

## ベストプラクティステンプレート： ウェルカムパケット

### テンプレート使用説明

- **目的:**このテンプレートでは、サバイバーがOffice on Violence Against Women（女性に対する暴力への対策局、OVW）暫定的住居（TH）プログラムを利用する間に何を期待すればよいのかについて説明します。またサバイバーが支援サービスから何が期待できるかについても説明します。ウェルカムパケットはトラウマに配慮した住宅とサービスを提供する上で重要な役割を担います。このパケットに記載されているポリシーや情報により、サバイバーは利用するサービスについて、十分な情報を得た上で選択することができます。
- **テンプレートの使い方:**ニーズや業務に合わせてご自由にお使いください。プログラムに合わせて文言を変更してください。この指示ページはテンプレートを住居申込者に使用する前に削除してください。また灰色表示の注意事項も削除してください。**ハイライト表示のセクションをプログラムの情報に差し替えてください。**
  - このパケットで説明されるポリシーは変更できますが、サバイバーの自主性や安全を妨げるポリシーは避けることを強くおすすめします。自主性とは、自分で選択する自由です。トラウマに配慮した住宅とサービスはサバイバーの自主性を高めることを基にしています。私たちはサバイバーが自らの滞在について自由に選択できるように支援いたします。

ここからがテンプレートになります

**[AGENCY LETTERHEAD]**

## プログラムによるこそ！

今後の6か月間から24か月間、私たちはあなたが選んだ最も役に立つ支援、リソース、サービスを提供します。

私たちはあなたにとって重要で役に立つ支援を提供することをお約束します。このパッケージをお読みになり、質問やご意見があれば気兼ねなくお寄せください。このプログラムは、あなたのためのものです。私たちはあなたのニーズに応えたいと思っています。あなたを支援するために尽力いたします。

## 目次

支援対象者と支援内容

支援サービス

あなたに対する私たちの義務とあなたの権利

苦情処理手続き

プログラムのガイドライン

守秘義務に関するポリシー

プログラムの利用をやめる



## 支援対象者と支援内容

### 支援対象者

- 以下のサバイバー
  - 家庭内暴力
  - 性的暴行
  - 交際相手の暴力
  - ストーカー被害
- サバイバーの子供や扶養家族
- 18歳未満で、独立した未成年者でない性的暴行サバイバーの安全な親、保護者、世話人

### 支援内容

- 安全で低価格の住宅
- 精神的支援
- 金銭的援助
- 住宅援助
- 擁護
- 紹介
- あなたが役に立つと思うあらゆる支援

私たちはあなたが望み、必要とするサービスを提供することを信条としています。私たちが提供すべきであると思うサービスがあれば、擁護者にお伝えください。追加できるように最善を尽くします。私たちはあなたの目標達成を支援することを目指します。

### 支援期間

- 6か月～24か月間
- 場合によっては延長可能

## 支援サービス

プログラムの支援サービスは誰が利用できますか？ あなたや、あなたの扶養家族です。

支援サービスはいつから受けられますか？ 支援サービスはいつでも受けられます。

プログラムに属するには支援サービスを利用しなければなりませんか？ いいえ。

後で気が変わって、支援サービスを利用したい場合はどうすればいいですか？ あなたや、あなたのお子様は、滞在中にいつでも支援サービスを依頼できます。利用するサービスは選ぶことができます。利用する時期、頻度も選ぶことができます。利用しない選択もできます。

プログラムで提供される支援サービスはどのようなものですか？

支援サービスには次が含まれます。

- あなたと、あなたのお子様のための精神的支援
- 擁護：各プログラムでのこの意味について説明してください(家主紹介など)
- 安全計画と住居の安全設備
  - 安全計画の作成や変更については擁護者といつでも相談できます。擁護者は安全計画を改善する方法について、ブレインストーミングを行って支援します。
- あなたと、あなたのお子様のための学校入学に関する情報：(どのような内容が含まれるか説明してください)
- カウンセリング
- 住宅援助
  - 共同/集団生活：住居は共同またはグループでの生活モデルを提供します(各自のモデルを説明してください)
  - 散在地：散在地での生活モデルを提供します(各自のモデルを説明してください)

- 交通手段、チャイルドケア、家具などの支援と紹介
- セルフケアと心身一体的な癒し(ホリスティックヒーリング):ヨガ、美術教室、映画のチケットなど
- チェックインミーティング: 今後6か月から24か月の間、いつでも面談を設定できます。なんでも相談できます。プログラムを向上できる方法などの意見や、私たちがあなたをさらに支援できる方法、あなたの計画や目標のブレインストーミングなど、なんでもお聞かせください、あなたが話したいことがあればお話しを伺います。プログラムの利用を継続するために、私たちと面談する必要はありません。ですがあなたが望む限り、何度でもお話を伺います。面談はあなたが安全で安心できると思う場所で行えます。事務所内やコーヒーショップ、スーパーマーケットなど、お好きな場所を選んでください。面談の時間、場所、日時を変更する必要がある場合は変更できます。
- お子様向けのサービス: このプログラムを利用することは、あなたにとって大きな変化だったかもしれません。また、あなたのお子様にとっても大きな変化だったかもしれません。あなたがこのプログラムを利用する間、あなたのお子様は次のサービスを利用できます。
  - **ここにサービスの一覧を記入してください:**
  - **その他のサービス...**
- フォローアップサービス: 退去してから最低3か月間、最大12か月間、このサービスを利用できます。フォローアップサービスは、暫定的住居にお住まいの間に受けるサービスとは少々異なります。

## あなたに対する私たちの義務

あなたの擁護者、全スタッフ、ボランティアは、次のとおりあなたの権利を尊重する義務があります。

- あなた、あなたのお子様やペットに対して敬意と尊厳を持って接する
- あなたの話に耳を傾ける
- あなたからの意見について慎重に検討する
- あなた、あなたのお子様やペットが安全でいられるように支援する

本プロジェクトは、U.S. Department of Justice (米国司法省) Violence Against Women Office (女性に対する暴力への対策局、OVW) から付与された助成金番号2017-TA-AX-K070の支援を受けています。本刊行物、会議の議題、または製品で表明された意見、発見、結論、または提言は著者のものであり、必ずしもDepartment of Justiceの見解を反映するものではありません。

- あなたが住居を保持できるようにし、あなたの安全と治癒を支援する

誰かがあなたやあなたの扶養家族、訪問者に対して次の行為を行った場合はお知らせください。

- 性的暴行
- セクシャルハラスメント
- ストーカー被害
- 交際相手の暴力
- 家庭内暴力

### あなたの権利：

- あなたには、あなたの住居で性的暴行やセクシャルハラスメントの心配をせずに暮らす権利があります。あなたの住居で、あなたに対して何らかのセクシャルハラスメントや性的暴行が起きた場合、私たちはあなたの住居を保持しながら安全を確保する方法を模索できます。住居プログラムの関係者が性的暴行やハラスメントを行った場合、エグゼクティブディレクターまたは役員に相談できます。
- あなたには、希望するサービスや支援を選択できる完全な権利があります。また、そうしたサービスを利用する頻度や時期についてもコントロールできます。
- あなたが提供する情報は保護されます。情報はあなたの同意と承諾を得た場合のみ共有されます。詳細については、「守秘義務に関するポリシー」をご覧ください。

### 苦情処理手続き

**苦情とは？** 人が一緒に住む場所では、対立、不満、懸念事項が発生しがちです。そうした問題は苦情と呼ばれます。苦情は人と人との間で発生したり、家族内やスタッフとの間で発生したりする可能性があります。ポリシーやルールに関する苦情もあります。

プログラムスタッフ、ボランティア、別の住民が私の権利を尊重しない場合、何ができますか？ 苦情処理手続きが利用できます。分かりやすい手続きになっています。

苦情処理手続きをしなければならない理由は？ あなたの不満や懸念事項を正式に報告することができます。あなたの声を届けることができます。また問題を解決できる機会が与えられます。

苦情はどのように申し立てるのでしょうか？ あなたの擁護者がいつでも手続きについて説明します。あなたが取るべきステップを説明します。

## プログラムのガイドライン

私たちはあなたの日常生活をコントロールしたり、あなたの選択を批判したりするために、ここにいるのではありません。ですが、以下のガイドラインに従っていただくようお願いいたします。ガイドラインに従うことは、他のサバイバーのプライバシーや安全を守ることになります。また法律で定められた義務をプログラムが果たすことができます。

### 訪問者に関するガイドライン:

訪問者は認められますか？ 滞在中の訪問者は認められています。

誰かが住居に力づくで入ってきたらどうすればよいですか？ できるだけすぐに擁護者に伝えてください。あなたと一緒に安全計画を立てます。

訪問者はルールに従う必要がありますか？ はい。訪問者も、あなたと同じように暴力や違法行為に関するポリシーに従うよう求められます。

訪問者が暴力や違法行為に関するポリシーに従わない場合どうしたらいいですか？ 訪問者に再訪問しないよう求める場合があります。

### 家族に関するガイドライン:

本プロジェクトは、U.S. Department of Justice (米国司法省) Violence Against Women Office (女性に対する暴力への対策局、OVW) から付与された助成金番号 2017-TA-AX-K070 の支援を受けています。本刊行物、会議の議題、または製品で表明された意見、発見、結論、または提言は著者のものであり、必ずしも Department of Justice の見解を反映するものではありません。

**私の家族は住居費の支払いを助けるための金銭を得ることができますか？** 私たちの資金援助では、あなたと、あなたの扶養家族のみが金銭と住居援助を受けられることが条件となっています。

**扶養家族とは誰を指しますか？** 金銭的なニーズのほとんどをあなたに頼る人物を指します。具体的には以下が含まれます。

- あなたがフルタイムまたはパートタイムで世話をしている子供
- 高齢の両親や祖父母
- 障がいのある成人した子供

誰が扶養家族として数えられるのか分からない場合はご相談ください。

**ルームメイトと一緒に住みたい場合はどうすればいいですか？** 一緒に住める場合があります。擁護者にお知らせください。ルームメイトの方に家賃の一部を支払うように求める場合があります。これは私たちの資金援助があなたとあなたの扶養家族に限られるためです。

このガイドラインについての意見があればお寄せください。私たちは常にプログラムの向上を図っています。

### 守秘義務に関するポリシー

**私の情報は安全に保管されますか？** 私たちは自信をもってあなたに関するすべての情報の機密を保持します。

**情報の共有には気を付けるべきですか？** プログラムを利用しない人に特定の情報を共有しないよう努めることをお願いいたします。他のプログラム利用者の生活について話



さないようにしてください。プログラム利用者ではない人に、他のサバイバーを特定できる可能性がある情報を共有しないでください。

**私が話したことを共有したり、繰り返したりしますか？** 私たちはあなたのプライバシーと秘密をあらゆる方法で守ります。あなたの明示的な許可なく、スタッフと共有した情報が繰り返されたり、共有されることはありません。

**私のファイルにはどのような情報が保管されますか？** あなたのファイルには最小限の情報が保管されます。あなたのプライバシーと秘密を守るためにそうしています。

**私のファイルを確認することはできますか？** ファイルの確認やコピーの要請はいつでも可能です。

**守秘義務に制限はありますか？** はい、いくつかあります。

- 正式な裁判所命令や州法によって、あなたの情報を共有しなければならない場合があります。
- この州では、州法に基づく守秘義務に対して  個の例外があります。
  - 1つ目は有効な裁判所命令がある場合です。(召喚状および裁判所命令に関する方針について説明してください)
  - 2つ目は報告の義務です。義務とは法律で義務づけられていることを意味します。注：すべての擁護者が報告義務を負うわけではありません。各地域の法令を確認し、報告義務法に関する重要な文言があれば、ここに記載してください。
  - 3つ目は報告要件です。私たちの資金提供元は、匿名データ(年齢、性別、人種など)で報告書を提出するように求めます。あなたを特定できる情報は共有しません。あなたには年齢、性別、人種などの質問に回答しない権利があります。

## プログラムの利用をやめる

プログラムの利用をやめたい場合はどうすればいいですか？ あなたにはいつでも利用をやめる権利があります。

プログラムは24か月間利用しないといけないですか？ いいえ、滞在期間はあなたが決められます。

利用をやめる準備ができた場合はどうすればいいですか？ プログラムの利用をやめる準備ができたなら、擁護者にお知らせください。退去に関する支援を提供できます。これには引っ越し費用、一部の家庭用品などの購入等が含まれます。

退去を決めた後はどうなりますか？ 最大12か月間のアフターケアが受けられます。アフターケアサービスには、擁護、ケースマネジメント、精神的支援が含まれますが、これらに限定されません。

プログラム利用中に、誰かとの間に問題が生じたり、ポリシーについての懸念事項がある場合はどうすればいいですか？ 人が一緒に住む場所では、対立、不満、懸念事項が発生しがちです。私たちはそのことを把握し、理解しており、問題の解決に役立つ手続きを設けています。詳細については、「苦情処理手続き」をご覧ください。

プログラム利用中、私に問題がある場合、退去を求められますか？ 住居援助はなくなりますか？ 私たちはそのような措置を取る前に、問題を解決するよう常に務めます。各問題の解決方法はケースバイケースで決められます。私たちはあなた固有のニーズ、リソース、懸念事項を念頭に置くようにいたします。

プログラムの利用停止を求められることはありますか？ 私たちがあなたに退去を求める可能性がある理由はいくつかあります。

- **暴力/脅迫行為**:他のプログラム利用者、扶養家族、スタッフやボランティアを口頭で、または物理的に脅迫したり、虐待したりしないようお願いいたします。
- **違法行為**:このプログラムを利用中にあらゆるすべての違法行為に関わらないようお願いいたします。

**私が暴力的になったり、誰かを脅迫した場合はどうなりますか？ 違法行為をした場合はどうなりますか？** あなたに退去を求めなければいけない可能性があります。繰り返しになりますが、私たちはそうならないように、あなたと連携することにコミットします。

**退去を求められた場合はどうすればいいですか？** その場合は別の住居が見つかるように支援します。また引っ越し費用についても支援します。繰り返しになりますが、私たちはそうならないように、あなたと連携することにコミットします。

**安全に関する懸念や差し迫った危険がある場合はどうすればいいですか？** すぐに面談し、次のステップについて話し合います。

## 重要な電話番号と連絡先情報

### 機関

- [機関] クライシスライン/24時間対応電話番号:
- 擁護者
  - 氏名:
  - 電話番号:
  - Eメール:
- レジデンシャルスーパーバイザー
  - 氏名:
  - 電話番号:
  - Eメール:
- レジデンシャルディレクター
  - 氏名:
  - 電話番号:
  - Eメール:
- エグゼクティブディレクター
  - 氏名:
  - 電話番号:
  - Eメール:

### 住居関連

- メンテナンス
  - 電話
  - Eメール
- 家主
  - 電話
  - Eメール

## コミュニティリソース

緊急時:911

警察(緊急時以外):

[その他?]