

積極應用人工智能 提升社福服務效能

全球 AI 熱潮正盛，特別是 DeepSeek 橫空出世，AI 日益廣泛應用到各行各業，顯著提升生產效率。香港面對人口老化的嚴峻挑戰，社會服務需不斷攀升，社福界同樣亟需以 AI 為助力，開創更高效精準的社福服務新局面。

現時，本港社會人口老化、人力短缺問題比較突出。根據政府統計處的人口推算，65 歲及以上長者佔整體人口比例將由 2022 年中的 20.8%，逐步上升至 2028 年的 25.3%，2069 年更上升至 35.1%。同時，由於長者勞動人口參與率較低，整體勞動人口參與率持續下降。

由於人口老化、弱勢群體多樣化需求激增，社工常處於超負荷工作狀態，難免影響服務質素，難以針對個案的深層需求作出妥善解決方案。引入 AI 可有助打破困局。AI 強大的數據處理能力，能快速分析海量的個案數據，識別家庭暴力、自殺傾向等高危個案、發出警號，協助社工優先介入緊急個案。傳統模式下需數日完成的風險評估，AI 系統可短時間內生成報告，確保資源投向最急需的地方。

行政效率有待提高亦是社福界痛點。會議紀錄整理、政策諮詢回應等機械式工作，佔用社工大量時間。引入 AI 技術，會議內容可即時轉化為文字，自動歸納行動重點，減少人工整理的時間成本與訊息偏差。

AI 聊天機器人還可承擔常規諮詢任務，基於政策資料庫即時回應申請資格、服務流程等常見問題，並支持多語言互動，照顧少數族裔等特殊群體需求，讓社工集中精力聚焦複雜的個案。

另外，AI 可實現流程優化，光學字符識別（OCR）技術自動提取申請表信息並與政府數據庫對比，即時核實資格，降低錯誤率。這將壓縮審批時間，確保弱勢群體獲得迅速幫助，同時通過 AI 自動識別異常數據，遏制欺詐申請，保障公帑合理使用。

在決策層面，AI 大數據分析能力可為制定社福政策提供科學依據。整合人口統計、經濟指標、服務紀錄等數據，AI 可預測社會需求變化趨勢，如區域性貧困率波動、長者護理服務需求增長等，幫助政府與機構提前規劃資源配置。更重要的是，通過分析個案、總結規律，AI 可識別高風險群體的潛在需求，推動服務從「事後介入」轉向「事前預防」，提升社會福利的整體效能。

當然，社工的同理心、臨場判斷與創造性介入，是 AI 無法取代的。引入 AI 的目的，是將社工從機械勞動中解放出來，將更多精力投放於人際連結與專業服務，實現科技效率與人文溫度的有機結合。過程須確保技術應用符合倫理原則，尊重服務對象私隱與尊嚴，避免數碼鴻溝加劇社會不平等。

筆者認為，從個案管理到決策支持，從行政優化到風險預警，AI 不僅是補足人

力不足的被動選擇，更是主動進行科技革新、提升社福質量的戰略轉型。當 AI 與社福人員的專業能力相結合，社會資源將得到更高效配置，社福服務將延伸至傳統模式難以覆蓋的層面，構建更具包容性、回應力的現代社福服務體系。

在科技與人文並行的道路上，社福界必須與時俱進，以更高質量服務回應時代需求，築牢民生的保障防線。