

公私協力參與兒少社區照顧服務之發展－以臺灣夢計畫為例

張淑慧・張淑卿

壹、從需求出發的臺灣夢計畫

當前臺灣正面臨社會環境快速變遷的趨勢，隨著少子化、新貧家庭、家庭暴力等社會議題日趨複雜，家庭功能逐漸式微，新價值觀與社會秩序渾沌及情色文化渲染等影響，直接間接促發兒少問題的多元化及複雜化，諸如暴力、吸毒、性問題以及霸凌等層出不窮，也影響兒童健全的身心發展，而這對孩子的未來發展及國家人力素質，均構成嚴厲的挑戰。

家庭對兒少的照顧往往受限於家庭經濟環境及家長親職能力，其中最令人關注的是貧窮家庭議題。戴肇洋（民 106）分析近年臺灣家庭所得分配狀況，發現中低收入家庭對社會福利依賴程度逐漸增加，這些家庭也面對著所得分配惡化的衝擊。臺灣貧窮家庭面臨的困擾最常見的是就業問題，這些貧窮家庭成員即使找到工作，報酬不高，失業風險也較高（古允文，民 106）。低所得人口族群可能存在健康弱勢、社會網絡缺乏和社會參與程度不足

等現代社會排除特性。也常遭遇到疾病困擾，疾病導致生產力下降，更陷入貧窮深淵。貧窮對兒童生命歷程有負面影響（呂朝賢等，民 104），家庭問題影響子女兒童健康問題、自我概念低落、與同儕互動少、被霸凌比例高、認知發展普遍落後、也造成低學業成就。（蕭怡真、陳俊元，民 106；江宛霖，民 106）這些弱勢兒童人力資本累積的不易，上一代缺乏資源來協助下一代，加深了兒童脫離貧窮循環的困難，因為社會排除成為新一代的「低下階層」。

《兒童權利公約》第 24 條強調兒童有權享有可達到的最高標準的健康，國家應努力消除疾病與營養不良現象。第 27 條也敘明每個兒童均有權享有足以促進其生理、心理、精神、道德和社會發展的生活水平。弱勢兒童需要國家提供物質援助和支助方案，如何使其獲得適切而合理的對待，如何善用資源，確保孩子需求的滿足與權利保障，達到滿足兒童的基本生理需要、讓兒童能有適當的機會在社會中扮

演積極的角色，是為政府工作所要努力的標竿。

家庭經濟及照顧議題的雙重壓力、資源匱乏造成文化刺激不足、餐飲及教育缺乏影響孩子的身心健康發展，這些可能形成孩子未來發展的多重問題，早期的預防行動是必要的，有助於打破社會排除惡性循環的衍生，同時讓孩子有適當機會發揮潛能。這些兒童及家庭福利服務的需求問題，政府團隊需要多元整合才能符合期待，而包容性、尊重差異性、個別化的多元主義觀點，有助於面對現今社會需求議題。Johnson 提出了福利多元主義，服務輸送的提供來自政府（the statutory）、志願組織（the voluntary）、商業組織（the commercial）與非正式組織（the informal）等管道（Johnson,1987）。

過去傳統兒童服務方案多由上而下的思考方式，以政府或非營利組織介入。考量人在情境中的兒童發展，可結合資源從社區介入。社區是結合民間自發性力量、展現臺灣社會力的場域，兒童服務方案的推動應「由下而上」、「居民參與」、「社區自主」及「永續經營」。發展由社區中個人、居民團體、鄰里、公立機構所產生的持續性、有目的性與系統性的兒童陪伴活動；在居民共識下，結合社區資源，共同努力減少各種健康及學習匱乏的環境、營造健康成長環境、促進社區和諧、增進每個弱勢兒童身體、心理與社會全面的安適。

「臺灣夢～兒少社區陪伴扎根計畫」（簡稱臺灣夢計畫）奠基於公私協力的夥伴關係，衛生福利部社會救助及社工司

（簡稱社工司）、中國信託慈善基金會（簡稱中信）與台灣照顧管理協會（簡稱照管會）合作規劃執行，地方縣市政府及專業輔導團隊共同培力社區發展協會，連結社區資源、募集社區志工人力，建構「社區築夢基地」，提供每週三次以上的餐食，設計與規劃具多元性、在地特色、親子關係、代間融合等多元能力課程，滿足兒童基本生理及心理支持，改善弱勢兒童 BMI 落後一般兒童之情形，提供均衡發展與成長。同時，也發展社區認同服務方案，建立信賴與互信的社會網絡關係，期待形成在地人服務在地人的友善社會。

「臺灣夢計畫」以社區居民為服務兒童之主體，工作架構從中央、地方政府、公所、企業、非營利組織、學校、社區等公私夥伴關係層次分明、分工明確。且政府、企業和非營利組織組成核心小組團隊，每月會議討論，從服務策略中發展異質團隊的價值再創。計畫過程確實執行提升服務品質及業務成效八大步驟，並以實證為基礎每年進行前後測問卷分析，據以檢討第二年的規劃策略。與過去企業贊助、專業輔導、社區培力、公私夥伴關係取向的服務模式不同之處，為衡量、評估及管理計畫影響力、效益與價值，以社會投資報酬率（Social Return on Investment；簡稱 SROI）評估方案成效。

「臺灣夢兒少社區陪伴扎根計畫社會投資報酬率報告書」（簡稱「臺灣夢 SROI 報告書」）經國際社會價值協會（Social Value International，簡稱 SVI）認證符合 SROI 準則，「臺灣夢計畫」每投入 1 元於社區，可產生 4.26 元的社會價值。「臺

灣夢計畫」能提高弱勢學童多元能力發展、增進學童對社區的認同感，在這種具社區意識、以及居民集體參與社區兒童照顧活動的環境中，讓弱勢兒童能被妥適照顧，並有正向學習與健康生命的機會。

貳、合作發展的公私協力

實務與學術間存在著非線性的跨域協力及相輔相成的關係，政府、企業、非營利組織與學術領域的合作，能整合多元資源，激發新思維。公私協力是一種夥伴關係（public private partnership, PPP），從公共利益出發，具「無排他性」（non-exclusive）、「聯合供給」（jointly supplied）或「非競爭性」（nonrival）等特性，結合彼此間互補性資產，以完成各自不同的目標（馮國豪等，民 102）。社會問題複雜化及政府資源有限，公私協力合作結盟，彼此不需要增加過多資源，以開放性態度建立實質執行結構與持續性的關係，達成服務目標及擴大效益。

美國政府機構、企業、非營利組織和學校等共同合作推動「21 世紀社區學習中心」（21 Century Community Learning Center, 21CCLC），發展「家庭－學校－社區」間的夥伴關係，建構兒童少年課後照顧系統，提供孩子多元發展場域，以發揮孩子的潛力，同時也促進家長參與和學習的機會（胡玉真，民 102）。臺灣夢計畫奠基於公私協力的信念礎石，社工司、

各地縣市政府、中信、照管會與社區共同合作，整合各自動機與資源能力，以集體行動創造出一個適合兒少茁壯的環境，充分釋放公民社會的力量，進而從「服務輸送」，擴大到「服務創新」。

Vedovello（1998）提出三種合作聯繫型態，包括「非正式連結」（informal links）、「人力資源連結」（human resource links）與「正式連結」（formal links）。「非正式連結」常見是政府、企業、非營利組織與大學學者私下接觸、專業文獻及技術報告的交流、參與專業研討會議、或是研究與開發計畫的交流。「人力資源連結」（human resource links）則是雙方建立夥伴關係、在學學生投入計畫、聘用大學應屆畢業生、或是在學學生進行短期研究實習。「正式連結」（formal links）正式聘請大學教授當顧問、委託大學進行產品的分析與測試、正式簽訂研究合約。「臺灣夢計畫」從社工司、縣市政府、中信、照管會、社區與大學學者「非正式連結」開始，進行方案計畫的發想及交流，形成方案的執行架構及培力指標，並邀請社工、護理、公衛、教育等大學學者及實務專家組成培力團隊。近來融入大學社會責任的概念，以大學社會責任實踐計畫（University Social Responsibility, USR）讓在學學生投入社區服務，也讓社區與大學建立 USR 夥伴關係，形成「人力資源連結」。

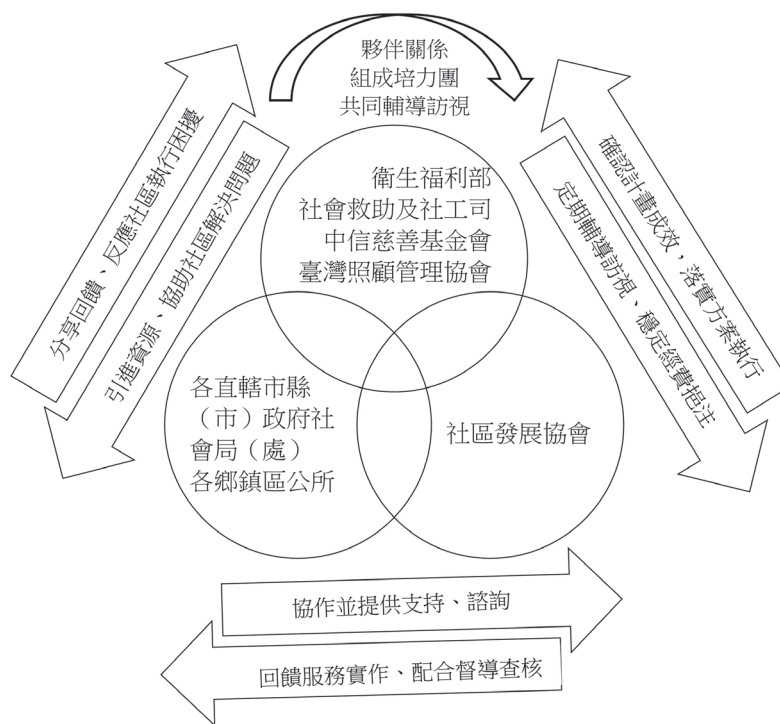


圖 1 「臺灣夢計畫」公私協力模式圖

「臺灣夢計畫」公私協力模式是各主體的能力及資源優勢之彙集，由缺乏經費的政府部門提出政策需求並提供執行計畫的行政協助，由缺乏兒少照顧專業知能的企業提出企業社會責任專業知能需求並提供資源，由缺乏體現理論實務現場的學者提出資源需求並提供研發能力，由身處偏鄉資源匱乏的社區提出服務需求並提供實作場域。社區為專業服務技術的需求方，也是兒童照顧服務的輸送方，政府、企業、非營利組織和學者是專業服務技術的供給方，也是檢視服務成效以修正專業技術的需求方，彼此間以服務與技術的供需關係作為連接紐帶。各主體各自發揮優勢，

如社工司社區政策目標與方向、縣市政府社區組織管理能力、中信資源供給及持續性、照管會及學者培力團隊的研發專業、以及社區的在地行動與服務能量，使得公私協力模式在政策、資源及專業知能均到位的環境中開展，形成穩定的合作模式。（見圖 1）

「臺灣夢計畫」參與的公私協力團體在專業背景，價值觀及服務理念均有所差異，是異質性組織的組合，彼此間需要溝通、交換意見及資訊，以弭平差異、發展聯合行動。為使協力團隊長期穩定進行，社工司、中信與照管會的主要決策者組成核心工作小組，每月定期工作會議，協調

彼此異質性動機、認知及價值差異所造成的矛盾，在公共利益的前提下形成「價值再創」，減少彼此價值之不一致所可能產生的潛在衝突，並透過多方互動增進因應社區及兒童問題的能力，在動態的過程中群策群力地創造出可實現的服務價值，提升資源的使用和服務方案的執行成效。

參、社區培力的八大步驟

近來公民倡議、公民行動的論述日益重要，各項政策推展由國家主義轉移至社群主義、由專家主義轉移至公民參與，社區是重要的自治性公民團體，也是社會性、經濟性與環境性的「永續發展的體制架構」（institutional framework for sustainable development）之一。聯合國永續發展目標第 17 項提出「強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係」，目標 17.17 中強調「依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作。」（財團法人國際合作發展基金會，民 104；United Nations，2015）為建構賦有在地行動的兒童服務方案，鼓勵社區自主性參與，透過社區志工及居民的學習和討論，使其了解社區互助的重要，提昇公民參與和公共意識，擴大社區的影響力，推動在地化的兒童社區陪伴方案。

社區「培力」是一個持續的狀態，是一個行動及反思的過程，政府、企業、專業團隊跟社區的關係是一種共同實踐主體。（張淑慧，民 106）。透過平等合作的夥伴關係、具協調經理能力的領導、兼

顧個人與集體的學習、增權展能的歷程、以及體現公民參與的行動，鼓勵社區居民參與，強化連結網絡，促進建立有組織的資本（張淑慧，民 104）。在公私協力模式下，政府、企業、非營利組織和學界建立資源共享的培力機制，以合作參與的專業團隊方式提供資源和訂定執行計畫，同時藉由專業知識與技術的教育訓練、諮詢、示範、經驗交流和專業輔導行動來協助社區，提供服務和資源，建立社區面對生活挑戰的信心和能力，發展自我詮釋之意識及解決問題之能力，並依據社區需求及特性發展集體行動，建立「生命共同體」、「生活共同體」的理念，培養基礎社區成長為成熟的社區組織，維繫或改善社區生活品質。

社區行動方案的實踐需藉由終身學習，以改變社區的認知與行為，進而提昇其服務及專業知能，讓其「學習如何工作」。在社區方案生命週期架構中，不同價值及經驗的公私協力團隊需要建立一套共同的培力輔導程序，使社區方案的運作效率穩定，並提供公私協力團隊推展社區政策、專業輔導及方案執行回饋反思資訊，讓計畫方案滾動修正、持續改善。「臺灣夢計畫」與 20 個縣市及社區協作，政府、企業、專業團隊跟社區的角色責任、專業能力及資源分配等之需求變化不斷調整，以許銘能（民 104）設計的「提升服務品質及業務成效八大步驟」為社區培力流程架構，再根據不同社區及團隊夥伴的需求來修正流程的策略需求，保有臺灣夢社區築夢基地的共同特性，亦能兼顧不同類型或規模社區的個別差異。

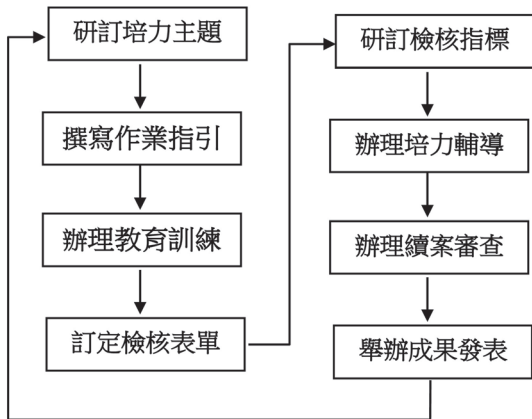


圖 2 提升服務品質及業務成效八大步驟

修正自許銘能（2015）提升服務品質與業務成效八大步驟－以推動心理健康網計畫為例

「臺灣夢計畫」社區培力的八大步驟（見圖 2）是一個前進的過程，是一個實際的策略計畫工具，也是一個從夢想到做出行動、再從行動到做出成果的前進藍圖。八大步驟包括「研訂培力主題」、「撰寫作業指引」、「辦理教育訓練」、「訂定檢核表單」、「研訂評量指標」、「辦理培力輔導」、「辦理續案審查」及「舉辦成果發表」。「研訂培力主題」由核心工作小組討論想要解決什麼問題，分析問題嚴重性及造成問題的原因，研議有效解決問題的策略。「撰寫作業指引」則邀請兒童照顧、社工、公共衛生等相關學者專家，共同審訂「社區築夢基地執行社區兒少陪伴紮根計畫工作手冊」（簡稱社區工作手冊），提供執行方式、執行人員及對象、執行步驟、以及服務紀錄表單，做為社區基地人員教育訓練、社區兒少計畫執行及社區基地培力輔導之依據。

「辦理教育訓練」則依社區工作手冊內容設計訓練課程內容，並安排相關講師，提升社區基地人員及志工執行社區兒少計畫之能力。為使各社區基地人員及志工有更多經驗分享及交流的機會，辦理分區個案討論工作坊，透過各社區基地推動模式分享，提升社區基地推動計畫之成效。「訂定檢核表單」及「研訂評量指標」則由公私協力團隊組成「臺灣夢－社區築夢基地培力輔導委員會」，參考社區工作手冊，研議及檢視社區築夢基地執行方式及內容，研發及審定檢核表單、量化資料收集問卷、撰寫填表說明及執行評量指標，提供社區築夢基地參考及實地培力輔導依據，並作為評量續案的標準。

「辦理培力輔導」為使培力具一致性，依據社區工作手冊內容，編訂「社區築夢基地培力輔導手冊」，政府、中信、照管會及學者專家一起至社區基地進行個別培力，依據社區工作手冊及檢核指標，專業輔導團隊就社區基地在各項服務發展上的困境提出協助，運用社區工作方法，結合社區在地的力量，發展符合社區兒童照顧需求的福利服務。培力後將依據評量指標「辦理續案審查」，實地訪查方案成效並提供下年度補助之依據。最後「舉辦成果發表」頒獎表揚優良社區，進行社區分享，展示成果海報，同時也收集社區建議，結束步驟重回修正作業指引再一循環。

「臺灣夢計畫」以八大步驟提供服務指引，透過社區服務的發展、社會資本的強化，發揮中央與地方、以及政府與企業、非營利組織及社區的夥伴關係，以合作參

與的專業團隊方式提供立即性、預防性、發展性的社區支持系統，穩定並維繫社區照顧功能之完整。

肆、以實證為基礎的方案成效

隨著社會責信的要求，方案的服務品質及成效受到檢視，以實證為基礎的實務與政策已成為服務輸送過程重要的議題。美國社會工作教育審議會（The Council on Social Work Education, CSWE）提出教育政策與認證標準（Educational Policy and Accreditation Standards, EPAS），EPAS 能力 2.1.6 指出社工人員應從事研究知識的實務與實務知識的研究，以實證為基礎來評估實務工作，以實務來協助研究，運用實證研究來修正實務、政策和社會服務的提供（CSWE, 2008）。

政策的制訂與服務方案的規劃，應以實證研究為基礎，才能證明服務對象的問題獲得改善、方案符合社區需求，並確保服務提供的有效性。Ciliska 等人（2001）指出實證的執行過程有五項：一、確認要討論回答的議題；二、系統化的資料蒐集；三、分析及研讀實證內容；四、整合實證成效並做決策參考；五、執行實證基礎的方案及持續評估。實證的過程從專業人員實務提問開始，經過服務資料的分析，至評估方案的有效性與適用性。「臺灣夢計畫」為解決兒童健康及社區支持問題，針對兒童學習問題與健康心理問題的解決、社區志工對兒童照顧認知態度與行為情形等成效指標，發展兒童填寫之「兒童照顧成效表」、志工和社區居民填寫之「志

工暨社區民眾兒童照顧認知成效表」，在執行方案的社區築夢基地進行每半年問卷前後測，收集參與基地之學童、志工的主觀感受與對照顧概念的認知轉變，以縱貫性追蹤研究進行實證統計與分析，透過歷次測得資料分析瞭解社區基地運作服務成效，並據以修正方案內容。

調查資料顯示，在「飲食狀況」調查結果發現從 104 年試辦期第一次測驗至 106 年度有顯著性的改善。「自我認同與社區意識」部分，發現學童更有自信心、認識社區中更多人、較有安全感、更有快樂感，這些正向改變均達顯著水準。在「兒童憂鬱量表」部分，也有顯著性的正向發展。在社區志工問卷調查包含「兒童照顧知識」與「社區意識與社區兒童照顧認同」兩大項：在「兒童照顧知識」部分，志工們的兒童照顧知識在幾次測驗期間，有顯著且正向的成長。經由實證研究，也提供明確、可行的修正方案資訊，如性別意識題項及指責性管教題項，有較高比率的社區志工有錯誤認知，因此第二年的教育訓練據以加強對教室管理及兒童輔導，協助社區有正確認知。

除了培力指標分析、兒童與志工及社區居民前後測研究，「臺灣夢計畫」導入社會投資報酬率（Social Return on Investment, SROI），發布「臺灣夢 SROI 報告書」，是臺灣第三份取得國際社會價值協會（Social Value International）認證通過的 SROI 報告書。社會投資報酬率 SROI 的觀念起源於 1970 年所發展的非營利組織社會會計及成本，融合了社會、經濟和環境因素的等三個面向的投入與產

出考量，是一種具有衡量「經濟價值」、「社會價值」及「績效」之工具，將服務方案所產生之社會影響區分為可以衡量之社會經濟價值與不可衡量之社會價值，提供更全面的價值分析，將相關的成本和收益轉化為貨幣的形式，以利於計算產出，衡量服務方案所創造可以被數量化的社會價值，回應透明和責信的社會要求，以降低社會不平等，提升社會福利（Manetti, G. et al, 2015 ; Klemelö, J., 2016）。

社會投資報酬率 SROI 作為衡量服務方案所產生之影響的管理機制，要求計算分析過程中應遵守七項原則，一、重視利益關係人的參與（Involve stakeholders）；二、瞭解方案產生的改變（Understand what changes）；三、證明成果並估計價值（Value the things that matter）；四、考量重大性原則（only include what is material）；五、不誇大成果（Do not over-claim）；六、資訊公開透明（Be transparent）；七、公開結論、驗證結果（Verify the result）。（Nicholls, J. et al, 2012 ; 李宜樺等，民 106）SROI 透過國際社會價值協會的認證制度，檢視七大原則的落實，確保方案的社會影響力被合理評估且據實計算呈現。

「臺灣夢 SROI 報告書」以 2015 年加入「臺灣夢計畫」的彰化縣大湖社區為分析區域，大湖社區以“社區的孩子是我們的孩子”概念，運用當地社區居民在課後提供陪伴，照顧當地農村的兒童。使用 SROI 來評估分析從 2016 年 6 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日，為期 13 個月的投入、產出、結果和影響。SROI 分析團隊

深入訪談社區居民、相關團體、家長及學童，發現參與「臺灣夢計畫」後，學童的學習效能及自尊提高、社區認同度增加，社區志工獲得高度成就感、強化社區凝聚力，吸引了廣泛的外部資源，也有效減少家庭經濟問題和兒童健康困擾。「臺灣夢 SROI 報告書」以訪談與問卷調查進行計算分析，提出：「97% 的學童以身為社區的一份子為榮、90% 的家長能減輕經濟和照顧負擔、77% 志工從服務中獲得成就感、吸引外部資源挹注較前一年成長 4.4 倍等。將這些結果轉化為具體數字和貨幣時，發現臺灣夢計畫每投入 1 元將能產生 4.26 元之社會價值。」（中央社，民 106 ; CTBC, 2017）透過社會投資報酬率的分析，歸納瞭解行動過程中社區執行計畫成功與障礙影響因素，能確實瞭解「臺灣夢計畫」績效，也能加強社區及公私協力團隊的使命，更能依據實證分析的回饋，修正改善計畫內容及培力作為，促進政策的公共性，擴大社會影響力。

伍、結論 - 從臺灣夢出發的創新

在知識經濟的時代，民眾福利需求快速變化，兒少及家庭問題也趨於複雜，為協助弱勢孩童面對成長所必須經歷的淬煉，厚植社區資本能量來協助社區內的孩子，創新是服務永續與價值創造的重要元素。政府、企業、非營利組織、社區與學者瞭解自身需求、盤點資源與能力，為創造公共價值而形成「臺灣夢計畫」合作體系。如彰化大湖社區經由政府、企業、非營利組織、學者與社區一起參與討論，發

現兒少陪伴的需求及農村價值，經由公私組織之間的「非正式連結」及「人力資源連結」合作，促進食農教育的有效學習，社區居民的組織發展，創造出兒童及家庭生活可應用的知識，以及社區志工、在地耆老之服務價值。不同的社區在當地社區、政府與輔導團隊相互激盪下，依據當地的文化背景特點及孩子需求，開發了不同的風格的服務策略，也創新社區的新產業，這種「公私協力、價值再創」成為合作性創新的策略。

大湖社區是「臺灣夢計畫」二十個社區之一，為穩定社區服務的一致性，培力八大步驟是希望為社區兒少陪伴工作建立服務的標準，意圖讓社區在服務輸送過程中，將知能成長與回饋反思轉化成核心要素。輔導團隊依據社區需求研訂七大項培力主題，並依培力主題編撰輔導手冊做為作業指引，邀請縣市政府、社區理事長及總幹事、專案人員進行教育訓練，設計檢核表單及評量指標，依據社區築夢基地計畫執行評量指標辦理培力輔導、經過 2-4 次培力輔導後，再依據評量指標辦理續案審查，並舉辦成果發表。培力八大步驟採取「觀察」、「思考」、「行動」與「反思」的基本程序，逐步推動社區服務，並持續地進行「再觀察」、「再思考」、「再行動」與「再反思」的循環過程。培力八大步驟提供一致的流程，讓政府、企業、非營利組織、學者跟社區團隊在發展、管理、評估方案執行與成效時使用，也提供標準化的方式來消弭不同縣市、社區的個別差異及分歧，「八大步驟、行動修正」也是方案的程序性創新策略。

以社區培力成效分析、縱貫性追蹤調查研究及「臺灣夢 SROI 報告書」，打造公益實證新思維，這種「實證基礎、國際接軌」是一種方案的實證性創新策略。

「臺灣夢計畫」運用「培力檢核指標」、「兒童照顧成效表」、「志工暨社區民眾兒童照顧認知成效表」進行實證分析，引進國際性工具 SROI 衡量和管理「臺灣夢計畫」的投資報酬率。許多方法可以用來衡量社會影響和社會價值，SROI 是國際公認的評估工具，常用於非營利活動和政策的效益分析，使用六階段方法具體描述和衡量投入、產出和結果，SROI 的獨特之處是以貨幣為測量單位之表示，它可以定義一個廣義的和抽象項目的相應貨幣價值。SROI 評估「臺灣夢計畫」影響性時，重視學童、家長及社區居民的參與，以他們的主觀感受和客觀變化為基礎，使用會議、訪談、問卷等方式充分溝通，降低訊息差距，評估項目成果表現和確定價值，了解計畫對所帶來的改變與影響力，並從實證研究的發現進行實務調整和方案優化。以嚴謹的實證方式產生具參考性及科學化的資訊，讓社區照顧兒少的服務方案能被更有效的落實，發揮最大的價值。

古老的諺語說 “It takes a village to raise a child.” 自下而上的社區力量可以補足國家親權主義的不足。「臺灣夢計畫」運用以互賴誠信為基礎的公私協力團隊，建立公開溝通、對話的機制，政府、企業、非營利組織、社區與學者共創目標導向的服務價值。以持續性、目的性與系統性的培力輔導作為，建構具理想性與未來性的兒少社區照顧服務，形成公共利益為

主體、兒少與家庭及團隊成員多方得利的合作成果。以透明、公開、嚴謹和責信的實證研究分析，呈現孩子與社區的改變，透過國際性評估工具讓經濟價值與社會價值的效益貨幣化，展現「臺灣夢計畫」的社會影響力和價值。「公私協力、價值再創」、「八大步驟、行動修正」、以及「實證基礎、國際接軌」等思維作法，是從解決社會問題出發的服務創新，也是讓服務

量能及成效極大化的起跑點。

（本文作者：張淑慧為臺灣大學中信兒少暨家庭研究中心執行長、台灣照顧管理協會理事長、臺灣夢計畫共同主持人；張淑卿為臺北市立大學衛生福利學系助理教授、臺灣夢計畫協同主持人）

關鍵詞：3-5 個、社會投資報酬率（SROI）、兒童社區照顧、公私協力、社區培力

📖 參考文獻

中央社，民 106，〈資誠與中信金控合作 領先金融業發佈 SROI 認證報告〉。

<https://goo.gl/2DdaxV>，瀏覽日期：2018/01/02。

古允文，民 106，〈青年貧窮與低薪：現象與對策〉。新社會政策，52，頁 17 - 22。

江宛霖，民 106，〈兒童貧窮與兒童健康：長期追蹤研究〉。臺灣大學健康政策與管理研究所學位博士論文。

呂朝賢、陳柯玫、陳琇惠，民 104。〈童年剝奪及其成因〉。《臺灣社會福利學刊》13(1)：151-194。

李宜樺、吳佳餘、朱恩言，民 106。〈公共服務影響評估工具—「社會投資報酬率 (SROI)」介紹〉。《國土及公共治理》，5(1)：30-41

胡玉真，民 102，〈美國 21 世紀社區學習中心方案實施之初探〉。暨南大學比較教育學系碩士論文。
財團法人國際合作發展基金會，民 104，2015 永續發展目標專輯。TaiwanICDF Development Focus，52。<http://www.icdf.org.tw/public/Data/51239514071.pdf>，瀏覽日期：2016/11/07。

張淑慧，民 104，〈齊步一起走 -- 社區工作策略〉。論文發表於「旗艦社區 - 領航未來研討會」，台北：中華救助總會，民國 104 年 10 月 16 日。

張淑慧，民 106，〈社區家暴防治之縣市培力初探〉。《社會發展研究學刊》，專刊：77 - 96。

許銘能，民 104，提升服務品質與業務成效八大步驟 - 以推動心理健康網計畫為例。

<https://www.mohw.gov.tw/dl-539-5d80e2ae-c11f-4e2b-b63d-da092aacf0ee.html>，瀏覽日期：2015/12/15。

馮國豪、戴士欽、賴文山，民 102，〈地方文創產業之價值共創：產官學夥伴關係之觀點〉。《東吳經濟商學學報》，82：1-33。

蕭怡真、陳俊元，民 106，〈經濟弱勢兒童之多重飲食行為軌跡：以早餐、蔬果及零食飲料為例〉。《台灣公共衛生雜誌》，36(4)：397-411。

戴肇洋，民 106，〈家庭經濟貧窮正在威脅台灣社會結構〉。《亞洲金融季報》，春季號：57 -

64。

- Ciliska, D. K., Pinelli, J., DiCenso, A., & Cullum, N. , 2001. "Resources to enhance evidence-based nursing practice. " AACN Clinical Issues, 12(4):520-528.
- Council on Social Work Education, 2008," Educational Policy and Accreditation Standards." <https://goo.gl/n1HtS9> (Date visited: 2018/01/02)
- CTBC, 2017,. Social Return on Investment (SROI) Report of Taiwan Dream Project on Dahu Community Supported by CTBC Holding and CTBC Charity Foundation. Taipei : CTBC.
- Johnson, N. ,1987, The Welfare State in Transition — The Theory and Practice of Welfare Pluralism. Sussex: Wheatsheaf Books.
- Klemelö, J.,2016, "Licence to operate: Social Return on Investment as a multidimensional discursive means of legitimating organisational action." Social Enterprise Journal , 12 (3):387-408
- Manetti, G., Bellucci, M., Como, E. Bagnoli, L. , 2015, "Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management ." Voluntas, 26(5):2104 2129
- Nicholls, J. , Lawlor, E. ,Neitzert, E., & Goodspeed, T.,2012, A guide to Social Return on Insertment. London : Cabinetoffice.
- United Nations,2015, <http://unstats.un.org/unsd/default.htm> (Date visited: 2015/12/04)
- Vedovello, C., 1998," Firm's R & D Activity and Intensity and the University-Enterprise Partnerships." echnological Forecasting and Social Change, 58(3):215-226