

## 語言存取報告摘要：

### 語言存取背景

根據移民政策研究所的數據，有 60,000 至 90,000 名移民和難民居住在阿爾伯克基市。作為英語學習者，這些外國出生的居民在出入公共場所時面臨語言障礙。

大約 67,357 名阿爾伯克基市居民會說很少或不會說英語，而阿爾伯克基市總人口的 5% 報告有聽力障礙。移民並不是唯一英語水平有限的人群。一些土生土長的新墨西哥人也是英語學習者。作為一個以豐富的多樣性為榮的城市、一個重視所有定居阿爾伯克基的居民的貢獻的城市，我們努力繼續讓阿爾伯克基市成為一個安全和歡迎所有人的地方。在市長 Tim Keller 的大力支持下，公平與包容辦公室 (OEI) 在 2018 年和 2019 年開始協同努力，增加語言可及性，重點關注與公眾互動最頻繁的部門：警察、消防、環境衛生與規劃和分區。2018 年的一次抽查顯示，說西班牙語的人很難聯絡到雙語工作人員或獲得口譯員的協助。阿爾伯克基市政府在語言服務方面的支出很低，主要集中在規劃和環境衛生署，這些部門多年前曾因缺乏語言服務而以民權為由被起訴。阿爾伯克基市警務署在語言服務方面的支出也很低，即使移民權利團體強烈要求翻譯重要文件，並提供現場口譯服務，以促進公共安全，特別是圍繞家庭暴力問題提供語言服務。OEI 在 2020 年迅速加快了變革速度，當時 COVID-19 疫情提高了向所有居民（包括英語學習者以及聽力、視力和其他交流障礙者）傳達緊急公共衛生資訊和資源可用性的重要性。2020 年初，Keller 市長聘請美國手語譯員翻譯每週的 COVID-19 簡報會，為期一年多，並與前市議員 Lan Sena 一起推出了雙語西班牙語市政廳，後者以 4 種語言舉辦市政廳會議。Keller 市長至今仍在繼續舉辦雙語西班牙語市政廳活動，以切實展示我們的城市對移民融入和有意義的公民參與所作出的承諾。自 2020 年以來，OEI 與環境衛生署和緊急行動中心合作，繼續將重要的 COVID-19 健康資訊、提出民權投訴的說明和有關如何申請經濟援助的材料翻譯成至少 5 種語言，有時多達 11 種語言。

2022 年 1 月至 4 月，市政部門共支出 36,169.15 美元用於提供語言翻譯和口譯服務，以幫助公眾獲得城市服務和資源。下面的使用情況表提供了哪些部門使用了語言存取服務、服務類型、語言類型和該季度總支出的資訊：

## 使用情況表：2022 年 1 月至 4 月

市政府	服務類型	語言	總費用
-----	------	----	-----

阿爾伯克基市社區安全	透過電話口譯和筆譯	透過電話口譯： 西班牙語、羅馬尼亞語、越南語、中文和斯瓦希里語。 筆譯：西班牙語、中文、越南語、斯瓦希里語和普什圖語。	\$1,322.40
阿爾伯克基市警務署	電話口譯	西班牙語、越南語、阿拉伯語、中文（普通話）、斯瓦希里語	\$
動物福利署	口譯	西班牙語	\$248.11
文化藝術署			
文化服務	筆譯	越南語和西班牙語	\$515.50
阿爾伯克基博物館	口譯	美國手語	\$8,982
生態公園	筆譯	西班牙語	\$2,153
311 呼叫中心	電話口譯	西班牙語	\$193.05
市議會	筆譯	西班牙語	\$374.06
環境健康署	透過電話口譯和筆譯	透過電話口譯： 西班牙語、韓語、普通話和越南語。 筆譯：西班牙語、中文和越南語	\$3,448.70
公平與包容辦公室	透過電話口譯和筆譯	透過電話口譯：普通話、西班牙語、羅馬尼亞語、斯瓦希里語。筆譯：西班牙語、越南語、達里語、普什圖語。斯瓦希里語、基尼亞盧旺達語、基隆迪語、法語、中文、阿拉伯語、波斯語、韓語、日語和烏爾都語	\$10,992.63
家庭與社區服務	筆譯	筆譯：西班牙語和越南語	\$778
財務-會計部	筆譯	筆譯：普通話、西班牙語、阿拉伯語、斯瓦希里語、越南語和晚餐	\$330
公園及娛樂			
休憩用地部	口譯	口譯：西班牙語斯瓦希里語	\$809.06
規劃署	口譯	西班牙語	\$378.11
高級事務	透過電話口譯和筆譯	透過電話口譯： 西班牙語筆譯：西班牙語	\$5,644.89
總計			\$36,169.15

## 實行更新事宜

公平與包容辦公室負責監督以下事項：

與各部門合作，最終落實語言無障礙計劃：OEI 團隊為所有市部門主管進行了一次演講，並為他們提供了一個語言無障礙工具包，為其部門製定語言無障礙計劃提供指導。演講內容還包括如何利用本市競爭性採購的語言無障礙服務的更新情況。

向各部門提供語言服務技術援助：OEI 已經向市所有部門提供了某種形式的語言無障礙技術援助。截至本報告起草之時，有二十七（27）個部門參加了語言無障礙培訓，二十四（24）個部門指定了語言無障礙協調員，四（4）個部門起草了語言無障礙計劃，並由移民和難民事務辦公室審查。

OEI 的文化變革倡議與 Valley Community Interpreters 合作，在 2022 年 1 月至 2022 年 4 月期間促進了三場全市語言無障礙培訓：o 2022 年 1 月 19 日下午 1:30 至 3:30：58 名市工作人員已註冊；o 2022 年 3 月 2 日下午 1:30 至 3:30：56 名市工作人員已註冊；o 2022 年 4 月 27 日下午 1:30 至 3:30：60 名市工作人員已註冊。

為各部門提供有關與英語水平有限人群合作的最佳做法戰略指導。移民和難民事務辦公室根據市各部門工作人員的詢問，制定了一套常見問題解答（FAQ）。

## 結論和後續工作

在市長的語言無障礙行政命令和市議會的語言無障礙決議（R-21-231）頒布後，OEI 一直在努力透過其難民和移民事務辦公室為各部門提供技術援助，審查各部門的語言無障礙計劃，並對各部門進行定期審查以檢查語言無障礙情況。本報告提供了本市在使用現有語言無障礙服務方面的初步進展情況。OEI 計劃定期發布季度報告，概述語言無障礙數據。這項工作的目標是衡量語言無障礙服務的使用情況增加還是減少，以及製定改善服務使用率的策略。現在，該市已經完成了 2023 財年的預算審批程序，根據上述使用情況表，OEI 有責任繼續與語言無障礙使用率低的部門聯絡，如 311、動物福利、市議會、家庭與社區服務、公園及娛樂、規劃和經濟發展署，討論在獲得語言無障礙服務方面可能存在的障礙，並提供技術援助，制定戰略，幫助提高適合各部門工作的使用率。語言無障礙是一項基本人權，不維護這一權利就無法促進一個公平和包容的社會。語言無障礙服務可以左右著生與死，或能決定一個孩子是否能進入一項計畫，又或是否能收養一個寵物。無論在何種情況下，所有阿爾伯克基市居民，無論其英語水平如何，都有權獲得城市服務和活動。