財務委員會討論文件

2019 年 1 月 25 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「重新開發服務使用者資訊系統」
新分目「重新開發服務表現管理資訊系統」

請各委員批准社會福利署開立 2 項新承擔額－

(a) 一筆為數 316,877,000 元的承擔額，用以重新開發「服務使用者資訊系統」；以及

(b) 一筆為數 65,424,000 元的承擔額，用以重新開發「服務表現管理資訊系統」。

問題

社會福利署(下稱「社署」)的「服務使用者資訊系統」及「服務表現管理資訊系統」已經分別約使用了 8 年和 13 年。社署需要重新開發該 2 個系統，利用先進科技以提高運作效率，並應付近年社會服務大幅擴展以及推出具嶄新服務模式的新措施所帶來的轉變。

建議

2. 社會福利署署長建議為重新開發「服務使用者資訊系統」及「服務表現管理資訊系統」設立 2 項新承擔，為數分別為 316,877,000 元及 65,424,000 元。勞工及福利局局長和政府資訊科技總監均支持這項建議。

理由

現時「服務使用者資訊系統」的問題

3. 現時的「服務使用者資訊系統」的 10 年使用期將在 2020 年 12 月屆滿。儘管「服務使用者資訊系統」在過去數年曾進行了一些升級和改善措施，但由於資訊科技發展日新月異，該系統的關鍵組件已變得過時。社署在 2017 年進行可行性研究，檢討「服務使用者資訊系統」並識別該系統可作改善的地方，以配合社署的新政策或業務措施。研究結果顯示，要應付部門業務增長的需求，現有的系統有不足之處，原因如下－

(a) 系統的核心系統組件早在 2010 年投入服務，硬件和軟件均日漸過時，使用期亦即將屆滿，這可能帶來服務中斷甚至停頓的風險；

(b) 系統受其架構和設計所限，無法靈活地兼容各項新功能，未能配合新政策或業務措施對工作流程和業務規則所帶來的轉變，包括無法支援在辦公室外或辦公時間後執行外展工作時利用流動方式使用系統；

(c) 現有系統的非雲端設計令系統優化工程成本高昂，亦不能靈活應用不斷變更的科技；

(d) 其他決策局／部門、政府相關機構和非政府機構的所有服務轉介和申請現時均以郵寄、傳真或電郵方式接收。因現有系統欠缺電子資料提交平台，所接個案的資料須經相關服務單位的個案工作員以人手方式輸入系統，費時失事，減低效率；以及

(e) 現時系統與社署其他系統作進一步的連繫或納入其他系統以實現更好的整合的能力有限，這可能會影響個案管理的效率。

現時「服務表現管理資訊系統」的問題

4. 社署在 2017 年就重新開發「服務表現管理資訊系統」，系統進行了可行性及重整業務運作流程研究，目標為自動化和簡化收集及併合服務表現報表的程序，以便全面促進社署在服務表現監察及數據分析的工作。研究結果顯示，現有「服務表現管理資訊系統」須重新開發，以提升效能和效率及應付服務表現管理不斷轉變的需求，原因如下－

(a) 現有系統的設計及開發時所用的技術已經過時，無法靈活納入新的業務需要，亦難以進一步擴展；

(b) 現有系統欠缺電子通訊平台接收受津助非政府機構所提交的服務表現報表。相關數據須以大量人手輸入和核證，影響適時監察服務表現和制訂相應補救措施的效率。此外，目前非政府機構提供的受資助服務的監察亦在「服務表現管理資訊系統」之外；以及

(c) 現有系統缺乏業務智能工具，未能提供綜合統計數據和沒有警示功能，不利於社署進行服務監察。

擬設系統及預期效益

5. 為回應就現有系統所識別到的問題，社署需重新開發「服務使用者資訊系統」及「服務表現管理資訊系統」。擬設新系統(即「第二代服務使用者資訊系統」和「第二代服務表現管理資訊系統」)將建基於新系統的架構及設計，採用雲端運算及科技。新系統的組件式設計亦可支援高效的系統改善程序，以應付不斷轉變的運作需求及配合新服務和政策措施。

「第二代服務使用者資訊系統」的預期效益

6. 重新開發「服務使用者資訊系統」可達致下列效益－

(a) 設立電子資料提交平台，以便其他決策局／部門、政府相關機構及非政府機構向社署提交服務轉介及更新的資料，以減少人手輸入數據的工作，精簡工作流程和提高效率。新系統也將會有更智能化的搜尋器，使社署用戶能更有效地搜索目標數據；

(b) 有助向公眾提供電子服務，例如公眾可透過電子方式提交各項服務的查詢、申請及要求；

(c) 與其他目前獨立運作的社署系統整合(例如「臨床心理服務資訊系統」和「綜合職業訓練中心系統」)或建立互通介面，包括「社會保障電腦系統」、「長期護理服務編配系統」、「會計管理資料系統」、「為正在輪候資助學前康復服務的兒童提供學習訓練津貼轉介系統」、「社區照顧服務券系統」、「院舍住宿照顧服務券系統」以及「第二代服務表現管理資訊系統」，以簡化工作流程及提高個案管理的效率。新系統也將會提供靈活易用和多功能的報表工具，方便用戶建立各種統計報告；以及

(d) 支援社署員工在辦公室外或辦公時間後執行外展工作時以流動方式登入全日 24 小時運作的「第二代服務使用者資訊系統」。

「第二代服務表現管理資訊系統」的預期效益

7. 該系統將會重新開發，以達致下列效益－

(a) 向非政府機構提供電子平台，以減少人手輸入數據的工作，確保數據準確，並讓署方適時接收服務表現的資料，以進行更全面的服務表現監察及服務規劃。新系統也將收納非政府機構的財務資料，以協助社署監察這些機構的財務狀況；

(b) 擴展系統，供 169 個受津助非政府機構所營運的 1 838 個服務單位以及 140 個部門服務單位使用，並讓社署及非政府機構的高級管理人員取得全面的津助及資助服務表現資料，包括表現未符要求的服務範疇，以助他們在有需要時採取及時的補救措施；

(c) 透過靈活易用及多功能的報表工具，製作更多有用的福利服務表現管理資訊／報告，確保公帑使用得宜；以及

(d) 促進與社署的其他系統建立數據交換介面，包括「津貼計算系統」、「獎券基金計劃資訊系統」、「個案管理及跟蹤設備系統」、「攜手扶弱基金資訊系統」、「社區照顧服務券系統」、「院舍住宿照顧服務券系統」以及「第二代服務使用者資訊系統」，以便「第二代服務表現管理資訊系統」加快處理相關服務的表現數據。

對財政的影響

非經常開支

8. 我們估計，在 2019-20 年度至 2023-24 年度重新開發「服務使用者資訊系統」所需的非經常開支為 316,877,000 元；在 2019-20 年度至 2022-23 年度重新開發「服務表現管理資訊系統」所需的非經常開支為 65,424,000 元。

第二代服務使用者資訊系統

9. 分項開支參考數字及估計現金流量需求按財政年度載列如下－

		2019-20 千元	**2020-21** 千元	**2021-22** 千元	**2022-23** 千元	**2023-24** 千元	總計 千元
(a)	硬件	1,481	1,885	22,452	38,583	8,052	72,453
(b)	軟件	-	-	29,891	8,636	6,477	45,004
(c)	推行項目	14,143	39,688	42,893	44,058	21,264	162,046
(d)	其他	692	1,602	1,889	2,742	1,642	8,567
	小計	16,316	43,175	97,125	94,019	37,435	288,070
(e)	應急費用	1,632	4,317	9,712	9,402	3,744	28,807
	總計	**17,948**	**47,492**	**106,837**	**103,421**	**41,179**	**316,877**

第二代服務表現管理資訊系統

10. 分項開支參考數字及估計的現金流量需求按財政年度載列如下－

		2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	總計
		千元	千元	千元	千元	千元
(a)	硬件	-	1,601	3,750	1,044	6,395
(b)	軟件	-	4,332	9,549	2,070	15,951
(c)	推行項目	4,984	10,297	10,297	7,084	32,662
(d)	其他	-	1,334	1,425	1,709	4,468
	小計	4,984	17,564	25,021	11,907	59,476
(e)	應急費用	498	1,757	2,502	1,191	5,948
	總計	**5,482**	**19,321**	**27,523**	**13,098**	**65,424**

11. 關於上文第 9 段(a)項及第 10 段(a)項，預算開支是用以購置電腦硬件，包括伺服器、存儲裝置、保安裝置、網絡設備、桌上電腦、筆記簿型電腦及其他各類硬件。

12. 關於上文第 9 段(b)項及第 10 段(b)項，預算開支是用以購置電腦軟件，包括操作系統、資料庫管理系統、應用伺服器軟件、虛擬化軟件、文件管理軟件、商務智能／報表工具及防毒軟件等。

13. 關於上文第 9 段(c)項及第 10 段(c)項，預算開支是用以推行有關項目，包括概念驗證、系統分析及設計、系統開發、場地準備及系統配置。

14. 關於上文第 9 段(d)項及第 10 段(d)項，預算開支是用以進行保安風險評估和審計、敷設通訊線路、安裝設備以培訓員工使用新系統的功能、支付消耗品費用及支付電子資料遞交平台的託管服務費用。由於「第二代服務使用者資訊系統」會儲存個人資料，上述費用亦包括用作私隱影響評估的額外開支。

15. 關於上文第 9 段(e)項及第 10 段(e)項，預算是應急費用，款額各為上文第 9 段(a)至(d)項及第 10 段(a)至(d)項開支的 10%。

其他非經常開支

16. 社署會成立項目團隊，推行該 2 個系統的重新開發項目，包括招標程序、項目管理、支援系統分析及設計、用戶驗收測試等。在 2019-20 年度至 2023-24 年度，項目團隊的非經常員工開支合共約為 93,841,000 元，開支會大致以社署的內部資源承擔。

經常開支

17. 我們估計，由 2024-25 年度起，維修保養及支援「第二代服務使用者資訊系統」所需的每年經常開支為 30,488,000 元，由 2023-24 年度起，維修保養及支援「第二代服務表現管理資訊系統」所需的每年經常開支則為 13,113,000 元，部分開支會分別由下文第 25(a)和 27(a)段所述的可變現的節省款額填補及以內部資源承擔。2 個系統的經常開支的分項數字載於下表。這些需求，包括可能需要的經常員工開支，將在系統接近投入使用時審視。

第二代服務使用者資訊系統

18. 所需經常開支的分項數字如下－

	2023-24 千元	**2024-25 和以後每個年度** 千元
(a) 硬件和軟件維修保養	4,750	18,197
(b) 系統的維修保養及支援	2,371	9,485
(c) 通訊網絡和系統託管	592	2,367
(d) 訓練	51	206
(e) 消耗品	58	233
總計	**7,822**	**30,488**

第二代服務表現管理資訊系統

19. 所需經常開支的分項數字如下－

		2022-23	**2023-24 和以後 每個年度**
		千元	千元
(a)	硬件和軟件維修保養	-	4,671
(b)	系統的維修保養及支援	2,952	7,084
(c)	通訊網絡和系統託管	-	1,276
(d)	消耗品	-	82
	總計	**2,952**	**13,113**

20. 關於上文第 18 段(a)項及第 19 段(a)項，每年預算開支是用以支付硬件及軟件的維修保養費用，包括伺服器、存儲裝置、保安裝置、網絡設備、桌上電腦、筆記簿型電腦、操作系統、資料庫管理系統、應用伺服器軟件、虛擬化技術軟件、文件管理軟件、業務智能／報告應用工具及防毒軟件等。

21. 關於上文第 18 段(b)項及第 19 段(b)項，每年預算開支是用以支付系統的維修保養及支援費用，包括一般系統修正等工作。

22. 關於上文第 18 段(c)項及第 19 段(c)項，每年預算開支是用以支付通訊網絡和電子資料遞交平台託管的費用。

23. 關於上文第 18 段(d)項，每年預算開支是用以培訓員工使用「第二代服務使用者資訊系統」的費用；「第二代服務表現管理資訊系統」的訓練則由內部資源安排。

24. 關於上文第 18 段(e)項及第 19 段(d)項，每年預算開支是用以購置消耗品的費用，包括儲存磁帶。

可節省／減免的開支

服務使用者資訊系統

25. 我們估計，按建議重新開發「服務使用者資訊系統」後，由 2024-25 年度起，每年可節省 62,327,000 元，包括－

(a) 每年 21,022,000 元可變現的節省款額

這筆在新系統投入服務後可節省的款額，來自現有系統及其他將納入第二代系統的終端用戶電腦系統的維修保養及支援開支。這筆款額將會撥回以支付新系統的部分維修保養及支援開支。

(b) 每年 32,875,000 元理論上可節省的款額

有了新系統的改善措施，理論上可節省的款額主要來自減省各類工作(例如處理服務使用者查詢、輸入和核對資料)所需的人手。

(c) 每年 8,430,000 元可減免的開支

新系統推出後，可減省系統升級及改善現有系統所需的額外經常開支。

附件1 26. 擬設系統的成本和效益分析載於附件 1。

服務表現管理資訊系統

27. 我們估計，按建議重新開發「服務表現管理資訊系統」後，由 2023-24 年度起，每年可節省 4,731,000 元，包括－

(a) 每年 61,000 元可變現的節省款額

這筆款額來自維修保養現有系統所需的經常開支。節省所得的款額將會撥回以支付新系統的部分經常開支。

(b) 每年 4,670,000 元理論上可節省的款額

有了新系統的改善措施，理論上可節省的款額來自使用電子平台自動化和簡化提交服務表現報表的程序，以及提高檢索服務表現數據和製作報告的效率而減省的人手。

附件2 28. 擬設系統的成本和效益分析載於附件 2。

推行計劃

29. 重新開發 2 個系統的推行時間表如下－

工作	預定完成日期	
	第二代服務使用者資訊系統	第二代服務表現管理資訊系統
(a) 成立項目團隊及項目的準備工作	2019 年第三季	2019 年第三季
(b) 系統分析和設計	2020 年第四季	2020 年第三季
(c) 第一階段 [1]		
• 開發	2021 年第四季	2021 年第一季
• 測試	2022 年第二季	2021 年第二季
• 推出	2022 年第三季	2021 年第三季
(d) 第二階段 [2]		
• 開發	2023 年第一季	2022 年第一季
• 測試	2023 年第二季	2022 年第二季
• 推出	2023 年第二季	2022 年第三季

[1] 第一階段：「服務使用者資訊系統」－完成以「組件式設計」重新開發系統及建立電子遞交平台。「服務表現管理資訊系統」－開發涵蓋津助服務的系統及建立電子遞交平台。

[2] 第二階段：「服務使用者資訊系統」－建立與其他相關系統的新介面及製作新報表等。「服務表現管理資訊系統」－完成涵蓋資助服務的系統開發及建立與其他相關系統的新介面等。

公眾諮詢

30. 我們已在 2018 年 12 月 10 日就上述建議諮詢立法會福利事務委員會。委員支持就建議提請財務委員會批准撥款。

背景

31. 社署透過其轄下單位直接提供社會福利服務，以滿足市民的各種福利需要，非政府機構則負責提供津助及資助服務。社署根據明確的服務質素標準及《津貼及服務協議》(下稱「《協議》」)／《服務文件》建立了服務表現監察機制，以監察部門單位和非政府機構所提供的服務。

服務使用者資訊系統

32. 「服務使用者資訊系統」在 2010 年推出，是執行關鍵任務、以服務使用者為中心的個案管理系統，用作記錄及整合服務使用者的資料。現時大約有 3 000 名社署人員使用這個系統，在工作流程中按需要知道原則與其他服務單位／辦公室分享資料，作為個案管理、處理個案轉介及各類服務申請之用，以便向有需要的市民提供社會服務。目前已有 24 個終端用戶電腦系統納入「服務使用者資訊系統」內，用於不同的工作範疇，例如個別服務的輪候申請及個案登記。這個系統亦提供與其他社署應用系統交換數據的功能，以便執行個案管理和提供服務。「服務使用者資訊系統」目前設有的匯報功能用於監察服務進度和編製管理資訊報告，以進行服務監察和規劃。每年約有 150 000 個服務申請轉介、100 000 個首次接見記錄和 200 000 宗個案透過「服務使用者資訊系統」處理。

服務表現管理資訊系統

33. 「服務表現管理資訊系統」在 2005 年推出，供社署津貼科人員用作統核及整合受津助非政府機構和社署服務單位的表現管理資料。收集的資料包括表現報表、實地評估記錄、處理投訴的記錄，以便社署監察這些服務單位的表現。非政府機構的津助服務單位及部門服務單位須按照《協議》／《服務文件》所載的服務成效及服務量標準，定

期以郵寄、電郵或傳真方式提交服務表現數據，以進行服務表現監察。這些數據將會經人手處理，其中的重要統計資料會轉移到「服務表現管理資訊系統」。服務成效及服務量未達標準的服務單位須提交服務改善行動計劃。現時，「服務表現管理資訊系統」根據各種服務共 375 種統計表格，收集了 169 個受津助非政府機構所營運的 1 838 個服務單位以及 140 個由部門營運的服務單位的服務表現報表。

勞工及福利局
社會福利署
2019 年 1 月

重新開發服務使用者資訊系統的成本效益分析

		現金流量(千元)										
		2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	2026-27	2027-28	2028-29	總計
1	非經常											
	開支	17,948	47,492	106,837	103,421	41,179	-	-	-	-	-	316,877
	員工開支	9,959	11,658	11,658	13,099	15,109	-	-	-	-	-	61,483
	非經常費用總計	**27,907**	**59,150**	**118,495**	**116,520**	**56,288**	-	-	-	-	-	**378,360**
2	經常											
	開支	-	-	-	-	7,822	30,488	30,488	30,488	30,488	30,488	160,262
	經常費用總計	-	-	-	-	**7,822**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**160,262**
	經常及非經常費用總計(A)	**27,907**	**59,150**	**118,495**	**116,520**	**64,110**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**30,488**	**538,622**
3	節省款額											
	可變現的節省款額[註1]	-	-	-	-	5,256	21,022	21,022	21,022	21,022	21,022	110,366
	理論上可節省的款額[註2]	-	-	-	-	8,219	32,875	32,875	32,875	32,875	32,875	172,594
	可減免的開支[註3]	-	-	-	-	2,108	8,430	8,430	8,430	8,430	8,430	44,258
	節省總額(B)	-	-	-	-	**15,583**	**62,327**	**62,327**	**62,327**	**62,327**	**62,327**	**327,218**
	淨差額(節省費用)(C) =(B)–(A)	**(27,907)**	**(59,150)**	**(118,495)**	**(116,520)**	**(48,527)**	**31,839**	**31,839**	**31,839**	**31,839**	**31,839**	**(211,404)**
	累計淨差額	**(27,907)**	**(87,057)**	**(205,552)**	**(322,072)**	**(370,599)**	**(338,760)**	**(306,921)**	**(275,082)**	**(243,243)**	**(211,404)**	

註－

1. 這是現有「服務使用者資訊系統」和其他將納入「第二代服務使用者資訊系統」的子系統的維修保養及支援成本。
2. 推行「第二代服務使用者資訊系統」簡化業務流程所減少的人手，以達致理論上可節省的款額。
3. 這是推行「第二代服務使用者資訊系統」所減免了提升和改善「服務使用者資訊系統」的額外經常開支。

重新開發服務表現管理資訊系統的成本效益分析

		現金流量(千元)										
		2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	2026-27	2027-28	2028-29	總計
1	非經常											
	開支	5,482	19,321	27,523	13,098	-	-	-	-	-	-	65,424
	員工開支	7,354	8,825	8,825	7,354	-	-	-	-	-	-	32,358
	非經常費用總計	**12,836**	**28,146**	**36,348**	**20,452**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**97,782**
2	經常											
	開支	-	-	-	2,952	13,113	13,113	13,113	13,113	13,113	13,113	81,630
	經常費用總計	**-**	**-**	**-**	**2,952**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**81,630**
	經常及非經常費用總計(A)	**12,836**	**28,146**	**36,348**	**23,404**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**13,113**	**179,412**
3	節省款額											
	可變現的節省款額[註1]	-	-	-	-	61	61	61	61	61	61	366
	理論上可節省的款額[註2]	-	-	-	2,335	4,670	4,670	4,670	4,670	4,670	4,670	30,355
	節省總額(B)	**-**	**-**	**-**	**2,335**	**4,731**	**4,731**	**4,731**	**4,731**	**4,731**	**4,731**	**30,721**
	淨差額(節省費用)(C) =(B)−(A)	**(12,836)**	**(28,146)**	**(36,348)**	**(21,069)**	**(8,382)**	**(8,382)**	**(8,382)**	**(8,382)**	**(8,382)**	**(8,382)**	**(148,691)**
	累計淨差額	**(12,836)**	**(40,982)**	**(77,330)**	**(98,399)**	**(106,781)**	**(115,163)**	**(123,545)**	**(131,927)**	**(140,309)**	**(148,691)**	

註 −

1. 這是現有「服務表現管理資訊系統」的系統維修保養成本。
2. 透過新系統自動化和簡化現有業務流程，以達致理論上可節省的款額。