

## 高齢者の心理的な状況・言動から

### 高齢者虐待の発見の手がかり

- 強い無力感、抑うつ、あきらめ、投げやりな態度が見られる。無表情、笑わない
- 動揺して涙ぐむ
- 多訴、多弁であったり、恐怖、苦痛、不満などをいかにもオーバーに表現したりする
- 睡眠障害（不眠、過眠、悪夢）がある
- 食欲不振、過食、拒食が見られる
- デイサービスなどを利用したとき「帰りたくない」などの発言がある
- 食事や水分を与えた時に一気に食べる、あるいは飲むなどの状況が見られる
- 天気が悪くても長時間、屋外にいる姿がよく見られる
- 道路に座り込んでいたり、徘徊したりしている
- わずかなことにおびえやすい（情緒不安定・不穏）
- 理由もなく入浴や排泄等の介助を突然拒む
- 家族がそばにいるときと、いないときでは態度や表情がはっきりと違う
- 何か聞かれるたびにあるいは答えようとするたびに、そばにいる人の顔をうかがう
- 自傷行為、体の揺すりなどが見られる

### 対応のポイント

- 心理的な虐待はあざなどにより確認することはできないため、本人の言動を細やかに観察する
- 虐待者の言動に対する反応を観察する
- 高齢者と虐待者の人間関係の歴史を含め現状を理解する
- 訴えの多い少ないに左右されない
- うつ傾向など精神症状がある場合、単に傾聴するだけでなく、病状によって医療的な対応が必要だと認識し、症状を観察する
- 虐待者がいないときに改めて事実を聞いてみる。虐待者の前で無理に聞かない
- 食べ物や、飲み物の摂取状況を観察する
- 信頼関係を築き、話しやすい状況を設定して事実を確認する
- 本人の今後の意向を確認する
- 本人が現状をどのように受け止めているのか尋ねる
- 事実関係の行き違いがあっても、当事者間で訂正するのは困難と認識する
- 家族の問題だからといってあきらめない
- 高齢者や虐待者に精神的な疾患があるか、症状を観察する。認知症があれば、問題行動により、困っていることを尋ねる

## 高齢者の経済的な状況から

### 高齢者虐待の発見の手がかり

- サービス利用料や生活費の支払いなどに滞りがある
- 必要と思われる受診や介護サービスが家族の理由でなかなか受けられない
- 衣食住にお金がかけていない
- 「通帳がない」、「お金を盗られた」などと言う
- 電気、ガス、水道が止められている

### 対応のポイント

- 生活費の収支状況を尋ねる。支払いが滞ったのはいつからで、金額はどの程度かを具体的に確認する
- サービスを利用しないなどの理由を双方から聞く
- サービス利用料を具体的に示し、利用可能な範囲について確認する
- 経済的な状況は話しにくい問題と認識する。借金など後で分かることもある
- 認知症等による被害妄想か否かを確認する。成年後見制度の利用を検討する

## 介護者などの言動から

### 高齢者虐待の発見の手がかり

- 世話や介護に拒否的な発言がある
- 介護者が介護している様子が乱暴だと感じる（冷淡、無関心を含む）
- 他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりが見られる
- 福祉・保健・介護の関係者と会うのを嫌がる。健康に関心がなく、病状が明らかでも受診させない
- 訪問しても家族の留守が多い
- 高齢者への質問にすべて介護者が答える
- 高齢者に面会させない
- 援助者に対して非協力的である
- 介護疲れや疾病等つらい様子うかがえる

### 対応のポイント

- 虐待者も支援が必要と認識する
- 高齢者と虐待者と双方の話を別々に聞く機会を作る
- 虐待者の介護方法を否定せずに提案する
- 共感的に接触し、介護の大変さをねぎらう
- 虐待者に焦点を当てて支援する。複数による役割分担が必要
- 介護サービス等の利用により介護負担を軽減する
- 一方的に虐待者を批判しない

## 高齢者の居住環境から

### 高齢者虐待の発見の手がかり

- 部屋の中に、衣類、おむつ、食べかけ、食べ残しが散乱していて不衛生、異臭・悪臭が漂っている
- 排泄物が処理されていない
- 季節に関係なく暖房や冷房などがされなままになっている
- 外からかぎがかけられている
- 寝具や衣類がぬれたままとなっている
- サービスを提供しようと思っても、食材の買い置きや洗濯した衣服などの準備がされていない
- 害虫やねずみがいる

### 対応のポイント

- 食事、排泄、入浴、寝る場所については特に具体的に観察し、記録する
- 不衛生な状況が高齢者のスペースだけなのか、家族の部屋すべてがそうなのか確認する
- 認知症による行動異常や、精神症状の有無について情報を得る
- 本人の意思、希望を確認する
- 気になった事項を介護者に尋ねてみる

## 地域での様子から

### 高齢者虐待の発見の手がかり

- 近所付き合いがない
- 窓越しやドアの外側にも怒鳴り声やうめき声が聞こえる

### 対応のポイント

- いろいろな時間に訪問してみる
- いつどんな様子なのか、情報を提供した人に詳しく聞いてみる
- 認知症等の行動異常により困っていないか確認する