

2023年10月23日発行

訪問理美容サービス提供事業者及び、訪問理美容師に  
対するサービス提供ガイドライン  
(案)

第1版

日本訪問理美容連合会

## まえがき

近年、訪問理美容市場は超高齢社会とQOL向上のニーズの中で急拡大しており、新規参入する事業者も増えている。しかし、その一方でサービス水準の低下により、利用者に対する接遇や安全な施術をできていないことが危惧される。訪問理美容における適切な衛生管理や安全な施術手順を徹底する必要があるが、通常の店舗運営とは環境が大きく異なるため、現行の美容師法、理容師法等規則の中では対応できないケースも生じている。具体事例としては、顧客訪問先において、衛生環境が整っているとは言い難い環境下での施術や、訪問理美容サービス提供事業者が訪問先で駐車できないケース等、サービス提供の弊害となっている部分がある。

本ガイドラインは、訪問理美容サービス提供事業者及び訪問理美容師を対象とし、利用者により良いサービスを提供することで訪問理美容業界が社会的信用を得ると共に、訪問理美容業の健全な経営を実現するために、事業者自らが定めるものとする。

また、今後も訪問理美容の現場に即した適切なガイドラインにしていくため、外部有識者の意見も取り入れながら、内容の見直しを継続して行っていく。

## 目次

1. 適用範囲
  2. 用語及び定義
  3. 訪問理美容の在り方
  4. 訪問理美容の対象
  5. 訪問理美容サービス提供事業者の基本要件及び運営管理全般に関する要求事項
  6. 訪問理美容師の力量要求及び推奨事項
  7. 訪問理美容師に対する研修要件
- 別紙1. 訪問理美容における衛生管理要領
- 別紙2. 手指衛生について
- 別紙3. アルコール手指消毒について
- 別紙4. 安全安心のための禁止事項ガイドライン

# 訪問理美容サービス提供事業者及び、訪問理美容師に対する サービス提供ガイドライン

## 1. 適用範囲

本ガイドラインは本会に属する訪問理美容サービス提供事業者及び、訪問理美容師の顧客、利用者が安心してサービスを利用できるよう、取り組むべき事項を規定する。

また訪問理美容サービスを希望する利用者やその家族、または訪問理美容サービス提供事業者を仲介しようとする者が、選択基準としての利用が可能である。

## 2. 用語及び定義

このガイドラインで用いる用語及び定義は次による。

### 2.1. 訪問理美容サービス

理容所又は美容所以外の場所で理容又は美容の業務を行うこと。シャンプー、カット、カラー、パーマ、シェービング、その他の理美容業務を含むサービスは美容師、理容師の国家資格を保有しているものが実施し、それ以外の訪問理美容サービスはこれに限らない。

### 2.2. 訪問理美容サービス提供事業者

訪問理美容サービスを提供する法人又は個人事業主。

### 2.3. 訪問理美容師

美容師、理容師の国家資格を有し、主に理容室又は美容室に来ることができない利用者に対して、理容または美容サービスを提供する者。

### 2.4. 利用者

訪問理美容サービス提供事業者または訪問理美容師からサービスを受ける者。

### 2.5. 仲介者

訪問理美容提供サービス事業者と利用者の間に介在し、訪問理美容サービスに関する情報の提供、斡旋または仲介をする者。

注記1. 介護施設、病院、居宅介護サービスを提供する事業者、自治体などを含む。

### 3. 訪問理美容サービスの在り方

#### 3.1. 前提

どのような環境であっても、利用者がなりたい自分になれるように、訪問理美容サービス提供事業者と訪問理美容師は利用者の尊厳と権利を尊重し、その要望に対してできる限り全力を尽くすことが重要である。

#### 3.2. カウンセリング

施術メニューを決める際には利用者の意向が最優先であるが、認知症などの影響で本人との意思疎通が図りづらい場合にはそのご家族の意向も参考とする。利用者またはご家族ともに意向が伺えない場合には、周りの介護従事者と相談の上、施術内容を決めるものとする。

#### 3.3. 介護従事者との協力

施術の際に補助が必要な時は、訪問理美容師は介護従事者と協力して施術にあたることを望ましい。

### 4. 訪問理美容サービスの対象

- ア) 疾病の状態にある場合のほか、骨折、認知症、障害、寝たきり等の要介護状態にある等の状態にある者であって、その状態の程度や生活環境に鑑み、社会通念上、理容所又は美容所に来ることが困難であると認められるもの。
- イ) 自宅等において、常時、家族である乳幼児の育児又は重度の要介護状態にある高齢者等の介護を行っている者であって、その他の家族の援助や行政等による育児又は介護サービスを利用することが困難であり、仮に、自宅等に育児又は介護を受けている家族を残して理容所又は美容所に行った場合には、当該家族の安全性を確保することが困難になると認められるもの。

「理容師法施行令第4条第1号及び美容師法施行令第4条第1号に基づく出張理容・出張美容の対象について」より抜粋

具体事例：

- ア) 要介護または要支援認定を受けており、日常的に介助が必要
- イ) 適応障害、パニック障害等で理美容室に行くことができない
- ウ) 足を骨折をしており、1人での歩行が困難
- エ) アスペルガー症候群、ADHD等で理美容室に行くことができない
- オ) 慢性的に膝または腰が悪く、歩行が困難
- カ) 半身不随のため、日常的に車椅子生活で外出が困難
- キ) 視力が著しく弱く、盲導犬や介助者がいなければ外出が難しい状態
- ク) 妊娠中で医師の診断によりが外出が困難と認められるもの
- ケ) 育児または介護中で常に家族の安全性を確保することが困難と認められるもの

注記1. その他、訪問する事業者が常識の範囲内で判断すること。

注記2. 外出が出来ない、理美容室に行けないことに明確な理由があること。

また、客観的に見てその理由が妥当であること。

## 5. 訪問理美容サービス提供事業者の基本要件

この箇条では、利用者と仲介者が安心して、訪問理美容サービス提供事業者に依頼ができるように、基本要件において要求する事項を規定する。

### 5.1. 訪問理美容サービス提供事業者の基本要件

- ア) 関係法令を遵守していること
- イ) 反社会的勢力及び団体と関係がないこと
- ウ) 公序良俗に反する事業を行っていないこと
- エ) 損害賠償保険に加入していること
- オ) 守秘義務を遵守していること

### 5.2. 利用者に対する情報提供

訪問理美容サービス提供事業者は、訪問理美容サービスに関する情報として、以下を利用者に対していつでも確認できる状態にしておく必要がある。

- ア) 事業者の所在地、連絡先、責任者名などの基本情報
- イ) サービス内容及びその価格
- ウ) 依頼の手順及びキャンセルポリシー

### 5.3. 訪問理美容サービスの実施体制

訪問理美容サービス提供事業者は、以下に示す実施体制を確立しておかなければならない。

- ア) 力量を有する訪問理美容師の配置すること（箇条6参照）
- イ) 運営管理責任者の配置すること
- ウ) 善管注意義務をもって、サービス提供を行うこと
- エ) 衛生管理要領を遵守して、サービス提供を行うこと（別紙1参照）
- オ) 業務上知り得た個人情報などを適正に取り扱うこと

### 5.4. 仲介者との契約締結

訪問理美容サービス提供事業者は、仲介者が希望する場合は、5.1～5.3の情報について情報提供を行い、書面にて契約を締結しなければならない。

### 5.5. 訪問理美容における衛生管理

別紙1の訪問理美容における衛生管理要領に基づく。

## 6. 訪問理美容師の力量要求及び推奨事項

### 6.1. 訪問理美容師は、少なくとも次の力量をもたなければならない。

- ア) 訪問先において、理美容用品、機材を安全に使用し、利用者に対して施術ができること
- イ) 利用者が座位の状態、施術ができること
- ウ) 高齢者の心身の状態（認知症などの機能障害、介助が必要など）について一定程度の理解があり、適切な接し方ができること

### 6.2. 訪問理美容師は6.1に加えて次の力量を持つことが望ましい。

- ア) リクライニングチェア又はベッドに寝たきりの利用者に対して、施術ができること
- イ) 知的障害、精神障害について一定程度の理解があり、適切な接し方ができること
- ウ) 障害の有無にかかわらず、利用者からできる限り、要望を汲み取って施術ができること。利用者とのやり取りができない場合にはその家族、または仲介者から適切なカウンセリングを行うこと。
- エ) 訪問理美容サービスを提供するにあたり、仲介者と適切なコミュニケーションができること

## 7. 訪問理美容師に対する研修要件

### 7.1. 研修カリキュラム事項

訪問理美容サービス提供事業者は訪問理美容師に対して、6に示す力量を確保するため、研修カリキュラムには少なくとも以下を含めなければならない。

- ア) 訪問理美容サービス提供時における安心・安全を確保する施術方法について
- イ) 訪問理美容サービス提供時における適切な接遇（接し方）について
- ウ) 訪問理美容サービスで必要な衛生管理について
- エ) 個人情報等の適切な取り扱いについて

### 7.2. 研修カリキュラム時間

訪問理美容サービス提供事業者は訪問理美容師に対して、7.1に沿って研修を行うにあたり、少なくとも14時間以上の時間をかけなければならない。

## 訪問理美容における衛生管理要領

### 1. 目的

利用者は高齢者や障害者が主であり、身体の免疫や抵抗力も弱くなるため、感染症等にかからないよう、衛生管理やその対策はより一層必要とされる。しかしながら、訪問先では適切な衛生環境が整っているとは言い難く、万全の対策をすることは困難である。そこで、現場の実情を踏まえながら、訪問理美容における衛生管理要領を定めるものとする。

### 2. 施術環境

- 2.1. 不特定多数が利用する施設等において訪問理美容サービスを提供する場合には、施術及び衛生保持に支障を来さないよう、不特定多数が出入りする場所から区分された専用の施術室などにおいて行うことが望ましい。
- 2.2. 施術場所の床及び腰張りは、コンクリート、タイル、リノリウム、板等の不浸透性材料を使用した構造が望ましい。これによらない場合は、ビニールなど不浸透性材料のシートの上で施術を行うこと。
- 2.3. 施術場所は、不必要な物品等が近くにないところが望ましい。
- 2.4. 施術場所の採光、照明及び換気を十分にすること。
- 2.5. 利用者と利用者の間を1.5m以上、空けること。

### 3. 携行品等

訪問理美容を行う際には、次の器具等を携行すること。

- ア) 洗浄及び消毒済みのはさみ等の理容器具・美容器具と、これらを衛生的かつ安全に収納できるもの
- イ) 使用済みのはさみ等の理容器具・美容器具を、安全に収納できるもの
- ウ) 消毒された布片類・タオルと、これらを衛生的に収納できるもの
- エ) 外傷に対する救急処置に必要な薬品及び衛生材料
- オ) 手洗いに必要な石ケン、消毒液等

### 4. 管理

#### 4.1. 施術環境の管理

- 4.1.1. 施術場所内には、みだりに犬(身体障害者補助犬を除く)、猫等の動物を入れないこと。
- 4.1.2. 施術終了後は、清掃を十分行い、清潔にすること。

#### 4.2. 携行品等の管理

- 4.2.1. 洗浄及び消毒済みの器具類等は、使用済みのものと区別して、収納ケース等に保管すること。
- 4.2.2. 使用済みのかみそり(頭髪のカットのみの用途(レーザーカット)に使用するかみそりを除く。以下同じ。)及びかみそり以外の器具で、血液の付着しているもの又はその疑いのあるものは、それ以外の使用済みの器具と区別して、丈夫な容器に保管し、適切な処置を行うこと。取扱いの際は、器具の突き刺し事故に注意すること。

#### 4.3. 訪問理美容師の管理

訪問理美容サービス提供事業者は、常に訪問理美容師の健康管理に注意し、感染症または感染性の皮膚疾患にかかったときは、当該の者を従事させないこと。

### 5. 衛生的取り扱い

- 5.1. 施術室には、施術中の利用者及び介助者以外の者をみだりに出入りさせないこと。
- 5.2. 顔剃りなど顔面を施術する際には清潔なマスクを着用すること。
- 5.3. 訪問理美容師は、常につめを短く切り、利用者ひとりごとの作業前及び作業後には手指の洗浄が望ましいが、できない場合は手指消毒を行うこと。
- 5.4. 施術場所においては、喫煙をしないこと。
- 5.5. 皮膚に接する器具類は、利用者ひとりごとに消毒した清潔なものを使用すること。
- 5.6. 皮膚に接する器具類は、使用後に洗浄し、消毒すること。
- 5.7. 皮膚に接する布片類は、清潔なものを使用し、利用者ひとりごとに取り替えることが望ましいが、できない場合には都度、消毒を行うこと。
- 5.8. 使用後の布片類は、他のものと区別して収納すること。帰宅後、洗剤等を使用して温湯で洗浄することが望ましいこと。
- 5.9. 蒸しタオルは消毒済みのものを使用すること。
- 5.10. 利用者用の被布は、使用目的に応じて区別し、清潔なものを使用すること。
- 5.11. 作業に伴って生じる毛髪等の廃棄物は、利用者ひとりごとに清掃すること。
- 5.12. 毛髪等の廃棄物は、ふた付きの専用容器や丈夫な袋などに入れ、適正に処理すること。
- 5.13. 皮膚に接しない器具であっても汚れやすいものは、利用者ひとりごとに消毒又は洗浄し、常に清潔にすること。
- 5.14. 感染症、感染性の皮膚疾患の患者又はその疑いのある利用者を扱う場合には、マスク、手袋等予め防護措置をとること。また、このような利用者を扱ったときは、施術終了後、訪問理美容師の手指及び使用した器具等の消毒を特に厳重に行うこと。

5.15. パーマネントウェーブ用剤、染毛剤等の使用に当たっては、医薬部外品及び化粧品として、薬事法による承認を受けたものを適正に使用し、その安全衛生に十分留意すること。また、使用によってアンモニア等のガスが発生する場合には、特に排気に留意すること。

## 6. 消毒

6.1. 理容所及び美容所における衛生管理要領の一部改正について(平成22年9月15日 健発0915第5号)に準じること。

6.2. その他、訪問先施設での消毒方法に準じることが望ましい。

6.3. 手指衛生については、別紙1に記載

## 7. 感染症対策

スタンダードプリコーション（“誰もが何らかの感染症を持っている可能性がある”と考えて行う感染症対策）に基づき、訪問先で十分な予防対策を行っていくものとする。

## 8. 自主管理体制

事業者または衛生管理責任者は、訪問理美容に係る施術環境や取扱い等に係る具体的な衛生管理要領を作成し、訪問理美容師に周知徹底すること。

参考：出張理容・出張美容に関する衛生管理要領について（健発第1004002号 平成19年10月4日）

## 別紙2

### 手指衛生について

手指衛生は米国疾病予防管理センターが提唱したスタンダードプリコーション※1に基づき、以下の項目を目的として行う。

- 1.利用者や医療、介護従事者、訪問理美容師の手指を介した交差感染から守る。
- 2.医療、介護従事者、訪問理美容師は自分自身（家族）を病原体から守る。
- 3.病院、施設感染を防ぐことで、病院、施設を混乱、損失から守る。

※1 “誰もが何らかの感染症を持っている可能性がある”と考えて、すべての利用者に対して標準的に行う感染予防策。

手洗い方法：

1. まず手指を流水で濡らす
2. 石けん液を適量手の平に取り出す
3. 手の平と手の平を擦り合わせよく泡立てる ※2)
4. 手の甲をもう片方の手の平でもみ洗う（両手）
5. 指を組んで両手の指の間をもみ洗う
6. 親指をもう片方の手で包みもみ洗う（両手）
7. 指先をもう片方の手の平でもみ洗う（両手）
8. 両手首まで ていねいにもみ洗う
9. 流水でよくすすぐ
10. ペーパータオルでよく水気を拭き取る

※2) 手洗い手順においては、手の甲や水掻き部分、親指、手首などを洗うことも大切だが、それより前に石鹸をよく泡立てることが洗浄の基本である。液体せっけんを使用する場合は、手に取ってハンドクリームを塗るように石鹸を伸ばすのではなく、しっかりと泡立ててから使用することが重要。泡状石鹸を使用する場合は、泡が消えない程度の量を取り、泡で表面の油分を乳化させるように全体を洗うことが大切である。

## 別紙3

### アルコール手指消毒について

別紙2〔手指衛生について〕の手順通り手洗いした後に、アルコール手指消毒を行うことは必要ない。手洗い石鹸が無く、衛生的手洗いが出来ない場合には、手の水分を良く拭き取ってからアルコール手指消毒を行う必要がある。手に水分が残っていると、アルコール製剤と水分が合わさり濃度が下がってしまうため、注意が必要である。また、アルコール手指消毒は、あくまでも手洗いが出来ない環境下や連続性の作業をする時などに推奨される行為である。

1. 手指消毒用アルコールを入れた容器から、ゆっくりと3～4ml程度（500円玉程度）をこぼれないように手のひらにとる。

※使用量は、手の大きさによって異なるが、擦り込みを行う15～30秒の間に乾かない量が適量。

※3mlに満たない量でこぼれる場合は、途中で追加しながら行う。

2. 爪の間も意識して、指先によくすり込む。
3. 手のひら全体によくすり込む。
4. 指の間にもすり込む。シワの間も注意して行う。
5. 親指にもすり込む。
6. 手の甲にもすり込む。
7. 手首にも十分すり込む。
8. アルコール液が乾燥するまですり込む。
9. 手荒れがある・乾燥が気になる場合はハンドクリームを塗る。（チューブ式）

※手荒れが進むと菌が滞在しやすくなるため、ハンドケアも大切である。

※調理などハンドクリームを塗ることができない場合を除く。

※工程の途中で乾いたら、適量を追加して行う。

※目安の時間は、15～30秒間。

※アルコールに過敏な方は使用を控える。

※引火性があるため、空間噴霧は禁止。

## 安全安心のための禁止事項ガイドライン

訪問理美容では密閉空間での施術や1対1での対応となることも多く、予期せぬトラブルや事件となるリスクも多い。近年でも介護現場において利用者や家族等による様々なハラスメント行為が少なからず発生している状況を踏まえ、訪問理美容師が安心して働ける環境作りと利用者が安心して依頼できることを目的として、禁止事項を規定する。

### 1. 利用者、仲介者、訪問理美容師に対する禁止事項

#### 1.1. 身体的ハラスメント

身体的な力を使って、危害を及ぼす行為。また、必要以上に身体を拘束する行為。

#### 1.2. 精神的ハラスメント

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為  
具体事例：

- ア) 相手の能力や尊厳、人格を否定、冒涇するような言動を行う
- イ) 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、または仕事の妨害
- ウ) 相手が嫌がるほどにプライベート情報を聞くなど、私的なことに過度に立ち入る
- エ) 作業に関係のない連絡を過度にする。SNS等でのプライベートな繋がりを求める
- オ) 人種、障がい、性別、年齢、信条などについて差別的な言動を行う

#### 1.3. 性的ハラスメント

卑猥な発言、性的な嫌がらせ行為、サービスとは関係のない好意的態度の要求等  
事前の情報収集なども含めて、起きた際には周りの介護従事者や上長と相談をすること。

※上記の様な行為があった場合には、当事者の判断で即刻、サービスを中止できるものとする。

※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（BPSD等）は「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチが必要である。

2. 訪問理美容師、訪問理美容サービス提供事業者は以下の行為を禁止する。

ア) 誇大広告やそれに準ずる行為

イ) 一度、断られているにも関わらず過度に勧誘する行為

ウ) 相手の理解、同意を得ない状態での販売やサービスの提供

エ) 本来の訪問理美容サービス提供に関係ない商品の販売やサービスの提供

(連鎖販売、宗教の勧誘等を含む。)

※トラブル防止のため、認知症などの病気または知的障害などがある場合、追加の依頼はその家族、仲介者に確認すること。

参考：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4年3月改訂 株式会社三菱総合研究所）