

全国障害保険制度と参加者権利

全国障害保険制度 (NDIS) は障害を持つ方がより良い生活を送るために必要なサポートを受けるための新しい制度です。

NDIS とあなたの権利

- 安全を守り、障害をお持ちの方を尊重し、そして質の高い支援とサービスを受けることができます。
- 資格を持つ通訳者に、全てのサービスに関する通訳を依頼することができます。このサービスは NDIA (全国障害保険機構) とあなたを支援するサービスがプランの一部に含まれているということを意味します。
- 必要なサービスと、どのようにサポートを受けるかを選択することができます。
- 不安なことは NDIS に打ち明け、あなたが受けているサービスや決定に不満があれば申し出てください。

NDIS が決定すること

- NDIS からの支援を受けられるか
- どのような種類の支援を受けられるか
- どの程度の支援を受けられるか

NDIA の決定に不満がある場合

1. その決定に対する再検討を申し出てください。これは内部審査といいます。NDIS のプランまたは決定通知を得てから3ヶ月以内であれば NDIA に内部審査を依頼することができます。
2. この内部審査の結果に不服の場合、行政苦情審判所による再審査を求めことができ、これを外部審査といいます。
3. NDIS とは別の外部機関 NDIS 審査支援係から外部審査のサポートを得ることができます。(次項のクイーンズランド州内 NDIS 審査機関のリストをご覧ください。)

NDIS のプランを開始するために必要な支援

NDIS のプランの支援やサービスを受けるのにお困りのことがあれば、以下にご連絡ください。

- サポートコーディネーター、NDIS (NDIS プランでこの支援を受けている場合)
- お住まいの地域のエリアコーディネーター: <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- NDIS 支局: 電話番号 1800 800 110 あなたがお住まいの地域の NDIS 支局に繋ぐようお伝えください。

意見を自由に話し、苦情はお申し出ください

1. NDIS のサービスに不満がある場合、あなたには不安なことを話したり、NDIA に関する苦情を伝える権利があります。以下の方法で連絡できます。:
- [NDIA オフィス](#)にいる担当者に話す
 - [苦情票](#)を起票し、NDIA オフィスに提出する
 - NDIA の連絡先 1800 800 110 へ電話をかける
 - feedback@ndis.gov.auへメールを送る

- [コモンウェルスオンブズマン](#)へ電話をかける 連絡先: 1300 362 072
 - 上記の連絡でご満足いただけない場合は、地方弁護機関へご連絡ください（弁護機関のリストをご覧ください）。
2. NDIS のプランとしてあなたが受けているサービスに関する意見、フィードバックや苦情がある場合はお申し出ください。ご不満のある場合:
- 何が不安なのかをサービスプロバイダーに話し、支援してもらえるかどうかを確認してください。あなた自身やご家族の支援方法を改善できるかもしれません。また、信頼できる人や弁護士にサービスプロバイダーと話ができるか頼んでみてください（弁護士リストをご覧ください）。
 - サービスプロバイダーを変更してみてください。これにより、新しいサービスや支援コーディネーターを再度選ぶことができます。この場合、NDIA、地域のコーディネーター、または弁護士にサポートを依頼してください。
 - NDIS 品質安全局に連絡してください。あなたの権利は保証され、質の高い支援、サービスを受けることができます。NDIS 品質安全局 は NDIS への参加者がより良いサポートを受けられるよう、独立した機密性の高い支援を無料で提供しています。

苦情申し立て、再検討に関するサポートを提供できる機関

1. NDIS 品質安全局

電話番号: 1800 035 544 (固定電無料)

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

翻訳通訳サービス(TIS National) 電話番号: 131 450

全国中継サービス <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

郵便 PO Box 210, Penrith, NSW 2750

2. クイーンズランド州 NDIS 要請機関

- Speaking Up For You Inc.: ブリスベン / モートン湾 電話: 07 3255 1244 またはメール: sufy@sufy.org.au
- Queensland Advocacy Inc.: 全州 電話: 07 3844 4200 または 1300 130 582
またはメール: NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au
- People with Disability Australia Inc.: 全州 電話: 02 9370 3100 または 1800 422 015 メール: pwd@pwd.org.au
- Independent Advocacy in the Tropics: タウンズビルまたはその周辺エリア
電話: 1800 887 688 メール: reception@iat.org.au
- Rights in Action Inc: ケアンズ, ヤラバー, テーブルランズ - アサートン およびマリーバ
電話: 07 4031 7377 メール: info@rightsinaction.org

3. クイーンズランド州の弁護機関

ご不明点などを相談する際、弁護機関が支援できることもあります。

AMPARO Advocacy (ブリスベン)	3354 4900
Capricorn Citizen Advocacy (ロックハンプトン)	4922 0299
Gold Coast Disability Advocacy Inc.	5564 0355
Independent Advocacy in the Tropics (タウンズビル)	4725 2505
Ipswich Regional Advocacy Service	32816006
Mackay Advocacy Inc.	4957 8710
Queensland Advocacy Inc.	3844 4200

Rights In Action Inc. (ケアンズ)	4031 7377
Speaking Up For You Inc. (ブリスベン/カブルチャー)	3255 1244
Sunshine Coast Citizen Advocacy	5442 2524
The Advocacy and Support Centre Inc. (イプスウィッチ)	3812 7000
The Advocacy and Support Centre Inc. (トウーン)	4616 9700
People with Disability Australia Inc. (バンドバーグ, フレーザーコースト, ローガン, マウントアイザ, サンシャインコースト)	1800 422 015

4. コモンウェルスオンブズマン

NDIA を含めたオーストラリア政府機関に関する苦情を調査する独立機関です。電話: 1300 362 072 または 通訳翻訳サービス (TIS National) 電話: 131 450 www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability