

뉴저지 보건부 언어 접근성 계획

P.L. 2023, c.263에 의거

계획 발효일: [최근 발행 또는 개정 날짜 입력]

언어 접근성 코디네이터(Language Access Coordinator, “LAC”)

언어 접근성 노력 및 서비스와 관련하여 대중이 기관에 연락하는 가장 좋은 방법은 LAC에 연락하는 것입니다.

- 이름: Amanda Medina-Forrester, MA, MPH
- 전화번호: (609) 940-1770
- 이메일 주소: NJDOHLanguageAccess@doh.nj.gov
- 웹사이트: <https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>

서론

본 언어 접근성 계획(‘계획’)은 뉴저지주의 언어 접근성 법, [P.L. 2023, c.263](#)(‘법’)을 준수하며, 뉴저지주의 다양한 주민들에게 정부 자원을 더 접근 가능하게 만들려는 주정부의 약속입니다. 이 법은 주 기관들이 언어 지원 서비스를 제공하고, 영어 능력이 제한된 개인들과 어떻게 소통할 것인지, 그리고 도움을 주기 위해 어떤 서비스를 제공할 것인지를 설명하는 언어 접근성 계획을 발표하도록 요구합니다.

언어 접근성 계획¹은 영어 능력이 제한된 개인들이 프로그램, 서비스 및 활동에 의미 있는 접근을 할 수 있도록 보장하기 위해 주 정부 기관²과 그 직원들이 제공해야 하는 서비스를 설명하는 문서입니다.

영어 능력이 제한되어 있다는 것은 어떤 사람이 영어를 주 언어로 사용하지 않으며 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한적일 수 있다는 것을 의미합니다.

본 문서는 다음에 대한 정보를 제공합니다.

- 당국에 대해 그리고 당국이 대중과 상호작용하는 방식
- 당국이 서비스를 제공하고 있거나 제공할 가능성이 있는 영어 능력이 제한된(Limited English Proficiency, “LEP”) 인구

또한 당국이 다음을 수행하는 방법을 설명합니다.

- 언어 필요성 파악
- 언어 지원 서비스 제공
- 언어 지원 서비스의 고품질 보장
- 무료 언어 지원 서비스에 대한 대중 고지
- 뉴저지주 언어 접근성 법 준수 노력에 대한 안내
- LEP 주민 서비스 제공에 관한 직원 교육
- 뉴저지주 언어 접근성 법 준수

¹ P.L. 2023, c.263은 "대중에게 직접 서비스를 제공하는 행정부의 각 주 정부 기관은 보건복지부, 법무 및 공공 안전부, 정보 기술국과 협의하여 이 법의 조항을 어떻게 준수할 것인지를 반영하는 언어 접근성 계획을 개발하고 발행해야 한다"고 규정하고 있습니다.

² P.L. 2023, c.263에 의거하여, "주 정부 기관"은 "대중에게 직접 서비스를 제공하는 행정부의 모든 주 부처 또는 기관 및 그 산하의 위원회, 이사회, 국, 부서, 사무소 또는 기구"로 정의됩니다.

목차

뉴저지 보건부 언어 접근성 계획.....	1
언어 접근성 코디네이터(LAC).....	1
서론	1
목차	3
A. 당국에 대한 그리고 대중과 상호작용하는 방식에 대한 안내	4
B. 당국이 서비스를 제공하고 있거나 제공할 가능성이 있는 영어 능력이 제한된 인구.....	4
C. 언어 지원 서비스의 필요성 결정 및 언어 식별.....	6
D. 언어 지원 서비스의 제공.....	9
E. 품질 보증 방법.....	12
F. 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능성에 대한 공고	13
G. 이해관계자 참여 및 홍보.....	14
H. 직원 교육.....	15
I. 기록 관리, 준수 모니터링 및 보고를 위한 프로세스	16

A. 당국에 대한 그리고 대중과 상호작용하는 방식에 대한 안내

2023년 공법 제263장(법안 S2459/A3837)에 따라, 뉴저지 보건부(New Jersey Department of Health, NJDOH)는 정책, 프로그램 및 관행 전반에 걸쳐 효과적인 언어 접근성을 강화하고 역량을 구축하는 데 전념하고 있습니다. 언어 접근성 서비스는 건강 격차 문제를 해결하고 공평한 공중보건을 증진하는 데 중요한 도구입니다.

1. 당국의 사명

NJDOH의 사명은 공중보건을 보호하고, 건강한 지역사회를 조성하며, 뉴저지 의료 서비스의 질을 지속적으로 향상시키는 것입니다. NJDOH는 그 사명을 완수하기 위해 제한적인 영어 능력 보유자들에게 의미 있는 언어 접근성을 제공하는 데 전념하고 있습니다. NJDOH는 명확한 소통과 포용적인 서비스를 통해 모든 사람이 말하고 읽고 쓰는 언어에 관계없이 주 전역의 프로그램, 서비스, 건강 이니셔티브를 완전히 이해하고 참여하며 그 혜택을 누릴 수 있도록 노력합니다.

2. 대중과 상호작용하는 방식

NJDOH는 두 가지 주요 소통 방식을 통해 대중과 소통합니다. 일방향 소통에는 프로그램 광고, 보도자료, 온라인 및 웹사이트 자료, 소셜 미디어 홍보, 기타 관련 이니셔티브가 포함됩니다. 양방향 소통은 부서의 임상 및 의료 부서에서 제공하는 직접 서비스와 민원 서비스를 담당하는 본사 전화선을 통해 이루어집니다.

3. 참여 기관

NJDOH 언어 접근성 계획은 부서 전체의 의무 사항으로 운영되며, 모든 부서와 프로그램, 사무소의 통합적인 참여가 요구됩니다.

B. 당국이 서비스를 제공하고 있거나 제공할 가능성이 있는 영어 능력이 제한된 인구

이 법은 주 기관들이 영어 능력이 제한된(LEP) 개인들에게 언어 지원 서비스를 제공할 것을 요구합니다. 이는 서면 및 구두 언어 지원을 모두 포함하여, 그들이

서비스를 제공하고 있거나 제공할 가능성이 있는 인구의 요구를 파악하는 것을 포함합니다.

이 법에 따라, 기관들은 필수 문서³와 정보를 뉴저지주에서 LEP 주민들이 가장 일반적으로 사용하는 7개 언어로 번역해야 합니다. 이러한 상위 7개 언어를 결정하기 위해, 당국은 미국 인구조사 데이터(미국 지역사회 조사의 데이터 포함)를 사용하고 언어 접근성 이행 주도 기관과 협의합니다.

이 데이터는 또한 당국이 현재 서비스를 제공하고 있거나 제공할 가능성이 있는 지역사회의 다른 언어적 특성을 이해하는 데 도움을 주어, 효과적인 언어 접근성 계획을 보장합니다.

본 계획 작성 시점에, 뉴저지주에서 LEP 주민들이 사용하는 상위 언어는 다음과 같습니다.

1. 스페인어
2. 포르투갈어(브라질 방언 선호)
3. 한국어
4. 구자라트어
5. 중국어(만다린 및 광둥어 포함)⁴
6. 프랑스 크레올어 또는 아이티 크레올어
7. 아랍어

³ 필수 문서는 P.L. 2023, c.263에서 "프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 배제에 영향을 미치거나 법적 정보를 제공하는 문서, 법으로 요구되는 문서 또는 법적 권리를 설명하는 문서"로 정의됩니다.

⁴ 구어 중국어는 주로 만다린과 광둥어를 포함하지만, 서면 의사소통을 위해서는 간체 중국어와 번체 중국어로 맞춤화되어야 합니다.

1. 주 차원에서 상위 7개 이외의 언어 추가

이 법은 또한 주 기관들이 그들이 서비스를 제공하는 인구에 기반하여 기관이 필요하다고 판단하는 다른 언어로 필수 문서를 번역할 것을 요구합니다.

현재, NJDOH는 추가 언어를 포함해야 할 필요성을 확인하지 못했습니다. 하지만 NJDOH는 번역 및 통역 서비스 수요를 정기적으로 평가하고, 새로운 요구가 생길 경우 언어 제공 범위를 조정할 것입니다.

2. 통역 서비스 제공 언어

이 법에 따라, 주 기관들은 서비스나 혜택을 제공할 때 기관과 개인 간에 그 사람의 주 언어로 통역 서비스를 제공해야 합니다.

3. LEP 인구층

미국 지역사회 조사(American Community Survey, ACS) 데이터는 내부평가 결과와 결합되어 NJDOH가 현재 서비스를 제공하거나 향후 서비스를 제공할 가능성이 있는 지역사회의 언어 특성을 더 잘 이해할 수 있도록 지원하며, 이를 통해 보다 효과적인 언어 접근성 계획을 수립할 수 있습니다. NJDOH는 신뢰할 수 있는 데이터 소스를 활용하고 언어 서비스 제공업체 및 지역사회 단체와 협력하여 모든 혜택, 프로그램 및 서비스 전반에 걸쳐 언어 요구가 충족되도록 최선을 다하고 있습니다.

C. 언어 지원 서비스의 필요성 결정 및 언어 식별

LEP 주민들이 당국에 연락할 때, 직원은 다음 방법으로 언어 지원이 필요한지 평가해야 합니다(표 1-3).

표 1: 대면

설명	해당하는 모든 항목에 체크(X)
본인이나 동반자가 자발적으로 먼저 밝힘	X
다국어 언어 식별 카드, 포스터 또는 시각 보조 자료의 사용(예: "I Speak" 포스터)	X
개인의 주 언어를 식별하기 위한 교육받은 직원의 지원	X
개인의 주 언어를 식별/확인하기 위한 자격을 갖춘 통역사(대면, 전화 및/또는 원격)의 지원	X
기타: 대면 진료의 복잡성(예: 법적, 심리적 평가), 문화적 고통이나 망상에 기반한 증상 발현, 낮은 문해력 또는 인지 장애, 가상 진료 방식에 대한 불신, 주 정부 언어 지원 관련 입원 보고서	X

표 2: 전화 의사소통

설명	해당하는 모든 항목에 체크(X)
본인이나 동반자가 자발적으로 먼저 밝힘	X
개인의 주 언어를 식별하기 위한 교육받은 직원의 지원	X
개인의 주 언어를 식별/확인하기 위한 자격을 갖춘 통역사(대면, 전화 및/또는 원격)의 지원	X
기타: 과거 전화 또는 원격 통역사 이용, 대면 진료 시 대면 통역사 이용이 불가능한 경우, 지역 보건 당국의 요청	X

표 3: 전자 의사소통

설명	해당하는 모든 항목에 체크(X)
기관 웹사이트에서 이용 가능한 언어 지원 서비스에 대한 안내	X
해당 양식, 서한 및/또는 이메일 의사소통에 포함된 다국어 태그라인	X
웹사이트의 다국어 챗봇	X
주 언어 식별을 위해서만 사용되는 자동 번역 도구의 사용	X
기타: 비영어 의사소통, 화상 통역 관련 부정적 경험이 있는 환자 이력	X

D. 언어 지원 서비스의 제공

1. 필수 문서 번역

이 법은 필수 문서의 번역을 요구합니다. 필수 문서는 P.L. 2023, c.263에서 "프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 배제에 영향을 미치거나 법적 정보를 제공하는 문서, 법으로 요구되는 문서 또는 법적 권리를 설명하는 문서"로 정의됩니다.

당국은 필수 문서 번역을 위해 다음과 같은 자원을 보유하고 있습니다(표 4).

표 4: 필수 문서 번역을 위한 자원

자원	해당하는 모든 항목에 체크(X)
자격을 갖춘, 교육받은, 그리고/또는 지정된 다국어 직원	X
계약업체	X
기타: 수혜기관에서 고용한 이중언어 구사 직원(즉, 외국어 원어민), 채용 과정 중 외국어 시험 실시, Medicare 및 Medicaid 서비스 센터(Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS)에서 제공하는 번역 서비스 이용, NJDOH 내부 사무소를 통한 서비스 제공, 수어 통역사 등록 기구(Registry of Interpreters for the Deaf, RID)를 통해 공인된 직원 및 계약직 미국 수어(American Sign Language, ASL) 통역사, 별도의 주 전체 청각 장애인 전문 입원 프로그램에서 근무	X

필수 문서의 번역은 지속적인 과정입니다. 부록 1은 본 발행일 기준으로 번역된 필수 문서의 목록을 제공합니다. 이 목록은 연간 보고의 일환으로 최소 연 1회 유지 관리 및 업데이트됩니다.

2. 언어 통역 서비스

당국은 구어 또는 수화 통역 요청을 위해 다음과 같은 무료 자원을 보유하고 있습니다(표 5).

표 5: 구어 또는 수화 통역 요청을 위한 자원

자원	해당하는 모든 항목에 체크(X)
자격을 갖춘, 교육받은, 그리고/또는 지정된 다국어 직원의 지원	X
전화 통역 서비스	X
대면 통역 서비스	
비디오 원격 통역 서비스	X
기타: 요청 시 ASL 서비스(대면 계약직 통역사 포함)와 24시간 실시간 통역용 MasterWord 태블릿 이용 가능	X

3. 추가 접근성 장비 및 서비스

표 6: 접근성 장비 및 서비스

장비 또는 서비스	해당하는 모든 항목에 체크(X)
기관 프로그램 이용 도움을 위한 전화 음성 메뉴가 다음 언어로 제공됩니다. 명시: 아랍어, 프랑스어, 아이티 크리올어, 포르투갈어, 러시아어, 스페인어, 튀르키예어	X
교육받은 다국어 직원이 다음을 포함한 선택 언어로 LEP 주민들과 의사소통할 수 있습니다. 명시: 아랍어, 광둥어, 만다린어, 프랑스어/아이티 크리올어, 그리스어, 힌디어, 이보어, 한국어, 가나어(트위어, 에웨어, 가어, 크로보어, 판테어), 구자라트어, 폴란드어, 편자브어, 러시아어, 스페인어, 스와힐리어, 우르두어	X

장비 또는 서비스	해당하는 모든 항목에 체크(X)
청각 유도 루프, 포켓 토크, 자막, 비디오 원격 통역 및/또는 동시 통역 장비와 같은 보조 장치에 대한 접근	X
보조 장치가 필요한 사람들을 지원하는 협력 기관 서비스(다음 포함):	X
보건복지부의 청각 장애인 및 난청인 부서	X
기타: 가상 통역, 텔레타이프라이터(TTY), 소렌슨 서비스, 화상 원격 통역(Video Remote Interpreting, VRI), MasterWord 태블릿	X

E. 품질 보증 방법

언어 지원 서비스가 정확하고, 고품질이며, 문화적으로 적절함을 보장하기 위해
진행 중이거나 계획된 활동은 다음을 포함합니다(표 7).

표 7: 품질 보증 방법

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
쉬운 언어 사용 우선순위 지정	X
언어 업무 담당자가 경험이 있고, 교육을 받았으며, 적절하게 인증되었고 언어적으로 그리고 문화적으로 유능함을 보장하기 위한 품질 보증 표준을 구현하는 검증된 계약업체 사용	X
공급업체가 제공하는 통역 및 번역 서비스의 품질 모니터링 및 추적, 그리고 그러한 서비스의 품질을 모니터링하도록 직원 교육	X

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
공급업체 계약에 품질 보증 요구사항 포함, 예: 용어집, 번역 검토, 번역 메모리 사용, 현지화 소프트웨어, 데스크탑 퍼블리싱 등	X
번역 및 통역 서비스의 품질을 주기적으로 확인하기 위한 지역사회 기반 조직과의 협력	X
다양한 언어에 걸친 번역된 문서 및 통역 서비스에 대한 주기적 테스트 실시	X
청각 유도 루프, 포켓 토크, 자막, 태블릿 및/또는 동시 번역 장비와 같은 보조 장치 및 장비의 품질 및 적절한 유지관리 보장	X
기타: 해당 없음	

F. 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능성에 대한 공고

당국은 보조 장치 및 장비를 포함하여 요구되는 언어로 LEP 주민들에게 무료 언어 지원 서비스에 대한 권리를 다음과 같은 방법으로 알립니다(표 8).

표 8: 공고

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
대중에게 잘 보이는 위치에 표지판 및 포스터 게시	X
이 법에서 요구하는 이용 가능한 언어 지원 서비스, 절차 및 문서를 설명하는 기관 웹사이트 내 정보	X
인쇄 자료, 출판물 및 광고	X

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
영어가 아닌 언어로 정보를 제공하는 전화 음성 메뉴	X
공익 광고	X
기타: 병원에서는 요청 시 외국어로 된 표지판 제공, 공공 웹사이트는 스페인어로 제공, 입구 표지판에는 통역 서비스 이용 가능 여부가 표시되어 있음, 접수 절차 및 벽면 포스터를 통해 환자에게 서비스 정보 제공, 환자 가족은 조정 회의 또는 의료진을 통해 언어 서비스 이용 가능 여부에 대한 안내를 받음	X

G. 이해관계자 참여 및 홍보

당국은 LEP 주민들을 대표하는 지역사회 및 이해관계자 단체와 언어 접근성 계획 및 이행을 위해 다음과 같이 협력합니다(표 9).

표 9: 이해관계자 참여 및 홍보

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
그룹과의 공개 청취 세션 및/또는 일대일 회의를 포함하여, 당국의 언어 접근성 계획을 이해관계자에게 안내	X
공개 청취 세션 및/또는 일대일 회의를 포함하여, 본 계획이 이행되고 업데이트됨에 따라 이해관계자 참여를 실시하고 유지할 계획	X
다양한 언어 커뮤니티의 LEP 주민들에게 도달하기 위한 프로그램/서비스별 홍보 및 의사소통에 대한 명확하고 측정 가능한 목표 수립	X
기관의 언어 접근성 서비스에 관한 정보를 알리기 위해 지역의 문화적으로 그리고 언어적으로 다양한 지역사회 기반 조직 및 미디어를 포함하는 연락처 목록 유지 및 활용	X
피드백을 받기 위한 웹사이트, 그리고/또는 언어 접근성 질문, 피드백 및/또는 우려 사항을 위한 공개 이메일 주소	X

H. 직원 교육

P.L. 2023, c.263 이 행에 관여하는 직원을 위한 연간 교육에는 다음 주제가 포함됩니다(표 10).

표 10: 직원 교육

주제	해당하는 모든 항목에 체크(X)
언어 지원 서비스를 제공해야 하는 기관의 법적 의무	X
기관의 언어 접근성 정책 및 절차	X
언어 지원 서비스를 제공하기 위한 기관의 자원 및 모범 사례	X
통역사 및 번역사와 연락하고 협력하는 방법	X
문화적 역량 및 문화적 민감성	X
번역 및 통역 서비스를 이용하는 방법	X
LEP 주민들에게 제공된 언어 접근성 서비스에 대한 기록 유지	X

I. 록 관리, 준수 모니터링 및 보고를 위한 프로세스

1. 연간 내부 모니터링

당국은 다음의 방법으로 P.L. 2023, c.263 준수를 보장하기 위해 본 계획의 이행을 모니터링합니다(표 11).

표 11: 연간 내부 모니터링

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
본 계획의 이행을 모니터링하기 위한 기관의 메커니즘 구축 지원	X
P.L. 2023, c.263 준수에 관한 기관의 연간 보고서에 필요한 데이터 수집 및 편집	X
P.L. 2023, c.263에 의거한 연간 보고서를 적시에 제출	X

2. 내부 기록 관리

당국은 언어 접근성 관련 데이터를 지속적으로 추적합니다. 진행 중인 추적에는 다음이 포함됩니다[표 12].

표 12: 내부 기록 관리

지표	해당하는 모든 항목에 체크(X)
언어 지원 서비스 요청 빈도	X
요청이 어떻게 충족되었는지의 결과	X
요구되는 7개 언어 외의 언어로 언어 지원 서비스가 요청되었는지 여부	X
기관이 LEP 주민들에게 이용 가능한 언어 지원 서비스를 어떻게 알릴 것인지에 대한 계획	X
기관이 LEP 주민들에게 실제 언어 지원 서비스 제공 내역을 문서화하는 방식	X
기타: 해당 없음	X

부록 1: 번역된 필수 문서 목록

필수 문서의 번역은 지속적인 과정입니다. 본 발행일 기준으로, 다음 필수 문서가 다음 언어로 공개적으로 이용 가능합니다: <https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>