

オーダーウィッグ(増毛・育毛)(理・美容)サロンにおける
新型コロナウイルス対応ガイドライン

2020年5月25日

日本毛髪工業協同組合

目次

| | |
|--|------|
| I. オーダーウィッグ(増毛・育毛)理美容サロンで考える新型コロナウイルスの感染リスク | P.3 |
| II. オーダーウィッグ(増毛・育毛)理美容サロンでの感染拡大防止策 | P.4 |
| 1. お客様への対応 | P.4 |
| 対応指針 1. お客様への注意喚起を行うこと。 | |
| 対応指針 2. 新型コロナウイルス感染症に関する注意喚起が解除されるまでの期間中の、通常営業時からの変更事項についても周知すること。 | |
| 対応指針 3: 感染症関連のキャンセル等には、柔軟に対応をすること。 | |
| 対応指針 4: 新型コロナウイルス感染者がサロンのお客様の中から発生した場合の情報開示について確認する事。 | |
| 2. 店舗の営業に関する対応 | P.6 |
| 対応指針 5: サロン内衛生確保・感染防止策の実施を徹底すること。 | |
| 3. スタッフの健康管理／処遇 | P.10 |
| 対応指針 6: お客様とスタッフを守るため、スタッフの健康管理を徹底すること。 | |
| 4. 緊急時の対応について | P.11 |
| 対応指針 7: お客様に関する感染情報に接した場合の対処を徹底すること。 | |
| 5. お客様(コース契約者)への感染拡大防止期間中の対処 | P.12 |
| 対応指針 8: キャンセル等(予約・契約)への対処方法を決めておくこと。 | |
| 6. 様々な既製品販売店舗の対応について | P.13 |
| 最後に | P.13 |
| 《参考》 | |

I. オーダーウィッグ(増毛・育毛)理美容サロンで考える新型コロナウイルスの感染リスク

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議による「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」では感染拡大のリスクとして以下の事項が挙げられています。

一般的な状況における感染経路の中心は飛沫感染及び接触感染であるが、閉鎖空間において近距離で多くの人と会話する等の一定の環境下であれば、咳やくしゃみ等の症状がなくても感染を拡大させるリスクがあるとされている。

また集団感染が生じた場の共通点を踏まえると、特に①密閉空間(換気の悪い密閉空間である)、②密集場所(多くの人が密集している)、③密接場面(互いに手を伸ばしたら届く距離での会話や発声が行われる)という3つの条件(以下「三つの密」という。)のある場では、感染を拡大させるリスクが高いと考えられる、とされている。

以上を踏まえてオーダーウィッグ(増毛・育毛)理美容サロン(*以下サロン)における感染リスクは以下の通りと考えられる。

①密閉空間

- サロン内は施術(理美容ブース)室(*以下施術室)、待合室、スタッフルームも含め原則密閉空間である。エアコンは、空気の温度は変化させるが同じ空気が循環していることを踏まえ、窓やドアの開放など(1~2時間に、5~10分程度)でこまめな換気に努めること。
- 換気の際は、2方向に換気・吸気ができる窓やドアを開放し十分な換気を確保すること。また、空気が流れが滞る場合には換気扇や扇風機、空気清浄機等を用いた設備を備えていること。

②密集場所

- お客様同士が近すぎないように予約を調整し、また接客も最小人数のスタッフにより対応すること。
- サロンおよび店舗内で、スタッフ間のソーシャル・ディスタンスを2m~最低1mを確保することを保つことが可能なサロン運営を行うこと。

③密接場面

- サロン内は、お客様の肌に直接触れる様々な器具や用具をスタッフが使用するケースが考えられる。ウイルスは肌から直接感染するわけではないが、飛沫等で器具や用具が汚染する可能性はあることから、理美容師法に定められた一客ごとの消毒および換気を徹底することが必要である。
- サロン技術(施術)者とおお客様の飛沫がお互いに直接接触しない工夫を最大限行うこと。具体的には、可能な限りお客様にもマスクの着用を促し、スタッフはマスクに加えてフェイスガードなどを必要に応じ使用すること。
- 理美容技術(施術)終了後は手洗いを行うことが重要であるが、技術(施術)内容によっては手袋などの装着を検討する。また、お客様の飛沫が触れたと考えられる用具等を片付ける際には、技術(施術)の合間であっても手袋を装着すべきである。手袋を外した後も手洗い・手指衛生などを行う。

II. オーダーウィッグ(増毛・育毛)理美容サロンでの感染拡大防止策

1.お客様への対応

対応指針 1:お客様への注意喚起を行うこと。

お客様への来店時の注意事項並びに、体調が思わしくない時等は来店を遠慮して頂くなどを、ホームページ、SNS、店頭掲示、書面配布等で呼びかけ、注意の徹底を強く求めること。

ご案内文の例文を以下に提示します。

こちらを参考にして、各店舗においてお客様への注意喚起を実施すること。

《例文》

新型コロナウイルス感染の拡大を防ぐため、お客様には以下の点をご理解・厳守いただきますよう強くお願い申し上げます。ご自身で該当すると感じたお客様は、電話でのご一報をお願い申し上げます。

また、ご来店の際は、マスクの着用をお願い申し上げます。

次の症状がある方、該当する点があるお客様は来店をお控えください。

- 風邪の症状(くしゃみや咳が出る)があるお客様。
- 熱があるお客様。

- 強いだるさ(倦怠感)や息苦しさがあるお客様。
 - 咳、痰、または胸部に不快感のあるお客様。
 - 強い味覚・嗅覚障害があるお客様。
 - 過去14日以内に、政府から入国制限、入国後の観察期間を必要と発表されている国・地域等への渡航者の方、並びに当渡航者との濃厚接触があるお客様。
 - 過去14日以内に、新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生したとされる場所を訪れたお客様。
 - 同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいるお客様。
 - その他新型コロナウイルス感染可能性の症状があるお客様。
 - 1週間前くらいまでにインフルエンザ・ノロウイルス等にかかっていたお客様。
- また、糖尿病、心臓疾患、呼吸器疾患等の基礎疾患がある方、人工透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤等を用いている方等については、新型コロナウイルスに感染しますと重症化の可能性があるので、サロン来店の可否について必ず主治医にご相談の上ご来店ください。

○以上はあくまでも例ですので、こちらを参考に各サロンの立地、設備、メニュー、最新の保健所やその他の行政機関からの通達等の諸条件を考慮し、適切な注意喚起をすること。

▶ 厚生労働省 新型コロナウイルス感染症について

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

○また、感染例が報告されている地区では、潜在的に感染者がいる可能性が高く、一層の対策が必要です。各地区の感染の現状には、以下の厚生労働省サイト、あるいは地元自治体の情報を参照すること。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10906000/000628917.pdf>

対応指針2. 新型コロナウイルス感染症に関する注意喚起が解除されるまでの期間中の、通常営業時からの変更事項についても周知すること。

サロンスタッフのマスク装着の感染予防対策やサロンの営業時間の変更、あるいは特殊技術の提供中止等について事前に告知すること。スタッフの健康管理や生活維持もサロンにとっては重要な責務であり、流通の乱れにより、化粧品等の在庫に支障があるケースもある。そのための対応を事前にお客様に周知しご理解をいただくこと。

対応指針3:感染症関連のキャンセル等には、柔軟に対応をすること。

オーダーウィッグおよびコース(施術)他、契約等について、感染症関連の理由によるお客様からの申し出に対して、キャンセル(料)の緩和もしくは無償化及び役務提供期間の延長などによりお客様の不利益にならないような対応をサロン毎に事前に検討し告知すること。

対応指針4:新型コロナウイルス感染者がサロンのお客様から発生した場合の情報開示について確認する事。

感染者が発生した際のお客様への連絡方法について事前に確認すること。そのためにはできるだけ連絡先などを教えておいていただくこと。

連絡の範囲・内容等については、保健所等の行政機関の指示に従うことをお客様に周知し理解を得る。感染した本人以外のお客様に関する情報も、保健所等の要請により行政に報告する可能性があることについても、あらかじめお伝えしておくこと。なおその他の目的には使用しない旨も同時にお伝えすること。

2. 店舗の営業に関する対応

対応指針5:サロン内衛生確保・感染防止策の実施を徹底すること。

サロンに於ける衛生管理は、理美容師法の順守によりサロンを清潔に保ち、サロンにおける感染の発生を防ぐことを目的としている。現状では通常以上の徹底を図る衛生管理を行うこと。

以下、サロン内の衛生管理には理美容師法に定める換気、照明等の点検等も含まれる。

なお、新型コロナウイルスの感染対策としては特に以下の事項を徹底すること。

○サロン店舗内にウイルスを紛れ込ませないことが重要であり、その対策を行うこと。

○サロンにおける手洗い・手指消毒を徹底し、お客様が触れる箇所については、徹底した消毒を行うこと。

また、使用する薬品類は所定の場所に保管し、その取り扱いに十分注意すること。

希釈して使用するものは、その都度調整し希釈したものを使い置きしないようにする。

以上を徹底するために、なお消毒方法等の具体的な方法は「理美容師消毒ガイドブック」を参照のこと。

① サロン店舗入口

- 入口に手指消毒剤の配置と消毒の徹底を促すこと。
- ドアノブ等、お客様が触れる箇所は、お客様来店毎に、あるいは1時間に1回の頻度で消毒すること。
- 来店されるすべてのお客様にマスクをしての入店をお願いすること、

② サロン来店者

- 来店されるすべてのお客様に本対応指針1で作成した「お客様への注意喚起」の資料を基に確認を行うこと。
- 状況によっては、来店されたお客様の体温を体温計などで確認をすること。
- 上記の確認により「お客様への注意喚起」に該当する場合は、ご理解をいただいたうえお帰りいただくよう徹底すること。
- 高齢のお客様については、より慎重で徹底した対応を行うこと。

③ 理美容ブース・相談室・待合室・事務所・更衣室・手洗い場等の設備

- お客様同士の感染を防ぐ為に、複数のお客様が出入りする場所の清掃、消毒を通常以上に徹底すること。
- 手洗い設備及び水道、トイレ、出入り口のドアノブなど不特定多数が触れる箇所について、お客様毎の消毒、または最低1時間に1度の頻度での消毒を行うこと。
なお手洗い設備はできるだけトイレ内に設置することが望ましい。
- 巡回清掃の実施及び実施管理記録の保存を徹底すること。
- トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示すること。
- 手洗い後は、使い捨てのペーパータオルを使用し、使用済みのペーパータオルは、理美容師法を順守する蓋付のゴミ箱に捨てること。

④ カウンセリングルーム(相談室)

- 各ルームの清掃、消毒を通常以上に徹底すること。
- 出入り口のドアノブ、テーブル、椅子など不特定多数が触れる箇所はお客様のご来店毎に消毒を実施すること。清掃の実施及び実施管理簿の設置を徹底すること。
- 接客時およびカウンセリング時にはお客様とソーシャル・ディスタンス1m以上の確保を心がけること。

もしくは、アクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽すること。

- カウンセリング時は、スタッフとお客様の両者がマスクを着用すること。
- 従業員はマスクの着用及び必要に応じフェイスガードなどの使用をすること。お客様にもマスクの着用を促すこと。
- カップやグラス等、直接、お客様の手や口が触れるものは、一客毎に洗浄、消毒を行うこと。もしくは使い捨てのものを使用すること。

⑤ 施術室及びエリア（＊理美容師法の順守）

- 室内の清掃・消毒を通常以上に徹底すること。
- 手洗い設備、出入り口のドアノブなど不特定多数が触れる箇所については、お客様毎に消毒を実施すること。
- お客様毎に換気を実施すること。

⑥ 技術（施術）に関わる器具、用具、備品類（＊理美容師法の順守）

- 理美容椅子、ワゴン、その他機器等は、使用の都度消毒すること。
- お客様の皮膚や毛髪に直接接する鋏・櫛類等の器具、用具類は、理美容師法を順守する消毒を徹底すること。
- 化粧品はお客様の頭皮に直接触れないように塗布し、一客ごとに消毒を行うこと。
- 使用済みの備品は必ず一客毎に消毒をする。
- お客様に接するタオル類は一客毎に消毒・洗濯済みを使用すること。また、お客様毎に全て消毒が徹底されていることが必要なため、「消毒済み・未消毒」と「使用済み」を、明確に分けて保管すること。
- 技術（施術）に伴い生じるゴミや等は、その都度蓋付きの容器に捨てること。
- ゴミはビニール袋に入れて密閉し、口を縛った状態で廃棄すること。
- ゴミを回収する際は、マスクや使い捨て手袋を着用すること。マスクや手袋を脱いだ後は必ず手指消毒または手洗いをを行うこと。
- 器具及び布片類は、「消毒済み」と「使用済み」に区別し、それぞれ一定の容器に収めること。

⑦ 技術（施術）者（＊理美容師法の順守）

- 施術の前後に手洗い・手指消毒を徹底し、施術中も必要に応じて手指消毒を行うこと。
- マスクを正しく装着すること。
- 装着中はマスクに触れないよう徹底し、使用後はマスク本体に触れないようにして耳からゴムを外し廃棄する。
- マスクを装着していても、お客様と近づき過ぎないように配慮すること。
- マスクや手袋を脱いだ後は必ず手指消毒を行うこと。
- ユニフォームは、毎日、消毒・洗濯済み清潔なユニフォームを着用すること。万が一、お客様の「咳」や「くしゃみ」が曝露した場合は、ただちに新たなユニフォームに取り替えること。
- フェイスガード等を必要に応じて、使用すること。
- お客様毎に、手洗いを徹底すること。お客様の使用したタオルやリネン等は、一客毎に消毒済みを使用すること。
- 感染症の疑いのあるお客様を接客した場合は、以後他のお客様の施術はしないで直ちに上長に報告し指示を仰ぐこと。
- 手指消毒をよりこまめにすることを心がけること。

⑧ 施術室・サロン内の換気（＊理美容師法の順守）

- 施術終了後、または1～2時間に、5～10分程度窓やドアを開けサロン全体の空気を入れ換えること。
- 換気の際は、2方向に換気・吸気ができる窓やドアを開放し十分な換気を確保すること。また、空気の流れが滞る場合には換気扇や扇風機を用いた設備を備えていること。

⑨ レジ及び金銭授受

- 対応前後には必ず手指消毒を行うこと。
- お客様の手が触れる可能性のある部分は、事前に消毒を済ませておくこと。
- 会計の際に使用したカードリーダー・タブレット・ボールペン等も、対応後は消毒を行うこと。
- 対応後には必ず手洗いまたは手指消毒を行うこと。
- 現金の直接的な授受を避けるため、可能な限りキャッシュレス決済を導入する。

⑩その他高頻度接触部位の消毒

- 化粧品等のテスターにも衛生的配慮を講じること。
- タブレットやタッチパネル等を使用した場合は消毒を行うこと。
- サロン内エリアおよびスタッフルームの電話、パソコンキーボード、レジ周りの備品類、冷蔵庫、電子レンジ等も適切に消毒または除菌を行うこと。

⑪スタッフの休憩スペース(事務所)

- 共有するテーブルやイス等は定期的(使用前後等)に消毒すること。
- 休憩する時間は、時間をずらす、距離をあける、互い違いに座る等、対面で食事や会話をしないように気を付ける。
- 入室前と退室後には手洗い、手指衛生を行う。

3. スタッフの健康管理／処遇

対応指針6:お客様とスタッフを守るため、スタッフの健康管理を徹底すること。

①スタッフ全員の執務前後の体温チェックを徹底すること。

- 熱がある場合は即出勤停止とする。
- 最低限出勤時と退勤時に体温、体調をチェックし、その結果を記録し上長確認する手順を徹底する。

②本人に以下の症状及び感染者との接触があることが判明した場合

- 風邪の症状(くしゃみや咳が出る)がある。
 - 熱がある。
 - 強いだるさ(倦怠感)や息苦しさがある。
 - 咳、痰、または胸部に不快感がある。
 - 強い味覚・嗅覚障害がある。
 - その他新型コロナウイルスに感染している疑いがある症状がある。
- 即刻出勤停止とする。

- 他のスタッフ、およびお客様との接触について正確な実態把握を実施する。
- 保健所に連絡をし、指示をあおぐ。
- 個人情報の保護に充分留意し、対応をする。
- 法令等の施行により、サロン対応に変更を求められることから、常に厚生労働省や都道府県、市町村のホームページをチェックすることが望ましい。

③スタッフの移動に関する感染防止対策

- 感染が流行している地域から移動や感染が流行している地域への移動は控える。
- 出張はやむを得ない範囲にて実施する。
- 発症した時のため、接客以外にも誰とどこで会ったかの記録は残す。
- サロンの所在地域及びスタッフの居住地における感染状況に注意し、出勤の可否も含めて出退勤時間帯を配慮する

4. 緊急時の対応について

対応指針7:お客様に関する感染情報に接した場合の対処を徹底すること。

①保健所への報告

- お客様に関わる感染情報を取得した場合、まず即時に保健所へ報告し、求められる情報の速やかな開示を行うこと。
- 特に感染者あるいは感染の疑われるお客様の到着時間からお帰りの1時間後くらいまでに、同じ時間帯のご来店お客様をリストアップし、報告できるようにすること。
- 感染防止のための関係各所報告から、お客様のプライバシー及び個人情報の保護も重要であるため、各サロン内の情報公開ポリシー掲示の確認およびお客様にご理解いただくことが重要である。
- 勤務するサロン所在地の所轄保健所の確認をしておくこと。
- 万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、来店されたすべてのお客様の名簿を適正に管理すること。

②保健所の指示に従った早い段階で休業を決定し、関係者への周知を図ること。

○ あらかじめ、コース契約(特定継続的役務提供契約)を締結しているお客様に対して、役務提供期間の延長や中途解約などの対応等について、サロン方針を決めておくこと。

③感染者利用などの判明により同時間帯に来店していたお客様への連絡、あるいは逆のケースとしてお客様から自分が利用していた月日や時間の問い合わせなどが集中するケースが考えられることから、現場負担が多大であることの想定と、発生した場合の対応の事前検証が望ましい。

④行政に対する関連者リスト提出を想定し、抽出するデータベースの確認や作表の手順など具体化しておくことが望ましい。

行政に提供される情報と提供されない情報について、お客様にご理解頂いていることが望ましい。

⑤施設汚染発生対応に、専門業者による施設消毒が求められるため、既存取引先・地域の業者の可否を確認しておくことが必要。

5. お客様(コース契約者)への感染拡大防止期間中の対処

対応指針8:キャンセル等(予約・契約)への対処の仕方を決めておくこと。

① 通常期に比べ、感染の不安から予約キャンセルの問い合わせが増えることが想定されるため、感染防止対策の徹底状況をお客様に説明できるようスタッフ間で共有しておくこと。

②「中途解約」等への対処

ア):サロンが休業した場合は、休業期間分について役務提供期間の延長を行うなどの措置を講じること等を事前に検討し、休業時にすぐにお客様に告知する。

イ):お客様から「中途解約」等の申し入れは、特定商取引に関する法律等も照らし対応すること。

6. 様々な既製品販売店舗の対応について

百貨店およびショッピングセンター内ウィッグ販売店舗については、「小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」および契約する百貨店等の規約および指示を受け感染防止策を講じること。

《参考》

「小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」

https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/attach/pdf/ncv_guideline-31.pdf

最後に

サロンはクラスター感染の発生源となるリスクは低いものの、発生時には営業活動を一次的に停止するなど、考慮する事。

万が一発生した場合でも、対応不備による事態の悪化等を回避し、積極的な感染防止対策を講じることは、お客様の不安を解消しさらなる信頼獲得にもつながります。

業界として、お客様とスタッフの健康を守るためにも、適切な衛生管理を励行し、万全の体制で運営を心掛けていただきますよう深くお願い申し上げます。

《参考》

目黒区保健所理美容師消毒ガイドブック

https://www.city.meguro.tokyo.jp/kurashi/hoken_eisei/eisei/kankyou/eigyo_minasama/ribiyo_shodoku/guideshoudokuribiyo.files/guidribiyoshoudoku.pdf