

法鼓文理學院
社會企業與創新碩士學位學程
碩士專業實務報告

楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案
社會影響力評估研究

**A Research on Social Impact Assessment of
Public-Private Partnership in Family Care Program of
Nansi Wanfo Temple**



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

研究生：羅新宇
指導教授：陳定銘博士
葉玲玲博士

中華民國 一一三年一月



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

法鼓文理學院碩博士論文授權書

中華民國 110 年 10 月 13 日 110 學年度第 2 次教研會議修正通過

中華民國 112 年 05 月 03 日 111 學年度第 6 次教研會議修正通過

- 立書人（即論文作者）：羅新宇（下稱本人） 學號：M107415
- 授權標的：本人於法鼓文理學院（下稱學校）112 學年度第 1 學期

社會企業與創新碩士學位學程 取得 碩士 之 學位論文
 博士 專業實務報告

論文題目：楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會影響力評估研究

指導教授：陳定銘博士、葉玲玲博士

（下稱本著作，本著作並包含論文全部、摘要、目錄、圖檔、影音以及相關書面報告、技術報告或專業實務報告等，以下同）

緣依據學位授予法等相關法令，對於本著作及其電子檔，學校圖書館得依法進行保存等利用，而國家圖書館則得依法進行保存、以紙本或讀取設備於館內提供公眾閱覽等利用。此外，為促進學術研究及傳播，本人在此並進一步同意授權學校、國家圖書館、資料庫廠商等對本著作進行以下各點所定之利用：

一、對於學校之授權部分：

本人 同意 不同意（請勾選其一）授權學校，無償、不限期間與次數重製本著作並得為教育、科學及研究等非營利用途之利用，其包括得將本著作之電子檔收錄於數位資料庫，並透過自有或委託代管之伺服器、網路系統或網際網路向 學校校園內 校外位於全球使用之使用者（請勾選，可複選）公開傳輸，以供該使用者為非營利目的之檢索、閱覽、下載及/或列印。

二、對於國家圖書館之授權部分：

本人 同意 不同意（請勾選其一）授權國家圖書館，無償、不限期間與次數重製本著作並得為教育、科學及研究等非營利用途之利用，其包括得將本著作之電子檔收錄於數位資料庫，並透過自有或委託代管之伺服器、網路系統或網際網路向館內及館外位於全球之使用者公開傳輸，以供使用者為非營利目的之檢索、閱覽、下載及/或列印。

三、對於資料庫廠商之授權部分：

本人 同意 不同意（請勾選其一）由學校將本著作有（無）償授權資料庫廠商（下稱該資料庫廠商或該廠商）進行以下範圍之利用：

- （一）該資料庫廠商得將本著作重製收錄於其所建置營運之特定數位資料庫（下稱該資料庫），並透過網際網路向全球訂購該資料庫之使用者公開傳輸，以供該使用者為非營利目的之檢索、閱覽、下載及/或列印。

(二)該資料庫廠商不得再轉授權第三人將本著作重製收錄於其他資料庫或進行其他營利或非營利利用。但於台灣以外之海外地區，該廠商得委託當地之代理商或經銷商代為處理當地使用者訂購該資料庫事宜。

(三)若該合作以有償方式進行，則資料庫廠商因本點授權利用本著作所取得之收益，應依該廠商與學校授權契約支付本人合理權利金，支付標準由學校為本人利益而全權與該廠商議定。本人同意，上開權利金(以下請勾選其一)：

由資料廠商批次轉與學校，作為校務發展基金。

應給付本人，並由該廠商直接通知本人領取，且聯絡資料倘有不全、錯誤或異動而未書面通知，導致權利金無法給付，或收到廠商通知未回覆者，於次年3月31日後，自動將此筆款項由資料廠商批次轉與學校，作為校務發展基金。

(四)本人保有隨時終止本點授權之權利，並於本人向學校辦理完成終止授權相關程序後，由學校通知該廠商將本著作自該廠商資料庫中刪除且不得再為其他形式之利用。但終止前已完成訂購之使用者，則視該使用者之訂購條件，由學校與廠商協商其提供及刪除時間。

四、本授權書第一點至第三點所定授權，均為非專屬且非獨家授權之約定，本人仍得自行或授權任何第三人利用本著作。

五、本授權書第一點至第三點所定授權對象，依各該點授權利用本著作時，均應尊重本人著作人格權及權利管理電子資訊等相關權利，不得以任何方式省略、增修或變更本人署名、本著作名稱、本著作內容及相關資料(包括本人原記載取得學位論文之學校全銜、書目等詮釋資料等)。第三點所定資料庫廠商亦應要求其代理商或經銷商遵守。

六、依本授權書第一點至第三點將本著作透過網際網路對外公開之時間(請勾選)：

於本授權書簽署日，均立即對外公開。

本人要求本著作應自民國___年___月___日起始得對外公開，故因本授權書第一點至第三點所定授權而發生得透過網際網路對校外、館外或對資料庫使用者之公開傳輸部分，亦應自該日起始生效力。

七、本授權書第一點至第三點分別所定各該授權對象，均應各自遵守其授權範圍及相關約定。如有違反，由該違反之行為人自行承擔一切法律責任。

八、本人擔保本著作為本人創作而無侵害他人著作權或其他權利。如有違反，本人願意自行承擔一切法律責任。

九、個人資料利用同意條款：本人同意，學校及國家圖書館為本授權書所定各授權事項目的範圍內(但勾選「不同意」者除外)得蒐集、處理及利用本人所提供之個人資料，學校並可將該等個人資料提供給包括國家圖書館及資料庫廠商在內之相關第三人在同一目的範圍內處理及利用。

研究生簽名：

民國：113年1月25日

授權書2面，需雙面列印並親筆簽屬3份。請於送繳紙本論文時一同繳至圖書資訊館辦理離校手續。

法鼓文理學院
社會企業與創新碩士學位學程
研究生學位論文口試委員會審定書
112 學年度第 1 學期

研究生：羅新宇

題目：楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會影響力評
估研究

A Research on Social Impact Assessment of Nansi
Wanfo Temple Family Care Public-Private Partnership
Program

業經本委員會審議通過

學位論文口試委員會委員

鄭勝分

吳宗昇

鄭怡玲

陳定銘

指導教授

鄭怡玲

陳定銘

學程主任

鄭怡玲

中華民國 113 年 1 月 11 日



法鼓文理學院

Dharma Drum Institute of Liberal Arts

摘要

根據隨著社會變遷及家庭結構的改變，近年來隔代、單親、外籍配偶，以及近貧等弱勢家庭有逐年增加的趨勢。預防並協助家庭解決家庭成員的問題，建立以社區為範圍的家庭支持服務中心，預防與協助處理家庭危機，避免兒童及少年受到疏忽，減少偏差行為或犯罪事件，培養兒童及少年身心健全發展，保障兒童及少年權益。近年來在青少年犯罪率逐年上升的環境下，109 年較 108 年增加 5.14%，如何防制青少年犯罪，遏止青少年偏差行為，使青少年有健康、良善之成長環境更顯重要。相關研究結果發現家庭因素是青少年犯罪問題的主要因素。犯罪青少年對於健全家庭功能的需求十分強烈，健全的家庭功能可幫助青少年在發展歷程中減少接觸犯罪的機會。因此及早關懷弱勢家庭對產生社會安全與社會穩定有著重大影響。

本研究運用社會影響力投資報酬分析(Social Return On Investment, SROI)評估楠西萬佛寺提供弱勢家庭關懷服務的公私協力方案對社會的影響力。在產生成果事件鏈的過程中，同時探討接受關懷的弱勢家庭、提供服務的志工與其家人的改變經歷。

本研究楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案其 SROI 值為 6.47，亦即每投入一塊錢家庭關懷方案，即產生 6.47 元的社會影響力。私部門利害關係人 SROI 值為 6.23；公部門 SROI 值則高達為 9.40。但經無謂因子、歸因因子、轉移因子及計入衰退因子社會影響力因子調整未來 5 年 SROI 值則 2.76，私部門為 2.70，公部門則為 2.32。本研究結果也發現家庭關懷方案值得長期投資；因此，本研究建議推廣公私部門合作之公益方案。

關鍵字：家庭關懷、公私協力、社會影響力、SROI、社會投資報酬



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

Abstract

According to the changes in societal dynamics and family structures, there has been a growing trend in recent years of vulnerable families, including those with generation gaps, single parents, foreign spouses, and near-poverty situations. To prevent and assist families in resolving issues among their members, it is essential to establish family support service centers within the community, focusing on preventing and addressing family crises. This approach aims to avoid neglect of children and adolescents, reduce deviant behavior or criminal incidents, foster the holistic development of children and adolescents, and safeguard their rights. In the current environment where youth crime rates are increasing annually, there was a 5.14% rise from 2019 to 2020. It becomes crucial to address and prevent youth crime, curb deviant behavior, and provide a healthy and nurturing environment for the growth of adolescents.

Research findings indicate that family factors are major contributors to youth crime problems. Delinquent youth express a strong need for functional family structures, as such structures can help reduce their exposure to criminal opportunities during their developmental processes. Key issues requiring assistance for parents in families with delinquent youth include economic challenges, child-rearing difficulties, employment issues, and communication problems within parent-child relationships. The establishment of comprehensive national policies for long-term family care and support is crucial for addressing and treating vulnerable families. This contributes not only to preventing juvenile delinquency but also serves as a foundational infrastructure for social stability and security. Early attention to vulnerable families has a significant impact on social safety and stability.

This study utilizes the Social Return on Investment (SROI) framework to evaluate the impact of the public-private collaboration program provided by Nansi Wanfo Temple for caring for vulnerable families. The study explores the experiences of vulnerable families receiving care, volunteers providing services, and their respective families within the context of the outcomes event chain.

The results of this study, based on the Social Return on Investment (SROI) assessment, include the consideration of meaningless factors, attribution factors, transfer factors, and the inclusion of decline factors to estimate the Social Return on Investment (SROI) for the next five years. SROI value is 2.76, private sector is 2.70, and public sector is 2.32. Without adjusting meaningless factors, the SROI value is 6.47. The Social Investment Return Rate for the private sector is 6.23, while the public sector's Social Investment Return Rate is 9.40.

The findings of this study indicate that the public-private collaboration program for family care of Nansi Wanfo Temple, evaluated through the SROI social impact investment return assessment, demonstrates a worthwhile investment with an SROI value. Therefore, this study recommends promoting collaborative philanthropic programs between the public and private sectors. The results also reveal that the family care program is worthy of long-term investment.

Key words: family care, public-private partnership, SROI, social impact



誌謝

研究所修業四年半，論文終於完成，期間經歷許多人生波折，尤其是父親突來的病痛、後續照護的過程及三個多月後離世，給我很大的打擊，但父親生前非常勇敢，願意皈依法鼓山，願意安寧照護，願意植存法鼓山生命園區，感恩法鼓山給予父親及家人們一股安定的力量，感恩父親。

本論文能夠順利完成，心中最感謝的是兩位指導老師 陳定銘校長及 葉玲玲教授。感恩 葉玲玲教授，數年來悉心指導，從研究倫理讓我感受到對研究對象的重視程度及同理心，到研究方法的過程，時刻保持一致性，這些都對我的生活及工作帶來深遠的影響，在此向老師致上我最誠摯的感恩之心。

感謝口試委員 輔仁大學 吳宗昇副教授、師範大學 鄭勝分副教授細心指正，提供諸多寶貴意見，使本論文有機會更臻完備，在此致上最深的謝意。

研究所修業期間，感謝 美蓮學妹給我諸多鼓勵與支持，感謝同學 蕙仔、逢緯、月光、立棋、福原、雅君、福芹以及在天上的光煌哥，因為有你們，讓我在研究生涯中有許多美好的時光，向你們深深一鞠躬，感謝你們。

更要感謝我親愛的家人，因為有你們一路的陪伴，才能讓我無後顧之憂地朝目標前進，感恩媽媽 卓大姐給予我自由的空間，感恩太太 鬱晴給予我堅持不放棄的支持。

最後，謹以此向 楠西萬佛寺 法藏法師及全體 法鼓文理學院 教職員、董事成員、捐款人致上最深的謝意，並將這份成果呈獻給你們。



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

目 錄

摘 要	iii
Abstract.....	v
誌 謝	vii
目 錄	ix
表目錄	xii
圖目錄	xiv
第一章 緒論	1
第一節 前言	1
第二節 研究目的	3
第二章 文獻探討	5
第一節 社會影響力的定義	5
第二節 社會影響力的衡量	7
第三節 SROI 的實施方法	10
壹、步驟一：確認分析範圍與利害關係人	10
貳、步驟二：描繪成果、建立影響力地圖	10
參、步驟三：證明成果以及給予其價值	11
肆、步驟四：確認影響力	11
伍、步驟五：計算社會投資報酬率	12
陸、步驟六：報告與應用	12
柒、SROI 需秉持八大原則	13

第四節 貨幣化技術	14
壹、市場價值估價法	14
貳、非市場價值估價法	15
參、生命與健康價值估價法	15
第三章 研究方法	17
第一節 楠西萬佛寺公私協力家庭關懷方案	17
第二節 研究設計	20
壹、步驟一：確認分析範圍與利害關係人	20
貳、步驟二：描繪成果	21
參、步驟三：確定成果並給予其價值	21
肆、步驟四：確認影響力及敏感性分析	21
伍、步驟五：計算 SROI 社會投資報酬率	22
陸、步驟六：報告和應用	23
第三節 資料收集方法	23
壹、次級資料分析	23
貳、深入訪談法	24
參、問卷調查法	25
肆、研究倫理	28
第四節 資料分析方法	29
第四章 研究結果與討論	31
第一節 確認利害關係人	31
第二節 確認投入、產出、成果間的事件鏈	33

第三節 確認投入及成果之貨幣化值	39
壹、投入貨幣價值計算	39
貳、成果貨幣價值計算	49
第四節 計算及調整社會影響力值	64
第五節 社會影響力呈現與討論	71
第五章 結論與建議	73
第一節 結論	73
第二節 研究限制	74
第三節 建議	75
參考文獻	77
附錄一	81
附錄二	83
附錄三	85
附錄四	87
附錄五	88

表目錄

表 3-1 第一部分志工參與關懷活動過程及其影響再測信度分析結果.....	26
表 3-2 第二部分志工觀察案家參與活動後的影響再測信度分析結果.....	27
表 3-3 志工參與關懷活動後對周遭親友的影響再測信度分析結果.....	27
表 3-4 志工其他投入時間再測信度分析結果.....	28
表 3-5 基本資料再測信度分析結果.....	28
表 4-1 利害關係人識別原則之確認.....	32
表 4-2 家庭關懷公私協力方案重要利害關係人.....	33
表 4-3-1 利害關係人的投入、產出與其對應的成果.....	35
表 4-3-2 利害關係人的投入、產出與其對應的成果.....	36
表 4-4-1 成果事件鏈敘述.....	37
表 4-4-2 成果事件鏈敘述.....	38
表 4-5-1 各利害關係人投入項目及貨幣化.....	39
表 4-5-2 楠西萬佛寺志工交通時間投入計算.....	41
表 4-5-3 楠西萬佛寺志工關懷、分享、行政時間投入價值計算.....	42
表 4-5-4 楠西萬佛寺志工研討會及教育會投入價值計算.....	43
表 4-5-5 楠西萬佛寺志工捐贈物品投入計算.....	44
表 4-5-6 楠西萬佛寺及志工投入計算總表.....	45
表 4-5-7 各社會局社福中心及社工投入價值計算.....	48
表 4-5-8 個案家庭投入價值計算.....	48
表 4-6-1-1 各利害關係人成果項目及貨幣化.....	49
表 4-6-1-2 各利害關係人成果項目及貨幣化.....	50
表 4-6-2 志工成果價值計算.....	52

表 4-6-3 志工負面成果價值計算	53
表 4-6-4 志工親友成果價值計算	55
表 4-6-5 各社會局社福中心社工成果價值計算	58
表 4-6-6 社工負面成果價值計算	58
表 4-6-7 受關懷家庭案主成果價值計算	62
表 4-6-8 受關懷家庭案主負面成果價值計算	63
表 4-7 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會投資報酬率	68
表 4-8 家庭關懷公私協力方案社會影響力因子	69
表 4-9-1 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案成果項目影響期間—志工與志工親友	66
表 4-9-2 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案成果項目影響期間—社工與個案 .	67
表 4-10 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案未來五年社會投資報酬率—加入社會 影響力因子	66
表 4-11 敏感性分析項目及說明	67

圖目錄

圖 2-1 社會影響力價值鏈(Clark & Rosenzweig, 2004).....	7
圖 3-1 弱勢家庭關懷公私協力方案個案服務流程圖.....	19



第一章 緒論

第一節 前言

依據衛生福利部資料統計(衛福部社會及家庭署, 2020)，全國兒童及少年人口自 2004 年的 534 萬 5,047 人，至 2019 年 370 萬 2,207 人，已減少 173 萬 2840 人，減幅達 32.4%。每年全國弱勢兒童少年扶助人數則從 2004 年的 7 萬 2276 人，上升至 2019 年的 11 萬 884 人。全國兒童及少年受扶助比率也呈現逐漸攀升的趨勢，從 2004 年 1.35%，逐年緩升至 2019 年 3%。每一百位兒童少年，2004 年有 1.3 位受扶助的弱勢兒少，而在 2019 年時，卻高達 3 位受扶助的弱勢兒少。

根據主計處統計(行政院主計處, 2006)發現近年來隨著社會變遷及家庭結構的改變，隔代、單親、外籍配偶，以及近貧等弱勢家庭有逐年增加的趨勢，因此可能資源相對弱勢的家庭也會增加。台灣於 2004 年 10 月 18 日行政院社會福利推動委員會第 8 次會議通過「家庭政策」，主要政策目標為支持家庭、穩定家庭、協助家庭解決問題及滿足家庭需求。政策目標還包括保障家庭經濟安全、增進性別平等、支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任、預防並協助家庭解決家庭成員的問題，以及促進社會包容。因應預防並協助家庭解決家庭成員問題之政策目標，則建立以社區為範圍的家庭支持服務中心，以預防與協助處理家庭危機(彭淑華, 2012)。內政部為強化家庭服務體系，尊重多元價值理念下，自 2009 年起導入以家庭為中心，積極結合民間資源提供支持，以提供補充性教育或養育兒童及少年功能的服務，期待可建立在地化福利服務體系，能預防或協助解決家庭問題，避免兒童及少年受到疏忽，減少偏差行為或犯罪事件，培養兒童及少年身心健全發展，保障兒童及少年權益(內政部, 2009)。

行政院於 2018 年提出社會安全網計畫，其計畫目的在於結合政府各部門的力

量，建構一張綿密的安全防護網。期待執行此計畫可以扶持社會每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，進而抵抗並面對各種問題。藉由網絡聯結機制的強化，縮小網與網之間的漏洞，以符合社會大眾安全生活的需求。社會安全網絡並非單一部會或單獨的服務體系得以完備，實有賴中央政府、地方政府、民間團體、每個家庭，以及社會大眾共同合作協力推動與執行，從根本解決影響社會安全的各項風險因子(社會及家庭署, 2019)。

青少年若誤入歧途，涉入犯罪行為，除危害社會治安，將付出龐大社會成本與家庭代價。近年受少子化影響，青少年人口數雖逐年下降，但犯罪率卻逐年上升，2020年較2019年增加5.14%(警政署, 2020)。因此，如何防制青少年犯罪，遏止青少年偏差行為，建構有利青少年健康之良善成長環境更顯重要(警政署, 2020)。蔡德輝等人(2009)研究結果發現家庭因素是青少年犯罪問題主要因素，健全家庭功能可幫助青少年在發展歷程中減少接觸犯罪的機會。犯罪少年家庭之家長最需要幫助的問題，包括經濟、子女管教問題、就業問題，以及與親子溝通問題。因此，建構國家長遠之家庭照顧及家庭支持政策，以照顧及處遇弱勢家庭，實有助於少年非法行為防治，也是社會穩定與安全的基礎建設(蔡德輝, 2009)。可見關懷弱勢家庭，即時提供必要性協助與陪伴，對於社會安全也將有一定的助益。

台灣青少年政策已著力於家庭關懷，然如果可以引進民間力量應可有效協助更多需關懷家庭。公部門與私部門協力合作，政府可以減少財務支出，提升公共服務品質及效率，也有助於解決敏感與複雜問題(林淑馨, 2018)。公私夥伴關係模式強調公私雙方經由平等且互惠的長期合作關係，以促進福利系統最大產能(劉華美, 2005)。一般公私協力研究較關心共同合作的成效(曾冠球, 2012)，因此較少探討公部門與私部門對同一合作方案各別的成效。

楠西萬佛寺家庭關懷服務係於2009年由法藏法師所開辦，與新北市、台中市、台南市、高雄市等四個地方福利服務中心合作提供弱勢家庭關懷照顧服務。法藏

法師希望每位志工能長期提供家庭訪視與關懷服務；同時，志工提供服務時，能夠以弱勢家庭為師，仔細檢視自己。法師期許志工團隊不是去幫助別人而已，更重要需在此過程中，用「向上供養的心」照顧弱勢家庭，就像在照顧自己或自己的家人一般，而非以上對下的角度給予施捨。因此，志工每月固定前往弱勢家庭訪視至少一次，給予陪伴與鼓勵，幫助弱勢家庭走過難關；同時也幫助志工自己於關懷他人同時，也懂得關懷自己，透過同理他人，也學習同理自己。

楠西萬佛寺提供弱勢家庭關懷服務已十三年，本研究擬運用社會影響力投資報酬分析(Social Return On Investment, SROI)評估公私協力家庭關懷服務方案對社會的影響力。本研究期待可以透過 SROI 分析能提供數據，以瞭解公私部門協力合作家庭關懷服務及雙方，於投入一元成本可以獲得多少社會影響力之貨幣價值。因此，將探討接受關懷的弱勢家庭、提供服務的志工與其家人，是否在接受與提供服務過程也有產生改變，而此改變帶來對個人多面向的效益。更進一步，期待未來會有更多公私部門協力合作投入這個公益志業，以幫助更多需要關懷的弱勢家庭，更重要的是通過幫助他人來改變自己。

第二節 研究目的

根據上述，本研究之研究目的條列說明如下：

- 壹、瞭解公私部門家庭關懷方案的投入
- 貳、瞭解公私部門家庭關懷方案的產出
- 參、瞭解公私部門家庭關懷方案的改變成果
- 肆、瞭解公私部門家庭關懷方案效益社會價值之貨幣化



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

第二章 文獻探討

第一節 社會影響力的定義

根據國家教育研究院學術名詞釋義，社會價值係指一種有關社會的價值概念(宋明順, 2000)。Mulgan(2010)表示過去二十年，出資者、政策制定者與政府官員對於衡量各機構的社會價值與社會影響力需求日益增加。社會價值尚未有權威性定義，社會價值可以指計畫、組織和干預措施之廣泛性的非財務影響，包括個人福祉、社會福祉、社會資本及環境。而這些非財務結果通常被描述為軟結果(Soft Outcomes)，它們難以被量化與測量(Mulgan, 2010)。

Mass & Liket(2011)說明在商業研究、社會研究、管理會計和策略管理等各種學術領域之間，對於社會影響力定義和最佳衡量社會影響力尚缺乏共識。他們整理相關文獻關於社會影響力和社會價值的定義，詳表 2-1。雖然各領域在影響力(Impact)、產出(Output)、效果(Effect)和結果(Outcome)等用詞的使用有些差異。但是過去幾年還是有不錯的進展，在相關用詞的定義達成初步的共識(European Commission, 2015)。

表 2-1 社會影響力相關用詞的定義

名詞	定義
社會影響力 (social impact) (Burdge & Vanclay, 1996)	社會影響力是指任何公私部門的活動造成人們改變的結果。這些改變包括人們生活、工作、休閒、與他人的互動、滿足人們需要，以及視每個人為社會一份子。。
社會影響力 (social impact) (Latané, 1981)	社會影響力係指人、人們或動物因真實存在、或潛在性或想像，或他人行動的多樣性的改變。這些改變會發生在生理狀態和主觀感覺、動機和情感、認知和信仰、價值和行為。
影響力 (impact) (Clark & Rosenzweig, 2004)	影響力是指部份因企業活動產生的總結果，超越了無論如何都會發生的結果之外。
社會價值 (social value) (Emerson, 2000)	當資源、投入、流程或政策結合起來改善個人生活或整體社會時，即創造社會價值
社會影響力 (social impact) (Freudenburg, 1986)	社會影響力的影響力(或效果，或結果)可能係指因某種行動方案多數社會群體公平地獲得一些經驗
社會影響力 (social impact) (Gentile, 2002)	社會影響力係指更廣泛的社會關心，反射與尊重在商業行為與社會之間複雜的互動關係。
社會影響力 (social impact) (Wikipedia, 2021)	社會影響力包括預期與非預期的社會結果、正面與負面的結果、政策/方案/計畫/專案的干預結果，以及社會改變過程引發的結果。

註：取自 *Environmental management accounting and supply chain management* (p.175), by (Burritt 等, 2011) Springer Science & Business Media.

Clark 等人(2004)指出的社會影響力定義是基於所謂的影響力價值鏈(impact value chain) (圖 2-1)，呈現產出(Output)和結果(Outcome)與影響力(Impact)的關係，也說明影響力(Impact)與產出(Output)是不同的概念(Clark & Rosenzweig, 2004)。社會影響力的面向包括預期的和預期之外的影響、正面的和負面的影響，以及長期的和短期的影響(Wikipedia, 2021)。

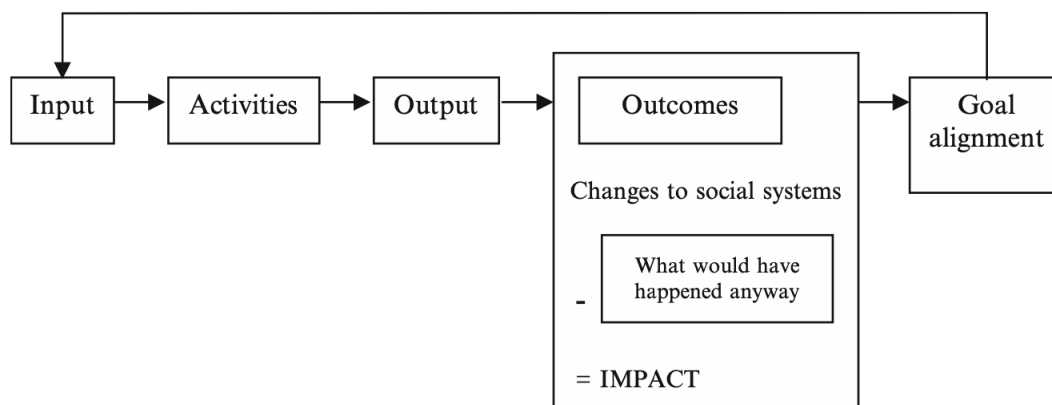


圖 2-1 社會影響力價值鏈(Clark & Rosenzweig, 2004)

第二節 社會影響力的衡量

一個組織的績效表現通常代表組織目標的實現或進展。使用傳統的績效衡量方法，常專注經濟觀點而研究增加產量、增加利潤或降低成本等，通常較不會考慮社會或環境因素(Forbes, 1998)。若考量結合社會影響力，多面向（經濟、環境、社會）衡量績效將更複雜化。因此，組織績效衡量方法往往只關注組織對社會的總影響。這也呼應 John Elkington(1997)提出的”3P Approach”概念，他認為組織發展的目標不能只有盈利最大化的經濟目標，還需結合環境目標、社會目標，以實踐企業或組織的整體社會責任(Elkington, 1997)。

1990 年代，為了瞭解組織社會影響力的價值，開發評估社會影響力的方法。現有衡量方法並未對於衡量甚麼、為什麼衡量、為誰衡量，以及如何衡量等議題具有共識。因此各種社會影響力評估方法在視角、目的和作法皆有所不同(Maas, 2008)。根據 Mass(2008)研究結果，共有十六種常用社會影響力的評估方法。有些方法較適合營利組織開發和使用，例如：社會回報評估(SRA, Social Return Assessment)、阿特金森投資者指南針評估(ACAFI, Atkinson Compass Assessment)

for Investors)、三重底線會計(TBL, Triple Bottom-Line Accounting)、衡量影響框架(MIF, Measuring Impact Framework)、最佳可用慈善選項(BACO, Best Available Charitable Option)；而有些則主要為非營利組織或政府組織開發和使用，例如：社會投資回報率(SROI, Social Return On Investment)、持續社會影響評估(OASIS, The Ongoing Assessment Of Social Impact System)、社會成本效益分析(SCBA, Social Cost-Benefit Analysis)和地方經濟乘數(LEM, Local Economic Multiplier)。這些評估方法有些適合強調投入，有些則將評估重點放在產出。採取不同的視角評估社會影響力，可能會從微觀(商業)的角度來評估，或者從宏觀(社會經濟)的角度評估；視角不同當然會有不同的評估指標。另外，還有可作為評估社會企業效益的工具，例如：成本效能分析、成本效益分析、社會效益評估工具、Nesta 社會效益評估，以及社會投資報酬(SROI)...等(謝政勳 & 楊淨文, 2019)。

各國非營利組織和公共部門的參與者正在以更積極的方式合作。而且越來越多捐款人、貢獻者和志願者，以及具有社會或生態環境目標的投資者，對於透過他們的貢獻能實現目標的程度及過程越來越感興趣，並希望他們的貢獻結果能夠被記錄下來(Then et al., 2018)。由此可見，對於非營利組織、公共部門，社會企業影響力的衡量和評估正變得越來越重要。

許多機構正在根據自己的需求使用社會影響力評估和衡量工具。而 SROI 分析是受到更廣泛歡迎的方法之一，它在英國被特別頻繁地應用(Krlev et al., 2013)。主要原因是 SROI 分析的標準化，以及具有社會價值國際網路，且在英國已被肯定。另外，沙烏地阿拉伯非營利組永續發展夥伴關係 SROI 分析(Kassem et al., 2020)，也特別提到：在聯合國的永續發展目標(SDGs)中，永續發展第 17 個目標“夥伴關係”，旨在將公共部門、私營部門、民間社會、聯合國系統和其他行為者聚集在一起，以促進圍繞實施和調動所有可用資源的全球性參與，讓來自不同社會部門的組織共同努力，分擔風險並結合其獨特的資源和能力，從而為夥伴

關係目標創造最大化的價值。

因此，SROI 分析是經由非營利組織、社會企業、公共部門和其他社會目的組織證明其在分析社會影響力是有用的工具(Arvidson et al., 2010)。此外，採用 SROI 指標可以提供非營利組織和社會企業組織用來呈現其計畫的有效性和效率，而且 SROI 衡量標準為組織提供了一種使用經濟語言來說明其服務或活動所創造的廣泛社會價值的方法，並協助非營利組織的管理和決策，將資源用於最有影響力的項目(Cooney & Lynch-Cerullo, 2014)。另外，組織內部可以透過 SROI 分析過程在資源、任務和策略發展等問題上，產生學習及凝聚共識的可能(Cooney & Lynch-Cerullo, 2014)。更重要的，SROI 分析還能應用在公部門、私部門、非營利組織和民間企業等之間的夥伴關係(Kasseme et al., 2020)。

SROI 分析於 1996 年由美國羅伯茲企業發展基金會 (REDF) 開發，隨後由英國的新經濟學基金會 (NEF) 於 2008 年進一步發展。同時，英國啟動了一項由政府資助的專案。在此過程中，在 SROI 網絡、新經濟學基金會、NPC 和其他相關參與者的參與下成立了一個財團組織。該專案的一個重要成果是 2009 年出版並於 2012 年修訂的 SROI 指南(「A Guide to Social Return on Investment」, 2012)。也由於人們對社會影響力分析的普遍興趣越來越大，使得貝塔斯曼基金會和 NPC 共同在 2011 年，於英國成立了社會影響力分析師協會 (SIAA)。SIAA 的任務是在影響力分析領域支持非營利組織和社會企業的從業人員。

在 2015 年 SROI 網絡和 SIAA 聯合成立了一個名為社會價值國際 (SVI) 的新組織，它作為國家網路的管理機構，目的是合作和建立 SROI 聯合標準。SVI 採取的方法基於“社會價值八大原則”(SVI, 2021)。十多年來，Social Value International 一直在為衡量、管理和優化社會價值和社會影響力制定全球標準。通過社會價值原則以及針對每項原則的應用制定相關的標準，使組織和個人能夠有效地衡量和管理他們所創造的社會價值及影響力(Then et al., 2018)。

在台灣，有越來越多非營利組織、社會企業及商業公司採用 SROI 分析作為

了解他們組織或方案的社會影響力評估工具。根據 Social Value UK 報告資料庫 (Social Value UK, 2022)亦發現台灣不少非營利組織或企業 SROI 評估報告已獲 Social Value International 認證。例如：佛教慈濟基金會板橋靜思堂、華碩電腦的電腦回收與教育計畫、104 人力銀行簡歷診所、中國信託藝術文化基金會、台新公益基金會愛的力量平台等。因此，本研究選擇採用 SROI 社會投資報酬率工具作為分析家庭關懷服務公私協力方案的評估工具。

第三節 SROI 的實施方法

SROI 在實施上分成六大步驟(「A Guide to Social Return on Investment」, 2012)，包括：(1) 確認分析範圍和利害關係人、(2) 描繪成果、(3) 證明成果並給予其價值、(4) 建立影響力、(5) 計算社會投資報酬率、(6) 報告與應用。以下將分項說明之。

壹、步驟一：確認分析範圍與利害關係人

在此階段，研究者須提出與方案有關的利害關係人，並思考他們發生甚麼改變。因此本研究家庭關懷方案，將探索有多少利害關係人參與其中，可能產生的改變是什麼。同時，在既有的相關資料下，設計利害關係人表，並根據後續的資料收集後進行修正。根據 PwC 為聯合勸募進行 SROI 社會投資報酬分析報告中顯示，可採用英國標準協會 AA1000 SES 指引作為辨識利害關係人(李宜樺, 2019)。

貳、步驟二：描繪成果、建立影響力地圖

在此階段，研究者採用改變理論描繪利害關係人投入、產出與改變成果之間的關係。經常透過深入訪談利害關係人，以描繪利害關係人所對應的成果事件鏈，

並建立影響力地圖。

關於利害關係人的改變成果，根據 Rachel Casiday 研究結果發現，志工參與志願服務會帶來健康的益處，如：降低死亡率、改善自評健康、改善心理健康、改善生活滿意度、改善社交互動、促進健康行為、改善應對能力等成果(Casiday 等, 2008)。若從服務接受者的角度，Rachel Casiday 也指出成果改變可能會有增加自尊、接受與管理疾病、提升育兒技能、改善心理健康、增加生存餘命、促進健康行為，以及改善與衛生專業人員的關係等(Casiday 等, 2008)。BG Dowling 研究結果則發現，對高風險家庭來說，接受家庭支持服務的父母，會增加幸福感、減少社會孤立，以及改善與孩子的關係(Dowling, 2019)。

參、步驟三：證明成果以及給予其價值

在此階段，研究者須為成果設定指標，透過訪談與調查兩個階段的資料收集，來確定成果影響的人數與時間，並以年為單位，設定成果的財務代理指標。所有成果定價與貨幣化過程，通常會參考政府官方統計、具有公信力機構的統計資料，以及組織內部的統計資料。

肆、步驟四：確認影響力

對參與方案的利害關係人來說，改變的成果不一定全部來自該方案，也有可能來自於其他活動，或者方案的影響只佔一部份。因為在方案進行過程中，產出成果會受到其他因素影響(李宜樺等, 2016)。另外，部分成果會有衰退現象，會隨著時間而降低其影響力，因此須在計算結果後，修正其比例及影響期間。這個階段也稱為敏感性分析，其中有四個衡量成果比例的因子(吳宗昇等, 2013)：

1. 無謂因子：即使沒有進行方案，依然會發生的成果，主要測量方法是定期

觀察利害關係人的變化。

2. 轉移因子：方案可能會產生多種的成果，而成果與成果之間的可能會有所轉移或替代，這是用來表示成果之間相互替代的比率。
3. 歸因因子：這些的改變，有多少是來自其他地方(其他組織或個人)，也就是非現有方案所帶來的實際成果比例。
4. 衰退因子：方案所帶來的成果不可能永久持續，一定會有所衰退，這是計算成果在未來幾年的衰退比例。

在此階段，須將數量乘以財務代理項目，再減去無謂因子、轉移因子、歸因因子的比例，得出來的值就是第 1 年貨幣化後的社會影響力價值。透過敏感性分析來調節方案所產生的社會影響力，以避免誇大其價值。

伍、步驟五：計算社會投資報酬率

SROI 計算的時間週期，一般方案評估會預測 5 年的社會投資報酬率及貨幣價值。因為貨幣有成本，因此須先折現加總後，以獲得總現值。總現值減去總投入則為淨現值。而總現值除以總投入，即為方案每 1 年的社會回報，也就是社會投資報酬率。若是影響期間僅 1 年，從第 2 年開始的成果均為 0；若是影響期間超過 1 年，從第 2 年開始，須觀察成果是否隨著衰退因子逐年遞減。

陸、步驟六：報告與應用

向利害關係人報告 SROI 過程之相關數據，可讓利害關係人和捐款者更了解方案的成本和社會影響力，同時也可作為組織決策的參考(李宜樺, 2017)。例如，組織內部運作改善或社會資源的分配。與利害關係人溝通過程中，利害關係人也可提出建議，協助組織的發展，幫助方案更專注在核心活動之核心價值。

柒、SROI 需秉持八大原則

為了確保 SROI 評估社會影響力的品質，避免淪為數字比賽(李宜樺, 2017)，SROI 指引希望使用者在分析計算及報告的過程中應恪守八大原則，八大原則簡要說明如下。

1. 利害關係人參與

利害關係人是直接或間接體驗到影響力活動帶來的改變，透過利害關係人的參與來描述變化的過程，界定衡量範圍，瞭解衡量哪些內容，如何測量這些內容，以及如何將這些內容進行貨幣化。

2. 了解方案所帶來的變化

透過資料收集方法與改變理論，來蒐集與描述利害關係人的變化如何發生，這些改變即是影響力活動帶來的成果，通常分為社會成果、經濟成果、環境成果。

3. 為重要的成果定價

許多成果有價值但不易被認定，使用適當的貨幣化方法，為每一項成果設置財務代理變數，並進行貨幣化，讓成果的價值能夠被利害關係人認定並通過其市場價格來呈現成果的價值。

4. 考量重大性原則

執行實務上無法掌握的所有成果，因此需透過重大性原則以聚焦，只有重大的成果才進行後續的衡量。

5. 不誇大成果

為呈現活動所帶來的真實價值，運用敏感性因子，避免誇大其成果。

6. 將計算之過程透明化

如實的記錄與說明相關內容：包含利害關係人範圍、改變歷程、改變成果、

成果指標、財務代理指數、貨幣化方法等資料來源、資料收集方法，以及四大因子對計算結果的影響程度。計算過程的原因與方法越公開透明，SROI 分析結果的可信度也越高。

7. 驗證分析結果

雖然 SROI 分析能提供一種瞭解與評估全面性影響力活動創造多少社會價值的方法，但依然需要適當的獨立審查來驗證其分析結果，並幫助 SROI 分析保持客觀與合理性。

8. 及時回應

以 SROI 評估結果為基礎，及時回應決策判斷，以盡快實現社會目標，如聯合國 SDG 永續發展目標(Sustainable Development Goals)。同時評估結果可作為組織選擇最能實現目標的活動，以及改進現有活動等三種決策參考。



第四節 貨幣化技術

本節將說明經濟評估的貨幣化技術。江瑞祥(2018) 在公共建設成本效益分析文章中提到成本及效益皆需以貨幣呈現，因此成本與效益項目其貨幣價值可能來自市場價值，但有些項目並未有市場價值可藉由貨幣化技術轉換。(江瑞祥, 2018)。另，也有學者針對衡量生命與健康價值的貨幣化技術，主要提出三個方法，分別是人力資本法、願付價格法及願受補償法(張婉君, 1999)。以下將分別就市場價值估價法、非市場價值估價法，以及生命與健康估價法簡要說明之。

壹、市場價值估價法

成本效益之財貨與勞務價值，通常可直接用市場價格計算為基礎，以進行貨

幣化之分析，或是採用機會成本法。機會成本法又稱為替代性成本，亦即決策過程中被放棄而價值最高的選擇成本。但如文化、教育、生命價值之效益卻難以透過市場價值或是根本沒有市場價值可供評估，導致社會成本或其相關成果效益不容易評估(江瑞祥, 2018)。

貳、 非市場價值估價法

非市場價值的貨幣化方法，係指將一些非市場性財貨的價值與效益，轉換成貨幣價格化的評估方法；主要有顯示性偏好估計方法及敘述性偏好估計方法兩種不同研究觀點的數值估價方法(袁慧琳, 2009)。顯示性偏好估計方法係指消費者在一定價格的可能選擇行為，顯現出他們的偏好。例如：觀察個人市場選擇的實際行為，顯示出隱藏行為下的偏好，藉由此訊息，來衡量該物品及服務的價值。顯示性偏好估計方法最常用的是特徵價格法及旅行成本法。而敘述性偏好估計方法係指透過情境的組合與建構，衡量個人在此情境下的行為偏好。敘述性偏好估計方法最常用的是條件估價法(袁慧琳, 2009)。條件評價法係指透過假設性問題，以問卷調查方式誘導出受試者對特定情境的偏好或評價，其偏好或評價通常是藉由願付價格或願受補償加以表示。

參、 生命與健康價值估價法

衡量生命與健康價值的貨幣化技術，主要有三個方法，分別是人力資本法、願付價格法及願受補償法(張婉君, 1999)。人力資本法係由貝克(Becker)在 1964 年發展出人力資本形成的理論，並分析教育的投資報酬率。貝克認為實質資本和人力資本皆可藉由投資而提高生產力及產能，實質資本係指機器、廠房、設備等有形資產，人力資本係指勞工的技術與能力。其優點是計算容易，但缺點是所得越

高，生命價值評價越高，但無所得者生命價值評價為零或為負值。計算貨幣值以實際薪資、全國同性別同年齡工資或基本工資為標準。

願付價值法(Willingness to pay)係指利用補償變量的觀念求得人們在面臨情境時願意付出多少金額，其估算方法包括條件估價法及特徵價值法，條件估價法係指探索受試者在面對特定情境或風險時對生命價值的評價，或某個情境條件下，願意付出多少金額。而特徵價格法係指運用差異性財貨之市場價值，將所包含的特徵財貨價值反映出來(張婉君, 1999)。願受補償法(Willingness to accept)係指運用均等變量的觀念願意為降低負面結果，接受多少金額來補償；其估算方法通常使用條件估價法，亦即提供受試者一假設性情境，詢問受試者接受多少金額以接受負面結果。



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

第三章 研究方法

本研究欲評估楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案的社會影響力，進一步探討非營利組織與社會局社會福利服務中心(以下簡稱社福中心)合作共同進行弱勢家庭關懷服務產生的社會影響力。本研究採用社會投資報酬評估法(SROI)評估該方案的社會影響力。SROI 社會影響力評估依八項原則，以及六大步驟進行之。本研究方法以次級資料分析、深入訪談，以及問卷調查，進行資料收集。以下將先簡介本研究家庭關懷公私協力方案主要對象楠西萬佛寺及該方案進行流程，以及詳細說明六大步驟之進行。

第一節 楠西萬佛寺公私協力家庭關懷方案

楠西萬佛寺由法藏法師於 2009 年在台南楠西萬佛寺創辦，與新北市、台中市、台南市、高雄市社會局社會福利服務中心公私部門協力合作，主要合作內容是關懷弱勢家庭。弱勢家庭關懷方案由各社會局福利服務中心主任、督導及社工員篩選並轉介適合弱勢家庭給楠西萬佛寺。社工員在首次家庭訪視時，會帶領各區志工前往弱勢家庭，之後則由志工小組自行前往弱勢家庭訪視。關懷方案週期為每月進行一次家庭訪視，及給予經濟扶助，並為期至少六個月。每六個月再由專責社工員與督導進行評估是否可以結案。該弱勢家庭關懷方案服務流程詳圖 3-1。

創辦人法藏法師希望能夠建立一個平台，讓每一位志工都能像陪伴自己的家人一般，一同陪伴弱勢家庭與兒少成員一同度過他們正在面臨的難關。楠西萬佛寺家庭關懷組織規模相對於其他機構是屬於比較小型的，全國志工約 100 至 150 人。許多志工已參與十多年，他們與弱勢家庭的相處中，學習到該如何對待家人，該如何對待自己。法藏法師引導志工的方法，是希望每一位志工都用虔誠供養的心，去面對弱勢家庭，是以由下對上的供養心，視弱勢家庭及家庭成員就像每一

位志工的導師一般。弱勢家庭成員他們用生命教育著志工，志工不能只用去幫助別人的心，而是應該用照顧自己的心去做關懷，最終，我們關心、鼓勵、支持的善果都將回饋到自己的家庭。

本研究者自 2014 年開始擔任志工，在八年內累計服務十多個家庭，最長的單一個案家庭關懷期間達六年，一路陪伴案主小孩從小學成長到高中。平日也會參與楠西萬佛寺的相關活動並擔任志工。由於可以接觸到許多的非原生家庭，並秉持著用供養的心與弱勢家庭互動。在此過程，讓研究者意識到各個弱勢家庭所發生的問題，都可能發生或已發生在自己的原生家庭及自己的家庭。而其關鍵原因可能在於自己無法有用供養的心與家人互動，因此志工們嘗試改變自己的說話方式、改變傲慢的態度、改變不良的行為，以供養的心跟家人互動、用關懷與照顧的心，陪伴家人，開始做起家事。慢慢地家人也感受到我的改變，間接地也改變了家人，也擴及至不少長輩及親戚一同加入志工或是捐款者的行列。



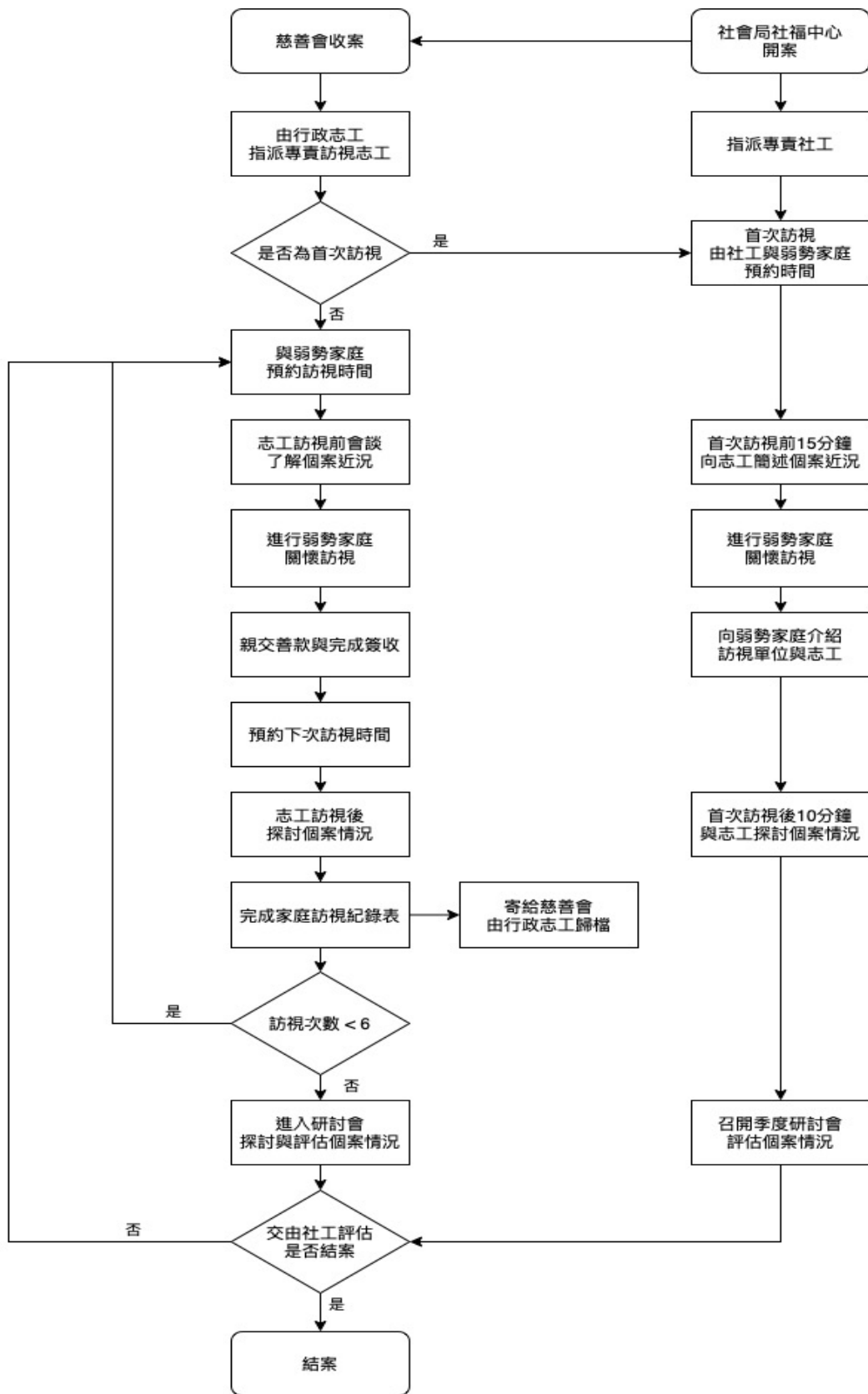


圖 3-1 弱勢家庭關懷公私協力方案個案服務流程圖

第二節 研究設計

本研究採用 SROI 社會影響力評估方法，共有六個步驟。第一步驟是確認方案評估分析範圍和找出重要利害關係人。第二步驟是描繪成果，本研究將描述家庭關懷方案的投入與產出，進而探討其可能的成果。第三步驟是確定成果的價值及其財務代理指標，亦即將成果貨幣化。完成貨幣化之後，進入第四步驟調整與確認活動的影響力，本研究以無謂因子與移轉因子、歸因因子、衰退因子等四大因子調整方案成果之貨幣化結果，以進一步確定其社會影響力。以下將分別說明本研究 SROI 六大步驟之進行。

壹、步驟一：確認分析範圍與利害關係人

本研究家庭關懷方案社會影響力評估，將站在利害關係人角度進行分析。本研究分析範圍為楠西萬佛寺與社會局社福中心共同合作的弱勢家庭關懷方案服務。家庭關懷公私協力方案之重要利害關係人有三個面向。第一面向為楠西萬佛寺，包括該組織，以及參與活動成員志工；第二面向是地方政府社會局社福中心，包括該組織參與活動成員有各中心社工、督導、主任等；第三面向為弱勢家庭，係指各社會福利服務中心轉介之個案家庭，相關參與活動的成員有個案案主及其家庭成員。

本研究透過三大面向關鍵人物之深入訪談，以確定重要利害關係人納入範圍之完整性；並採用英國標準協會 AA1000 SES 指引進行利害關係人的辨識。為充分貫徹利害關係人參與的原則，深入訪談後收集的利害關係人以 AA1000 Stakeholders engagement standards(2015)的五項辨識原則，進行再次驗證與確認 (AccountAbility, 2015)。本研究將所有可能影響或被方案活動影響的人、群體或組織等利害關係人，依據個別原則再次確認。經利害關係人分析與驗證後，本研究

與利害關係人議合，依據本方案特性區分利害關係人的類別及其角色，進一步進行利害關係人的納入與排除的判斷，並說明與描述原因，以決定是否將其納入或排除本方案 SROI 計算之中。

貳、步驟二：描繪成果

本研究與利害關係人議合，進行深度的瞭解與分析後，取得利害關係人改變的歷程和因果關係，描繪其投入、產出到改變成果間的發展脈絡，以產生利害關係人的成果事件鏈。首先釐清家庭關懷方案之投入與產出，接著探討其相對應的改變成果。

此步驟也將進行負面成果的調查，預計通過文獻分析與訪談來蒐集方案可能產生的負面成果，並納入本方案 SROI 計算。根據上述的議合階段與研究歷程，摘錄與呈現利害關係人所陳述的成果事件鏈。

DILA Dharmadrum Institute of Liberal Arts

參、步驟三：確定成果並給予其價值

本研究為家庭關懷方案中每一個成果設定衡量指標，透過與利害關係人的深入訪談與問卷調查，確認成果是否發生、成果影響的程度、人數與時間，並為每一個成果找到對應的財務代理變數以換算其貨幣價值。相關財務代理變數的貨幣化方法有人力資本法、願付法、替代物類比法等。本研究以年為單位，進行社會價值貨幣化計算。

肆、步驟四：確認影響力及敏感性分析

本研究之家庭關懷方案將經由深入訪談與問卷調查來收集與確認無謂因子、移轉因子、歸因因子與衰退因子等四大因子對方案成果的影響。此步驟亦會進行敏感性分析，探討四大因子對成果的影響程度及期間，分析利害關係人成果確實有多少來自本研究之方案本身。四大因子使用比例來衡量對於成果的影響程度，分別有：

1. 無謂因子：是指不執行方案也能獲得同樣的成果項目。
2. 移轉因子：是指方案產生的成果之間可能有重疊，用比率來表示相互移轉或替代，以避免重複計算。
3. 歸因因子：也是無謂因子的一部份，評估有多少成果是來自其他組織或個人貢獻的計算，以比率表示，提醒研究之方案並非是導致變化的唯一因子，應當確認其他活動對成果可能造成的影響。
4. 衰退因子：是評估成果能持續多久，此因子計算成果的衰退比率。

在此步驟，本研究將各利害關係人對應的改變成果，確認程度及數量後乘以財務代理變數，並加總全部成果貨幣化的值，再減去上述四大因子的比例，得出來的貨幣價值，等於本研究之方案第一年的社會影響力價值。

根據上述步驟三與步驟四，由於每一個利害關係人對於每個成果都有不同的影響程度、影響期間與衰減狀況，因此本研究將依據問卷調查結果及相關文獻資料進行評估分析，決定個別成果的持續期間並參考四大因子的影響程度，作為SROI計算依據之一。

伍、步驟五：計算 SROI 社會投資報酬率

本研究之方案依據過去一年的社會影響力評估結果來預估未來五年的社會投資報酬率，貨幣化價值的計算將會到第五年結束，因此每一年的貨幣價值都會經過折現計算，加總後即為總現值。總現值減去總投入，為社會回報淨現值。將總

現值除以總投入，即為方案每年的社會回報率，也就是 SROI 社會投資報酬率。若是成果的影響期間只有一年，則第二年起的值為 0。若是影響期間超過一年，則成果會隨著第四步驟之衰退因子逐年遞減，至期間結束。

陸、步驟六：報告和應用

本研究進行家庭關懷方案計算社會影響力後，會與利害關係人做第四階段的議合，向楠西萬佛寺與地方政府社會局社福中心報告 SROI 分析過程與研究結果，同時根據楠西萬佛寺與社會局社福中心提供的意見進行探討與修正。

本研究之家庭關懷方案研究結果可供楠西萬佛寺、地方政府社會局社福中心等組織深入了解方案的投入成本、產生的社會影響力及其社會價值。其評估過程及分析結果可作為楠西萬佛寺志工優化服務的參考；其社會投資報酬評估結果可以佐證其社會投資效益，期望能獲得更多捐款人認同而增加慈善捐款，幫助更多弱勢家庭。地方政府社會局社福中心，依此研究結果可應用於其他公私協力方案，作為評估社會效益與社會價值的參考。

第三節 資料收集方法

本研究之資料收集方法，依據 SROI 的六大步驟以文獻分析、次級資料分析、深入訪談，以及問卷調查進行資料收集，以評估家庭關懷公私協力方案的社會影響力。以下將依不同資料收集方法，說明其研究對象及資料收集內容。

壹、次級資料分析

本研究將以文獻分析法，收集相關文獻以確認 SROI 步驟二描繪成果的投入、產出與改變成果的可能項目。透過相關研究回顧，本研究將能夠充分列出可能的投入、產出與改變成果的項目，以避免漏掉評估重要項目。

同時也會透過文獻分析法，探究步驟三確認改變成果之貨幣化評估理論與技術。步驟四利用敏感性分析衡量成果比例的四大因子對方案的影響，亦將利用文獻分析法找到調整的參數。

再者，本研究亦將收集公私協力家庭關懷方案結構面、過程面與結果面相關次級資料，以利本研究 SROI 之評估工作。結構面資料包括公部門投入人力、私部門志工人力、場地等。過程面包括家庭關懷公私協力方案的相關資料，包括季研討會、年度教育會等會議記錄等。結果面包括各社福中心弱勢家庭轉介案量、轉介個案類型、及楠西萬佛寺接案服務量、提供之物資或捐款紀錄、志工訪視紀錄及行政作業相關紀錄等資料。

貳、深入訪談法

本研究運用深入訪談法收集家庭關懷公私方案相關利害關係人，以及瞭解該方案各利害關係人之投入、產出與其改變成果。其訪談研究對象與訪談內容說明如下。

一、研究對象

本研究深入訪談對象包括楠西萬佛寺、社會局社福中心等兩類利害關係人組織。各類組織訪談對象說明如下。：

(一) 楠西萬佛寺

本研究訪談志工 5 位。

(二) 社會局社福中心

中心主任 1 位、督導 1 位、社工 1 位。

二、訪談內容

訪談內容如下說明：

- (一) 各類利害關係人組織的利害關係人範圍
- (二) 方案投入、產出、改變成果項目，及其對改變成果貨幣化
- (三) 利害關係人於方案介入前後發生的改變
- (四) 評估 SROI 敏感性分析所需的相關資訊。

三、資料收集與初步分析

本研究擬定訪談大綱，以收集資料。深入訪談內容採質性分析方法進行資料歸納與整理。針對與家庭關懷方案有關的志工、社工與弱勢家庭案主及家庭成員，本研究將根據訪談結果形成問卷，以問卷調查法收集更多利害關係人的資訊。



參、問卷調查法

本研究根據深入訪談質性分析結果，建構本研究所需之問卷。問卷經信度與效度研究修訂後，將以問卷調查方法收集較完整的利害關係人在方案中所發生的投入、產出、改變成果與改變成果價值等資料，以下將說明研究對象與資料收集內容。

一、研究對象

- (一) 楠西萬佛寺，包含參與家庭關懷方案的志工。
- (二) 社會局社福中心，包含各中心主任、督導、社工。

二、問卷調查內容

- (一) 基本資料，性別、年齡、工作狀況、參與方案時間、貨幣化的偏好等

- (二) 各類利害關係人組織的利害關係人範圍
- (三) 方案投入、產出、改變成果項目，及其對改變成果貨幣化
- (四) 利害關係人於方案介入前後發生的改變
- (五) 評估 SROI 敏感性分析所需的相關資訊。

三、建立問卷工具

經深入訪談分析結果，本研究設計結構式問卷。待問卷草擬完成，再進行效度與信度研究。本研究採專家效度，邀請二位專家進行表面效度評估。經效度研究結果進行問卷修訂，接著再進行再測信度。本研究邀請 6 位個案進行再測信度；第一次填寫完成後，經過一星期(7 天)再次填寫問卷。本研究對連續型資料採 Pearson correlation 進行檢定，對類別型資料採 Kappa test。本研究再測信度研究結果詳表 3-1 至 3-5。檢定係數若低於 0.4 則進行修訂。待信度研究完成且問卷修正完成，本研究才進行問卷資料收集。

表 3-1 呈現本問卷第一部分志工參與關懷活動過程及其影響之再測信度分析結果，結果發現約 97% 的題目係數大於 0.4。根據再測信度分析結果，有 1 道題目係數低於 0.4。第 4 題：請問您過去一年，每個月有多少百分比關懷家庭時提供經濟援助(善款)？修改為：請問您過去一年，每個月收到經濟援助(善款)的家庭有多少戶？

表 3-1 第一部分志工參與關懷活動過程及其影響再測信度分析結果

係數	題數	百分比
0.7 ~ 1	23	71.88%
0.4 ~ 0.7	8	25.00%
0.4 以下	1	3.13%

第二部分志工觀察案家參與活動後的影響之再測信度分析結果如表 3-2。根據再測信度分析結果，有 11 道題目(40.7%)係數低於 0.4。主要原因是第 1 題：請問您過去一年，觀察到家庭關懷訪視，對案家帶來哪些正面影響？其中的重要性排序原本是請填答者自己填入排序數字(1,2,3...)。重要性排序可能會因為時間不同而有不一樣的看法，因此本研究將重要性排序獨立成一道題目，詢問完正面影響或改變之後再請填答者依據心目中重要性進行排序。

表 3-2 第二部分志工觀察案家參與活動後的影響再測信度分析結果

係數	題數	百分比
0.7 ~ 1	11	40.74%
0.4 ~ 0.7	5	18.52%
0.4 以下	11	40.74%

第三部分志工參與關懷活動後對周遭親友的影響之再測信度分析結果如表 3-3。根據再測信度分析結果，有 0 道題目係數低於 0.4。

表 3-3 志工參與關懷活動後對周遭親友的影響再測信度分析結果

係數	題數	百分比
0.7 ~ 1	13	92.84%
0.4 ~ 0.7	1	7.14%
0.4 以下	0	0.00%

第四部分志工其他投入時間之再測信度分析結果如表 3-4。根據再測信度分析結果，有 0 道題目係數低於 0.4。

表 3-4 志工其他投入時間再測信度分析結果

係數	題數	百分比
0.7 ~ 1	2	66.67%
0.4 ~ 0.7	1	33.33%
0.4 以下	0	0.00%

第五部分基本資料再測信度分析結果如表 3-5。根據再測信度分析結果，有 0 道題目係數低於 0.4。

表 3-5 基本資料再測信度分析結果

係數	題數	百分比
0.7 ~ 1	5	83.33%
0.4 ~ 0.7	1	16.67%
0.4 以下	0	0.00%

四、資料收集與初步分析

根據收集資料以 EXCEL 軟體資料輸入與統計分析，以統整家庭關懷公私協力方案實際發生的過程與改變。

肆、研究倫理

本研究送輔仁大學研究倫理委員會人體研究計畫審查，經委員會於民國 111 年 12 月 8 日審查核准，編號 C111054；並依據委員會規定，持蓋有輔仁大學研究倫理委員會核定章之受試者同意書提供給每一位受試者簽署，才進行深入訪談。在完成深度訪談後，根據訪談內容進行問卷設計，問卷內容亦進行信度與效度研究，完成問卷修正後，提交輔仁大學研究倫理委員會，申請人體研究計畫修正

案，修正案於民國 112 年 6 月 28 日審查通過，並依據審查通過之修正案內容之問卷，進行受試者施測。

第四節 資料分析方法

本研究之資料分析方法，將根據公私協力方案先分別公部門與私部門進行分析，再將之分別產生的社會效果與價值的資料分析與統計。並按照 SROI 的步驟，進行社會投資報酬率之分析。

根據 SROI 步驟，將上述貨幣化結果進行敏感性分析，根據資料收集的四大因子相關內容調整與修正社會投資報酬率結果。





法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

第四章 研究結果與討論

本研究之研究結果，將楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案之社會影響力進行公部門與私部門分別社會效益分析。再將之分別產生的社會效果與價值的資料整合，以獲得協力方案的社會效益報告。並於 SROI 分析步驟過程，產生貨幣化分析及社會投資報酬率分析之結果，作為幫助更多的弱勢家庭及其他相關公私協力方案之參考。

第一節 確認利害關係人

本研究深入訪談楠西萬佛寺志工、新北市三重及七星社會局社福服務中心主任、社工後收集到利害關係人相關資料，再以 AA1000 Stakeholders Engagement Standards(2015)辨識原則(AccountAbility, 2015)，進行再次驗證與確認將所有可能影響或被方案活動影響的人、群體或組織等利害關係人。本研究依據訪談過程及個別原則，利害關係人納入與排除詳表 4-1 之說明。

經過利害關係人分析與驗證後，本研究與利害關係人楠西萬佛寺志工、社會局社福服務中心主任及社工議合，最後決定本次分析利害關係人為楠西萬佛寺志工、社會局社福服務中心主任、社工及弱勢家庭案主，納入 SROI 計算之中。惟因為保護弱勢家庭案主及家庭成員，並未納入訪談對象；由志工與社工角度收集家庭關懷方案對弱勢家庭的影響。

表 4-1 利害關係人識別原則之確認

原則	說明	再次確認之利害關係人	訪談	納入
依 賴 性	仰賴組織的活 動、資源、產 品或服務或受 組織仰賴之個 人或團體	楠西萬佛寺志工	V	V
		社會局社福服務中心主任	V	V
		社會局社福服務中心社工	V	V
責 任	與組織具有法 律、商業或道 德責任的個人 或團體	楠西萬佛寺志工	V	V
		社會局社福服務中心主任	V	V
		社會局社福服務中心社工	V	V
急 迫 性	其財務、經 濟、社會、環 境議題需要組 織立即介入之 個人或團體	弱勢家庭案主		V
影 響	可能對組織產 生影響或影響 其營運策略的 個人或團體	楠西萬佛寺志工	V	V
		社會局社福服務中心主任	V	V
		社會局社福服務中心社工	V	V
多元 觀點	其他綜合考量 下可能會產生 影響的個人或 團體	弱勢家庭案主及家庭成員		V

本研究亦根據深入訪談內容，整理以楠西萬佛寺、社福中心及弱勢家庭整理等面向之利害關係人及其對家庭關懷方案之投入與接受內容詳如表 4-2。

表 4-2 家庭關懷公私協力方案重要利害關係人

單位	成員	相關投入內容
楠西萬佛寺	志工	參與家庭訪視活動 捐款 捐物品 行政作業 參與方案相關會議
地方政府社會局社福中心	社工	評估與轉介個案參與家庭訪視活動 參與方案相關會議
弱勢家庭	主任及督導 案主	評估方案成效與調度資源協助方案 接受家庭關懷服務

第二節 確認投入、產出、成果間的事件鏈

本研究經深入訪談及問卷調查利害關係人後，確認本家庭關懷方案楠西萬佛寺投入部分，包括志工家庭關懷訪視服務時間、交通時間、分享時間、志工提供行政庶務服務時間、參與各項會議及活動的時間、志工捐款、物資捐贈，以及楠西萬佛寺急難救助金。各社會局社福中心投入部分，包括社工評估與轉介個案的時間、社工共同關懷家訪時間、社工參與及準備個案研討會的時間，服務過程及結案後電訪關懷個案的時間，以及主任、督導在行政協助與調度資源的時間。弱

勢家庭投入案主與家庭成員接受家庭關懷服務的時間。

家庭關懷方案之產出部分，楠西萬佛寺產出每一個案家庭至少一次志工媒合活動及每月一次的家庭關懷訪視活動；每一社福中心每季一次的個案研討會，每年一次的全國志工社會工作教育研習會。各地方社會局社福中心社工產出每一個家庭至少一次家庭訪視活動，每季一次中心個案研討會，以及每月一次的公私協力方案弱勢家庭需求個案名單、每年一次參與楠西萬佛寺舉辦的社會工作專業教育研習會。弱勢家庭方面，主要產出為接受每月一次的家庭關懷服務。

家庭關懷方案之成果部分，楠西萬佛寺志工主要有重視個人健康、增加同理心、強化情緒管理、提升生活滿意、增加家庭責任感、增加社會責任感、提升溝通能力等影響。社會局社福中心主任、督導、社工等會有減輕資源尋找壓力、減少心理壓力、減少加班時間、提升工作能力、增加工作夥伴、增加工作自信心、宗教安定感等影響。弱勢家庭案主與家庭成員有情緒變穩定、求職觀念改變、求職行為改變、案家自信心提升、案家更信任社工等影響。本研究透過深入訪談利害關係人，確認投入、產出之完整性，並深入瞭解產生成果項目。根據深入訪談結果設計問卷，問卷已進行信度與效度研究，並完成問卷修訂，透過使用問卷調查來瞭解志工與社工，以及被服務者的投入、產出與成果。本研究利害關係人的服務內容、投入、產出及改變成果詳如表 4-3-1 及 4-3-2。

表 4-3-1 利害關係人的投入、產出與其對應的成果

利害關係人	服務內容	投入	產出	改變成果
楠西萬佛寺		捐款 舉辦教育會	教育會	
志工	關懷服務 行政服務	關懷時間 交通時間 分享時間 捐款 物品 研討會時間 教育會時間	家庭訪視活動 志工分享活動 個案研討會活動 年度教育會活動 志工媒合活動	重視個人健康 增加同理心 強化情緒管理 提升生活滿意 提升工作滿意 增加家庭責任感 增加社會責任感 提升溝通能力 其他
地方政府社會局社福中心				
社工	轉介弱勢家庭	評估時間 家訪時間 交通時間 研討會時間	家庭訪視活動 電訪活動 研討會活動	減輕資源尋找壓力 減少心理壓力 減少加班時間 提升工作能力 增加工作伙伴 增加工作自信心 宗教安定感 其他
督導	評估個案及支持社工服務內容	評估時間 研討會時間 教育會時間	家庭訪視活動 研討會活動 年度教育會活動	減輕資源尋找壓力 減少心理壓力 減少加班時間 提升工作能力 增加工作伙伴 增加工作自信心 宗教安定感 其他
主任	評估方案成效與調度資源教育訓練工作	評估時間 研討會時間 教育會時間	家庭訪視活動 研討會活動 年度教育會活動	增加社工教育訓練機會

表 4-3-2 利害關係人的投入、產出與其對應的成果

利害關係人	服務內容	投入	產出	改變成果
弱勢家庭 案主		接受服務的 時間	接受捐款 接受家庭關懷活 動	情緒變穩定 求職觀念改變 求職行為改變 自信心提升 更信任社工 其他 全職收入 間職收入
家庭成員		接受服務的 時間	接受家庭關懷活 動	情緒變穩定 求職觀念改變 求職行為改變 自信心提升 更信任社工 其他

在經過與利害關係人議合階段後，與利害關係人再次確認成果事件鏈，以獲得最終的成果，並完成利害關係人的文字敘述型態及流程圖型態的成果事件鏈，詳表 4-4-1 及 4-4-2。

表 4-4-1 成果事件鏈敘述

利害關係人	成果	成果事件鏈敘述
楠西萬佛寺志工	重視個人健康	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 瞭解案主或家庭成員的健康狀況所造成的生活困難 >> 志工認知到自身行為正危害健康 >> 重視個人健康
	增加同理心	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 聆聽案主陳述困境的緣由 >> 志工認知到關懷服務需感同身受案主的處境 >> 增加同理心
	強化情緒管理	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 發現案主的情緒起伏，會導致與家庭成員的溝通不良、關係惡化，並發生家庭糾紛 >> 志工認知到自己和家人也會發生同樣的情況 >> 強化情緒管理
	提升生活滿意	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 親身經歷關懷處於貧窮困苦病痛的社會邊緣家庭 >> 志工認知到要珍惜現在的家庭與生活 >> 提升生活滿意度
	增加家庭責任感	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 看見個案被父母棄養，及各種家庭問題 >> 志工認知到要照顧好家人、家庭 >> 增加家庭責任感
	增加社會責任感	參與家庭關懷活動 >> 訪視與接觸許多弱勢家庭 >> 看見個案的進步與成長，非常感動 >> 志工認知到需要更多人的參與，一起關懷社會，減少社會問題 >> 增加社會責任感
	提升溝通能力	參與家庭關懷活動 >> 聯繫與媒合社會局社福中心社工及楠西萬佛寺志工的各項合作事宜 >> 發現每一位社工及志工的空檔時間並不一致 >> 需要更有耐心 >> 提升溝通能力

表 4-4-2 成果事件鏈敘述

	成果	成果事件鏈敘述
	減輕資源尋找壓力	參與家庭關懷活動 >> 評估適合轉介的個案 >> 發現個案同時需要長期的經濟援助及陪伴支持 >> 尋找社會資源的困難 >> 轉介給楠西萬佛寺可同時滿足兩個條件 >> 減輕資源尋找壓力
	減少心理壓力	參與家庭關懷活動 >> 發現轉介給楠西萬佛寺的個案都是給予中長期的經濟援助及家庭關懷訪視 >> 後續電訪關懷都感受到個案有較以前積極跟正向的改變 >> 減少心理壓力
社會局社福中心社工及督導	減少加班時間	參與家庭關懷活動 >> 以往是每個月幫個案找經濟資源，再另外找心理諮商資源，而常需要加班 >> 轉介給楠西萬佛寺的個案都是給予中長期的經濟援助及家庭關懷訪視 >> 同時滿足兩個條件 >> 且至少都有六個月的期間 >> 減少加班時間
	提升工作能力	參與家庭關懷活動 >> 可以跟有社會歷練且資深的楠西萬佛寺的志工師兄姐互動 >> 發現志工會用朋友的立場讓個案願意說出一些我們原本不知道的事情 >> 這是我們社工可以學習的方向 >> 提升工作能力
	增加工作夥伴	參與家庭關懷活動 >> 可以跟有社會歷練且資深的楠西萬佛寺的志工師兄姐一起服務個案 >> 讓社工感覺增加幾位可以親訪跟分享的同事 >> 增加工作夥伴
	增加工作自信心	參與家庭關懷活動 >> 轉介給楠西萬佛寺的個案有明顯的改變與成長 >> 給社工非常大的鼓舞 >> 增加工作自信心
	宗教安定感	參與家庭關懷活動 >> 楠西萬佛寺志工師兄師姐會提供大悲水及分享法藏法師的開示 YouTube >> 社工在服務一些特殊個案時，都會帶著大悲水 >> 通常較難處理的問題都會平靜順利解決 >> 宗教安定感
主任	增加社工教育訓練機會	參與家庭關懷活動 >> 每季召開個案研討會 >> 主任將其視為社工教育訓練的時段，透過楠西萬佛寺志工家庭訪視關懷過程的分享，提供社工學習收集問題和解決問題的方法 >> 增加社工教育訓練機會

第三節 確認投入及成果之貨幣化值

壹、投入貨幣價值計算

本研究根據利害關係人深入訪談結果、問卷調查結果、楠西萬佛寺行政人員次級資料提供，以及相關文獻，盤點家庭關懷方案一年投入的社會資源。表 4-5-1 呈現本研究各利害關係人、投入項目、貨幣化方法，以及資料來源。

表 4-5-1 各利害關係人投入項目及貨幣化

利害關係人	投入項目	貨幣化方法	資料來源
楠西萬佛寺	捐款		訪談及次級資料
	教育會舉辦成本		訪談及次級資料
志工	交通時間	人力資本法、願付法	訪談、問卷及次級資料
	關懷時間	人力資本法、願付法	訪談、問卷及次級資料
	分享時間	人力資本法、願付法	訪談、問卷及次級資料
	行政時間	人力資本法、願付法	訪談、問卷及次級資料
	研討會時間	人力資本法、願付法	訪談、問卷及次級資料
	教育會時間	人力資本法	次級資料
	捐款		訪談及問卷
	物品	願付法	訪談及問卷
各社會局社福中心			
社工	個案評估時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	交通時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	家訪時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	電訪時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	研討會準備時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	研討會參與時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
	教育會參與時間	人力資本法、願付法	訪談及問卷
弱勢家庭			
個案	接受服務的時間	人力資本法	訪談及問卷

本研究訪談楠西萬佛寺行政志工獲得過去一年的次級資料如下說明。

1. 全國公私協力的地方政府社會局有：4 個，新北市、台中市、台南市、高雄市
2. 參與公私協力方案的社福中心數：14 個
3. 新增關懷個案數：99 戶
4. 全年合計關懷戶次：1,207 戶次
5. 參與活動的志工人數合計：96 位。其中新北市 57 位、台中市 19 位、台南市 6 位、高雄市 14 位。
6. 合計訪視關懷人次合計：2,391 次。

本研究問卷調查施測對象為楠西萬佛寺志工及社福中心社工，回收的樣本數分別為志工 66 份，約占志工人數 67%；社工回收 33 份，約占 59%。。

一、楠西萬佛寺投入

根據深入訪談內容瞭解，楠西萬佛寺志工進行家庭關懷訪視時，當面捐款給受關懷家庭每戶 3000 至 5000 元，志工自行決定要捐款多少，其餘皆由萬佛寺支付。志工再向楠西萬佛寺行政志工申請差額。根據訪談內容，萬佛寺希望志工參與訪視活動及捐款額度能有彈性，以實現創辦人法藏法師的募心不募錢的理念，讓志工可以積極參與，而不會因為捐款感到壓力，所以其差額皆由楠西萬佛寺每月根據志工提出的金額需求提供。因此，本研究請求楠西萬佛寺行政志工提供捐款金額紀錄，行政志工根據各區捐款簽收單，從民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月進行統計，楠西萬佛寺捐款及志工私人捐款一年來共捐款 496 萬元。其次，與各社福中心舉辦的季度個案研討會，使用社福中心會議室進行活動，沒有場地成本，也沒有其他相關活動成本，僅志工投入開會時間，沒有相關的舉辦成本。至於年度教育會議部分，有場地租借的使用成本及活動餐食等舉辦成本投入，每年一場，平均每場投入舉辦成本約 10 萬元。

二、志工投入

本研究志工投入項目包括交通時間、關懷時間、分享時間、行政時間、研討會時間、教育會時間、捐款、物品。其計算方法說明如下。

(一) 交通時間

本研究志工投入之交通時間，以人力資本法估算其貨幣值。根據楠西萬佛寺行政志工提供民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的志工家訪總次數為 2,391 次。本研究依不同交通工具分別計算，以一年志工家訪總次數 2,391 次 X 志工每次家訪選擇的交通工具平均百分比 X 每人使用交通工具的往返時間 X 基本工資之時薪/60，即為志工交通時間投入之貨幣值，共 703,324 元，詳表 4-5-2。

表 4-5-2 楠西萬佛寺志工交通時間投入計算

交通工具	家訪總 次數	使用 百分比	往返時間 (分鐘)	基本工資 時薪/60	小計
機車	2,391	21%	72	2.93	106,046
汽車	2,391	50%	114	2.93	399,775
共乘	2,391	21%	96	2.93	141,394
大眾運輸	2,391	8%	100	2.93	56,109
合計					703,324

(二) 關懷時間

本研究志工投入之關懷時間，係指志工親自家庭訪視的關懷時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以一年志工家訪總次數 2,391 次 X 有參與分享活動百分比 X 每人平均訪視關懷時間(分鐘)X 基本工資之時薪/60，最後加總即為志工關懷時間投入之貨幣值，共 263,010 元，詳表 4-5-3。

(三) 分享時間

本研究志工投入之分享時間，係指志工家庭訪視結束後的志工彼此分享時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以一年志工家訪總次數 2,391 次 X 有參與分享活動百分比 X 每人每次平均分享時間(分鐘) X 基本工資之時薪/60，最後加總即為志工分享時間投入之貨幣值，共 113,688 元，詳表 4-5-3。

(四) 行政時間

本研究志工投入之行政時間，係指志工結束訪視活動後，將當次活動的訪視摘要及內容回報給楠西萬佛寺行政志工所花費的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以一年志工家訪總次數 2,391 次 X 有參與行政活動百分比 X 每人每次平均行政時間(分鐘) X 基本工資之時薪/60，最後加總即為志工行政時間投入之貨幣值，共 132,323 元，詳表 4-5-3。

表 4-5-3 楠西萬佛寺志工關懷、分享、行政時間投入價值計算

投入項目	家訪總 次數	參與 百分比	花費時間 (分鐘)	基本工資 時薪/60	小計
關懷時間	2,391	100%	37.5	2.93	263,010
分享時間	2,391	73.7%	22.0	2.93	113,688
行政時間	2,391	55.6%	34.0	2.93	132,323

(五) 研討會時間

本研究志工投入之研討會時間，係指由楠西萬佛寺及各地區社會局社福中心共同舉辦的季度家庭關懷個案研討會，投入為志工參與活動所花費

的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以一年志工總人數 96 位 X 有參與研討會活動百分比 X 每人次平均研討會參與時間(小時) X 基本工資之時薪 X 過去一年參加次數，最後加總即為志工研討會時間投入之貨幣值，共 96,628 元，詳表 4-5-4。

(六) 教育會時間

本研究志工投入之教育會時間，係指由楠西萬佛寺舉辦的一年一次全國志工教育會議，志工參與教育會議活動所花費的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以去年參加教育會活動志工人數 71 位 X 有參與研討會活動百分比 X 每人參與教育會的時間(小時) X 基本工資之時薪，最後加總即為志工研討會時間投入之貨幣值，共 99,968 元，詳表 4-5-4。

表 4-5-4 楠西萬佛寺志工研討會及教育會投入價值計算

投入項目	志工 人數	參與 百分比	時間 (時)	基本工資 時薪	次/年	小計
研討會時間	96	61.1%	3.6	176	2.6	96,628
教育會時間	71	100%	8	176	1	99,968

(七) 捐款

本研究志工投入之捐款，係指由志工自發性捐款。其計算方法為，以一年志工家訪總次數(2,391) X 參與捐款活動百分比(60.87%) X 平均每人每戶次捐款金額(747 元)，最後加總即為志工捐款之金額，共 1,087,721 元。

(八) 物品

本研究志工投入之物品，係指由志工自發性準備食品、生活用品、家電、家具、念佛機及平安符等。本研究直接詢問志工投入多少金額，其計算方法為，以志工總人數 X 參與各項物品捐贈活動百分比 X 每人每月各項捐贈物品平均金額 X 12 個月，最後加總即為志工捐贈物品之金額，共 1,251,699 元，詳表 4-5-5。

表 4-5-5 楠西萬佛寺志工捐贈物品投入計算

捐贈物品	志工人數	參與百分比	平均金額	期間	小計
食品	96	85.7%	493	12	486,637
居家生活用品	96	44.9%	480	12	248,255
家具	96	28.6%	300	12	98,738
3C 家電	96	28.6%	600	12	197,476
念佛機	96	44.9%	275	12	142,230
平安符	96	40.8%	167	12	78,363
合計					1,251,699

根據上述楠西萬佛寺及志工各投入項目計算，過去一年共投入 6,689,185 元，詳表 4-5-6。

表 4-5-6 楠西萬佛寺及志工投入計算總表

利害關係人	投入項目	投入金額
楠西萬佛寺	捐款	3,872,815
	教育會舉辦成本	100,000
志工	交通時間	703,324
	關懷時間	263,010
	分享時間	113,688
	行政時間	132,585
	研討會時間	37,164
	教育會時間	99,968
	捐款	1,087,185
	物品	1,252,261
合計		7,662,000

三、社會福利服務中心投入

本研究社福中心投入項目包括社工轉介個案評估時間、交通時間、家訪時間、電訪時間、研討會準備時間、研討會參與時間、教育會參與時間，皆採用人力資本法，參考衛福部 111 年公告之補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫內容，社會工作人員每月起薪 34,916 元為標準(衛福部社會救助及社工司, 2020)，時薪相當於除以 22(工作日)，再除以 8(每日工作時數)，約為 198 元，其計算方法說明如下。

(一) 轉介個案評估時間

本研究社工投入之轉介個案評估時間，以人力資本法估算其貨幣值，轉介評估工作主要發生於新個案。根據楠西萬佛寺行政志工提供民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的家庭關懷新個案數量為 99 戶。依據問卷調查結果顯示，社工評估個案轉介時間平均為 8.2 天，為 196.8 小時，以及家庭關懷方案個案數量佔社工總案量平均為 7%。因此計算方式為新個案數(99 戶) X 家庭關懷個案占比 (7%) X 評估個案轉介時間(196.8 小時) X

時薪(198 元)，最後加總即為社工轉介個案評估時間投入之貨幣值，共計 270,037 元，詳表 4-5-7。

(二) 交通時間

本研究社工投入之交通時間，主要發生於新個案轉介後的第一次家訪，且每戶僅會由一位社工前往個案家庭，以人力資本法估算其貨幣值。根據楠西萬佛寺行政志工提供民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的新關懷個案為 99 戶。由問卷得知平均往返交通時間為 40 分鐘，亦即 0.67 小時。因此計算方式為新個案數(99 戶) X 交通時間(0.67 時) X 時薪(198 元)，最後加總即為社工交通時間投入之貨幣值，共計 13,068 元，詳表 4-5-7。

(三) 家訪時間

本研究社工投入之家訪時間，係指社工於新個案轉介後的第一次家訪，社工主要工作是介紹關懷個案家庭及楠西萬佛寺志工彼此認識，協助說明楠西萬佛寺簡介、關懷服務的內涵及週期時間等。家庭訪視的關懷時間，以人力資本法估算其貨幣值。由問卷得知平均家訪時間為 37.5 分鐘，亦即 0.625 小時。其計算方法為，根據楠西萬佛寺行政志工提供民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的新關懷個案為 99 戶。計算為以新個案戶數(等於一年社工家訪次數，99 戶) X 每戶平均訪視關懷時間(0.625 小時) X 時薪(198 元)，最後加總即為志工關懷時間投入之貨幣值，共 12,251 元，詳表 4-5-7。

(四) 電訪時間

本研究社工投入之家訪時間，係指社工於個案轉介後的追蹤電話訪

問，主要目標是關懷個案對於本方案的服務內容及需求回饋，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以每戶平均電訪時間(0.27 小時) X 時薪(198 元) X 一年個案總戶次數(1,207 戶次)，最後加總即為社工電訪時間投入之貨幣值，共 63,730 元，詳表 4-5-7。

(五) 研討會準備時間

本研究社工投入之研討會準備時間，係指社工在社會局社福中心及楠西萬佛寺共同舉辦的季度家庭關懷個案研討會議前的各項準備工作所花費的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，社工人數 56 位 X 有參與研討會活動百分比 X 每人平均研討會準備時間(55.2 小時) X 時薪(198 元) X 過去一年參加次數 X 個案量占比 7%，最後加總即為社工研討會準備時間投入之貨幣值，共 144,984 元，詳表 4-5-7。

(六) 研討會參與時間

本研究社工投入之研討會參與時間，係指社工參與由地方政府社會局社福中心及楠西萬佛寺共同舉辦的季度家庭關懷個案研討會活動所花費的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以有轉介個案的社工人數 56 位 X 有參與研討會百分比 X 研討會活動時間(3 小時) X 時薪(198 元) X 過去一年參加次數(4 次)，最後加總即為社工研討會參與時間投入之貨幣值，共 112,565 元，詳表 4-5-7。

(七) 教育會參與時間

本研究社工投入之教育會參與時間，係指社工參與由楠西萬佛寺舉辦的年度志工教育會議活動所花費的時間，以人力資本法估算其貨幣值。其計算方法為，以社工人數 3 位 X 教育會議活動時間(3 小時) X 時薪(198 元)，最後加總即為社工教育會參與時間投入之貨幣值，共 1,782 元，詳表 4-5-7。

表 4-5-7 各社會局社福中心及社工投入價值計算

投入項目	人數	服務戶數	參與百分比	時間(小時)	基本工資時薪	次/年	小計
個案評估時間		99	7%	196.8	198		270,037
交通時間		99	100%	0.33	198		13,068
家訪時間		99	100%	0.625	198		12,251
電訪時間		1,207	100%	0.27	198		63,730
研討會準備時間	56		84.6%	55.2	198	4	144,984
研討會參與時間	56		84.6%	3	198	4	112,565
教育會參與時間	3			3	198	1	1,782
合計							618,418

根據上述計算結果，過去一年社會局社福中心及社工共投入 618,418 元。

四、受關懷個案家庭投入

本研究個案家庭之投入項目主要是接受服務的時間，其計算方法為全年總戶數次(1,207 次) X 每次關懷時間(0.625 小時) X 基本工資時薪(176 元)，最後加總即為個案家庭接受關懷時間投入之貨幣值，共 132,770 元，詳表 4-5-8 。

表 4-5-8 個案家庭投入價值計算

投入項目	總戶次	時間	基本工資時薪	小計
接受關懷時間	1,207	0.625	176	132,770
合計				132,770

本方案投入部分合計，公部門投入金額為 618,418 元，私部門投入金額為 7,662,000 元，弱勢家庭投入金額為 132,770 元，總計投入價值 8,413,188 元。

貳、成果貨幣價值計算

本研究根據利害關係人深入訪談結果、問卷調查結果、楠西萬佛寺行政人員次級資料提供，以及相關文獻，盤點家庭關懷方案一年產生的的社會影響價值。

表 4-6-1-1 呈現本研究楠西萬佛寺志工及志工親友利害關係人、成果項目、貨幣化方法，以及資料來源；表 4-6-1-2 則呈現社工與個案的部分。

表 4-6-1-1 各利害關係人成果項目及貨幣化

利害關係人	成果項目	貨幣化方法	資料來源
楠西萬佛寺	忽略		
志工	重視個人健康	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加同理心	願付法	訪談、問卷及次級資料
	強化情緒管理	願付法	訪談、問卷及次級資料
	提升生活滿意	願付法	訪談、問卷及次級資料
	提升工作滿意	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加家庭責任感	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加社會責任感	願付法	訪談、問卷及次級資料
	心理壓力大	人力資本法	訪談、問卷及次級資料
	情緒起伏	人力資本法	訪談、問卷及次級資料
	失眠	人力資本法	訪談、問卷及次級資料
志工親友	提供捐款	願付法	訪談、問卷及次級資料
	提供物品	願付法	訪談、問卷及次級資料
	參與訪視	願付法	訪談、問卷及次級資料

表 4-6-1-2 各利害關係人成果項目及貨幣化

利害關係人	成果項目	貨幣化方法	資料來源
各社會局社福中心			
社工	減輕資源尋找壓力	願付法	訪談、問卷及次級資料
	減少心理壓力	願付法	訪談、問卷及次級資料
	減少加班時間	願付法	訪談、問卷及次級資料
	提升工作能力	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加工作伙伴	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加工作自信心	願付法	訪談、問卷及次級資料
	宗教安定感	願付法	訪談、問卷及次級資料
	增加社工教育訓練	願付法	訪談、問卷及次級資料
	安撫個案時間之負面成果項目	人力資本法	訪談、問卷及次級資料
個案家庭			
案主	案家情緒變穩定	願付法	訪談、問卷及次級資料
	求職觀念改變	願付法	訪談、問卷及次級資料
	求職行為改變	願付法	訪談、問卷及次級資料
	個案自信心提升	願付法	訪談、問卷及次級資料
	個案更信任社工	願付法	訪談、問卷及次級資料
	個案想求學	願付法	訪談、問卷及次級資料
	全職收入	人力資本法	訪談、問卷及次級資料
	兼職收入	人力資本法	訪談、問卷及次級資料

一、志工成果

本研究志工成果項目包括重視個人健康、增加同理心、強化情緒管理、提升生活滿意、提升工作滿意、增加家庭責任感及增加社會責任感；另外，負面成果項目包括心理壓力大、情緒起伏及失眠。根據楠西萬佛寺行政志工提供資料，民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的志工人數為 96 位。其計算方法說明如下。

(一) 重視個人健康

本研究志工成果之重視個人健康，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,913 元) X 參與關懷活動的志

工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(77.8%) X 12 個月，最後加總即為志工重視個人健康之成果貨幣值，共 1,714,097 元，詳表 4-6-2。

(二) 增加同理心

本研究志工成果之增加同理心，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,915 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(90.5%) X 12 個月，最後加總即為志工增加同理心之成果貨幣值，共 2,161,440 元，詳表 4-6-2。

(三) 強化情緒管理

本研究志工成果之強化情緒管理，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值 (2,543 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(88.9%) X 12 個月，最後加總即為強化情緒管理之成果貨幣值，共 2,604,065 元，詳表 4-6-2。

(四) 提升生活滿意

本研究志工成果之提升生活滿意，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,467 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(88.9%) X 12 個月，最後加總即為提升生活滿意之成果貨幣值，共 1,502,227 元，詳表 4-6-2。

(五) 提升工作滿意

本研究志工成果之提升工作滿意，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(2,320 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(70.6%) X 12 個月，最後加總即

為提升工作滿意之成果貨幣值，共 1,886,617 元，詳表 4-6-2。

(六) 增加家庭責任感

本研究志工成果之增加家庭責任感，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(2,280 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(79%) X 12 個月，最後加總即為增加家庭責任感之成果貨幣值，共 2,073,669 元，詳表 4-6-2。

(七) 增加社會責任感

本研究志工成果之增加社會責任感，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,467 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(95%) X 12 個月，最後加總即為增加社會責任感之成果貨幣值，共 1,605,485 元，詳表 4-6-2。

表 4-6-2 志工成果價值計算

成果項目	願付金額	志工數	有影響的人數百分比	期間(月)	小計
重視個人健康	1,913	96	77.8	12	1,714,097
增加同理心	1,975	96	95.0	12	2,161,440
強化情緒管理	2,543	96	88.9	12	2,604,065
提升生活滿意	1,467	96	88.9	12	1,502,227
提升工作滿意	2,320	96	70.6	12	1,886,617
增加家庭責任感	2,280	96	79.0	12	2,073,669
增加社會責任感	1,467	96	95.0	12	1,605,485
合計					13,547,599

(八) 心理壓力大

本研究志工負面成果之心理壓力大，以人力資本法估算其貨幣值。志工每月平均花多少時間來處理此項負面成果(5 小時) X 基本工資時薪(176 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(16.7%) X 持續時間(4.5 個月)，最後加總即為心理壓力大之負面成果貨幣值，共 63,373 元，詳表 4-6-3。

(九) 情緒起伏

本研究志工負面成果之情緒起伏，以人力資本法估算其貨幣值。志工每月平均花多少時間來處理此項負面成果(1 小時) X 基本工資時薪(176 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比(5.9%) X 持續時間(1 個月)，最後加總即為情緒起伏之負面成果貨幣值，共 993 元，詳表 4-6-3。



(十) 失眠

本研究志工負面成果之失眠，以人力資本法估算其貨幣值。志工每月平均花多少時間來處理此項負面成果(0 小時) X 基本工資時薪(176 元) X 參與關懷活動的志工人數(96 位) X 有此項成果影響的百分比 X 持續時間，最後加總即為失眠之負面成果貨幣值，共 0 元，詳表 4-6-3。

表 4-6-3 志工負面成果價值計算

負面成果項目	每月處理時數	基本工資時薪	志工數	有影響的人數百分比	持續期間(月)	小計
心理壓力大	5	176	96	16.7%	4.5	63,373
情緒起伏	1	176	96	5.9%	1	993
失眠	0	176	96	6.3%	0	0
合計						64,366

根據上述計算結果，將志工正面成果價值 13,547,599 元，減去志工負面成果價值 64,366 元，等於過去一年楠西萬佛寺志工成果總價值為 13,483,233 元。

二、志工親友成果

本研究志工親友成果項目包括提供捐款、提供物品及參與訪視。根據楠西萬佛寺行政志工提供資料，民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月的志工人數為 96 位。根據內政部戶政司人口統計資料，全國每戶平均人口數約為 2.5 人(內政部戶政司, 2023)，扣除志工本人 1 人，每位志工的親友數約為 1.5 人，估算親友數為 144 人。其計算方法說明如下。

(一) 提供捐款

本研究志工親友成果之提供捐款，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,500 元)X 志工親友人數(144 位) X 有此項成果影響的百分比(76.5%) X 12 個月，最後加總即為志工親友提供捐款之成果貨幣值，共 1,982,102 元，詳表 4-6-4。

(二) 提供物品

本研究志工親友成果之提供物品，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,750 元)X 志工親友人數(144 位) X 有此項成果影響的百分比(73.3%) X 12 個月，最後加總即為志工親友提供物品之成果貨幣值，共 2,217,499 元，詳表 4-6-4。

(三) 參與訪視

本研究志工親友成果之參與訪視，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(500 元)X 志工親友人數(144 位) X 有此項成果影響的百分比(57.1%) X 12 個月，最後加總即為志工親友參

與訪視之成果貨幣值，共 2,217,499 元，詳表 4-6-4。

表 4-6-4 志工親友成果價值計算

成果項目	願付金額	志工親友 人數	有影響的 人數百分比	影響期間 (月)	小計
提供捐款	1,500	144	76.5%	12	1,982,102
提供物品	1,750	144	73.3%	12	2,217,499
參與訪視	500	144	57.1%	12	493,690
合計					4,693,291

根據上述計算結果，過去一年志工親友成果價值為 4,693,291 元。

三、社會局社福中心社工成果

本研究社工成果項目包括減輕資源尋找壓力、減少心理壓力、減少加班時間、提升工作能力、增加工作伙伴、增加工作自信心、宗教安定感及增加社工教育訓練機會；另外，負面成果項目包括志工經驗不足及個案家庭於結案後產生分離焦慮情況皆需花時間安撫案家。根據楠西萬佛寺行政志工提供資料，自民國 111 年 6 月至民國 112 年 5 月共 1207 戶除以平均每位社工轉介 1.8 戶，估算有參與轉介個案的社工人數為 56 位。其社工相關成果貨幣計算方法說明如下。

(一) 減輕資源尋找壓力

本研究社工成果之減輕資源尋找壓力，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,111 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(100%) X 12 個月，最後加總即為社工減輕資源尋找壓力之成果貨幣值，共 746,667 元，詳表 4-6-5。

(二) 減少心理壓力

本研究社工成果之減少心理壓力，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,186 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(91.7%) X 12 個月，最後加總即為社工減少心理壓力之成果貨幣值，共 730,427 元，詳表 4-6-5。

(三) 減少加班時間

本研究社工成果之減少加班時間，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,340 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(41.7%) X 12 個月，最後加總即為社工減少加班時間之成果貨幣值，共 375,230 元，詳表 4-6-5。

(四) 提升工作能力

本研究社工成果之提升工作能力，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,380 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(50%) X 12 個月，最後加總即為社工提升工作能力之成果貨幣值，共 463,680 元，詳表 4-6-5。

(五) 增加工作夥伴

本研究社工成果之增加工作夥伴，以願付法估算其貨幣值。志工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(988 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(91.7%) X 12 個月，最後加總即為社工增加工作夥伴之成果貨幣值，共 608,322 元，詳表 4-6-5。

(六) 增加工作自信心

本研究社工成果之增加工作自信心，以願付法估算其貨幣值。志工每月

願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,317 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(83.3%) X 12 個月，最後加總即為社工增加工作自信心之成果貨幣值，共 737,304 元，詳表 4-6-5。

(七) 宗教安定感

本研究社工成果之宗教安定感，以願付法估算其貨幣值。社工每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(1,675 元)X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(41.7%)X 12 個月，最後加總即為社工宗教安定感之成果貨幣值，共 469,038 元，詳表 4-6-5。

(八) 增加社工教育訓練機會

本研究社工成果之增加社工教育訓練機會，根據深入訪談內容，由三重社福中心劉主任說明：一年願意為本協力方案付出 12 萬元來換得同樣的社工教育訓練機會。以願付法估算其貨幣值。以三重社福中心主任每年願意付出金額 X 全國合作的地方政府社會局社福中心共 14 個，最後加總即為增加社工教育訓練機會之成果貨幣值，共 1,680,000 元，詳表 4-6-5。

表 4-6-5 各社會局社福中心社工成果價值計算

成果項目	每月 願付金額	社工 人數	有影響的 人數百分比	影響期間 (月)	小計
減輕資源尋找壓力	1,111	56	100.0%	12	746,667
減少心理壓力	1,186	56	91.7%	12	730,427
減少加班時間	1,340	56	41.7%	12	375,230
提升工作能力	1,380	56	50.0%	12	463,680
增加工作夥伴	988	56	91.7%	12	608,322
增加工作自信心	1,317	56	83.3%	12	737,304
宗教安定感	1,675	56	41.7%	12	469,038
增加社工教育訓練機會					1,680,000
合計					5,810,667

(九) 需花時間安撫個案家庭之負面成果項目

本研究社工負面成果之需花時間安撫個案家庭，根據深入訪談及問卷資料來源，係指個案可能會因為志工經驗不足而產生情緒或是結案後產生分離焦慮，需要社工協助安撫個案家庭。以人力資本法估算其貨幣值。每月處理時間(0.6 小時) X 基本工資時薪(176 元) X 參與活動的社工人數(56 位) X 有此項成果影響的百分比(36.4%) X 平均持續期間(6 個月)，最後加總即為需花時間安撫個案家庭之負面成果貨幣值，共 12,901 元，詳表 4-6-6。

表 4-6-6 社工負面成果價值計算

負面成果項目	每月 處理時數	基本工資 時薪	社工 人數	有影響的 人數百分比	持續 期間(月)	小計
安撫案家所花費 的時間	0.6	176	56	36.4%	6	12,901
合計						12,901

根據上述計算結果，將社工正面成果價值 5,810,667 元，減去社工負面成果價值 12,901 元，等於過去一年社會局社福中心社工成果總價值為 5,797,766 元。

四、關懷家庭個案成果

本研究關懷家庭個案成果項目包括，情緒變穩定、求職觀念改變、求職行為改變、個案自信心提升、個案更信任社工、個案想求學、全職收入及兼職收入；另外，負面成果項目包括增加心理壓力及結束服務會有分離焦慮感。本研究考慮保護個案原則，不輕易打擾，尤其是結案之個案；再者，也考慮志工與個案的關係不對等，因此不宜直接詢問本方案對其影響。因此，本研究於詢問志工或社工之問卷皆特別詢問他們觀察個案接受家庭關懷方案的影響。本研究比較志工與社工兩者的觀察結果，選擇較低成果之金額計算。根據次級資料顯示過去一年新增個案家庭數量為 99 戶，其個案家庭案相關成果貨幣計算方法說明如下。

(一) 案家情緒變穩定

本研究受關懷家庭案主成果之案家情緒變穩定，以願付法估算其貨幣值。志工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值 (2,960 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(94%) X 12 個月，最後加總即為案家情緒變穩定之成果貨幣值，共 3,309,711 元，詳表 4-6-7。

(二) 求職觀念改變

本研究受關懷家庭案主成果之求職觀念改變，以願付法估算其貨幣值。志工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值 (1,950 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(94%) X 12 個月，最後加總即為求職觀念改變之成果貨幣值，共 2,180,384 元，詳

表 4-6-7。

(三) 求職行為改變

本研究受關懷家庭案主成果之求職行為改變，以願付法估算其貨幣值。志工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(625 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(75%) X 12 個月，最後加總即為求職行為改變之成果貨幣值，共 556,875 元，詳表 4-6-7。

(四) 個案自信心提升

本研究受關懷家庭案主成果之個案自信心提升，以願付法估算其貨幣值。志工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(7,750 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(100%) X 12 個月，最後加總即為個案自信心提升之成果貨幣值，共 9,207,000 元，詳表 4-6-7。

(五) 個案更信任社工

本研究受關懷家庭案主成果之個案更信任社工，以願付法估算其貨幣值。志工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(8,125 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(100%) X 12 個月，最後加總即為個案更信任社工之成果貨幣值，共 9,652,500 元，詳表 4-6-7。

(六) 個案想求學

本研究受關懷家庭案主成果之個案想求學，以願付法估算其貨幣值。志

工觀察受關懷家庭每月願意付出多少金額來換得此項成果的平均值(5,125 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(62%)X 12 個月，最後加總即為個案想求學之成果貨幣值，共 3,746,863 元，詳表 4-6-7。

(七) 個案全職收入

本研究受關懷家庭案主成果之全職收入，以社工問卷結果平均數估算其貨幣值。社工觀察受關懷家庭因此活動而重新回到職場並得到全職收入的金額平均值(22,750 元) X 每月成功回到職場的平均人數(1.2 位) X 12 個月，最後加總即為個案全職收入之成果貨幣值，共 238,263 元，詳表 4-6-7。

(八) 個案兼職收入

本研究受關懷家庭案主成果之兼職收入，以社工問卷結果平均數估算其貨幣值。社工觀察受關懷家庭因此活動而重新回到職場並得到兼職收入的金額平均值(14,000 元) X 每月成功回到職場的平均人數(2.8 位) X 12 個月，最後加總即為個案兼職收入之成果貨幣值，共 235,200 元，詳表 4-6-7。

表 4-6-7 受關懷家庭案主成果價值計算

成果項目	每月金額	個案數	有影響的百分比	影響期間(月)	小計
案家情緒變穩定	2,960	99	94.0%	12	3,309,711
求職觀念改變	1,950	99	94.0%	12	2,180,384
求職行為改變	625	99	75.0%	12	556,875
個案自信心提升	7,750	99	100.0%	12	9,207,000
個案更信任社工	8,125	99	100.0%	12	9,652,500
個案想求學	5,125	99	62.0%	12	3,746,863
個案全職收入	22,750	1.2	100.0%	12	238,263
個案兼職收入	14,000	2.8	100.0%	12	235,200
合計					29,126,796

(九) 負面成果項目之增加心理壓力

本研究受關懷家庭案主負面成果之增加心理壓力，例如不同宗教信仰，以人力資本法估算其貨幣值。案主每個月處理負面成果所需要的時間(1小時) X 基本工資時薪 (176 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(18.1%) X 持續期間(2.5 個月)，最後加總即為個案負面成果項目增加心理壓力之成果貨幣值，共 8,168 元，詳表 4-6-8。

(十) 負面成果項目之結案後分離焦慮

本研究受關懷家庭案主負面成果之結案後分離焦慮，以人力資本法估算其貨幣值。案主每個月處理負面成果所需要的時間(2 小時) X 基本工資時薪(176 元) X 接受關懷的家庭數(99 戶) X 有此項成果影響的百分比(50%) X 持續期間(2.6 個月)，最後加總即為個案負面成果項目結案後分離焦慮之成果貨幣值，共 45,302 元，詳表 4-6-8。

表 4-6-8 受關懷家庭案主負面成果價值計算

負面成果項目	每月處理 時間	基本工資 時薪	個案數	有影響的 百分比	影響期間 (月)	小計
增加心理壓力	1	176	99	18.8%	2.5	8,168
結案後分離焦慮	2	176	99	50.0%	2.6	45,302
合計						53,470

根據上述計算結果，將受關懷家庭案主正面成果價值 29,126,796 元，減去受關懷家庭案主負面成果價值 53,470 元，等於過去一年受關懷家庭案主成果總價值為 29,073,326 元。



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

第四節 計算及調整社會影響力值

壹、家庭關懷公私協力方案 SROI 數值

本研究計算結果將總成果價值除以總投入(表 4-7)，楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會投資報酬率為 6.47。私部門的社會投資報酬率為 6.23。公部門的社會投資報酬率為 9.40。

表 4-7 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會投資報酬率

利害關係人	價值
總成果	53,113,987
私部門	47,303,320
楠西萬佛寺	18,176,524
受關懷個案家庭	29,126,796
公部門	5,810,667
社會局社福中心	5,810,667
總投入	8,213,220
私部門	7,594,802
楠西萬佛寺	7,462,032
受關懷個案家庭	132,770
公部門	618,418
社會局社福中心	618,418
總 SROI 值	6.47
私部門 SROI 值	6.23
公部門 SROI 值	9.40

本研究依據 SROI 指引及本研究問卷調查及次級資料之數據，根據影響力地圖(Value Map)計算調查結果(附錄一至附錄三)，加入無謂因子(Deadweight)、歸因因子(Attribution)、移轉因子(Displacement)及衰減因子(Drop-off)等四大影響力因

子進行分析。本研究根據 SROI 準則建議社會影響力移轉因子訂為 10%，主要考慮家庭關懷協力方案之成果較多著重於個人感受，因此移轉因子並不明確，所以訂為 10%。

根據本研究問卷調查內容，由於志工的服務時間皆超過五年，其收集到的衰減因子資料為 0%；社福中心社工亦為個案長期服務，其衰減因子亦為 0%。個案家庭收集到的衰減因子平均值為 43.3%。但本研究依據 SROI 不誇大之原則，假設志工及社工未來每一年的衰減因子為 50%，並依據中華郵政三年期定期儲金年利率 1.625% (中華郵政, 2023) 作為折現率，估算未來五年成果價值的總現值及 SROI 值。本研究社會影響力因子數值詳表 4-8；表 4-9-1 及表 4-9-2 則呈現楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案成果項目影響期間。

表 4-8：家庭關懷公私協力方案社會影響力因子

項目	調整影響力因子			
	無謂因子	歸因因子	移轉因子	衰減因子
私部門				
楠西萬佛寺	25.4%	49.5%	10.0%	50.0%
受關懷個案家庭	42.3%	52.9%	10.0%	43.3%
公部門				
社會局社福中心	55.4%	48.8%	10.0%	50.0%

表 4-9-1 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案成果項目影響期間—志工與志工親友

利害關係人	成果項目	影響期間(月)	資料來源
楠西萬佛寺			
志工	正面		
	重視個人健康	63.3	問卷
	增加同理心	92	問卷
	強化情緒管理	71	問卷
	提升生活滿意	62	問卷
	提升工作滿意	55	問卷
	增加家庭責任感	63	問卷
	增加社會責任感	75	問卷
	負面		
	心理壓力大	4.5	問卷
情緒起伏	1	問卷	
失眠	0	問卷	
志工親友	提供捐款	26	問卷
	提供物品	12.8	問卷
	參與訪視	13.3	問卷



法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

表 4-9-2 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案成果項目影響期間—社工與個案

利害關係人	成果項目	影響期間(月)	資料來源
社會局社福中心			
社工	正面		
	減輕資源尋找壓力	24.6	問卷
	減少心理壓力	24.6	問卷
	減少加班時間	21.8	問卷
	提升工作能力	20.2	問卷
	增加工作伙伴	20.3	問卷
	增加工作自信心	16.3	問卷
	宗教安定感	9.8	問卷
	增加社工教育訓練	12	問卷
	負面		
安撫個案時間	6	問卷	
個案家庭			
個案	正面		
	案家情緒變穩定	22.4	問卷
	求職觀念改變	21.5	問卷
	求職行為改變	25.8	問卷
	個案自信心提升	22.3	問卷
	個案更信任社工	25.0	問卷
	個案想求學	29.1	問卷
	全職收入	12	問卷
	兼職收入	12	問卷
	負面		
	增加心理壓力	2.5	問卷
	結案後有分離焦慮	2.6	問卷

本研究結果發現從整體、私部門及公部門三個面向，進行 SROI 指引的影響力地圖(Value Map)計算，結果發現楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案未來 5 年社會投資報酬率為 2.76。私部門的社會投資報酬率為 2.70；公部門的社會投資報酬率為 2.32(表 4-10)。

表 4-10 楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案未來五年社會投資報酬率—加入社會影響力因子

利害關係人	價值
總成果	23,262,144
私部門	22,023,184
楠西萬佛寺	10,872,747
受關懷個案家庭	11,150,437
公部門	1,437,144
社會局社福中心	1,437,144
總投入	8,413,187
私部門	7,794,770
楠西萬佛寺	7,662,000
受關懷個案家庭	132,770
公部門	618,417
社會局社福中心	618,417
總 SROI 值	2.76
私部門 SROI 值	2.70
公部門 SROI 值	2.32

參、敏感性分析

由於本研究進行貨幣化衡量資料來源有些許多質性等資訊，此過程涉及許多主觀的假設與估算。因此根據社會影響力投資報酬率 SROI 準則，本研究加入敏感性分析及揭露相關資訊，其分析項目及說明詳表 4-11，其 SROI 值仍維持在 2 左右。

表 4-11 敏感性分析項目及說明

調整項目	調整內容	SROI 值
個案家庭成果項目 財務代理變數	<p>根據問卷之個案家庭成果財務代理變數詢問結果，替換去除極端值後之定價平均值。調整之成果項目如下：</p> <p>案家情緒變穩定原先平均價值為 2960 元，調整為 1200 元，</p> <p>個案自信心提升原先平均價值為 7750 元，調整為 500 元，</p> <p>個案更信任社工原先平均價值為 8125 元，調整為 833 元，</p> <p>個案想求學原先平均價值為 5125 元，調整為 250 元。</p>	1.73
志工親友成果項目 財務代理變數	<p>依照不誇大原則，根據問卷之志工親友成果財務代理變數題目詢問結果，原使用捐款平均值 1500 元，後替換成最小值 1000 元。</p> <p>提供物品平均值 2000 元，後替換成最小值 500 元。</p> <p>參與訪視後的成果項目，可能與志工訪視的成果項目會有重複計算的情況，不列入計算。</p>	2.66
社福中心社工成果項目 財務代理變數	<p>根據深入訪談及議合階段，適逢疫情期間部分社福中心合併開會或不召開會議，因此將增加社工教育訓練的成果項目，從原先乘以 14 個中心，調整為乘以 6 個中心。該項目調整後的成果價值為 720,000 元。</p>	2.75
SROI	上升 10%	3.04
SROI	下降 10%	2.48

肆、驗證與議合

本研究與利害關係人進行最後的訪談議合，以驗證和確認上述分析結果與實際情況相符，議合結果及步驟如下。

一、議合步驟

1. 確認利害關係人回饋的成果項目及發生程度是否與實際情況保持一致。
2. 確認成果項目的計算單價、數量、持續期間及相關財務代理變數，是否符合實際情況，如果不符是否需要做修正。
3. 確認計算結果及敏感性分析項目，並向利害關係人說明影響力地圖的計算結果及各個步驟。
4. 分析結果之討論與建議。本研究依據利害關係人深入訪談內容及問卷調查結果，提出對於本方案的發現和建議，與利害關係人分享，也請利害關係人確認或補充、修正，最後亦將內容納入本研究中。

二、議合結果

經與利害關係人議合，利害關係人回饋如下：

1. 成果項目及發生程度與實際情況相符。
2. 成果項目的單價、數量、持續期間及財務代理變數，符合實際情況。
3. 由於評估期間有疫情影響，因此實際有召開個案研討會的中心數量，需由 14 個中心，下修為 6 個中心。因此，社福中心社工成果項目，需增加敏感性分析。
4. 利害關係人已確認各項投入及成果項目，惟適逢疫情期間，可能參與人數不如以往，投入與成果價值皆可能較往常低。

第五節 社會影響力呈現與討論

本研究評估楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會投資報酬率(表 4-7)，其 SROI 值為 6.47，亦即每投入一塊錢家庭關懷方案，即產生 6.47 元的社會影響力。這是一項值得投資的公益方案。私部門利害關係人 SROI 值為 6.23；公部門 SROI 值則高達為 9.40。但經社會影響力因子調整未來 5 年 SROI 值則 2.76，私部門為 2.70，公部門則為 2.32；其 SROI 值雖為下降，但仍維持 2.5 左右。因此，無論公部門或私部門而言，家庭關懷公私協力方案是一個值得推廣的合作模式。

本研究發現歸因因子公私部門利害關係人皆落在 50% 左右，但無謂因子楠西萬佛寺則僅為 25% 左右，相較公部門利害關係人則少 30% 左右。這可能是未調整影響力因子前公部門 SROI 大於私部門(9.40>6.23)，但調整之後私部門則略高於公部門(2.70>2.32)。





法鼓文理學院
Dharma Drum Institute of Liberal Arts

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究評估楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案，經深入訪談其利害關係人有三個面向。第一面向為楠西萬佛寺，包括志工及志工親友；第二面向是地方政府社會局社福中心，包括各中心之社工、督導、主任等；第三面向為弱勢家庭，係指各社會福利服務中心轉介之個案。家庭關懷方案楠西萬佛寺利害關係人投入項目包括捐款、舉辦教育會、關懷時間、交通時間、分享時間、個人捐款、物品、研討會參與時間及教育會參與時間等。地方政府社會局社福中心投入項目有個案轉介評估時間、家訪時間、交通時間、研討會準備時間、研討會參與時間及教育會議參與時間。弱勢家庭投入項目則為接受服務的時間。

楠西萬佛寺成果項目有重視個人健康、增加同理心、強化情緒管理、提升生活滿意、提升工作滿意、增加家庭責任感、增加社會責任感、心理壓力大、情緒起伏、失眠、增加親友捐款及提供物品等。地方政府社會局社福中心成果項目有減輕資源尋找壓力、減少心理壓力、減少加班時間、提升工作能力、增加工作伙伴、增加工作自信心、宗教安定感、增加社工教育訓練及安撫個案時間等。弱勢家庭成果項目則有案家情緒變穩定、求職觀念改變、求職行為改變、個案自信心提升、個案更信任社工、個案想求學、全職收入及兼職收入等。

本研究楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案其 SROI 值為 6.47，亦即每投入一塊錢家庭關懷方案，即產生 6.47 元的社會影響力。私部門利害關係人 SROI 值為 6.23；公部門 SROI 值則高達為 9.40。但經社會影響力因子調整未來 5 年 SROI 值則 2.76，私部門為 2.70，公部門則為 2.32。

楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案經社會影響力評估結果，其 SROI 值呈現得知家庭關懷方案值得投資，無論公部門或私部門都值得投資。因此，本研究結

果顯示公私部門合作之公益方案值得推廣。本研究結果也發現家庭關懷方案值得長期投資。

本研究深入訪談利害關係人發現，一般私部門較少提供較長期社福捐款，較多是一次性捐款；因此，公部門社工每個月都需要幫個案重新尋找新的捐款來源。然而，每位社工手上皆有數十位個案，不僅需要解決個案經濟問題，還需要協助處理個案其他的問題。本研究楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案，社工與志工於轉介個案前，會一同探討該個案的關懷期程及結案評估時間等規劃，通常為六個月的關懷期程，少部分的個案則為三個月，社工會根據個案的發展或資源分配的需求於最後一個月來評估個案是否結案或延續關懷。此方式可作為其他公私協力方案規劃長期社福捐款或是家庭關懷計畫之參考。

本研究也發現私部門與各地方政府社福中心合作，極少提供親訪關懷的服務；其原因可能涉及人力資源及社會工作專業限制等問題。一般私部門常向公部門提出個案至社福中心進行諮商服務的需求，或是希望公部門安排私部門派人員前往個案訪視，以確認個案情況及其提出需求是否屬實。實際上，這比較像是在評估個案，而不是關懷個案，常會造成個案的困擾。本研究發現私部門 SROI 值遠高於公部門，因此由私部門提出關懷服務值得鼓勵；然提升志工專業關懷服務亦有其必要性，本方案適由宗教團體志工提供服務，志工皆為法藏法師之信徒，因此志工們有正向力量關懷個案。

第二節 研究限制

本研究社會影響力之評估包括楠西萬佛寺利害關係人之投入，但本研究並未計算楠西萬佛寺的成果。因為楠西萬佛寺為佛教團體，創辦人法藏法師基於募心

不募錢、施暖不施憐、隨力並隨緣、行動勝語言、修行在當前的核心精神，而提出與各地方政府社會局社會福利服務中心合作的家庭關懷公私協力方案。鼓勵弟子參加活動，於過程中可以投入實際的行善活動中，親力親為、親手佈施，陪伴個案一起度過難關。當然有可能因為此家庭關懷方案，增加萬佛寺信徒人數或者增加募款，當然也有可能提升萬佛寺名聲。然這些成果項目，對於佛教團而言，並不是家庭關懷方案主要目的。因此，本研究家庭關懷方案私部門及整體方案之 SROI 值應是低估的。

本研究未收集家庭關懷個案本人，主要原因欲保護弱勢家庭案主及家庭成員，因此並未納入訪談對象或問卷調查對象。因此，本研究選擇由志工與社工角度收集家庭關懷方案對弱勢家庭的影響。本研究再根據志工及社工的資料來源，選擇較低的成果，雖可能低估，但維持了不誇大之原則。

本研究志工問卷回收 66.7%，社工問卷回收 58.9%，雖然高於 50%，但外推至全部志工與社工仍需保守看待。本研究根據志工及社工深入訪談內容，利害關係人適逢新冠疫情期間，可能參與人數不如以往，投入與成果價值皆可能較往常低，因而可能低估志工及社工的成果。

第三節 建議

根據本研究結果，發現家庭關懷公私協力方案之效益不僅止於個案急難救助捐款及關懷，而是藉由這個方案啟動公部門與私部門的協作動能，經由公部門的引薦，個案才有機會接觸及信任私部門志工，志工也才能親自經歷關懷個案，親手將捐款交與個案，親身經歷陪伴個案走出生命難關的過程；志工也協助個案降低對公部門的戒心，並提升對社工的信任感。因此，本研究建議如下：

1. 由宗教團體志工提供福利組織個案之關懷可持續進行，也值得鼓勵。
2. 公部門引入私部門資源提供福利服務，可擴大公部門影響力，因此公部門可積極拓展與聯結私部門資源。
3. 私部門提供的經濟補助，應考慮個案短中長期需要，以利發展個案經濟自主的機會。
4. 宗教團體私部門可與公部門合作家庭關懷的服務，提供個案短中期相對穩定的關懷期間，同時為公部門及私部門獲得正向的效益。



參考文獻

- 中華郵政. (2023, 三月 28). 中華郵政全球資訊網 (2007-12-06)
https://www.post.gov.tw/post/internet/Group/index.jsp?ID=150103&news_no=64330&control_type=page&news_cat=5&group_name=
- 內政部. (2009). 推動弱勢家庭兒童及少年社區照顧服務計畫.
- 內政部戶政司. (2023, 十一月 16). 中華民國 內政部戶政司 全球資訊網
<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>
- 江瑞祥. (2018). 公共建設計畫成本效益評估方法. 國土及公共治理, 6 卷(3 期).
- 行政院主計處. (2006). 主計處家庭型態統計.pdf.
- 吳宗昇, 周宗穎, & 張抒凡. (2013). 公益創投的嘗試與探索: 公益 2.0 案例的 SROI 成效評估.
- 宋明順. (2000). 國家教育研究院社會價值. <https://terms.naer.edu.tw/detail/3268555/>
- 李宜樺, 吳佳餘, & 杜育任. (2016). 用社會投資報酬(SROI)發展改變世界的力量 衡量、管理到極大社會價值 3M 公益管理新哲學. 證券服務, 653, 28-32.
- 李宜樺. (2017). 公共服務影響評估工具—「社會投資報酬率 (SROI)」介紹.
<https://sslvpn.dila.edu.tw/Publication/,DanaInfo=www.airtilibrary.com,SSL+alDetailedMesh?DocID=P20150327001-201703-201703200012-201703200012-30-41&PublishTypeID=P001>
- 李宜樺. (2019). 聯勸 2017 年社會影響力 SROI 報告書.
- 林淑馨. (2018). 協力神話的崩壞? 我國地方政府與非營利組織的協力現況.
- 社會及家庭署. (2019, 五月 1). 社安網計畫緣起 [文字]. 社會及家庭署; 社會及家庭署.
<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4514-49395-204.html>
- 袁慧琳. (2009). 公園對地價影響之研究-以羅東鎮為例 [中國文化大學]. 收入 建築及都市計畫研究所: 卷 碩士. 臺灣博碩士論文知識加值系統.
<https://hdl.handle.net/11296/z74m57>
- 張婉君. (1999). 旅運者肇事生命損失評價之研究 [淡江大學]. 收入 交通管理學系: 卷 碩士.

臺灣博碩士論文知識加值系統. <https://hdl.handle.net/11296/823vn9>

彭淑華. (2012). 家庭支持系統服務模式建構與行動研究.

曾冠球. (2012). 協力治理觀點下公共管理者的挑戰 與能力建立.

劉華美. (2005). 老人公私協力成效.

蔡德輝. (2009). 青少年犯罪之家庭支持系統建構之研究.

<https://www.moj.gov.tw/media/6693/9415194750118.pdf?mediaDL=true>

衛福部社會及家庭署. (2020). <https://crc.sfaa.gov.tw/Statistics/Detail/4>

衛福部社會救助及社工司. (2020, 九月 15). 109 年公、私部門社工人員薪資調整 [文字]. 社會救助及社工司; 社會救助及社工司. <https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-4967-55665-103.html>

謝政勳, & 楊淨文. (2019). 看見看不見的社會力：社區型社會企業之社會投資報酬個案評估研究. *人文社會科學研究*, 13(3), 29–61.

[https://doi.org/10.6284/NPUSTHSSR.201909_13\(3\).2](https://doi.org/10.6284/NPUSTHSSR.201909_13(3).2)

警政署. (2020). 警政統計通報.

A Guide to Social Return on Investment. (2012). *Social Value UK*.

<https://socialvalueuk.org/resource/a-guide-to-social-return-on-investment-2012/>

AccountAbility. (2015). *AA1000SES 2015.pdf*. [http://www.mas-](http://www.mas-business.com/docs/AA1000SES%202015.pdf)

[business.com/docs/AA1000SES%202015.pdf](http://www.mas-business.com/docs/AA1000SES%202015.pdf)

Arvidson, M., Lyon, F., McKay, S., & Moro, D. (2010, 十二月). *The ambitions and challenges of SROI*. [Monograph]. TSRC.

<http://www.tsrc.ac.uk/LinkClick.aspx?fileticket=8LzzP8zWQB8%3D&tabid=762>

Burdge, R. J., & Vanclay, F. (1996). Social Impact Assessment: A Contribution to the State of the Art Series. *Impact Assessment*, 14(1), 59–86.

<https://doi.org/10.1080/07349165.1996.9725886>

Burritt, R. L., Schaltegger, S., Bennett, M., Pohjola, T., & Csutora, M. (2011). *Environmental management accounting and supply chain management* (卷 27). Springer Science &

Business Media.

Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C., & Bambra, C. (2008). Volunteering and health: What impact does it really have. *London: Volunteering England*, 9(3), 1–13.

Clark, C., & Rosenzweig, W. (2004). Double bottom line project report. *University of California, Berkeley*.

Cooney, K., & Lynch-Cerullo, K. (2014). Measuring the Social Returns of Nonprofits and Social Enterprises: The Promise and Perils of the SROI. *Nonprofit Policy Forum*, 5(2), 367–393.
<https://doi.org/10.1515/npf-2014-0017>

Dowling, B. G. (2019). The value of the relationship in volunteer home support programs working with vulnerable families. *Australian Social Work*, 72(3), 357–365.

Elkington, J. (1997). The triple bottom line. *Environmental management: Readings and cases*, 2, 49–66.

Emerson, J. (2000). *Social Return on Investment: Exploring Aspects of Value Creation in the Nonprofit Sector*. *Social Return on Investment: Exploring Aspects of Value Creation in the Nonprofit Sector*. Dharma Drum Institute of Liberal Arts
https://www.academia.edu/65171000/Social_Return_on_Investment_Exploring_Aspects_of_Value_Creation_in_the_Nonprofit_Sector_Social_Return_on_Investment_Exploring_Aspects_of_Value_Creation_in_the_Nonprofit_Sector

European Commission. (2015). *Policy brief on social impact measurement for social enterprises – Policies for social entrepreneurship*. OECD Publishing.
<https://doi.org/doi/10.2767/427680>

Forbes, D. P. (1998). Measuring the Unmeasurable: Empirical Studies of Nonprofit Organization Effectiveness from 1977 to 1997. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 27(2), 183–202. <https://doi.org/10.1177/0899764098272005>

Freudenburg, W. R. (1986). Social Impact Assessment. *Annual Review of Sociology*, 12, 451–478.

- Gentile, M. C. (2002). Social impact management and social enterprise: Two sides of the same coin or a totally different currency. *Aspen Institute for Social Innovation in Business, New York*, 128.
- Kassem, H. S., Aljuaid, M., Alotaibi, B. A., & Ghazy, R. (2020). Mapping and Analysis of Sustainability-Oriented Partnerships in Non-Profit Organizations: The Case of Saudi Arabia. *Sustainability*, 12(17), Article 17. <https://doi.org/10.3390/su12177178>
- Krlev, G., Münscher, R., & Mülbart, K. (2013). *Social Return on Investment (SROI): State-of-the-art and perspectives-a meta-analysis of practice in Social Return on Investment (SROI) studies published 2002-2012*.
- Latané, B. (1981). The psychology of social impact. *American Psychologist*, 36, 343–356. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.36.4.343>
- Maas, K. (2008). Social Impact Measurement: Towards a guideline for managers. *EMAN-EU 2008 Conference*, 75.
- Mulgan, G. (2010). Measuring social value. *Stanford Social Innovation Review*, 8(3), 38–43.
- Social Value UK. (2022). *SROI Report Database*. Social Value UK. <https://socialvalueuk.org/report-database/>
- SVI. (2021). *Principles of Social Value*. 6.
- Then, V., Schober, C., Rauscher, O., & Kehl, K. (2018). *Social Return on Investment Analysis: Measuring the Impact of Social Investment*.
- Wikipedia. (2021). 社會影響評價. 收入 *維基百科，自由的百科全書*. <https://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E5%BD%B1%E5%93%8D%E8%AF%84%E4%BB%B7&oldid=64445895>

附錄一

Who and how many?		At what cost?		Outputs	What	How much?			How long?			
Stakeholders 利害關係人名單		Inputs			Outcomes	Indicator and source	Quantity (scale)	Amount of change per stakeholder	Duration of outcomes	Outcomes start	Outcom	
Who do we have an effect on? 我們對誰有影響?	Who has an effect on us? 誰對我們有影響?	What will/did they invest and how much (money, time)? 他們將/將投資什麼以及多少(金錢、時間)?	Financial value (for the total population for the accounting period) 財務價值(針對該會計期間的總人口)總人數	Summary of activity in numbers. 活動摘要。	What is the change experienced by stakeholders? 利益相關者經歷了什麼變化?						Describe how you will measure the described outcome (including any sources used) 描述如何衡量所描述的結果(包括使用的任何來源)	Number of people experiencing described outcome. 經歷所述結果的人數。
楠西萬佛寺		年度教育會舉辦成本	100,000.00						1		1	2
		捐款	3,872,815.00						1		1	2
志工	96	交通時間	703,324.00	關懷活動	重視個人健康	願付法(訪談及問卷)	96	78%	5	Period of activity	1	6
		關懷時間	263,010.00	關懷活動	增加同理心	願付法(訪談及問卷)	96	95%	6	Period of activity	1	7
		分享時間	113,688.00	關懷活動	強化情緒管理	願付法(訪談及問卷)	96	89%	6	Period of activity	1	7
		行政作業	132,585.00	關懷活動	提升生活滿意	願付法(訪談及問卷)	96	89%	5	Period of activity	1	6
		個案研討會參與時間	37,164.00	個案研討會	提升工作滿意	願付法(訪談及問卷)	96	71%	5	Period of activity	1	6
		年度教育會參與時間	99,968.00	年度教育會	增加家庭責任感	願付法(訪談及問卷)	96	79%	5	Period of activity	1	6
		捐款	1,087,185.00	關懷活動	增加社會責任感	願付法(訪談及問卷)	96	95%	6	Period of activity	1	7
		物品	1,252,261.00	關懷活動	負面影響	願付法(訪談及問卷)	96	17%	1	Period of activity	1	2
志工親友	144				提供捐款	問卷	144	77%	2	Period of activity	1	3
					提供物品	願付法(訪談及問卷)	144	73%	1	Period of activity	1	2
					參與訪視	願付法(訪談及問卷)	144	57%	1	Period of activity	1	2
											1	1
社工	56	轉介個案評估時間	270,037.00	評估個案	減輕資源尋找壓力	願付法(訪談及問卷)	56	100%	2	Period of activity	1	3
		交通時間	13,068.00	關懷活動	減少心理壓力	願付法(訪談及問卷)	56	92%	2	Period of activity	1	3
		家訪時間	12,251.00	關懷活動	減少加班時間	人力資本法(訪談及問卷)	56	42%	2	Period of activity	1	3
		電話時間	63,730.00	電話訪問	提升工作能力	願付法(訪談及問卷)	56	50%	2	Period of activity	1	3
		研討會準備時間	144,984.00	個案研討會	增加工作伙伴	願付法(訪談及問卷)	56	92%	2	Period of activity	1	3
		研討會參與時間	112,565.00	個案研討會	增加工作自信心	願付法(訪談及問卷)	56	83%	1	Period of activity	1	2
		教育會時間	1,782.00	教育會	宗教安定感	願付法(訪談及問卷)	56	42%	1	Period of activity	1	2
					安撫個案所花費的	人力資本法(訪談及問卷)	56	36%	1	Period of activity	1	2
主任					增加社工教育訓練	願付法(訪談及問卷)	14	100%	1	Period of activity	1	2
											1	1
弱勢家庭案主	99	接受關懷服務的時間	132,770.00	關懷活動	案家情緒變穩定	願付法(訪談及問卷)	99	94%	2	Period of activity	1	3
					求職觀念改變	願付法(訪談及問卷)	99	94%	2	Period of activity	1	3
					求職行為改變	願付法(訪談及問卷)	99	75%	2	Period of activity	1	3
					個案自信心提升	願付法(訪談及問卷)	99	100%	2	Period of activity	1	3
					個案更信任社工	願付法(訪談及問卷)	99	100%	2	Period of activity	1	3
					個案想求學	願付法(訪談及問卷)	99	62%	2	Period of activity	1	3
					全職收入	訪談及問卷	99	73%	2	Period of activity	1	3
					兼職收入	訪談及問卷	99	50%	2	Period of activity	1	3
					負面影響	訪談及問卷	99	50%	1	Period of activity	1	2
									1		1	2
									1		1	2

Stage 4

How valuable?			How much caused by the activity?				Still material?
Express the relative importance (value) of the outcome			Deadweight %	Displacement %	Attribution %	Drop off %	Impact calculation
Weighting How important is this outcome to stakeholders? (e.g. on a scale of 1-10) (N.B. To make comparison between	Valuation approach Describe the monetary valuation approach used to express the relative importance (value) of each outcome. (N.B. If your analysis does not use monetary valuation of outcomes, please use	Monetary valuation How important is the outcome to stakeholders (expressed in monetary terms)? 結果對利益相關者有多重要 (以貨幣表示)?					
			What will happen/what would have happened without the activity? 如果沒有活動，將會發生什麼/將會發生什麼?	What activity would/did you displace? 您將/將進行哪些活動?	Who else contributed to the change? 還有誰為這一變化做出了貢獻?	Does the outcome drop off in future years? 結果在未來幾年會下降嗎?	Number of people (quantity) times value, less deadweight, displacement and attribution 人數 (數量) 乘以價值，減去載重、位移和歸屬
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
54%	願付法(訪談及問卷)	17,855.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	581,170.82
87%	願付法(訪談及問卷)	22,515.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	732,851.36
75%	願付法(訪談及問卷)	27,126.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	882,936.98
67%	願付法(訪談及問卷)	15,648.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	509,334.14
55%	願付法(訪談及問卷)	19,652.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	639,662.22
58%	願付法(訪談及問卷)	21,601.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	703,101.14
73%	願付法(訪談及問卷)	16,724.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	544,357.37
17%	願付法(訪談及問卷)	-670.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	-21,808.15
77%	問卷	13,765.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	672,065.22
73%	願付法(訪談及問卷)	15,399.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	751,843.98
57%	願付法(訪談及問卷)	3,428.00	25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	167,369.39
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
100%	願付法(訪談及問卷)	13,333.33	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	153,452.54
92%	願付法(訪談及問卷)	13,043.33	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	150,114.93
42%	願付法(訪談及問卷)	6,700.54	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	77,116.07
50%	願付法(訪談及問卷)	8,280.00	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	95,294.03
92%	願付法(訪談及問卷)	10,862.90	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	125,020.42
83%	願付法(訪談及問卷)	13,166.14	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	151,528.33
42%	願付法(訪談及問卷)	8,375.67	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	96,395.09
36%	人力資本法	230.00	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	2,647.06
100%	願付法(訪談及問卷)	100,000.00	55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	287,723.52
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
94%	願付法(訪談及問卷)	33,431.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	809,512.93
94%	願付法(訪談及問卷)	22,024.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	533,298.82
75%	願付法(訪談及問卷)	5,625.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	136,206.22
100%	願付法(訪談及問卷)	93,000.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	2,251,942.89
100%	願付法(訪談及問卷)	97,500.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	2,360,907.87
62%	願付法(訪談及問卷)	37,847.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	916,443.90
73%	願付法(訪談及問卷)	2,407.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	58,284.16
50%	願付法(訪談及問卷)	2,376.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	57,533.51
50%	願付法(訪談及問卷)	-540.00	42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	-13,075.80
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00

Total 14,413,230.97

Present value of each year	
Total Present Value (PV)	
Net Present Value (PV minus the investment)	
Social Return (Value per amount invested)	

Calculating Social Return					
Discount rate		1.625%			
Year 0	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
581,170.82	290,585.41	145,292.71	72,646.35	36,323.18	0.00
732,851.36	366,425.68	183,212.84	91,606.42	45,803.21	22,901.61
882,936.98	441,468.49	220,734.24	110,367.12	55,183.56	27,591.78
509,334.14	254,667.07	127,333.53	63,666.77	31,833.38	0.00
639,662.22	319,831.11	159,915.56	79,957.78	39,978.89	0.00
703,101.14	351,550.57	175,775.29	87,887.64	43,943.82	0.00
544,357.37	272,178.68	136,089.34	68,044.67	34,022.34	17,011.17
-21,808.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
672,065.22	336,032.61	0.00	0.00	0.00	0.00
751,843.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
167,369.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
153,452.54	76,726.27	0.00	0.00	0.00	0.00
150,114.93	75,057.46	0.00	0.00	0.00	0.00
77,116.07	38,558.04	0.00	0.00	0.00	0.00
95,294.03	47,647.01	0.00	0.00	0.00	0.00
125,020.42	62,510.21	0.00	0.00	0.00	0.00
151,528.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
96,395.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
287,723.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
809,512.93	458,993.83	0.00	0.00	0.00	0.00
533,298.82	302,380.43	0.00	0.00	0.00	0.00
136,206.22	77,228.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2,251,942.89	1,276,851.62	0.00	0.00	0.00	0.00
2,360,907.87	1,338,634.76	0.00	0.00	0.00	0.00
916,443.90	519,623.69	0.00	0.00	0.00	0.00
58,284.16	33,047.12	0.00	0.00	0.00	0.00
57,533.51	32,621.50	0.00	0.00	0.00	0.00
-13,075.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

14,410,583.91 6,972,620.51 1,148,353.51 574,176.75 287,088.38 67,504.55

14,410,583.91	6,861,127.19	1,111,922.41	547,071.30	269,161.77	62,277.37
					23,262,143.96
					14,848,956.96
					2.76

23,460,327.62

附錄二

SROI Value Map

This sheet is designed to help you develop your SROI analysis. If your analysis does not use monetary valuation of outcomes, please use the "Value Map (non-SROI)" tab. For further information please see the "Guidance" tab.

Stage 1		Stage 2												
Who and how many?		At what cost?		Outputs	What changes?		How much?			How long?		How valuable?		
Stakeholders 利害關係人名單		Inputs			Outcomes		Indicator and source	Quantity (scale)	Amount of change per stakeholder	Duration of outcomes	Outcomes start	Express the relative importance (value) of the outcome		
Who do we have an effect on? 我們對誰有影響?	How many in group? 小組人數?	What will/did they invest and how much (money, time)? 他們將/將投資什麼以及多少(金錢、時間)? 投入的項目有哪些	Financial value (for the total population for the accounting period) 財務價值 (針對該會計期間的總人口) 總人數	Summary of activity in numbers. 活動摘要	Outcome description	Describe the change experienced by stakeholders? 利害關係者經歷了什麼變化?						Describe how you will measure the described outcome (including any sources used) 描述如何衡量所描述的結果(包括使用的任何來源)	Number of people experiencing described outcome. 經歷所述結果的人數	Describe the average amount of change experienced (or to be experienced) per stakeholder. 描述每個利益相關者經歷(或將要經歷)的平均變化量
社工	56	轉介個案評估時間	270,037.00	評估個案	減輕資源尋找壓力	轉介法(訪談及問卷)	56	100%	2	Period of activity		100%	轉介法(訪談及問卷)	13,333.33
		交通時間	13,068.00	團體活動	減少心理壓力	轉介法(訪談及問卷)	56	92%	2	Period of activity		92%	轉介法(訪談及問卷)	13,043.33
		家訪時間	12,251.00	團體活動	減少加班時間	人力資源法(訪談及問卷)	56	42%	2	Period of activity		42%	轉介法(訪談及問卷)	6,700.54
		轉介時間	63,730.00	轉介諮詢	提升工作能力	轉介法(訪談及問卷)	56	50%	2	Period of activity		50%	轉介法(訪談及問卷)	8,280.00
		研討會準備時間	144,984.00	個案研討會	增加工作信心	轉介法(訪談及問卷)	56	92%	2	Period of activity		92%	轉介法(訪談及問卷)	10,862.90
		研討會參與時間	112,565.00	個案研討會	增加工作自信心	轉介法(訪談及問卷)	56	83%	1	Period of activity		83%	轉介法(訪談及問卷)	13,166.14
		教育會時間	1,782.00	教育會	宗教安定感	轉介法(訪談及問卷)	56	42%	1	Period of activity		42%	轉介法(訪談及問卷)	8,375.67
主任					安撫個案所花費的時間	人力資本法(訪談及問卷)	56	100%	1	Period of activity		100%	人力資本法	230.00
主任					增加社工教育訓練	轉介法(訪談及問卷)	14	100%	1	Period of activity		100%	轉介法(訪談及問卷)	100,000.00
										1				
										1				
										1				
		Total	618,417.00											

Stage 4

How much caused by the activity?				Still material?
Deadweight %	Displacement %	Attribution %	Drop off %	Impact calculation
What will happen/what would have happened without the activity? 如果沒有活動，將會發生什麼/將會發生什麼？	What activity would/did you displace? 您將/將進行哪些活動？	Who else contributed to the change? 還有誰為這一變化做出了貢獻？	Does the outcome drop off in future years? 結果在未來幾年會下降嗎？	Number of people (quantity) times value, less deadweight, displacement and attribution 人數 (數量) 乘以價值，減去載重、位移和歸屬
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	153,452.54
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	150,114.93
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	77,116.07
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	95,294.03
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	125,020.42
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	151,528.33
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	96,395.09
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	2,647.06
55.4%	10.0%	48.8%	50.0%	287,723.52
0%	0%	0%	0%	0.00
0%	0%	0%	0%	0.00
0%	0%	0%	0%	0.00
0%	0%	0%	0%	0.00

Total 1,139,291.98

Present value of each year
Total Present Value (PV)
Net Present Value (PV minus the investment)
Social Return (Value per amount invested)

Calculating Social Return					
Discount rate		1.625%			
Year 0	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5
153,452.54	76,726.27	0.00	0.00	0.00	0.00
150,114.93	75,057.46	0.00	0.00	0.00	0.00
77,116.07	38,558.04	0.00	0.00	0.00	0.00
95,294.03	47,647.01	0.00	0.00	0.00	0.00
125,020.42	62,510.21	0.00	0.00	0.00	0.00
151,528.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
96,395.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2,647.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
287,723.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

1,139,291.98 300,499.00 0.00 0.00 0.00 0.00

1,139,291.98	295,693.97	0.00	0.00	0.00	0.00
					1,434,985.95
					816,568.95
					2.32

附錄三

Stage 1		Stage 2													
Who and how many?		At what cost?		Outputs	What changes?	How much?			How long?		How valuable?				
Stakeholders 利害關係人名單		Inputs			Outcomes	Indicator and source	Quantity (scale)	Amount of change per stakeholder	Duration of outcomes	Outcomes start	Express the relative importance (value) of the outcome				
					Outcome description						Describe how you will measure the described outcome (including any sources used) 描述如何衡量所描述的結果 (包括使用的任何來源)	Number of people experiencing described outcome. 經歷所述結果的人數。	Describe the average amount of change experienced (or to be experienced) per stakeholder. 描述每個利益相關者經歷 (或將要經歷) 的平均變化量	How long (in years) does the outcome last for? 結果持續多長時間 (以年為單位) ?	Does the outcome start in Period of activity or in the Period after? 結果是在活動期間還是之後的期間開始?
Who do we have an effect on? 我們對誰有影響?	How many in group? 小組人數?	What will/did they invest and how much (money, time) and how much (money, time) ? 他們將/將投資什麼以及多少 (金錢、時間) ?	Financial value (for the total population for the accounting period) 財務價值 (針對該會計期間的總人口)	Summary of activity in numbers. 活動摘要 - 總人數	What is the change experienced by stakeholders? 利益相關者經歷了什麼變化?										
僧尼團體		年度教育會舉辦成本	100,000.00						1						
		捐款	3,872,815.00						1						
居士	96	交納時間	703,324.00	團體活動	舉辦個人健康	應付法(訪談及問卷)	96	78%	5	Period of activity		54%	應付法(訪談及問卷)	17,855.00	
		團體時間	263,010.00	團體活動	增加同理心	應付法(訪談及問卷)	96	95%	6	Period of activity		87%	應付法(訪談及問卷)	22,515.00	
		分派時間	113,688.00	團體活動	優化環境管理	應付法(訪談及問卷)	96	89%	6	Period of activity		75%	應付法(訪談及問卷)	27,126.00	
		行政作業	132,585.00	團體活動	提升生活滿意	應付法(訪談及問卷)	96	89%	5	Period of activity		67%	應付法(訪談及問卷)	15,648.00	
		職業研討會參與時間	37,164.00	職業研討會	提升工作滿意	應付法(訪談及問卷)	96	71%	5	Period of activity		58%	應付法(訪談及問卷)	19,652.00	
		非度教育會參與時間	99,968.00	非度教育會	增加社會責任感	應付法(訪談及問卷)	96	79%	5	Period of activity		58%	應付法(訪談及問卷)	21,607.00	
		捐款	1,087,185.00	團體活動	增加社會責任感	應付法(訪談及問卷)	96	95%	6	Period of activity		73%	應付法(訪談及問卷)	16,724.00	
		物品	1,252,261.00	團體活動	負面影響	應付法(訪談及問卷)	96	17%	1	Period of activity		17%	應付法(訪談及問卷)	-670.00	
志工親友	144				提供捐款	問卷	144	77%	2	Period of activity		77%	問卷	13,765.00	
					提供物品	應付法(訪談及問卷)	144	73%	1	Period of activity		73%	應付法(訪談及問卷)	15,399.00	
					參與訪視	應付法(訪談及問卷)	144	57%	1	Period of activity		57%	應付法(訪談及問卷)	3,428.00	
弱勢家庭業主	99	接受輔導服務的時間	132,770.00	輔導活動	家庭情緒穩定	應付法(訪談及問卷)	99	94%	2	Period of activity		94%	應付法(訪談及問卷)	13,553.28	
					求職觀念改變	應付法(訪談及問卷)	99	94%	2	Period of activity		94%	應付法(訪談及問卷)	22,024.08	
					求職行為改變	應付法(訪談及問卷)	99	75%	2	Period of activity		75%	應付法(訪談及問卷)	5,625.00	
					職業自信心提升	應付法(訪談及問卷)	99	100%	2	Period of activity		100%	應付法(訪談及問卷)	93,000.00	
					職業意向社工	應付法(訪談及問卷)	99	100%	2	Period of activity		100%	應付法(訪談及問卷)	97,500.00	
					職業思想學	應付法(訪談及問卷)	99	62%	2	Period of activity		62%	應付法(訪談及問卷)	37,847.00	
					全職收入	訪談及問卷	99	73%	2	Period of activity		73%	應付法(訪談及問卷)	2,407.00	
					兼職收入	訪談及問卷	99	50%	2	Period of activity		50%	應付法(訪談及問卷)	2,976.00	
					負面影響	訪談及問卷	99	50%	1	Period of activity		50%	應付法(訪談及問卷)	-540.00	
									1						
									1						

Stage 4

How much caused by the activity?				Still material?
Deadweight %	Displacement %	Attribution %	Drop off %	Impact calculation
What will happen/what would have happened without the activity?如果沒有活動，將會發生什麼/將會發生什麼？	What activity would/did you displace? 您將/將進行哪些活動？	Who else contributed to the change? 還有誰為這一變化做出了貢獻？	Does the outcome drop off in future years? 結果在未來幾年會下降嗎？	Number of people (quantity) times value, less deadweight, displacement and attribution 人數（數量）乘以價值，減去載重、位移和歸屬
0%	0%	0%	0%	0.00
0%	0%	0%	0%	0.00
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	581,170.82
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	732,851.36
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	882,936.98
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	509,334.14
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	639,662.22
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	703,101.14
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	544,357.37
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	-21,808.15
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	672,065.22
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	751,843.98
25.4%	10.0%	49.5%	50.0%	167,369.39
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	328,185.08
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	533,300.76
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	136,206.22
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	2,251,942.89
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	2,360,907.87
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	916,443.90
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	58,284.16
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	57,533.51
42.3%	10.0%	52.9%	43.3%	-13,075.80
0%	0%	0%	0%	0.00
0%	0%	0%	0%	0.00

Total 12,792,613.07

Present value of each year
Total Present Value (PV)
Net Present Value (PV minus the investment)
Social Return (Value per amount invested)

Calculating Social Return					
Discount rate		1.625%			
Year 0	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
581,170.82	290,585.41	145,292.71	72,646.35	36,323.18	0.00
732,851.36	366,425.68	183,212.84	91,606.42	45,803.21	22,901.61
882,936.98	441,468.49	220,734.24	110,367.12	55,183.56	27,591.78
509,334.14	254,667.07	127,333.53	63,666.77	31,833.38	0.00
639,662.22	319,831.11	159,915.56	79,957.78	39,978.89	0.00
703,101.14	351,550.57	175,775.29	87,887.64	43,943.82	0.00
544,357.37	272,178.68	136,089.34	68,044.67	34,022.34	17,011.17
-21,808.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
672,065.22	336,032.61	0.00	0.00	0.00	0.00
751,843.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
167,369.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
328,185.08	186,080.94	0.00	0.00	0.00	0.00
533,300.76	302,381.53	0.00	0.00	0.00	0.00
136,206.22	77,228.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2,251,942.89	1,276,851.62	0.00	0.00	0.00	0.00
2,360,907.87	1,338,634.76	0.00	0.00	0.00	0.00
916,443.90	519,623.69	0.00	0.00	0.00	0.00
58,284.16	33,047.12	0.00	0.00	0.00	0.00
57,533.51	32,621.50	0.00	0.00	0.00	0.00
-13,075.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

12,792,613.07 6,399,209.72 1,148,353.51 574,176.75 287,088.38 67,504.55

12,792,613.07	6,296,885.33	1,111,922.41	547,071.30	269,161.77	62,277.37
					21,079,931.26
					13,285,161.26
					2.70

附錄四

FJU-IRB F-034 /20201110

輔仁大學人體研究倫理委員會 通過證明

- 一、計畫編號：C111054
- 二、執行單位：法鼓文理學院社會企業與創新碩士學位學程
- 三、主持人：葉玲玲社會企業與創新碩士學位學程教授兼主任
- 四、研究團隊成員：羅新宇/法鼓文理學院社會企業與創新碩士學位學程
- 五、計畫名稱：楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會影響力評估研究
- 六、計畫書版本/日期：版本:2.0，2022/11/22
- 七、受試者說明暨同意書版本/日期：第3版，2022/11/22
- 八、計畫執行地點：法鼓文理學院
- 九、研究方式/工具：
 1. 訪談大綱：2022/10/23
 2. 問卷：版本 2.0，2022/11/22
- 十、追蹤審查頻率：1 年 1 次

上述計畫業於 111 年 12 月 08 日 經本委員會審查通過，本通過證明有效期限自 111 年 12 月 08 日 至 112 年 12 月 07 日 有效，主持人最遲應於本通過證明有效
期前 4 周，提交期中報告至本委員會進行審查，並經審查通過後，方可繼續執
行。研究計畫執行結束，應於結束後 90 個日曆日內依規定向本委員會辦理結案，
繳交結案報告。

計畫執行期間，若有變更或修正，計畫主持人需依相關規定提出修正(變更)申請，
經本委員會審查通過後方可繼續執行。計畫執行中如有偏差或違規情事，應依規
定及請求，向本委員會提出報告。

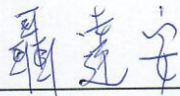
計畫執行期間，若有嚴重不良反應事件或其他無法預期情況，計畫主持人需依相
關規定向本委員會通報。

本計畫如有修正(變更)、展延，請依本委員會核發之最新通過證明執行。

計畫如申請終止或經本委員會會議決議終止研究時，本通過證明自本會員會同
意終止日起自動失效。

輔仁大學人體研究倫理委員會

主任委員



111 年 12 月 08 日

附錄五

FJU-IRB F-036 /20201110

輔仁大學人體研究倫理委員會 修正案通過證明

- 一、計畫編號：C111054
- 二、執行單位：法鼓文理學院社會企業與創新碩士學位學程
- 三、主持人：葉玲玲社會企業與創新碩士學位學程教授兼主任
- 四、研究團隊成員：羅新宇/法鼓文理學院社會企業與創新碩士學位學程
- 五、計畫名稱：楠西萬佛寺家庭關懷公私協力方案社會影響力評估研究
- 六、計畫書版本/日期：版本:2.0，2022/11/22
- 七、受試者說明暨同意書版本/日期：第3版，2022/11/22
- 八、計畫執行地點：法鼓文理學院
- 九、研究方式/工具：
 1. 訪談大綱：2022/10/23
 2. 問卷：社工:第一版，2023/5/25
 3. 問卷：志工:第一版，2023/5/25
 4. 研究說明: 版本 2.0，2022/11/22
- 十、追蹤審查頻率：1年1次

上述計畫之修正案業於 112年06月15日 經本委員會審查通過，本通過證明有效期限自 112年06月15日 至 112年12月07日 有效，主持人最遲應於本通過證明有效期前4周，提交期中報告至本委員會進行審查，並經審查通過後，方可繼續執行。研究計畫執行結束，應於結束後90個日曆日內依規定向本委員會辦理結案，繳交結案報告。

計畫執行期間，若有變更或修正，計畫主持人需依相關規定提出修正(變更)申請，經本委員會審查通過後方可繼續執行。計畫執行中如有偏差或違規情事，應依規定及請求，向本委員會提出報告。

計畫執行期間，若有嚴重不良反應事件或其他無法預期情況，計畫主持人需依相關規定向本委員會通報。

本計畫如有修正(變更)、展延，請依本委員會核發之最新通過證明執行。

計畫如申請終止或經本委員會會議決議終止研究時，本通過證明自事實發生日起自動失效。

輔仁大學人體研究倫理委員會

主任委員

陳富莉

112年06月20日