

財務委員會討論文件

2002 年 4 月 12 日

基本工程儲備基金

總目 710－電腦化計劃

社會福利署

新分目「推行資訊系統策略第二階段計劃－技術基本設施／服務使用者資訊系統」

請各委員批准開立為數 241,053,000 元的新承擔額，用以推行社會福利署資訊系統策略第二階段計劃。

問題

社會福利署(下稱「社署」)現時缺乏可供整個部門使用的資訊科技基本設施，以支援部門在提供福利服務方面有效運用資訊科技。為了以符合成本效益的方法向服務使用者提供最妥善的服務，社署需設立電腦化數據庫，以便前線人員共用所需的資料，協助他們管理個案和規劃服務。

建議

2. 社會福利署署長(下稱「社署署長」)徵詢資訊科技署署長的意見後，建議推行部門資訊系統策略第二階段計劃，包括發展技術基本設施和服務使用者資訊系統，估計所需的非經常費用為 241,053,000 元。衛生福利局局長和資訊科技及廣播局局長均支持這項建議。

理由

社署使用資訊科技的現況

3. 社署在 1997 年 7 月完成一項有關部門資訊系統策略的研究。正如所有資訊系統策略一樣，這套策略包括多個主要的應用系統，並會根據提供服務的緩急次序分階段推行。財務委員會在 1997 年 11 月批准開立為數 2 億 2,470 萬元的承擔額，以便社署推行資訊系統策略第一階段計劃，開發社會保障電腦系統。該系統已按預算的費用在預定時間內全面落實推行，並在 2000 年 10 月開始運作。這套電腦系統亦完全符合我們的既定目標，就是更準確和快捷地處理申請，加快付款安排，以及更有效率編製用以監察服務和制訂政策的管理資料。社會保障電腦系統讓社署人員得以透過網絡系統即時查閱各宗個案的資料，從而支援社會保障工作。該系統亦提供流動支援，讓有關人員得以在辦公室以外的環境(例如在服務使用者家中，醫院或安老院舍)處理個案。推行社會保障電腦系統後，社署所節省的開支也達到所承諾的數額。

4. 除了社會保障電腦系統外，社署的網絡設施十分有限。截至 2001 年 12 月底為止，社署內共有 4 829 台個人電腦，但其中只有 177 名用戶可連通政府通訊網絡。網絡系統設施不足，大大妨礙了署內人員以電子方式交換和共用文件、使用某些應用系統，以及個人之間的通訊。資訊科技及廣播局最近進行的一項資訊科技發展檢討亦認為，社署有需要考慮採用一套有利於共用知識和協力推行政府措施的全面資訊管理方法。由此可見，社署其實早已需要發展技術基本設施，使之能有效運用資訊科技提供福利服務。

5. 目前，社會和家庭問題日趨複雜，社署的服務使用者會從不同的服務層面獲取所需的支援服務；此外，家庭中不同成員所使用的服務亦可能有別。為了有效協助他們，社署的前線人員須備有社會工作服務受助人的多方面資料，並能快速地取閱這些資料。現時有很多資料都是以人手收集和整理，不但沒有數據標準，而且儲存方式不一，有些以原始的紙張方式記錄，有些則儲存在終端用戶的電腦系統。在規劃服務方面，社署人員需花上很長時間和大量人手，才可整理和分析所積存的數據。因此，社署顯然需要設立電腦化的服務使用者資訊系統，以便署內人員共用服務使用者的資料、管理個案和規劃服務。剛在 2001 年完成的香港家庭服務檢討也極之認同社署有需要設立上述系統。

6. 根據資訊系統策略訂定的優先次序，下一個工作重點便是發展技術基本設施和服務使用者資訊系統，推行這個階段的資訊系統策略，完全符合電子政府策略。另一方面，為應付社會福利界整體上使用資訊科技的需要，社署已制訂一套適用於整個福利界的資訊科技策略。為此，福利界資訊科技聯合委員會已告成立，由社署署長擔任主席，成員包括香港社會服務聯會和非政府機構的代表，以及資訊科技界的專才。服務使用者資訊系統的開發，是社會福利界資訊科技策略中重要的一環，這系統會首先在社署推行，其後便會推廣至非政府機構。

社署資訊系統策略第二階段計劃擬設的系統

7. 社署申請撥款推行資訊系統策略第二階段計劃擬設的系統包括一

- (a) **技術基本設施**－這是社署用以調配整個部門內各項資訊系統所需的通訊主幹設施。社署必須先裝設這套設施，然後才可全面推行服務使用者資訊系統和社署資訊系統策略所建議的其他系統。技術基本設施包括桌上電腦、通訊網絡、通訊線路，以及日後可把社署所有資訊系統加以整合的資料處理設備。技術基本設施也會為社署人員提供一個共用辦公室環境，同時備有文書處理、試算表和電子郵件等功能。
- (b) **服務使用者資訊系統**－這系統提供以服務使用者為本的自動化個案管理程序，從而統一和精簡個案的甄別、編配、需要評估，服務計劃的制訂和管理，以及結束個案的工作。服務使用者資訊系統的工作流程，包括進行核心個案管理程序，並收集有關的服務使用者資料，以便部門人員就個案管理作出決定。這系統讓社署人員可隨時透過該署任何服務地點備存的電子個案記錄，即時取得大部分服務使用者的資料。此外，社署的管理人員亦可利用系統新設的功能，藉電子方式分發、審核和批准服務計劃，以管理工作量，同時亦可透過全面和適時的管理資料，評估服務的表現和成效。

附件1 擬設系統的詳情載於附件1。

8. 技術基本設施和服務使用者資訊系統雙管齊下，會使社署的資料管理模式由文件形式為主轉為電子形式為主。我們力求提供更有效率

的服務，同時亦會遵照《個人資料(私隱)條例》的規定，在推行擬設系統時，必須為服務使用者的資料保密。

推行社署資訊系統策略計劃第二階段的服務效益

9. 技術基本設施和服務使用者資訊系統推行後，會為社署帶來多項重大的服務效益，包括－

(a) 改善服務

我們預期，服務使用者資訊系統推行後，社署人員用於處理某些工作(例如向其他服務單位查核現存檔案，以及從索引卡／資料一覽表翻查已向服務使用者提供的服務資料)的時間，將會縮減 60%。社署人員無論身處任何服務地點，均可迅速查閱到服務使用者的資料。須人手處理的工作減輕後，前線人員會有更多時間照顧服務使用者，並能提供更快捷和以服務使用者為本的專業服務。

(b) 服務使用者可更迅速獲得服務和縮短等候服務的時間

在受助人查詢或要求提供服務時，服務使用者資訊系統可讓社署人員從以往或現有的檔案中即時核實服務使用者資料。我們預計，在服務使用者資訊系統推行後，由於服務使用者無須重複他們以前已向社署提供的資料，他們用於查詢的時間可縮減 20%。此外，透過該系統，員工可以電子方式填寫個案接理報告，使填寫和提交報告所需時間縮減 10%，而主管人員編配個案所需的時間亦可縮減 35%。這個系統可縮短服務使用者等候服務的時間。

(c) 更為適切的優質服務規劃

服務使用者資訊系統提供有系統的個案管理工作流程，讓社會工作者得以更妥善照顧服務使用者的需要。由於可查閱服務使用者以往的記錄，包括過往為他們提供服務的經驗和曾進行的介入工作，社會工作專業人員得以更清楚了解服務使用者過往獲提供的服務和需要，從而定出服務重點。這樣可加快為服務使用者訂定更合適的重點服務計劃，使服務使用

者更滿意服務成效，並可防止受到極大困擾的家庭或個人的個案演變成悲劇。

(d) 精簡個案管理程序

服務使用者資訊系統可統一和支援有效個案管理工作的主要步驟，包括個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂和管理，以及結束個案。以服務使用者資訊系統支援個案管理工作，有助提高行政效率，並更利便社會工作專業人員釐訂服務使用者的需要和評估服務使用者面對的危機。此外，該系統也有助主管人員就個別社會工作專業人員的個案管理，提供適時的意見和督導。

(e) 發展跨界別的工作

社署人員可更迅速取得所需資料，而他們與署內其他單位、其他政府部門／決策局和非政府機構的溝通亦得以改善，因而可更有效率地執行工作，有助促進政府與不同界別的合作。

(f) 增強管理資訊

在缺乏電腦化系統的情況下，社署不能有系統或盡快取得有關服務使用者概況的資料。我們必須依靠抽樣個案進行意見調查或依賴其他規模較小的專題終端用戶系統，以蒐集和提供最新的服務使用情況和服務使用者資料。這個做法有礙我們評估和規劃服務。鑑於社會問題和家庭的需要不斷轉變，我們需要增強管理資訊，以確保能有效監察和支援服務檢討工作，以及協助進行以實據為本的社會福利服務規劃工作。

此外，公營部門既要提高生產力，也要控制公務員人數，在這個大前提下，要確保社署能應付與日俱增的需求，借助科技是一個重要的途徑。

推行社署資訊系統策略第二階段計劃的成本效益

10. 在節省開支方面，我們估計推行擬議計劃後，每年可節省共63,513,000元的可變現款額。這筆款額包括在系統全面推行後刪減合

附件 2

共 178 個公務員職位(涉及 131 個一般職系職位和 47 個部門和共通職系職位)所減省的員工開支總額，以及減省消耗品和設備的合約維修保養而節省的開支。附件 2 載列 178 個刪減職位按職級劃分的分項數字。社署已評估有關的人手情況，並有信心不會因刪減職位而須裁員。為妥善解決受影響員工的問題，我們會作出特別安排，把預期超額的一般職系人員分階段歸還各有關的職系首長，以便重行調派有關人員填補其他政府部門的空缺。一俟撥款獲得批准，我們便可展開這項工作，而無須等候有關資訊系統計劃推行後才進行。換言之，我們會有兩年多的時間安排重行調配員工。在過渡期間，社署會聘用臨時職員填補推展計劃期間在提供服務方面所短缺的人手。此外，社署亦會在未來數年密切監察部門和共通職系的人手招聘和流失情況，以便在署內盡量擴大重行調配員工的空間，以吸納預期超額的人員。

11. 推行技術基本設施和服務使用者資訊系統，有助提高工作效率，很多服務單位和員工都會因而受惠。因此，我們估計理論上可節省 102,003,000 元的員工開支，其中包括在計劃所涵蓋的範疇中，因減省員工的人力或時間而節省的費用。由於所減省的時間和人力涉及多個辦事處和眾多員工，要變現有相關的節省額並不可行，社署會在推行有關系統後的未來數年，致力運用這些在員工開支方面的零碎節省額，以應付因需要福利服務的人士和家庭數目不斷上升而增加的工作量。

成本效益分析

附件 3

12. 社署資訊系統策略第二階段計劃的成本效益分析，載於附件 3。分析結果顯示，計及因推行技術基本設施／服務使用者資訊系統而在理論上可節省的員工開支，預期到 2008 年 1 月(即實際推行服務使用者資訊系統 37 個月後)，便可抵銷有關的投資費用。一如上文所述，推行技術基本設施／服務使用者資訊系統會為社署帶來重大的無形效益，包括通過以電子方式管理服務使用者資料，增強對服務使用者的服務和提高社署的工作效率。這些措施均有助改善社署提供的社會福利服務。

對財政的影響

非經常開支

13. 估計推行社署資訊系統策略第二階段計劃所需的非經常費用總額為 307,789,000 元，而我們現正申請開立為數 241,053,000 元的承擔額。以下是有關費用的分項數字和現金流量－

	2002-03 千元	2003-04 千元	2004-05 千元	2005-06 千元	總計 千元
非經常開支					
(a) 硬件和軟件	1,152	36,466	19,863	2,598	60,079
(b) 通訊線路	185	7,162	4,955	862	13,164
(c) 電腦場地準備工程	708	11,115	3,675	-	15,498
(d) 系統推行服務	12,573	43,684	48,641	11,989	116,887
(e) 培訓	285	3,712	3,673	823	8,493
(f) 消耗品	135	2,040	2,301	542	5,018
(g) 應急費用	1,504	10,418	8,311	1,681	21,914
小計	16,542	114,597	91,419	18,495	241,053
非經常的公務員 員工開支					
(h) 社署員工	16,924	19,101	26,145	4,566	66,736
總計	33,466	133,698	117,564	23,061	307,789

14. 關於第 13 段(a)項，60,079,000 元的開支是用以購置電腦硬件和軟件，包括電腦伺服器、網絡設備、桌上和筆記簿型電腦，以及其他資訊處理設備。

15. 關於第 13 段(b)項，13,164,000 元的開支是用以裝設連通各數據中心和社署各辦事處的通訊線路。

16. 關於第 13 段(c)項，15,498,000 元的開支是用以進行電腦場地準備工程，包括在社署各服務單位、其他社署辦事處和各數據中心安裝線槽和電源插座，以及敷設導線。

17. 關於第 13 段(d)項，116,887,000 元的開支是用以僱用合約服務，為招標和合約管理事宜提供技術支援，以及開發和推行系統。此外，有關開支亦包括僱用合約人員進行數據轉換和技術管理所需的費用。

18. 關於第 13 段(e)項，8,493,000 元的開支是用以在計劃推行期間訓練員工使用個人電腦和應用服務使用者資訊系統。

19. 關於第 13 段(f)項，5,018,000 元的開支是用以在計劃推行期間購置消耗品。

20. 關於第 13 段(g)項，21,914,000 元的費用為應急費用，款額相等於第 13 段(a)至(f)項開支的 10%。

21. 關於第 13 段(h)項，66,736,000 元的開支是 2002 年 4 月至 2005 年 6 月推行擬設系統期間下列社署人員的員工開支－

- (a) 助理署長 39 個人工作月；
- (b) 總社會工作主任 39 個人工作月；
- (c) 高級社會工作主任 163 個人工作月；
- (d) 社會工作主任 242 個人工作月；
- (e) 助理社會工作主任 223 個人工作月；
- (f) 一級統計主任 2 個人工作月；
- (g) 總社會保障主任 0.25 個人工作月；
- (h) 高級社會保障主任 0.5 個人工作月；
- (i) 一級社會保障主任 1 個人工作月；
- (j) 二級社會保障主任 2 個人工作月；以及
- (k) 高級社會保障助理員 5 個人工作月。

這些人員的職責會包括：進行招標、改良系統的用戶需求、管理合約、統籌電腦場地準備工程、重新設計表格和文件，統籌社署各科以進行用戶認收測試、監察數據轉換和提供有關推行服務使用者資訊系統的培訓。在擬議計劃推行期間，其他人員會有部分參與用戶認收測試工作。所有這些人手需求均會由社署透過內部調配應付。礙於財政緊絀和需要控制公務員的人數，社署在這段期間不會增加部門編制以應付這些有時限工作。

經常開支

22. 在計劃全面推行後，估計每年維修保養和支援服務使用者資訊系統和技術基本設施所需的經常開支為 48,226,000 元。有關費用的分項數字如下－

	2004-05 千元	2005-06 千元	2006-07 和以後每個年度 千元
(a) 硬件和軟件維修保養	3,266	6,065	6,065
(b) 通訊線路	1,836	7,345	7,345
(c) 系統支援服務	10,734	18,822	19,403
(d) 設施管理	1,231	4,924	4,924
(e) 培訓	88	353	353
(f) 消耗品	958	3,832	3,832
小計	18,113	41,341	41,922
(g) 社署人員	-	4,728	6,304
總計	18,113	46,069	48,226

23. 關於第 22 段(a)項，6,065,000 元的每年開支是用以支付電腦硬件和軟件的維修保養服務費。

24. 關於第 22 段(b)項，7,345,000 元的每年開支是用以支付通訊線路的租用費。

25. 關於第 22 段(c)項，19,403,000 元的每年開支是用以支付提供日常的系統維修保養和求助台支援服務。由於擬設系統的維修保養涉及大量人力資源，我們會在稍後決定應否由署內人員負責，抑或把全部服務外判，還是採用混合模式，才能達到最佳的經濟效益。

26. 關於第 22 段(d)項，4,924,000 元的每年開支是用以僱用合約服務負責數據中心設施日常的管理工作。我們正探討長遠來說可否把服務使用者資訊系統／技術基本設施和社會保障電腦系統的數據中心設於同一地方，以減省所需的經常費用，使設施的管理更具經濟效益。

27. 關於第 22 段(e)項，353,000 元的每年開支是用以在擬設系統實際運作後提供所需培訓。

28. 關於第 22 段(f)項，3,832,000 元的每年開支是用以在擬設系統實際運作後購置消耗品，包括打印機色粉盒、供作備份用途的盒式磁帶、光碟和紙張。

29. 關於第 22 段(g)項，6,304,000 元的每年開支是用以支付社署增設六個非首長級職位(包括兩個高級社會工作主任職位、兩個社會工作主任職位和兩個助理社會工作主任職位)所需的員工開支。這些人員負責日常的系統管理、業務支援和運作支援工作，並為擬設系統的使用者提供培訓。這些員工是管理這種規模的計劃所必需的署內人員。他們亦會監督承辦商進行應用系統的維修保養，並為服務使用者資訊系統提供業務支援服務和系統管理。

30. 計及上文第 10 段所估計每年 6,350 萬元可變現的節省額，每年的淨增益將為 1,530 萬元。

推行計劃

31. 我們擬按照下述時間表推行社署資訊系統策略第二階段計劃－

主要的系統功能／工作	預定完成日期
就推行技術基本設施和服務使用者資訊系統進行招標	2003 年 2 月
推行技術基本設施	2004 年 2 月
推行服務使用者資訊系統	2004 年 12 月

背景資料

資訊系統策略

32. 政府的政策是要充分利用資訊科技，以改善服務並提高運作和管理效率。社署在 1996 年委託顧問進行一項研究，就可利用資訊科技以改善服務和效率的範疇提供意見，以及建議一套可供推行的資訊系統策略。該項研究已在 1997 年 7 月完成。

附件 4

33. 顧問在提交的最後報告中開列七個可供進一步發展的應用系統，其中包括技術基本設施和服務使用者資訊系統，見附件 4。財務委員會已在 1997 年 11 月 28 日批准撥款，推行社署資訊系統策略第一階段計劃。我們已在 2000 年 10 月如期全面推行這項計劃。1998 年 8 月，我們開展策略的第二階段計劃，進行有關技術基本設施和服務使用者資訊系統的可行性研究。研究工作已在 1999 年 7 月完成。我們現呈請委員批准撥款，用以推行第二階段計劃。至於社署資訊系統策略第三階段計劃擬設的系統，我們會因應福利界過去的轉變和發展，重新訂立工作的優先次序和研究如何推行。因此，我們在因應這些發展檢討社署對策略性資訊科技的需求之前，暫不打算就其後的擬設系統進行可行性研究。

最新發展以及對服務使用者資訊系統和技術基本設施的影響

34. 有關技術基本設施／服務使用者資訊系統的可行性研究已確定因推行電腦化計劃而刪減職位所節省的有形開支的範圍和幅度。這項可行性研究在 1999 年 7 月完成後，社署內部和所提供的福利服務都經歷不少轉變。這些轉變包括推行資源增值計劃、致力控制公務員人數、重組社署和解散總區辦事處、推行服務表現監察制度、精簡醫務社會服務，以及把家庭服務中心重整為綜合家庭服務中心。我們已因應最新情況，更新了可行性研究的結果。同時，我們亦汲取推行社會保障電腦系統所得的經驗。

35. 此外，為了評估資訊科技對社會工作個案管理的效用，以及了解採用資訊科技對個案管理人員工作量的實際影響，社署在 2001 年根據可行性研究的建議，進行一項為期六個月的個案管理先導計劃。在外間資訊科技專才的協助下，共 50 名來自觀塘區 12 個服務單位的前線人員參與這項先導計劃。參與計劃的人員都對計劃給予正面評價，特別是採用電子方式管理服務使用者資料和管理個案。推行個案管理先

導計劃所得的經驗亦顯示，採用電子系統管理個案所節省的專業人員數目，可能未如可行性研究所預計的多。況且，有關人員需要一段時間，才能配合工作文化上必要的轉變，包括適應由文件工作為主改變為以電子工作為主的工作模式。雖然電子系統可讓社會工作人員更快地共用服務使用者的資料，但無法大幅減省有關人員以口頭或面對面形式與服務使用者進行討論的時間，也無助於減少專業人員互相討論如何處理個案的時間。

36. 根據更新的結果，現因推行技術基本設施／服務使用者資訊系統而建議刪減的公務員職位合共 178 個，而並非最初可行性研究所認為的 313 個。

把服務使用者資訊系統推展到非政府機構

37. 服務使用者資訊系統的可行性研究認為有需要把服務使用者資訊系統推展至各非政府機構。這項研究大致上認同，為擬設系統所設計的個案管理工作流程，是一套妥善的社會工作運作模式，過程由服務使用者開始接受服務(查詢和接理個案)至結束使用服務(結束個案)為止。這套工作流程適用於所有由社署或非政府機構提供的社會福利服務。我們研究過在整個福利界推行服務使用者資訊系統的不同方案，結果認為最務實的未來路向，是一方面按照建議立即着手發展社署的服務使用者資訊系統，另一方面則為非政府機構的家庭服務中心進行一項小規模的可行性研究，以確定把服務使用者資訊系統推展至非政府機構的做法是否可行，以及鑑定僅適用於非政府機構運作環境的具體用戶需求(如有的話)。這個做法可讓我們得以把這類特別的額外需求，納入社署服務使用者資訊系統結構的最後設計。社署已獲得獎券基金的撥款，以進行可行性研究。日後落實推行該系統時，也會以獎券基金作為非經常開支的主要經費來源。

38. 我們已在 2002 年 1 月 10 日舉行簡介會，向有關的非政府機構介紹社署推行技術基本設施／服務使用者資訊系統的計劃，以及就在非政府機構的家庭服務中心推行服務使用者資訊系統進行小規模可行性研究的構想。與會者普遍支持這個方向，並願意參與研究。社會福利諮詢委員會委員亦全力支持把服務使用者資訊系統推展到非政府機構的建議。

諮詢

39. 我們已在 2002 年 2 月 4 日徵詢立法會福利事務委員會的意見。議員支持有關建議。

社會福利署
2002 年 4 月

社會福利署的技術基本設施和服務使用者資訊系統

技術基本設施

社會福利署(下稱「社署」)的技術基本設施包括建立社署的網絡、技術基本設施管理工具、兩個數據中心、共用桌上電腦、電子郵件、小組軟件和其他辦公室自動化設備。技術基本設施是社署用以調配整個部門內各項資訊系統的主幹設施。社署必須先裝設這套系統，然後才可推行社署資訊系統策略所建議的其他資訊系統。

2. 技術基本設施的主要技術組件包括工作站和設於數據中心的各種高功能中央電腦伺服器。這些工作站和伺服器以網絡相連，並由中央管理，以確保整個系統安全運作，並配合得宜。

3. 擬設的技術基本設施包括約 1 980 台個人電腦、110 部筆記簿型電腦和 780 台不同類型的打印機。我們會利用一個寬廣區域網絡(下稱「廣域網」)，把 283 個社署辦事處和數據中心連接起來。大部分辦事處的工作站和打印機將會連接局部區域網絡(下稱「局域網」)，而這些局域網會連接廣域網。

4. 為方便接達互聯網，社署的網絡將連接政府中央互聯網網間連接器，讓社署人員得以上網找尋資料，以及與非政府機構等外間團體通訊。社署的網絡亦會連接政府主幹網絡，以便與政府其他部門和決策局通訊。此外，社署的網絡亦會與社會保障電腦系統的網絡整合。

5. 數據中心備有多項設施，用作管理網絡、監察個人電腦和推行資訊系統策略應用系統。這些設施包括伺服器、磁碟儲存器、備用媒體、網絡和系統管理控制台等。我們將設立兩個數據中心，分別用作編製數據和供系統運作復原之用。

6. 技術基本設施各組件會由技術基本設施網絡和系統控制台中央管理和控制，以確保組件能充分發揮功能。各項誤差和用戶收到的警報信息，均會傳送至技術基本設施網絡和系統控制台，由求助台支援人員監察。這有助及早提供支援和解決問題。

7. 推行技術基本設施後，社署的運作模式便會由文件形式為主轉為電子形式為主，並會採用資訊科技精簡和改善運作和服務。社署人員可更迅速取得所需資料，而他們與署內其他單位、其他政府部門／決策局和非政府機構的溝通亦得以改善，因而可更有效率地執行工作。有關設施為社署人員提供更便捷和更有效的方式共用資訊，以執行知識管理工作。

服務使用者資訊系統

8. 社署設立服務使用者資訊系統的目的，是提供一個以工作流程為本的數據庫，用以收集和共用社署內的服務使用者數據，以供運作、管理和規劃之用。推行服務使用者資訊系統有助社署改善資源的運用，從而向使用者提供更妥善和有效的服務。

9. 服務使用者資訊系統分為三部分－

- (a) 一個安全的數據庫，以儲存服務使用者的個人資料和曾獲提供的服務；
- (b) 不同類別的應用系統功能，以執行各式各樣的工作，例如－
 - (i) 處理查詢、接理服務使用者和進行轉介；
 - (ii) 開設個案、編配社署人員為服務使用者提供服務，以及管理個案至個案結束為止；
 - (iii) 管理工作量和監督個案的進展；以及
 - (iv) 根據存儲的數據編製管理報告。
- (c) 一個共用的用戶界面，為服務使用者資訊系統的部分或所有用戶提供服務。有關服務包括電子郵件、文書處理等辦公室應用系統、網上支援和管理資訊設備。

10. 服務使用者資訊系統可與資訊系統策略其他擬設系統(特別是擬於第三階段推行的服務單位資訊系統和管理資訊系統)緊密整合。推行服務使用者資訊系統，不但有助我們與外間的數據庫建立聯繫，互換資

料，還可與社會保障電腦系統進行若干程度的整合，以識別那些同時接受社會保障和社會工作服務的人士。

11. 服務使用者資訊系統可提供自動化個案管理程序，從而統一和精簡個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂和管理，以及結束個案的工作。這個系統可備存服務使用者過往獲提供的服務的資料，包括以往與社會福利人員接觸的資料、所遇到的問題和曾接受的服務。服務使用者資訊系統讓個案工作者得以取得過往為有關服務使用者提供服務的資料，由於可掌握充分資料，有助個案工作者為使用者制定更切合實際的服務計劃和提供更切合需要的介入工作，使服務使用者對社署服務更感滿意。

12. 服務使用者資訊系統可在多方面改善為服務使用者提供的服務。這個系統可一次過收集和記錄服務使用者的人口統計資料，讓個案接理的過程自動化和精簡化。社署人員只需查詢該系統，便可立即知道社署曾否為有關服務使用者提供服務，因而減少服務使用者的查詢時間，而服務使用者亦無須重複他們已向社署提供的資料。

13. 服務使用者資訊系統可提供有用的管理資料作規劃服務的用途。社署人員可透過該系統編製有關曾獲服務的使用者的概況和人數報告。另一個例子是可讓社署人員追查日益增加的虐兒和疏忽照顧兒童個案，讓部門可以分配充足的資源，舉辦防止虐兒的活動。

因推行社會福利署資訊系統策略第二階段計劃
而減省的職位

部門職系	
社會工作主任	5
助理社會工作主任	28
高級社會工作助理	1
社會工作助理	9
高級福利工作員	1
小計	44
一般職系	
助理文書主任	7
文書助理	118
文書主任	1
辦公室助理員	3
二級統計主任	2
小計	131
共通職系	
臨床心理學家	1
登記護士	1
二級工人	1
小計	3
總計	
	178

擬議社會福利署資訊系統策略第二階段計劃
 成本效益分析
 (按2001-02年度價格計算)

(千元)

	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
費用								
非經常								
- 開支	16,542	114,597	91,419	18,495				
- 員工開支	16,924	19,101	26,145	4,566				
小計	33,466	133,698	117,564	23,061				
經常								
- 開支	-	-	18,113	41,341	41,922	41,922	41,922	41,922
- 員工開支	-	-	-	4,728	6,304	6,304	6,304	6,304
小計	-	-	18,113	46,069	48,226	48,226	48,226	48,226
費用總額	33,466	133,698	135,677	69,130	48,226	48,226	48,226	48,226
效益								
可變現的節省款額		507	6,201	44,422	63,513	63,513	63,513	63,513
理論上的效益		1,159	13,908	98,833	102,003	102,003	102,003	102,003
效益總額		1,666	20,109	143,255	165,516	165,516	165,516	165,516
效益淨額	(33,466)	(132,032)	(115,568)	74,125	117,290	117,290	117,290	117,290
累計效益淨額	(33,466)	(165,498)	(281,066)	(206,941)	(89,651)	27,639	144,929	262,219

社會福利署資訊系統策略研究
所建議推行的應用系統簡介

第一階段

- (a) 社會保障電腦系統－支援社會保障個案的處理，並使各項主要工作自動化，藉以改善服務和提供有關社會保障系統的管理資料。

第二階段

- (b) 技術基本設施－包括建立網絡和提供工作站設施，使個別人員和單位得以用電子方式交換重要文件，方便個人之間的通訊和採用其他應用系統等。
- (c) 服務使用者資訊系統－提供一個社署服務使用者的中央數據庫，方便社署前線人員共用服務使用者的資料、監察有關個案和規劃服務。

第三階段

- (d) 服務單位資訊系統－這個中央數據庫備存有關社署各服務單位和非政府機構詳盡的服務和人手資料，有助社署人員更妥善協調、監察和規劃服務。
- (e) 人力資源管理系統－是社署人員的中央數據庫，有助社署人員進行員工管理和提供培訓。
- (f) 服務計劃和規劃系統－備存所有現有計劃和新計劃的最新準確資料，方便社署人員監察計劃、進行管理和規劃服務。
- (g) 管理資訊系統－可從上述應用系統抽取所需資料以編製報告，方便查閱資料，並可提供更準確的數據，以便社署人員執行管理和政策規劃工作。