



2023 年 9 月 13 日

发展服务部

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

敬启者：

内陆区域中心 (IRC) 呈送本函，以答复发展服务部 (DDS) 2023 年 5 月 5 日之来信。

根据指示，IRC 就 2021 至 2022 财年国家核心指标 (NCI) 成人家庭、儿童家庭和监护人调查的结果，召开了一次公众意见征询会。

此指令遵循《福利与机构法典》(W&I) 第 4571(h)(1) 款，该条款要求各区域中心每年在其管理委员会公开会议上提交通过 NCI 调查收集的数据，用以评估区域中心的相对业绩表现，确定客户服务（包括但不限于个案管理服务）中需要改进之处。

2023 年 6 月 1 日，IRC 发布通知，向客户、家庭、工作人员和社区成员告知了 2023 年 9 月 11 日召开混合式公众意见征询会的安排及全部相关数据。该通知于 2023 年 7 月 31 日以公告形式发布在 inlandrc.org 网站首页。8 月 28 日、9 月 1 日、9 月 6 日和 9 月 11 日，IRC 在其社交媒体平台上发布了公众意见征询会安排。2023 年 6 月 8 日，IRC 的 DDS 联络员通过电子邮件接到了会议通知。

2021 至 2022 财年的 NCI 成人家庭、儿童家庭和监护人数据可通过 inlandrc.org/accountability 网页查阅。

2023 年 9 月 11 日下午 6:30，混合式公众意见征询会顺利召开，共有 40 人参会。IRC 向从科切拉谷地 (Coachella Valley) 前来参会的家庭发放了价值 50 美元的加油卡，该卡由 Language Access and Cultural Competency (语言使用和文化能力, LACC) 项目提供。4 名与会者以及 DDS 代表均以线上虚拟方式出席了会议。

专家小组成员包括执行主任 Lavinia Johnson、社区服务主任 Vince Toms、社区参与项目管理员 CJ Cook、信息技术主任 Kurtis Franklin、社区参与消费者服务三级技术员 George Gonzalez、IRC 聋人和听力障碍者 (D/HH) 文化专家 Estefania “Fania” Pena、IRC 文化专家 Maria “Mari” Rodriguez、过渡

服务主任 Eric Hamler、首席财务官 Merrissa Steuwer（线上出席）和 1:40 专案处理计划经理 Lilliana Garnica。出席会议的理事会成员有 Jay Connor、Josuah Souder 和 Eric Naranjo。

获享 Service Access and Equity（服务获取与公平）项目资助的两家社区组织 (CBO) Autism Society Inland Empire（内陆帝国自闭症协会，ASIE）和 Ives Torres 基金会派遣代表亲自出席了会议。Familias First 和 GANAS 代表则在线上参会。

IRC 利用 LACC 资金，面向与会者提供了西班牙语和美国手语 (ASL) 翻译服务。会议未接到低频语言请求。D/HH 社群成员未出席会议。14 位与会者使用了西班牙语口译服务。

与会者们观看了 IRC 数据对比上年评估结果的 PowerPoint 演示。演示结束后，与会者们应要求发表意见。

与会者们在公开会议上提出了以下意见。

1. 数据混乱，似乎已经过时，而且有偏差。
2. 有些问题对于 I/DD 社群似乎没有“意义”。
3. 一位参加了 NCI 调查的家长表示，调查时间长达两小时，她认为时间太长。
4. 几位仅能使用西班牙语或自认为拉丁/拉美裔的家长向合作的社区组织表示，他/她们觉得自己在 NCI 调查的问题和流程中感受到了不尊重。
5. 一位家长表示，调查的问题过于高深，她经常回答“其他”，因为负责调查的 SCDD 员工无法进一步澄清问题。
6. 一位与会者说：“提问的人并不明白自己（NCI 调查）问的是什么。我是一个有经验的人，但也不明白他们（NCI 调查）在问什么”。

IRC 确实也从数据中发现了一些正面趋势。接受调查的客户们认识自己的消费者服务协调员 (CSC)，也能与其取得联系。超过 60% 的受访者认为，自己可以用母语随时了解中心提供的计划和服务。这一数据与 2022 年完成的 LACC 语言调查结果相符。最后，近 80% 的受访者认为自己的文化背景得到了拥护和尊重。

作为一家机构，我们对 NCI 调查存在一些不小的忧虑。

- IRC 认为样本量过低。
- 每家区域中心都面临独特挑战。
 - 语言
 - 地理障碍
 - 供应商可及性
 - 文化差异
- 问题数量太多。
- 聋人和听力障碍者 (D/HH) 社群未参与。

- 受美国手语限制，D/HH 客户/家长和照护者被排除在 NCI 之外。
- DDS 列明的低频语言缺乏代表。
- 黑人、原住民和有色人种 (BIPOC) 社群未得到充分代表。
- 有反馈称问题不清晰、模棱两可和澄清不足。
- 有反馈称，在调查周期开始时，SCDD 的传达含糊不清。

IRC 的 D/HH 专家指出，聋人群体不清楚 NCI 调查或其调查目的，这可能是由于外联工作不充分。调查传单共有 12 种语言版本，包括低频语言。然而，调查的宣传资料并不支持美国手语，使得主要以美国手语（一种无书面无口语成分的空间理解型视觉语言）实现交流者无法参与调查。

DDS 网站上有关于 NCI 调查的配字幕视频，但存在文化和语言壁垒。例如，dds.ca.gov 网站上的成人当面调查视频的介绍信息未配备美国手语翻译，未搭载字幕，而且是十年前的视频。

此外，DDS 视频仅包含英语字幕，实际上将母语非英语或美国手语，以及依赖唇读法提高语意解读能力的 D/HH 人士排除在外。重点在于考虑提供多语言字幕选项或替代方案，以确保这些人士获得包容。因此，IRC 制作了一段美国手语视频，以增强客户的参与能力。此外，IRC 的 D/HH 专家主持设立了一个聋人社群焦点小组，以助于我们加深了解阻碍因素，从而制定阻碍消除策略。焦点小组的报告完成后，将呈送高层管理团队审查并通过 inlandrc.org 公布。

由于社会和文化障碍持续存在，聋人群体中的许多人士（尤其是 I/DD 人士）在书面和口语技能方面一直面临难题。因此，他/她们可能难以完全理解书面信息。重点在于提供无障碍的替代方式（如现场美国手语翻译）和额外支持（如视觉辅助工具、简化语言或交流协助），以确保有效沟通。

当我们联系 D/HH 客户及其家人，向其通报 NCI 调查相关信息时，对充当沟通渠道的中继服务缺乏了解也会造成阻碍。聋人通常有两个电话号码。一个是用于发短信和使用其他通信工具的手机号码；另一个是专门用于可视中继通话的可视中继服务 (VRS) 号码。聋人可使用后一个号码与手语翻译联系，手语翻译会帮其与健听通话者沟通。

许多人不知道中继服务的存在，也不知道可以借助其促进与聋人和听力障碍者的交流。有些人可能未接受过使用中继服务的教育或培训，因而缺乏有效利用此类服务的意识。聋人经常会被不熟悉中继服务的健听通话者挂断电话。

IRC 将继续：

- 坚持倡导消除包容障碍。
- 坚持为 IRC 客户编制符合语言需求的宣传资料。
- 坚持向消费者服务协调员提供 NCI 相关的建议、培训和信息。
- 通过向员工发送电子邮件和提供调查支持，在每个周期内支持 SCDD 的工作。
- 坚持利用 LACC 资金，拉动 D/HH 以及低频语言和文化群体的参与。

- 坚持创建简明易读的宣传资料。
- 维护 Inlandrc.org 和所有相关页面，让客户、家长和照护者充分接触信息。
- 根据 NCI 调查结果，继续开展客户和家长培训，如监护的替代方案。
- 人力资源部门将继续招聘、录用和安排新员工入职，尽量减少消费者服务协调员的转换。

若对本函内容存有疑问，请联系 community@inlandrc.org

谨致问候!

Lavinia Johnson, 执行主任

CJ Cook, 社区参与项目管理员

抄送: Maureen, O'Connell, IRC 理事会理事长

Ernie Cruz, 发展服务部社区服务处副处长