

# 第 6 部分 | 英語能力有限分析和語言援助計劃

---

## 介紹

根據 1964 年 Civil Rights Act（民權法案）第 VI 章第 42 編第 2000d 條及其以下各條以及其實施條例的規定：「在美國，任何人都不得因種族、膚色或民族血統而被排除在接受聯邦財政援助的任何計劃或活動之外，或被剝奪這些計劃或活動的利益權利，或遭受這些計劃或活動的任何其他方式的歧視。」在 *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974) 一案中，根據 U.S. Supreme Court（美國最高法院）的規定，第 VI 章法規禁止不公平地影響 Limited English Proficiency（LEP，英語能力有限）人士的行為，因為這種行為構成了對民族血統的歧視。

為了分析和解決 LEP 人群的需求問題，Spokane Transit Authority（STA，斯波坎運輸管理局）制定了一項語言援助計劃，該計劃概述了外聯策略，以確保 LEP 人員能夠切實獲得其計劃和服務。這些外聯策略是根據聯邦 Department of Transportation（交通部）的 LEP 指南，透過四因素分析予以制定的。

## 四因素概述

在 STA 服務區域內，LEP 人士占總人口的 2.5%。在這些 LEP 人群中，4.7% 的人主要乘坐交通工具進行通勤。根據這些調查結果，STA 得出的結論認為，對 LEP 人群進行廣泛宣傳將收效甚微。STA 服務區內的 LEP 人數很少，其中只有一小部分人使用公共交通。社區內有許多服務機構與 LEP 人群合作，幫助他們如何搭乘公車。因此，適當程度的外聯活動為最低限度，但包括對 LEP 組織有針對性地通知（取決於專案）、應要求提供語言翻譯、網站翻譯和員工訓練。

## 四因素分析

該分析將確定和回答四個問題，以協助制定語言援助計劃和確定所需的 LEP 援助水平。該四個問題如下：

- 在符合資格條件的服務人群中，接受服務或會遇到的 LEP 人員的數量和比例是多少？
- LEP 人士遇到 STA 計劃、活動或服務的頻率是多少？
- STA 為 LEP 社區提供的計劃、活動或服務的性質和重要性是什麼？
- Special Services Transportation Agency（SSTA，特殊服務運輸機構）可利用的資源和總體成本是多少？

## 服務範圍

STA 的 Title VI 計劃所界定的服務區域包括以下城市 Spokane、Airway Heights、Cheney、Liberty Lake、Medical Lake、Millwood 和 Spokane Valley，以及 Spokane 縣有限的未併入區域。為了更好地瞭解 STA 的 Public Transportation Benefit Area（PTBA，公共交通受益區）內的人口情況，我們利用了部分或全部位於 PTBA 邊界內的美國人口普查區所收集的資料。雖然這種測量方法確實考慮到了 PTBA 地理範圍之外的少數人，但重要的是將這些區包括在內，以確保將 LEP 人群包括在人口

統計分析之中。LEP 人士可以乘坐公車到達整個 PTBA 內的目的地，包括工作單位、學院和大學、醫療診所和住宅。

#### 收集資料和資訊的方法：

- 針對 PTBA，按照普查區（表 4）、所使用的語言（表 5）和交通方式（表 6）收集了有關 LEP 人群的普查資料。
- 向在 Spokane 縣為 LEP 人群提供服務的服務提供方的名單發送了電子信件，請他們透過 Survey Monkey 參與線上調查。STA 收到了 29 個不同組織的回覆。致服務提供方的信函、抽樣調查以及結果包含在附錄 C 中。

#### 因素 1：符合服務資格的人口中接受服務或遇到的 LEP 人士的數量和比例。

##### 普查概述

英語讀、寫、說或理解能力有限的人被視為英語能力有限。根據 2021 年 American Community Survey (ACS, 美國社區調查)，在 PTBA 內的 500,322 人中，有 12,450 人的英語口語「不太好」，占 2.5%（表 4）。地圖 4 顯示了按人口普查區劃分的在 PTBA 內的 LEP 人群百分比。

表 4：按人口普查區劃分的在 PTBA 內的 LEP 人群

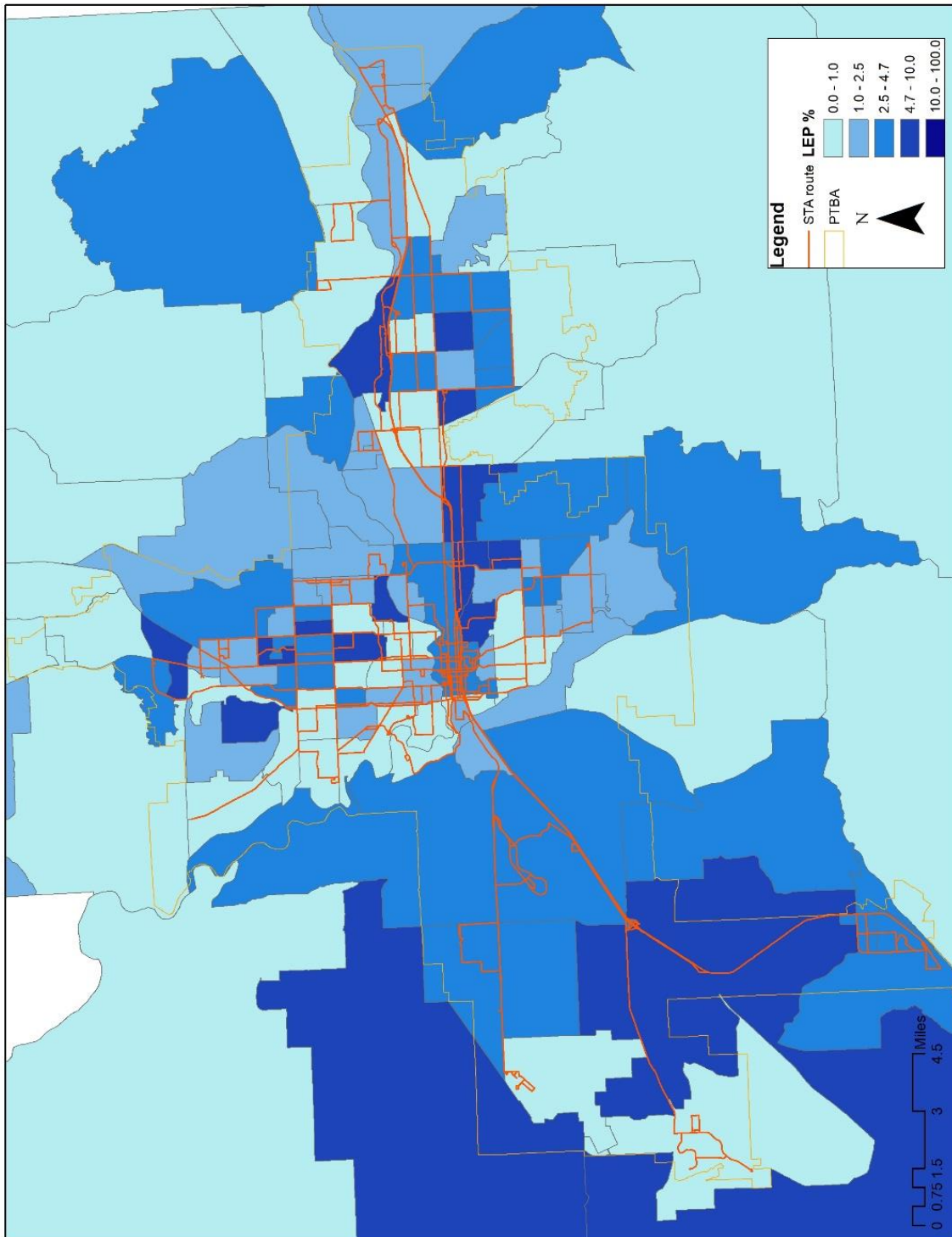
人口普查區	總人口數	估計英語口語不太好的人數	百分比
2.01	2,586	38	1.5%
2.02	1,267	23	1.8%
3.01	2,532	106	4.2%
3.02	2,536	185	7.3%
4	3,600	168	4.7%
5	3,225	95	2.9%
6	3,023	27	0.9%
7	4,987	8	0.2%
8	5,110	30	0.6%
9	5,839	11	0.2%
10	5,058	19	0.4%
11	3,128	44	1.4%
12	2,220	78	3.5%
13	3,238	12	0.4%
14	5,815	441	7.6%
15	5,505	18	0.3%
16	3,114	361	11.6%
18	2,727	163	6.0%
19	3,294	21	0.6%
20	3,884	71	1.8%
21	2,476	24	1.0%

人口普查區	總人口數	估計英語口語不太好的人數	百分比
23	4,697	0	0.0%
24	2,827	66	2.3%
25.01	3,073	9	0.3%
25.02	2,388	22	0.9%
25.03	3,205	29	0.9%
26	4,525	604	13.3%
29	3,012	196	6.5%
30	2,366	153	6.5%
31	4,630	353	7.6%
32	2,816	117	4.2%
35	2,638	70	2.7%
36.01	2,143	6	0.3%
36.02	2,298	30	1.3%
38	1,661	20	1.2%
39	2,078	51	2.5%
40.01	2,695	92	3.4%
40.02	2,232	0	0.0%
41	2,112	38	1.8%
42	4,412	27	0.6%
43	3,230	26	0.8%
44	4,582	52	1.1%
45	3,442	21	0.6%
46.01	3,727	89	2.4%
46.02	2,938	183	6.2%
47.01	3,005	62	2.1%
47.02	3,572	112	3.1%
48	3,855	112	2.9%
49	5,515	89	1.6%
50	4,074	58	1.4%
101.01	3,555	159	4.5%
101.02	2,631	0	0.0%
102.01	4,192	10	0.2%
102.03	3,964	10	0.3%
102.04	2,958	0	0.0%
103.01	4,358	59	1.4%
103.03	3,267	73	2.2%
103.04	5,189	29	0.6%
103.05	7,342	45	0.6%
104.01	7,149	299	4.2%
104.03	3,166	184	5.8%

人口普查區	總人口數	估計英語口語不太好的人數	百分比
104.04	2,944	25	0.8%
105.04	3,262	14	0.4%
105.05	3,418	170	5.0%
105.06	5,123	146	2.8%
105.07	3,930	0	0.0%
105.08	3,980	0	0.0%
106.01	3,694	102	2.8%
106.03	4,117	40	1.0%
106.04	3,369	14	0.4%
107.01	3,918	202	5.2%
107.02	3,442	66	1.9%
108	2,233	33	1.5%
109.01	2,112	39	1.8%
109.02	3,259	4	0.1%
110	3,287	101	3.1%
111.02	3,928	46	1.2%
111.03	2,697	223	8.3%
111.04	3,037	86	2.8%
112.02	3,862	89	2.3%
112.03	5,214	224	4.3%
112.04	1,856	374	20.2%
113.01	3,633	110	3.0%
113.02	4,728	60	1.3%
114	5,024	32	0.6%
115	1,464	15	1.0%
116	1,606	19	1.2%
117.01	2,179	17	0.8%
117.02	6,820	450	6.6%
118	5,359	46	0.9%
119	4,779	130	2.7%
120	3,765	14	0.4%
121	2,450	15	0.6%
122	2,199	23	1.0%
123	5,528	317	5.7%
124.01	5,615	33	0.6%
124.02	6,143	52	0.8%
125	3,424	210	6.1%
126	3,799	52	1.4%
127.01	3,563	251	7.0%
127.02	2,672	91	3.4%

人口普查區	總人口數	估計英語口語不太好的人數	百分比
128.01	4,032	139	3.4%
128.02	3,484	154	4.4%
129.01	2,960	107	3.6%
129.02	7,079	197	2.8%
130.01	1,057	7	0.7%
130.02	2,731	83	3.0%
130.03	5,888	136	2.3%
131.01	6,414	77	1.2%
131.02	4,768	31	0.7%
132.01	6,985	42	0.6%
132.03	2,632	29	1.1%
132.04	4,373	46	1.1%
132.05	3,175	99	3.1%
133	3,204	17	0.5%
134.01	5,193	138	2.7%
135.01	1,561	43	2.8%
135.02	2,203	76	3.4%
135.03	5,554	0	0.0%
136	4,730	177	3.7%
137	2,968	134	4.5%
138	2,897	18	0.6%
139	5,323	25	0.5%
140.01	5,117	186	3.6%
140.02	6,042	180	3.0%
141	5,705	291	5.1%
142	3,447	27	0.8%
143	2,894	13	0.4%
144	4,113	71	1.7%
145	1,932	67	3.5%

地圖 1：按人口普查區劃分的在 PTBA 內的 LEP 人群



資料來源 2017-2022 年 ACS 的 5 年估計

在縣一級收集的資料，以確定 LEP 人群所使用的語言。在 U.S. Census Bureau（美國人口普查局）表 C16001 中提供了縣級 ACS 資料：2017-2021 年 Language Spoken at Home for the Population 5 years and Over（5 歲及以上人口在家中使用語言）的 5 年估計。表 5 列出了 Spokane 縣 LEP 人群使用的語言。總體而言，Spokane 縣有 2.6% 的人口在家講英語以外的語言，同時英語口語也低於「非常好」的水平。

表 5：按英語口語能力劃分的家庭使用語言

語言	估計	占縣人口的百分比	英語口語「非常好」	英語口語低於「非常好」的水平	占語言能力低於「非常好」的水平的人口的百分比	占英語口語低於「非常好」的水平的使用者的人口的百分比
總計：	500,322					
只說英語	463,525	92.6%				
西班牙語	12,164	2.4%	8,896	3,268	0.7%	26.9%
俄語、波蘭語或其他斯拉夫語	6,599	1.3%	3,939	2,660	0.5%	40.3%
其他亞洲和太平洋島嶼語言	3,863	0.8%	2,598	1,265	0.3%	32.7%
其他印歐語系語言	3,409	0.7%	2,125	1,284	0.3%	37.7%
阿拉伯語	1,895	0.4%	1,010	885	0.2%	46.7%
越南語	1,760	0.4%	610	1,150	0.2%	65.3%
德語或其他西日耳曼語言	1,614	0.3%	1,416	198	0.0%	12.3%
其他語言和未指明的語言	1,527	0.3%	1,041	486	0.1%	31.8%
他加祿語（包括菲律賓語）	1,218	0.2%	808	410	0.1%	33.7%
漢語（包括普通話、粵語）	1,006	0.2%	488	518	0.1%	51.5%
法語、海地語或卡真語	981	0.2%	894	87	0.0%	8.9%
韓語	761	0.2%	522	239	0.0%	31.4%

資料來源：U.S. Census Bureau 2017-2021 American Community Survey 5-Year Estimates Language Spoken at Home（美國人口普查局 2017-2021 年美國社區調查 5 年估計在家使用的語言）

### 社區組織的意見

根據調查回覆，社區組織最常使用的語言是西班牙語和俄語，其次是馬紹爾語、烏克蘭語、波斯語、阿拉伯語、越南語和斯瓦希里語

## 因素 2：LEP 個人接觸 STA 計劃、活動或服務的頻率

### 普查概述

2021 年 ACS 的 5 年估計包括關於 LEP 和非 LEP 人群通勤主要方式的資料。該資料顯示，在服務區域，16 歲以上的工作者總數中有 2.5%（242,600 人中有 6,179 人）為 LEP。主要乘坐公車上下班的 16 歲及以上 LEP 工作者占 16 歲及以上通勤者總人數的 0.1%（242,600 人中有 292 人）。在服務區域的所有 LEP 通勤者中，只有 4.7%（5,330 人中的 292 人）使用公共交通上下班。下方表 6 顯示了每種通勤類型中 LEP 乘客的百分比。

表 1：上班的交通方式和英語口語能力

描述	PTBA 估計	PTBA 範圍內的 LEP 估計人數
16 歲及以上的工作者	242,600	6,179
小汽車、卡車或廂型車 – 單獨駕駛	179,798	4,009
小汽車、卡車或廂型車 – 拼車	21,853	1,300
公共交通（不包括計程車）	5,330	292
步行	6,583	119
計程車、摩托車、腳踏車或其他交通工具	3,441	142
在家工作	25,595	317

資料來源：U.S. Census Bureau, 2021 American Community Survey 5-Year Estimates（美國人口普查局，2021 年美國社區調查 5 年估計）。表 B08113：Means of Transportation to Work by Language Spoken at Home and Ability to Speak English（按家庭使用語言和英語口語能力劃分的上班交通方式）。

### 社區組織的意見

- 占比 74% 的調查對象表示，他們所服務的英語能力有限的客戶依靠公交來滿足他們的交通需求。
- LEP 客戶最常往返的地點是 Downtown Spokane、Northeast Spokane 和 Northwest Spokane。

### 翻譯請求

在 2020-2022 年的評估期間收到了大量的翻譯請求。2020 年有 25 項翻譯服務請求、2021 年有 13 項請求、以及 2022 年有 88 項請求。其中許多請求來自位於市中心 STA Plaza 的客戶服務和保安部。下方表 7 列出了按年份劃分的語言援助請求。



表 7：按年份和語言劃分的翻譯服務請求

語言	2020 年	2021 年	2022 年	占請求語言的百分比
西班牙語	1	2	81	67%
俄語	20	7	6	26%
阿姆哈拉語	3			2.4%
烏克蘭語	1			0.8%
阿拉伯語		1		0.8%
波士尼亞語		1		0.8%
緬甸語		1		0.8%
普通話		1		0.8%
越南語			1	0.8%
總計	25	13	88	

### 因素 3：STA 為 LEP 社區提供的計劃、活動或服務的性質和重要性

#### 服務的描述

作為地區公共交通機構，STA 在居民與雇主、教育機構、醫療中心、購物中心、多式聯運中心（如 Spokane International Airport 和 Fairchild Air Force Base）之間提供重要的連接。STA 服務於 Downtown Spokane、Spokane Valley 和 PTBA 內的其他五個城市，服務範圍約 248 平方英里（642 平方公里）以及 467,839 位居民（占該縣人口的 84.9%）（根據華盛頓州 Office of Financial Management（財務管理辦公室）2022 年 PTBA 人口估計和 2022 年 4 月該縣人口估計的計算）。

除固定線路的服務之外，STA 還提供 Americans with Disabilities Act（ADA，美國殘疾人法案）規定的 Paratransit 和 Vanpool 服務。Paratransit 是在固定線路運營時間內，在規定的服務區域內為因殘疾而無法使用固定線路公交服務的符合資格條件的個人提供的門到門服務。Vanpool（共用）服務透過將客運廂型車分配給拼車團體，增強了 STA 的公共交通系統。

### 因素 4：STA 可利用的資源和總體成本

憑藉這一步驟，STA 可以根據其現有和預計的財力和人力資源來權衡對語言援助的需求。這項分析將有助於確定其目前提供的語言服務是否具有成本效益，也應該有助於規劃未來的投資，以便在 STA 資源允許的範圍內，為最多的 LEP 人群提供最需要的援助。

## 目前可用的資源

- STA 網站可利用 Google 翻譯進行翻譯。
- 至少有一名客戶服務人員可以流利地講西班牙語。
- STA 的 Mobility Training（出行行動訓練）計劃可以在指導 LEP 人員乘坐公車時使用電話口譯員服務。
- STA 與 Corporate Translation Services（CTS，企業翻譯服務）LanguageLink 簽有合約，可以提供電話口譯服務。這些服務可以供 Paratransit 預訂部、保安部、客戶服務部和監察員使用。
- STA 與 NWI Global 簽有合約，應個人要求可以提供書面翻譯服務。STA 在開展有針對性的書面宣傳時也會使用這些服務。
- 監察員為固定線路和 Paratransit 乘務人員、保安和客戶服務代表提供訓練，指導他們如何協助需要語言援助的 LEP 人員。

## 成本

- 許多當地組織以各種方式為 LEP 人群提供服務，包括翻譯、ESL 教育、網路、就業訓練、住房和其他基本服務。
- 在 2020-2022 年期間，CTS LanguageLink 的電話翻譯費用為 550.15 美元。

## 所需的 LEP 援助的確定

在 STA 服務區域內，LEP 人士占總人口的 2.5%。在這些 LEP 人群中，4.7% 的人主要乘坐交通工具進行通勤。根據這些調查結果，STA 得出的結論認為，對 LEP 人群進行廣泛宣傳將收效甚微。STA 服務區內的 LEP 人數很少，其中只有一小部分人使用公共交通。

## 援助 LEP 人群和個人的計劃

該計劃是根據「四因素分析」的結果，在確定 STA 服務區域所需的 LEP 援助後制定的。以下是 STA 在幫助英語能力有限的人員時可以使用的策略。

### 有針對性地向 LEP 組織發出通知

根據專案的範圍和所涉及的人群，STA 可以開展以下任何工作：

- 可以將有關票價變化或主要服務變化的最新資訊發送給為 LEP 人群提供服務的社區組織（如分發名單中所示）。
- 根據需要更新分發名單。
- 向社區組織發送調查問卷，詢問他們所服務的 LEP 人群的人口統計資料以及他們所提供的服務。
- 與社區組織攜手合作，以所需語言分發 STA 資訊。

## 語言援助措施

可以將語言援助通知張貼在 Plaza、STA 網站以及所有 STA 收費服務的車輛上。翻譯服務通知將以西班牙語、俄語和越南語這三種已確定的「Safe Harbor（安全港）」語言予以提供。語言援助通知的例子如下：

*如果需要其他語言版本的資訊，請聯絡 (509) 325-6094。*

*Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 325-6094.*

*Для получения информации на другом языке звоните по тел. (509) 325-6094.*

*Nếu quý vị cần thông tin bằng một ngôn ngữ khác, xin vui lòng gọi số (509) 325-6094.*

### 根據請求提供語言翻譯

STA 監察員將以 LEP 個人請求的語言提供計劃、表格和其他 STA 文件。如果口頭交流需要語言援助，STA 將與翻譯合作提供服務

以下是「Point to your language（指向您的語言）」海報的副本，客戶服務人員將其用作幫助需要翻譯服務的人員的工具（圖 1）。

在瞭解所需語言後，客戶服務部將聯絡 CTS LanguageLink 提供翻譯服務。

圖 1: Point to your language 海報

Over 240 languages 24/7/365

TRUSTEDMULTILINGUALCOMMUNICATION

## Point to your language

Amharic <b>አማርኛ</b>	Hebrew <b>עברית</b>	Portuguese <b>Português</b>
Arabic <b>العربية</b>	Hindi <b>हिन्दी</b>	Punjabi <b>ਪੰਜਾਬੀ</b>
Bosnian (Serbo Croatian) <b>Bosanski</b>	Hmong <b>Hmoob</b>	Romanian <b>Română</b>
Burmese <b>မြန်မာစာ</b>	Italian <b>italiano</b>	Russian <b>Русский</b>
Cambodian <b>ខ្មែរ</b>	Japanese <b>日本語</b>	Somali <b>Soomaali</b>
Cantonese <b>廣東話</b>	Karen <b>ကညီ</b>	Spanish <b>Español</b>
Haitian Creole <b>Kreyól Ayisyen</b>	Kirundi <b>Ikirundi</b>	Swahili <b>Kiswahili</b>
Farsi <b>فارسی</b>	Korean <b>한국어</b>	Tagalog <b>Tagalog</b>
French <b>Français</b>	Laotian <b>ພາສາລາວ</b>	Thai <b>ภาษาไทย</b>
French-Canadian <b>français canadien</b>	Mandarin <b>國語</b>	Tigrinya <b>ትግርኛ</b>
German <b>Deutsch</b>	Nepali <b>नेपाली</b>	Urdu <b>اردو</b>
Turkish <b>Türkçe</b>	Polish <b>Polski</b>	Vietnamese <b>Tiếng Việt</b>

[twitter.com/CTSlanguagelink](https://twitter.com/CTSlanguagelink)  
[facebook.com/ctslanguagelink](https://facebook.com/ctslanguagelink)  
 Find us online: [ctslanguagelink](https://ctslanguagelink.com)  
 Telephone: 1.800.208.2620

  
*We speak your customer's language*

## 網站翻譯

STA 網站配備了 Google 翻譯軟體，可以援助 LEP 人群進行線上導航。該軟體包括本計劃中所列出的針對每種 Safe Harbor 語言的翻譯服務。

## 工作人員訓練

LEP 計劃已分發給所有 STA 客戶服務員工。這些資訊將成為 STA 為所有新客戶服務員工舉辦的員工入職訓練的一部分。訓練主題包括：

- STA 的 Title VI LEP 政策和程序。
- STA 提供的語言援助。
- 獲得口譯員服務的程序。

公交乘務人員已接受關於瞭解 STA 為 LEP 人群提供援助的程序的訓練。該訓練包括以下內容：

- 尊重他人。
- 使用簡單的短句，這對與您交談的人來說更容易理解。
- 用單個詞語說話，這樣可能會對客戶有所幫助。
- 如果乘務人員透過口譯員進行交談，則應直接與客戶而不是口譯員交談。
- 如果難以理解客戶的溝通方式，就不要假裝理解。相反，請他們慢慢重複這些資訊，因為這些資訊可能很重要。
- 嘗試使用視覺方式，讓他們寫下來或在地圖上指出來。要有創意。覺得像猜謎遊戲一樣。
- 如需語言援助，請參閱每輛客車上張貼在駕駛員座位後面的「Road Rules（道路規則）」。
- 如有必要，請撥打 STA 監察員電話 (509) 325-6094。
- 如果需要進一步援助，請聯絡調度中心，如果在 Plaza，則請將他們引導至客戶服務部或保安部，以獲得翻譯援助。

## 監督和更新 LEP 計劃

該計劃旨在靈活且易於更新。STA 至少會遵循 Title VI 計劃更新針對 LEP 計劃的時間表。

每次更新均應檢查計劃的所有組成部分，例如：

- 遇到了多少位 LEP 人士？
- 他們的需求是否得到了滿足？
- 目前服務區域內的 LEP 人口有多少？
- 所需翻譯服務的語言類型是否有變更？
- 以前確定的 STA 計劃是否還需要繼續提供語言援助？是否還有其他計劃應包括在內？
- STA 的可用資源（如技術、工作人員和財務成本）是否發生了變化？
- STA 是否實現了 LEP 計劃的目標？
- 是否收到過任何投訴？

## **Safe Harbor 條款**

根據美國 Department of Justice (DOJ, 司法部) 的 Safe Harbor 條款 (已被 Department of Transportation (DOT) 採納), 如果聯邦資金的接受方為每個 LEP 語言群體提供重要文件的書面翻譯, 而該語言群體占該機構服務總人口的 5% 或 1,000 人, 則該行動將被視為接受方履行了書面翻譯義務的有力證據。根據 2021 年 ACS 的 5 年估計, 西班牙語、俄語、阿拉伯語、越南語、他加祿語和漢語符合 Spokane 縣「Safe Harbor」語言的資格標準。STA 將把這些語言視為 Spokane 的 Public Transportation Benefit Area (PTBA) 的「Safe Harbor」語言

## **STA LEP 計劃的宣傳**

STA 將在其網站上發布 LEP 計劃, 作為 STA 整體 Title VI 計劃的一部分, 相關內容可在此處找到:  
<https://www.spokanetransit.com/projects/title-vi-non-discrimination-policy-and-plan/>

LEP 人員可根據請求獲得該計劃的副本。如對本計劃有任何疑問或意見, 請聯絡:

Community Ombudsman and Accessibility Officer

1230 W. Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094

TTY Relay 711

[ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)