い、挨拶をして利用者がドアを出るシーン。来店への感謝を述べ、お見送りする。

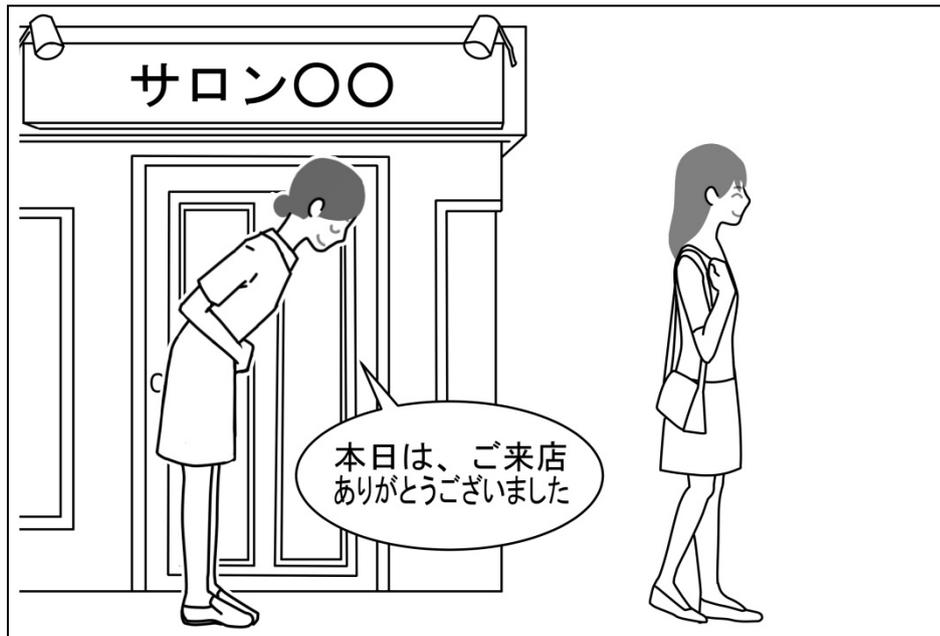


図 10-10 「お見送り」

留意点

代金の受け取り

金銭の授受はトラブルになりやすいところであるため、施術料や利用者から受け取った金額を必ず確認する。釣銭は、額の大きなお金を下にして、その上に順次少額になるようお金をのせていく。利用者の荷物と同様、金銭やクレジットカードの授受は必ず両手で行う。次回の予約についても、「今日、次回の予約をされていけますか？」とさりげなく確認しておく。

姿勢に注目する

利用者を見送る際は、サロンを出てからしばらく歩いて遠ざかるまで、あるいはエレベーターのドアが閉まるまで見送る。その際、利用者の姿勢に注目したい。表情に出ない人でも、姿勢には何らかの心情が出ていることが多い。来店した時の姿勢はどうだったか、フロントやレジ前で料金を支払うときはどうなっていたか。そしてサロンのドアを開け、歩き出す姿はどうであったか。これらに注目すると、利用者がその日の施術をどのように感じていたかがわかる。

胸を張り、前方を向いて颯爽と歩いて行く人は施術に満足していたり、施術により自分に自信をもつことができた可能性が高い。反対に、肩が沈んでいたたり、うつむきがちであった場合は、施術に何か至らない点がなかったかどうか今一度振り返った方がよい。

帰り道のおもてなし

雨が降っていた時のために、サロンにいくつか貸与用の傘を用意しておくのも良い。傘を持ってこなかった利用者に貸すことで、おもてなしの心をあらわすことができる。

フレーズ例：

(施術者)「本日は〇〇のメニューをさせていただきましたので、△△円頂戴します」

(施術者)「カードをお預かりします」

(施術者)「ただいま手続きをさせていただきますので、少々お待ち下さいませ」

(施従者)「お待たせいたしました。恐れ入りますが、こちらにサインをお願いいたします」

(施術者)「カードとお客様控えをお返しいたします」

(施術者)「〇〇円お預かりいたしましたので、〇〇円のお返しです。お確かめください」

(施術者)「本日はありがとうございました」

(施術者)「またのご来店をお待ちしております」

(施術者)「お気をつけてお帰りください」

(施術者)「雨が降っていますので、足元にお気をつけてお帰りください」

(4) ロールプレイングを活用する

接客歴の浅い施術者は、臨機応変に対応することが苦手な場合が多い。自らの接客に不安がある場合は、スタッフ同士でロールプレイングを行なって練習を重ねることで、本番でも落ち着いて対応することができるようになる。また、利用者役をやることで利用者の立場から接客を考えられるようになるため、接客歴の浅い施術者は利用者役もすすんで引き受けることが望ましい。

ロールプレイングで利用者の来店から退店までの対応をまとめて一気に習得するのは、覚えることが多すぎるため不可能に近い。まず接客の一通りの流れを把握するべきではあるが、時間が取れない場合は日々の業務の中で、特に自分が苦手だと思う場面、言葉がつかえてしまう場面を切り取って練習すると効率的である。一つひとつ、着実に対応できるようになればよい。

また、接客歴の比較的長い施術者も時々ロールプレイングを行い、接客が画一的なものになっていないか、新商品や新しい技術の説明は淀みなくできるかなどを確認するべきである。

スタッフ同士でロールプレイングを行う時間が取れないときは、一人でロールプレイングを行うだけでも十分な効果が期待できる。一人でのロールプレイングは自宅でも可能であるし、また何度でも繰り返して練習できるというメリットがある。鏡の前で行ってみたり、録画したりして1回行うごとに必ず振り返りの時間をとる。その反省を生かしてまたロールプレイングを重ねれば、一人でも接客技術を向上させることができる。

第11章【コミュニケーションスキル・ビジネススキル理論】

リラクゼーション業は、基本的に利用者との一対一の「対人サービス」である。それも、ただヘッドスパやフェイシャルマッサージといったサービスの技術を提供するだけでなく、施術前のコンサルテーションやカウンセリング、施術中に利用者の様子確かめるための声かけや、リラックスしてもらうための談笑、そしてアフターケアの案内まで、利用者と近距離でコミュニケーションをとる機会がきわめて多い。そもそも理容・美容業自体が対人サービスの代表的な職種であることから、理容師・美容師には、利用者はもちろん、職場の上司や先輩、同僚、取引先の人など、さまざまな人と円滑にコミュニケーションを図る能力＝コミュニケーションスキルがなによりも求められる。

コミュニケーションスキルは、社会生活を送るうえで、だれもが身につけるのが望ましいスキルであるが、ここでは職業人として、またリラクゼーションサービスに従事するにあたり、必要とされるコミュニケーションスキルについて、次の5つの項目から解説する。

- (1) ヒューマンスキル
- (2) ビジネスマナー
- (3) 受付・接客
- (4) ホスピタリティ
- (5) 顧客管理

また、この項目は仕事をするうえで求められる能力＝ビジネススキルとも関わってくることから、この5項目は、コミュニケーションスキル・ビジネススキルをより理解するための方法論であることを踏まえて学んでもらえたら幸いである。

11-1 ヒューマンスキル

ヒューマンスキル (human skill) とは、他者との良好な人間関係を構築・維持するために必要な能力や技術のことである。「対人関係能力」とも言われ、業種・職種に関係なく、ビジネスパーソン (職業人) ならだれでも職務を遂行するうえで求められる普遍的なスキルである。コミュニケーションスキルは、このヒューマンスキルの主要素であることは言うまでもない。

具体的には次のスキルが上げられる。

(1) ヒアリング

相手の話をきちんと聞いて理解する力のことである。リラクゼーションサービスにおいてはカウンセリングの際の「傾聴」など、特に利用者の話に共感し、肯定的に受けとめる力が求められる。

(2) ネゴシエーション

話し合いの中で自分の意見を主張し、認めてもらう力のことである。一般的には取引相手との交渉を通じて、金額や納期の条件など、自分の会社に有利に物事を運ぶ力のことをいい、交渉がうまい人を「タフネゴシエーター」などと呼ぶ。

リラクゼーションサービスにおいては、利用者に提供するサービスの改善などをチームで話しあうときなどにネゴシエーションスキルが重要となる。強引に自分の主張を通すのではなく、その内容・効果をメンバーに納得してもらい、合意をとりつけることが大切である。

(3) プレゼンテーション

自分の考えを的確に論理的に伝える力のことである。ビジネスではクライアント企業 (利用者) に対して、自社の企画を採用してもらうために、データや図表、映像などを使って、その良さを発表形式でアピ

ールすることをプレゼンテーションと呼ぶ場合が多いが、プレゼンテーション力とは、他にもビジネスのさまざまな場面で求められるスキルである。

リラクゼーションサービスにおいては、自店が提供するサービスの特色や、他サロンとは異なる魅力を利用者に効果的に伝えることも、プレゼンテーションの1つといえる。

(4) メンバーシップ、リーダーシップ

チームで仕事をすることが多いビジネス界では、チームの一員として自分の役割を意識して的確に動くメンバーシップ能力がまず求められる。そして経験を積み、部下を持つようになると、チームを指導し統率するリーダーシップ能力が必要となる。

美容サロンはそれぞれの店が1つのチームであり、アシスタント、チーフなどの職制が比較的はっきりしていることから、メンバーシップ、リーダーシップの考え方がなじみやすい職場といえる。

11-2 ビジネスマナー・接客マナー

ビジネスマナーはヒューマンスキル同様、社会人として当然身につけておくべきものである。ビジネスマナーとは仕事をするうえで必要とされるマナーの総称だが、その内容はあいさつやお辞儀の仕方といった基本的なものから、ビジネスの現場で必要となる名刺の渡し方など多岐にわたる。すなわちビジネスマナーはコミュニケーションの潤滑油のようなもので、人と人を結びつける最初の一步といえる。ビジネスマナーは就業規則などの会社のルールや、法律などと比べて「絶対に守らなければならないもの」ではないが、最低限のマナーを身につけていないと社会人としては通用しない。

ビジネスマナーの中でも、特に利用者と接する際に用いられるものは接客マナーと呼ばれる。利用者が行きたくなるようなサロンは、サロンの従業員全員が感じのよい接客マナーを身につけている。

ただし、完成された接客マナーは本来マニュアル化できるものではない。完成された接客マナーとは画一的なものではなく、相対する利用者ごとに従業員が臨機応変な心配りを表現して初めて実現するものといえる。とはいえ難しく考えすぎる必要はない。理美容業は人と接する接客業であるので、常に利用者の立場に立ってものを考え、真心をもって行動すれば、それがよい接客マナーとなって現れるものである。

人間がマナーを習得するには、5つの発展段階があると言われている。

- ・ 行儀作法の習得

まず初めに言葉遣いや服装、挨拶、目上の人への心配りなど、二人以上が集まる場で自分がどのように振る舞うかを習得する。自分が不快な思いをしないために、相手にも気を使うといった性質のものである。

- ・ やり方の習得

しかし、上記の行儀作法は自分だけに通用するマナーでは意味がない。そこで、誰にでも通用するようなやり方を考え、身につけなければいけない。

- ・ 習慣化

誰にでも通用するようなやり方が次第に身についてくると、それは習慣となり、違和感なく自然にできるようになってくる。

- ・ 型にはまる

習慣づけられると、そのマナーは本物になる。毎日無意識に実践できるようになり、「型にはまる」といった領域になる。「癖になる」ともいえる。

ここまでの理想的なマナーの発展段階だが、5段階目は注意すべきものとして取り上げる。

- ・ マンネリズム

マンネリズムという言葉は普段あまり良い意味では使われない。何気なく自然にできるようになったマナーが、いつしか相手不在の独りよがりなものになってしまう状態である。「相手のために」という心構えをもち続けることで、マンネリズムを回避しなければならない。

基本的なビジネスマナー及び接客マナーには次のようなものがある。項目ごとに、詳しく説明していく。

(1) あいさつ・お辞儀・姿勢

利用者のサロンに対する第一印象は、最初の応対で決まる。明るくさわやかで信頼できる印象を与えるためには、印象のよいあいさつと身のこなしが求められる。きちんとした立ち姿や美しい所作を身につけ、よりレベルの高いサービスを目指したい。

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンの研究によれば、人間のコミュニケーションにおいては視覚情報（顔の表情、手振り、身振り）が伝えるメッセージが一番大きいと言われている。その割合は言語など他のコミュニケーションも含めた全てのコミュニケーションのうち、55%をも占めている。全てのコミュニケーションから伝わるメッセージのうち、半分以上が視覚情報によるものなのである。

このように、コミュニケーションにおいては所作によるメッセージの影響が非常に大きいため、利用者が気持ちよく過ごすための所作を身につけることは理美容師として必要不可欠であるといえる。

ア) あいさつ

仕事はあいさつに始まり、あいさつに終わる。理美容サロンでは出・退勤のあいさつから、仕事中的上司・先輩・同僚とのあいさつ、利用者や取引先とのあいさつなど、さまざまな人たちとのあいさつを繰り返しながら仕事が進む。日常のあいさつの積み重ねがコミュニケーションを円滑にし、明るく活気があり、また実力が発揮される職場をつくることから、あいさつはきわめて重要なビジネスマナーである。

イ) お辞儀

あいさつの際は言葉とともにお辞儀をして頭を下げるのがマナーだが、軽く会釈する、深々と頭を下げるなど、お辞儀は相手や状況、場面によって柔軟に対応する。鏡で見て練習したり、サロンのスタッフ同士で確認しながら練習すると美しいお辞儀を身につけやすい。

お辞儀は次のような手順で行う。

- ・ お辞儀をする前に、まず相手の目を見る。
- ・ 両足を揃え、背筋と首筋をまっすぐ伸ばし、顎を引く。
- ・ 背筋を伸ばしたままゆっくり腰を折り曲げながら、女性は指を重ねて手を組み合わせる。このとき、指は伸ばして揃える。
- ・ 上半身を折ってお辞儀をし、そこで止める。
- ・ 下げるときよりもさらにゆっくりと、上半身を起こす。
- ・ 上半身を元に戻したら、もう一度相手の目を見る。
- ・ お辞儀のリズムとしては、カウント「1、2」で頭を下げ、一旦止めて「3、4、5」でゆっくり戻す。

以下に6種のお辞儀を解説する。場面によってこれらを使い分けたい。

・ 会釈

「かしこまりました」の意味で行う軽いお辞儀。一日に何度も顔を合わせる同僚や上司とすれ違う際にも用いる。上半身を15°程度倒す。

- ・ 目礼
会釈よりもさらに軽い挨拶。上半身を 10° 程度倒す。自分と関係のない来客を自分の持ち場から見送るときなどに用いる。

- ・ 敬礼
「いらっしゃいませ・ありがとうございます」の意味で行うお辞儀。上半身を 30° 程度倒す。つま先と膝をきちんと揃えて立ち、女性は両手を前、男性は両脇において腰を曲げ、頭を上体と一緒に下げる。

- ・ 最敬礼
特別な客の送迎時、お礼やお詫びなどを行う場合のお辞儀。丁寧にゆっくりと上半身を 45° 程度倒し、目はつま先を見る。

- ・ 座礼
座って行うお辞儀。座布団を脇にずらして畳の前に正座し、膝の前に「八の字」を書くように両手をついて頭をさげる。目の高さが畳から 30～40cm のところになるように。

- ・ その他
話を伺う際に、上半身を 10° 程度倒す。

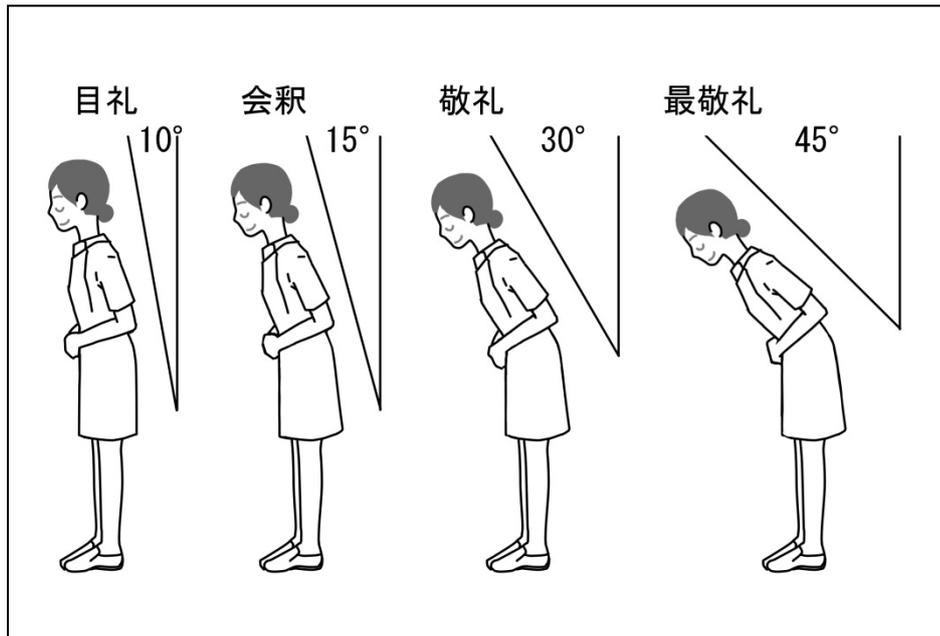


図 11-1 「様々なお辞儀」

お辞儀をする際の注意点は以下の通りである。

- ・ お辞儀をする際に背中を丸めない。
- ・ 顔を上げる時にもう横を見ているような忙しいお辞儀をしない。
- ・ 首だけびよこんと下げるやり方は横柄な印象を与えるので避ける。
- ・ 敬礼を何度も繰り返すのは、相手にへつらっている印象を与えるので避ける。
- ・ 廊下や階段でお辞儀する場合は、右に寄って相手に通路を譲り、目上の方や利用者には立ち止まって会釈をする。

ウ) 立ち姿

自然な姿勢で美しく立つには、以下のような点に注意する。横から見た際に、耳-肩-腰-膝-くるぶし-かかとをつなぐ線が一直線になるように心がける。

- ・ 頭
首筋をまっすぐ伸ばし、あごを引いて正面を見る。左右に頭を傾けないよう注意する。

- ・ 顔
あごが上がりすぎは傲慢な印象に、下がりすぎは陰気な印象になる。表情は口角を上げてにこやかに。
- ・ 肩
左右の高さが平行になるよう意識する。胸は軽く開き、背筋をまっすぐ伸ばす。
- ・ 腕
体につけ、自然に下ろす。脇が開きすぎないように注意。
- ・ 指先
綺麗に揃えて、右手の上に左手を重ねる。左手の上に右手を重ねてもよいが、サロン内でどちらの手を上にするかを統一しておく。
- ・ 腰
体の重心を置く場所。おへそを縦長にするような気持ちで、お腹を引っ込める。お尻の両側を内側へ合わせるように引き締める。
- ・ 膝
両膝の内側をつけ、膝を伸ばす。
- ・ 足元
かかとをつけ、つま先を軽く V 字に開く。開く角度は女性の場合 20～30° にし、男性は 60° 程度にする。体重は足の親指の付け根にかける。

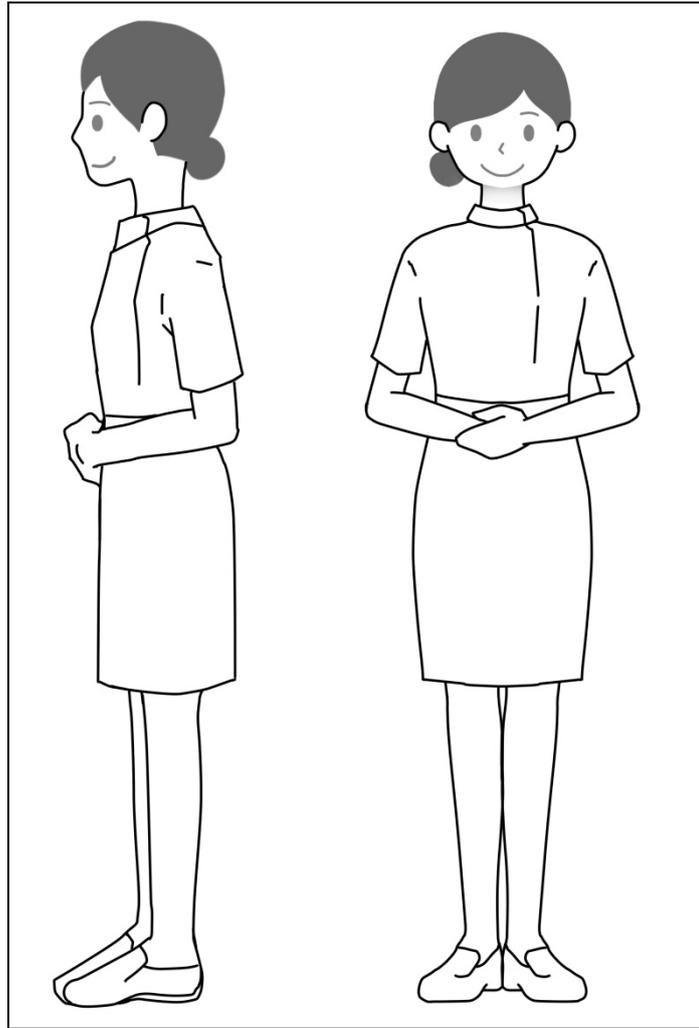


図 11-2 「美しい立ち姿」

エ) 歩き方

自然に美しく歩くには、以下のような点に注意する。また、足音が静かになるようあわせて心がける。

- ・ 前述の立ち姿からそのまま、一本の線の上を足の内側がなぞるようにまっすぐ歩く。かかとから着地し、一定の歩幅で歩く。内股や外股にならないよう注意する。
- ・ 膝を伸ばし、腰をそのまま前へ移動するように重心を移動させる。
- ・ 重心はやや前寄りに置くと軽快に見える。後ろ過ぎると尊大な印象を与えるので注意する。
- ・ 前に踏み出した足先と自分のバストポイントが一直線になるよう

にすると、重心移動が速やかに行われて美しく見える。

- ・ 頭、腰、肩などができるだけ上下左右に揺れないよう注意する。

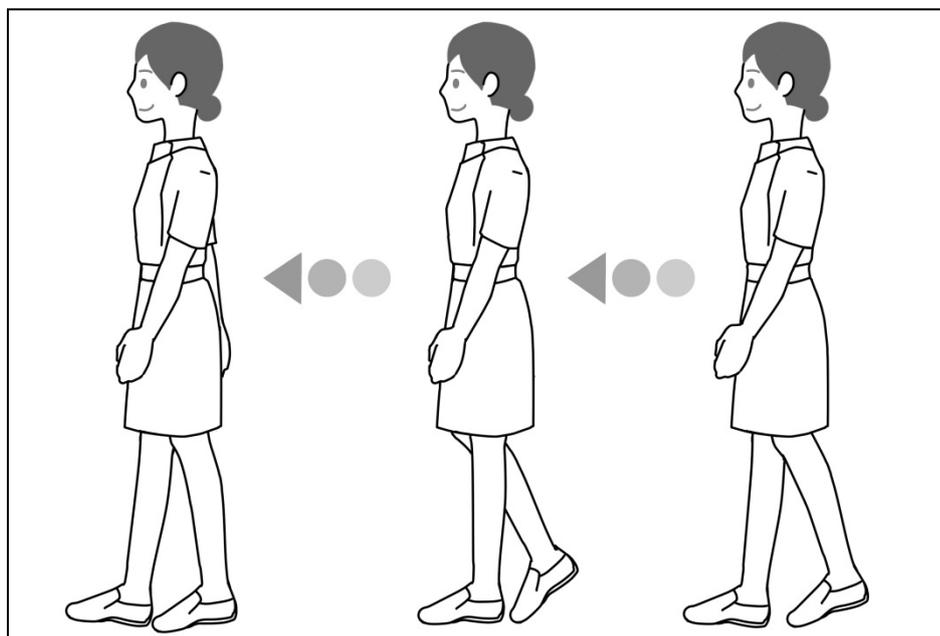


図 11-3 「美しい歩きかた」

オ) 座りかた・座り姿

自然で美しい座りかたと座り姿のポイントは以下である。

座りかた

- ・ 椅子の斜め左前に立ち、右足を半歩引く。
- ・ 重心を後方に移しながら、ゆっくり深く腰を下ろす。その後、女性は足を揃える。
- ・ 立つ際は椅子の左側に出るように片足を半歩前に出しながら立ち上がり、足を揃える。
- ・ 立ち上がったら椅子を元の位置に戻す。

座り姿

- ・ 背筋を伸ばし、腰と背もたれの間にごぶしが一つ入るくらい空けて腰かける。

- ・ 女性は膝を合わせ、つま先も揃える。男性は腰の幅に足を開き、膝から下はほぼ真っ直ぐに下ろす。
- ・ 両手は膝の上に置く。女性は両手の親指を組み、指先を揃える。男性は軽く手を握るようにして置くか、両手を揃えて軽く重ねるように置く。
- ・ 手をテーブルの上に置く場合は、手を重ねたまま置く。
- ・ 女性が足を流す場合、膝をつけたまま椅子の幅の範囲内で内側の足を引き気味にする。

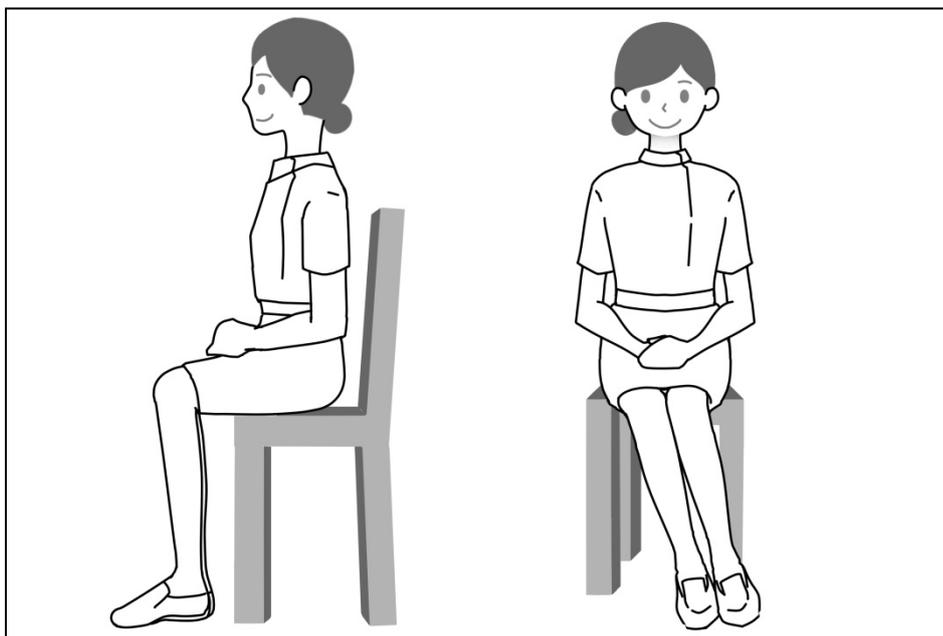


図 11-4 「美しい座り姿」

座る際の注意点

下記はマナーに反する座りかたであるため、避ける。

- ・ 座ったまま椅子を動かす
- ・ 背もたれに寄りかかる
- ・ 机に寄りかかる
- ・ 正式な場や接客中に足を組む
- ・ 腰をかけながらふんぞり返る
- ・ 椅子の手前の方にだけ浅く腰掛ける（不自然な印象を与える）

- ・ 膝を大きく開いて座る

カ) 案内・誘導

利用者を案内・誘導する際は、相手の立場に立って思いやりのある行動を心がける。所作のポイントは以下である。

- ・ 方向の示しかた

どのような場合も、だらしなく見えないようにできるだけ 5 本の指を揃える。原則として、右側のものは右手、左側のものは左手で示す。

まず相手の目を見て、その次に示す方向を手のひら全体で示し、距離感は肘の角度で示す。近いものを示す時は角度を深く、遠いものは浅くして表す。

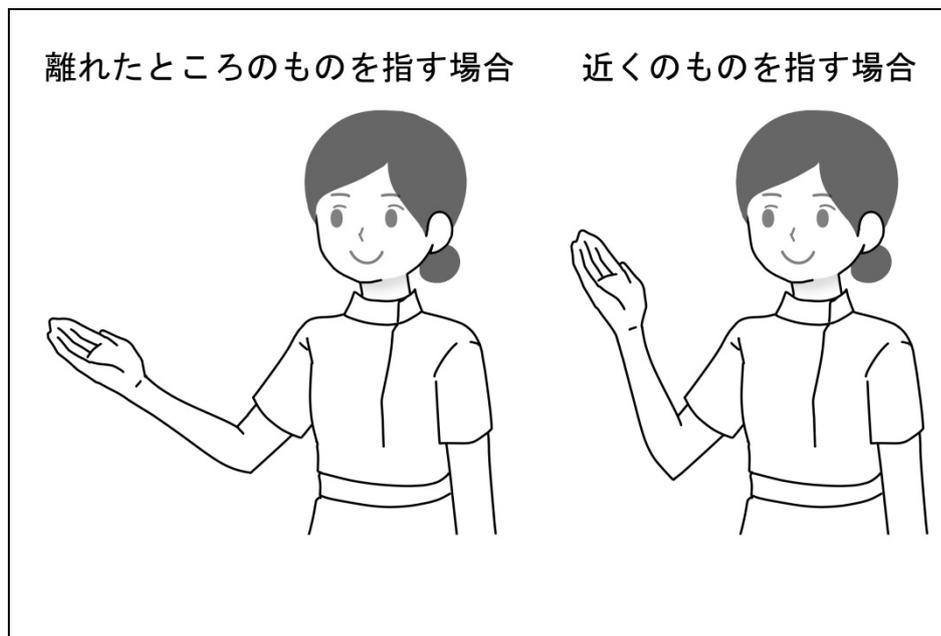


図 11-5 「方向の示しかた」

キ) ものの授受

サロンでは利用者のコートやバッグ、カード、代金などを授受する。

その際の所作で注意したい点は以下である。

- ものを受け取る際は、相手の方へきちんと身体を向けて正対する。横から受けたり、後ろ向きにならないよう注意したい。また、必ず両手で受け取る。
- ものを返す際は、基本的に両手を添えてお返しする。片手で持てる小さなものは、左手に乗せて右手を添えるとよい。指先を揃えるようにすると、丁寧な印象になる。
- 利用者の手荷物はできるだけ胸の高さにもつ。
- 利用者は自分の手荷物がどのように扱われるか、心配しているものである。利用者の気持ちをくみ、丁寧に扱うこと。
- 手荷物をベタベタとむやみに触らない。
- クリームや水滴などのついた手で触れない。

ク) ドアの開け閉め

利用者を部屋へ通すときや見送るときの、ドアの開け閉めについて説明する。

- 押して開けるタイプのドア
ノブに近い方の手でノブを回し、ドアを押して開ける。ノブを持ったまま最短距離をぐるりとまわり、反対側のノブを握り直す。利用者の目を見て「どうぞ」と声をかけ、空いている方の手で進む方向を指し示す。
- 引いて開けるタイプのドア
ノブに近い方の手でノブを回し、ドアを引いて開ける。自分の体の3分の2が見える程度まで、ノブを持ったままドアを開けておく。利用者の目を見て「どうぞ」と声をかけ、空いている方の手で進む方向を指し示す。

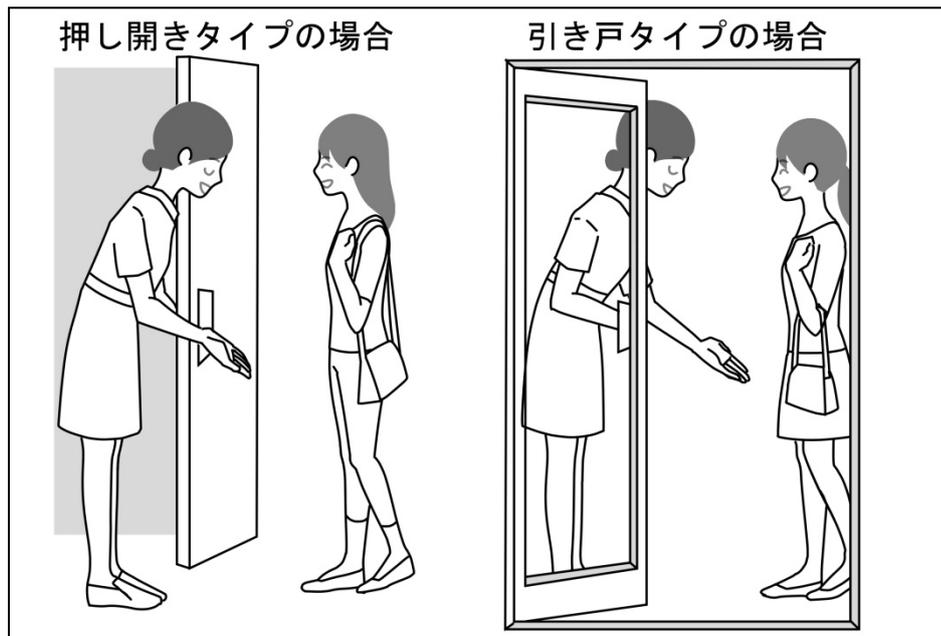


図 11-6 「ドアの開け閉め」

ケ) 振り向く、しゃがむ

振り向く際、しゃがむ際などに留意したい点は以下である。

- ・ 振り向く

振り向く方向の足を軽く引く。

- ・ しゃがむ

深くしゃがむ場合は、片足を少し引き、静かに腰を落とす。女性の場合、足を揃えて両膝はつけたまましゃがむ。浅くしゃがむ場合は、全身が緩やかな S 字になるように中腰になる。女性の場合は、膝を揃える。

コ) 美しい所作のポイント

どのような場面でも留意しておきたい所作のポイントを紹介する。

- ・ 動作は一つ一つ行い、区切りをつける。ある動作が終わらないうちに次の動作へ移ると、がさつに見える。

- ・ 前半を早く、後半をゆっくり行くと手際がよく見える。例えば、さっと取ってゆっくり渡すといった具合である。
- ・ どんな動きでも脇を軽く締めておくと上品に見える。さらに、疲れが少なくて済む。
- ・ 無理な体の動きはしない。振り向く際も、身体を無理に捻らずに身体全体をその方向に向けると美しく見える。

サロンで避けたい姿勢は以下である。

- ・ 腕組み
威張っている印象、拒絶された印象を与える。腕を使ってない時は、自然に体側に沿わせるか、身体の前で軽く重ねる癖をつける。
- ・ 背筋が曲がっている
不健康そうに見えたり、真剣でない印象を与える。意識的に背筋を伸ばし続けることで、習慣化される。
- ・ 身体を常に動かしている
忙しい、落ち着きがない、集中力に欠けるなどの印象を与える。
- ・ ポケットに手を入れる
- ・ 壁に寄りかかる
- ・ ほおづえをつく

(2) 身だしなみ

接客業における身だしなみとは、清潔感・上品さ・控えめさといった印象を顧客に与えるということである。あくまでも、顧客が主役であるという雰囲気づくりを心がける必要がある。

身だしなみが整えられているかどうか、毎日サロンのオープン前にスタッフ同士でチェックし合うなどして、習慣化するとよい。

人間は出会ってから最初の 5～6 秒間で相手の印象を決定づけるといわれる。そのため、初対面で好印象を与えるには、身だしなみを整え

ることが重要となる。

また、自分自身も身だしなみを整えることで心にゆとりが持てるようになるものである。前髪が落ちてくる、服のサイズが合わないなど何か気になることがあれば仕事には集中できない。身だしなみを整えることは、自分の技術を十二分に発揮するためでもある。プライベートから仕事に気持ちを切り替え、引き締めるためにも身だしなみを整えたい。

ア) 頭髪

清潔にしているかどうかはもちろん、理美容師としては「こんなヘアスタイルにしてみたい」「あのスタッフのようなツヤツヤの髪になりたい」といったように、利用者が憧れを抱いたり、サロンでの施術に期待を抱いたりできる頭髪であることを目指したい。センスの感じられないヘアスタイルをしている理美容師には、利用者も施術を頼みたくないものである。以下のような点に留意する。

- ・ 清潔感はあるか
- ・ フケや匂いはないか
- ・ 寝癖など、髪の流れはないか
- ・ ダメージケアやカラーなど、手入れが行き届いているか
- ・ 仕事をしやすい髪型か
- ・ ヘアアクセサリは働く場にふさわしいものか
- ・ センスの感じられるヘアスタイルか

イ) 顔

後述する表情にも影響するため、特に念入りに整えたい場所である。

- ・ 肌の手入れはきちんと行われているか
- ・ うぶ毛やひげ、鼻毛は処理されているか
- ・ 健康的なメイクか

- ・ 口紅やアイシャドウの色など、濃さは適当か
- ・ 化粧崩れしていないか
- ・ 口元や目元は清潔か
- ・ 食後に歯を磨いているか
- ・ 口臭がないか

ウ) ワイシャツ・ブラウス

制服を想定しての注意事項であるが、私服勤務の場合であっても同様に気を配りたい。

- ・ 襟や袖口に汚れが残っていないか
- ・ シミやしわはないか
- ・ アイロンがかかっているか
- ・ 襟などにほつれはないか
- ・ ボタンが取れかかっているか
- ・ 生乾きの匂いや、強すぎる柔軟剤の香りはしていないか
- ・ 肩にフケなどがついていないか

エ) スラックス・スカート

ワイシャツやブラウスと同様、制服であっても私服であっても以下のようなことに注意したい。

- ・ シミやシワはないか
- ・ スカート丈は短すぎないか
- ・ ボタンやファスナーは締められているか
- ・ 生乾きの匂いや、強すぎる柔軟剤の香りはしていないか

オ) 手足

手指は利用者の髪や頭皮、肌に直接触れる場所であるため、衛生面には特に気を配りたい。そのため、以下のような点に注意する。

- ・ 手や指先は荒れていないか
- ・ 爪は伸びていないか
- ・ ネイルカラーはメイクや服装にあっているか
- ・ 肌やムダ毛の手入れは行われているか
- ・ 指にたばこの匂いがついていないか

カ) 靴

サロン内で意外と目に付くのが靴である。利用者がふと視線を落とした時、そこで目に映る施術者の靴は清潔感のあるものが望ましい。靴が汚れていないか頻繁に確認して、手入れをするよう心がけたい。そのため、以下のような点に注意する。

- ・ 汚れやシミがないか
- ・ かかとがすり減っていないか
- ・ 革靴の場合、きちんと磨かれているか
- ・ 履きやすく動きやすいか

キ) その他

そのほかにも、以下のような点に注意したい。

- ・ アクセサリーや時計は華美すぎないか
- ・ ストッキングやタイツは伝染していないか
- ・ 香水の香りが強すぎないか
- ・ 体臭はケアできているか

(3) 言葉遣い・敬語

ビジネスの会話は友人とのお喋りなどとは異なり、「分かりやすく」「具体的に」「簡潔に」話すのが基本マナーである。リラクゼーションサ

ービスの場合、利用者との親密なコミュニケーションも大切になるので、利用者との会話はこの限りではないが、上司や先輩、同僚などとの会話はこの3点を心がけたい。心得としては結論から話す、6W2H(※)を考えて話すことが重要である。

※6W2Hとは「When (いつ)」「Where (どこで)」「Who (だれが)」「What (何を)」「Whom (だれに)」「Why (なんのために)」「How (どのように)」「How Much (どのくらい)」ということを目指す

サロンワークにおいては、利用者との会話に美しい発声と丁寧な言葉遣いや正しい敬語が欠かせない。生まれ持った声そのものを変えることは難しいが、滑舌や発音を学ぶことで声をより魅力的なものにすることは可能である。

また、利用者へおもてなしの心を表現するためには、正しい言葉遣いと敬語を身につけ、自然に操ることができるよう訓練しなければならない。敬語は「言葉の気遣い」とも言われ、様々な職業や年代の人とのコミュニケーションを深め、信頼関係を築くことができるツールである。

ア) 魅力ある声

はっきりよく通る声の持ち主と会話をするのは気持ちがいいものである。反対に、聞き取りにくいボソボソ声はコミュニケーションに引っかかりを感じてしまい、マイナスの印象になってしまう。美声である必要はないが、魅力ある声になるようトレーニングをして、利用者とのコミュニケーションをより円滑なものにしたい。

魅力ある声とは、滑舌、発音、息の3つがポイントとなる。滑舌は、つかえずにハキハキと話すことに留意する。発音は、はっきり聴きやすく話すことに留意する。息は、温かい声で話すことに留意する。温かい声については10章で詳しく解説しているので、参考にされたい。

トレーニングは声優やアナウンサーを目指すためのトレーニング本な

などを参考にして行う。「あいうえお。いうえおあ。うえおあい」などの基本的なトレーニングや、早口言葉を大きな口ではっきり言う練習を重ねる。サロンの朝礼時にこれらのトレーニングを取り入れるのもよい。自分の話し声を IC レコーダーや携帯電話の録音、録画機能で記録し、確認してみるのもよいだろう。

また、話す際ははっきりと発声するだけでなく、語尾をはっきりさせることも合わせて注意したい。「～ですが…」「～ですけど…。」と語尾を濁す話し方では真剣さや熱意が伝わらない。「～です」と言い切るように心がける。

イ) 言葉遣い

・ クッション言葉

何かをお願いするときやお断りするときなどに、相手に不快感を与えないよう用いる。また、お断りする際は代替の提案を行うことで、「親身に接してくれている」と言う印象を与えることができる。さらに、「ご希望のお時間はあいにくお取りすることができません。17時からでしたらご案内をすることができますが、いかがでしょうか？」というふうに最後に疑問形で締め、利用者に主導権を握らせることで、利用者は「断られた」というよりも、「自分が選んだ」という印象を抱きやすくなる。人間は最後に言われた言葉の方が強く印象に残るので、大切なことは最後に言うようにするとよい。

よく使うクッション言葉

意向を尋ねる	失礼とは存じますが～ 差し支えなければ～ もしよろしければ～ たいへん恐縮ですが～ お尋ねしたいことがあるのですが～ おうかがいしたいことがあるのですが～
--------	----------------------------------------------------------------------------------------------

お願いする 相談する	お手数をかけしますが～ ご迷惑をおかけしますが～ たいへん恐縮ですが～ 恐れ入りますが～ もしお時間がございましたら～
断る 辞退する	申し訳ございませんが～ あいにくですが～ 恐れ入りますが～ たいへん心苦しいのですが～ せっかくのご依頼ではございますが～ お役に立てず申し訳ございません～
反対意見を述べる	お気持ちはたいへんによくわかりますが～ おっしゃることはごもっともですが～

・ 注意すべき言葉遣い

次のような言葉遣いは避ける。「○」に続く表現が正しい表現である。

×とんでもないです → ○とんでもないことです

×全然大丈夫です → ○問題ございません、承ります、など

×これでよろしかったでしょうか → ○これでよろしいでしょうか

×カードの方をお預かりします → ○カードをお預かりします

×了解しました → ○承知しました、かしこまりました

ウ) 敬語

敬語には丁寧語、尊敬語、謙譲語の3種類があり、いずれも相手に敬意を示すための言葉である。敬意の表現の仕方によって、上記の3種を使い分けたい。

丁寧語は立場の上下ではなく、丁寧な表現を用いることによって相手に対する敬意を表す。尊敬語は、立場が上の人への行為や状態に対し、相手を高めることで敬意を表す。謙譲語は、自分をへりくだって表現

することで相手より一歩下がり、敬意を表す。

・ 敬語でよく用いる表現

基本形	丁寧語	尊敬語	謙譲語
会う	会います	お会いになる・会われる	お目にかかる
言う	言います	おっしゃる	申し上げる
行く	行きます	いらっしゃる	参る・伺う
いる	今す	いらっしゃる	おる
帰る	帰ります	お帰りになる	おいとまする・失礼する
聞く	聞きます	お聞きになる	伺う・拝聴する
来る	来ます	お越しになる	参る
する	します	なさる・される	いたす・させていただく
尋ねる	尋ねます	お尋ねになる・お聞きになる	伺う・お尋ねする
食べる	食べます	召し上がる・お食べになる	頂戴する・いただく
読む	読みます	お読みになる	拝読する
わかる	わかります	お分かりになる	承知する・かしこまる
座る	座ります	おかけになる	お座りする・お座りいたす

・ 注意すべき敬語表現

次のような二重敬語、過剰敬語、尊敬語と謙譲語の混用は避ける。「○」

に続く表現が正しい敬語表現である。

×おっしゃられる → ○おっしゃる

×ご覧になられる → ○ご覧になる

- ×お召し上がりになられる → ○召し上がる
- ×お越しになられる → ○お越しになる
- ×お帰りになられる → ○お帰りになる
- ×お承り致しました → ○承りました
- ×ございますです → ○ございます
- ×社長様 → ○社長
- ×おられますか → ○いらっしゃいますか
- ×お伝えしておきます → ○申し伝えます
- ×いかがいたしますか？ → ○いかがなさいますか？

(4) その他

始業時間までに余裕をもって出勤する、やむを得ぬ場合以外の欠勤や早退を避けるため日頃から健康管理を心がける、「店の備品を私用で使わない」などのルールを踏まえて、共用のものを元の場所に戻すなど、心得ておくべきビジネスマナーはほかにもたくさんある。どうすれば仕事がスムーズに進むか、自分で考えて行動するよう心がけたい。

ア) 「報連相」を守る

仕事をスムーズに進めるために必要な「報告」「連絡」「相談」の3つを略して「報連相」といい、これはビジネスマナーとして広く知られている。「報連相」を守る目的は、スタッフ間のコミュニケーションが密にして、意思疎通をスムーズにすることである。また、「報連相」によって新たなアイデアが生まれたり、問題が解決したりする例は数知れない。さらに、「報連相」は仕事をスムーズに運ぶためだけでなく、ミスやトラブルを未然に防ぎ、仕事の効率を上げる効果もある。

・ 報告

上司からの指示や命令に対して、部下が経過や結果を知らせる。

部下から上司へ、あるいは後輩から先輩へ、と言う流れが一般的。

報告を行う際は、以下のような点に注意する。

- ・ 相手の都合を確認する。「今お時間よろしいでしょうか」と声をかけ、相手が忙しい時は急ぎの報告ではない以外は報告を後にするか、メモに書いて伝えるなどの方法をとる。
- ・ 指示を受けた上司に直接報告をする。第三者を介して報告を行わないこと。
- ・ 重要な報告はすぐ行う。後回しにしたり、忙しそうな上司に遠慮して報告が遅れると、業務に支障をきたす場合がある。重要かどうか判断が難しい場合も、早めに伝えること。
- ・ 結論を最初に伝える。途中経過や経緯は相手から求められた際に詳しく話すようにする。
- ・ 客観的な事実を正確に伝える。自分の意見や憶測は事実を報告した後に、「これは私の憶測ですが…」等と前置きをしてから伝える。
- ・ まめに報告する。例えば指示された仕事が予定より時間がかかりそうなとき、反対に予定より大幅に早く終わりそうなときは中間報告を行い、上司が常に全体の進捗を見通せるようにする。
- ・ ミスやトラブルをすぐに報告する。このことが、ミスやトラブルを最小限に止めることにも繋がる。

・ 連絡

情報を関係者に知らせること。自分の意見や憶測は入れず、事実のみを知らせる。上司や部下、先輩や後輩など立場に関係なく、この連絡は行われる。

連絡を行う際は、以下のような点に注意する。

- ・ 事実だけを伝える。曖昧な連絡は聞いたものの混乱を招く。
- ・ 迅速に連絡する。できるだけ早く、関係者全員に伝える。その際、第三者を介さずなるべく直接伝える。
- ・ 内容によって連絡する順番を検討する。最初に上司に伝えた方が良い場合も多々ある。

- ・ 相談

判断に迷うときや聞いてもらいたいときなどに、上司や先輩、同僚に意見やアドバイスをもらう。

相談を行う際は、以下のような点に注意する。

- ・ 疑問や心配事はその都度相談する。自己判断で勝手に進めることはしない。
- ・ まずは指示を受けた直属の上司に相談する。直属の上司が一番仕事の内容を理解しているため。
- ・ アイデアやプラン変更も相談する。そのアイデアに確かな根拠があるならば、どんどん新しい提案をするのがよい。

イ) サロンでのコミュニケーション

理美容師は、利用者に対してだけでなく同じサロンで働く同僚や上司に対しても、円滑なコミュニケーションを図る努力を行うべきである。サロンでの人間関係がギクシャクしていると、どこか居心地の悪い空間になってしまったり、施術者自身の心が安定せずに、そのことが利用者に伝わってしまったりする。

同じサロンのスタッフとのコミュニケーションにおいては、以下のようなことに気をつけるとよい。

- ・ 自分から進んで挨拶をする。
- ・ 「ありがとうございます」「ごめんなさい」を素直に言う。
- ・ きちんと返事をする。生返事や、無視をしない。
- ・ 利用者に対して「傾聴」を行うのと同様に、話の腰を折らずに、相手の話をよく聞く。
- ・ 人それぞれに違いがあることを認め、受け入れる努力をする。あるいは、受け入れられなくても理解をする。自分だけが正しいと思わない。
- ・ 陰口を言わず、派閥を作らない。

- ・ サロンの仲間として、共通の目的に向かって切磋琢磨する。

1 1 - 3 受付・接客

利用者と密に接するリラクゼーションサービスでは、コミュニケーションスキルの中でも、接遇（利用者に対する接客スキル）がより重視される。ここではその基本である受付から接客の基本を学ぶ。

（1）接遇6つの心構え

理容師・美容師は、長時間利用者と近距離で接するため、その態度やふるまいはサロンのイメージに直結にする。利用者と接するときは、自分がサロンの代表であることを意識し、次の6つの心構えを踏まえて、利用者に気持ちが伝わる応対を行う。

- ・ 迅速に
貴重な時間を割いて来店する利用者をできるだけお待たせしないよう、リラクゼーションサービスを予約されている利用者の数・時間・内容などを事前に把握し、準備を整える。
- ・ 正確に
利用者の名前やサービスの内容を間違えないよう意識するとともに、確認や復唱を怠らないようにする。
- ・ 公平に
常連の利用者も新規の利用者も全員に丁寧に対応する。一方で、予約された利用者は時間通りに、予約なしの利用者には待ってもらおうというように、公平を期しながらも優先順位を意識することも必要である。

- ・ 臨機応変に

利用者の様子に気を配り、状況に応じたあいさつや声かけができるようにする。利用者の性格に合わせた適切な対応をするためには、利用者の顔と名前を覚えておくことも大切である。

- ・ 真心をこめる

言葉だけの表面的な対応では、真心は伝わらない。常に笑顔を忘れず、真摯（しんし）な態度で接する。

- ・ 笑顔で

笑顔は相手の心を動かす。歓迎の意、感謝の意、明るいイメージを伝え、利用者に「また来よう」と思わせることができるコミュニケーション法である。

心からの笑顔を作るには、日頃の努力も大切である。いつも物事を良いほうに考える人は陽気で笑いが絶えないし、健康である人は体調が悪い人より笑顔を浮かべやすい。健康な肉体と前向きな心の持ちようが美しい笑顔を作る要件である。

（２）クレームへの対応

接客業において、クレームやトラブルはどれだけ細心の注意を払っても発生することがある。クレームは基本的に事前の期待と現実のギャップによって起こる。例えば癒されることを期待して来店したのに施術者の態度が悪かったり、マッサージが痛くて気持ちがこもっていないように感じられたり、といったことである。

クレームは利用者によって一人ひとり皆違う。状況は全て異なり、同じ状況は２度と起こらない。それだけにクレームの問題は本来のところマニュアル化には馴染まないが、画一的にクレームを「処理する」

のではなく、それぞれのクレームに「対応する」という気持ちで誠意ある対応を心がけることで、個別のクレームに即した対応が可能になる。

また、一番怖いのは「利用者が心の中に不満を抱えているにもかかわらず、何もクレームが上がってこない」ことである。その不満は利用者が再来店しないと言った形で現れたり、店外で悪い評判となって広まったりする。不満や意見を伝えやすいサロンづくり、関係づくりを心がけ、クレームの種を育てない工夫が必要である。

クレームやトラブルを予防する心がけはもちろん大切だが、実際にクレームやトラブルが発生した場合はどのように対処をすべきかもあらかじめ考えておく必要がある。クレーム時は利用者が興奮状態にあることが多いため、クレーム対応は通常の接客とは異なり、冷静さや我慢強さがより求められる。以下にクレームの元となるトラブルの原因やその予防策、クレーム対応の手順とスキルを解説する。

ア) トラブルの原因

理美容所で発生するトラブルは、おおよそ以下の 5 点に分類される。

- ・ 技術的な問題

施術における技術的な問題、禁忌事項の不確認や、消毒・衛生に関すること

- ・ 利用者の身体に及ぼしたトラブル

かぶれ、傷、やけど、耳に水が入る、目に薬や化粧品が入る、など

- ・ 衣服や持ち物に及ぼしたトラブル

汚す・濡らす・預かったものの紛失や破損など

- ・ 料金に関すること
価格の違い、お釣りの間違いなど

- ・ 従業員の態度に関すること
話し方、振る舞いなど

イ) トラブル防止：事前説明

ここではクレームの元となるトラブルを防止するために必要なことを説明していく。トラブル防止の観点からは、まず利用者に対して事前説明を行うことが望ましい。事前説明はこれから施術する内容について利用者の理解を得ることと、利用者の要望や注意事項を把握するために行われる。そうすることでトラブルが防止され、施術前の利用者の期待と施術後の利用者の感想のギャップが小さくなり、結果的にクレームが発生する可能性が低くなる。

説明する内容は、

- ・ 施術内容
- ・ 施術ができない「禁止対象者」について

である。

施術内容の説明では、技術的な面だけでなく使用する化粧品、所要時間や料金なども明らかにすることで施術者と利用者の認識違いを少なくすることができる。

施術ができない「禁止対象者」に関しては施術メニューにより異なるが、例えば頭皮が著しくかぶれていて摩擦刺激により症状を悪化させる恐れがある、該当部位の骨や筋肉、靭帯、腱が損傷しているなどの疾患が疑われる場合は、施術は行わずに医療機関の受診をすすめるべきである。こうした場合に施術をしてしまい、後からトラブルになることは避けたい。

また、禁止対象者でなくとも、利用者から何か不安を訴えられた場合は不安の内容を聞き取り、パッチテストを提案したり、刺激の少ない化粧品を使用したり、力加減や姿勢の確認を行うなど適切な対応を取るようにする。

ウ) トラブル防止：施術中

施術中の言動がトラブルにつながることも多いため、以下のような点に注意する。

- ・ 個人情報や内部情報を話さない

施術中の会話は、利用者の要望を聞くための大切なコミュニケーションである。しかし、施術者の個人情報、同僚の個人情報、サロンの内部情報などは決して話さないよう注意しなければならない。

例えば「〇〇さんの勤務は何時に終わるのですか」などの質問も、答えてしまうことでつきまとい行為などのトラブルが発生する可能性があることを念頭に置くべきである。個人情報を話さないことをサロンのルールにしてスタッフ全員で遵守すると、施術者も利用者から何か聞かれた際に「サロンのルールなので話せない」として断りやすくなる。

- ・ 施術できる範囲の明確化

メニュー内容を確認し、定められた範囲を超えた施術を行わないように注意する。施術者によって対応が異なると、後でクレームやトラブルにつながる可能性があるためである。

同様に、利用者からの要望に安易に応えないように留意し、施術内容外のことは「致しかねます」とはっきり断るようにする。

- ・ 施術の強さと骨折トラブル

マッサージなどにおいては、利用者の「もっと強く」というリク

エストに安易に応えないようにする。特に 65 歳以上の高齢者、特に女性の高齢者は骨や血管がもろくなっているため、強すぎるマッサージは骨折のトラブルに繋がりがやすい。

例えば骨折トラブルなどでは、強い力での施術を求められた場合でも施術者に責任が全くないわけではない。十分に注意が必要である。

利用者の体のことを考え、「揉み返しや筋肉を傷つけないよう、様子を見ながら施術します」「随分と凝っているようですので、1 回ではなく何度かに分けてほぐしていくほうが効果が期待できると思われます」等、やんわりと他の提案を行うべきである。

一方で、的外れな施術を行っているばかりにもっと施術を強くしてほしいとリクエストされている可能性も検討する。しっかりとポイントに手指が届いているか、圧をかける方向や角度は適切か確認する。

- ・ 施術の強さとあざのトラブル

骨折トラブルと同様に強い力で施術した結果、皮下出血を起こしてあざになってしまうことがある。あざはその場ですぐに現れるものではなく、ある程度の時間が経ってから症状が現れるため、施術との因果関係があるかどうかを明確に判断することは難しい。また、脳梗塞や心筋梗塞の薬として用いられる血液溶解剤を服用していると、あざができやすくなる場合がある。この薬を服用している人は高齢者に比較的多いため、高齢者への施術は特に注意して行う。時には、「これ以上強く押すと危険を伴いますので、致しかねます」と断ることも必要となる。

- ・ 衣服や貴重品のトラブル

衣服のトラブルで多いものは、オイルなどの化粧品が飛んで衣服を汚してしまうケースである。襟元は特に汚れないよう、丁寧にカバーしておくことでトラブルを防ぐことができる。

貴重品のトラブルでは、例えば手荷物を預かる店舗の場合は受け渡しの際に落としてしまい、破損する事例がある。原則として、サロン内でも貴重品は利用者自身で管理してもらうようにしたり、利用者が個別にコートやバッグをしまう専用ロッカーを設置するなどするとトラブルを未然に防ぐことができる。サロン側が関与しない体制にすることが、一番のトラブル予防となる。

ロッカーを設置していない場合は、アクセサリや携帯電話などは施術者が直接触れないことを徹底し、トレイやかごなどに利用者自身で置いてもらうようにするとよい。また、コートなどの衣服を預かる場合はカバーをかけるなどして汚れを防止したり、番号札などをつけて渡し間違いのないようにつとめる。

- ・ 従業員の態度によるトラブル

急いでいるのに説明なく待たされた、言葉遣いが悪かった、マッサージが雑で痛かった、馬鹿にされたような感じを受けた、など従業員の態度によるトラブルに起因するクレームも時には発生する。これを防ぐためには、「お待たせして申し訳ございません」「滑りやすいので足元にお気を付けください」など、スタッフが常に利用者を気遣うことばを発するよう留意する。

エ) トラブルとクレームの再発防止

トラブルやそれに起因するクレーム再発防止のためには、クレームとその対応を共有することが望ましい。他店舗で受けたクレームは自分の店舗でも発生する可能性があるからである。責任者だけで内容を共有するのではなく、実際に施術を行うスタッフ全員に周知することが重要である。

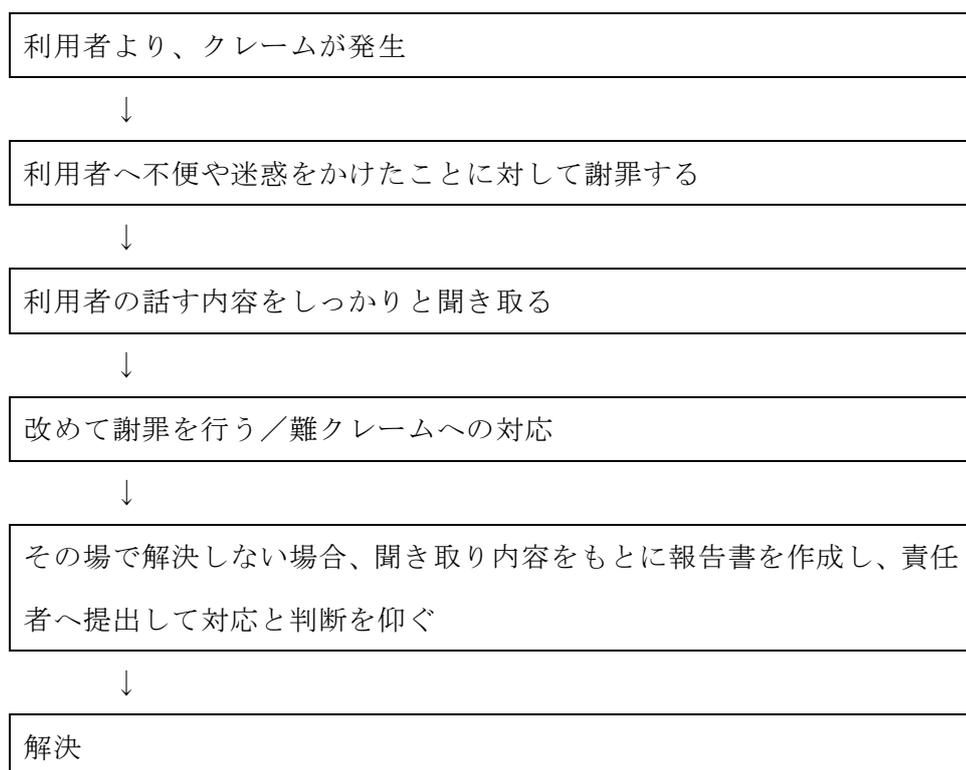
また、トラブルが発生しなかったものの、その一步手前であった「ヒヤリハット事例」も共有することで、トラブルを未然に防ぐための有益な情報となる。

店舗のマネージャーは、トラブルやヒヤリハット事例をスタッフから

積極的に挙げられるように、ミスを責めず再発防止を推進していく風土づくりに励むようにする。

オ) クレームへの対応手順

ここからは、実際に発生したクレームへどのように対応していくかを確認していく。一般的に、クレームへの対応は以下のような手順をふんで行われる。



※保険対応が必要な場合などは、解決までに書類のやり取りなどが必要となる

それぞれの段階において重要なことを以下に説明していく。

・ 利用者より、クレームが発生

申し出を受けた際の初期対応が重要になる。利用者のクレームがおさまらない場合はサロンの「責任者」である店長クラスが替わりに対応する。その際、「サロンで責任者を務める店長の〇〇です」というように、責任者であることを明確に告げるようにする。サロンの責任者が出てくることで、利用者も自分の立場を認めても

らえたという安心感につながるからである。

また、この時点では原因や責任の所在が不明でも、全てのスタッフが一貫して誠意ある対応を心がける。それにより、賠償請求をされることなく早い段階でクレームを収束させることができるという結果につながることもある。

- ・ 利用者へ不便や迷惑をかけたことに対して謝罪する

原因や責任の所在が不明でも、利用者の感じた不便や迷惑はそこに存在している事実である。この事実に対してまずは謝罪をする。

- ・ 利用者の話す内容をしっかりと聞き取る

利用者の言い分を聞く。クレーム対応のために、聞き取りのためのシートを作成しておくのも一つの対応策である。シートを用意していない場合でも、利用者の言葉をそのまま聞き取ることが大切である。省略して自分の言葉に言い換えたり、都合の良いように翻訳しないようにする。

利用者が痛みなどを訴えている場合は、医療機関への受診を勧める。その際、以下の点を確実に伝えておく。

- ・ サロン側に責任があった場合、治療費の補償を受けるためには医療機関が発行する診断書が必要になること
- ・ 利用者の判断で医療機関ではなく接骨院へ行った場合、原因がわからなくなるので補償ができなくなること

- ・ 改めて謝罪を行う／難クレームへの対応

利用者の訴えを聞き、サロン側に責任があると判明した場合には謝罪を行う。サロンの対応に納得いただけただけの場合でもクレームの記録を残し、サロンスタッフや他店舗と情報を共有しておく。難クレームへの対応に関しては後述する。

- ・ 聞き取り内容をもとに報告書を作成し、責任者へ提出して対応と

判断を仰ぐ

その場での謝罪や返金対応で利用者が納得しない場合や、初めから金銭を目的としているような難しいクレームに対しては一旦案件を預かり、責任者と相談の上で対応する。

クレーム対応が数日に渡って長引く場合、利用者からの訴えの内容は日々変化していく傾向にある。最初はどのようなクレームであったか、そのうち利用者でさえ思い出せなくなってしまうため、必ず当日のうちに確認して記録を残しておく。

保険対応が必要な場合には、保険会社の担当員とやり取りの上対応を行う。

カ) クレーム対応における謝罪

クレームが発生した時の対応手順にも、謝罪は真っ先に登場する。これは、「共感謝罪」と言い、限定的な謝罪である。原因や責任の所在がどこにあったとしても、サロンの対応で不便をかけたたり不快や不安な思いをした結果、手間と時間をかけて申し出をしている事実に対して謝罪の言葉をかける必要がある。この一言によって利用者の怒りを鎮めることができるため、まずはお詫びをする。お詫びの気持ちを表現するには、謝罪の言葉を述べたのち、45度のお辞儀を3秒行う。話しながらお辞儀をすると、「ちゃんと謝っていない」と受け取られかねない。

謝罪の例

- ・ 「ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません」
- ・ 「ご不便をおかけしまして、大変申し訳ございません」
- ・ 「お手数をおかけしまして、大変申し訳ございません」

上記の例のような共感謝罪は、「当方に責任がありますので誠意をもって賠償させていただきます」といった責任を認める謝罪とは異なるので、謝罪をしたからといって責任を認めたことにはならない。責任を

認める謝罪は、責任承認謝罪と呼ばれている。

また、事実確認を終えて責任の所在がはっきりし、サロン側に責任があると判明した場合は下記のように深くお詫びする。

謝罪の例

- ・ 「ご不快な思いをおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます」
- ・ 「不行き届きを心からお詫び申し上げます」

キ) クレーム対応における聞き取り

謝罪に続いては、利用者の言い分をとにかく聞くことが大切である。事実確認ができていない段階では、利用者の主張を疑問視したり、否定することは厳禁である。利用者が言いたいことを言い終わるまで、「いや、それはですね…。」「でも、」「お言葉を返すようですが」などと利用者の話を遮ったり、否定したり反論したりしないで話に耳を傾ける。反論すると話がこじれ、解決が遠のくと心得たい。低姿勢で神妙に受け答えをし、「そんな格好だから～」と二次クレームを受けないよう身だしなみにも注意する。

カウンセリングの際の「傾聴」スキルはこうした場面でも生かすことができる。「はい」と相槌を打って聞いているだけでは「話を真摯に聴いていない」と受け取られることがあるので、次のようなことばを織り交ぜて話を聞くと良い。

- ・ 「そうですね」
- ・ 「おっしゃる通りでございます」
- ・ 「ごもっともです」
- ・ 「お気持ちをお察しいたします」
- ・ 「ご意見を真摯に受け止めさせていただきます」

訴えを聞く際は、5W2H（いつ・誰が・どこで・何を・なぜ・どのよう
に・どのくらい）で話を整理することを心がける。

また、「ヘッドスパの際に担当者の言葉遣いが失礼だったということ
ですね」など、利用者の言葉を復唱して確認することで、利用者に「き
ちんと聴いて理解してもらえている」という印象を与えることができ
る。

利用者の話を聞く際は「ご要望をきちんと把握したいため、メモ（あ
るいは録音）をさせていただいてもよろしいでしょうか？」と確認し、
記録を取ることも重要である。

その場での判断が難しく、責任者や担当者による回答が必要な場合は、
「その件に関しては判断がつかねますので、確認後に早急に私から
ご連絡をさせていただきます」などと伝え、前向きな姿勢を示す。

責任の所在がはっきりわからない初期の段階で控えるべき対応は以下
である。これは後にマネージャーが対応する際に、不要なトラブルを
避けるためである。

- ・ 「こちらで全て対応いたします」
責任がサロン側にあるかどうか分からない時点では、その場を取
めるために、安易に言わないようにする。
- ・ 「返金させていただきます」
返金事由がサロン側にあるかどうかの判断が付いていない時点
では、安易に返金の約束をしないようにする。

クレームの申し出を受けたら、自分が責任をもって解決にあたってい
ること（あるいは責任者にしっかりと引き継ぐこと）、いただいたクレ
ームは今後の改善のために検討していきたいことを申し添えるとよい。

また、話がこじれてきたと感じたら、対応の転換を試みる。対応する
スタッフを変えたり、場所を他に移したり、可能であれば日時を変え

てみることで気持ちが切り替わり、収束することがある。

ク) 難クレームへの対応

誠意ある対応や解決のための提案をしても全く受け入れられず、法外であったりデタラメであったりする主張を繰り返す利用者も皆無ではない。中には金銭の授受を目的とした悪質なクレーマーも存在する。このような難クレームに際しては、ある段階からは法的措置を含む対応に切り替える必要がある。

他の利用者への公平性を保つという意味でも、難クレームへは安易に返金する、お見舞い金を支払うといった対応ではなく、毅然とした対応を組織全体で取ることが肝要である。悪質なクレーマーが後日同様のクレームを引き起こすことのないようにしたい。

難クレームであるかどうかは、以下のようなポイントから見極める。

- ・ 要求内容が法外、過大、でたらめ、無理難題である
- ・ 要求方法が暴力的、威圧的、妄執的、恐喝的である
- ・ 一日に何度も電話をしてくる、連日電話をしてくる
- ・ 大声を出す、罵詈雑言を言う、激昂する
- ・ 身体的暴力を振るう
- ・ 「精神的な慰謝料」「お見舞金」と言った言葉を用いて金銭の話を匂わせる
- ・ サロンのメニューにないサービスを要求する
- ・ 代理人や同伴者を立てようとする
- ・ 他者や他店舗で優遇された経験を持ち出す

難クレームへの対応は、以下のような点に留意する。

- ・ 許容限度を決め、許容を超える場合は厳格なスタンスで対応する
- ・ 複数名で対応する。できれば男性が同席する
- ・ 「態度が悪い」などの二次クレームを防ぐため、相手が感情的になってもサロン側は冷静に丁寧な言葉遣いで対応する。

- ・ 不当な要求は毅然とした態度で断る。

難クレームへの対応令を以下に示す。

- ・ 「誠意を見せろ」
 - ・ 「当店としては最大限の誠意をもって対応しております。」
 - ・ 「具体的に、ご要望をお聞かせください。」
 - ・ 「お客様がお考えの誠意とは、どのようなことでございますか？」
 - ・ 「納得できない点は、どのような点でしょうか。」
- ・ 「女じゃ話にならないから、男を出せ」
 - ・ 「女性ではありますが、どうかご信頼願いたいと思います」
- ・ 「どう責任を取ってくれるんだ」
 - ・ 「この件に関しまして、現時点では当店に法的責任は発生していないというのが私どもの見解です。(過失がない場合)」
 - ・ 「検討の上で回答いたしますので、ご要望を具体的に教えていただけますか。(過失があるかどうかまだわからない場合、過失がある場合)」
- ・ 「納得できるまで帰らない」
 - ・ 「今すぐのお返事はいたしかねます。検討の時間をいただき、後日相談させていただきませんか」
 - ・ 「お帰りいただけないのであれば、警察に通報せざるを得ません。(大声で脅す、暴れるなど悪質な場合)」
- ・ 「なぜお見舞金も払えないの？」
 - ・ 「これが私どもの考えです。衣服が汚れた場合などは、もちろん社会通念上のお支払いをさせていただきます。これでお引き取り願えませんか」

- ・ 「いうことが聞けないのなら、どうなってもいいんだな」
 - ・ 「今のお言葉を伺い、怖くてたまりません。警察に相談させていただきます」

(3) セールス

リラクゼーションサービスは、調髪や整髪サービス中に勧めることもあり、またそうするようセールストークを指導しているサロンも多い。ポイントはリラクゼーションサービスそのものを「どうでしょうか」とプッシュするのではなく、「利用者の問題点の解決策として提案する」ことである。詳しくは第10章を参照されたい。

11-4 ホスピタリティ

サービス業に求められる接遇の精神として、近年注目されているのがホスピタリティである。ホスピタリティとは、「思いやり」「心からのおもてなし」という意味であり、最近ではサービス業だけでなく医療現場などでもこの言葉が使われるようになった。なお、ホスピタリティの語源は、ラテン語の Hospics（客人等の保護）から来ており、英語の Hospital（病院）、Hospice（ホスピス：末期患者の療養施設）などの言葉に発展した。

形や行動などで表すマナーは、相手に不快感を与えないための最低限のルールだが、そこに「心」がこめられるとホスピタリティになる。ホスピタリティにおいて重視されるのは、人間性や個性、感性などであり、心からのおもてなしを通じて、利用者に感動、喜びを与えることで、結果として報酬がついてくるという考え方である。

(1) ホスピタリティの段階

ホスピタリティには次の三段階があるとされる。

- ・ 第一段階

レストランにて注文された料理をお出しする、リラクゼーションサービスではメニュー通りの施術を行うなど、料金の対価として当然しなければいけないサービスを提供する段階。

- ・ 第二段階

笑顔で対応する、すばやく対応する、丁寧に対応するなど、利用者の満足度を高めるサービス。気配りから生まれ、利用者の良い印象を与える。

- ・ 第三段階

利用者がして欲しいことを真剣に考え、利用者が求めている要望を超えたサービス。例えば、レストランで誕生日を祝う利用者が、そのことを従業員に伝えていないのに、客席の様子から従業員が進んで察知し、バースデーケーキをお出しするなどのサプライズプレゼントを行うことがこれにあたる。いわゆる「期待以上のサービス」であり、この第三段階につながるようなサービスを提供することで、利用者の満足を超えた感動を与えることができる。

(2) 利用者に合わせたユニバーサルなおもてなし

サロンには老若男女さまざまな利用者が訪れる。それぞれの利用者に合わせ、対応を考えたい。

ア) 高齢の利用者の場合

リラクゼーションサービスにおいては、次の点に特に留意する。

- ・ 骨がもろくなり、骨折しやすい（特に女性）。
- ・ 皮膚が薄くなり、むけやすい。
- ・ 抗血小板薬や抗凝固薬を服用している人が多く、内出血してあざ

になりやすい。

高齢者は一般に肉体のさまざまな機能が衰えてくるものであるが、一方でそれを強調されることは好まない。そのため、施術台への上り下りの補助などは手を差し伸べられる範囲で見守り、難しそうな場合は一声かけて同意を得てからサポートするようにする。

サロン内で案内をする場合には足元に気を配り、さりげなく歩調を合わせるとうい。

イ) 子ども連れの利用者

子どもの動きに気をくばる。子どもは好奇心旺盛で色々なものに触りたがったり、予想のつかない動きをする。サロン内で危険が及ばないよう目を配っておくこと。また、はしゃぎ声が他の利用者の迷惑になっていないかも注意する。

ウ) 身体が不自由な利用者

利用者が過ごしやすいよう気を配る。利用者によってできること・できないことが異なるので、お手伝いできることがないか積極的に尋ねるとよい。

エ) 外国人の利用者

言葉が通じない利用者の場合は、ジェスチャーや絵などを用いてできる限り意思疎通を図ること。「もし自分が言葉の通じない外国でサロンへ行ったら」と想像し、相手の立場に立ってできることはないか考えて行動する。

11-5 顧客管理

既存の利用者との関係を深め、定期的な来店につなげるために利用者情報を管理すること、すなわち「顧客管理」はきわめて重要である。

利用者が常連になると新規の利用者を紹介される可能性も高く、サロンの売上向上が期待できる。

また利用者のカルテ（データ）をきちんと管理することは、今回のリラクゼーションサービスのコンサルテーションにおいても事前情報が収集しやすく、的確なサービスが提供しやすい。利用者の多いサロンでは顧客管理に苦労しているところもあるが、最近では理美容サロン向けの顧客管理ソフトや、一元管理ができるクラウドサービスなどがあるので、顧客管理の大切さを踏まえて、それらを活用するのも1つの手法である。

施術中のさりげない会話から得た顧客の情報は、カルテに書き込んで来店前に確認するようにしたい。例えば前回「もうすぐ就職活動で…」と話していた顧客には、就職活動向けの髪型を提案すると行った具合である。その他にも、もうすぐ旅行に行くと話していた顧客には、次の来店時に「旅行はいかがでしたか？」と聞くなどすると、「このサロンは私のことを大切に考えてくれている」という印象を与えやすい。家族構成、職業、髪型の制約（仕事で必ずまとめ髪にしなくてはならないなど）、飲み物の好みなどをメモしておき、接客に活かしていくとよい。

顧客管理がきちんとできると、特定の地域に住む利用者や誕生日の利用者、新しいリラクゼーションサービスの対象となる利用者などをデータから抽出して、ダイレクトメールを発送するなど、集客戦略も展開しやすくなる。最近では SNS や Twitter などによる広告も盛んになっているので、サロンの客層に応じてさまざまな宣伝手法が考えられる。

卷末資料

C. 実証講座報告

1. 実証講座報告書

1) 概要

1. 1. 1 目的

本事業に於いて開発した「美容分野における中核的リラクゼーション技術者養成プログラムの構築と実施」（以下、リラクゼーション技術者養成研修）を、理・美容室で実務に従事している理・美容師を対象に実証講座を実施した。

実証講座「リラクゼーション技術者養成研修」の実施目的は、実務者に対する「学び直し」の場・機会の提供を通じて地域および業界の人材の資質向上に資することである。また、実施後の検証や受講者の意見等を踏まえて、「リラクゼーション技術者養成プログラム」の有用性、妥当性、課題等を明らかにし、プログラムの修正や改善につなげていくことも狙いとした。

1. 1. 2

(1) 対象者

本実証講座「リラクゼーション技術者養成研修」で扱う「知識習得で扱う知識領域」および「技術習得訓練で扱う実習型学習」の対象者はそれぞれ以下の通りである。また、いずれの研修に於いても、対象となる受講者は、理容・美容業界の実務者のうちリラクゼーションに関連する知識と技術の習得が一部に限られる者、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得の経験がない、もしくは少ない理美容実務者を中心とし、実施後の検証を目的として、理美容室、リラクゼーション関連施設および理美容養成施設の有識経験者とした。

図表 1 実証講座対象者

リラクゼーション技術者養成研修 1 ヘッドスパ	愛媛県内の理容室・美容室で、業務に従事している従業者のうち、リラクゼーション技術習得の際に必要な専門知識の習得を目指している者。 理美容室、リラクゼーション関連施設および理美容養成施設の有識経験者
リラクゼーション技術者養成研修 2 フェイシャルエステ	愛媛県内の理容室・美容室で、業務に従事している従業者のうち、リラクゼーション技術習得を目指している者。 理美容室、リラクゼーション関連施設および理美容養成施設の有識経験者

2) 告知・募集方法等

受講者への実証講座開催の告知・募集は、本事業の実施委員および河原ビューティモード専門学校教職員により、理容学科・美容学科の就職先、実習施設等に対し実証講座開催のダイレクトメールを発送するほか、直接の声掛けを行うなどした。

告知・募集の開始時期は7月からであった。

3) 実証講座

3. 1 実証講座の日程

実証講座「リラクゼーション技術者養成研修①（ヘッドスパ）」、「リラクゼーション技術者養成研修②（フェイシャルエステ）」の実施日程を以下に示す。

図表1 リラクゼーション技術者養成研修1 日程

講座名称	リラクゼーション技術者養成研修1（ヘッドスパ）	
対象者	愛媛県内の理容室・美容室、リラクゼーション関連施設および理美容養成施設の有識経験者のうち、リラクゼーション技術（ヘッドスパ）に関する知識および習得が一部に限られる者、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得の経験がない、もしくは少ない理美容実務者および技術習得を目指している者。	
受講料	無料	
定員	20名	
開催日時内容	第1回	<input type="checkbox"/> 日時 8月28日（月） <input type="checkbox"/> 内容 理美容室におけるリラクゼーション技術の現状 現在の課題 ヘッドスパ理論① ＊内容には関連するその他の内容も含まれます。 ヘッドスパ実習①
	第2回	<input type="checkbox"/> 日時 11月27日（月） <input type="checkbox"/> 内容 ヘッドスパ理論② ＊内容には関連するその他の内容も含まれます。 ヘッドスパ実習② ヘッドスパ実習③
担当講師	河合 潤／全国理容生活衛生同業組合連合会 菅 保弘／河原ビューティモード専門学校	
備考		

図表2 リラクゼーション技術者養成研修2 日程

講座名称	リラクゼーション技術者養成研修①フェイシャルエステ（専門知識①、実習型学習①）	
対象者	愛媛県内の理容室・美容室、リラクゼーション関連施設および理美容養成施設の有識経験者のうち、リラクゼーション技術（フェイシャルエステ）に関する知識および習得が一部に限られる者、知識と技術の総合的理解および段階的、体系的な理解と技術習得の経験がない、もしくは少ない理美容実務者および技術習得を目指している者。	
受講料	無料	
定員	20名	
開催日時内容	第1回	<input type="checkbox"/> 日時 10月16日（月） <input type="checkbox"/> 内容 理美容室におけるエステ技術の必要性 リラクゼーション技術とエステ技術 理美容室における現在の課題 フェイシャルエステ理論① ＊内容には関連するその他の内容も含まれます。 フェイシャルエステ実習①
	第2回	<input type="checkbox"/> 日時 11月13日（月） <input type="checkbox"/> 内容 フェイシャルエステ理論② ＊内容には関連するその他の内容も含まれます。 フェイシャルエステ実習②
担当講師	松本 知里／日本エステティック協会 トータルエステティックアドバイザー 菅 保弘／河原ビューティモード専門学校	
備考		

リラクゼーション技術者養成研修 実施結果

3. 2 リラクゼーション技術者養成研修1（ヘッドスパ）受講者人数

第1回、第2回の実証講座に於いて、延べ16名の参加となった。

第1回の実証講座では、応募定員20名に対して7名の受講申し込みがあった。第2回実証講座では9名の受講申し込みがあった。受講者に対しては、原則として第1回から第2回の2日間の全日程への参加を呼び掛けたが、勤務先の事情などから全日程に参加で来た受講者は、7名となった。（受講者の都合により第1回受講講座のアンケートは6件となっている。）以下に各回の申込者と受講者の数を示す。

図表3-1 受講者人数

回	申込者	受講人数
第1回	7名	7名
第2回	9名	9名

3. 2. 1 受講者の基本属性

第1回、第2回の実証講座に於ける参加者のうち、理容室従業者はのべ12名、美容室従業者は述べ4名となった。

3. 2. 2 実施内容

(1) 講義の内容

リラクゼーション技術者養成研修1（ヘッドスパ）実施内容を以下に示す。第1回の実証講座では、9:30～16:00の計5時間30分で、9:30～12:00の講義では、テキストを用いて「理美容室におけるリラクゼーション技術の導入状況」、「理美容室におけるリラクゼーション技術導入に関しての問題点、課題」、「ヘッドスパ理論」など、各テーマに添い解説を行った。13:00～16:00の実習では、本事業で開発したリラクゼーション技術者養成用ヘッドスパ技術の実習を実施した。

第2回の実証講座では、9:30～15:30の5時間30分で、午前、午後ともにヘッドスパ実習を行った。（実習は、ヘッドスパに関する理論等の解説とともに実施）

回・日程	時間	内容
第1回 8月28日（月）	9:30～12:00	○理美容室におけるリラクゼーション技術の導入状況 ○理美容室におけるリラクゼーション技術導入に関しての問題点、課題

		○ヘッドスパ理論
	12:00～13:00	昼休み
	13:00～16:00	○ヘッドスパ技術概論 ○ヘッドスパ実習①
第2回 11月27日(月)	9:30～12:00	○ヘッドスパ実習②
	12:00～13:00	昼休み
	13:00～16:00	○ヘッドスパ実習③

3. 2. 3 事後アンケートの結果

(1) 概要

第1回、第2回ともに講座の終了時に、受講者に対してアンケートを行った。アンケートは以下の質問内容に関して、4段階の評価を付けてもらった。評価は、十分にあてはまる、どちらかと言うとあてはまる、どちらかと言うとあてはまらない、あてはまらないとした。

質問事項 ①受講前に比べて、これから求められる理美容業界の人材像に関して理解できた。

②受講前に比べて、リラクゼーション技術者の優位性を理解できた。

③テキスト、資料は分かりやすかった。

④理美容の業務、就職活動等に役立つ内容だった。

⑤今後も継続して学習したい内容だった。

⑥関連する研修があれば参加したい。

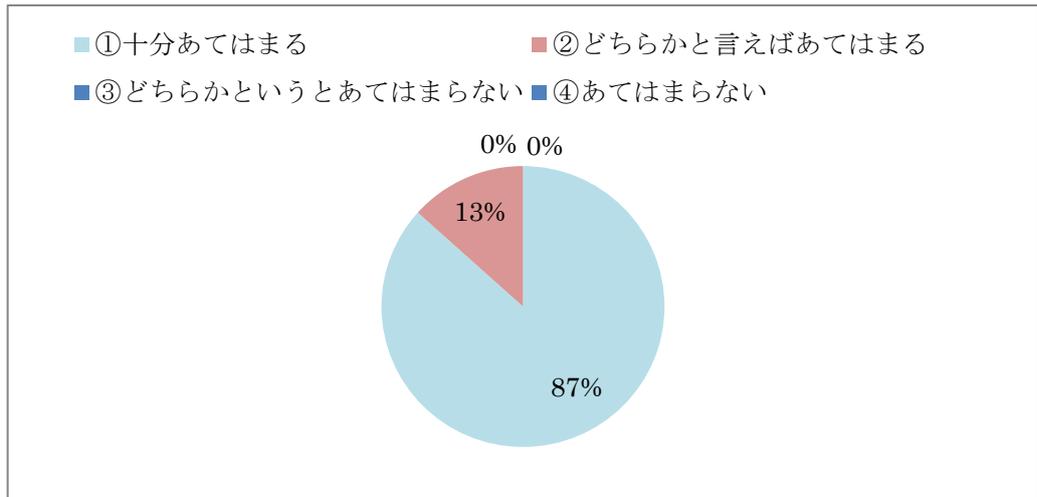
⑦今回の受講を通してリラクゼーション技術（リラクゼーションスパ）の導入を導入しようと思いますか。

*質問⑦は、事業実施委員会の提案により、第2回目だけの質問事項となる。

(2) アンケート結果

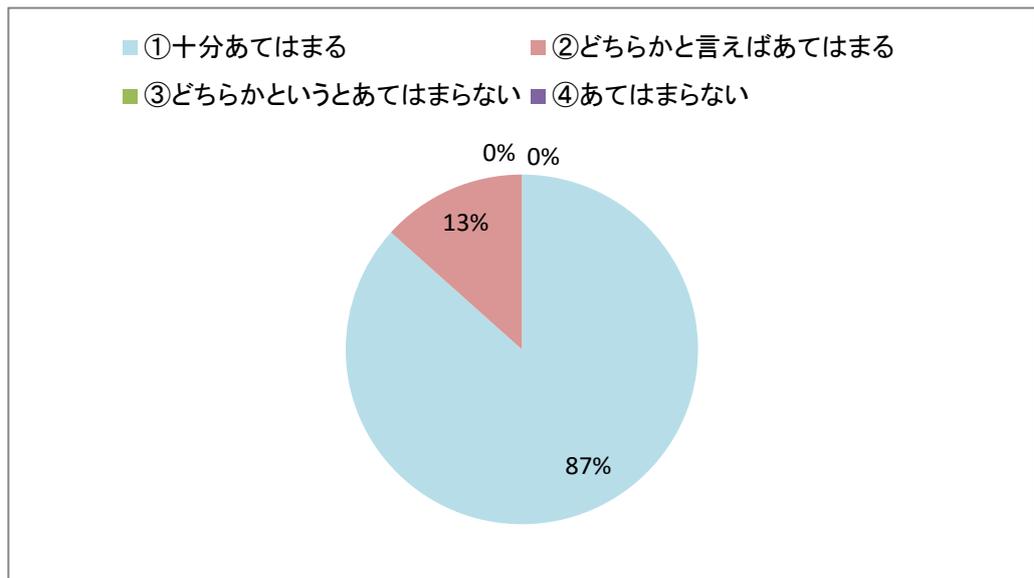
質問項目① 受講前に比べて、これから求められる理美容業界の人材像に関して理解できた。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



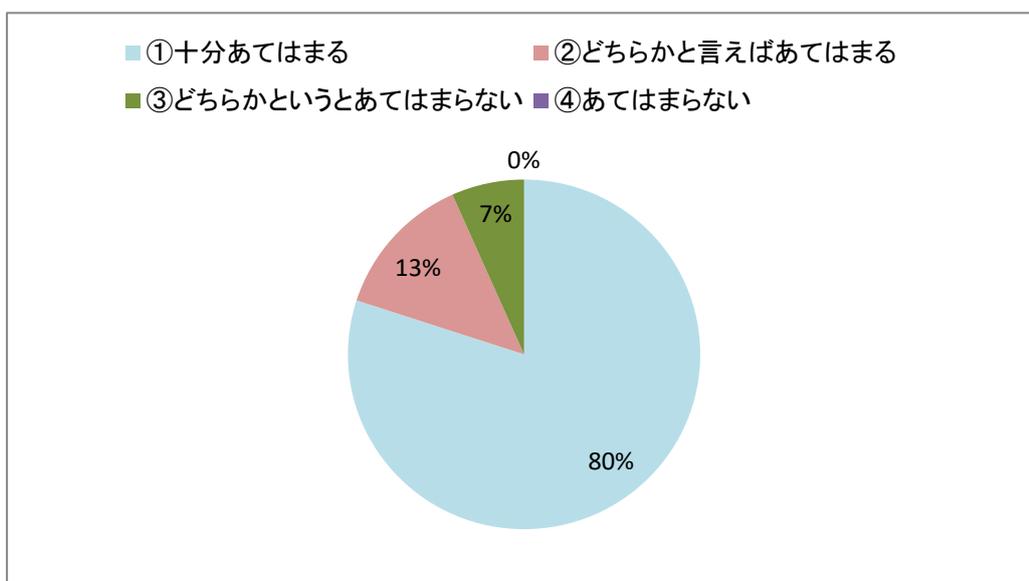
質問項目② 受講前に比べて、リラクゼーション技術者の優位性を理解できた。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



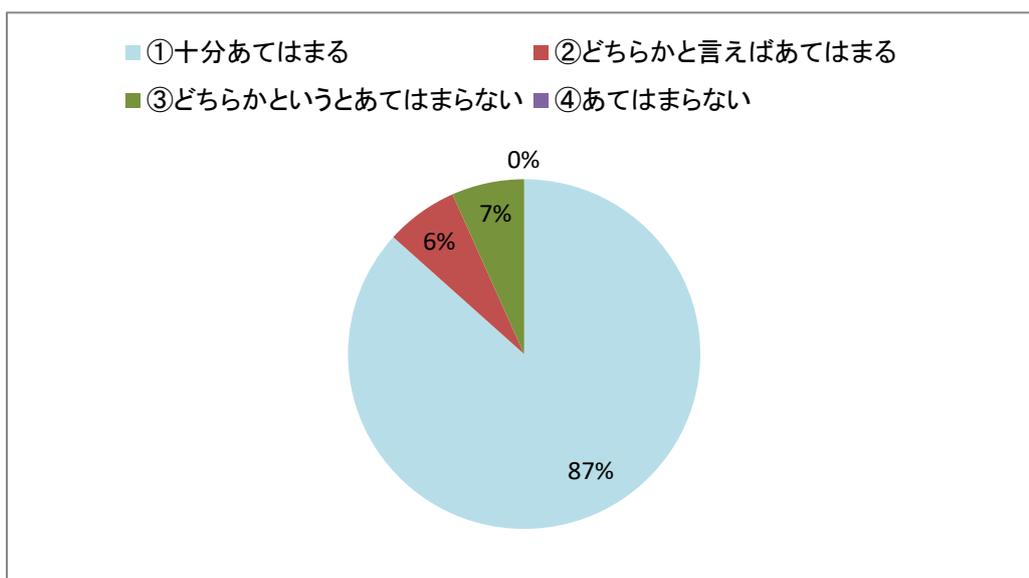
質問項目③ テキスト、資料は分かりやすかった。

十分あてはまる	12	80%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	1	7%
あてはまらない	0	0%



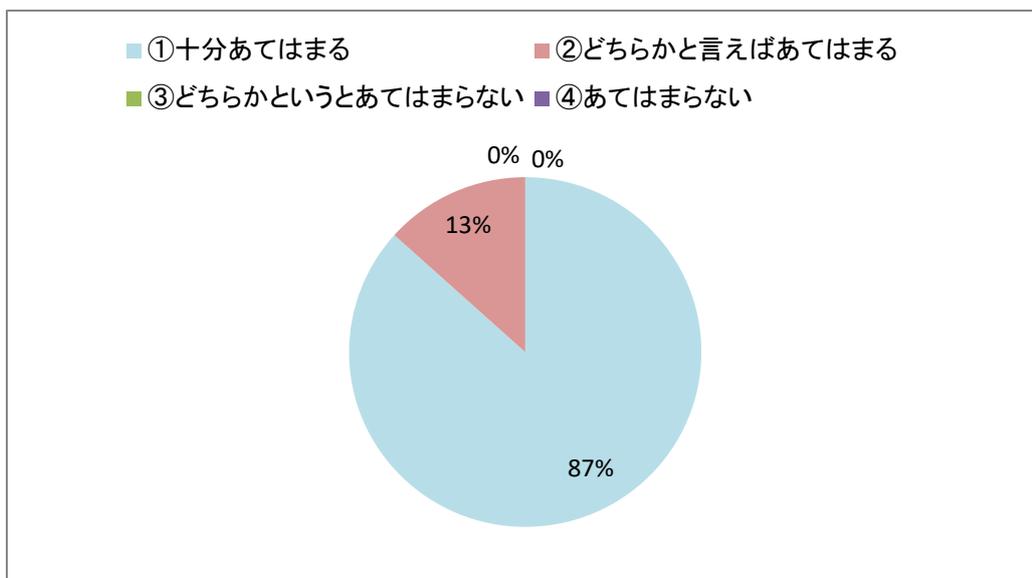
質問項目④ 理美容の業務、就職活動等に役立つ内容だった。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	1	7%
どちらかと言えばあてはまらない	1	7%
あてはまらない	0	0%



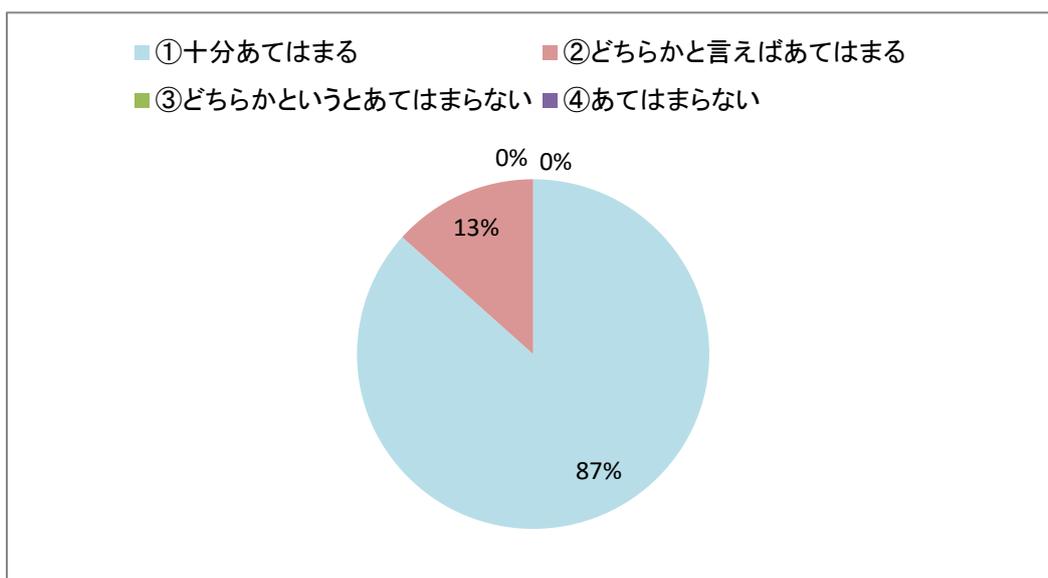
質問項目⑤ 今後も継続して学習したい内容だった。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



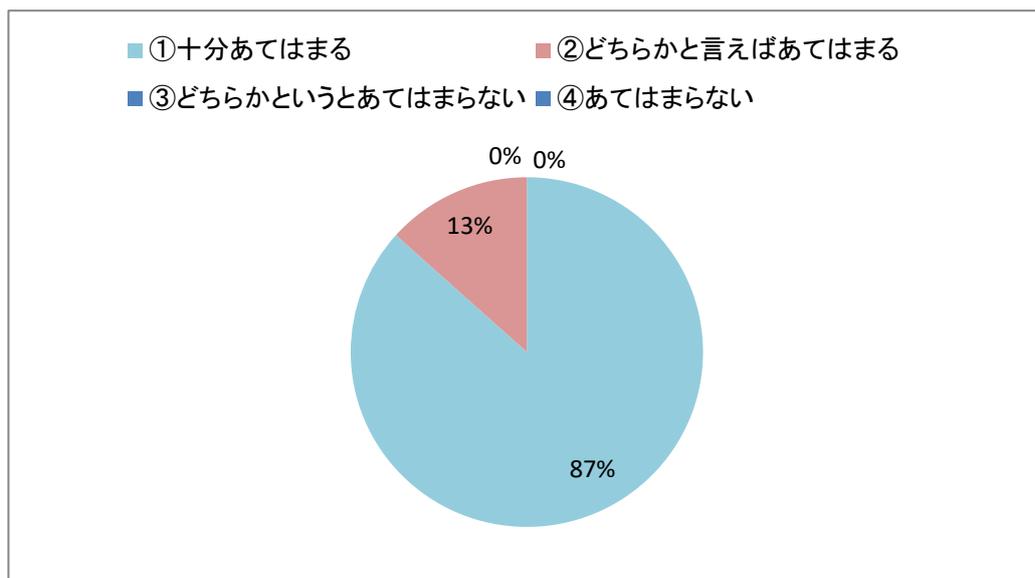
質問項目⑥ 関連する研修があれば参加したい。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



質問事項⑦ 今回の受講を通じてリラクゼーション技術（リラクゼーションスパ）の導入をしようと思いますか。

十分あてはまる	13	87%
どちらかと言えばあてはまる	2	13%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



その記入欄

①講座内容で特にわかりやすかった点、理解できた点

- ・リラクゼーション技術の必要性がよく分かった。
- ・リラクゼーション技術での保温の重要性がわかった。
- ・実習がわかりやすく、今後サロンワークでも取り入れることができると思った。
- ・1つ1つの工程に対してポイント（ツボ）との連結があり、手技も集約されていたのでわかりやすかった。学生でも習得できると思う。
- ・ツボの位置や効果、スチームタオルの新たな使用方法を学ぶことができた。
- ・シャンプークロスを掛けた後、スチームをのせることでリラックス効果と血行促進の効果があるということがわかりました。
- ・手の接し方、リズムなど基本的な部分など、基本となるものがあり、工程や手技を変更することで応用もでき、経験年数に左右されずに技術を提供できそうだと感じた。

②講座内容で難しかった点、分かりにくかった点

- ・時間的をもう少しとってマッサージの指の動きなどの説明があればよい。
- ・指の速度などについて
- ・1つ1つの内容の細かなところにアバウトな部分があり、もう少し細かな内容を行うとよいと思う。

③講座の運営等のご意見その他

- ・技術以外にも、成分やリラクゼーション技術の今後（外国人対象としたリラクゼーション技術等）に関して学ぶことができ有意義であった。
- ・時間配分がちょうどよく、集中して学ぶことができた。
- ・サロンでの具体的な導入方法に関しても学ぶことができた。
- ・ヘッドスパの需要等、社会現象について学ぶことができた。
- ・ヘッドスパの重要性や技術内容について学ぶことができた。

3. 3 リラクゼーション技術者養成研修2（フェイシャルエステ）受講者人数

第1回、第2回の実証講座に於いて、のべ13名の参加となった。

第1回実証講座では、応募定員20名に対して6名の受講申し込みがあった。第2回実証講座では7名の申込みがあった。受講者に対しては、原則として第1回から第2回の2日間の全日程への参加を呼び掛けたが、勤務先の事情などから全日程に参加で来た受講者は、6名となった。以下に各回の申込者と受講者の数を示す。

図表3-1 受講者人数

回	申込者	受講人数
第1回	6名	6名
第2回	7名	7名

3. 3. 1 受講者の基本属性

第1回、第2回の実証講座に於ける参加者のうち、理容室従業者はのべ13名、美容室従業者の参加はなかった。

3. 3. 2 実施内容

リラクゼーション技術者養成研修2（フェイシャルエステ）の実施内容を以下に示す。第1回の実証講座は、10:00～15:00の計4時間で実施した。10:00～12:00の講義では、テキストを用いて「理美容室におけるエステ技術の必要性」、「リラクゼーション技術とエステ技術」、「理美容室における現在の課題」、「フェイシャルエステ理論①」など、各テーマに添い解説を行った。13:00～15:00の実習では、本事業で開発したリラクゼーション技術者

養成用フェイシャルエステ技術の実習を実施した。

第2回の実証講座は、10:00～15:00の計4時間で実施した。前回の復習とフェイシャルエステ技術の各工程ごとの詳細な説明と実習を実施した。

回・日程	時間	内容
第1回 10月16日(月)	10:00～12:00	○理美容室におけるフェイシャルマッサージ技術の必要性 ○リラクゼーション技術とフェイシャルマッサージ技術 ○理美容室における現在の課題 ○フェイシャルマッサージ理論
	12:00～13:00	昼休み
	13:00～15:00	○フェイシャルマッサージ理論 ○フェイシャルマッサージ実習①
第2回 11月13日(月)	10:00～12:00	○フェイシャルマッサージ実習② *一部、理論を含む
	12:00～13:00	昼休み
	13:00～15:00	○フェイシャルマッサージ実習③

3. 3. 3 事後アンケートの結果

(1) 概要

講座の終了時に、受講者に対してアンケートを行った。アンケートは以下の6項目の質問内容に関して、4段階の評価を付けてもらった。評価は、十分あてはまる、どちらかと言うとあてはまる、どちらかと言うとあてはまらない、あてはまらないとした。

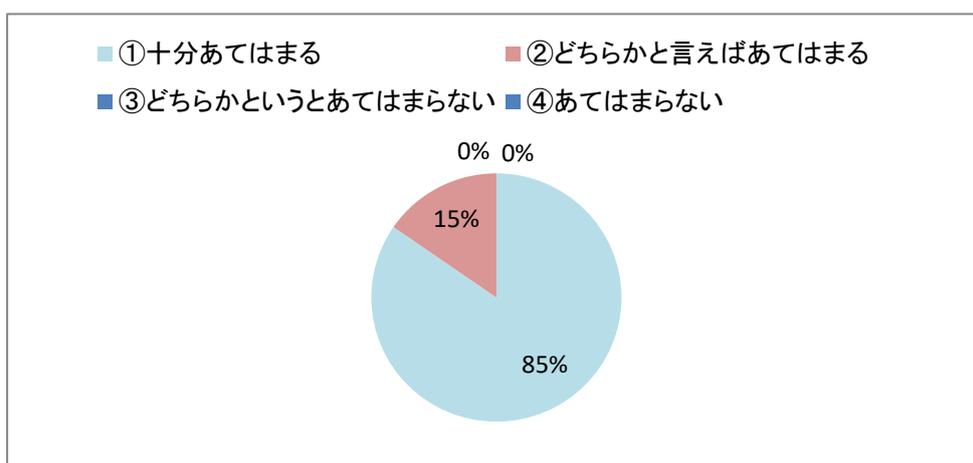
- 質問事項
- ①受講前に比べて、これから求められる理美容業界の人材像に関して理解できた。
 - ②受講前に比べて、リラクゼーション技術者の優位性を理解できた。

- ③テキスト、資料は分かりやすかった。
- ④理美容の業務、就職活動等に役立つ内容だった。
- ⑤今後も継続して学習したい内容だった。
- ⑥関連する研修があれば参加したい。
- ⑦今回の受講を通してリラクゼーション技術（リラクゼーションspa）の導入を導入しようと思いますか。

*質問⑦は、事業実施委員会の提案により、第2回目だけの質問事項となる。

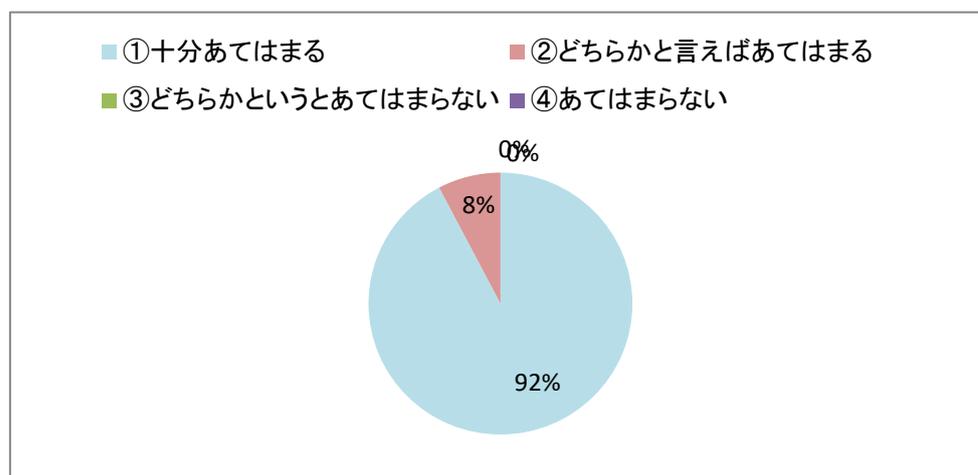
質問事項① 受講前に比べて、これから求められる理美容業界の人材像に関して理解できた。

十分あてはまる	11	85%
どちらかと言えばあてはまる	2	15%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



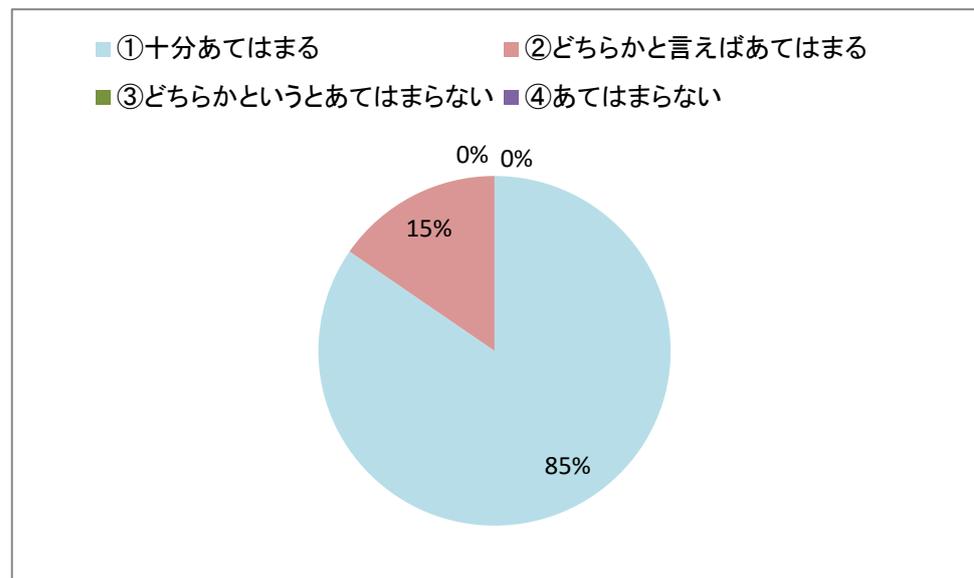
質問項目② 受講前に比べて、リラクゼーション技術者の優位性を理解できた。

十分あてはまる	12	92%
どちらかと言えばあてはまる	1	8%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



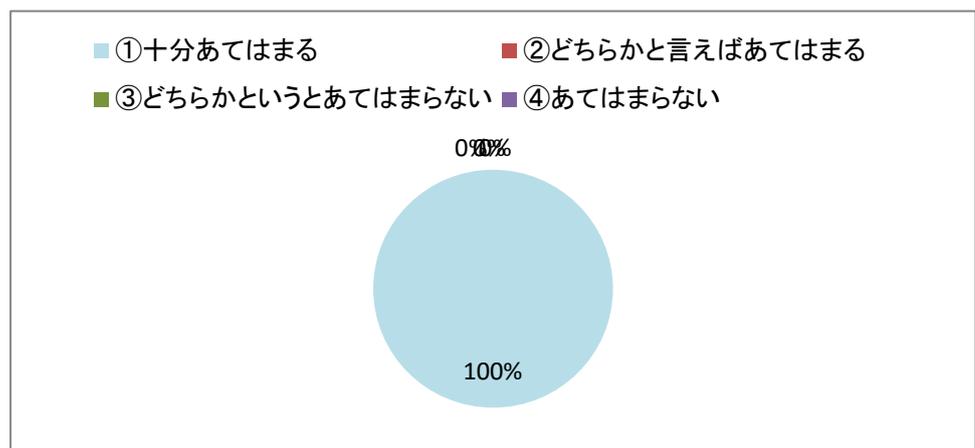
質問項目③ テキスト、資料は分かりやすかった。

十分あてはまる	11	85%
どちらかと言えばあてはまる	2	15%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



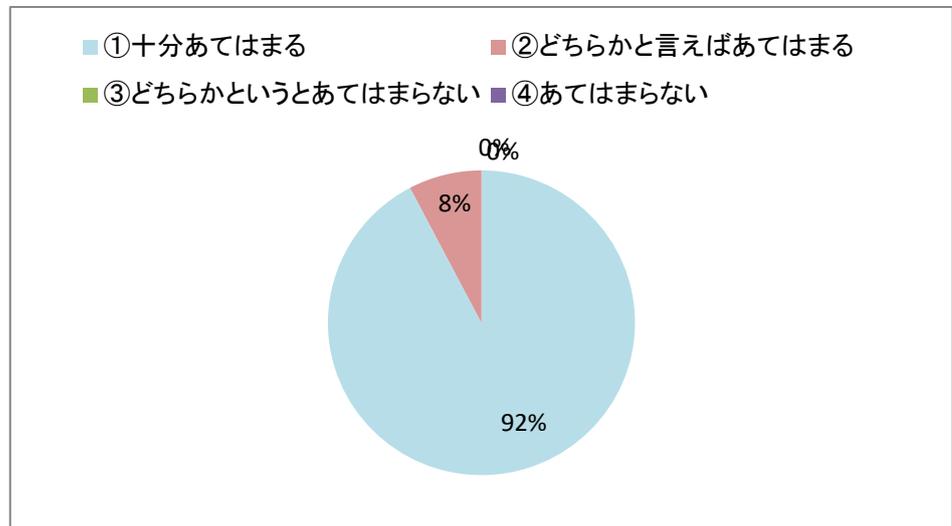
質問項目④ 理美容の業務、就職活動等に役立つ内容だった。

十分あてはまる	13	100%
どちらかと言えばあてはまる	0	0%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



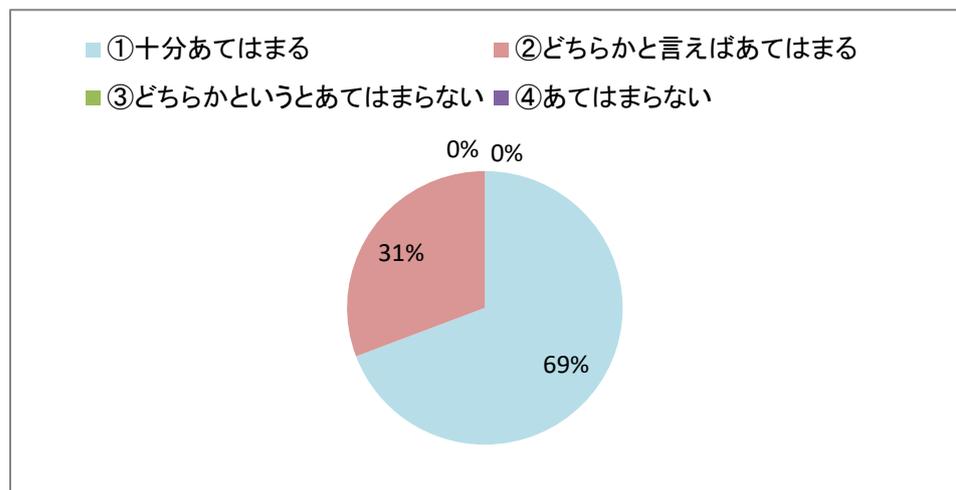
質問項目⑤ 今後も継続して学習したい内容だった。

十分あてはまる	12	92%
どちらかと言えばあてはまる	1	8%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



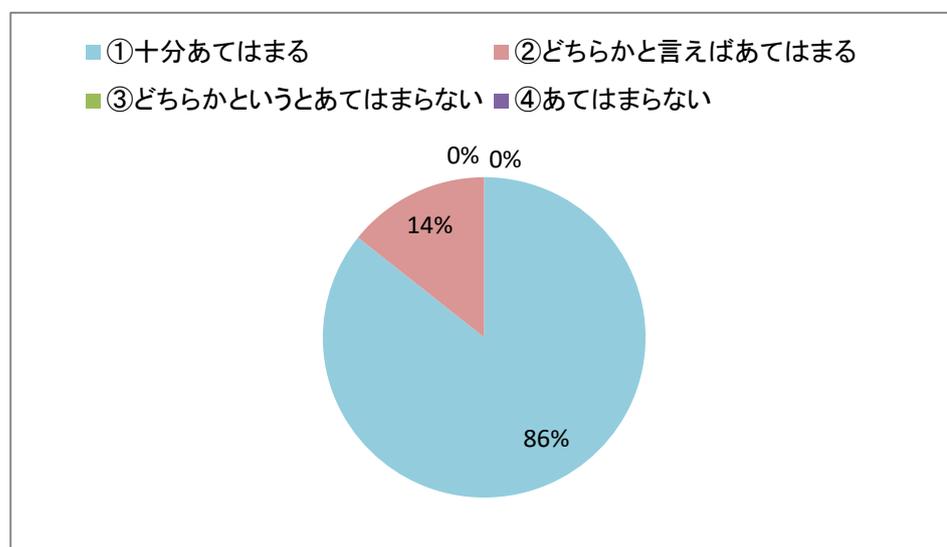
質問項目⑥ 関連する研修があれば参加したい。

十分あてはまる	9	69%
どちらかと言えばあてはまる	4	31%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



質問事項⑦ 今回の受講を通じてリラクゼーション技術（リラクゼーションspa）の導入をしようと思いませんか。

十分あてはまる	6	86%
どちらかと言えばあてはまる	1	14%
どちらかと言えばあてはまらない	0	0%
あてはまらない	0	0%



その他記入欄

①講座内容で特にわかりやすかった点、理解できた点

- ・テキストがわかりやすかった。なぜ必要なのかもよく分かった。
- ・手技の方法がよく分かった。
- ・理解しやすく勉強になった。
- ・講義全体がわかりやすかった。
- ・工程の説明がとてもわかりやすかった。普段はフェイシャルについて専門的に習うことがないので良い機会となった。
- ・手の動かし方や、マッサージによる効果が理解できた。
- ・手技の効果や手技を行うときの注意点がわかりやすく、実践に活かせると思う。
- ・スポンジ等を使用する技術は行ったことがない技術だったが、持ち方、使い方について理解することができた。

- ・わかりやすい解説だった。今後エステメニューの導入に取り組みたいと思う。
- ・1つ1つの工程と技術の意味が理解しやすかった。

②講座内容で難しかった点、分かりにくかった点

- ・工程全体をもう少し詳しく学びたい。
- ・指の動かし方が複雑な部分があり、もう少し時間をかけて学習したい。

③講座の運営等のご意見その他

- ・長時間の実習を行う場合、モデルは首が疲れることがあると思う。実際に実習や研修を行う場合は、首の痛み軽減のため、枕を挟む等の工夫が必要だと感じた。