

第6章 事故・危害事例から学ぶ安全管理

6-1 安全管理はエステティックの基盤である

エステティックサービスは、美容やリラクゼーションを通じて人々の生活の質（QOL）の向上に寄与するものです。

しかし一方で、エステティックは顧客の身体に直接触れるサービスであるため、常に安全への配慮が求められます。

どれほど優れた技術や最新の美容機器を使用していても、安全管理が十分でなければ、顧客に不利益を生じさせる可能性があります。安全とは、事故が起こらないように努力することだけではありません。事故やトラブルが発生する可能性をあらかじめ予測し、リスクを低減する仕組みを整えることが重要です。

6-2 エステティックにおける主な危害事例

エステティックサービスに関連する相談や危害情報では、以下のような事例が報告されています。

① 皮膚障害

代表的なものとして、

- ・ 赤み
- ・ かゆみ ぶつぶつ
- ・ かぶれ
- ・ 炎症
- ・ 皮膚の乾燥
- ・ 色素沈着

などがあります。

原因としては、

- ・ 肌状態に適さない施術
- ・ 化粧品等への反応
- ・ 過度な刺激
- ・ 施術後のケア不足

などが考えられます。

重要なのは、施術前に顧客の十分な肌・身体状態の観察、全身状態の確認を行ってリスクの予測をすることです。

② 熱傷（やけど）

美容機器を使用した施術では、熱によるリスクがあります。

原因として、

- ・機器の設定ミス
- ・使用方法の誤り
- ・施術時間や出力の管理不足
- ・顧客の肌状態の確認不足

などが挙げられます。

美容機器は便利で効果的な一方、顧客の肌・身体状態を見極める適切な知識と管理がなければリスクにつながります。

③ 施術後の体調変化

施術後に、

- ・めまい
- ・疲労感
- ・違和感
- ・痛み

などを訴えられる場合があります。

施術前の体調確認、施術中の声掛け、違和感を訴えられたら直ぐに中止することも必要です。施術後の心身状態の確認を丁寧に行うことで、リスクを早期に把握することができます。

6-3 事故は「技術」だけでは防げない

エステティックの事故というと、「技術不足」が原因と思われることがあります。

しかし、実際には技術以外の要因も大きく関係しています。

例えば、

- ・カウンセリング不足
- ・説明不足
- ・顧客情報の確認不足
- ・禁忌事項の見落とし
- ・施術者間の情報共有不足
- ・機器管理不足

などです。

つまり、安全管理とは施術技術だけではなく、サロン運営全体の仕組みとして考える必要があります。

Case Study

「いつも大丈夫だった施術だから問題ない？」

事例

あるサロンで、同じ美容機器による施術を長期間問題なく提供していました。
ある日、新規のお客様に同じ施術を行ったところ、施術後に強い赤みが発生しました。
担当者は、
「今まで問題がなかったので大丈夫だと思った」
と説明しました。
この対応について考えてみましょう。

考えてみましょう

同じ施術であっても、顧客一人ひとりの状態は異なります。
肌質、体調、服薬状況、生活環境などによって、反応が変わる可能性があります。顧客の肌状態・心身状態の把握が適切に行われずに「過去に問題がなかった」という経験だけでは、安全性を保証することはできません。

Point

- ☐ 施術ごとではなく、お客様ごとに安全確認を行う
- ☐ 慣れによる判断を避ける
- ☐ 常にリスクを予測する
- ☐ 施術記録を活用する

6-4 事故を防ぐための安全管理体制

安全なサロン運営には個人の注意力だけではなく、組織としての管理体制が必要で常に施術者間でのリスク対応の確認まで含めた十分な話し合いが求められます。

① 衛生管理

基本となるのは、

- ・手指衛生
- ・器具・備品の管理
- ・タオル等の衛生管理
- ・施術環境の清潔保持

です。

衛生管理は、事故が起きてから対応するものではなく、日常的に同一手技で継続する取り組みです。感染対策には施術者間の衛生状況を確認し合うことも必要です。

② 教育・研修

美容技術や美容機器は常に進歩しています。
そのため、施術者には継続的な学習が必要です。

必要な知識として、

- ・皮膚科学
- ・衛生管理
- ・機器の安全使用
- ・禁忌事項
- ・関係法令
- ・カウンセリング技術

などがあります。

③ 情報共有

安全管理は、一人の優秀な施術者だけで実現するものではありません。

サロン全体で、

- ・顧客情報
- ・注意事項
- ・事故やヒヤリハット事例

を共有することが重要です。特に問題発生時には施術者全員で反省会議、情報の共有が社会的信頼を得ることに繋がります。

6-5 事故発生時の対応

万一、事故や身体的な異常が発生した場合には、迅速かつ適切な対応が必要です。

基本的な対応として、

- ・顧客の状態確認
- ・必要な応急対応
- ・状況に応じた医療機関への相談案内
- ・記録の作成
- ・原因分析と再発防止

を行います。

重要なのは、事故を隠そうとしないことです。

誠実な対応と再発防止への取り組みが、信頼回復に繋がります。

6-6 ヒヤリハットから学ぶ文化づくり

重大な事故の背景には、事故には至らなかった小さな異常（ヒヤリハット）が存在することがあります。

例えば、

- ・顧客から違和感を訴えられた
- ・機器操作で迷った

- ・説明不足に気付いた
- ・施術判断に迷った

といった経験です。

これらを個人の経験で終わらず、サロン全体で共有することで、大きな事故を防ぐことができます。

安全な組織とは、「事故がない組織」ではなく、「事故から学び続ける組織」です。

6-7 本章のまとめ

エステティックにおける安全管理とは、事故を恐れて活動を制限することではありません。

お客様に安心してサービスを受けていただくために、リスクを理解し、適切に管理することです。

安全への取り組みは、エステティックの価値そのものを高めます。

技術、安全管理、説明責任、倫理観。これらが一体となって初めて、社会から信頼されるエステティックサービスが実現します。