



2023年9月29日

**宛先：** すべての副局長、課長、職員、地方衛生局長、および付属機関の関係者各位

**差出人：** Kenneth S. Fink, M.D., M.G.A., M.P.H.  
保健局長

**件名：** 非従業員差別苦情手続き

**適用範囲：**

ハワイ州保健局（Hawaii State Department of Health）内に指定されたすべての部門、支部、プログラム（行政上の付属機関（HDOH）を含む）

**目的：**

これらの手続きは、1964年公民権法第6章、1973年リハビリテーション法第504条、1990年米国障害者法(ADA)、2008年ADA改正法により改正された45連邦規則集第84編（ハンディキャップを理由とする差別の禁止）、1975年年齢差別禁止法、1972年連邦水質汚濁防止法第13条、1972年教育改正法第9編、連邦規則集第40編第7部、およびその他適用される連邦法または州法（以下、「法」）に関連するものであり、HDOHまたはそのコンサルタント、請負業者、ベンダーが管理するあらゆるプログラムや活動に関連する場合に適用されます。これらの手続きに加え、苦情申立人は、他の州または連邦政府機関に正式な苦情を申し立てる権利、あるいは差別を主張する苦情について私的な弁護士に依頼する権利を有します。

本手続は、HDOHが行政または規制上の任務（許認可、規則制定、施行業務を含むが、これらに限定されない）を遂行することを妨げたり、不当に妨げたり、混乱させたりしてはなりません。本手続は、部局の雇用の決定や措置には適用されません。本手続は、HDOHの支配的な法令に規定されている法定不服申立権に取って代わるものでも、その代わりに機能するものでもありません。

この非従業員差別苦情処理手順は、HDOHが同局に提出されたすべての非従業員差別苦情を解決するための方針と手順（苦情フォームを含む）を更新するものです。これにより、以前のすべての非従業員差別苦情手続きおよび苦情フォームは取り消されます。

## 第1節 無差別通知

非雇用者無差別通知は、一般の人が立ち入ることのできる目立つ場所（待合室、受付など）に掲示され、HDOHのウェブサイトにも掲載されます。通知のコピーは、合理的に作成可能な形式（電子、紙、電子メールなど）で、通知を要求する人に提供されます。

## 第2節 差別苦情の提出手続き

A. この方針は、HDOHのプログラムによる決定の影響を受ける非従業員に適用されます。HDOHから人種、肌の色、国籍、年齢、身体障害、性別、あるいは該当する連邦法または州法で保護されているその他の階級に基づく差別を受けたと誠実に信じる非従業員は、HDOH 無差別コーディネーター（住所：パンチボール通1250番地3階、ホノルル、ハワイ州 96813）に書面で苦情を提出することができます。差別苦情フォームは添付ファイル A に含まれており、オンラインでも入手できます：<http://health.hawaii.gov>。

B. 正式な苦情は、差別の疑いのある最新の出来事、または差別の疑いが申立人に知られるようになった日付、または継続的な行為があった場合は、その行為が中止された日付、またはその行為の最新の事例から 90 暦日以内に提出されなければなりません。

C. ただし、申立人の障害のために書面による苦情の提出が困難な場合は、本人の障害の必要性から口頭で苦情を提出することができます（個人面接、テープ録音など）。苦情の内容：

1. 申立人の連絡先（姓名、住所、都市名、州名、郵便番号、電話番号、電子メールアドレス（適切な場合）など）；
2. 申立人に代理人がいるかどうか、いる場合は代理人の連絡先（姓名、住所、都市名、州名、郵便番号、電話番号、電子メールアドレス（適切な場合）を含む）；
3. 違反の申し立ての根拠となった保護分類の特定；
4. 不服申し立ての対象となった部門、支部、またはプログラムを含む、差別的行為を行ったとされる当事者の明確な特定（判明している場合）；
5. 申立人が差別と感じた行為の具体的かつ詳細な説明；
6. 差別行為が行われたとされる日付、または差別行為が継続的な行為に起因する場合はその日付範囲（最新の日付を含む）。
7. 発生した、または発生すると申し立てられた不利な影響の具体的な説明。

- a. 苦情は、郵送または直接HDOH無差別コーディネーター（住所：パンチボール通り1250番地3階、ホノルル、ハワイ州 96813）、または電子メール（[doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov)）で提出するもの

とします。ファックスによる苦情は、(808) 586-4368までお送りください。

- b. 苦情申立人が書面での苦情を提出できない場合、または英語が不自由であったり障害があるために苦情の提出にサポートが必要な場合であっても、HDOHに対して違法な差別の疑いについて調査するよう要請する場合は、HDOH本部に電話で差別禁止コーディネーターに口頭で苦情を提出することができます。電話番号：(808) 586-4400。
- c. 電話で受領した申し立ては文書にまとめられ、確認または修正のために申立人に転送され、署名の上、処理のために返送するものとなります。ファックスまたは電子メールで受け取った申し立ては、ファックスまたは電子メールによる苦情のハードコピーに署名の原本を添えて提出するものとなります。電話、ファックス、電子メールによる苦情は受理されますが、苦情文書（確認または修正され、苦情申立人が署名したもの）が無差別コーディネーターに届くまでは処理されません。
- d. HDOHは、英語力の乏しい苦情申立人のために、要請があれば無料で翻訳支援を提供します。英語力の乏しい苦情申立人は、苦情申立書に記入する際に他の人から支援を受けることもできますが、苦情申立人の署名と確認が必要です。
- e. HDOHは苦情を受け取ってから10暦日以内に苦情の受領を確認します。無差別コーディネーターは苦情フォームを確認し、管轄を決定し、苦情を処理する申立人の意思を確認します。
- f. HDOHは、苦情を受領してから30暦日以内に、HDOHがその申し立てについて全面的な調査を行うことが正当な事実であるかどうかを申立人に通知します。正当な理由がある場合、HDOHはさらに、HDOHが全面的な調査を行うか、または苦情を他の機関に転送して調査させるかを申立人に通知します。
- g. HDOHは、連邦差別禁止法で保証された権利や特権を妨害する目的で、または個人が連邦差別禁止法に関連する調査、手続き、審理において苦情を申し立てたこと、証言したこと、援助したこと、何らかの形で参加したこと、連邦差別禁止法によって違法とされた慣行に反対したことを理由として、いかなる個人または集団に対しても威嚇、脅迫、強要、差別を行いません。HDOHの職員は、本法令によって認められた権利や特権を妨害する目的で、あるいは個人が苦情を申し立てたこと、本方針に基づく調査に証言、協力、参加したこと、あるいは本法令によって違法とされた慣行に反対したことを理由として、個人または集団に対して報復、威嚇、脅迫、強要、差別を行ってはなら

ず、HDOHはそのような行為を容認しません。報復は本方針および法律に対する重大な違反であり、直ちにHDOH無差別コーディネーターに報告しなければなりません。

- h. 苦情フォームの記入に言語やアクセシビリティを要求する場合は、HDOH無差別コーディネーターに電話(808) 586-4400、または電子メールにてご連絡ください。電子メール：  
[doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov)。HDOHがご要望にお応えできるよう、十分な時間をお取りください。
- i. ハワイ州保健局職員の苦情については、下記までご連絡ください。HDOH人事部(808) 586-4520 または電子メール：  
[doh.hroeeo-ra@doh.hawaii.gov](mailto:doh.hroeeo-ra@doh.hawaii.gov)。

### 第3節 HDOHが関与する差別苦情の調査手順

- A. HDOHに対する差別の苦情は、HDOHの裁量で、第三者機関を含むHDOH無差別コーディネーターの適切な代理人に送られ、調査の支援を要請することができます。
- B. HDOH無差別コーディネーターまたはその代理人は、苦情の複雑性に基づいてさらに時間が必要であると判断されない限り、180暦日以内に苦情を調査しなければなりません。決定書の発行にさらに時間が必要であると判断された場合、苦情評価を延長する所定の日数が苦情申立人に書面で通知されます。
- C. 「証拠の優越」は、非従業員差別の苦情が証明されなければならない基準です。この基準では、差別を認定するためには、HDOHが差別的行為によって損害を与えた可能性がないよりも高い（つまり、50%以上の可能性がある）ことを示す証拠と証言が必要です。
- D. 事案の解決にさらなる情報が必要な場合、HDOH無差別コーディネーターまたはその代理人は、申立人に連絡することができます。申立人は、連絡を受けた日から30暦日以内に、HDOH無差別コーディネーターまたはその代理人に要求された情報を送付しなければなりません。HDOH無差別コーディネーターまたはその代理人が、申立人から連絡を受けなかった場合、または30日以内に申立人から追加情報を受け取らなかった場合、HDOH無差別コーディネーターはそのケースを行政的に終了させることができます。また、申立人が案件の追及を望まなくなった場合にも、案件が管理上終了することがあります。
- E. 調査終了後、当事者に結果が通知されます。調査結果、およびHDOHの無差別ポリシー違反の有無を要約した書簡が発行されます。発見がなかった場合、当事者にはその旨と事件が終了した旨が通知されます。違反があったと思われる場合、当事者は、差別の疑いのある行為を確実に止めるために適切な行動を取らなければ

ならないことを知らされるものとします。苦情申立人は、他の手段を追求する権利を通知されるものとします。

F. HDOH無差別コーディネーターの決定に不服のある申立人は、ハワイ州公民権委員会（電話：(808) 586-8636、または電子メール：DLIR.HCRC.INFOR@hawaii.gov）に苦情を申し立てることができます。

#### 第4節 HDOHの下請け先に関する差別苦情の調査手順

A. THDOHは、下請け（コンサルタント、ベンダー、請負業者など）に対する差別の苦情を調査します。

B. HDOHの下請け業者（コンサルタント、ベンダー、請負業者など）に対する差別の訴えについては、HDOHが管轄権を持ち、調査・判断を行います。

C. HDOHは、第3節「HDOHが関与する差別苦情の調査手順」に定める手順に従うものとします。

#### 第5節 第三者機関による差別苦情の調査手続き

A. HDOHの判断により、HDOHに対する差別の苦情は第三者機関(TPA)に調査を委任することができます。TPAを利用する場合、HDOHは苦情処理プロセスの責任を維持します。

B. HDOH無差別コーディネーターは、苦情を受け取ってから72時間または3暦日以内に、HDOHに対して申し立てられた差別苦情を特定し、TPAに通知します。TPAはHDOHの苦情処理手順に従って苦情を調査します。

C. TPAに照会され受理されたHDOHに対する差別苦情については、HDOHは、苦情の複雑性に基づいてさらに時間が必要であると判断されない限り、180暦日以内に苦情の調査を行います。決定書の発行にさらに時間が必要であると判断された場合、HDOHは苦情の評価を延長する所定の日数を苦情申立人に書面で通知します。

D. 「証拠の優越」は、非従業員差別の苦情が証明されなければならない基準です。この基準では、差別を認定するためには、HDOHが差別的行為によって損害を与えた可能性がないよりも高い（つまり、50%以上の可能性がある）ことを示す証拠と証言が必要です。

E. 事案の解決にさらなる情報が必要な場合、TPAは申立人に連絡することができます。申立人は、連絡を受けた日から30暦日以内に、要請された情報を当該事案に担当する調査員に送付しなければなりません。調査担当者が申立人から連絡を受けなかった場合、または30暦日以内に申立人から追加情報を受け取らなかった場合、TPAはHDOHに通知し、HDOHはそのケースを行政的に終了させることができ

ます。また、申立人が案件の追及を望まなくなった場合にも、案件が管理上終了することがあります。

F. 調査が完了し、HDOHが調査報告書を検討・採択した後、HDOHは調査結果をまとめた文書を発行し、HDOHの差別禁止方針に対する違反の有無を通知します。発見がなかった場合、HDOHはその旨を申立人に通知し、事案が終了したことを通知します。違反があったと思われる場合、HDOHは、申し立てられた差別行為がなくなるよう適切な措置を講じることを申立人に通知します。苦情申立人は、他の手段を追求する権利を通知されるものとします。

G. HDOHの決定に不服のある申立人は、ハワイ州公民権委員会(Hawai'i Civil Rights Commission)に(808)586-8636、または電子メール(DLIR.HCRC.INFOR@hawaii.gov)で苦情を申し立てることができます。

## 第6節 苦情フォーム

非従業員差別苦情フォームは添付資料として添付されています。非従業員に対する苦情の場合、この書式を下記住所まで直接提出するか、郵送してください：

Hawai'i State Department of Health  
Non-Discrimination Coordinator  
1250 Punchbowl Street, Third Floor  
Honolulu, HI 96813  
電話番号：(808) 586-4400  
電子メール：[doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov)

非差別苦情フォームもオンラインで入手できます：  
<http://health.hawaii.gov>

ハワイ州保健局は、有意義なアクセスを提供することを約束します。翻訳、通訳、修正、便宜、その他の補助的な支援やサービスを希望される場合は、HDOH無差別コーディネーター(808) 586-4400 または[doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov)。HDOHがご要望にお応えできるよう、十分な時間をお取りください。

承認： \_\_\_\_\_ 日付： \_\_\_\_\_  
保健局長