



文化和語言多元化策略

摘要

2024 至 2028 年度

Chinese (Traditional) | 繁體中文

2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略摘要

(Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024–2028 Summary)

文化和語言多元化 (CALD) 社群在了解、獲取及使用國家殘障人士保險計劃 (National Disability Insurance Scheme , 下文簡稱「NDIS」) 期間，面臨眾多挑戰及障礙。

為了向文化和語言多元化參保人改善成效，國家殘障人士保險局 (National Disability Insurance Agency , 英文簡稱「NDIA」) 制定了《2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略》(Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024–2028 , 簡稱「策略」) 及《行動計劃》(Action Plan)。

此項策略旨在：

- 為文化和語言多元化社群改善獲取及加入 NDIS 的情況
- 為文化和語言多元化參保人提升 NDIS 的使用率
- 為文化和語言多元化社群和參保人改善接觸 NDIS 的體驗。

行動計劃已獲制定，從而確保能追蹤、評估及匯報策略的進度。策略及行動計劃的完整版本載於 [NDIS 網站](#)。

封面圖片：提早 10 星期出生，並患有失聰及嚴重發展遲緩問題的墨爾本幼兒 Willow，透過 NDIS 撥款資助的治療支援，Willow 成為非口頭溝通的專業使用者。登入 NDIS 網站[了解 Willow 的故事](#)。

此項策略的制定方式

此項策略以參與式設計的方法制定。參與式設計的工作牽涉到與右述各方合作：800 多名文化和語言多元化背景的殘障人士（包括文化和語言多元化參保人）、其家屬和照顧者、高峰組織、殘障人士代表機構及服務提供者。

上述利益持有者及群體提出了文化和語言多元化參保人面對的問題，並共同合作制定方案應對上述問題。

國家殘障人士保險局透過焦點小組、社群對話、公眾講座、網上問卷調查及書面意見參與其中。

提供多樣參與活動，確保文化和語言多元化背景的殘障人士受到支持分享個人體驗及意見，以改善 NDIS。

為了制定策略及行動計劃，下列團體提供了支援、意見及指引：

1. 全國民族殘障人士聯盟（National Ethnic Disability Alliance，英文簡稱「NEDA」）屬於全國的殘障人士機構，負責支援文化和語言多元化背景及非英語背景的殘障人士。
2. 外部諮詢小組（External Advisory Group，英文簡稱「EAG」）代表與文化和語言多元化背景殘障人士共事，並作為其代言人。

與全國民族殘障人士聯盟和外部諮詢小組共事，則確保親身經歷及文化和語言多元化的看法為參與式設計流程提供資訊。

此項策略有何意義

改變原因

參與式設計初期，一系列的焦點小組、小組討論和一對一討論已與文化和語言多元化參保人、其家屬和照顧者舉辦。

從上述各類討論所知，眾多文化和語言多元化社群在獲取及了解 NDIS 期間面臨不少困難。國家殘障人士保險局亦了解文化和語言多元化參保人難以獲取資訊及支援使用 NDIS 計劃，而常見的問題則載於 NDIS 網站上的《2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略》([Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024 – 2028](#)) 文件內。

國家殘障人士保險局如何改善

國家殘障人士保險局已訂立目標，並將其分為六大首要處理範圍。上述目標旨在協助文化和語言多元化社群了解、獲取及使用 NDIS。

行動計劃已獲制定，從而確保國家殘障人士保險局執行並評估相關目標。請瀏覽載於 NDIS 網站上的《2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略》([Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024 – 2028](#)) 完整版本。

策略應對的六大首要處理範圍為：

1. 基礎建設

NDIS 及合作夥伴系統、策略及流程反映文化和語言多元化的文化和語言需要。

大致的情況是：

文化和語言多元化社群於申請 NDIS 期間，要求檢閱或向 NDIS 提供意見回饋期間，均獲得妥善支援。按照符合個人文化和語言的需要處理上述事項。

2. 員工工作能力

NDIS 及合作夥伴職員向殘障人士及其家屬提供文化安全及適應文化需求的服務。

大致的情況是：

NDIS 及合作夥伴職員會協助文化和語言多元化社群分享文化和語言需要，並因應個人需要以恰當的方式回應。

3. 無障礙通訊內容

對於來自文化和語言多元化背景的殘障人士、其家屬及照顧者，NDIS 分享的資訊符合以上各方的文化和溝通需要。

大致的情況是：

NDIS 以首選方式主動聯絡，並按個人需要協助使用優質的傳譯支援服務。

4. 市場

NDIS 服務會向文化和語言多元化參保人、其家屬及照顧者提供，並符合文化和語言需要。

大致的情況是：

以上人士能尋找並獲取文化安全、恰當的 NDIS 支援項目和服務。

5. 數據

數據會用於了解文化和語言多元化參保人的需要，從而改善不同服務，並明白 NDIS 構成的影響。

大致的情況是：

為文化和語言多元化一詞下定義，以改善反映個人身份的情況。

6. 外展

已提供支援項目和服務，以教育及聯繫國家殘障人士保險局未曾妥善互動的人士和社群。

大致的情況是：

社區對 NDIS 和殘障人士有更深入的了解，殘障人士講述殘障問題或申請 NDIS 期間則更有信心。

下一步的流程會如何？

國家殘障人士保險局目前正落實策略所列的各項行動，亦會因應工作進展定期通知最新消息，以評估策略並追蹤相關進度。

進展報告會於 2024 年年尾發布，並會顯示策略是否正常執行，以滿足相關目標。

國家殘障人士保險局會持續與文化和語言多元化背景殘障人士、外部諮詢小組及文化和語言多元化領域共事，以確保此項策略得以執行，並反映社區不斷變遷的需要。

了解途徑

假如：

- 對文化和語言多元化策略有疑問
- 申請或使用 NDIS 需要支援

請致電 **1800 800 110**，傳送電郵至 enquiries@ndis.gov.au，使用網絡聊天功能聯絡 NDIS，或前往就近的 NDIS 辦事處。辦事處位置列於 [NDIS 網站](#)。

《2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略》(NDIS Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024-2028) 及《行動計劃》的完整版本載於 [NDIS 網站](#)，並備有 17 種語言，當中包括易讀版本。



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

全國殘障保險局 (National Disability Insurance Agency)

電話 : 1800 800 110

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

關注本局社交媒體

- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [YouTube](#)
- [LinkedIn](#)

英文交流需要幫助之人士

- 翻譯及傳譯服務 (TIS) :
131 450

為聾人或聽障人士而設的服務

- 視訊裝置服務使用者 (TTY) :
1800 555 677
- 語音中繼服務 (Voice relay) :
1800 555 727
- 全國中繼服務 (National Relay Service) : [accesshub.gov.au](https://www.accesshub.gov.au)