



HOWARD
CENTER

Help is here.

1865年創業



クライアント・ハンドブック

第3版

JAPANESE

クイックガイド



ハワードセンター代表

802-488-6000

ハワードセンターの受付連絡先

ハワードセンターでは、すべての方を対象に、電話でのご相談を受け付けています。お電話の際は、ご支援の提供、ご質問への回答、お住まいの地域の支援情報やサービスのご紹介に対応いたします。

よくあるお電話のご相談:

- 診療を求めている
- 子どもの事が心配
- 家族への支援が必要
- 薬物依存症への支援が必要



チッテンデン郡民向け 初回連絡窓口

802-488-7777

ハワードセンターへの緊急連絡先

年中無休

よくあるお電話のご相談:

- 圧倒的な感情
- 自殺願望
- 気がかりな音声が聞こえる
- 愛する人の心身の安全に対する緊急な懸念

2020年9月改訂

目次

ハワードセンターについて	ページ
ようこそ	4
使命	4
支援のかたち	4
基本理念	5
営業時間	5
サービス内容	
支援の利用方法	6
組織構造	7
消費者の声	7
サービスへの支払い	8
安全な環境作り	9
クライアントの権利および法的情報	
守秘義務	11
クライアントおよびご家族の権利	12
クライアントおよびご家族の責任	15
倫理規定概要	15
上申の方針と手順	18
職業規制局 - 職業行為および 苦情処理プロセス	22
クライアント留意事項書	23

投票登録を行いませんか。

選挙で投票するためには登録が必要です。登録のサポートが必要な場合は、ケアプロバイダーまたは受付スタッフにご連絡ください。バーモント州で投票を行うために必要な資格は以下のとおりです。

1. 米国市民であること
2. バーモント州の居住者であり、登録申込先の市町村の居住者であること(または、米国の「軍人・海外在住者不在者投票法」に定められている米軍または海外在住の投票者であり、海外へ移動する直前の米国内の最後の住所がバーモント州の市町村であること)
3. 投票者宣誓を行うか、または過去に完了していること
4. 現在18歳以上であるか、または選挙日以前に18歳となること。

ハワードセンターについて



ようこそ

ハワードセンターをお選びいただきありがとうございます。このハンドブックの目的は、ハワードセンターについてご案内し、当センターをご利用いただく上でのご自身の権利と責任について説明することです。大活字版と電子版の両方のフォーマットが多言語でご利用可能です。別のフォーマットをご希望の場合、あるいはこのハンドブック中の情報についてご質問がある場合は、当センターの職員にお問い合わせいただくか、または802-488-6000までお電話でお問い合わせください。

当センターのサービスがご自身またはご家族の支援においてお役に立てば幸いです。ご不明な点があれば、ご遠慮なくお問い合わせください。当センターは、地域社会の子供・成人・家族に思いやりのあるケアおよび治療を提供し、支援の手が確実に届くよう努めてまいります。どうぞよろしくお願いたします。

クライアントサービス最高責任者 キャサリン・サイモンソン

使命

ハワードセンターは、メンタルヘルス、薬物使用障害、および発達障害のニーズに対応するための支援とサービスを提供することで、人と地域社会に貢献しています。

支援のかたち

ハワードセンターは地域社会で信頼されるケアプロバイダーとして長年の豊かな歴史を経ています。150年以上の実績を持つハワードセンターは、地域社会で支援を必要とする方のために、進歩的で思いやりのある質の高いケア、サポート、および治療を提供してきました。1865年に貧困層の子どもたちにケアを提供する機関として設立され、現在では全年齢層を対象に、メンタルヘルス、薬物使用障害、発達障害関連サービスを提供しています。

当センターの1,600人の職員は、4つの郡における60以上の拠点で支援とサポートを提供しています。より健康で充実した生活を送るために当センターの支援を求めるクライアントや地域住民の年間利用者数は、昨年16,000人を超えました。

ビジョン

ハワードセンターは、ケアを必要とする個人・家族・地域社会を対象に、米国有数の統合されたシームレスなコミュニティベースの支援提供を行っています。**支援の手はここにあります。**

基本理念

- クライアント本位的意思決定を行います。
- 個人・社会全体の福祉と成功に貢献します。
- 託された資源を責任を持って管理します。
- 優れたケアの実践および追求に徹します。

ハワードセンターは、クライアントの健康と安全を守るために全力を尽くします。現在実施している安全予防策については、ケアプロバイダーまたは受付にお問い合わせください。

営業時間

ハワードセンターの標準営業時間は月曜から金曜の午前8時30分から午後5時ですが、特定の施設およびプログラムは長時間営業を行っています。営業時間は異なる場合があり、クライアントのニーズに柔軟に対応しています。居住看護および緊急対応を含む一部サービスは、24時間・年中無休体制で提供しています。



ハワードセンター代表

802-488-6000

ハワードセンターの受付連絡先

チッテンデン郡民向け 初回連絡窓口

802-488-7777

ハワード・センターの緊急連絡先

24時間・年中無休

サービス内容

支援の利用方法

ワードセンターの代表電話番号は、802-488-6000 で、どなたでもご利用いただけます。お電話ではご相談の理由をおたずねした上で、お住まいの地域の支援情報や各種プログラムの対象者要件などをご案内する場合があります。必要やご希望に応じて、インターク・アセスメント(初回面談)も行います。

ワードセンターの24時間・年中無休の移動型救急プログラム、チッテンデン郡民向け初回連絡窓口は、電話での支援、対面での介入、および救急診察に対応しています。バーモント州では各郡が独自のサービスを提供しているため、チッテンデン郡外で救急支援が必要な場合には、お住まいの地域の支援情報をご紹介します。

インターク・アセスメントまたは救急アセスメントの後、必要に応じて、ワードセンターのプログラム、あるいはお住まいの地域の支援情報をご紹介します場合があります。学校からの紹介を経てご相談いただいた場合などは、インターク・アセスメント無しに直接ワードセンターのプログラムをご紹介しますこともあります。必要なサービスが待機者多数で順番待ちの状態である場合は、待機中の支援が提供されます。ワードセンターのサービス開始時には、担当プロバイダーが指定され、一緒にご本人のニーズやご希望について話し合います。そして、個別のサービスプランまたは治療計画を、ご本人と共に作成します。ご本人またはご家族のために、その他のサービスまたは支援が必要な場合は、ワードセンター内または地域内のほかの団体への紹介を追加することも可能です。

電話および対面サービスでは、通訳のご提供が可能です。

ワードセンター以外のサービスが必要な場合は、電話で211番にお問合せいただくこともできます。バーモント州の211番は、州全体を対象に、雇用、教育、保育、政府プログラム、サポートグループ、法的支援、移動手段、食料支援所などの支援を含む各種サービスの情報案内と紹介を提供しています。211番は24時間・年中無休のサービスで、バーモント州内のどこからでも市内局番扱いで無料での通話が可能です。通訳も提供されます。

組織構造

ワードセンターは、以下を含む各種サービスを提供しています。

- アクセス支援およびインターク・アセスメント(初回面談)サービス
- 救急プログラム
- 外来患者サービス
- 長期的な支援およびサービス
- ご家庭・地域向けのプログラム
- 学校向けプログラム
- 精神療法と併せた投薬療法プログラム

消費者の声

当センターは、提供サービスのプランニングおよび評価の過程においてご本人の参加を重視しています。参加を奨励するために、以下の各種方法を実践しています。

すべてのクライアントおよびご家族の方を対象とする方針として、参加が適切でありかつご本人の同意がある場合には、ご自身のサービスプランの作成にご参加いただいています。サービス開始前に、ケアプロバイダーとの面談を通じたアセスメントを行い、ご自身に必要なサービスを一緒に決定していきます。また、担当プロバイダーを指定させていただきます。担当プロバイダーの名称は、ケアの種類により、「カウンセラー」、「ソーシャル・ワーカー」、「セラピスト」、「ケースマネージャー」、「サポートワーカー」、「医師」、「看護師」など、様々な呼び方があります。担当プロバイダーは、ご本人と共にケアの調整を行います。また、ご本人と担当プロバイダーは、個別のニーズを満たすケアプランを一緒に作成します。その過程で、ご自身の目標を定め、目標達成に必要なステップを確認し、ほかのサービスへの移行や施設利用終了を判断する方法を決定します。担当プロバイダーは、必要に応じて、ほかのサービスへのご紹介にも対応します。場合によって、クライアントは、病状の悪化または重大な問題の発生により意思決定が困難になる可能性を考慮し、事前に特別なプランを立てることを選択することがあります。このようなプランは、事前指示書と呼ばれます。

ワードセンターには常任委員会と呼ばれるグループが複数あり、当センターのサービスについてのご意見や、当センターの現在の取り組みおよび将来の方向性についての皆さまのお考えを、クライアントやご家族からうかがうための場となっています。

これらの常任委員会は、**家族諮問委員会、消費者擁護ネットワーク、発達障害向けサービス常任委員会、薬物使用障害向けサービス諮問委員会**を含みます。詳細については、担当者にお問い合わせいただくか、ハワードセンターの代表電話番号802-488-6000にお問い合わせください。さらに、ハワード・センターの理事会の50%以上は、当センターをクライアント(またはそのご家族)として利用しています。

当センターがサービス評価方法の1つは、サービスに対する満足度と、サービスが実際に役立ったかどうかを、クライアントに確認することです。クライアントがサービスを利用中にアンケートを行い、サービス終了後に再度連絡を取ります。このプロセスへのご参加は任意ですが、ご協力頂ければ誠に幸いです。

サービスへの支払い

ハワードセンターのサービスに対する支払いには、様々な資金援助が適用されています。

メディケイドを含む多くの種類の保険のご利用が可能です。保険をご利用の場合は、初回訪問時にカードをご持参ください。保険会社によっては自己負担金が必要な場合がありますので、ご注意ください。保険非加入者の方に対しては、所得に応じた個別の料金設定(スライディング・スケール)を提供しています。保険加入者の方については、保険をご利用にならない場合は、スライディング・スケールの料金設定は適用できませんのでご注意ください。料金については、サービスをお受けになる前に説明があります。



ハワードセンターは、クライアントにとって欠かせないサービスに対する資金援助を確保するために、クライアント、ご家族、医療保険会社、地方および州の機関、民間団体、その他の資金源と協力することをお約束します。所得が限られていることを理由に、当センターのサービスを利用する権利が制限されることはありません。



支払いに関するご質問がある場合は、802-488-6920までお電話ください。

安全な環境作り

ハワードセンターの各施設には消火器と救急箱が設置されています。すべてのドアの近くに非常口の指示が掲示されています。各施設には特定の避難計画があります。各施設の緊急避難計画のコピーをご希望の場合は、各施設の担当者にお問い合わせください。火災訓練とロックダウン安全手順(こちらも各ドアの近くに掲示されています)が定期的を実施されています。

通常、各施設には、心肺蘇生法と応急処置の訓練を受けたスタッフが少なくとも1名います。スタッフはまた、普遍的予防策についても訓練を受けています。個人が医療上の注意を必要とする状況が発生した場合、または普遍的予防策を実施する必要がある場合、クライアントはスタッフに介入を依頼することができます。多くの施設には自動体外式除細動器が設置されています。

当センターは、サービスのご利用者である方々と、相互の尊重と配慮に基づいた関係を築いています。本ハンドブックでまとめた規則や期待事項の中には、州や連邦政府の規制によって課せられるものもありますが、当センターの主な目標は、クライアントに喜んでいただけるような利用者体験を実現することです。

クライアントと職員は、相互に敬意を持って行動することが求められています。当センターの敷地内に武器を持ち込むことは禁止されています。当センターの敷地内



での違法薬物の所持や使用は固く禁じられています。バーモント州の法律に基づき、施設内でのタバコ製品の使用は、屋内外を問わず、一部の居住看護プログラムを除き、厳しく禁止されています。「タバコ製品」には、すべてのタバコ製品、電子タバコ、およびFDA未承認のニコチン製品またはデバイスが含まれます。(禁煙を目的としたFDA認可のニコチン代替製品の使用は許可されています)。タバコの使用統計、禁煙支援に関する追加情報をご希望の場合、または禁煙の専門家への相談を希望する場合は、www.802quits.org のウェブサイトよりお問合せいただくか、1-800-784-8669にお電話ください。その他の薬物使用障害の治療に関する情報については、ケアプロバイダーまたは当センターの代表電話番号 802-488-6000にお問い合わせください。

介助動物、エモーショナル・サポート・アニマル、コンパニオン・アニマル、および訓練中の介助動物は、多くのスタッフやクライアントが介助動物の支援を受けているため、当センターの敷地内や当センターのほとんどの活動で歓迎されています。介助動物や訓練中の介助動物は、公に開かれた施設では許可されていますが、エモーショナル・サポート・アニマルおよびコンパニオン・アニマルについては、同様の施設への法的な立ち入りが制限されることに注意が必要です。介助動物、エモーショナル・サポート・アニマルおよびコンパニオン・アニマルに関する規則や規制については、www.ada.gov をご覧ください。

米国障害者法(ADA)において、介助動物は「障害を有する個人のために仕事をしたり、仕事するために個別に訓練された犬」と定義され、訓練中の介助動物は、バーモント州の米国アクセシビリティ法で認められて

います。介助動物には、あらゆる種類とサイズがあり、目に見えて識別できる必要はありません。動物をつないでいることが、障害に関連した活動において飼い主に対する支援を妨げない限り、介助動物は常に飼い主の管理下でつないだ状態である必要があります。

時々、当センターのプログラムに参加している方々を訪問するために招待されたセラピー犬のチームが敷地内で見られる場合があります。他人は犬の種類がわからない場合がありますので、飼い主に声をかけずに犬に関わるのはお避けください。当センターで見られる動物は、多くの場合、障害関連の理由で飼い主を支援しているので、音を出したり、エサをあげたり、撫でたりすることで動物に干渉することは控えてください。

クライアントの権利および法的情報

守秘義務

あなたの機密情報は、連邦法および州法により保護されています。当センターは機密性の尊重を重視しています。当センターは、プライバシー慣行に関する通知の記載内容のとおり、治療、支払い、医療業務においてあなたの医療情報を使用し、開示します。これには、当センターであなたが受ける治療やサービスが、保険会社などの第三者により承認され、請求と支払いが可能となるように、お客様の医療情報を使用し、開示することが含まれます。アルコールおよび薬物乱用情報は、42 CFRパート2で保護されており、別の法的な規定がない限り、特定の書面によるご本人の許可無しに公開または開示することは禁じられています。

以下のような特定の法的状況下では、ご本人またはご家族に関する情報が許可なしで公開される場合があります。

- 当センターはバーモント州法により、子どもや社会的弱者を巻き込んだ虐待や怠慢の実際の事件またはその疑いのある事件を報告することを義務付けられています。
- 当センターは、あなたの状態がご自身またはその他の方にとって切迫した危険につながる場合、または医療緊急事態が発生した場合、適切な処置を取ることが義務付けられています。
- 当センターは、個人または財産を含む特定可能な被害者に対する暴力または危害の確かな脅威を開示する権利を留保します。

- 当センターは、場合によっては、裁判所命令の召喚状に従って証言または記録の提供を要求されることがあります。
- 当センターは、連邦、州、または地方の法律により要求される場合は、お客様に関する医療情報を開示します。

クライアントおよびご家族の権利

ハワードセンターの目標は、クライアントの個別の特性、ニーズ、要望および能力に対応し、適切な方法で、最も制約が少ない環境で、サービスと治療を提供することです。

- あなたは、サービスを受ける際に、常に尊厳と敬意を持って扱われる権利を有します。あなたは適切で人道的な治療およびケアを受ける権利を有します。
- あなたは人種、宗教、性別、民族的背景、年齢、性的指向、障害またはHIVの状態に関係なく、サービスと支援を受ける権利を有します。
- あなたは、ご自身の治療またはサービス体験に影響を及ぼす当センターの全方針に関して情報を得る権利を有します。当センターの方針に関する詳細はケアプロバイダーにお問い合わせください。
- あなたは、ご自身の第一言語および第一コミュニケーション手段でコミュニケーションをとる権利を有します。
- あなたは、ご自身が受けるサービスの提供者の資格および資格認定状況を知る権利を有します。免許登録の心理療法士は、あなたとの三回目の接触まであなたに資格と資格認定状況の情報を提供します。そのほかのサービスについても、直接対応する職員の資格および資格認定状況は、あなたの要求に応じて情報が提供されます。
- あなたは、参加資格要件および資金援助の優先順位、利用可能なサービス、プログラムおよび実践者、診療ガイドライン、管理実務、苦情および上申手続きに関する情報を受け取る権利を有します。
- あなたは、ご自身の個別な治療・支援プランの(当センター以外の施設が含まれる場合を含む)策定に積極的に参加し、当該プランおよび記録を確認する権利を有します。
- あなたは、インフォームド・コンセントの権利があり、ケアプロバイダーの選択を含め、ご自身の治療およびサービスの目標の設定に関わるすべての意思決定に参加する権利を有します。初回面談時または



サービスの全過程において、サービスの提供、情報の開示、同時進行のサービス、サービス提供チームの構成、研究プロジェクトへの参加について、該当する場合には、あなたの希望をいつでも提供者に伝えることができます。

- あなたは、ご自身の意思決定を容易にするために、適時かつ適切な情報を受け取る権利を有します。
- あなたは、プライバシーの保護を受ける権利を有します。あなたの機密情報は、法律で許可または要求される特定の状況を除き、州法および連邦法によって保護されています。
- あなたは、法律で認められている範囲内で、投薬や特定の治療処置を拒否する権利を有します。
- あなたは、一部の例外を除き、当センターが作成または管理するあなたの医療記録にアクセスし、そのコピーを受け取る権利を有します。あなたには、プライバシー慣行の通知に記載されているご自身の医療情報に関する追加の権利を有します。
- あなたは、バーモント州法で規定されているように、来院が任意であるかの如何にかかわらず、外来患者および入院患者としての地位に関わるあらゆる法的保護および適正手続きを受ける権利を有します。
- あなたは、弁護士法人による適切な弁護を利用する権利、またはその紹介を受ける権利を有します。
- あなたは、自助および擁護支援サービスを利用する権利、またはその紹介を受ける権利を有します。
- あなたは、ご自身の権利の侵害の申し立てを調査し、解決する権利を有します。
- バーモント州法ACT264で定義されている重度の情緒障害を有し、複数機関のサービスを必要とする小児またはティーンエイジャーは、治療チームの計

画プロセスを通じて「調整サービスプラン」を得る権利を有します。親または保護者の方が、サービスの調整に不満がある場合には、ACT264の規定に従い、バーモント州厚生省を通じて上申することができます。

上記の権利に加え、一部プログラムの参加者は、別の規定による追加の権利や権利を有する場合があります。クライアントは、毎年、または州もしくはその他の行政・規制機関により要求される頻度で、自身の権利について知ることができます。

これらの権利は、治療が医療、メンタルヘルス、またはサービスの専門家の技術レベルを超える場合や、そのサービスが個人の心身の安全に有害であるとみなされる場合、または組織の財源を超える場合には、当該専門家の判断に反して治療を行うことを要求するものではありません。

上記の権利のいずれも、合理的に提示かつ提供されたケアおよび支援サービスに対し、クライアントが同意または協力を拒んだ結果、適切な治療またはサービスの提供が不可能となった場合、プログラム側が当該サービスを縮小・中止することを妨げるものではありません。



クライアントおよびご家族の責任

サービスは、クライアントとケアプロバイダーの間の協力により初めて効果を発揮します。そのため、すべての関係者が、治療やサービスの目標達成に徹する必要があります。当センターは、すべてのクライアントの皆様に、以下の徹底をお願いしています。

- 定期的な治療・サービスへの参加
- 定期的な予定来院日・予約時の来院
- 料金を直接支払う合意がある場合、サービス時の支払い
- 合理的な方法での相違点の解決
- 物理的または口頭での脅迫あるいは攻撃的な行動の禁止
- 当センター敷地内への武器の持ち込み禁止
- 当センター敷地内における喫煙・タバコ製品使用の禁止
- 当センター敷地内への違法薬物・アルコールの持ち込み禁止

上記の期待事項に従わない場合、当センターはサービスを中止または制限する権利を留保します。制限または一時停止の対象となった権利または特権は、個別の事情および制限または一時停止の理由に基づいて、当センターの裁量で再開することができます。

倫理規定概要

ハワードセンターは、従業員による遵守が求められる詳細な倫理規定を作成しました。倫理事項の概要は以下の通りです。

- ハワードセンターの従業員は、クライアントの自己決定権を尊重・促進し、クライアントが自身の目標を特定・明確化できるよう支援します。
- ハワードセンターの従業員は、業務上で関わりを持つ相手に対し、年齢、性別、人種、民族、国籍、宗教、性的指向、障害、言語、社会経済的地位に基づく嫌がらせや侮辱的な行為を故意に行いません。
- ハワードセンターの従業員は、書面または口頭でのコミュニケーションにおいて、軽蔑的な言葉を使用しません。
- ハワードセンターの従業員は、業務上正当化されず、心理的な危害を含む危害をもたらすようなクライアントとの身体的接触は行いません。



- ハワードセンターの従業員は、同意能力に問題がある場合を除き、治療または関連する処置について適切なインフォームド・コンセントを得ます。
- ハワードセンターの従業員は、提供サービスとその結果について、サービスを受けるクライアントにとって理解可能な文言で説明します。
- ハワードセンターの従業員は、クライアント、学生、監督者、または研究参加者との社会関係上もしくは業務外の接触を避けることが、実行不可能または非合理的な場合には、適切なルールを設定を実施するものとします。可能な限り、ハワードセンターの従業員は、自身との既存の関係が危害につながる可能性があるクライアントや、過去に自身との性的関係があったクライアントに対する治療には関わらないものとします。
- ハワードセンターの従業員は、病気や死亡、スケジュールの都合などの要因により心理学的サービスが中断された場合、ケアの計画を立てるための合理的な努力をします。
- ハワードセンターの従業員は、患者やクライアントを見捨てることはしません。ハワードセンターの従業員は、患者やクライアントがもはやサービスを必要としていない、またはサービスから利益を得ていないことが合理的に明らかになった場合には、適切に業務上の関係を終了させます。
- ハワードセンターの従業員は、年齢、性別、人種、民族、国籍、宗教、性的指向、障害、言語、社会経済的地位に基づく不当な差別に関与したり、それを容認したり、助長したりすることはありません。
- ハワードセンターの従業員は、グループ療法、夫婦療法、家族療法、または組織コンサルティングに適用される制限を含め、守秘義務の制限について話し合います。

- ハワードセンターの従業員は、法律、組織規則、または業務上の関係によって守秘義務が定められている場合があることを認識した上で、業務や相談の相手の機密に関する権利を尊重するための予防措置を講じる第一の義務を負っています。
- ハワードセンターの従業員は、子供や弱者への虐待、自己または他者への危害の脅威を報告することが義務付けられています。
- 可能な限り早期に、ハワードセンターの従業員と患者、クライアント、またはサービスのその他の適切な受領者は、報酬と請求の取り決めを明記した合意に達するものとします。ハワードセンターの従業員は、提供されたサービスと引き換えに物品やサービスを物々交換したり、受領したりすることはありません。ハワードセンターの従業員は、当センターの料金を虚偽に表示しません。ハワードセンターは料金の分割は行いません。
- ハワードセンターの従業員は、規定された業務上の関係の範囲内でのみ、評価、診断サービス、または介入を行います。
- ハワードセンターの従業員は、従業員に代わって支払われた費用を含め、25.00ドル以上の贈答品や謝礼は受領しません。

上記の概要やその他トピックを含む、ハワードセンター倫理規定の完全版は、当センターのウェブサイト www.howardcenter.org でご覧いただけます。

消費者の苦情、不服、および上申の方針と手順

ワードセンターのクライアントとして、あなたは、ご自身が受けるサービスについて不服を申し立てる権利を有します。当センターの「Grievance and Appeal Policy and Procedures (不服および上申に関する方針と手順)」の完全版は、不服・上申のプロセスにおいてクライアントを支援するための詳細情報が含まれているため、同文書の入手を要請することを強くお勧めします。詳細については、ケアプロバイダーまたは受付スタッフにお尋ねください。ご参考までに、方針を次の数ページにまとめました。

定義

不利益判定とは以下のいずれかを指します。

- サービスの種類やレベル、医療上の必要性の要件、適切性、環境、または対象となるサービスの有効性に基づく決定を含む、要請されたサービスの拒否または限定的な承認
- 過去に承認されたサービスの縮小、停止または終了
- サービスに対する支払いの総額または一部の拒否
- バーモント州厚生省の定義に基づくサービス提供の適時性の不備
- 不服および上申の標準的な解決に関する行動が、確立された時間枠内でなされなかった
- 受取人の保険ネットワーク外でのサービス取得要求の拒否
- 費用共同負担、自己負担額、保険料、免責額、共同保険、および受取人のその他債務を含む債務に対する不服の申し立てを求める受取人の要請の拒否

上申(メディケアまたはメディケイド加入者に適用): 不利益判定に関する決定の見直しを求めるために、消費者が当センターに対して口頭または書面で正式に要請することを指します。迅速な上申とは、消費者の生活、健康、または最大限の機能を達成、維持、または回復する能力を著しく危険にさらす可能性がある緊急事態における上申を指します。

正規代理人: クライアントにより任命を受けたか又は州法に基づいて授權された個人であって、決定を得るか又は何れかのレベルの不服若しくは上申手続に対処するために、クライアントの代理として行動します。別の規定がない限り、正規代理人は、代表するクライアントのすべての権利と責任を有します。

公正なヒアリング: 消費者と指定機関がそれぞれの立場から専門の意見聴取担当者に意見を述べる準司法手続きです。公正なヒアリングは、消費者が不利益判定に関するワードセンターの内部プロセスにおいてあらゆる手段を尽くした後にのみ、選択可能となります。

不服: 不利益判定以外のあらゆる事項に関する消費者の不满を指し、口頭または書面で表明されるものを含みます。

不服処理レビュー: ハワードセンター内の公平な第三者による、不服処理の意思決定プロセスの内部レビュー。

方針

不服または上申は適切に審査され、適時かつ適切に考慮されます。クライアントまたは保護者(該当する場合)は、当センターの不服および上申の方針と手順について、初回面談時、およびその後毎年、または特定の契約により必要とされる場合は異なる頻度で通知を受けます。当該の方針・手順は、サービス拠点および当センターのウェブサイトにも掲示されます。さらに、全職員は、採用時およびその後毎年、消費者の不服および上申の方針・手順に関する研修を受けます。不服または上申を申し立てたり、要求する個人に対するあらゆる形態の報復は禁じられています。同方針または関連手順に関するご質問は、ワードセンターの情報管理・コンプライアンス担当ディレクターまでお問い合わせください。同方針の遵守の徹底を担当する当センターの責任者はさらに4名置かれています。コーポレートコンプライアンス責任者は、ワードセンター全体の苦情および上申のコーディネーターとして務め、すべての苦情および上申の迅速な処理と解決を達成する責任を負います。苦情または上申の意思決定プロセスに関するすべての議論は、クライアントから別途要請がない限り、一般市民または第三者に開示されない機密情報として取り扱われます。

プライバシーの権利が侵害されたと思われる場合は、当センターまたは保健福祉省の長官に苦情を申し立てることができます。当センターに苦情を申し立てるには、下記の電話番号のコンプライアンス・ホットラインにご連絡ください。プライバシーに関する苦情は、連邦法の規定に従って処理されるため、当センターの不服処理プロセスを通じて処理されるものではない点にご留意ください。

パーク・ストリート・プログラムおよび移行期住宅プログラムのクライアントは、刑務所強姦撲滅法(PREA)に関する当センターの方針に記載されている追加の不服権

を有しています。詳細はウェブサイト
www.howardcenter.org から利用可能です。

所要期間および部門別の要件は、苦情、不服、または上申が発生したプログラムによって異なる場合があります。苦情・上申担当の指定責任者は、本方針に記載されていない部門別要件を検討・遵守する責任を負いません。

職員またはクライアントは、802-488-7195への電話により、いつでもコンプライアンス・ホットラインに連絡ができ、機密扱いのボイスメールを残すことができます。これらは匿名でも構いません。電話案件は、すべて確認・調査されません。

当センターの方針・手順の完全版のコピーは、ご要請に応じ、全クライアントに対し提供可能です。

職業規制局 – 職業行為および苦情処理プロセス

バーモント州務長官管轄の職業規制局は、37,000以上の実践者や事業に対して、バーモント州の免許、証明書、登録を提供しています。

各専門職や職業は、職業行為を定義する法律によって管理されています。ハワードセンターのケアプロバイダーは、当該法律が自身に適用される場合、開示書と関連法令のコピーを自身のクライアントに提供します。特定の法律のコピーは、バーモント州長官の職業規制局サイト<https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation>で見つけることができます。

苦情の申し立てを希望するクライアントは、職業規制局のウェブサイト<https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/file-a-complaint.aspx>で手続きを行うことができます。詳細については、職業規制局の下記連絡先に書面または電話でお問い合わせください。

Office of Professional Regulation (職業規制局)
89 Main Street, 3rd Floor
Montpelier, VT 05620
802-828-1505

苦情を受理した後、行政審査により、提起された問題が、該当する職業行為規制法の適用対象であるかどうか判断されます。適用対象である場合は、調査、情報収集、および適切な行政機関に対する措置または完了の勧告を行う委員会が任命されます。

すべての苦情調査は機密扱いとなります。調査の結果、専門職の免許と実務能力に対する懲戒処分が決定が下された場合は、免許保持者の名前が公表されます。

職業規制局を通じた懲戒処分は、懲戒から免許の取消しまで各種ありますが、一部の例外を除き、金銭的補償は伴いません。報酬の支払いは、民間の弁護士、少額訴訟裁判所、または司法長官事務局の消費者保護課を介して行うことができます。

クライアント留意事項書 (参照用のみ)



クライアント留意事項

- * クライアントは任意で当センターのサービスを利用することができます。
- * ハワードセンターのサービスはクライアントとケアプロバイダーの協力により成り立っています。ハワードセンターは、提供サービスがクライアントにとって有益であることを確信していますが、治療、評価または支援の結果を保証するものではありません。
- * 一部のプログラムでは、治療の過程で、瞑想、ヨガ、誘導イメージ法などの治療法や技術が用いられる場合があります。これらのサービスのいずれかを利用する場合は、ケアプロバイダーが詳細についてご案内します。

開示に関するクライアントの確認

私はハワードセンターに関し以下を含む内容を確認しました。

1. 使命と価値観
2. 救急サービスを含む営業時間
3. サービスへのアクセス方法および組織構造
4. クライアントの声
5. サービスへの支払い
6. 安全な環境作り
7. 守秘義務
8. クライアントおよびご家族の権利
9. クライアントおよびご家族の責任
10. 倫理規定概要
11. 消費者苦情、不服、および上申の方針・手順
12. 職業規制局 - 職業行為および苦情処理プロセス
13. 私のサービスプロバイダーの資格および資格認定状況
14. 敷地内の避難経路および消火器の設置場所
15. プライバシー慣行の通知

私は、上記の情報を確認し、その内容を理解し、同意します。



人種差別は公衆の保健上の緊急事態です。

ハワードセンターは、バーモント州バーリントン市政府および 30 以上の住民組織と共同で、人種差別が公衆の保健上の緊急事態であることを宣言しました。ハワードセンターは、反人種差別主義の組織として、以下の措置を実施することを約束します。

1. **データダッシュボードシステムの構築**により、健康格差を特定し、当センターの臨床業務および採用計画における実務上の変革の土台とします。
2. **採用戦略の発展**により、理事会および幹部の人種構成を多様化します。
3. **ラーニングとサポートの強化**により、サービス対象者（クライアント、学生、患者）による人種差別行為に対する対策を講じます。
4. **ブラックライヴズマター (Black Lives Matter) への支持**を当センターにおける実践的な取り組みを通じ、行動で実証します。
5. **人種差別に関する教育の場を提供**します。メンタルヘルス、薬物使用、および発達障害に関連する人種差別に関する教育を、受講料無料の市民公開講座「Community Education Series (地域社会教育シリーズ)」の一環として実施します。

ルーツの一部が社会運動であるハワードセンターでは、地域社会に貢献し、当センターの組織文化とシステムにおける多様性、平等および包括性を向上するために、スタッフが日々尽力しています。ハワードセンターは、制度的人種差別を地域社会のいたるところにおいて戦略的かつ完全に撲滅するため、地域パートナーと力を合わせて取り組んでまいります。

キャサリン・サイモンソン、LICSW
クライアントサービス最高責任者

HELP IS HERE.



We respect **WOMEN**, **MEN** and **NON-BINARY PEOPLE** •
 We value **BLACK LIVES** • We stand with our **LGBTQIA+**
COMMUNITY MEMBERS • We celebrate **CHILDREN** • We
 stand with **IMMIGRANTS**, **REFUGEES**, with **INDIGENOUS**
PEOPLES, and **PEOPLE OF ALL FAITHS** • We support
INDIVIDUALS and **FAMILIES** challenged by mental health,
 substance use, and developmental disabilities.

*We stand with our **COMMUNITY**.*

HATE HAS NO BUSINESS HERE.
All are Welcome Here.

• ننا بامم مرحب كلهم
 • Tất cả đều được chào đón ở đây
 • Tous sont les bienvenus ici
 • ကျွန်ုပ်တို့ အားလုံးကို ချခိုက်ပါသည်။
 • Dadka kulushoo ha dhawaatheen
 • Svi su dobrodošli ovdje

• 在這裡歡迎所有人 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa
 • Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí
 • सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।
 • Сви су добродошли овде • མི་རྗེས་མ་ལེགས་པར་ངག་འབམ་ཡོང་།



HOWARD
CENTER
 Help is here.

1865年創業