

新澤西州人類服務部

語言服務計畫

依據 P.L. 2023, c.263

計畫生效日期： 2025 年 12 月 15 日

語言服務協調員（Language Access Coordinator, “LAC”）

民眾若需洽詢本機關語言服務相關事項，最佳方式為直接聯絡語言服務協調員(LAC)：

- 姓名: Tonya Powell, 語言服務協調員
- 電話號碼: (609) 542-9090
- 電子郵件地址: DHSLanguageAccess@dhs.nj.gov
- 網站: New Jersey Department of Human Services

前言

本《語言服務計畫》（「本計畫」），係依據《紐澤西州語言服務法》[P.L. 2023, c.263](#)（「本法」）制定，作為新澤西州致力於讓州內多元族群更容易取得政府資源的一部分。本法要求各州政府機關提供語言協助服務，並發布語言服務計畫，說明其將如何與英語能力有限者溝通，以及將提供哪些協助服務。

語言服務計畫¹是一份文件，用來說明州政府機關²及其員工應提供哪些服務，以確保 LEP 能夠有效地使用該機關的各項計畫、服務與活動。

¹ P.L. 2023, c.263 要求：「各行政部門轄下直接向民眾提供服務之州政府機關，應與公眾服務部（Department of Human Services）、法律與公共安全局（Department of Law and Public Safety）及資訊科技辦公室（Office of Information Technology）協調合作，擬定並公布一份語言服務計畫，說明該機關將如何遵守本法之相關規定。」

² 根據 P.L. 2023, c.263，「州政府機關」係指行政部門中任何提供直接公共服務的州部門或機關，以及其所轄的任何委員會、局、處、科、辦公室或附屬單位。

(Limited English Proficiency, “LEP”) 帶指該人士的主要語言並非英語，且在閱讀、書寫、口說及/或理解英語方面的能力有限。

本文件提供以下資訊：

- 本機關概況及與民眾互動的方式
- 本機關服務或可能服務的LEP族群

同時，本文件也說明本機關：

- 如何確定語言需求
- 如何提供語言協助服務
- 如何確保語言協助服務的品質
- 如何告知民眾可免費取得的語言協助服務
- 如何向民眾公開本機關遵循《紐澤西州語言服務法》的相關措施與進展
- 如何培訓員工為LEP提供服務
- 如何遵循《紐澤西州語言服務法》

目錄

新澤西州人類服務部.....	1
語言服務計畫	1
語言服務協調員（Language Access Coordinator,“LAC”）	1
前言	1
目錄.....	3
A. 本機關概況及與民眾互動的方式.....	4
B. 本機關服務或可能服務的英語能力有限族群.....	5
C. 判定語言協助服務需求及識別語言	8
D. 語言協助服務之提供	9
E. 品質保證方法	11
F. 關於免費語言協助服務的公告	12
G. 利害關係人參與及外展服務	13
H. 員工培訓.....	13
I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程	14
附錄 1：已翻譯重要文件清單	16

A. 本機關概況及與民眾互動的方式

1. 機關宗旨

新澤西州人類服務部 (DHS) 是本州政府最大的機構，服務約 210 萬新澤西州居民，約佔全州居民總數的五分之一，以及每三個兒童中就有一個。我們的服務對象包括：新澤西州的老年人、低收入個人和家庭；有發育障礙或後天性殘疾人士；盲人、視力障礙者、聾人、聽力障礙者或聾盲人士；需要兒童保育服務、子女撫養費和/或子女需要醫療保健的父母；正在應對成癮和心理健康問題的人士；以及面臨子女巨額醫療費用的家庭。我們透過各部門提供眾多項目和服務，旨在幫助符合條件的個人和家庭應對經濟和健康方面的挑戰。這些項目和服務包括：透過新澤西州家庭醫療保健計劃 (NJ FamilyCare) 或醫療補助計劃 (Medicaid) 提供的健康保險、透過新澤西州補充營養援助計劃 (NJ SNAP) 提供的食物援助、獨立生活支援、個人護理服務等等。

2. 與民眾互動的方式

新澤西州人類服務部 (DHS) 透過多種管道與公眾互動，確保全州居民都能方便地獲得各項計畫和服務。居民可以透過電話、電子郵件和信件聯繫 DHS 各機構，也可以透過服務台、呼叫中心以及 Zoom 或 Teams 等視訊遠端平台進行諮詢。線上申請、機構網站和簡報也提供了資訊和服務的途徑。DHS 工作人員也會在社區外展活動、學校、圖書館、健康和資源博覽會、會議以及公共集會上與居民互動。除了這些活動之外，有些部門還會進行家訪、辦公室預約和巡迴個案服務，以便更好地服務社區居民。各部門的資訊以線上和印刷品的形式分發，包括宣傳冊、傳單、報告和多語言材料。為了確保居民能夠公平地獲得各項計劃和服務，DHS 配備了多語言工作人員，並與州政府簽約的翻譯和口譯服務機構合作，為英語能力有限 (LEP) 或有溝通需求的居民提供支援。

3. 參與單位

1. 兒童重大疾病救濟基金 (CICRF) – (隸屬於 DHS，但不屬於其管轄範圍)
2. 盲人和視障人士委員會 (CBVI)
3. 老齡服務部 (DoAS)

4. 聾人和聽障人士部 (DDHH)
5. 發育障礙部 (DDD)
6. 殘障服務部 (DDS)
7. 家庭發展部 (DFD)
8. 醫療援助和健康服務部 (DMAHS)
9. 精神健康與成癮服務部 (DMHAS)
10. 新美國人辦公室 (ONA)
11. 發育障礙預防辦公室 (OPDD)
12. 專案誠信與問責辦公室 (OPIA)

B. 本機關服務或可能服務的英語能力有限族群

本法規定，州政府各機關應為英語能力有限者 提供語言協助服務。內容包括識別其服務或可能服務之族群的需求，並提供書面及口語的協助。

根據本法，州政府各機關必須將重要文件³及相關資訊，翻譯成紐澤西州英語能力有限 民眾中最常使用的七種語言。為確定這七種主要語言，本機關參考美國人口普查資料（包括美國社區調查資料），並諮詢語言服務實施主導機關的建議。

這些資料同時協助本機關了解目前服務或可能服務社群的語言特性，以確保語言服務計畫的有效性。

³ 根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

截至本計畫發布時，紐澤西州英語能力有限 民眾最常使用的語言為：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（偏巴西方言）
3. 韓語
4. 古吉拉特語
5. 中文（包括華語及粵語）⁴
6. 法語克里奧語或海地克里奧語
7. 阿拉伯語

1. 新增州級七大語言以外的語言

本法亦規定，各州政府機關應依其服務人口的實際需求，將重要文件翻譯成其他必要的語言。

本機關對於新增七大語言以外的語言，做出以下決定：

大多數新澤西州人類服務部 (DHS) 機構尚未發現需要將材料翻譯成新澤西州英語能力有限 (LEP) 人群最常用的七種語言以外的其他語言。然而，約 30% 的部門根據專案要求或其服務人群，認為有必要將材料翻譯成七種語言以外的其他語言。一些機構表示，可透過 Babel 通知和線上翻譯功能獲得七種語言以外的其他語言的翻譯協助。所有部門將繼續持續地評估語言需求。

2. 可提供口譯服務的語言

⁴ 雖然口語交流中主要使用的中文是華語和粵語，但書面翻譯需要根據簡體中文和繁體中文進行相應調整。

根據本法案規定，州級政府機關在提供公共服務或福利時，須確保機關與個人之間的溝通能夠以該人士的主要語言進行，並提供口譯服務。

3. 英語能力有限族群

[請說明與本機關互動或可能互動，或者需要或符合資格使用本機關服務的英語能力有限 族群。這可包括透過內部資料或其他相關資料集（如語言服務提供者、學區、社區組織、商業協會等的資訊）識別特定語言特性或需求的任何努力。]

DHS 為英語能力有限的居民提供服務和互動。這些居民包括移民、流動人口、難民和尋求庇護者，他們可能是新抵達的，也可能是長期居住的，英語能力各不相同。患有智力、發展或身體殘疾的家庭和個人也是服務對象之一，其中許多人需要溝通支持。參加醫療補助計劃Medicaid 的個人和家庭也可能構成另一個重要的LEP人群。此外，許多LEP居民會獲得行為健康和藥物濫用服務，包括治療和復原支持、危機應變和自殺預防計畫。轉介機構多種多樣，包括學校、醫院、醫療保健提供者、社區和宗教組織以及社會服務機構。其他可能需要口譯或筆譯協助的族群包括無家可歸者、國際學生以及尋求醫療和社會服務的在押人員。DHS 也為有口語以外溝通需求的人提供服務。這包括使用美國手語或其他手語的聾人或聽力障礙人士。最後，在支援家庭成員、申請福利或提供合約服務時，監護人、申請人、提供者和其他LEP的利害關係人經常與 DHS 計畫互動。

C. 判定語言協助服務需求及識別語言

當英語能力有限的民眾聯繫本機關時，員工必須以下列方式評估是否需要語言協助（表 1 - 3）。

表 1：現場服務

描述	請勾選（X）所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	X
使用多語言識別卡、海報或視覺輔助工具（例如：「I Speak」海報）	
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	X
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的主要語言	X
其他（請說明）：	

表 2：電話溝通

描述	請勾選（X）所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	X
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	X
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的主要語言	X
其他（請說明）：CBVI：聾盲人士致電辦公室時，將透過視訊中繼服務通話。	X

表 3：電子通訊溝通

描述	請勾選（X）所有適用項目
留意機關網站上提供的語言協助服務	X
適用表格、信函和/或電子郵件通訊中包含多語言標語	X

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
網站上的多語言聊天機器人	X
僅使用自動翻譯工具來識別主要語言	X
其他（請說明）： DDHH：對電子郵件通訊和透過電子郵件進行的自我識別進行評估。 DDS： DDS 網站上的下拉式選單 + 殘障資訊中心，可將網站翻譯成中文、法文、古吉拉特語、海地克里奧爾語、韓文、葡萄牙文和西班牙文。	X

D. 語言協助服務之提供

1. 重要文件翻譯

本法要求翻譯重要文件。根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

本機關具備以下可用於翻譯重要文件的資源（表 4）。

表 4：重要文件翻譯資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
合格、受過培訓和/或指定的多語員工	X
合作廠商	X
其他（請說明）： DDHH： DHS 溝通提供西班牙文翻譯服務。	X

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。附錄 1 列示截至本文件發布日期已完成翻譯的重要文件清單。此清單將作為年度報告的一部分，至少每年維護及更新一次。

2. 語言口譯服務

本機關提供下列免費資源，以支援口語或手語口譯需求（表 5）。

表 5：口語或手語口譯請求資源

資源	請勾選（X）所有適用項目
由合格、受過培訓和/或指定的多語員工協助	X
電話口譯服務	X
現場口譯服務	X
遠距視訊口譯服務	X
其他（請說明）：CBVI：聾盲人士可透過視訊中繼服務與本機構聯繫。我們也有雙語工作人員（主要講西班牙語）。我們有三位聾盲專家個案工作者，能夠使用手語溝通。如有需要，我們也會為聾人安排口譯員。 ONA：與DDHH合作，提供手語協助/支持。	X

3. 其他無障礙設備及服務

表 6：無障礙設備及服務

設備或服務	請勾選（X）所有適用項目
本機關計畫協助的電話語音選單提供以下語言（請說明）：	
受過培訓的多語員工可用特定語言與LEP溝通，包括（請說明）：	X
可使用輔助器材，如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、遠距視訊口譯和/或同步口譯設備	X
透過為需要輔助器材者提供服務的合作機關提供服務，包括：	X

設備或服務	請勾選 (X) 所有適用項目
公眾服務部（Department of Human Service）聾人和聽力障礙人士服務部門	<input checked="" type="checkbox"/>
其他（請說明）： DDHH：工作人員使用語言協助服務，包括轉接和口譯服務。 DMHAS：提供輔助設備和工具，確保提供字幕、語音轉文字功能，並在需要時安排手語翻譯。 DMHAS 希望未來能夠使用Wi-Fi 訊號增強器。	<input checked="" type="checkbox"/>

E. 品質保證方法

為確保語言協助服務準確、高品質且具文化適當性，正在進行或規劃中的活動包括（表 7）：

表 7：品質保證方法

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
優先使用淺顯易懂的語言	X
使用經過審核的合作廠商，該廠商實施品質保證標準，以確保其語言專家具有經驗、受過培訓，並在適當情況下獲得認證，且具備語言及文化能力	X
監督及追蹤廠商提供之口譯及翻譯服務的品質，並培訓員工監督這些服務的品質	X
在廠商合約中納入品質保證要求，例如詞彙表、翻譯審查、使用翻譯記憶庫、本地化軟體、電腦排版等	X
與社區組織合作，定期檢查口譯及翻譯服務在各語言間的品質	X
定期測試跨語言的翻譯文件及口譯服務	X
確保輔助器材及設備（如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、平板電腦和/或同步翻譯設備）的品質及適當維護	X
其他（請說明）：	

F. 關於免費語言協助服務的公告

本機關以下列方式告知 LEP 以所需語言（包括輔助器材及設備）獲得免費語言協助服務的權利（表 8）：

表 8：公告

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
張貼標示及海報在公共顯眼區域	X
機關網站上提供資訊，說明本法要求的可用語言協助服務、流程及文件	X

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
印刷材料、出版品及廣告	X
提供非英語語言資訊的電話語音選單	X
公共服務公告	X
其他（請說明）：	

G. 利害關係人參與及外展服務

本機關與代表英語能力有限族群的社區或利害關係人團體就語言協助規劃及執行的互動包括（表 9）：

表 9：利害關係人參與及外展服務

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
邀請利害關係人參與活動，向其介紹我們的語言服務規劃，具體形式可包括團體公開座談會和/或一對一會議	X
計劃在本計畫實施及更新過程中，持續與利害關係人保持互動，可能包括公開座談會和/或一對一會議	X
針對計畫/服務特定的外展及溝通制定明確且可衡量的目標，以服務來自不同語言社區的英語能力有限民眾	X
維護及運用包含當地文化及語言多元社區組織及媒體的傳播管道，及時發布機關語言協助服務的相關訊息	X
設置一個回饋網站，提供電子郵件，用於解答語言協助服務相關問題、回饋和/或疑問	X

H. 員工培訓

對於參與實施 P.L. 2023, c.263 規定的工作人員，年度培訓包括以下主題（表 10）：

表 10：員工培訓

主題	請勾選 (X) 所有適用項目
本機關提供語言協助服務的法律義務	X
本機關的語言協助政策及程序	X
本機關提供語言協助服務的資源及最佳實務	X
如何取得及與口譯員和筆譯員合作	X
文化素養及文化敏感度	X
如何取得筆譯及口譯服務	X
記錄為LEP提供的語言協助服務語言服務情況	X

I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程

1. 年度內部監督

本機關透過（表 11）監督本計畫的實施，以確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求：

表 11：年度內部監督

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
協助機關建立計畫執行監督機制	X
收集機關年度報告所需的資料，並彙整成冊，確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求	X
依據 P.L. 2023, c.263 的規定按時提交年度報告	X

2. 內部記錄保存

本機關持續追蹤語言協助相關資料。正在進行的追蹤內容包括[表 12]：

表 12：內部記錄保存

指標	請勾選（X）所 有適用項目
語言協助服務的申請頻率	X
如何滿足申請需求	X
是否有所需七種語言以外的語言協助服務請求	X
本機關如何通知英語能力有限族群可用的語言協助服務	X
本機關如何記錄實際提供給LEP的語言協助服務	X
其他（請說明）：	

附錄 1：已翻譯重要文件清單

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。截至本文件發布日期，以下重要文件已公開提供下列語言版本：

[New Jersey Department of Human Services](#)