



문화적 및 언어적 다양성 전략

2024-2028

Korean | 한국어

원주민 인정문

NDIA 는 이 나라의 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들과 본 기관이 사업을 수행하는 이 땅의 전통적인 보호자들을 인정합니다.

우리는 우리가 일하고 있는 땅의 보호자들과 그들의 조상과 과거, 현재, 그리고 미래의 장로들에게 경의를 표합니다.

NDIA 는 원주민과 토레스 해협 섬 주민들의 땅, 물, 바다에 대한 독특한 문화적, 영적 관계와 사회에 대한 그들의 풍부한 공헌을 기리기 위해 최선을 다하고 있습니다.

CEO 서문

국가장애보험기구(National Disability Insurance Agency, NDIA)

NDIA 는 장애를 가진 모든 호주인들을 포용하는 호주를 만들기 위해 헌신하고 있습니다.

이러한 노력의 중심에는 문화적, 언어적으로 다양한(CALD) 배경을 가진 모든 NDIS 참가자들에게 최상의 경험을 제공하기 위해 다양한 국적, 언어 및 관습을 가진 장애인들을 지원하는 우리의 책임이 있습니다.

우리는 CALD 참가자들과 그들의 커뮤니티로부터 NDIS 접근과 이용에 있어서 겪었던 어려움에 대해 들었습니다. 우리는 NDIS 가 참가자들의 문화적, 언어적 필요를 항상 인식하지는 못한다는 것을 알고 있습니다. 우리는 CALD 커뮤니티의 장애인들이 필요한 지원을 받는 데 지속적인 어려움에 직면해 있다는 것을 이해합니다.

우리는 NDIA 가 CALD 배경의 장애인들에게 더 나은 결과를 제공할 수 있도록 하기 위해 이 문화적 및 언어적 다양성 전략 2024-2028 (이하 '전략')을 개발했습니다.

본 전략은 공동 설계를 통해 개발되었습니다. 공동 설계는 참가자와 그들의 가족, 직원, 서비스 공급자 및 커뮤니티 그룹으로부터 경청하고 배우는 것을 의미합니다. 이 전략을 개발함에 있어서 우리는 NDIS 참가자들, CALD 및 장애 부문 이해관계자들, 직원 및 파트너들과 함께 CALD 참가자들과 그들의 지역사회의 생생한 경험을 진정으로 반영하는 전략을 개발하기 위해 노력했습니다.

본 전략에는 실행에 지침이 될 행동 계획(Action Plan)이 포함되어 있습니다. 향후 4년 동안 본 전략의 성과를 달성하기 위해 진행 상황을 모니터링하고 평가할 것입니다. 이 행동 계획을 수립하면 변화를 만드는 데 도움이 됩니다. 이를 통해 우리는 책임감을 갖고 계속해서 경청하고, 배우고, 피드백을 받아 향후에 커뮤니티의 요구에 부응하는 전략을 제공할 수 있습니다.

저는 이 전략을 개발하기 위해 기울인 노력이 매우 자랑스럽습니다. 그러나 이것은 우리 여정의 시작에 불과하다는 것을 인정하고 싶습니다 – CALD 참가자를 위한 성과 개선을 위해 해야 할 일이 여전히 많이 있기 때문입니다.

외부 자문 그룹 (EAG)과 전국 소수민족 장애 연합 (NEDA)에 감사드립니다. 여러분의 지도와 조언이 전략의 공동 설계 및 개발 과정에서 큰 도움이 되었습니다.

EAG, NEDA, 해당 부문 및 커뮤니티와 견고하고 오래 지속되는 관계를 구축하는 것은 NDIA의 중요한 성과입니다. 앞으로도 긴밀히 협력할 수 있기를 기대합니다.

여러분의 경험을 저희와 공유해 주신 CALD 커뮤니티의 많은 분들께 개인적으로 감사의 말씀을 전합니다. 여러분으로부터 배운다는 것은 장애를 가진 모든 호주인을 위한 형평성과 포용성을 보장하기 위해 함께 노력하고 있다는 것을 의미합니다.

레베카 팔킹햄(Rebecca Falkingham)

최고 경영자 (CEO)

이사회 회장 서문

전국 소수민족 장애 연합(NEDA)

NDIS 문화적 및 언어적 다양성 (CALD) 전략은 보다 포용적이고 공평한 NDIS 를 추구하는 데 있어 중요한 이정표입니다. 이는 과거로부터 배우고 더 나은 미래를 만들기 위해 CALD 커뮤니티와 함께 일하고자 하는 NDIA 의 다짐에 대한 증거입니다. 이 전략은 CALD 배경을 가진 장애인들이 NDIS 에 접근하고 이용함에 있어서 직면하는 장벽들을 검토하고, 적절하고 시기적절한 조치를 통해 이를 해결하고자 합니다.

NEDA 의 경험과 전략 공동 설계에 대한 참여를 통해, 저는 이 전략이 CALD 배경의 장애인들에게 실질적이고 긍정적인 결과를 제공하는 데 중점을 두기를 바라 마지않습니다. 이 전략은 역동적이고 반복적인 과정으로 유지되어야 하며, 국가장애보험기구(NDIA)가 지속적으로 진행 상황을 평가하고, 변화하는 상황에 적응하며, 새로운 도전과 기회에 대응할 수 있어야 합니다.

가장 중요한 것으로 저는 CALD 배경의 장애인들이 이 전략의 최전선에 서기를 희망합니다. 그들의 지속적인 참여는 그들의 귀중한 통찰력과 전문성을 활용하여 본 전략과 행동 계획을 성공적으로 구현하고 모니터링할 수 있도록 할 것입니다. 저희 NEDA 는 CALD 배경의 장애인, NDIA, 외부 자문 그룹 (EAG) 구성원 및 기타 이해 관계자들과 긴밀히 협력하여 긍정적인 변화를 주도하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

마리안 코식(Maryanne Cosic)

이사회 회장(President of the Board)

목차

1. 소개	6
2. 공동 설계 접근 방식	9
2.1 프로젝트 관리 체계	9
2.2 공동 설계 과정	10
2.3 관리 체계 및 보고	15
3. 변경 이유	17
4. 전략(Strategy)	21
4.1 인프라	21
4.2 직원 역량	23
4.3 접근 가능한 커뮤니케이션	24
4.4 시장	26
4.5 데이터	27
4.6 지원 활동(Outreach)	28
5. 다음 단계들	30
6. 부록 A	31
7. 부록 B	33
8. 부록 C	36

1. 소개

문화적, 언어적으로 다양한(CALD) 커뮤니티는 호주 사회와 정체성의 필수적인 부분입니다. 약 800 만 명의 호주인들이 해외에서 태어났으며, 호주 전역에서 약 300 개의 언어가 사용되고 있습니다.¹

전체 호주인의 30%가 CALD 배경을 가지고 있는 반면, 국가 장애 보험 제도(NDIS) 가입자의 10%만이 CALD 로 파악됩니다. CALD 배경을 가진 사람들에게는, NDIS 에 대해 배우고, 접근하고, 사용하는 데에 있어 독특한 도전과 장벽이 있습니다.

CALD 참가자를 위한 성과 개선을 위해, 국가장애보험기구(NDIA)는 새로운 문화적 및 언어적 다양성 전략 2024–2028(이하 '전략') 및 행동 계획을 개발하기 위해 노력했습니다.

본 전략을 개발함에 있어서, NDIA 의 목표는 다음과 같습니다:

- CALD 커뮤니티의 NDIS 에 대한 접근성과 참여를 증가시킨다
- CALD 참여자들의 NDIS 플랜 이용을 증가시킨다
- CALD 참가자와 지역사회를 위해 NDIS 의 절차, 시스템 및 직원을 포함한 NDIS 와의 경험을 개선한다.

이 전략은 공동 설계를 통해 개발되었습니다. 공동 설계에는 본 전략 개발의 모든 단계에서 CALD 배경의 장애인(CALD 참가자 포함), 가족 및 간병인, 주요 기관, 장애인 대표 기관 및 서비스 공급자와의 협력이 포함되었습니다.

전국 장애인 단체인 전국 소수민족 장애 연합(NEDA)은 CALD 배경을 가진 장애인의 권리에 대한 지속적인 자문을 제공했습니다. NDIA 는 또한 외부 자문 그룹(EAG)을 구성하여 CALD 커뮤니티를 위한 더 나은 결과를 얻기 위해 경청하고, 배우고,

¹ 이 문서에서 'CALD'는 다른 문화적 또는 언어적 배경에 속하거나 다른 문화적 또는 언어적 배경을 가진 것으로 식별되는 사람들을 의미합니다. NDIA 는 원주민 장애인들을 위한 성과 개선을 위해 별도의 원주민 전략 및 행동 계획(First Nations Strategy and Action Plan)을 가지고 있습니다.

도움을 주고 있습니다. EAG 는 CALD 커뮤니티의 장애인과 협력하고 그들을 대표합니다.

이 전략은 공동 설계 절차를 통해 파악된 장벽을 해결하는 것을 목표로 합니다. 이러한 장벽에는 다음이 포함됩니다.

- NDIS 시스템, 절차 및 서비스 제공 설계가 CALD 커뮤니티를 포함하지 않는 것.
- NDIS 직원들과 파트너들이 문화적 필요나 CALD 커뮤니티와 가장 잘 소통하는 방법을 이해하지 못하는 것.
- NDIS 커뮤니케이션이 접근성이 떨어지고 문화와 언어의 다양성을 반영하지 못하는 것.
- 문화적으로 적절하고 안전한 장애 지원 서비스의 가용성이 제한적인 것.
- CALD 참가자의 경험과 필요 사항을 정확하게 포착하는 데이터가 제한적인 것.²

장애인에 대한 폭력, 학대, 방치 및 착취에 관한 왕립 위원회(Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, 이하 '왕립 위원회')도 이러한 장벽을 인정하고 있습니다. 왕립위원회는 NDIS 가 '[CALD 배경을 가진] 많은 사람들이 접근하기에 너무 복잡하다'는 것을 확인했습니다.³

왕립위원회는 또한 CALD 배경을 가진 장애인들이 NDIS 의 가입 기준을 충족시키는데 덜 성공적이고, 착취당할 가능성이 더 높으며, 시스템이 항상 충족시키지 못하는 특정한 문화적, 언어적 필요를 가지고 있다는 것을 확인했습니다. 이러한 도전 과제는 2023 년 NDIS 검토 기간 동안 NDIS 참가자들과의 대화에서도 들을 수 있었습니다.⁴

² NDIS, [NDIS CALD Strategy 2023 – 2027 - Discover Phase Report\[PDF 297KB\]](#), 2022.

³ The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, [연구 보고서 - 문화적, 언어적으로 다양한 장애인을 위한 모범 사례 서비스 접근성 향상 방안\[PDF 1.786KB\]](#), 2023.

⁴ NDIS Review Panel, [보고서 내용](#), 2023.

본 전략의 목표와 행동 방안은 이러한 장벽들을 해결하기 위해 개발되었습니다. 본 전략의 실행 가능성과 진행 상황 평가를 위한 행동 계획(Action Plan)도 개발되었습니다. 본 전략과 행동 계획은 CALD 배경의 장애인을 위한 성과를 개선하기 위해 함께 사용될 것입니다.

본 전략과 행동 계획은 NDIS 검토 및 왕립 위원회의 조사 결과 및 권고 사항과 일치합니다.

이 전략과 행동 계획은 호주 장애 전략 2021-2031 의 목표에 따라 포용적이고 문화적으로 대응하는 NDIS 를 구축하는 데 기여할 것입니다.⁵

⁵ Department of Social Services, [호주 장애 전략 2021-2031\(Australia's Disability Strategy 2021-2031\)](#), 2021.

2. 공동 설계 접근 방식

NDIA 는 장애인을 위한 개선된 성과를 제공하기 위해 의미 있고 접근 가능한 방식으로 참여하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이러한 노력은 참가자와 가족들의 생생한 경험이 NDIS 정책 설계 및 실행의 핵심이라는 것을 의미합니다.

NDIA 에서 공동 설계는 협업 과정입니다. 여기에는 장애인, 그 가족, 간병인 및 해당 부문의 구성원이 함께 협력하여 장애 지원 및 서비스를 설계하는 것이 포함됩니다. 본 전략의 공동 설계에 있어 NEDA 및 EAG 와의 주요 관계는 매우 중요했습니다. 이 단체들은 본 전략의 개발 과정에서 지침과 전문 지식을 제공했습니다.

2.1 프로젝트 관리 체계

NEDA 는 NDIA 와 협력하여 이 전략을 개발했습니다. 그들은 접근 방식에 대한 조언과 피드백을 제공하고 생생한 경험과 CALD 관점이 본 전략 개발의 모든 단계에 반영되도록 했습니다.

NDIA 는 본 전략의 공동 설계를 감독하기 위해 EAG 를 구성했습니다. 구성원들은 호주 전역에서 모집되었습니다. 그들은 CALD 참가자, 장애인 단체, CALD 단체를 비롯하여 CALD 커뮤니티에 영향을 미치는 문제에 대한 전문 지식을 가진 기타 사람들을 대표했습니다.

EAG 는 다음을 담당했습니다.

- 공동 설계 방법과 접근 방식에 대한 접근성을 확보하여 다양한 CALD 커뮤니티가 참여할 수 있도록 하는 것
- 참여 활동 계획에 대한 지침과 지원을 제공
- NDIS 를 지역사회 및 개인과 연결
- 최종 전략 및 행동 계획을 지지.

EAG 구성원의 조직 목록은 [부록 A](#) 에 있습니다.

NDIA 는 또한 내부 실무 그룹을 구성하였습니다. 그 구성원에는 NDIA 내의 고위 이해관계자들이 포함되어 있습니다. 내부 실무 그룹의 역할은 주제에 대한 조언을 제공하는 것이었습니다. 이 그룹은 또한 본 전략의 행동 방안을 실행하는데 지원을 제공합니다.

2.2 공동 설계 과정

이 전략은 CALD 배경의 장애인들, 주요 기관, 장애인 대표 단체, 부문 대표, 옹호 단체, 서비스 공급자 및 NDIS 직원들과 함께 공동 설계되었습니다. 공동 설계 과정은 NDIA 참여 체계를 따랐습니다.⁶

공동 설계 과정은 3 단계로 진행되었습니다.

1. **발견(Discover) 단계**에는 CALD 참가자들이 직면한 문제를 이해하는 것이 포함되었습니다.
2. **개발(Develop) 단계**에는 CALD 참가자 및 이해 관계자와 함께 해결책을 개발하는 것이 포함되었습니다.
3. **실행 및 평가(Deliver and Evaluate) 단계**에는 CALD 전략 및 행동 계획을 시행하고, 향후 4 년 동안의 성과를 모니터링하고 평가하는 작업이 포함됩니다.

발견(Discover) 단계

발견 단계는 2021 년 10 월에 시작되었습니다. 발견 단계의 목적은 CALD 배경을 가진 사람들이 NDIS 에 접근하고 이용할 때 직면하는 어려움을 이해하는 것이었습니다. 두 번의 워크숍, 6 번의 포커스 그룹 및 12 번의 일대일 토론이 CALD 배경의 장애인, 가족, 간병인 및 EAG 와 함께 진행되었습니다.

⁶ NDIS, [NDIA 참여 체계\(NDIA Engagement Framework\)](#), 2022.

CALD 참가자들과의 대화에서 일관되게 제기된 과제들은 우선 순위 영역으로 분류되었습니다. NDIA 와 NEDA 는 전략 및 행동 계획의 목표가 이러한 우선순위 영역들을 다루도록 하기 위해 긴밀히 협력했습니다.

NEDA 와 EAG 는 우선 순위 영역과 목표에 동의했습니다. 그런 다음 2022 년 초에 다양한 포럼과 토론을 통해 EAG 와 이를 공유했습니다. 이러한 우선순위 영역은 2022 년 발견 보고서(Discover Report)에 게시되었으며 이 전략 문서의 섹션 3 에 있습니다.⁷

개발(Develop) 단계

개발 단계는 2022 년 10 월부터 2023 년 10 월까지 진행되었습니다. 여기에는 목표를 달성하기 위한 행동 방안과 해결책을 파악하는 것이 포함되었습니다. 이 단계에서 사람들은 발견 단계에서 파악된 과제에 대한 실용적인 해결책 또는 이상적인 성과에 초점을 맞추도록 요청받았습니다.

NDIA 는 CALD 배경을 가진 800 명 이상의 장애인들과 그들의 가족, 간병인 및 CALD 부문과 협력했습니다. 다양한 참여 행사와 활동을 제공하는 것이 NDIA 에 중요했습니다. 이를 통해 CALD 배경을 가진 장애인들이 NDIS 개선을 위한 자신의 경험과 아이디어를 공유할 수 있도록 지원 받고 있다고 느낄 수 있었습니다.

참여 방법은 다음과 같았습니다.

- 포커스 그룹
- 커뮤니티 대화(community conversations)
- 전국 이해관계자 참여 회의
- 공개 설명회.

⁷ NDIS, [NDIS CALD 전략 2022-2027 - 발견\(Discover\) 단계 보고서\[PDF 297KB\]](#), 2022.

개발 단계에 참여한 개인과 단체들은 다양한 장애 유형, CALD 배경, 지리적 위치 및 연령을 대표했습니다. 대표된 문화와 언어 집단은 다음과 같았습니다:

- 새롭게 떠오르는 문화권과 언어 집단 (최근에 호주에 도착했거나 정착한 집단)
- 인도주의적 이주민과 난민
- 농민, 청각 장애인 및 난청 커뮤니티
- 다문화 청소년 공동체.

참여한 문화 및 언어 그룹의 전체 목록은 [부록 B](#)를 참조하십시오.

포커스 그룹

포커스 그룹은 2022 년 말에 시작되었습니다. 포커스 그룹은 발견 단계에서 합의된 우선 순위 영역과 일치하는 6 가지 주제를 다루었습니다.

각 포커스 그룹은 EAG 구성원이 공동으로 이끌었으며 CALD 참가자, 가족, 간병인, 부문 대표 및 NDIA 의 관련 주제 전문가가 참석했습니다.

총 38 명이 6 개의 서로 다른 포커스 그룹에 참석했습니다. 각 그룹은 총 3 번 만났습니다.

포커스 그룹의 목표는 발견 단계의 목표를 달성하기 위한 행동 방안과 해결책에 대한 워크숍을 하는 것이었습니다.

커뮤니티 대화(community conversations)

커뮤니티 대화는 2023 년 초에 진행되었습니다. 이 대화는 비공식적인 것으로 대부분 CALD 커뮤니티의 장애인들과의 대면 모임이었습니다.

대화는 해당 그룹과 기존에 관계를 맺고 있는 커뮤니티의 신뢰할 수 있는 구성원에 의해 진행되었습니다. 이러한 대화의 목적은 NDIS 가 전통적으로 잘 교류하지 않는 사람들 및 온라인으로 참여할 가능성이 낮은 사람들의 이야기를 듣는 것이었습니다.

전국 각지에서 열린 15 차례의 대화에 총 150 여 명이 참여했습니다. 이러한 대화에서 NDIA 의 역할은 경청하는 것이었습니다.

많은 대화가 모국어로 이루어졌습니다. 이 경우, 비식별화된 필사본을 후에 영어로 번역했습니다. 대화에는 포커스 그룹에서 논의된 학습과 행동 방안에 대한 추가 토론이 포함되었습니다. 이를 통해 행동 방안이 CALD 배경의 더 많은 장애인과 그들의 가족, 간병인의 필요를 반영하도록 했습니다.

정보 설명회

대중을 위한 가상 설명회는 2023 년 2 월에 열렸습니다. 이 설명회에서 NDIA 는 포커스 그룹과 커뮤니티 대화를 통해 얻은 결과물들을 공유했습니다. 이 설명회는 CALD 배경의 장애인들을 위해 NDIS 를 개선할 수 있는 방법에 대해 초점을 맞추었습니다.

참석자에는 호주 전역에서 온 일반인이 포함되었습니다. 그들은 서로 다른 문화적, 언어적 배경을 가지고 있었고 장애를 경험한 사람들이었습니다.

참석자들은 이메일, 설문조사 응답 또는 게시물을 통해 그들의 피드백, 아이디어 및 경험을 공유하도록 권장되었습니다.

세 차례의 설명회에는 약 500 명이 참석했습니다. 참석자들은 이후 설문조사 응답, 이메일 및 우편을 통해 140 개의 서면 제출물을 제공했습니다.

서비스 공급자를 위한 설명회도 열렸습니다. 이 설명회는 전국 장애인 서비스(National Disability Services, NDS)에서 주최했습니다. 이 설명회는 서비스 공급자와 관련된 문제들과 해결책에 초점을 맞추어, CALD 참가자를 위한 NDIS 의 운영 방식에 대해 논의했습니다.

전국 이해관계자 참여(National Stakeholder Engagement)

NDIA 는 2022 년 말에 많은 단체들에게 서면 또는 개별 상담을 통해 피드백을 공유해 주도록 요청했습니다.

호주 전역의 CALD 커뮤니티를 대표하는 약 20 개 단체들과 개별 상담이 진행되었습니다. 이러한 상담에 참여한 단체의 목록은 [부록 B](#) 에서 확인할 수 있습니다.

2023 년 CALD Summit 이벤트

모든 참여 활동을 통해 공동 설계된 목표와 행동 방안은 2023 년 CALD Summit 에서 EAG 와 함께 검증되었습니다.

CALD Summit 의 목적은 제안된 목표와 행동 방안을 논의, 반영 및 구체화하고 개선이 필요한 격차나 영역을 식별하는 것이었습니다.

EAG 전략 승인

EAG 는 2023 년 8 월 가상 회의에서 최종 전략 및 행동 계획 초안을 승인했습니다.

EAG 는 다음을 승인했습니다.

- 본 전략에 대한 거버넌스 접근 방식
- 본 전략에 대한 모니터링 및 보고 계획
- 본 전략의 지속적인 역할.

실행 및 평가(Deliver and Evaluate) 단계

공동 설계 과정의 마지막 단계는 새로운 CALD 전략의 전달, 실행 및 평가입니다.

행동 계획(Action Plan)은 이 전략과 함께 진행됩니다. 행동 계획이 성공적으로 실행되었는지 여부를 확인하기 위해 지속적인 평가가 있을 것입니다. 행동 계획은 이에 대한 평가 방식을 간략하게 설명합니다. NDIA 는 공동 설계를 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 전략을 실행하고 평가하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이러한 약속들을 이행함으로써 NDIS 는 CALD 커뮤니티를 더 잘 이해하고, 대응하고, 그들을 위한 서비스를 제공할 수 있습니다.

2.3 관리 체계 및 보고

전략의 목표를 달성하기 위해 명확한 관리 체계 및 책임 구조가 구성되었습니다. 여기에는 투명하고 지속적인 보고, 모니터링 및 활동 평가가 포함됩니다. 이것은 본 전략의 시행을 지원할 것입니다. 이는 또한 EAG, CALD 부문 및 커뮤니티가 지속적인 피드백을 받을 수 있도록 할 것입니다.

관리 체계(Governance)

본 전략에 대한 보고 및 모니터링 방식은 연방 정부 평가 정책을 따릅니다. 여기에는 데이터 수집 및 진행 상황 추적이 포함됩니다.⁸

본 전략의 공동 설계 및 개발에 참여한 EAG 구성원은 본 전략이 시행되고 평가되는 방식에도 참여할 것입니다. 그들은 다음을 담당합니다.

- CALD 배경을 가진 장애인의 목소리와 필요를 대변
- 본 전략의 시행을 지원하기 위한 정보 및 조언 제공
- 진행 상황 및 업데이트에 대한 피드백 검토 및 제공.

EAG 에 대한 이러한 책임과 기대는 업데이트 된 위임 사항(Terms of Reference)에 있습니다. 이는 EAG 에 의해 승인되었습니다.

EAG 는 CALD 참가자, 장애 단체, 주요 기관 및 CALD 문제에 대한 전문 지식을 가진 사람들이 본 전략의 시행에 있어 대표성을 갖도록 할 것입니다.

NDIA 내부 실무 그룹은 본 전략의 시행을 도울 것입니다. 이 그룹은 본 전략의 행동 방안에 대한 의사 결정, 조정, 평가 및 진행 상황에 대한 보고를 담당합니다.

⁸ Department of the Treasury, [연방 정부 평가 정책\(Commonwealth Evaluation Policy\)](#), 2021.

보고 및 모니터링

NDIA 는 진행 상황을 보여주기 위해 EAG, CALD 부문 및 커뮤니티에 정기적인 업데이트를 제공할 것입니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 본 전략의 행동 방안과 성과에 대한 진행 상황을 간략하게 설명하는 **연간 진행 보고서(Annual progress reports)**. 이러한 보고서에는 진행 상황 평가에 대한 업데이트가 포함됩니다. 이 자료들은 NDIS 웹사이트에 게시될 것입니다.
- 각 행동 방안의 진행 상황에 대한 개요를 제공하는 **연중 진행 상황 업데이트(Mid-year progress updates)**. 이 업데이트는 EAG 에 제공됩니다.

CALD 배경의 장애인, EAG 및 CALD 부문은 본 전략 및 행동 계획이 최신 상태로 유지되고 CALD 커뮤니티의 필요 사항을 계속 충족할 수 있도록 계속해서 피드백을 제공할 것입니다.

결과적으로, 행동 방안과 성과, 지표는 이러한 피드백을 반영하도록 보완될 수 있습니다. 연례 보고서 및 진행 상황 업데이트에는 이러한 변경 사항이 자세히 설명될 것입니다.

[행동 계획\(Action Plan\)](#)은 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 각 행동 방안에 대한 성과와 진행 상황 평가를 간략하게 설명합니다.

3. 변경 이유

공동 설계 과정 초기에 일련의 포커스 그룹과 그룹 토론, 일대일 토론이 CALD 참가자, 가족 및 간병인들과 진행되었습니다. 참여한 사람들은 NDIS 에 대한 접근성과 사용에 대한 그들의 경험과 그들이 직면했던 어려움을 공유했습니다.

가장 자주 제기되었던 과제들은 발견 단계 보고서(Discover Phase Report)에서 확인할 수 있습니다.⁹ 이 보고서는 EAG 의 지원과 승인을 받았습니다.

과제들은 다음의 우선 순위 영역으로 분류됩니다.

우선순위 영역 1: 인프라

NDIS 정책, 절차 및 시스템이 모든 참가자의 문화적, 언어적 필요를 반영하지는 않는다.

과제는 다음과 같습니다.

- 호주의 장애인 시스템과 NDIS 는 이해와 사용이 어렵다.
- NDIS 시스템 및 절차는 CALD 지역사회에 존재하는 문화, 전통, 장애에 대한 이해 및 가족 역할을 인식하지 않는다.

우선순위 영역 2: 직원 역량

NDIS 직원과 파트너들은 모든 문화권에 안전하고 포용적인 서비스를 지속적으로 제공하지는 않는다.

⁹ NDIS, [NDIS CALD Strategy 2023–2027 - Discover Phase Report \[PDF 297KB\]](#), 2022.

과제는 다음과 같습니다.

- CALD 참가자와 그들의 지명자, 가족 및 간병인은 그들의 문화적 필요를 이해하거나 효과적이고 안전하며 의미 있는 방식으로 서비스를 제공하는 NDIS 및 파트너 직원을 이용할 수 없다.

우선순위 영역 3: 접근 가능한 커뮤니케이션

NDIA 가 공유하는 정보는 모든 문화권과 언어에서 이해하기에 쉽지 않다.

과제는 다음과 같습니다.

- NDIS 에 대해 공유되는 커뮤니케이션은 복잡하다. 모국어로 번역되더라도 CALD 커뮤니티의 필요 사항을 항상 충족시키는 것은 아니다.
- NDIS 직원 및 파트너들이 신청자 및 참가자들과 소통하는 제한된 방법들이 CALD 커뮤니티가 참여해야 하는 방식이나 그들이 참여하기를 원하는 방식을 항상 반영하지는 않는다.

우선순위 영역 4: 시장

CALD 참가자의 필요를 충족시키는 지원 및 서비스가 충분하지 않다.

과제는 다음과 같습니다.

- CALD 참가자는 서비스를 찾아내고 선택하는 데 도움을 받지 못한다.
- 서비스 공급자는 문화적으로 적합하고, 대응이 빠르며 안전한 지원 및 서비스를 촉진하도록 지원을 받지 못한다.

우선순위 영역 5: 데이터

NDIA 에서 사용하는 데이터는 CALD 참여자들과 그들이 필요로 하는 지원들에 대한 더 나은 이해를 얻기 위해 개선될 필요가 있다.

과제는 다음과 같습니다.

- NDIS 가 사용하는 'CALD'의 정의는 CALD 배경의 사람들을 적절하게 식별하기에 충분히 광범위하지 않다. 이는 문화적, 언어적 특성을 완전히 포착하지 못한다.
- 이해 관계자들은 CALD 참가자에 대한 공개적으로 이용 가능한 NDIS 데이터와 이 데이터의 사용법을 알지 못한다.

처음 5 개 우선 순위 영역은 개발(Develop) 단계에서 CALD 커뮤니티와의 토론 및 참여를 유도하는 데 도움이 되었습니다.

여섯 번째 우선순위 영역인 '지원 활동(Outreach)'은 개발 단계 중에 포함되었습니다.

이 우선순위 영역은 NDIS 가 아직 NDIS 에 대해 배우고 있거나 아직 NDIS 를 알지 못하는 CALD 사람들을 더 잘 지원할 필요가 있다는 피드백에 따라 추가되었습니다.

우선순위 영역 6: 지원 활동(Outreach)

모든 문화, 언어 및 지역사회의 사람들에게 접근하여 그들을 NDIS 에 연결해 줄 수 있는 지원과 서비스가 제한적이다.

과제는 다음과 같습니다.

- CALD 배경의 많은 장애인들은 NDIS 자격 요건 및 신청 절차를 이해할 수 있는 정보를 제공받지 못하고 있다. 또한 정보에 접근하는 데 장벽을 경험한다.
- CALD 배경의 많은 장애인들은 장애에 대한 이해와 지원을 받을 수 있는 적절한 시기에 대한 이해가 서로 다르다.
- CALD 배경의 장애인들이 NDIS 를 이해할 수 있도록 지원하는 자료(모국어 콘텐츠 포함)에 대한 접근이 제한되어 있다.

더 광범위한 과제

각 우선순위 영역에 나열된 과제들은 본 전략의 행동 방안과 목표를 공동 설계하는데 지침이 되었습니다(섹션 4에 자세히 설명되어 있음).

본 전략 및 행동 계획의 개발 과정에서, CALD 참가자들과 그 가족 및 간병인들은 또한 그들이 NDIS와 관련해 경험하는 더 광범위한 문제들과 도전 과제들에 대해 논의했습니다.

이러한 문제들은 CALD 커뮤니티가 이미 겪고 있는 어려움에 더해집니다. 이러한 문제에 대한 자세한 내용은 [부록 C](#)에서 확인할 수 있습니다.

4. 전략(Strategy)

이 전략은 다음과 같은 6 가지 우선 순위 영역을 해결하여 CALD 참가자를 위한 성과 개선을 목표로 합니다.

1. 인프라
2. 직원 역량
3. 접근 가능한 의사소통
4. 시장
5. 데이터
6. 지원 활동(Outreach).

6 개 영역 각각에는 목표와 행동 방안이 있습니다.

- **목표(Goals):** NDIA 가 달성하고자 하는 장기적인 성과.
- **행동 방안(Actions):** NDIA 가 그 목표들을 달성하기 위해 할 일.

28 개의 행동 방안이 개발되었으며 이는 CALD 배경의 장애인, 가족 및 간병인, NEDA, EAG 및 기타 부문 대표와 함께 시행될 것입니다.

이 전략은 행동 방안의 시행, 모니터링 및 보고에 대한 지침을 제공하는 별도의 [행동 계획\(Action Plan\)](#)에 의해 지원됩니다.

4.1 인프라

인프라는 NDIS 와 파트너 시스템, 정책 및 절차에 문화와 언어에 대한 요구를 구축하는 것에 관한 것입니다.

목표 1

NDIA 는 '문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'에 대한 공동 설계 및 합의된 정의를 사용한다.

행동 방안(Actions)

1. CALD 장애인 커뮤니티, 파트너, 공급자 및 NDIS 위원회와 협력하여 '문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'를 정의한다.

목표 2

NDIS 정책, 절차 및 시스템은 CALD 배경을 가진 장애인들이 NDIS 에 공평하게 접근하고 플랜을 이용할 수 있도록 지원한다.

행동 방안(Actions)

2. NDIS 운영 지침이 포용적이고, 문화적으로 안전하며, 참가자들의 문화적, 언어적 필요를 인식하는지 확인하기 위해 NDIS 운영 지침을 검토하고 업데이트한다 (행동 방안 1 의 성과에 근거).
3. CALD 참가자에게 필요한 지원에 대한 NDIS 플래너의 이해를 높이기 위해 지침을 개발하고 제공한다. 이는 다음을 포함해야 합니다.
 - a. 언어 또는 문화가 장벽인 경우 계획 시행에 있어 CALD 참가자에 대한 지원
 - b. CALD 참가자를 위한 해당 언어로 된 자료의 이용 가능성
 - c. CALD 참가자의 사회 및 커뮤니티 참여 확대를 위한 자금 지원
 - d. 문화적, 언어적으로 접근 가능한 커뮤니케이션 방법의 사용 증가.
4. NDIS 직원과 파트너들이 문화적으로 적절하고 시기적절한 방법으로 NDIS 신청 절차를 통해 난민과 새로 도착한 이민자들을 더 잘 지원할 수 있도록 돕는 지침을 개발하고 발표한다.
5. 정부 기관과 협력하여 난민과 새로 도착한 이민자들이 NDIS 를 이용할 수 있도록 더 잘 지원한다. 여기에는 장애인을 보다 효과적으로 식별하는 데 도움이 되도록 도착 전에 작성된 건강 평가 및 증빙 서류의 정보를 사용하는 것이 포함될 수 있습니다.

목표 3

CALD 커뮤니티 및 참가자들과의 NDIS 의사소통 과정은 문화적으로 적절하고, 효과적이고 투명하며, 신뢰를 증진시킨다.

행동 방안(Actions)

6. NDIS 위원회와 협력하여 절차와 지침을 개발하고 시행한다. 이는 CALD 배경의 장애인들이 문화적으로 안전하고 접근 가능한 방식으로 피드백을 제공하고 NDIS 결정에 항소하는 데 도움이 될 것입니다.

4.2 직원 역량

직원 역량은 NDIS 직원과 파트너가 참가자와 그 가족에게 문화적으로 안전하고 대응이 빠른 서비스를 제공할 수 있는 이해와 능력을 갖추는 것입니다.

목표 4

NDIS 직원과 파트너들은 참가자들의 문화적, 언어적 필요를 이해하고 이에 대응하며, 이러한 필요가 그들의 장애 지원에 어떤 영향을 미칠 수 있는 지를 이해한다.

행동 방안(Actions)

7. CALD 커뮤니티, 정부 기관(NDIS 위원회 포함) 및 비정부 기관과 협력하여 NDIS 직원 및 파트너들에게 지속적인 교육 프로그램을 제공한다. 이 프로그램은 문화 및 언어 인식(농인, 청각 장애인 및 난청 포함)을 개선하고 CALD 배경을 가진 사람들과 안전하고 효과적이며 적절한 상호 작용을 제공하는 능력을 향상시키는 데 도움이 될 것입니다.
8. 모든 직급에서 대표성을 높이기 위해 NDIA 에서 CALD 배경을 가진 사람들 (장애인 포함)을 위한 고용 기회를 지원한다.

목표 5

NDIS 직원과 파트너는 모든 업무에서 문화적 안전과 트라우마 인지 관행을 사용한다.

행동 방안(Actions)

9. CALD 커뮤니티, 정부 기관(NDIS 위원회 포함) 및 비정부 기구와 협력하여 문화적 안전, 반인종차별 및 트라우마 인지 실무에 대한 교육과 훈련을 NDIA의 교육 패키지에 포함시킨다.
10. NDIS 직원과 파트너들에게 통역사 및 기타 언어 지원의 사용에 대한 교육과 자료를 개발하고 제공하여 NDIS 배경의 장애인들이 NDIS와 교류할 때 그들의 경험을 개선할 수 있도록 한다.
11. NDIS 직원들을 위해 문화적으로 안전하고 포용적인 직장을 지속적으로 개발하고 발전시키는 CALD 포용 계획 및 프로그램을 개발한다.
12. 직원이 기술을 향상시켜 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티를 더 잘 지원할 수 있도록 학습 내용을 공유하는 실습 커뮤니티를 구축한다. 이 팀은 호주 수화(Auslan)를 능숙하게 사용할 수 있는 NDIS 직원과 파트너들을 포함할 것입니다. 이는 지침, 절차 및 참여 기회에 대한 지원을 통해 접근성을 촉진할 것입니다.

4.3 접근 가능한 커뮤니케이션

접근 가능한 커뮤니케이션은 NDIS가 CALD 참가자, 그 가족 및 간병인의 문화 및 의사소통 필요를 충족하는 방식으로 정보를 공유하는 것입니다.

목표 6

NDIS에서 CALD 커뮤니티와 참가자들을 위한 효과적인 의사소통 채널을 파악하고 이를 사용한다.

행동 방안(Actions)

13. CALD 커뮤니티, NDIS 위원회 및 해당 부문과 협력하여 CALD 배경을 가진 장애인들과 효과적으로 소통하고 참여하는 방법에 대한 지침을 개발하고 시행한다. 여기에는 언어로 된 정보와 비디오, 오디오, 인쇄물 등 다양한 채널을 통한 정보가 포함됩니다.
14. NDIS 웹사이트, myplace 포털, My NDIS 신청, 공급자(Provider) 찾기 도구, myplace 공급자 포털 및 전국 연락 센터를 검토하고 업데이트하여 CALD 커뮤니티와 참가자들의 접근성과 탐색 기능을 개선한다. 여기에는 해당 언어로 된 정보를 사용하고 해당 언어로 된 정보를 사용할 수 없는 경우 도움을 받는 것이 포함됩니다.
15. CALD 커뮤니티, NDIS 위원회 및 해당 부문과 협력하여 언어 지침을 개발, 출판 및 시행한다. 이 지침은 CALD 커뮤니티와 참가자들의 필요를 충족시키기 위해 NDIS 에 관한 정보를 어떤 언어들로 번역해야 하는지 설명해야 합니다.

목표 7

CALD 커뮤니티와 공급자는 통역 서비스를 인지하고 이용할 수 있으며 이러한 서비스에 대한 경험을 개선한다.

행동 방안(Actions)

16. CALD 참가자, 공급자 및 통번역 서비스(TIS)가 NDIS 관련 용어를 더 잘 이해하고 전달할 수 있도록 지원하기 위해 NDIS 관련 용어의 명확한 정의를 여러 언어로 개발하고 발행한다.

17. CALD 커뮤니티, CALD 참가자 및 공급자에게 TIS 통역사 접근 및 이용 방법과 TIS 통역사를 이용할 수 없을 때 대체 통역사를 찾아 이용하는 방법에 대해 접근 가능한 정보를 개발하고 전달한다.

18. 통역사(Auslan 포함)와 함께 하는 NDIS 회의 절차를 검토하고 업데이트하여 의사소통 방식을 개선하며, 이는 회의 시간 연장, 선호하거나 요구되는 통역사 및 대면 통역 서비스에 대한 옵션을 포함한다.

4.4 시장

시장은 문화적, 언어적으로 적절한 NDIS 서비스의 가용성과 공급을 개선하는 것에 관한 것입니다. 여기에는 문화적으로 안전하고 적절한 서비스를 제공하는 서비스 공급자를 찾을 수 있도록 CALD 참가자에게 더 나은 지원을 제공하는 것이 포함됩니다.

목표 8

NDIS 이용과 문화적으로 안전하고 적절한 서비스 이용에 대한 정보가 CALD 커뮤니티와 참여자들에게 효과적으로 전달된다.

행동 방안(Actions)

19. NDIS 위원회와 협력하여 정보를 개발하고 NDIS 공급자와 이를 공유한다.

지역 사회에 대한 이해를 높이기 위해 공급자와 협력한다. 그들이 문화적으로 안전하고 적절한 지원과 서비스를 CALD 커뮤니티에 제공하도록 기대치를 설명한다.

20. NDIS 위원회와 협력하여 선택과 통제에 대한 인식을 제고하기 위한 마케팅 캠페인과 지속적인 커뮤니케이션을 개발한다. 여기에는 CALD 참가자가

공급자를 선택하고, 공급자를 변경하고, 보호 장치를 구축하고, 불만을 제기하는 방법이 포함됩니다.

21. NDIS 위원회와 협력하여 서비스 공급자들이 따라야 하는 최소한의 실무 표준을 개발하며, 아울러 문화적으로 적절한 서비스가 어떤 모습인지를 설명하는 품질 척도를 개발한다. 그런 다음 실무 표준 및 품질 척도를 CALD 참가자 및 서비스 공급자에게 명확하게 전달한다.

목표 9

문화적으로 적절하고, 대응이 빠르며, 안전한 양질의 서비스를 제공하는 더 많은 NDIS 공급자들이 있다.

행동 방안(Actions)

22. CALD 커뮤니티 조직이 장애 지원(지원 조정 및 직접 케어 포함)을 제공하는 데 직면하는 과제와 장벽을 파악한다. 정부 기관 및 해당 부문과 협력하여 이러한 장벽을 해결한다.
23. 정부 기관 및 기타 이해관계자들과 협력하여 NDIS 및 장애인 권리를 이해하는 전국 통번역사 인증 기관(NAATI)의 인증을 받은 통역사들의 수를 늘리는 방법에 대해 논의한다.

4.5 데이터

데이터는 NDIA가 CALD 참여자들과 그들의 필요를 더 잘 이해하고, 서비스를 개선하며, NDIS의 영향을 이해하기 위해 데이터를 수집하고 사용하는 것에 관한 것입니다.

목표 10

NDIA 는 정확하고 유용한 데이터의 수집을 지원하기 위해 공동으로 설계되고 합의된 'CALD'의 정의를 사용한다.

행동 방안(Actions)

24. CALD 커뮤니티 및 정부 기관과 협력하여 문화적, 언어적 교차점을 인식하는 CALD 에 대한 보다 포괄적인 정의를 개발하고 게시한다. NDIA 데이터 수집 방법을 이 정의에 맞게 업데이트한다.

목표 11

NDIA 및 이해관계자들이 CALD 참여자들을 위한 서비스, 경험 및 성과를 개선하기 위해 데이터 및 증거 기반 의사 결정을 사용한다.

행동 방안(Actions)

25. NDIS 직원, 파트너 및 해당 부문이 더 나은 증거 기반 의사 결정을 할 수 있도록 CALD 배경의 참가자들에 대한 새로운 데이터를 연구, 식별 및 발표한다.

4.6 지원 활동(Outreach)

지원 활동은 NDIA 가 이전에 잘 교류하지 않았던 사람들 및 지역사회를 교육하고 이들과 연결하기 위해 집중적인 지원과 서비스를 구축하는 것입니다.

목표 12

CALD 커뮤니티에서 NDIS 와 장애에 대한 인식과 이해가 높아지고 있다. 여기에는 NDIS 자격 요건, 신청 절차 그리고 NDIS 를 이용하는데 있어 장벽으로서 장애에 대한 잠재적인 낙인이 포함됩니다.

행동 방안(Actions)

26. NDIS 위원회 및 CALD 커뮤니티와 협력하여 대상으로 하는 CALD 커뮤니티 내에서 NDIS 및 장애인 권리에 대한 인식을 높이고 장애에 대한 잠재적인 낙인을 해결하기 위한 전략을 개발한다. 이는 다양한 참여 채널을 사용해야 하며 정보는 해당 언어로 제공되어야 한다.
27. 해당 대상 CALD 지역사회에서 NDIS (자격 기준 포함)에 대한 인식을 증진하고 장애에 관한 낙인을 줄이기 위한 지역사회 단체들의 활동을 파악하고 개발, 지원한다. 이러한 활동을 촉진하기 위해 해당 부문에 대한 명확한 커뮤니케이션을 개발하고, NDIS 직원과 파트너가 어떻게 참여하고 지원할 수 있는지에 대한 지침을 제공한다.
28. 조직들 및 주요 기관들과 협력하여 주류 서비스(GP, 협력 진료 의료진 및 전문의와 같은 의료 전문가 포함)의 기술을 구축한다. CALD 배경의 장애인들이 NDIS 에 접근하고 이용할 수 있도록 지원하는 방법에 초점을 맞춘다.

5. 다음 단계들

이 전략은 2024 년 초부터 2028 년까지 시행될 예정입니다. [행동 계획](#)은 본 전략과 함께 실행됩니다. 그 개요는 다음과 같습니다.

- 각 행동 방안의 실행 방법
- 각 행동 방안의 일정
- 각 행동 방안의 결과로 달성한 성과
- 진행 상황을 추적하고 평가하기 위한 평가 척도.

첫 번째 연간 경과 보고서는 2024 년 말에 발행될 예정입니다. 이는 본 전략의 행동 방안과 성과를 달성하기 위한 진행 상황을 보여줄 것입니다. 이 과정의 일환으로, NDIA 는 EAG 와 다른 이해 관계자들로부터 피드백을 받을 것입니다.

지속적으로 피드백을 경청하고 이를 통해 배운다는 것은 NDIA 가 장애 및 CALD 부문의 변화와 피드백에 대응함으로써 CALD 참여자들의 필요를 계속 충족시킬 수 있다는 것을 의미합니다.

본 전략의 지속적인 모니터링 및 보고 기능을 통해서 NDIS 가 CALD 배경의 장애인들을 위한 성과를 어떻게 개선하고 있는지 보여줄 것이며, 개선이 필요한 영역들을 식별할 것입니다.

NDIA 는 CALD 배경의 장애인들, 그들의 가족 및 간병인, 주요 기관, 장애인 대표 단체 및 서비스 공급자들과 계속해서 긴밀히 협력하기 위해 전념하고 있습니다. NDIA 는 이를 통해 향후 본 전략이 CALD 커뮤니티와 장애 및 CALD 부문의 요구에 부응할 수 있도록 하기 위해 노력할 것입니다.

6. 부록 A

External Advisory Group(외부 자문 그룹) 회원 목록 (조직별)

- Action on Disability within Ethnic Communities (ADEC)
- Amparo Advocacy Inc
- Canberra Multicultural Community Forum(캔버라 다문화 커뮤니티 포럼)
- Disability Advocacy Network Australia(호주 장애인 옹호 네트워크)
- Deaf Australia
- Disability Rights Advocacy Service(장애인 권리 옹호 서비스)
- Cultura (이전 명칭 Diversitat)
- Diversity and Disability Alliance(다양성 및 장애인 연합)
- Ethnic Communities' Council of Victoria(빅토리아 주 소수민족 공동체 위원회)
- Ethnic Communities Services Co-operative(소수민족 공동체 서비스 조합)
- Federation of Ethnic Communities' Council of Australia(호주 연방 소수민족 공동체 위원회)
- Griffith University(그리피스 대학교)
- Inclusion Australia
- Independent Advisory Council to the NDIA(NDIA 독립 자문 위원회)
- Kin
- Mental Health Australia
- Migrant Resource Centre Launceston(이주민 자원 센터 론서스톤)
- Migrant Resource Centre North-West(이주민 자원 센터 노스-웨스트)
- Multicultural Council of the Northern Territory(노던 테리토리 다문화 위원회)
- Multicultural Disability Advocacy Association of NSW(NSW 다문화 장애인 옹호 협회)

- Multicultural Youth Advocacy Network/s(다문화 청소년 옹호 네트워크) – Youth Disability CaLD Collective
- National Disability Insurance Agency(국가장애보험기구)
- Quality and Safeguards Commission(NDIS 품질 및 보호 위원회)
- National Ethnic Disability Alliance(전국 소수민족 장애인 연합)
- NSW Refugee Health Service(NSW 난민 보건 서비스)
- 참가자, 가족 및 간병인 지명인
- People with Disability Australia(호주 장애인 단체)
- Settlement Council of Australia(호주 정착 위원회)
- Settlement Services International(국제 정착 서비스)
- Speak My Language
- SydWest Multicultural Services(SydWest 다문화 서비스)
- TASC National
- 시드니 대학교
- Women with Disabilities Australia(호주 여성장애인 단체)

7. 부록 B

협력 개요

NDIA 는 다음과 같은 지역의 문화적 배경을 가지고 있는 것으로 확인된 분들과 협력해 왔습니다:

- 중앙 아메리카
- 남아메리카
- 카리브 제도
- 유럽 - 북부
- 유럽 - 중부
- 유럽 - 동부
- 아프리카 - 북부
- 아시아 - 북동부
- 아시아 - 중부
- 아시아 - 남부
- 아시아 - 동남부
- 아시아 - 서부
- 태평양 제도

NDIA 는 자신의 언어적 배경을 다음과 같은 것으로 밝힌 사람들과 협력해 왔습니다:

- 영어
- 아랍어
- 타갈로그어
- 타밀어
- 일본어
- 벵골어
- 러시아어

- 프랑스어
- 독일어
- 광둥어
- 베트남어
- 만다린어
- 호키엔어
- 바하사 말레이어

NDIA 는 다음과 같은 커뮤니티에 속해 있는 것으로 밝힌 개인 및 단체들과 협력해 왔습니다:

- 중국인 커뮤니티 그룹
- 혼합 다문화 집단
- 성 산업 노동자 그룹(다양한 CALD 커뮤니티 출신)
- 아랍인 커뮤니티 그룹
- 베트남 간병인 그룹
- 아프가니스탄 커뮤니티 그룹
- 네팔 인도주의 이주민
- CALD 청소년 그룹
- 에지디(야지디) 난민 커뮤니티 그룹
- 편자브(Punjabi) 커뮤니티 그룹
- 힌두인 커뮤니티 그룹
- 농인, 청각 장애인 및 난청 커뮤니티 그룹

NDIA 는 전국 이해관계자 참여의 일환으로 다음과 같은 기관들과 협력해왔습니다:

- Access Community Services Limited (Access)
- Access Plus WA Deaf
- Active Refugee and Migrant Integration in Australia
- Amparo Advocacy Inc
- Australia Refugee Association(호주 난민 협회)

- Australian Migrant Resource Centre(호주 이주자 자원 센터)
- Centacare
- Community Access and Services SA
- Deaf Connect
- Deafblind Western Australians
- Ethnic Communities' Council of NSW Incorporated(NSW 소수민족 공동체 위원회)
- Fortify Health Group
- Multicultural Communities Council of SA(남호주 다문화 커뮤니티 협의회)
- Multicultural Australia
- National Care Society
- Queensland Program of Assistance to Survivors of Torture and Trauma(고문 및 트라우마 생존자를 위한 퀸즐랜드 지원 프로그램)
- Foundation House (The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc)
- Western Australian Association of the Deaf Inc.(서호주 청각 장애인 협회)
- World Wellness Group

8. 부록 C

보다 광범위한 고려 사항 및 문제점

본 전략 및 행동 계획은 공동 설계 과정에서 확인된 6 가지 우선 순위 영역을 다룹니다. 섹션 3에서는 이러한 우선 순위 영역의 주요 과제를 설명합니다.

본 전략 및 행동 계획의 개발 전반에 걸쳐 추가적인 고려 사항과 과제가 제기되었습니다. 이러한 고려 사항과 도전 과제는 CALD 참여자들과 그들의 가족 및 간병인들이 NDIS 에 접근하고 이용하는 방식에 영향을 미칩니다. 이는 NDIS 검토(2023 년) 기간 동안 참가자들과의 대화에서도 제기되었습니다.

비록 이 전략을 통해 다루어지지 않는 않지만, 아래에 열거된 통찰들은 향후 업무에 정보를 제공하고, NDIA 가 장애인들과 교류하는 방식을 개선할 것으로 기대됩니다.

- **NDIS 신청:** 신청 절차가 여러 단계로 이루어져 있으며 혼란스럽다. 또한 필요한 증거를 이해하고 수집하는 데에도 어려움이 있다. 이는 여러 정보 출처 그리고 보건 부문과 장애 부문 간의 불일치로 인해 더욱 복잡해집니다.
- **교차성:** CALD 커뮤니티에 속한 장애인의 경험은 성 정체성, 성적 지향, 종교 또는 사회 경제적 배경과 같이 정체성을 형성하는 여러 요인의 영향을 받는다. 이러한 교차성은 NDIS 직원, 절차 및 시스템의 개별화된 지원과 대응을 필요로 합니다.
- **서비스 공급자의 품질:** 장애인 서비스의 품질이 일관되지 않으며, NDIA 가 미등록 서비스 공급자의 품질을 모니터링하고 그 참여자의 경험을 보호할 수 있는 능력이 부족하여 그 영향을 받는다.
- **서비스 공급자 경쟁:** 경쟁력 없는 시장 또는 서비스 공급자의 경쟁력 없는 행동으로 인해 참가자가 여러 지원을 위해 하나의 서비스 공급자만 사용하게 될 수 있다. 이로 인해 이해관계의 상충이 발생하고 참가자의 선택권과 통제력이 줄어들 수 있습니다.

- **정부 기관 간의 협업 부족:** 필요한 지원(예: 영어 능력 구축)을 확인하고 제공하기 위해 더 많은 조정이 필요하다.
- **의료 서비스 공급자의 제한사항:** 의료 전문가(GP 포함)는 이용 요청 양식으로 사람들을 적절하게 지원하는 방법에 대한 지식 및 그 지식을 향상시키기 위한 인센티브가 부족하다.
- **가정 및 가족 폭력 경험:** 가정 및 가족 폭력은 NDIS 지원에 접근하고 이를 사용할 때 참가자들에게 추가적인 장벽을 초래한다.

National Disability Insurance Agency (국가장애보험기구)

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

전화 1800 800 110

Webchat(웹챗) [ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

소셜 채널에서 팔로우하기

[페이스북](#), [트위터](#), [인스타그램](#), [유튜브](#), [링크드인](#)

영어에 도움이 필요한 경우

TIS(통번역 서비스): 131 450

청각 장애 또는 난청이 있는 경우

TTY(청각 장애인용 전화): 1800 555 677

Voice relay(음성 중계): 1800 555 727

National Relay Service(전국 중계 서비스): [relayservice.gov.au](https://www.relayservice.gov.au)