



針對有服務和支援需求的轄區和個人的綜合疏散計畫

加州州長應急服務辦公室



Cal OES
GOVERNOR'S OFFICE
OF EMERGENCY SERVICES

致謝

加州州長應急服務辦公室 (California Governor’s Office of Emergency Services, 簡稱 Cal OES) 服務與支援需求辦公室 (Office of Access and Functional Needs, 簡稱 OAFN) 在此衷心感謝為制定本計畫作出貢獻的全體社區利益相關者和合作夥伴，特別感謝 Cal OES 服務與支援需求 (AFN) 社區諮詢委員會的以下成員提供的專業知識和建議：

姓名	職務	組織機構
Ana Acton	獨立生活與社區服務部，副主任	加州康復部 (California Department of Rehabilitation, DOR)
Gina Biter-Mundt	社區宣導者	
Aaron Carruthers	執行理事	加州發育障礙委員會 (State Council on Developmental Disabilities, SCDD)
Eric Dowdy	副主席；公共政策部 (CA & NV)	阿茲海默症協會 (Alzheimer’s Association)
Sheri Farinha	首席執行官	北加州失聰與聽力障礙服務處 (NorCal Services for Deaf & Hard of Hearing)
Robert Hand	臨時執行理事	加州獨立生活中心基金會 (California Foundation for Independent Living Centers, CFILC)
Susan Henderson	執行理事	殘障權益教育與維權基金會 (Disability Rights Education and Defense Fund)
Andy Imparato	執行理事	加州殘障權益會 (Disability Rights California, DRC)
June Isaacson-Kailes	殘障顧問	
Jordan Lindsey	執行理事	加州之弧 (The Arc of California)

姓名	職務	組織機構
Jeanne Parker Martin	主席兼 CEO	領齡加州 (LeadingAge California)
Cynthia Soto	制度變革宣導者	獨立免費樂活社區 (Communities Actively Living Independent and Free, CALIF)
Jeff Thom	主席	加州盲人理事會 (California Council of the Blind)

本指南由加州州長應急服務辦公室於 2023 年 8 月 8 日發佈。

目錄

致謝	2
引言	6
序言	7
簡介	7
目的	7
背景	7
殘障人士融合法令	7
第 1 章：制定包容性計畫的最佳做法	8
AFN 諮詢委員會參與計畫制定過程	8
疏散行動中的資訊傳播工作	9
計畫	9
傳播疏散計畫	9
災難登記冊	10
考慮 AFN 因素的交通運輸和疏散行動	11
確定交通資源	11
<i>確定交通服務提供方</i>	11
與交通服務提供方簽訂合同	12
轄區□□□	12
與周邊轄區簽訂合同	12
第 2 章：為有服務和支援需求的人士制定個人計畫	13
瞭解您所在地區/區域的緊急事件類型	13
獲取緊急事件警報	13
制定計畫	14
列出連絡人名單	14
制定計畫時，需要超出直接社會支援網絡範圍	14
如何疏散	15

為您的服務性動物和寵物考慮	15
尋找避難所	16
準備應急包	16
提前準備	16
將重要文件裝進您的應急包	16
疏散時，請攜帶一些現金（小面額）	17
針對失聰或聽力障礙者的物品/提示	17
針對失明或視力低者的物品/提示	18
針對言語障礙者的物品/提示	18
針對行動不便者的物品/提示	18
針對感官障礙者的物品/提示	18
針對發育障礙者的物品/提示	19
針對需要藥物治療者的物品/提示	19
結束語	20
附錄 A - 交通運輸協定清單	21
附錄 B-首字母縮寫詞和縮略語	23
參考資料	24

下一章節將為有服務和支援需求的個人提供一些建議，以進一步完善其個人防災計畫。

第 2 章：為有服務和支援需求的人士制定個人計畫

一個人明天能否在緊急情況下成功撤離，取決於其今天所做的計畫和準備。本章節提供了一些建議，有服務和支援需求的個人可用來為緊急疏散做準備。

瞭解您所在地區/區域的緊急事件類型

瞭解您所在地區可能會發生的緊急事件類型十分重要。請根據個人情況調整這些資訊並盡一切努力遵循官方指示。最重要的是，要保持冷靜、有耐心、三思而後行。完成這些簡單的準備工作後，您就可以在緊急事件或災難發生時做好撤離準備。

獲取緊急事件警報

緊急事件發生時，您需要盡可能多地獲取資訊，瞭解何事即將發生、何時疏散和疏散目的地。請利用以下資源獲取重要警報和安全資訊。

如何疏散

- 现在就思考在災難期間撤離可能會遇到的問題，並制定相應的計畫
- 聽從當地政府的指導和指示
- 如果您需要額外的時間或支援才能撤離，請儘早撤離
- 請熟悉撤離社區的不同疏散路線
- 準備一張紙質地圖，以防網路和手機服務中斷，若有可用的縣疏散規劃區域圖，也請攜帶一張
- 練習疏散；乘坐您在災難中會使用的交通工具，讓您社會支援網絡中的人也參與此練習
- 如果您沒有自己的私人交通工具，請確定好當地的交通運輸機構/提供方
- 準備一個裝有所需物資的應急包

為您的服務性動物和寵物考慮

- 為您的服務性動物和寵物制定計畫
- 切記，對您最有利的方案通常也最對您的動物最有利
- 謹記，緊急避難所允許服務性動物入□

其他關鍵計畫措施：

- ✓ 救援人員將採取一切措施確保您和您的社會支援系統（如家人、服務性動物、私人護理員或您的輔助技術設備和物資）待在一起
- ✓ 與當地服務機構、公共交通或輔助交通機構合作，確定所有無障礙交通資源
- ✓ 瞭解您的住所、營業場所、學校、社區、城市或地區的疏散路線，並在災難發生前走一遍，以熟悉這些路線
- ✓ 告知您的社會支援網絡您的應急物資所在地，考慮給您信任的人進入您住所的許可權
- ✓ 如果您在使用透析療法或其他療法維持生命，請確定疏散目的地有一個以上相應設施
- ✓ 請確保您的緊急資訊標明了與您聯繫的最佳方式

尋找避難所

疏散時，請致電 2-1-1（如可行）、利用 [美國紅十字會避難所定位器](#) 以及其他當地服務機構來尋找緊急避難所。在加州，所有由政府修建的避難所均為無障礙設計，可透過程式查詢使用。如果您對尋找避難所還存有疑慮，請謹記：

- 緊急避難所向所有社區人員開放
- 加州法律規定，所有公共避難所必須為無障礙避難所
- 公共避難所允許服務性動物入

準備應急包

提前準備

應急包中應裝有您疏散時需要的關鍵物品。在緊急事件發生前就準備好應急包，如此您可以在接到疏散通知後立刻做好準備。您需考慮以下幾點：

- 考慮生存的基本需求，如食物、水、急救用品和工具等
- 做好獨自生存至少三天的計畫
- 考慮準備兩個應急包：一個留在住所，必須離家時隨身攜帶另一個重量輕、體積小的應急包（這套裝備應至少可以維持七（7）天）
- 在任何常去的地方，包括但不限於家、工作場所和/或汽車裡，都備一個應急包

將重要文件裝進您的應急包

- 將重要文件的複本裝進應急包，如家庭檔案、醫療檔案、遺囑、契約、社會安全號碼、對帳單和銀行帳□□□□□□□□□□
- 攜帶醫療處方複本、醫囑複本和您使用的輔助設備的製造商/型號和序號複本
- 攜帶身分證件和保險卡的複件
- 攜帶地圖和連絡人名單
- 攜帶您的重要連絡人名單，以便聯繫到您關心和關心您的人。
 - 最好將文檔裝在防水袋中；如果您所依賴的設備或救生裝置有操作使用□□□也請將其裝進您的應急包

- 攜帶您個人支援網路中每個人的姓名和電話號碼，以及您的醫療和殘障服務提供者的姓名和電話號碼

應急包還可以包括：

- ✓ 定期使用的藥物或醫療物資，至少一週或盡可能多的用量
- ✓ 醫療警示標籤或手鏈，或您的殘障和支持需求的書面□□□□□您在緊急情況下無法描述情況
- ✓ 醫療保險卡、Medicare/Medicaid 卡、醫生聯繫資訊、過敏史和疾病史
- ✓ 備用眼鏡；任何您使用的視覺輔助設備的備用品
- ✓ 助聽器的備用電池；如果您有助聽器（或您有助聽器保險），可攜帶備用助聽器
- ✓ 如果您在交流溝通方面存在殘障問題，請確保您的應急資訊□□□□您溝通的最佳方式；即使您自己不使用電腦，也可以考慮將重要資訊放入可攜式隨身碟中，以便疏散時攜帶
- ✓ 電動輪椅或其他電池驅動的醫療/輔助技術設備的電池充電器
- ✓ 您的服務性動物的物資

疏散時，請攜帶一些現金（小面額）

- 如果停電，信用卡和借記卡讀卡機可能無法正常工作，屆時您可能無法從自動取款機中取出現金

針對失聰或聽力障礙者的物品/提示

- 帶有文字顯示幕和閃光報警燈的天氣收音機
- 為助聽器或人工耳蝸準備備用電池或充電器
- 安裝帶有聲光警示信號的煙霧報警器
- 考慮隨身攜帶一份預先列印好的關鍵短語，例如“I use American Sign Language (ASL) and need an ASL interpreter（我使用美國手語 (ASL)，需要 ASL 翻譯）”或 “If you make an announcement, please write it down for me（若您要發佈公告，請幫我寫下來）”。

針對失明或視力低者的物品/提示

- 用盲文標籤或大號字體標記應急物資
- 將您的緊急疏散資訊清單保存在隨身碟上，或製作成音訊檔並保存在安全的地方
- 在應急包中備好通訊設備
- 攜帶額外的眼鏡或放大鏡
- 出於對您的服務性動物或寵物的考慮，請做好食物、水和物資計畫
- 如果您使用拐杖，請在工作場所、家、學校等處準備備用拐杖。

針對言語障礙者的物品/提示

- 攜帶一張□ □ 卡片（包括印有短語和/或象形圖的壓膜卡），在您的設備或輔助設備無法正常工作時，可□ □ 您需要的溝通方式
- 攜帶輔助設備的型號資訊
- 攜帶紙筆或白板和記號筆

針對行動不便者的物品/提示

- 如果您使用電動輪椅或需要定期充電的假肢，請攜帶充電線
- 為爆胎準備一個補胎包或密封膠和可攜式氣□ □ □ □ □ □ □ □
- 攜帶額外的行動設備，例如，需要時可攜帶拐杖或助行器

針對感官障礙者的物品/提示

- 攜帶一個可看電影或玩遊戲的電子設備
- 攜帶耳機，以降低聽覺干擾
- 攜帶一副深色眼鏡，以輔助視覺刺激
- 攜帶可用於緩解焦慮的物品，如指尖玩具、可咀嚼的飾品、壓力球或泡泡，幫助分散注意力

針對發育障礙者的物品/提示

- 保證手持設備滿電，並且載有影片和各種活動
- 考慮攜帶一副降噪耳機，以降低聽覺刺激
- 確定在災難中可以信賴的盟友
- 將您的計畫付諸實踐，以提升信心和安全感

針對需要藥物治療者的物品/提示

- 儘量準備至少一週的處方藥藥量
- 攜帶一份所有藥物、劑量和過敏症的清單
- 攜帶一份您的醫療資訊複本，包括處方和處方醫生清單

結束語

疏散成功不會自動發生。各轄區應努力制定包容性疏散計畫和政策，滿足全社區的需求、提升抗災能力、強化防災能力。讓有服務和支援需求的利益相關者參與疏散計畫制定的全過程，是制定成功的疏散計畫的必由之路。

各轄區要進行周密、協調、包容的規劃，才能確保整個社區都能收到並處理疏散資訊、獲取無障礙交通服務並安全撤離工作場所、學校和生活場所。

疏散計畫應負責迅速、一致地提供有效的疏散資訊。應採取各種有效方式向整個社區傳播疏散計畫的基本要素。各轄區應努力確保每個人都能獲得緊急疏散交通資源。

進行大規模疏散時，牢記與當地及周邊轄區的交通服務提供方簽訂的合同十分重要，有助於保障緊急交通資源、及時提供疏散服務。

有服務和支援需求的個人應優先考慮做好個人防災準備，以提高成功撤離的可能性。個人防災準備有助於減輕災難對個人、家庭和社區的影響，有助於最大限度地控制局勢。

成功的疏散計畫需要整個社區一同努力。讓合作夥伴參與進來，分享其生活經驗，最終會創造出更完善、更具文化能力的計畫。

各轄區應讓社區參與規劃、應對不斷變化的需求、預測新問題並從以往的災難中吸取經驗教訓，不斷完善其疏散計畫。此舉或將拯救和改變全體加州民眾的生命和生活。



供應商職責	該協議是否列出供應商在疏散前、中、後期應負責的事項（如車輛/坡道維護、許可證、服務記錄）？	<input type="checkbox"/>
與司機分享協議	在疏散前、中、後期，輔助交通司機是否瞭解該協議規定的責任？	<input type="checkbox"/>
轄區職責	該協議是否概述了轄區在疏散前、中和後期應負責的事項（如提供資訊、通信服務、設備）？	<input type="checkbox"/>
免費	被疏散人員可以免費獲取服務嗎？	<input type="checkbox"/>
24/7 服務	在沒有給撤離人員大量準備時間的情況下，可否全天候提供服務？	<input type="checkbox"/>
電話號碼	是否有一個有效的電話號碼為被疏散人員全天候按需提供交通運輸服務？	<input type="checkbox"/>
宣傳服務	該協定是否概述了負責傳播這些服務資訊的人以及傳播方式（例如，提供資訊並幫助獲取交通服務的有效無障礙網頁）？	<input type="checkbox"/>

附錄 B-首字母縮寫詞和縮略語

AB	議會法案 (Assembly Bill)
ADA	美國殘障人士法案 (Americans with Disabilities Act)
ADHC	成人日間健康服務中心 (Adult Day Health Care)
AFN	服務與支援需求 (Access and Functional Needs)
ASL	美國手語 (American Sign Language)
CALIF	獨立免費樂活社區 (Communities Actively Living Independent and Free)
Cal OES	加州州長應急服務辦公室 (California Governor's Office of Emergency Services)
CBOs	社區組織 (Community-Based Organizations)
CFILC	加州獨立生活中心基金會 (California Foundation for Independent Living Centers)
DRC	加州殘障權益會 (Disability Rights California)
EOC	應急行動中心 (Emergency Operations Center)
EOP	應急行動計畫 (Emergency Operations Plans)
IC	事故指揮官 (Incident Commander)
OA	業務區域 (Operational Area)
OAFN	服務與支援需求辦公室 (Office of Access and Functional Needs)
SCDD	加州發育障礙委員會 (State Council on Developmental Disabilities)

參考資料

- AB 2311 (Assembly Bill 2311, Brown, Chapter 520, Statutes of 2016) Retrieved July 3, 2023, from: http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billNavClient.xhtml?bill_id=201520160AB231
- ADA Compliance – United States Department of Justice Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/>
- ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.access-board.gov/guidelines-andstandards/buildings-and-sites/about-the-ada-standards/background/adaag>
- ADA Accessibility Guidelines (New) Side-by-Side Comparison July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/adasidebyside.pdf>
- ADA Best Practices Tool Kit for State and Local Governments. (2007) (Chapter 7) U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Disability Rights Section Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/pcatoolkit/toolkitmain.htm>
- ADA Guide for Local Governments – Making Community Emergency Preparedness and Response Programs Accessible to People with Disabilities, Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/emergencyprep.htm>
- ADA Olmstead: Community Integration for Everyone, Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/olmstead/index.htm>
- ADA Project Civic Access – United States Department of Justice Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/civicac.htm>
- ADA Title II Technical Assistance Manual U.S. Department of Justice, Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.ada.gov/taman2.html>
- AARP – (2006) We Can Do Better: Lessons Learned for Protecting Older Persons in Disasters Retrieved July 3, 2023, from <http://assets.aarp.org/rgcenter/il/better.pdf>
- AARP Bulletin – (2008) The Midwest Floods – An Emergency Plan that Worked Retrieved July 3, 2023, from: https://www.aarp.org/home-garden/livable-communities/info-04-2009/the_midwest_floods_an_emergency_disaster_plan_that_worked.html
- Bach, R., Duran, R., Gibb, L., Kaufman, D., & Settle, K. (2010) Policy Challenges in Supporting Community Resilience Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.jik.com/SupportingCommunityResilienceLondon2010.-pdf>
- California Access and Functional Needs Web Map Retrieved July 3, 2023, from: www.caloes.ca.gov/AFNwebmap
- California State Emergency Plan Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.caloes.ca.gov/office-of-the-director/operations/planning-preparedness-prevention/planning-preparedness/state-of-california-emergency-plan-emergency-support-functions/>
- FCC Federal Communications Commission Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.fcc.gov>

- FEMA Integrated Public Alert and Warning System (IPAWS) Retrieved July 3, 2023 from: <https://www.fema.gov/integrated-public-alert-warning-system>
- Rehabilitation Act Section 508 Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.section508.gov/>
- Web Accessibility Initiative Retrieved July 3, 2023, from <https://www.w3.org/WAI/>
- Federal Transit Administration: Disaster Response and Recovery Resource for Transit Agencies. (2006) Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.transit.dot.gov/sites/fta.dot.gov/files/docs/ProtectiveMeasures.pdf>
- Federal Transit Administration: Transit Agency Security and Emergency Management Protective Measures (2006). Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.transportation.gov/disasterrecovery/guidance/federal-responsibilities>
- Office of Access and Functional Needs Retrieved July 3, 2023, from <https://www.caloes.ca.gov/Cal-OES-Divisions/Access-Functional-Needs>
- Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D.C.: Communicating with Vulnerable Populations: A Transportation and Emergency Management Toolkit. (2011) Retrieved July 3, 2023, from: <http://www.trb.org/Main/Blurbs/166060.aspx>
- Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D.C.: Continuity of Operations (COOP) Planning Guidelines for Transportation Agencies (2011) Retrieved July 3, 2023, from: <https://www.trb.org/Publications/Blurbs/156474.aspx>
- Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D.C.: Public Transportation Emergency Mobilization and Emergency Operations Guide (2011) Retrieved July 3, 2023, from: https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp_rpt_86v7.pdf
- Transportation Research Board of the National Academies, Washington, D.C.: The Role of Transit in Emergency Evacuation (2011)