

專題論述

內政部社政資訊系統的現況與展望

曾中明·鄭文義·邱國光

壹、前言

資訊系統 (information systems) 是任何經過組織的人、硬體、軟體、通訊網路，以及組織中用來收集、轉換、散布資訊的資料資源組合 (註 1)，資訊系統在企業中有三個重要的角色，即支援企業的程序及營運、支援員工及經理人的決策支援、支援企業用來取得競爭優勢的策略 (註 2)，對於政府部門而言，資訊系統可以扮演支援行政流程、提升行政效率、提供決策支援及強化為民服務等功能。

內政部社政業務涵蓋農民健康保險、社會救助、兒童、少年、老人、身心障礙者、婦女福利、性侵害及家庭暴力防治、社區發展、社會工作、志願服務、人民團體輔導、合作事業等事項，大多涉及對人服務、津貼發放等工作。又從中央與地方政府社政業務分工來看，內政部社政業務著重全國一致性政策、法規與方案之規劃、推動，與地方政府直接服務、因地制宜施政仍有區別。因此，內政部社政資訊系統的發展，除要面對複雜的津貼或服務制度之規劃外，更經常面臨全國性、整合性及開創性的要求。

本文擬從內政部社政資訊系統沿革、發展、系統現況重點、檢討及展望等方面

加以探討。

另外，特別要說明的是，內政部社政資訊系統的推動除由內政部資訊中心主導外，相關業務部門有社會司、家庭暴力及性侵害防治委員會、兒童局等，惟本文因限於篇幅，系統現況重點之探討以社會司業務相關之社政資訊系統為主要對象。

貳、沿革及發展

內政部社政資訊系統如依照使用對象及目的分類，基本上可分為 3 類：

第 1 類係作為本部社會行政管理之內部系統，主要目的在支援內部行政流程、提升行政效率，如社會福利補助經費管理系統、社會團體資料管理系統、農保爭議審議案件管理資訊系統、業務資源分享系統等。

第 2 類係因應業務需要與內政部以外之相關單位 (各地方政府、相關部會、機構、團體) 連線之跨單位系統，建立整體資料庫，以共享資源，如中低收入老人生活津貼發放資料管理、社會救助與身心障礙者資料管理與福利資訊整合作業系統、全國志願服務資訊整合系統、照顧服務管理資訊系統、合作事業管理資訊系統、全國社會福利會議結論執行管理系統等。

第 3 類係開發共同軟體供相關單位使用，主要用於避免各單位分別重複開發系統，如消費合作社電腦化作業系統等。

內政部社政資訊系統屬內政資訊系統的一環，其年度及中長程計畫均納入內政資訊系統辦理，並視業務需要更新或新

增。自民國 77 年由內政部資訊中心自行規劃開發農保爭議審議案管理系統起，至 94 年 9 月間，計開發完成 40 項資訊系統，最初多屬內部使用之系統，有自行開發之情形，惟其後系統漸擴大使用對象，而多屬委外辦理。(如表一)。

表一 內政部社政資訊系統沿革表

項次	系統或分系統名稱	開發方式	完成時間	使用對象	系統現況
	農保爭議審議案管理系統	自行開發	77 年 6 月	內部人員	停用、由新系統取代
	人民團體組織管理－職業團體基本資料系統	委外	81 年 1 月	內部人員	停用
	消費合作社電腦化作業系統	委外	81 年 6 月	不限	使用中
	人民團體組織管理－社會團體基本資料處理系統	委外	82 年 12 月	內部人員	停用、由新系統取代
	社會救助管理－低收入戶資料管理系統	委外	82 年 12 月	不限	停用、由新系統取代
	身心障礙福利管理－身心障礙人口基本資料處理系統	委外	83 年 1 月	不限	停用、由新系統取代
	志願服務管理系統	委外	83 年 8 月	不限	停用、由新系統取代
	身心障礙福利管理－身心障礙定額進用資料處理系統	委外	83 年 12 月	內部人員	停用
	身心障礙福利管理－身心障礙福利機構資料處理系統	委外	83 年 12 月	內部人員	停用
	社會福利獎(補)助經費管理系統	自行開發	83 年 12 月	內部人員	停用、由新系統取代
	社會救助管理－財團法人、社會福利及慈善事業基金會資料處理系統	委外	83 年 12 月	不限	停用、由新系統取代
	社會救助管理－中低收入老人生活津貼發放資料管理系統	委外	84 年 10 月	不限	停用、由新系統取代
	社會救助管理－中低收入七十歲以上國民保費補助基本資料管理(簡易軟體)系統	委外	84 年 6 月	不限	停用
	社會救助管理－中低收入戶老人津貼發放及健、勞保媒體交換管理系統(簡易軟體)	委外	84 年 9 月	不限	停用
	社會福利慈善基金會管理系統	委外	87 年 7 月	不限	使用中

老人福利管理－老人安養、養護機構查詢系統	委外	87年7月	不限	停用、由新系統取代
志願服務管理－志工人力銀行管理系統	委外	87年7月	不限	停用、由新系統取代
社會救助管理－中低收入老人生活津貼發放資料管理系統	委外	87年8月	不限	停用、由新系統取代
人民團體基本資料管理系統－社會團體資料管理系統	委外	88年6月	不限	使用中
社會福利補助經費管理系統	委外	89年12月	內部人員	使用中
兒童局行政資訊管理系統	委外	90年6月	內部人員	使用中
家庭暴力資料庫系統	委外	90年11月	不限	停用、由新系統取代
性侵害被害人資料庫系統	委外	91年8月	不限	停用、由新系統取代
兒童保護個案管理系統	委外	91年9月	不限	停用、由新系統取代
社政資訊決策系統－老人福利決策模式管理系統	委外	91年11月	內部人員	停用、由新系統取代
托兒所管理及兒童福利專業人員管理系統	委外	91年12月	不限	使用中
農保爭議審議案件管理資訊系統	委外	92年9月	不限	使用中
社會救助與身心障礙者資料管理與福利資訊整合作業系統	委外	92年12月	不限	使用中
全國社會福利會議結論執行管理系統	委外	92年12月	不限	使用中
發展遲緩兒童早期療育個案管理系統	委外	92年12月	不限	使用中
兒童局統計分析系統	委外	92年12月	內部人員	停用
全國志願服務資訊整合系統	委外	93年4月	不限	使用中
內政部社會司業務資源分享系統	委外	93年6月	內部人員	使用中
家庭暴力及性侵害防治資料庫系統	委外	93年9月	不限	使用中
老人福利機構管理資訊系統	委外	93年	不限	使用中
照顧服務管理資訊系統	委外	93年12月	不限	使用中
合作事業管理資訊系統	委外	93年12月	不限	使用中
兒童及少年寄養家庭管理系統	委外	94年(預定)	不限	開發中
兒童及少年收養個案資訊系統	委外	95年(預定)	不限	開發中
安置及教養機構管理系統	委外	95年(預定)	不限	開發中

參、系統現況重點

本文謹就「社會福利補助經費管理系統」、「中低收入老人生活津貼發放資料管

理系統」、「社會救助與身心障礙者資料管理與福利資訊整合作業系統」、「全國志願服務資訊整合系統」及「照顧服務管理資訊系統」等5項重要項目加以說明。

一、社會福利補助經費管理系統

內政部為推展社會福利服務，於 77 年度起開始編列經費補助地方政府及民間團體推展社會福利服務措施，該項補助經費逐年成長，補助件數也逐年增加，為加強補助經費之管理，依據民國 80 年 7 月 9 日「內政資訊發展推動小組第 12 次會議」之決議，開發本系統，將社會福利補助經費運用情形納入電腦管理。

民國 80 年 8 月內政部資訊中心開始著手收集資料、需求分析、系統設計、程式設計及建置，以 IBM-PC DbaseIII 為架構，83 年因資料日益龐大，系統重新用 CLIPPER 自行開發設計，88 年規劃增購硬體設備，並將系統改版為視窗 WEB BASED 版本，於 89 年上線使用至今。

本系統主要功能含補助經費資料建檔、各類代碼及常用詞彙檔建檔作業、經費查詢、統計查詢、獎助概況表、總計表、核銷憑證移送表、經費執行考核表及各類統計報表列印檔案轉檔、輔助（含檔案重整及資料備援作業）、提供資料偵錯等。

本系統之開發使用，透過網路作業方式，社會司與會計處共同建立資料庫，使兩單位資料一致，資源共享；申請補助計畫核定表於案件核定後即可直接轉入資料庫，不需重複建檔，節省承辦人員時間；可查詢補助計畫是否重複申請或申請單位是否提出過多申請補助計畫，避免浮濫；適時提供長官或承辦人員統計分析報表，使其獲得快速而正確之資訊，對於外界所需資訊更能即時提供，充分了解補助經費運用概況；掌握未核銷案件，可即時催辦受補助單位儘速辦理核銷結案。

二、中低收入老人生活津貼發放資料管理系統

政府為照顧老人經濟生活，依據老人福利法訂定「中低收入老人生活津貼發給辦法」，對中低收入老人給予生活補助，保障其經濟生活安全，自民國 82 年 7 月 1 日開辦中低收入老人生活津貼，開辦初期，凡年滿 65 歲無扶養義務人或家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用 1.5 倍，未接受政府公費收容安置者，每人發給 3 千元的生活津貼，84 年度並擴大實施範圍及調高補助標準，未達最低生活費用 1.5 倍者每人每月發給生活補助 6 千元，未達最低生活費用 1.5 倍至 2.5 倍者，每人每月發給生活補助 3 千元。

內政部為協助地方政府執行中低收入老人生活津貼發放作業電腦化，考量縣（市）政府及鄉（鎮、市、區）公所整體作業需求，乃推動「中低收入老人生活津貼發放資料管理系統」，於 85 年度選定臺中縣等 3 縣（市）為系統試辦地區，86 年度辦理第 2 階段擴大試辦作業，選定高雄市等 6 縣（市）為系統第二階段擴大試辦地區。87 年度辦理全面推動建置作業，包括臺北縣等 15 縣（市）為系統全面推動建置作業之地區。

本系統採主從架構模式建置，資料庫集中於縣（市）政府，公所部分則經由通訊設備與縣（市）政府連線作業。系統功能包括中低收入、低收入戶戶內人口、審核結果、津貼發放等資料建檔，提供津貼、生活補助費轉入郵局、列印核銷清冊、查

詢及統計，並結合處理殘障者生活補助等資料。

為使本系統第一、二階段之試辦單位能互相觀摩學習，於民國 87 年 3 月辦理 3 梯次，選定苗栗縣、臺南市及高雄縣 3 縣（市）為觀摩縣（市）。88 年 3 月及 4 月辦理兩梯次主管研習，以示範縣（彰化縣政府）推動之經驗分享，供其他縣（市）參考，並建立推動之信心。於民國 90 年 6 月 12 日完成系統修正更新版本，由廠商於每月定期保養時辦理更新版本。

91 年度配合財稅資料中心調查資料格式變動，設計更新年度總清查作業功能，完成財稅轉檔程式之撰寫及系統測試。於民國 91 年 9 月邀集縣（市）政府系統承辦人員，辦理財稅轉檔系統安裝及操作訓練，提供系統安裝光碟。配合本系統之推動，社政人員對電腦資訊知識需求殷切，內政部每年均辦理相關社政資訊教育訓練，以推廣本系統。

惟本系統推展過程中遭遇了一些瓶頸，主要是縣（市）政府及鄉（鎮）公所社政人員異動頻繁，難以確實持續執行；本系統設備部分僅提供 1 台工作站，造成承辦人員作業上之不便；縣市無資訊專業人員負責管理，均由業務承辦人員兼辦，無法實際督導所屬鄉（鎮、市、區）公所；部分縣（市）經費不足，後續之通訊費用、媒體耗材及電腦設備維護費用，無法編列預算經費支應，造成執行系統之問題；提供各縣市之電腦設備無專業人員管理，對於設備、作業系統、資料庫及應用系統之維護管理，無法有及時處理及應變的能力；部分縣（市）對於自行開發之其它相關系統與內政部系統無法整合，造成不願使用內政部開發之系統；另縣（市）對於

系統功能有特殊需求時，本系統為求統一管理，無法增列該項功能，亦會影響使用之意願。

另外，系統本身亦面臨系統硬體設備老舊問題，相關設備 85,86,87 年分三期購置，至 92 年時皆已屆汰舊換新年限，硬體故障時亦無法覓得零件換修，僅能維持原系統繼續運作。原開發之軟體廠商重整，無法負責維護之工作，於 91 年起未辦理系統軟體維護簽約，無法滿足縣（市）新增修功能之需求。85 年時系統開發之環境及軟體版本（WIN NT4.0、SQL 6.5、FOXPRO 3.1），至 92 年時已屬老舊，惟因更新後會影響系統運作，故無法配合更新版本，且微軟公司對上述各項該版本之軟體，至 92 年時已不提供相關之技術支援，系統運作如發生問題難以排除解決。故上開系統自 92 年納入「社會救助與身心障礙者資料管理資訊整合作業」系統辦理。

三、社會救助與身心障礙者資料管理

與福利資訊整合作業系統

本系統建置的主要目標在整合社政資訊系統之社會救助（中低收入老人生活津貼、低收入戶生活扶助）及身心障礙人口基本資料暨福利措施管理系統，整合於同一作業環境，以提供社政單位承辦人員可以很確實地執行補助及管理作業。整合縣（市）資料庫，使該縣（市）各鄉（鎮、市、區）公所可以達到資料共享的方便性及資料完整一致性，逐步建立全國各省（市）、縣（市）政府社政資訊資料庫，以達到資料共享的方便性及資料整合，適時提各類統計分析資訊。

本系統之範圍含中低收入老人生活津貼、低收入戶生活扶助、身心障礙者資料管理、身心障礙者生活津貼、身心障礙托育養護、身心障礙者輔助器具申請、停車證發放管理及系統管理等。

身心障礙福利子系統內容包括身心障礙者鑑定表、身心障礙手冊核(補、換)發、生活補助、托育養護、輔助器具及專用停車證，主要目的是協助地方政府有效管理轄區內身心障礙者之個案及申請福利資料，達福利服務整合之目標。

低收入戶生活扶助及中低收入老人生活津貼發分子系統，其願景為達成中央、地方社政部門社會救助與身心障礙者資料管理與福利資訊整合作業，除使受益對象之各項福利更形保障外，並避免各項福利重覆發給之情形。

身心障礙福利子系統除臺北市、高雄市、臺南縣及高雄縣等四縣(市)外之地方政府，直接將轄區內之身心障礙者基本資料與相關福利資料，透過網際網路或 ADSL 專線，上傳至中央社政資訊整合系統資料庫，進行資料比對及統計。臺北市、高雄市、臺南縣及高雄縣等四縣市，定期依「社政資料中央標準交換格式」提供轄區內之身心障礙者基本資料與相關福利資料，並提供所需回饋資料供其運用。

有關低收入戶生活扶助及中低收入老人生活津貼發分子系統作業方式，係由參與本系統推廣案之縣(市)政府(第1階段為新竹市、臺中市、彰化縣等)，直接將該府以及轄區公所之個案資料，透過網際網路或 ADSL 專線，上傳至中央社政資訊整合系統資料庫，執行資料比對及公務統計相關作業。

另本部開發「內政部電子閘門系統」，

定期與「戶役政資訊系統」連結，進行資料比對，除供各地方政府查詢申請政府社會福利之民眾完整之戶籍資料外，並提供對戶籍異動者後續處理之資料。

「社會救助與身心障礙者資料管理與福利資訊整合作業系統」逐步推廣於全國，惟使用本系統之縣(市)反映配合法規修正及業務新增需求，希望內政部儘速辦理系統功能擴充。經於93年9月與廠商簽約辦理，94年8月驗收完成，後續則受理縣(市)申請使用本系統。

由於財稅總清查為社會救助年度重大業務，為順利協助地方執行年度社會救助總清查作業，內政部社政資訊整合系統應包括整合並連結稅務電子閘門系統之建置，以加強資料審核及節省人力，並可防杜重複、冒領等情事，進而減輕政府財政支出及沉重負擔外，尚可提供完整具公信力之稅籍相關資料，免除民眾奔波之苦，落實政府極力推動之便民服務措施，併本系統擴充功能案開發。

為配合行政院主計處對臺灣省各縣(市)政府計畫預算考核項目中，有關社會福利考核部分，將依據各縣(市)政府所填報之統計資料正確性，合理分配社會福利經費，本系統擴充功能案納入開發全國福利津貼總歸戶比對系統，與戶政戶籍檔之資料進行比對，扣除重複、死亡及不存在於戶籍檔資料，計算差異人數、差異率及改正率，統計數據將作為行政院主計處設算社會福利經費之重要基準。

本專案系統功能規劃以苗栗縣政府作為試辦單位，以協助專案相關的訪談、分析、開發、建置、教育訓練及輔導上線等工作。原使用者(除臺北市、高雄市、高雄縣及臺南縣等自行開發系統者外)應用

系統安裝、建置、測試、輔導上線及教育訓練。全國身心障礙者生涯轉銜個案服務資料管理系統在未簽訂維護合約前維持軟硬體正常運作。

四、全國志願服務資訊整合系統

隨著社會的進步，國內許多的社會公益人士，本著服務的熱忱，踴躍參與志願工作，促使志願服務成為推動社會福利工作重要的一環，更是結合政府與民間力量促進社會祥和的最佳途徑。內政部為因應這種趨勢，經訂頒「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」，並積極推展，有效發揮其意願與功效，達到全民參與社會服務的目標。為了協助各級政府單位簡化志願服務資訊作業流程，建立志願服務供需體系，節省管理人力，激勵社會大眾投入志願服務的行列，規劃建置「志願服務資訊網際網路系統」，提供各級政府及志願服務團體使用。隨時傳導最新的志願服務相關資訊，達到「貢獻有處，呼援有門」的目標，社會大眾可運用電腦透過網際網路系統，尋找适合自己服務的處所，社會福利機關、機構或團隊更可透過各省（市）、縣（市）政府的媒合，從本系統中取得符合本身需求的志工資料。

本系統建置之主要目標：使志願工作者之訓練、表揚、服務記錄資訊化，協助各社會福利單位機構對志願工作者運用、管理資訊化，建立志願服務工作者專長檔案及社會福利單位對志願工作者需求檔，並透過網際網路方式，促使志願服務業務人力供需之調和，充分了解全國志願工作者人力，提供統計分析報表，作為訂定志願服務政策與推動志願服務業務之參考。

本系統於 86 年 2 月辦理招商事宜，86 年 12 月系統啟用。

至 90 年 1 月 20 日志願服務法施行，為配合「志願服務法」實施及整合全國志工人力資源，為推動志願服務業務電子化及服務歸戶，管理並整合志工資料，提供志願服務之主管機關（內政部）等相關行政組織與全國近 40 萬志工得以線上作業，以滿足眾多系統使用者連線作業，進而規劃建置「全國志願服務資訊整合系統」，採購與建置軟硬體設備及辦理系統推廣作業。加速全國志願服務人員管理業務電腦化，統一建置軟硬體設備以提供連線作業使用，以減輕人力負荷。藉由本計畫推動過程制定資料標準轉換格式，進行全國跨機關志願服務業務之制度化與標準化，建立志願服務志工歸戶，整合不同單位志工服務時數、訓練等資料，並建立資料統一性、一致性與連貫性之管理機制，使資訊流通便捷，達成資源共享之目的。以資訊技術改善志願服務作業流程，提高系統使用方便性及志願服務之服務效率，以增進為民服務績效。整合相關行政組織與專案服務組織所自行開發之系統於中央資料庫，達到單一窗口服務的目標，加速服務機關間資訊流通及安全。

系統使用者涵蓋各部會、縣（市）政府業務承辦人、各運用單位團體及志工隊管理者。

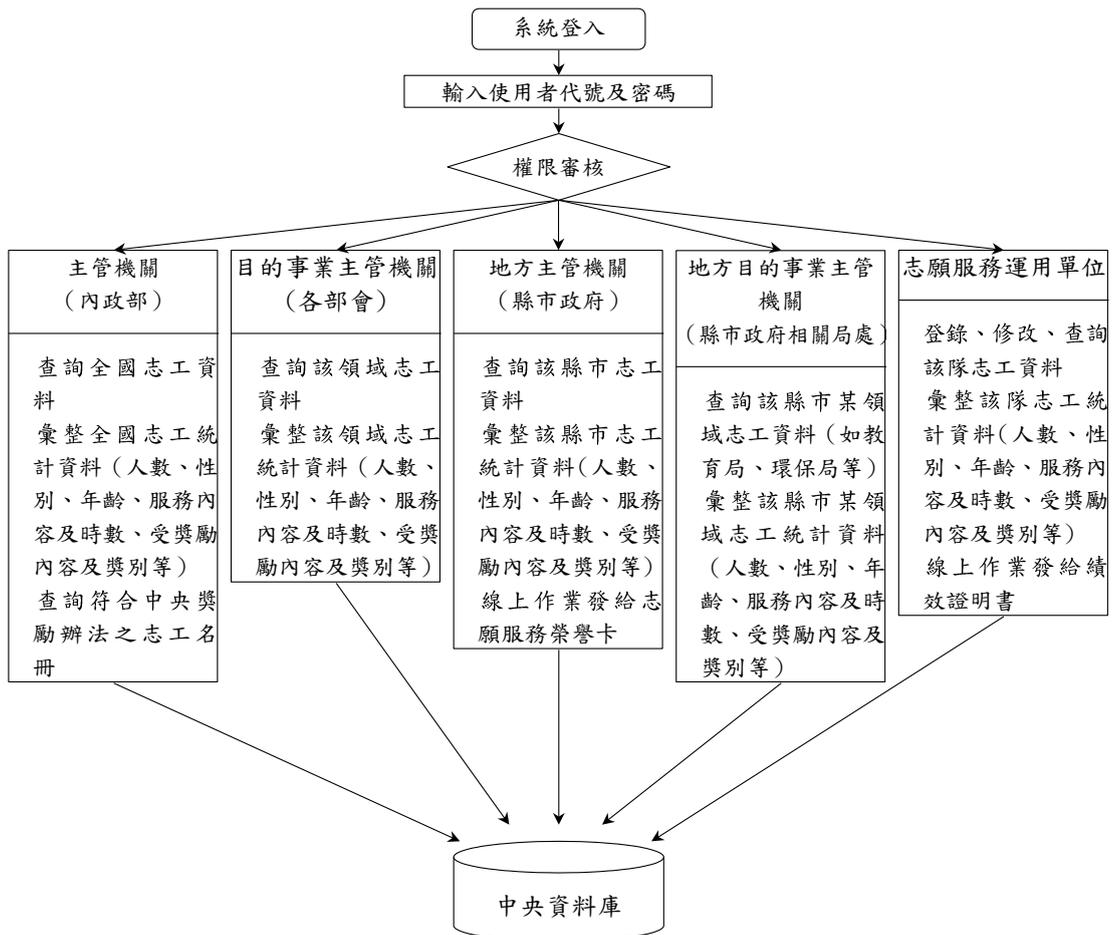
92 年度及 93 年度各縣（市）政府擇民間團體辦理志工基本資料建檔並申請中央補助，92 年有 14 縣（市）申請，93 年度有 6 縣（市）申請補助，94 年度繼續接受申請。

本系統內容含志願服務紀錄冊之管理及登錄、績效證明書、榮譽卡查詢、列印、

媒合作業，志願服務運用單位可將其需求志工人數、專長、各項條件公告，志工可將自己專長、基本資料及可提供服務之時間公告，志願服務運用單位可查詢符其需

求之志工名單，志工可查詢符合其服務意願之志願服務運用單位，達成供需媒合之功能。系統架構圖如附圖。

「全國志願服務資訊整合系統」系統架構圖

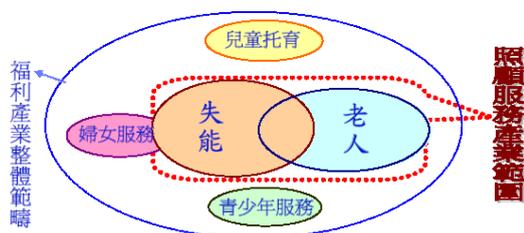


五、照顧服務管理資訊系統

行政院於民國 91 年 1 月核定「照顧服務產業發展方案」(92 年 10 月名稱修正為「照顧服務福利及產業發展方案」)目的為

建構高齡化社會老人、身心障礙者之照顧支持系統為主要內容，在於減輕國民因失能所產生之身體及日常生活障礙，結合政府與民間力量，以專業化、企業化之方式，提供身體和日常生活照顧服務之一種產業。主要之發展目標在於建構照顧服務體

系、提升服務品質、擴充服務對象與開發服務人力。主要的範疇目標如下圖：



近年消費者因為市場競爭與資訊不足，形成服務品質較高者、價格昂貴，價格合理者、卻一床難求，價格較低者、服務品質難以提高。民眾在價格與品質之限制下，權益難獲得保障。也使得居家服務員及服務使用者雙方權益，未能獲得保障。同時，現有照顧人力包括中高齡、婦女、原住民、離農等，因訓練管道不足、相關培訓資訊未能廣泛流通，阻礙人力的有效運用。又居家服務提供者之專業形象與薪資普遍不高，導致人員流動過高，浪費人力訓練投資，也影響品質。因此，整合照顧服務資源通報，加強人力資訊流通，並宣導民眾觀念與相關訊息，是整體產業推動發展的基礎。

同時，我國因面臨家庭功能的轉型與人口結構的改變，面對在家中安養的老人照顧問題，提供必要的服務，俾以維繫其功能，或藉由社區資源及福利社區化之措施，協助長者仍能在熟悉的社區環境中頤養天年，若因健康因素導致生活自理能力退化、或乏人照顧者須至機構安養。為了提供老人完善的服務與全人之照顧，內政部爰規劃老人福利機構管理資訊系統，以掌握全國老人福利機構資訊，給需要者藉由網際網路，找到適合之安養養護或長期照護機構。

目前全國有九百多家安養、養護或長期照護機構，由於各機構的行政能力及規模不同，使得資訊化的腳步也不一致。許多規模較小的機構本身並無照護管理方面的資訊系統，導致內政部在彙整資料時，往往只能以人工方式建立書面資料。部分較具規模的安養護機構本身雖有功能完善的資訊系統，可以提供內政部所需的資訊，卻因與內政部並無相關的交換機制，使得資訊無法結合彙整，需要花費大量的人力與時間，處理資料的建檔與轉換上。老人福利機構為照顧服務產業的一大項目，各機構資訊化腳步不一，如無法有效連結，將降低系統的使用面、運用面與服務面，因此，為了強化便民服務，降低人力與時間成本，同時照顧規模較小的安養護機構，本系統納入「老人福利機構個案管理資訊系統」的開發建置及全國老人福利機構資料交換機制的建立，以作為系統整體運作的基石，提升老人福利機構的資訊建設。提供中央與機構自動資料交換，達成無紙化、便民化的服務目標。

內政部於民國 93 年開始「照顧服務管理資訊系統」開發建置，12 月開發完成。

本系統主要內容含開發建置「照顧服務資源通報系統」、「照顧服務人力資料庫系統」及「老人福利機構管理資訊系統」。

「照顧服務資源通報系統」主要在提供中央與地方等相關單位有關照顧服務資源之資訊交換、通報、彙總統計與列印等。提供各地方政府之照顧管理中心與照顧服務相關機構等之有關照顧服務資源的登錄、更新、修改、統計、搜集資料、上傳通報、相關服務資源提供及查詢與列印等業務。建置民眾查詢照顧服務資源相關資

訊之「便民服務入口網站」，並整合老人福利機構之便民服務，以提供民眾及相關單位上網查閱照顧服務相關資訊，促成照顧服務資源之妥善運用。建立全國照顧服務通報與老人福利機構資料之中央標準交換機制，達成資訊共享之目標。

「照顧服務人力資料庫系統」主要在提供中央管理、彙整與分類之功能；由中央部會通報，以及各縣（市）政府、受委託培訓單位、居家服務提供單位登錄資料，並整合「老人福利機構個案管理資訊系統」通報之人力資料，做為統籌供需人力的機制。

「老人福利機構管理資訊系統」主要在建立全國老人福利機構工作人員（含本國及外籍監護工）及收容安養護院民之基本資料。提供中央部會相關資訊的彙整、統計、列印、分析及決策等業務需求。並作為機構申請各項補助時查詢比對功能，進而建立各項補助項目的制度及規範。

「老人福利機構個案管理資訊系統」主要在提供全國的安養護機構上網使用，以滿足其業務上的基本需求。

本系統運作範圍涵蓋照顧服務、老人福利機構管理及全國約 900 家老人福利安養機構，含以下工作項目：

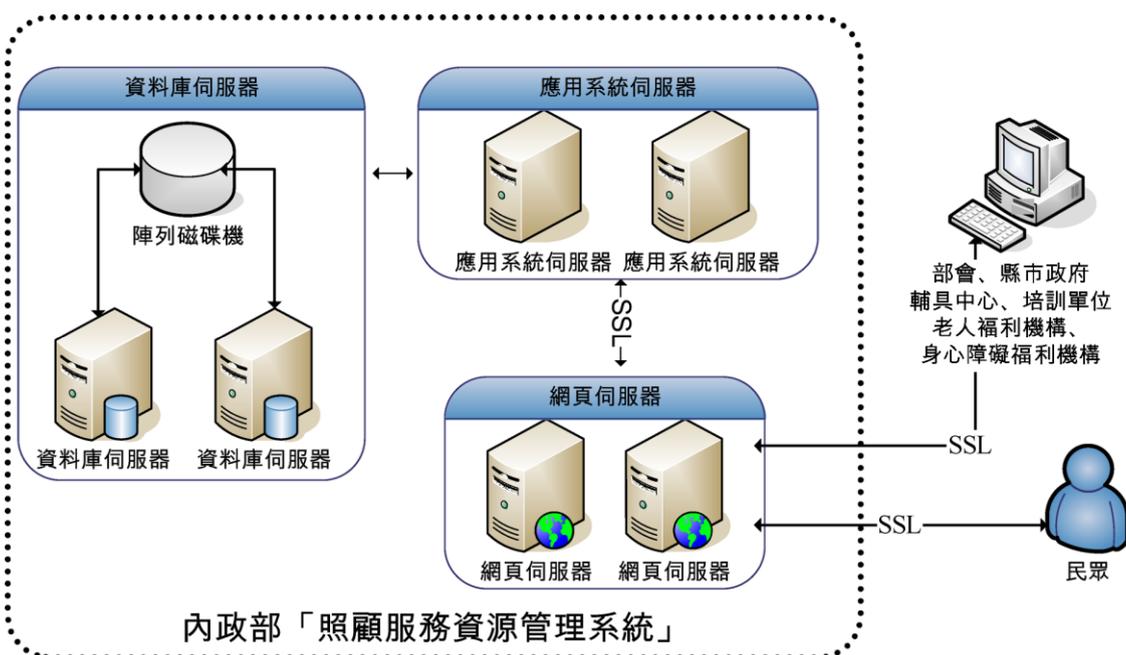
應用系統開發、建置及教育訓練：建構「便民服務入口網站」、「照顧服務資源通報系統」、「照顧服務人力資料庫」、「老人福利機構管理資訊系統」及「老人福利機構個案管理資訊系統」等系統的開發、建置及測試、建置及訊息交換機制。

資料轉換、建檔、匯入、統計、列印：制定與建置本系統相關資料中央標準交換機制。全國 900 家老人福利機構約 10 萬筆與照顧人力資料庫 1 萬 8 千人基本資料之建檔、匯入。本系統相關資料建檔、匯入與轉換、統計報表與列印功能。

軟硬體設備建置。

技術移轉及應用系統操作教育訓練：技術移轉：本系統所使用開發工具及相關技術之教育訓練。應用系統操作教育訓練。

系統用戶擴及經建會、衛生署、退輔會、勞委會、原民會、農委會、內政部、各縣（市）政府、長期照顧管理中心、輔具資源管理中心、培訓受委託單位、各縣（市）居家服務提供單位、各安養護機構及一般民眾。規劃架構圖如下：



本系統規劃所有使用者或單位透過 Internet 經由 GSN 連至本系統之網頁伺服器，由網頁伺服器導入應用伺服器，來提供各項服務。而其所有相關之資料存取則由應用伺服器直接至後端之資料庫伺服器進行資料異動及儲存。系統原則上提供以下之功能，實際功能則依通報單位所提供內容，以及使用者對本系統之需求調整。

照顧服務資源通報系統

通報的來源含老人福利機構管理通報（老人福利機構管理系統）、農村社區生活支援中心通報（農委會）、榮民之家、榮民總醫院、榮民服務處通報（退輔會）、護理之家通報（衛生署）、榮民總醫院、社區醫療資源通報（衛生署）、公私部門社區相關照顧資源通報（長期照顧管理中心）、其它社會福利機構管理通報（長期照顧管理

中心）

通報資料內容含照顧服務資源、照顧服務人力、個案通報資料、機構評鑑、外勞工作現狀、輔具管理資料及社區周邊設施等。

通報系統功能含各項通報資料依據需求彙總後，可轉入便民服務入口網站，提供民眾上網查詢。

照顧服務人力資料庫系統

系統建置原則：主要使用者為各地縣（市）照顧管理中心與照顧服務機構與組織；中央單位主要是需要有關人力運用之彙總資料，以作為政策擬定之參考；本系統設計係以中央集中式資料庫考量，以瀏覽器連線中央資料庫處理人力資料庫各項作業。亦即各縣市照顧管理中心與照顧機構電腦透過瀏覽器連結到本部集中管理之各縣市對應資料庫建檔、更新、存取與

維護資料，並於定期傳送彙總資料至中央資料庫；一般民眾不能直接上網接觸到本系統，有關人力運用統計資料是經由通報系統傳遞彙總，並轉入便民服務入口網站，提供民眾查詢；由機構定期通報更新照顧服務人力運用情形及收容人數之連線機制，不需管理中心人員自行建構。

照顧服務人力資料庫系統功能含照顧服務人力基本資料、照顧服務人力服務狀態、統計資料、照顧服務人力訓練、進修最新資料、照顧服務人力照顧服務經歷資料、照顧服務人力統計資料、照顧服務人力動態更新異動、統計資料（通報中央）、上述照顧服務人力各類之月、季、年彙總統計報表及列印功能、照顧服務員結訓學員名冊、縣市工作人員名冊、訓練結果的通報。

便民服務入口網站

彙總通報資料、政策資料、法律規範、產業推動、補助規範、宣導資料、宣傳資料等，提供民眾上網查詢等之便民服務功能。

查詢功能提供各項便民查詢與檢索功能，例如：分類檢索、全文檢索等。

整合老人福利機構相關訊息及服務，民眾可根據其所在行政區，上網查詢相關老人福利機構，包括：床位、機構地址、電話、服務內容、收費標準等。

提供後端發布新聞、上傳稿件等網站管理機制。

老人福利機構管理資訊系統

老人福利機構管理系統含機構基本資料管理作業、機構員工基本資料管理作

業、院民資料管理作業等。

老人福利機構補助案件申請時查詢功能包括：查詢收容院民資料、機構工作人員名冊資料、中低收入老人重病住院資料……等。

異動處理及報表管理系統（含列印功能）含異動處理、報表管理等。

老人福利機構個案管理資訊系統

含機構基本資料維護作業、院民資料管理作業、院民資料維護管理作業、院民照護管理作業、相關清冊及統計報表列印作業等。

肆、檢討及展望

多年來，內政部社政資訊系統的推動，不論在扮演支援行政流程、提升行政效率、提供決策支援及強化為民服務等方面，已發揮一定的功能。

一般而言，內政部社政資訊系統之內部系統之規劃或使用較為單純，主要係透過內部網路，提供承辦人員進行業務資料管理，使用人員限於內政部業務單位同仁，運用較為純熟，如有問題維修也較容易，影響層面較小。

惟涉及外部單位之系統，與外部相關機關連線建立整體資料庫，共享資源的跨單位系統，因涉及相關法令規定、相關部會配合情形、網路環境是否成熟、本部人力、預算支援能力，各建置單位人員、經費配合意願，系統成熟度、穩定度、軟硬體設備汰換、與本身其他相關系統配合情形、廠商維修能力、教育訓練、廠商營運狀況等，幾年來，經常發現雖投入大量人力及經費，往往成效未必盡如預期。

以內政部中低收入老人生活津貼發放資料管理系統為例，係為協助各縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所電腦化處理中低收入老人生活津貼發放作業，主動規劃推動之系統，惟各縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所執行程度即有相當落差，部分機關只期望承辦人員能順利發放津貼，但對於使用內政部開發之系統並不積極，故使用率未達預期理想。且過去推廣本系統之網路環境尚不夠成熟，速度慢，連線常中斷，影響承辦人使用意願；加上各單位對於系統欄位界面之需求不一，部分單位認為設計太複雜或欄位界面不夠週全。且各縣（市）運用內政部系統時，考量與其本身所開發其他業務系統之配合，故部分縣（市）考量其本身系統整體性，選擇採用本身所開發之系統，而未使用內政部開發之系統。上述情況幾乎已成為內政部在推動相關資訊系統時普遍發生的現象。

再進一步從法制及經費方面加以分析，民國 88 年 1 月公布實施地方自治法以後，依地方制度法規定，社會福利屬地方自治事項，地方政府可依地方之需求在法規範圍內推動各項福利措施，各地方政府可依其現況發展社政資訊系統。其次，自民國 90 年度起，原編列內政部對縣（市）社會福利計畫型補助改為由行政院（主計處）統籌設算補助，直接撥付縣（市）政府。故縣（市）政府已具有十足規劃之權責。目前已有 15 個縣（市）建置完成或已委外開發建置社政資訊系統。

因此，今後社政資訊系統之規劃，必須走出全國統一標準化之迷思，改採務實作法，系統必須尊重縣（市）政府之開發建置，中央除著重本身內部行政管理及決

策支援系統外，宜扮演跨縣（市）系統聯結、資料勾稽之協調角色，與地方政府互補。特別是，社會福利各項津貼之發放涉及公平、正義原則，應有妥善之管理，福利人口戶籍遷移可能產生溢領、重複等問題，各縣（市）需與其他機關進行資料比對部分，均有賴中央予以補強，而退休人員、榮民、財稅資料、入出境資料、勞保、健保等資料，有賴中央各相關部會合作處理，協助各縣（市）與之比對資料。

至於在提升行政效率、強化為民服務上，內政部社政資訊系統亦有許多待強化之處，例如，內政部主管之全國性社會團體已達五千多個，而每年快速成長，工商及自由職業團體則有二百多個，以上團體依法令規定應向內政部申報之案件約近 100 種，而且多屬社團例行會議或紀錄報備案件，如何運用網際網路技術推動標準化作業，規劃資訊系統，提供民眾更便捷的線上服務，值得深思。

另外，為加強內政部社會福利決策分析，對於各福利目標人口群應有更細密之統計分析資料，內政部未來將依各福利政策需要，於規劃各項資訊系統修正時納入統計分析資料之需求，並訂定相關格式規範，請縣（市）配合提供資料，以即時取得最新各項福利目標人口資料，作為決策分析之參考。

最後，社政資訊系統的推動，委外開發已成為一種趨勢，委外開發前通常應先由業務單位提出需求規格，需求規格之構思是否周密、確實，經常影響後續系統建置之可行性，由於業務單位缺乏資訊人員，而內政部資訊中心人力不足，過去資訊系統需求規格的提出，常有商請廠商協

助研擬之情形，與真正之需求仍有落差，鑑於政府精簡組織及人力之趨勢，不可能每一單位均設置資訊專業人員，加上資訊科技日新月異，對於社政同仁資訊基本職能之培養，各級社政部門應列為優先業務，長期實施。

（本文作者：曾中明現為內政部社會司副

司長；鄭文義現為內政部社會司綜合規劃科科長；邱國光現為內政部社會司綜合規劃科專員）

📖 註 釋

註 1：James A. O'Brien 著，李慶發譯，管理資訊系統－電子商務時代的管理資訊科技，美商麥格羅希爾國際（股）公司出版，2002 年 5 月，頁 7。

註 2：同上，頁 19。