



補足言語アクセス計画

2020-2021年度



U.S. Customs and
Border Protection

米国税関・国境警備局

2020年 2月 7日

副長官からのメッセージ

米国税関・国境警備局(CBP)を代表して、私は CBP 言語アクセス計画を発表することをうれしく思っているが、これは 2016 年 11 月 18 日に発表された言語アクセス計画を補足するものであり、2020～2021 年度における CBP 言語アクセスの優先順位を設定するものである。本計画は大統領命令 13166、すなわち英語熟達度が乏しい人々向けのサービスへのアクセス改善 (EO 13166)に従った CBP の継続的な言語アクセスのプログラムおよびイニシアティブの概要でもある。



CBP の国境統制と管理に対する包括的なアプローチは、税関、移民、国境安全保障、および農業保護を組み合わせる一つの調整された支援的な活動にするものだが、CBP が国内や外国の人々の、英語熟達度が乏しい (LEP)人々を含む多様なコミュニティと効果的にコミュニケーションを行うことを必要とする。

CBP は、職員が接触するすべての人々が、コミュニケーションを行う際の第一言語が何であるかに拘わらずプログラムと活動への平等なアクセスを与えられることを保証するよう努力している。CBP は言語支援を提供できる職員数の拡大、言語要件がある職数の拡大、さまざまな言語での情報や文書への一般市民のアクセス拡大を含む言語支援を提供するための多くのリソースを開発してきたことに誇りを持っている。

CBP の言語アクセス計画、政策、および手続きの定期的な評価と更新は、CBP の言語アクセスプログラムが有効でかつ EO13166 に準拠するものであるよう保証することにもつながっている。

ロバート E. ペRez
副長官

目次

副長官からのメッセージ	i
CBP のミッション声明	1
目的.... ..	1
範囲	1
重要用語.....	1
政策.....	2
CBP について	2
背景	3
CBP 言語アクセス計画	4
頭字語.....	19

CBP ミッション声明

米国の国境を保護することによって危険な人々や物質から一般市民を保護し、同時に合法的な貿易や旅行を可能にすることによって米国の世界的な経済競争力を強化すること。

目的

本補足言語アクセス計画 (LAP) は、2016 年 11 月 18 日に発表された最初の LAP を更新するものである。CBP が当局の運営、サービス、活動およびプログラムにおいて英語熟達度が乏しい (LEP) 人々のための意義のあるアクセスを提供し、改善するために用いる基準、原則、およびガイドラインを明らかにする。さらに補足 LAP は、国土安全保障省 (DHS) の言語アクセス政策を実施し、大統領命令 13166 つまり [英語熟達度が乏しい人々向けのサービスへのアクセス改善](#) (2000 年 8 月 11 日) を実施するために CBP 内での確立された制度を補強するが、当該命令は他のことと共に、連邦各機関が『それぞれが提供する業務を検討し、無理な負担とならないように、LEP の人々が当該機関の基本的なミッションと合致するサービスに意義のあるアクセスができるような制度を開発・実施する』ように義務付けるものである。

範囲

大統領命令 13166 と本補足 LAP に基づく義務は、一般市民と接触するすべての CBP 部署と人員に適用され、コミュニケーションのあらゆる方法に適用される。

重要用語

- A. **バイリンガル:** 職場の業務をどちらの言語でも行うことができるくらい二カ国語に堪能な人々。これは複数の言語での熟達度とは区別されるべきである。例えば、ある言語に堪能な人は LEP の人にその人の第一言語であいさつはできるかもしれないが、その言語で当該機関の業務はこなせないかもしれない。通訳と翻訳は、通訳者や翻訳者がバイリンガルであることが必須だが、同時に追加の具体的技能も求められる。
- B. **効果的なコミュニケーション:** LEP の人に LEP ではない人が享受するのと実質的に同じレベルのサービスへのアクセスを提供するに十分なコミュニケーション。
- C. **通訳:** 通訳は口頭によるコミュニケーション、一つの言語から別の言語への即時コミュニケーションを含む。
- D. **言語アクセスコーディネータ:** CBP LAP の開発、修正、および実施の監督を行うよう指名された CBP の機関全体の担当者。

- E. **言語アクセス計画:** 言語アクセス政策を設定し、LEPの人々に国土安全保障プログラムと活動への意義のあるアクセスを提供するシステムを作成する計画。
- F. **言語支援サービス:** LEPの人々がスタッフとの効果的なコミュニケーションを行い、CBPが行うサービス、活動あるいは他のプログラムにアクセスし、かつ、それらに十分に参加するための平等な機会を得るために必要な口頭 および/あるいは書面言語サービス。
- G. **LEPの人々:** 英語を第一言語として話さず、英語で読み、話し、書き、または理解する能力が限られている人々。
- H. **意義のあるアクセス:** LEPの人に無料で、正確で時宜を得ていて、かつ効果的なコミュニケーションを結果的にもたらず言語支援。
- I. **第一言語:** 本人が最も効果的にコミュニケーションを行う言語。
- J. **翻訳:** 書面のテキストを一つの言語から別の言語に置き換えること。

政策

CBPは、[DHS 言語アクセス計画](#) (2012年2月28日)にある言語アクセス政策を採用する。従って、運営、サービス、その他行われる活動やプログラムについて、当該機関の基本的なミッションに対して過度に負担とならないように、LEPの人々に無料で意義のあるアクセスを提供するために妥当な手続きを取るというのが、CBPの政策である。本政策は、コミュニケーションの全方法(例えば、口頭(電話も含む)、通信文(電子メールも含む)、ウェブサイト、ニュースレター、コミュニティへの関与活動、チラシ、ポスター、パンフ、およびCBPプログラムを説明するその他の文書)に適用される。さらに本政策は、法の執行のための接触(例えば、尋問や手続きなど)も含まれるがこれに限られることなく、一般市民との接触にも適用される。

CBP について

CBPは6万人以上の職員を抱えており、世界でも最大の法執行組織のひとつであり、米国からテロリストと彼らの武器を締め出し、同時に合法的な国際旅行と貿易の推進を担当している。米国の最初の統一された国境担当機関としてCBPは、税関、移民、国境安全保障、および農業保護を組み合わせる一つの調整された支援活動とし、国境統制・管理に包括的なアプローチを行う。CBPの男女職員は、何百もの米国の法規の執行に責任を持っている。典型的な日には、CBPは百万人以上の訪問者を歓迎し、81,000個以上の貨物コンテナを点検し、通関港で1,100人以上の人々を捕え、75人の指名手配犯を逮捕し、かつ4,600ポンド以上の麻薬を押収している。毎年CBPは、米国の通商法を執行しながら、平均3兆ドル以上の合法的な貿易を推進している。CBPが国家の国境を保護するという任務を遂行する際に、CBPの男女職員は、CBP職員と接触する人々に効果的なコミュニケーションを提供する責任を認識している。

背景

クリントン大統領は、2000年8月11日に大統領命令13166を公表し、連邦政府各機関に対して、『連邦政府が行うプログラムや活動への資格を有するLEPの人々によるアクセス改善のための計画を作成するよう』義務付け、かつ、各計画には『資格のあるLEPの人々がその機関のプログラムや活動に意義あるアクセスができることを保証するために当該機関が取る手続きを含めること』を義務付けた。各政府機関の計画は司法省(DOJ)が発表した[英語熟達度が乏しい人々に影響を及ぼす第6章の出身国による差別の禁止に関する連邦財務支援受給者へのガイダンス](#)と題するLEPガイダンスに記載された基準に合致しなければならない。特にこのガイダンスは、LEPの人々の言語支援ニーズを確認し、これに取り組むために4要素分析を含めている。この要素とは、

- 1) サービスを受ける資格のある、あるいは接触を受ける可能性のあるLEPの人々の数もしくは比率、
- 2) LEPの人々がプログラムと接触する頻度、
- 3) プログラム、活動、あるいはプログラムによって提供されるサービスの性格と重要性、ならびに
- 4) 利用できるリソースとコスト、である。

CBPは2016年度に、CBPがLEPの人々に言語アクセスを提供する方法を説明し、かつLEPの人々によるCBPプログラムおよび活動への意義のあるアクセス拡大のための要処理項目を含む15要素からなるLAPを発表した。CBPはLAP要素の大半を実施してきており、CBP全般にわたる運営、サービス、活動、およびプログラムにおいてLEPの人々への言語サービスの強化と増強を継続する。

DHS 公民権市民的自由局は2018年度に、下記に記載の4つの特定分野でのそれぞれのLAPの更新を行うようDHS構成機関への指示を出した。

- 1) **構成機関言語アクセス作業グループ** - まだ実施されていないところでは、各構成機関は、構成機関の言語アクセス計画の評価と更新を支援するために適切なプログラム部署から構成される作業グループの設置を考慮すべきである。
- 2) **評価ツールとメカニズム** - 各構成機関は、組織全体にわたる言語アクセス計画、政策、および手続きの有効性を査定するために取った手続きを説明すべきである。
- 3) **人口統計的評価** - 各構成機関は、プログラムと運営において接触するあるいはサービス提供する頻度が最も高い言語/LEP人口の評価をすべきであり、かつ、当該構成機関の言語アクセスサービスがこれらの人口にサービス提供しているかどうかを判定すべきである。構成機関はまた、特定のLEP人口にサービスを提供するうえでの何らかの挑戦課題に関しても報告すべきである。

- 4) **新技術**- 各構成機関は、言語アクセス努力を強化する目的での新技術の活用に関するイニシアチブについての情報を提供すべきである。新技術を活用する構成機関は、当該技術の活用を通じて提供する言語サービスの質を保証する方法を説明すべきである。

本補足 LAP はこうした指示を実施する。補足 LAP における要素は更新されており、それゆえ、最初の LAP との番号付けや内容における違いを反映している。構成機関言語アクセス作業グループ、評価ツールとメカニズム、および **新技術** という題名の部分は、主に個々の LAP 要素 1、2、および 12 でそれぞれ扱われているが、**人口統計的評価** は要素 2 と 5 で扱われている。

CBP の言語アクセス計画

要素 1) 言語アクセス作業グループ: CBP は、CBP LAP の評価と更新のために言語アクセスコーディネータと協力して作業を行う言語アクセス作業グループを設置した。CBP 言語アクセス作業グループは、政策、手続き、言語アクセスを提供する際に直面する課題、および最初の CBP LAP の実施中に学んだ教訓に関してプログラム部署に意見を提供するために召集された。作業グループのメンバーは補足LAPの草案作りを助け、かつ補足LAP開発中は個々のプログラム部署のための中心的な連絡先としての役目を果たした。作業グループは、LEPの人々との接触を含む可能性のある、一般市民との接触があるプログラム部署からの代表者によって構成されている。特定されたプログラム部署は、調達室 (OA)、航空・海洋運用 (AMO)、現場作業室 (OFO)、情報技術室 (OIT)、政府間公的連絡係 (IPL)、プロフェッショナル責任室 (OPR)、広報室 (OPA)、運用支援 (OS)、訓練開発室 (OTD)、および米国籍警備隊 (USBP) である。首席法律顧問室 (OCC) は、LAP と実施努力に関する法的な助言を行う。

要素 2) 評価ツールとメカニズム: CBP は利用可能な現行の言語サービスの有効性および拡張や改善の必要性を判定するために年次評価を行う。年次評価の結果は、CBP が各会計年度に出す LAP 実施状況報告に盛り込まれる。2018 年度については、言語サービスの年次評価を通じて集められた情報の検討、および適切なプログラム部署との協議が、本補足 LAP における更新ならびに CBP2018 年度言語アクセス計画実施状況報告書の公表を助けた。2018 年度の評価の結果は、CBP が言語支援サービスを提供するためのツールと訓練を CBP 職員に提供するための専用の十分なリソースを持っていること、CBP が国境保護と合法的な国際貿易や旅行の促進に焦点を当てつつ、CBP LAP に基づく義務を果たし続けていること、を反映している。

追加の計画された活動:

- USBP および OFO の人員が接触した LEP の人々の出身国と言語に関して入手できる情報であってシステムに保管されている情報を判定するために、USBP e3 システムの記録と OFO 安全統合政府メインフレームアクセス (SIGMA) システムの記録を検討する。

- 担当官や捜査官から通訳や翻訳サービスのために要請された第一言語ならびに当該言語の要請率を特定するために、契約業者による追加データ報告作成を構築するために言語サービス契約の修正を調査検討する。一般市民から口頭、電話により、さらに電子的に受け取ったCBP情報センターのデータを、苦情傾向を分析し、コミュニケーションが受理された際に使われた言語の人口統計的データを収集するために活用する。

要素 3) 監視: CBP は監視の手順を設定した。CBP マネージャーがプログラムとプロセスについて年次自己査定を行い、その結果を報告するよう義務付ける自己査定プログラムが、LAP への順守状況を監視するために現在活用されている。年次検討の実施に加えて、CBP は特定の LAP 要素の順守を監視する自己査定プログラムを活用した。プライバシー・多様性室 (PDO) は、時宜を得た LAP 順守を保証すべくプログラム部署の連絡担当者との調整を行う。

追加の計画された活動:

- CBP LAP 実施の定期的な監視と評価を行い、年次実施状況報告を作成する。
- CBP 命令 2130-031 番、*言語アクセスの条項に関する米国税関・国境警備局の部署と人員の役割と責任*、にある主要な条項の順守状況を監視するために自己査定プログラムを活用する。

要素 4) 職員への通知: CBP は、先住民の言語を話す人々への言語支援を提供するための当該機関の責任と利用可能なリソースを含めて、CBP の言語アクセス責任と利用可能な言語リソースに関する情報を職員に提供してきている。CBP の言語アクセス作業グループは 部署レベルの言語アクセス責任についてプログラム部署の教育を継続するが、これは職員レベルの認識と教育に拡大される。

さらに、CBP は以下を実施した:

- 先住民言語の話し手への言語アクセスの提供を支援すべく、CBP の義務とリソースに焦点を当てたコミュニケーション計画を開始した。コミュニケーション計画には、全米の CBP 支部でのビデオモニターに映される情報表示システムのスライド、CBPnet のイントラネットウェブページに掲載されたウェブ記事、CBP 言語支援職務補助へのリンク付きで全 CBP 職員に配布される CBP センラルの電子メールメッセージに含まれる要約、および全 CBP 職員に電子メールで配布される PDO の電子ニュースレターの記事、が含まれる。
- 国境警備隊員に、言語アクセス命令に基づく責任と人員名簿モジュールを通じて言語サービスを提供するのを支援するための利用可能なリソースを通知した。
- CBPnet ウェブサイトの USBP 職員情報リンクのウェブページにおいて先住民言語識別ツールへのリンクを掲載した。

追加の計画された活動: CBPの人員に補足 LAP関連の情報を提供するために、CBPは以下を行う:

- 包括的なコミュニケーション計画を開発。
- 当該機関の公的なウェブサイトに補足 LAP を掲載。
- USBP と OFO の全国の活動場所において、**私は言語を話すという識別ポスター**と**私は先住民言語を話すという識別ポスター**を表示。
- LAP 要素の実施における進捗の年次通知を職員に提供。

要素 5) 優先順位設定: CBP は以下のような様々な要素に基づいて言語サービスに優先順位をつける。その要素は、提供されているサービスの重要性、接触の性格、サービスが要請される頻度もしくは実施頻度、ならびに特定言語使用者の広がりである。現場作業室と米国防境警備隊は通訳および翻訳サービスのニーズを評価し、求められるサービスを提供するためにさまざまな方法を活用している。

追加の計画された活動:

- 担当官や捜査官が接触する第一言語の特定と特定言語の使用頻度の評価を通じて、OFO およびUSBPの翻訳や通訳のニーズを判定する。
- 接触する言語の普及度と、例えばグローバルエントリー、電子渡航認証システム(ESTA)、および電子ビザ更新システム(EVUS)などのプログラムの特定ニーズに基づいて、資料の翻訳の優先順位を決めるための OFO およびUSBPの活動について毎年報告する。

要素 6) 言語アクセス手続き/手順: CBP は、スタッフが日常活動において接触する先住民言語を話す人々を含むLEPの人々への言語サービスを提供するために従うべき手続きを設定している。言語アクセス手続きには、以下の指示が含まれる。すなわち、ある個人がLEPであるかどうかを認識する方法、当該個人の第一言語の識別、言語支援を要する状況の特定、ならびに言語支援リソースへのアクセス方法などである。手順には、承認されているリソースがすぐに活用できない場合や緊急時の状況において、家族のメンバーや友人、あるいはLEPの人と共に旅行し、または留置されている他の人を通訳として活用する場合は、短く、単刀直入のコミュニケーションだけに限定するといった制限が含まれている。

言語支援サービスを提供しうるスタッフには、状況によっては、以下の人々が含まれる。すなわち、バイリンガルの人員、『外国語賞与プログラム』[CBP命令51451-004B番](#)に則って試験を受け、熟達度評価を得ているCBP担当官および農業専門家、ならびに関連言語支援がスペイン語で提供される場合には航空・海洋移動阻止担当官、国境警備隊捜査官、CBP農業専門家のようなCBP人員と基礎教育機関での教練期間にスペイン語の訓練を受けたCBP担当官などが含まれる。CBP言語訓練を完了および/あるいは外国語賞与プログラムで熟達度

評価を獲得しているスタッフは、特定の状況で言語支援を提供できるものの、これらの職員は必ずしもバイリンガルではない。英語以外の言語での初歩的な知識だけを有するCBP 人員は、『バイリンガル・スタッフ』とはみなされない。複雑な情報を含む接触や、長い時間続く接触の場合、および権利、健康、安全の問題が関わってくる場合には、契約通訳者あるいはバイリンガル人員の活用が義務付けられる可能性がある。しかし、契約通訳者やバイリンガル・スタッフはあらゆる状況でいつも義務付けられるということではない。

さらに、CBPは以下を実施した:

- 米国市民権・移民業務局(USCIS)と政府機関間の合意を結び、平日の業務時間中に言語通訳サービスを提供するために彼らの言語ラインへのアクセスができるようにした。
- 常時アクセスできる言語通訳サービスのためにいくつかの支部に個々の連絡先を設置した。個々の連絡先の多くは、言語サービスのための DHS 一括購入契約の一部である。DHS 一括購入契約下に現在入っていない人々は、新契約が成立する時にそこに移行する可能性がある。
- 国境警備隊員の職でのスペイン語要件を継続。
- 言語支援サービスを提供できる職員を活用できない場合に、電話でアクセスできる言語通訳サービスのために米国国境警備隊における全米契約を設定。
- LEP の人々への言語支援サービスの提供において、CBP 職員を支援するために、さまざまなツールとリソースを開発、配布し、アクセスの容易さのために CBP イン트라ネット上に掲載した。こうしたツールとリソースに含まれるのは、1) 私は言語を話す識別ポスター、2) 私は先住民言語を話す識別ポスター、3) 私は言語を話す識別ガイド、4) 先住民言語識別ツール、5) 言語アクセスについてのよく出される質問と回答、6) 英語熟達度が乏しい人々を識別し言語サービスを提供する手順、ならびに 7) 英語熟達度が乏しい人々との効果的なコミュニケーション、である。
- 上記で言及されたツールのいくつかを、第一線の担当官や捜査官、特別捜査官のための『CBP 収容施設における性的虐待と個人攻撃の防止と対処』と題する義務的訓練モジュールに組み込んだ。
- 当該機関のプログラムや活動への意義のあるアクセスを LEP の人々に提供する際の CBP 人員の役割と責任を定義するために、CBP 命令 2130-031 番、言語アクセスに関する米国税関・国境警備局部署の役割と責任と題する言語アクセス命令を機関全般にわたり公布した。
- OFO と USBP に人員名簿を配布し、CBP 命令 2130-031 番、言語アクセスに関する米国税関・国境警備局部署の役割と責任と題する当該機関全般にわたる言語アクセス命令に基づく責任を担当官と捜査官に通知した。

- 米国国境警備隊長から覚書(日付:2019年4月24日)を通じて、CBP 命令 2130-031 番、**言語アクセスに関する米国税関・国境警備局部署の役割と責任**と題する当該機関全般にわたる言語アクセス命令に基づく USBP の役割と責任について、USBP 監督スタッフに通知した。

追加の計画された活動:

- OFO および USBP 内の十分な情報を持たない担当官や捜査官のために、ミッションに特定した支援言語アクセス標準作業手続 (SOP)を作成、発表。
- 言語サービスのための DHS 一括購入契約の範囲内での新言語サービス契約を締結。

要素 7) 品質管理手続き: CBP は、自己の外国語技能を活用する職員が正確で有能な方法でそれを行うことを保証し、かつ契約業者からの高い品質の言語サービスを保証するために、品質管理手続きを作成・実施している。国境警備隊の捜査官は、全米的にスペイン語が職務要件となっており、熟達度が試験され訓練も受けることになっている。南西部の国境、マイアミ、プエルトリコに配属される CBP の担当官は、スペイン語が職務要件となっており、熟達度が試験され訓練も受けることになっている。OFO は、OFO 外国語賞与プログラム (FLAP) に参加する CBP 担当官および CBP 農業専門家の言語熟達度を判定するために電話での試験制度を活用している。試験は民間の提供業者ならびに国務省によって実施され、確認される。CBP FLAP 命令は、試験で使われる熟達度評価の等級が『連邦政府機関間言語円卓会議レベルか同等』と一致することを義務付けている。全米の AMO 担当官は、スペイン語の職務要件を満たし、熟達度のために試験を受け、訓練も受けている。

CBP.gov のウェブサイトには、一般市民向けのフィードバックのメカニズムを提供し、褒め言葉やサービス関連の苦情や問い合わせのための無料電話番号 877-227-5511 も提供する質問/コメント/苦情セクションがある。質問/コメント/苦情セクションはまた、『我々とのコミュニケーション』という題のリンクを通じてスペイン語でアクセスでき、そこではこのセクションの情報がスペイン語で説明されており、CBP との間で経験したことに関してスペイン語の話し手が褒め言葉や苦情をスペイン語で提出できる。このウェブページはさらに、よく出される質問の多くに対するスペイン語の回答も提供している。電話をする人は、英語とスペイン語で自動音声対応装置 (IVR) にアクセスすることもでき、電子ビザ更新システム (EVUS) 用の IVR は中国語も含んでいる。CBP.gov ウェブサイトは、CBP の政策や活動、あるいは CBP 人員が行った措置に関して、公民権や市民的自由の苦情を提出するために、DHS 公民権市民的自由局へのリンクも提供する。DHS.gov ウェブサイトは、『私はどうしたら?』というセクションの下の『ホームページ』上で苦情も受け付けている。DHS ウェブサイトは『フィードバックを出す』の下の『我々に連絡』ページを通じてコメントを受け付けている。

CBP が活用する通訳が効果的なコミュニケーションを提供することを保証するために、CBP スタッフは通訳が例えば『亡命』、『入国手続』、『ビザ免除』、『仮釈放』および『緊急撤去』などの政府機関の専門用語を熟知していることを確認し、かつ、情報を繰り返すよう頼むことなどによって、LEPの人々が通訳者の言う事を理解していることを確認するよう助言を受けている。

追加の計画された活動:

- CBPは、例えば、認定書、熟達資格評価、経験や訓練などCBP に言語サービスを提供する通訳者や翻訳者の熟達度に関する情報を提供するように契約提供者にどの程度まで義務付けることができるのかという範囲を判定するために、既存の言語アクセスサービスの契約/発注書の契約条件や報告要件を点検する。
- 将来の言語アクセスサービス契約書/発注書の契約条件や報告要件が、例えば、認定書、熟達資格評価、経験や訓練などのCBP に言語サービスを提供する通訳者や翻訳者の熟達度に関する情報を提供するように契約提供者に義務付けていることを保証する。

要素 8) データ追跡調査: CBPは、契約通訳者の活用を文書化し追跡調査する。USBP はe3システムを活用して、USBPが逮捕、および/あるいは一時的に拘置するLEPの人々が話す言語を追跡調査する。OFOは SIGMA処理システムを活用して、OFO 人員が処理および/あるいは一時的に拘置するLEPの人々が話す言語を追跡調査する。CBP 情報センターは、すべてのコミュニケーションを受け取る際に使用される外国語を追跡調査し、文書化する。

追加の計画された活動:

- 言語支援の要請件数、消費されたリソース、および要請の地理的位置に関して、USCIS 言語ライン政府機関間合意から受け取るデータを収集・分析する。
- 第一言語と特定言語要請比率についての追加報告作成を義務付けるために、適宜、言語サービス契約の修正を調査検討する。
- 言語アクセス提供における傾向と改善分野を特定するために、CBP情報センターならびにDHS公民権市民的自由局が受け取った苦情活動を検討・分析する。

要素 9) リソース: CBPは、職員や契約業者が提供した言語支援サービスを評価するためにLAP実施において達成された進捗の年次評価を行い、既存のリソースを確認し、資金繰りと調達ニーズを説明する。CBPの言語アクセス作業グループのメンバーは、最も頻繁に出会う外国語、外国語に翻訳された文書、ならびに言語支援サービスを提供するための契約通訳者や翻訳者の活用に関する報告作成などのプログラム部署のための言語アクセス関連活動に関して、研究を行い、情報を提出する責任を持っている。

追加の計画された活動:

- リソースが効率的かつ効果的に配分されているかどうかを判定するために言語サービスの年次検討を続けて行う。この検討は、契約業者や職員が提供する言語サービス、接触する第一言語、およびリソースの消費を査定する。
- 2020年度に開始が予定されている次の言語サービスのためのDHS全体の一括サービス契約の再競争プロセスに参加するCBP利害関係部署からの代表を指名する。再競争プロセスを通じて、CBPは、例えば拡張報告作成のような、全国的な言語支援サービスおよび最新機能を提供するためのすべてのCBPプログラム部署のための単一の言語支援サービス契約を設定する可能性を調査検討する。

要素 10) LEP コミュニティへのアウトリーチ: CBPは、LEP コミュニティやその他の外部利害関係者と関与して、言語サービスの有効性を査定するために取り組んでいる。OPAは、政策や活動に関して適切な言語で、必要に応じて翻訳されたメディア向け報告の必要性を査定し、それを公表する。CBPは、入国地点での標識を改善し、入国プロセスについての実際的な情報を含むビデオを英語、アラビア語、フランス語、ドイツ語、日本語、韓国語、伝統的中国語、ロシア語、およびスペイン語で、20の国際空港で放送している。

CBPはCBP.govに言語アクセス[ページ](#)を作成しており、それは一般市民向けの情報や翻訳された文書を提供する多国語リソースを含んでいる。

一般市民向けのCBP 連絡メカニズムに関する追加情報は、上述の 要素 7) 品質管理手続きに含まれている。

追加の計画された活動:

- CBP職員とのやり取りや提供される言語サービスについての一般市民の意見を募るために、LEPコミュニティや利害関係グループとのフィードバックのセッションを促進する。
- さまざまな媒体と言語で LEPコミュニティへのメディアアウトリーチを行い、翻訳されたメディア向け報告を発表し、かつ、一般市民の意見を募るためのアンケート調査を行う。

要素 11) 時間枠: 取るべき手続きの時間枠とベンチマークを説明する。

追加の計画された活動:

- 本補足LAP の12ページ以降に続く *付録 A: 実施計画* にリストされている責任ある時間枠、ベンチマーク、ならびに責任あるプログラム部署を必要に応じて修正する。

要素 12) 技術: CBPは、LEPの人々に言語支援を提供するCBP人員を助けることが可能な既存および将来技術の調査検討を続ける。

追加の計画された活動:

- LEPの人々への言語支援の提供を支援するために、機械言語アプリケーションの活用を調査検討する。

付録 A: 実施計画

CBP が実施するプログラムと活動において言語アクセスを強化するための行動計画						
要素	行動品目	達成事項	主導部署	支援部署	目標日	現状/ コメント
要素 1) 言語アクセス 作業グループ	言語アクセス作業グループの設置	CBP は CBP LAP の評価と更新のために、言語アクセスコーディネータと協力して、言語アクセス作業グループを設置した。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	該当なし	完了済
要素 2) 評価ツールと メカニズム	現在の利用できる言語サービスの有効性と、拡張や改善の必要性を判定する。	言語サービスの 2017 年度の年次評価から収集された情報を検討し、CBP LAP の更新を支援するために適切なプログラム部署と相談する。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	2019 年度 第一四半期	完了済
		e3 記録システムを検討し、CBP 人員が接触する LEP の人々の出身国や言語に関して入手できる情報を判定する。	USBP	PDO	2020 年度 第二四半期	

		SIGMA 記録システムを検討し、CBP 人員が接触する LEP の人々の出身国や言語に関して入手できる情報を判定する。	OFO	PDO	2020 年度 第二四半期	
		担当官や捜査官がどの第一言語の通訳や翻訳サービスを要請するか、当該言語を要請する比率を特定するために、契約業者による追加のデータ報告を組み入れるための言語サービス契約の修正を調査検討する。	OA OFO USBP	PDO	2021 年度 第二四半期	
		苦情傾向の分析を行い、コミュニケーションが受信された際に使われた言語の人口統計的データを収集するため、一般市民から口頭、電話、電子的に受け取った CBP 情報センターデータを活用する。	IPL	PDO	2020 年度第四 四半期	
要素 3) 監視	権限と監視のための手順の設定	CBP LAP の実施の定期的な監視と評価を行い、年次実施状況報告書を作成する。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	年次	
		CBP 命令 2130-031 番: <i>言語アクセスに関する米国税関・国境警備局部署と人員の役割と責任の重要条項の順守を監視するために自己査定プログラムを活用する。</i>	PDO	OFO USBP	年次	

要素 4) 職員への通知	先住民言語の話し手への言語支援を提供するための機関の責任と利用できるリソースを含め、CBP の言語アクセス責任ならびに利用できる言語リソースに関する情報を職員に提供する。	包括的なコミュニケーション計画を作成。	PDO	OPA	2020 年度 第三四半期	
		当該機関の公的なウェブサイトに補足 LAP を掲載。	OPA	PDO	LAP 承認の日付に基づいて決定	
		補足 LAP の発表通知を電子メール（例えば、CBP セントラル）と内部 CBP 情報表示システム (IDS) を使って CBP 職員に配布。	OPA	PDO	LAP 承認の日付に基づいて決定	
		私は言語を話す識別ポスターおよび私は先住民言語を話す識別ポスターを USBP と OFO の全米の運営場所に表示。	OFO USBP	PDO	2020 年度 第三四半期	
		LAP 要素の実施の進捗についての年次通知を職員に提供。	PDO	OPA	年次	
要素 5) 優先順位化	サービスや接触の重要性、活用の頻度、人口統計に基づいて、OFO と USBP の言語サービスに優先順位をつける。	OFO が接触する第一言語を特定。	OFO	PDO	2020 年度 第四四半期	
		USBP が接触する第一言語を特定。	USBP	PDO	2020 年度 第四四半期	
		OFO が接触する第一要言語の各々の要請の頻度を判定。	OFO	PDO	2020 年度 第四四半期	
		USBP が接触する第一要言語の各々の要請の頻度を判定。	USBP	PDO	2020 年度 第四四半期	
		OFO が接触する言語の普及度とグローバルエントリー、ESTA および EVUS などのプログラムの具体的ニーズに基づいて、資料の翻訳の優先順位を決定するために取られた措置を毎年報告。	OFO	PDO	2021 年度 第二四半期	

		USBP が接触する言語の普及度に基づいて、資料の翻訳の優先順位を決定するために取られた措置を毎年報告。	USBP	PDO	2021 年度 第二四半期	
要素 6) 言語アクセス手続き/ 手順	スタッフが日常の活動で接触する LEP の人々への言語サービスを提供するために従うべき手続きを設定する。	機関全体にわたる言語アクセス命令、CBP 命令 2130-031 番: <i>言語アクセスに関する米国税関・国境警備局部署と人員の役割と責任</i> を公表・促進し、LEP の人々に当該機関のプログラムと活動への意義あるアクセスを提供することにおける CBP 人員の役割と責任を定義する。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	2019 年度 第三四半期	完了済
		新言語サービス契約を言語サービス用の DHS 一括購入契約のもとに移行。	OA OFO USBP	PDO	2021 年度 第四四半期	
		知識のあまりない担当官のために、ミッション特定の支援言語アクセス SOP を作成・発表。	OFO	PDO OCC	2021 年度 第一四半期	
		知識のあまりない捜査官のために、ミッション特定の支援言語アクセス SOP を作成・発表。	USBP	PDO OCC	2021 年度 第一四半期	
要素 7) 品質管理手続き	外国語技能を活用する職員が正確で有能な方法でそれを行うことを保証し、かつ契約業者からの高い品質の言語サービスを保証する品質管理手続きを作成・実施する。	CBP に言語サービスを提供する通訳者と翻訳者について、認定書、熟達資格評価、経験や訓練などの熟達度に関する情報を、CBP が契約提供業者にどの程度まで提供しうるかという度合いを判定するために、既存の言語アクセスサービスの契約/発注書の契約条件や報告要件を点検。	OA	PDO	2021 年度 第一四半期	

		将来の言語アクセスサービス契約書/発注書の契約条件や報告要件が、CBPに言語サービスを提供する通訳者や翻訳者について、認定書、熟達資格評価、経験や訓練などの熟達度に関する情報を提供するように契約提供者に義務付けることができることを保証。	OA	PDO	2021年度 第四四半期	
要素 8) データ追跡調査	契約通訳者の活用を文書化し追跡調査する。	言語支援の要請件数、消費されたリソース、および要請の地理的位置に関して、USCIS 言語ライン政府機関間合意から受け取るデータを収集・分析。	PDO	OFO	2021年度 第二四半期	
		第一言語と特定言語要請比率の追加報告を義務付けるために、適用できる場合は、言語サービス契約の修正を調査検討。	OA	PDO	2021年度 第三四半期	
		言語アクセス提供においてその傾向と改善分野を特定するために、CBP情報センターならびにDHS公民権市民的自由局が受け取る苦情活動を検討・分析。	PDO	IPL	2020年度 第四四半期	

要素 9) リソース	言語サービスを提供するためのLAPの実施における進捗を査定し、既存リソースを特定し、資金繰りや調達のニーズを説明する。	リソースが効率的かつ効果的に配分されているかどうかを判定するために言語サービスの年次検討を継続する。この検討により、契約業者や職員が提供する言語サービス、接触した第一言語、およびリソースの消費を査定。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	年次	
		次の言語サービスのDHS全体の一括サービス契約に向けた再競争プロセスに参加するCBP利害関係部署からの代表を指名。	PDO	OA OFO OS USBP	2019年度 第三四半期	完了済
		全国的な言語支援サービスと拡張報告作成のようなアップグレードされた機能を提供するために、全CBPプログラム部署用の単一の言語サービス契約を設定する可能性を調査検討。	PDO	OA OFO OS USBP	2021年度 第三四半期	
要素 10) LEP コミュニティへのアウトリーチ	言語サービスの有効性を査定するために、LEP コミュニティやその他外部利害関係者と関与する。	CBP 職員とのやり取りや提供される言語サービスについての一般市民の意見を募るために、LEP コミュニティや利害関係グループとのフィードバックのセッションを促進。	IPL	PDO	2021年度 第三四半期	
		さまざまなメディアと言語でLEP コミュニティへのメディアアウトリーチを行い、翻訳されたメディア向け報告を公表し、一般市民の意見を募るためにアンケート調査を行う。	OPA	PDO	継続中	

<p>要素 11) 時間枠</p>	<p>着手すべきステップの時間枠とベンチマークを説明。</p>	<p>必要に応じて、本補足LAPの12ページにある付録A: 実施ステップにリストされている時間枠やベンチマーク、責任を持つプログラム部署を修正。</p>	<p>PDO</p>	<p>OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP</p>	<p>継続中</p>	
<p>要素 12) 技術</p>	<p>LEPの人々への言語支援の提供においてCBP 人員を助ける可能性のある既存・将来の技術を調査検討。</p>	<p>LEPの人々への言語支援の提供において、機械言語アプリケーションの活用を調査検討。</p>	<p>OIT</p>	<p>OFO USBP OS PDO</p>	<p>継続中</p>	

頭字語

AMO	航空・海洋作業
DHS	米国国土安全保障省
ESTA	電子渡航認証システム
EVUS	電子ビザ更新システム
IPL	政府間公的連絡係
LEP	乏しい英語熟達度
OA	調達室
OCC	首席法律顧問室
OFO	現場作業室
OIT	情報技術室
OPA	広報室
OPR	プロフェッショナル責任室
OS	運用支援
OTD	訓練開発室
PDO	プライバシー・多様性室
POE	通関手続地
SOP	標準作業手続
USBP	米国国境警備隊
USCIS	米国市民権・移民業務局