

高雄市政府 107 年度市政創新提案表

編號：33

項目	內容
提案名稱 (20 字以內)	建置社福人工智慧(AI)服務站資訊管理系統
摘要說明 (約 50 字)	各項社會福利之實物及現金給付項目等作業繁鎖，且蒐集資料不易，為提高申辦與審核效率，以加速資料共用模式。
提案內容 (約 6 百~1 千 5 百字，可分項次、分段落撰寫；內容若參考國內、外案例、書籍文獻、網站資料等，應敘明引用出處。)	<p>1.問題描述：</p> <p>本市現在社會福利平台僅提供社政福利需求申請，有需求民眾需分別向社福、衛生或教育之主管機關申請現金或實物補助給付項目，而且不同主管機關系統間資料不互通無法整合運用，易造成社福資源重複及浪費。各項作業繁鎖又蒐集資料不易，為提高申辦與審核效率，建置整合性人工智慧(AI)服務資訊管理系統，以加速資料共用模式，落實申請、審核、經費核銷及管理等一站式作業流程，藉由各項作業資料登載需詳實，結合人口、財產、醫療、GIS 等資料庫，透過 AI 智慧科技數據分析與歸納，整合跨機關社福資源有效配置及簡化民眾申請流程，俾強化結果應用績效。</p> <p>另行政院主計總處為估算社會保障支出統計及政府實物所得分配效果，每年函請各縣市政府填報調查表回覆，本市需填報項目達 500 餘項，彙整耗時，且本資料報送之時效與資料品質，係納入該總處評核中央及地方各一級主計機構業務績效考量。</p> <p>2.具體創新作為：</p> <p>(1)系統可提供社會福利服利單一窗口，提供整合給付資訊，民眾可擁有個資掌握權，依需求自主決定服務項目。</p> <p>(2)系統功能規劃社福需求地圖及智慧社福展示平台，以地圖視覺化呈現社福資源分配，即時顯示服務動態。</p> <p>(3)利用 AI 智能建置全年無休客服中心，提供精準數位服務。</p> <p>(4)資料數據分析及問題預測，俾利主管決策及資源調度。</p> <p>(5)即時產製受益人次及金額相關明細資料及統計結果，供估算社會保障支出統計及政府實物所得分配效果。</p> <p>3.經費來源：本府編列公務預算或向中央爭取經費補助進行建置系統。</p> <p>4.預期效益：整合跨機關給付項目，簡化作業流程，資料活化工具資源調度及問題預測成效。</p>

5.可能的風險或限制：

- (1)涉及跨機關給付項目整合，需要跨機關協調及配合。
- (2)大數據分析部分需統計專業人員負責資料分析及解讀。

6.參考資料出處：行政院台灣 AI 行動計畫(2018-2021)。