

エステティックサロンにおける 新型コロナウイルス対応ガイドライン

2020年3月19日

Ver.2

特定非営利活動法人 日本エステティック機構
一般社団法人 日本エステティック振興協議会

はじめに

新型コロナウイルス感染症が拡大のフェーズに移行しつつあります。現在、当該ウイルスについては、わかっていないことも多くあります。

人から人への感染が確認されているものの、感染のメカニズムが完全にはわからない中、情報は錯そうし日々不安が増大するエスティションも多いと思います。現状で解明されている特徴は以下の通りです。

<感染の仕方>

一般的には飛沫感染、接触感染で感染します。閉鎖した空間で、近距離で多くの人と会話するなどの環境では、咳やくしゃみなどがなくても感染を拡大させるリスクがあります。

飛沫感染:感染者の飛沫(くしゃみ、咳、つばなど)と一緒にウイルスが放出され、他の方がそのウイルスを口や鼻などから吸い込んで感染します。

接触感染:感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で周りの物に触れるとウイルスがつきます。他の方がそれを触るとウイルスが手に付着し、その手で口や鼻、及び目を触ると粘膜から感染します。

<感染力>

感染力は事例によって様々です。一部に、特定の方から多くの人に感染したと疑われる事例がある一方で、多くの事例では感染者は周囲の人にほとんど感染させていません。

<一般的な症状と重症化するリスク>

発熱や呼吸器症状が1週間前後つづくことが多く、強いだるさ(倦怠感)を訴える方が多くなっています。季節性インフルエンザよりも入院期間が長くなる事例が報告されています。

罹患しても軽症であったり、治癒する例も多いとされています。一方、重症度は、致死率がきわめて高い感染症(エボラ出血熱等)ほどではないものの、季節性インフルエンザと比べて高いリスクがあります。特に、高齢者や基礎疾患をお持ちの方では重症化するリスクが高まります。

(2020年2月25日厚生労働省発表)

これらの特徴を踏まえ、エステティック業界としても対応をすることが必要です。エステティシャンは、お客様が人間としての尊厳を維持し、健康で美しく幸福であることを願っています。私たちエステティックに携わる者は、このような普遍的なニーズに応え、人々の健康と美容を通して心身に満足感を与え、社会に貢献することを使命としています。あらゆる年代の人々を対象としたヘルスケア産業のひとつとして、人々の心と身体の両面からの調和を考えています。エステティックサロンには、継続的にご来店いただく高齢のお客様が多いのも特徴です。

エステティックはお客様の肌に直接触れる仕事であることを十分に認識して、徹底した衛生管理を実践し感染拡大を防ぐことが重要です。エステティックサロンのお客様ならびにエステティシャンの生命と健康を守るために、業界共通の対応指針が必要不可欠であると考えます。よって特定非営利活動法人日本エステティック機構並びに一般社団法人日本エステティック振興協議会は、ここにエステティックサロン店舗の特性に則した、新型コロナウイルス感染症拡大を徹底的に防ぎつつ、お客様のプライバシーや個人情報を含む生活への影響を最小限とするための運営ガイドラインを定めました。個々のサロンの責任のもとに判断すべき項目もありますが、全国のエステティック事業者に対してガイドラインに沿った営業活動に臨んでいただくことを強く求めます。

本ガイドラインは2020年3月7日現在の情報を元に作成しております。今後、厚生労働省等からの最新情報に沿い変更することがあります。また、ウイルスの感染状況には地域差もあり、今後あきらかになる事実により必要な対応が異なるあるいは変更になる場合もあります。このガイドラインを参考にして、具体的な対応については各地区の保健所や他の行政機関の指示に従ってください。

目次

1. お客様への対応	5 ページ
対応指針1:お客様への注意喚起を実施すること。	
対応指針2:新型コロナウイルス感染症に関する国の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こと。	
2. 店舗の営業に関する対応	9ページ
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	12 ページ
対応指針6:スタッフの健康管理を徹底し、お客様とスタッフを守り、スタッフに対して公平で公正な処遇をすること。	
4. 緊急時の対応について	13 ページ
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	14 ページ
対応指針8:予約キャンセル等への対処の仕方をあらかじめ決めておくこと。	
最後に <参考>	15 ページ

1. お客様への対応

対応指針1:お客様への注意喚起を実施すること。

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の来店の自粛を、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、電話でご一報いただきたく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)がある方
- 37.5度以上の熱がある方。
- 強いだるさ(倦怠感)や息苦しさがある方。
- 咳、痰、または胸部に不快感のある方。
- 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方
- 過去14日以内に、新型コロナウイルス感染者が発生した観光クルーズ船から下船、あるいはその他のクラスターとされる場所を訪れた方。
- 同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる方。
- その他新型コロナウイルス感染可能性の症状がある方。
- 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方

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ため、エステティックサロン来店の可否について必ず主治医とご相談ください。

なお、地域の学校で学級(学校)閉鎖などが行われた際は、幼児・学童・学生(18歳未満)の方を同伴されてのご来店はご遠慮ください。

○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。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000596905.pdf>



(QRコード)

○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を参照すること。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10906000/000608455.pdf>



(QRコード)

○なお国内の感染状況は以下厚生労働省の HP でこまめに確認すること。

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



(QRコード)

○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・地域等については、常に変化しています。」以下の外務省 HP を参照し、最新の情報の把握に務めること。

○外務省海外安全情報

https://www.anzen.mofa.go.jp/masters/kansen_risk.html



(QRコード)

○新型コロナウイルス(日本からの渡航者・日本人に対する各国・地域の入国制限措置及び入国・入域後の行動制限)

https://www.anzen.mofa.go.jp/covid19/pdfhistory_world.html



(QRコード)

○各国・地域における新型コロナウイルスの感染状況

https://www.anzen.mofa.go.jp/covid19/country_count.html



(QRコード)

対応指針2:新型コロナウイルス感染症に関する国の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。

スタッフのマスク装着やサロンの営業時間の変更、あるいは特定メニュー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エステティック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。

コース契約を行っていただいているが、感染症関連の理由により来店ができないお客様に対しては、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の中から発生した場合の情報開示について確認すること。

感染者が発生した際の他のお客様への連絡方法について事前に確認すること。

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必要があることについても、あらかじめお伝えしておくこと。

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。

エステティックサロンに於ける衛生管理は、エステティック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が必要。

以下、公益財団法人日本エステティック研究財団発行「エステティックの衛生基準」に基づくサロン内の衛生管理を徹底すること。サロン内の衛生管理には換気、照明等の点検等も含まれる。

公益財団法人日本エステティック研究財団「エステティックの衛生基準」参照

http://www.jerf.or.jp/pdf/23_eiseikijun.pdf



(QRコード)

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入れ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。

以上を徹底するために、上記「エステティックの衛生基準」の実施に加えて以下の事項も実施すること。なお消毒方法等の具体的な方法は「エステティックの衛生基準」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。

② サロン来店者

- 来店される方全ての方に本対応指針1で作成した「利用者への注意喚起」の資料を基

に確認を行うこと。

③ 更衣室・手洗い場・シャワールーム等の設備

- 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、除菌を通常以上に徹底すること。
- トイレ、お手洗い等の掃除時は使い捨て手袋を着用すること。
- 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。
- 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。

④ 接客コーナー・カウンセリングコーナー

- 各コーナーの清掃、消毒除菌を通常以上に徹底すること。
- 出入り口のドアノブ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。
- 接客時及びカウンセリング時にはお客様と対面で座らず、横並びにて座るか、対面の場合は人と人との距離が近い接触(互いに手を伸ばしたら届く距離)を避けることを心がけること。

⑤ 施術室及びエリア

- 室内の清掃・除菌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。

⑥ 施術に関わる器具、用具、備品類

- エステベッド、施術者用椅子、ワゴン、エステ機器等は、使用都度消毒すること。
- ペーパーブラ、ペーパーショーツ、ペーパースリッパはすべて使い捨てとする。
- お客様に接する器具、用具類は、素材に合わせた消毒法でお客様ごとに消毒を行う
- 化粧品はお客様毎に、スパチュラ等を使用し、シャーレに取り使用する。2度づけは行わない。
- 使用済みの備品は必ず消毒をする。
- まくら当て、シーツには極力使い捨ての紙製品を使用し、お客様ごとにこれを取り替えること。
- その他お客様に接するリネン類はお客様毎に交換し、消毒した後、洗剤を用いて洗濯

を行うこと。また、リネン類の衛生措置は、素材に合わせた消毒(化学的及び物理的消毒法)を行うこと。また、お客様ごとに全て消毒が徹底されていることが必要なため未使用のものと消毒済みのものを、明確に分けて保管すること。

- スチームタオルやスポンジを使用する場合は、必ず消毒して使用する。もしくは、使い捨てのコットン又はフェイスガーゼ等の極力使い捨てが可能なものを使用すること。やむを得ず、消毒して使用する場合は、素材に適した消毒剤を用いること。
- 施術に伴い生じるゴミや汚れた物は、その都度ふた付きの容器に捨てること。
- 器具及び布片類は、消毒済みのものと未消毒のものとを区別し、それぞれ一定の容器に収めること。
- 保管状況に問題がある場合や、使用をひかえたほうが望ましい化粧品、医薬品等を使用しないこと。

⑦ 施術者

- 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。マスク装着時は、マスクに触れないよう徹底する。
- 施術作業中は、清潔なユニフォームを着用すること。消毒、洗濯を最低でも毎日おこなうこととし、万が一、お客様の「咳」や「くしゃみ」が曝露した場合は、ただちに別のユニフォームに取り替えること。
- 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。

⑧ 施術室・サロン内の換気

- 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て、サロン全体の空気を入れ換えること。

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。

3. スタッフの健康管理/処遇

対応指針6:スタッフの健康管理を徹底し、お客様とスタッフを守り、スタッフに対して公平で公正な処遇をすること。

- 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。
 - 37.5 度以上は即出勤停止とする。
その他、スタッフにコロナウイルス感染の疑いがある場合には、自宅待機(14日間)とすること。
 - 最低限入社時と退社時に体温と体調をチェックし、その結果を記録し上長が確認する手順を徹底する。

- ② スタッフの家族等、同居者に感染者や感染者への接触があることが判明した場合
 - 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。

- ③ サロン休業や出勤停止の保証
 - サロン休業や出勤停止の際の賃金保証については各社の固有事案であるが、スタッフの発症もしくは濃厚接触者と指定されたことによる出勤停止の場合は、休業手当の支払いが必要ないことがあり得るものの、サロン側の判断でのサロンの休業の場合は、休業手当の支払いが必要になることもあり得る。そのほか、スタッフの子供が登校停止等になった場合の欠勤など、想定される複数のケースの対応の方向性を、あらかじめサロンとしてスタッフと十分に話し合っておくことが望ましい。
 - 法令等の施行により、サロンがとるべき対応に変更を求められることも考慮し、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し、対応をアップデートすることが望ましい。

厚生労働省の「新型コロナウイルスに関する Q&A(企業の方向け)」も参考にしてください。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/denague_fever_qa_00007.html#Q1

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、同じ時間帯にご来店されていたお客様をリストアップし、報告できるようにすること。
- 感染防止のため関係各所に報告を行わなければならないが、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、各サロンで情報公開ポリシーをあらかじめ決めておき、お客様にご理解いただくことが重要である。
- 近年は、保健所以外に、市役所や町村役場が業務を担当している場合があるため、自分のサロン所在地の所轄保健所の確認をしておくこと。

② 保健所の指示に従った上で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の役務提供期間の延長や中途解約などの対応等についての、サロンの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 自社内だけでなく行政に対する関連者リスト提出を求められる場合を想定し、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 休業期間については、所管保健所により指揮の有無等の判断が分かれているのが現状であるため、保健所等との意思疎通に留意すること。

- ⑥ 施設汚染が発生すると専門業者による施設の消毒が求められるので、既存取引先・地域の業者から対応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:予約キャンセル等への対処の仕方をあらかじめ決めておくこと。

①通常期に比べて、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感染の不安からの予約キャンセルの場合のキャンセル料は、通常よりも低くするか無償とするか等、事前に検討しておくこと。

③「中途解約」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できるよう準備する必要がある。

イ):お客様から「中途解約」の申し入れがあった場合は法令にて無条件にて手続きを行うこととなっているため、必ず対応すること。

最後に

エステティック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、大きな影響が考えられます。

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、お客様とエステティシヤン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>

首相官邸 新型コロナウイルス感染症に備えて

<https://www.kantei.go.jp/jp/headline/kansensho/coronavirus.html>

首相官邸 感染症対策特集

<https://www.kantei.go.jp/jp/headline/kansensho/index.html>

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_0001.html

新型コロナウイルスに関する Q&A(一般の方向け)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/denague_fever_qa_00001.html#Q3

外務省 海外安全ホームページ

<https://www.anzen.mofa.go.jp/>

公益財団法人日本エステティック研究財団

<http://www.jerf.or.jp/>

2020.03.19

2 版