

お子様連れ歓迎？ お子様連れお断り？

本会が受ける質問の中に、「お子様連れ歓迎と掲げることによるリスクはありますか？」というのがあります。想定されているお子様は幼稚園などに通い始める前の幼児（3歳未満）が多く、そのほとんどは「店舗スタッフに子育て経験者がいるので待合室の一部をキッズスペースに改良すれば対応できるから」と言います。本会ではどのような準備をするかより、「お預かりするを前面に出さないこと」がポイントであると考えています。

利用者のお子様を預かるためには、専用のスペースがあり保育士または看護師などの資格を有する専任スタッフが常駐していることが原則です。しかし、施術所やサロンが専任スタッフを常駐させるのは現実的ではありません。

施術とお子様の動向チェックをしていた兼任スタッフが、他の利用者に対応している間にお子様は自動ドアから店舗外に出て行ってしまったことがあったと聞きます。

「お預かりします」と「キッズスペース完備」では、提供するサービスが同等であったとしても、利用者が求める責任の重さが異なります。あくまで親の責任でキッズスペースを利用していただくのですが、病院などの施設と違い、親の目が届かない場所での利用になります。専用キッズスペースの使用素材の配慮やコーナガード対策などを行った上で、追加の対策や利用者の理解が必要になります。

他業種の事故対策の例ですが、スーパー等の食品売り場ではアレルギー物質を使用した食品の試食は子供に直接取らせず親から渡してもらうそうです。他にもリスクを回避するための対策をしていると聞きます。

以前に利用者であった方が出産後、利用を再開されたような信頼関係が構築されている場合では、何かの際にも「私がお願いしたので…」とのコメントが利用者から出るのが一般的です。一方、ママ友などに勧められた方や“お子様連れ歓迎”の広告を見て利用する方からは「責任をもって預かっていただかなければ困ります」との発言が多くなります。店舗が独自に提供している付加サービスに対して責任を追及するようなクレームは増加傾向にあります。

利用者1人に複数のスタッフが対応できる店舗なら店舗側の工夫と利用者側の理解で柔軟な対応をとることも可能です。複数の利用者を同時に受け入れる店舗の場合は、他の利用者への配慮も必要です。子供が苦手な利用者もいますし、幼児対応に気を取られ他の利用者の対応がおろそかになっては本末転倒です。



店舗としてお子様連れを「歓迎」するか、「お断り」するかは経営者の判断であればどちらでも構いません。大切なことは店舗の方針が利用者に正しく理解されているかどうかであるとは本会では考えます。

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対しても状況に合わせたアドバイスを行っております☆

/// POINT ///

店舗の方針を打ち出すケースのひとつに妊婦への施術があります

本会では判断の基準を妊娠時の施術として JHANEWS (Vol. 14) で取り上げております

/// NEWS ///

・施術トラブル / クレーム 対応無料電話相談・JHANEWSの発行・会員保障制度など
ご希望の方には病気やケガで働けない時の支えとして所得補償保険を提供しています（別途保険料が必要）

国家資格者

会員種別

正会員 A 準会員

すべての治療家、施術家に
安心・安全を提供します

入会金無料

民間施術者

会員種別

正会員 B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせ下さい】



一般社団法人 日本治療協会

Japan Healing Association

URL: <http://www.jha-shugi.jp> E-mail: info@jha-shugi.jp

© JHANEWSのバックナンバーはホームページでご覧いただけます©

TEL: 03 (5289) 8171

FAX: 03 (5289) 8173

受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

受付: 24時間年中無休



〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1

