

政府總部
勞工及福利局
香港添馬添美道
政府總部



LABOUR AND WELFARE BUREAU
GOVERNMENT SECRETARIAT

Central Government Offices
Tim Mei Avenue
Tamar, Hong Kong

本函檔號 Our Ref.: LWB T1/1/9A

電話號碼 Tel. No.: 2810 3933

來函檔號 Your Ref.:

傳真號碼 Fax No.: 2524 7635

香港中區
立法會道1號
立法會綜合大樓
立法會福利事務委員會秘書
詹詠儀女士

詹女士：

立法會福利事務委員會 跟進事項

在2018年12月10日的立法會福利事務委員會會議上，委員要求政府提供有關重新開發社會福利署（社署）的「服務使用者資訊系統」及「服務表現管理資訊系統」的補充資料。所需資料提供如下－

「服務使用者資訊系統」和「服務表現管理資訊系統」的互通介面

建議的新「服務使用者資訊系統」（即「第二代服務使用者資訊系統」）將與下列系統建立互通介面，簡化運作流程，並提高個案管理的效率：

- (i) 社會保障電腦系統；
- (ii) 長期護理服務編配系統；
- (iii) 會計管理資料系統；
- (iv) 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；
- (v) 社區照顧服務券系統；

- (vi) 院舍住宿照顧服務券系統；以及
- (vii) 建議的新「服務表現管理資訊系統」(即「第二代服務表現管理資訊系統」)。

在「第二代服務表現管理資訊系統」方面，它會與社署的其他資訊科技系統交換數據，以加快處理服務表現數據，其中包括：

- (viii) 津貼計算系統；
- (ix) 獎券基金計劃資訊系統；
- (x) 個案管理及跟蹤設備系統；
- (xi) 攜手扶弱基金資訊系統；
- (xii) 社區照顧服務券系統；
- (xiii) 院舍住宿照顧服務券系統；以及
- (xiv) 第二代服務使用者資訊系統。

「服務使用者資訊系統」和「服務表現管理資訊系統」分別存取的數據

「第二代服務使用者資訊系統」存取的數據包括個人資料（例如姓名、年齡、性別、身份證號碼等）、個案記錄（例如家庭背景、個案活動、問題及照顧計劃等）以及存放於上文(i)至(vii)項所述系統內的服務使用者的特定資料。

在「第二代服務表現管理資訊系統」方面，存取的數據包括津助及資助服務單位的服務表現數據、檢測記錄、投訴處理記錄、非政府機構（機構）的財務資料以及機構作為服務提供者的資料。

重新開發「服務使用者資訊系統」和「服務表現管理資訊系統」將帶來的效益

重新開發「服務使用者資訊系統」可達致的效益包括：

- (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。新系統也將會有一個更智能化的搜尋器，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（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，包括上文(i)至(vii)項所述的多個系統，以簡化工作流程及提高個案管理的效率。新系統也將會提供一個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以外或辦公時間以外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」。

我們估計，重新開發的「服務使用者資訊系統」將在2024至25年起每年節省62,327,000元，這款額來自(a)可變現的節省款額（即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）；(b)透過減省各類工作（例如處理服務使用者查詢、輸入和核對資料）所需人手的理論上可節省款額；以及(c)減省系統升級及改善現有系統所需的額外經常開支。

在重新開發「服務表現管理資訊系統」方面，可達致的效益包括：

- (a) 向機構提供電子平台，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。新系統也將收納機構的財務資料以協助社署對這些機構的財務監察；
- (b) 系統擴展，供 169 個受津助機構所營運的 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) 透過一個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，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，包括上文(viii)至(xiv)項所列的多個系統，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。

我們估計，重新開發的「服務表現管理資訊系統」將在2023至24年起每年節省4,731,000元，這款額來自(a)可變現的節省款額（即維修保養現有系統所需的經常開支）；(b)使用電子平台自動化和簡化提交服務表現報表的程序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。

勞工及福利局局長

（趙栢堃



代行)

2019年1月3日

副本送：社會福利署署長（經辦人：林冰進先生）