

利用者背景の聞き取りの重要性

これまでの厚生労働科学研究費による研究で、エステティック施術による皮膚障害を起こしやすいアトピー性皮膚炎や糖尿病の患者が疾患を技術者に申告せずにエステティックを利用するケースもあることがわかっています。また、通常の体調では問題のない施術でも疲労やストレスが原因で体調が下降気味の時には思わぬ健康被害が起こることもあり、施術前のお客様への聞き取りは健康被害防止のために重要なポイントになります。次ページのカウンセリングシート例を参考にしてください。

利用者から聞き取るべき項目例

現在の体調

体調が下降気味の時は、免疫力が低下していることが多い

アレルギーの有無

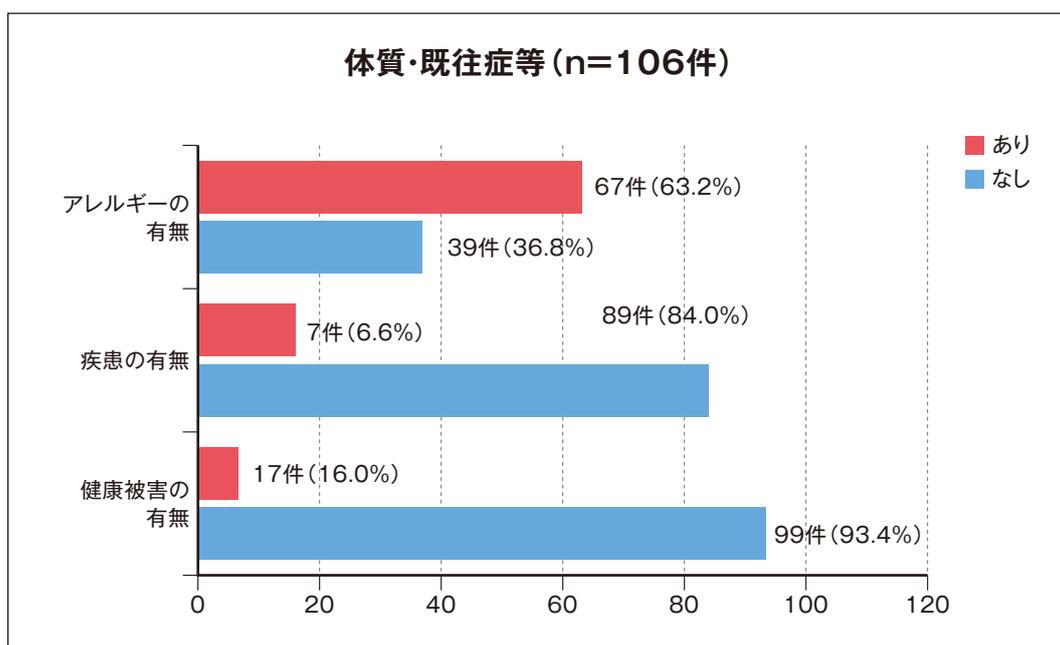
原因(アレルゲン)を確認、明らかでないときは症状が出る状況

疾患の有無

日常生活で気を付けている点などを詳しく聞き取る

聞き取った内容を施術に反映 状態によっては通常の施術ではリスクが高い
(アレルギーの原因【アレルゲン】の入った化粧品の使用は避ける)

以下のグラフは、エステティック利用者背景調査の結果です。何らかのアレルギーを持っている利用者が63%でした。



エステティック施術の安全性向上のためのモデルカウンセリングシート(例)

Q1 あなたの体調などについてお伺いします。

●あなたの皮膚状態についてあてはまるものすべてに○をつけてください。

1 発疹が出やすい	4 皮膚がかゆい	7 皮膚がほてりやすい
2 おできや吹き出物・ニキビが出やすい	5 冬にはあかぎれがある	8 季節の変わり目に不調になる
3 皮膚がかさかさしやすい	6 皮膚が冷えやすい	

●あなたの体調についてあてはまる項目すべてに○をつけてください。

★	・良好	・普通	・不調⇒	⇒	・冷え	・肩こり	・胃腸	・便秘	・頭痛	・ほてり
					・更年期	・腰痛	・不眠	・貧血	・高血圧	・息切れ
					・低血圧	・めまい	その他()			

★	身体疲労	・ほとんどない	・軽度	・重度	★	ストレス	・ほとんどない	・軽度	・重度
---	------	---------	-----	-----	---	------	---------	-----	-----

Q2 アレルギーについてお伺いします。

●アレルギーの有無

	いつ頃から	症状(あてはまるものすべてに○)	現在の状況(あてはまるものすべてに○)	原因物質
花粉症	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・スギ・ヒノキ・ブタクサ ・その他()
喘息	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・ハウスダスト・ダニ・カビ・ペット ・その他()
アトピー性皮膚炎	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	
蕁麻疹	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	
化粧品	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・香料・色素・パラベン ・ヘアダイの染料(PPDA) ・その他()
※化粧品の種類やメーカーが分かればご記入ください。				
		種類	メーカー	
金属	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・ニッケル・コバルト・クロム ・その他()
光線過敏	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・外因性(香料、湿布薬等) ・内因性
食物	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・卵・牛乳・大豆・小麦・甲殻類 ・その他()
薬物	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・風邪薬・湿布薬・抗生物質 ・鎮痛解熱剤・その他()
ラテックス	年前	・発疹・発赤・水ぶくれ・かゆみ・せき ・鼻水・くしゃみ・痛み・その他()	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・ゴム手袋・輪ゴム ・その他()

Q3 慢性疾患についてお伺いします。差し支えない範囲で回答をお願いします。

●疾患の有無

	いつ頃から	症状の自己評価	現在の状況	疾患による日常生活への影響
糖尿病	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
高血圧	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
心臓病	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
悪性腫瘍	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
リンパ浮腫	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
膠原病	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
	いつ頃から	症状の自己評価	現在の状況	疾患による日常生活への影響
更年期障害	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()
精神疾患	年前	・重症・中等症・軽症	・投薬・通院・入院 ・完治・無治療	・大・中・小・なし ※内容()

Q4 過去エステティックの施術で健康被害を受けたことがありますか？

●健康被害の有無

	いつ頃	被害の程度	機器使用の有無	原因となった施術
かぶれ	年前	・治療1週間未満・治療1~2週間 ・治療3週間~1ヶ月・治療1ヶ月以上 ・治療せず	有 無	・フェイシャル・脱毛 ・痩身 ・その他()
やけど	年前	・治療1週間未満・治療1~2週間 ・治療3週間~1ヶ月・治療1ヶ月以上 ・治療せず	有 無	・フェイシャル・脱毛 ・痩身 ・その他()
擦過傷・打撲傷等	年前	・治療1週間未満・治療1~2週間 ・治療3週間~1ヶ月・治療1ヶ月以上 ・治療せず	有 無	・フェイシャル・脱毛 ・痩身 ・その他()

カウンセリングシート(例)内容解説

カウンセリングシート(例)で聞き取る内容について解説と施術を行う際に注意する事項をまとめました。

1. お客様の皮膚の状態について

普段の皮膚状態について以下の項目を聞き取ります。1・2・4の項目にチェックがついた場合、どのようなときに発現するかなどを詳しく聞き取り、施術する際に同様の行為は避けるようにしましょう。

1	発疹が出やすい	2	おできや吹き出物・ニキビが出やすい	3	皮膚がかさかさしやすい	4	皮膚がかゆい
5	冬にはあかぎれがある	6	皮膚が冷えやすい	7	皮膚がほてりやすい	8	季節の変わり目に不調になる

2. お客様の体調について

疲労やストレスは、身体がだるい、重いなどの倦怠感、気分の落ち込み、集中力の低下や眠気等の症状が出やすく、ひどくなると免疫力が低下し、疲労がないときに比べ細菌やウイルスに感染しやすくなります。疲労やストレスが重度のお客様には無理して通常通りの施術をしないようにしましょう。もちろんこれらは毎回施術前に確認します。

身体疲労	・ほとんどない	・軽度	・重度	ストレス	・ほとんどない	・軽度	・重度
------	---------	-----	-----	------	---------	-----	-----

3. アレルギーの有無について

本来免疫反応は、細菌やウイルスなどの異物が体内に侵入することを防ぐ反応ですが、ハウスダストやダニ、花粉、小麦など様々なもの(アレルゲン)に対して過剰に反応することでアレルギーが起こります。対処法は、アレルゲンと接触しないことです。アレルギーを持つお客様にエステティック施術を行うにあたり、お客様が「ひりひり感」「痛み」「かゆみ」など違和感を訴えた時にはすぐに施術を中止し、冷やしましょう。

以下は、代表的なアレルギーについて施術上の注意点を解説しています。アレルギーの方は、普通のお客様より反応が出やすいので注意してください。

◆花粉症

花粉症の方は、鼻のかみ過ぎ、眼のこすり過ぎ、マスクなどの摩擦行為により皮膚バリア機能低下状態にあるので、花粉が皮膚に接触して皮膚炎を起こしてしまうことがあり、花粉症皮膚炎と診断されます。化粧のせい…かと思って化粧をやめてしまうと、むしろ悪化してしまう方も多いので化粧かぶれなのか花粉症によるかぶれなのかを見極める必要があります。難しい場合は、是非、専門医受診を勧めるようにしましょう。赤みやかさつきが酷い場合、通常の施術では刺激が強すぎてかぶれが助長してしまうこともあるので、お客様の様子を注意深く観察して確認をしながら刺激がないような施術だけをしてあげましょう。「リラクゼーションを心がける」という方が良いように思えます。

◆喘息

喘息は、アレルゲンが特定されているものとされていないものに分けられ、アレルゲンが特定されている場合はその原因物質との接触しないように配慮しましょう。

治療していて問題がない人は通常の施術で大丈夫ですが、例えば、症状が出ていなくても、その姿勢や圧力によっては、思いがけない喘息発作を誘発することもあるので、特に仰臥位(仰向けに寝る)は、苦しくなってしまうことがあります。お客様から楽な姿勢を聞いて、発作の誘発がないようよく話し合い、姿勢に気を付けてあげる必要があります。

◆アトピー性皮膚炎

ご自身に花粉症、喘息、蕁麻疹などがあり、あるいは血縁のある家族にもあり、冬の乾燥に弱いような方は、アトピー性皮膚炎と診断されていなくても、アトピー性皮膚炎の発症リスクが高いと思っていただく必要がありますから、きちんと問診をとることがとても大切です。冬場の口唇のかさつきが酷い方、目尻、あるいは、耳が切れやすい方、手指先にはあかぎれを起こすような方たちは、アトピー性皮膚炎の部分症状のことがあります。ご本人が、自分だけ

はアトピー性皮膚炎ではないと思っている場合もあるようですから、きちんと問診を行って、その人の皮膚のリスク度合いを見極めて施術をする必要があります。

当然、冬場は皮膚バリア機能が落ちている状態なので、さらに擦る、マッサージということで、使う洗浄製品や化粧品類による刺激を誘導しやすくなってしまふことがあります。特別アトピー性皮膚炎だから香料が使えないアレルギー性のかぶれが起こりやすいというわけでは決してありませんけれども、過敏に感じる状況があります。敏感肌という本人の認識がない人ほどクレームになってしまうようなことがあるかもしれません。お客様と注意深く会話をしながら確認を取りながら、皮膚状況を観察しながら、無理のない施術をするということが望まれます。

症状が落ち着いていれば皮膚に対する刺激が弱いものを選択して、お互いによく話をしながら、施術内容を決めていきましょう。疾患治療中の方、生理前後、あるいは産後の具合、更年期の具合、ハイリスクの人には、何を求めている、何を提供してあげれば良いかということを考える必要があります。

◆蕁麻疹

蕁麻疹というのは、虫に刺されたように赤く膨れて数時間以内に消えてしまうものです。2か月、3か月とかゆい発疹が出ては消え、出ては消えを繰り返しているのは慢性蕁麻疹と診断されます。原因は食事以外にも様々で、温熱蕁麻疹、寒冷蕁麻疹、物理的な擦る事によって起こる人工蕁麻疹などがあります。それから発汗による蕁麻疹は、普通の蕁麻疹より毛穴に一致した小さいブツブツした小紅斑がでできます。また、もちろん薬剤、塗り薬で接触蕁麻疹が起こることもあります。蕁麻疹の方は、治療しているかどうかがとても大事で、抗ヒスタミン薬を飲んで安定している方は、通常の施術も問題ないケースが多いでしょう。一方、蕁麻疹体質があるかどうかを確認した上で施術による温熱刺激、摩擦刺激で蕁麻疹が誘発される可能性があることをあらかじめお伝えをして、反応が出るようだったら早めにやめるという対策を施術前にお互いに理解し合っははじめるというのが良いと思います。治療していない人はより多く症状が出る可能性があるので、毎晩、蕁麻疹が出るという人はとりあえず施術することによって、より強い反応が出るかもしれません。蕁麻疹体質でこのところ蕁麻疹が夜になると毎晩出してしまうという方は、施術により、より強く誘発されてしまいますから、治療をおすすめして、医師の許可を頂いてというふうにお話されたほうが良いように思います。

◆化粧品

「化粧品のかぶれがある」という訴えがあるお客様には原因について聞いておく必要があります。化粧品の中で香料、防腐剤などかぶれる原因成分が分かっている場合は、その情報を意識して施術しなければいけません。化粧品かぶれを起こしやすいと訴えるお客様には、施術で使用する製品を確認してもらい具体的にこれをして欲しい、あれをして欲しいという施術内容の相談をしながら決めていくことが大事かもしれません。何にかぶれているのか、今は問題がないのか、例えば、こういう香料が入っているものを使います。防腐剤が入っているものを使います。ということをお互いに説明して、それが大丈夫かどうかという確認をしたという記録を残しておく必要があります。

◆金属

金属製品が汗に触れその成分が溶け出し金属イオンになります。この金属イオンが皮膚に浸透しアレルギーを起こすことがあります。これは、重症度によるので、金属アレルギーだから顔の施術をしてはいけないということはありません。むしろ手技によるマッサージではあまり問題はなく、美容機器の一部が金属製であったり、電流を流したりという施術による反応、発汗させる行為も重なりますから痒い反応が出てしまうかもしれませんのでトラブルになる可能性があると考えます。

◆食物

自然化粧品への安全嗜好によるものかオーガニック化粧品といわれて蜂蜜や木の実類、大豆や小麦など食品が含まれている製品が好まれて使われているようです。食物アレルギーを持っている場合にはその食物成分が皮膚から吸収されることで皮膚症状が出る場合があります。アトピー素因のあるエステティシャンが、手荒れ、皮膚症状の悪化から豆乳の入った化粧品で大豆アレルギーになったという事例がありました。皮膚に塗るものと口から入るものは関係ないと思わずに、食物アレルギーの確認を怠ってはいけません。食べる物が化粧品中に含まれていることはよくありますので、自分がこれから施術をしようと思う化粧品に入っている成分でアレルギーの訴えが無いことを確認してください。たとえばナッツのアレルギーがある場合には、マッサージ用オイルなどにも注意が必要です。ナッツ、大豆、小麦、蜂蜜(ローヤルゼリー)、うこんなどによる接触蕁麻疹からショックを起こすこともありますので注意が必要です。

◆薬物

エステティックでは、薬を使うことがありませんのでさほど重要視しなくて大丈夫です。ただし、湿布でかぶれる人などは、メントールなどが原因のことが多いですので注意が必要です。

◆ラテックス

ラテックスアレルギーは、天然ゴムの入った手袋などで時に重い症状が出ます。最近の使い捨て手袋ではラテックスが入ってないものが多くなってきています。ラテックスアレルギーのお客様を施術する場合、施術に使用する器具類に天然ゴムが含まれていないかどうか確認してから使いましょう。

4. 慢性疾患の有無について

超高齢化社会となった日本では、65歳以上が25%を超えています。さらに65歳以上の約7割が通院している(厚生労働省)ことから慢性疾患のお客様が来店する可能性が増えてくることが予想されます。慢性疾患のお客様への施術の注意点は、重症度によって変わります。日常生活で気を付けている点など詳しく聞き取り施術を組み立てていきましょう。主治医からの注意事項があるときは、厳守するようにしましょう。

◆糖尿病

糖尿病と申告があった時は、施術時の状態をよく聞き取ること、脚のむくみ、傷、感染のチェック(足底、趾間などにジクジクした傷が無ければ大丈夫です。)が必要です。そのうえでお客様とよく相談して施術の組み立てを行うことで安全な施術の提供ができます。四肢末端の末梢神経障害で感覚が分からない人もいますので注意してください。

◆高血圧 心臓病

急激な温度変化があるとリスクが高まります。サウナなど温度上昇がある施術には注意が必要です。また、血流改善の薬を服用していると、マッサージの力で皮下出血がおこりやすくなります。

◆悪性腫瘍

悪性腫瘍でエステティックに行ってもいいよと主治医から許可をされている人は、何をどうしていいかということをしきりと施術前に問診をして、足だけのマッサージなり、顔のマッサージなり、リラクゼーションを心がけましょう。特に抗がん剤治療を受けている人は主治医のOKをもらいましょう。

◆リンパ浮腫

リンパ浮腫は、抹消循環障害、静脈瘤、悪性腫瘍の手術に伴うリンパ節切除の後遺症が原因の場合が多いようです。浮腫の病態によりますが、傷がなければお客様の気持ちが良い程度の強さでの施術は問題ありません。加圧が強いことにより傷をつけてしまうのは厳禁です。

◆膠原病

膠原病治療を受けているような場合は治療薬の種類あるいは、どのぐらい長く飲んできたかにより皮膚の委縮状態、出血の状態というのが、千差万別になってきます。多くの場合ステロイド・免疫抑制薬両方で治療されている可能性があるため、外圧のかけ方についてお客様と相談して下さい。薄い皮膚でペロンとむけることや出血することがあるかもしれません。実際の年齢よりも弱い皮膚の可能性があるので、施術の力を加減しないとはいけません。

◆精神疾患

エステティシャンと会話をして楽になることを求めているお客様と捉えていただいて、気持ちの良い空間・施術をこころがければ良いでしょう。こちらから施術提案をしない方が良い人たちです。何をされに来たか、何をしたいのかということをしっかりとお話をしてあげるのが良いでしょう。お客様の提案に逆らわない、決めたコースを勧めないがキーワードです。

◆更年期障害

心身の不安定な状況で、顔はほてり、手足は冷えて困る人が多いようです。症状に合わせて、気持ちの良い時間・空間の提供をするように心がけて下さい。香りを好むか好まれないか、顔のクーリングが必要な場合もあるし、手足のマッサージで血流改善を図るのも良いでしょう。心身の癒しが最も必要なお客様層と捉えていただいて、要望を聞きながら施術を組み立てましょう。

5. 過去エステティック施術での健康被害の経験

国民生活センターのデータによると毎年約600件の健康被害が報告されており、来店されたお客様も健康被害の経験があるかもしれません。詳しく状況を聞き取り、同じような被害が起きないように注意して施術を行いましょう。