



HOWARD CENTER

Help is here.

設立1865年



利用者ハンドブック

第5版

JAPANESE

クイックガイド



ハワードセンター代表電話

802-488-6000

受付

月曜日～金曜日8:30～17:00

ハワードセンターでは、電話でのご相談を受け付けています。ご支援の提供やご質問への回答の他、お住まいの地域の支援情報やサービスをご紹介します。

よくあるご相談:

- セラピーやカウンセリング
- 子どもに関する心配事
- 家族支援
- 薬物依存症への支援



チッテンデン郡在住の方の連絡先

802-488-7777

緊急連絡先

年中無休

よくあるご相談:

- 感情が抑えられない
- 自殺願望
- どこからか声が聞こえる
- 心身不安定な家族を助けたい

2023年1月改訂

表紙はアートコレクティブのアーティスト、Rafad Amjed氏による『Journey to Peace』です。

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
支援方法	4
ビジョン	5
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	7
みなさんの声	7
費用の支払い	8
安心できる環境作り	9
利用者の権利および法的情報	
守秘義務	11
利用者およびご家族の権利	12
利用者およびご家族の責任	15
倫理規定概要	15
利用者の不服や報告の方針と手順	18
職業規制局 - 職業規制および 苦情処理プロセス	20
ご確認事項	22
コミュニティ教育シリーズ、アーツコレクティブ ..	23

投票登録のお申込み

選挙で投票するためには登録が必要です。選挙登録に支援が必要な方は、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。バーモント州の投票資格を得るには以下の条件を満たす必要があります。

1. 米国市民であること
2. バーモント州の登録申込先の市の居住者であり、チェックリストに追加することまたは、米国の軍人・海外在住者不在者投票法に定められる米軍または海外在住の投票者であり、海外に転出する直前の住所がバーモント州の市であること
3. 過去または未来に投票者宣誓をすること
4. 現在18歳以上であるか、または選挙日前に18歳になること

ハワードセンターについて



ハワードセンターへようこそ!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。このハンドブックは、ハワードセンターに関する情報や当センターの信念を共有し、皆様の権利と責任を説明するために作成されています。各言語の翻訳版、大活字、電子フォーマットでもご提供しています。他の形式のハンドブックをご希望の場合、または詳しい説明が必要な場合は、スタッフにお尋ねになるか、代表802-488-6000にお電話ください。

ハワードセンターを代表して、皆様やご家族にとって有益なケアを提供できることを願っています。ハワードセンターの全員が小児、大人の皆さま、ご家族、そしてコミュニティの皆様のために効果的な治療を提供することに努めています。ハワードセンターへのご来院に感謝するとともに、皆様が健康な生活が送れるようサポートできることを楽しみにしています。

Beth Holden

クライアントサービス最高責任者
ベス・ホールデン、MS、LCMHC、LADC

使命

ハワードセンターは、メンタルヘルス、薬物使用、および発達に関するニーズに対する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。

支援方法

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歴史があります。ハワードセンターは150年以上の実績があり、地域社会で支援を必要とする方のために寄り添い先進的で質の高いケア、サポート、および治療を提供してきました。ハワードセンターは貧しい子どもたちにケアを提供する機関として1865年に設立され、現在ではすべての年齢層の方を対象にメンタルヘルス、薬物使用、発達に関するサービスを提供しています。

当センターの1,600人の職員が4つの郡の60カ所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のために当センターの支援を利用する地域住民の数は、昨年は19,000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や家族、地域に米国でも優れたシームレスな総合支援を提供しています。**支援をご利用ください。**

基本理念

- ・利用者本位の判断を行います。
- ・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、利用者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。病気などで体調がすぐれない時は、ご来館いただけません。ご予約をキャンセルする場合は、すぐにご連絡ください。ご要望に応じて、オンライン診療の予約も可能です。

営業時間

ハワードセンターの通常の診療時間は月曜から金曜の8:30～16:00、または17:00です。特定の施設およびプログラムは短縮時間または延長時間診療を行っています。診療時間は利用者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電話

802-488-6000

受付

チッテンデン郡在住の方の連絡先

802-488-7777

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

ハワードセンターは代表電話番号802-488-6000にご連絡ください。ご相談内容をお尋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、初回診断も受付けます。

ハワードセンターの24時間・年中無休の移動型救急プログラム、チッテンデン郡在住の方の初回連絡窓口は、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。

初回診断またはクライシス評価の後、必要に応じて、ハ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。学校などの紹介状がある場合は、初回診断なしで直接ハ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。サービス利用者が多数いる場合にはお待ちいただく場合があります。お待ちいただく場合には待機中の支援が提供されます。ハワードセンターのサービスを開始する時点で、担当者が決められます。担当者からご本人のニーズやご希望を伺い、個別のサービス計画または治療計画と一緒に作成します。ご本人またはご家族がその他のサービス・支援を必要とされる場合は、ハワードセンター内または地域内の他の団体を紹介させていただきますことも可能です。

電話および直接サービスを受診する時は、逐次通訳がご利用いただけます。

ハワードセンター以外のサービスが必要な場合は、211番にお電話をおかけください。バーモント州の211番では、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、各種サービスの情報案内を紹介しています。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の無料で通話が可能です。通訳のご利用も可能です。Vermont 2-1-1 は、雇用、教育、育児、政府プログラム、支援団体、法的支援、交通、地域のフードシェルフなど、さまざまなサービスに関する情報と紹介を提供する州全体のリソースです。

組織

ハワードセンターは、以下を含む各種サービスを提供しています。

- 受付サービス
- 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
- 精神療法と投薬療法プログラム

みなさんの声

当センターは、提供サービスのプランニングおよび評価においてご本人の参加をお願いしています。参加を推進するために、以下の各種方法を実践しています。

参加が適切でご本人の同意がある場合には、サービス計画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て評価を行い、ご自身に必要なサービスを担当者と一緒に決定していきます。診療の種類によって、担当者は「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。また、個別のニーズについては、ご本人と担当者が一緒にケアプランを作成します。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日を決定します。必要に応じて、他のサービスや提携プロバイダーを紹介するお手伝いをします。場合によっては、病状の悪化または重大な問題により判断が難しくなる可能性がありますので、事前に特別なプランを立てることをお勧めすることもあります。このようなプランは、事前指示書と呼ばれます。これについては、担当者にお尋ねください。

ハワードセンターには、当センターの利用者やご家族から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伺う常任委員会のグループが複数あります。

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があります。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。ハワード
センターの評議員の50%以上の本人やその家族が
当センターのサービスを利用しています。

当センターのサービス評価では、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利用者に確認します。利用者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。

費用の支払い

ハワードセンターのサービスの支払いには、様々な援助が適用されます。

メディケイドなど各種保険がご利用いただけます。保険をご利用の場合は、初回訪問時に写真付きの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を行います。

ハワードセンターは、サービスを提供するため利用者、ご家族、医療保険会社、地方および州の機関、民間団体、その他の支援関係者と協力しています。支払いが難しいという理由で、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。**



安心できる環境作り

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。すべての出口周辺に非常口の掲示がされています。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時の安全プロトコル（こちらも出口周辺に掲示されています）も定期的に実施しています。

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、予防策に関する訓練も受けています。医療や予防策が必要になった場合には、スタッフに知らせてください。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定められるものもありますが、当センターの主な目標は、利用者に喜んでいただけるような体験をしてもらうことです。

利用者と職員は、相互に敬意を払い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、指定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、禁煙支援に関する情報をご希望の



場合、または禁煙の専門家に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、多くのスタッフや利用者が介助動物を支援しており、当センターの敷地内や活動に参加できます。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、同様の施設への立ち入りは法律で制限されています。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「障害のある方の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、種類やサイズはさまざまで介助動物と分かる必要はありません。、障害の支援を妨げない限り、介助動物は常に飼い主の管理下におきリードでつないだ状態にしてください。

時々、当センターのプログラムに参加している方々のためにプログラムに招待されたセラピー犬が敷地内で見られる場合があります。飼い主に声をか

けずに犬に触ったりするのはお避けください。当センターで見られる動物は、なんらかの障害で飼い主を支援しています。音を出したり、エサをあげたり、撫でたりすることは控えてください。

利用者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おり、当センターは情報の機密性を遵守しています。プライバシー慣行に関する通知に記載する通り、当センターでは、治療、支払い、医療業務に必要な場合にはあなたの医療情報を使用し、開示することがあります。これには、請求と支払いのため治療やサービスを保険会社などの第三者が承認するため、お客様の医療情報を使用し、開示することがあります。アルコールおよび薬物乱用について、情報は42 CFRパート2で保護されています。法律で別の規定がない限り、所定の書面によるご本人の許可なく情報を公開・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に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基づき、子どもや社会的弱者に対する虐待や育児放棄（ネグレクト）、搾取の疑いや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、ご自身や他者に危険が差し迫っている場合、または医療緊急が必要な場合、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、被害者が特定できる場合は、その個人や場所に関して暴力や危害の脅威があること公開する権利があります。
- 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。

利用者およびご家族の権利

ハワードセンターの目標は、利用者の個別の特性、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。

- 利用者は、サービスを受ける際に、常に尊厳と敬意を持ってサービスを受ける権利があります。利用者は適切で人道的な治療およびケアを受ける権利があります。
- 利用者は人種、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があります。
- 利用者は、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があります。当センターに対する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。
- 利用者は、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があります。
- 利用者は、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があります。免許を持つ心理療法士は、利用者との3回目の診療までに資格と資格認定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の情報は、要求に応じて情報が提供されます。
- 利用者は、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、苦情および報告手続きに関する情報を受け取る権利があります。
- 利用者は、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、プランおよび記録を確認する権利があります。
- 利用者は、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や、ご自身の治療およびサービスの目標の設定に関するすべての判断に参加する権利があります。初回面談時またはサービスにおいて、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、希望をいつでも提供者に伝えることができます。

- 利用者は、ご自身で判断できるよう適切な時に適切な情報を受け取る権利があります。
- 利用者は、プライバシーの保護を受ける権利があります。利用者の機密情報は、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。
- 利用者は、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があります。
- 利用者は、一部の例外を除き、当センターが作成し管理する医療記録に適宜アクセスし、そのコピーを受け取る権利があります。記録のコピーに関するご要望は、理由なく遅れることはなく、適宜処理されます。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を受け取る権利があります。
- 利用者は、バーモント州法で規定する通り、個人の意思で来院したかどうかにかかわらず、外来患者および入院患者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があります。
- 利用者は、弁護士法人による適切な弁護を利用する権利、紹介を受ける権利があります。
- 利用者は、自助および擁護支援サービスを利用する権利、紹介を受ける権利があります。
- 利用者は、ご自身の権利の侵害の申し立てを調査し、解決する権利があります。
- 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

療チームの計画の「調整サービス計画」を得る権利があります。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報告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、別に定める追加権利を得ることがあります。利用者は、毎年州もしくはその他の行政・規制で定める頻度で、ご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ではありません。

上記の権利によって、合理的に提示し提供されたケア・支援サービスを利用者が同意した、または協力を拒んだために適切な治療・サービスが受けられないなど、プログラム提供者がサービスを縮小したり、中止したりすることはありません。



利用者およびご家族の責任

サービスは、利用者とケアプロバイダーの協力があって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
- 料金を直接支払うと決められた場合には、当日の支払い
- 相違点がある場合は合理的な方法で解決
- 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
- スタッフの写真撮影または録画を行う場合は、スタッフから口頭での許可が必要
- 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があります。これらは、個別の事情や理由に応じて、当センターの裁量でサービスが再開されます。

倫理規定概要

ハワードセンターは、従業員が守るべき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、クライアントの決定を尊重し、利用者が目標を決めて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、年齢、性別、人種、民族、国籍、宗教、性的指向、障害、言語、社会経済的地位による嫌がらせや侮辱的な行為を故意的に行いません。
- 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、心理的な危害を与える可能性がある利用者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、同意できない利用者を除き、治療や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、提供サービスと結果について、利用者が理解できる言葉で説明します。
- ハワードセンターの従業員は、利用者、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、個人的な関係が害につながる可能性がある利用者や、過去に性的関係があった利用者に治療は行わないものとします。
- 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により心理学的サービスが中断された場合、ケア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、患者や利用者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、患者や利用者がサービスが不要になった、またはサービスの効果がないことが分かった場合には、適切にサービスを終了させます。
- 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、社会経済的地位など不当に差別し、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伝えます。
- 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、相談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義務があります。
- ハワードセンターの従業員は、子供や弱者への虐待、自己または他者に危害がおよぶおそれがある場合には、報告の義務があります。
- ハワードセンターの従業員と患者、利用者、サービスを受ける者は、費用請求に関してできる限り早く同意するものとします。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不当に表示しません。ハワードセンターでは料金の分割支払いはできません。
- 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はwww.howardcenter.orgでご覧ください。

利用者の不服や報告の方針と手順

ハワードセンターの利用者として、利用者は、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があります。当センターの「*Grievance and Appeal Policy and Procedures* (不服および報告に関する方針と手順)」の完全版は、不服・報告のプロセスにおいて利用者を支援する詳細情報がありますので同文書を請求ください。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、方針を以下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、医療上の必要性要件、適切性、環境、対象となるサービスの有効性に関する決定、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、終了
- サービスの支払いの全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の提供がすぐに行われない
- 不服および報告が標準的な期間内で行われない
- 利用者の保険のネットワーク外でサービス受けたいと要望の拒否
- 費用共同負担、自己負担額、保険料、免責額、共同保険、利用者の支払い義務などに関する不服の申し立ての要請の拒否

申立て(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。迅速な報告とは、消費者の生活、健康、利用者の身体・精神的機能を達成、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の報告を指します。

権限のある代理人:利用者により任命されたか、州法に基づいて委託された個人であり、決定や不服・報告の手続を行うための利用者の代理人を指します。特段の規定がない限り、権限のある代理人は、代表する利用者のすべての権利と責任を負います。

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担当者に意見を伝える準司法手続きです。公正なヒアリングは、不利益判定に関してハワードセンターで行える手段を尽くした後にのみ、ヒアリングが行われます。

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満を指し、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、不服処理の判断プロセスの確認。

方針

不満や訴えは適切に審査を行い、遅延なく適切に対応します。利用者または保護者(該当する場合)は、当センターの不服および報告の方針と手順について、初回面談時、およびその後毎年、または特定の契約で定める頻度で知らされます。この方針・手順は、サービス拠点と当センターのウェブサイトにも掲示されます。また、職員は採用時と毎年、消費者の不服および報告の方針・手順に関する研修を受けます。不服または報告を申し立てたり、要求する個人に対して報復すること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、ハ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、ハワードセンター全体の苦情および報告のコーディネーターとして務め、すべての苦情および報告の迅速な処理と解決を達成する責任を負います。苦情または報告の判断プロセスに関するすべての議論は、利用者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、当センターまたはバーモント州福祉局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利用者は、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。詳しくはウェブサイト www.howardcenter.org をご覧ください。

所要期間および部門別の要件は、苦情、不服、または報告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・報告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す。

職員または利用者は、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・調査されます。

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、全利用者に対し提供可能です。

職業規制局 – 職業規制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 以上の企業にバーモント州の免許、証明書、登録を発行しています。

各専門職や職業は、法律により定められています。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には、開示書と関連法令のコピーを利用者に提供します。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://sos.vermont.gov/opr/> をご覧ください。

苦情の申し立てを希望する利用者は、職業規制局のウェブサイト <https://sos.vermont.gov/opr/complaints-conductdiscipline/> 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
89 Main Street, 3rd Floor
Montpelier, VT 05620-3402
802-828-1505

苦情が受理された後、苦情について行政審査により職業規制法が適用されるかを判断します。適用される場合は、委員会が設置され、調査、情報収集、行政機関による措置、完了が報告されます。

すべての苦情調査は機密扱いとなります。調査の結果、専門職免許に対する処分や本人に対する懲戒処分の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。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に報酬の支払いを行います。

利用者ご確認事項 (参照用のみ)



ご確認事項

- * 利用者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利用者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、提供サービスが利用者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をご案内します。

開示に関する利用者の確認

ハワードセンターから以下の内容が伝えられます。

1. 使命と価値観
2. 救急サービスと営業時間
3. サービスの利用方法および組織
4. 利用者の声
5. サービスの支払い
6. 安全な環境作り
7. 守秘義務
8. 利用者およびご家族の権利
9. 利用者およびご家族の責任
10. 倫理規定概要
11. 消費者苦情、不満および報告の方針・手順
12. 職業規制局 - 職業行為および苦情処理プロセス
13. 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。



ハワードセンターは地域社会にサービスを提供するミッションの一環として、2015年に健康に関するトピックについて春と秋のコミュニティ教育シリーズを無料で一般公開し始めました。



ハワード・センター プレゼンツ
マーナ&スティーブン・ワイズ・テューリン
コミュニティ教育シリーズ
一般無料公開

これは教育、情報提供、困難な状況の軽減、意識の向上を支援するためです。健康に関する問題を理解することで、思いやりのある、熱心な地域社会を形成する手助けができると考えています。このセッションは動画はwww.howardcenter.orgからご覧ください。

コミュニティ対象の教育イベントにぜひご参加ください。詳しくはhowardcenter.orgをご覧ください。

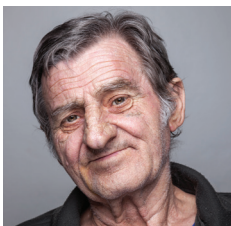
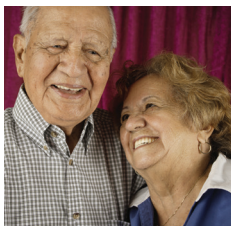
ハワードセンター・アートコレクティブは、精神疾患や薬物中毒などを経験した本人、家族や友人にそのような経験がある、作品を通じて支援するアーティストグループです。アーティストがつながる場や創作の場、作品を展示する場を確保できるよう協力しています。



Rafad Amjed

創造性を育む活気あるコミュニティをお探しの方はartscollective@howardcenter.orgまでメールでお問い合わせください。

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, INDIGENOUS PEOPLES,**
and **PEOPLE OF ALL FAITHS and ETHNICITIES** • 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.

الجميع مرحب به هنا • Tất cả đều được chào đón ở đây
Tout le monde est le bienvenu ici • အားလုံးကို ဖိတ်ခေါ်ပါသည်
Dadka kulushoo ha dhawaatheen • Ovdje su svi dobrodošli

歡迎各位 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa
Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí
Сви су добродошли овде • མི་ཚོ་མ་ལེགས་པར་དགའ་བསྟོད།
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।