

# 뉴저지 고속도로 관리청 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: **Sergio D. Simoes, Esq., 법률 부국장**
- 휴대폰 번호: **(732) 750-5300**
- 이메일 주소: **NJTALanguageAccess@njta.com**
- 웹사이트: [www.njta.gov](http://www.njta.gov)

---

## 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 계획<sup>1</sup>은 영어 능력이 제한된 개인들이 프로그램, 서비스 및 활동에 의미 있는 접근을 할 수 있도록 보장하기 위해 주 정부 기관<sup>2</sup>과 그 직원들이

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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

---

## 목차

|  |    |
|--|----|
| 뉴저지 고속도로 관리청 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<br>능력이 제한된 인구..... | 5  |
| C. 언어 지원 서비스의 필요성 결정 및 언어 식별 .....                     | 7  |
| D. 언어 지원 서비스의 제공.....                                  | 8  |
| E. 품질 보증 방법.....                                       | 11 |
| F. 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능성에 대한 공고.....                    | 12 |
| G. 이해관계자 참여 및 홍보.....                                  | 13 |
| H. 직원 교육.....  | 13 |
| I. 기록 관리, 준수 모니터링 및 보고를 위한 프로세스.....                   | 14 |
| 부록 1: 번역된 필수 문서 목록 .....                               | 16 |

---

## A. 당국에 대한 그리고 대중과 상호작용하는 방식에 대한 안내

### 1. 당국의 사명

1948년 뉴저지 주 정부 산하 법인체로 설립된 뉴저지 고속도로 관리청(NJTA)은 미국에서 가장 통행량이 많으면서도 안전한 유료 도로 두 곳인 뉴저지 턴파이크와 가든 스테이트 파크웨이를 관리 및 운영합니다. NJTA는 뉴저지주 전역과 그 너머까지 사람과 물자의 이동을 원활하게 하는 안전하고 효율적이며 혁신적이고 탄력적인 유료 도로 시스템을 제공하기 위해 노력합니다. NJTA의 고속도로 시스템은 뉴저지 경제에 매우 중요한 역할을 합니다. 턴파이크는 접근이 제한된 길이 148마일의 유료 도로로 동부 해안의 주요 경제 중심지를 연결하는 I-95 도로의 일부입니다. 뉴어크와 엘리자베스의 주요 항구 및 뉴어크 국제공항과 연결되는 만큼 상업용 차량과 여객 차량 양쪽에 중요한 경로입니다. 필라델피아와 뉴욕시, 뉴저지 주 내 다른 주요 고용 중심지를 둘러싼 대도시 지역으로 출퇴근하는 뉴저지 통근자들이 이용하는 노선이기도 합니다. 파크웨이는 뉴저지주 북쪽으로 뉴욕주 스루웨이와 연결되고 남쪽으로는 뉴저지 케이프 메이 근처의 9번 국도로 이어지는 172마일 길이의 접근이 제한된 유료 도로입니다. 뉴욕시 뉴어크 광역권과 뉴저지 해안을 연결하는 주요 고속도로입니다. 도로 외에도 NJTA는 뉴저지 중부의 파크웨이를 따라 위치한 주요 지역 엔터테인먼트 시설인 PNC 뱅크 아트센터(구 가든 스테이트 아트센터)를 소유 및 관리하고 있습니다.

### 2. 대중과 상호작용하는 방식

NJTA 직원들은 통행료 징수원, 도로변 지원팀, 유지보수 직원과의 직접적인 접촉을 포함하여 다양한 경로를 통해 대중과 소통합니다. 주로 외부 업체가 운영하고 경우에 따라 현장 직원이 운영하는 서비스 센터 및 휴게소에서도 NJTA 직원들은 제한적으로 대중과 접촉합니다. 또한 뉴저지 E-ZPass 시스템을 위한 NJTA의 디지털 및 고객 서비스 인프라는 대중 참여의 주요 접점입니다. 일반 대중은 E-ZPass 시스템을 통해 온라인, 전화 또는 고객 서비스 센터를 직접 방문하여 통행료 계정과 위반 사항을 관리할 수 있습니다.

### 3. 참여 기관

공공기관인 NJTA는 모든 뉴저지 주민들이 언어나 영어 능력에 관계없이 NJTA의 정보와 서비스에 동등하게 접근할 수 있도록 기관 전체에 적용되는 언어 접근성 정책 및 절차를 시행하고 참여하는 데 최선을 다하고 있습니다.

---

## 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 문서<sup>3</sup>와 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)<sup>4</sup>
6. 프랑스 크레올어 또는 아이티 크레올어
7. 아랍어

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

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

**NJTA**는 자사가 서비스를 제공하는 지역 사회의 다양한 요구를 바탕으로 특정 프로젝트 관련 문서를 힌디어, 폴란드어, 타갈로그어로 번역해 왔으며, 향후에도 우리 지역은 물론 영향을 받는 지역 사회의 필요에 따라 프로젝트 문서를 번역할 수 있습니다.

## 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.

**NJTA**는 자사 도로를 이용하는 모든 사람들에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. **NJTA**와 상호 작용하거나 그러할 가능성이 있는 인구 중에 언어 장벽이 있는 집단으로는 뉴저지 주민, 통근자, 상업용 트럭 운전자, 이민자, 난민, 유학생, 관광객, 타주 방문객, 그리고 본 관리청이 주 전체에 서비스하는 지역 내에 거주하거나 여행하는 기타 소수 민족 또는 공동체 구성원이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

### 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                       |                   |
| 개인의 주 언어를 식별/확인하기 위한 자격을 갖춘 통역사(대면, 전화 및/또는 원격)의 지원 |                   |
| 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):   |                   |

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 |                   |
| 웹사이트의 다국어 챗봇                          |                   |
| 주 언어 식별을 위해서만 사용되는 자동 번역 도구의 사용       | X                 |
| 기타(명시):                               |                   |

## 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):                         |                   |

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                       |                   |
| 기타(명시):                             |                   |

### 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: <b>NJ E-ZPass</b> 는 <b>NJTA</b> 의 언어 지원 정책을 준수하며 다양한 고객층을 위해 여러 언어로 직원 지원을 제공합니다. 또한 <b>NJ E-ZPass</b> 웹사이트에서 스페인어로 웹사이트 콘텐츠를 전환할 수 있습니다.                                       | X                 |
| 청각 유도 루프, 포켓 토키, 자막, 비디오 원격 통역 및/또는 동시 통역 장비와 같은 보조 장치에 대한 접근  |                   |
| 보조 장치가 필요한 사람들을 지원하는 협력 기관 서비스(다음 포함):   |                   |
| 보건복지부의 청각 장애인 및 난청인 부서   |                   |
| 기타(명시): <b>NJTA</b> 은 모든 시민을 위한 접근성을 유지하고 향상시키기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이러한 약속을 바탕으로 <b>NJTA</b> 는 모든 서비스와 플랫폼에서 포괄적인 접근성 개선 방안을 지속적으로 모색하며 실행 및 개선합니다. <b>NJTA</b> 는 필수 보조 장비 및 서비스를 포함하여 청각 장애자를 위한 효과적인 의사소통 및 접근성을 보장하고 개선하는 데 전념하고 있습니다. | 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                 |
| 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 토키, 자막, 태블릿 및/또는 동시 번역 장비와 같은 보조 장치 및 장비의 품질 및 적절한 유지관리 보장                         | X                 |

| 방법   | 해당하는 모든 항목에 체크(X) |
|--|-------------------|
| <p>기타(명시): NJTA는 모든 시민이 효과적으로 지원받고 서비스를 받을 수 있도록 언어 접근성 요구 사항 및 절차를 지속적으로 평가할 것입니다. 이러한 노력은 NJTA의 확립된 관행, 프로토콜 및 절차에 의해 뒷받침됩니다. 여기에는 정기적인 데이터 분석, 통역 서비스 제공, 중요 문서 및 양식의 우선순위 지정, 문화 역량 및 효과적인 의사소통 전략에 중점을 둔 지속적인 직원 교육이 포함됩니다.</p> | X                 |

## F. 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능성에 대한 광고

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

표 8: 광고

| 방법   | 해당하는 모든 항목에 체크(X) |
|--|-------------------|
| 대중에게 잘 보이는 위치에 표지판 및 포스터 게시  |                   |
| 이 법에서 요구하는 이용 가능한 언어 지원 서비스, 절차 및 문서를 설명하는 기관 웹사이트 내 정보  | X                 |
| 인쇄 자료, 출판물 및 광고  |                   |
| 영어가 아닌 언어로 정보를 제공하는 전화 음성 메뉴   |                   |
| 공익 광고  |                   |
| <p>기타(명시): NJTA는 다양한 고객의 요구를 더 잘 충족시키기 위해 영어가 서툰 사람들을 위해 외부 번역 서비스 업체를 활용할 수 있도록 직원들을 교육하고 있습니다.</p> | 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                                  |                   |
| 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 |                   |
| 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                 |                   |
| 언어 지원 서비스를 제공하기 위한 기관의 자원 및 모범 사례  |                   |
| 통역사 및 번역사와 연락하고 협력하는 방법            | X                 |
| 문화적 역량 및 문화적 민감성                   |                   |
| 번역 및 통역 서비스를 이용하는 방법               | X                 |
| LEP 주민들에게 제공된 언어 접근성 서비스에 대한 기록 유지 |                   |

## 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   |                   |
| 기타(명시): 위에 언급한 기록 보관 방법 외에도 NJTA는 주 전체 교통 관리 센터로 걸려오는 모든 전화에 대한 녹음 시스템을 운영하고 있습니다. | X                 |

---

## 부록 1: 번역된 필수 문서 목록

필수 문서의 번역은 지속적인 과정입니다. 본 발행일 기준으로, 다음 필수 문서가 다음 언어로 공개적으로 이용 가능합니다:

참고: [www.njta.gov](http://www.njta.gov)(업데이트 예정)