

2018年12月10日
討論文件

立法會福利事務委員會

重新開發社會福利署的 服務使用者資訊系統及服務表現管理資訊系統

目的

本文件闡述社會福利署（社署）重新開發「服務使用者資訊系統」和「服務表現管理資訊系統」的建議。請委員備悉並就此項建議給予意見和支持。

背景

2. 社署透過其轄下單位直接提供社會福利服務，以滿足市民大眾的各種福利需要，而非政府機構（「機構」）則負責提供津貼及資助服務。社署根據一套明確的服務質素標準及《津貼及服務協議》（「《協議》」）／《服務文件》建立了一個服務表現監察機制，以監督部門單位和機構所提供的服務。

服務使用者資訊系統

3. 「服務使用者資訊系統」於2010年起開始使用，是一套執行關鍵任務、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，有效地向有需要的市民提供社會服務。目前已有24個電腦子系統納入於「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，以促進個案管理和服務提供。「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15萬個服務申請轉介、10萬個首次接見記錄和20萬個個案通過「服務使用者資訊系統」處理。

服務表現管理資訊系統

4. 社署津貼科的人員於 2005 起開始使用「服務表現管理資訊系統」，用作收集及整合受津助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、處理投訴的記錄等，使社署有效地監察這些服務單位的表現。機構的津助服務單位及部門的服務單位須按照《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被轉移到現有的「服務表現管理資訊系統」。服務表現未達標準的服務單位需要提交服務改善計劃。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，記錄了 169 個受資助機構所營運的 1 838 個服務單位以及 140 個部門營運的服務單位的服務表現報表。

重新開發現有系統的需要

5. 現有的「服務使用者資訊系統」和「服務表現管理資訊系統」已經分別使用接近 8 年和 13 年，其開發時所用的技術已經過時。由於科技發展迅速，上述系統在技術上已經落後於當今的標準，其不足之處包括：－

- (a) 社署和署外機構的其他系統只能作有限度銜接或整合；
- (b) 系統架構過時，未能全面應用雲端運算技術，有礙系統進一步擴展，以容納新增功能和與其他系統交換數據；以及
- (c) 欠缺可向公眾提供電子服務的功能。

6. 除上述所列，現時兩個系統在運作上的效率並不足以應付因近年社會服務大幅擴展、嶄新的服務模式及推出大量新措施所帶來的轉變。社署已就這兩個系統分別進行可行性研究，研究結果臚列如下。

服務使用者資訊系統

7. 「服務使用者資訊系統」的 10 年使用期將於 2020 年 12 月屆滿。儘管在過去數年中曾對「服務使用者資訊系統」進行

了一些零碎的升級和改善措施，但由於資訊科技發展迅速、日新月異，該系統的關鍵組件已變得過時。社署於 2017 年進行可行性研究，檢討現有系統並識別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，現有的系統不能應付部門業務增長的需求，原因如下：-

- (a) 系統的核心系統組件早於 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，亦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以外或辦公時間以外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技術；
- (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，有關個案的資料須經相關服務單位的個案工作人員以人手方式輸入系統，費時失事，有損效率；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。

服務表現管理資訊系統

8. 社署於 2017 年就重新開發「服務表現管理資訊系統」進行了一項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以接收受津助機構所提交的服務表現報表。相關數據須經人手輸入和核證，影響監察服務表現和制訂相應補救措施的效率，而目前機構提供的受資助服務的監測亦在「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。

建議及預期效益

9. 為回應現有系統所面對的問題，社署需重新開發新系統。建議中的新系統（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」）將建基於一個新的系統架構及設計，採用雲端運算及科技。此外，新系統的組件式設計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新服務和政策措施的需要。

服務使用者資訊系統

10. 該系統將會重新開發，以達下列效益：-
- (a) 設立電子資料提交平台，方便其他決策局／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，提高效率；
 - (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有關服務的查詢、申請及要求；
 - (c) 與其他目前獨立運作的社署系統整合或建立連繫至「第二代服務使用者資訊系統」，例如「臨床心理服務資訊系統」、「綜合職業訓練中心系統」、「長者社區照顧服務券系統」及「長者住宿照顧服務券系統」等，以簡化工作流程及提高個案管理的效率；以及
 - (d) 支援社署員工在辦公室以外或辦公時間以外執行外展工作時以流動方式登入「第二代服務使用者資訊系統」。

服務表現管理資訊系統

11. 該系統將會重新開發，以達致下列效益：－
- (a) 向機構¹提供電子平台，以減少人手輸入數據的工作，確保數據準確性，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；
 - (b) 讓社署及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) 能夠製作更多有用的福利服務表現管理資訊／報告，以確保公帑使用得宜；以及
 - (d) 促進與社署的其他系統建立數據交換介面，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

12. 我們估計，在 2019-20 年度至 2023-24 年度推行開發「第二代服務使用者資訊系統」所需的非經常開支為 316,877,000 元；而在 2019-20 年度至 2022-23 年度推行開發「第二代服務表現管理資訊系統」所需的非經常開支為 65,424,000 元。兩個系統的非經常開支的支出細項詳列在附件一。社署會成立一支項目團隊，推行該兩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，有關開支會大致以內部資源承擔。

經常開支

13. 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，而

¹ 「第二代服務表現管理資訊系統」將會涵蓋提供津助及資助服務（包括先導性質服務）的機構。

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，部份開支分別由下述第 14 (a) 和 15 (a) 段所述的可變現的節省款額填補。兩個系統的經常開支的成本分項載於附件二。

可節省／減免的開支

服務使用者資訊系統

14. 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；以及
- (c) 每年 8,430,000 元可減免的開支 – 新系統推出後，可減省升級及改善現有系統所需的額外經常開支。

服務表現管理資訊系統

15. 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；以及
- (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、提高檢索服務表現數據和製作報告的效率，以及減少紙張消耗。

推行計劃

16. 上述兩個新系統的開發推行時間表如下：-

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) 系統設計和分析	2020年第四季	2020年第三季
(c) 第一階段 ² <ul style="list-style-type: none">• 開發• 測試• 推出	2021年第四季 2022年第二季 2022年第三季	2021年第一季 2021年第二季 2021年第三季
(d) 第二階段 ³ <ul style="list-style-type: none">• 開發• 測試• 推出	2023年第一季 2023年第二季 2023年第二季	2022年第一季 2022年第二季 2022年第三季

徵詢意見

17. 請委員省覽這項建議，並提出意見。在徵詢委員的意見後，我們計劃於2019年第一季向立法會財務委員會申請撥款。

勞工及福利局
社會福利署
2018年12月

² 第一階段：「服務使用者資訊系統」- 完成以模組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。

³ 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。

附件一

重新開發服務使用者資訊系統和服務表現管理資訊系統的非經常開支

I. 重新開發兩個系統的非經常開支的支出細項列表：-

支出細項	第二代服務使用者資訊系統 (千元)						第二代服務表現管理資訊系統 (千元)					
	2019 -20	2020 -21	2021 -22	2022 -23	2023 -24	總計	2019 -20	2020 -21	2021 -22	2022 -23	總計	
(a) 硬件	1,481	1,885	22,452	38,583	8,052	72,453	---	1,601	3,750	1,044	6,395	
(b) 軟件	---	---	29,891	8,636	6,477	45,004	---	4,332	9,549	2,070	15,951	
(c) 推行項目	14,143	39,688	42,893	44,058	21,264	162,046	4,984	10,297	10,297	7,084	32,662	
(d) 其他	692	1,602	1,889	2,742	1,642	8,567	---	1,334	1,425	1,709	4,468	
小計：	16,316	43,175	97,125	94,019	37,435	288,070	4,984	17,564	25,021	11,907	59,476	
(e) 應急費用						28,807						5,948
總計：						316,877						65,424

II. 上文第 I 段(a)項，預算開支\$72,453,000 和\$6,395,000 是用作購置電腦硬件，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硬件。

III. 上文第 I 段(b)項，預算開支\$45,004,000 和\$15,951,000 是用作購置電腦軟件，包括操作系統、資料庫管理系統、應用伺服器軟件、虛擬化技術軟件、文件管理軟件、業務情報／報告應用工具、和防毒軟件等。

IV. 上文第 I 段(c)項，預算開支\$162,046,000 和\$32,662,000 是用作研發及推行新系統有關項目，包括概念驗證、系統分析及設計、系統開發、電腦場地準備及系統配置等的服務費用。

V. 上文第 I 段(d)項，預算開支\$8,567,000 和\$4,468,000 是用作保安風險評估及審計、敷設通訊網絡、設立場所以培訓員工使用新系統的功能、支付消耗品、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。

VI. 上文第 I 段(e)項，預算開支\$28,807,000 和\$5,948,000 是應急費用，款額相等於上文第 I 段(a)至(d)項開支的 10%。

附件二

重新開發服務使用者資訊系統和服務表現管理資訊系統的經常開支

年度經常性開支包括硬件和軟件維護，持續進行的系統支援服務，通訊網絡和消耗品的成本。這些要求將在系統投入使用時進行審視，詳細說明如下：-

一、 第二代服務使用者資訊系統經常性開支

支出細項	(千元)	
	2023-24	2024-25以後
(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

二、 第二代服務表現管理資訊系統經常性開支

支出細項	(千元)	
	2022-23	2023-24以後
(a) 硬件和軟件維修保養	0	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	0	1,276
(d) 消耗品	0	82
總計：	2,952	13,113

註：「服務表現管理資訊系統」的訓練由內部資源安排。