2023至2027年度 文化和語言多元化策略

已完成事項

易讀版本摘要

Chinese (Traditional) | 繁體中文

如何使用此報告

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人。這群人前面有一名女士手持一張卡，卡上寫著「我們」。 | 此報告由國家殘障保險局（National Disability Insurance Agency，英文簡稱「NDIA」） 撰寫。 文中的「我們」（We）是指「NDIA」。 |
| 帶有剔號的易讀版本文件。 | 我們以淺白的文字撰寫此報告。  透過圖片解釋部分概念。 |
| 「粗體」字及「非粗體」字。 | 重要詞語以**粗體（Bold）**顯示。  粗體是指字體更粗厚，顏色更深。 |
| 詞彙表圖示。 | 我們會解釋這些字眼。  第30頁列出了這類字眼。 |
| 摘要圖示。 | 此易讀版報告是另一份報告的摘要。意指此報告只收錄最重要的概念。 |
| 帶有「www」的網站圖示。 | 您可於我們的網站搜尋另一份報告。  [www.ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au/) |
| 一名女士正在協助一名男士閱讀文件。 | 閱讀此報告時，您可以尋求他人協助。 親友或支援人員也許能夠協助您。 |

此報告包含哪些內容？

[此報告講述哪些內容？ 4](#_Toc256000000)

[透過合作制定模式 6](#_Toc256000001)

[直至目前，我們如何與社群共事？ 7](#_Toc256000002)

[我們從社區獲得了哪些資訊？ 9](#_Toc256000003)

[我們的主題和目標 12](#_Toc256000004)

[1. 工作期間將焦點集中在文化和語言多元化參與者 14](#_Toc256000005)

[2. 確保職員具備適當技能 17](#_Toc256000006)

[3. 我們如何分享資訊 19](#_Toc256000007)

[4. 選擇和控制 21](#_Toc256000008)

[5. 文化和語言多元化參與者之數據 23](#_Toc256000009)

[下一步是甚麼？ 26](#_Toc256000011)

[更多資訊 28](#_Toc256000012)

[詞彙表 30](#_Toc256000013)

## 此報告講述哪些內容？

|  |  |
| --- | --- |
| 顯示「文化和語言多元化策略」的文件夾板。 | 我們撰寫文化和語言多元化策略（Cultural and Linguistic Diversity Strategy）。  我們稱其為「策略」。 |
| 一個社區群體，其中三個人的頭頂上有著不同語言寫成的想法泡泡框。 | **文化和語言多元化（CALD）**人士**：**   * 來自不同背景 * 使用英語以外之語言。 |
| 一群殘障人士。 | **參與者**是指加入國家殘障保險計劃（NDIS）的殘障 人士。 |
| 與服務提供者在一起的人。 | 該策略講解文化和語言多元化人士如何能夠獲得所需的支援和服務。 |
| 寫上「2022年」的月曆圖示。 | 該策略於2022年結束。 |
| 顯示「策略」並帶有「全新」徽章的文件夾板。 | 我們目前在制定新策略（Strategy）。  新策略會於2023年展開。 |
| 一群多元化殘障人士和一個豎起的拇指。 | 我們希望與社群共事，從而確保新策略對文化和語言多元化人士有效運作。 |
| 兩名男士坐在沙發上在討論一份文件。 | 此報告講解我們會如何與社群共事，從而   * 制定新政策 * 計劃實踐目標的方式。 |
|  | 當中包括我們： |
| 顯示「策略」並在某些項目旁邊帶有剔號的文件夾板。 | * 已經完成的事項 |
| 重複三次的月曆圖示。 | * 計劃下一步應執行的事項。 |

## 透過合作制定模式

|  |  |
| --- | --- |
| 一幅貼上不同紙張的牆壁。寫著筆記的紙張。有三個人在看筆記，其中一人指向筆記。 | **合作制定**是指共同合作計劃新事物。  我們希望使用合作制定模式訂立新策略。 |
|  | 我們希望了解： |
| 一群多元化殘障人士和一個挑戰圖示。 | * 文化和語言多元化人士面對的挑戰 |
| 一個問題圖示和一個帶有剔號的圓圈。 | * 新策略會如何解決這類問題。 |
| 一名在主持社區會議的女士。 | 我們亦希望與社群共事，以：   * 分享新策略 * 確保策略有效運作。 |
| 顯示挑戰圖示的一份「報告」文件。 | 此報告涉及文化和語言多元化人士面對的挑戰。 |

## 直至目前，我們如何與社群共事？

|  |  |
| --- | --- |
| 顯示「10月至12月」的月曆。 | 從2021年10月至12月，我們已與社群合作，以了解文化和語言多元化人士面對的挑戰。 |
|  | 我們已經與下列人士共事： |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士。 | * 文化和語言多元化參與者 |
| 一個由兩名成年人和兩名兒童組成的家庭。 | * 其家屬和照顧者 |
| 辦事處前方有三名多元化人士。 | * 與文化和語言多元化參與者共事的機構 |
| 三個人的身後有一棟建築物。還有一個殘障者圖示。 | * 殘障服務機構。 |
| 一群人在焦點小組內圍著桌子而坐。 | 我們透過小組會談，瞭解不同社群的想法。 |
| 兩名男士在討論文件夾上的內容。 | 我們亦一對一與他人交談。 |

## 我們從社區獲得了哪些資訊？

|  |  |
| --- | --- |
| 一名男士在思考，面露困擾神色。 | 公眾透露了很難明白NDIS的運作方式。 |
| 一名女士在看文件夾，並且有三個對話泡泡顯示著三種不同的語言。 | 又表示以其他語言編撰的資訊並不總是易於讓文化和語言多元化參與者使用。 |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士，身邊有一個箭嘴環繞他們。 | 他們說NDIS的運作模式對文化和語言多元化參與者不具有**包容度**。  如果某事物「具有包容度」，是指透過該事物 能夠：   * 尋找及使用資訊 * 參與制定決定。 |
| 一名女士在聳肩，面露困擾神色。 | 公眾透露NDIS職員並不總是明白如何幫助文化和 語言多元化參與者， |
| 一名女士在聳肩和一個服務提供者的圖片。 | 又表示難以尋找及使用切合文化和語言多元化 參與者所需的服務。 |
| 一名男士上方有一個叉號，兩名人士頭上方帶有剔號。 | 公眾透露了我們解釋「文化和語言多元化」的方式對於來自多元文化和語言背景人不夠包容， |
| 一名男士在聳肩，並帶有一個資訊圖示。 | 又表示難以從NDIS尋找與文化和語言多元化參與者相關的資訊。 |

### 我們應該集中處理的範疇：

|  |  |
| --- | --- |
|  | 公眾透露了我們需要集中明白： |
| 兩名人士使用手勢交談和一個手語圖示。 | * 如何與文化和語言多元化參與者溝通 |
| 三份分別以三種語言顯示的文件，以及一個資訊圖示。 | * 用其他語言編撰的資訊易於理解。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 一名男士在使用平板電腦，並思考文化和語言多元化人士。 | 公眾表示我們執行下列事項時需要為文化和語言 多元化參與者思考的範圍：   * 舉辦NDIS * 編撰計劃 * 決策。 |
| 兩名女士一起看著一部手提電腦。 | 公眾透露了我們須要幫助職員繼續了解如何與文化和語言多元化參與者共事。 |
| 從三個項目選擇的手掌圖示：A、B或C。 | 公眾表示我們需要給予文化和語言多元化參與者 更多選擇和控制。 |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士。 | 我們須要分享與下列範疇相關的資訊：   * 文化和語言多元化參與者 * 文化和語言多元化參與者的支援需要。 |

## 我們的主題和目標

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人坐在桌邊交談。 | 我們於2022年2月舉行了**圓桌會議**。  圓桌會議是指一群人聚集討論一個話題。  每個人針對話題發表意見。 |
| 一群多元化殘障人士和一個顯示「30+」的圖示。 | 有超過30人出席圓桌會議。  他們討論了社區希望傳達給我們的事項。 |
| 帶有電燈泡並顯示「主題」的文件夾板，以及一個表示重要的圖示。 | 圓桌會議應用這些想法為新策略制定 **主題（Theme）**和目標。  主題是指在工作和生活等不同方面出現的重要 想法。 |
| 一個主題圖示、目標圖示和豎起的拇指。 | 我們於2022年5月24日舉行了另一場圓桌會議。  圓桌會議舉行期間，所有人於不同主題和目標達成協議，而這些主題和目標是我們需要努力的。 |

### 我們的主題是甚麼？

|  |  |
| --- | --- |
| 一個顯示「主題」和數字「5」的文件夾板。 | 出席者會於圓桌會議上決定五個不同主題。  每個主題都有一系列目標。 |
| 一群人在談論一份文件。 | 我們會使用合作制定模式，以確保各項主題和目標對文化和語言多元化參與者都能有效實施。 |
| 一名男士在支持另一名男士，並帶有一個指向豎起拇指的箭嘴。 | 從而幫助文化和語言多元化參與者：   * 改善與NDIS互動的體驗 * 獲得所需的支援項目。 |
| 一名女士在看一個文件夾。 | 我們會在以後數頁詳細解釋各個主題。 |

## 1. 工作期間將焦點集中在文化和語言多元化參與者

|  |  |
| --- | --- |
| 一名男士在使用平板電腦，並思考文化和語言多元化人士。 | 我們必須確保在下列方面思考文化和語言多元化 參與者的需要：   * 舉辦NDIS * 編撰計劃 * 決策。 |
| 一名男士一手指向自己，另一手舉起。 | 我們須要集中關注每個人的需要： |
| 一群多元化殘障人士和一個豎起的拇指。 | 我我們須要確保處事的方式對多元文化和語言背景的人士有效用。 |
| 一部電腦的螢光幕上顯示一份問卷、顯示另一種語言的對話泡泡框和倒豎的拇指。 | 例如，我們用於問卷調查的網站，無法以不同語言運作。 |
| 一名人士在支持一名NDIS參與者，並帶有一個安全圖示。 | 我們亦需要計劃，從而確保各項服務和支援項目對各個**文化**都安全。 |
| 一群人參加非洲節日。 | 您的文化是指：   * 個人生活方式 * 對自己重要的事物。 |

### 我們有甚麼目標？

|  |  |
| --- | --- |
| 兩個人共用一個文件夾。 | 我們希望確保每個文化和語言多元化參與者都可以加入與支援項目相關的決策。 |
| 紫色圓圈內的一名女士指向一個綠色加號標誌。 | 當中包括：   * 加入NDIS的時候 * 計劃支援項目的時候 * 使用支援項目的時候。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 兩名女士一起使用平板電腦看資料。 | 這表示我們必須思考於以上各方面如何幫助文化和語言多元化參與者。 |
| 一名女士獲得他人支持，面露笑容。 | 我們希望確保服務安全，並會以禮相待。 | |
| 一群多元化殘障人士和一個安全圖示。 | 我們希望與社群共事，以暸解如何確保各項服務對 所有文化都安全。 | |
| 一名人士在支持一名女士，兩名人士在互相握手，以及一個安全圖示。 | 當中包括對服務如何為之安全這個問題達成協議。 |

## 2. 確保職員具備適當技能

|  |  |
| --- | --- |
| 兩個人在討論不同服務。 | 職員應明白：   * 如何與文化和語言多元化參與者共事 * 文化和語言多元化參與者的支援需要。 |
|  | 他們亦應知道如何提供不同服務，並確保服務： |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士，身邊有一個箭嘴環繞他們。 | * 具有包容度 |
| 一群多元化殘障人士和一個安全圖示。 | * 對所有文化都安全。 |
| 一名帶有姓名標籤的男士在支持另一名男士。 | 當我們談及職員時，即包括與參與者共事的人。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我們的職員亦負責下列事項： |
| 一名職業女士在桌子前使用電話。 | * 營運辦事處 |
| 一名職業女士手持一個文件夾和「NDIA」字眼。 | * 管理NDIS。 |

### 我們有甚麼目標？

|  |  |
| --- | --- |
| 一名男士在使用平板電腦，並思考文化和語言多元化人士。 | 我們希望職員明白文化和語言多元化參與者的 需要。  我們希望職員幫助他們。 |
| 一群多元化殘障人士和一個安全圖示。 | 我們亦希望工作對所有文化都安全。 |

## 3. 我們如何分享資訊

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一名女士面露笑容在看一份文件，身旁有一個剔號。 | 我們分享的資訊應該是淺白易明。  當中包括我們用不同語言分享的時候。 | |
| 一名男士看著一份文件思考，身旁帶有一個寫上「詞彙」的圓圈。 | 我們應該考慮：   * 我們使用的措辭 * 不同文化的理解方式。 |
| 三份分別以三種語言顯示的文件，以及一個資訊圖示。 | 我們應懂得如何分享資訊，以確保：   * 內容淺顯易明 * 以不同語言提供。 |
| 兩名女士在互相交談。 | 我們應該使用更多**傳譯員**提供服務。  我們應該支持傳譯員。  傳譯員是指：   * 會講您的語言 * 能幫助您明白其他人說的話。 |
| 一名男士豎起兩個拇指和一個資訊圖示。 | 對於我們分享的資訊，則應確保文化和語言多元化參與者能夠尋得及使用。 |
| 三名身處偏遠地點的人。 | 我們應考慮如何與難以接觸的社群分享資訊。  例如使用不同方法分享資訊，例子包括親身分享。 |

### 我們有甚麼目標？

|  |  |
| --- | --- |
| 一名男士和一名女士在互相握手。 | 我們希望得知更有效的方法與文化和語言多元化 社群和參與者聯繫。 |
| 一名女士與一名男士交談，並帶有一個叉號的金錢符號。 | 我們希望有更多文化和語言多元化參與者懂得利用免費傳譯服務。  我們希望有更多文化和語言多元化參與者使用這類服務。 |
| 一名女士在看一個文件夾和一個剔號。 | 我們希望確保分享的資訊：   * 內容淺顯易明 * 以不同語言提供。 |

## 4. 選擇和控制

|  |  |
| --- | --- |
| 三名文化和語言多元化女士；其中兩名女士一手指向自己，另一手舉起；第三名女士豎起兩個拇指。 | 應該有更多支援項目和服務切合文化和語言多元化參與者的需要。 |
| 一名人士與手持文件夾板的服務提供者一起。 | 文化和語言多元化參與者應得到幫助，以便尋找及使用切合個人所需的**供應者**。  供應者透過提供服務幫助其他人士。 |
| 兩名人士，其中一名人士坐在輪椅上，坐在帶有多個螢幕的桌邊，並一同討論螢幕上的資料。 | 供應者亦應獲得更多幫助，以了解如何向文化和 語言多元化參與者提供服務。 |
| 一名將放大鏡緊貼面部的人士正在接受一名服務提供者的支持，並帶有剔號。 | 更多供應者應提供集中於多元文化和語言背景人士的服務。 |

### 我們有甚麼目標？

|  |  |
| --- | --- |
| 兩名女士在一起看一個文件夾，還有一個安全圖示。 | 我們希望幫助文化和語言多元化參與者，以便尋找及使用切合文化的安全服務。 |
| 一群多元化殘障人士和一個豎起的拇指。 | 我們亦希望更多供應者提供的優質服務：   * 尊重所有文化 * 對文化和語言多元化參與者有助益 * 對所有文化都安全。 |

## 5. 文化和語言多元化參與者之數據

|  |  |
| --- | --- |
| 資訊、表格和紀錄文件圖示。 | 當我們談及**數據**時，是指：   * 事實 * 所提供的資料 * 紀錄。 |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士。 | 我們需要更可靠的數據以暸解：   * 文化和語言多元化參與者 * 文化和語言多元化參與者的支援需要。 |
|  | 我們需要更多與文化和語言多元化參與者相關的數據，即： |
| 一群人參加非洲節日。 | * 來自不同文化背景的人士 |
| 其他語言的圖示。 | * 以不同語言提供。 |
| 帶有問號的泡泡框和一個剔號 | 這表示我們必須提出正確的問題。 |
| 一名男士面露笑容在使用智能電話和一個表格圖示。 | 每個人應易於尋找及使用與文化和語言多元化參與者相關的數據。 |
| 一名男士在協助一名女士看一份文件，他們坐在沙發上。 | 而且公眾應獲得幫助，從而尋找及使用這類數據。 |
| 一份帶有安全圖示的規則文件。 | 我們亦應遵循收集及分享數據的規則：  這些規則能夠保障公眾安全。 |

### 我們有甚麼目標？

|  |  |
| --- | --- |
| 由三名人士組成的多元化群體和一個「文化和語言多元化」（CALD）詞彙。 | 我們希望使用得以容納全體文化和語言多元化人士的「文化和語言多元化」概念。 |
| 一名男士豎起兩個拇指和一個表格圖示。 | 這樣讓我們收集更可靠的數據。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我們希望使用這些數據： |
| 一名男士在支持另一名男士，並帶有一個指向豎起拇指的箭嘴。 | * 為文化和語言多元化人士提供更優質的服務 |
| 一隻在三個項目中選擇的手和豎起的拇指。 | * 作出有效決策。 |
| 一群多元化人士站在一起。所有人都豎起拇指。 | 我們亦希望更多人尋找及使用與文化和語言多元化參與者相關的數據。 |

## 下一步是甚麼？

|  |  |
| --- | --- |
| 一群多元化殘障人士和一個豎起的拇指。 | 我們會繼續與社群共事，從而得出更適合的方式 幫助文化和語言多元化參與者。 |
| 一群人圍成一個圓圈坐著看一些文件。 | 我們會選擇適合的人選組成**諮詢小組**。  諮詢小組是指一群與我們共事的人，他們會分享：   * 哪些方面具有成效 * 哪些方面需要改善。 |
| 一名男士向一群人演講。 | 諮詢小組會：   * 幫助我們與文化和語言多元化參與者共事 * 確保新政策有效實施。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我們希望諮詢小組成員包括： |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士。 | * 文化和語言多元化參與者 |
| 三個人的身後有一棟建築物。還有一個殘障者圖示。 | * 殘障服務機構 |
| 辦事處前方有三名多元化人士。 | * 文化和語言多元化機構。 |
|  | 我們亦希望與文化和語言多元化參與者及其家屬 共事，即： |
| 其他語言的圖示。 | * 不使用英文的人士 |
| 一名正在使用喇叭的女士。 | * 沒有機會發表看法的人士。 |

## 更多資訊

如果要查詢此報告的其他資料，請聯絡我們。

|  |  |
| --- | --- |
| 帶有「www」的網站圖示。 | 您可以瀏覽官方網站。  [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) |
| 電話圖示。 | 您可以致電聯絡我們。  1800 800 110 |
| Facebook標誌。 | 關注我們的Facebook。  [www.facebook.com/NDISAus](https://www.facebook.com/NDISAus) |
| Twitter標誌。 | 關注我們的Twitter。  @NDIS |

### 與我們溝通的支援

|  |  |
| --- | --- |
| 網絡聊天圖示。 | 您可以使用官方網站頂部的網絡聊天功能與我們 談話。  [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) |
|  | 如果您使用英語以外的語言， 可致電： |
| 翻譯及傳譯服務圖示。 | 翻譯及傳譯服務（TIS）  131 450 |
|  | 如果您有語言或聽力障礙，請致電： |
| 為聾啞人士而設的文字電話裝置（TTY）圖示。 | 為聾啞人士而設的文字電話裝置（TTY）  1800 555 677 |
| 對話泡泡框圖示和耳朵。 | 訴說與傾聽（Speak and Listen）  1800 555 727 |
| 全國中繼服務（National Relay Service）標誌。 | 全國中繼服務（National Relay Service）  133 677  [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) |

## 詞彙表

詞彙表解釋此文件中**粗體**字的定義。

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人圍成一個圓圈坐著看一些文件。 | **諮詢小組**  諮詢小組是指一群與我們共事的人，他們會分享：   * 哪些方面具有成效 * 哪些方面需要改善。 |
| 一幅貼上不同紙張的牆壁。寫著筆記的紙張。有三個人在看筆記，其中一人指向筆記。 | **合作制定**  合作制定是指共同合作計劃新事物。 |
| 一個社區群體，其中三個人的頭頂上有著不同語言寫成的想法泡泡框。 | **文化和語言多元化（CALD）人士**  文化和語言多元化人士   * 來自不同背景 * 使用英語以外之語言。 |
| 一群人參加非洲節日。 | **文化**  您的文化是指：   * 個人生活方式 * 對自己重要的事物。 |
| 資訊、表格和紀錄文件圖示。 | **數據**  數據是指：   * 事實 * 所提供的資料 * 紀錄。 |
| 一群多元文化和語言背景的殘障人士，身邊有一個箭嘴環繞他們。 | **包容**  如果某事物「具有包容度」，是指透過該事物 能夠：   * 尋找及使用資訊 * 參與制定決定。 |
| 兩名女士在互相交談。 | **傳譯員**  傳譯員是指：   * 會講您的語言 * 能幫助您明白其他人說的話。 |
| 一群殘障人士。 | **參與者**  參與者是指加入國家殘障保險計劃（NDIS）的 殘障人士。 |
| 一名人士與手持文件夾板的服務提供者一起。 | **服務提供者**  供應者透過提供服務幫助其他人士。 |
| 一群人坐在桌邊交談。 | **圓桌會議**  圓桌會議是指一群人聚集討論一個話題。  每個人針對話題發表意見。 |
| 帶有電燈泡並顯示「主題」的文件夾板，以及一個表示重要的圖示。 | **主題（Theme）**  主題是指在工作和生活等不同方面出現的重要 想法。 |

|  |  |
| --- | --- |
| Information Access Group（通訊代理機構）標誌。 | 此易讀版文件由通訊代理機構（Information Access Group）應用圖庫和個人化訂製圖片編製。圖片未經許可不得重複使用。查詢任何有關圖片之詳情，請瀏覽：[www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com)。 請引用項目編號：4978。 |