

# 언어 접근성 계획 (Language Access Plan)

총괄 요약



제출자:

**Office of Civil Rights (OCR)**  
**Santa Clara Valley Transportation Authority**  
**3331 North First Street, Building B-2**  
**San Jose, CA 95134-1906**  
**(408) 952-8901**  
[www.vta.org](http://www.vta.org)

## 총괄 요약의 목적

1964년 민권법 제6장(Title VI of the Civil Rights Act of 1964)에 따르면, 어떠한 개인도 "연방 재정 지원을 받는 모든 프로그램 또는 활동에서 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 참여가 배제되거나, 혜택이 거부되거나, 차별을 받지 않아야 합니다".

VTA는 연방 기금의 지원을 받는 기관으로서 이러한 민권법을 준수하기 위한 조치를 취하고 있습니다. VTA는 3년마다 미연방교통청(FTA)에 제VI(6)장 프로그램을 제출합니다. 이 모니터링 보고서를 통해 VTA가 인종, 피부색 또는 출신 국가에 따른 차별을 금지하는 1964년 민권법을 준수하고 있는지의 여부를 확인할 수 있습니다.

출신 국가로 인해 제한적 영어 구사자(LEP)에게<sup>1</sup> 의미 있는 언어 접근성을 제공하지 않는 것은 해당 개인의 출신 국가에 따른 차별입니다. 1964년 민권법(Civil Rights Act of 1964)에는 LEP라는 명칭이 명시되어 있지 않지만, 대통령 행정명령 제13166호(President's Executive Order 13166)는 공공 기관이 영어로 제공되는 프로그램과 활동에 LEP가 접근할 수 있도록 보장해야 함을 강조하고 있습니다.

따라서 VTA는 차별을 방지하고 제한적 영어 구사자(LEP) 커뮤니티에 의미 있는 서비스를 제공할 수 있는 방법을 개략적으로 설명하는 언어 접근성 계획(LAP)을 수립했습니다.

다음 총괄 요약은 산타클라라 카운티(Santa Clara County)의 인구 통계 조사에서 확보한 통찰력, VTA가 커뮤니티를 지원한 방법, LEP 커뮤니티에 대한 지속적인 지원 활동 계획을 중심으로 설명합니다. 이 요약본은 전체 보고서의 일반적인 요약본이며 독자는 LAP의 전문을 참조할 수 있습니다. 별도로 언급되는 경우를 제외하고, 간결성을 위해 요약본의 번호 매김은 보고서 전문과 동일합니다.

---

<sup>1</sup> 제한적 영어 구사자(LEP)란 모국어가 영어가 아니고 영어 읽기, 쓰기, 말하기 또는 이해 능력이 제한적인 사람을 말합니다. 여기에는 미국 인구조사에서 영어 말하기를 매우 못함, 못함 또는 전혀 못함으로 보고한 사람들이 포함됩니다." - 미연방교통청(FTA) 발간 시행규칙 4702.1B.

## 목차

총괄 요약의 목적.....	2
소개, Title VI, VTA의 약속, 권한 및 지침 .....	4
요인 1: VTA 서비스 지역 내에서 제한적 영어 구사자(LEP)의 수가 몇 명입니까? .....	6
요인 2: VTA는 LEP 개인과 얼마나 자주 접촉합니까? .....	9
요인 3: 제한적 영어 구사자(LEP)를 위한 프로그램, 활동 및 서비스의 중요성.....	11
요인 4: 수혜자가 이용할 수 있는 자원 및 비용 .....	11
결론 .....	13
부록 .....	14

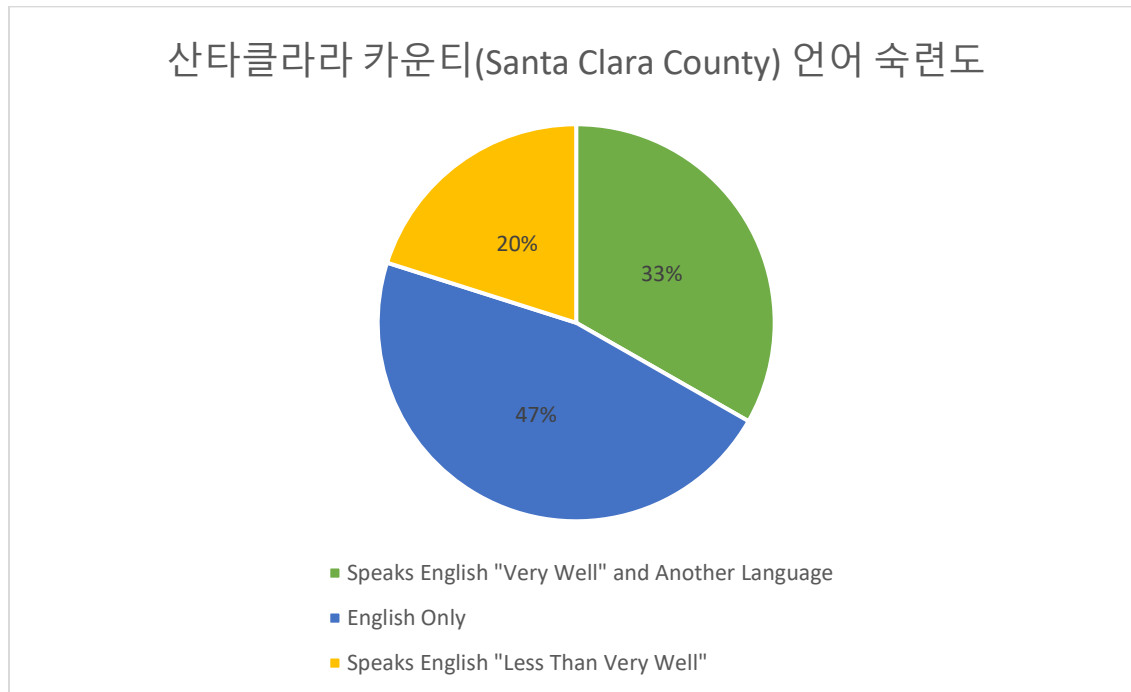
## 소개, Title VI, VTA의 약속, 권한 및 지침

### 소개

VTA는 지속 가능하며 우수한 접근성의 커뮤니티 중심 교통 옵션을 제공하는 독립적인 특별 지구입니다. 이러한 옵션은 혁신적이고 친환경적이며 커뮤니티의 활력을 증진하는 옵션입니다. VTA는 버스, 경전철, 장애인용 특수교통서비스, 교통체증 관리, 고속도로 개선 프로젝트, 카운티 전역의 교통 계획을 제공합니다. VTA는 캠벨(Campbell), 쿠퍼티노(Cupertino), 길로이(Gilroy), 로스 알토스(Los Altos), 로스 알토스 힐스(Los Altos Hills), 로스 가토스(Los Gatos), 밀피타스(Milpitas), 몬테 세레노(Monte Sereno), 모건 힐(Morgan Hill), 마운틴 뷰(Mountain View), 팔로 알토(Palo Alto), 산호세(San Jose), 산타 클라라(Santa Clara), 사라토가(Saratoga) 및 서니베일(Sunnyvale)을 포함한 산타 클라라 카운티(Santa Clara County) 및 주변 지역 전역에서 이러한 서비스를 제공합니다.

본 언어 접근성 계획(Language Access Plan)에서 활용된 2016~2020년 미국 커뮤니티 조사(ACS) 데이터에 따르면, 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 전체 인구 중 제한적 영어 구사자(LEP)로 구성된 VTA 서비스 인구의 비율은 20%입니다(그림 1 참조). 2022년의 경우, 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 거주자 1,816,606명 중 354,229명이 LEP입니다. 이는 캘리포니아 전체 LEP 인구 비율이 17.4%이고 미국 전체의 경우 8.2%임을 고려할 때, 이 지역의 LEP 인구 수가 상당히 많다는 것을 나타냅니다.

그림 1: 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 언어 숙련도



출처: 미국 인구조사국(US Census Bureau), 2016-2020 미국 커뮤니티 조사(American Community Survey) 5년 예상

### *Title VI VTA의 약속*

VTA는 Title VI에 따른 규제 요구 사항을 충족하기 위해 최선을 다하고 있습니다. VTA는 Title VI 및 제한적 영어 구사자와 관련된 모든 차별 금지 정책의 규정 준수, 정책 개발, 교육, 보고 및 모니터링이 단일 부서인 민권 사무국(Office of Civil Rights)에 집중되는 방식으로 구성되어 있습니다. 민권 사무국은 조직 구조상 국장실(Office of the General Manager)의 아래에 위치합니다.

Title VI과 관련하여, VTA는:

- 인종, 피부색 또는 출신 국가에 관계없이 교통 서비스의 수준과 품질을 제공합니다.
- 소외된 커뮤니티와 저소득층에 대한 프로그램 및 활동의 사회적, 경제적 영향 등 불균형적으로 높고 부정적인 인체 건강 및 환경 영향을 식별하고 이를 적절하게 해결합니다.
- 교통과 관련한 의사결정에 영향을 받는 모든 주민이 완전하고 공정하게 참여하도록 촉진합니다.
- 소외된 주민 또는 저소득층에게 혜택을 제공하는 프로그램 및 활동과 관련된 혜택이 거부, 축소 또는 지연되지 않도록 합니다.
- 제한적 영어 구사자가 프로그램 및 활동에 의미 있게 접근할 수 있도록 합니다.

### *권한 및 지침*

전문에서, 언어 접근성 계획 보고서의 이 섹션에서는 LAP를 구성하는 다양한 지침의 출처를 인용합니다. 여기에는 1964년 민권법 제6장(Title VI Civil Rights Act of 1964), 행정명령 제13166호(Executive Order 13166), 시행규칙 47021.B(Circular 47021.B), 연방 교통국(Federal Transit Administration) 간행물 "제한적 영어 구사자(LEP)에 대한 수혜자의 책임에 관한 교통부의 정책 지침 이행: 대중교통 제공자를 위한 핸드북(Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients' Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons: A Handbook for Public Transportations Providers)" 및 시행규칙 4703.1(Circular 4703.1)이 포함됩니다.

### *네 가지 요인 분석*

VTA의 언어 접근성 계획에는 미국 교통부(DOT) LEP 지침의 요구 사항을 준수하기 위해 작성된 네 가지 요인 분석 및 이행 계획이 자세히 설명되어 있습니다.

네 가지 요인 분석에서는 LEP 개인을 위한 VTA의 서비스 및 혜택에 대한 접근성을 개선하기 위해 필요한 언어 지원 조치를 식별합니다. 네 가지 요인 분석은 여러 데이터 출처 중에서 LEP에 해당하는 VTA 고객에 대한 정보가 검증되었는지를 확인하기 위한 용도로도 활용됩니다. 또한, 이 분석은 향후 프로젝트에서 LEP에 해당하며 VTA를

이용하는 개인의 요구 사항과 우려 사항을 반영하여 서비스에 대한 접근성을 유지 및 개선할 수 있도록 합니다.

의견을 취합해야 하는 언어를 식별하기 위해 VTA는 미연방교통청(FTA)의 세이프 하버 조항(Safe Harbor Provision)을 활용합니다. 이 조항에 따르면 대중교통 기관은 핵심 문서를 5% 또는 1,000명 중 적은 수에 해당하는 LEP 인구가 구사하는 언어로 번역해야 합니다. VTA는 번역의 우선순위 설정 방법을 개략적으로 설명하는 핵심 문서 계획(Vital Documents Plan)을 수립했습니다(핵심 문서 계획의 자세한 내용은 LAP 전문의 부록 - C 참조).

산타클라라 카운티(Santa Clara County)의 많은 인구는 산타클라라 카운티의 세이프 하버 기준을 충족하는 18개 언어를 구성하며, 이는 VTA 서비스 지역 내에서의 다양성을 반영합니다. 이러한 기준에 해당하는 언어는 아래와 같습니다.

- |          |                 |
|----------|-----------------|
| 1. 스페인어  | 10. 타밀어         |
| 2. 베트남어  | 11. 아라비아어       |
| 3. 중국어   | 12. 페르시아어       |
| 4. 한국어   | 13. 일본어         |
| 5. 타갈로그어 | 14. 크메르어(캄보디아어) |
| 6. 편자브어  | 15. 포르투갈어       |
| 7. 힌두어   | 16. 소말리아어       |
| 8. 러시아어  | 17. 티그리냐어       |
| 9. 텔루구어  | 18. 암하라어        |

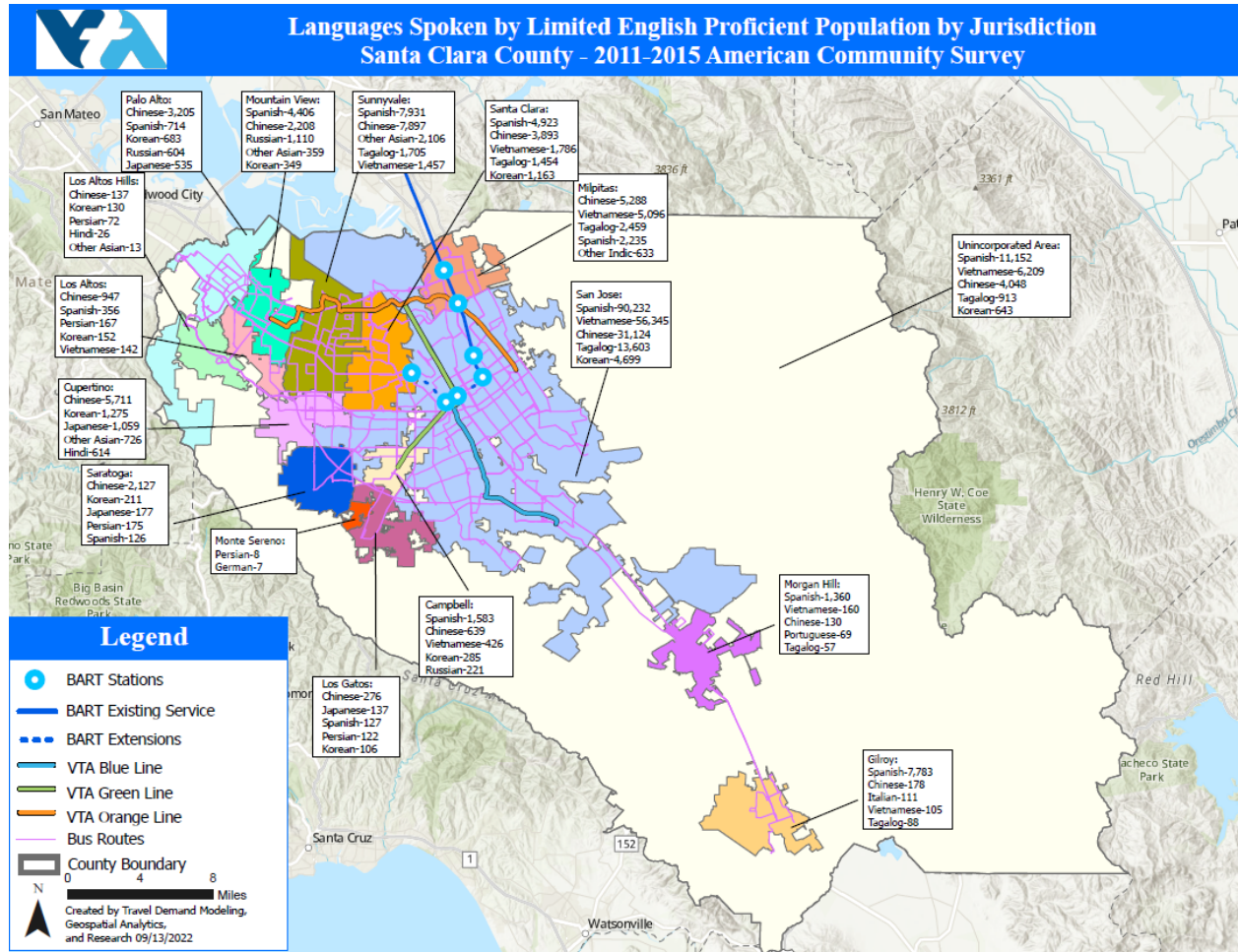
VTA는 미국 교통부(Department of Transportation) LEP 지침에서 식별된 네 가지 요인을 활용하여 다음 분석을 수행했으며 분석을 계속 진행할 것입니다.

## 요인 1: VTA 서비스 지역 내에서 제한적 영어 구사자(LEP)의 수가 몇 명입니까?

미국 인구조사(U.S. Census)의 2020년 조사에는 본인의 영어 구사 능력을 "매우 유창함 미만"(LEP)이라고 응답한 사람들에 대한 데이터가 있습니다. VTA의 서비스 지역 내에서는 20%의 주민이 이에 해당하는 것으로 확인되었습니다. VTA는 2017년 VTA 승객을 대상으로 실시한 조사에서 확보한 이전 정보를 보유하고 있습니다. 응답자 중 43%는 가정에서 영어가 아닌 다른 언어를 사용한다고 응답했으며, 이러한 그룹의 대다수(81.3%)는 영어를 "유창하게" 또는 "매우 유창하게" 구사한다고 응답했습니다.

그림 2의 지도는 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 내 15개 도시에서 영어를 매우 유창하게 구사하지 못하는(LEP) 주민들이 사용하는 언어에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

그림 3: 제한적 영어 구사자 인구의 구사 언어



출처: 미국 인구조사국(US Census Bureau), 2016-2020 미국 커뮤니티 조사(American Community Survey), 표 B16001: 2015년 데이터 기준 5년 예상

이 지도는 이러한 도시에서 VTA가 접할 가능성이 높은 언어를 보여줍니다. 데이터에 따르면, 산타클라라 카운티(Santa Clara County)에서 전체 인구수가 가장 많은 도시인 산호세(San Jose)에 영어가 유창하지 않은 주민이 가장 많이 살고 있는 것으로 나타났습니다. 산호세(San Jose)는 프랑스어 크리올어와 헝가리어를 사용하는 LEP 주민이 있는 유일한 도시이며, 마운틴 뷰(Mountain View)와 함께 이디시어를 사용하는 인구가 있는 유일한 도시입니다. 모든 도시를 총합하면, 미국 인구조사(US Census)에 명시되지 않은 여러 하위 범주의 언어와 함께 34개 언어를 사용하는 LEP 인구가 있습니다. 이 지도는 각 지역에서 접할 수 있는 다양한 언어를 중심으로 VTA가 지원 활동을 계획해야 하는 방법을 보여줍니다.

추가적인 정보는 발신자가 영어 이외의 언어로 정보를 요청하는 경우 언어 서비스를 제공하는 VTA 고객센터 센터의 통화 시트에서 수집됩니다. 2020년 3월부터 2022년 6월까지의 기간 동안, 고객센터 핫라인에 지원을 요청한 개인은 매년

14~19개의 다른 언어를 요청했습니다. 해당 기간 동안 그러한 통화의 대다수는 스페인어(60.3%~70.2%)였으며, 베트남어(11.2%~15.9%), 표준 중국어(10.1%~17.5%)가 그 뒤를 이었습니다. 나머지 언어는 전체 통화량의 5.5%~7%를 차지했습니다(표 1 참조).

**표 1: 고객서비스 핫라인에서 요청된 언어**

2020년 언어	2020년 통화 수(%)	2021년 언어	2021년 통화 수(%)	2022년 언어	2022년 통화 수(%)
스페인어	70.2%	스페인어	63.6%	스페인어	60.3%
베트남어	11.7%	베트남어	11.2%	베트남어	15.9%
표준 중국어	10.1%	표준 중국어	17.5%	표준 중국어	12.3%
광둥어	2.0%	타갈로그어	0.5%	광둥어	3.7%
러시아어	1.8%	광둥어	1.5%	러시아어	2.3%
페르시아어	1.4%	페르시아어	1.5%	페르시아어	2.0%
한국어	0.7%	암하라어	0.5%	한국어	1.2%

출처: VTA Language Line Data, 2020년 3월~2022년 6월, 보고서 전문의 표 1, 2, 3을 참조한 요약 표.

미국 인구조사국(U.S. Census Bureau)은 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 주민들이 구사하는 상위 5개 언어(영어 제외)를 보여주는 연례 미국 커뮤니티 설문조사(American Community Survey)(ACS, 2016-2020)의 내용을 발표했습니다. (표 2 참조)

**표 4: 산타클라라 카운티(Santa Clara County)에서 사용되는 영어를 제외한 상위 5개 언어**

언어	예상 LEP 인구 수	총 인구 중 백분율
1. 스페인어	118,954명	6.57%
2. 중국어(표준 북경어 및 광둥어)	78,198명	4.32%
3. 베트남어	75,218명	4.15%
4. 타갈로그어	19,062명	1.05%
5. 한국어	10,719명	0.59%

출처: 미국 인구조사국(US Census Bureau), 2016-2020 미국 커뮤니티 조사(American Community Survey), 5년 예상(언어 범주: "매우 유창함" 미만으로 영어를 구사하는 6세 이상 주민)



2020년~2022년 사이에 눈에 띄는 주요 변화는 언어 자체가 아니라 순위였습니다. ACS 데이터에 따르면, 중국어가 베트남어를 제치고 카운티 내 LEP 개인이 두 번째로 많이 사용하는 언어가 되었습니다.

VTA는 지리 정보 시스템(GIS) 매핑 도구를 사용하여 산타클라라 카운티(Santa Clara County)에서 상위 5개 비영어 언어 중 하나를 사용하는 개인의 집중도를 보여주는 지도를 개발했습니다. 이 지도는 이 간략한 언어 접근성 계획(LAP)의 부록에서 제공됩니다. 그림 중 그림 4~9와 그림 11~12가 이에 해당합니다.

VTA가 LEP 커뮤니티에 관련 정보를 제공해야 하는 언어를 결정하기 위한 기준은 전체 서비스 인구 중 1,000명 또는 5%가 스스로를 영어를 매우 유창하게 구사함 미만(LEP)으로 정의하는 경우입니다. 이러한 두 가지 기준은 공공 문서와 관련된 세이프 harbor 언어(Safe Harbor Language)를 다양한 수준으로 정의하는 데 도움이 됩니다. 추가 정보는 민권 사무국(Office of Civil Rights)에 VTA의 핵심 문서 계획(Vital Documents Plan)을 요청해 주십시오.

VTA의 서비스 지역 내에서는 6세 이상의 985,845명(54.27%)이 가정에서 다양한 유창성 수준으로 영어와 함께 다른 언어를 사용하고 있습니다. 산타클라라 카운티(Santa Clara County) 내 총 LEP 인구수를 기준으로 한 백분율은 스페인어(37.20%), 베트남어(19.79%), 중국어(17.68%), 타갈로그어(5.34%), 한국어(3.31%)였습니다. VTA 서비스 지역에서는 힌디어 사용 주민수가 더 많지만, 더 많은 한국어 사용자가 LEP입니다. 최근 6년 동안 LEP가 두 번째로 많이 사용하는 언어는 베트남어에서 중국어로 바뀌었습니다.

#### 커뮤니티 단체

커뮤니티 기반 단체(CBO), 문화 센터, 예배당, 주거 지역 커뮤니티는 VTA가 커뮤니티에 더 효율적으로 접근할 수 있도록 지원하며, 이들 중 다수는 LEP 인구와 함께 일하는 경우가 많기 때문에 다양한 고객 기반과의 소통에서 도움이 됩니다. 이러한 정보를 수집하기 위해 VTA는 CBO와의 상호 작용을 데이터와 대조하여 LEP 커뮤니티에 대한 전체적인 상황을 파악하고 있습니다.

## 요인 2: VTA는 LEP 개인과 얼마나 자주 접촉합니까?

VTA는 "2022년 Title VI(Title VI 2022)" 조사를 실시하여 본인의 영어 구사 능력을 "매우 유창함 미만"(LEP)으로 응답한 개인을 대상으로 VTA의 프로그램, 활동 및 서비스를 접하는 방법과 빈도를 파악했습니다. 이 조사는 영어 이외의 18개 언어로 번역되었습니다.

조사에 참여한 LEP 개인의 인구통계학적 응답에서 확인된 몇 가지 경향은 다음과 같습니다.

- 조사 참여자의 48%는 18세~44세 사이, 17%는 66세 이상이었습니다.

- 응답자 중 대부분은 본인을 히스패닉 또는 라틴계(41%)라고 응답했으며, 1/4은 아시아계(25%)라고 응답했습니다.
- 응답자 중 64%는 연간 소득이 \$50,000 미만, 1/3은 \$25,000 미만이라고 응답했습니다.

조사 참여자의 약 1/4은 승차권 구매 및 VTA 서비스 이용 시 언어 장벽을 경험했습니다. 전체 응답자 중 1/3 이상은 언어 제한으로 인해 환승 정보를 얻는 데 어려움을 겪고 있다고 응답했습니다. 응답자 중 1/5 이상은 공개회의에 참석할 때 언어 장벽을 경험합니다. 응답자 중 36%는 본인의 영어 구사 능력을 "매우 우수하지 않음" 또는 "전혀 못함"으로 응답했으며, 34%는 본인의 이해 능력을 "매우 우수하지 않음" 또는 "전혀 못함"이라고 응답했습니다. 읽기 및 쓰기 능력의 경우 "보통" 또는 "어느 정도 우수"로 답한 응답자의 비율이 더 높았습니다. 전체 응답자 중 55%는 고객센터 핫라인을 통해 제공되는 언어 서비스와 공개회의 중 언어 지원을 요청할 수 있다는 사실을 알고 있지만, 39%는 VTA의 무료 언어 지원 서비스에 대해 알지 못한다고 응답했습니다.

조사 참가자를 대상으로 한 선호하는 교통 수단에 대한 질문에서 84%는 VTA 버스를, 35%는 VTA 경전철을 이용하는 것으로 나타났습니다. 대다수인 79%는 버스 운행이 그리고 67%는 경전철 서비스가 매우 중요하다고 응답했습니다. 정보를 받고 및 검색할 때의 선호도에 대한 질문에는 75%가 VTA 웹사이트를 자주 또는 가끔 이용한다고 응답했습니다. 반면, 43%는 Google 검색 엔진을 자주 이용한다고 응답했습니다. 거의 30%는 VTA의 고객센터 핫라인에 수시로 전화를 걸고, 거의 1/5은 각 커뮤니티 센터를 통해 커뮤니티의 최신 소식을 받아보고 있습니다. 13%만이 매일 신문을 읽거나 라디오를 듣는 반면, 32%는 Facebook 또는 LinkedIn에서 최신 소식을 확인하고 있습니다. 16%는 TV, 신문, 라디오와 같은 전통적인 뉴스 매체를 통해 정보를 얻고 있으며, 소셜 미디어가 그 다음 순위를 차지했습니다. 10%는 매일 그리고 14%는 자주 소셜 미디어를 뉴스 매체로 이용하고 있습니다. 즉, VTA는 향후에도 다양한 채널(VTA 웹사이트 및 이메일, 기존 뉴스 매체, 소셜 미디어 마케팅)을 활용하여 다양한 언어로 광범위한 청중에게 다가가고 대중이 모국어로 피드백을 받아보거나 질문할 수 있는 기회를 제공할 것입니다.

이번 온라인 설문조사의 참여자 수는 VTA가 커뮤니티 기반 단체(CBO)와 협력하여 수행한 2016년 업데이트 설문조사의 참여자 수보다 적습니다. 이러한 이유로 향후 지원 활동의 한 가지 목표는 커뮤니티 리더 및 커뮤니티 기반 단체와의 관계를 구축하는 것입니다. 대중에 대한 공평한 지원을 제공하기 위해 VTA는 인터넷과 스마트폰에 대한 접근성이 제한적이거나 전혀 없는 주민에게도 도달할 수 있는 이메일 또는 웹사이트 업데이트 대신 특정 홍보 자료를 종이 형식으로 배포하고 있습니다 많은 LEP 주민이 거주하고 있는 지역에 번역된 유인물을 배포하면 대중이 서비스 및 프로젝트 실행에 대한 의사결정과 정보에 의미 있는 방식으로 접근하는 것이 가능합니다.

### 요인 3: 제한적 영어 구사자(LEP)를 위한 프로그램, 활동 및 서비스의 중요성

이 단계에는 언어 장벽으로 인해 접근할 수 없는 경우 심각한 결과를 초래할 수 있는 VTA 서비스에 대한 파악이 수행됩니다. 이 단계에서는 VTA가 LEP 개인에게 제공하는 다양한 서비스의 중요성을 문서화하고 커뮤니티 구성원의 제안과 요청을 포함하는 절차가 수행됩니다.

이 계획을 위한 설문조사에 참여한 제한적 영어 구사자 VTA 고객 대부분은 버스와 경전철 서비스를 모두 이용하고 있으며, 버스 서비스만 이용하는 비율이 더 높습니다. VTA의 2017년 대중교통 탑승 설문조사에 따르면, 많은 탑승자가 직장, 학교, 병원 예약 등 중요한 장소로의 이동에서 VTA를 이용하는 것으로 나타났습니다. 버스 또는 경전철 서비스가 중단되고 언어 지원 서비스가 제공되지 않는다면, VTA의 많은 LEP 고객이 여러 중요한 장소에 접근할 수 없게 될 것입니다. 또한, VTA는 여러 건설 프로젝트에 참여하고 있기 때문에 언어 지원 서비스가 부족한 경우 이러한 고객에게 안전상의 위험이 발생할 수도 있습니다.

COVID-19 팬데믹이 한창일 때, VTA는 "대중교통에 대한 신뢰도" 설문조사를 실시했습니다. 이 설문조사를 통해 VTA 서비스에 대한 인식을 측정하고, 대중이 VTA 서비스를 이용하지 않는 이유를 파악하며, 대중이 VTA 서비스를 이용하도록 설득할 수 있는 기회를 식별했습니다. 응답자의 대다수는 중국어와 한국어로 응답했습니다. 조사 결과에 따르면, 중국어권 커뮤니티가 대중교통 이용을 줄였다는 응답이 43.3%로 영어권 커뮤니티(33.7%)에 비해 더 높게 나타났습니다. 중국어 사용자들이 대중교통 서비스를 더 이상 이용하지 않는 이유는 공공장소에서 COVID-19에 감염될 수 있다는 우려였습니다. 한국어 사용자 커뮤니티의 경우 COVID-19 감염 가능성에 대한 두려움이 50%를 조금 넘는 비율을 차지했습니다.

### 요인 4: 수혜자가 이용할 수 있는 자원 및 비용

이 분석 요인에는 LEP 커뮤니티를 지원하기 위해 이용할 수 있는 자원에 대한 VTA 직원과의 상담이 포함됩니다. 여기에는 다양한 언어 지원 수단에 대한 정보를 수집하고 유의미한 접근성을 제공하기 위해 추가적인 자원이 필요한지의 여부에 대한 결정이 포함됩니다. 다음으로 언어 지원 수단에 배정된 VTA 예산에 대한 질문이 이루어졌습니다. 마지막으로, 향후 지원을 위한 언어 서비스 제공에 있어 가성비가 우수한 방법이 고려되었습니다.

#### 언어 지원 수단 목록

VTA가 서비스 지역의 LEP 인구가 언어 장벽 없이 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위해 활용하고 있는 자원의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- 언어 라인 서비스는 VTA 고객 서비스 콜센터를 통해 이용할 수 있습니다. 2020년 3월~2022년 6월 사이, 고객 서비스 담당자는 언어 라인을 통해 25개 언어를 구사하는 2,585명의 고객에게 실시간 통역 서비스를 제공했습니다.
- VTA의 Title VI 웹 페이지에서는 공고, 불만 처리 절차 및 불만 양식에 대한 전문 번역 문서를 제공합니다.
- VTA는 직원들에게 문서 접근성 교육 수업을 제공합니다.

*유의미한 접근성을 제공하기 위해서는 추가 서비스가 필요합니다.*

2022년 Title VI/LEP 설문조사 결과에 따르면, 설문조사 응답자 중 39%가 VTA의 무료 언어 지원 서비스에 대해 알지 못하는 것으로 나타났습니다. 많은 대중이 VTA가 이러한 서비스를 제공한다는 사실을 모르고 있기 때문에, 언어 지원 서비스를 충분히 활용하지 못하고 있으며, 그 결과 VTA에 문의할 때 언어 장벽을 경험할 수 있습니다.

VTA는 모든 버스와 경전철에 스페인어와 베트남어로 번역된 Title VI 안내문을 요약하여 게시하고 있습니다. 또한, 세이프 하버 언어로 번역된 전체 Title VI 안내문도 경전철 승강장과 버스 정류장의 승객 대기소 중 공간이 있는 곳과 VTA 웹사이트에 게시되어 있습니다. VTA는 지역봉사부와 함께 지원을 제공하기 위한 맞춤형 지리적 언어 검색 도구(Geographical Language Search Tool)를 개발하여 직원들이 커뮤니티 역학 관계에 대한 인식을 향상하고 효과적인 지원 활동을 위해 번역 및 통역 서비스가 필요한지의 여부를 결정할 수 있도록 하고 있습니다. VTA에는 이중 언어 구사 직원이 있어 고객 지원을 제공할 수 있으며, 탑승자가 실시간 버스 정보를 이용할 수 있는 언어 라인도 제공하고 있습니다. 이러한 자원에 대한 인식의 확산을 위해서는 더 많은 노력을 통해 LEP 인구는 VTA가 그들의 니즈를 충족시키기 위해 노력하고 있음을 인식할 수 있어야 합니다.

#### *예산 분석*

2020년 3월~2022년 6월 사이, VTA는 커뮤니티 지원, 언어 지원, 장애인이 이용할 수 있는 문서 렌더링 기능 향상에 \$259,719.85를 지출했습니다. 지난 보고서 제출 이후 감소한 활동 중 하나는 대면 행사 횟수입니다. 이는 자택 대피 명령과 COVID-19 관련 감염이 증가한 기간 동안 필요한 조치였습니다.

#### *비용 효율적인 언어 서비스 제공 실무*

음성 통역 및 서면 번역 서비스의 경우, VTA는 영어 이외의 언어에 능숙한 직원을 인증하는 공식 절차를 수행하고 있습니다. 이러한 직원은 업무에서 일반 대중에게 영어 이외의 언어(또는 수화)로 지속적으로 정보를 이끌어내고 설명을 제공해야 합니다.

인쇄 자료의 경우, VTA는 더 높은 내구성과 수명을 위해 자외선이 차단되는 내후성 소재로 Title VI 관련 표지를 교체하고 있습니다.

향후에는 서비스와 승객 수가 증가함에 따라 VTA는 서비스를 자주 이용하는 소규모 LEP 커뮤니티 구성원을 위해 버스 시간표, Take-One(VTA 탑승자 뉴스레터) 등 번역 가능한 문서의 수를 늘린다는 계획입니다.

또한, VTA는 VTA의 Take-One 뉴스레터 등의 자료를 적절한 경우 인쇄물로 배포할 예정입니다. 팬데믹 기간 중에는 서비스 감소와 이에 따른 인쇄 정보의 필요성 감소로 이러한 자료의 인쇄 횟수가 감소했습니다. 그러나 향후 서비스가 증가함에 따라 VTA는 다양한 LEP 커뮤니티를 위해 점진적으로 더 많은 자료를 인쇄할 예정입니다.

## 결론

LAP는 제한적 영어 구사자 커뮤니티와 환경 정의 및 연방 고속도로국(Environmental Justice and Federal Highway Administration) 요구사항과의 교차점을 고려한 VTA의 접근 방법, 커뮤니티 중심 접근법, 미연방교통청(FTA) 시행규칙 4702.1B의 요구사항 이상으로 충족하기 위한 노력을 보여줍니다. LAP는 주 또는 연방법에 명시된 기타 보호 범주를 이유로 어떤 사람도 VTA 프로그램 또는 활동의 참여에서 배제되거나, 혜택을 거부당하거나, 기타 차별을 받지 않도록 보장합니다. 이 정책은 변동 가능하며 지속적으로 업데이트됩니다. 다음 업데이트는 2025년에 준비될 예정입니다.

추가적인 개선을 위한 의견이나 피드백을 제공하시려면 민권 사무국(Office of Civil Rights)에 문의해 주십시오. 주소는 다음과 같습니다.

Office of Civil Rights  
Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, B-2  
San Jose, CA 95134  
(408) 952-8901

# 부록

언어 접근성 계획(Language Access Plan) (2022) 전문에 포함된 그림 숫자

그림 4: 서비스 지역 전체의 LEP 밀집도

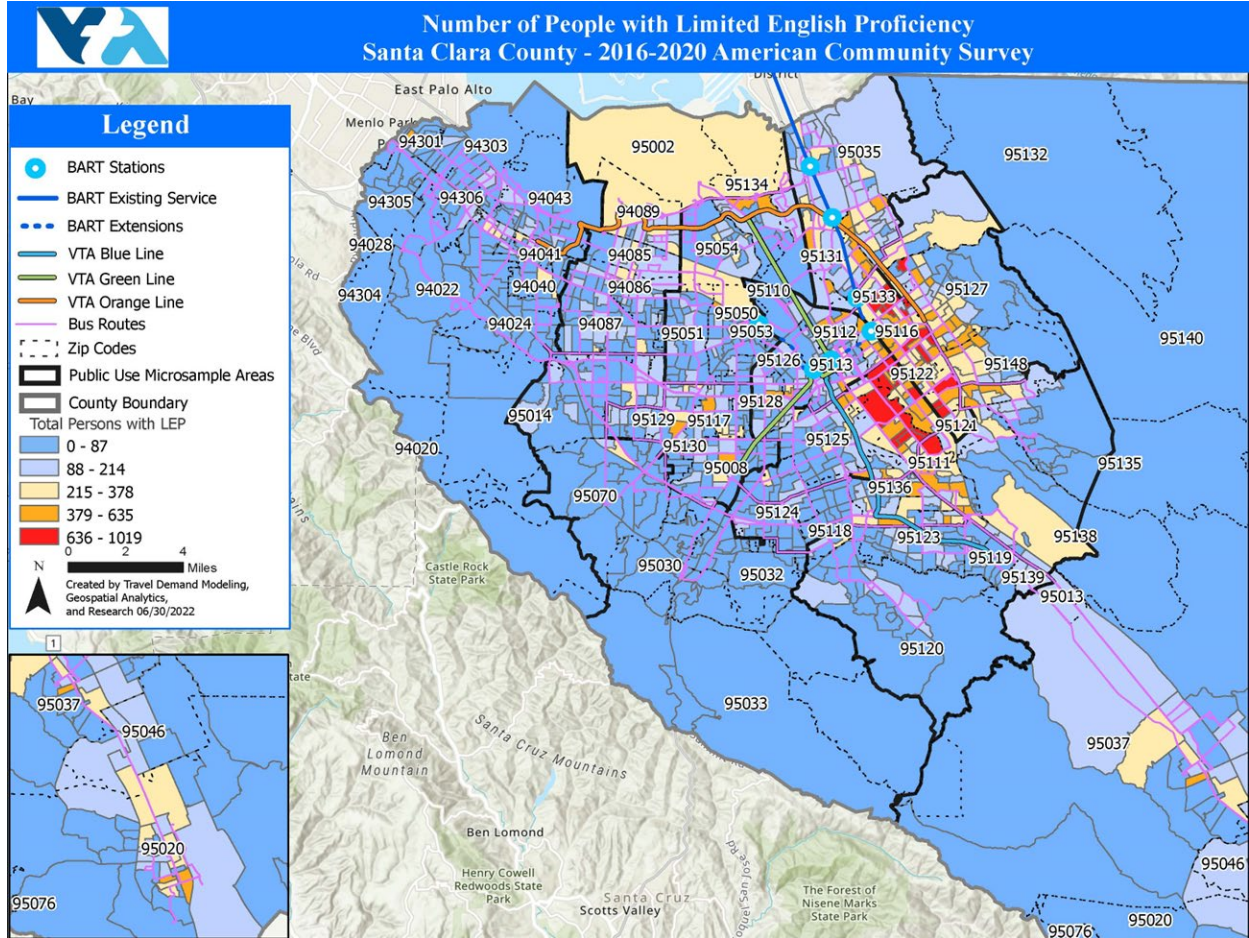


그림 5: 스페인어 사용 인구 수 - VTA 서비스 지역

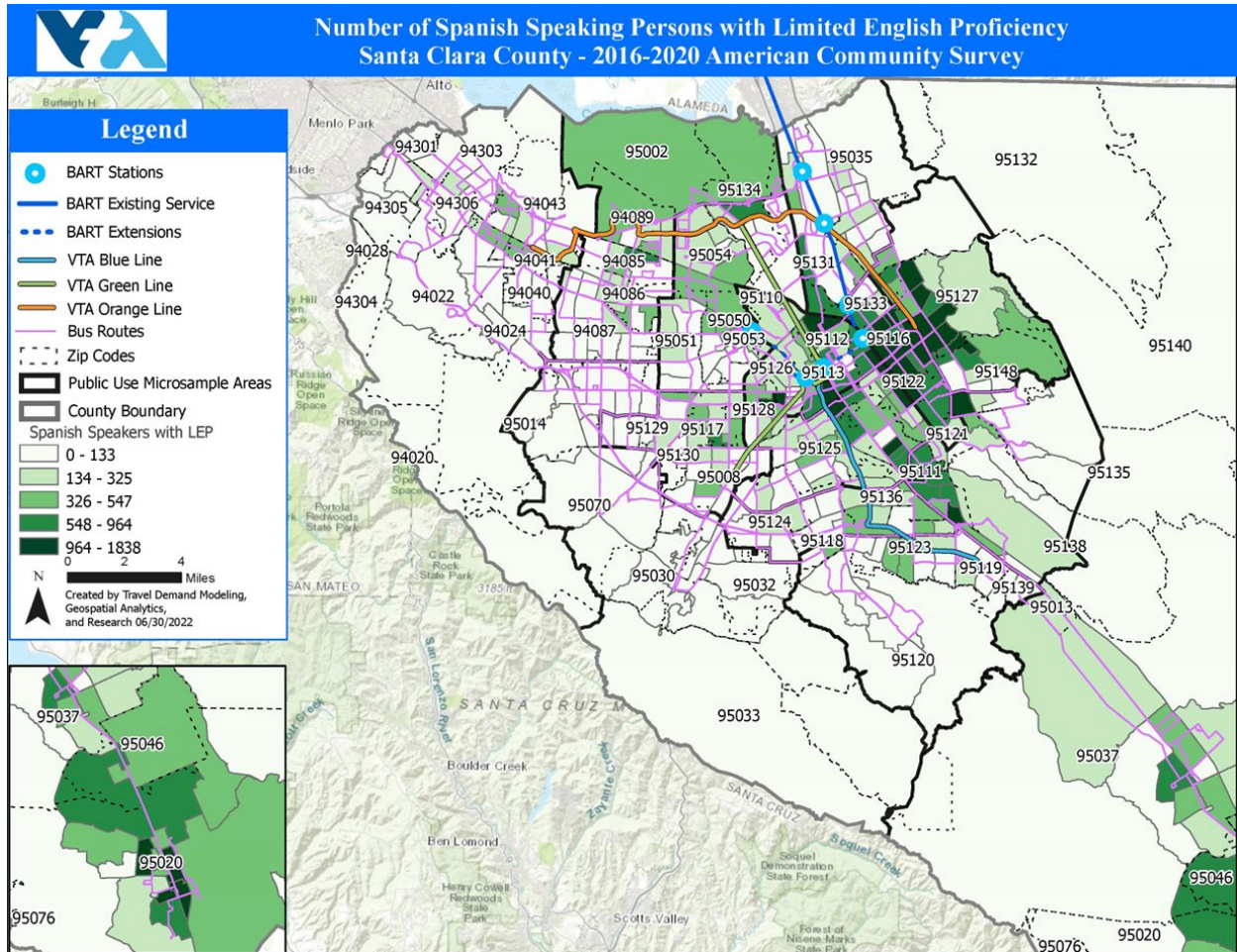


그림 6: 베트남어 사용 인구 수 - VTA 서비스 지역





그림 7: 중국어 사용 인구 수 - VTA 서비스 지역

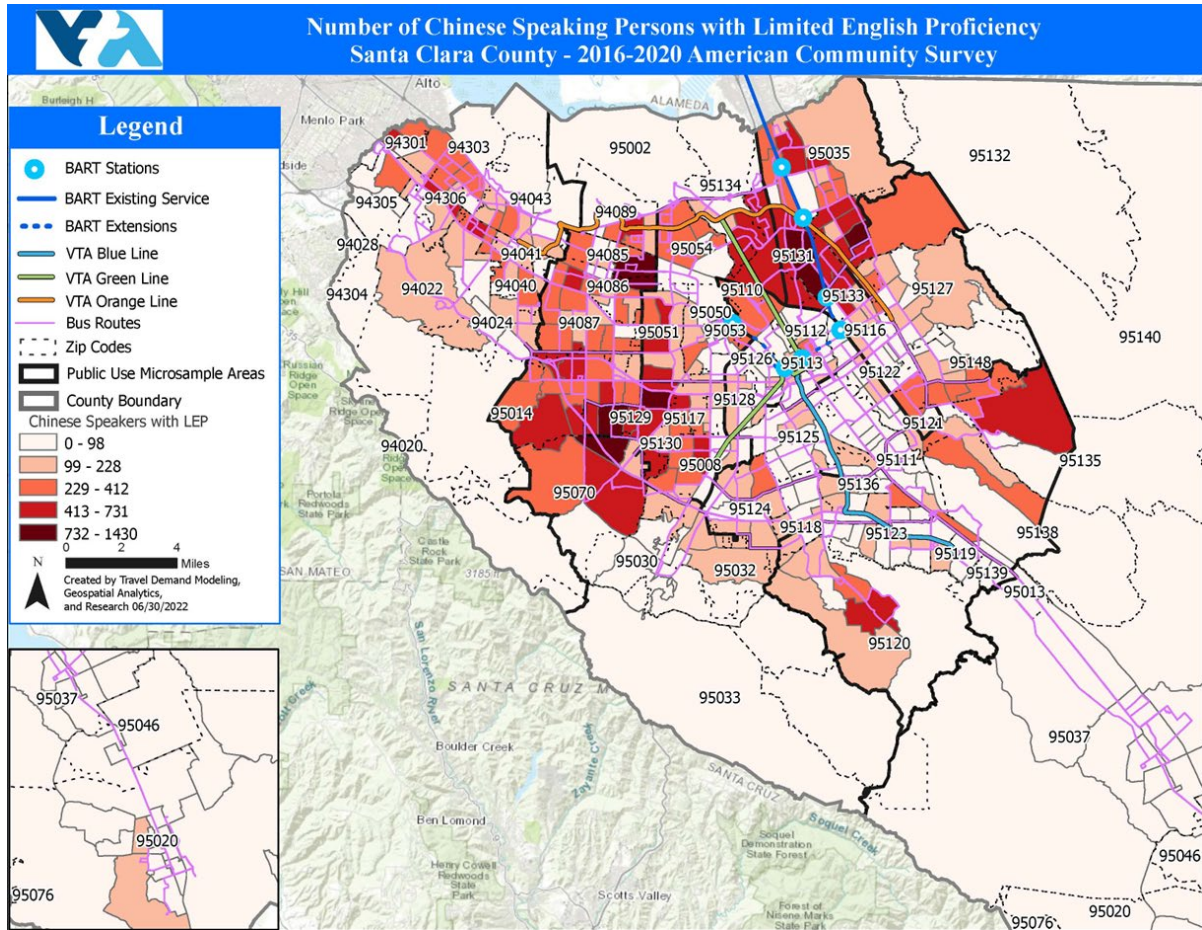


그림 8: 타갈로그어 사용 인구 수 - VTA 서비스 지역

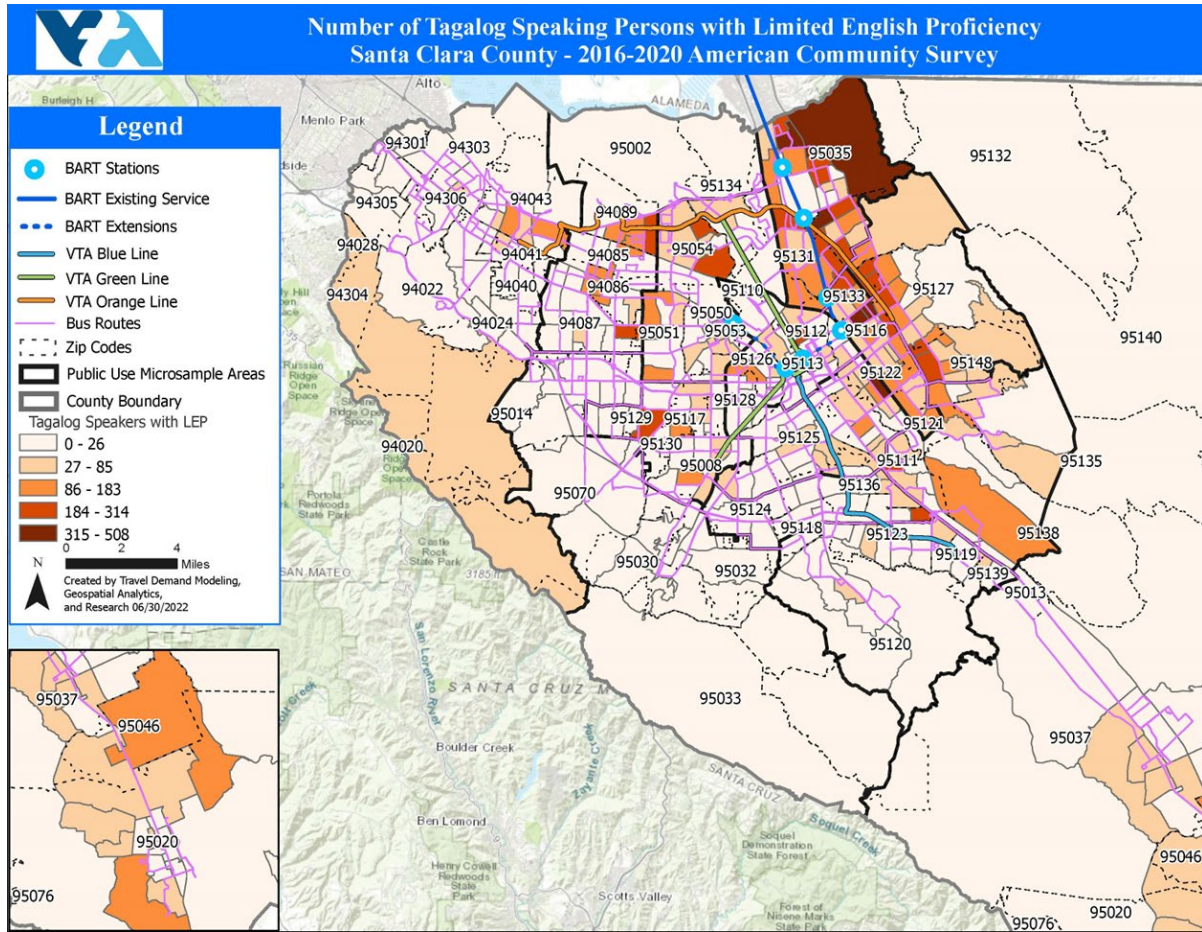


그림 9: 한국어 사용 인구 수 - VTA 서비스 지역

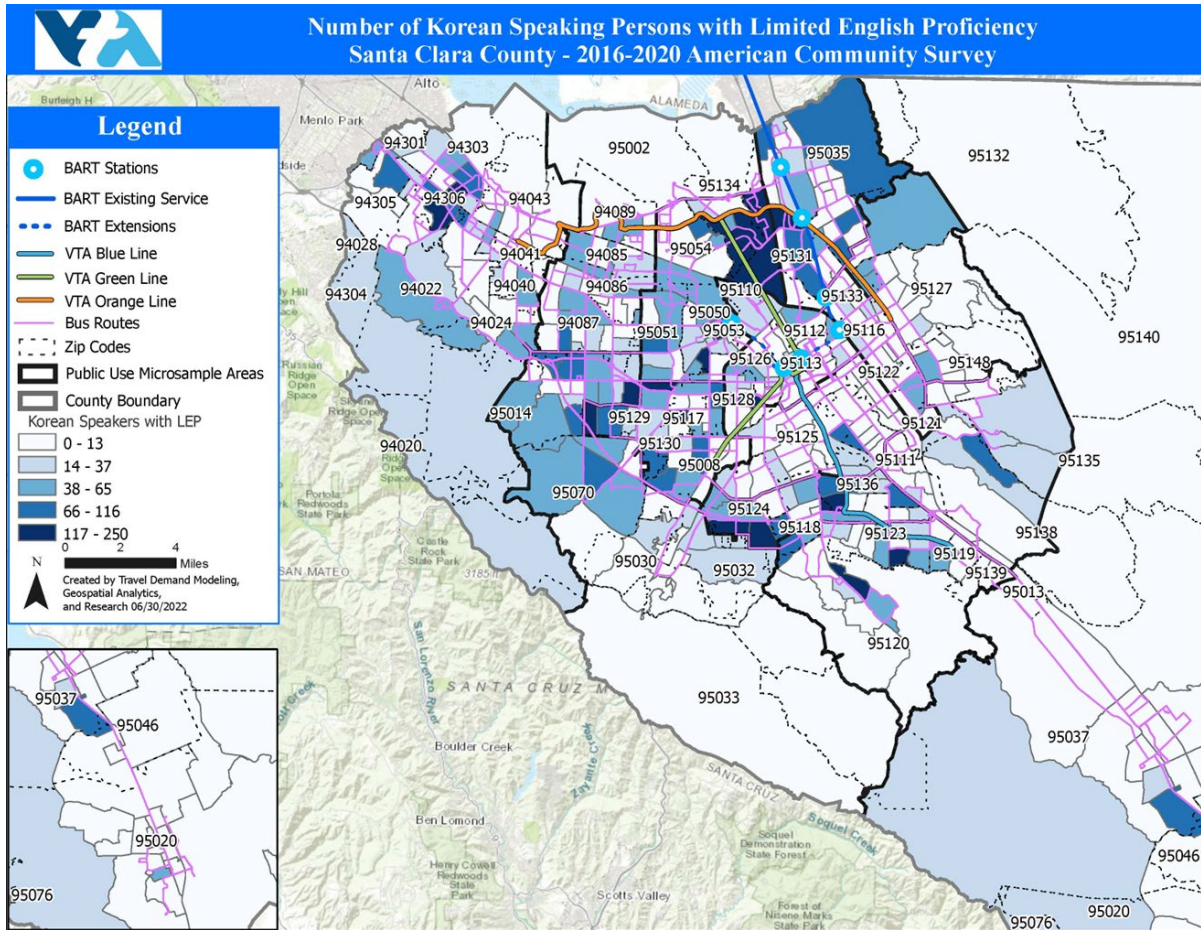


그림 11: 저소득층 인구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역

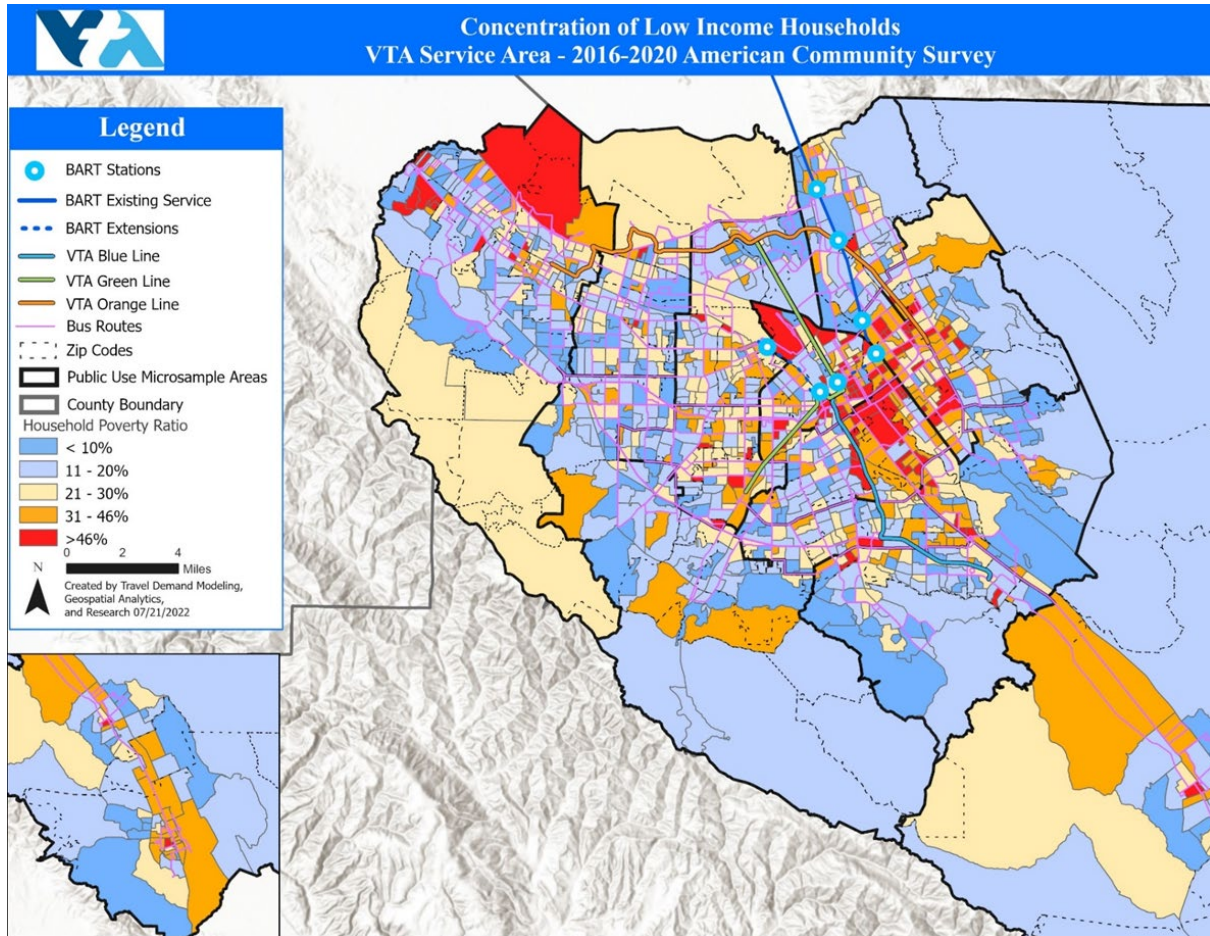


그림 12: 소수인종 인구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역



# Concentration of Minority Population VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey

