



# 文化和語言多元化策略

2024 至 2028 年度

Chinese (Traditional) | 繁體中文

## 承認原住民國家儀式

國家殘障人士保險局 ( National Disability Insurance Agency , 英文簡稱「NDIA」) 承認澳洲原住民和托雷斯海峽島島民為國家殘障人士保險局工作所處土地之傳統監護者。

國家殘障人士保險局向這片工作所處土地之監護者，以及過去、現在和未來的祖先和長老致以敬意。

國家殘障人士保險局承諾尊重原住民和托雷斯海峽島島民於這片土地、水域及海洋所持有之獨有文化和精神聯繫，以及其對社會作出之豐厚貢獻。

## 行政總裁前言

國家殘障人士保險局 ( National Disability Insurance Agency , 英文簡稱「NDIA」)

國家殘障人士保險局承諾於澳洲為全體殘障國民維持包容度。

此份承諾之要旨屬本局之責任，以支持多樣國籍、語言及習俗之殘障人士，為來自文化和語言多元化 ( culturally and linguistically diverse , 英文簡稱「CALD」) 背景之全體國家殘障保險計劃 ( 下文簡稱「NDIS」) 參保人提供最佳體驗。

本局已了解文化和語言多元化參保人及其所屬社群於獲取並使用 NDIS 期間所面臨之挑戰。本局得知 NDIS 並非能時刻意識到參保人之文化和語言需要。本局明白文化和語言多元化殘障社群在獲取所需的 NDIS 支援時不斷面對困難。

因此，本局制定了《2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略》（ Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024–2028，下文簡稱「此項策略」），從而確保本局為來自文化和語言多元化背景之殘障人士提供最佳成效。

此項策略採用參與式設計之方式制定。參與式設計意指本局聆聽了參保人、其家屬、職員、服務提供者及社區群體之意見，並從中學習。制定此項策略期間，本局與 NDIS 參保人、文化和語言多元化及殘障人士服務行業利益持有者、職員和夥伴機構各方合作制定，從而確切反映文化和語言多元化參保人及其所屬社群之親身體驗。

此項策略涵蓋行動計劃，相關行動計劃有助指引本局執行各項工作。就達成此項策略之成效，上述行動計劃會用於往後四年監督及評估本局之工作進度。上述行動計劃有助本局營造改變，並確保本局承擔責任，不斷聆聽意見，從中學習及接受，讓本局日後提供切合社區需要的策略。

本人對制定此項策略之工作深感自豪。然而，本人承認這僅僅是旅程的開端，往後仍有大量工作須要完成，才能為文化和語言多元化參保人改善成效。

本人希望向外部諮詢小組（ External Advisory Group，英文簡稱「EAG」）及國家種族殘障人士聯盟（ National Ethnic Disability Alliance，英文簡稱 NEDA）致謝。於此項策略之參與式設計及制定工作中，閣下之指引及建議發揮了重大的作用。

與外部諮詢小組、國家種族殘障人士聯盟、行業和社區建立長遠可靠的關係不失為國家殘障人士保險局之重大成就。往後數年，本人展望與以上各方緊密合作。

倘若閣下屬於文化和語言多元化的一份子，並曾與本局分享個人體驗，請接受本人之謝意。從閣下身上了解表示雙方能攜手為全體澳洲殘障人士營造平等及包容度高的環境。

行政總裁

Rebecca Falkingham

## 委員會主席前言

### 國家種族殘障人士聯盟 ( National Ethnic Disability Alliance , 簡稱 NEDA )

在追求包容度更高、更為平等的 NDIS 過程中，NDIS 文化和語言多元化 ( CALD ) 策略刻劃了重要的里程碑，亦證明國家殘障人士保險局致力從過去學習，並與文化和語言多元化社群合作，共同建立美好的將來。上述策略探討了文化和語言多元化殘障人士在獲取及使用 NDIS 時面對的障礙，並致力採取適當及時的行動糾正過錯。

國家種族殘障人士聯盟合作參與設計策略當中分享經驗及互動，本人熱切期待工作不斷集中為文化和語言多元化殘障人士提供實在的正面成效。上述策略應維持大力發展的階段，令國家殘障人士保險局 ( National Disability Insurance Agency , 簡稱「NDIA」) 持續評估進度，適應變遷，並不斷回應種種新興的挑戰和契機。

不可或缺的是，對於文化和語言多元化殘障人士繼續成為此項策略之焦點，本人充滿希望。文化和語言多元化殘障人士無間斷的參與會確保其深入的洞見及專業知識能得到妥善發揮，從而有效實踐及監測策略及相關之行動計劃。國家種族殘障人士聯盟致力與文化和語言多元化殘障人士、國家殘障人士保險局、外部諮詢小組成員及其他利益持有者攜手合作，以促進積極的改變。

委員會主席

Maryanne Cosic

# 目錄

1. 引言	6
2. 參與式設計方法	9
2.1 項目管理	9
2.2 參與式設計流程	10
2.3 管理及匯報	14
3. 改變原因	16
4. 策略	20
4.1 基礎建設	20
4.2 員工工作能力	22
4.3 無障礙通訊內容	23
4.4 市場	25
4.5 數據	26
4.6 外展	27
5. 下一步	28
6. 附件甲	29
7. 附件乙	31
8. 附件丙	34

# 1. 引言

文化和語言多元化 ( CALD ) 構成澳洲社會和身份不可或缺的一部分。大約有八百萬澳洲人於海外出生，而澳洲各地在家講的語言就有 300 多種。<sup>1</sup>

儘管 30% 的澳洲人認同自己來自文化和語言多元化背景，國家殘障人士保險計劃 ( National Disability Insurance Scheme，下文簡稱「NDIS」) 僅有 10% 為此身份認同。對於文化和語言多元化人士，在了解、獲取及使用 NDIS 時卻面對與眾不同的挑戰及障礙。

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」) 承諾制定全新的《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 )。

制定此項策略期間，國家殘障人士保險局旨在：

- 為文化和語言多元化社群改善獲取及加入 NDIS 的情況
- 提升使用 NDIS 的文化和語言多元化參保人人數
- 為文化和語言多元化參保人及社群改善與 NDIS 的體驗，包括當中的流程、系統及職員。

此項策略以參與式設計的方法制定。制定此項策略的各階段當中，參與式設計的工作牽涉到與右述各方合作 - 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。

---

<sup>1</sup> 於本文件內，「文化和語言多元化」 ( CALD ) 一詞表示歸屬或認同來自其他文化或語言背景之人士。國家殘障人士保險局另外備有《原住民策略》 ( First Nations Strategy ) 和相關《行動計劃》 ( Action Plan )，為殘障原住民改善成效。

國家種族殘障人士聯盟 ( National Ethnic Disability Alliance , 簡稱 NEDA ) 屬於全澳的殘障人士機構，於文化和語言多元化殘障人士的權利方面不斷提供建議。國家殘障人士保險局亦組成外部諮詢小組，聆聽文化和語言多元化社群的意見，並從中學學習，助其達到最佳成效。外部諮詢小組與文化和語言多元化殘障社群共事，並代表社群發表意見。

此項策略旨在應對參與式設計流程當中找出的障礙。上述障礙包括：

- NDIS 系統、流程及服務提供的設計並不包容文化和語言多元化社群。
- NDIS 職員和合作夥伴並不理解文化需要或者如何有效與文化和語言多元化社群接觸。
- NDIS 通訊內容的包容度不但不高，並且無法反映文化和語言的多元特質。
- 現有、切合文化及安全的殘障支援服務亦有限。
- 至於能準確反映文化和語言多元化參保人的體驗和需要，相關方面的數據卻有限。<sup>2</sup>

專責調查殘障人士暴力、虐待、疏忽及剝削待遇的皇家委員會 ( Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People , 下文簡稱「皇家委員會」) 亦承認上述障礙。皇家委員會發現 NDIS 「難以讓眾多 ( 文化和語言多元化背景 ) 的人士使用」。<sup>3</sup>

此外，皇家委員會發現文化和語言多元化背景的殘障人士有較少機會成功達成 NDIS 的獲取資格，更有可能受到剝削，而且該制度並不總是能滿足其特定的文化和語言需要。於 2023 年執行的 NDIS 檢閱工作期間，NDIS 參保人亦提出了上述挑戰。<sup>4</sup>

---

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

<sup>3</sup> The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, [研究報告：為文化和語言多元化殘障社群獲取服務的最佳做法\[PDF 1.786KB\]](#), 2023.

<sup>4</sup> NDIS Review Panel, [意見收集報告](#), 2023.

此項策略內的目標和行動已獲制定，用於應對上述障礙，同時制定了行動計劃，從而確保能執行此項策略並評估進度。此項策略和行動計劃會獲一併使用，為文化和語言多元化背景的殘障人士改善成效。

此項策略和行動計劃配合 NDIS 的檢閱工作及皇家委員會之結果和建議。

此項策略和行動計劃配合《2021 至 2031 年度澳洲殘障人士策略》的目標，並會用於建立高包容度、回應文化需要的 NDIS。<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Department of Social Services, [2021 至 2031 年度澳洲殘障人士策略 \( Australia' s Disability Strategy 2021–2031 \)](#), 2021.

## 2. 參與式設計方法

國家殘障人士保險局致力運用有意義、無障礙的方法，為殘障人士提供更優質的成效。上述承諾表示參保人及其家屬的親身經歷構成 NDIS 政策設計及實踐的核心。

國家殘障人士保險局的參與式設計屬於互相合作的過程。當中牽涉到殘障人士、其家屬、照顧者及行業成員，各方攜手設計殘障人士的支援項目和服務。對於此項策略的共同合作部分，與國家種族殘障人士聯盟和外部諮詢小組的重要關係則顯重要。上述團體於此項策略的制定工作期間提供了指引和專業知識。

### 2.1 項目管理

國家種族殘障人士聯盟與國家殘障人士保險局共同合作制定此項策略。雙方就使用方法提供了意見和回饋，並確保了親身體驗及文化和語言多元化的觀點納入策略制定的各個階段。

國家殘障人士保險局組成了外部諮詢小組，以監督此項策略的參與式設計工作。參與成員來自澳洲各地，並代表文化和語言多元化參保人、殘障人士小組、文化和語言多元化小組，以及對影響殘障社群的問題具備專業知識的其他人士。

外部諮詢小組負責：

- 確保參與式設計的方法是無障礙的，令廣泛的文化和語言多元化社群能參與其中
- 於活動安排和參與方面提供指引和支持
- 將 NDIS 向社群和個人聯繫
- 宣傳策略和行動計劃的最終版本。

外部諮詢小組成員機構清單載於[附件甲](#)。

國家殘障人士保險局亦組成了內部工作小組。小組成員包括國家殘障人士保險局高層利益持有者。內部工作小組的作用是就事態提供建議。此工作小組亦會為各項策略的行動執行工作提供支援。

## 2.2 參與式設計流程

此項策略由文化和語言多元化的殘障人士、高峰組織、殘障人士代表機構、行業代表、倡議服務機構、服務提供者及 NDIS 職員合作參與設計。參與式設計流程遵循了國家殘障人士保險局參與框架。<sup>6</sup>

參與式設計流程遵循了三個階段。

1. **發現階段**指了解文化和語言多元化參保人面對的挑戰。
2. **制定階段**指與文化和語言多元化參保人和利益持有者制定解決方案。
3. **提供和評估階段**指提供文化和語言多元化策略和行動計劃，並於往後四年監督及評估成效。

### 發現階段

發現階段始於 2021 年 10 月。發現階段旨在了解文化和語言多元化背景參保人於獲取及使用 NDIS 期間所面對的挑戰。已與文化和語言多元化背景殘障人士、其家屬、照顧者及外部諮詢小組舉辦了兩個工作坊、六個焦點小組及 12 個一對一的討論。

從文化和語言多元化參保人身上持續得知的挑戰已列入數個優先處理範圍。國家殘障人士保險局與國家種族殘障人士聯盟緊密合作，從而確保此項策略和行動計劃的目標應針對此類優先處理範圍。

---

<sup>6</sup> NDIS, [國家殘障人士保險局參與框架 \( NDIA Engagement Framework \)](#), 2022.

國家種族殘障人士聯盟與外部諮詢小組於優先處理範圍和目標達成協議。隨後，雙方於 2022 年年初的論壇和討論會上與外部諮詢小組分享。優先處理範圍已發布於 2022 年之《發現報告》( Discover Report ) 內，亦載入了此項策略文件的第三節。<sup>7</sup>

## 制定階段

制定階段從 2022 年 10 月至 2023 年 10 月展開。此階段牽涉到確認各項行動和解決方案，以應付不同目標。公眾獲邀於制定階段確認的種種挑戰當中，聚集於實際的解決方案或理想成效。

國家殘障人士保險局與 800 多名文化和語言多元化背景的殘障人士、其家屬、照顧者、文化及語言多元化行業合作。對於國家殘障人士保險局，提供眾多不同的參與活動是重要的。如此行確保文化和語言多元化背景的殘障人士能感受到獲得他人支持，以分享個人經歷及想法，從而改善 NDIS。

參與方法包括：

- 焦點小組
- 社區對話
- 全澳利益持有者參與會議
- 公眾諮詢環節。

參與制定階段的個人和機構代表了廣泛的殘障種類、文化和語言多元化背景、地理位置及年齡。文化和語言多元化小組代表是：

- 全新及新興的文化和語言小組（最近抵澳或定居澳洲群組）
- 人道主義移民和難民

---

<sup>7</sup> NDIS, [《2022 至 2027 年度 NDIS 文化和語言多元化策略：發現階段報告》\( NDIS CALD Strategy 2022–2027 - Discover Phase Report \) \[PDF 297KB\], 2022.](#)

- 嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者
- 多元文化年青社群。

請參閱[附件乙](#)了解參與的文化和語言小組清單。

## 焦點小組

焦點小組始於 2022 年年尾。焦點小組涵蓋六項主題，並配合發現階段達成共識的優先處理範圍。

各焦點小組由外部諮詢小組成員合作帶領，並由文化和語言多元化參保人、其家屬、照顧者、行業代表，及國家殘障人士保險局主題事項專業人士出席。

總共有 38 人出席了六個不同的焦點小組。各小組總共會面了三次。

焦點小組旨在共同確認行動及解決方案，以達成發現階段列入的目標。

## 社區對話

社區對話始於 2023 年年初。此類活動性質較為隨意，並且多數與文化和語言多元化殘障社群親身出席。

上述對話由社區值得信任的成員協調，而成員則曾經與小組具備現有關係。對於 NDIS 一直以來難以良好互動的人士以及不太可能於網上接觸的人士，此類對話旨在聆聽以上人士之意見。

總共約有 150 名人士參與了澳洲各地舉辦的 15 項對話。國家殘障人士保險局於上述對話的作用旨在聆聽。

大部分對話用不同語言講。於此類情況下，無法識別個人身份的騰錄內容則會翻譯為英文。上述對話包括了深入討論從焦點小組得知的事物及提出的行動。如此確保了各項行動反映了大量文化和語言多元化背景的殘障人士、其家屬和照顧者的需要。

## 資訊環節

網上公眾資訊環節於 2023 年 2 月展開。資訊環節展開期間，國家殘障人士保險局公布了從焦點小組和社區對話獲得的結果。此類環節集中於為文化和語言多元化背景的殘障人士改善 NDIS 的方法。

出席者包括澳洲各地的公眾成員。以上人士來自多個文化和語言多元化背景，並具備患上殘障問題的親身經驗。

出席者獲鼓勵以電郵、問卷或郵寄的方式提出個人意見反饋、想法及體驗。

大約有 500 人出席了三項環節。透過問卷、電郵及郵寄的方法，出席者以 140 份書面意見書獲得跟進。

亦為服務提供者舉辦一節資訊環節。此類環節由國家殘障人士服務機構 ( National Disability Services，英文簡稱「NDS」) 主持，當中討論了 NDIS 為文化和語言多元化參保人運作的方法，並聚焦與服務提供者相關的問題和解決方案。

## 全澳利益持有者參與

2022 年年尾，國家殘障人士保險局邀請了眾多機構透過書面溝通或個人諮詢的形式發表意見回饋。

與大約 20 所代表澳洲各地的文化和語言多元化社群舉辦了個別諮詢活動。參與上述諮詢活動的機構清單載於[附件乙](#)。

## 2023 年文化和語言多元化高峰活動 ( 2023 CALD Summit Event )

經所有參與活動合作設計的目標和行動，已於 2023 年的文化和語言多元化高峰活動與外部諮詢小組測試了。

2023 年高峰活動旨在討論、反映及完善擬定的目標和行動，並確認需要改善的漏洞或範疇。

## 外部諮詢小組策略批准

於 2023 年 8 月舉辦的視像會議，外部諮詢小組已批准了擬定策略和行動計劃的最終版本。

外部諮詢小組批准了：

- 此項策略的管理方法
- 監督及匯報此項策略的計劃
- 其持續擔當的角色。

## 提供和評估階段

參與式設計的最後階段是提供、實踐及評估文化和語言多元化的全新策略。

行動計劃緊密配合此項策略，亦會持續評估，以評估行動計劃順利執行。行動計劃勾畫了執行工作的評估方法。國家殘障人士保險局承諾採用參與式設計，並承諾提供及評估此項策略。透過履行上述承諾，NDIS 就能提高對文化和語言多元化社群的理解及回應能力，及改善服務。

## 2.3 管理及匯報

- 為了達到此項策略的目標，已組成清晰的管理和問責架構。此類架構包括了對持續透明匯報、監督及評估各項活動，從而支持此項策略的實踐工作，亦確保外部諮詢小組、文化和語言多元化行業及社群持續獲得意見反饋。

### 管理

此項策略的匯報及管理方法遵循了聯邦評估政策。上述政策包括了數據收集及進度監察。<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Department of the Treasury, [聯邦評估政策 \( Commonwealth Evaluation Policy \)](#), 2021.

對於此項策略的參與式設計及制定工作之外部諮詢小組成員，亦會介入至策略的實踐及評估當中。以上成員負責：

- 代表文化和語言多元化背景殘障人士的心聲和需要
- 提供資訊和建議，以支持此項策略的實踐工作
- 就進度及最新發展檢閱及提供意見回饋。

外部諮詢小組之責任和期望載於工作範疇的更新版本，並已獲外部諮詢小組批准。

外部諮詢小組會確保文化和語言多元化參保人、殘障社群、高峰組織及對文化和語言多元化問題具備專業知識的人士能獲得代表實踐此項策略。

國家殘障人士保險局內部工作小組會協助執行此項策略。內部工作小組負責根據此項策略的進度而決策、協調、評估及匯報進度。

## 匯報及監督

國家殘障人士保險局會定期向外部諮詢小組、文化和語言多元化行業及社群提供進度的最新消息。當中包括：

- **年度進度報告** 勾畫此項策略之行動及成效的進度。上述報告會納入進度評估的最新消息，並會於 NDIS 網站發布。
- **年中進度更新**，就各項行動的進度提供概況。最新的消息會向外部諮詢小組提供。

來自文化和語言多元化背景的殘障人士、外部諮詢小組及文化和語言多元化行業會繼續提供意見回饋，以確保此項策略和行動計劃是最新的，並持續滿足文化和語言多元化的需要。因此，各項行動、成效和指標可能會被收窄，以反映上述意見回饋。年度報告和進度更新會仔細列出任何變更。

[行動計劃](#) 勾勒出長、中、短期內各項行動的成效和進度評估。

### 3. 改變原因

參與式設計流程初期，一系列的焦點小組、小組討論和一堆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。參保人分享了獲取及使用 NDIS 期間的體驗，並透露了當中面對的挑戰。

參保人最常提出的挑戰則載於《發現階段報告》( Discover Phase Report )。<sup>9</sup>此份報告獲外部諮詢小組的支持及批准。

上述挑戰列入至優先處理範圍：

#### 優先處理範圍一：基礎建設

NDIS 政策、流程及系統並無反映所有參保人的文化和語言需要。

此類挑戰為：

- 澳洲的殘障人士服務系統和 NDIS 難以明白及使用。
- NDIS 系統和流程並無承認文化和語言多元化社群存在的文化、傳統，以及對殘障人士及家庭角色的理解。

#### 優先處理範圍二：員工工作能力

NDIS 職員和合作夥伴並無一致地為所有文化提供安全、包容度高的服務。

此類挑戰為：

- 文化和語言多元化參保人、其授權者、家屬和照顧者並無獲取 NDIS，合作夥伴職員無法理解其文化需要，或以有效、安全及有意義的方式提供服務。

---

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

### 優先處理範圍三：無障礙通訊內容

對於所有文化和語言，國家殘障人士保險局分享的資訊並非易於理解。

此類挑戰為：

- NDIS 的通訊內容令人費解。即使翻譯為其他語言，卻總是無法滿足文化和語言多元化社群的需要。
- 對於 NDIS 職員和合作夥伴與申請者及參保人溝通的有限方式，則無法真正反映文化和語言多元化社群參與的方法，或者希望參與的方法。

### 優先處理範圍四：市場

滿足到文化和語言多元化參保人需要的支援項目和服務並不足夠。

此類挑戰為：

- 文化和語言多元化參保人並不受到支持，以確認及選擇服務。
- 服務提供者並不受到支持，以推廣切合文化、回應度高及安全的支援項目和服務。

### 優先處理範圍五：數據

國家殘障人士保險局使用的數據需要改善，以深入了解文化和語言多元化參保人及其所需的支援項目。

此類挑戰為：

- NDIS 使用的「文化和語言多元化」定義並不廣泛，因此無法足以辨認身份認同為文化和語言多元化背景的人士。此類定義未能完全反映文化和語言多元化之特質。
- 對於與文化和語言多元化參保人相關的 NDIS 數據，利益持有者並不知道公開發布的數據，亦不明白應如何使用現有數據。

前五項優先處理範圍有助引領文化和語言多元化社群於制定階段的討論和參與工作。

「外展」屬於第六項優先處理範圍，於制定階段的參與活動期間已被納入。

對於仍在了解 NDIS 或尚未認識 NDIS 的文化和語言多元化人士，上述優先處理範圍已按照意見被納入，使 NDIS 改善支援服務。

## 優先處理範圍六：外展

對於接觸所有文化和語言的社群，並將其聯繫至 NDIS，現有的支援項目和服務卻有限。

此類挑戰為：

- 眾多文化和語言多元化背景的殘障人士並無獲得讓其理解 NDIS 符合資格及申請流程的資訊，而獲取資訊方面亦遭遇不同障礙。
- 眾多文化和語言多元化背景的殘障人士對殘障問題有不同體會，對於獲得支援的適當時機亦不知情。
- 支持文化和語言多元化背景的殘障人士了解 NDIS 的資源（包括翻譯版本的內容）有限。

## 廣泛的挑戰

於各個優先處理範圍所列的挑戰引領了此項策略內的行動和目標之參與式設計工作 ( 詳情請參閱第四節 ) 。

制定此項策略和行動計劃期間，文化和語言多元化參保人、其家屬和照顧者亦提及到體驗 NDIS 所遭遇的廣泛問題和挑戰，

為文化和語言多元化社群已經面對的困難帶來更多問題。上述問題之細節載於[附件丙](#)。

## 4. 策略

透過應對六項優先處理範圍，此項策略旨在為文化和語言多元化參保人改善成效。

1. 基礎建設
2. 員工工作能力
3. 無障礙通訊內容
4. 市場
5. 數據
6. 外展。

上述各個範圍皆具備目標和行動。

- **目標**：屬於國家殘障人士保險局希望達到的長遠成效。
- **行動**：為國家殘障人士保險局達成目標所完成的事項。

28 項行動已獲制定，並會一併與右述各方實踐：文化和語言多元化背景的殘障人士、其家屬和照顧者、國家種族殘障人士聯盟、外部諮詢小組及其他行業代表。

此項策略獲另一項[行動計劃](#)支持，用於實踐、監督及匯報行動。

### 4.1 基礎建設

基礎建設指納入 NDIS 和合作夥伴系統、政策和流程之文化和語言需要。

#### 目標一

國家殘障人士保險局採用參與式設計，並同意「文化安全」、「符合文化習慣及回應文化的服務」之定義。

## 行動

1. 與文化和語言多元化背景的殘障社群、合作夥伴、服務提供者及 NDIS 委員會合作，為「文化安全」、「符合文化習慣及回應文化的服務」之詞彙下定義。

## 目標二

NDIS 政策、流程及系統讓文化和語言多元化背景的殘障人士平等地獲取 NDIS 及使用相關計劃。

## 行動

2. 檢閱及更新《NDIS 運作指引》( NDIS Operational Guidelines )，以確保指引具備包容度、文化安全，並承認參保人的文化和語言需要 ( 按照行動一之成效 )。
3. 向規劃員制定及提供指引，以深入了解文化和語言多元化參保人所需的支援項目。當中應包括：
  - a. 當語言或文化構成障礙時，則配合計劃實踐支持文化和語言多元化參保人
  - b. 為文化和語言多元化參保人提供其他語言版本的資源
  - c. 為文化和語言多元化參保人撥款，讓其進一步參與社會及社區
  - d. 改善溝通方法的使用，即符合文化和語言無障礙的要求。
4. 制定及發布能協助 NDIS 職員和合作夥伴的指引，以切合文化需要及適時的 NDIS 申請流程改善對難民和新移民的支援服務。
5. 與政府代理機構合作，為難民和新移民改善獲取 NDIS 的支援服務。當中可能包括使用醫療評估資訊，以及抵澳前完成的證明文件，以更有效的方式確認殘障人士。

## 目標三

與文化和語言多元化社群和參保人的 NDIS 通訊流程是切合文化需要，既有效率、又具備透明度，並能促進信任度。

### 行動

6. 與 NDIS 委員會共事，以制定及實踐流程及指引。上述流程及指引有助文化和語言多元化背景的殘障人士提供意見回饋，並以文化安全的無障礙方式上訴 NDIS 決定。

## 4.2 員工工作能力

員工工作能力涉及到 NDIS 職員和合作夥伴具備理解和能力，向參保人及其家屬提供文化安全及適應文化的服務。

## 目標四

NDIS 職員和合作夥伴理解並回應參保人的文化和語言需要，以及此類需要如何影響殘障支援服務。

### 行動

7. 與文化和語言多元化社群、政府機構（包括 NDIS 委員會）及非政府機構合作，為 NDIS 職員和合作夥伴持續提供教育活動。上述計劃會用於提升文化和語言方面的意識（當中包括嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者），以及具備能力向文化和語言多元化背景的人士提供安全有效的適當互動。
8. 於國家殘障人士保險局支持文化和語言多元化背景人士（包括殘障人士）的就業機會，從而改善各級代表。

## 目標五

NDIS 職員和合作夥伴於所有互動當中使用文化安全、創傷知情的做法。

### 行動

9. 與文化和語言多元化社群、政府機構（包括 NDIS 委員會）及非政府機構合作，將文化安全、反種族歧視及創傷知情做法的教育和培訓納入至國家殘障人士保險局的培訓當中。
10. 於使用傳譯服務和其他語言支援服務方面向 NDIS 職員和合作夥伴制定及提供培訓和資源，讓文化和語言多元化背景的殘障人士與 NDIS 互動期間為其改善體驗。
11. 制定文化和語言多元化包容計劃和項目，為 NDIS 職員建立及推進文化安全、包容度高的工作場所。
12. 成立實踐社區，協助職員改善技能，讓其更有效支援嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者。上述團隊包括擅長澳洲手語的 NDIS 職員和合作夥伴。透過各項指引、流程及支援，為各種參與機會促進無障礙的環境。

## 4.3 無障礙通訊內容

無障礙通訊內容指 NDIS 分享資訊的方式，而此類方式能滿足文化和語言多元化參保人、其家屬和照顧者的文化和溝通需要。

## 目標六

對於為文化和語言多元化社群和參保人而設的有效溝通渠道，則獲 NDIS 確認及使用。

## 行動

13. 與文化和語言多元化社群、NDIS 委員會及行業合作，就與文化和語言多元化背景的殘障人士有效溝通及互動的方法，制定及實踐各項指引。上述指引涵蓋翻譯版本的資訊，以及採用的多種渠道，例如影片、聲音及印刷等形式。
14. 檢閱及更新 NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及國家聯絡中心 ( National Contact Centre )，為文化和語言多元化社群和參保人改善無障礙及妥善使用的情況。上述渠道包括使用翻譯版本的資訊，以及於無法提供翻譯版本時能獲取的協助。
15. 與文化和語言多元化社群、NDIS 委員會及行業合作，以制定、發布及實踐語言指引。上述指引應列出 NDIS 資訊應予以翻譯的語言，以滿足文化和語言多元化社群和參保人的需要。

## 目標七

文化和語言多元化社群和服務提供者知道能夠獲取傳譯服務，並且使用這類服務的經驗得到改善。

## 行動

16. 就不同語言的特定 NDIS 詞彙制定及發布清晰的定義，以支援文化和語言多元化參保人、服務提供者及翻譯和傳譯服務 ( Translating and Interpreting Services，下文簡稱「TIS」) 深入了解特定的 NDIS 詞彙，並有效溝通。
17. TIS 傳譯員無法提供服務時，向文化和語言多元化社群、文化和語言多元化參保人、服務提供者制定及傳遞無障礙資訊，以了解如何獲取及使用傳譯服務，並尋找其他傳譯員。
18. 檢閱及更新使用傳譯服務 ( 包括澳洲手語 ) 的 NDIS 會議之流程，從而改善溝通方法，其中包括右述方法 - 較長會議、優先或所需的傳譯員及個人傳譯服務。

## 4.4 市場

市場關乎改善切合文化和語言的 NDIS 服務之可用度及供應情況。當中包括為文化和語言多元化參保人提供更有效的支援，以尋找能提供文化安全的適當服務之服務提供者。

### 目標八

就使用 NDIS 及獲取文化安全的適當服務之資訊，以有效的方式向文化和語言多元化社群及參保人傳遞。

#### 行動

19. 與 NDIS 委員會合作制定資訊，並向 NDIS 服務提供者分享。與服務提供者商談，助其提升對當地社區的理解。向服務提供者講解自身的期望，即為文化和語言多元化社群提供安全恰當的支援項目和服務。
20. 與 NDIS 委員會合作推行市場活動，並持續地溝通，以提升對選擇和控制的意識。當中包括文化和語言多元化參保人能如何選擇及轉換服務提供者，設立保障及提出投訴。
21. 與 NDIS 委員會商討，以制定服務提供者須遵循的最低行事標準，以及勾畫符合文化所需服務的質量評估。隨後向文化和語言多元化參保人和服務提供者清晰傳遞行事標準和質量評估。

### 目標九

有更多 NDIS 服務提供者提供切合文化、回應文化的優質安全服務。

## 行動

22. 確認文化和語言多元化社區機構提供殘障人士支援服務所面對的挑戰和障礙（當中包括支援服務協調和直接護理）。與政府代表機構及行業合作，以應對上述障礙。
23. 對於獲全國筆譯及傳譯評審局（National Accreditation Authority for Translators and Interpreters，下文簡稱「NAATI」）認可並了解 NDIS 和殘障人士權利的傳譯員，與政府代表機構及其他利益持有者合作，以提升上述人士之數目。

## 4.5 數據

數據牽涉到國家殘障人士保險局收集及使用數據，從而進一步了解文化和語言多元化參保人及其所需，並改善服務及明白 NDIS 構成的影響。

### 目標十

國家殘障人士保險局採用參與式設計，並就支持收集準確有用的數據對「文化和語言多元化」之定義達成協議。

## 行動

24. 與文化和語言多元化社群及政府代表機構共事，對「文化和語言多元化」一字，即承認文化和語言錯綜複雜的情況制定及發布更廣泛的定義。更新國家殘障人士保險局數據收集方法，以配合上述定義。

### 目標十一

數據及以實證為主的決策獲國家殘障人士保險局和利益持有者使用，為文化和語言多元化參保人改善服務、體驗及成效。

## 行動

25. 研究、確認及發布與文化和語言多元化背景參保人相關的新數據，使 NDIS 職員、合作夥伴及行業能作出更有效並以實證為主的決策。

## 4.6 外展

外展牽涉到建立定向支援項目和服務，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。

## 目標十二

文化和語言多元化社群對 NDIS 和殘障問題具備更多的認識和理解。當中包括 NDIS 的資格要求、申請流程，由殘障問題衍生並作為接觸 NDIS 的障礙而有的潛在污名化。

## 行動

26. 與 NDIS 委員會及文化和語言多元化社群共事，於特定文化和語言多元化社群對 NDIS 和殘障人士權利提高意識方面制定策略，以及應對與殘障問題相關的潛在污名化問題。應套用眾多參與渠道，並備有多種語言版本的資訊。
27. 從社區機構確認、制定及支援活動，即有助提升對 NDIS ( 包括資格要求 ) 的認識，並減低特定文化和語言多元化社群對殘障問題的污名化。向行業制定清晰的溝通，以推廣此類活動；並就 NDIS 職員和合作夥伴能如何參與及支持他人而提供指引。
28. 與各機構及高峰組織共事，以培養主流服務的技能 ( 當中包括家庭醫生、聯合醫療護理專業人員及專科醫生等醫療護理專業人員 )。集中如何支援文化和語言多元化背景的殘障人士獲取及使用 NDIS。

## 5. 下一步

此項策略會從 2024 年年初至 2028 年展開。[行動計劃](#)會與此項策略一併使用。上述行動計劃勾勒：

- 如何執行各項行動計劃
- 行動計劃的時間線
- 行動計劃的成效
- 追蹤及評估進度的措施。

首份年度進展報告會於 2024 年年尾發布，並會列出達到此項策略的行動和成效之進度。作為流程的一部分，國家殘障人士保險局會邀請外部諮詢小組及其他利益持有者發表意見回饋。

透過回應不同改變及殘障人士服務和文化和語言多元化行業，長時間聆聽意見並從中學習，這表示國家殘障人士保險局能持續滿足文化和語言多元化參保人的需要。

此項策略的持續監督及匯報功能會顯示 NDIS 如何為文化和語言多元化背景的殘障人士改善成效，並會確認改善的範圍。

國家殘障人士保險局承諾與右述各方緊密合作 - 文化和語言多元化背景的殘障人士、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。為了履行上述諾言，國家殘障人士保險局會保證此項策略日後能回應文化和語言多元化社群、殘障人士及文化和語言多元化行業的需要。

## 6. 附件甲

### 外部諮詢小組成員清單 (按機構分類)

- 少數族裔社區殘疾行動機構 ( The Action on Disability within Ethnic Communities )
- Amparo 非牟利倡議服務社區機構 ( Amparo Advocacy Inc )
- 坎培拉多元文化社區論壇 ( Canberra Multicultural Community Forum )
- 澳洲殘障人士倡議服務網絡 ( Disability Advocacy Network Australia )
- 澳洲聾人倡議服務機構 ( Deaf Australia )
- 殘障人士權力倡議服務機構 ( Disability Rights Advocacy Service )
- Cultura 社區服務機構 ( 舊稱「Diversitat」 )
- 多元背景殘障人士服務機構 ( Diversity and Disability Alliance )
- 維州少數族裔社區委員會 ( Ethnic Communities' Council of Victoria )
- 少數族裔社區服務機構 ( Ethnic Communities Services Co-operative )
- 澳洲少數族裔社區聯盟委員會 ( Federation of Ethnic Communities' Council of Australia )
- 格里菲斯大學 ( Griffith University )
- 澳洲智力障礙人士服務高峰組織 ( Inclusion Australia )
- 國家殘障人士保險局獨立諮詢機構 ( Independent Advisory Council to the NDIA )
- Kin 殘障人士倡議服務機構 ( Kin )
- 澳洲精神健康服務機構 ( Mental Health Australia )
- 郎賽斯特移民資源中心 ( Migrant Resource Centre Launceston )
- 西北部移民資源中心 ( Migrant Resource Centre North-West )
- 北領地多元文化委員會 ( Multicultural Council of the Northern Territory )

- 新州多元文化障礙人士倡議服務協會 ( Multicultural Disability Advocacy Association of NSW )
- 多元文化青年人倡議服務網絡 - 文化和語言多元化殘障青年人聯合組織 ( Multicultural Youth Advocacy Network/s – Youth Disability CaLD Collective )
- 國家殘障保險局 ( National Disability Insurance Agency · 簡稱「NDIA」)
- NDIS 質量安全保障委員會 ( NDIS Quality and Safeguards Commission )
- 國家種族殘障人士聯盟 ( National Ethnic Disability Alliance )
- 新州難民醫療服務機構 ( NSW Refugee Health Service )
- 參保人、家屬和照顧者授權人士 ( Participant, family and carer nominee )
- 澳洲殘障人士協會 ( People with Disability Australia )
- 澳洲安置服務委員會 ( Settlement Council of Australia )
- 國際安置服務委員會 ( Settlement Services International )
- Speak My Language 流動服務 ( Speak My Language )
- 悉尼西部多元文化服務機構 ( SydWest Multicultural Services )
- 國家社區法律服務機構 ( TASC National )
- 悉尼大學 ( University of Sydney )
- 澳洲殘障女性組織 ( Women with Disabilities Australia )

## 7. 附件乙

### 員工聘用情況概覽

國家殘障人士保險局已聘用自認為來自下列區域的文化背景：

- 中美洲
- 南美洲
- 加勒比海
- 歐洲北部
- 歐洲中部
- 歐洲東部
- 非洲北部
- 亞洲東北部
- 亞洲中部
- 亞洲南部
- 亞洲東南部
- 亞洲西部
- 太平洋島

國家殘障人士保險局已聘用承認自己屬於下列語言背景的人士：

- 英文
- 阿拉伯文
- 塔加拉族語
- 泰米爾語
- 日文
- 孟加拉語
- 俄羅斯文

- 法文
- 德文
- 廣東話
- 越南話
- 普通話
- 福建話
- 馬來西亞文

國家殘障人士保險局已聘用承認自己屬於下列社區的人士：

- 華裔社區群體
- 混合多元文化群體
- 行業性工作者群體 ( 來自多個多元文化社區 )
- 亞拉伯社區群體
- 越南裔照顧者團體
- 阿富汗社區群體
- 尼泊爾人權主義移民
- 多元文化青少年群體
- 雅茲滴難民社區群體
- 旁遮普人社區群體
- 印度教教徒社區群體
- 嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者

國家殘障人士保險局已與下列機構接觸，作為全澳利益持有者參與的一部分：

- Access 社區服務機構 ( Access Community Services Limited )
- 西澳聾人社區服務機構 ( Access Plus WA Deaf )
- 澳洲難民及移民就業支援服務機構 ( Active Refugee and Migrant Integration in Australia )

- Amparo 非牟利倡議服務社區機構 ( Amparo Advocacy Inc )
- 澳洲難民協會 ( Australia Refugee Association )
- 澳洲移民資源中心 ( Australian Migrant Resource Centre )
- Centacare 就業培訓支援服務社區機構 ( Centacare )
- 南澳社區接觸及服務機構 ( Community Access and Services SA )
- 聽障人士服務機構 ( Deaf Connect )
- 西澳聾盲人士服務機構 ( Deafblind Western Australians )
- 新州少數族裔社區委員會 ( Ethnic Communities' Council of NSW Incorporated )
- Fortify 醫療服務集團 ( Fortify Health Group )
- 南澳多元文化社區委員會 ( Multicultural Communities Council of SA )
- 澳洲多元文化機構 ( Multicultural Australia )
- 澳洲殘障人士服務機構 ( National Care Society )
- 昆士蘭州創傷倖存者支援服務計劃 ( Queensland Program of Assistance to Survivors of Torture and Trauma )
- 難民復原支援服務機構 ( Foundation House ) 維州創傷倖存者基金會 ( The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc )
- 西澳聾人協會 ( Western Australian Association of the Deaf Inc. )
- World Wellness Group 醫療服務集團

## 8. 附件丙

### 廣泛考慮及議題

此項策略和行動計劃應對參與式設計流程當中確認的六項優先處理範圍。第三節載列了優先處理範圍的重要挑戰。

制定此項策略和行動計劃期間，亦提出了其他考慮因素和挑戰。考慮因素和挑戰影響文化和語言多元化參保人、其家屬和照顧者接觸及使用 NDIS 的方式，亦於 NDIS 檢閱工作期間（2023 年）與參保人討論。

儘管並無於此項策略內提及，下列見解將為日後的工作提供資訊，並改善國家殘障人士保險局與殘障人士的互動。

- **申請 NDIS**：申請過程步驟過多，並且較不清晰。了解及收集所需的證明文件較為困難。多種資訊來源、醫療服務和殘障人士服務行業之間的偏差使問題加劇。
- **錯綜複雜**：文化和語言多元化背景的殘障人士之體驗受到塑造個人身份的多項因素影響，此類因素包括性別認同、性傾向、宗教或社會經濟背景等。此類錯綜複雜的情況需要 NDIS 職員、流程和系統提供的個人化支援及回應。
- **服務提供者的質量**：殘障人士服務質量不一致，因國家殘障人士保險局缺乏能力監督質量，並因使用未註冊的質量而無法保障參保人的體驗兩項因素而受到影響。
- **服務提供者的競爭力**：缺乏競爭力的市場或服務提供者行為會導致參保人為多項支援服務使用單一的服務提供者。上述情況引致利益衝突，使參保人的選擇和控制有所下降。
- **政府代理機構之間缺乏合作**：需要更多配合確認及提供所需的支援（例如，培養英文語言技巧）。

- **醫療提供者有限**：對於以恰當的方法支持他人獲取申請表格方面，醫療護理專業人員（當中包括家庭醫生）缺乏知識，亦無措施獲得鼓勵增加相關認識。
- **遭遇家庭暴力**：參保人接觸及使用 NDIS 支援項目期間，家庭暴力為其造成更多障礙。

# 國家殘障保險局 ( National Disability Insurance Agency , 簡稱「NDIA」 )

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

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](#) 、 [Twitter](#) 、 [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 ) : [relayservice.gov.au](https://relayservice.gov.au)