



# 문화적 및 언어적 다양성 전략

## 행동 계획

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 땅과, 물, 바다에 대한 독특한 문화적, 영적 관계와 사회에 대한 그들의 풍부한 공헌을 기리기 위해 최선을 다하고 있습니다.

# 문화적 및 언어적 다양성 전략

## 행동 계획 2024 - 2028

### 목차

소개	4
행동 계획	4
개요	5
1. 인프라	7
2. 직원 역량	14
3. 접근 가능한 의사소통	21
4. 시장	27
5. 데이터	33
6. 지원 활동(Outreach)	36

## 소개

국가장애보험기구(National Disability Insurance Agency, NDIA)는 문화적, 언어적으로 다양한(CALD) 배경을 가진 장애인들의 성과를 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

이러한 성과 목표는 다음과 같습니다.

- 국가장애보험제도(National Disability Insurance Scheme, NDIS)에 대한 접근성 및 참여 확대
- NDIS 플랜의 활용 증가
- NDIS의 프로세스, 시스템 및 직원을 포함하는 NDIS 경험의 개선.

새로운 문화적 및 언어적 다양성 전략 2024 – 2028 (이하 '전략') 및 행동 계획은 NDIS 참가자, 그들의 가족 및 간병인, 주요 기관, 장애인 대표 단체 및 서비스 공급자를 포함하는 CALD 배경의 장애인들과의 공동 설계를 통해 개발되었습니다.

이 행동 계획은 [본 전략](#)의 구현, 보고, 모니터링 및 평가를 지원합니다.

## 행동 계획

이 행동 계획은 NDIA의 외부 자문 그룹(EAG)과 함께 개발되었습니다. 이는 NDIA가 6가지 우선순위 영역에 걸쳐 본 전략의 목표를 달성하는 방법에 대해 제시합니다.

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

행동 계획의 목적은 다음과 같습니다.

- NDIA 가 본 전략의 공동 설계 과정에서 개발된 **행동 방안들을 이행하는데 지침을** 제공합니다.
- 본 전략과 관련된 모니터링, 학습 및 평가 활동들을 위한 **명확한 프레임워크를** 제공합니다.
- NDIA 가 본 전략의 행동 방안들을 이행할 수 있도록 **책임성과 투명성을 증진**합니다.

본 전략 및 행동 계획은 호주 장애 전략 2021-2031 의 목표에 따라 포용적이고 문화적으로 대응하는 NDIS 를 구축한다는 목표에 기여할 것입니다.

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 경과 보고서**. 이 보고서는 행동 계획의 경과 평가 및 관련 의견에 대한 업데이트를 제공합니다.
- 각 행동 방안의 진행 상황에 대한 개략적인 개요를 제공하는 **연중 경과 업데이트**.

행동 계획을 관리, 보고 및 모니터링하는 방법에 대한 정보는 [본 전략 문서](#)에서 제공됩니다.

본 전략 및 행동 계획은 모니터링, 평가 및 학습 프레임워크에 의해 지원됩니다. 이는 NDIA 실행 및 보고에 대한 상세한 접근법을 제공하는 내부 문서입니다.

## 개요

행동 계획에서는 다음과 같은 용어를 사용합니다.

- **목표(Goal):** NDIA 가 달성하고자 하는 장기적인 성과.
- **행동 방안(Action):** 이 목표를 달성하기 위해 NDIS 가 수행할 일들.

- **성과(Outcome):** 행동 방안을 통해 발생할 것으로 예상되는 결과 또는 영향.
- **경과 평가 (Progress measure):** NDIA 가 성공과 진행 상황을 측정하는 방법.

행동 계획의 경과 평가는 다음과 같은 기간을 사용합니다.

- **단기:** 0-2 년.
- **중기:** 3-4 년.
- **장기:** 5 년 이상.

경과 평가에는 3 가지 유형이 있습니다.

- **품질 평가:** 예를 들어, 참가자 경험에 대한 피드백.
- **성과 평가:** 예를 들어, CALD 참가자 수 증가.
- **중요한 활동:** 예를 들어, 지침의 게시.

본 전략이 실행됨에 따라 경과 평가가 보완되고 업데이트될 것입니다. 이러한 변경 사항은 진행 상황을 더 잘 추적하고 전달할 수 있는 새로운 이해를 반영할 것입니다. 경과 평가는 CALD 커뮤니티와 참가자들에게 적절하고 의미가 있어야 합니다.

경과 평가에 대한 지표(또는 기준점)는 첫 번째 연례 진행 보고서에 발표됩니다. 이후 이러한 기준점을 참조하여 지속적인 보고가 이루어집니다. 경과 평가를 위한 데이터가 수집되는 경우, 이는 본 전략 시행 첫 해에 걸쳐 구축될 것입니다.

# 1. 인프라

## 목표 1

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

## 행동 방안 1

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

### 단기

#### 성과

'문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'에 대한 정의가 CALD 장애인 커뮤니티, 파트너 및 공급자와 합의된다.

#### 경과 평가

'문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'에 대한 정의가 관련 부문의 지지를 받았다.

### 중기

#### 성과

- NDIS 지침, 절차 및 서비스는 문화적으로 안전하고, 적절하며, 대응이 빠른 접근 방식을 반영한다.
- NDIS 직원들과 파트너들은 '문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'에 대한 이해도가 높아졌다.

## 경과 평가

'문화적 안전'과 '문화적으로 적절하고 대응이 빠른 서비스'를 통합하기 위해 이루어진 NDIS 지침, 절차 및 서비스에 대한 개선 사항의 수.

## 목표 2

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

## 행동 방안 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).

### 단기

#### 성과

NDIS 운영 지침이 포용적이고, 문화적으로 안전하며, 참가자들의 문화적 필요를 인식할 수 있도록 검토되고 업데이트된다.

#### 경과 평가

참가자의 문화적, 언어적 필요를 인식하기 위해 확인, 검토 및 업데이트된 지침의 수와 비율.

### 중기

#### 성과

NDIS 운영 지침은 포용적이고, 문화적으로 안전하며, 참가자들의 문화적 필요를 인정한다.

### 경과 평가

포용적이고, 문화적으로 안전하며, 참가자의 문화적 필요를 인식하는 지침의 수와 비율.

## 행동 방안 3

CALD 참가자에게 필요한 지원에 대한 NDIS 플래너의 이해를 높이기 위해 지침을 개발하고 제공한다. 이는 다음을 포함해야 합니다.

- 언어 또는 문화가 장벽으로 확인되는 경우 NDIS 플랜 실행에 있어 CALD 참가자를 지원
- CALD 참가자를 위한 해당 언어로 된 자료의 이용 가능성
- CALD 참가자의 사회 및 커뮤니티 참여 확대를 위한 자금 지원
- 문화적, 언어적으로 접근 가능한 커뮤니케이션 방법의 사용 증가.

### 단기

#### 성과

플래너는 CALD 참가자가 필요로 하는 지원에 대한 이해를 높이기 위한 자료 및 지침에 대한 지식과 접근 권한을 가지고 있다.

#### 경과 평가

- 플래너를 위한 적절한 자료와 지침이 개발되고 게시되었다.
- 플래너는 자료와 지침에 접근하고 사용하는 방법에 대한 향상된 이해도를 보여준다.

## 중기

### 성과

- CALD 참가자는 해당 언어로 된 자료를 이용할 수 있다 (접근 전 단계, 회의 계획 및 해당 언어로 된 참가자 플랜 수립 전 단계 포함).
- CALD 참가자는 언어가 장벽으로 확인될 시 플랜 시행에 대한 지원을 받을 수 있다 (지원 조정 포함).
- CALD 참가자는 사회 및 지역 사회 참여를 위해 더 많은 자금을 지원받을 수 있다.
- 커뮤니케이션 콘텐츠와 채널은 문화적, 언어적으로 접근 가능하다.

### 경과 평가

- 다음에 해당하는 CALD 참가자 수 및 비율:
  - NDIS 이용 기간 동안 (미팅 계획 전, 미팅 계획 후 및 해당 언어로 된 NDIS 플랜을 포함하여) 해당 언어로 된 정보를 이용하는 사람.
  - 지원 조정을 포함하여 플랜 실행과 관련하여 지원을 받을 수 있는 언어 장벽('비구어' 포함)이 있는 것으로 확인된 사람.
  - 사회 및 지역 사회 참여를 위한 자금 지원과 시간 지원을 받는 사람.
  - 플래너가 소통하고 참여하는 방식(문화적, 언어적으로 접근 가능한지 여부)에 대해 긍정적인 경험을 보고하는 사람.
- CALD 참가자들의 플랜 활용도 증가.

## 행동 방안 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.

## 단기

### 성과

NDIS 직원들과 파트너들은 문화적으로 적절하고 시기적절한 방법으로 NDIS 신청 절차를 통해 난민과 새로 도착한 이민자들을 더 잘 지원할 수 있는 지침에 대한 접근성을 높인다.

### 경과 평가

NDIS 직원과 파트너를 위한 적절한 지침이 개발되고 발표된다.

## 중기

### 성과

- 난민과 새로 도착한 이민자들은 NDIS 에 대한 이해와 접근성이 높아졌다.
- 관련 정부 기관들은 난민과 새로 도착한 이민자들이 NDIS 를 이용할 수 있도록 지원하는 방법에 대한 이해도를 높였다.

### 경과 평가

다음에 해당하는 난민 및 새로 도착한 이민자들의 수와 비율:

- NDIS 를 신청하는 사람
- NDIS 이용 자격을 충족시키는 사람
- NDIS 신청 절차에 대한 긍정적인 경험을 보고하는 사람.

## 행동 방안 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.

## 단기

### 성과

- 관련 정부 기관과 이해 관계자들은 난민과 새로 도착한 이민자들의 NDIS 접근성을 개선하기 위해 협력한다.
- 난민과 새로 도착한 이민자들이 NDIS 접근성을 개선하기 위한 업데이트된 접근법이 있다.

### 경과 평가

관련 정부 기관 및 기타 이해 관계자와의 활동을 포함하는 참여 계획이 완료되어 진행 중이다.

## 중기

### 성과

- 난민과 새로 도착한 이민자들은 도착 전에 완료된 평가와 NDIS 가입을 신청할 때 인정된 증빙 서류를 가지고 있다.
- 관련 정부 기관들은 난민과 새로 도착한 이민자들이 NDIS 를 이용할 수 있도록 지원하는 방법에 대한 이해도를 높였다.

### 경과 평가

NDIS 를 신청하고 성공적으로 이용한 난민과 새로 도착한 이민자의 수와 비율.

## 목표 3

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

## 행동 방안 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.

### 단기

#### *성과*

양질의 리서치로 CALD 배경의 장애인이 결정에 대한 이의 제기를 하기 위해 필요한 적절한 피드백 체계 및 절차에 대한 지침 개발에 정보를 제공한다.

#### *경과 평가*

CALD 배경의 장애인을 위한 적절한 피드백 및 이의 제기 절차를 파악하고, 개발 및 구현한다.

### 중기

#### *성과*

피드백 절차는 문화적으로 안전하며 CALD 배경의 장애인들이 접근할 수 있다.

#### *경과 평가*

CALD 배경의 장애인들은 문화적 안전 및 접근성과 관련된 피드백 및 이의 제기 절차에 대한 경험이 향상되었다고 보고한다.

## 2. 직원 역량

### 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 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) 그리고 CALD 배경을 가진 사람들과 안전하고 효과적이며 의미 있고 적절한 상호 작용을 제공하는 능력을 향상시키는데 도움이 될 것입니다.

### 단기

#### 성과

관련 CALD 커뮤니티, NDIS 위원회, 정부 기관 및 비정부 기구는 함께 협력하여 지속적인 교육 프로그램을 개발한다.

#### 경과 평가

- 관련 커뮤니티 및 기타 이해 관계자들을 파악하고 목록을 작성해 참여시킨다.
- 교육 프로그램이 개발되어 NDIS 직원과 파트너들에게 제공된다.

## 중기

### 성과

문화 및 언어적 인식, 이해, 그리고 문화적으로 안전하고, 효과적이며, 적절한 방식으로 상호작용할 수 있는 능력이 향상되었다고 보고한 NDIS 직원의 수와 비율.

### 경과 평가

- 다음에 해당하는 NDIS 직원 및 파트너의 수와 비율:
  - 교육 프로그램을 이수
  - 문화 및 언어적 인식, 이해, 그리고 문화적으로 안전하고 효과적이며 의미 있고 적절한 방식으로 상호 작용할 수 있는 능력이 향상되었다고 보고.
- CALD 참가자들이 NDIS 직원들과의 교류에서 문화 및 언어에 대한 인식이 높아졌다고 보고.

## 행동 방안 8

모든 직급에서 대표성을 높이기 위해 NDIA 에서 CALD 배경을 가진 사람들 (장애인 포함)을 위한 고용 기회를 지원한다.

## 단기

### 성과

CALD 직원을 위한 고용 기회(승진 포함)를 파악하고 탐색한다.

### 경과 평가

CALD 직원을 위한 고용 계획의 개발 및 시행.

## 중기

### 성과

NDIA 는 CALD 배경을 가진 직원들의 수와 비율의 증가를 통해 지역사회의 다양성을 반영한다.

### 경과 평가

NDIA 에 고용된 CALD 배경 직원(장애인 포함)의 수와 비율이 직급별 및 CALD 배경별로 증가했다.

## 목표 5

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

## 행동 방안 9

CALD 커뮤니티, 정부 기관(NDIS 위원회 포함) 및 비정부 기구와 협력하여 문화적 안전, 반인종차별 및 트라우마 인지 실무에 대한 교육과 훈련을 NDIA 의 교육 패키지에 포함시킨다.

## 단기

### 성과

CALD 커뮤니티와 정부 기관은 협력하여 문화적 안전, 반인종차별 및 트라우마 인지 실무에 대한 교육을 제공한다.

### 경과 평가

NDIS 직원 및 파트너를 위한 관련 교육 프로그램의 개발 및 시행.

## 중기

### 성과

NDIS 직원과 파트너는 CALD 환경에서의 반인종차별 및 트라우마 인지 실무에 대한 문화적 역량에 대해 더 많은 지식을 가지고 있다.

### 경과 평가

- NDIS 직원 및 파트너의 연수 참여 및 참여 빈도 (직위별).
- NDIS 직원과 파트너가 CALD 커뮤니티의 문화 및 언어 필요에 대한 지식, 인식 및 이해가 향상되었다고 보고.
- CALD 참가자들이 NDIS 직원 및 파트너들과의 교류에서 문화 및 언어에 대한 인식이 높아진 것을 경험했다고 보고.

## 행동 방안 10

NDIS 직원과 파트너들에게 통역사 및 기타 언어 지원의 사용에 대한 교육과 자료를 개발하고 제공하여 NDIS 배경의 장애인들이 NDIS 와 교류할 때 그들의 경험을 개선할 수 있도록 한다.

## 단기

### 성과

NDIS 직원과 파트너들의 통역사 및 기타 언어 지원 이용 방법에 대한 인식을 높이고 이러한 지원에 대한 경험을 개선시키는 것을 포함해, 그들이 통역사 및 기타 언어 지원에 효과적으로 참여할 수 있는 역량을 향상시킨다.

### 경과 평가

관련 교육 프로그램 및 자료의 개발 및 시행.

## 중기

### 성과

NDIS 직원, 파트너 및 통역사들은 서로, 그리고 참가자들과 보다 효과적으로 소통한다.

### 경과 평가

- 통역사 교육 프로그램을 이수하고 관련 자료를 이용하는 NDIS 직원 및 파트너의 수와 비율.
- 통역 서비스를 이용하는 CALD 참가자의 수 및 비율 (언어별, 회의 유형별(예: 계획) 및 방법별(예: 현장)).
- CALD 참가자들이 통역 서비스 접근 및 사용에 대한 향상된 경험을 보고 (CALD 커뮤니티에서).

## 행동 방안 11

NDIS 직원들을 위해 문화적으로 안전하고 포용적인 직장을 지속적으로 개발하고 발전시키는 CALD 포용 계획 및 프로그램을 개발한다.

## 단기

### 성과

의미 있는 자문과 철저한 연구를 통해 CALD 포용 계획 및 프로그램을 개발한다.

### 경과 평가

CALD 포용 계획 및 프로그램의 개발 및 시행.

## 중기

### 성과

NDIA 는 문화적으로 안전하고 포용적인 직장이다.

### 경과 평가

CALD 배경을 가진 NDIS 직원들의 고용 유지율과 경력 발전 기회 증가.

## 행동 방안 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.

## 단기

### 성과

NDIS 직원 및 파트너의 문화적 역량이 강화되어 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티와 문화적으로 적절하고 안전한 참여가 이루어진다.

### 경과 평가

- 실무 커뮤니티 구축.
- 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티와 관련된 문화적 역량에 대한 역량 강화 사업 계획을 완료한 NDIS 직원 및 파트너의 수와 비율.
- NDIS 직원 및 파트너 상호 작용의 적절성, 자원의 접근성 및 NDIS 이용에 대한 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티의 피드백.

## 중기

### 성과

농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티와 적절하게 교류할 수 있는 NDIS 직원 및 파트너들의 능력이 향상되었다.

### 경과 평가

- 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티와 관련된 문화적 역량에 대해 완료된 역량 강화 사업 계획의 수와 비율.
- NDIS 직원 및 파트너 상호 작용의 적절성, 자원의 접근성 및 NDIS 이용에 대한 농인, 청각 장애인 및 난청인 커뮤니티의 피드백.

## 3. 접근 가능한 의사소통

### 목표 6

NDIS 에서 CALD 커뮤니티와 참가자들을 위한 효과적인 의사소통 채널을 파악하고 이를 사용한다.

### 행동 방안 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.

#### 단기

##### *성과*

지침이 개발되고 CALD 커뮤니티 및 참가자와의 의사 소통 및 참여에 대한 모범 사례 접근 방식이 포함된다.

##### *경과 평가*

모범 사례 지침이 개발되고 시행된다.

#### 중기

##### *성과*

NDIS 는 CALD 커뮤니티 및 참가자들과의 소통을 증가시켰다.

### *경과 평가*

업데이트, 커뮤니케이션 및 사용 채널의 효과에 대한 CALD 참가자와 서비스 공급자, 해당 부문으로부터의 피드백.

## **행동 방안 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.

### **단기**

#### *성과*

NDIS 웹사이트, myplace 포털, My NDIS 신청, 서비스 공급자 찾기 도구, myplace 공급자 포털 및 전국 연락 센터는 CALD 커뮤니티와 참가자들을 위한 접근성과 탐색 기능을 개선했다.

#### *경과 평가*

NDIS 웹사이트, myplace 포털, My NDIS 신청서, 서비스 공급자 찾기 도구, myplace 공급자 포털 및 전국 연락 센터에 대한 확인된 업데이트 완료.

### **중기**

#### *성과*

CALD 참가자 및 지역사회의 NDIS 웹사이트, myplace 포털, My NDIS 신청, 서비스 공급자 찾기 도구, myplace 공급자 포털 및 전국 연락 센터에 대한 접근성 및 이용이 개선되었다.

### 경과 평가

CALD 커뮤니티의 NDIS 웹사이트, myplace 포털, My NDIS 신청, 서비스 공급자 찾기 도구, myplace 공급자 포털 및 전국 연락 센터의 사용 증가.

## 행동 방안 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.

### 단기

#### 성과

CALD 신청자 및 참가자는 해당 언어로 된 NDIS 정보를 검토하고 이해할 수 있다.

#### 경과 평가

- 적절한 언어 번역 지침이 개발, 발행 및 시행된다.
- 지침에 명시된 언어들로 적절하게 번역된 문서 및 기타 커뮤니케이션의 수와 비율.

### 중기

#### 성과

CALD 참가자와 신청자는 적절한 언어로 제공되는 정보를 통해 NDIS 에 대해 더 잘 이해할 수 있다.

#### 경과 평가

CALD 배경의 참가자와 신청자들은 그들이 선호하는 언어로 NDIS 에 관한 정보에 접근할 수 있는 능력이 향상되었다고 보고.

## 목표 7

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

### 행동 방안 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.

#### 단기

##### 성과

NDIS 관련 용어가 여러 언어로 번역되어, CALD 참가자, 서비스 공급자 및 TIS 가 NDIS 관련 용어를 더 잘 이해하고 소통하는 데 도움이 된다.

##### 경과 평가

TIS 통역사들이 이용할 수 있는 NDIS 및 장애 관련 자료들의 증가.

#### 중기

##### 성과

TIS 통역사들은 다양한 언어와 문화적 환경에서 NDIS 관련 용어들에 대한 이해도가 높아지고 이에 대해 소통을 할 수 있다.

##### 경과 평가

TIS 통역사가 이수한 NDIS 및 장애 관련 교육 및 이들이 이용한 자료들의 수와 비율.

## 행동 방안 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.

### 단기

#### 성과

CALD 커뮤니티, 참가자 및 서비스 공급자는 TIS 이용 및 사용 방법과 TIS 통역사를 이용할 수 없을 때 대체 통역사를 찾아 이용하는 방법에 대한 적절한 정보에 접근할 수 있다.

#### 경과 평가

TIS 이용 및 사용 방법과 TIS 통역사를 이용할 수 없을 때 대체 통역사를 이용하는 방법에 대한 정보의 개발 및 시행.

### 중기

#### 성과

CALD 참가자, NDIS 직원, 파트너 및 서비스 공급자가 통역 서비스를 이용 (및 적절하게 사용).

#### 경과 평가

- CALD 참가자, NDIS 직원, 파트너 및 서비스 공급자의 통역 서비스 이용 증가.
- CALD 참가자, NDIS 직원, 파트너 및 서비스 공급자의 통역 서비스 이용 경험 개선.

## 행동 방안 18

통역사(Auslan 포함)와의 NDIS 회의 절차를 검토하고 업데이트하여 의사소통 방식을 개선하며, 이는 장시간 회의를 위한 옵션, 필요한 기술, 지식 및 경험을 갖춘 필수 또는 선호 통역사, 그리고 대면 통역 서비스를 포함한다.

### 단기

#### 성과

NDIS 직원과 파트너는 CALD 참가자들과의 의사소통을 개선하기 위해 통역사와의 회의를 계획하기 위한 업데이트된 절차에 접근하고 이를 이해할 수 있다.

#### 경과 평가

- 통역사와의 NDIS 회의 절차는 효과적인 의사소통을 개선하기 위해 검토되고 업데이트된다.
- 연장 회의(통역사를 사용 시), 필수 또는 선호 통역사가 참석하는 회의, 대면 회의의 수와 비율을 포함하여, NDIS 회의를 위해 예약된 통역사의 수와 비율.

### 중기

#### 성과

통역사(Auslan 통역사 포함)가 참여하는 계획 및 플랜 검토 회의는 CALD 참가자의 요구와 선호도를 적절하게 포착한다.

#### 경과 평가

- CALD 참가자들이 NDIS 회의에서 통역 서비스에 대한 경험이 개선되었다고 보고.
- 연장 회의(통역사를 사용 시), 필수 또는 선호 통역사가 참석하는 회의, 대면 회의의 수와 비율을 포함하여, NDIS 회의를 위해 예약된 통역사의 수와 비율.

## 4. 시장

### 목표 8

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

### 행동 방안 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.

#### 단기

##### *성과*

집중된 시장 정보를 통해 NDIS 공급자가 CALD 지역사회에 문화적으로 안전하고 적절한 지원과 서비스를 제공하는 방법에 대한 이해도를 높인다.

##### *경과 평가*

NDIS 공급자와의 정보 공유 및 참여 활동을 개발하고 시행하여 문화적 안전과 서비스를 개선한다.

#### 중기

##### *성과*

CALD 커뮤니티를 위한 문화적으로 안전하고 적절한 지원 및 서비스에 대한 서비스 공급자의 이해도와 제공 능력이 향상되었다.

### *경과 평가*

문화적으로 안전하고 적절한 지원에 대한 서비스 공급자의 이해를 높이기 위한 정보 및 참여의 효과에 대한 이들의 피드백.

## **행동 방안 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.

### **단기**

#### *성과*

적절한 마케팅 캠페인은 선택과 통제에 대한 인식을 높이고, 서비스 공급자 변경, 안전보호 및 불만 제기에 대한 지침을 포함하여 NDIS 공급자를 선택할 때 CALD 참가자의 역량을 향상시킨다.

#### *경과 평가*

적절한 마케팅 캠페인의 개발 및 시행.

### **중기**

#### *성과*

CALD 참가자들은 자신의 선택권과 통제권에 대한 인식이 향상되었고, NDIS 공급자를 평가할 때 역량이 향상되었다.

### *경과 평가*

CALD 참가자들이 자신의 권리, 서비스 공급자를 변경하는 방법, 잠재적 착취 위험 및 불만 제기 방법에 대한 이해도가 높아졌다고 보고.

## **행동 방안 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.

### **단기**

#### *성과*

실무 표준 및 품질 척도가 서비스 공급자로 하여금 문화적으로 민감하고 트라우마를 인지하는, 안전한 서비스를 제공하도록 유도한다.

#### *경과 평가*

실무 표준 및 품질 척도를 개발, 시행하고 이를 서비스 공급자 및 CALD 참가자에게 제공.

### **중기**

#### *성과*

서비스 공급자는 문화적으로 민감하고 트라우마를 인지하는 안전한 서비스를 제공할 역량을 갖추고 있다.

#### *경과 평가*

- 실무 표준 및 품질 척도에 부합하는 서비스 공급자의 수와 비율.

- 실무 표준 및 품질 척도의 효과에 대한 서비스 공급자 및 CALD 참가자의 피드백.
- CALD 참가자에게 서비스 공급자를 위한 실무 표준 및 품질 척도를 홍보하는 데 사용되는 커뮤니케이션 전략의 효율성.

## 목표 9

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

## 행동 방안 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.

### 단기

#### 성과

CALD 커뮤니티 조직은 장애 지원(지원 조정 및 직접 케어 포함)을 제공할 수 있는 더 큰 기회와 지원을 받는다.

#### 경과 평가

CALD 커뮤니티 조직의 장애 지원 제공에 영향을 미치는 장벽의 파악 및 커뮤니케이션.

## 중기

### 성과

CALD 커뮤니티 조직들은 장애인 지원을 제공하기 위해 NDIS 시장에 진입할 수 있는 역량과 능력을 갖추고 있다.

### 경과 평가

장애인 지원을 제공하는 CALD 커뮤니티 조직의 능력에 영향을 미치는 파악된 장벽을 줄이기 위해 취한 조치(및 이러한 조치의 효과).

## 행동 방안 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.

## 단기

### 성과

정부 기관과 기타 관련 이해관계자들은 NDIS 와 장애인 권리를 이해하는 우수한 통역사들의 수를 늘리기 위한 이니셔티브에 협력하고 지지한다.

### 경과 평가

정부 기관 및 이해 관계자와 함께 개발하고 완료된 관련 참여 활동들의 수와 비율.

## 중기

### 성과(Outcomes)

- CALD 참가자와 NDIS 참여를 지원하는 우수한 통역사들의 이용 가능성 증가.
- 신규 및 기존 통역사들의 NDIS 와 장애인 권리에 대한 이해 증진.

### 경과 평가

- 협력하거나 지지하는 적절한 이니셔티브의 수 및 비율 (현재 및 계획된 것).
- CALD 참가자들이 NDIS 에 참여하는 것을 지원하기 위해 이용할 수 있는 NAATI 인증 통역사의 수와 비율 (언어별).

## 5. 데이터

### 목표 10

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

### 행동 방안 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.

#### 단기

##### 성과

NDIA 가 문화적, 언어적 교차점을 더 잘 인식할 수 있는 CALD 에 대한 보다 포괄적인 정의를 사용.

##### 경과 평가

- CALD 의 새로운 정의 개발 및 발표.
- CALD 의 새로운 정의의 포괄성과 효과에 대한 CALD 커뮤니티 및 관련 부문의 피드백.

#### 중기

##### 성과

CALD 커뮤니티와 참가자들이 NDIA 가 사용하는 CALD 에 대한 보다 포괄적인 정의에 공감하고 동질감을 갖는다.

### *경과 평가*

CALD의 새로운 정의를 사용하여 CALD 참가자를 위한 데이터 수집 및 통찰력의 정확성과 품질 향상.

## **목표 11**

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

## **행동 방안 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.

### **단기**

#### *성과*

업데이트된 데이터 시스템을 통해 CALD 참가자로부터 적절한 데이터 수집 및 통찰력을 얻는다.

#### *경과 평가*

CALD 참가자에 관한 관련성 있고 적절한 데이터를 수집하기 위해 업데이트된 데이터 시스템을 개발.

### **중기**

#### *성과*

CALD 배경의 참가자들로부터 얻은 새로운 데이터와 통찰은 NDIS 직원, 파트너 및 해당 부문의 증거 기반 의사 결정에 도움이 된다.

## 경과 평가

- 증거 기반 의사 결정을 위해 공개된 CALD 참가자 데이터의 사용 및 경험에 대한 NDIS 직원, 파트너 및 해당 부문의 피드백.
- CALD 참가자에 대한 수집 및 게시된 데이터의 품질 및 관련성 향상.

## 6. 지원 활동(Outreach)

### 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 26

NDIS 위원회 및 CALD 커뮤니티와 협력하여 대상으로 한 CALD 커뮤니티에서 NDIS 및 장애인 권리에 대한 인식을 높이고 장애에 대한 잠재적 낙인을 해결하기 위한 전략을 개발한다. 이는 다양한 참여 채널을 사용해야 하며 정보는 해당 언어로 제공되어야 한다.

#### 단기

##### *성과*

효과적인 참여 전략으로 NDIS 와 장애인 권리에 대한 인식을 제고하고 장애에 대한 잠재적인 낙인을 줄인다.

##### *경과 평가*

문화적으로 적절한 커뮤니케이션 자료를 포함한 참여 전략의 개발 및 제공.

#### 중기

##### *성과*

대상으로 한 CALD 커뮤니티는 NDIS 와 장애인 권리에 대해 더 잘 이해하고 있다.

### 경과 평가

- 대상으로 한 CALD 커뮤니티의 NDIS 에 대한 접근성 및 참여 증가.
- 대상으로 한 CALD 커뮤니티에서 NDIS, 자격 기준, 신청 절차, 지원 이용, 그리고 장애에 대한 오해에 대한 인식 및 이해 증진.
- 커뮤니케이션 전략에 대한 경험, 특히 문화적 민감 사항에 대한 CALD 커뮤니티, 이해 관계자 및 전문가의 피드백.

## 행동 방안 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 있는 지에 대한 지침을 제공한다.

### 단기

#### 성과

NDIS 는 NDIS 에 대한 인식 제고(자격 기준 포함)를 촉진하고 CALD 지역사회에서 장애에 대한 낙인을 줄이기 위해 지역사회 단체들이 제공하는 계획들에 참여하고 지원한다.

#### 경과 평가

- 적절한 계획을 식별하고 지원하기 위한 지침 개발.
- 식별해서 지원하는 적절한 계획들의 수와 비율.

## 중기

### 성과(Outcomes)

- CALD 커뮤니티는 장애에 대해 더 잘 이해하고 있다.
- NDIS 에 대한 접근과 참여에 영향을 미치는 장애에 대한 낙인이 줄었다.

### 경과 평가

- 장애인 커뮤니티, 지역사회 단체, NDIS 파트너 및 정부 기관(NDIA 지원 포함)의 계획들을 통해 참여한 CALD 커뮤니티의 수.
- 대상으로 하는 CALD 커뮤니티의 NDIS 에 대한 접근성과 참여 증가.
- NDIS 와 장애에 대한 인식과 이해가 높아졌다는 CALD 커뮤니티의 보고.

## 행동 방안 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.

## 단기

### 성과

CALD 배경의 장애인들이 NDIS 에 접근하고 이용할 수 있도록 더 잘 지원하기 위해 조직들 및 주요 기관들이 협력하여 관련 역량 강화 활동들을 파악하고 모색한다.

### 경과 평가

파악하고 지원하는 관련 역량 구축 계획들의 수.

## 중기

### 성과

주류 지원자들(GP, 협력 진료 의료진 및 전문의 등)은 CALD 배경의 장애인들이 NDIS 에 접근하고 이용할 수 있도록 지원하기 위한 이해와 능력이 향상되었다.

### 경과 평가

- 주류 지원 기관에 제공되는 역량 구축 활동(교육 포함)의 수와 비율.
- NDIS 에 대한 접근 및 사용에 대해 주류 지원 기관으로부터 조언과 지원(해당되는 경우)을 받은 CALD 커뮤니티의 경험.
- 역량 구축 이니셔티브에 참여한 경험과 CALD 참가자들이 NDIS 에 접근하고 사용할 수 있는 방법에 대한 그들의 이해도에 대한 주류 지원자들의 피드백.

# 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)