



## 後續措施

- ➔ **與合作組織共同研擬志工培訓計劃**，目標在提升志工能力，讓志工能夠在掌握充分知識的情況下，以尊重顧客的態度提供品質一致且能反應顧客文化需求的服務。行動：研擬課程優先順序表，其中包含完整的課程說明及時間表。針對舉行課程的頻率、課程重複的時間間隔（每年一次、僅限一次性等）、從開始擔任志工的日期開始算起至完成課程的期限、將課程分類為主修或選修等事宜提出建議。視培訓內容、資源及時間的可行性將培訓轉為線上課程。建立意見回饋園地以便志工和社區合作夥伴可以瞭解新的培訓需求。找出培訓的不足之處並視需要研擬／研究／提供新的培訓。收集並分享最佳的行事方式，以雇用具備文化適切性的工作人員和志工。組長：Lynn Schemmer-Valleau。內部影響涵蓋範圍：服務提供者培訓、技術援助、合約監管。
- ➔ **進一步瞭解 ADA 服務與設施的合規情況**，以為殘障消費者排除障礙並針對可能對消費者、工作人員和縣政府造成潛在風險的問題領域提出因應解決之道。將重要的 ADA 服務合規內容納入合約監管範圍，並在老人、殘障人士及退伍軍人服務部下一次的社區服務提案請求當中，描述作出回應的機構如何因應其機構內任何可能的便利設施需求，以確保所有消費者皆能透過全面的管道取得服務。組長：Lee Girard。內部影響涵蓋範圍：合約監管、提案請求、提倡宣導。
- ➔ **進行社區服務交通運輸計劃內部分析**，以找出服務的不足之處，並確保體系內的供需平衡，同時開發並更妥善地協調各項資源。組長：Jackie Tate。內部影響涵蓋範圍：合約範疇、合約監管、提案請求、提倡宣導。
- ➔ **為承包商提供標準化的評估工具和必要的培訓**，供其於座談會或顧客問卷調查期間使用，以建立一致且可靠的顧客經驗相關資訊，同時瞭解老人、殘障人士及退伍軍人服務部社區服務體系的不足之處或尚未獲得滿足的需求。分享比較結果以監控內部、承包商及社區的發展趨勢和有待改善之處。組長：Elizabeth O' Neill。內部影響涵蓋範圍：合約範疇、技術援助、合約監管、提倡宣導。
- ➔ **將平權與能力強化工具 (Equity & Empowerment Lens)** 應用於與提供印刷版翻譯資料相關的現有政策或程序上，以確保所有人皆能獲得平等的機會享用社區服務體系內的計劃、服務及資訊。組長：Rebecca Miller。內部影響涵蓋範圍：技術援助、提倡宣導。