

臺北市社會福利服務資訊化的經驗與展望

薛承泰·吳爾敏

壹、前言

民國 56 年臺北市改制為院轄市，各項建設快速進步，迅速側列為國際級都會城市。同時，行政院頒布「民生主義現階段福利政策」，民眾福利意識萌發，其後社會福利相關法令陸續制定，社會福利措施不斷推動。高度都市化與經濟化的臺北市，家庭及社會型態均有結構化的變遷，因應民眾多元的福利需求，臺北市政府提供的福利服務內容不斷創建與精進。另自臺北市改制以迄，民間社會福利機構、團體發展迅速，熱忱參與社會福利工作與社福資源的交換。突破窠臼思維，結合有效率的機制，維繫及管理龐大複雜的福利服務供需服務網絡，保障服務品質，成為臺北市政府社會局檢討的議題。

為提供市民社會福利服務需求，臺北市政府社會局主管預算數連年大幅成長。民國 76 年度決算數 21.9 億元，94 年度編列預算數為 114.8 億元（註 1）。政事別科目別，民國 70 年代為社會保險、福利服務、社會救助、國民就業、醫療保健五項，目前依專業服務區分為社會救助、老人福利、身心障礙福利、兒童福利、婦女福利、青少年福利、社會工作專業服務、殯葬服

務、團體輔導及社會活動、社會保險、家暴暨性侵害防治等項。是以對應社會發展及變遷，臺北市社會福利業務預算龐大、涵括範圍廣泛、對象複雜，整體規劃有限資源的調配、整合公私部門效能，建構符合福利效益、公平正義、穩定連續的福利服務輸送網絡及健全的評估機制，闕為必要。

管理學者彼德席拉克（Peter F Drucker 1954）認為系統性的目標管理設定和成果評估，可以改善組織的績效和滿意度。黃源協（民 92）主張將管理觀念與做法引進社會服務的經營管理。葉肅科（民 92）呼籲福利體系的再造及改革首須注意維持公平、簡化與透明度。臺灣社會福利工作的發展，除以跨專業機構的團隊從事服務及方案委託民間外，同時重視績效監測及資源調控，期能透明公平保障服務品質。行政院提揭「政府再造綱領」，期望藉由引進企業管理的精神，建立創新、彈性、有應變能力的政府，配合電子化政府的設立，擴大資訊科技的運用，建立便捷的服務網，使公務行政作業程序更為合理化及效率化。

《世界經濟論壇》（World Economic Forum，WEF）及美國布朗大學於民國 94

年評比各國電子化政府策略及趨勢結果，評比排名較前國家皆以民眾和企業的需求為中心，進行服務深度的整合，提升政府機構的效率與能力，注重個人隱私權與資訊安全，擴大人民參與（註 2）。蔡忠翰（民 92）指出數位技術與網路系統無線擴張與連結功能，改塑了資訊管理在政府與民眾社會福利服務領域的關係；網路在互動式電子公共領域的特質，呈現了資訊自由與開放的形象，同時強化了資訊選擇與控制的效能。故不受時間限制的服務，多據點、多管道的服務，政府資訊及服務直接到家，在 Web 環境上引入全民參與機制，主動行銷服務，提供民眾即時多元的資訊及公共服務內容，是現代政府必然及必要的工作趨勢。

臺北市政府為提升為民服務，增進國際競爭力，於民國 88 年起策辦推動「網路新都計畫」，93 年復繼續推動「網路新都續階綱要計畫」。以「數位城市、行動臺北」為資訊化政策主軸，積極推動城市無線寬頻網路建設、打造網路安全空間、行動化服務應用、電子化商務環境、市民導向的政府整合性資訊服務、縮短數位落差等城市資訊化工作，以全球化格局擘劃嶄新的資訊化城市服務環境（註 3）。期間臺北市政府各單位，無論機關內部行政流程，或對外服務業務，均澈底進行資訊化改造工作。

貳、臺北市政府社會局社會福利管理系統介紹

一、濫觴與衍化

臺北市政府社會局的業務相當繁雜，除了社會福利範圍，所有從出生到死亡的服務項目外，也涵括都會城市弱勢民眾經濟性、安全性的需求。服務對象的角色分類多、會轉變，身分也常常重疊。如兒童、少年、青少年、老人、婦女、身障、低收入戶、遊民……等，同一個須服務案主身分，可能是婦女，同時是低收入戶，甚至還是身心障礙人士，同時兼具幾個不同福利身分及福利權益。為突破處理這些複雜業務的瓶頸，臺北市政府社會局嘗試運用電腦資訊系統處理相關事宜。民國 78 年，臺北市政府社會局設置了第一個經由網路連線的內部資訊系統雛型，串聯社團科、救助科、福利科、社區發展科、會計室、社會福利基金管理委員會、局長室等單位，以當時的政事別社會保險、福利服務、社會救助、國民就業、醫療保健為作為統計、管控主軸。系統定時產出的數據、報表、評比等資料提供了相關人員工作上甚大的便利，各層次資料檔的建置方式因為查詢便捷，也成為臺北市政府社會局往後 10 餘年迄今，編製社會局簡介及統計年報一直參考沿用的模式。民國 83 年，臺北市政府社會局成立臨時編組之資訊小組，釐訂業務電腦化推展計畫，開始系統化的開發各個福利系統架構。85 年開發社會救助系統，採用撥接網路或專線網路提供社會局及府外 12 區公所連線使用。86 年起，陸續開發個案管理、機構管理等系統。88 年後，ADSL 網路專線及網際網路技術迅速發展，網路速率提升，府外單位使用臺北市社福系統意願提高，迄今已有近百個外點單位納入系統。整合相關資料系統、建立通用資料庫，是現今臺北市政府社會

局重要的工作。民國 83 年度起，資訊經費編列單獨的預算科目。83 年預算數 320.2 萬元，內含系統開發預算 26.4 萬元；94 年度預算數為 2,118.4 萬元，內含系統開發預算 1,243.5 萬元（註 4）。隨著福利業務需求與相關預算不斷成長，臺北市社會福利業務與相關資訊管理系統，已形如相互依存，不可或無的的犄角互利關係。

二、臺北市府社會局服務業務相關管理系統

基於建構資訊共通平臺提供電子公務使用，以民眾的需求規劃提供即時線上服務，建置透明清晰的市政資訊及互動管道，提供民眾利用及參與，臺北市府社會局逐步規劃建置了社會福利相關管理系統。

民國 88 年規劃建置「臺北市府社會局網站」，89 年規劃辦理市民福利網、市民愛心網、社區網，提供市民及相關單位完整的臺北市社會福利資訊及互動與參與管道。電子公務部分，90 年起規劃開發社會福利管理系統，針對各項福利業務需求逐年發展及開發應用系統，至 93 年底開發完成上線運作之子系統 41 個；94 年開發中子系統 11 個。92 年，配合臺北市府 e 化及電子化，規劃網站資料庫模組化，整合社會局相關主題網及子網站。同年建置完成臺北市府社會局「局內資訊網」，提供功能便捷完善的電子公務操作環境。

參、臺北市府社會局主要資訊服務系統開發建置

及功能概況

一、社會福利管理系統

臺北市府社會局社會福利管理系統係民國 83 年規劃，自 85 年開始開發應用系統。目前上線使用之社福管理系統係民國 90 年規劃提升為網際網路（web）版，並且逐年擴充及調整系統功能。經各年度檢討擴充後，業務量較大之補助類及個案管理資料皆已上線並穩定使用。已開發之功能可節約業務承辦人員例行性作業人工處理時間至少 50% 以上，縮短民眾申請案件之審查時程、避免重複溢領情形，並增加各項補助福利及個案資料的完整性。本（94）年度亦繼續規劃進行系統功能擴充中。

臺北市府社會局社會福利管理系統採 web-base 架構開發，使用集中式資料庫系統架構。資料庫主機及應用程式主機存放於社會局局本部，所有使用者皆利用瀏覽器透過網路連線至社會局應用程式主機執行相關作業。目前使用 1 部資料庫主機（HP Net Server 6000R），2 部應用程式主機。並另有一部資料庫主機及一部應用程式主機，做為測試及備援環境。

系統作業架構

臺北市府社會局社會福利管理系統之系統架構邏輯上分為補助管理、個案管理、機構管理及其它等四大功能項。

補助管理：處理常態性之社會福利現金發放或金錢補助類業務之系統功能，提供建檔、查調財稅、審核及撥款及福利

互斥比對功能。

個案管理：處理社工員或服務提供單位對民眾提供直接服務等相關業務之系統功能，提供服務個案完整資料紀錄功能，並整合完整的福利享領資訊。

機構管理：處理社會福利業務之相關服務機構管理業務之系統功能。

其它：其他具特殊目的、臨時開發或無法列入前三項業務分類之系統。如 **SARS** 慰問金發放管理系統、以工代賑管理系統、悠遊卡管理系統……等。

功能性導向開發擴充功能

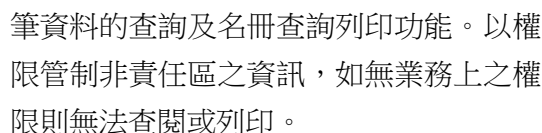
因應社會福利法規及福利補助給付等標準經常變動調整，臺北市政府社會局「社福管理系統」係採階段性功能導向擴充方式開發，配合各年度社福政策及服務措施開發應用系統。如 90 年度開發身心障礙市民津貼、托育養護、輔具補助、個案服務管理等系統，特殊境遇婦女補助及家庭暴力個案管理等系統；91 年度開發低收入戶管理、中低收入老人生活津貼、困苦失依兒童少年生活補助、醫療補助及整合性福利紀錄查詢等系統；92 年度開發急難救

助、自行收納管理系統、平宅業務管理及 **SARS** 慰問金管理等系統；93 年度開發遊民個案管理、悠遊卡管理、身心障礙轉銜服務、社福機構管理、社區發展及殯葬業者管理等系統；94 年度開發獨居老人個案管理、失能老人評估、居家照顧及兒童托教補助等系統。

系統架構及使用情形

臺北市政府社會局社會福利管理系統包含 55 個子系統。使用單位包括臺北市政府府內（市政大樓內）社會局內部相關科室、府外 12 個區公所、13 所老人中心、12 個社福中心、4 平宅、家暴中心、婦女中心、各個管中心及 4 附屬單位（殯葬處、浩然敬老院、廣慈博愛院及陽明教養院），常態使用人數 400 人。近二年來，亦提供臺北市政府原住民事務委員會、民政局、衛生局、行政院退除役官兵輔導委會榮民服務處、行政院勞工委員會、內政部警政署入出境管理局、國防部薪資管理中心、財政部國稅局、中央健康保險局、行政院勞工委員會勞工保險局……等其它有業務合作之局、處、單位等查詢業務相關資訊。

目前已開發完成臺北市政府社會局「社福管理系統」之系統架構圖：



資料集中管制避免越區重複申請：

在資料建檔的同時做立即檢核，防杜避免有心人士尋漏洞至不同單位重複申請相同福利。

資料分責管理，提高資料保密度：

限制使用者只能查閱業務上經授權使用的資料。非責任區的資料只有查詢權限而無異動權限，異動功能亦做相同管制。

申請案身分檢核加強資格驗證：

直接在系統內檢核低收入戶身分、身心障礙身分等申請者各種身分，減少民眾需自行準備證明文件的不方便；提高身分驗證的正確度。

線上審核及補助核算功能：

數字型之計算皆設定公式自動進行運算，提高作業時程效率，降低人工運算錯誤率。

互斥補助檢核功能，避免津貼重複

領取：使用者建檔時提供線上即時檢核功能。如有違反福利領取之排它互斥條件時，除顯示與那些福利重複之相關資訊外，資料亦無法存檔，以降低重複提供福利，並因即時線上檢核，減少科室間公文會辦數量。

資料交換單位資料轉出轉入功能：

透過與相關資料提供單位的協調，依據固定的資料交換格式，批次轉出轉入大量資

料，提供使用者更多的資訊供業務處理使用、及提升便民服務成果。

金融機構轉帳銷帳功能：

透過與金融機構合作，津貼發放定期直接轉入民眾的帳戶。對於帳戶異常而無法正常轉入者，將金融機構提供的退帳媒體檔案轉入系統後，產製報表提供承辦人做後續處理。

合格案定期戶政資料比對：

有設籍北市規定申請案，每月定期針對民眾在戶籍上是否尚有補助之享領資格做檢核。另針對已死亡之申請人做檢核，降低民眾死亡延遲戶政申報而造成補助款溢撥之情形；亦從殯葬管理處取得每月埋火葬名單進行比對。

系統效益

整合補助類個案資訊：臺北市政府社會局社福管理系統已整合所有補助類資料。因資料完整性高，各業務承辦人可線上即時查詢申請民眾目前所享領之全部福利。並有即時互斥排它功能，避免重複提供福利。另可大量減少公文會辦數量，提高行政效率。

提升個案管理效能：除個案管理相關功能外，可直接從補助個案中帶入相關資料大量減少建檔工作。並整合補助功能，在個案資料中可立即的查閱輔導個案之全部福利享領情形，做為後續服務提供評估之參考依據。除對個案有較完整之了解，也加快服務提供之速度。

系統輔助功能豐富：

核工作都由系統運作，大幅降低承辦人員人工作業項目、縮短處理時程及降低錯誤率。如：94 年度，在「社會救助法」修法後 20 天內，即完成全臺北市約 1 萬 6 千戶低收入戶的財稅重新審查工作。

所有統計報表皆由系統產生，正確性高，節省人工整理、計算之時間。

二、緊急或危機事件應用處理系統

效能化的危機處理機制

為強化災害預防及相關措施，有效執行災害搶救，保障市民生命財產安全，臺北市政府社會局依據行政院「災害防救法」及臺北市政府各級災害應變中心作業要點訂定「臺北市政府社會局緊急應變小組作業計畫」及「臺北市政府社會局防災工作手冊」。俾利社會局工作人員於面臨災害時依循處理善後救濟事宜，提升應變能力，及能給予受災民眾適時、適當的協助，促進善後復原的速度（註 5）。突然發生的災變或危機，可以分為可能經常復發的突發狀況，如風災、水災等，及偶然發生的突發狀況，如地震或其他重大危機事件等（註 6）。不論是經常發生類型或偶然發生類型的災變或危機，為期提供有效的救援，除了規劃制度化的工作準則與協調機制外，端賴掌握迅速及正確的災害及支持資源資訊。

在臺北市防救災體系中社會局擔任「臺北市災害防救中心救濟組」工作，主要任務為：救災物資之籌備及儲存、災民

救濟口糧發放、受災損害救濟、各界捐贈物資接受及轉發……等。工作內容則包括：關懷服務（災民慰問輔導及訪視、緊急安置、福利諮詢服務等）、救災資訊（災情資料、各區儲備救災物資調度、發放災害救助金等）、物資收發（受理捐款、受理即轉發賑災物資、資料統計等）、志工運用（動員及組訓民間志工救災相事宜等）等，俱需要處理即時大量的相關資訊。臺北市政府社會局在處理實務經驗中累積建立了機制化與效能化的應對措施，針對不同的緊急或危機狀況立即開發專屬應用系統，提供工作人員運用；同時於社會局網站開設專區提供民眾了解，資訊系統於社會局處理緊急災變或危機事件時，發揮了效能化的危機處理效益。

近年來臺灣地區發生的重大災難事件與臺北市民密切相關的有民國 87 年「216 華航大園空難」、88 年「921 大地震」、89 年「象神颱風」、90 年「納莉颱風」、91 年「525 華航空難」、92 年 2 月「SARS（嚴重呼吸道症候群）防疫」等，臺北市政府社會局均快速回應業務單位救援工作需求，於第一時間啟動或開發相關救災防災資訊系統，迅速、有效、落實支援防救災工作。其他如 94 年 1 月「邱小妹轉診事件」觸發各界關注家庭暴力防治工作，社會局因已開發有「家庭暴力個案管理系統」，對於相關個案的服務需求能夠精確掌握；94 年 6 月「社會救助法修法」衍生民眾福利身分變動等切身事宜，臺北市政府社會局因已開發有「低收入戶管理系統」、「困苦失依兒童少年生活補助管理系統」、「兒童

托育補助管理系統」、「身心障礙津貼系統」等功能性福利補助管理系統，於最短時間內即能完成相關個案的福利身分比對及據以研酌提供過渡時期之輔助輔導方案。另如「獨居長者關懷訪視問安」、「93 年 12 月「南亞大海嘯賑災救助」等工作，臺北市政府社會局資訊系統均能充分發揮資訊統一傳遞、發布，資源調度、派案服務，及擔任賑災窗口與賑災物資轉送徵信等功能。

臺北市政府社會局高風險家戶資訊系統

各界面對危機事件的處理策略，已從事後的救援及復原調整為事前防治，體認若能於事前妥善預防危機，其效果將更甚於事後的危機處理。李臨鳳（民 92）建議對於可能發生災害的危機，將其形成的原因、地點、影響範圍、處理所需的資源，加以調查、分析、彙整、評估，建立預警系統及通報制度，在危機爆發前能夠預測各種徵兆事件。陳建仁（民 92）亦主張蒐集危機資訊加以分析及預測，評估人力、物質各項資源是否充足，配置是否恰當，與流通是否順暢？進而依實證分析、規劃因應策略；由預防、監測以至因應緊急狀況，建構持續與整合性的危機管理系統與

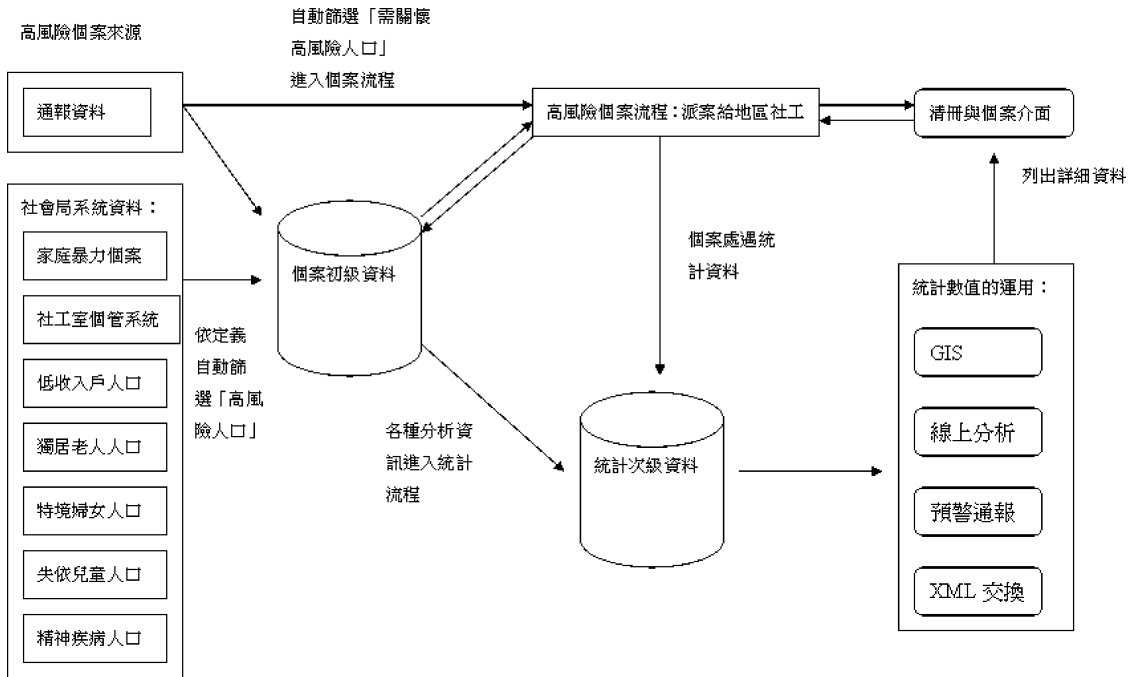
計畫。

薛承泰局長到職後在政策面的發動，促成臺北市政府社會局衍生危機管理機制更臻完善的契機。為預防及舒緩臺北市家庭危機案件，對有需求的家庭主動提供即時的關懷與協助，防制狀況惡化成為危機家庭，社會局積極建置「臺北市政府社會局高風險家戶資訊系統」。期能透過資料整合及交叉分析，篩檢標定臺北市社福人口中部分可能潛在危機的高風險家戶，提供相關資訊予相關單位協主動即時給予關懷及協助或救援；建立主動警示通報機制；並提供回溯資訊查詢及趨勢分析，供為決策分析與資源調節參考。

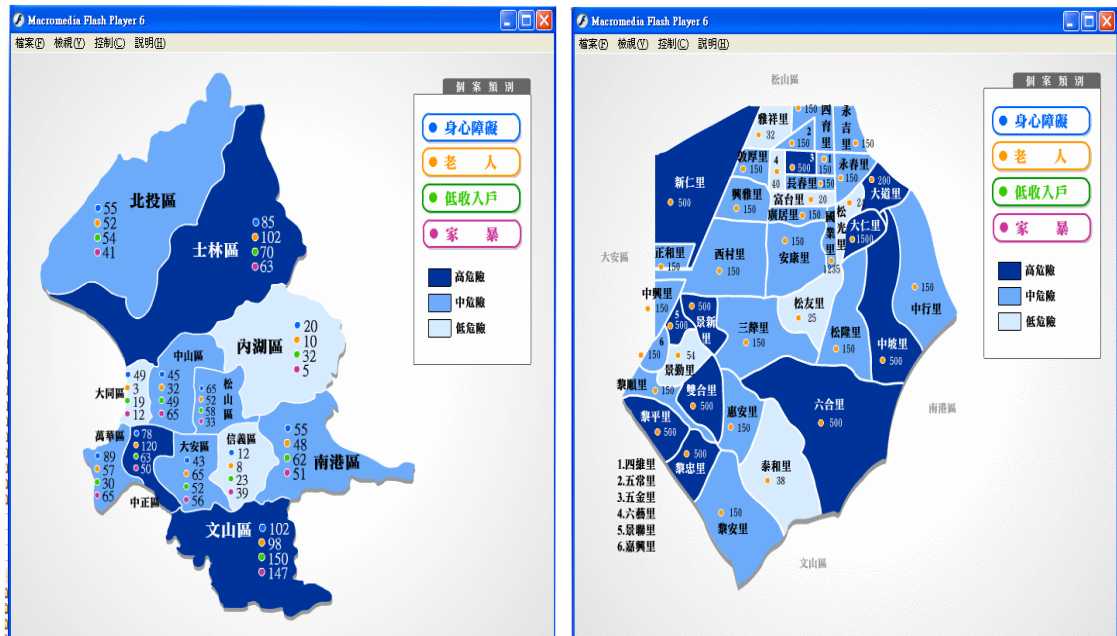
臺北市政府社會局積極建置中的「高風險家戶資訊系統」完成後結合臺北市政府 GIS 地理資訊系統，可以展現可能有待市府關懷家庭的密佈圖，標定個案家戶地理位置及區域內相關協助資源的分布情形，發布預警通報，使相關人員即時啟動關懷機制或準備應處措施，維護市民社會福利權益。系統架構及功能概要如下：

「臺北市政府社會局高風險家戶資訊

系統」系統架構圖：



「臺北市府社會局高風險家戶資訊系統」基本功能示意圖：



註：統計數字乃虛擬。

「臺北市府社會局高風險家戶資訊系統」系統資料評估欄位：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
身 分 字 號	姓 名	出 生 年 月 日	性 別	婚 姻 狀 況	戶 口 類 別	序 號	地 址	電 話	家 戶 種 類	人 口 特 質	問 題 特 質 A	問 題 特 質 B	資 料 來 源
									01：單人戶	01：老人	01：重大災害	01：重大災害	01：一科
									02：單親戶	02：身障	02：重大傷病	02：重大傷病	02：二科
									03：核心家庭	03：精障	03：重要成員死亡	03：重要成員死亡	03：三科
									04：主幹家庭	04：特境婦女	04：重要成員失蹤	04：重要成員失蹤	04：四科
									05：隔代家庭	05：中輟兒少	05：重要成員受刑	05：重要成員受刑	05：五科
									06：擴展家庭	06：失依兒少	06：負債、破產	06：負債、破產	06：六科
									07：混合家庭	07：榮民	07：失業	07：失業	07：七科
									08：其他	08：原住民	08：婚姻破裂	08：婚姻破裂	08：社工
										09：外籍	09：遺棄	09：遺棄	09：自費
										10：大陸	10：家庭暴力、衝突	10：家庭暴力、衝突	10：家暴
										11：發展遲緩	11：偏差行為	11：偏差行為	11：其他
										12：其他	12：拆遷	12：拆遷	
											13：低收入戶	13：低收入戶	
											14：其他	14：其他	

系統功能：

建立自動彙整機制，以容納各種可能潛在高風險家戶資訊。

結合工務局 GIS 系統，標定個案家戶分布地理位置。

主動警示與通知相關單位各區域高風險家戶資訊，提供即時關懷與協助。

提供回溯資訊查詢及趨勢分析，輸出統計報表供決策分析與資源調節參考。

規劃建置程序及辦理時程：

規劃系統社會局部分之架構。

全面複檢臺北市個案管理案件、家暴案件及獨居老人等案件，整合成為臺北市高風險家戶基本資料庫。(94 年 7 月完成)

系統建置第一階段：建置基本圖型化操作模型系統。(94 年 8 月完成)

系統建置第二階段：結合臺北市府工務局 GIS 系統與互動圖型化模型系統，提供預警功能。(辦理中，94 年底完成)

開發社福資訊平臺，結合社福資料倉儲。(辦理中，95 年 6 月完成)

三、第二服務管道（網路社會局）－

便民服務及電子化服務

臺北市政府社會局為因應網際網路的發展，即時協助及提供市民取得生活中各項資訊，以「網路空間」的理念，建構一個屬於市民的網路社會局，於民國 87 年由社會局資訊小組自行規劃建置了「臺北市政府社會局網站」（<http://www.dosw.tcg.gov.tw>）。至 88 年起進行委外改版，爾後逐年編列預算規劃建置網際網路系統，提供各相關社福機關機（構）（含安置機構、福利服務中心、基金會、托兒所及市民等）及各界分享資訊。復為深化推動臺北市政府「網路新都便民服務」及「電子化服務」，以網路取代馬路遠端就能服務的效益，於民國 89 年依據臺北市政府「市政白皮書」及「推動網路新都綱要計畫」，規劃辦理「市民福利網」（<http://well.taipei-elifelife.net>）、市民愛心網 <http://action.taipei-elifelife.net>、社區網（<http://community.taipei-elifelife.net>）」之委外建置與經營工作，並於民國 90 年 6 月完成建置開始對外服務。

由於「臺北市政府社會局網站」內容豐富，與社會局各專題服務性子網（臺北女人網（<http://www.taipeiwoman.tcg.gov.tw/>）、托育網（<http://kids.taipei.gov.tw/>）、家庭暴力防治網（<http://www.fv.tcg.gov.tw/>）、社區網（<http://community.taipei-elifelife.net>）、愛心網、市民福利網、早期療育網等）連結，提供完整的社會局服務業務相關資訊，漸漸成為核心網站。民國 92 年，臺北市政府進行 Internet 系統整體規劃及改版，社會局同時規劃網站資料庫模組化，重整「臺北市政府社會局網站」架構。整

合納入「市民福利網」、「市民愛心網」至局網，加強與各子網間資料連結與搜尋功能，並建立福利相關網站登錄與網站連結機制，建置成為「臺北市政府社會局市民福利網」網站（<http://www.dosw.tcg.gov.tw/>）。

臺北市政府社會局市民福利網站

（<http://www.dosw.tcg.gov.tw/>）

「臺北市政府社會局市民福利網站」於民國 93 年 5 月上線服務。新版的社會局網站不是以提供機關組織資訊為主體，而是以「第二服務管道」為目標，以民眾便利與需求設計。主要特色為：

依使用者類別設計專屬入口：各個

社會局服務的族群，如兒童、青少年、婦女、銀髮族、低收入戶、身心障礙者、人民團體、社區發展、家庭暴力等……，都可以在專屬的入口中找相關服務。

依使用者的需求設計網站資訊內

容：進入分眾區，可以找到社會局所有的服務資訊與文件；及臺北市社會福利資源網絡與電子地圖。臺北市近四千個社會福利機構均已納入雙向連結，方便民眾利用。

線上互動式服務：對於屬於社會局

服務的業務，大多數可以電子傳遞的申辦案件，均可於線上下載表單於線上完成申辦或聯繫、諮詢。

提供愛心參與管道：網站上規劃有

「志願服務」、「愛心勸募」、「二手輔具」

等愛心互動園地，提供熱心志願服務或社會福利資源交換的民眾利用，在線上媒合或招募、交換福利資源。另對於其他特殊需求者隨時建置搭掛服務網頁，如民國 94 年 2 月建置「愛心產品展示網頁」，提供弱勢族群交換愛心產品相關資訊平臺。

無障礙的服務網站：由於社會局服務的對象甚多為弱勢民眾，社會局特於網路空間中設置有「導盲磚」等多樣設施，讓視障民眾也能便利使用暢行無礙。「臺北市政府社會局市民福利網站」目前已達到行政院研考會無障礙空間 2A 規範標準。

全面建置後端管理系統：為維持網站資訊的更新，「臺北市政府社會局市民福利網站」建置了後端管理系統及維護機制，使業務單位的人員可於第一時間維護更新網展資訊。

社區網(<http://community.taipei-elife.net>)

截至民國 94 年 6 月止，臺北市已成立了 352 個社區發展協會。鑒於臺北市社區發展的活潑及多元性，除各類社區發展協會外，各種服務社區的學會、基金會、讀書會等社團組織，均為臺北市社區發展工作注入前所未有的動量。臺北市政府社會局為結合民間資源及社區力量，鼓勵市民互助，參與社區服務，於民國 89 年依據臺北市政府「市政白皮書」及「推動網路新都計畫綱要」規劃建置「社區網」。社區網於 90 年 6 月開站，至 94 年 6 月登錄會員數為 10,382 人（單位），累計建置網站數 2,400 站，並以平均每日 1-5 個新站數增加。平均每日到站瀏覽數達 7,335 次，累計到站瀏覽數 480 萬 4 千多人次（註 7）。

「社區網」是一個「以市民的社區生活與結社活動經營為特色的網站」，規劃以社區社團的經營為設站核心，主要的服務目標如下：

提供市民社區服務各項資訊、活動及聯繫、對談互動的管道。

提供社區各種團體免費登錄、註冊及經營的平臺。

提供整合臺北市有關社區之資訊及活動，並連結相關網站，擴大市民參與管道，與增進社團活動之多元性。

「社區網」的網站架構包括：社團資源、建站服務、社區發展協會專區、專題報導、社區列車、社區學苑、社區交流園地、活動消息及佈告欄、分類搜尋、社區社團（新進/人氣/推薦等）排行榜專區、主題網站連結、社區電子報、網站導覽等項。

「社區網」網站管理功能包括：社區團體註冊登錄、社區社團經營（網路社區學苑）、社區網頁製作管理機制、分類目錄及搜尋引擎、主題網站專區、網路社區論壇、電子報訂閱發送及變更管理、問卷及社區意見調查、廣告宣導頻道、訊息發送檢索及詢查管理、社區社團資源管理、社區社團建置專屬網站機制、影像攝製編輯播佈機制……等項（註 8）。社區網以服務臺北居民集會、結社，分享社區經驗，協助社區社團經營為特色，提供免費建置專屬社團網站的服務。建置以來，深受社區協會及團體歡迎，成為臺北市社區社團成員交流互動，及社區社團間觀摩互動的重要管道。民國 92 年，臺北市政府社會局重整相關網站，建置「臺北市政府社會局市民福利網」，整合納入相關網站，「社區網」因功能及服務性質特殊，經檢討仍然以連結方式單獨建站管理。

局內資訊網 (status power EIP ,

<http://163.29.37.151/>)

為整合建置社會局資源分享的電子化公務作業環境，運用網際網路資訊技術及完整的權限管理機制，建置協同作業的工作平臺，臺北市政府社會局於民國 92 年委外建置「局內資訊網」(Intranet) 應用系統。

「局內資訊網」的建置目標包括：建置電子文件系統，統籌文件資料集中管理，保護電子檔案資料，避免分散、遺失

或不完整。以電子系統方式，管理社會局所有作業規章、手冊、執行條文、法規等，提供登錄、增修、審核、發布、檢索、列印等功能。導入電子表單工作方式，利用電子表單、電子簽核與自動流程傳遞，加速公文簽核時程及辦理進度追蹤考核功能。提供員工個人化資訊管理及交流管道，提高員工向心力（註 9）。

臺北市政府社會局「局內資訊網」系統整體架構如下表：

單一登錄 (Single Sign On) 瀏覽器

社會局同仁 Intranet 個人化資訊入口系統											系統整合管理入口
Intranet 應用系統											◆程式管理 ◆權限控管
法令規章	討論園地	資訊設備報修服務系統	圖書期刊系統	線上訊息交換系統	資料收集電子表單系統	行程管理系統	電子郵件系統	表單管理系統	電子公告系統	電子文件系統	
Flow 流程服務											組織管理 ◆組織/群組/個人資訊管理 ◆目錄服務管理
Web Storage 服務											
非結構化／結構化資料管理											
全文檢索服務											
電子郵件管理（電子郵件／傳真／無線通訊相容）											

臺北市政府社會局「局內資訊網」系統的特色：

符於政府簡化業務流程、無紙化作業及電子資訊運用流程要求。

結合網際網路（Internet）與瀏覽器（Browser）等開放式標準化工具提供各群組資訊處理功能。

以作業流程管控的觀念設計，提供簡易的流程管控設定，降低因組織或人員變動造成的資訊流失或系統修正。

採功能模組化架構設計，可因應不同作業需求提供不同之作業系統組合，擴充新功能與整合不同功能間的訊息傳遞，並建立後臺管理機制。

以 Multi-Tier 方向設計，考量系統未來發展及擴充需求。

以 web 架構建置網站，員工可以 IE 或相容網頁瀏覽器直接連線上網操作。

社會局府內外各單位皆能在現行網路架構下正常連線運作，不受地域與時空影響。

建立單一簽入窗口（Single Sign On）機制，依各單位與科室窗口分別設定權限範圍以使用各項功能，同時各單位設立管理員以維護系統正常運作。

由於「局內資訊網」已漸形成臺北市政府社會局行政業務電子化的重心，員工使用的頻率高，不斷依公務需求或員工建議擴充相關功能目前。本（94）年度上半年另增置單位及員工行事曆、會議室使用、車輛調度等應用功能，並持續檢討其他需求中。94 年 5 月，配合臺北市政府建置無線寬頻網路環境，臺北市政府社會局由局務會議開始實施「無紙化會議」，以手提電腦於會議室直接下載相關會議資訊進行會議，大幅節約了局務會議的資訊準備時程、會議時間，與會議紙張、文具等消耗。

肆、檢討與展望

一、臺北市政府社會局建置社會福利

相關服務系統順利的因素

具備基礎電腦操作智能，及依賴一個功能強大、資訊完整的電腦資訊系統，可以協助工作人員以較好的效率處理煩瑣業務，已成為臺北市政府社會局同仁的共識，極有助於社會局各階段資訊化規劃及推動工作。

已開發系統的成效普遍獲得認同，電子化作業大幅縮短人工作業流程，減少錯誤發生，使各項補助溢領款等問題獲得改善，激發各科室檢討深化開發系統功能意願。

ADSL 網路專線推出，改善了小型化主機系統環境，大幅降低連線費率，也提升網路速率，使臺北市政府社會局 50 個以上之府外單位使用系統之意願提高。

臺北市政府分期推動「網路新都計畫」及「網路新都續階綱要計畫」等政府 e 化政策，在政策上引導及支持各局處推動所轄服務業務資訊化及公務電子化。

臺北市政府規劃推動無線寬頻城市建置「數位城市」，運用電腦隨時隨地提供服務業務的條件及環境逐漸成熟。

首長重視，在決策上支持與領導推動，臺北市歷任社會局長均積極支持推動福利服務業務資訊化。如民國 78 年白秀雄局長建置內部網路系統，83 年陳世魁局長成立資訊規劃推動小組，85 年陳菊局長任內開發個案管理及機構管理原始系統，88 年起陳皎眉局長規劃建置社會局網站、市

民福利網。愛心網、社區網、社會福利管理系統，92 年顧燕翎局長規劃局網改版，現任薛承泰局長於 93 年甫到職即裁示「臺北市府社會局資訊小組之行政組織系統直接隸屬局長」，指示「社會福利系統加強與中央和局外相關單位建立資料整合與交換平臺，精準快速掌握相關資訊」、「局網針對使用者需求作為規劃依據」、「資訊系統、服務系統、公務部門作合宜整合，有效提升效率」(註 10)；目前刻積極規劃「整理弱勢群及個案管理資訊建立整合資料庫」、「建置高風險家戶資訊系統」，發展危機預警及決策評析機制。

二、需要續處的議題

累計上傳貯存在資料庫的檔案量愈大，使得資料庫備份及資訊安全管制與防護工作亦愈形重要。

辦理社會福利資訊系統的開發及維護專業人力，宜統一納入機關編制。

社會福利制度複雜、變動性大、標準不一，相關部門系統宜作一致性整合。

中央福利政策推出與更新頻仍，相關政府單位資料整合困難度高。

中央垂直整合系統陸續推出，但未處理橫向整合需求，對於上下級相關單位系統融合及必要設施，宜由中央統籌作一至性處理。

三、未來展望

精進現有資料庫相關系統功能，整合社福管理系統與個案管理系統資訊流通瓶頸。

引進商業智慧技術 (Business

Intelligence, BI)，建置線上分析處理系統 (On-Line Analytical Processing, OLAP) 提供決策上之需求。

廣續結合社會資源，推動協助弱勢族群提升使用網路服務的條件及能力，縮短因資訊化程度引致之數位落差。

結合臺北市府建置全市無線寬頻網路環境，推展網路申辦便民服務配套措施；提升獨居長者及高風險族群緊急救援系統效能。

臺北市府社會局「社會福利管理系統」及「市民福利網站」、「局內資訊網」等相關服務系統開發後逐年擴充功能至今，重要核心業務及案量較大之業務皆已開發並穩定上線使用中，資料之完整性也已大幅提高。唯相關系統本質上係屬線上交易處理系統 (On-Line Transaction Processing, OLTP)，主要是用來處理輸入維護、批次處理、制式報表等類作業，亦即用於處理每位使用者每日繁瑣的例行性業務上的需要。社會局相關社福系統在上線已累積了數百萬筆的資料量。為因應社福法令及需求變動極為頻繁，相關系統在運作上必要之比對、檢核功能需求與技術層次，需隨之調整。故整理整合相關資料庫資訊及系統功能，作隨機檢取、比對、及分析處理，成為當前重要工作。臺北市府社會局於 94 年度評估規劃引進商業智慧 (BI) 技術，建置一個整合性的線上分析處理系統 (OLAP) 資料倉儲 (Data Warehousing, DW)。讓使用者能夠靈活運用資料倉儲系統 (DW) 中的資料，直接存取、彙整在資料倉儲中的資料做資料的應用分析，並轉成多維度的分析模組 (Multidimensional Module)，將原始資料

加值成有意義的資訊，便於社會局做決策分析。

整合性的線上分析處理系統（OLAP）的功能可作大規模資料處理，且可將資料加值成有意義的資訊，加速決策流程；運用到的資料量大，運算亦較為複雜。硬體配備要求較高，建置時必要配合的條件如系統的軟硬體預算也待繼續爭取。期待臺北市政府社會局資訊系統的發展完成處理了大部分業務承辦人的需求的階段性任務後，能再成功的邁入另一個整合資訊、協助決策評估、合宜管控調度福利資源的操作環境，配合提供下一階段服務需求。

伍、結語

- 電子化政府的挑戰與契機

電子化政府（E-government）已成為現代化政府管理潮流，隨著管理理念革新，電子化政府也從單純的機關內部資料管控電子化，轉變為公共服務傳送及流程管理的電子化（註 11）。網際網路（Internet）及無線通信技術的快速發展與普及應用提供了便捷、多元、即時獲取資訊的管道，政府服務 e 化、加強與民眾溝通互動、創新服務流程、開發共用服務元件，及流通共用資訊，使相關單位可在一致化的環境中便捷的推展各項服務工作，成為維持服務品質及提升競爭力的基本指標。

臺北市政府社會局自開發建置資訊服務系統迄今，目前已成為臺北市政府除主計處資訊中心、捷運局資訊室等專業資訊單位以外，開發及管理應用系統最多的機關。臺北市政府社會局藉由建置相關資訊

服務系統，精確掌握服務資源與需求的供需資料，稽核、調度及掌控服務資源的分配與調度，公開透明提供相關資訊。在累積既有經驗之際，目前面臨資訊管控系統整合轉型的關鍵點。未來臺北市政府社會局面對的服務對象需求，及對應服務系統都將是跨越傳統、非內部封閉式的型態。如臺北市政府社會局目前積極構建中的「高風險家戶資訊系統」，就是結合社會局個案管理系統、社會福利管理系統、其他單位通報系統、工務局地理資訊系統、醫療系統、戶政系統等系統的資料，作線上資訊分析評估，相關單位間刻正積極整合資訊流通與融合的介面，以團隊合作協同構建作業平臺。臺北市政府社會局發展運用資訊系統管理推展福利服務以來，實務上獲致相當的肯定。在電子化政府資訊透明、團隊協力，提供隨時隨地服務的理念下，除未來臺北市政府社會局辦理公務，及推展服務運用資訊硬體軟體工具，規劃、發展、維護應用系統時，須調整改以宏觀的角度周延思考；而社會局是一個輸出服務的常態性消耗資源單位，建議相關單位對於臺北市政府社會局發展或結合應用資訊科技，尋求提升服務品質，增進服務效率，節約公務成本損耗的後期規劃，允宜優先給予支持協助，策略性整體擴大資訊管理應用於社會福利之效應，俾能創造同時增進行政效率與為民服務的雙贏契機。

（本文作者：薛承泰現任臺北市政府社會局局長；吳爾敏現任臺北市政府社會局專門委員）

註 釋

註 1：資料來源：臺北市政府社會局會計室。

註 2：「電子化政府評比－排名較前國家及主要策略」，《世界經濟論壇》（World Economic Forum, WEF）（June 21, 2005）。

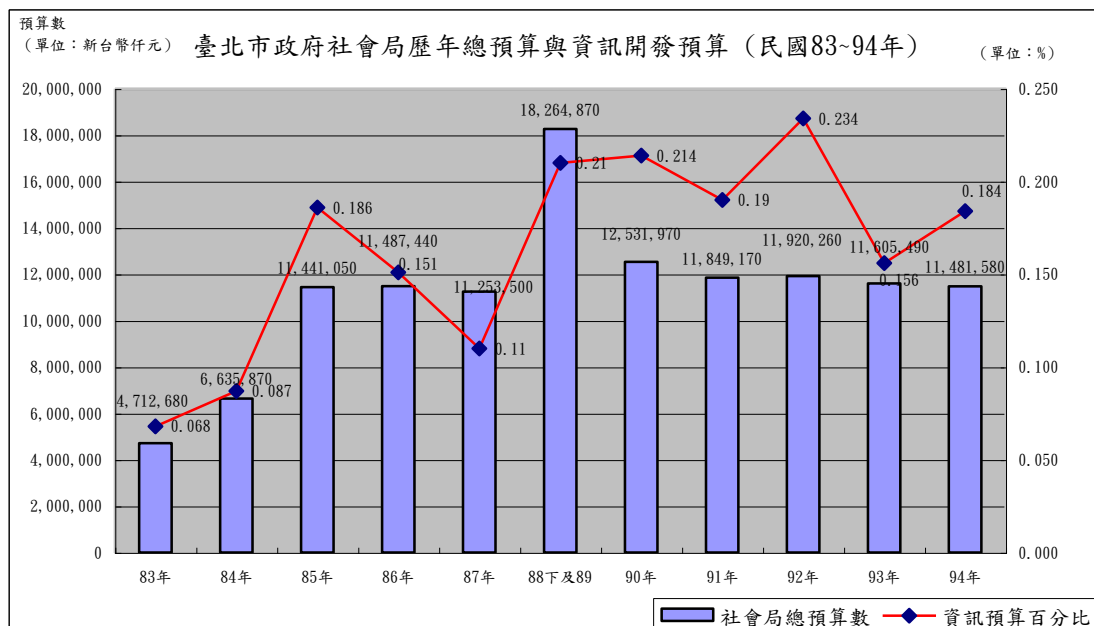
註 3：《臺北市政府網路新都續階綱要計畫執行方案綜合報告》臺北市政府資訊化推動委員會（93 年 6 月）

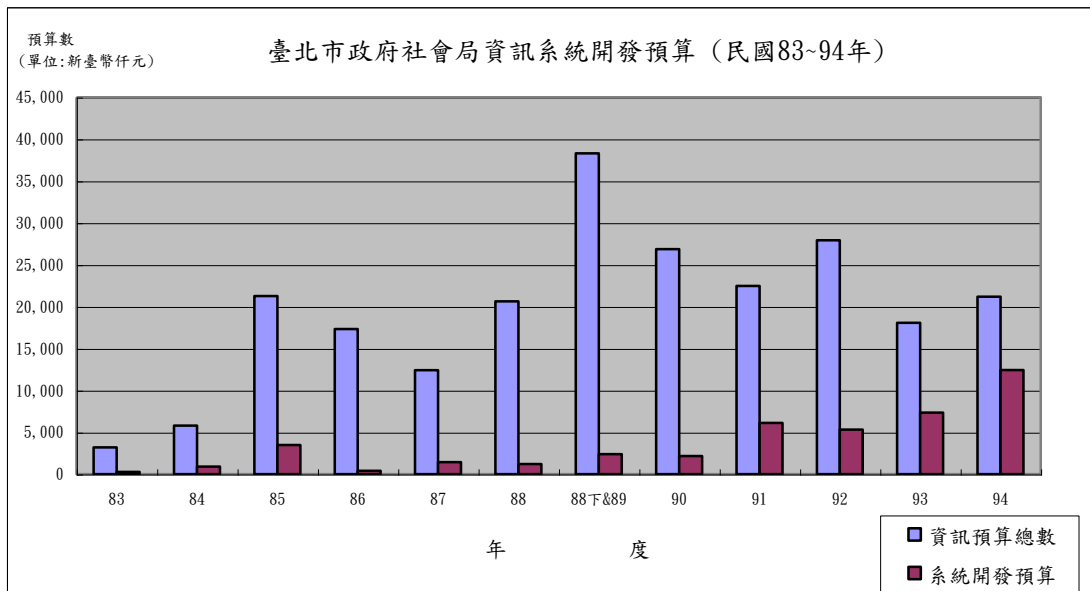
註 4：社會局歷年總預算及資訊相關預算

（資料來源：臺北市政府社會局資訊小組 94 年 6 月）

臺北市社會局歷年總預算與資訊開發預算比率 （民國 83～94 年）

年度 預算及比率	83	84	85	86	87	88 下及 89	90	91	92	93	94
總預算數 (單位：萬元)	471,268	663,587	1,144,105	1,148,744	1,125,350	1,826,487	1,253,197	1,184,917	1,192,026	1,160,549	1,148,158
資訊開發預算數 (單位：萬元)	320	580	2,127	1,732	1,242	3,831	2,687	2,247	2,791	1,807	2,118
比率	0.068%	0.087%	0.186%	0.151%	0.110%	0.210%	0.214%	0.190%	0.234%	0.156%	0.184%





83 年度起，社會局成立臨時編制之資訊小組，負責推動資訊業務；並成立資訊推動小組，訂定業務電腦化推展計畫。

84 年度以前，社會局僅有少數 286、386 型個人電腦，資訊預算僅限於購置個人電腦、印表機、個人電腦軟體（如倚天中文系統、PEII 編輯軟體、DBASEIII……）、維修費、報表紙、印表機耗材費、電腦桌、電腦椅等。

85 年開發社會救助系統，連線提供府外 12 區公所單位。軟硬體發展環境改採用主從式（Client/Server）架構，主機（Server）端使用 UNIX 作業系統及 Informix 資料庫系統，使用者（Client）端個人電腦採視窗軟體介面，安裝應用系統及前端資料庫連結軟體，透過 TCP/IP 網路通訊協定，與主機端連線處理。府內單位區域網路（LAN）實體為乙太網路（Ethernet）及市府光纖網路（FDDI），府外單位廣域網路（WAN）礙於通訊費用昂貴，初期採用撥接網路或同等級專線網路（56KByte）連線。

86 年社會局規劃繼續開發個案管理、機構管理相關系統；至 88 年 ADSL 網路專線推出及網際網路技術迅速發展之後，整合身心障礙、個案管理、機構管理系統等，建立整體資料庫。

註 5：《臺北市府社會局防災工作手冊》（91 年 5 月）。

註 6：王輝煌「臺灣行政科層溝通協調之瓶頸與災變處理能力」（92 年 12 月）。

註 7：「臺北市府社會局第七科社區服務統計月報」（94 年 6 月）。

註 8：《臺北市府社會局「社區網委外經營維護」工作計畫提案書》協志聯合科技股份有限公司（93 年 12 月）。

註 9：《臺北市府社會局九十一年度「Internet、Intranet 網站系統改版及建置」案建議徵求說明書》

註 10：「臺北市府社會局資訊業務座談紀錄」（93 年 8 月 18 日）。

註 11：《臺北市市民生活網際市民 e 點通網站委託專業服務規劃案》臺北市府研考會（94 年 6 月）。