



HOWARD CENTER

Help is here.

設立160周年



利用者ハンドブック

第7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。支援提供やお問合せ対応の他、必要な情報やサービスを当院ならびにお住まいの地域で受けられるようお手伝いします。

よくあるご相談:

- セラピー・カウンセリングを受けたい
- 子どもに関する悩み
- 家族支援が必要
- 依存症サポート



チッテンデン郡在住者専用番号

802-488-7777

クライシスホットライン

年中無休

よくあるご相談:

- 感情が抑えられない
- 希死念慮
- 幻聴
- 近親者の健康状態に関する相談

表紙の絵画は、ハワードセンターの絵画コレクション作品です。

リードアーティスト: イライザ・ロバーツ、サポートアーティスト: パメラ・シャンパン、アンナ・マリー・マッツソン、バーニー・グリーン、イェンス・アーツ、エドワード・バーク、ジョーダン・アール、ランディ・ピクル、アイヴァン・クルーズ、ウェストビュー・ハウス、パスウェイズ・バーモント、レイクビュー・ハウスの匿名アーティスト。

メンタルヘルス救急ライン 802-488-MHUC (6482)

ハワードセンター
メンタルヘルス救急外来

月曜日～金曜日9:00～17:00

よくある来院理由:

- メンタルヘルスサポート
- ピアサポート
- 自殺対策
- ケアマネジメント
- 適切な医療診断・治療

IN
PARTNERSHIP
WITH:

THE
University of Vermont
MEDICAL CENTER

Community
Health Centers

Pathways
Vermont

VERMONT
AGENCY OF HUMAN SERVICES
Department of Mental Health



目次

ハワードセンターについて	ページ
クイックガイド.....	2
ようこそ.....	5
使命.....	6
支援概要.....	6
ビジョン.....	6
基本理念.....	6
受付時間.....	7
サービス内容	
支援を受けるには.....	8
組織体制.....	9
ご利用者の声.....	9
お支払い.....	10
安全な環境づくり.....	11
ケア・パスウェイ.....	13
利用者の権利および法的情報	
情報守秘義務.....	14
利用者とそのご家族の権利.....	15
使用者とそのご家族の責任.....	18
倫理規定概要.....	18
利用者からの苦情、不服申し立てに 関する方針・手続き.....	21
業務規制局 – 指針・苦情処理.....	23
利用者向け確認事項.....	25
コミュニティ活動・プログラム.....	26

ハワードセンターについて



ようこそ!

ハワードセンターへようこそ。160年にわたり、当センターは地域社会に質の高いサービスと支援を提供してきました。皆様と皆様の大切な方々のお手伝いをさせていただく機会に恵まれたことに感謝しております。

このハンドブックでは、ハワードセンターが提供する数多くのサービスや子供、若者、成人、家族を対象にした患者様中心のサービス提供に重点を置く当センターの組織的価値観について、簡単に説明しています。私たちの目標は、思いやりを持ち、敬意を払い、効果的なケアと治療を提供することです。

このハンドブックでは、ハワードセンターへの連絡方法、および患者様の権利と責任に関する重要な情報を説明しています。このハンドブックは、多言語、大きな活字、電子フォーマットでご利用いただけます。別の形式をご希望の場合やより詳細な説明が必要な場合は、スタッフにお尋ねいただくか、代表番号 802-488-6000までお電話ください。

ハワードセンターを代表して、皆様およびご家族にとって有益なケアを提供できることを願っております。皆様のご来院に感謝するとともに、皆様の健康な生活が送られるようサポートできることを楽しみにしております。

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。

支援概要

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160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1,500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

- 常に利用者のことを第一に考えた意思決定を心がけます。
- 個人と社会全体の健康とより良い生き方に貢献します。
- 常に責任感を持って任された資源を適切に管理します。
- 常に実践を積み重ね、たゆまぬ向上を追求します。

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対策の詳細については、ケアプロバイダーまたは受付にてお問い合わせください。体調の優れない方は、来院をお控えください。ご予約をキャンセルされる場合は、早急にご連絡ください。オンライン診療も可能ですのでお問い合わせください。



ハワードセンター受付時間

施設により、受付開始時間・終了時間が異なります。メインサイトの受付時間は、行政機関の休日を除く月～金曜日の8:30～16:00です。

メインサイト一覧

- 102 South Winooski Ave., Burlington, VT 05401
- 1138 Pine St., Burlington, VT 05401
- 172 Fairfield St., Saint Albans, VT 05478
- 208 Flynn Ave., Suite 3J, Burlington, VT 05401
- 300 Flynn Ave., Burlington, VT 05401
- 855 Pine St., Burlington, VT 05401
- 75 San Remo Dr., South Burlington, VT 05403
- 45 Clarke St., Burlington, VT 05401

サービス内容

支援を受けるには

ハワードセンターの代表番号**802-488-6000**は、どなたでもご利用いただけます。ご相談の内容に応じて、お住まいの地域で受けられる支援の情報や各種プログラムをご案内することがあります。ご希望に応じ、適宜ヒアリングや予備評価の受付もいたします。

緊急時対応プログラム「First Call for Chittenden County」では、常時対応の電話サポート、対面式支援、危機評価を承っています。チッテンデン郡以外の地域にお住まいで支援が必要な方には、バーモント州各郡の体制に準じた、近隣で受けられる支援をご紹介します。

ヒアリング・危機評価後、必要に応じ、ハワードセンター、またはお住まいの地域で受けられるプログラムや支援をご紹介します。学校などから当センターが紹介状を受領した場合、初回評価を行うことなく直接各種プログラムのご紹介をすることがあります。サービスにより利用者数が多い場合、お待ちいただいている間に代替支援を行います。サービス開始時には、プライマリプロバイダーがつき、ご要望を伺った上でご本人に合った支援・治療計画を一緒に立てていきます。ご本人やご家族に別の支援が必要とみなされた場合、ハワードセンター内の別部署や別のお近くの機関をご紹介しますことも可能です。

電話、対面、オンラインいずれのサービスにも通訳をお付けできます。

Vermont 2-1-1では、雇用、教育、育児、政府プログラム、支援団体、法的支援、交通、コミュニティ食料提供など、バーモント州内のあらゆるサービスに関する情報の提供やあっせんを行っています。州内であれば年中無休、通話無料でご相談に応じます。通訳のご利用も可能です。

組織体制

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
- クライシスプログラム
- 依存症緩和サービス
- ホームプログラム、コミュニティプログラム
- 長期的支援、サービス
- オピオイド依存の薬物治療
- 外来患者サービス
- スクールプログラム

ご利用者の声

サービス計画や評価段階におけるご本人の積極的な参加意欲を重視する観点から、当センターでは様々な手段を実施しています。

ご本人の同意に基づき、サービス計画の構築段階からの積極的な参加をお願いいたします。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」、「ケアマネジャー」、「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。

ハワードセンターでは、利用者やそのご家族からのサービスについてのフィードバックを吸収し、当センターにおける取り組みや今後の方向性に反映させる機能を有する常設委員会が複数存在します。具体的には、**家族諮問委員会、消費者擁護ネットワーク、発達支援常任委員会、薬物依存サービス諮問委員会**の4委員会となります。

詳細については、担当者または当センター代表番号802-488-6000までお問い合わせください。当該評議員の50%以上と、その家族が当センター利用者です。

当センターでは、サービス満足度をご利用者にお尋ねしております。サービス利用中のアンケート調査、サービス終了後のご連絡を行う場合があります。ご参加は任意となりますが、ぜひご協力のほどよろしくお願いいたします。

お支払い

当センターにおけるサービスは、様々な基金により支えられています。

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。**





安全な環境づくり

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。

核施設には、心肺蘇生法や応急処置の訓練を受けたスタッフが1名以上常駐しています。医療行為が要される場合にはすぐにスタッフにお知らせください。大半の施設には、自動体外式除細動器を設置しています。

当センターでは、敬意に基づいた関係をご利用者と築いております。当ハンドブックに掲載した規則には、州・連邦政府規制が定める事項に基づくものが含まれます。ご利用者がサービスを通じて前向きになれることこそが、当センターの目指すところです。

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。



当センタースタッフ、利用者共に、センター敷地内、施設内での各種アクティビティへの介助動物、エモーショナル・サポート・アニマル、コンパニオン・アニマルや訓練中の介助動物との同伴を歓迎いたします。ただし、介助動物や訓練中の介助動物の公の場での同伴は許可されている一方、エモーショナル・サポート・アニマルやコンパニオン・アニマルの同伴は、法律上の制限があるためご注意ください。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・アニマルに関する規則・規制の詳細については、www.ada.govをご確認ください。

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。

ケア・パスウェイ

特別な配慮が必要な場合もあります。この特別な配慮を「パスウェイ」と呼び、患者様の希望に沿って安全の確保をしていきます。

パスウェイでは、自殺リスクの高い方への追加支援を行っています。このリスク期間には、必ずしも現時点で生じている希死念慮が常に伴うとは限りません。直近の退院や自殺未遂、その他患者を取り巻く環境により、自殺リスクが上がるということが分かっています。当センターでの治療や支援により、患者様がより良い状態に向かうことが、我々の第一の願いです。

当センターが提供するパスウェイには、以下のような追加ケアが含まれます。

- 利用者の安全を守るための計画を一緒に立てていきます。これを「セーフティプラン」と呼びます。
- 一人ぼっちになるかもしれないと心配する必要はありません。当センターから連絡を行い、利用者の安全を常時確認します。
- 希死念慮や自殺行為に苦しむ方は、他のどの問題を差し置いても、まずはその問題に直接対処していくことが重要です。自宅やコミュニティで安全に過ごせるよう、治療やケアに重点を置きます。



利用者の権利および法的情報

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、ご自身や他人、一般の方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。

利用者とそのご家族の権利

ハワードセンターの指針は、利用者独自の特性、ニーズ、要望、能力に応じた適切な手段を用い、最も制約が少ない環境下においてサービスや治療を提供することです。

- 利用者がサービスを受ける際に、常に尊厳と敬意に基づくサービスを受ける権利があります。利用者は適切かつ人道的な治療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、障害またはHIV感染の有無に拘わらず、サービスや支援を受ける権利があります。
- 利用者は、自身の受ける治療・サービス体験に影響を及ぼし得る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、自身の受けるサービスの提供者が有する資格、および資格認定状況を知る権利があります。ライセンスを有する心理療法士は、3度目の面会までに資格および資格認定に関する情報を提供します。その他のサービスにおいても、直接応対する職員の資格および資格認定に関する情報は、必要に応じて提供を受けることができます。
- 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、プログラムおよび提供者、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。
- 利用者は個別治療プランや支援プランの作成に参加するレベルを選択し、そのようなプランや記録を確認する権利があります。
- 利用者は治療やサービス目標の決定に参加する権利があります。またインフォームドコンセントを受けて、ケアマネージャー、セラピスト、その他のサービスの提供者を選択する際に希望を伝えることができます。
- 利用者はハワードセンターまたは他の場所でのサービスを選択する権利がありますが、医療保険はネットワークに加入している医療提供者のサービスにのみ支払いを行うことができます。



- 初回ヒアリング時やサービス提供時であれば、サービスの提供方法、情報開示、併行サービス、サービス提供者の選定、リサーチプロジェクトへの参加などについて適宜サービス提供者と話し合い、自身の希望を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、投薬や特定の治療処置を拒否する権利があります。
- 一部の例外を除き、利用者は、当センターが作成・管理する自身の記録をいつでも確認する権利があります。記録の開示請求は、不当に遅延することなく履行されます。プライバシー保護に関する通知に示されているように、医療情報に関しては、さらなる権利が与えられています。
- 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。
- 患者様は、権利侵害の申し立てについて調査を受ける権利があります。それによりサービスが受けられなくなることはありません。



- ACT 264で定義された重大な情緒障害を持つ児童または青少年で、複数の機関によるサービスを必要とする場合は、治療チームの計画プロセスを通じて、「協調的サービス計画」の策定を受ける権利があります。保護者または後見人としてサービス調整に不満がある場合は、ACT 264に基づき、Agency of Human Services (保健福祉局) に不服を申し立てることができます。

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。

上記の権利はいずれも、妥当なケアや支援サービスが提供されたにもかかわらず、その提供を拒否したために適切な治療やサービスを提供することが不可能となった人物に対するサービスを削減または廃止することを妨げるものではありません。

利用者とそのご家族の義務

サービスは、利用者とケアプロバイダーの協力の下に初めて成立するものです。そのため、すべての関係者が治療・サービスのゴールに向け真摯に取り組む必要があります。当センターでは、すべてのご利用者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
- 身体的・言葉による脅迫や攻撃的・破壊的な行動の禁止
- 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

当センターでは、従業員が遵守すべき倫理規定を設置し、以下に概要を示します。

- ハワードセンターの従業員は、利用者の決定を尊重・促進し、利用者が自身の目標を特定し、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、業務上関わる人物に対して、故意に嫌がらせや屈辱を与えるような行動を取ったり、年齢、性別、人種、民族、国籍、宗教、性的指向、障害、言語、または社会経済的地位に基づく不当な差別に関与し、容認や促進することはありません。
- 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、治療上不要である（トラウマがあることが知らされている）利用者への身体的な接触を行いません。



- 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、予想されるサービスの内容、費用、従業員の資格、守秘義務について、できるだけ早い段階で利用者に説明します。
- 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及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職員と利用者、その他のサービス利用者は、サービス提供にあたりできる限り早い段階で、請求書に関する取り決めに明記した合意書を結びます。ハワードセンターの職員と利用者（保護者）は、支払同意書への記入と借入や保険の都合上生じるサービスの制限について説明します。
- 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職員は、お礼、贈答品、個人的な支払い、物品、サービス、その他の金銭以外の報酬を利用者から受け取ることはできません。

ハワードセンター倫理規定の完全版は、上記の要約およびその他のトピックを含め、当センターのウェブサイトwww.howardcenter.orgでご覧いただけます。



利用者からの苦情、不服申し立てに関する方針・手続き

ハワードセンターの利用者には、ご自身が受けたサービスについて苦情を申し立てる権利があります。苦情、不服申し立てに関する方針・手続きの全文をぜひご請求ください。手続きを円滑にすすめるための詳細な情報が記載されています。詳しい情報については、担当のサービスプロバイダーまたは受付スタッフに問い合わせください。ご利用者の便宜を図るため、方針の要約を次の数ページに記載しました。

定義

不利益な給付決定とは、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
- 保健福祉局が定義するサービスの提供が迅速に行われない
- 苦情の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

不服申し立て(メディケイド加入者のみ)：消費者から機関への、不利な給付決定に関する決定の見直しを求める正式な口頭、または書面による要請を指します。緊急上訴とは、消費者の生命、健康、または最大限の機能の達成、維持、回復能力を著しく脅かす緊急事態における上訴を指します。

認定代理人：顧客によって任命されるか、州法によって認定された個人であり、顧客に代わって決定を得たり、苦情や不服申し立ての処理のあらゆるレベルに対応します。特に記載の無い限り、認定代理人は、代理する顧客の持つすべての権利と責任を有します。

公正聴聞：メディケイド加入者が対象とされる準司法的な手続きで、消費者と指定機関がそれぞれ専門の聴聞担当官に状況を説明するものです。公正聴聞は、消費者が不利な給付決定に関してハワードセンターの内部手続きをすべて終えた後にのみ利用できます。

苦情：不利な給付決定以外の事項に関する消費者の口頭または書面による不服の表明を指します。

苦情審査：ハワードセンター内の公平な第三者による苦情の意思決定プロセスの内部審査を指します。

方針

苦情または不服申し立ては、適切に審査され、適時に考慮されます。該当する場合、利用者および/または保護者は、サービス利用時に、またその後毎年、または特定の契約で定められている場合は異なる頻度で、当機関の苦情および不服申し立てに関する方針および手続きについて通知されます。方針および手続きは、サービス拠点および当機関のウェブサイトにも掲載されます。さらに、全職員は、雇用時およびその後2年ごとに、利用者からの苦情および不服申し立てに関する方針および手続きに関する研修を受けます。苦情または不服申し立ての申し立て、またはその手続きを行う個人に対しては、いかなる報復や差別も禁止されます。本方針または関連手続きに関するご質問は、ハワードセンターのコンプライアンス・オフィサーまでお問い合わせください。本方針の遵守を徹底するため、さらに4名の機関代表者を配しています。コンプライアンス・オフィサーは、ハワードセンター全体の苦情および不服申し立ての調整役を務め、遅滞なくすべての苦情および不服申し立てを処理し、解決する責任を負います。苦情または不服申し立ての決定プロセスに関するすべての議論は、利用者から別段の要求がない限り、一般市民または第三者に対して非公開とします。

プライバシーの権利が侵害されたと思われる場合は、当機関またはバーモント州保健福祉局長に苦情を申し立てることができます。当機関に苦情を申し立てる場合は、コンプライアンス・ホットラインまで電話でご連絡ください。電話番号は下記に記載しています。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、当機関の苦情処理プロセスでは対応されませんのでご注意ください。

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、刑務所レイブ撲滅法 (PREA) に関する当機関の方針に、追加の不服申し立ての権利が記載されています。PREA 不服申し立て用書式は、ウェブサイト www.howardcenter.org で入手できます。

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。また、利用者の苦情や申し立てについては、clientG&A@howardcenter.org宛にメールでお送りください。電話やメールはすべて確認・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、ご要望に応じ、全利用者に対し提供可能です。

業務規制局 - 指針・苦情処理

バーモント州務長官管轄の職業規制局は、55,000以上の医療関係者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・職業は、それぞれ専門的行動を定義する法律によって定められています。これがハワードセンターの認定済みまたは登録済みプロバイダーに該当する場合、当該プロバイダーは情報開示書式のコピーと関連法規を提供します。特定の法規のコピーは、バーモント州長官の職業規制局サイト <https://sos.vermont.gov/opr/> でご覧いただけます。

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-conduct-discipline/> 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。

利用者向け確認事項 (参照用サンプル)



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

私はハワードセンターについて以下のような説明を受けました。

1. 使命および目的
2. クライシスサービスを含む受付時間
3. サービス提供、組織体制
4. 利用者の声
5. 支払方法
6. 安全な環境づくり
7. 情報守秘義務
8. 利用者とその家族の権利
9. 利用者とその家族の義務
10. 倫理規定概要
11. 利用者からの苦情、不服申し立てに関する方針・手続き
12. 業務規制局 - 指針・苦情処理
13. サービスプロバイダーの資格および認証
14. 当該施設の非常口経路と消火器の設置場所
15. 個人情報保護に関する通知

私は、上記の情報を確認し、その内容を理解し、同意します。

依頼者/親/保護者（詳細を記入してください）：_____ 日付：_____

依頼者/親/保護者（詳細を記入してください）：_____ 日付：_____



地域社会との関わりとプログラム

ハワードセンターの**多様化・公平性・インクルージョン**部門は、絶えず変化するコミュニティのニーズに応えるため、ハワードセンターのコミュニティ内外で重要な取り組みを続けています。私たちは、地域社会の課題に取り組み、癒しを促進し、すべての人にとって尊厳と安らぎのある文化を築くために、継続的な成長と発展に努めています。また、有色人種、ニューアメリカン、トランスジェンダーやノンバイナリー、障がい者など、すべての人々を代表し、継続的な支援を提供することにも尽力しています。



投票登録のお申込み

投票には事前登録が必要です。登録に関するお問い合わせは、ケアプロバイダーまたは受付スタッフにお声がけください。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

2015年、ハワードセンターは地域社会への使命と奉仕の一環として、教育・情報提供・偏見の軽減・健康関連の諸問題に関する意識向上を目的とした、一般公開の**無料コミュニティ教育サービス**を開始しました。



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。健康問題への理解を深めることで、思いやりと関心に満ちた地域社会の形成に貢献できると実感しています。講義の録画は www.howardcenter.org でご覧いただけます。

ポップアップコミュニティ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。

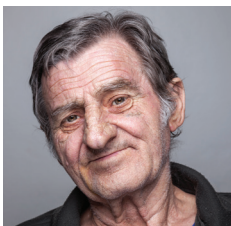
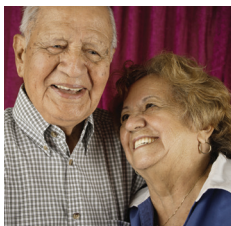
ハワードセンター・アートコレクティブは、精神疾患や薬物使用の問題を自分自身や家族、友人との関わりの中で、あるいは仕事を通じて経験したことのある、アート初心者から上級者までの成人で構成されたグループです。私たちは、アーティストが互いに交流、創作、作品展示を行える機会を数多く提供すべく、協働で活動しています。個人、社会、組織の各レベルにおける創造的プロセスの変革力を重視し、誰もが発言できることでより強くなれると信じています。



パンフレットの表紙のクレジットは2ページをご覧ください。

創作活動を育み、支える活気のあるコミュニティをお探しなら、artscollective@howardcenter.org までご連絡ください。

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་བསྟུན་ཡོད།
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।



**HOWARD
CENTER**
Help is here.

2025 年 1 月改訂

設立 1865 年