

二零零一年二月十二日
討論文件

立法會福利事務委員會

在社會福利界別使用資訊科技

目的

福利界別有需要加快在使用資訊科技方面的步伐，特別是由於我們預計到在服務提供方面將需要更着重效率和反應。我們認為，社會福利署(社署)必須發揮帶領作用，與其他有關機構合作推廣資訊科技的使用。本文件旨在告知議員有關社署建議扮演的角色，以及為社會福利界別所制訂的初步資訊科技策略。

社署的角色

2. 社署在這方面的職責包括：
 - (a) 推廣福利界別的資訊科技策略；
 - (b) 與其他政府部門及福利機構合作，執行上文(a)項所列的工作；
 - (c) 以獨立及夥伴合作形式，推行特定的資訊科技福利計劃；以及
 - (d) 物色資源以供推行資訊科技策略，而主要的資助來源為獎券基金。

為福利界別所制訂的資訊科技策略

3. 這項初步資訊科技策略的目標是：
 - (a) 鼓勵所有社會福利機構的管方及員工，在管理其機構、通訊聯絡及提供服務方面，增加及加強使用資訊科技；以及

- (b) 讓福利服務使用者及處境不幸的人士更易接觸得到資訊科技，並確保他們有使用資訊科技的技能，從而鼓勵他們使用資訊科技。

4. 過去幾年，政府已向福利界別提供一些資訊科技方面的支援。附件 I 載錄政府自一九九五至九六年度開始在福利界別(包括社署)所推行的資訊科技措施。至於社署方面，部門資訊系統策略的第一期，即社會保障電腦系統，已於二零零零年十月順利如期推行，現階段正進行數據轉換。我們已為資訊系統策略第二期撥備款項，以供發展服務對象資料系統及技術基本設施。我們打算在立法會夏季休會前，就這些計劃要求財務委員會通過撥款，並會於稍後諮詢立法會福利事務委員會的意見。

5. 我們在諮詢香港社會服務聯會(社聯)及其他相關人士後，制定了策略綱領。這份綱領將會為福利機構／服務對象提供藍圖，協助他們了解什麼是資訊科技、如何辨別自己需要什麼資訊科技、如何申請撥款，以及了解政府及其夥伴如何在福利界別發展資訊科技。這份綱領詳列如下：

A. 資訊科技的組成部分

- (a) 基本設施
- (b) 通訊系統
- (c) 應用系統
- (d) 接觸途徑
- (e) 人件

B. 資訊科技的財政來源

C. 資訊科技的管理及推廣

下文會就每個項目及社署建議所採取的措施作出簡介。

資訊科技的組成部分

6. 下文各段說明五個有關的組成部分及社署所採取的初步措施。

基本設施

7. 資訊科技基本設施包括硬件、軟件及互聯網絡。根據非政府機構的調查結果顯示，資訊科技的應用，大部分是以個人電腦平台運作的終端用戶電腦應用系統為主導。導致出現這個情況的原因，是由於我們自一九九七年起透過獎券基金撥款，分階段推行個人電腦計劃及公元二千年數位問題計劃。這批為數 3 500 部的個人電腦，在適當時候便須更換。此外，社聯及各非政府機構亦通知我們，他們不單需要更多個人電腦，還須建立局部區域網絡，以便提高效率。

8. 現建議：

- (a) 我們提供一次過撥款，更換該批以前透過獎券基金個人電腦計劃所購置的個人電腦，以鼓勵非政府機構更新基本的資訊科技設施。這樣可有助確保所有福利機構管方及服務單位獲得更新基本的硬件／軟件，以便他們處理《津貼及服務協議》內所規定的工作；
- (b) 我們考慮向非政府機構提供採購援助，方法是請政府物料供應處准許機構獲得以折扣價提供資訊科技產品的經選定供應商名單；以及
- (c) 在現階段的優先處理項目，是建立社署與機構及機構與機構之間的聯繫網絡。我們完全明白在機構內建立連通系統的重要性，因為此舉可支援對內及對外的聯繫。因此，我們會鼓勵非政府機構對本身的個人電腦需要進行實際評估，並利用本身的資源改善內部聯繫。我們並不排除會撥出一些公共資源，以滿足個別機構的內部聯繫需要，但須視乎有否資金可供動用，以及有否解決成本效益問題的其他方法。

通訊系統

9. 通訊系統包括內聯網和互聯網。在現階段，由於資源及管理能力的所限，我們有需要先集中建立互聯網，因為須推行“數碼 21 新紀元”資訊科技策略、政府網上服務及檢討津貼制度，以便為社署與非政府機構之間建立鞏固的電子通訊系統。

10. 現建議我們應制訂計劃，以便：

- (a) 確保所有資助非政府機構的總部及轄下服務單位可透過電子郵件通訊及提供資料。有關硬件會由基本設施計劃提供。所有資助機構的總部及服務單位均會設有互聯網接達帳號；以及
- (b) 善用以網絡為本的科技去提供服務(例如網上親子服務及網上義工服務等)。雖然我們同意非政府機構應設立其機構網站，但他們應利用本身的資源發展及改善這些網站。

應用系統

11. 這項目包括各個協助管理機構及提供服務的系統。根據非政府機構的調查結果顯示，雖然某些指定福利服務數年前開始已設有統計資料系統，但應用系統的發展仍相當落後。該個統計資料系統由社聯建立，使用資料頁記錄有關服務對象的資料及服務機構所提供的服務。社署自一九七九至八零年度開始，在向社聯提供的經常津貼項下，每年發放整筆撥款，以供系統運作之用。

12. 非政府機構現時的反應是，鑑於推行整筆撥款制度關係，須優先發展的應用系統應為管理系統，特別是人力資源管理及財政管理方面。

13. 現建議：

- (a) 計劃中設立協助各機構推行整筆撥款計劃的支援中心，應把發展應用系統計劃列為優先處理項目。這樣做並不代表這些系統全部都應由社署建立；支援中心所擔當的角色極其量只是中介人及資助者。支援中心或會委託個別非政府機構設計這些應用系統，但有關成果會供諸整個福利界別分享；以及
- (b) 鑑於管理參議署最近對收集、分析及使用非政府機構的統計數字有所批評，我們將會制定一項優先計劃，以便盡快改善現行的統計資料系統及服務表現監察制度。

接觸途徑

14. 在以知識為本的經濟體系裏，了解如何接觸得到及使用資訊科技日趨重要。去年，本港推行了多項與社區有關的資訊科技措施，涉及資訊科技署及民政事務總署等部門的參與。社署已着手處理這種一般稱為數碼隔漠的情況，因為處境不幸人士最有機會因不認識資訊科技而吃虧。由於政府及社區在提供服務及進行業務交易時，普遍已增加使用資訊科技及電子商貿，處境不幸人士若仍因無機會接觸資訊科技及缺乏訓練而無法享用這種科技，很快便會被社會淘汰。因此，我們應繼續致力提供這方面的服務，並加以擴展。

15. 現建議：

- (a) 就這方面所採取的措施，應避免以大規模的形式推行，反之，應先以小規模方式實行，着重效率及質素；
- (b) 有關措施應繼續集中着重提高意識、訓練及接觸面；
- (c) 正着手制訂的措施，應集中致力在日後為長者及殘疾人士提供這方面的服務。關於殘疾人士方面，我們認為長遠而言，資訊科技可增加他們的就業機會，我們支持裝設科技輔助設備，以便增加殘疾人士接觸及使用資訊科技的機會；以及
- (d) 社署應繼續帶頭增加處境不幸人士(尤其是長者及殘疾人士)接觸資訊科技的機會。

16. 在長者服務方面，社署與資訊科技署合作，在二零零零年十一月至二零零一年三月期間，推行一個認識資訊科技的計劃。該計劃的對象為 3 000 名長者，目的是讓參加者有機會親身體驗基本的電腦運作及在互聯網上瀏覽。在二零零一至零二年度，我們會繼續為另外 5 000 名長者提供有關認識資訊科技的訓練，並會在所有長者綜合服務中心及長者活動中心裝設個人電腦連互聯網裝置。

17. 最近，我們連同資訊科技及廣播局、直接為殘疾人士提供服務的非政府機構及社聯，推行為殘疾人士而設的認識資訊科技計劃，作為“IT 香港”的其中一個項目。我們訓練了 100 多名培訓員

協助不同類別的殘疾人士學習使用資訊科技的基本技巧。該項計劃共有 2 600 名殘疾人士參與。我們會擴展這方面的培訓機會。

人件

18. 人件的意思是關於管理人員及員工對資訊科技的認識和培訓，以及資訊科技專業人士的供應問題。根據過往經驗，很多資訊科技措施失敗或未能如計劃般成功推行的原因，是基於人為因素，即缺乏特定的資訊科技技能／或未能認同資訊科技知識為管理必備才能之一。

19. 現建議：

- (a) 資訊科技訓練應為社會工作訓練基金委員會及社署員工訓練及發展委員會的永久工作主旨，而社會工作訓練及人力策劃諮詢委員會在這方面的職責則有待進一步研究。當社會福利界別的整體資訊科技認知水平逐漸提高，培訓的目的將不再是純粹認識資訊科技；
- (b) 鼓勵資訊科技專業人士在非政府機構的管理委員會，義務出任資訊科技顧問這種名譽職位，正如很多會計師都會在這些委員會內出任名譽司庫一樣；
- (c) 把資訊科技培訓列為建議開設的支援中心的職責範圍之一；以及
- (d) 在社會福利界別內發展一支資訊科技專業隊伍，負責繼續推展各項資訊科技措施。

資訊科技的財政來源

20. 現建議：

- (a) 撥款資助主要屬非經常性質，並應按逐項計劃的情況審批。我們希望非政府機構在採用資訊科技後，可透過提高效率及生產力，自行負擔日後的經常開支；

- (b) 獎券基金將繼續是福利界別推行資訊科技的主要財政來源。我們已把在福利界別發展資訊科技初步估計所需的 6,000 萬元，列入獎券基金的開支預算中。我們會在適當時候向其他財政來源(例如賽馬會慈善信託基金)申請撥款；
- (c) 財務規劃及撥款安排會更改如下：
 - (i) 把資訊科技計劃列入獎券基金預算內；
 - (ii) 在配合資訊科技策略綱領及在符合中央既定準則的範圍內，每年邀請及審核撥款申請一次。年內如有格外合理的建議，亦可能會加以考慮，以確保不會錯失機會及創新意念；
 - (iii) 所有資訊科技計劃均在計劃實踐後才會獲得撥款，換句話說，待計劃內不同階段的特定工作順利完成後，才會獲發款項。我們在推行計劃後亦會進行檢討，評估資訊科技計劃各個已獲撥款階段的成本效益及實際成果；以及
 - (iv) 制定更為有系統的安排，審核由福利界別所提出的資訊科技計劃申請，並由社署的資訊系統及科技科及戴麟趾夫人訓練中心分別負責評估發展及訓練方面的需要。資訊系統及科技科與社署各服務科的支援人員(以確保有關的資訊科技可配合實際工作)會與非政府機構就初步的計劃構思緊密合作，以便機構在正式提出申請時可提交有水準的計劃，方便促成審批及推行工作。

資訊科技的管理及推廣

21. 現建議：

- (a) 在福利界別內成立一個有關資訊科技的聯合委員會，由社會福利署署長出任主席。這個委員會的建議職權範圍及成員名單載於附件 II；

- (b) 初步由社署的資訊系統及科技科負責處理聯合委員會成立的工作；
- (c) 我們進一步會考慮：
 - (i) 邀請社聯參與推廣福利界別使用資訊科技的工作；以及
 - (ii) 研究另設執行機關以支援聯合委員會的可行性。此行政機關可與商業資訊科技公司公平競爭，為非政府機構提供收費服務。

諮詢

22. 我們已於二零零一年一月十八日的社會福利諮詢委員會會議上，就為社會福利界別所建議的資訊科技策略諮詢委員的意見。委員對建議所列的方向表示支持，並認為應增加彈性，以便在推行有關策略時不會抹煞創意及嶄新的構思。

徵詢意見

23. 請議員就上述建議提出意見。

社會福利署
二零零一年二月

福利界的資訊科技措施
1995-96 年度至 2000-01 年度

獲資助的資訊科技計劃

批准撥款的財政年度	計劃內容	撥款款額(港元)	撥款來源
1995-96	1996-97 年度推行社聯的統計性服務對象資料系統	667,000	社署資助
	為 84 個受資助中央行政單位購買電腦軟件	284,000	獎券基金
1996-97	1997-98 年度推行社聯的統計性服務對象資料系統	842,000	社署資助
	社署為社署員工舉辦電腦訓練課程	197,539	社署撥款
1997-98	1998-99 年度推行社聯的統計性服務對象資料系統	985,000	社署資助
	為 14 間非政府機構購置 597 台電腦	10,005,700	獎券基金
	為 153 間非政府機構購置 668 台個人電腦	11,194,500	獎券基金
	為 27 間非政府機構購置 69 台個人電腦	1,157,600	獎券基金
	社聯為非政府機構員工舉辦基本電腦訓練課程	501,600	獎券基金
	社署為社署員工舉辦電腦訓練課程	301,820	社署撥款
1998-99	1999-2000 年度推行社聯的統計性服務對象資料系統	1,063,000	社署資助

批准撥款的財政年度	計劃內容	撥款款額(港元)	撥款來源
	為非政府機構成立資訊科技資源隊(為期 30 個月)[社聯已把資訊科技資源隊改名為資訊科技資源中心]	3,933,400	獎券基金
	社聯為非政府機構員工舉辦基本電腦訓練課程	802,600	獎券基金
	為 179 間非政府機構購置 262 台個人電腦	6,157,000	獎券基金
	由社聯管理的公元二千年數位問題計劃——實地技術援助及評估	1,342,700	獎券基金
	由社署管理的公元二千年數位問題計劃——實地技術援助及評估	1,943,500	獎券基金
	社聯營辦的地區網絡就業支援計劃	3,601,900	獎券基金
	社署的地區網絡就業支援計劃——為社會保障辦事處添置 38 套個人電腦	893,000	獎券基金
	根據“兒童及青年中心現代化計劃”，為 205 間兒童及青年中心購買 526 台個人電腦(連軟件及配件)	14,199,264	獎券基金
	根據“青少年及社區服務增撥電腦設備”計劃，為 125 個青少年服務單位購買 1 000 台個人電腦(連軟件及配件)	27,531,000	教育統籌局撥款
	社署為社署員工舉辦電腦訓練課程	338,130	社署撥款
1999-2000	2000-01 年度推行社聯的統計性服務對象資料系統	1,173,091	社署資助

批准撥款的財政年度	計劃內容	撥款款額(港元)	撥款來源
	為 16 個受資助非政府機構的 391 個服務單位購買電腦設施(604 台個人電腦)，以作培訓用途	13,348,400	獎券基金
	為 88 間非政府機構購置 507 台個人電腦	11,204,700	獎券基金
	為社聯管理的公元二千年數位問題計劃——實地技術援助及評估提供額外撥款	691,200	獎券基金
	為社署管理的公元二千年數位問題計劃——實地技術援助及評估提供額外撥款	1,662,500	獎券基金
	社聯為非政府機構員工舉辦電腦訓練課程	912,501	獎券基金
	為香港盲人輔導會進行公元二千年數位問題修正工作	502,100	獎券基金
	為 144 間非政府機構進行公元二千年數位問題修正工作	12,167,700	獎券基金
	社署為社署員工舉辦電腦訓練課程	309,460	社署撥款
2000-01	購買電腦軟件以推行安老服務統一評估機制	487,000	獎券基金
	社聯舉辦電腦訓練計劃	1,295,464	獎券基金
	社署為社署員工舉辦電腦訓練課程	205,740	社署撥款
總數		131,902,109	

備註：2001-02 年度社聯的統計性服務對象資料系統撥款安排正在審理中

資訊系統策略研究

在一九九六至九七年度，當局就社會福利署的資訊系統策略進行了一項研究，以評估社署的資訊科技需求，並制定有關發展和推行資訊系統的部門策略計劃。

該項研究所建議的資訊系統策略共包括七個應用系統，計有一

- (a) **社會保障電腦系統** —— 支援處理社會保障個案的工作，並自動執行主要項目，保證能適時向服務對象發放款項；
- (b) **服務對象資料系統** —— 設立一個社署服務對象中央資料庫，方便社署不同層面的員工同時查閱服務對象的資料、監察個案進展和規劃服務；
- (c) **技術基本設施** —— 包括網絡及工作站設施，讓個人或組別人士可以電子方式交換主要文件，從而加強人與人之間的直接溝通和幫助他們使用其他應用系統等；
- (d) **服務提供者資訊系統** —— 這個中央資料庫將包括所有社署及非政府機構服務單位的服務及人手詳情，有助促進協調、監察和規劃服務的工作；
- (e) **人力資源管理系統** —— 這是一個有關社署員工的中央資料庫，有助進行職員管理和培訓的工作；
- (f) **計劃項目和服務規劃系統** —— 這個系統裝載有關所有現行及新計劃項目的最新準確資料，方便監察、管制計劃和進行服務規劃；以及
- (g) **管理資訊系統** —— 此系統從上述所有系統中抽取資料和提供報告，以便有關人士更容易查閱到更準確的資料，進行管理及政策規劃工作。

在社署資訊系統策略研究建議的七個應用系統中，社會保障電腦系統已在二零零零年十月三日率先投入服務。服務對象資訊系統及技術基本設施的可行性研究則已在一九九九年七月完成，研究指出這些系統在支援社署應付未來的挑戰及工作需求方面，十分重要。

個人電腦中央基金

社會福利署署長法團名下的個人電腦中央基金於一九九七年成立，並獲特別硬幣暫記帳撥款 100 萬元。個人電腦中央基金旨在幫助殘疾人士在家設立個人電腦工作站，讓他們得以尋找和維持可賺取收入的工作。截至目前為止，基金曾向 63 名申請人共批出撥款 979,000 元。我們現正計劃向獎券基金尋求撥款，以便為個人電腦中央基金注入新的資金。

殘疾人士資訊科技認知計劃

資訊科技及廣播局、資訊科技署、民政事務總署及社會福利署，聯同數間提供康復服務的非政府機構及香港社會服務聯會，共同舉辦了一項“殘疾人士資訊科技認知計劃”，作為“IT 香港”活動的其中一環，以鼓勵社會人士更廣泛使用資訊科技。活動由二零零零年十一月中開始至二零零一年三月中結束，旨在加深殘疾人士(包括視障、弱智、弱能人士、精神病康復者及長期病患者)對電腦及資訊科技的認識。

這項活動採用了“訓練員受訓”的方法，整個培訓課程會有超過 100 名訓練員參加，學習認識不同殘疾類別人士的特別需要，並學習向殘疾人士提供資訊科技訓練的更佳方法。我們估計共有 2 600 名殘疾人士可從這項計劃的認識資訊科技培訓中受惠。

長者 IT 認知課程

資訊科技署及社會福利署攜手舉辦了“長者 IT 認知課程”，為 60 歲或以上人士提供免費的認識資訊科技課程，讓他們親身體驗基本的電腦操作和享受互聯網上漫遊的樂趣。計劃在二零零零年十一月至二零零一年三月期間，在 15 個方便長者到達的地方舉行。課程每班均有一名導師主持及數名人員協助，上課地點備有影音訓練器材。估計約有 3 000 名長者可從認識資訊科技的課程中受惠。

在二零零一至零二年度，我們會再向 5 000 位長者提供認識資訊科技課程，而所有長者綜合服務中心及長者活動中心也會裝設有可供上網的個人電腦。

鼓勵非政府機構進行推廣資訊科技應用的培訓

在二零零零至零一年度，社會工作訓練基金委員會撥備了一筆一次過撥款，以鼓勵福利界的非政府機構加強為屬下註冊社會工作者提供資訊科技應用的培訓，從而協助他們提供更佳的服務和加強與業界的溝通。一般而言，基金會批准撥款支付不超過認可培訓開支一半的款項。機構須於二零零一年首季推行這項計劃。在二零零零年十一月底的截至日期為止，我們共收到 17 間機構遞交的申請表，並已着手處理這些申請。

福利界資訊科技聯合委員會

職權範圍

- (1) 在福利界推廣使用資訊科技，以便能更有效地管理和提供服務，達致服務目標。
- (2) 就福利界的資訊科技投資及發展(包括基本設施、通訊、系統應用、接觸途徑及人件)制定策略和監察計劃的推行。
- (3) 制定策略幫助服務受助人使用資訊科技去改善他們的生活質素，並監察計劃的推行。
- (4) 協調供福利界作資訊科技投資及推行資訊科技計劃的獎券基金的撥款的運用情況。

成員名單

社會福利署署長(主席)

資訊科技署署長代表

衛生福利局代表

社會福利署其他代表

香港社會服務聯會總幹事

三名非政府機構代表(包括一位非社聯會員機構的代表)

兩名其他代表

秘書處

社會福利署資訊系統及科技科