

캘리포니아
발달장애
서비스국

Language Access Plan
(언어 이용 계획)

2024년 9월



발달장애서비스국

서비스 이용 및 형평성과

언어 이용 코디네이터(LAC): Nikki McClarin

전화: 916-639-4765

이메일: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

목차

Language Access Plan (언어 이용 계획).....	1
목차.....	3
소개.....	4
당 부서의 프로그램 및 서비스.....	4
당부서의 직접 서비스	5
언어 이용 요건	6
LEP 사용자에게 알림 제공 및 언어 선호도 파악하기.....	6
언어 서비스.....	7
고객과 대중의 언어를 통한 직접 커뮤니케이션.....	7
통역	8
번역	8
직원 교육	9
대중 대면 직원.....	9
대중 비대면 직원.....	10
LAP 모니터링 및 업데이트	10
불만 제기 절차	11
문서 목록	11

소개

프로그램 및 서비스에 대한 의미 있는 이용성을 보장하기 위한 일환으로 캘리포니아 보건복지부(CalHHS)는 2023년 5월 22일에 언어 이용 정책을 채택했으며, 이에 따라 각 CalHHS 부서 또는 사무실의 프로그램에서 Language Access Plan(LAP)을 개발해야 합니다. 이 과업의 목표는 CalHHS와 그 부서 및 사무실에서 영어 능력이 제한적인 사람들(LEP)에게 정보, 프로그램, 혜택 및 서비스에 대한 의미 있는 이용성을 제공하고 언어가 필수적인 건강 및 사회 서비스 이용에 장애가 되지 않도록 보장하는 것입니다.

이 문서는 발달장애서비스국(당부서)의 LAP입니다. 이 LAP를 개발하는 과정에서, 저희는 대중을 위한 프로그램과 서비스, 대중과 저희가 서비스를 제공하는 사람들과 소통하는 방법, 그리고 현재 영어가 아닌 다른 언어로 정보 및 서비스를 제공하는 방법 등을 검토했습니다.

당 부서의 프로그램 및 서비스

당부서는 발달 장애가 있는 캘리포니아 주민들이 가능한 한 최소한의 제한적인 환경에서 지역사회 구성원으로서 선택권을 갖고 독립적이고 생산적인 삶을 영위할 수 있는 기회를 보장하기 위해 노력하고 있습니다.

랜더만 발달장애 서비스법에 따라, 당 부서는 43만 명 이상의 캘리포니아 발달 장애인을 위한 서비스 및 지원의 조정과 제공을 감독할 책임이 있습니다. 주정부의 서비스 시스템은 삶의 각 단계에서 개인의 필요와 선택을 충족하도록 설계되었으며, 가능한 한 개인이 거주하는 지역사회에서 서비스를 제공하여 개인의 생활 방식, 문화 및 언어적 배경을 반영하는 선택권을 제공합니다.

소비자와 그 가족에게 제공되는 프로그램과 서비스는 지역센터(RC)로 알려진 21개 지역사회 기반 비영리 기관의 주 전역 네트워크를 통해 이루어집니다. RC는 평가를 제공하고, 서비스 자격을 결정하며, 사례 관리 서비스를 제공합니다. 또한 RC는 각 개인의 Individual Program Plan(개별 프로그램 계획)에 따라 각 단계별로 서비스를

개발, 구매 및 조정합니다. 서비스는 개인 중심적이며 다양하고 고유한 필요를 충족하고 지역사회 내 개인의 선택을 반영하도록 설계되었습니다, RC는 독립적으로 운영되므로 이 LAP은 RC에게는 적용되지 않습니다. 그러나, 당부서는 별도로 [RC를 대상으로 하는 언어 이용 및 문화 역량 개선을 위한 자금 지침서를 2022년 4월 6일자로 발간했습니다](#). 주 운영 시설 내 언어 사용 서비스에 대한 자세한 정보는 추후 공개될 예정입니다.

당부서의 직접 서비스

지역사회 이의제기 및 해결 사무실은 소비자/가족 분쟁 및 이의제기를 해결하는 데 도움을 줍니다.

지역사회 운영 사무실은 캘리포니아의 다양한 RC 통원 구역(cachment area)을 대표하는 연락팀을 통해 RC 모니터링 및 규정 준수 활동을 수행합니다. 또한 RC에 기술 지원을 제공하고, 정보 및 문제 해결에 대한 문의에 응답하여 소비자, 가족 및 기타 커뮤니티 구성원을 지원합니다.

인권 및 옹호 서비스 사무실은 자격을 갖춘 서비스 제공자를 통해 당부서의 언어 이용 서비스를 제공하고 소비자 또는 대중이 제기한 언어 이용 불만 사항을 검토합니다.

랜터맨 옴부즈퍼슨 사무실은 RC 소비자와 그 가족이 RC 서비스를 탐색하고 이용할 수 있도록 지원하고, 권장 사항을 제공하며, 의견 불일치 및 불만 사항 해결을 촉진합니다.

공보실은 소셜 미디어, 공개 회의, 웹사이트 업데이트를 통해 이해관계자와 대중에게 당부서의 프로그램과 서비스에 대해 알리고 교육합니다.

자기결정 프로그램(SDP) 옴부즈퍼슨은 SDP 소비자와 그 가족에게 정보와 지원을 제공하고, 의견 불일치에 대한 해결을 촉진하며, 프로그램 이행과 관련된 불만 사항을 조사합니다.

당부서의 주정부 운영 시설 서비스는 소비자의 자립성을 높이고 생활 기술을 개선하며, 지역사회로의 전환을 촉진하기 위해 24시간 서비스를 제공합니다.

당부서의 프로그램 및 서비스 전체 목록은 저희 웹사이트 <https://www.dds.ca.gov/>를 방문하십시오.

언어 이용 요건

향후 의미 있는 언어 이용성을 제공할 방법을 계획함에 있어서, 당부서는 각 프로그램에 대해 다음 네 가지 요소를 검토했습니다:

1. 프로그램 또는 서비스를 받을 자격이 있거나, 프로그램이나 서비스를 접할 가능성이 있는 LEP 사람의 수 또는 비율;
2. LEP 개인이 프로그램에 접하는 빈도;
3. 프로그램, 활동 또는 서비스의 성격 및 중요도, 그리고
4. 당부서에서 사용할 수 있는 리소스 및 언어 서비스 비용.

또한 주 운영 시설에 적용되는 CalHHS 언어 이용 정책 및 [건강 & 안전 코드 1259](#) 특정 요건도 고려했습니다. 이 LAP는 Dymally-Alatorre 이중언어 서비스법에 따라 요구되는 2년마다 실시되는 언어 설문조사를 실시하거나 보고하기 위한 당부서의 절차를 다루지 않는다는 점에 유의하시기 바랍니다.

LEP 사용자에게 알림 제공 및 언어 선호도 파악하기

이 섹션에는 당부서가 이용 가능한 언어 이용 서비스에 대해 대중에게 알리는 방법이 포함되어 있습니다. 아래는 이러한 서비스를 대중에게 알리기 위해 당부서가 사용할 수 있는 도구의 체크리스트입니다.

- 스페인어, 간체 중국어, 번체 중국어, 베트남어 및 한국어로 번역된 당부서 웹사이트 태그 라인
- 기타: 공개 회의 공지 및 등록 양식

발달장애 시스템은 다양한 언어 및 문화적 필요와 배경을 지닌 발달 장애를 가진 캘리포니아 주민과 그 가족을 지원합니다. 당부서는 RC 자격 결정 과정과 개별 프로그램 계획 회의에서 소비자와 그 가족이 밝힌 선호하는 구두 및 문자 언어를 모두 수집합니다. 또한 당부서는 소비자 및 대중과 접촉할 때 선호하는 언어 정보를 수집하고 파악된 선호하는 언어에 대한 기록을 유지합니다. 당부서는 이 데이터를 사용하여 각 RC 통원 구역의 다양한 언어 필요를 더 잘 파악합니다. 당부서는 발달장애 시스템의 서비스를 받는 개인의 언어 이용 필요를 해결하기 위해 여러 가지 이니셔티브를 시행하고 있습니다.

언어 서비스

이 섹션에는 영어가 아닌 다른 언어로 정보 및 서비스를 제공하기 위해 당부서가 취할 조치가 포함되어 있습니다.

고객과 대중의 언어를 통한 직접 커뮤니케이션

인증된 이중 언어 구사 직원만이 영어가 아닌 다른 언어로 대중과 소통할 수 있습니다. 당부서는 적절한 리소스가 제공될 수 있도록 사례별로 영어가 아닌 다른 언어로 정보와 서비스를 제공할 수 있는 이중 언어를 구사하는 직원을 배치할 기회를 평가합니다. 고려되는 요소에는 해당 언어로 지원을 제공할 수 있는 이중 언어 구사 직원의 가용성, 전달할 정보의 유형과 범위, 대화 형식, 프로그램, 서비스 및 활동에 대한 의미 있는 이용성을 제공하기 위해 다른 언어 리소스를 활용할 필요가 있는지 여부 등이 포함됩니다. 당부서는 고객과 대중의 언어로 직접 소통을 제공할 수 있는 다양한 프로그램 영역에서 이중 언어를 구사하는 인증된 직원을 보유하고 있습니다.

당부서는 캘리포니아 인적자원부의 이중 언어 구사 능력 시험 및 인증 절차를 준수합니다. 이중 언어를 구사하는 인증된 직원은 해당 기준에 따라 실시되는 언어 구사 능력 시험에 합격해야 하며, 그 결과는 기관 간 언어 원탁회의 척도와 일치해야 합니다; 당부서는 듣기/말하기 및 읽기/쓰기 방식의 시험을 조정하며, 적절한 경우

영어 이외의 언어에 대한 능력을 평가하기 위해 보다 고급 또는 전문적인 시험을 요구할 수 있습니다.

통역

당부서의 자격을 갖춘 공급업체는 당부서와 접촉하는 소비자, 가족 및 일반인을 대상으로 구어 및 수화 통역 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 약 100개의 영어가 아닌 언어로 연중무휴 24시간 제공됩니다. 이러한 서비스를 이용해야 하는 모든 직원은 공급업체의 도움을 받을 수 있습니다. 당부서와 대중은 711 전국 중계 서비스를 통해서 수화 서비스도 이용할 수 있습니다.

번역

당부서는 주 및 연방법에 따라 소비자, 가족, 대중에게 당부서의 프로그램과 서비스에 대한 의미 있는 이용성을 보장하기 위해 번역된 서면 자료를 제공해야 합니다. 당부서의 프로그램은 타이틀 VI 4-요소 분석을 완료하여 중요한 문서와 중요한 문서를 번역할 언어를 식별합니다. 일반적으로 중요한 문서의 예로는 다음과 같은 것들이 있습니다:

- 중요 프로그램 정보
- 불만 제기 또는 동의 양식
- 자격 기준
- 프로그램 신청
- 이의 제기/청문회 정보
- 비상 상황 정보
- 서비스 거부/상실 통지
- 권리 및 책임 통지

새로운 프로그램에는 중요한 문서를 번역해야 하는 당부서의 의무를 알리고 그 절차에 대한 지침이 제공됩니다. 당부서는 중요 문서를 최소한 간체 중국어, 번체 중국어, 한국어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어로 번역할 것입니다. 또한 당부서는 서면 자료를

다른 언어로 번역할 수도 있습니다.

당부서의 중요 문서 목록과 번역된 언어에 대해서는 이 LAP의 마지막에 첨부된 문서를 참조하세요.

당부서는 필수 웹사이트 콘텐츠를 소비자와 대중에게 정보 및 서비스에 대한 의미 있는 이용성을 제공하고, 언어가 당부서 서비스 이용에 장애가 되지 않도록 하는 정보로 간주합니다. 여기에는 CalHHS 정책에 따라 자격을 갖춘 번역 업체가 캘리포니아에서 가장 많이 사용되는 5개 언어로 번역한 중요 연락처 정보가 포함됩니다. 또한, 당부서 웹사이트에는 간체 중국어 간체, 번체 중국어, 한국어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어 및 미국 수화 언어 동영상으로 된 영어가 아닌 다른 언어 태그 라인이 있습니다. 이 태그 라인을 통해 소비자와 대중에게 무료 통번역 서비스를 받을 수 있는 방법을 알릴 수 있습니다.

당부서는 영어가 아닌 다른 언어로 작성된 소비자 및 대중의 서면 커뮤니케이션을 접수합니다. 당부서의 이중 언어를 구사하는 직원들이 해당 언어로 응답하고 소통할 것입니다. 필요한 경우, 계약업체 서비스를 사용하여 커뮤니케이션을 번역할 수 있습니다.

직원 교육

이 섹션에는 당부서의 직원들이 대중에게 언어 이용 서비스를 제공하기 위해 어떻게 교육을 받는지에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

대중 대면 직원

현재 대중과의 대면 업무를 담당하는 모든 직원을 대상으로 2024년 12월 1일까지 언어 이용 교육을 실시하고, 그 이후 최소 1년에 한번씩 실시할 것입니다. 대중 대면 업무를 위해 채용된 신입 직원은 입사 후 첫 3개월 동안 언어 이용 교육을 받게 됩니다.

이 교육에는 기관의 언어 이용 정책 요건, 주 및 연방 의무 사항과 소비자, 그 가족 및 대중과 의미 있는 소통을 보장하기 위한 당부서의 모범 사례가 포함됩니다. 이 교육에는 또한 개인이 선호하는 언어를 파악하는 방법, 해당 언어로 가장 잘 소통하는 방법, 전화를 통해 통역사와 연결하는 방법, 통역사가 필요한 가상 회의의 모범 사례가 포함됩니다.

대중 비대면 직원

이 섹션에서는 대중과 접촉하지 않는 직책에 있는 직원을 교육하기 위한 당부서의 계획을 설명합니다.

당부서는 신규 직원 오리엔테이션의 서비스 이용 및 형평성 모듈에 대중 비대면 직원을 위한 언어 이용 교육을 포함할 예정입니다. 교육에는 이 LAP, 중요한 문서를 식별하는 방법, 중요한 문서 번역 요청 방법, 통역사와 연결하는 방법, 당부서의 언어 이용 코디네이터에게 연락하는 방법 등이 포함됩니다.

LAP 모니터링 및 업데이트

이 섹션에서는 당부서가 언어 이용 서비스 모니터링하고 최소 2년마다 이 LAP를 업데이트하는 방법에 대해 설명합니다. 이 정보는 당부서가 CalHHS 언어 이용 정책을 준수하고 당부서의 소비자 및 일반 대중에게 의미 있는 언어 이용성을 제공하기 위해 사용되는 과정과 절차를 확인하는 데 도움이 됩니다.

당부서는 이 LAP에 포함된 세부 사항의 이행을 보장하기 위해 모니터링 프로세스를 수립할 것입니다. 이 프로세스에는 다음이 수반됩니다:

- ☒ 교육 필요성 파악
- ☒ 교육 효과 평가
- ☒ 언어 정책 및 절차에 대한 직원 인식 평가
- ☒ 통역 및 번역 서비스의 효과 평가

☒ 지역사회 파트너와 이해관계자의 의견 수렴

☒ 언어 이용 서비스 제공에 따른 비용 추적

☒ 데이터 수집

- 프로그램별로 소비자가 이용할 수 있는 언어 서비스(통역 서비스, 시각 번역)의 양과 유형 확인하기

CalHHS는 2년마다 중요 문서 및 필수 웹 콘텐츠 번역을 위한 최소 임계 언어 목록을 작성하고 업데이트합니다. CalHHS 정책에 따라 당부서의 LAP는 검토되고 필요한 경우 수정되며 2년마다 CalHHS에 다시 제출됩니다. 수정에서는 타이틀 VI 4-요소 분석의 변경 사항, 기존 정책 및 절차가 LEP 개인의 요구를 충족하는지 여부, 직원이 충분히 교육을 받았는지 여부, 식별된 지원 리소스가 최신 상태이고, 이용 가능하며, 접근 가능하고, 실행 가능한지 여부 등을 다룰 것입니다.

재평가에는 적절한 경우 새로운 프로그램, 새로운 법적 요건, 추가 중요 문서 및 당부서의 LAP에 대한 커뮤니티 의견을 반영할 것입니다.

불만 제기 절차

일반인 또는 서비스 수혜자는 언어 이용과 관련된 불만 사항을 다음 주소로 제기해야 합니다:

불만 처리 연락처 이름: 인권 및 옹호 서비스 사무실

전화: 916-654-1888

이메일: OHRAS@dds.ca.gov

웹사이트: [언어 이용 불만 제기 절차](#)

문서 목록

다음 첨부 파일은 당부서의 중요 문서 목록입니다. 여기에는 CalHHS 언어 이용 정책에서 요구하는 5개 언어가 포함됩니다. 또한 타이틀 VI, Dymally-Alatorre에 따른 분석에 따라 임계 언어로 식별된 기타 언어, 프로그램 언어 사용 법률 및 당부서의 모범 사례가 포함됩니다.