

뉴저지 복지부 언어 접근성 계획

P.L. 2023, c.263에 의거

계획 발효일: 2025년 12월 15일

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

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

- 이름: Tonya Powell, 언어 접근 코디네이터
 - 전화번호: (609)542-9090
 - 이메일 주소: DHSLanguageAccess@dhs.nj.gov
 - 웹사이트: New Jersey Department of Human Services
-

서론

본 언어 접근성 계획(‘계획’)은 뉴저지주의 언어 접근성 법, [P.L. 2023, c.263](#)(‘법’)을 준수하며, 뉴저지주의 다양한 주민들에게 정부 지원을 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 복지부 언어 접근성 계획	1
언어 접근성 코디네이터(Language Access Coordinator, “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	5
C. 언어 지원 서비스의 필요성 결정 및 언어 식별	8
D. 언어 지원 서비스의 제공	12
E. 품질 보증 방법	14
F. 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능성에 대한 공고	15
G. 이해관계자 참여 및 홍보	16
H. 직원 교육	17
I. 록 관리, 준수 모니터링 및 보고를 위한 프로세스	18
부록 1: 번역된 필수 문서 목록	20

A. 당국에 대한 그리고 대중과 상호작용하는 방식에 대한 안내

1. 당국의 사명

뉴저지 보건부(DHS)는 주의 가장 큰 기관입니다. 약 210만 명의 뉴저지 주민, 즉 주 주민 5명 중 1명과 어린이 3명 중 1명에게 서비스를 제공합니다. 저희는 기존 뉴저지 주민, 개일 및 저소득 가족; 개발성 장애 또는 후발성 장애가 있는 장애인, 맹인 또는 시력 문제, 청각 문제, 청각 장애인, 잘 듣지 못하는 또는 잘 보지 못하는 장애인; 양육 서비스가 필요한 부모, 그들 자녀를 위한 양육 지원 및/또는 의료; 중독 및 정신 건강 문제를 겪고 있는 사람; 및 자녀의 심각한 치료 비용을 직면하는 가족들이 이에 해당됩니다. 저희 부서 전체를 통해, 저희는 자격이 되는 개인과 가족의 경제적 및 의료적 어려움을 돋는 다양한 프로그램과 서비스를 제공합니다. 여기에는 NJ FamilyCare 또는 Medicaid, SNAP를 통한 식료품 지원, 독립생활 지원, 개인 건강 서비스 등 건강 보험이 포함됩니다.

2. 대중과 상호작용하는 방식

뉴저지 보건부(DHS)는 주 전반에서 이용 가능한 프로그램과 서비스를 만들기 위해 다양한 채널을 통해 대중과 상호작용합니다. 거주민은 전화, 이메일, 우편 또는 헬프 데스크, 콜 센터 및 Zoom 또는 Teams와 같은 화상통화 플랫폼으로 DHS 기관과 연락을 합니다. 온라인 신청, 기관 웹사이트 및 뉴스레터는 정보 및 서비스용 추가 진입 포인트를 제공합니다. DHS 직원 역시 커뮤니티 아웃리치 이벤트, 학교, 도서관, 보건 및 리소스 박람회, 컨퍼런스 및 대중 회의에서 거주자들과 참여합니다. 이런 이벤트 이외, 일부 부서는 가정 방문, 사무실 약속 및 순회 사례 업무로 자신들의 커뮤니티 내 개인을 돋습니다. 정보는 부서 전체에 온라인과 서면으로 배포되고 책자, 전단, 보고서 및 다양한 언어의 자료가 여기 포함됩니다. 프로그램 및 서비스의 공정한 접근을 보장하기 위해, 주와 계약을 맺은 번역 및 통역 서비스와 함께 다양한 언어 직원이 제한적 영어 유창성(LEP) 또는 소통의 필요가 있는 거주자들을 지원합니다.

3. 참여 기관

1. [아동 구호 기금(CICRF)의 심각한 질병 – (DHS는 해당되지 않음)]
2. 청각 및 시각 장애 위원회(CBVI)
3. 고령화 서비스 부서(DoAS)
4. 청각 장애인 부서(DDHH)
5. 발달 장애 부서(DDD)
6. 장애 서비스 부서(DDS)
7. 가족 개발 부서(DFD)
8. 의료 지원 및 보건 서비스 부서(DMAHS)
9. 정신 건강 및 중독 서비스 부서(DMHAS)
10. 뉴 어메리칸 오피스(ONA)
11. 발달 장애 예방 오피스(OPDD)
12. 프로그램 무결성 및 책임감 오피스(OPIA)

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.

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.

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 광동어 포함)⁴
6. 프랑스 크레올어 또는 아이티 크레올어
7. 아랍어

⁴ 구어 중국어는 주로 만다린과 광동어를 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.

당국은 상위 7개 언어 이외의 언어 추가에 대해 다음과 같은 결정을 내렸습니다.

대부분 DHS 부서는 뉴저지 내 제한된 영어 유창성(LEP)이 있는 개인이 말하는 상위 7개 언어 외에는 자료를 번역할 필요를 식별하지 않았습니다. 하지만, 부서의 약 30%가 상위 7개 언어 외 추가 번역이 자신들이 서비스를 제공하는 프로그램 요구사항 또는 대상을 바탕으로 했을 때 필요하다고 결정을 내렸습니다. 일부 부서는 번역 지원이 Babel 알림 및 온라인 번역 기능을 통해 상위 7개 언어 외 추가 언어로 이용 가능하도록 해 두었습니다. 모든 부서는 계속해서 언어 필요를 점검할 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

[당국과 상호작용하고 있거나 상호작용할 가능성이 있는, 또는 당국의 서비스가 필요하거나 자격이 있는 LEP 인구층에 대해 설명하십시오. 이는 언어 서비스 제공자, 교육구, 지역사회 기반 조직, 사업자 협회 등의 정보와 같은 내부 데이터 또는 기타 관련 데이터셋을 통해 특정 언어적 특성이나 필요성을 파악하려는 모든 노력을 포함할 수 있습니다.]

DHS는 제한적 언어 유창성이 있는 다양한 범위의 거주민들을 돋고 상호작용합니다. 여기에는 이민자, 이주자, 난민 및 다양한 영어 유창성 수준으로 이제 막 또는 장기 거주 중인 거주민인 망명자 커뮤니티가 포함됩니다. 지적, 개발적 또는 신체적 장애가 있는 가족 및 개인은 대부분 소통적 지원이 많이 필요할 것입니다. Medicaid에 등록된 개인 및 가족은 또 다른 광범위한 LEP 집단을 만들 수 있습니다. 또한, 많은 LEP 거주민들은 치료, 회복 지원, 위기 대응 및 자살 방지 프로그램 등 행동 건강 및 약물 사용 서비스를 이용하고 있습니다. 학교, 병원, 건강 관리 제공자, 커뮤니티 및 종교 기관 및 사회 복지 기관 등 다양한 곳에서 프로그램 및 서비스 추천을 합니다. 통역 또는 번역 지원이 필요한 다른 집단에는 노숙자, 국제 학생 및 보건 및 사회 서비스를 찾고 있는 감금된 개인이 포함됩니다. DHS는 또한 발화 언어 이상으로 소통의 필요가 있는 집단을 돋습니다. 여기에는 미국 수화 또는 기타 언어 수화를 사용하는 청각 장애가 있는 개인이 포함됩니다. 마지막으로, 보호자, 신청자, 제공자 및 LEP를 가진 다른 이해관계자들은 가족 구성원을 지원하거나 혜택을 신청하거나 계약된 서비스를 제공할 때 DHS 프로그램과 자주 상호작용합니다.

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)	
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(명시):	

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(명시): CBVI: 청각 장애인이 사무실로 연락을 하면 화상 릴레이 서비스를 통해 소통할 수 있습니다.	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(명시): DDHH: 이메일 응답 평가 및 이메일을 통한 자기 식별.	X

설명	해당하는 모든 항목에 체크(X)
DDS: DDS 웹사이트의 드롭다운 메뉴 + 중국어, 프랑스어, 구자라트어, 아이티 프랑스어, 한국어, 포르투갈어 및 스페인어로 사이트를 번역하는 장애 정보 허브.	

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(명시): DDHH: 스페인 번역을 위한 DHS 소통	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	X
비디오 원격 통역 서비스	X
기타(명시): CBVI: 청각 장애인이 사무실로 연락을 하면 화상 릴레이 서비스를 통해 소통할 수 있습니다. 저희는 또한 이중 언어 직원(대부분 스페인어 사용자)도 있습니다. 저희는 청각 장애인 전문의 사례 복지사가 3명이 있고 수화로 소통할 수 있습니다. 저희는 또한 필요시 청각 장애인을 위해 통역사 일정을 잡을 수 있습니다.	X
ONA: 수화 보조/지원을 위한 DDHH와 파트너	

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:	
교육받은 다국어 직원이 다음을 포함한 선택 언어로 LEP 주민들과 의사소통할 수 있습니다. 명시:	X

장비 또는 서비스	해당하는 모든 항목에 체크(X)
청각 유도 루프, 포켓 토키, 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(명시): DDHH: 릴레이, 통역 서비스 등 언어 지원 서비스를 사용하는 직원. DMHAS: 보조 기기 및 장비 지원, 폐쇄 자막 이용 가능, 대화와 텍스트를 주고받으며, 필요할 때 수화 통역사를 참여시킵니다. DMHAS는 앞으로 와이파이 부스터를 활용하기를 바랍니다.	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

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
공급업체가 제공하는 통역 및 번역 서비스의 품질 모니터링 및 추적, 그리고 그러한 서비스의 품질을 모니터링하도록 직원 교육	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 토퍼, 자막, 태블릿 및/또는 동시 번역 장비와 같은 보조 장치 및 장비의 품질 및 적절한 유지관리 보장	X
기타(명시):	

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

방법	해당하는 모든 항목에 체크(X)
이 법에서 요구하는 이용 가능한 언어 지원 서비스, 절차 및 문서를 설명하는 기관 웹사이트 내 정보	X
인쇄 자료, 출판물 및 광고	X
영어가 아닌 언어로 정보를 제공하는 전화 음성 메뉴	X
공익 광고	X
기타(명시):	

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 이행에 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(명시):	

부록 1: 번역된 필수 문서 목록

필수 문서의 번역은 지속적인 과정입니다. 본 발행일 기준으로, 다음 필수 문서가 다음 언어로 공개적으로 이용 가능합니다: [New Jersey Department of Human Services](#)