

# 臺中市遊民服務資訊系統建置案 溝通協商座談會議紀錄

壹、 時間：113 年 8 月 16 日(星期五)下午 2 時 30 分

貳、 地點：臺中市政府臺灣大道市政大樓惠中樓 601 會議室

參、 主席：陳副局長坤皇

紀錄：曾淑雯

肆、 出(列)席人員：詳如簽到表

伍、 主席致詞：

- 一、 本案系統為新的嘗試，即街友服務過程中導入資訊化，整合地理資訊圖像及配合 AI 運用，以建置完整的遊民服務資訊系統，期許減輕同仁工作負擔並可提供協力單位共同參與。
- 二、 本次座談參據政府採購法第 34 條第 1 項公開說明及公開徵求廠商提供參考資料；另依社會福利基本法第 14 條第 2 項規定邀請服務使用者、相關街友服務團體及資訊廠商溝通協商。

陸、 業務單位報告：

一、 系統建置目標：

- (一) 勾勒本市遊民服務熱點區域，提供外展關懷即時查詢服務歷程資訊及建置資料
- (二) 提供遊民服務協力單位填報資料及建立本市各項服務統計成果

二、 系統建置需求：

- (一) 遊民服務資料管理
- (二) 遊民服務語音自動生成訪視個案紀錄
- (三) 外展紀錄整合地理資訊圖像視覺化呈現
- (四) 統計報表資訊
- (五) 帳號權限及角色管理
- (六) 資訊安全需求
- (七) 系統分析與設計規劃、軟體品質規劃、系統測試規劃、教育訓練規劃及專案管理規劃

柒、 服務使用者或民間團體代表意見：

一、 本局社會救助科(遊民小組)：

(一) 除系統原本設置之統計報表項目外，建議可以於後台自行新增其他項目。

(二) 考量外展風險性，建議系統設置緊急求救鈴功能。

(三) 系統使用者包含街友服務員及社工，街友服務員街頭查訪，提供即時性服務，並蒐集個案關懷資料回報，故街友服務員的紀錄為及時諮詢提供與回報，並可用 AI 完成紀錄，可以協助及時判斷是否需下派社工提供後續輔導及填寫社工紀錄。

二、 人安基金會臺中站：建議有記事功能，能將訪視特殊及相關資料記錄下來。

三、 臺中市街友關懷協會：建議可以查詢個案福利身分、家人聯繫資料等。

四、 臺中市撒瑪黎雅慈善婦女關懷協會：協力單位是否可以共同使用此系統。

本局綜合企劃科回應：不同角色依權限查看不同資訊。

五、 台灣喜信家庭關懷協會：希望可以查詢了解個案相關基本資料，如生心理狀態、精神狀態或就業意願能力等，避免重複及快速評估個案需求及提供協助。

六、 立林安康社會福利關懷協會：系統權限是否可以開放給家庭中心或與街友單位比較常接觸的其他單位，例如可由系統直接查詢列冊情況，可節省時間。

七、 台灣禧年國際關懷協會：據點服務和探訪工作經常需要及時個案討論與了解有那些單位已提供服務，故現場即須將資料調閱了解，回據點後確認那一單位社工並直接聯繫討論，有助於先將資訊整合，避免服務重疊。

## 捌、 委員指導意見：

### 一、 何素秋委員

- (一) 建議系統資料庫可以呈現以下 7 個目的，並定位為具備統計功能的個案紀錄。
  1. 勾勒出遊民個案資料樣貌，如性別、年齡、教育、婚姻狀況、甚至包含身心狀況、犯罪紀錄及有無住宅、藥酒癮、興趣及專長等，對於將來研究或處遇計畫有幫助。
  2. 勾勒出遊民家庭背景樣貌狀況，如家系圖狀態、重要親友，呈現支持系統。
  3. 就業經歷與現況，例如失業就業性質、換工作頻率及失業多久、是否有就業能力意願。
  4. 分析成為遊民的原因、問題與需求。
  5. 針對問題需求，公私部門提供那些服務，個案已使用那些資源。
  6. 統計分析相關服務成果。
  7. 遊民活動的區域與熱點。
- (二) 有關個案訪視頻率，應建置個案分級系統及訪視頻率，搭配系統建置提示功能。
- (三) 基於公私協力合作，建議系統使用權限盡可能開放，並透過契約或法規規範保密原則，使用者應有那些規範。
- (四) 如個案同意影像放在個案紀錄使用，未來應規範使用者如何應用影像問題。
- (五) 依據遊民相關法規，各機關各司職掌，可思考各機關於資料庫中扮演角色功能為何

### 二、 徐森杰委員：

- (一) 應先建構個管系統基礎資料，整個服務資料系統是更擴大的生態。
- (二) 系統是幫助人做到 SOP，希望在每個需求和服務跟人口資料裡

面都有一個資料統計。

(三) 系統建置分為以下 3 個面向思考。

1. 個管層級：透過外展、自行求助或轉介之個案登打於資料庫內(第一層)，願意接受完整需求評估者，做個管評估，建立人口資料群，如個人歷史、病史、犯罪史、用藥史等(第二層)，進而透過資料庫交叉分析統計。
2. 個管系統：第一層級為單純議題，處理完即登打完畢；另有多重需求及共病議題，街友出現於不同網絡，如更生人、精神疾患、自殺防治、毒品防制、貧窮低收等，系統應具統整過去網絡相關資料，並快速轉換為轉介表，提升行政效率。
3. AI 分級分流：個案管理核心精神為，針對多重需求個案，透過各多專業服務輸送架接成一個網絡，並分級分流到跨專業主責。

(四) 應立基於服務流程與案主需求製作服務輸送圖，再依此建置成系統與修正。

(五) 倫理與個資問題，應有個案同意書授權相關資料。

玖、社家署長官指導意見：

- 一、 本案具有實務性，協助工作者做一個行政管理及實際掌握狀況；遊民點位移動與集結，關係到安全性和及時介入的危機處理，以及後續處遇提供，即時性功能應具備。
- 二、 遊民資訊系統為整合性，除思考如何把個案管理納入外，亦可將系統變成一個平台，將其他的資料透過介接的方式或共通的資訊納到系統平台，共同做一個資料的彙集跟分享，有助於未來資料交叉分析。
- 三、 遊民涉及多面向，如社政、衛政、警政及勞政等，甚至志願服務人員也參與其中，是否可以採一個共用系統的方式，把資料可以即時回饋到系統及同時分享。
- 四、 有關各地方政府辦理社會福利委託案件採購，使用契約範本有些不

符合樣態，本署 112 年 5 月 11 日檢送社福採購缺失與建議改善案例，並公告於本署網站，建議辦理社福採購前可運用檢視和參考，避免疑義及降低行政成本。

#### 壹拾、廠商提問：

##### 一、易圖科技股份有限公司：

- (一) 本案為 MIS 系統，系統成功關鍵之一在於資料是否可以串接，例如各機關提供相關就業、教育程度、福利等資料。
- (二) 系統建置需求應分階段，第一步應先提供平台讓服務同仁先把資料建置起來後，再進階做有關 AI 之運用。
- (三) 因為資料分散於不同部會或機關，以及服務人員與民間單位各有小系統，如何將資料資料提供出來，並做縱向及橫向串通。

##### 二、崧旭資訊股份有限公司：未來系統可能會有協力單位共同登打相關資料，A、B 單位彼此之間是否看得到相關資料，個案資料是否是共享的。

徐森杰委員回饋：資料庫是切割的，應視工作層級(如志工、工作者、督導)訂出閱覽項目，依權限開放，用授權方式處理。

何素秋委員回饋：遊民具移動性，運用行動載具訪視及登錄，應考量用何種識別方式進入系統，進入後可察看個案尚缺那些相關資料可以提供補充，使資料更完整。

##### 三、智紳數位文化事業有限公司：

###### (一) 身份辨識問題

1. 如何辨識遊民身分，例如以身分證字號辨別，但如果問不出來，用拍照方式，但有可能受傷或剪頭髮等，外貌改變，可能無法辨別，造成資料重複建置，或無法產生關連和勾稽。
2. 建議先建立社會局法規賦予之權限建立資料，再去勾稽相關資料。
3. 回歸社會局目前如何做個案探視服務及網絡單位如何溝通點位，

應有具體流程和規範性地描述才有機會做到系統探視。

(二) 行政面向與資料流通問題：

系統建置需串聯個案基本資料，政府行政部門橫向資料聯繫問題需克服，例如犯罪、就業紀錄或家庭關聯性等，許多資料不在社會局，資料該如何取得，目前資料建置的狀況是否已經是數位資料庫、是否能開放使用或取得。

(三) 社會局有許多系統，目前討論的資料是否已有在原先系統內，是否與其他系統有關聯性，建議系統應越做越少，功能越來越齊全。

徐森杰委員回饋：

(一) 初期很難把資料庫完全開放，應設單一窗口，例如毒防、心衛都有個管，只需於系統註記個管窗口，網絡就能完整。

(二) 個案服務初期無法完全辨識個案，多將紀錄登打在外訪或單純紀錄，但當資料較完整有需要個管時，在系統中能將每筆紀錄勾選匯入，才能合併資料。

四、 台灣資輔科技股份有限公司：其他縣市也有做過遊民系統，基本上資料的定義沒有問題，另本案需求為語音辨識和地理定位，亦有相關系統經驗可提供協助。

五、 采威國際資訊股份有限公司：本案如行政流程資訊還未做到系統資訊化前，廠商系統建置會有很大難點，如身分唯一認證，因為需達成唯一識別碼，技術上需要克服。

壹拾壹、 臨時動議：無

壹拾貳、 散會：同日下午 4 時 30 分。