

【お客様の不安の声：例1】

肌が弱いため、オイルを使っても大丈夫なのか。

お客様の不安を解消するためには、パッチテストを行うのも有効な手段です。パッチテストを実施した結果、お客様に変化がないことを確認していただくなど、施術の前にお客様に納得していただくことが大切です。

【お客様の不安の声：例2】

あとでもみかえしはきますか。

施術をする前には、力加減を確認するお声掛けをしてください。新規のお客様、または、比較的強めの施術をご希望されるお客様には、「施術後、筋線維が刺激され、筋肉痛のような、いわゆる、『もみかえし』が生じることがあります。時間の経過とともに和らいでいくものですが、力加減が強い場合にはお伝えください。」という声を施術前に伝えます。また、各部位ごとに力加減を聞くことを徹底してください。そうすることで、お客様に合った力加減を探し、お客様の不安を取り除くようにします。

Memo

❖体調ご確認シートの目的

体調ご確認シートは、お客様お一人おひとりの状態を把握し、よりよい施術に反映させるためのものであり、後のトラブルを事前に回避するための重要なツールでもあります。

Memo

- ①まずは、一般に言われている「マッサージ」ではないこと、治療を目的としてはいないこと、などをお客様に知っていただきます。
- ②また、何か起こった際に早めにお客様に申し出ていただくことで、状況確認や迅速な対応ができるようになるため、後の重大なトラブルを防げるようになります。
- ③さらに、お客様の体調や状況をセラピストが把握することで、よりよい施術を提供できるようにします。施術を避けた方がいい箇所や施術をする際に留意しながら行うべき箇所などを確認するためにも、お客様から申し出ていただくことが必要になります。ここでの申告の有無は、万一トラブルに発展した際に、重要な事項となり得るのであるため、記入の徹底を図るようにしてください。

❖運用ルール

- 体調ご確認シートへの記入は、必ず施術前をお願いしてください。
- あかすりなどの温浴施設での施術であっても、受付の際など、必ず施術前に記入していただくようにしてください。
- お客様の体調は、その時々によって変わるため、たとえ常連の方であったとしても、施術の度に、体調ご確認シートへの記入をお願いしてください。
- シートの保存期間は、3年を推奨しています。

加盟各社の体調ご確認シートの取り扱い

- 協会推奨の体調ご確認シートを使用せず、独自に作成した体調ご確認シートを使用する場合には、協会の承諾を受ける必要があります。作成した場合には、協会にお知らせください。
- 体調ご確認シートへの記入は、後のトラブルを防ぐ有効な手段となります。そこで、シートへの記入は、セラピストの責任であると明確にしている加盟社もあります。そのような取り決めをすることで、記入の徹底を図っています。

B 体調ご確認シートへの記入

事前説明を行い、施術する内容に納得していただいたら、次に、体調ご確認シートへの記入をお客様にお願いします。

体調ご確認シートには、以下の内容が記載されています。

❖体調ご確認シートの内容

- 当店でサービスは、あん摩・マッサージ・指圧など治療を目的とした医業（類似）行為ではありません。また、骨格矯正、脊柱に対するスラスト・アジャスト施術は行っておりません。
- 万一、サービス中に体調の異常を感じた時には、その場でただちにお申し出ください。サービス後に店外で発症した傷病や、医師による因果関係の証明不能な傷病は、当店にて責任を負いかねますのでご了承ください。
- 現在、または今までに大きな病気やケガをしたことがありますか？（病気などの内容、時期）