

2024 年 3 月 14 日

尊敬的市長和
市議會的成員
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

語言無障礙：本市可以加強努力解決其服務中的語言平等問題

聖荷西市（本市）服務多元化的人口，超過 57% 的居民表示在家中講的語言不是英語。根據本市的語言平等政策和指南，各部門預期採取合理措施，為所有市計劃和服務提供平等的語言援助服務。行政部門為員工和部門創造了實現這一目標的資源。這包括為市政府員工提供語言和文化響應能力培訓，與語言筆譯和口譯供應商簽訂協議，以及為協助非英語居民獲得市政府服務的認證雙語工作人員提供額外薪酬。

我們審計的目的是評估本市通訊是否符合本市的語言平等政策和指南。在本次審計中，我們將重點放在市政府部門提供直接服務的常見客戶聯繫。我們不包括市議會或其他公共會議或其他廣泛的社區參與活動的口譯服務。

審計結果 1：各部門在解決語言無障礙問題上取得了一些進展，但仍有要做更多工作。根據對五項本市服務的審查，我們發現所有服務在實施本市語言平等政策和準則方面都取得了一些進展。我們也注意到，所審查的服務在實施政策要求和最佳實踐的程度上有所不同。我們發現：

- 有一些共同的領域需要改進，如在與客戶的共同接觸點解決語言障礙問題。其中包括電話樹、生命記錄文件的翻譯以及設施內的標誌。
- 各部門通常沒有指派語言無障礙協調員，這是政策中建議的最佳做法。需要指出的是，部門中的某些人也履行了這一職責的某些方面。
- 行政部門可以為各部門提供額外的指導或資源，例如正式的“語言無障礙計畫”範本，協助確定需要翻譯的生命記錄文件，以及為與向公眾提供服務的供應商簽訂合約制定標準條款。

建議：行政部門應當：

- 監控各部門客戶聯絡點的語言無障礙性。
- 要求面向客戶的部門指定語言無障礙協調員並制定語言無障礙計劃。
- 開發更多資源來支持部門圍繞語言無障礙性所做的努力。

- 目前，還沒有績效指標或系統來衡量語言無障礙性的進展並隨著時間的推移促進改進。

建議（續）：

- 創建績效指標和系統來審查語言無障礙性的進展。

審計結果 2：雙語員工是本市的資源，但需要明確他們的角色。

截至 2023 年 6 月，本市擁有近 900 名經過認證的雙語員工，他們可以為居民提供語言協助。我們發現：

- 雙語工作人員在幫助居民以他們理解的語言獲取本市服務和資源方面發揮關鍵作用。
- 雙語員工指出，他們的日常工作受到雙語工作量的影響。此外，一些員工可能會被要求擔任口譯員，但他們可能沒有資格或沒有接受過這方面的培訓。
- 本市改進了雙語認證程式，儘管超過三分之一的認證雙語員工可能沒有存檔認證記錄。

建議：行政部門應當：

- 明確雙語員工的期望和角色，包括那些不領取雙語薪資的員工。
- 根據需要對領取雙語薪資的員工的雙語認證記錄進行核對。

本報告提出了 12 項建議。我們計劃在 2024 年 3 月 21 日的公共安全、財務和策略支援委員會上提交這份報告。我們要感謝本市經理的溝通辦公室、市檢察官辦公室、參與我們調查和焦點小組的認證雙語員工，以及協助審計的所有市政府部門，感謝他們在審計期間付出的時間、資訊、洞察力和合作。行政部門已審閱本報告中的信息，其回應已顯示在黃頁上。

恭敬地提交，



Joe Rois
市審計員

審計人員： Brittney Harvey
Adrian Perez
Hiwad Haider
Eduardo Garcia-Escobar（Stanford 大學政府研究員）

抄送： Jennifer Maguire Carolina Camarena Jennifer Schembri Zulma Maciel
Nora Frimann Rob Lloyd Elsa Cordova Erik Jensen
Andrew Malek Marisa Diaz Carrie Rank Jim Shannon
Ricardo Cisneros

本報告還可在線獲取：www.sanjoseca.gov/audits