

善慧恩基金會之青年培力社會投資報酬率分析  
**Social Return on Investment of Youth Training**  
**-A Case Study of GWC Social Charity Foundation**

楊惟軫

國立中山大學

企業管理研究所碩士生

Department of Business Management

National Sun Yat-sen University

鄭義

國立中山大學

財務管理學系副教授

Department of Finance

National Sun Yat-sen University

## 摘要

青少年是國家的棟樑，也象徵國家未來的競爭力，若學生在此階段能有正向成長，未來將對社會產生正向效益；相反地，則會帶來巨大的社會成本。因此，政府及民間團體特別重視兒少階段的問題，尤為國中小學中輟生的輔導，雙方搭建合作提供中介教育作為學生復學的教育方案，以協助完成義務教育。

然而，目前研究大多以質化的方式呈現青年培力的價值，顯少看見量化的研究方法，因此本研究參考國內外文獻，以社會影響力評估的方式衡量其產生的效益，使其績效成果更具有說服力。本研究個案以善慧恩基金會為例，採用社會投資報酬率分析法，藉由與利害關係人訪談的過程，瞭解透過基金會提供之青年培力所產生的變化進行研究，並評估其所產生的社會影響力。

本研究發現善慧恩基金會帶來正面影響力，不僅學生能重拾對學習的興趣、藉由學習一技之長獲得考取證照的能力；培力輔導員在工作上獲得成就感；而學生原生家庭亦能修補與孩子間的情感關係，其影響力皆具有高度價值。因此，根據分析結果，此專案將產生 1.32 元社會報酬，產生顯著社會效益。

關鍵字：中輟學生、青年培力、家庭失功能、社會投資報酬率分析、善慧恩基金會

## 壹、 研究背景

青少年是國家的棟樑，也象徵國家未來的競爭力，若學生在此階段能有正向成長，未來將對社會產生正向效益；相反地，則會帶來巨大的社會成本。因此，各國政府特別重視兒少階段的問題。其中，中輟生議題特別受到重視，其因中途輟學的青少年較容易有偏差行為，目前也有諸多文獻指出中輟生的發生率和國家青少年犯罪率有確切的關係。

有鑑於此，教育部於 1994 年起建立「國民中小學中途輟學學生通報系統」，加強執行學校法定教育並實施各項計畫，強化中輟學生的輔導機制；於 1996 年正式提出「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」，協助中途輟學之學生能順利完成國民教育。除此之外，為了有效運用各界資源，教育部於 1998 年成立跨部會「輔導中途輟學學生專案督導小組」，整合內政部、法務部、原民會、衛生署、直轄市政府教育局、縣市政府、民間團體、學者專家等各相關資訊，規劃與督導有關工作，輔導學生復學並逐年降低中輟人數，增加中輟學生的復學率。(教育部，2003)

此外，為了避免中輟生回歸原班級後產生適應不良等問題，教育部於 2001 年開始推動「多元中介教育」建立更適合中輟學生的教育方案，有效追蹤、安置與輔導中輟學生復學。2005 年更頒布實施「教育部補助直轄市、縣市政府及民間團體辦理追蹤、輔導與安置中輟生實施原則」，補助各縣市設立四類中介教育設施：(一)資源式中途班；(二)合作式中途班；(三)慈輝班；(四)中途學校(賀孝銘，2006)。上述方案提供學生多元的課程，期望藉此找回學習的樂趣與動機，也提供家庭失功能之子女住宿輔導，以代替家庭親職教育功能。

透過一連串政策的宣導及實施，可觀察到目前國中小學中輟學生人數有逐年下降的趨勢，復學率也有逐年提升的現象。根據「全國國民中小學中輟生通報及復學系統」中得知，106 學年度全國有 3,134 位國中小中輟生，相較於 86 學年度仍高達 9,000 人至 10,000 人，明顯地大幅減少；復學率更是從 86 學年度的三

成二，現已提升至九成以上。可見，我國對中輟學生人數的掌握，有顯著的成效，其部分原因來自於少子化因素，部分原因則歸功於政府及民間多年的努力，雙方搭建合作提供學生更合適的教育措施，以順利完成國中義務教育。

## 貳、 研究動機與目的

配合十二年國教政策，目前教育部辦理中介教育措施多以國中生為主，透過多元適性課程和住宿輔導，協助中輟學生再次回歸校園，期許學生能繼續升學。因此，學生一旦國中畢業後則必須離開原屬中介教育機構，回歸正規學校及其原生家庭。根據教育部統計處分析國中中輟生輟學的因素，可以發現個人因素為最主要原因，其次為家庭因素和社會因素。另外，我國針對中輟議題的相關研究亦顯示，家庭因素對於青少年輟學有著直接的影響(吳芝儀，2000；林杏足、陳佩鈺、陳美儒，2006)。家庭為學生最常接觸的對象，其家庭成員的行為間接影響學生的價值觀。可見，若學生再度回到家庭失功能的環境中成長，其原先被導正的偏差行為，因缺少學習的榜樣及適當的教養，抑或是受到外在的誘惑，很有可能被打回原形，而無法延續正向的改變，再次誤入歧途。因此，中輟生畢業後的後續追蹤及其生涯發展，也是我們值得關注的議題。

有鑑於此，本研究試圖呈現青年培力的價值，呼籲社會大眾更關注青少年教育議題。然而，參考現今文獻，對於中輟生接受中介教育後的改變，皆以質性的方式闡述，對於一般大眾而言，較無法直觀地了解其重要性。因此，本研究想透過不同的研究方法，以國外社會企業和基金會常使用的社會投資報酬率分析(SROI)，衡量本研究對象-財團法人善慧恩基金會之青年培力效果，此評估方式將以質化和量化的方式呈現結果。不僅藉由與利害關係人的充分討論，讓其參與分析過程，得到最完整的回饋；還能將非經濟面改變以財務代理變數的方式，計算產生多少效益，使其成果更具有說服力。期望透過研究分析結果，讓社會大眾了解善慧恩基金會的服務能使無數個新生命誕生，見證學生的無限潛能，並闡述青年培力對於中輟生發展有其必要性與重要性，且作為後續管理之依據。

## 參、 文獻回顧

本研究為探討中輟生培力的成效與影響力，因此文獻回顧主要介紹中輟生議題，包含中輟生的定義、中輟因素探討及中介教育措施。

### 一、中輟生定義

目前，關於中輟生的定義眾說紛紜，各個學者有不同的看法，以下列舉多個解釋，藉供參考：

(一) 聯合國教育科學與文化組織提及，中輟生意旨任何一階段的學生，在其未修完該階段課程之前，因故提早離開學校者，即為中輟學生。

(二) 教育部(2012)發布「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」，第二條所稱中途輟學學生(以下簡稱中輟生)，指國民小學及國民中學學生有下列情形之一者：未經請假、請假未獲准或不明原因未到校上課連續達三日以上、轉學生因不明原因未向轉入學校完成報到手續，列為中輟生。

(三) 陳珏君(1995)認為任何一個階段中的學生，在未畢業或未完成整個學習計畫之前，除了死亡因素之外，因故學期初未完成註冊程序或於學期中離開學校，並且沒有轉學至其他的學校，則為中途輟學。

(四) 黃怡如(1998)認為，中輟生為任何學程階段中的學生，除因死亡因素外，在未經請假的情況下，未到校達三天以上或轉學而未向轉入學校報到者，經所應就讀學校將名單呈報於中輟學生通報中心。

(五) 商嘉昌(1995)認為任何一個階段的學生，在未畢業或是未完成註冊程序或於學習中離開原就讀學校，且為轉學到其他學校，則視為中途輟學。

綜觀上述定義，廣義的中輟生是指國小、國中、高中、大學在學期間，除因死亡因素外，因故提早離開學校者；狹義的中輟生是指國中小學生未到校達三天以上，並通報於教育部。因此，本研究對象-善慧恩基金會其青年培力對象，為經政府轉介安置的中輟男學生，屬於狹義的定義。

### 二、中輟生輟學因素探討

學校對大部分學生而言，是學習知識的殿堂也是拓展社交圈的場所，但對少部分的特定學生而言，卻是極力想抗拒的地方，因而產生中途輟學的念頭，不僅是對個人的損失，也會造成社會資源的浪費。因此，各國政府特別關注中輟生議題，研究其中輟因素並擬定相關配套措施，對症下藥解決問題。參考國內學者對中輟因素的探討，不外乎源自於五大原因：個人因素、家庭因素、學校因素、同儕因素、社會因素。

#### （一）個人因素：

根據教育部統計資料顯示，個人因素為學生中輟的最主要原因，其可能受到生理狀況、心理狀況及校內課業表現的影響而逃避上學。生理狀況包含性別、年齡、種族、健康狀況、懷孕生子或結婚、藥物濫用等原因(范玉保，2003)，也可能因為智力不足、心智阻礙或感覺統合失調（徐藝華，1997）；心理狀況包含個人情緒上的困擾，適應力差而造成情緒不穩，也可能因為挫折容忍度較低、自我概念薄弱及偏差的價值觀(王以仁、王生偉，2008)；校內課業表現則因為學習方法、習慣不良，造成事半功倍，導致學習成就偏低而自暴自棄(林樹，2006)，又或許是因為對學校傳統主科的正規教育方式感到毫無興趣。

#### （二）家庭因素：

家庭是構成社會最基本的團體，也是個人成長最適宜的環境，更是學生除了學校以外最常接觸到的場所，家庭成員的行為和價值觀皆會潛移默化地影響個人的思想及表現。學生若在一个家庭健全、經濟無虞的環境中成長，能夠接受完善的親職教育，較不容易走上偏差路；相反地，若家庭經濟困難，無法提供孩子良好的教育品質，將造成學習效果低落，產生排斥的行為。

#### （三）學校因素

在正規教育體制下，由於太重視升學主義，無形給予學生莫大的壓力，若忽略學生個別差異，則可能造成不得不輟學的困境。此外，在校園裡與學生、老師間的互動，可能因為師生衝突或是遭到同儕霸凌，而產生逃學的念頭。

#### (四) 同儕因素

近朱者赤、近墨者黑充分顯示同儕的重要性，若學生結交行為偏差的同儕團體，因為急於取得認同感與歸屬感而模仿其行為，進而產生偏差的價值觀。

#### (五) 社會因素

學生提早社會化進入不良場所，如：網咖、ktv、賭博遊樂場，因而沉溺於此而荒廢學業甚至放棄上學；抑或是社會風氣影響學生，而使心智尚未完全成熟的青少年產生偏差行為。

### 三、中介教育措施

中介教育措施是一種為特殊需要青少年回到正規學校教育前的中介過度性教育措施。目前的中教教育措施包括以下形式(教育部，2013d)：

#### (一) 慈輝班

由地方政府依國民中小學慈輝班實施計畫辦理。輔導對象為國民中小學生因家庭遭遇變故而中途輟學，經追蹤輔導返校而無法適應就學環境，或因家庭功能不彰而有中輟之虞，經家長或監護人同意接受輔導者。

#### (二) 資源式中途班

由地方政府遴選有熱忱有意願之國民中小學，分區設置資源式中途班(鄰近學區教學資源共享)，提供中輟生多元適性課程及輔導措施者。

#### (三) 合作式中途班

由地方政府結合轄區內已立案及經法人登記之民間團體或企業資源，由民間團體提供事宜場所，提供中輟生專業輔導資源及中介措施，學校教師提供適性課程者。

## 肆、 研究方法

### 一、 深度訪談

本研究之深度訪談對象為善慧恩基金會-呂淑琪主任；時間為民國 108 年 12 月 10 日早上 9 點至 12 點，共計 3 小時。本研究透過此次深度訪談，了解基金會

的成立背景、發展過程、照顧服務內容、機構目前的困境和未來展望等資料，經由整理及歸納分析以達成蒐集資料的目的。

### （一）創立背景與發展

創立於 2011 年 2 月 14 日（內政部內授中社字第 100000209 號）核准設立，同年 3 月 3 日完成證財字第 4 號法人登記。其組織以「良善為本、智慧為行、感恩為念」為成立的宗旨，期許建立一個善的平台，以深度關懷與實質扶持的方式，愛心守護弱勢族群。

2012 年屏東縣政府為了解決縣內中輟生教育問題，委託社會處、民間處和民間社福團體共同合作，成立飛夢林學園及家園，提供中輟或瀕臨中輟且失功能家庭之青少年一個學習的機會。飛夢林學園由教育處光春國中負責，提供學生日間的另類課程教學；家園則由善慧恩基金會負責，提供學生課後及夜間住宿的安置照顧與生活輔導，此形式結合「中介教育」與「安置輔導」，為國內一種創新的社會福利模式。學生在家園的安排下，不僅可以得到完善的照顧，還能學習技藝課程、技能培訓及多元適性課程，豐富學生學習日常。

然而，基金會意識到培力訓練對於青少年的重要性，因此於 2015 年 3 月成立飛夢林青年咖啡館，以社會企業的經營模式雇用年滿 15 歲的飛夢林學生，讓學生提早進入職場見習。藉由實戰的機會，除了期望學生能發掘潛能，學習一技之長外，更希望其透過自身努力工作，有尊嚴地賺取收入，找回生活的自主權與信心，進而找到新的生活目標。

### （二）發展困境

由於法律的規定，飛夢林家園結案的年齡上限為國中畢業，這群尚未能獨立自主的學生，必須回歸原生家庭及一般教育體制下生活。然而，並非每個原生家庭都能發揮完善親職教養功能、提供學生持續就學的能力，因此回歸原生家庭的學生很有可能再度面臨就學問題、經濟問題、就業問題及適應問題，因而再次誤入歧途，白費了先前努力的成果。

根據善慧恩基金會後續追蹤的資料顯示，學生離園一年後穩定就學的比例為 50%、穩定就業比例為 25%，可見學生在缺乏完善的照顧下，並不能持續穩定地正向發展。因此，身為第一線照顧者-善慧恩基金會觀察到此現象後，決定自籌經費於 105 年 8 月成立飛夢林青年宿舍，提供 15-18 歲，飛夢林家園結束安置，且家庭功能尚未恢復，經評估具就學、就業需求者，或結束安置於 1 年，經評估仍有必要提供自立生活適應協助者之男性少年住宿服務。

雖然有多位學生的家庭尚未能發揮作用，無法成為學生的學習榜樣，但由於空間大小及經費的因素，目前青年宿舍只能提供 4 個床位，因此，基金會暫時挑選家庭狀況較嚴重的學生優先入住，讓他們在國中畢業後能持續有個棲身之處，並提供飛夢林青年咖啡館的實習機會，協助學生培養金錢方面的自理能力並培力不同技能。

### (三) 未來展望

雖然現有飛夢林青年宿舍只能容納 4 人，但基金會計畫未來成立飛夢林培力中心，提供更多的住宿服務於家庭失功能學生，並設計更多元的培力訓練使學生能依照自己的興趣選擇課程，並且增加就業諮詢服務，提供國中畢業後立即工作的學生完善的就業輔導，讓他們能找到真正喜歡且安全的工作。此外，基金會企圖建構一套創新的模式，結合飛夢林家園、飛夢林青年咖啡館及飛夢林培力中心，打造垂直整合的服務，國中時期建立中輟生正確的價值觀，使其行為表現不再與社會脫節，並且訓練學生烘焙、中餐進入門檻較低的技能，再於國中畢業後培力多元的技能，使其在職場能發揮優勢。善慧恩基金會期許這群中輟生能達到自立、自理的狀態，最終再次回歸社會。

## 二、 社會投資報酬率分析法(SROI Analysis)

透過深度訪談了解善慧恩基金會的業務後，本研究將採用社會投資報酬率分析法，藉由資料蒐集、利害關係人的回饋，了解各個面向利害關係人接受基金會服務後的改變，並嘗試把質性的結果轉換為量化的財務代理變數，最終，計算出

基金會發揮的社會影響力，此量化的數值代表社會報酬率，即一塊錢投入基金會將會產生多大的報酬。因此，為了有利於本研究個案的分析，本章節將會詳細地介紹社會投資報酬率分析的起源、原則、分析步驟，以作為研究結果的參考。

(一) 社會投資報酬率分析法的起源與應用：

社會投資報酬最早由美國非營利機構-羅伯企業發展基金(Roberts Enterprise Development Fund, REDF)發起。REDF認為沒有一個有效的方法評估非營利組織所帶來的影響力，因此發展出SROI的架構去評估方案執行的成效、是否完成設定目標，以作為後續決策過程的參考，並以此工具向外界溝通

(Gair, 2002:2)。日後，英國政府更於2008年開始推廣SROI，透過製作SROI正式指南(A Guide to Social Return on Investment；社會投資報酬率指南)，制定一致性的原則及分析流程，使SROI架構更為完整，並成為全世界非營利組織的績效評估方法，不僅能使外界清楚知道非營利組織所產生的社會影響力，還能作為內部績效考核評估的參考。

社會投資報酬率分析的適用對象不只非營利組織，還可以為社會企業、營利組織、公部門等。SROI分為兩種類型：預測型與評估型，預測型SROI是針對未來將進行的計畫，預測其成果可創造的社會影響力，目的是讓使用者了解如何讓社會投資最大化；評估型則屬於回顧性的方法，針對正在進行的計畫評估其所產生的社會影響力，目的是讓使用者了解其成效及作為調整計畫之依據(Nicholls, 2009)。

此外，在使用SROI進行績效評估時，須遵守以下七大原則：

1. 重視利害關係人的參與(Involve stakeholders)
2. 了解所產生的變化為何(Understand what changes)
3. 賦予成果指標並為其定價(Value the things that matter)
4. 考量重大性原則(Only include what is material)
5. 不過度誇大成果(Do not over-claim)

6. 應透明公開成果(Be transparent)

7. 審核成果(Verify the result)

(二) 社會投資報酬率分析步驟：

基於上述七大原則，SROI 正式指南列出六大步驟，以作為分析時的依據。

1. 步驟一：確認分析範圍及利害關係人

此步驟須制定 SROI 分析的範圍，確認利害關係人為何及其參與的方式，因此在分析前需先了解專案的背景，並預設專案所帶來的預期及非預期改變，以確認 SROI 分析的可行性。

2. 步驟二：描繪利害關係人之投入、產出與成果之關係

透過利害關係人的回饋，以事件鏈的方式勾勒出投入、產出與成果間的因果關係並繪製影響力地圖，此步驟為 SROI 的核心。

3. 步驟三：證明成果並為成果定價

透過設定成果指標並蒐集相關數據以證明成果真實發生，且藉由影響力地圖的財務代理變數將成果貨幣化。

4. 步驟四：建立影響力

此步驟需進行敏感性分析，利用四種不同分析因子(無謂因子、轉移因子、歸因因子、衰退因子)作為衡量標準，可避免過度誇大成果效果，以提高分析的可信度。

5. 步驟五：計算 SROI 值

根據前四大步驟蒐集的資料，將正負效益相加總並考量折現後即為總效益，總效益除以總投入即可算出 SROI 值。

6. 步驟六：報告與應用

為了使 SROI 分析能被有效率地作為管理參考依據，研究者應需將報告呈現，並與利害關係人討論分析是否恰當，此步驟相當重要但卻容易被遺忘。

本研究個案-善慧恩基金會為非營利組織，其組織的主要服務項目-青年培力，

包含多元適性課程(如：技藝課程)、技能培訓、實作訓練、宿舍安置輔導，亦屬於 SROI 可分析的範圍，因此本研究依據分析六大步驟，計算善慧恩基金會所發揮的社會影響力。在開始進行分析前，研究者除了進行深度訪談外，也與基金會主要幹部(董事長、院長、主任)進行多次小組會議，以確認分析範圍及訪談對象。進行第二步驟前，不僅向基金會索取相關資料外，還與利害關係人進行面談，了解其透過專案所發生的變化，以利研究者列出預期及非預期的改變，最後再根據利害關係人投入、產出與成果，描繪出影響力地圖。接著，需找出各項成果的財務代理變數並將其貨幣化，通常財務數據的蒐集以官方或具公信力組織所提供的數據資料為主。最後，將每項成果數量乘上各自財物代理變數價值，並考慮敏感性分析及折現原理，計算出 SROI 值，顯示出每一元的投資可以創造多少的社會報酬，並向利害關係人報告成果。

## 伍、 研究結果

### 一、 研究對象分析

本研究對象-善慧恩基金會為一提供青年培力的非營利組織，目前所屬機構有已經在運作的飛夢林家園、飛夢林青年咖啡館、飛夢林青年宿舍及未來將成立的飛夢林培力中心，家園與培力中心的服務內容大同小異包含住宿服務、培力訓練、多元適性課程，唯一差別在於培力中心將增加就業輔導諮詢，且全部服務項目由基金會全額自籌經費，未來將可服務更多家庭失功能之青少年，不再受中介教育法規的人數限制。因此，本研究分析範圍為基金會所提供的青年培力服務，透過參與飛夢林家園、青年咖啡館及青年宿舍之利害關係人的回饋，完成評估型 SROI 評估，並藉由此分析結果推估未來飛夢林培力中心所創造的成果與影響，使其成果更具有說服力。受於青年培力服務影響包含直接關係人與間接關係人，直接關係人包含接受服務的學生，與提供服務的第一線照顧者(社工師、培力輔導員)；間接關係人包含學生之原生家庭及咖啡店負責人，此四種不同類型的利害關係人即為本研究之對象。

研究對象	內容	人數
個案	學生	22 位
第一線照顧者	社工師	3 位
	培力輔導員	7 位
個案之原生家庭		22 位
咖啡店負責人	店長	1 位
	副店長	1 位

本研究 SROI 分析範圍為本研究個案-善慧恩基金會於 106 年 2 月至 107 年 5 月所提供的青年培力服務，因此必須符合該時間範圍內的問卷才能列入研究分析對象。此外，由於基金會每年皆規範一定數量的服務人數，因此在樣本數上較無法有龐大的數據作為資料來源，以下為願意接受訪問且又符合該時間範圍內的有效問卷數(表 4-1)。

表 4-1 不同研究對象之有效問卷人數

(資料來源：本研究整理)

## 二、 社會投資報酬率分析結果

本節將逐一解釋社會投資報酬率分析之六大步驟應用於本研究個案，最終計算出 SROI 值。

### (一) 步驟一：確認分析範圍及利害關係人

在經過深度訪談與小組會議後，了解基金會現況及未來發展，也訂定出 SROI 分析範圍-基金會於 106 年 2 月至 107 年 5 月提供之青年培力服務，包含多元適性課程(如：技藝課程)、技能培訓、實作訓練、宿舍安置輔導。接受基金會服務的對象皆是由原學校認定的中輟生或瀕臨中輟，且具有家庭失功能背景之學生，因此基金會不僅提供最基本的照顧服務外也透過日常生活教導正確價值觀及態度。同時，由於家庭功能不彰，與原生家庭之溝通及協調也是格外重要的工作項目。此外，這群學生對於正規教育課程並不感興趣，亦提供技藝課程(太鼓、樂

團)和技能培訓(中餐、烘焙)滿足學生受教權也培養其競爭力。為了降低學用落差的可能性，基金會也成立咖啡店，給予學生實戰訓練的機會，藉以強化培力訓練之效果。針對利害關係人的部分，青年培力服務的利害關係人大致上可以分為四個不同的研究對象分別為個案、個案之原生家庭、第一線照顧工作者、咖啡店負責人。

## (二) 步驟二：描繪成果，建立影響力地圖

在步驟一了解利害關係人參與之情況，並透過與少部分利害關係人面談後，可預想其接受服務後的預期及非預期影響，在此步驟將會詳述利害關係人投入(即運用哪些特定資源)、產出(即投入特定資源後所產生的結果)、成果(即產生的效益)之間的關聯。

在此分析範圍內，總共有 22 位學生樣本數，其中 20 位為飛夢林家園在園生，2 位為飛夢林青年宿舍學生並於咖啡館打工。每位學生在家園的每月照顧成本共計\$12,000 元，包含教育輔導費用、居住費用、交通費用等；學生在咖啡館每月培力成本共計\$14,330 元，包含青年宿舍費用、訓練課程費用、材料費。因此，106 年 2 月至 107 年 5 月，15 個月服務期間，總共需投入照顧成本為  $(\$12,000*20+\$14330*2)*15=\$4,029,900$  元。透過訪問得知，學生接受服務後將會產生學習方面和生活方面的改變(表 4-2)。

第一線照顧工作者在青年培力服務中，主要以投入提供服務所需的時間成本為主，若將其時間成本換算成貨幣價值即為其每年所獲得的薪資費用。社工師每月薪資(含提撥退休金、勞保、健保)為\$39,062 元，培力輔導員每月薪資(含提撥退休金、勞保、健保)為\$33,725 元，此外根據回收的有效樣本數為社工師 3 位、培力輔導員 7 位，因此總共投入時間成本為  $(\$39,062*3+\$33,725*7)*15=\$5,298,915$  元。在產出與成果部分，社工師主要負責與原生家庭的對話窗口，培力輔導員則是負責學生的陪伴、課程訓練等，這份工作不僅需要高度的專業還需要保持耐心與同理心，因此對於工作者而言，會產

生工作方面和心理方面的改變(表 4-2)。

原生家庭在此次分析範圍屬於間接關係人，並未直接接受或提供任何服務，因此投入價值為\$0 元，但仍會因為自身小孩接受基金會服務後產生影響，進而對家庭關係產生改變。對於原生家庭而言，其成果來自於實務層面和情感層面的改變(表 4-2)。

咖啡店負責人負責學生在咖啡店的實作訓練，其以投入提供服務所需的時間成本為主，若將其時間成本換算成貨幣價值即為其每年所獲得的薪資費用。店長及副店長每月薪資(含提撥退休金、勞保、健保)為\$34,913 元，因此總共投入時間成本為(\$34,913\*2)\*15=\$1,047,390 元。在產出與成果部分，店長及副店長會帶領學生進行咖啡/拉花練習及餐點練習，此外，也會訓練學生基本的服務禮儀與職場倫理，有別於外面餐飲業工作，不僅忙於製作餐點外，還需要指導學生，因此將會對其產生較大的精神壓力，但同時也能提升自身餐飲技能(表 4-2)。

表 4-2 青年培力之利害關係人投入、產出與成果關係

步驟一	步驟二				
利害關係人	投入	投入價值	產出	成果	
個案	照顧費用	\$4,029,900	獲得生活上的照顧 獲得技藝課程訓練 獲得技能培訓 獲得實作訓練機會	學習方面	減少娛樂時間
					獲得考取證照的能力 (中餐)
					重拾學習樂趣
					提升學習效率
				生活方面	增加生活充實感
					產生歸屬感
					改善溝通能力
					培養理財觀念
					建立正確價值觀
					生活作息正常化
缺少私人空間					
第一線照顧工作者(社工師、培力輔導員)	時間成本	\$5,298,915	提供生活輔導 提供技藝課程訓練 提供技能培訓 協助個案管理	工作方面	個人情商與溝通能力提升
					成就感提升
					提升工作創造力
					提升社工專業知能

				生活上的安定
				職業傷害
				心態方面
				身心變得更年輕、活力
				具有社會使命感
原生家庭	無	\$0	無	減輕教養壓力
				減輕經濟壓力
				提升親職責任意識及加強親職教養技巧
				改善親子關係
咖啡店負責人 (店長、副店長)	時間成本	\$1,047,390	提供實作訓練	本身技能(拉花、烘焙)進步
				生活上的安定
				精神壓力龐大
投入合計				\$10,376,205

(資料來源：本研究整理)

### (三) 步驟三：證明成果並為成果定價

步驟三將設定「指標」以證明步驟二「成果」確實發生，並計算利害關係人獲得的總效益。由於利害關係人之改變大多為質化、敘述性之成果，因此需借助財務代理變數將抽象化的成果，轉換為量化的財務數字，以便將成果呈現。

以個案而言，學生在培力輔導員的訓練之下，獲得考取證照的能力，其成果指標為提升成功考取證照機率，並以每月在補習班受訓的費用為財務代理指標；學生在宿舍受到培力輔導員無微不至的照顧，滿足被愛的需求並對生活的地方產生歸屬感，其成果指標為提升學生幸福快樂程度，並以每年參與活動或交際的費用為財務代理指標。

以第一線照顧工作者而言，因為參與學員生命成長的過程，獲得工作上的成就感，其成果指標為降低離職傾向，並以公司每年平均慰留員工成本為財務代理變數；培力輔導員透過與學生的互動，誘發教學上不同的新觀點，提升工作創造力，其成果指標為增加使用不同的教學管理方法，並以創意思維課程費用為財務代理變數。由於其他的成果指標及財務代理數字，均使用以上述範例之相同邏輯

進行貨幣化的動作，在此將不一一說明，詳見表 4-3。

表 4-3 青年培力之成果指標與財務代理變數

步驟二		步驟三		
成果		預估指標	財務代理變數	資料來源
學習方面	減少娛樂時間	降低玩線上遊戲之頻率	減少平均每年玩線上遊戲所花費的金額	台北市少年輔導委員會
	獲得考取證照的能力(中餐)	提升考取證照的機率	證照補習班之費用	中華餐飲業產業工會
	重拾學習樂趣	降低逃學機率	處置中輟生家長之罰款	行政院《強迫入學條例》
	提升學習效率	增加自信心	自信心課程	卡內基訓練
生活方面	增加生活充實感	學習多樣才藝	平均每年才藝課程費用	草根影響文教基金會
	產生歸屬感	提升幸福快樂程度	每年參與活動或交際的費用	高雄市政府社會局
	改善溝通能力	提升表達能力	青少年口語表達班	卡內基訓練
	培養理財觀念	學習個人財務規劃	理財課程	中國文化大學推廣教育部
	建立正確價值觀	減少產生偏差行為的可能	每年安置輔導司法少年的費用	司法院
	生活作息正常化	降低看病次數	每年減少看診的費用	屏東縣政府衛生局
	缺少私人空間	增加個人壓力	每年心理諮商之費用	屏東縣政府衛生局
工作方面	個人情商與溝通能力提升	提升職場溝通技巧	職場溝通課程	中國生產力中心
	成就感提升	降低離職傾向	每年平均慰留成本	Yes123 求職網
	提升工作創造力	增加不同的管理方法	創意思維課程	昕禾文創教育股份有限公司
	提升社工專業知能	參加社工相關知識的課程	社工課程的費用	臺灣社會工作專業人員協會
	生活上的安定	有無工作薪資差異	每年工作的薪資收入	行政院主計處
	職業傷害	提高工作壓力	每年心理諮商之費用	屏東縣政府衛生局
心態方面	身心變得更年輕、活力	外表年輕化	願意花費之醫美費用	商業周刊
	具有社會使命感	提升關注公益議題的意願	每年平均支出於公益慈善捐款	行政院主計處
減輕教養壓力		降低每年送孩子	平均每年安親班費用	親子天下

	去課後輔導次數		
減輕經濟壓力	增加的收入	每年咖啡館打工收入	訪談
提升親職責任意識及加強親職教養技巧	參加親職教育相關知識的課程	親職教育課程	人本教育基金會
改善親子關係	提升親子互動頻率	親子溝通課程	旭立文教基金會
本身技能(拉花、烘焙)進步	提升餐飲方面相關知識	餐飲進修費用	高餐推廣教育中心
生活上的安定	有無工作薪資差異	每年工作的薪資收入	行政院主計處
精神壓力龐大	提高工作壓力	每年心理諮商之費用	屏東縣政府衛生局

(資料來源：本研究整理)

#### (四) 步驟四：建立影響力，敏感性分析

解決財務代理變數後，大致已完成成果貨幣化的動作，但避免成果過度誇大，因此於步驟四進行敏感性分析，那些無論如何都會發生的因素和由於相關服務所導致的變化，均不在考慮範圍內。此階段能提升分析的可信度。

無謂因子是指不管有沒有基金會提供服務，都會產生相同的成果。在原生家庭方面，減輕經濟壓力的無謂因子為 67%，由於目前台灣另有提供弱勢青年實習打工的機會，如：逆風少年大步走、少年 On Light 計畫，因此飛夢林青年咖啡館占此成果三分之一的貢獻。其他成果則無直接證據顯示與基金會青年培力無關，因此以 0%計算。

歸因因子是指有多少比例的成果是來自於其他機構或個人的貢獻。在個案方面，獲得考取證照的能力歸因因子為 50%，因為飛夢林學園也有提供相關技職課程，然而飛夢林家園提供溫習的機會，學生透過不斷的練習使技巧更加熟練以利於考取證照。重拾學習樂趣和建立正確價值觀歸因因子為 50%，因為飛夢林學園的老師會以差異化的方式管教，因此使學生較不會排斥學校老師，進而願意服從老師教導。

移轉因子用來表明有多少的成果被其他成果所替代。然而，在本例並無此情況。

在完成敏感性分析後，即可開始繪製影響力地圖。此外，由於本研究為一評估型 SROI 分析，在不考慮未來的情況下，無需考慮衰退因子，而成果數量的部分則於表 4-4 影響力地圖中表示。

#### （五）步驟五：計算 SROI 值

由於 SROI 分析範圍為 106 年 2 月至 107 年 5 月，長達 1.25 年的時間，因此財務代理變數若以年為單位，在計算過程中須乘以 1.25，才能代表此段時間之影響力。根據影響力地圖，106 年 2 月至 107 年 5 月產生的總效益為 \$13,682,850，總投入為 \$10,376,205，兩者相除即可得出 SROI 值為 \$1.32。

表 4-4 影響力地圖

步驟二		步驟三						步驟四				
預期成果		計算成果之價值						建立影響力				
利害關係人	成果	預估指標	數量	期間	財務代理變數	成果價值	資料來源	無調因子	歸因因子	移轉因子	106年2月至107年5月之影響力	
個案	學習方面	減少娛樂時間	降低玩線上遊戲之頻率	4	1	減少平均每年玩線上遊戲所花費的金額	\$8,100	台北市少年輔導委員會	0%	0%	0%	\$40,500
		獲得考取證照的能力(中餐)	提升考取證照的機率	15	1	證照補習班之費用	\$18,000	中華餐飲業產業工會	0%	50%	0%	\$135,000
		重拾學習樂趣	降低逃學機率	16	1	處置中輟生家長之罰款	\$300	行政院《強迫入學條例》	0%	50%	0%	\$2,400
		提升學習效率	增加自信心	18	1	自信心課程	\$25,000	卡內基訓練	0%	0%	0%	\$450,000
	生活方面	增加生活充實感	學習多樣才藝	17	1	平均每年才藝課程費用	\$45,000	草根影響文教基金會	0%	0%	0%	\$956,250
		產生歸屬感	提升幸福快樂程度	15	1	每年參與活動或交際的費用	\$2,400	高雄市政府社會局	0%	0%	0%	\$45,000
		改善溝通能力	表達能力	2	1	青少年口語表達班	\$29,000	卡內基訓練	0%	0%	0%	\$58,000
		培養理財觀念	學習個人財務規劃	2	1	理財課程	\$4,500	中國文化大學推廣教育部	0%	0%	0%	\$9,000
		建立正確價值觀	減少產生偏差行為的可能	12	1	每年安置輔導司法少年的費用	\$360,000	司法院	0%	50%	0%	\$2,700,000
		生活作息正常化	降低看病次數	17	1	每年減少看診的費用	\$11,600	屏東縣政府衛生局	0%	0%	0%	\$246,500

		缺少私人空間	增加個人壓力	1	1	每年心理諮商之費用	\$1,400	屏東縣政府衛生局	0%	0%	0%	\$(1,750)
第一線 照顧工 作者 (社工 師、培 力輔導 員)	工作 方面	個人情商與溝通 能力提升	提升職場溝通技 巧	10	1	職場溝通課程	\$3,200	中國生產力中心	0%	0%	0%	\$32,000
		成就感提升	降低離職傾向	10	1	每年平均慰留成本	\$103,536	Yes123 求職網	0%	0%	0%	\$1,294,200
		提升工作創造力	增加不同的管理 方法	7	1	創意思維課程	\$5,000	昕禾文創教育股份 有限公司	0%	0%	0%	\$35,000
		提升社工專業知 能	參加社工相關知 識的課程	2	1	社工課程的費用	\$5,400	臺灣社會工作專業 人員協會	0%	0%	0%	\$10,800
		生活上的安定	有無工作薪資差 異	10	1	每年工作的薪資收入	\$384,000	行政院主計處	0%	0%	0%	\$4,800,000
		職業傷害	提高工作壓力	1	1	每年心理諮商之費用	\$1,400	屏東縣政府衛生局	0%	0%	0%	\$(1,750)
	心態 方面	身心變得更年 輕、活力	外表年輕化	10	1	願意花費之醫美費用	\$5,000	商業周刊	0%	0%	0%	\$50,000
		具有社會使命感	提升關注公益議 題的意願	10	1	每年平均支出於公益慈 善捐款	\$7,192	行政院主計處	0%	0%	0%	\$89,900
原生家 庭	減輕教養壓力	降低每年送孩子 去課後輔導次數	20	1	每年安親班費用	\$60,000	親子天下	0%	0%	0%	\$1,500,000	
	減輕經濟壓力	增加的收入	2	1	每年咖啡館打工收入	\$126,000	訪談	67%	0%	0%	\$103,950	
	提升親職責任意識及 加強親職教養技巧	參加親職教育相 關知識的課程	20	1	親職教育課程	\$4,200	人本教育基金會	0%	0%	0%	\$84,000	
	改善親子關係	提升親子互動頻	20	1	親子溝通課程	\$3,200	旭立文教基金會	0%	0%	0%	\$64,000	

		率									
咖啡店 負責人	本身技能(拉花、烘焙) 進步	提升餐飲方面相 關知識	2	1	餐飲進修費用	\$10,800	高餐推廣教育中心	0%	0%	0%	\$21,600
	生活上的安定	有無工作薪資差 異	2	1	每年工作的薪資收入	\$384,000	行政院主計處	0%	0%	0%	\$960,000
	精神壓力龐大	提高工作壓力	1	1	每年心理諮商之費用	\$1,400	屏東縣政府衛生局	0%	0%	0%	\$(1,750)
<b>合計</b>											\$13,682,850
<b>總現值</b>											\$13,682,850
<b>總投入</b>											\$10,376,205
<b>SROI(Social Return on Investment)</b>											\$1.32

(資料來源：本研究整理)

## 陸、 結論

人才培育為國家發展的重要課題之一，學生若能正向發展則能提升國家的競爭力，反之則會產生社會成本。因此，越來越多國家關注中輟生議題，台灣也不遺餘力地每年投入近二億元的金費補助學校、民間團體，透過多方的合作，協助中輟生再次步向正軌。

為了說明青年培力對於中輟生的影響，本研究以善慧恩基金會提供的服務為個案，並應用社會投資報酬率分析法說明其產生的社會影響力。藉由與基金會主任深度訪談，瞭解發展現況與服務內容，透過面談和問卷訪問的方式，蒐集利害關係人透過青年培力所產生的影響，並將其質性化的成果貨幣化，最終得出基金會所帶給社會的整體價值。根據研究分析結果，基金會提供的青年培力之 SROI 值為\$1.32，代表每一元的投入會產生\$1.32 的社會報酬，為社會帶來正向影響力。學生在飛夢林學習、培力，不僅能獲得考取證照的能力，也透過多元化的課程重拾學習的樂趣，更與培力輔導員朝夕相處，藉由日常生活常規建立正確價值觀。同時，其他利害關係人也因為青年培力服務，產生不同的改變，如第一線照顧工作者更具有社會使命感、提升專業社工知能，原生家庭則改善親子關係、減輕教養壓力等影響，對於整體社會而言皆具有非常高價值的成果。

研究 106 年 2 月至 107 年 5 月期間，利害關係人在 15 個月內創造\$1.32 的社會報酬，然而，教育是一項長期的投資，這群學生在未來的道路上將有無限的可能與機會。最後，透過評估社會影響力的方式，不僅突顯出基金會青年培力的價值與重要性，也顯示基金會的績效表現。未來基金會成立培力中心後，期望這份研究有助於其募款時更加順利。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 林樹(2006)，我國中輟生之問題與對策，*教育暨外國語文學報*，第二期，頁 1-13。
- 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，*社區發展季刊*，第一四三期，95-127。
- 徐彥婷(2017)，社會企業的社會影響力分析－以 B 型企業綠藤生機為例，*國立中央大學碩士論文*。
- 林依靜(2015)，中介教育合作式中途班與國民中學合作經驗之初探-以乘風少年學園與五所國民中學為例，*天主教輔仁大學社會工作研究所碩士論文*。
- 陳華芳(2014)，中學中輟生經由中介教育復學歷程探討-以某民俗技藝團為例，*東海大學教育研究所碩士論文*。
- 吳芝儀 (2000)，中輟學生的危機與轉機，嘉義：濤石。
- 陳詣惟(2018)，長照機構之社會影響力評估－以屏東縣椰子園老人養護之家為例，*國立中山大學碩士論文*。
- 陳朝忠(2006)，分部式慈輝班對中輟生在一班課程、技藝課程及家庭觀念影響之質性研究-以台南縣永仁國中慈輝班為例，*國立中山大學碩士論文*。
- 陳珣君(1995)，國民中學階段中途輟學學生的學校經驗與生活狀況之研究，*國立台灣師範大學碩士論文*。
- 賀孝銘(2006)，積極展開中輟防治工作的另一個十年，*全國中輟學生復學輔導資源研究發展中心*，第十期電子報主題文章。
- 黃怡如(1998)，影響國中生中途輟學問題之探討--以鳳山地區為例，*國立中山大學中山學術研究所碩士論文*。
- 商嘉昌(1995)，中途輟學與青少年犯罪－以新竹少年監獄為例，*國立政治大學社會學研究所碩士論文*。
- 范玉保(2003)，國中生輟學成因、問題與輔導之研究--以某中途學校為例，*臺北市立師範學院碩士論文*。
- 徐藝華(1997)，讓慈輝找回童顏---訪省教育廳主任秘書沈秀雄，*師友*，314，4-7。
- 王以仁、王聲偉(2008)，中輟生的問題成因與介入策略，*教育研究月刊*，172，頁 97-109。
- 林樹(2006)，我國中輟生之問題與對策，*教育暨外國語文學報*，2，1-13。
- 106.1-12 飛夢林年度成果報告書。
- 108 年度萬海航運慈善基金會申請【讓愛閃耀】公益服務方案補助專案計畫

書。

- 財團法人善慧恩社會慈善基金會以愛與家共築夢 飛夢林兒少家庭支持方案計畫書。
- 遠傳電信 讓愛遠傳 SROI 報告(2017)。
- 賀孝銘(2006)，積極展開中輟防治工作的另一個十年，*全國中輟學生復學輔導資源研究發展中心*，第十期電子報主題文章。

#### 英文文獻

- Gair, C. (2002). *A Report From the Good Ship SROI. San Francisco: The Roberts Foundation.*
- Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E., and Goodspeed, T. (2009). *A Guide to Social Return on Investment. London Office of the Third Sector, The Cabinet Office.*