



## 호주 장애인 지원 보장 제도 체험 개선: 참여자 서비스 보장 실시 및 입법의 관료제적 형식주의 철폐

### 본 문건에 관하여

본 문건은 새로운 NDIS Participant Service Guarantee (호주 장애인 지원 보장 제도 참여자 서비스 보증)에 관한 호주 정부 회담을 위한 토론 문 (Discussion Paper)을 요약한 것입니다.

이는 영어가 아닌 타 언어를 사용하는 사람들의 의사 전달을 돕기 위해 고안되었습니다.

이 문서에는 저희가 의논해 보고자 하는 주요 발상에 대한 설명 및 여러분이 이러한 발상을 고려해 볼 수 있도록 하는 질문들이 담겨있습니다. 또한 여러분이 이 회담에 어떻게 참여할 수 있는지 설명 되어있습니다.

토론문 (Discussion Paper) 전체 내용과 읽기 쉬운 버전 (Easy Read version)은 [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au) 에 마련되어 있습니다.

## NDIS 개선하기

호주 장애인 복지 제도 (NDIS)는 국내 장애를 가진 사람들을 지원하는 하나의 방법입니다.

본 제도는 호주 장애인 지원 보장 에이전시 (NDIA)가 관리하고 있습니다.

호주 정부는 NDIS 를 이용하는 사람들이 제도에 만족하시기를 원합니다.

정부는 대기 시간 단축 및 NDIS 이용자들의 만족도 향상을 위한 참여자 서비스 보장제도 (Participant Service Guarantee, 이하: Guarantee)를 창안 중에 있습니다.

Guarantee 는 일련의 신조 규칙들로 2020 년 7 월 1 일부터 시행될 것입니다.

Guarantee 에 어떠한 조항을 포함시킬 것인가를 정하기 위해 우리는 NDIS 법을 살펴볼 필요가 있습니다.

이에는 *National Disability Insurance Scheme Act 2013* (호주 장애인 지원 보장 제도 법률 2013) 및 *National Disability Insurance Scheme Rules* (호주 장애인 지원 보장 제도 규칙)이 포함됩니다.

호주 명예 훈장 및 공공 서비스 메달 수여자이자 외부 전문가인 데이비드 튠 (David Tune AO PSM) 씨가 이러한 법과 규칙을 살펴보도록 임명되었습니다.

데이비드 튠 씨는 Guarantee 에 포함되어야 할 사항에 관한 여러분의 의견을 고찰하여 2019 년 말까지 정부에 권할 것입니다.

## Guarantee 가 왜 필요한가?

향후 5년, 5십만명 이상의 인구가 NDIS 를 이용하게 될 것입니다.

NDIS 는 현재 장애를 가진 다수의 사람들에게 필요한 서비스가 제공되도록 돕고 있습니다.

하지만 일부 사람들은 그들이 필요한 서비스를 받지 못하고 있습니다.

그리고 일부 사람들은 불만스러워 하고 있습니다.

지역 사회 내 사람들은 저희에게 더 나은 서비스를 원한다고 호소했습니다.

저희에게 이러한 호소를 한 사람들은 다음과 같습니다:

- 장애를 가진 사람들
- 가족 구성원 및 간호인
- 옹호인들 - 장애를 가진 사람들을 대변하는 사람들
- 장애인 서비스 공급자들

문제점은 다음과 같습니다:

- NDIS 플랜을 받기까지 오랜 시간이 걸릴 수 있다.
- 일부 사람들에게 플랜 진행 과정의 이용이나 이해가 어렵다.
- 누군가에게 플랜을 살펴보고 만족하지 않는 부분을 변경하게 하는 것이 어려울 수 있다

이외의 문제점은 다음과 같습니다:

- 장애 아동을 위한 서비스 이용 문제
- 일상생활에 도움이 되는 유용한 보조 기구나 및 기술 이용 문제- 휠체어, 화면 판독기, 애플리케이션 등과 같은 것들이 이에 포함될 수 있습니다.

- 장애를 가진 사람이 좀 더 수월하게 지낼 수 있도록 집을 개조하는 문제
- 살기 좋은 공간을 마련하는 문제
- 견적을 내야 하거나 특정 허가가 필요한 서비스 이용 문제

## **Guarantee** 에 포함될 사항은 무엇인가?

**Guarantee** 는 NDIS 가 어떻게 진행되어야 하는가에 대해 새로운 규칙을 만들 것입니다.

예를 들어, NDIS 플랜에 이르러 실제 이용하기까지 얼마만큼의 시간이 걸려야 하는 지를 제시할 수 있겠습니다.

**Guarantee** 는 법으로 제정될 것입니다.

이는 NDIA 가 제정된 규칙을 반드시 이행해야 함을 뜻합니다.

**Guarantee** 는 2020 년 7 월 1 일부터 시행될 것입니다.

## 여러분의 의견을 듣고 싶습니다

Guarantee 에 어떠한 사항들을 포함하는 것이 좋을 지에 대한 여러분의 의견을 말씀해 주십시오.

NDIS 이용에 문제가 생긴 적이 있었는지 알고 싶습니다.

그래야 고쳐야 할 문제점이 무엇인지 저희가 알 수 있을 것입니다.

여러분의 의견을 전달할 방법에는 여러가지가 있습니다.

전달 방법:

- 저희 설문 조사에 참여하실 수 있습니다
- 서면으로 작성하실 수 있습니다
- 워크숍에 방문하실 수 있습니다.

참여 방법에 관한 모든 정보는 웹사이트 [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au) 에서 찾아보실 수 있습니다.

해당 정보는 말머리 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' ('NDIS 법 재검토 및 참여자 서비스 보장')에서 찾아보실 수 있을 것입니다.

## 설문조사는 어떻게 진행되나요?

설문조사에 참여하실 경우, 저희는 몇 가지 질문을 드릴 것입니다.

NDIS 참여자인 경우 저희는 다음과 같은 질문을 드릴 것입니다:

- 플랜을 받기까지 걸린 시간
- 플랜 변경 요청을 한 경우 변경이 이루어지기까지 걸린 시간
- 플랜에 대한 결정에 대해 느낀 점
- 충분한 정보를 제공받았는지에 대한 여부

- 결정된 사항에 대한 전달 방식.

본 설문조사는 영어가 아닌 타 언어로도 마련되어 있습니다.

본 설문조사는 **Engage** 웹사이트에서 9 월 중순부터 참여하실 수 있습니다. **NDIS** 와의 경험을 나누고 싶으시다면 여러분의 설문조사 참여가 저희로 하여금 더 구체적으로 이해하는데 도움이 될 것입니다.

## 마감 날짜

설문조사에 참여하기, 서면으로 보내기 또는 워크숍 방문은 2019 년 10 월 31 일 전까지 이루어져야 합니다.

## 누가 참여할 수 있나요?

다음에 해당되시는 분들이 참여하실 수 있습니다:

- **NDIS** 참여자인 경우
- **NDIS** 를 신청하였으나 신청이 기각되신 분들
- 장애에 **NDIS** 이용을 원하시는 분들.

다음에 해당되시는 분들도 참여 가능 합니다:

- 가족의 일원 또는 간병인
- 옹호인
- 서비스 제공자
- 장애인 관련 분야에서 일하시는 분.

참여에 있어 개인 정보를 공개할 필요는 없습니다.

## Guarantee 에 무엇이 포함되는 것이 좋다고 생각하시나요?

Guarantee 에는 일부 서비스 이용을 위한 최대 대기 기간이 포함될 것입니다.

소요 기간에 대한 사항은 다음이 포함될 수 있습니다:

- NDIS 이용 가능 여부를 알게 되기까지의 소요 기간
- 플랜을 받기까지의 소요 기간
- 결정된 사항에 대한 재검토 소요 기간.

저희는 다음과 같은 사항들을 알고자 합니다:

- 위 사항들에 얼마의 기간이 걸려야 한다고 생각하시는 지
- NDIA 가 어떤 식으로 결정을 내려야 한다고 생각하시는 지
- 이외 어떠한 사항이 **Guarantee** 에 포함되어야 한다고 생각하시는 지입니다.

어떤 사항을 **Guarantee** 에 포함시켜야 할 지에 대해 여러분이 고려해 볼 만한 발상 및 질문이 다음 몇 페이지에 걸쳐 제시되어 있습니다.

여러분은 가족, 친구, 간병인, 지역사회 일원들과 의논할 수 있습니다.

저희는 제시된 질문들에 대한 여러분의 답변과, 이외에 **Guarantee** 에 어떠한 사항들이 포함되는 것이 좋을 지에 대한 여러분의 생각을 듣고 싶습니다.

제시된 발상 및 질문들은 아래와 관련되어 있습니다:

- 바람직한 NDIA 서비스 형태
- 여러분의 NDIS 이용 경험에 관한 구체적인 질문들.



여러분의 답변을 공유하길 원하신다면 저희에게 이메일이나 우편으로 보내주시기 바랍니다.

이메일: [NDISConsultations@dss.gov.au](mailto:NDISConsultations@dss.gov.au)

주소:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

## 우리가 생각하는 바람직한 NDIA 서비스 형태

Guarantee 에 포함되어야 한다고 여겨지는 몇 가지 방안들이 아래 나열되어 있습니다.

저희는 여러분께서 NDIA 가 이러한 방안들을 실행하는 것이 중요하다고 생각하시는지와 Guarantee 에 포함되어야 하는 다른 중요 사항들이 있다면 알고 싶습니다.

### 시기 적절함

NDIS 절차는 이해 및 이용이 쉬워야 한다.

이는 NDIA 가 다음의 업무들에 신속한 결정을 내려야 함을 뜻합니다:

- 누가 NDIS 를 이용할 수 있는지를 가리는 업무
- 플랜 형성 업무
- 재검토 업무.

### 참여

NDIA 는 아래의 사람들과 논의를 통해 업무 방식을 계획해야 합니다:

- 장애를 가진 사람들
- 가족
- 간병인 및 지원자들.

### 전문가

NDIA 직원들은 훈련이 잘되어 있습니다.

가진 장애에 따라 삶에 미치는 영향이 다름을 알고 있습니다.

개개인의 장애에 따른 최선의 지원이 무엇인지 알고 있습니다.

## 협력

NDIA 와 함께하는 조직 및 구성원:

- 정부
- 보건, 교육 및 공정 서비스
- 장애인 그룹
- 제공자들.

이러한 서비스들은 서로 협력하여 일합니다.

## 존중

NDIS 를 상대할 때 사람들은 존중받고 중요하다고 느낍니다.

사람들은 필요한 경우 어디서 추가 도움을 받을 수 있는지 압니다.

## 사실에 입각한 결정

NDIA 는 청렴하고 공개적인 방식으로 일 처리를 합니다.

사람들은 NDIA 가 내린 결정을 이해합니다.

## 접근성

장애를 가진 모든 사람들은 NDIS 제도를 이해하고 이용할 수 있습니다.

모든 사람들이 NDIS 서비스가 편안하고 안전하다고 느껴야 합니다.

이에 포함되는 사람들은 다음과 같습니다:

- 호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들
- 타 문화 및 타국에서 온 사람들
- 성 소수자들

## 고려해 볼 질문

여기 여러분을 도와 여러분의 생각을 서면, 구두 혹은 설문조사 참여로 전달하실 수 있는 몇 가지 질문이 제시되어 있습니다.

1. NDIA 가 어떤 식으로 실행되어야 하는지에 대한 방안들에 동의하십니까?
  - 시기 적절함
  - 참여
  - 전문가
  - 협력
  - 존중
  - 사실에 입각한 결정
  - 접근성.
2. Guarantee 에 추가할 수 있는, NDIA 가 나아가야 할 방향에 대한 또 다른 사항들이 있나요?
3. NDIA 가 이러한 사항들을 잘 실행하였다는 것을 어떻게 확인할 수 있을까요?

## 여러분의 NDIS 경험

NDIS 를 이용해 온 지금까지의 경험에 대해 알고 싶습니다.

각 진행 절차가 어떻게 이루어 졌는지 알고 싶습니다.

이에는 다음을 포함합니다:

- 신청한 때
- NDIS 이용 가능 여부를 알게 된 때
- NDIS 플랜 형성
- 플랜 이용
- 재검토되었던 경우

또한 저희는 결정된 사항에 대해 NDIA 에 재검토해 줄 것을 요청한 적이 있는지 알고 싶습니다.

NDIA 의 결정에 이의가 있어 이러한 요청을 하셨을 수도 있을 것입니다.

## 고려해 볼 질문

여기 여러분의 생각을 저희에게 서면으로, 구두로 혹은 설문조사 참여로 전달하실 수 있도록 돕기 위한 몇 가지 추가 질문들이 있습니다.

### *시작하기 - NDIS 신청하기*

4. NDIS 신청이 어려웠나요?
5. 저희가 어떻게 이 절차를 더 쉽게 만들 수 있을까요?
6. NDIS 신청 시, NDIA 는 여러분께 충분한 정보를 제공하였나요?
7. NDIS 이용 가능 여부를 알게 되기까지 얼마나 오래 걸렸나요?
8. 걱정 소요 기간이 얼마라고 생각하시나요?

## **플랜 형성**

9. NDIS 플랜 형성에 어려움이 있으셨나요?
10. 저희가 어떻게 이 절차를 더 쉽게 만들 수 있을까요?
11. 플랜 형성 시, NDIA 는 여러분께 충분한 정보를 제공하였나요?
12. 플랜을 형성하는데 얼마나 오래 걸렸나요?
13. 걱정 소요 기간이 얼마라고 생각하시나요?
14. NDIS 장기 이용자시라면 플랜 형성이 처음보다 지금 더 쉬운가요?

## **플랜 이용 및 재검토**

15. 플랜에 포함된 지원책을 이용하는 데에 어려움이 있나요?
16. 저희가 어떻게 이를 더 쉽게 만들 수 있을까요?
17. NDIA 는 여러분께 플랜 이용에 대한 충분한 정보를 제공했나요?
18. 여러분의 플랜이 재검토될 때 아무런 문제가 없었나요?
19. 여러분의 플랜이 재검토되기까지 얼마나 걸렸나요?
20. 걱정 소요 기간이 얼마라고 생각하시나요?

## **NDIA 결정 재검토**

21. NDIA 에 결정에 대한 재검토 요청을 하신 적이 있나요? NDIA 의 결정에 이의가 있어 이러한 요청을 하셨을 수도 있을 것입니다.
22. 요청을 하셨다면 어떠한 문제가 있진 않았나요?
23. 저희가 어떻게 이를 더 쉽게 만들 수 있을까요?
24. 재검토하는데 얼마나 오래 걸렸나요?
25. 걱정 소요 기간이 얼마라고 생각하시나요?

## NDIS 관련 법 개정

NDIS 법의 어떠한 부분이 바뀌어야 한다고 보시는 지 여러분의 생각을 알고 싶습니다.

법 개정을 함으로써 여러분의 NDIS 이용이 더 쉽고 빨라질 수 있습니다.

NDIS 법과 규칙은 함께 작용합니다.

이에는 33 개의 규칙이 있습니다.

이 규칙들은 다음을 포함합니다:

- 참여자 되기
- NDIA 의 장애 아동들에 대한 대처
- 참여자들의 플랜 이용 및 보조금 사용 방법

## 고려해 볼 질문

여기 여러분을 도와 여러분의 생각을 서면, 구두 혹은 설문조사 참여로 전달하실 수 있는 몇 가지 추가 질문이 제시되어 있습니다.

26. 해당 법과 규칙의 어떤 부분이 바뀌어야 한다고 생각하시나요?

27. 여러분은 해당 법과 규칙에 대해:

- 실질적이지 않은 부분이 있다고 생각하시나요?
- 사람들을 더 어렵게 만드는 부분이 있다고 생각하시나요?

28. NDIS 이용자에게 더 용이하도록 기존 법에 추가되어야 할 사항들이 있나요?

29. 참여자들이 어떠한 종류의 장애인 지원 서비스들을 받을 수 있는지 더 명확하게 할 필요가 있을까요?

## 여러분의 플랜 변경하기

참여자들과 NDIA 는 저희에게 플랜 변경이 어려울 수도 있다고 알려왔습니다.

예를 들면:

- 플랜 관리자를 바꾸려 할 경우 플랜 전체를 변경해야 하는 어려움
- 플랜에 새로운 지원 한 개를 추가하려 할 경우에도 플랜 전체를 변경해야 하는 어려움.

NDIS 법 개정을 통하여 소소한 플랜 변경에 대한 절차가 더욱 간단해질 수 있습니다.

이를 플랜 수정 (plan amendment)이라고 이름 붙일 수 있겠습니다.

### 고려해 볼 질문

여기 여러분을 도와 여러분의 생각을 서면, 구두 혹은 설문조사 참여로 전달하실 수 있는 몇 가지 추가 질문이 제시되어 있습니다.

30. 여러분의 플랜을 조금 변경해야 할 때 이 절차를 더 신속하고 용이하게 할 수 있는 방법이 있기를 원하시나요? 이를 플랜 수정하기(making a plan amendment)라고 이름 붙일 수 있겠습니까.
31. 여러분의 플랜을 변경하는데 얼마나 걸려야 한다고 생각하시나요?
32. 그러한 변경이 필요하다라는 증거를 제출하는데 얼마의 시간이 여러분께 주어져야 한다고 생각하시나요?
33. 여러분의 플랜 변경을 더 용이하게 만들 수 있는 다른 방법들이 있나요?



## 감사합니다

여러분이 **Guarantee** 에 포함시키고자 하는 것이 무엇인지 알 수 있기를 고대합니다.

여러분이 참여해 주시기를 희망합니다.

## 연락처

이메일: **[NDISConsultations@dss.gov.au](mailto:NDISConsultations@dss.gov.au)**

주소:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

웹사이트: **[www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)**

해당 정보는 말머리 'NDIS Act Review and Participant Service

**Guarantee**' ('NDIS 법 재검토 및 참여자 서비스 보장')에서 찾아보실 수 있을 것입니다.