



中國信託金控
CTBC HOLDING



中國信託慈善基金會
CTBC CHARITY FOUNDATION

臺灣夢

兒少社區陪伴扎根計畫

彰化縣埤頭鄉大湖社區發展協會

社會投資報酬率報告書

Social Return on Investment (SROI) Report

2017 年 11 月

本計畫由中國信託金融控股公司旗下子公司中國信託商業銀行主辦之

「點燃生命之火」愛心募款運動善款支持。



SOCIAL VALUE

INTERNATIONAL

Statement of Report Assurance

Social Value International certifies that the report “Dahu Community Development Association, Bitou Township in Changhua County SROI Report”, published in November 2017, satisfies the requirements of our report assurance process.

The assurance process seeks to assess whether or not a report demonstrates a satisfactory understanding of, and is consistent with, the Seven Principles of Social Value. Reports are independently reviewed by qualified assessors and must demonstrate compliance with the Social Value assessment criteria in order to be certified. The Social Value assessment criteria document can be downloaded from the website socialvalueuk.org.

Assurance here is against the Social Value principles only and does not include verification of stakeholder engagement, report data and calculations.

Awarded 11 December 2017



Jeremy Nicholls
Chief Executive Officer
Social Value International



Social Value UK carries out the assurance service on behalf of Social Value International. Social Value International is the global network focused on social impact and social value. We are the global network for those with a professional interest in social impact and social value. We work with our members to increase the accounting, measuring and managing of social value from the perspective of those affected by an organisation's activities, through our Social Value Principles. We believe in a world where a broader definition of value will change decision making and ultimately decrease inequality and environmental degradation.

Disclaimer: Social Value International will not be responsible for any actions that an organisation takes based upon a report that has been submitted for assurance. An assured report does not grant Accredited Practitioner status to the author/authors of the report unless it is part of a full application for Accredited Practitioner status.

(本報告書英文翻譯版本於 2017 年 11 月取得國際社會價值協會認證，國際社會

價值協會網站: <http://www.socialvalueuk.org/report-database/>)

感謝

感謝資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan) 李宜樺會計師(Eliza Li)以及其團隊成員吳佳餘(Yuer Wu)暨朱恩言(Joy Chu) , 協助此 SROI 報告書的規劃、衡量及撰寫。並感謝每位參與的利害關係人 , 提供寶貴的時間及經驗作為本報告書的分析資訊。

目錄

感謝.....	3
目錄.....	4
報告摘要.....	5
第一部分 SROI 架構說明.....	7
第二部分 專案介紹.....	10
第三部分 利害關係人的參與.....	15
第四部分 投入與產出.....	25
第五部分 專案成果.....	34
第六部分 SROI 模型建立.....	61
第七部份 結論.....	89
附錄一、利害關係人訪談大綱.....	104
附錄二、影響力地圖.....	105

報告摘要

「臺灣夢—兒少社區陪伴扎根計畫」由中信金控年度募款活動「點燃生命之火」募款基金支持，延續保障弱勢孩子權利的理念，自 2015 年起開啟此計畫，關注臺灣偏鄉及都市邊緣的孩子，以「社區的孩子，就是我們的孩子」為概念，希望透過社區在地人的力量，讓社區中資源匱乏的隔代教養、外籍配偶、單親等家庭的孩子，在放學之後也能獲得妥善的陪伴、豐富的課程和健康的餐食。在計畫的 18 個社區中，「彰化縣埤頭鄉大湖社區」是臺灣夢計畫的第一個據點，在村長的積極接洽、居民的投入及地方政府及企業的支持下，開展出極富當地特色的課程、人數漸增的志工團隊及許許多多孩子的改變故事，相當具有代表和指標性。

本報告書透過 SROI 的衡量，瞭解和分析大湖社區在臺灣夢計畫開辦後的影響和改變，透過與社區居民和相關團體面對面的訪談及問卷普查，我們盤點出許多豐富的成果，例如學童因為參與臺灣夢計畫而開始提升學習成效、增加社區和自我的認同感；家長則分享孩子的改變帶來了家庭氣氛的改變、也有效分擔了家裡的經濟和照顧負擔；志工們紛紛回覆在陪伴孩子的過程中獲得滿滿的喜悅和成就感；而社區發展協會的村長和專案人員則欣慰的表示臺灣夢計畫讓社區越來越凝聚、也吸引許多外部資源投入等。

我們將這些成果進一步具象化和貨幣化後發現，在本計畫中每投入 1 元新台幣將產生 4.26 元新台幣之社會價值，若將不確定因素進行敏感性分析，預測結果將會介於 3.61~4.76 之間。我們也以此成果數據以及專案執行過程中的觀察，研擬出如增加在地化課程、提升志工的參與深度、未來擴大範圍納入家庭關懷等改善方案，以作為日後優化和進步的方向，期待透過本專案，達成公益管理的目的及效果。

第一部分 SROI 架構說明

1.1 專案目的

中國信託長期關注台灣社會貧窮問題與弱勢兒童，自 1985 年起，由中信金控創辦人辜濂松先生發起「點燃生命之火」全民愛心募款運動，以「點一盞燈，照亮一個生命」為主題，致力於保障弱勢孩子擁有基本幸福的權利。2004 年設立「中國信託慈善基金會」，集中資源投入弱勢兒童及家庭的扶助與救援。除了延續每年的「點燃生命之火」全民愛心募款運動外，基金會更與專業社福單位及政府機關合作，發展包含協助經濟弱勢家庭自立脫貧方案的「信扶專案」、扶助偏鄉棒球發展及人才培育的「愛接棒—偏鄉少棒資助計畫」以及本專案所分析的扶植社區兒童課後照顧的「臺灣夢—兒少社區陪伴扎根計畫」等公益專案，並透過國內首創的公益假、中國信託愛心志工日、理財志工等方式，結合金融專業並導入企業資源，深耕企業志工文化，共同力抗臺灣社會貧富差距、資源不平等造成的教育問題與家庭困境。

如同企業的永續經營需仰賴績效的追蹤、研擬因應的改善策略以回應瞬息萬變的市場及利害關係人的需求，社會問題往往包含更加複雜的範圍、多元的群體及資訊的落差，因此，唯有透過有效的管理衡量機制及與服務對象及關係人的充分溝通，才能確保公益活動所投入的資源切實回應社會需求、發揮最大的效益及影響力。中國信託透過「臺灣夢—兒少社區陪伴扎根計畫」(以下簡稱

「本計畫」)長期深耕臺灣的各個鄉鎮，共同孕育和見證許多感動和改變的發生，但我們深信，「感動文化」不僅只是建立在抽象的情感和質化的成果上，2017年我們導入國際上常見的績效衡量方法學-社會投資報酬(Social Return on Investment 簡稱 SROI)，並由資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)，以公正的外部第三人角度，期待透過 SROI 嚴實且縝密的衡量過程，重新檢視過去的公益專案所產生的影響，並與利害關係人充分的溝通，秉持著誠信、扎實、謙卑的態度，讓感動文化不僅有了管理衡量依據及改善策略，亦能以更有效、廣闊的方式傳遞出去，期待能拋磚引玉，在臺灣社會發揮「善的循環」，共同創造改變。

1.2 分析架構

在眾多衡量社會影響力與社會價值的方法學中，英國政府與蘇格蘭政府共同發展及推廣的社會投資報酬 (social return on investment，簡稱 SROI)，以完整的六大步驟方法，具體描繪及衡量公益活動投入、產出與成果之間所造成的改變關係 (Theory of change)，並以貨幣為統一衡量單位加以表達。SROI 的特點，在於其將傳統上認為無法訂價的事物，像是自信、獨立性、知足等抽象觀感，定義出廣義及相對之金錢價值，另一方面，SROI 衡量過程將專案參與的利害關係人納入考量，衡量其所感受到的改變和價值，而非僅著眼於經濟報酬，以上特性在公益活動及政策推廣的成果鑑別上格外重要，是當今國際上

廣為認可及使用的成本效益分析工具之一¹。

本報告書的分析架構是依循英國官方所發表的『A Guide to Social Return on Investment』(2012年修訂版本，後續簡稱為『SROI』指引)。本報告書為評估型 SROI，以 2016 年 6 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日共十三個月間，彰化縣埤頭鄉大湖社區所執行的臺灣夢兒少社區陪伴扎根計畫所投入及產出的成果為範圍，衡量其所產生之社會投資報酬率，以作為計畫成果追蹤及績效管理的目的。

1.3 研究限制

在 SROI 的架構下，必須為信心、開心、家庭關係等抽象或敘事性非量化指標加以定價，並且藉由假設之變因作為調整因子（如無謂因子、衰減因子等），其價值的產生源自於利害關係人的感受，並非傳統的預測財務分析模型。因此，本報告書所計算出社會投資報酬數字不應與不同專案的數值比較。畢竟，受幫助對象的感受與助益有所不同。鑑於上述原因，除了 SROI 結果外，我們必須負責的公開 SROI 報告書，以公開方式說明其結果及計算演繹過程，並列示過程中的各項假設與敏感性分析，期待報告書的使用者能以完整的資訊瞭解臺灣夢計畫及其社會價值，作為活動管理、極大化社會價值等決策判斷依據。

¹ 2017 年的道瓊永續指數評估中已將 SROI 納入為評估外部性之參考方法之一。

第二部分 專案介紹

2.1 臺灣夢 兒少社區陪伴扎根計畫

臺灣 368 個鄉鎮中，便包含 75 個弱勢鄉鎮，近年來城鄉貧富差距加劇、隔代教養或外籍配偶家庭增加、教育資源不平等議題不斷衝擊著臺灣社會，首當其衝影響的即是這些弱勢地區的孩童。根據中國信託慈善基金會與兒福聯盟 2016 年共同發表的調查報告²顯示，臺灣偏鄉學童面臨親職、學習及課後生活資源的多重匱乏，其中有兩成的孩子來自隔代教養家庭、三成的孩子課後無人指導功課、更有高達七成的孩子需忍耐飢餓入睡或僅以泡麵、罐頭、零食果腹。在缺乏溫飽及基本照顧的情況下，能使孩子翻轉困境、脫離貧窮的直接管道—教育，亦受到影響，2012 年的國際 PISA 評比³指出，台灣學生的成績與學生家庭社經背景高度相關，其影響程度高於 OECD 各國平均，且學習成就表現最好和最差的學生之間的學習落差相當於 7 年的程度。

實際造訪偏鄉現場，我們發現臺灣有許多孩子，因父母在外地就職或照顧者缺乏照護能力，下課後一直到就寢前處於無人看管的狀況，孩子只能在社區四處遊蕩，除了安全、健康及課後學習情況堪憂外，也缺乏穩定的心理支持與陪伴，增加日後行為偏差的風險及潛在社會成本。這些偏鄉社區中，許多設有

² 兒童福利聯盟網站：http://www.children.org.tw/news/activity_detail/1692

³ 臺灣 PISA 2016 報告：<http://pisa.nutn.edu.tw/download/data/TaiwanPISA2012ShortReport.PDF>

社區發展協會，卻因缺乏穩定經費來源，即使協會人員有心做事，仍面臨資源不足、無法聘請專業師資及社工人員而使協會無法運作的窘境。

因此，中國信託自 2015 年 11 月開始試辦「臺灣夢 - 兒少社區陪伴扎根計畫」，透過與衛福部及地方政府社會局的介紹及配搭，與全臺社區發展協會合作，由中國信託提供補助金、引入專業資源訓練、定期輔導訪視，扶助社區建立課後築夢基地，期待發揮社區的力量，以「社區的孩子，就是我們的孩子」為精神，號召社區居民共同承擔起教養和陪伴孩子的責任，建立社區自主兒童社會安全網絡、發展社區志工培力、導入當地企業資源，讓這些孩子得以在安全、資源豐富且充滿關愛的環境中安心學習和成長，減輕家長的照顧壓力及負擔，進而提升社區整體凝聚力及資源穩定性。

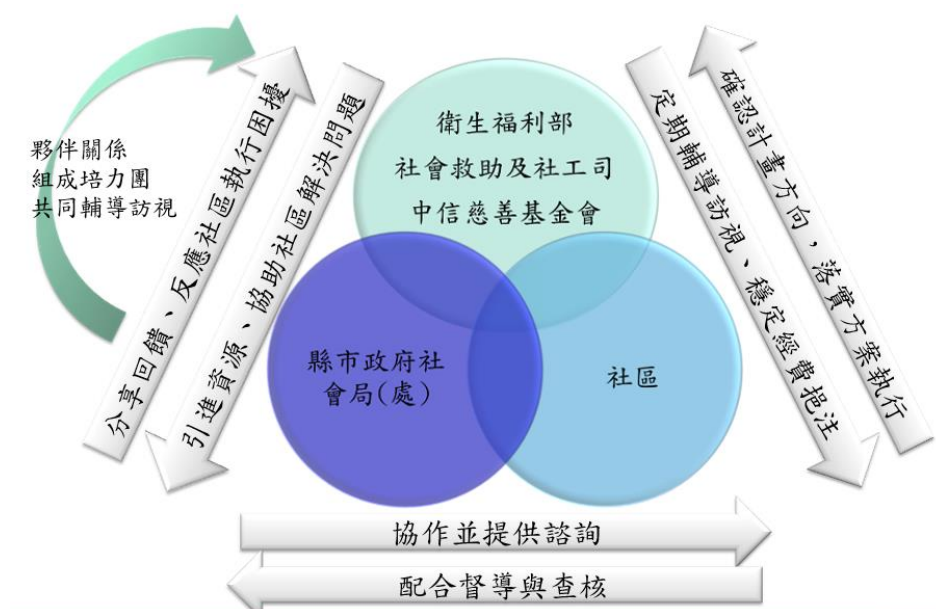


圖:臺灣夢計畫合作團隊架構與分工

俗語說“*It takes a village to raise a child*”，意指教養孩子除了是父母的責任外，還需要社會乃至國家的共同努力。中國信託期待透過企業資源的挹注，以

臺灣夢基地為出發點，喚起社區居民及地方企業的責任意識，共同守護臺灣的下一代，並藉由在地社區的崛起，為臺灣社會注入一股由下而上的正向力量，共同創造改變、扭轉台灣的困局。

2.2 報告分析範疇：彰化縣埤頭鄉大湖社區發展協會

臺灣夢計畫自 2015 年 11 月開始，第一階段共選定 16 個社區，範圍遍布全台灣各縣市，透過一縣市一試辦據點的模式，穩定並調整計畫基礎。第一年推動期(2016.6-2017.6)則增加為 18 個社區築夢基地。



圖:臺灣夢計畫社區分布圖

為確保資源投入的標的準確性及效果，這 18 個社區除了設立課後照顧系統

外，尚需符合既定條件如：扶助至少 15 位社區國小學童、學童來自弱勢或特殊家庭、每週至少執行三天、需提供多元的課程及營養均衡的餐食、並致力於增加孩子自信心及社區認同等，方能申請臺灣夢計畫。中信提供社區發展協會穩定的經費支持，主要係支應專案人事費及執行費，並依各單位需求而調整費用項目。另外，更導入培力團隊為專案人員及志工提供專業教育訓練，以使築夢基地的運作及執行具有穩定的品質及效能。

藉由學童憂鬱量表、BMI 值追蹤、照顧成效表等量表、專案人員的定期報告以及不定期的訪視，我們參與並追蹤這些社區及學童的改變，以適時提供資源與協助。經過一年的歷程，各個社區的努力慢慢扎根、茁壯並結出果實，並依據當地的文化及背景發展出多樣的風采及特色，如同一株株大樹在臺灣各個鄉鎮矗立著。例如嘉義縣水上鄉中庄社區結合在地殯葬產業納入國樂課程、宜蘭縣南澳鄉東岳社區傳承泰雅文化的舞蹈表演及小小部落導覽員訓練、桃園市龍潭區高原社區因應雙薪家庭照顧負擔而供應營養均衡的晚餐等。

而其中，以彰化縣埤頭鄉大湖社區的改變為本專案分析案例。在村長的堅持及熱情帶領下，不僅開展出結合在地客家文化、舞蹈、運動、農業體驗等豐富的課程，也有越來越多居民及家長投入在基地的志工行列。而當地的公司、醫療單位、社區大學及宗教團體也紛紛傾力相助，為社區的活動及營隊提供贊助、場地、物資乃至專業知識課程，以基地為核心開展出欣欣向榮的在地力量。

因此，在規劃導入績效衡量機制之決策時，我們即以彰化縣埤頭鄉大湖社區發展協會臺灣夢築夢基地（以下簡稱「基地」或「築夢基地」）作為本報告書分析範圍。除了因其回應並體現了臺灣夢透過社區培力支持孩童照護的初衷與目標，更期望透過訪談了解計畫的成功因子，以複製更多的成功案例，並從中進一步發掘計畫進步及改善的空間，我們相信透過優化臺灣夢計畫，將為更多孩子的生命帶來正面的改變力量。本報告書以計畫第一期 2016 年 6 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日投入之活動產生之社會影響力作為影響力評估期間。我們透過利害關係人議和程序作為本報告書中 SROI 比率衡量及計算的依據。我們也將以敏感性分析調整投入的計算範圍、財務代理變數及影響力因子的數值等，以降低因範圍的選取或不確定因子的假設對計算結果造成的影響。

第三部分 利害關係人的參與

3.1 參與流程

SROI 最顯著的特色之一，在於它十分重視利害關係人的參與，以其主觀的感受及客觀的改變為專案成果的績效評估及價值判斷依據。因此專案執行過程中，需要透過 Workshop、訪談、量表測驗結果、問卷等方式與利害關係人充分的溝通，往往也縮短了專案規劃者與受助對象及其關係人之間的距離，減少資訊落差造成的溝通成本及過程中的資源耗損。在 SROI 分析架構的六大步驟中，除了第五步驟的計算是依據前面階段所蒐集的資訊進行分析外，其他步驟皆需仰賴利害關係人充分的參與，以完整了解其對專案的投入 (Input)、產出(Output)及成果(Outcome)之間產生的改變 (Theory of change)。

3.2 第一階段 界定

除了受幫助對象外，SROI 更進一步將其他受公益活動直接、間接影響的群體納入考量，因而得已完整辨識出計畫整體對於社會所帶來的影響性。然而由於一個公益活動所能影響的範圍無遠弗屆，SROI 指南亦設立篩選原則，運用重大性、不過度誇大等原則，篩選出真正產生成果及改變的利害關係人。

大湖地區的臺灣夢築夢基地集結了許多不同群體的參與及投入，透過 workshop 討論及初步的訪談，並與社區發展協會及中國信託慈善基金會人員討

論及確認，我們歸納出十個較攸關且重要的利害關係人群體，並依其在計畫中的角色分為三大類別：

1. 計畫支持者：

- 中國信託：中國信託金融控股公司、中國信託商業銀行、中國信託慈善基金會。為築夢基地主要資金支持者及規劃單位。
- 主管機關及地方政府：衛福部(社會救助及社工司)、彰化縣政府家庭福利服務中心、文化局、埤頭鄉公所、埤頭鄉農會。主要角色為協助辦理活動和提供服務經費，管理並扶植社區發展協會。
- 贊助單位：地方公司行號、學術單位、醫療衛生單位、宗教慈善團體、民意代表等。提供協會辦理活動之經費贊助及資源支持。
- 培力團隊：台灣照顧管理協會。指導並協助社區幹部、志工及專案人員、優化計畫體質。

2. 計畫執行者：

- 社區發展協會：彰化縣埤頭鄉大湖社區發展協會，主要成員為村長、理事長及臺灣夢計畫專案人員為計畫的主要執行者，負責經營並維護築夢基地。
- 志工：社區居民組成的志工團隊，協助指導作業、課程進行、

支援活動、預備餐食。

- 外聘老師：基地課程外聘老師。教授美勞、籃球、書法、客家舞蹈等多元課程。
- 學校人員：大湖國小校長及老師，與協會合作將基地課程延伸到學校，並提供其教育專業諮詢。部分老師也會加入志工行列。

3. 計畫受益者：

- 基地學童：參與築夢基地課後照顧課程。
- 家長：基地學童家長。部分也參與在志工的行列。

3.3 第二階段 訪談

針對上述群體，我們參考計畫資訊、初步訪談內容、分工流程、專案人員經驗、社區的回饋等因素，並參酌資訊可取得性，進一步進行深入訪談，以瞭解各個利害關係人的投入狀況及可能的產出、成果及影響力因子，依據本活動專案之目標及 SROI 指引所要求之重大性及不過度誇大原則，排除部分影響力不顯著或較為間接的利害關係人。其訪談過程、人數及辨識結果如下：

(訪談題目大綱請見附錄二)

利害關係人	總人數	群組	訪談人數	納入/排除	訪談過程及納入/排除原因
中國信託	6	中國信託慈善基金會專案人員	6	V	中國信託為臺灣夢計畫的主要資金及規劃人力投入者，為本專案重要利害關係人。經訪談 6 位專案人員，其雖從中獲得工作的熱忱及成就感，但改變成果並不顯著且非本計畫之目標，故僅納入投入，不納入成果議和分析。
學童	39	一般生、新住民、身心障礙/專注力稍嫌不足、中低收入戶、單親家庭、隔代教養家庭	11	V	參與基地活動的學童為本計畫主要受益人，為完整辨識成果，我們自每個子群組中各擇 1 至 2 位學童進行訪談，發現不論哪個子群組皆具有相似的成果，故不再區分子群組，直接將學童整體納入分析。
家長	6	未擔任志工	4	V	家長為本計畫的受益人，依其是否擔任志工分為兩個子群組，經訪談得知其除了照顧及經濟負擔
	15	擔任志工	4	V	

利害關係人	總人數	群組	訪談人數	納入/排除	訪談過程及納入/排除原因
					減輕，尚有因學童的改變而間接獲得的成果。故納入分析。
志工	18	志工	3	V	志工為本計畫執行者，經訪談得知其獲得如教育知識及語言技能、心理滿足感等顯著成果。故納入分析。訪談對象包含一位曾參與基地活動、畢業後回來幫忙的回任志工。其成果與其他志工相似，部分與學童重疊，故不另做區分。
基地外聘老師	10	動態課程:繪畫、客家舞蹈、農業輔導、籃球、生態解說老師 靜態課程:	2	V	外聘老師為本計畫執行者，經訪談籃球及書法兩位老師，得知其在授課過程中獲得如教學技能提升等顯著成果。故納入分析。

利害關係人	總人數	群組	訪談人數	納入/排除	訪談過程及納入/排除原因
		生活美語、書法、藝術、客家語			
社區發展協會	3	理事長、村長、專案人員	3	V	社區發展協會為本計畫執行者，經訪談協會人員及其他利害關係人，得知有社區凝聚力提升、外部資源增加等顯著成果。故納入分析。
學校人員	3	校長、老師	2	X	大湖國小為本計畫協助執行及間接受益者，校長和老師給予基地專業和時間上的支持，基地學童的行為改變也減輕其教學過程中的壓力。但訪談過程中判斷此成果較為間接，且範圍難以界定。故以不過分誇大原則予以排除。
培力團隊	22	照顧管理協會工作人員	1	X	培力團隊協助本計畫志工的培訓，經訪談得知其因看見計畫能在社區落實而獲得成就感等成

利害關係人	總人數	群組	訪談人數	納入/排除	訪談過程及納入/排除原因
					果，但因培力團隊亦同時輔導其他社區，影響範圍難以界定，故以不過分誇大原則予以排除。
主管機關及 地方政府	5 (單位)	衛福部(社會及社工司)、彰化縣政府家庭福利服務中心、文化局、埤頭鄉公所、埤頭鄉農會。	na	V	考慮資訊可取得性及大湖社區之於該機關之影響顯著性，經與實際與主管機關接洽的基金會及社區發展協會專案人員討論，僅納入投入，不納入成果議和分析。
活動贊助單位	22 (單位)	地方公司行號、學術單位、醫療衛生單位、宗教慈善團體、民意代表	na	V	考慮資訊可取得性及大湖社區之於該單位之影響顯著性，經與實際與活動贊助單位接洽的社區發展協會專案人員討論，僅納入投入，不納入成果議和分析。

利害關係人	總人數	群組	訪談人數	納入/排除	訪談過程及納入/排除原因
非基地學童	-	未參與基地活動的大湖國小學童	na	X	於訪談大湖國小校長及老師過程中得知，由於基地的資源，使學童有機會將多元的內容融入在學校課程中，使未參與基地的學童也有多元學習機會。且由於基地負擔課後照顧責任，使學校可以集中資源在補救教學課程，也使課業較落後的學童因而受益。但由於其範圍廣泛、影響力較間接，故以不過分誇大原則予以排除。

3.4 第三階段 問卷

經過第一及第二階段的訪談，我們將訪談得到的回饋、事件鏈的成果及四大影響力因子，設計成學童、家長、志工及外聘老師四份問卷，由基金會及協會專案人員協助確認內容的正確性及完整性後，發放問卷。問卷發放份數如下：

發放對象	收取份數/總人數
學童	39/44

家長	擔任志工	15/15
	未擔任志工	10/10
志工		17/18
外聘老師		10/10

透過問卷我們預期達成以下目的：

1. 確認所描繪的成果。
2. 符合不過度誇大原則，以普查的方式衡量每個成果在不同的利害關係人間所造成的影響程度，並以此作為計算成果之依據。而對於沒有填答問卷或問卷填答結果顯示極端的個案，也透過協會專案人員進行訪視及瞭解，確認是否有未辨識的群體及成果。
3. 作為無謂因子(deadweight)、歸因因子(attribution)、移轉因子(displacement)及衰減因子(drop-off)四大影響力因子之分析參考依據。
4. 確認在問卷中設計的衡量指標有足夠的代表性可以衡量成果。
5. 透過問卷設計確認訪談過程中辨識的負面成果。

3.5 第四階段 驗證

在本階段中，我們依據前述三階段所決定的成果、指標找出適合的財務代理變數。並且將該結果與前述經過訪談的各不同族群的利害關係人加以討論，確認我們所盤點出的成果、指標與財務代理變數並無偏離或有重大的差異。最

後，我們並將報告所得到的結論與利害關係人討論，其中，由於學童的成果佔總成果 59%，且考量到部分訪談問題對於孩子來說較難以理解和判斷，另有 5 位學童並未回覆第一次問卷調查，故發放第二次問卷，由學童家長針對其觀察孩子的改變成果及影響力因子進行確認，44 位學童家長皆填答，因其中有包含兄弟姊妹一同參與基地者，故共回收 25 份問卷。

並透過訪談家長、大湖社區專案人員及中國信託慈善基金會專案人員，協助確認影響力地圖中的投入、成果、指標、財務代理變數、影響力因子、SROI 數值及整體成果價值分布符合實際情況，並參考其意見設計後續的敏感性分析。

第四部分 投入與產出

4.1 投入

在利害關係人議和過程中，我們首先辨識不同利害關係人對於臺灣夢計畫乃至後續改變的發生所投入的資源形態，並依照過往經驗及客觀因子計算活動投入的價值以及直接的產出。本專案投入性質共有三類，包含資金投入、資源投入及時間投入，總投入價值為新台幣 2,140,779 元。依據鑑別出的利害關係人分類可歸納如下：

1. 資金及資源投入

中國信託攜手主管機關、企業和地方慈善和宗教團體等共 31 個單位，除以資金支持外，也投入物資(如：牙刷、毛筆、異國料理食材、水杯、活動禮品等)、專業課程及講師(如：築夢講座、志工訓練、才藝課程)，換算為貨幣價值如下。

利害關係人類別	投入貨幣價值(NTD)
中國信託	1,000,000
主管機關(彰化縣政府、埤頭鄉公所)	245,400
活動贊助單位	214,700
合計	1,460,100

*物資係依據買價做為其貨幣價值。課程及講師費則依據公部門講師鐘點費換算貨幣價值。

2. 時間投入

除了外部豐富的資源投入，基地的運作更需要許多人投注時間和心血，透過志工、基地老師、社區發展協會的努力以及中信慈善基金會工作人員的協助，共同打造出屬於孩子的夢想園地。值得注意的是，投入時間中以志工投入時數最多，共達 3,854 小時，其次為社區發展協會，相較於許多偏鄉課後照顧體系，需仰賴外部捐款以支持辦理組織聘請照顧工作的人力成本，臺灣夢希望建立在地、獨立的支持照顧體系，以避免外部資源的不確定性和流動性帶來的影響，這樣的初衷於大湖地區被充分的落實和展現。

利害關係人類別		2016 年參與人次	總人時數	投入貨幣價值(NTD)
志工	家長志工	15	2556	427,427
	非家長志工	18	1298	175,252
基地老師		10	1068	-
社區展協會	村長	1	375	-
	理事長	1	375	-
	專案人員	1	1203	-

中信慈善基金會工作人員	6	234	78,000
合計	106	7109	680,679

*志工投入價值的換算單位為 2016 年臺灣安親班老師平均時薪。

*中信慈善基金會工作人員投入價值的換算單位為中信公益假時薪。

*學童尚無生產力，其時間投入並無其他外部或機會成本的產生，故不納入計算。

*基地老師及社區發展協會工作人員薪資已納入資金投入，為避免重複計算，不另計算其時間投入價值。

4.2 產出

透過利害關係人的投入，築夢基地凝聚來自各方資源的挹注，發展出健全的課後照顧體系，包含多元的課後陪伴方案、豐富的講座活動、專業的志工訓練等。

1. 多元的課後陪伴方案:

結合現有社區資源及當地特色發展出在地化且能培養社區認同感的多樣化課程內容，專案期間共計 1063 堂、1068 小時。課程內容說明如下：

(1) 在地化課程：

- 生態解說課程：由社區內具有生態專長的老師帶領孩子認識植物並學習解說生態及植物特色。



- 客家文化課程：大湖社區為一客家聚落，邀請社區志工擔任講師教導孩子學習客語、客家花鼓、客家舞蹈、客家傳統手工藝及食品製作，具有文化傳承意義。



- 開心農場：大湖社區居民務農為生，培養孩子學習農耕技術，種植蔬菜、水稻，孩子能夠了解家長平時工作的辛勞也在過程中學習負責任的態度。



- (2) 美語時間：考量社區內美語學習資源不足，邀請國小美語老師依照學生程度分班授課，透過生動的教學累積孩子學習興趣。



- (3) 閱讀時間：邀請社區志工結合佛光山雲水書車，讓孩子有更多的書籍可以選擇，也透過志工帶領，培養閱讀興趣。



(4) 綜合課程：包含桌遊、美術、書法、烹飪、代間交流活動。希望讓孩子們能夠發揮創意、培養專注力、腦力激盪、培養自我探索及生活自理的能力。代間交流活動則能在和長輩的互動中，能夠陪伴並且尊敬長輩，增進情感交流。



- (5) 籃球：利用學校的籃球場，讓孩子能有運動的時間，也經常辦理籃球賽，孩子們學習團結合作及運動家精神，身心都能健全發展。



2. 講座及活動:

- (1) 連結社區內各單位提供才藝表演表演的舞台，讓孩子能展現平日練習的成果，增加舞台經驗、累積自信心。



(2) 機器人營隊:希望透過此營隊，結合科學、技術、工程、數學於課程

設計之中，孩子可以自己規劃關卡，把所學跟創意相互連結。

(3) 築夢講座：社區裡的孩子缺乏對於未來跟夢想的想像，邀請社區內不

同職業的居民介紹各種職業給孩子，讓他們知道自己還有很多選擇。



3. 志工訓練:由中信為基地的專案人員、計畫主要幹部辦理為期兩日的志工培
力訓練，共計 20 小時，以增進兒童照顧專業知識。



第五部分 專案成果

5.1 改變成果

透過前述與利害關係人議和的過程中，我們掌握了利害關係人的改變，我們將藉由改變理論(Theory of Change)，描繪專案利害關係人投入、產出與實際成果間的因果關係，並以成果事件鏈(Chain of Event)定義最終成果。其中家長雖在訪談及問卷過程中分為志工及非志工兩個群組，但其改變成果相似，若為家長但同時擔任志工者，其人數和改變成果將同時計入兩個群組。學童則是於訪談階段便發現不同家庭背景或健康狀況的子群組間成果並無顯著差異，故擬以單一群組進行成果調查及統計。

針對訪談或問卷中回覆並未有該改變成果發生的利害關係人，亦由社區發展協會專案人員進一步做個別訪視，瞭解其成果未發生或不顯著的原因。例如，學童有一份問卷結果顯示所有成果皆未發生，透過協會專案人員瞭解，該名學童過往在基地表現良好，也展現出多樣的改變成果，但因問卷調查時適逢家庭成員間有衝突，導致學童整體狀況受影響甚至有憂鬱的傾向，但隨著家庭問題的緩解以及其持續參與在基地中，逐漸恢復正常，並沒有辨識其他額外或負面的成果。

1. 學童

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
個人層面	提升學習成效	<p>1.學童在基地志工叮嚀下完成作業，且遇到問題可以直接詢問志工或與同學討論，使其縮短寫作業的時間、且內容確實完成，使學習效果提升。</p> <p>2.志工及老師給予學童鼓勵及陪伴，使學童不再害怕面對學習困難，學習動機增加，進而提升學習過程的效率。</p>	納入。
	提升自我認同	<p>1.學童在基地中有機會學習學科以外的課程(如:機器人、舞蹈)，並有機會參與比賽或社區表演活動，因此獲得其他同學或村民的肯定，增加他們對</p>	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		<p>於自己的能力和潛能的信心，提升了學童的自我認同。(如:他們更願意學習新的課程)</p> <p>2.學童在參與在地化課程(如客家語、客家舞蹈、農業體驗等)過程中，更加認識社區、客家文化及當地產業，開始學習欣賞祖先及當地人民的智慧和文化之美，因此改變了以往對於成長環境的自卑，開始以自己的身為榮。</p>	
	正面心情改變	<p>學童在基地有志工的照顧、課程老師的引導及同學的陪伴，減少因為課後獨自在家或沒有同伴可能造</p>	<p>排除。雖然在訪談過程中家長及學童皆表示有此改變成果，問卷調查持肯定意</p>

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		成的孤單和疏離感，使得情緒變得更加正面且穩定。	見者更達 91%，但因正面心情改變可能為增強其他成果的事件鏈。故以不誇大原則加以排除。
社會層面	增進人際相處能力	學童在基地中，除了增加團體活動經驗，也學習與不同年級的學童互動、合作，提升交朋友及人際相處能力。	納入。
	增進家庭關係	學童因為和兄弟姊妹或家長一同參加基地的課程或活動，增加共同話題及興趣，因而減少與兄弟姊妹或家長衝突的頻率、家庭關係更加緊密及和樂。	納入。
健康層面	增加體能	學童參與基地的籃球課或跳舞課等動態課程，開始	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		培養運動的習慣和興趣、增加運動時間，且基地提供營養的餐食，避免學童攝取零食當點心，影響健康。	
	維持視力	學童因為參與基地活動，減少回家使用 3C 產品的時間，因而避免近視等視力的惡化。	納入。

2. 家長

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
降低家庭負擔	降低經濟負擔	1.學童參與基地課程或活動，下課後不需到安親班或才藝班，因而節省安親班或才藝班費用。	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		2.家庭家長不須犧牲工作在家照顧小孩，因此能增加家庭的收入，減輕家庭經濟負擔。	
	降低照顧負擔	基地的活動與課程重視品格教育(如:集點卡獎勵學童的優良行為表現)，且志工和老師會要求和鼓勵學童協助清掃工作、為自己的東西負責任、作其他低年級學童的榜樣(如:老師會不時提醒學童或花時間和學童解釋規定背後的意義，而非僅只是命令)，學童因此對於自己的行為和東西更加負責任(如:在家中開始主動協助做家事)，降低父母需費心照顧他們的時間和心力。	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
提升人際關係及信心	拓展交友圈	家長到基地接小孩，因而有機會認識其他家長並互相交流互動、甚至成為朋友，拓展家長的人際交友圈。	納入。
	提升教養信心	孩子參與基地課程或活動後在言行、心情皆產生正向改變、也矯正了過往的行為問題，使家長在教育孩子的過程中更順利，孩子的改變也獲得其他親戚朋友肯定，因此提升了家長的教養信心。	納入。
	增進親子關係	孩子參與基地活動後，回到家中更樂於主動分享在基地的心得和經驗，甚至會擔任小老師教導家長基地所學課程如客家語等，這些互動過程皆使親子關	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		係更加緊密。	

3. 志工

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
增進心理滿足及專業技能	獲得喜悅和成就感	在基地參與學童的學習課程及活動，看見學童的進步、並建立信任關係，在陪伴學童的過程中獲得喜悅和成就感。	納入。
	學習新技能及知識	協助並參與基地的課程進行，過程中也同時學習到新的技能(如:客家話)。	納入。
	增進教育及服務知識或經驗	參與志工訓練及會議，增加服務及教育知識，並在擔任志工過程中累積實戰經驗，對於志工服務及教	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		養陪伴技巧和觀念皆更加純熟。	

4. 基地老師

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
增加教學經驗及成就感	獲得成就感和滿足感	在基地授課的過程中，看見學童的進步和與對於學習的熱忱，因而獲得教學的成就感及滿足感。	納入。
	提升教學技能及經驗	在基地授課的過程中，看因應基地需求而嘗試新的教學方法或工具(例如:書法老師為避免學童有挫折感，改教較簡單的書體)，教學技能及經驗因此提升。	納入。

5. 社區發展協會

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
增強社區凝聚力及資源	社區凝聚力提升	基地做為學童學習活動空間，在志工及家長的投入下，孩子的成績及行為開始進步，吸引越來越多人願意投入基地及社區活動，而基地開辦的在地化課程，也聚集大小朋友一同瞭解社區產業及文化，使得社區向心力增加，基地更提供了社區居民交流互動的空間，整體氛圍因此更加凝聚。	納入。
	外部資源增加	有了中信的資金及支援，社區發展協會得以開辦築夢基地及許多其他活動，社區因而變得熱絡、且學童表現成效卓越，獲得政府機關及在地企業的肯定，因而願意投入資源在社區中(如:經費、講座課	納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
		程等)。	

利害關係人的未預期與負面成果

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
未預期成果	學習助人的精神及熱忱	學童在基地中看見志工及志工家長以身作則，學習助人的意義及重要性，因而開始願意主動幫助他人，且增加未來擔任志工的意願。	納入。
負面成果	影響腸胃健康	學童因為吃基地準備的點心，回到家後晚餐吃不下、晚上肚子餓才吃宵夜，上述狀況時常發生，長期而言對腸胃健康造成影響。	納入。雖約僅有 17% 的學童產生此負面影響，但在考量不誇大與重大性原則下，我們仍決定將該負面影響予以納入。

成果		成果事件鏈	納入或排除原因
			入。

5.2 指標選擇(Indicators)

透過第二階段訪談，我們得知利害關係人在參與築夢基地活動後發生行為、心境以及價值觀的改變，這些改變因利害關係人群體及訪談者的個別狀況而有程度和頻率上的差異，為了能確保所納入的成果皆確實發生，避免過度誇大的情形，我們由利害關係人的訪談過程中辨識出不同的指標，並納入第三階段的問卷議和題目中，以做為衡量成果發生的依據。

為避免指標的設計具誘導性導致結果偏頗，我們同時參考主觀及客觀的衡量指標，互相參照和佐證。且指標的選擇及合適性的評估皆經過對於社區較瞭解的專案人員及中信基金會工作人員的充分討論。例如，部分學童年紀較小，故除了訪談其改變外，亦參考家長及志工的觀察結果、以及憂鬱量表、學童學業成績等專業測驗及數據分析。而對於指標調查結果，我們以加權平均⁴方

⁴ 我們係依全時等量(Full-time Equivalent，簡稱 FTE)的概念計算加權平均。

式，將未發生成果或成果不顯著的利害關係人一併納入分析，以期達到完整的專案管理目的。我們將指標調查結果中間卷人數比例達 50%以上者視為成果確實發生⁵，除了問卷之外，亦參考其他資料來源及訪談結果做為判斷成果發生及成果數量計算依據，選擇指標做為成果數量計算依據的邏輯如下:利害關係人主觀判斷→其他利害關係人客觀判斷→其他資料來源(如:量表、金額等)

1. 學童

成果	指標
提升學習成效	[問卷] 回覆孩子學習成效提升的家長人數 [量表] 段考成績等第(國文、英文、數學)進步人數

⁵ 除家長成果中「增進親子關係」，同時採用孩子更樂於分享以及減少與家人衝突兩個指標，從正負層面進行雙向評估，結果分別為 44.74%及 83%，依不過度誇大原則擬選擇正面指標結果計算成果數量。

成果	指標
提升自我認同	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 回覆變得更有自信的學童人數 2. 回覆孩子變得更有自信的家長/志工人數 <p>[量表]</p> <p>學童憂鬱量表進步人數</p>
增進人際相處能力	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 回覆在基地交到新朋友或和同學感情變好的學童人數 2. 回覆孩子在交朋友及與人相處的經驗及能力提升的家長人數
增進家庭關係	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 回覆和兄弟姊妹感情變好的學童人數

成果	指標
學習助人的精神及熱忱	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.回覆開始主動幫助別人的學童人數 2.回覆以後也想像志工叔叔阿姨一樣助人的學童人數
增加體能	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.回覆來到基地後變得更喜歡也更常運動的學童人數 2.回覆孩子有體能增強的家長人數 <p>[量表]</p> <p>BMI 檢測值改善的人數</p>
維持視力	<p>[問卷]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.回覆減少滑手機或看電視的學童人數

成果	指標
	<p>2.回覆孩子因減少使用 3C 產品而避免視力惡化的家長人數</p> <p>[量表]</p> <p>視力檢查結果進步人數</p>
影響腸胃健康	<p>[問卷]</p> <p>1.回覆因為點心吃太飽而吃不下晚餐的學童人數</p> <p>2.回覆孩子腸胃健康受影響的家長人數比例</p>

2.家長

成果	指標
降低經濟負擔	[問卷] 回覆基地減輕家庭經濟負擔的家長人數

成果	指標
降低照顧負擔	[問卷] 1.回覆孩子變得更守規矩的家長人數 2.回覆會主動幫忙做家务的學童人數
拓展交友圈	[問卷] 回覆拓展人際關係的家長人數
提升教養信心	[問卷] 回覆提升教養信心的家長人數
增進親子關係	[問卷] 回覆孩子變得更樂於分享或減少與家人衝突的家長人數比例

3. 志工

成果	指標
獲得喜悅和成就感	[問卷] 回覆得到成就感和滿足感的志工人數
學習新技能及知識	[問卷] 回覆學習到新技能的志工人數
增進教育及服務知識或經驗	[問卷] 回覆增進教育或服務知識及經驗的志工人數

4. 基地老師

成果	指標
獲得成就感和滿足感	[問卷] 回覆在授課的過程中得到成就感和滿足感的老師人數

成果	指標
提升教學技能及經驗	[問卷] 回覆在授課的過程中有教學技能及經驗的提升的老師人數

5. 社區發展協會

成果	指標
社區凝聚力提升	[問卷] 1. 回覆以身為大湖的一份子為驕傲的學童人數 2. 回覆更樂意投入社區活動的家長人數 3. 回覆增加投入社區的服務及意願的志工人數
外部資源增加	[統計] 1. 外部單位贊助金額(含物資)

成果	指標
	2.外部贊助單位數

5.3 財務代理變數 (Financial Proxy)

除透過指標衡量成果的發生程度外，我們進一步以財務代理變數試圖定義成果的財務價值。由於本報告的主要利害關係人包含年紀較小的學童及年紀較長的長輩，考量到其理解能力及溝通成本，較難直接給予發生成果貨幣化價值(意願調查法)，我們乃參考社區現有成果數據、當地物價水準及可能達成同樣效果的替代物價值做為定價，透過協會專案人員的專業判斷及與利害關係人訪談驗證，避免成果價值的失真。例如，社區「外部資源增加」成果即以社區發展協會在臺灣夢計畫後募得的贊助金額做為財務代理變數；志工「學習新技能及知識」成果則以其參與的基地課程的授課老師實際鐘點費做為財務代理變數。財務代理變數選擇邏輯如下：

#	Financial Proxy	Rationale	Discussion with Stakeholders
---	-----------------	-----------	------------------------------

1	家事清潔費用	埤頭鄉行情	我們使用家事清潔服務線上平台搜尋埤頭鄉地區的公司，並蒐集相關服務的平均成本。同時我們也和專案人員確認所蒐集的平均費用與服務頻率是否符合當地真實情況，以確保資料的適用性。
2	安親班、才藝班費用	依彰化或台中當地行情	依據家長的回饋，埤頭鄉並沒有安親班或才藝教室，如果沒有臺灣夢計畫，學童需要到彰化甚至台中市區才有可能上到相關課程、進而獲得如提升學習成效等成果，因此我們透過電話及網路調查蒐集彰化及台中地區的相關機構費用作為財務代理變數參考。
3	營隊或講座費用	依全國坊間行情	台灣由於國土範圍狹小，大部分的專業課程或營隊係針對全國民眾開放招募，且經詢問專案人員，埤頭鄉當地較缺乏相關資源，故依全國行情評價，並透過專案人員與家長確認此費用的合理性。

4 平均薪資費用	全國平均薪資(依行政院主計處、教育部及聯合新聞網等統計資料) 由於志工及基地老師來自不同的職業及專長背景，我們使用全國平均費用作為志工投入的時間成本的財務代理變數。
----------	---

值得注意的是，財務代理變數的選擇會依利害關係人的主觀判斷而可能有所不同，即使是相似的成果，也會因為不同的利害關係人在感受和效果上的差異而有不同的訂價選擇。

1.學童

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
提升學習成效	安親班費用(月)-學期間	4,600 元/月 (10 個月)	彰化地區安親班平均每月費用，分為學期間及暑期班兩種
	安親班費用(月)-暑期班	6,800 元/月 (3 個月)	
提升自我認同	才藝課程費用	9,590 元/月 (10 個月)	網路資料(坊間舞蹈、繪畫、機器人等才藝課程平均費用)(一年約 10

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
			個月) -舞蹈 2000/月 -繪畫 3400/月 -書法 750/月 -籃球 1440/月 -機器人 2000/月
增進人際相處能力	品格訓練營隊費用	3,000 元/次 (2 次)	台中品格訓練營隊費用(寒暑假各一次、一年共 2 次)
增進家庭關係	團體課程費用	1,440 元/月 (10 個月)	與手足一起參與坊間籃球課程費用 (一個月 1440 元 · 一年約 10 個月)
學習助人的精神及熱忱	國人平均捐獻金額	21,663 元/年	台灣每人每年平均捐贈之公益支出 (2016 年台灣平均總薪資 48,790X12 個月 X 台灣平均公益 支出比率 0.37%=21,663)

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
增加體能	小兒科就醫成本	150 元/次 (13 個月)	經訪談得知部分學童參與基地後感冒頻率由 2~4 次/月減少到 1 次/月。(單次就醫費用以小兒科掛號費法定上限 150 元、一個月看一次計算)
維持視力	矯正視力醫療成本	400 元/次 (12 個月)	兒童弱視/近視矯正門診平均單次費用*定期檢查(400 元/次，一個月一次，矯正期間約持續一年)
影響腸胃健康	小兒科就醫成本	150 元/次 (13 個月)	單次就醫費用以小兒科掛號費法定上限 150 元、一個月看一次計算

2.家長

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
降低經濟負擔	安親班費用(月)-學期間	4,600 元/月 (10 個月)	彰化地區安親班平均每月費用，分為學期間及暑期班兩種
	安親班費用(月)-暑期班	6,800 元/月 (3 個月)	
降低照顧負擔	家事清潔成本/月	1,680 元/月 (13 個月)	埤頭鄉家事清潔服務費用(每小時 280 元，一次 1.5 小時，一周一次)
拓展交友圈	朋友聚餐費用	200 元/次 (13 個月)	與朋友聚餐費用(每次平均 200 元，一個月一次，共 13 個月)
提升教養信心	親職講座課程費用	9,600 元/期 (2 期)	網路資料(坊間親職講座單堂 1200 元，一期 8 堂、一年 2 期)
增進親子關係	親子活動費用	4,800 元/期 (2 期)	坊間親子室內活動平均費用(單堂 600 元，一期 8 堂、一年 2 期)

3.志工

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
獲得喜悅和成就感	工作績效獎金	39,238 元/年 (1.58 個月)	2016 年每年每月經常性薪資平均 39,238 元*平均年終獎金 1.58 個月 =61,996
學習新技能及知識	技能課程費用	492.31 元/月 (9 個月)	客語薪傳師課程單堂費用 1600 元 (一堂課約 13 個小朋友，每人平均 需支付 123 元)，一個月一堂，共 9 個月。
增進教育及服務知識 或經驗	志工訓練課程費用	211,200 元/年	基地志工訓練費用(一年)

4.基地老師

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
獲得成就感和滿足感	教師評鑑績效獎金	41,905 元/年	教育部依考核辦法核發之一個月份績效獎金
提升教學技能及經驗	教師研習課程費用	3,000 元/次 (3 次/年)	教師研習一天費用，一年約三次。

5.社區發展協會

成果	財務代理變數	計算價值(NTD)	資料來源
社區凝聚力提升	聘請協會工作人員成本	30,000 元/月 (13 個月)	協會工作人員平均薪資(月)
外部資源增加	外部贊助金額/單位數量	876,880 元/年	協會於報告期間外部單位贊助金額

第六部分 SROI 模型建立

6.1 影響力因子

SROI 模型中，在將定價成果轉變為影響力之前，尚需考量四種會對成果的價值產生折抵的因素，稱為影響力因子，包含原本便會發生的改變(無謂因子)、其他人或群體的貢獻(歸因因子)、成果的發生是否將問題轉嫁到其他範圍外社群(移轉因子)、成果是否隨時間而遞減(衰減因子)，透過了解專案中以上四種層面的影響，並將成果價值予以適當的折扣，避免成果遭過分誇大，以求社會影響力的忠實呈現，並辨識專案的不可控制因素，以做為專案規劃及標的選擇時的決策參考依據。

在本專案的利害關係人議和過程中，我們亦將影響力因子納入訪談及問卷中，詢問並統計對於利害關係人而言，其改變成果中究竟有多少是由臺灣夢計畫所造成的，以及預期該成果將持續的時間。說明如下：

- (1) 無謂因子(Deadweight)：係指不論是否有專案，某項成果亦會發生之機會。本專案之無謂因子係依據訪談及問卷，由利害關係人針對個別成果做評估。其評估結果及說明如下：

利害關係人	成果		因子	說明
學童	個人層面	提升學習成效	10%	學童成果 Deadweight 的了解，主要透過家長及學童直接的訪談，在訪談的過程中，大部份的受訪者表示若沒有臺灣夢計畫，並不會額外再去報名課後輔導的課程，而只是在家裡或是家附近自行活動。但由於學童仍在求學成長階段，可能會因為學習經驗的累積而增加學習成效，因此訪談後家長回覆 Deadweight 為 10%。
		提升自我認同	0%	透過家長的訪談我們了解，基地課程設計活潑多元，並考量到兒少心理，學童因此在過程中更加認識社區和自己，而變得更活潑並更有信心，如果沒有臺灣夢計畫，學童並沒有其他機會接觸多元課程或刺激，而產生類似

利害關係人	成果		因子	說明
				的改變。因此 Deadweight 依訪談結果設為 0%，並納入後續的敏感性分析中。
社會層面	增進人際相處能力		30%	透過家長的訪談我們了解，學童在基地中因團體生活，增加與不同年齡學童互動的機會，但由於在學校的日常生活中仍有可能展現類似的成果，因此訪談後家長回覆 Deadweight 為 30%。
	增進家庭關係		40%	有部份家長在訪談時表示，若沒有臺灣夢計畫，學童隨著同理心的提升，亦有可能得到家庭關係變融洽的成果，因此訪談後家長回覆 Deadweight 為 40%。

利害關係人	成果		因子	說明
		學習助人的精神及熱忱	10%	透過家長的訪談我們了解，學童在基地中看到志工以身作則，因而產生助人的精神及熱忱，但訪談中有一名家長本身即有擔任志工的經驗，因此回覆該學童有可能仍展現類似成果，因此將訪談後家長回覆的 Deadweight 設為 10%。
	健康層面	增加體能	60%	透過家長的訪談我們了解，由於學童仍在成長階段、或本身較為好動，可能因此而持續的增加體能，因此訪談後家長回覆 Deadweight 為 60%。
維持視力		13%	透過學童的訪談我們了解，有部份學童回覆家長在家中本來就會管制 3C 產品的使用時間，因此就學童回覆比率將 Deadweight 設為 13%	
影響腸胃健康		0%	此為負面指標，為了不誇大成果，因此假設 Deadweight 為 0%。	

利害關係人	成果		因子	說明
家長	降低家庭負擔	降低經濟負擔	0%	透過家長的訪談我們了解，如果沒有臺灣夢計畫，將會直接增加其經濟及照顧負擔，因此 Deadweight 依訪談結果設為 0%，並納入後續的敏感性分析中。
		降低照顧負擔	10%	透過家長的訪談我們了解，由於學童可能會隨著成長和求學的經驗累積，而增加獨立性及責任感，因此依家長回覆比率設為 10%。
	提升人際關係及信心	拓展交友圈	21%	有部份家長表示若沒有臺灣夢計畫，仍有可能與街坊鄰里認識而拓展交友圈，但是過程會比較不容易且緩慢，因此依家長回覆比率設為 21%。
提升教養信心		21%	有部份家長表示若沒有臺灣夢計畫，仍有可能因學童的成熟而增加教養的信心，但是過程會比較不容易且緩慢，因此依家長回覆比率設為 21%。	

利害關係人	成果		因子	說明
		增進親子關係	25%	有部份家長表示若沒有臺灣夢計畫，仍有可能因學童日漸成熟、更加懂事，而增進親子關係，因此依家長回覆比率設為 25%。
志工	增進心理滿足及專業技能	獲得喜悅和成就感	40%	透過問卷我們了解，有近 4 成的志工在臺灣夢之前，亦參與過其他的服務性質活動，可能展現類似成果，因此我們將 deadweight 設為 40%。
		學習新技能及知識	20%	有部份志工表示若沒有臺灣夢計畫，仍有可能在生活中學習到類似的新技能及知識，因此依志工回覆比率設為 20%。
		增進教育及服務知識或經驗	20%	成為臺灣夢的志工需要參與兒少教育之志工訓練，除了自己平常對於教育議題有興趣或有相關志工經驗之外，並不預期沒有臺灣夢的情況下，仍會產生類似的改變，因此我們將 deadweight 設為 20%。

利害關係人	成果		因子	說明
老師	增加教學經驗及成就感	獲得成就感和滿足感	72%	老師除了臺灣夢外，亦持續有其他單位的授課機會，就算沒有臺灣夢，亦有可能展現類似的成果，因此依問卷結果將 Deadweight 設為 72%。
		提升教學技能及經驗	72%	老師除了臺灣夢外，亦持續有其他單位的授課機會，就算沒有臺灣夢，亦有可能展現類似的成果，因此依問卷結果將 Deadweight 設為 72%。
社區發展協會	增強社區凝聚力及資源	社區凝聚力提升	0%	透過村長的訪談我們瞭解，在參與臺灣夢計畫之前，社區居民缺乏共同投入努力、交流互動的動機及基礎，社區力量難以凝聚核發揮。因此依村長回覆將 Deadweight 設為 0%。

利害關係人	成果		因子	說明
		外部資源增加	23%	在參與臺灣夢之前，社區發展協會的經費來源皆為鄉公所，因此將前年度自鄉公所所取得之經費補助佔本年度所募得全部經費之比率 23% 為 Deadweight。

(2) 移轉因子(Displacement)：該因子係代表目標專案的效果影響其他專案內或專案外利害關係人的因子。在 SROI 指引中，以在 A 區增設路燈降低 A 區犯罪率，但犯罪行為卻轉移到 B 區的轉移負面效果作為舉例。SROI 指引也說明並非每個專案都會有此因子。本專案中，由於臺灣夢計畫是以社區為發展單位，並期待號召社區周圍的企業和組織一同投入培育學童的行列，無明顯的移轉因子，故擬以敏感性分析做討論，不納入成果計算考量。

- 學童、家長、志工：雖然臺灣夢的計畫初衷是以扶植當地弱視兒童為目標，但大湖社區發展協會不希望因此讓弱勢孩子

被貼標籤，且基地在試辦過程即獲得好評而吸引越來越多人想要參與，基地也敞開大門歡迎每一位學童、家長及志工的加入，並無門檻或名額限制，經訪談並由社區發展協會專案人員觀察，各成果皆未產生明顯的移轉因子。

- 基地老師：大湖社區位置較偏遠，鮮少有在地的安親班或才藝班，反而是大部分的老師被村長的熱情及孩子的故事感動而願意特別到社區中授課，故老師之間以及對於其他老師產生明顯的移轉因子。
- 社區發展協會：地方政府及企業單位願意投入資源，主要係針對學童課後照顧計畫，據訪談瞭解，附近雖有其他鄉鎮的社區發展協會，但並未有如大湖主力開辦課後照顧專案者，因此並未產生明顯的移轉因子。

(3) 歸因因子(Attribution)：

係指利害關係人即便沒有本專案，亦會有機會讓其他因素介入而產生相同的結果之機率。與無謂因子不同的是，歸因因子考慮其他專案的介入，而無謂因子則是成果自然會發生的機率。本專案中，學童的歸因因子是由家長協助回覆，而家長、志工、老師，則是依其本身問卷回覆的結果進行統計。社區發展協會的歸因因子是透過訪談直接進行確認。

利害關係人	成果		因子	說明
學童	個人層面	提升學習成效	26.67%	依據家長對於學童改變的觀察問卷回覆結果決定。
		提升自我認同	30.91%	
	社會層面	增進人際相處能力	26.36%	依據家長對於學童改變的觀察問卷回覆結果決定。
		增進家庭關係	36.84%	
		學習助人的精神及熱忱	35.83%	
	健康層面	增加體能	28.18%	依據家長對於學童改變的觀察問卷回覆結果決定。
		維持視力	37.78%	

利害關係人	成果		因子	說明
		影響腸胃健康	30%	依據家長對於學童改變的觀察問卷回覆結果決定。
家長	降低家庭負擔	降低負擔	0.00%	透過訪談及問卷調查結果決定。
		降低照顧負擔	33.64%	依據家長對於學童改變的觀察問卷回覆結果決定。
	提升人際關係及信心	拓展交友圈	46.19%	透過訪談及問卷調查結果決定。
		提升教養信心	46.19%	
		增進親子關係	35.53%	
志工		獲得喜悅和成就感	41.13%	透過訪談及問卷調查結果決定。

利害關係人	成果		因子	說明
	增進心理滿足及專業技能	學習新技能及知識	41.13%	透過訪談及問卷調查結果決定。
		增進教育及服務知識或經驗	41.13%	
老師	增加教學經驗及成就感	獲得成就感和滿足感	40.00%	
		提升教學技能及經驗	45.00%	

利害關係人	成果		因子	說明
社區發展協會	增強社區凝聚力及資源	社區凝聚力提升	10.00%	透過訪談及問卷調查結果決定。
		外部資源增加	0.00%	

(4) 衰減因子(Drop-off)：

係指成果隨時間遞減之效果，依經驗而言，成果往往會隨著時間的流逝而慢慢的降低其效益，故在評估成果在未來展現的效益時，必須針對衰減因子加以估列。本專案中，由訪談和問卷結果得知利害關係人的改變成果在報告範圍的 13 個月中強度並未減少，甚至隨著習慣的養成及社區氛圍的改變而更加顯著，但考慮到本專案為第一年實行，尚無法追蹤後續的發展，故僅以持續期 1 年為保守估計。綜合上述原因故將本專案衰減因子設為 0。其評估過程說明如下。

利害關係人	成果		因子	說明
學童	個人層面	提升學習成效	0%	基地整年度持續提供課後輔導及多元課程，寒暑假也會籌辦營隊，讓學童不間斷接觸到多元的學習資源，學童也因為基地資源而開始願意嘗試不同的課程，且持續參與其中。上述改變在基地一年中的活動過程間皆持續發生甚至增加，未有效果遞減之情形。
		提升自我認同	0%	
	社會層面	增進人際相處能力	0%	學童在基地獲得來自志工及同儕的陪伴，獲得正面的心情改變。而在活動中結交不同年級的朋友、增進與手足的情感，透過由志工的榜樣更增加學童對於服務的嚮往和意願，願意主動幫助人。上述改變在基地一年中的活動過程間皆持續發生甚至增加，未有效果遞減之情形。
		增進家庭關係	0%	
	學習助人的精神及熱忱	0%		

利害關係人	成果		因子	說明
	健康層面	增加體能	0%	基地整年度持續提供體育課程，寒暑假也會籌辦營隊，讓學童減少在家滑手機時間並增加運動機會。甚至養成運動習慣後，學童開始主動用休閒時間持續進行體育活動。
維持視力		0%		
影響腸胃健康		0%	基地活動期間皆有提供點心，可能持續產生影響腸胃健康之情形。	
家長	降低家庭負擔	降低經濟負擔	0%	基地活動皆為免費。上述改變在基地一年中的活動過程間皆持續發生，未有效果遞減之情形。
		降低照顧負擔	0%	學童在基地學習協助打掃活動、為自己的東西負責、為低年級學生設立榜樣，因此更加負責任獨立的改變在家中也持續發生。上述改變未有效果遞減之情形。

利害關係人	成果		因子	說明
	提升人際關係及信心	拓展交友圈	0%	家長持續透過基地活動而接觸其他家長或志工，隨著相處經驗增加而拓展交友圈，同時，孩子的正向改變也增加了家長的教養信心、改善親子間的關係，上述改變程度僅會隨經驗累積而增加。
提升教養信心		0%		
增進親子關係		0%		
志工	增進心理滿足及專業技能	獲得喜悅和成就感	0%	透過基地志工經驗獲得喜悅及成就感，且效果隨著與孩子建立越來越深的連結而增加。而在擔任志工的過程中，也學習到不同的技能和志工服務及教育專業，上述技能及專業隨著擔任志工的經驗增加而更加熟練，其效果不因時間而遞減。
學習新技能及知識		0%		
增進教育及服務知識或經驗		0%		

利害關係人	成果		因子	說明
老師	增加教學經驗及成就感	獲得成就感和滿足感	0%	透過訪談得知，老師的教學技能及經驗將會因時間的累積而增加，而隨著與學童相處更密切、觀察其持續的進步和對課程的回饋，成就感和滿足感亦會逐漸增加，其效果不因時間而遞減。
		提升教學技能及經驗	0%	
社區發展協會	增強社區凝聚力及資源	社區凝聚力提升	0%	透過訪談得知，築夢基地成功凝聚了社區在地力量，成立至今有越來越多居民和家長願意投入其中，貢獻己力，顯示其凝聚程度僅隨時間增加而越發蓬勃。而基地的努力也開始被看見，吸引更多外部團體願意提供資金和資源的支持。其改變效果不因時間而遞減。
		外部資源增加	0%	

6.2 成果價值的計算

在前文中，我們辨識及確認利害關係人的改變及成果，並尋找作為衡量成果的指標 (Indicator)、財務代理變數 (Financial

Proxy) 及影響力因子，總成果價值為新台幣 9,114,019 元。我們擬將 2017 年大湖社區築夢基地的 SROI 分析彙整如下：

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
學童 (44 人)	個人層面	提升學習成效	40	安親班費用(月)-學期 間	46,000.00	10.00%	26.67%	1,219,680.00
				安親班費用(月)-暑期 班	20,400.00	10.00%	26.67%	540,901.57

利害關係 人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		提升自我認同	39	才藝課程費用	95,900.00	0.00%	30.91%	2,616,348.72
	社會層面	增進人際相處能力	44	品格訓練營隊費用	6,000.00	30.00%	26.36%	136,080.00

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		增進家庭關係	44	團體課程費用	14,400.00	40.00%	36.84%	240,101.05
		學習助人的精神及熱忱	41	國人平均捐獻金額	21,663.00	10.00%	35.83%	508,108.37
	健康層面	增加體能	42	小兒科就醫成本	1,950.00	60.00%	28.18%	23,576.35
		維持視力	37	矯正視力醫療成本	4,800.00	13.00%	37.78%	96,277.56

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		影響腸胃健康	8	小兒科就醫成本	1,950.00	0.00%	30.00%	-10,445.22
家長 (25人)	降低家庭負擔	降低經濟負擔	23	安親班費用(月)-學期間	46,000.00	0.00%	0.00%	1,040,476.19
				安親班費用(月)-暑期班	20,400.00			461,428.57
		降低照顧負擔	24	家事清潔費用(月)	21,840.00	10.00%	33.64%	311,932.17
	提升人際關係及信心	拓展交友圈	21	朋友聚餐費用	2,600	21.00%	46.19%	23,552.30

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		提升教養信心	18	親職講座課程費用	19,200	21.00%	46.19%	150,886.44
		增進親子關係	11	親子活動費用	9,600	25.00%	35.53%	51,918.28
志工 (33人)	增進心理滿 足及專業技 能	獲得喜悅和成就感	25	工作績效獎金	61,996.04	40.00%	41.13%	557,142.80

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		學習新技能及知識	18	技能課程費用	4,430.77	20.00%	41.13%	37,097.02
		增進教育及服務知識或經驗	25	志工訓練課程費用	211,200	20.00%	41.13%	75,082.59
基地老師 (10 人)	增加教學經驗及成就感	獲得成就感和滿足感	7	教師評鑑績效獎金	41,905	72.00%	40.00%	46,464.26

利害關係 人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		提升教學技能及經驗	7	教師研習課程費用	9,000	72.00%	45.00%	9,563.40
社區發展 協會	增強社區凝 聚力及資源	社區凝聚力提升	88	聘請協會工作人員成 本	390,000	0.00%	10.00%	302,649.41

利害關係人(人數#)	預期/非預期 改變	成果描述	改變數量 (A)	財務代理變數	成果定價	無謂因子% (c)	歸因因子% (d)	影響 = A*(1-c)*(1-d)
		外部資源增加	1	外部贊助金額/單位數量	876,880	23.00%	0.00%	675,197.60

錯誤! 連結無效。我們以成果價值除以投入總價值後，計算出本專案的 SROI 比率為： $\$9,114,019 / \$2,140,779 = 4.26$ 。

6.3 敏感性分析

SROI 因為係將質性、敘事性等非量化資訊加以貨幣化衡量，因此其中不免牽涉到許多之假設與估計。為求結果之客觀與可驗證，SROI 指引要求必須在每次的分析報告中加入敏感性分析及揭露相關資訊。為此，本報告為求嚴謹、客觀，我們依序調整以下之情狀，作為本報告之敏感性分析測試，並得出本專案的 SROI 敏感性分析範圍界於 3.61~4.76 之間。

- 財務代理變數：在衡量學童成果「增進人際相處能力」時，原是使用品格訓練營隊的費用，但若使用卡內基青少年先修班學費（為 29000 元/期），SROI 將會增加至 4.50。

- 成果的數量：學童的改變數量主要是由家長的觀察來決定，若成果數量分別上升或下降 20%，SROI 將會分別變動為 4.76 及 3.75。
- 投入的價值，分析一：原投入包含了因參與臺灣夢計畫後，而增加募得的經費，及中國信託基金會人員所投入之人力，若假設增加募得之經費並未直接立即投入在同專案中，而是使用鄉公所歷年補助之平均 20 萬元做為活動贊助單位之投入，且假設基金會人力就算沒有臺灣夢計畫，亦會有其他從事的業務 (即投入價值為 0)，則 SROI 變化為 4.42。
- 投入的價值，分析二：因志工主要是進行陪讀及兒童照顧，故使用與其服務項目較為相關的安親班老師平均月薪做為投入的財務代理變數，但若志工投入之時數以 2016 台灣平均時薪 245 元，及台灣最低時薪 126 元進行計算，則 SROI 將會變化為 3.76 及 4.57。
- 無謂因子：在進行訪談及問卷了解後，發現若沒有臺灣夢之計畫，有部份之成果將無法展現，而將其無謂因子設為 0，若將原為 0 的無謂因子設為 10%及 30%，將會使 SROI 變動成為 4.05 及 3.63。
- 歸因因子：在進行訪談及問卷了解後，有部份之成果完全是歸因於臺灣夢計畫之進行，因而將其歸因因子設為 0，若將

原為 0 的歸因因子設為 10%及 30%，將會使 SROI 變動成為 4.16 及 3.95。

- 衰減因子：在進行訪談及問卷了解後，由於基地活動的持續性，利害關係人持續參與其中，因此未辨識出顯著之衰減因子。若將原為 0 的衰減因子設為 10%及 30%，將會使 SROI 變動成為 4.65 及 3.61。
- 替代因子：不論是在訪談或是問卷的了解，皆未辨識出顯著之替代因子，若將原為 0 的替代因子設為 10%及 30%，將會使 SROI 變動成為 4.65 及 3.61。
- SROI 數值直接調整：為了務求結果的公正客觀，若分別將計算出的 SROI 數值加減 10%，將會使 SROI 變動為 4.68 及 3.83。

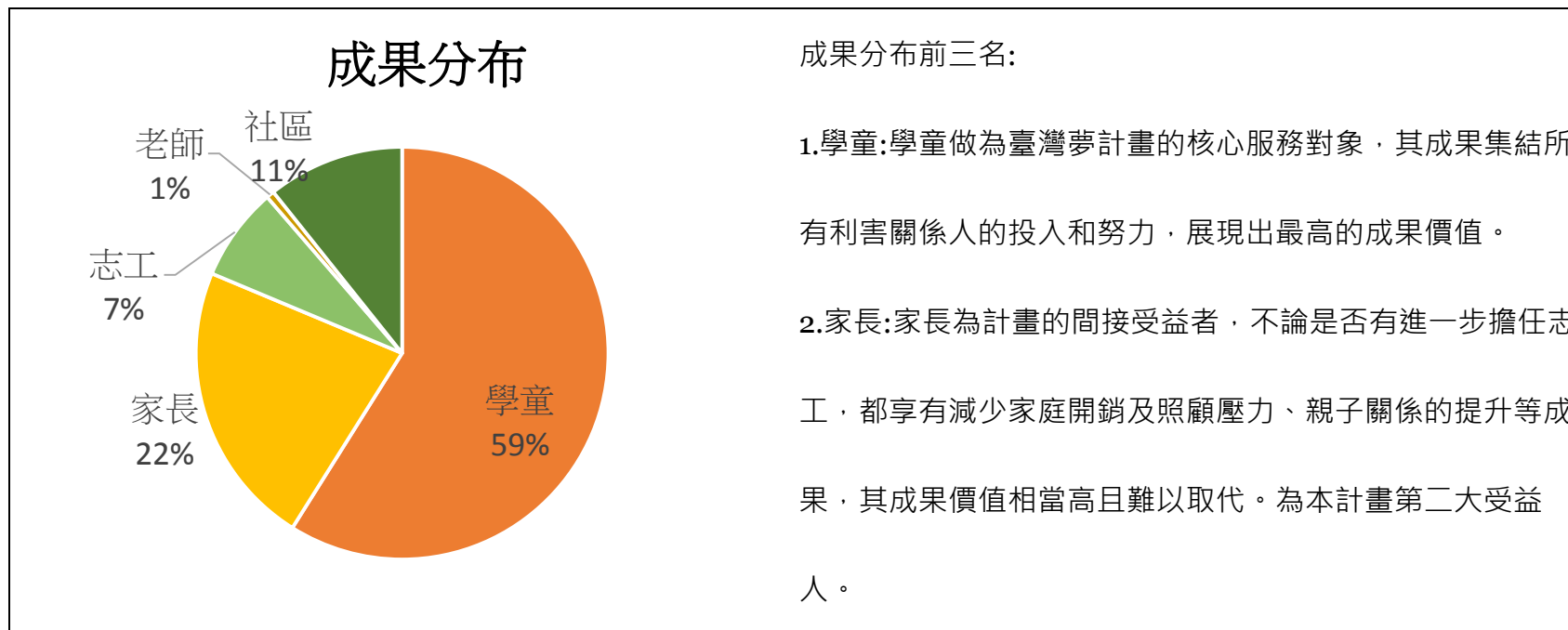
SROI	調整項目	調整內容
4.50	Financial proxies	學童成果：“增進人際相處能力” 財務代理變數改用 “卡內基青少年先修班學費”(29000 元/期)
4.76	Quantity of the outcome	學童改變數量上升 20%
3.75	Quantity of the outcome	學童改變數量下降 20%
4.42	Value of inputs	僅計算鄉公所之補助，且不計入基金會人

SROI	調整項目	調整內容
		員的薪資
3.76	Value of inputs	志工投入時數以 2016 臺灣平均時薪換算 (245 元)
4.57	Value of inputs	志工投入時數以 2016 臺灣最低時薪換算 (126 元)
4.05	Deadweight	0% to be 10%
3.63	Deadweight	0% to be 30%
4.16	Attribution	0% to be 10%
3.95	Attribution	0% to be 30%
4.65	Drop-off	0% to be 10%
3.61	Drop-off	0% to be 30%
4.65	Displacement	0% to be 10%
3.61	Displacement	0% to be 30%
4.68	SROI	上升 10%
3.83	SROI	下降 10%

第七部份 結論

7.1 專案價值分析

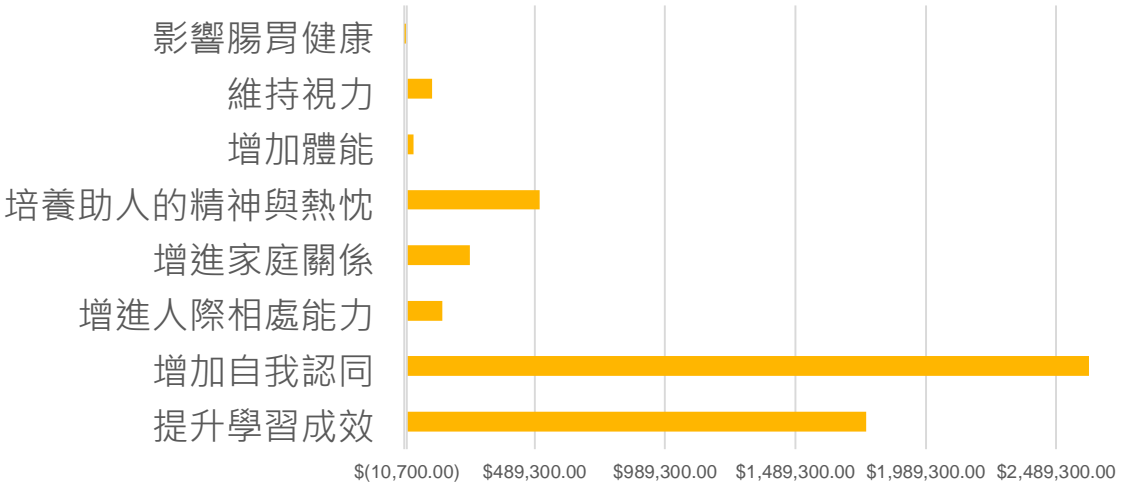
1.計畫整體成果分布



3.社區:扶助社區為臺灣夢計畫的核心目標之一。社區的兩項成果合計佔計畫總成果 11%，為繼學童及家長之後成果分布比例第三大的利害關係人。值得注意的是，社區所展生的兩項成果與其他利害關係人的成果呈正相關，彼此相互連結及影響。例如家長拓展交友圈，除了自身獲得友誼和增加視野，與其他家長建立的關係也將使社區更加緊密，而社區越凝聚，將提供更多機會和氛圍使居民增進感情。

2.個別利害關係人成果分布

成果分布:學童



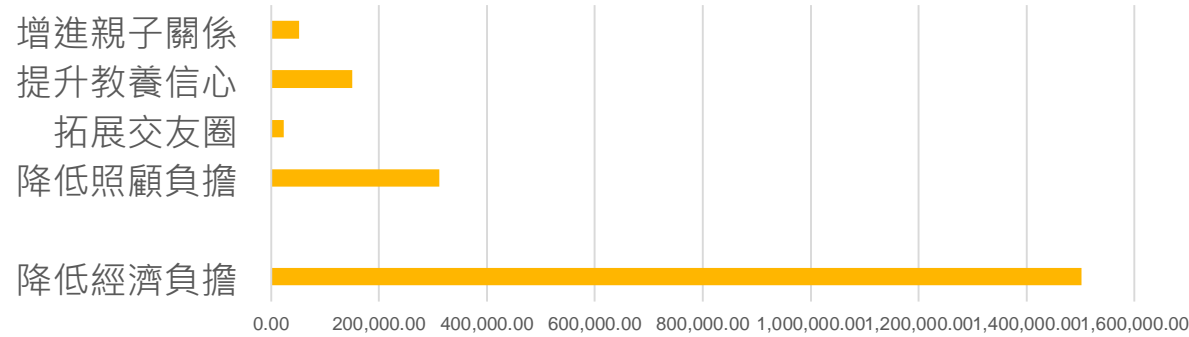
比例分布:

成果分類	分布比例
個人層面	81%
社會層面	16%
健康層面	2%

學童為本計畫最大受益者。其成果中以「個人層面」改變價值最為顯著，其中增加自我認同(49%)所有成果中價值最高，佔計畫總體成果 29%，顯示基地的課輔及才藝課程活動直接的影響和效

益。值得注意的是學習助人的精神及熱忱佔學童成果的第三名，雖非計畫預期目標但效果顯著。

成果分布:家長



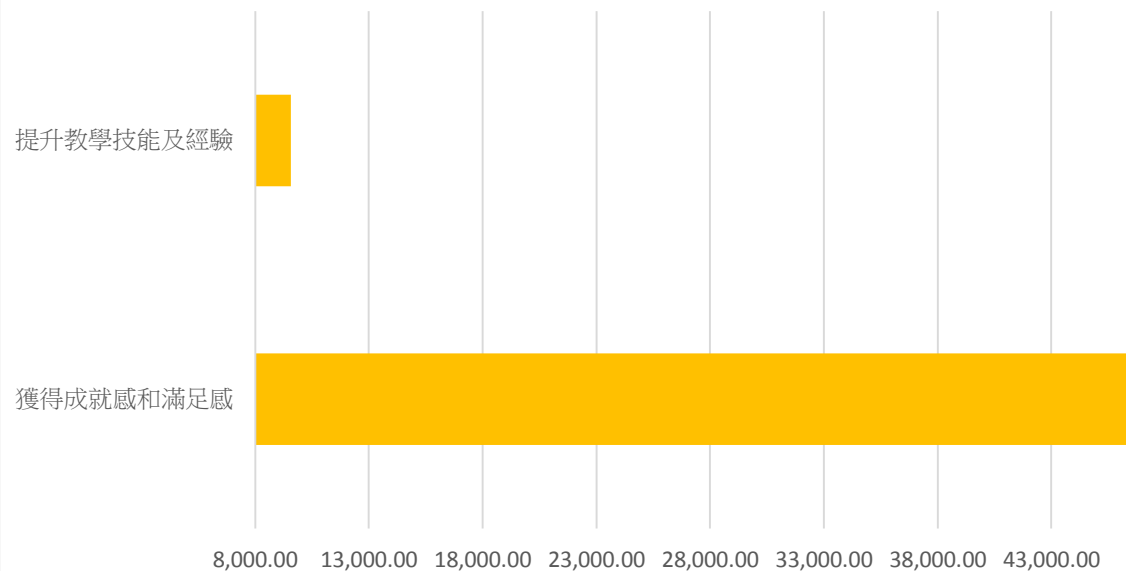
比例分布:

成果分類	分布比例
降低家庭負擔	89%
提升人際關係及信心	11%

家長為本計畫第二大受益者。降低經濟及照顧負擔為基地為家長帶來的直接成

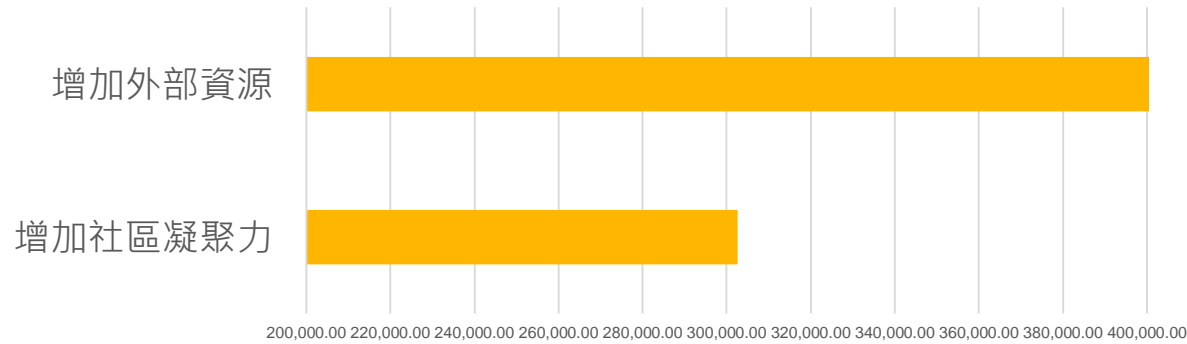
	<p>果，在透過問卷和訪談與家長溝通的過程中亦皆觀察出顯著的影響，其成果佔計畫總體成果 11%。而其他成果因多為學童的改變產生的間接影響，家長本身的參與程度並不多，故相對效果不顯著。</p>								
<p style="text-align: center;">成果分布:志工</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Count (Approximate)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>增進教育及服務知識或經驗</td> <td>83,000</td> </tr> <tr> <td>學習新技能及知識</td> <td>30,000</td> </tr> <tr> <td>獲得喜悅和成就感</td> <td>550,000</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Count (Approximate)	增進教育及服務知識或經驗	83,000	學習新技能及知識	30,000	獲得喜悅和成就感	550,000	<p>志工成果中以服務過程中獲得的喜悅和成就感價值最高，佔志工成果 83%、計畫總成果 6%。回應了志工服務的初衷，而另外兩者雖然因為志工過往或其他服務經驗的影響而使價值不顯著，仍使服務過程中的收穫更加多元及豐富。</p>
Category	Count (Approximate)								
增進教育及服務知識或經驗	83,000								
學習新技能及知識	30,000								
獲得喜悅和成就感	550,000								

成果分布:老師



老師為本計畫的協助執行者，整體成果相較於其他利害關係人較不顯著，主要係因老師在教學過程中展現的成果多導致課堂品質及成效的提升，而回饋到學童的成果中。於訪談過程中，老師分享基地由於學童的純樸熱情、志工的協助和家長的支持，使其相當享受在授課過程中，也提升持續投入在築夢基地的意願。「獲得成就感和滿足感」佔老師總成果 83%。

成果分布:社區發展協會



社區辨識出的兩個成果亦回應了臺灣夢計畫強化社區能量的目標，外部資源增加的部分，臺灣夢計畫投入後基地募得外部資金較前一年增加 4.4 倍，贊助單位更由原本的地方政府增加為包含企業及地方團體共 31 個單位，此成果佔社區發展協會成果的 69%、計畫總成果的 7%而社區凝聚力透過其他利害關係人的問卷及越來越多投入人次可以展現。

7.2 後續管理

發現	利害關係人	說明	後續管理
未預期的成果： 服務熱忱的展現	學童	<ul style="list-style-type: none"> • 學童在基地中看見志工家長以身作則，學習助人的意義及重要性，因而開始願意主動幫助他人，且增加未來擔任志工的意願。 • 回任志工的訪談亦可驗證，但較可惜的是此意願需等學童畢業才較有機會落實，且可能因屆時已離開基地而難以將價值貢獻回社區(共 2 名，六年級生約 6~8 名上下)。 	<ul style="list-style-type: none"> • 擬於課程或活動中納入志工服務活動，以增強孩子的服務熱忱 • 給予其落實服務行動並回饋社區的機會

<p>未來可能方向:家庭影響大</p>	<p>學童</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 進行問卷訪談時，有幾位學童因為家庭因素（如家庭失和等），導致問卷回覆結果受到強烈而負面的影響，使得成果數量減少。 • 透過敏感性分析，學童數量下降 20%，SROI 將減至 3.75，影響甚大。 • 基地的成功，會受家庭因素強烈的影響。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在基地資金及人力越來越穩定的前提下，進一步由課輔工作擴及到家庭的關懷。
<p>未預期的成果： 志工實際參與陪伴孩子的過程，獲得更多的價值</p>	<p>志工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 問卷發現近 40% 志工本身即有擔任志工的經驗，故學習新技能(6%)或增進教育/服務知識(11%)價值不顯著。 • 反而是實際參與陪伴孩子的過程使其獲得許多成就感和滿足感(83%)。 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加志工的角色及參與程度。 例如，築夢講座或特殊課程，可由志工來分享生命經驗、或擔任料理、攝影課程老師等。

<p>活動規劃：家長與志工身份的結果，才是價值極大化。</p>	<p>家長&志工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 同時擔任志工之家長，其成果會累積成為家長加上志工的成果。 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵更多的家長投入長期或短期志工行列。將使家長獲得喜悅及成就感、新技能及知識學習、教育及服務知識等志工成果。 因工作或家務繁忙而無法參與的家長，設計機制有機會一同看見孩子的改變。例如：定期成果報告或活動花絮等也可以讓孩子帶回家、基地連絡簿等機制讓志工或老師可以與家長
---------------------------------	------------------	--	--

			<p>溝通等。以增強其提升教養信心及增進親子關係的成果價值。</p>
<p>課程規劃：在地化課程促成許多成果</p>	<p>學童&社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在補捉成果事件鏈時，發現參與在地化課程(如客家語及舞蹈、農業體驗)促成許多成果。包含： <ul style="list-style-type: none"> 1.學童： <ul style="list-style-type: none"> →增進學童多元發展能力，進而提升孩子的自我認同。 →加強其在地認同，而提升孩子的自信心，不再對自己的背景和成長環境感到自卑。 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加在地化課程的頻率和內容豐富度，加強與在地產業的連結。

		2.社區: →社區凝聚力提升	
--	--	-------------------	--

7.3 結論

彰化縣埤頭鄉大湖社區築夢基地為中國信託臺灣夢計畫的第一個據點，2016年7月正式開辦至今，在社區發展協會和當地居民的努力以及中信、地方政府、學校及企業團體等公私部門的支持下，創造了許多動人的篇章，孩子們的正向改變與社區的在地力量互相激盪，越來越多人願意投入在照顧孩子和關懷社區的行列中，串連成一張以愛和溫暖編織的大網，支撐起家庭的困境和偏鄉資源不平等的重量，孕育出社區蓬勃的生命力和堅毅的韌性。這些令我們開始相信臺灣夢計畫「給予孩子一個孕育夢想的家園」這樣的初衷，是可以實現的。

而透過 SROI，我們試圖以更全面的角度，捕捉計畫開辦前後，對於當地以及所有可能受影響的族群所產生正面、負面及未預期的影響。在訪談及問卷發放的過程中，我們由孩童、家長、志工等人的雙眼，實際檢視和盤點臺灣夢計畫的意義和成效，並藉由貨幣單位的轉換，將改變具象化。我們將本次專案成果與臺灣夢計畫的計畫目標相互驗證，確保所投入的資源並未偏離目標，甚至因著當地居民的積極努力，展現出超乎期待的改變成效，也令我們確認計畫目標的設定確實能夠回應當地的需求、改善和解

決社會問題。



圖:臺灣夢計畫目標與 SROI 盤點成果對照圖

而除了預期達成的目標，我們也驚喜的發現許多意料之外的成果並辨識出少數的負面成果。並經過與利害關係人的確認、和中信慈善基金會及社區發展協會專案人員的討論與研究，研擬出五大改善方向及建議，期待透過更積極的管理，極大化每一份資源的投入所能產生的社會價值，在大湖社區創造更多的改變故事外，更成為其他社區的營運參考和管理依據。

我們相信，本專案只是中國信託對於公益管理的承諾的開始，未來我們除了持續追蹤並優化臺灣夢計畫的發展，也擬將此概念擴大至其他專案中，期待透過有效的管理，回應需求、創造改變，讓善的力量生生不息。

附錄一、利害關係人訪談大綱

一、計劃參與

1. 您是從什麼時候開始參加臺灣夢計劃?持續了多久?
2. 您在這個計劃中扮演什麼角色或做了什麼事?
3. 您從何得知臺灣夢計劃?是否還有參加其他類似的計劃或活動?
4. 您為什麼想要參與臺灣夢計劃?

二、改變成果

1. 參加臺灣夢計劃後，是否對您個人(想法、行為、身體狀況、心情等)或是周遭人事物帶來改變或影響?
2. 這些改變持續了多久?
3. 若沒有參與臺灣夢計劃，您認為您還會有相同的改變嗎?
4. 除了臺灣夢計劃外，是否有透過其他方式獲得相同或類似的資源或機會?
5. 臺灣夢計劃是否對於您個人或周遭人事物造成負面影響?

附錄二、影響力地圖

利害關係人 專家活動影響了誰?受誰影響?	利害關係人 人職人數	利害關係人投入了什麼?	投入價值 (NT\$)	改變成果										影響因子% (c)	移轉因子% (d)	鏈因子% (e)	被量因子% (f)	影響 G=A*B*(1+C)*(1+D) (1+E)*(1+F)	計算社會投資報酬 % of total outcome						
				成果描述		指標		資料來源		持續期間		財務代理變數								單位定價		結果			
				利害關係人如何描述成果?	如何衡量這些成果的發生?	短期數值資料 及取得時間	發生百分比 (%)	成果數量 (的)	成果對專家結果 後增加了多少%	使用何種財務代理變數為 代理變數?	成果價值(NT\$)	為量測期內標準次數	結果							資料來源	如何取得資料及取得時間?				
學童	44	時間	3	個人層面	提升學習成效	【附註】 1. 回覆孩子學習成效提升的家長人數 2. 回覆孩子成績提高的家長人數 3. 回覆孩子學業進步的家長人數	問卷	91%	40	1	安親班費用(月)-學期間	\$	4,600.00	10.00%	\$	46,000.00	台北地區安親班平均每月費用，分為學期間及暑假期間。	10.00%	0.00%	26.67%	0.00%	\$	1,219,680.00		
					提升自我認同	【附註】 1. 回覆覺得更有自信的家長人數 2. 回覆覺得孩子更有自信的家長人數 3. 回覆孩子覺得更有自信的家長人數	問卷	89.74%	39	1	才藝課程費用(月)	\$	9,900.00	10.00%	\$	98,900.00	【附註】 1. 才藝課程費用(月) 2. 才藝課程費用(月) 3. 才藝課程費用(月) 4. 才藝課程費用(月) 5. 才藝課程費用(月)	10.00%	0.00%	30.91%	0.00%		2,616,348.72		
					增進人際相處能力	【附註】 1. 回覆孩子與同學相處更融洽的家長人數 2. 回覆孩子與同學相處更融洽的家長人數 3. 回覆孩子與同學相處更融洽的家長人數	問卷	100.00%	44	1	品節訓練課程費用	\$	3,000.00	2.00%	\$	6,000.00	台中品節訓練課程費用(學費每組各一次，一年共3次)	30.00%	0.00%	26.36%	0.00%		136,080.00		
				社會層面	增進家庭關係	【附註】 1. 回覆家庭成員更和睦的家長人數 2. 回覆家庭成員更和睦的家長人數 3. 回覆家庭成員更和睦的家長人數	問卷	100.00%	44	1	團體課程費用	\$	1,440.00	10.00%	\$	14,400.00	【附註】 1. 團體課程費用(月) 2. 團體課程費用(月) 3. 團體課程費用(月)	40.00%	0.00%	36.84%	0.00%		240,100.00		
					學習別人的精神及熱忱	【附註】 1. 回覆孩子對學習更有熱忱的家長人數 2. 回覆孩子對學習更有熱忱的家長人數 3. 回覆孩子對學習更有熱忱的家長人數	問卷	92.31%	41	1	個人平均捐款金額	\$	21,663	1.00%	\$	21,662	【附註】 1. 個人平均捐款金額(元) 2. 個人平均捐款金額(元) 3. 個人平均捐款金額(元)	10.00%	0.00%	35.83%	0.00%		508,108.37		
					增加體能	【附註】 1. 回覆孩子對體能更有信心或更喜歡運動的家長人數 2. 回覆孩子對體能更有信心或更喜歡運動的家長人數 3. 回覆孩子對體能更有信心或更喜歡運動的家長人數	問卷及量表	98.65%	42	1	小兒科就醫成本	\$	150.00	13.00%	\$	1,950.00	【附註】 1. 小兒科就醫成本(元) 2. 小兒科就醫成本(元) 3. 小兒科就醫成本(元)	60.00%	0.00%	28.18%	0.00%		23,576.35		
				健康層面	維持視力	【附註】 1. 回覆孩子視力更穩定或視力改善的家長人數 2. 回覆孩子視力更穩定或視力改善的家長人數 3. 回覆孩子視力更穩定或視力改善的家長人數	問卷及量表	84.21%	37	1	矯正視力醫療成本	\$	400.00	12.00%	\$	4,800.00	【附註】 1. 矯正視力醫療成本(元) 2. 矯正視力醫療成本(元) 3. 矯正視力醫療成本(元)	13.00%	0.00%	37.78%	0.00%		96,277.56		
					影響睡眠健康	【附註】 1. 回覆孩子睡眠更充足或更安穩的家長人數 2. 回覆孩子睡眠更充足或更安穩的家長人數 3. 回覆孩子睡眠更充足或更安穩的家長人數	問卷	17.39%	8	1	小兒科就醫成本	\$	150.00	13.00%	\$	1,950.00	【附註】 1. 小兒科就醫成本(元) 2. 小兒科就醫成本(元) 3. 小兒科就醫成本(元)	0.00%	0.00%	30.00%	0.00%		-10,444.22		
					降低家庭負擔	【附註】 1. 回覆家庭負擔減輕的家長人數 2. 回覆家庭負擔減輕的家長人數 3. 回覆家庭負擔減輕的家長人數	問卷	90.48%	23	1	安親班費用(月)-學期間	\$	4,600.00	10.00%	\$	46,000.00	台北地區安親班平均每月費用，分為學期間及暑假期間。	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		1,040,478.19		
				家長	23	時間	0	降低經濟負擔	【附註】 1. 回覆家庭經濟負擔減輕的家長人數 2. 回覆家庭經濟負擔減輕的家長人數 3. 回覆家庭經濟負擔減輕的家長人數	問卷	98.65%	24	1	家事清潔成本(月)	\$	1,680.00	13.00%	\$	21,840.00	【附註】 1. 家事清潔成本(元) 2. 家事清潔成本(元) 3. 家事清潔成本(元)	10.00%	0.00%	33.64%	0.00%	
降低照顧負擔	【附註】 1. 回覆孩子照顧更輕鬆的家長人數 2. 回覆孩子照顧更輕鬆的家長人數 3. 回覆孩子照顧更輕鬆的家長人數	問卷	85.24%					21	1	居家安親費用	\$	200.00	13.00%	\$	2,600.00	【附註】 1. 居家安親費用(元) 2. 居家安親費用(元) 3. 居家安親費用(元)	21.00%	0.00%	46.19%	0.00%		23,532.36			
提升教育意願	【附註】 1. 回覆家長對教育更有意願的家長人數 2. 回覆家長對教育更有意願的家長人數 3. 回覆家長對教育更有意願的家長人數	問卷	73.95%					18	1	報銷課程費用	\$	9,000.00	2.00%	\$	18,000.00	【附註】 1. 報銷課程費用(元) 2. 報銷課程費用(元) 3. 報銷課程費用(元)	21.00%	0.00%	46.19%	0.00%		150,886.44			
增進親子關係	【附註】 1. 回覆親子關係更融洽的家長人數 2. 回覆親子關係更融洽的家長人數 3. 回覆親子關係更融洽的家長人數	問卷	44.74%					11	1	親子活動費用	\$	4,800.00	2.00%	\$	9,600.00	【附註】 1. 親子活動費用(元) 2. 親子活動費用(元) 3. 親子活動費用(元)	25.00%	0.00%	35.83%	0.00%		81,918.28			
增進學習成就及成就感	【附註】 1. 回覆孩子學習成就提高的家長人數 2. 回覆孩子學習成就提高的家長人數 3. 回覆孩子學習成就提高的家長人數	問卷	77.10%					25	1	工作績效獎金	\$	39,238.00	1.5%	\$	61,956.00	【附註】 1. 工作績效獎金(元) 2. 工作績效獎金(元) 3. 工作績效獎金(元)	40.00%	0.00%	41.13%	0.00%		537,142.80			
志工	33	時間	662079.0	增進心理滿足及專業技能	【附註】 1. 回覆志工對工作更有成就感或更投入的家長人數 2. 回覆志工對工作更有成就感或更投入的家長人數 3. 回覆志工對工作更有成就感或更投入的家長人數	問卷	53.87%	18	1	安親班課程費用	\$	492.31	9.00%	\$	4,430.77	【附註】 1. 安親班課程費用(元) 2. 安親班課程費用(元) 3. 安親班課程費用(元)	20.00%	0.00%	41.13%	0.00%		37,097.02			
				增進教育及服務知識與經驗	【附註】 1. 回覆志工對教育或服務知識或經驗增加的家長人數 2. 回覆志工對教育或服務知識或經驗增加的家長人數 3. 回覆志工對教育或服務知識或經驗增加的家長人數	問卷	75.48%	25	1	志工訓練課程費用	\$	211,200.00	1.00%	\$	211,200.00	【附註】 1. 志工訓練課程費用(元) 2. 志工訓練課程費用(元) 3. 志工訓練課程費用(元)	20.00%	0.00%	41.13%	0.00%		75,082.99			
老師	10	時間	0	增加教學經驗及成就感	【附註】 1. 回覆老師對教學更有成就感或更投入的家長人數 2. 回覆老師對教學更有成就感或更投入的家長人數 3. 回覆老師對教學更有成就感或更投入的家長人數	問卷	66.00%	7	1	教師研習課程獎金	\$	41,905.00	1.00%	\$	41,905.00	【附註】 1. 教師研習課程獎金(元) 2. 教師研習課程獎金(元) 3. 教師研習課程獎金(元)	72.00%	0.00%	40.00%	0.00%		46,464.26			
				提升教學技能及經驗	【附註】 1. 回覆老師對教學技能或經驗增加的家長人數 2. 回覆老師對教學技能或經驗增加的家長人數 3. 回覆老師對教學技能或經驗增加的家長人數	問卷	69.00%	7	1	教師研習課程費用	\$	3,000.00	3.00%	\$	9,000.00	【附註】 1. 教師研習課程費用(元) 2. 教師研習課程費用(元) 3. 教師研習課程費用(元)	72.00%	0.00%	45.00%	0.00%		9,560.40			
社區發展協會	1 (unit)	時間/行政人員	0	增強社區凝聚力及認同感	【附註】 1. 回覆社區凝聚力或認同感增加的家長人數 2. 回覆社區凝聚力或認同感增加的家長人數 3. 回覆社區凝聚力或認同感增加的家長人數	問卷	90.17%	88	1	研習講座工作人員成本	\$	30,000.00	13.00%	\$	390,000.00	【附註】 1. 研習講座工作人員成本(元) 2. 研習講座工作人員成本(元) 3. 研習講座工作人員成本(元)	0.00%	0.00%	10.00%	0.00%		302,649.41			
				外部資源增加	【附註】 1. 回覆外部資源增加的家長人數 2. 回覆外部資源增加的家長人數 3. 回覆外部資源增加的家長人數	社區發展協會提供	100%	1	1	外部贊助金額(單位數)	\$	876,880.00	1	\$	876,880.00	【附註】 1. 外部贊助金額(單位數) 2. 外部贊助金額(單位數) 3. 外部贊助金額(單位數)	23.00%	0.00%	0.00%	0.00%		675,197.60			
中信金控	1 (unit)	資金捐助	1000000																						
花旗證券單位	30 (unit)	資金捐助	4600100																						
中信慈善基金會	6	時間	78000																						
			\$	2,146,779.50																		\$	9,114,039.42	\$	4.30

