

資訊科技對社會福利服務躍升助益之探討

朱美珍

壹、前言

1945 年世界上第一台電腦 ENIAC 誕生，1962 年初第一部電腦 IBM650 運送至臺灣，這台電腦由主機、電源箱、讀卡機、列表機等組成，開啟我國資訊科技發展，並由享有「科技教父」美譽的李國鼎先生草擬《獎勵投資條例》，主導科技發展，將臺灣從農業社會轉型為資訊社會，帶動臺灣科技發展。1978 年，蔣經國先生召開第一次全國科技會議，行政院於 1979 年正式頒布實施「科學技術發展方案」，並成立「行政院科技顧問組」，每年舉辦科技顧問會議，以協助我國科技發展之推動。

同一時期 Alvin Toffler 1970 年出版《未來的衝擊》(Future Shock) 一書說明科技時代的來臨，1980 年出版《第三波》(The Third Wave) 一書描繪了電腦發明，來到「資訊社會」的遠景。1993 年麻省理工學院教授 L. Thurow 在其著作《世紀之爭：競逐全球新霸主

Head To Head : The Coming Economic Battle Among Japan, Europe & America》及 1996 年《資本主義的未來 (The Future of Capitalism)》均指出「技術」是人造的競爭優勢，是下一世紀國家競爭力的基礎。2005 年 Thomas L. Friedman 撰寫《世界是平的：一部二十一世紀簡史》(The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century) 更清楚說明拜科技之賜，世界被抹平，只要有網路，不管在哪裡，都不會被邊緣化，競爭的立足點變平等了。

近年臺灣因為高科技產業蓬勃發展，建構臺灣成為 e 化至 U 化的資訊社會是大家共同的期許，2002 年 5 月通過「數位臺灣 e-Taiwan 計畫」，即是運用資訊通訊科技，建構高品質資訊社會來提升政府施政效能。

貳、我國電子化政府的開展

我國自民國 1998 年開始推動以網

際網路為基礎之電子化政府，第一階段 1998-2000 年已完成網路基礎建設；第二階段 2001-2007 是網路應用推廣時期，線上服務普及化，e 化政府計畫；第三階段 2008-2011 持續推動優質網路隨手可得的政府服務，即 U-Taiwan。2012-2016 是電子化政府的第四階段以提升運作效率、兼顧社會關懷與公平參與為主（國發會網站，2017）。2014 年 3 月 3 日將國科會改制為科技部，其前言即說明「在知識經濟時代，科技創新為帶動經濟成長和國家進步的主要動力。」為因應網路時代來臨，建構訊息交換平台與橋梁，讓行政實體與網路世界連結性更強，同年 12 月 24 日研訂「網路政策白皮書」。

2015 年 7 月 2 日經行政院院會討論通過，同年 8 月 5 日奉院核備，以「ide@Taiwan2020（創意臺灣）政策白皮書」為正式名稱，秉持「多元溝通」、「網實合一」、「全民協作」原則。如同美國訂定「Gigabit 城市挑戰計畫 2015」、「歐盟數位進程」(Digital Agenda)、新加坡「iN2015」計畫 (Intelligent Nation 2015)、韓國「2025 國家資訊化願景」等，其目標都在存取政府資訊服務、解除政府資料限制，提供創新應用，增進民眾服務品質等資訊生活新型態。

文中的「idea」，「i」代表智慧 (intelligent) 臺灣，「d」代表數位 (digital) 國家，「e」代表電子化政府 (e-government)，「a」代表全民普及 (accessible)。如生活當中的電話費、停車費通知繳費、醫院掛號、買車票、網路報稅等，都是因為電子化政府開通之後對民眾日常生活的便利服務。

第 5 階段（2017-2020）提供便捷生活、發展數位經濟，邁向可攜帶式裝置為民眾服務，亦即來到「數位政府」階段。發展目標是提供便捷生活，打造以民眾生活便捷安心的數位服務；翻轉經營服務模式，創造產業新價值；擴大政府資訊透明公開。其推動策略是發展跨機關的整合服務，其中「社會福利一站式整合服務」即是一項重點，如民眾申辦社會福利業務等待時間由 30 天作業時間縮短為最快速的 7 天。2018 年 6 月整合全國各縣市偏鄉、急難、低收、高齡、身障等社會福利到宅服務及醫療轉介，提供整合型個人化服務如個人就醫門診、住院資訊及癌症篩檢就醫提醒服務；同年 12 月陸續提供整合型醫療及社會福利個人化服務及福利資源申辦業務，擴大弱勢族群服務（國家發展委員會，2017）。

參、我國社會福利服務資訊系統的建置與運用

因應智慧型政府時代的來臨，社會福利服務也朝資訊系統方向建置，以提升服務。衛福部負責推動我國各項社會福利，各部門資訊系統的建置與運用如下：

一、衛福部社會及家庭署相關資訊系統

社家署為促進全民福祉與權益專責規劃與執行老人、身心障礙者、婦女、兒童及少年福利、家庭支持等事項，社會福利業務相當多元，為有利於案件申辦、媒合、核發、掌握個案服務狀況、後續追蹤輔導等，建置各項資訊連結系統以處理龐雜資

料，加速服務效能且便於管理，其相關資訊系統及其功能請參考附錄一。

二、衛福部社會救助及社工司相關資訊系統

過去民眾申請低收入戶時必需檢附戶籍謄本（或戶口名簿）、財稅清單、保險資料等，遺漏任何一項則須勞碌奔波再來一次，對於原本弱勢或身心障礙者又增加許多不方便。此項「弱勢 e 關懷」的「全國社會福利資源整合系統」建置目標從過去民眾主動提供相關資料給政府進行查核，轉變為由行政機關進行內部資料查調，減少民眾因為不懂、不清楚或資料準備不齊全，產生生活困擾，也加快行政作業流程，並且整合包括低收入戶生活扶助（含中低收入戶）、生育費用補助、產婦及嬰兒營養補助、喪葬費用補助、房屋租金補助、房屋修繕補助、傷病醫療及住院看護補助、馬上關懷急難救助、中低老人生活津貼、中低老人特別照顧津貼、身心障礙者資料管理（身心障礙鑑定表）、身心障礙者生活補助、身心障礙者托育養護、身心障礙者輔助器具補助、身心障礙者停車證發放等 15 項子系統，加速整體作業流程，申辦期程大幅縮短。其相關系統名稱及功能請參考附錄二。

三、衛福部保護服務司相關資訊系統

為保護受暴民眾，有關反暴力議題也在衛福部開發「反性別暴力資源網」提供與性別暴力有關的統計數據、研究評估報告、活動方案、教育訓練、宣導等資訊，讓一般民眾、決策者與專業人員參考使

用，達到終止性別暴力。相關建置系統名稱及其功能請參考附錄三。

四、健康相關資訊系統

與民眾健康相關的資訊平台則有「健康服務品質政策資訊平台」、「全民健康保險政策決定分析系統」、「遠距健康照護服務入口網」、「緊急醫療管理系統」、「器官捐贈喪葬補助管理系統」、「安寧療護及器官捐贈意願資訊系統」、「病人安全資訊網」、「臺灣病人安全通報系統」、「精神照護管理系統」、「公共衛生資訊入口網」、「衛生福利部法規資料檢索系統」等，這樣的服務模式對主要以弱勢族群為服務對象的社會工作人員而言，可以為弱勢民眾提供更及時、更便利的協助。

肆、在地行動服務的運用模式

社會福利服務資訊系統建置後若無法有效推動，或推動後不能讓民眾覺得便利且願意使用，這樣的資訊系統既無功能亦無效益，甚至是浪費公帑。因此如何有效運用資訊系統，讓民眾便利、願意運用、增加工作人員的便利性、時效性、減少公文往返，簡化行政流程，增加弱勢民眾使用率，降低身障民眾不便性，資訊科技運用才能發揮其助益功能，讓民眾受益，政府發揮行政效益，因此自 2014 年開始推動「在地行動服務」。

電子化政府第四階段的計畫是鼓勵創新應用服務，擬定「政府雲端應用服務」、「基礎資料庫擴增」、「主動全程服務」、

「行動電子化政府」、「結合社會網絡」、「e 化服務宅配到家」六項旗艦計畫。尤其為照顧弱勢族群，特別規劃「e 化服務宅配到家」計畫，結合第一線公務員（如村里幹事、社工員、護士、警員）及資訊志工（如退休公務員），提供在地化服務，以行動化資訊服務方式整合政府不同單位間的多種服務，提供銀髮族、新住民、行動不便者等弱勢族群「到宅服務」，使得民眾享受服務機會公平性（行政院研考會 2013: 113），這是新型態的社會福利整合資訊式的服務模式。其具體運用方式包括：

一、社政資訊整合的推動

政府為增進民眾服務，於 2012 年開發社政資訊整合系統，如「全國社政資訊整合系統」「全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」等，服務民眾若同時需要有關戶政、地政、稅務、工商、監理、健保、勞保等單位資料，即可將各項扶助、補助、津貼、證明等申辦作業整合，提供工作人員快速連結政府資源，並進行資料比對，主動全程服務、行動服務、雲端服務，流程簡化操作簡單，打破固定服務據點、降低人力作業成本、減少作業時間、減少人為錯誤、加快服務效率，民眾可以享受快速且便利的服務。

二、最後一鄰服務的遞送

運用基層公務員在基層服務的機會，與民眾密切連結與接觸，採用行動服務機制，到民眾生活的社區，協助里鄰民眾使用 e 政府網路服務，將民眾需求與政府服務連結，形成最後一鄰 e 化宅配服務方

式，落實便民服務，同時將民眾意見即時轉達，使民眾有公平參與公共政策討論的機會，完成政府與民眾最後一鄰的服務連結，讓城鄉弱勢族群能得到迅速有感的服务與協助，同時結合政府相關計畫與民間資源，推廣資訊志工服務社區民眾，建構永續發展模式。

三、在地行動服務的實施

政府推動「在地行動服務」，透過基層公務人員或資訊代理人親臨服務，做為在地化服務窗口的近便性功能，藉由行動智慧設備提供主動迅速電子化政府便民服務，在地行動服務方案的主要服務對象，以偏鄉弱勢族群為優先，如高齡者、身心障礙者、特殊境遇家庭、婦女、兒童或青少年等，進而擴展至一般民眾。

四、一站式服務的便捷

各項服務工作以整合跨機關工作、簡化服務流程，都採便民一站式服務，進行戶籍登記、巡迴查對、戶口校正、個案通報、社會救助、社會福利、轉介服務系統、警政巡邏、災防預警等服務。期待達到「數位服務個人化」，「個人福利服務查詢機制 - 民眾滿意度」、「縣市福利服務資源整合滿意度」，透過線上服務授權方式，便利資料驗證等一站式便捷服務，增進智慧化政府效益。

伍、縣市政府推動在地行動服務與成果

為弱勢群眾提供便利服務是政府的職

責，因此鼓勵各縣市政府積極推動以受惠於民眾，2014 年起縣市政府推動在地行動服務情形如下。

一、2014、2015 年度在地行動推動情形

配合電子化政府第 4 階段推動，自 2014 年由基隆市、宜蘭縣、屏東縣、南投縣、彰化縣、新竹市等 6 縣市 50 個鄉鎮市區公所投入在地行動服務，包含低收入戶生活補助、中低收入戶資格審查認定、中低收入老人生活津貼、身心障礙生活補助、馬上關懷急難救助、中低老人特別照顧津貼、生育費用補助、產婦及嬰兒營養補助、喪葬費用補助、房屋租金補助、房屋修繕補助、傷病醫療及住院看護補助、身心障礙者資料管理(鑑定表)、身心障礙者托育養護、特殊境遇家庭扶助、弱勢兒童及少年生活扶助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、父母未就業家庭育兒津貼、國民年金保費減免等到宅申辦福利業

務，延伸服務據點、擴大服務櫃檯，照顧弱勢族群。2015 年持續推動，擴增新竹縣、苗栗縣 2 縣市，也新增到宅申辦福利業務。

二、2016 年在地行動推動情形

2016 年服務推展至基隆市、宜蘭縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、屏東縣等 10 縣市 124 個鄉鎮市區，其中包含 33 個偏鄉區域，由超過 1,500 位以上的第一線服務人員利用行動載具將服務主動帶入有需要之民眾家庭，推動項目包括如低收入戶生活補助、特殊境遇家庭扶助等 12 項共通項目，並依縣市政府提供其符合地方特性的 21 項福利服務，受惠民眾約達 108,000 人次，仍然以主動關懷弱勢民眾，提供弱勢者有尊嚴之生存環境，達成服務無疆界之生活願景，在地行動服務項目如表 1。

表 1：衛生福利部 2016 年在地行動推動情形

系統	福利服務項目	執行縣市						首次辦理縣市	
		屏東縣	彰化縣	宜蘭縣	新竹縣	新竹市	基隆市	臺中市	雲林縣
總項目數		15	19	18	12	15	14	14	17
全國社會福利資源整合系統 (弱勢 E 關懷)	低收入戶生活補助	√	√	√	√	√	√	√	√
	中低收入戶資格審查認定	√	√	√	√	√	√	√	√
	中低收入老人生活津貼	√	√	√	√	√	√	√	√
	身心障礙生活補助	√	√	√	√	√	√	√	√
	馬上關懷急難救助	√	√	√	√	√	√	√	√
	身心障礙日間照顧及住宿式照顧費用補助	√	√	√	√	√	√	√	√
	房屋修繕補助		√						

	傷病醫療及住院看護補助			v					
特殊境遇家庭暨兒童少年福利資訊系統	特殊境遇家庭扶助	v	v	v	v	v	v	v	v
	弱勢兒童及少年生活扶助	v	v	v	v	v	v	v	v
	弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助	v	v	v	v	v	v	v	v
	父母未就業家庭育兒津貼	v	v	v	v	v	v	v	v
ICF	身心障礙手冊換證申請作業	v	v	v	v	v	v	v	v
國民年金	國民年金保費減免	v	v	v	v	v	v	v	v
其他	中低兒少生活扶助			v					
	災害救助	v	v	v					v
	智慧卡(愛心卡、敬老卡)	v		v			v		
	身心障礙者專用停車證		v	v		v			
	身心障礙者輔具補助					v			
	身心障礙者房屋津貼補助					v			
	中低收入戶住院看護及醫療補助		v						v
	老人假牙		v	v					
	獨居老人普查	v					v		
	低收寄養兒童托育			v					
	急難救助		v						
	福利小幫手		v						
	食物銀行申請							v	
	社工個案服務登錄							v	
	社會福利地圖								v
電子票證申請申辦								v	
通報流程整合								v	

* 苗栗縣與南投縣辦理項目未整理在表 1 當中

三、2017 年度福利服務行動躍升計畫推動情形

2017 年是我國電子化政府第 5 階段的開始，推展「福利服務行動躍升計畫計畫」與基隆市、宜蘭縣、新竹市、臺中市、雲林縣、嘉義市、臺東縣等 7 個縣市政府合作，透過政府各項補助及津貼，建立服務使用者資料庫，即第一線服務人員運用行動載具協助使用者申請服務及發放資源的同時結合 GIS 系統，

使民眾了解該地區相關福利機構與資源，搭配政府公開資訊，提供民眾加值型應用，達到全民參與及資訊透明化。除縣市政府促進福利躍升計畫，社工司、社家署及資訊處同時推動資源整合平臺、資料查詢介面、服務追蹤顯示平台及資訊系統主機虛擬化及雲端化，各項推動計畫逐漸擴增服務項目與服務深度，以提升社會福利資訊系統，各單位推動情形如表 2。

表 2：衛生福利部 2017 服務動躍升計畫執行情形

單位	工作計畫
基隆市、宜蘭縣、新竹市、臺中市、雲林縣、嘉義市、臺東縣等縣市	(1) 整合福利服務資源，延續在地行動服務理念，發展一站式便民服務 (2) 基層人員教育及推廣培訓作業 (3) 規劃發展 my data 應用介面 (4) 福利服務資源盤點並進行資料開放 (5) 建立福利服務推播及輿情蒐集機制 (6) 數據分析 (選項) (7) 智慧化創新服務 (選項)
社工司	強化「服務追蹤顯示平台及個人資料查詢介面」 加強教育訓練以增進工作人員服務品質 服務追蹤顯示平台及兒少發展專戶查詢網站
社家署	(1) 社區資源整合平台 (2) 購置身心障礙需求評估與輔具評估行動載具，以做為協助地方政府辦理身心障礙輔具中心到宅評估作業，以及身心障礙手冊換證作業之用 (3) 建置「106 年度身心障礙個案管理服務系統」
資訊處	資訊系統主機虛擬化及雲端化

四、2018 年福利服務躍升計畫推動之預擬

為落實照顧弱勢族群，延續在地行動服務精神，提供主動與一站式服務，強化縣市政府福利資訊整合運用，進行福利資源整合，提供弱勢民眾更充足的福利資源取得管道，並透過開放資料、大數據分析、資源地圖與 My Data 的應用，提升民眾服務滿意度，是 2018 年福利服務行動躍升計畫的目標。

截至 2017 年底透過政府各項補助及津貼，建立服務使用者資料庫，提供一站式主動服務，滿足不同階層民眾需求，其成效如下 (1) 縮短民眾申辦福利服務時間由 30 天縮短至最快 7 天 (2) 第一線服務基層人力達 1,500 位以上 (3) 受惠弱勢

民眾人次超過 108,000 人次 (4) 資源盤點項目達 62 項，包括兒少、身障、老人等 (5) 2017 年補助各縣市經費合計 2,048.5 萬。

而開放資料供其他單位連結或民眾使用的，包括政府指定項目及地方特色。政府指定項目包括安置教養機構、托嬰中心、福利服務中心、關懷據點等共 20 項；地方特色包括兒童、少年、婦女、高齡者、身障者等服務據點等共 62 項。

陸、社會福利資訊服務之助益

自 2014 年推動在地行動計畫，延續至 2017 年福利服務行動躍升計畫，已滿 4 年，因為導入資訊科技，讓福利服務產生質與量的改變，翻轉過去服務模式，開

創宅配到府及一站式服務新思維。本方案的推動改變舊思維，資訊科技帶來很多挑戰，也產生很大助益，茲說明於下：

一、福利服務宅配到府，提升弱勢族群的服務品質

過去辦理與政府有關的任何公務都須親自駕臨政府單位才能順利完成，民眾也才能獲得其所需，但對於行動不便的身心障礙者、長輩、不熟悉政府業務或不清楚自己權益的民眾，常陷入困境不知何處可以尋求協助。電子化政府的推動，社工人員或資訊代理人，帶著行動載具，到弱勢族群家中了解問題及需求，機動化的協助民眾滿足社會福利需求，讓受助族群獲得妥適照顧。

二、縮短偏鄉弱勢的數位落差

考量弱勢民眾因偏鄉地區交通不便、資訊落後、不了解政府提供的福利服務政策，較難取得有效資源及補助，在地行動透過各種行動載具 e 化服務宅配到家，提供偏鄉居民、高齡者、身障、新住民等到宅服務，縮減城鄉及弱勢族群的數位落差。

三、翻轉服務概念，被動因應轉換為主動提供服務

政府提供各項社會福利服務，多數均須民眾赴政府機關辦理，但「在地行動方案」搭配資訊科技產品的提供，「翻轉」服務概念，過往工作人員在辦公室被動等待，轉換為主動提供且到宅服務。

四、縮短行政作業時間，增進政府施政效能

工作人員攜帶行動載具，到有福利需求的弱勢民眾府上，掃描相關證件上傳雲端，連接政府稅務、戶政等相關系統進行比對，迅速獲知民眾是否符合資格，行政流程由過去 30 天縮短為 1 周，節省民眾洽公及等待審查結果的時間。

五、主動有效服務，獲得民眾肯定

工作人員採主動、到宅、迅速的工作模式，弱勢民眾減少舟車往返，減少交通費用成本，也降低行動不方便帶來的交通危險，未來可採用健保卡介接行動載具，主動協助弱勢民眾作為國民報稅的方式之一，民眾感受政府有效能的行政作為。

六、提倡無紙化，增加環保意識

工作人員攜帶行動載具掃描相關證件上傳雲端，連接政府稅務、戶政等相關系統進行比對，過程中減少紙張使用，落實無紙化的目標，建構綠能環境也為地球環保盡一份心意。

七、增加多元跨域暨整合性服務

行動載具除了可以掃描並儲存相關證件之外，還可以運用行動載具進行增值型服務，如服務滿意度調查、身心障礙需求調查、ICF 評估、身障輔具評估、老人生活狀況與福利需求調查、婦女生活狀況與福利需求調查、社工員家庭訪視等多元、跨域服務，均可使用此項行動載具。

八、透過電子憑證授權機制，取得個人資料

無論民眾自己申請或政府主動服務，

這些都是受助者個人資料 (my data)，個人有獲得、獲知資料的權利，因此經由電子憑證授權機制，民眾可於線上查詢案件申請的進度、流程、獲得協助情形或補助金額，尚須那些單位配合等，這些都是個人資料，理應還給個人，這也是電子化政府的功能，服務民眾之後，再將資訊歸還當事人。

柒、縣市政府推動在地行動服務的困境與因應

2014 年政府成立專案辦公室開始推動在地行動服務，這時候已是電子化政府的第四階段，很多行業已導入資訊科技的協助讓民眾受益很多，如我國健保制度一直受國人及國際的高度肯定。相較於醫療健保資訊速度，社會福利資訊推動較晚，各縣市發展重點不同，資訊推動經費編列多寡不一，使得各縣市社會福利資訊科技發展進度亦有差異，因此在地行動推動初期遭遇一些困境，臚列於下。

一、縣市政府經費編列困難：在地行動方案推動亦需仰賴縣市政府部分經費分擔，但縣市政府各有發展特色，影響經費編列項目，部分縣市政府無法挪用經費，以致無法在第一階段參與在地行動方案。

二、承辦單位認知不足：部分承辦單位及承辦人員對資訊科技較不了解或沒有接觸過，不清楚新的推動政策；成立之初，專案辦公室雖舉辦 2 次說明會，但仍有多數人一知半解，時間有限推動在即，使得部分縣市政府不敢輕易嘗試推動。

三、權責歸屬不確定：召開說明會前，很多縣市政府承辦人員電話詢問，在地

行動方案的權責是資訊單位？抑或社會福利單位？應指派資訊人員？或社會服務人員？結果發現出席說明會包含資訊人員、社政人員，亦有人事室人員、綜合規劃人員等，可見大家的認知不一，不知道應由哪一單位負責推動，出席人員也表示先參與聽聽相關訊息回去再和長官討論應由哪單位主責，也有人表示被長官指派但完全不知道須要做甚麼，可知推動之初是一片混亂。

四、擔心增加工作負荷：在地行動推動之初，推動人員主動與各縣市局處首長溝通，當時各基層人員均有既定業務，無暇兼顧此項業務，若是兼辦的確增加工作負荷；但我們知道這是推動之初必有的陣痛期，等一切嫻熟上軌道多數工作藉助資訊科技幫忙反而可以減少工作量與工作時間，加快服務獲得民眾肯定。這也是不清楚在地行動服務特質產生的誤解。

五、強力推動遭受抵制：部分縣市強力推動或指派人員照辦，導致部分資深人員以退休表達不滿，深入了解獲知資深人員排斥行動載具，不熟悉、不懂得操作行動載具，雖有訓練課程但以年齡大、眼力差、不會電腦、操作不靈活等理由申請退休，他們的退休代表不熟悉新的政策。留下來的人員培訓後逐漸熟悉作業流程，改變方式服務到宅，雖辛苦但受民眾肯定也改變工作態度。

六、不適應工作方式的改變：在地行動是以主動到宅服務弱勢民眾為主，部分工作人員認為外出服務增加交通時間，行動載具較重不方便攜帶，擔心行動載具損壞或遺失須自己認賠等，均因工作方式改

變產生不適應。

七、查核比對，不如預期順利：各縣市政府資料建置完整度不一，工作人員運用行動載具掃描儲存當事人資料，進行查核比對，不如預期順利，使得工作人員須同時運用新舊工作流程，亦即相同工作須重複 2 次，產生工作怨言。

總之，因為新的運作模式且推動在即，磨合不足，的確有一些困難，思考因應方式，對之後的推動有助益，說明於下：

一、加強宣導與溝通：了解推動初期的混亂，後來加強宣導溝通，舉辦多場次說明會，分區座談會，到各縣市政府直接向承辦單位說明，電話說明，線上指導或提供範本參考，以利於作業。

二、加強協調與整合：推動初期發現承辦人員與主管認知不同、單位主管與局處首長推動理念不同，中央與縣市政府進度不同、推動項目不同、委辦廠商不同等，較難融合，因此輔導縣市政府與中央單位資訊互通，減少差異，逐項整合。

三、相互觀摩學習：各縣市政府資訊科技發展時間起步不同、發展差異甚大，因此協助組團向先進縣市政府觀摩取經，學習既有成果並迎頭趕上。

四、中央建置地方為用：瞭解縣市政府不同需求，異中求同，由中央建置共同規範，再請地方單位協助配合，共同創造成果以達資源連結與分享。

經由四年的努力，更多人了解在地行動的意涵，更多縣市政府願意加入行列，推動項次愈多，資訊整合更臻健全，更有利於社會福利資訊推動，服務更多弱勢民眾。

捌、建議

在地行動服務方案執行 4 年，再持續推動社會福利服務行動躍升計畫，服務接受者普遍有較高的滿意度與友善的接受度，包括到府服務方式、服務使用時間、需求滿足程度、服務人員對相關規定之說明與作業系統熟悉度。但資訊科技不斷進步，福利服務也應同步提升其效能，因此提出以下建議期待下一哩路更加豐碩：

一、整合社政系統，單一入口登入

目前社政單位的系統建置是由各業務單位分別建置，再提供地方政府進行使用，然而系統各自登入頁面，無單一入口登入，造成地方政府承辦案件作業不方便。政府縣市政府各自建置類似功能之系統，自辦項目各不相同，造成統籌管理之困難。建議由中央系統進行介面整合，增加地方政府使用中央系統之便利性，降低地方政府重覆開發系統。若縣市政府有建置系統的需求，應彙整相關資訊，由中央進行系統建置評估，降低系統重複建置。

二、加強基層人員的教育及推廣培訓

本方案除推動「在地行動服務社會福利」，也進行問卷調查，收集民眾對「在地行動」的回饋意見，本文以其中一次調查資料顯示，受訪者對服務人員表現評價感到滿意，但建議調整解說方式，以簡單易懂方式告訴受助者。由此了解受助者對「宅配服務」雖能接受，卻仍一知半解，此部分仍須多方努力，努力方向有下列 3 項：（一）增權（empowerment）基層人員，

使其了解資訊設備對人類的幫助。(二) 加強基層人員的教育訓練，以貼近受助者的語言溝通，才能真正幫助弱勢民眾。

(三) 強化政府宣導管道，增強民眾知的權益。期待持續改進以營造更多效益！

三、推展優先區，破除城鄉差距

電子化政府的目標亦即透過網際網路不受限制的特性，達到偏鄉、弱勢民眾的充分照顧。但城鄉差距的鴻溝並不容易根除，處處仍呈現城市網路蓬勃發展，年輕人仰賴網路深；而偏鄉網路發展不足，民眾年齡高，網路運用比較少，加大城鄉差距，推展成效有限。建議可推展「優先區」概念，優先建設偏遠地區、優先協助偏鄉及弱勢民眾，減少城鄉差距帶來的負向成長。

四、應加速發展並整合福利服務資源，發展一站式便民服務

我們知道民眾需要的社會福利服務項目非常多，政府為滿足民眾需求也建置相當多的福利服務。但由附錄表格內容了解，已經完成建置的社會福利服務系統仍有限，且偏向經濟扶助，其他仍有多數的兒少關懷、婦女協助、老人照顧等尚未規劃完整或未予以整合。因此應加速建置並整合福利服務內容，延續在地行動服務理念，發展一站式便民服務。

五、結合非營利組織，整合業務體系，擴大服務範疇

我國經由電子化政府推動，整合福利服務資訊，提供民眾一站式服務，未來應

擴大結合非營利組織(NGO)，提供受助者更適切的服务，如為新手父母提供「育兒宅配」、「托育一條龍」；身障「輔具到宅評估」、「身障手冊換證作業」；長輩「宅配午餐」、「到宅送暖」等。朝向兒少、婦女、家庭等相關業務體系整合，進而連結衛生醫療及長照服務等。為落實上述目標，中央與地方相關社政服務必須整合資訊系統，建立共通資訊服務平台，建構更完整福利服務輸送網絡，以擴大服務對象與服務範疇。

六、應規劃 my data 應用介面介接中央系統，擴大運用價值

地方政府應規劃發展 my data 應用介面，介接中央系統提供民眾個人福利服務資料加值運用。例如地方政府規劃介接中央的弱勢 e 關懷全國社會福利資源整合系統、特殊境遇家庭暨兒童少年福利資訊系統、整合長照系統開創智慧化服務等，擴大福利服務的運用價值。

七、加速 GIS 建置，增進服務品質

若能結合 GIS 建置各福利機構的地理位置、周圍環境及鄰近資源，則可以擴大運用功能，讓民眾在使用該項福利服務時更加便利、獲得更多資訊，也便於比較，獲得更有品質的服務措施。例如結合 GIS 建置居家托育服務資訊，年輕夫妻容易尋找鄰近且優質的保母，協助托嬰托兒服務；又如結合 GIS 建置老人安養機構，子女容易尋找鄰近的老人機構、比較評鑑優劣、價格合理性等，為長輩尋找適合的安養機構。

八、統一資料庫盤點格式，進行巨量資料分析，改善服務流程

莊文忠、劉育津、洪綾君、廖興中（2015）受託研考會《市政資料庫或資料叢集盤點之研究》即建議統一資料格式，有利於機關內部資訊系統整合應用，也可以增強其他機關進行資料交換與介接意願，提升整體資料的流通與加值應用。我國社政單位已建置多元資訊系統，並累積龐大資料，然而這些重要且具有價值的資料，散布於各式資訊系統，由業務單位各自獨立保管，這些龐雜且分散的資料未經詳實盤點、清理、綜整等作業，難以發揮其功效。因此未來急需盤點資料庫、資料庫欄位名稱宜統一或訂定規則，以奠定長期資料分析的基礎，邁向資料治理之目標。

如經由服務過程蒐集民眾資料，進行巨量資料分析，可以彙集民眾意見，了解民眾需求，提供政府決策參考，或改善福利服務輸送模式，建立主動關懷服務模式。如多數長輩反應社會參與可以延緩老化，政府即應鼓勵社區發展協會或社區照顧關懷據點舉辦活動，長輩充分運用社會資源融入社會，增進人際互動關係，達到成功老化。

九、參考 OECD 欄位分類，接軌國際資料分析

經濟合作暨發展組織（OECD）推動改善全球人民經濟和社會福利政策，有相當多元且完整的數據資料蒐集、制定國際標準、進行跨國合作，因此其對資料庫欄

位分類定義，值得我國參考以接軌國際資料分析，藉此瞭解我國福利服務推動的國際位置，作為我國推動福利政策之依據。

十、加強資訊安全管理，肩負資訊安全責任

未來仰賴更多資訊科技以提升政府服務品質，讓偏鄉弱勢民眾享受便捷的福利服務亦是政府的職責，建立安全的資訊服務，資訊設備妥善安置，資訊實務作業的可行性及有效性，網路及資料的可信賴性是重要的議題，因此政府必須重視資訊安全管理機制。

玖、結論

國際向來肯定我們是一個資訊科技進步的國家，因此未來結合行動科技優勢，中央跨部會與地方政府資訊互通，協調整合，到宅服務申辦福利業務，深化在地行動服務。輔導鼓勵第一線工作人員，將社會福利服務由前端到宅服務，延伸擴展縱向及橫向資源整合，再結合 GIS 功能提供弱勢族群更全面的主動關懷及優質服務，達到最後一哩、最後一鄰，造福更多需求的民眾。

（本文特別感謝衛福部資訊處、玄奘大學福利服務行動躍升計畫專案辦公室協同主持人王振邦總務長、張育瑄主任及工作團隊）

（本文作者為玄奘大學社會工作學系教授兼社會科學院院長）

關鍵詞：資訊科技、數位政府、社會福利服務、在地行動服務

📖 參考文獻

- 玄奘大學 (2014) 衛福部 103 年度在地行動服務實施計畫成果報告
- 玄奘大學 (2015) 衛福部 104 年度在地行動服務實施計畫成果報告
- 玄奘大學 (2016) 衛福部 105 年度在地行動服務實施計畫成果報告
- 玄奘大學 (2017) 衛福部 106 年度福利服務行動躍升計畫成果報告
- 行政院國家科學委員會 (1998)。《科技台灣驚嘆號—從帝國邊緣到製造王國專輯》，行政院國科會。
- 莊文忠、劉育津、洪綾君、廖興中 (2015)。《市政資料庫或資料叢集盤點之研究》。市政專題研究報告第 397 輯，臺北市政府研究發展考核委員會。
- 陳文昇 (2015)。〈弱勢 e 關懷全國社會福利資源整合系統建置之經驗分享〉。《政府機關資訊通報》第 329 期。
- 陳世榮 (2002)。科技社會學的議題流變對本土研究的啟示，《中正嶺學報》31 卷 1 期。
- 黃明堅譯 (1994)。《第三波》。台北：時報文化。(譯自 Alvin Toffler 1980 年原著 *The Third Wave*)
- 楊振富、潘勛譯 (2005)。《世界是平的 - 把握這個趨勢，在 21 世紀才有競爭力》。台北：雅言文化。(譯自 Thomas L. Friedman 2004 年原著 *The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century*)
- 詹德存 (2013)。〈從雲端應用談市政服務整合與活絡雲端生態圈〉。《公共治理季刊》，1 (3)，頁 47-57。
- 齊思賢譯 (2000)。《資本主義的未來》。台北：時報文化。(譯自 Lester Thurow 1996 年原著 *The Future of Capitalism*, William Morrow and Company, Inc.)
- 劉龍龍、葉乃嘉、何志宏、余孝先 (2013)。〈各國政府之雲端發展策略與推動現況〉。《公共治理季刊》，1 (3)，頁 22-34。
- 蔡仲章譯 (1994)。《未來的衝擊》。台北：時報文化。(譯自 Alvin Toffler 1970 年原著 *Future Shock*)
- 蔡譽菁 (2014)。《新媒介科技時代中的新聞文化轉型》，台北：台灣大學國家發展研究所碩士論文。
- 蔣麗君、張其祿 (2014)。〈政府推動雲端運算之服務角色與功能〉。《臺灣民主季刊》，11 (2)，頁 139-170。
- Andersen, M. L. and Taylor, H. F. (2000). *Sociology: Understanding a Diverse Society*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning, pp.452-482. (第一章科技變遷與社會學)
- Lester Thurow (1993) 《世紀之爭：競逐全球新霸主 *Head To Head: The Coming Economic Battle Among Japan, Europe & America*》，Warner Books edition.

網路資料

行政院研考會 (2012)。101 年縣市數位機會發展現況手冊深耕 e 種子縣市齊努力。

<http://archive.rdec.gov.tw/public/Attachment/3121140571.pdf>。

行政院研考會 (2012)。鄉鎮市區數位發展分類研究報告。

<http://www.ndc.gov.tw/dn.aspx?uid=15589>。

行政院研考會 (2013)。102 年個人家戶數位機會調查報告。

<http://archive.rdec.gov.tw/public/Attachment/3122613393871.pdf>。

維基百科 <https://zh.wikipedia.org/wiki/>

經建會綜合規劃處 (2009)。台灣寬頻網路普及競爭力全球第六。

<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0011406#.VTb6atKqqko>。

經建會經濟研究處 (2011)。我國網路普及率持續上升，快速邁向 E 化典範國家。

<http://www.ndc.gov.tw/dn.aspx?uid=10409>。

國家發展委員會 (2016)。

<http://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=67346AA1878962F7&s=3CCB96BC3393301B>

國家發展委員會 (2016)。「ide@ Taiwan 2020(創意臺灣) 政策白皮書」全文

<http://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=67346AA1878962F7&s=3CCB96BC3393301B>

國家發展委員會 (2017)。

[https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=6EA9EB7EA799248E&s=F709CD03D77AF742&u
pn=4ACC9949162C6856](https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=6EA9EB7EA799248E&s=F709CD03D77AF742&u
pn=4ACC9949162C6856)

全國社政資訊整合系統

<http://swis.mohw.gov.tw/socs>

全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統

<http://cmp.mohw.gov.tw/cmpweb/login.jsp>

弱勢 e 關懷 - 全國社會福利資源整合平台	提供地方政府進行案件申辦
公益勸募管理系統	提供勸募團體進行案件申辦
志願服務資訊網 (入口網)	提供志工人員應徵目前志工工作及相關公告及法令查詢及相關檔案下載
1957 福利諮詢專線資訊整合系統 (入口網)	設置單一窗口，受理各類風險家庭之通報及諮詢；建置社會安全網絡風險個案管理系統
全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統	提供中央收集縣市社會福利資料

附錄 3：衛福部保護司資訊系統名稱及其功能一覽表

系統名稱	系統名稱及功能
反性別暴力資源平台	提供性別暴力相關的國內外政策法規、實務方案、研究報告與論文、倡議行動與研討會等重要知識與訊息。
保護資訊系統	提供專業人員處理家庭暴力、性侵害、性騷擾及兒少保護個案之被害人與加害人各項通報、個案管理、教育輔導、處遇治療等相關資料。
性別暴力防治數位學習專區	提供一般民眾、專業人員及兒童專區分級內容，以及「公務人員終身學習時數」、「社會工作師繼續教育積分」、「保護性社工師繼續教育積分」、等 3 項時數之認證，並可直接列印學習證明。
113 保護專線系統 (電話通報)	提供 113 集中接線之接線社工使用，並負責各式案件的受理及紀錄建檔，以及針對緊急案件進行處理之服務。
關懷 e 起來通報系統 (網站通報)	提供民眾諮詢及全國家庭暴力、性侵害、兒少保護通報單一窗口。