



LAHD

LOS ANGELES HOUSING DEPARTMENT

프로그램 및 서비스

접근성 자체평가와

전환계획

로스앤젤레스 주택국

2025년 10월

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

목차

규정	1
로스앤젤레스 시 – 주요 정보 및 통계	7
로스앤젤레스 주택국 – 배경	9
로스앤젤레스 주택국 - 조직	10
규제법규 및 준법감시과(RCCB).....	10
주택개발국(HDB).....	12
행정국	13
총괄 부서.....	14
장애인 부서 – LAHD 사무실 평가.....	16
LAHD 프로그램 및 서비스 - 자체 평가	17
자체 평가 - 심층 과정	18
접근성 평가 질문	19
강점.....	24
개선이 필요한 영역	25
범주	26
표 작성 및 우선순위 지정	27
우선순위 1 위	28

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

우선순위 2 위	29
우선순위 3 위	29
우선순위 4 위	30
우선순위 5 위	31
우선순위 6 위	32
인사부	33
초안 - 전환 계획 - 실행 항목	35
우선순위 표	36
부록 A	56
강점	56
부록 B	64
개선이 필요한 영역	64

규정

1973년 재활법 제 504 조는 연방 기금을 지원받는 프로그램 및 활동에서 장애인에 대한 차별을 금지하는 연방법입니다. 연방규정집(CFR) 제 24 편 제 8 부는 주택도시개발부(HUD)가 제 504 조를 시행하기 위해 제정한 규칙 및 규정으로, 장애를 가진 개인이 장애라는 이유만으로 연방 재정 지원을 받는 프로그램이나 활동에 참여하는 것이 배제되거나, 그 혜택을 거부당하거나, 차별을 받는 일이 없도록 하기 위한 것입니다. 연방규정집 제 24 편 제 8.51 부는 도시와 같은 연방 HUD 기금 수혜기관은 현재 정책 및 관행을 평가하는 접근성 자체 평가를 실시하고, 자체 평가에서 드러난 문제점을 해결하기 위한 적절한 시정 조치를 취하도록 요구합니다.

연방 규정집 제 24 편¹ 제 8 부의 주요 요건은 다음과 같습니다.

- 차별 금지: 연방 재정 지원을 받는 프로그램 및 활동에서 장애를 이유로 한 차별을 금지합니다. 수혜기관은 장애를 유일한 근거로 하여 개인에게 서비스를 거부하거나 제한하거나 불평등하고 비효율적인 서비스를 제공해서는 안 됩니다.
- 효과적인 의사소통: 지원자, 수혜기관 및 일반 시민과의 효과적인 의사소통을 의무화하며, 여기에는 보조 장비 제공이 포함됩니다.

¹eCFR – 연방 규정집, 제 24 편 제 8 부, <https://www.ecfr.gov/current/title-24/subtitle-A/part-8>, 2025년 8월 조회.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

수혜기관은 시각 및 청각 장애인이 정보를 얻고 서비스에 접근할 수 있도록 보장하는 절차를 시행해야 합니다.

- 고용 차별 금지: 고용에서의 차별을 금지합니다. 수혜기관은 장애만을 이유로 직원의 기회에 영향을 미치는 방식으로 직원을 제한, 분리, 분류 또는 차별해서는 안 됩니다. 차별은 채용, 광고, 고용, 승진, 전근, 해고, 급여, 직무 배정, 복리후생, 교육 등에서 금지됩니다. 또한 수혜기관은 장애를 가진 지원자 및 직원에게 합리적인 편의조치를 제공해야 하며, 해당 편의조치가 프로그램 운영에 과도한 부담을 초래한다는 점을 입증할 수 있는 경우는 예외로 한다.
- 합리적인 편의 제공: 연방 기금 수혜기관은 장애인에게 합리적인 편의 제공을 해야 하며, 해당 편의 제공이 프로그램 운영에 과도한 부담을 초래한다는 점을 입증할 수 있는 경우는 예외로 한다. 합리적인 편의에는 시설 접근성 확보가 포함될 수 있습니다.
- 프로그램 접근성: 주거 시설 외의 시설을 포함하여 연방 기금을 지원받는 프로그램 및 활동이 장애인에게 접근 가능하도록 보장합니다. 수혜기관은 모든 시설을 접근 가능하게 만들 필요는 없지만, 각 프로그램 또는 활동이 장애인에게 쉽게 접근 가능하고 이용 가능하도록 제공되어야 합니다. 수혜기관은 시설의 접근성이 좋은 부분에서 프로그램이나 서비스를 시행하고, 이용자에게 보조원을 배정하고, 가정 방문을 실시하고, 장비를 추가 또는 재설계하거나, 정책 및 절차를 변경할 수 있습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 설계 및 건설: 신축 다세대 주택은 장애인이 접근할 수 있도록 설계 및 건설되어야 합니다. 규정된 최소 수량/비율의 시설은 이동이 이동 장애인과 청각/시각 장애가 있는 사람이 이용할 수 있도록 마련되어야 합니다.
- 자체 평가: 수혜기관은 규정 준수를 보장하기 위해 정책 및 관행에 대한 자체 평가를 실시하고, 요구 사항을 충족하지 못하는 정책 및 관행을 수정하고, 자체 평가에서 드러난 차별을 시정하기 위한 시정 조치를 취해야 합니다. 수혜기관은 혐의한 사람/단체 목록, 조사 영역 및 확인된 문제에 대한 설명, 그리고 수행된 수정 사항 및 시정 조치에 대한 설명을 최소 3년 이상 보관해야 합니다.
- 전환 계획: 수혜기관은 시설에 필요한 구조적 변경을 완료하기 위한 단계를 명시한 전환 계획을 수립해야 합니다. 계획에는 물리적 접근성 장애 요소를 파악하고, 해결 방법/단계를 설명하며, 준수 달성 일정을 명시해야 합니다. 계획은 이해 관계자의 협조를 받아 수립하고, 이행 책임자를 지정하며, 일반인이 열람할 수 있도록 공개해야 합니다.
- 책임 직원 및 고충 처리 절차: 수혜기관은 준수 노력을 총괄할 직원을 최소 한 명 이상 지정해야 합니다. 또한, 수혜기관은 적절한 적법 절차 기준을 포함하고 신속하고 공정한 고충 해결을 제공하는 고충 처리 절차를 마련해야 합니다.
- 공지: 수혜기관은 시각 또는 청각 장애인을 포함한 모든 사람에게 장애를 이유로 차별하지 않는다는 사실을 알리는 조치를 취해야

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

합니다. 이러한 내용을 명시하는 문구를 수혜기관의 간행물 및 모집 자료에 포함해야 합니다. 장애인을 포함한 모든 사람에게 수혜기관의 프로그램을 이해하고 참여하는 데 필요한 정보를 제공해야 합니다. 참여를 보장하기 위한 방법에는 수화 및 구화 통역사, 낭독자, 점자, 녹음 자료 등이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

미국 장애인법(ADA)은 장애인에게 동등한 기회를 보장하고, 다른 모든 사람과 마찬가지로 주류 사회 생활에 참여할 수 있는 동일한 기회를 보장하는 시민권법입니다. 여기에는 고용 기회, 재화 및 서비스 구매, 주 및 지방 정부 프로그램 및 서비스 참여 등이 포함됩니다. ADA 제 2 편은 주 및 지방 정부가 모든 프로그램과 서비스를 장애인이 이용할 수 있도록 해야 한다고 규정합니다. 제 35.105 조는 도시와 같은 공공기관이 현재 서비스, 정책 및 관행에 대한 접근성 자체 평가를 실시하고 ADA(미국 장애인법)의 요구 사항을 충족하도록 전환/실행 계획을 수립하도록 규정하고 있습니다.

ADA 제 2 편의² 주요 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 고용 차별 금지: 장애인은 장애만을 이유로 공공기관이 제공하는 서비스, 프로그램 또는 활동에서 고용 차별을 받아서는 안 됩니다.
- 프로그램 접근성: 공공기관은 프로그램, 서비스 및 활동이 장애인에게 접근 가능하도록 보장해야 합니다.

²미국 장애인법(ADA), 제 2 편, <https://www.ada.gov/law-and-regs/regulations/title-ii-2010-regulations/>, 2025년 8월 조회.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 장애인 보조 동물: 일반적으로 공공기관은 장애인이 장애 보조 동물을 이용할 수 있도록 정책, 관행 또는 절차를 수정해야 합니다. 단, 해당 동물이 통제 불능 상태이거나 배변 훈련이 되어 있지 않은 경우는 예외입니다.
- 이동 보조 장치: 공공기관은 보행이 허용되는 모든 구역에서 휠체어 및 보행기, 목발, 지팡이 등과 같은 수동식 이동 보조 장치의 사용을 허용해야 합니다. 장애인은 전동식 이동 장치 사용 또한 허용되어야 합니다. 단, 해당 장치 작동이 실질적인 안전 위험을 초래하는 경우는 예외입니다. 안전을 위해 필요한 경우, 정당한 안전 요구 사항을 부과할 수 있습니다.
- 합리적인 수정: 공공기관은 장애를 이유로 한 차별을 방지하기 위해 필요한 경우 정책, 관행 또는 절차를 합리적으로 수정해야 할 의무가 있습니다. 단, 그러한 수정이 서비스, 프로그램 또는 활동의 본질을 근본적으로 변경하는 경우는 예외입니다.
- 설계 및 건설: 공공기관이 사용하는 시설은 장애인이 쉽게 접근할 수 있도록 설계 및 시공되어야 합니다. 단, 구조적으로 불가능한 경우는 예외로 합니다.
- 효과적인 의사소통: 공공기관은 장애인 및 그들의 장애인 동반자와 효과적인 소통을 보장하고, 필요한 경우 적절한 보조 장비와 서비스를 제공하여 장애인이 서비스, 프로그램 및/또는 활동에 참여하고 그 혜택을 누릴 수 있는 동등한 기회를 보장해야 합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 통신: 공공기관이 신청자 및 수혜기관과 전화로 소통하는 경우, 청각 또는 언어 장애가 있는 사람과 소통하기 위해 문자 전화(TTY) 또는 이와 동등하게 효과적인 통신 시스템을 사용해야 합니다.
- 웹 및 모바일 접근성: 공공기관은 웹 콘텐츠와 모바일 앱이 장애인이 쉽게 접근할 수 있도록 보장해야 합니다. 제 2 편에 규정된 것과 다른 설계, 방법 또는 기술을 사용할 수 있지만, 웹 콘텐츠 또는 모바일 앱의 접근성과 사용성이 실질적으로 동등하거나 그 이상으로 향상되어야 합니다.
- 통합: 공공기관은 장애인의 요구에 가장 적합한 통합적인 환경에서 서비스, 프로그램 및 활동을 제공해야 합니다. 이는 장애인을 불필요하게 분리하지 않는 것을 의미합니다.
- 접근성 기능 유지관리: 공공기관은 시설 및 장비의 접근성 기능을 정상적으로 작동하도록 유지관리해야 합니다.
- 추가 요금 부과 금지: 공공기관은 차별 없는 대우를 제공하는 데 필요한 조치 비용을 충당하기 위해 특정 장애인 또는 장애인 집단에게 추가 요금을 부과할 수 없습니다.
- 자체 평가: 공공기관은 자체 서비스, 정책 및 관행을 평가하고 ADA 요건을 충족하기 위해 필요한 수정을 진행해야 합니다. 장애인 또는 장애인을 대표하는 단체를 포함한 이해 관계자는 의견을

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

제출함으로써 절차에 참여할 기회를 가져야 합니다. 절차 및 수정 사항에 대한 설명은 최소 3년 동안 보관해야 합니다.

- 전환 계획: 프로그램 접근성 확보를 위해 시설 구조 변경이 필요한 경우, 해당 변경을 완료하는 데 필요한 단계를 명시한 전환 계획을 수립해야 합니다. 장애인 또는 장애인을 대표하는 단체를 포함한 이해 관계자는 의견을 제출함으로써 참여할 수 있으며, 전환 계획 사본은 일반인이 열람할 수 있도록 공개되어야 합니다.
- 공지: 공공기관은 신청자, 참가자, 수혜기관 및 기타 이해 관계자에게 제 2편의 조항과 해당 조항이 서비스, 프로그램 또는 활동에 적용되는 방식에 관한 정보를 제공해야 합니다.
- 책임 직원 및 고충 처리 절차: 공공기관은 이러한 책임을 준수하고 이행하기 위한 노력을 조정할 직원을 최소 한 명 이상 지정해야 합니다. 금지된 행위에 대한 불만을 신속하고 공정하게 해결할 수 있도록 고충 처리 절차를 채택하고 공표해야 합니다.

로스앤젤레스 시 – 주요 정보 및 통계

1781년에 설립되어 1850년에 미국 시로 승격된 로스앤젤레스 시는 캘리포니아 주에서 가장 인구가 많은 도시입니다. 면적 469 제곱마일의 로스앤젤레스는 최근 인구 조사에 따르면 약 390만 명의 인구가 거주하고

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

있습니다. 2020 년 인구 조사 및 2023 년 미국 지역사회 조사 추정치에 따르면 ³:

- 인구의 약 47%는 히스패닉 또는 라틴계이며, 29%는 비히스패닉 백인입니다. 인구의 12%는 아시아계, 8.6%는 흑인, 1.6%는 아메리카 원주민입니다.
- 인구의 56% 이상이 집에서 영어가 아닌 다른 언어를 사용하며, 39%는 스페인어를 사용합니다.
- 인구의 35% 이상이 외국 태생입니다.
- 인구의 14% 이상이 65 세 이상입니다.
- 인구의 14% 이상이 빈곤층에 속합니다.
- 거주 가구의 거의 65%가 임대 주택입니다.
- 인구의 11% 이상이 장애를 가지고 있습니다.

로스앤젤레스 카운티 노인 및 장애인국(Los Angeles County Aging & Disabilities Department)에 따르면, 2022 년 미국 지역사회 조사(American Community Survey) 추정치상 로스앤젤레스 카운티 주민들은 다음과 같은 유형의 장애를 갖고 있습니다 ⁴.

- 보행 장애 – 5.4%

³미국 인구 조사국, 캘리포니아주 로스앤젤레스시,

https://data.census.gov/profile/Los_Angeles_city_California?q=160XX00US0644000, 2025 년 8 월 조회.

⁴로스앤젤레스 카운티 노인 및 장애인국

<https://ad.lacounty.gov/wp-content/uploads/2025/07/Disability-Pop-by-Type-of-Disability.pdf>, retrieved October 2025.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 독립 생활 장애 – 4.5%
- 인지 장애 – 4.5%
- 청각 장애 – 2.9%
- 자립 생활 장애 – 2.5%
- 시각 장애 – 2.2%

로스앤젤레스 주택국 – 배경

로스앤젤레스시는 1976년 지역사회 개발 블록 보조금(CDBG)으로 지원되는 인적 서비스, 주택 및 지역사회 개발 프로그램을 시행하기 위해 지역사회 개발국(CDD)을 설립했습니다. 1990년에 주택 보존 및 생산 부서(HPPD)가 CDD에서 분리되어 설립되었으며, 임대료 안정화, 주택 소유자 재활 대출, 자산 관리 등을 포함한 CDD의 주택 프로그램 감독을 맡았습니다. HPPD는 1993년에 로스앤젤레스 주택국(LAHD)으로 명칭을 변경했습니다.

2012년 캘리포니아 주 재개발 기관 해산으로 인해 로스앤젤레스 지역사회 재개발 기관(CRA/LA)이 해산되었고, CRA/LA의 주택 자산은 시(LAHD)로 이관되었습니다.

LAHD는 모든 로스앤젤레스 시민들이 모든 지역에서 안전하고 저렴한 주택을 생산, 보존 및 보호함으로써 안전하고 저렴한 보금자리를 가질 수 있도록 하며, 오로지 장애만을 이유로 서비스, 프로그램 및 활동에

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

참여하거나 혜택을 받는 것으로부터 어떤 개인도 배제되지 않는 도시로 로스앤젤레스를 자리매김하기 위해 노력합니다.

로스앤젤레스 주택국 - 조직

LAHD 는 다음과 같이 세 개의 국과 집행 사무실로 구성됩니다.

규제법규 및 준법감시과(RCCB)

RCCB 는 시 전역의 다가구 임대 주택의 거주 적합성 및 임대 조건에 영향을 미치는 프로그램을 관리하고, 세입자와 임대인이 자신의 권리를 알고 책임을 준수하도록 지원합니다. RCCB 는 임대료 안정화 부서, 법규 집행 부서, 준법감시과로 구성됩니다.

임대료 안정화 부서는 로스앤젤레스 임대료 안정화 조례(RSO)와 정당한 사유 조례(JCO)를 관리하고 시행합니다. RSO(임대료 안정화 조례)는 1979 년 로스앤젤레스 시의회에서 세입자를 과도한 임대료 인상과 자의적인 퇴거로부터 보호하는 동시에 임대인에게 임대 주택 투자에 대한 공정한 수익을 보장하기 위해 제정되었습니다. 2023 년에 채택된 JCO 는 RSO 의 규제를 받지 않는 로스앤젤레스 내 대부분의 주거용 부동산에 적용되며, 정당한 사유 없이는 임대차 계약의 해지를 금지하고 무과실 퇴거의 경우 이주 지원을 의무화합니다. 임대료 안정화 부서는 사례 분석, 조사 및 집행, 임대인 신고, 임대료 등록, 세입자 매입, 임대료 안정화 조례 결정, 세입자

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

괴롭힘 방지, 퇴거 통지 제출 프로그램, 임대료 조정 위원회 지원, 퇴거 방어 프로그램, 고객 서비스 핫라인 및 공공 창구를 관리합니다.

법규 집행 부서는 주택법과 로스앤젤레스의 안전하고 살기 좋은 동네를 지원하는 여러 프로그램을 관리하고 집행합니다. 이러한 프로그램에는 체계적 건축법규 집행 프로그램(SCEP), 민원 점검 프로그램, 세입자 이전 지원 프로그램, 주요 개보수 및 세입자 거주 적합성 개선 프로그램, 긴급 수리 프로그램, 주거용 호텔 프로그램 등이 포함됩니다. 고유하고 특별한 집행 문제를 해결하기 위해, 해당 부서는 HOME 부서, 전문 집행 부서, 법원 연락 부서, 비상 관리 부서 및 기관 간 주택 태스크 포스를 포함한 다양한 작업 그룹도 만들었습니다. 이러한 프로그램과 실무 그룹들을 통해 LAHD 는 시 전역의 임대 주택 거주자들이 안전하지 않은 주거 환경에 노출되지 않도록 보호하는 데 필수적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

준법감시과는 임대료 에스스로 계좌 프로그램(REAP), 법률 및 압류 등록 프로그램을 관리하고, 총괄 관리자(GM) 청문회를 진행하며, 항소위원회 청문회를 지원하고, 이러한 프로그램을 지원하는 다양한 법적으로 의무화된 수수료의 청구 및 징수를 감독합니다. 또한, 압류 등록국은 이러한 업무에 다각적인 접근 방식을 취하며, 대출 기관 및 기타 시 기관과 협력하여 압류 부동산으로 인한 불편을 해소합니다. 이러한 프로그램을 시행하고 관리함으로써 지역사회는 낙후된 환경을 개선하고, 로스앤젤레스 주민들이 거주하는 임대 부동산이 위험이나 위협으로부터 안전하도록 보장합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

주택개발국(HDB)

HDB는 LAHD의 개발 파트너와 함께 저렴한 주택 개발 프로젝트의 자금 조달을 지원합니다. HDB는 연방, 주, 카운티 및 지방 정부의 재정 자원을 활용하여 자본 보조금 및 면세 금융 채권과 같은 자금을 민간 투자와 연계함으로써 도시의 주택 수요를 충족하기 위한 주택 건설 및 보존을 지원합니다. 또한 HDB는 저소득층 및 극저소득층 주민과 최초 주택 구매자를 위한 다양한 프로그램과 서비스를 운영합니다.

개발 및 금융 부서는 도시의 저렴한 다가구 주택 생산 및 보존 활동을 담당합니다. 이 부서는 시의 공용관 채권 프로그램, 저소득 주택 관리 파이프라인, HHH 제안 영구 지원 주택 대출 프로그램, 그리고 저소득 주택 보존 프로그램을 관리합니다.

기술 서비스 부서는 건설 감리, 주정부 최저임금 및 연방 Davis Bacon 법규 준수 감리, 이주 준수 감리 및 환경 검토를 포함한 기술 서비스를 HDB에 제공합니다. 이 부서는 LAHD의 잡역부 프로그램 운영도 담당합니다.

자산 관리 부서는 수천 건의 대출과 약정된 저렴한 단독 주택 및 다가구 주택으로 구성된 LAHD의 대출 포트폴리오에 대한 대출 서비스 및 관리를 제공합니다. 입주 모니터링 부서는 LAHD 포트폴리오에 속한 부동산을 모니터링하여 세입자의 소득과 임대료가 규제 요건을 충족하는지 확인합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

주택 혁신 전략 부서는 프로젝트 홈키(Project Homekey) 사업을 관리하고, 새로운 전략적 사업의 실행을 주도하며, 주택 소유 대출, 토지 개발, 주택 전략, 지역사회 사업, 저렴한 주택 및 지속 가능한 커뮤니티와 같은 기존 주택 서비스를 관리합니다. 또한 이 부서는 710 게이트웨이(710 Gateway), USC 주택 기금, ADU 액셀러레이터(ADU Accelerator), 자연 발생적 저렴 주택 사업을 감독합니다.

행정국

행정국은 LAHD 운영을 지원하기 위한 다양한 서비스를 관리합니다. 이 부서는 회계, 시스템, 행정 서비스의 세 개 부서로 구성되어 있으며, 회계, 예산 관리, 정보 기술, 노숙자 서비스 감독, 보조금 관리, 구매, 기록 관리, 계약 관리 및 시설 관리 분야에서 부서 전체에 서비스를 제공합니다. 또한 이 부서는 감사관실, 정보 기술국(ITA), 시 변호사 사무실, 시 행정 책임자(CAO)와 같은 다른 시 부서와 협력합니다.

행정 서비스 부서는 부서 예산 제출, 재무 상태 보고서 및 자금 지원, 계정 분석을 포함한 LAHD의 예산 책정 과정을 처리하는 예산 부서로 구성되어 있습니다. 계약 및 조달 팀은 LAHD의 서비스 조달과 계약 및 수정 사항의 실행을 감독하는 역할을 합니다. 관리 서비스 부서는 구매 및 시설 서비스뿐만 아니라 캘리포니아 공공 기록법(CPRA)과 관련된 일반 시민의 요청을 감독하는 부서입니다. 보조금 부서는 프로그램 직원이 보조금 지원 프로그램에 대한 신청, 예산 개발, 모니터링 및 준수를 지원하는 부서입니다. 그리고 LAHD의 로스앤젤레스 노숙자 서비스 당국(LAHSA) 및 에이즈

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

환자를 위한 주택 기회(HOPWA) 계약 관리를 포함하는 노숙자 서비스 부서로 구성되어 있습니다.

회계 부서는 LAHD의 재정 거래 및 보고, 기금 관리, LAHD에 대한 대출 및 지급금 관리, 회계 서비스, 송장 처리, 보조금 회계, 계약업체의 재정 감사 등을 담당합니다. 이 부서는 급여/근무일 관리(최근 시행된 인사 및 급여 관리 시스템), 대출 대출자의 확인 요청 완료, 대출자의 잔여 수령 대출 재무제표 검토 및 검증을 담당합니다.

시스템 부서는 법적 의무, 조례, 운영상의 필요, 공공 서비스를 지원하기 위해 LAHD의 핵심 IT 인프라 및 비즈니스 시스템의 원활한 운영 및 개선을 보장합니다.

총괄 부서

총괄 부서에는 다음 부서들이 포함됩니다.

전략적 참여 및 정책(SEP) 팀은 LAHD의 모든 국 및 부서와 협력하여 부서의 사명을 평가, 소통, 지원 및 발전시킵니다. SEP는 정책 초안 작성 및 검토, 데이터 수집, 검토 및 분석, LAHD의 메시지를 내부 및 외부 청중에게 효과적이고 효율적으로 전달하고, LAHD의 비상 계획, 교육 및 대응 및 복구 활동을 조정하는 역할을 담당합니다. 주요 업무 분야: United to House LA(ULA)에 대한 실행 지원, 성과 분석, 공정 주택 및 노숙자 연구, 공공 정보 및 언론 대응, 접근성 평가 및 문서 수정, 주택 관련 긴급 사건 관리, 입법/정부 관계.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

접근성 주택 프로그램(AcHP)은 시 및/또는 이전 CRA/LA의 지원을 받아 건설된 다가구 저렴 주택이 장애인 접근성을 보장하도록 합니다. AcHP는 2016년에 설립되었으며, 도시가 남부 캘리포니아 독립 생활 센터(ILCSC) 등과 체결한 정착 계약(SA)의 준수 및 이행을 보장하고, 2019년 HUD와의 자발적 준수 계약(VCA)의 준수를 보장하기 위해 설립되었습니다⁵. LAHD 포트폴리오의 주택 부동산은 이러한 계약(보장 주택 개발)에 의해 보장됩니다.

수정된 정정 합의서 및 자발적 준수 협약(ACSA/VCA)은 LAHD 포트폴리오 내 신축, 대규모 개보수 및 기존 주택 개조 시 이동 및 청각/시각 장애인을 위한 접근성 높은 주택을 확보하도록 요구합니다. 또한 ACSA/VCA는 LAHD 포트폴리오 내 주택 개발 사업에서 이동 및 청각/시각 장애인을 위한 접근성 높은 주택의 특정 비율을 의무화합니다. 또한 개발 사업은 장애인을 위한 공정한 주택법을 저렴한 임대 주택에 적용하는 임대 점유 정책도 채택, 시행 및 준수해야 합니다.

AcHP:

- 대상 주택의 신축, 대규모 개보수 및 개조가 해당 지역, 주 및 연방 접근성 기준을 준수하도록 보장합니다.

⁵ 합의서(SA)와 자발적 준수 협약(VCA)은 유사한 조항을 포함하고 있으며, 해당 조항이 동일한 경우 수정된 정정 합의서 및 자발적 준수 협약(ACSA/VCA)으로 지칭됩니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 또한 로스앤젤레스 시민들이 저렴한 임대 주택 개발 사업의 대기자 명단에 등록하기 위해 정보를 입력하고 조회할 수 있는 접근성 및 저렴한 주택 등록부를 관리합니다.
- 장애인 주거 개발 사업의 접근성 및 차별 금지 요건 준수 여부를 모니터링합니다.
- 해당 주택의 신청자 및 세입자의 불만 사항을 처리를 지원합니다.
- 소유주 및 부동산 관리 직원을 대상으로 필수 교육을 실시합니다.
- 로스앤젤레스 노숙자 서비스국(LAHS)과 협력하여 적절한 매칭이 이루어지고, 장애인 노숙자 중 접근성 시설이 필요한 사람들이 해당 주택에 입주할 수 있도록 합니다.

장애인 부서 – LAHD 사무실 평가

앞서 언급했듯이, 공공기관이 일반 시민에게 프로그램과 서비스를 제공하기 위해 사용하는 시설은 장애인이 접근할 수 있어야 한다는 규정이 있습니다. 2024 년과 2025 년에 걸쳐 시 장애인 부서(DoD)는 시 전체 평가의 일환으로 시 부서 사무실/시설 위치에 대한 물리적 접근성 평가를 계획하고 실시해 왔습니다. 2024 년 대부분과 2025 년 상반기 동안 LAHD 직원의 상당수는 사무 공간이 매우 제한적이거나 전혀 없었습니다. 이러한 상황에도 불구하고 LAHD 는 DoD 및 DoD 의 공인 액세스 전문가(CASP) 계약업체와 협력하여 LAHD 사무실 위치에서 현장 방문을 실시했으며, 공공 카운터

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

공간을 포함한 일반인에게 개방된 구역을 보고, 측정 및 평가하는 데 중점을 두었습니다.

DoD 는 CASp 가 수집한 데이터에 대한 내부 검토 후 데이터 보고서를 작성하여 LAHD 에 제출할 것이라고 밝혔습니다. 이 보고서에는 기존의 문제점이나 부족한 부분이 명시되어 있으며, 시정 조치안을 파악하는 데 도움이 될 것으로 예상됩니다. LAHD 는 건물을 소유하거나 운영하지 않는다는 점에 유의해야 합니다. LAHD 사무실은 임대 사무실 공간에 위치해 있습니다. DoD 조치 사항 목록에 포함된 물리적 변경 제안은 민간 사무실 건물 소유주/운영자와 임대 및 건설을 조율하는 시 일반 서비스 부서(GSD)를 통해 조정 및 처리되어야 합니다. CASp 가 필요한 구조적 변경 사항을 확인하는 경우, DoD 및 GSD 와 협력하여 별도의 전환 계획을 수립할 것입니다.

LAHD 프로그램 및 서비스 - 자체 평가

장애를 이유로 LAHD 프로그램 및 서비스 이용에 제약을 받는 사람이 있어서는 안 됩니다. LAHD 는 접근성 개선 사항을 파악하고 이를 해결하기 위한 전환 계획을 수립 및 시행하기 위해 내부 '프로그램 및 서비스' 자체 평가를 진행했습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

자체 평가 - 심층 과정

자체 평가 과정은 LAHD 국/부서 관리자가 각 프로그램 및 서비스를 담당하는 주요 직원을 파악하는 것으로 시작되었습니다. 해당 직원들에게 연락하여 자체 평가 전환 계획(SETP)을 소개하는 화상 회의를 진행했습니다. 2024년 7월부터 2024년 10월까지 77개 프로그램/서비스 담당자들과 화상 회의를 진행했습니다. 일부 프로그램 및 서비스는 효율성 향상을 위해 통합되었습니다. 직원들이 아래에 나열된 33개의 접근성 관련 질문을 활용한 설문 조사 방식의 숙의 과정에 참여하도록 유도하는 논의가 진행되었습니다. 그 과정은 개방적이고 정직한 참여와 피드백을 장려하기 위해 안전한 무과실 환경으로 도입되었습니다. 과정 전반에 걸쳐 질문에 대한 설명과 지원이 제공되었습니다. 2024년 말까지 모든 부서로부터 피드백이 수렴되었습니다. 수렴된 피드백과 의견은 분석되어 강점과 개선이 필요한 부분을 파악하는 데 활용되었으며, 특히 직원들이 권고 사항을 제시하거나 추가적인 지침 및 교육이 필요하다고 밝힌 주제들이 포함되었습니다.

LAHD의 일부 프로그램 및 서비스는 일반 시민과 직접적으로 소통하거나 일반 시민에게 더 자주 정보를 제공한다는 점에 유의해야 합니다. 예를 들어, 임대 안정화 부서에서 운영하는 LAHD 고객 서비스 민원 창구와 전화 핫라인은 임대료 안정화 조례, 세입자와 임대인의 권리와 책임, 법규 집행, 공정 주택 관련 기관 연결 등에 대한 정보를 제공하며, 로스앤젤레스 시민들이 주택 관련 문제를 논의할 수 있도록 지원합니다. 체계적 건축법규

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

집행 프로그램(SCEP)은 시의 주거용 임대 부동산을 다년간 정기적으로 점검하여 주 및 지역 보건 및 안전 규정을 준수하는지 확인하고, 시 임차인에게 위험하고, 기준 미달이며, 비위생적이고, 결함이 있는 주거 환경을 개선하고 예방합니다. 홍보 및 대외 업무팀은 언론 대응, 지역사회 참여, 대외 관계 및 홍보, 소셜 미디어, LAHD 뉴스레터, 브랜딩 및 시각적 정체성, 문서 접근성 개선 조정 등을 담당합니다.

접근성 평가 질문

LAHD 는 프로그램 접근성을 측정하기 위해 30 개 이상의 질문을 선정했습니다.

1. 부서 직원과 계약업체는 일반 시민에게 프로그램 서비스 또는 정보를 홍보하고, 소통하고, 제공합니까?
2. 부서 직원과 계약업체가 접근성 요건/책임을 인지하고 있습니까? 이 내용이 계약서 및/또는 기타 문서에 명시되어 있습니까?
3. 부서 직원과 계약업체가 이 프로그램의 혜택을 받아야 하는 고객과 관련된 특정 프로그램 자금 출처 요건(예: 연방 자금 요건)을 이해하고 있습니까?
4. 프로그램 설계 및 정책, 법규 및 규칙이 장애인의 참여, 접근 및 기능적 요구를 배제, 제약, 제한 또는 차별하고 있습니까?

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

5. 프로그램 내에 장애인 및/또는 접근성 및 기능적 요구가 있는 사람의 참여를 제한/제약할 수 있는 잠재적인 상황이나 관행이 있습니까?
6. 웹 페이지 및 콘텐츠 개발을 담당하는 IT/시스템 직원, 부서 직원 및 계약업체는 접근성 요구 사항을 인지하고 있습니까?
7. 부서 직원이나 계약업체가 프로그램 정보를 디지털 형식(온라인 및/또는 비디오 형식)으로 제공하는 경우, 콘텐츠 및 형식의 접근성을 검토했습니까? 접근성 표준 준수 여부를 테스트했습니까? 스크린 판독기 가독성은 어떻습니까? 자막을 사용합니까? 색상 대비는 어떻습니까? 요청 시 대체 형식/언어로 정보를 제공할 수 있습니까?
8. 웹 페이지의 접근성 및 규정 준수를 보장하기 위한 계획/정책이 있습니까? 새로운 콘텐츠의 접근성 테스트를 위한 계획이 있습니까?
9. 부서 직원 및/또는 계약업체에서 제공하는 전단지, 브로셔, 공지, 서신 및 기타 인쇄물 등의 자료에 대한 접근성을 검토했습니까? 색상 대비는 어떻습니까? 글꼴 종류와 크기는 적절합니까? 요청 시 대체 형식/언어로 정보를 제공할 수 있습니까? 점자는 어떻습니까? 큰 글씨로 볼 수 있나요? 화면 판독기를 위한 전자 형식은 어떻습니까?
10. 부서가 장애를 이유로 차별하지 않는다는 내용이 온라인 및/또는 인쇄물에 공지되어 있습니까? 해당 공지에는 수화 통역 및 대체 형식 자료와 같은 합리적인 편의 제공을 요청하는 절차와 접근 가능한 디지털 콘텐츠 이용 가능 여부가 설명되어 있습니까?

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

11. 프로그램 자격 요건 및 신청 방법 정보가 다양한 형식으로 제공됩니까? 프로그램 등록/신청 및 필요한 정보 또는 서류 제출을 위한 다양한 방법이 제공됩니까? 요청 시 신청 자료를 대체 형식/언어로 제공할 수 있습니까?
12. 직원과 상담, 예약 및/또는 추가 정보 취득을 위한 다양한 방법이 제공됩니까?
13. 프로그램 자료 및 온라인에 연락처 정보가 기재되어 있습니까? TTY 를 필요로 하거나 사용하는 사람들을 위해 711 번 및 기타 통신중계 서비스(TRS)를 통해 프로그램 담당자에게 연락하는 방법이 안내되어 있습니까?
14. 일반 시민과 전화로 소통할 때, 부서 직원과 계약자는 TTY/TRS 통화를 처리하는 방법을 알고 있습니까?
15. 직원들은 필요시 즉시 가상 수화 통역을 이용할 수 있는 가상 원격 통역(VRI) 서비스 사용 방법을 알고 있습니까?
16. 부서 직원과 계약업체는 프레젠테이션, 회의 및 교육 세션을 안내할 때 필요한 경우 적절한 편의 제공을 요청하는 방법에 대한 정보를 일반 시민에게 제공하고 있습니까?
17. 일반 시민과 직접 소통할 때, 전화, 가상/온라인, 서면 형태로 소통할 때, 부서 직원과 계약업체는 접근성/숙박 요구 사항 및 요청과

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

관련하여 무엇을 물어볼 수 있고 무엇을 할 수 없는지에 대한 적절한 프로토콜과 에티켓을 알고 있습니까?

18. 부서 직원과 계약업체는 적절한 편의 제공 요청을 처리하고 해결하기 위한 정책 및 절차를 갖추고 있습니까? 해당 정책 및 절차에는 과도한 재정적 및 행정적 부담 또는 프로그램/서비스의 근본적인 변경과 같은 '합리성' 고려 사항이 포함되어 있습니까?
19. 부서 직원과 계약업체는 적절한 편의 제공 정책 및 고려 사항을 알고 있습니까?
20. 부서 직원과 계약업체는 적절한 편의 제공 요청 이행과 같이 차별 없는 대우를 보장하기 위해 필요한 조치에 대한 비용을 장애인에게 청구할 수 없다는 사실을 숙지하고 있습니까?
21. 부서 직원과 계약업체는 대면 수화 통역사 및 실시간 의사소통 지원 번역(CART) 서비스 요청 처리 방법을 알고 있습니까? 직원들은 해당 서비스를 이용할 수 있도록 준비하는 방법을 알고 있습니까?
22. 부서 직원과 계약업체는 보청기 등의 기타 보조 장비 요청 처리 방법을 알고 있습니까? 직원들은 해당 보조 장비/기기를 이용할 수 있도록 준비하는 방법을 알고 있습니까?
23. 부서 직원과 계약업체는 이동 장애인이 휠체어, 스쿠터, 지팡이 및 기타 수동으로 작동하는 이동 장치를 사용할 수 있다는 사실을 알고

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

있습니까? 동력 구동 이동 보조 장치는 안전하게 작동할 수 없고 다른 사람에게 위험을 초래한다고 판단되지 않는 한 사용할 수도 있습니다.

24. 부서 직원과 계약업체는 보조 동물 관련 정책을 알고 있습니까?
25. 온라인/가상 회의, 발표 및 교육 세션에서 부서 직원과 계약업체는 해당 애플리케이션/소프트웨어의 접근성 기능을 알고 있습니까?
직원들은 각 세션 시작 시 참석자에게 소프트웨어의 접근성 기능에 대한 정보를 제공합니까?
26. 대면 프레젠테이션, 회의 및 교육 세션을 준비할 때 부서 직원과 계약업체는 해당 장소의 물리적 접근성을 평가합니까?
27. 서비스를 제공/전달할 때 부서 직원과 계약업체는 서비스 제공 방식 및/또는 장소를 수용할 수 있습니까?
28. 일반 시민이 서명을 포함한 서류를 제출하고 자금 지불과 같은 거래를 수행할 수 있는 대체 옵션이 있습니까?
29. 접근성 관련 불만을 접수하는 절차가 있습니까? 고충 처리 절차가 있습니까? 해당 절차에는 검토 과정과 기한이 명시되어 있습니까?
부서 직원과 계약업체는 해당 절차를 알고 있습니까?
30. 일반 시민에게 불만/고충 처리 절차가 안내되어 있습니까?
31. 민원 창구와 같은 프로그램의 물리적 장소에 대한 접근성 평가가 수행되고 있습니까?

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

32. 부서 직원과 계약업체는 특정 접근성 문제/우려 사항을 처리하는 방법을 모를 경우 누구에게 도움이나 지침을 요청해야 하는지 알고 있습니까? 질문/우려 사항을 적시에 처리할 수 있도록 상위 담당자에게 보고하거나 관련 부서로 이관하는 절차가 있습니까?
33. 부서 직원과 계약업체는 에티켓, 언어, ADA 요건 및 장애 인식에 대한 교육을 받습니까?

강점

LAHD 직원들로부터 받은 피드백과 의견은 LAHD 프로그램 및 제공 서비스 내 접근성 인식 측면에서 강점을 나타냅니다.

주요 강점으로는 이동 및 청각/시각 장애인을 위한 접근성 요건을 포함하는 ACSA 및 VCA의 LAHD 시행, 임대 거주 정책, 소유주 및 부동산 관리 담당자 교육, 프로그램 모니터링 등이 있습니다. 저렴한 주택 소유주와 부동산 관리자에게는 접근성 요건 및 접근성 편의 제공과 관련하여 요구할 수 있는 사항과 요구할 수 없는 사항에 대한 프로토콜 및 에티켓에 대한 기술 지원과 교육이 제공됩니다. 또한 AcHP 검사관은 저렴한 주택 프로젝트의 건축 설계 및 시공이 접근성 기준을 충족하는지 확인합니다.

직원들은 문서 수정을 위해 CommonLook 소프트웨어 교육을 받았으며, 계약업체를 통해 로스앤젤레스 주민들이 집에서 사용하는 언어로 문서를 번역한다고 밝혔습니다. 시스템 담당 직원은 LAHD 인터넷 및 인트라넷 사이트의 접근성을 지속적으로 점검합니다. LAHD와 소통하고 프로그램

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

정보를 얻으며, 질문을 하고, 서식을 작성하며, 서류나 결제를 제출하기 위한 다양한 방법이 마련되어 있어서, 우편, 전화, 이메일, 온라인 포털, 방문을 통한 방법 등이 포함되며, 가상 및 대면 행사 시에는 수화 및 기타 언어 통역사가 제공됩니다. 민원 창구에는 휠체어와 같은 이동 보조 장치를 이용하는 사람들을 위한 편의 시설도 마련되어 있습니다.

이 문서의 부록 A에는 확인된 강점 목록이 자세히 나와 있습니다.

개선이 필요한 영역

위에서 언급한 긍정적인 부분에도 불구하고, 개선이 필요한 여러 영역이 확인되었습니다. 많은 경우, 한 부서에서 강점으로 꼽은 항목이 다른 부서에서는 개선이 필요한 영역으로 지적되었습니다. 직원 의견에서도 접근성 관련 교육 기회를 더 많이 제공받고, 논의된 대부분의 주제에 대해 더 많은 지침 자료를 제공받기를 원한다는 점이 드러났습니다. 즉, 강점이 확인된 경우에도 접근성 요구사항 및 관행을 다루는 부서 차원의 지침이나 정기적인 교육 일정이 전혀 없거나 극히 제한적으로만 마련되어 있었습니다.

주요 취약점 또는 개선 필요 영역으로는 LAHD에 문서 접근성 테스트를 위한 부서 차원의 정립된 프로세스가 있는지 여부에 대한 직원들의 불확실성이 포함되고 또한 문서 수정 관련 교육을 받았음에도 불구하고, 시스템 담당자가 아닌 직원들은 PDF 문서 수정에 어려움을 호소하고 있습니다. 일부 직원은 수화(ASL) 또는 컴퓨터 보조 언어 치료(CART)

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

서비스 준비 방법, 화상 회의 시스템(VRI) 사용 방법, 회의 장소의 물리적 접근성 평가 방법, Google Meet 및 Zoom 과 같은 가상 회의 애플리케이션의 접근성 기능 확인 방법을 잘 모릅니다.

또한, 접근성 책임과 요건에 관한 직원 및 계약업체 대상 지침이나 교육에 있어서도 명확성이 부족하며 정해진 일정이 없습니다. 여기에는 합리적 편의 제공 정책, 서비스 동물 정책, 접근성 및 편의 제공과 관련해 질문할 수 있는 사항과 할 수 없는 사항에 관한 적절한 프로토콜 및 에티켓이 포함됩니다. 접근성 관련 우려 사항을 제기하거나 불만을 접수하는 부서 전체의 공통 또는 공식적인 절차가 명확하지 않으며, 부서 전체의 고충 처리 정책도 없습니다.

이 문서 부록 B에는 개선이 필요한 것으로 파악된 영역의 확장된 목록이 포함되어 있습니다.

범주

개선이 필요한 다양한 항목들을 고려하여, 권장 행동 항목을 더 잘 분석하고 우선순위를 정하기 위해 설문지/토론 질문을 범주별로 묶었습니다. 다음 범주들은 접근성 개선에 필요한 자원과 노력의 유형을 결정하는 데 도움이 되었습니다.

- 일반 접근성 권리, 장애인 차별, 보조 동물, 합리적인 편의(정책 포함)
- 효과적인 의사소통, 적절한 에티켓, 수화 통역, CART, VRI, 기타 보조 장치, TTY 통화

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 문서 수정, 대체 형식 및 기타 언어의 문서, 필수 언어 및 문서에 대한 공지를 포함한 디지털/웹 콘텐츠 및 인쇄물의 접근성
- 일반 시민이 프로그램에 신청하고, 소통하고, 정보와 서비스를 얻을 수 있는 이용 가능한 옵션/방법
- 회의 접근성 고려 사항(온라인 및 대면)
- 고충 처리 정책, 불만 제기, 추가 지원 요청

표 작성 및 우선순위 지정

대부분의 부서 업무 부서에서는 여러 가지 강점이 강조되었지만, 부서 전체에서 접근성 인식, 프로세스 또는 일반적으로 사용되는 지침 자원에는 일관성이 부족합니다.

대부분의 작업 부서는 (일부는 그 정도가 더 심하지만) 세입자, 임대인, 관리자, 개발업자, 대출기관, 비영리 단체, 주택 구매자, 부동산 중개인, 계약자, 기업, 변호사, 기타 정부 기관, 선출직 공무원, 언론 등과 같은 외부 개인 및 단체와 상호 작용합니다. 이러한 조직들이 부서 프로그램 지원 및 서비스의 직접적인 수혜기관이든, 사업 및 협력 파트너이든 관계없이, LAHD는 모든 부서와 모든 의사소통 방식에 걸쳐 모든 상호 작용에 접근성 고려 사항을 통합하기 위한 널리 알려지거나 확립된 프로세스를 갖추고 있지 않은 것으로 보입니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

위에서 언급한 범주를 기준으로 피드백과 의견을 집계한 결과, 다음과 같이 우선순위가 정해졌습니다.

우선순위 1 위

범주: 효과적인 의사소통, 적절한 에티켓, 수화 통역, CART, VRI, 기타 보조 장치 및 TTY/TRS/711 통화

이 범주의 피드백 응답과 의견 중 약 51%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목의 필요성이 높음을 나타냅니다:

- 웹 페이지 및 콘텐츠 개발 접근성 요구 사항에 대한 직원 및 계약업체의 인식
- 711 사용을 포함한 TTY/TRS 통화에 대한 직원 및 계약업체의 지식 및 처리 방법
- 즉각적인 가상 수화 통역 서비스를 이용하기 위한 가상 원격 통역(VRI) 서비스에 대한 직원의 지식 및 활용
- 직원 및 계약업체가 직접, 전화, 가상/온라인, 서면으로 일반 시민과 소통할 때 접근성/편의 사항 및 요청과 관련하여 물어볼 수 있는 것과 할 수 없는 것에 대한 프로토콜 및 에티켓의 인식 및 사용
- 직원과 계약업체의 대면 수화 통역사(SLI), CART 서비스 그리고 보청기와 같은 기타 보조 장비 요청에 대한 지식과 처리 방법.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

우선순위 2 위

범주: 고충 처리 정책, 불만 제기, 추가 지원 요청.

이 범주의 피드백 응답과 의견 중 약 50%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목의 필요성이 높음을 나타냅니다:

- 접근성 관련 불만 접수, 검토 및 대응을 위한 공식 절차와 일정을 포함한 고충 처리 정책의 존재/확립
- 접근성 관련 사항/질문에 대한 도움 요청 지침을 포함하여 정책 및 절차에 대한 직원 및 계약업체의 인식
- 일반 시민에게 불만/고충 처리 정책 및 절차에 대한 정보 제공
- 지속적인 불만/고충 관리 및 조정

우선순위 3 위

범주: 회의 접근성 고려 사항(온라인 및 대면).

이 범주의 피드백 응답과 의견 중 약 43%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목의 필요성이 높음을 나타냅니다:

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 온라인/가상 회의, 프레젠테이션 및 교육 세션을 위한 애플리케이션/소프트웨어 접근성 기능에 대한 직원 및 계약업체의 인식 제고
- 각 세션 시작 시 가상 회의 참석자에게 소프트웨어의 접근성 기능에 대한 안내
- 대면 프레젠테이션, 회의 및 교육 세션을 준비할 때 직원 및 계약업체가 장소/회의장의 물리적 접근성을 평가

우선순위 4 위

범주: 문서 수정, 대체 형식 및 기타 언어의 문서, 필수 언어 및 문서에 대한 공지를 포함한 디지털/웹 콘텐츠 및 인쇄물의 접근성.

이 범주의 피드백 응답과 의견 중 약 40%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목의 필요성이 높음을 나타냅니다:

- 문서 접근성 및 개선(규정 준수 및 화면 판독기 가독성 테스트 포함)
- 온라인/웹사이트 콘텐츠 접근성 및 개선
- 문서의 점자 번역 기능
- 웹페이지의 접근성 및 규정 준수를 보장하는 계획 수립(새로운 콘텐츠의 접근성 테스트 절차 포함)

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 언어 접근성 계획에 대한 직원 및 계약업체의 인식 제고(번역 및 통역 절차 포함)
- 온라인 및 인쇄물에 공지 사항 포함:
 - 본 부서는 장애를 이유로 차별하지 않습니다.
 - TTY/TRS/711 을 통해 LAHD 에 연락하는 방법
 - 일반 시민이 합리적인 편의를 요청하는 방법

우선순위 5 위

범주: 일반 접근성 권리, 장애인 차별, 보조 동물, 합리적인 편의(정책 포함)

이 범부의 피드백 응답과 댓글 중 약 32%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목이 상당히 필요함을 나타냅니다:

- 직원 및 계약업체의 일반적인 접근성 요구 사항 및 책임(에티켓, 적절한 언어 사용 등 포함)에 대한 인식
- 장애인 및/또는 접근성 및 기능적 요구가 있는 사람의 참여를 배제, 제한, 제약 또는 차별하는 프로그램 설계, 정책, 규칙, 상황 및 관행에 대한 직원의 인식
- 부당한 재정적 및 행정적 부담이나 프로그램/서비스의 근본적인 변경과 같은 '합리성' 고려 사항을 포함한 합리적인 수용 요청을

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

처리하고 처리하기 위한 직원 및 계약업체의 정책 및 절차, 그리고 합리적인 수용 요청 이행과 같은 비차별적 대우를 보장하기 위해 필요한 조치 비용을 장애인에게 청구할 수 없다는 인식

- 직원 및 계약업체가 이동 장애인이 휠체어, 스쿠터, 지팡이 및 기타 수동 구동 이동 보조 장치를 사용할 수 있으며, 안전하게 작동할 수 있고 다른 사람에게 위험을 초래할 수 있다고 판단되지 않는 한 전동 이동 보조 장치도 사용할 수 있다는 점을 인식합니다
- 서비스 및 정서적 지원 동물 정책 수립 및 인식 제고

우선순위 6 위

범주: 일반 시민이 프로그램에 신청하고, 소통하고, 정보와 서비스를 얻을 수 있는 이용 가능한 옵션/방법.

이 범주의 피드백 응답과 의견 중 약 19%가 부정적이었으며, 이는 이러한 노력과 요구 사항에 대한 부서의 인식과 실행을 개선하기 위한 조치 항목의 필요함을 나타냅니다.

- 프로그램 자격 요건 및 신청 방법 정보를 다양한 형식으로 제공하고, 시민들이 등록/신청하고 필요한 정보 또는 서류를 제출할 수 있는 여러 가지 선택지를 제공하는 것
- 시민들이 직원과 상담하고, 약속을 잡고, 추가 정보를 얻을 수 있는 다양한 선택지를 제공하는 것

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 직원 및 계약업체가 프로그램/서비스 제공 방식 및/또는 장소를 수용할 수 있는 능력
- 시민들이 서명을 포함한 서류를 제출하고, 자금 지불과 같은 거래를 수행할 수 있는 선택지를 제공하는 것

인사부

LAHD 는 또한 인력자원(HR) 활동 및 서비스를 평가하기 위해 설문지/토론 질문을 수정했습니다. 시 인사부서는 시의 모든 부서에 서비스를 제공하는 시의 중앙 인사 기관입니다. LAHD 인사부 리더십 직원들은 시 인사부 소속이며, 구직자, 지원자, 면접자 및 직원과 소통할 때 시 인사부의 정책 및 절차를 따릅니다.

인사부 직원들은 합리적인 편의 제공 요청에 대한 인식이 높고, 이러한 문의를 담당 직원에게 전달하여 처리하도록 하는 등의 긍정적인 측면을 확인했습니다. 또한 이메일이나 직접 방문 등 다양한 방법으로 지원서와 필요한 정보를 제출할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 인사부 직원들은 회의 및 채용 면접을 화상 또는 대면 방식으로 진행할 수 있도록 지원합니다.

인사부 직원들은 접근성 규정 준수에 대한 추가 지침이 필요하다는 점을 포함하여 몇 가지 요구 사항도 파악했습니다. 또한, 인사부 직원들은 TTY/TRS/711 전화 수신 및 처리, VRI 사용, 수화 통역 및 CART 서비스 요청 처리, 대면 면접, 프레젠테이션, 회의 및 교육 세션을 준비할 때 장소의

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

물리적 접근성 평가에 대한 더 많은 정보 또는 교육이 필요하다고 지적했습니다.

확인된 인사부의 요구 사항은 LAHD 전체의 요구 사항과 일치합니다. 전환 계획의 실행 항목은 이러한 요구 사항을 해결합니다.

초안 - 전환 계획 - 실행 항목

위 평가에서 제시된 분석 및 우선순위를 바탕으로, 부서 전체 접근성 개선을 위한 다음과 같은 실행 항목을 제안합니다. 목표는 식별된 각 접근성 주제에 대한 인식, 지식을 개발하고 매년 알림을 생성하는 것이며, VRI 확장, 문서 수정, 부서 전체의 고충 처리 정책 수립과 같은 구체적인 조치를 시행하는 것입니다.

아래 표는 제안된 실행 항목과 시행/완료 일정을 제시합니다. 특히 미래의 계약업체나 ADA 프로그램 또는 시스템 기술 전문가를 대상으로 문서 접근성 및 수정에 관한 부서 전체의 실무 작업을 처리하는 몇 가지 작업 항목이 있습니다. 전반적인 실행 항목 이행을 책임지는 담당자는 LAHD 프로그램의 ADA 코디네이터입니다.

자금, 인력, 계약을 포함한 모든 요청 자원은 시의회 승인 절차를 거쳐야 합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

우선순위 표

표 1 - 우선순위 1: 효과적인 의사소통, 적절한 에티켓, 수화 통역, CART, VRI, 기타 보조 장치 및 TTY/TRS/711 통화

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
1. 웹 페이지 및 디지털 콘텐츠 접근성 인식 제고 - 안내 문서	LAHD 직원을 위한 안내 문서를 개발합니다. 이 문서에는 웹 페이지 및 디지털 콘텐츠에 대한 기존 접근성 요구 사항에 대한 개요 정보와 링크 또는 참조 자료가 포함되어야 합니다. 문서를 정기적으로 업데이트하고 매년 배포합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.	ADA 담당자	2026 년 8 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 업데이트하고 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀, 시스템팀
2. TTY/TRS/711 현황 및 통화 처리 지침서	캘리포니아 릴레이 서비스와 같은 TTY/TRS/711 에 대한 안내 문서를 개발하고, 현재	ADA 담당자	2026 년 8 월까지 문서 초안을	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	<p>TTY/TRS/711 정보 및 리소스에 대한 링크를 포함하며, TTY/TRS/711 통화에 대한 기대 사항과 처리 방법을 설명합니다. LAHD 직원에게 매년 배포합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.</p>		<p>작성합니다. 매년 업데이트하고 배포합니다.</p>	
<p>3. VRI 소프트웨어 - 설치 확대 및 안내 문서</p>	<p>DoD 는 이미 VRI 접근 권한을 제공했습니다. 라이선스/접근 비용은 DoD 예산에 포함되어 있습니다. LAHD 민원 창구와 AcHP 에서 작동하는지 확인합니다. SCEP 와 같은 다른 프로그램/장치에도 설치합니다. LAHD 직원에게 VRI 사용 방법에 대한 안내 문서를 작성하여</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2026 년 9 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 업데이트하고 배포합니다. 2026 년</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 시스템 팀 - VRI 앱 설치 담당. 계약업체를 위한 모든 VRI 접근 옵션에는 추가 비용이</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	<p>배포합니다. 계약업체를 위한 접근 옵션을 검토합니다.</p>		<p>12 월까지 100 명이 넘는 검사관 기기를 포함하여 모든 LAHD 프로그램에 VRI 소프트웨어를 설치합니다.</p>	<p>발생합니다.</p>
<p>4. 접근성 의사소통 프로토콜 및 에티켓(예: 접근성 및 편의 제공과 관련하여 직원이 질문할 수 있는 내용과 질문할 수</p>	<p>AcHP 효과적인 의사소통 정책 및 절차를 검토합니다. DoD 와 협력하여 일반 시민과의 적절한 접근성 관련 의사소통 에티켓에 관한 프로토콜을 설명하고 실제 사례를 제공하는 안내 문서를 작성하고 교육을 진행합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2026 년 11 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 업데이트하고</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀, DoD 직원 시간</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
<p>없는 내용) - 안내 문서 및 교육</p>	<p>문서를 정기적으로 업데이트하고 배포하며 매년 교육을 제공합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.</p>		<p>배포합니다. 2026년 11월까지 연례 교육 프로그램을 수립하기 위해 장애인 지원 부서와 협력합니다.</p>	
<p>5. SLI, CART 서비스 및 기타 보조 장비 요청 처리 - 안내 문서 및 교육</p>	<p>대면 SLI, CART 서비스 및 기타 보조 장비 요청 절차를 설명하고 온라인 요청 양식 링크를 포함하는 안내 문서를 개발합니다. 문서를 정기적으로 업데이트하고 매년 LAHD</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2026년 11월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀, DoD 직원 시간</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	<p>직원에게 배포합니다. 계약업체를 위한 지침도 개발합니다. DoD 에 계약업체가 이용할 수 있는 리소스에 대해 문의합니다.</p>		<p>업데이트하고 배포합니다.</p> <p>2026 년 11 월까지 연례 교육 수립을 위해 장애인 지원 부서와 협력합니다.</p>	

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

표 2 - 우선순위 2: 고충 처리 정책, 불만 제기, 추가 지원 요청.

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
6. 고충 처리 정책 및 절차	LAHD의 여러 사업부에서 개발한 고충 처리 정책을 검토합니다. 접근성 관련 불만 사항을 접수, 검토 및 답변하기 위한 절차와 일정을 포함하는 부서 전체 고충 처리 정책을 수립합니다. DoD 및 AcHP 정책에서 정보를 취득합니다. 정책 및 절차를 매년 배포합니다.	ADA 담당자	2027년 7월까지 정책 초안을 작성합니다. 매년 업데이트하고 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, AcHP 팀
7. 접근성 관련 문제 제기 및 도움 요청 절차에 대한 직원 교육 - 내부/직원 정보 및 교육	고충 처리 정책 및 (고충이나 불만이 없는 경우) 접근성 관련 문제 제기 및 도움 요청 절차에 대해 직원 교육을 실시합니다. 매년 교육을 제공합니다. 이것을	ADA 담당자	2027년 7월까지 교육 자료를 개발합니다. 매년 교육	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	계약업체와도 공유합니다.		자료를 업데이트하고 배포하며 제공합니다.	
8. 고충 처리 정책 - 일반 시민에게 알림	부서의 고충 처리 정책 및 절차에 대한 정보를 온라인 및 기타 방식으로 일반 시민에게 알립니다. 의사 소통팀과 협력합니다.	ADA 담당자	2027년 7월까지 일반 시민에게 알릴 자료 초안을 작성합니다. 매년 검토합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀
9. 불만 및 민원 관리	부서 전체의 접근성 관련 불만 및 민원을 정책 및 절차에 따라 지속적으로 관리합니다. LAHD	ADA 담당자	2027년 7월까지 시행을	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원,

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	집행부와 조정합니다.		시작합니다.	집행부 직원

표 3 - 우선순위 3: 회의 접근성 고려 사항(온라인 및 대면).

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
10. 온라인 회의 애플리케이션/소프트웨어(Google Meet, Zoom)의 접근성 기능 - 안내 문서	온라인 회의 애플리케이션/소프트웨어의 기존 접근성 기능을 설명하는 안내 문서를 개발합니다. 시스템 팀과 협력합니다. 매년 배포합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.	ADA 담당자	2027 년 2 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 업데이트하고 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 시스템 팀
11. 온라인 회의 참석자에 대한 정보	위에 기재된 온라인 회의 안내 문서와 함께, 각 회의 시작 시 가상 회의 참석자에게 애플리케이션 및 소프트웨어 접근성 기능을 안내하도록 직원들에게 정기적으로	ADA 담당자	2027 년 2 월부터 분기별 알림 일정을 수립합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
	상기시킵니다.			
12. 회의 장소 접근성 - 안내 문서 및 체크리스트	회의 장소의 접근성을 평가하는 절차와 체크리스트를 포함하는 안내 문서를 개발합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.	ADA 담당자	2027 년 2 월까지 안내 문서 및 체크리스트 초안을 작성합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

표 4 - 우선순위 4: 문서 수정, 대체 형식 및 기타 언어의 문서, 필수 언어 및 문서에 대한 공지를 포함한 디지털/웹 콘텐츠 및 인쇄물의 접근성.

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
13. 인쇄 문서(웹사이트에 업로드된 문서)	문서 접근성 및 개선 작업은 복잡하고 시간이 많이 소요될 수 있습니다. CommonLook 에	ADA 담당자	2026 년 8 월까지 ADA 프로그램 또는	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원,

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

<p>포함)의 접근성 및 개선</p>	<p>대한 연례 직원 교육, 문서 개선, 규정 준수 문서 테스트(화면 판독기 가독성 보장)를 수행하는 두 가지 선택 사항을 탐구합니다. 1) 전담 ADA 프로그램 또는 시스템 기술 전문가 선정, 또는 2) 계약업체 확보. 해당 담당자는 색상 대비, 글꼴 크기 및 종류, 줄 간격, 제목 및 구조, 프로그램/서비스 계약업체에 대한 기대 사항 등에 대한 교육도 실시합니다.</p>		<p>시스템 기술 전문가가 처리할지, 아니면 계약업체를 선정할지 결정합니다. 그런 다음, 직원 또는 외부 업체 선정 요청 및 승인 절차를 진행합니다.</p>	<p>홍보팀 향후 추가 비용: 1) 전담 ADA 프로그램 또는 시스템 기술 전문가, 또는 2) 계약업체</p>
<p>14. 온라인 콘텐츠의 접근성 및 개선</p>	<p>LAHD 시스템 직원은 현재 전담 웹 접근성 팀을 운영하고 있으며, 이 팀은 모든 LAHD 웹사이트 및 애플리케이션 시스템 개발 팀을 지원하여</p>	<p>시스템 웹 접근성 팀은 시스템 웹사이트 및 애플리케이션 개발 팀과</p>	<p>LAHD 시스템 웹 접근성 팀은 2026년 10월까지 교육 프로그램을</p>	<p>직원 근무 시간: 시스템 팀, ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

	<p>접근성을 업무에 통합할 수 있도록 범위를 확장할 예정입니다. 전담 웹 접근성 팀은 각 시스템 개발 팀에 교육, 도구 및 지침을 제공하여 각 팀이 콘텐츠의 접근성 규정 준수를 구현, 테스트 및 유지 관리할 수 있도록 지원합니다.</p>	<p>협력하여 업무를 수행합니다.</p>	<p>수립하고 웹 접근성 관련 사항을 개발 프로세스에 통합합니다. 시스템 팀이 웹사이트 및 애플리케이션 접근성 관련 지침, 도구 및 참고 자료에 접근할 수 있도록 온라인 허브를 구축합니다.</p>	<p>향후 추가 비용: 1) 전담 ADA 프로그램 또는 시스템 기술 전문가, 또는 2) 계약업체</p>
<p>15. 점자 - 문서</p>	<p>문서를 점자로 번역하고 읽을 수 있는 두 가지 선택 사항을</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2026 년 8 월까지 점자</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자,</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

	<p>검토합니다. 1) 장비 및 소프트웨어/애플리케이션 구매 및 교육, 또는 2) 계약업체 선정. AcHP 및 DoD 와 협의합니다.</p>		<p>장비 및 소프트웨어 애플리케이션을 구매할지, 아니면 계약업체 서비스를 확보할지 결정합니다. 그런 다음 장비 또는 구매 요청 및 승인 절차를 진행합니다.</p>	<p>행정 직원, 홍보팀 향후 추가 비용: 1) 장비 및 소프트웨어 애플리케이션 구매 및 교육, 또는 2) 계약업체.</p>
<p>16. 기존 및 신규 문서와 웹 콘텐츠에 대한 지속적인 접근성 테스트 - 계획</p>	<p>부서 전체의 문서 및 콘텐츠 접근성 테스트를 위한 지속적인 계획을 수립합니다. 매년 배포합니다. 이것을 계약업체와도 공유합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2027 년 3 월까지 계획 초안을 작성합니다. 매년</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀, 시스템팀</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

	이를 통해 시스템, 계약자 등 누구나(시스템즈, 계약업체 등)가 온라인에 업로드된 웹 콘텐츠 및 문서의 복구 및 접근성 확인을 수행하더라도 매년 접근성 테스트를 계속할 수 있는 LAHD 계획과 일정이 마련되어야 합니다.		배포합니다.	
17. 문서, 콘텐츠 및 의사소통 - 다른 언어로의 번역 및 통역	LAHD 는 이미 언어 접근성 계획(LAP)을 수립했으며 번역 및 통역 절차를 마련해 두었습니다. 요약 안내 문서를 작성합니다. LAHD 사업부에 매년 정보를 배포합니다. 프로그램/서비스 계약업체의 기대 사항을 조정합니다.	ADA 담당자(LAHD 언어 접근성 담당자와 협력)	2026 년 12 월까지 문서/요약본 초안을 작성합니다. 매년 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 언어 접근성 담당자

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

<p>18. 온라인 및 인쇄물 공지 사항:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 본 부서는 장애를 이유로 차별하지 않습니다. - TTY/TRS/711 을 통해 부서에 연락하는 방법 - 합리적인 편의 제공을 요청하는 방법 	<p>안내 문서를 작성하고, 어떤 문서에 이러한 공지 사항을 포함해야 하는지, 그리고 일반 시민이 합리적인 편의 제공을 요청하는 절차에 대한 설명을 매년 배포합니다.</p> <p>홍보팀과 협력합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2027 년 4 월까지 문서 초안을 작성합니다.</p>	<p>ADA 담당자 보조 직원 시간: ADA 담당자, 행정 직원, 홍보팀</p>
---	---	----------------	---	--

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

표 5 - 우선순위 5: 일반 접근성 권리, 장애인 차별, 보조 동물, 합리적인 편의(정책 포함)

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
19.ADA 접근성 요구 사항, 책임 및 장애 인식 - 교육	DoD 연례 교육 세션과 연계하여 접근성 요구 사항 및 장애 인식 교육(에티켓, 적절한 언어 등 포함) 세션을 조정합니다. 계약업체와도 공유합니다.	ADA 담당자	2026 년 12 월까지 교육 일정을 수립합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원, DoD 직원
20.LAHD 프로그램 - 설계, 정책, 규칙 및 관행 - 지속적인 검토	모든 LAHD 프로그램에 대한 연례 알림 - 프로그램 설계, 정책, 규칙 및 관행을 점검하여 장애인의 참여에 대한 제한 사항을 식별합니다. 요약 문서를 작성하여 매년 배포합니다.	ADA 담당자	2027 년 3 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

<p>21. 합리적 편의 제공 - 안내 문서 및 교육</p>	<p>AcHP의 합리적 편의 제공 및 합리적 수정 자료를 검토합니다. 부서 전체의 합리적 편의 제공 지침서를 개발하고, 절차, 합리성 고려 사항 및 장애인이 차별 없는 대우를 보장하기 위해 필요한 조치(예: 합리적 편의 제공 요청 이행)의 비용을 부담하지 않아도 된다는 점을 상기시키는 내용을 포함하며, 요점 요약 형태로 작성합니다. 매년 배포합니다. 계약업체와도 조정하여 공유합니다.</p> <p>질의응답(Q&A) 세션을 포함한 연례 교육을 개발하고 실시합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2027년 6월까지 문서 초안을 작성합니다.</p> <p>매년 배포합니다.</p> <p>2027년 6월까지 교육 프로그램을 개발합니다.</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원</p>
-----------------------------------	---	----------------	--	---------------------------------

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
<p>22. 이동 보조 장치 - 안내 문서</p>	<p>모든 직원에게 이동 장애를 가진 사람들이 휠체어, 스쿠터, 지팡이 및 기타 수동식 이동 보조 장치를 사용할 수 있으며, 안전하게 조작할 수 없고 타인에게 위험을 초래하지 않는 한 전동식 이동 보조 장치도 사용할 수 있음을 상기시키는 안내 문서를 마련합니다. 계약업체와도 공유합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2026 년 9 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 배포합니다.</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원</p>

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
<p>23. 보조 동물 및 정서적 지원 동물 정책 - 안내 문서 및 교육</p>	<p>보조 동물 관련 AcHP 자료를 검토합니다. 부서 전체에 적용되는 보조 동물 및 정서적 지원 동물 정책 안내 문서 및 교육 과정을 수립합니다. 각 LAHD 사무소 위치의 DoD 및 건물 관리 부서와 협력합니다. 매년 문서를 배포하고 교육을 실시하며, 계약업체와 지침을 공유합니다.</p>	<p>ADA 담당자</p>	<p>2027 년 5 월까지 문서 초안 및 교육 과정을 작성합니다. 매년 문서를 배포하고 교육을 실시합니다.</p>	<p>직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원</p>

표 6 - 우선순위 6: 일반 시민이 프로그램에 신청하고, 소통하고, 정보와 서비스를 얻을 수 있는 이용 가능한 옵션/방법.

실행 항목	권장 단계	책임 당사자	일정	비용
24. 신청, 문의, 추가 정보 획득, 예약, 서류 제출, 거래 수행을 위한 다양한 방법/옵션 - - 안내 문서	많은 부서 프로그램에서 이미 일반 시민에게 신청, 소통, 서류 제출을 위한 다양한 선택지를 제공하고 있습니다. 부서 전체에 배포할 수 있는 안내 문서를 개발하여 일반 시민에게 제공될 수 있는 다양한 옵션과 방법의 사례를 제시합니다. 또한 요청 시 프로그램 및 서비스 제공 방식 및/또는 장소를 수용할 수 있는 가능성에 대한 고려 사항도 포함합니다. 매년 배포합니다. 계약업체와도 공유합니다.	ADA 담당자	2027 년 6 월까지 문서 초안을 작성합니다. 매년 배포합니다.	직원 근무 시간: ADA 담당자, 행정 직원

부록 A

강점

확인된 강점의 사례:

- 접근 가능한 주택 프로그램(AcHP)
 - AcHP 는 이동성 및 청각/시각 접근 가능한 부동산에 대한 요구 사항, 임대 점유 정책, 소유자 및 부동산 관리 담당자 교육, 프로그램 모니터링을 포함하는 ACSA 및 VCA 를 구현합니다
 - AcHP 는 외부 교육 웨비나 등록 과정 및 프로그램 안내 책자를 통해 적절한 편의 제공, 효과적인 의사소통 및 보조 도구에 관한 정보를 제공합니다.
 - 각 AcHP Zoom 웨비나는 자막을 제공하며 수화 및 기타 통역사를 활용할 수 있습니다.
 - 대외 행사 시 접근성을 보장하기 위해 장소/공간이 마련됩니다. 적절한 편의 제공을 요청하는 방법에 대한 정보는 행사 안내 책자에 포함되어 있습니다.
 - AcHP 직원은 문서 수정을 위해 CommonLook 소프트웨어 교육을 받았으며, 계약업체를 통해 로스앤젤레스 주민들이 집에서 사용하는 언어로 문서를 번역합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 슬라이드 프레젠테이션, 안내 전단지 및 기타 자료는 접근성을 보장하기 위해 검토됩니다.
- 행사에는 미국 수화 및 기타 언어 통역사가 제공되며, 인쇄물은 큰 글씨 버전으로 제공됩니다.
- AcHP 직원은 장애인부서를 통해 화상 원격 통역(VRI) 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 고충처리팀은 접수 후 3 영업일 이내에 대상 부동산의 고충 사항에 답변합니다.
- AcHP 팀은 연중 접근성 관련 교육에 참여합니다.
- AcHP 는 접근성 요건 및 접근성/편의 제공과 효과적인 의사소통 요구 사항 및 요청과 관련하여 질문할 수 있는 사항과 질문할 수 없는 사항에 관한 프로토콜 및 에티켓에 대해 저소득층 주택 소유주 및 부동산 관리자에게 기술 지원 및 교육을 제공합니다.
- AcHP 검사관은 저렴한 주택 프로젝트의 건축 설계 및 시공이 접근성 기준을 충족하는지 확인합니다.
- 체계적인 법규 시행 프로그램(SCEP)
 - SCEP 직원은 장애인 담당 부서로부터 ADA 교육을 받았으며, ADA 요건 및 책임에 대한 일반적인 인식을 갖추고 있습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 장애 관련 문제 또는 요청으로 인해 검사를 진행할 수 없는 경우, SCEP 는 수화 통역 또는 기타 필요한 지원을 제공하는 등 적절한 조치를 취하며, 필요한 경우 검사 일정을 변경할 수도 있습니다.
- 임대료, 민원 창구 및 핫라인
 - 민원 창구에는 휠체어와 같은 이동 보조 장치를 이용할 수 있도록 설계된 공간이 마련되어 있어 고객에게 적절한 지원을 제공합니다.
 - 민원 창구 컴퓨터에는 VRI 소프트웨어가 설치되어 있으며, 창구 직원은 해당 소프트웨어 사용 교육을 이수했습니다.
 - 온라인 또는 전자적으로 제공되는 임대료 안내 및 양식은 ADA(미국 장애인법)를 준수하며, 요청 시 다양한 언어 또는 형식으로 정보를 제공할 수 있습니다.
 - 온라인, 직접 방문, 우편, 팩스, 전화 등 다양한 방법을 통해 서류 및 요금을 제출할 수 있습니다.
 - 일반 시민이 직원과 상담하거나 예약을 잡거나 추가 정보를 얻을 수 있는 다양한 방법이 마련되어 있습니다. 여기에는 대면 상담, 가상 예약, 전화 문의, 이메일 문의 등이 포함됩니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- Rent 가 주최하는 웨비나, 프레젠테이션 및 워크숍 광고에는 합리적 편의 제공 요청에 관한 정보가 포함되어 있습니다.
- 직원들은 접근성/편의시설 관련 요구 사항 및 요청과 관련하여 무엇을 질문할 수 있고 무엇을 질문할 수 없는지에 대한 프로토콜과 에티켓을 숙지하고 있습니다.
- 홍보
 - 뉴스레터를 포함한 모든 문서는 접근성, 색상 대비, 글꼴 유형/크기를 검토합니다.
- 청구 및 추심
 - 웹사이트 및 고객 휴대용 앱에서 제공되는 문서는 ADA 를 준수합니다.
 - 부동산 소유주 및 관리 회사는 청구서 명세서의 전자적 발송을 요청할 수 있습니다.
 - 부동산 소유주 및 관리 회사는 양식을 작성하고 결제할 수 있는 다양한 옵션을 제공합니다.
 - 청구 지원 센터 직원은 711/TRS/TTY 전화 응대 경험이 있습니다
 - 직원들은 ADA 요건 및 장애 인식 교육을 이수했습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 공청회
 - 공청회 공지에는 공청회 참석에 필요한 경우를 대비하여 ADA 및 접근성 관련 자료에 대한 정보가 포함되어 있습니다.
 - 직원들은 장애인 부서 교육 세션에 참석했습니다.
- 저렴한 주택 관리 파이프라인(AHMP)
 - 경쟁적 자금 지원 공고(NOFA) 참여에 관심 있는 개발자에게 정보를 전달하는 직원은 ADA 준수 여부를 검토하여 문서를 수정하고, 메타데이터, 대체 텍스트, 색상 대비, 고유한 시트 이름, 의미 있는 하이퍼링크 텍스트를 확인합니다.
- 다기능 작업자
 - 장애인을 위한 서비스를 적극적으로 홍보합니다.
- 시스템
 - 부서 인터넷 및 인트라넷 사이트의 접근성을 지속적으로 점검합니다.
 - 또한, 직원들은 LAHD 직원들에게 Commonlook 소프트웨어 사용법을 교육하고 문서 접근성 개선도 지원했습니다.
 - 저렴하고 접근 가능한 주택 등록 웹사이트의 접근성/ADA 준수 여부를 테스트합니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- LAHD 웹페이지는 Google 번역기를 사용하여 언어 장벽을 해소합니다.
- LAHD 웹페이지에서 711 관련 정보를 확인할 수 있습니다.
- 행정 서비스
 - 접근성에 관한 필수 일반 조항은 제안 요청서(RFP) 템플릿 및 해당 부서가 체결하는 전문 서비스 계약의 표준 조항에 포함되어 있습니다.
 - 조달 담당 직원은 공개적으로 게시된 문서의 접근성 요건을 검토합니다.
 - 필요에 따라 다양한 언어로 번역 서비스를 제공하는 업체와 계약을 체결합니다.
- ULA 및 시민 감독 위원회(COC)
 - 프로그램 문서의 접근성을 개선합니다.
 - COC 의제에는 합리적인 편의 제공 요청 방법에 대한 안내가 포함되어 있습니다.
- 공공 정책 및 연구(PP&R)
 - 공정 주택 평가(AFH) 회의 통지서에는 합리적 편의 제공을 요청하는 방법에 대한 안내가 포함되어 있었습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- AFH 공개 회의는 미국 수화(ASL) 통역사와 함께 녹화되었습니다.
- AFH 공개 회의 참석자들은 실시간 회의 중 자막을 이용할 수 있었습니다.
- 직원들은 DoD 온라인 요청 양식을 사용하여 ASL 및 CART 요청을 제출하는 방법을 알고 있습니다.
- 성과 지표 및 데이터 분석
 - 웹 개발 계약업체 직원은 접근성 요구 사항을 인지하고 있습니다.
 - 일반 시민에게 공개되는 디지털 자료는 게시 전에 수정됩니다.
- 다른 부서에서 파악한 강점들은 다음과 같습니다.
 - 접근성 요구 사항 및 책임에 대한 기본적인 인식
 - 모든 프로그램은 장애인이 합리적 편의 제공 요청 이행과 관련된 비용을 부담하지 않도록 해야 함을 이해합니다.
 - 프로그램 문서에는 합리적인 편의 제공 및 711 관련 정보가 포함되어 있습니다.

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 일반 시민에게는 직원과 소통/대화하고, 약속을 잡고, 추가 정보를 얻고, 문서를 제출할 수 있는 다양한 선택 사항이 제공됩니다.
- 시 계약에는 접근성 및 편의 제공 조항이 포함되어 있으며 계약업체는 이를 준수할 것을 보증합니다.
- 해당 도시의 온라인 교육 시스템인 CornerStone 에 ADA 요건 및 장애 인식에 관한 교육 세션이 포함되어 있음을 인식합니다.
- CommonLook 소프트웨어에 대해 인식하고 있습니다.

부록 B

개선이 필요한 영역

직원들이 지적한 약점 또는 개선이 필요한 영역의 예시:

- 문서 접근성 테스트 여부를 알 수 없음
- 점자 요청 시 처리 방법을 알 수 없음
- 특히 계약업체를 위한 합리적인 편의 제공 정책이 명확하지 않음
- 일부 직원이 ADA 장애 관련 교육을 이수하지 않음
- 계약업체에게 접근성 책임 및 ADA 요건에 대한 교육이나 지침이 제공되지 않을 수 있다는 우려
- ASL, CART 서비스 또는 기타 보조 청취 장치를 어떻게 준비하거나 요청해야 하는지 알 수 없음
- 고충 처리 절차 또는 정책을 알지 못함
- 711/TRS/TTY 통화 처리 절차를 알지 못함
- VRI 에 대해 알지 못함
- 회의 장소의 물리적 접근성을 평가하는 방법을 알지 못함

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 접근성/편의 제공 요구 및 요청과 관련하여 무엇을 요구할 수 있고 무엇을 요구할 수 없는지에 대한 적절한 프로토콜 및 에티켓을 알지 못함
- 합리적 편의 제공을 위한 '합리성' 판단 기준(예: 과도한 재정적·행정적 부담 또는 프로그램/서비스의 근본적 변경 여부)을 어떻게 결정해야 할지에 대해 알지 못함
- 보조 동물 정책에 대한 불확실성 - 시, 부서 및 건물 소유주/관리 정책 간의 조정
- 소프트웨어 시스템에서 자동으로 생성된 일부 문자에 접근성 여부 알지 못함
- 일부 인쇄물에는 해당 부서가 장애를 이유로 차별하지 않는다는 고지 사항이나 합리적인 편의 제공을 요청하는 절차에 대한 설명이 포함되어 있지 않을 수 있음
- 직원 및 계약자는 접근성 관련 질문/우려 사항을 적시에 처리할 수 있도록 관련 절차를 알지 못함
- 문서 수정에 대한 교육을 받았음에도 불구하고, 시스템 직원이 아닌 직원들은 PDF 문서 수정에 어려움을 호소함
- 전단지, 브로셔, 소책자 및 기타 인쇄물이 접근성 요구 사항을 충족하는지 여부가 불확실함

LAHD 자체 평가 및 전환 계획

- 온라인/가상 회의 애플리케이션(예: Google Meet 및 Zoom)의 접근성 기능을 알지 못함
- 영어 및 스페인어 이외의 언어로 문서 번역을 요청하는 절차를 알지 못함
- 문서의 대체 버전을 요청하거나 생성하는 방법을 알지 못함
- 접근성 관련 불만을 접수하는 공통/공식 절차가 명확하지 않음
- 상호작용과 거래를 위한 다양한 옵션이 있지만, 특정 등록 및 결제는 특정 포털을 통해서만 이루어져야 할 수 있으며 다른 옵션은 없음
- 캘리포니아 공공기록법(CPRA)에 따라 요청된 기록(일반적으로 스캔 파일, 오디오 파일, 사진 및 이메일의 전자 사본)의 접근성 요구 사항에 대해 알지 못함
- 색상 대비, 글꼴 유형 및 크기, 큰 글씨에 대한 구체적인 표준에 대해 알지 못함
- 화면 판독기의 가독성/접근성을 확인하는 방법을 알지 못함