

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書
(出國類別：國際會議)

出席 2019 年社會企業世界論壇
出國報告

服務機關：經濟部中小企業處

姓名職稱：胡貝蒂副處長

出國地點：衣索比亞阿迪斯阿貝巴

出國期間：108 年 10 月 19 日至 108 年 10 月 27 日

報告日期：109 年 1 月 10 日

摘要

2019 年社會企業世界論壇於衣索比亞舉行，吸引全球 1,200 個以上的社企相關代表團體參與，探討就業與影響力、包容性經濟、社企生態、領導能力等議題，並參訪當地社企，瞭解組織推動現況與成果，藉深度交流以學習相關經驗。

綜整本次參與心得：社會企業之貢獻在於傳遞社會影響力，若要使其持續擴散，則必須重視組織責信以及產品或服務之品質；社企導入科技將大幅提升社會及環境問題之解決效率，建議後續推動可著重於科技相關案例廣宣、技術輔導、產業合作等，以促成更多科技社企典範；影響力評估有助於釐清組織管理與效益，但也存在相關成本與限制，建議先強化基礎概念，如輔導、課程等協助措施，提升社企組織對評估相關認知與認同，再規劃合適之應用工具。

目錄

壹、 參訪目的	- 1 -
貳、 出差人員	- 2 -
參、 行程規劃	- 4 -
肆、 參訪內容與紀錄	- 5 -
伍、 心得與建議	- 21 -
附件、照片集錦	- 24 -

壹、參訪目的

社會企業世界論壇 (Social Enterprise World Forum, 以下簡稱 SEWF) 為國際社會企業領域的一大盛事，聚集了全球各地社會企業生態圈的相關從業人員、專家學者等，期待透過彼此分享交流創造社會影響力與改變的價值。2008 年首屆 SEWF 於英國愛丁堡主辦，其後遍佈五大洲並於每年定期舉行 (2009 年澳洲墨爾本、2010 年美國舊金山、2011 年南非約翰尼斯堡、2012 年巴西里約熱內盧、2013 年加拿大卡加利、2014 年南韓首爾、2015 年義大利米蘭、2016 年中國香港、2017 年紐西蘭基督城、2018 年重回英國愛丁堡)。

2019 年 SEWF 會議於 10 月 23 日至 25 日在衣索比亞阿迪斯阿貝巴市舉行，由社企中介組織 Social Enterprise Ethiopia 主辦，吸引全球 1,200 個以上的代表團體參與。主辦單位於今年度論壇主題定為「地方傳統，全新視野 (Local Traditions, Fresh Perspectives)」，聚焦探討議題包括：就業與影響力、包容性經濟成長、社會企業生態圈、領導能力等。本次論壇活動包含社會企業參訪、主議題演講、平行會談(小型議題講演)、國際社會企業展覽、社群交流等。藉由參與本次世界論壇，有助於讓臺灣社會企業領域相關人士與國際接軌，創造資訊與資源上的交流，增進未來發展的競爭力。

貳、出差人員

編號	任職單位	姓名	職稱
01	行政院	唐鳳	政務委員
02	行政院	黃子維	專門委員
03	行政院	彭筱婷	研究員
04	行政院	薛雅婷	專案顧問
05	外交部	王晶琦	科長
06	外交部	郭濠維	科員
07	經濟部中小企業處	胡貝蒂	副處長
08	勞動部勞動力發展署	陳燕卿	科長
09	勞動部勞動力發展署創新中心	洪銘芳	計畫經理
10	勞動部勞動力發展署創新中心	黃瑾儒	業務督導員
11	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署	曾進勤	主任
12	勞動部勞動力發展署雲嘉南分署	王姿蛤	業務督導員
13	國家發展委員會	易文生	專案顧問
14	教育部青年發展署	黃珞寧	科長
15	衛生福利部社會及家庭署	陳智偉	副組長
16	社團法人台灣原住民族學院促進會	金惠雯	秘書長
17	社團法人台灣原住民族學院促進會	金衣宸	專案管理
18	社團法人台灣原住民族學院促進會	楊咏恩	活動專員
19	社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會	洪力云	專職人員
20	社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會	游雅帆	秘書
21	社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會	吳致怡	設計師
22	社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會	楊牧晨	社工督導
23	社團法人臺灣計程車學院協會	侯勝宗	理事長
24	新北市視障協會	顏沁欣	輔導教師
25	嘉義縣阿里山鄉茶山社區發展協會	田佳玲	秘書長
26	屏東縣霧台鄉魯凱族產業發展協會	李金龍	理事長
27	財團法人喜憨兒社會福利基金會	蘇國禎	執行董事
28	財團法人喜憨兒社會福利基金會	廖雅慧	主任
29	財團法人喜憨兒社會福利基金會	羅心怡	專員
30	財團法人第一社會福利基金會	方偉平	總經理
31	有限責任嘉義縣原住民逐鹿社區合作社	鄧伊珊	專案執行
32	仙人掌鄉土工作室	廖中勳	總幹事
33	仙人掌鄉土工作室	吳玉萍	社造組長
34	原味台南文創坊	高綉宸	創辦人

編號	任職單位	姓名	職稱
35	原味台南文創坊	張語璿	助理
36	讓阿讓創意無限顧問有限公司	莎伊維克·給沙沙	董事長
37	讓阿讓創意無限顧問有限公司	羅永清	計畫主持
38	威捷生物醫學股份有限公司	林裕森	執行長
39	群創光電股份有限公司	林南君	資深副理
40	覺心營股份有限公司	張葦君	執行長
41	彩瓷建材實業有限公司	呂家媛	特別助理
42	安侯永續發展顧問有限公司	侯家楷	專案負責人
43	社團法人中華民國全國中小企業總會	石怡佳	營運長
44	財團法人台灣經濟研究院	謝孟錡	副研究員

參、行程規劃

日期	地點	說明
10/19 10/20	台北— 衣索比亞	抵達衣索比亞阿迪斯阿貝巴
10/21	衣索比亞 阿迪斯阿貝巴	<p>■ 社會企業參訪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EWAR 2. Sabahar 3. Tensalet Kitchen 4. Tebita Ambulance
10/22	衣索比亞 阿迪斯阿貝巴	<p>■ 社會企業參訪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Damascene 2. JeCCDO
10/23	衣索比亞 阿迪斯阿貝巴	<p>■ 社會企業世界論壇</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開幕式 2. 全會主題：社會企業引領解決不平等問題 3. 全會主題：科技向善—實現社會變革的潛力
10/24	衣索比亞 阿迪斯阿貝巴	<p>■ 社會企業世界論壇</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題演講：社會企業致力為性別平權而戰 2. 小型論壇：影響力評估—證明價值的方法與架構 3. 主題演講：放眼未來—企業與我們所處的世界
10/25	衣索比亞 阿迪斯阿貝巴	<p>■ 社會企業世界論壇</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題演講：產業焦點—以餐飲為營運主體之社企 2. 小型論壇：科技向善—社會影響力之新契機 3. 小型論壇：社會採購—政府創造社會價值之潛力 4. 閉幕式
10/26 10/27	衣索比亞— 台北	返回台灣

肆、參訪內容與紀錄

一、社會企業參訪

在衣索比亞的創業生態體系中，社會企業是重要且蓬勃發展的一環。根據英國文化協會 (British Council) 調查結果，社會企業多屬新創組織，有超過 75% 者於 2010 年後成立，且將近 50% 之社企創業家年齡在 35 歲以下，多數社會企業以提供就業整合及零售服務為主，在經營挑戰上則主要缺乏資金管道及相關經費補助。由於尚未有明確的正式規範或認可模式，讓公司得以註冊登記為社會企業，目前在衣索比亞社會企業最常用的合法形式為登記成微型與小型企業、獨資經營以及合作社等。有關政府措施方面，現階段在相關政策、金融與法規環境等仍有待規劃。綜整本次參訪單位如下：

(一) Ellilta Women at Risk

為協助婦女脫離街頭賣淫的工作，Ellilta 社區組織藉由一系列計畫，包含技職培訓、戒酒、關懷諮詢、宗教信仰、預防教育等，使她們從過去所遭受的束縛與創傷中康復，重返自由並獲得正常工作機會。Ellilta 在阿迪斯阿貝巴設立 Ellilta Women at Risk (EWAR) 總部，並於市區附近屬於賣淫的高風險區域建立 EWAR 輔導中心，協助該區域的婦女一同進行康復計畫。2012 年 2 月，EWAR 成立「Ellilta Products」品牌，培訓婦女製作圍巾、珠寶等各式商品，並且獲得世界公平貿易組織 (World Fair Trade Organization) 認證，目前已成為全球供應商，主要銷售對象為美國、加拿大等國際市場，為 EWAR 創造收益以持續支援更多婦女參與並回歸正常生活。

(二) Sabahar

Sabahar 一詞在阿姆哈拉語中有「為女王而製之絲織品 (Silk made for queen)」之意，該公司主要結合進口纖維 (蠶絲、天然棉料) 及衣索比亞當地祖傳紡織技術，生產符合世界主流品味且忠於傳統藝術風格的手工織品，包含圍巾、披肩、桌布、坐墊、毯子、毛巾等產品。Sabahar 強調「品質、永續、創新」為公司宗旨，即使產品為純手工，亦透過揉擰確保韌性、藉由色卡維持染劑色調穩定、依不同蠶絲特性 (部分蠶絲為當地生產) 配合相應工法，使得品質良好且具備一致性；在員工方面，不僅給予合理薪資 (根據在地

而非全國之物價水準)，同時提供技職、財務等各類輔導，除了獲得一技之長，也要理解儲蓄、理財之重要性，期為當地帶來長期的正向改變。作為世界公平貿易組織的一員，Sabahar 致力於衣索比亞創造工作機會，為傳統工匠與全球市場（17 個國家）建立聯結，並重點促進婦女就業（女性員工占 58%），協助弱勢家庭提升生活水平。

(三) Tamsalet Kitchen

Tamsalet Kitchen 為一家社會企業餐廳，旨在為需要經濟支持的弱勢年輕女性創造工作機會，並且提供烹飪、接待、自我領導等專業及生活技能培訓，以協助她們的經濟能力逐漸步入正軌，該餐廳所得利潤亦用於支援其他需要幫助的婦女。除了落實就業整合，該餐廳同樣強調品質保證，創辦人一再表示：「在自我介紹時，我們不會宣稱這裡有許多弱勢婦女在此工作，只會向大家說明這裡提供相當美味的食物。」Tamsalet 一詞在阿姆哈拉語中有「示範、典範」之意，創辦人期以餐廳的營運模式做為他人參考效仿的案例，希望未來能拓展至烏干達、肯亞等鄰近國家，促使更多弱勢婦女得以獲得自信與自立。

(四) Tebita Ambulance

Tebita Ambulance 公司為衣索比亞首個民間救護服務團隊，目前設有 3 個調度中心、20 台救護車以及 2 台救護專用機車，並配合 GPS 與遠端監控系統以提供全天候優質的緊急救護和院前服務，並透過正式培訓以提高對急救和健康安全的認識。該公司目前為跨國企業、外交使團、國際 NGO 以及外籍人士提供遠程醫療援助、緊急援助培訓和救護車等服務，所得盈餘用於補貼阿迪斯阿貝巴及周邊省份之救護車部分服務費用，並可提供當地民眾以相對較低之費用使用該公司的救護車服務。Tebita Ambulance 秉持著「熱情、即時救援、尊重、持續創新」之核心價值，自 2016 年以來不僅獲得國內外許多政府及發展組織所頒發的殊榮，亦通過 ISO9001: 2008 品質管理系統認證，預計於 2025 年內將增設緊急救護包生產公司、緊急救護中心及相關技職訓練學院、空中救援直升機等，以促進東非地區更全面的緊急醫療環境。

(五) Damascene

Damascene 公司生產純精油與芳療相關產品，主要販售於飯店、藥房及美容中心。該公司認為產品品質取決於原料純度，因此堅持所有產品皆 100% 由原料提煉製成，一方面基於芳香植物、草藥與香料等原料具有抗菌特性，不僅可降低合成農藥的購買成本，也能提供顧客優質健康的生活環境。為了確保原料供應得以流通順暢，該公司於產地周邊實施環境友善農法，並與當地超過 350 戶小農（以婦女為主）進行契作，以有效推動環境永續，預計在 10 年內將擴及當地 4,500 名小農與 10 個工會參與，持續創造在地就業機會。

(六) Jerusalem Children & Community Development Organization (JeCCDO)

JeCCDO 全名為「耶路撒冷兒童與社區發展組織」，自 1985 年因應衣索比亞大饑荒而成立，為該國最早的原住民族、人道救援組織之一。JeCCDO 旨在提供孤兒、流離失所或缺乏適當照護的兒童、以及身障青年與家庭等相關協助，透過各項以社區為基礎的綜合發展計劃，包含基本服務建置、生產性活動參與、因應氣候變遷以及減少災害風險相關知識獲得等，以強化社區的組織與營運能力。除了來自政府、非政府組織及社區單位的投入，JeCCDO 亦藉由空間租賃、飲料店、日照中心、幼兒園、包裹運送、烘焙坊等營運模式，維持組織整體運作。

二、社會企業世界論壇

【10月23日】

(一) 全會主題：社會企業引領解決不平等問題

1. 主持人：Lauren Sears (Common Good Solutions, Canada)

2. 與談人：

Bruktawit Tigabu (Whiz Kids Workshop, Ethiopia)

Lord Victor Adebowale CBE (Turning Point, UK)

Sara Eklund (Noble Cup, Ethiopia)

3. 重點整理

- (1) 有感於當地高失學率、輟學率等問題，Whiz Kids Workshop 從幼兒教育方面著手設計電視、廣播節目以及出版品，並與公立學校合作開發教材，鼓勵教師參與強化教學品質。目前多項節目廣受民眾歡迎，其中「Tibeb Girls」教育卡通節目之觀眾群已近達 5 千萬名，並在 5 個國家播放。該組織現已獲得政府採購與企業支持，期持續推展永續解決方案以填補教育落差。
- (2) Turning Point 協助藥物成癮者、身心障礙者、更生人、長期失業者等弱勢族群脫離困境，藉由客製化輔導，例如團體互助、經驗導師、社區活動、就業培訓、志願服務等，使參與者重回正常生活環境及取得就業機會。目前 Turning Point 已在英格蘭 300 多個地區提供相關之健康與社會護理服務，並累積支持超過 77,000 人，過程中也開發出相當多成功的治療方法，該組織相信只要配合適當的支持，每個人都能夠獲得啟發並發揮潛力。
- (3) 由於衣索比亞生活水準較低，一次性衛生棉對於多數婦女而言是相當沉重的負擔，甚至有 25% 年輕女性完全不使用任何月經產品，取而代之的是可重複使用的棉布料。然而當地缺乏完善的女性健康教育及衛生設施，使得年輕女性平均缺課率達 20%，且在不當清洗之下常導致陰部大量感染。因此創辦人推出 Noble Cup (類似我國社企：嘉曜醫材所開發之月亮杯產品)，依其便宜、省時、舒適、安全等特性，提供當地女性更多的選擇，在月經期間也能夠有正常的生活與受教權。此項

產品僅需使用少量清水洗淨並可使用 5 年，相對於一次性衛生棉可避免大量垃圾生產及資源浪費，為環境友善盡一分力。

(二) 全會主題：科技向善—實現社會變革的潛力

1. 主持人：Perry Manross (SAP, Germany)

2. 與談人：

Betlehem Dessie (iCog Labs, Ethiopia)

Nikki Germany (Copia, Kenya)

Regina Honu (Soronko Solutions, Ghana)

3. 重點整理

- (1) 目前在非洲地區約有 618 個科技實驗基地，其中 iCog Labs 於 2013 年在衣索比亞成立，著力於人工智慧發展與研究。其主要針對在學兒童提供相關資訊科學教育，並進一步培訓人工智慧與機器人應用，同時做為橋梁將相關人才與政府、企業進行串接，希望藉此平台建置一個能夠自由發揮創意與創新的環境。
- (2) 由於肯亞於資訊科技方面的基礎設施仍屬落後，在智慧手機、電子信箱、信用卡、地址等皆相當不普遍的情況下，Copia 推出任何手機皆能使用之電子商城 (M-Commerce)，除了專用 APP 之外，其他非智慧型手機亦可透過簡訊購買生活用品。¹即使當地的郵務及路況不佳，Copia 建置完善的物流管理系統，包含 GPS 監測、配送人員、即時資訊追蹤 App 及最佳路線規劃軟體 (依配送人員實地運送經驗進行路況更新) 等，使用者都能夠不受地域限制地使用此項服務。這樣的營運模式不僅使顧客得以減少購買成本、廠商因購買意願提升而獲益之外，因專業配送及管理監測人才需求也創造了更多工作機會。
- (3) Soronko Solutions 為一家軟體開發公司，主要為企業部門設計創新科技的解決方案以改善組織運作與發展，所得利潤用於運作 Soronko 基

¹ 肯亞的行動網路公司 Safaricom 於 2007 年推出 M-PESA 交易系統，整個行動支付或借貸過程僅使用傳統手機簡訊就能達成。目前當地約有 1,700 多萬名用戶，人數已相當於肯亞成年人口的三分之二。

金會。有感於自動化科技將逐漸衝擊各產業發展，該基金會在迦納 4 個區域實施領導菁英計畫，協助當地學齡兒童學習程式語言等數位教育。在落後地區，女性無論在就業機會、薪資等方面皆明顯低於男性，且過時的傳統觀念導致女性地位不高，經濟弱勢、早婚、少決策權等現象頻發生。據研究顯示，數位科技的演進並未改善女性在社會的窘境，特別在發展中國家更為明顯，女性於電腦科技產業的比例逐年降低，且在全球 ICT 相關科系畢業者僅占 3%。因此基金會推動 Tech Needs Girls 計畫，針對 6 至 18 歲的女性，藉由程式及創意科技以輔導其領導、創新能力及自信。此外，該基金會亦設立 Soronko 學院，指導 5 至 17 歲兒童學習程式語言，以進一步培育手機應用程式開發、網路管理系統、人工智慧、物聯網等專業人才，並輔導失業婦女取得程式及數位能力以創造就業或者創業之機會。

【10月24日】

(三) 全會主題：社會企業致力為性別平權而戰

1. 主持人：Paula Woodman (British Council, UK)

2. 與談人：

Metasebia Shewaye Yilma (Queendom Media, Ethiopia)

James Mitchell (Buildher/Orkidstudio, Kenya)

Lynda Toussaint (Unjani Clinics NPC, South Africa)

Ellen Chilemba (Tiwale, Malawi)

3. 重點整理

- (1) Queendom Media 多媒體製作公司製作電視節目、紀錄片、廣播以及相關推展活動等以激發觀眾靈感，培養反思、轉變、認知的能力，目前公司亦將營運模式成功複製於迦納、盧安達、烏干達等國家，期提升泛非洲地區居民的自我意識。創辦人同時也是勇敢婦女協會 (Association of Women in Boldness, AWiB) 的董事會成員之一，該協會主要提供一個高度開放的平台，協助女性觀眾與女性創業家、職業婦女進行交流，藉由各類主題、成功案例的分享，了解女性投入職場、社會活動的創造力、自信、與貢獻，鼓勵她們脫離封閉保守的傳統環境或舒適圈，透過相關輔導以及網絡連結，協助婦女逐步遠離經濟弱勢的窘境。
- (2) 為了改善肯亞地區的高青年失業率以及女性的社會地位，Orkidstudio 發展創新的建築與施工技術，並針對 18 至 35 歲的女性提供建築相關技職訓練，並於實習階段給予合理薪資，以提升生活品質、孩童社會福利、領導能力。創辦人試圖翻轉長期以來由男性主導的建築產業，證明女性的能力與特質同樣能提升居住品質。
- (3) 目前南非地區有 84% 的民眾仰賴公共醫療服務，由於醫療水準及普及率有限，許多民眾需負擔遠距離交通以及多次回診的成本壓力。因此 Unjani Clinics 通過授權，使女性護士可擁有並經營醫療診所，配合 Unjani Clinics NPC (非營利組織) 募集資金以強化護士專業能力 (培訓時間約 3 至 6 個月)，提供當地多站點、高品質、低費用的醫療服務。

該營運團隊有 70% 為女性，現階段接受服務的民眾已突破 100 萬人，且每月進行約 4,000 次醫療相關諮詢，Unjani Clinics 預計於 2020 年能夠設置 100 間診所，進一步目標在 2030 年能擴展至 1,000 間，為南非建立更完整的醫療環境。

- (4) 馬拉威是全球最貧窮的國家之一，大多數家庭無力負擔子女教育費用，僅 33% 中學適齡兒童就讀中學（其中又只有 42% 為女孩），當地女孩多數作為早婚以換取嫁妝的工具，此一惡性循環造成大量婦女受教育不足。為了促進女性賦權，Tiwale 社區組織於首都利隆圭成立教學中心，由教育補助金支應學費及基本生活開銷，協助入選的年輕女性完成中學教育；並輔導婦女染布、紡織等專業技術以及網路銷售、產品設計等商用能力，後續販售收益用於薪資（60%）及組織營運（40%）。受到穆罕默德尤努斯（Muhammad Yunus）之啟發，Tiwale 利用微型貸款發起婦女創業計畫，透過工作坊與創業家互動、培養領導能力並學習財務、品管、倉儲相關商用技能，並且共同研發可行商業模式，每屆優選者將可獲得 70 美元之無息貸款，目前已培訓 150 位婦女，並成功協助 40 位女性開展新創事業。此外，有感於全球音樂產業僅 2% 為女性從業者，該組織下一步將試圖改善性別落差，與 DJ'ing & Production Workshops 軟體公司與當地的活動場域、電視節目合作，促使更多女性投入音樂相關產業。

(四) 小型論壇：影響力評估—證明價值的方法與架構

1. 主持人：Stefan Panhuissen (Social Enterprise NL, Netherlands)

2. 與談人：

Jonathan Coburn (Social Enterprise Institute UK, UK)

Tracey Gilmore (The Clothing Bank, South Africa)

3. 重點整理

- (1) 藉由影響力評估，可以強化組織表現，並能夠證明組織責任，以此做出更好的決策。同時，也能夠吸引如捐贈者、公部門、社會投資方、消費者等利害關係人更加參與及支持。然而在推展影響力評估的過程

中，難免得面臨許多挑戰：

a. 組織複雜性高 (Complexity)

評估模型僅以一個觀測範圍及既定規則不易充分衡量社會企業的實質影響力，且須耗費大量時間及人力成本。

b. 過程令人困惑 (Confusion)

評估模型常會用到不易理解的專業用詞，在描繪組織貢獻或影響力時，很難避免較為主觀或預期判斷，以及需要填的選項、歸納的類別很多。

c. 組織能力不足 (Capacity)

多數社會服務相關單位、社會企業等規模較小，且體制尚未健全，加上專業人力有限，使得相關組織參與評估的進入門檻較高。

d. 組織文化不同 (Culture)

並非每個參與評估的組織皆支持責信機制，且通常對於組織公開透明常有防衛心態，又或者認為只要專注於組織使命的運作，無須強調社會目的的展現。

因此，Social Enterprise Institute UK 旨在降低外界參與影響力評估的門檻，例如重視實際完成的結果而非整個過程、盡量避免專業術語等，使參與者不再畏懼，建立自信心。並提出較為平衡的評估工具供與會者參考：

a. www.socialimpact.tools

此網站提供簡易且快速的入門指南，並推出自我評估工具 Impact Practice，從明確社會使命到透過實踐以完成預期結果，如何有效收集影響力數據、進行報告、運用證據擴大影響力等，亦提供免費線上教學以協助使用者釋疑與增進評估技能。此外，該網站彙整了相當多影響力評估相關的文獻資料，使用者可針對評估過程中的環節、工具類型、教學方式、付費與否等方面篩選適合本身的學習素材。

b. The Common Foundations

著重於突顯現階段眾多評估工具在過程中必定得衡量的部分，包

含檢視投入產出與改變、運用績效指標、收集有用資訊、量化組織表現與影響力、成果報告等，協助社會企業明確定義其所扮演的角色與實質貢獻。

c. Just Enterprise

此一計畫由蘇格蘭政府支持，針對慈善機構或社會企業，依不同發展階段與產品服務類型提供客製化評估，透過一對一專業諮詢、線上教學工具、工作坊及網路研討會等，以協助實踐商業及社會目標。

- (2) The Clothing Bank 非營利組織與南非主要零售商合作，取得多餘的服裝及家電（包含客戶退貨、瑕疵及過季品等），由組織所培訓的失業者進行銷售，協助他們具備零售業務能力以改善生活品質。此外利用貧困信號燈 (Poverty Stoplight) 輔導受助者理解自身處境，根據「收入與就業、健康與生活環境、住房與基礎設施、教育文化、社群參與情形、內在與動力」等面向，藉由燈號（紅色：非常差；橙色：差；綠色：尚可）衡量當前貧困水準，以進一步協助規劃脫貧方案。

(五) 小型論壇：社會企業能否作為慈善組織企業及永續化之模型

1. 主持人：Imma Guixe (European Union Delegation, Ethiopia)

2. 與談人：

Mulugeta Gebru (JECCDO, Ethiopia)

Dulma Clark (Vivobarefoot, Ethiopia/UK)

Monika Juknienė (NVO Avilys, Lithuania)

3. 重點整理

- (1) JeCCDO 社區組織主要透過幼兒園與社區發展計畫（如參訪時所述之生產性活動）等創造營運收入（約 50 萬美元），配合外界捐款可維持組織整體運作，現已給予 5,000 名兒童適當援助並逐步強化公立學校發展。該組織在演變為社會企業之前主要經過四個階段：

- a. 與組織成員（員工）持續溝通並落實能力建置
- b. 找出可發展為社會企業之機會

- c. 進行商業領域之可行性研究
- d. 研擬商業計畫以擴展營運項目

過程中也面臨如外界資金不足、缺乏立法框架、社企相關認知有限、社企相關投資工具未充分等重要挑戰。

- (2) Vivobarefoot 為南非製鞋公司 (2017 年起擴展至衣索比亞、印尼等國設廠)，透過不斷地研發創新並保留傳統文化設計，結合國內外藝術家創作發展出多項鞋款 (生產超過 9.5 萬雙)，現已成為全球供應商。該公司除了給予員工合理薪資外，部分所得利潤亦持續用於進行社區計畫，包含教育、技職培訓等項目，現階段就手套、皮革生產、製鞋相關領域已為衣索比亞創造 1,500 個就業機會。
- (3) NVO Avilys 位於立陶宛維爾紐斯市中心，為社會創新推動者、社會創新、非營利組織以及創業家之共同工作空間。除了建置一個跨領域交流平台，該組織亦作為育成加速器，從明確組織目標與營運藍圖，到資源盤點、財務管理、人因科技及網絡連結等，提供社會企業完善的支援計畫，

(六) 全會主題：放眼未來—企業與我們所處的世界

1. 主持人：Baroness Glenys Thornton (UK)

2. 與談人：

Lorna Rutto (Ecopost, Kenya)

Kibret Abebe (Tebita Ambulance, Ethiopia)

Sabrina Chakori (Brisbane Tool Library, Australia)

Harish Hande (Selco Foundation, India)

3. 重點整理

- (1) Ecopost 使用 100% 再生塑料製造環保的仿木建材與用品，由於該產品功能性與木材相似，尺寸及顏色皆客製化且過程無需化學處理，加上其防腐、防蟲、防霉等特性，幾乎可取代木材的使用。自 2009 年以來，該公司於肯亞地區回收 50 萬噸的塑料垃圾，同時也防止當地 500 英畝的樹木免於砍伐。

- (2) Brisbane Tool Library 為手動、電動工具及其他設備之線上租賃平台，該組織致力於推動循環及共享經濟，以減少無謂的浪費及垃圾產生。創辦人於會中表示，為了下一世代的生存，人們應基於一個星球而非一個國家的標準下進行決策。此外，社會繁榮與否無法僅用 GDP 來衡量，應思考新的指標以說明社會全面的發展，以助於研議更明確且具體的政策。
- (3) 由於衣索比亞的醫療基礎設施不足，居民在發生意外時，多數無法使用到正規救護車送往醫院治療。Tebita Ambulance 為當地第一個民間救護服務團隊，配合 GPS 與遠端監控系統以提供全天候優質保證的緊急救護和院前服務。創辦人建議，社會企業應投入公部門現階段尚未完整、甚至無法提供的公共服務（社福缺口）提供優質解決方案，並逐步影響政府單位，將社會企業是為營運夥伴，共同改善人民生活。

【10月25日】

(七) 全會主題：產業焦點—以餐飲為營運主體之社會企業

1. 主持人：Peter Holbrook CBE (Social Enterprise UK, UK)

2. 與談人：

Feteh Asrat (Temsalet Kitchen, Ethiopia)

Emma-Kate Rose (Food Connect Foundation, Australia)

Mike Curtin (DC Central Kitchen, USA)

Kim Lim (PichaEats, Malaysia)

3. 重點整理

- (1) Temsalet Kitchen 社會企業餐廳致力於提升衣索比亞女性的就業率，目前已聘僱 23 位全職女性員工。該餐廳除了僅雇用弱勢婦女，給予專業的餐飲服務訓練，同時也供應營養、美味的食物。
- (2) 為了解決澳洲昆士蘭地區食物浪費、飢餓人口增加等問題並存的現象，Food Connect Foundation 試圖改善當地的食品體系，如與 80 家農戶合作推出線上零售商店（預約制），確保消費者可以獲得健康、新鮮、友善環境種植的食物。該組織於 2018 年透過股權群眾募資獲得超過 200 萬澳元的資金，成立社區食物中心（獲得 B 型企業認證），與當地農民、食品製造商及相關企業、合作社、消費團體建立夥伴關係，協助當地配送及銷售通路。在影響力方面，由於食安保證為當地居民帶來了健康，因社區合作而強化彼此連結，藉由有效率的運作機制使得碳排放降低 95% 並加速地方經濟的發展。
- (3) DC Central Kitchen 社會企業餐廳提供技職培訓、就業機會以解決地區貧窮的現況，並且透過各種方式因應飢餓問題，包含提供從農場到學校的美味便餐、在沒有超市的街區商店提供新鮮、價位可承受的食品。創辦人並引述德蕾莎修女過往被問及為何願意獻身投入如大海般的慈善事業時所做的回應：「大海不會永遠一樣。」相信從事社會企業就是秉持此一精神，以不懈的漸進主義，堅持每天做得更好、更多、更大膽的事情。
- (4) 馬來西亞有 164,620 名在難民署登記的難民和尋求庇護者，由於該國

不是《1951 年聯合國難民公約》的締約國，因此難民無法獲得合法就業和正規教育。為了給予難民經濟、社會、心理上的支持以及擴大外界關注，PichaEats 提供餐飲相關課程、自助餐點、外送餐盒等服務，現約有 500 家企業客戶，並且推出與難民家庭共餐計畫，享受道地家常餐點並了解他們的生活經歷與文化。目前 PichaEats 已累計提供 130,000 份餐點，協助超過 15 戶難民家庭（約 120 人）重建生活，提供應有的就業與教育機會。

(八) 小型論壇：科技向善—社會影響力之新契機

1. 主持人：Mwamvita Makamba (Vodafone, South Africa)

2. 與談人：

Fassika Fikre (Maisha Technologies, Ethiopia)

Ernestina Appiah (Ghana Code Club, Ghana)

Jordan Masys (Kiipo, Taiwan)

3. 重點整理

- (1) 衣索比亞為孕婦生產死亡率是全世界最高的國家之一，其中近 50% 死因為大量出血，雖然當地設有 24 個區域血庫，但是受限於地勢及基礎設施不佳，許多地區幾乎無法獲得血袋支援。Maisha Technologies 透過無人機技術，將血液從血庫快速輸送到衣索比亞各地的衛生機構。由於無人機是由當地建造，因此可將成本降至最低，且配合大數據分析，逐步將任務規劃最佳化，不過在適航性、長距離飛行、量產等方面仍有部分挑戰待突破。
- (2) Ghana Code Club 針對 5 至 17 歲的兒童和青少年（尤其是女孩）提供學習程式語言的課外活動，為日後投入電腦遊戲、動畫、網站管理、手機應用程式等領域打下基礎，也能夠在未來的愛好或職業中發揮作用。該組織目前在迦納有 107 間學習俱樂部，並預計於 2022 年能擴展超過 500 間。Ghana Code Club 目前已逐漸取得當地程式語言教學的領先地位，並透過課程設計、與企業及公部門建立策略與合作夥伴關係、研究與廣宣等以取得一系列成果。

- (3) 北歐醫學中心 (Nordic Medical Center, NMC) 為衣索比亞提供全天候的緊急和重症監護醫療服務，營運收入用來為當地弱勢群體提供關鍵的醫療保健措施，以及支持當地教育以強化衣索比亞的醫療相關人力資源。因應當地如缺乏明確路標及路名、經常性停電與道路封閉等基礎建設不足的問題，Kiipo 團隊與 NMC 合作建構 EMS 系統及派遣中心，結合 GPS 與大數據分析，並提供當地人員使用系統的必要訓練，大幅提升緊急醫療最核心的救援時間。

(九) 小型論壇：社會採購—公部門創造社會價值之潛力

1. 主持人：Claire Dove (Blackburne House, UK)

2. 與談人：

David LePage (Buy Social Canada, Canada)

Jonathan Coburn (Social Enterprise Institute, Global)

Elisabeth Lette (Victorian Government, Australia)

Emma Joyce (Social Traders, Australia)

3. 重點整理

- (1) 蘇格蘭政府自 2014 年通過採購改革法以來對於社會企業發展有顯著的影響，關鍵內容包含：

- a. 以增進福祉做為考量的先決條件
- b. 促進中小企業與社會企業的參與
- c. 須有助於社區利益
- d. 進行採購策略與年度報告

現階段蘇格蘭地區約有 6,025 家社會企業，其中有 68% 將產品服務銷售於公部門，且每年約有 20% 參與政府採購契約之競標，目前政府年度採購支出約 110 億英鎊。創辦人於會中並分享執行政府採購至今的經驗：

- a. 責信制度的建立與運作為基本要件
- b. 利害關係人的行為改變雖然緩慢但也是非常重要的
- c. 對外展示典範案例有助於提升業者自信

d. 計畫平行承包於供應商的作法有其必要性

(2) 澳洲維多利亞省政府自 2018 年起分階段實施社會採購框架，藉由公部門力量購買社會價值高的產品服務，以此支持社會企業、弱勢群體及環境永續發展。主要對象包含：

- a. 原住民、身障者、失業者等弱勢群體
- b. 有助於婦女平權、安全之項目
- c. 支持安全與平等的工作場所
- d. 社會企業
- e. 有助於環境永續的產品與服務
- f. 可因應氣候變遷政策的項目

該採購框架主要特徵在於：

- a. 採購標的廣納相當多社會及環境永續項目，以此彈性、靈活的方式最大化社會價值。
- b. 框架適用於所有政府部門，以及所有採購支出費用。

實際運作上於買方及賣方各有 1 個部級機關主責，配合業界或者中介組織的參與，依需求提出相關評估及報告說明。

(3) Social Traders 為社會採購買方及賣方的仲介者，引導政府與企業部門創造機會並將弱勢群體帶入勞動力市場。在買方部分，將協助串聯具 Social Traders 認證之社會企業，並輔導成員參與及進行影響力報告、規劃發展策略等；在賣方部分，主要為社會企業取得認證標章，並協助擴展社企事業與網絡，以獲得社會採購的契約。²目前，Social Traders 已彙集政府與企業部門等近 60 個買方單位，提供超過 300 家認證社企作為供應商，不僅促成 4,000 億美元之相關產品與服務總值，也創造超過 800 個就業機會。

² Social Traders 對於社會企業的定義為：該組織應具備明確的社會、環境或其他公共利益之目的，且大部分收入來源應為產品服務銷售，年度所得利潤之 50% 以上用於實現社會目的。

伍、心得與建議

一、社會企業存續的關鍵：品質、責信

觀察本次所參訪之社會企業可知，比起對外廣宣組織社會使命與價值之外，更重要且現實的部分在於「組織責信」以及「產品服務品質」。社會企業從來就不是一門簡單的學問，它必須明確探討、致力解決所關注的社會環境議題，同時證明商業模式是可行的。衣索比亞存在嚴重失業、女性地位低、教育普及率低、基礎設施不足等問題，當地社會企業落實就業整合為弱勢群體提供新的出路、提供緊急醫療服務以避免更多無謂的犧牲，輔以相關證明表現組織的責信透明與品質保證(如世界公平貿易組織、ISO品質管理系統認證等)，因此獲得國際市場的長期支持或者政府部門合作，使社會企業能夠持續發揮影響力並具備規模發展的可能性。

二、讓科技成為社會創新重要催化劑

Tech for Good 為本次論壇重點討論議題之一，透過科技應用可大幅提升社會創新之效率及影響力，尤其面對低度開發國家，運用通訊、衛星定位、程式語言等資訊科技，不僅提供就業機會(提供專業人才、創造偏遠地區需求、女性賦權)，也解決地方各種社會問題(如偏鄉醫療、教育、經濟落差、資源分配不均、性別歧視等)，配合人工智能導入，由無人機協助進行資源投放，在當地基礎設施尚未完備前皆扮演了相當重要的角色。科技並不萬能，但透過適當的科技輔助，一定可以讓更多人得到協助，提高生活品質。

本次台灣也有新創公司(威捷)擔任講者，分享透過遠端設置 AI 辨識肺結核的機器，進而協助偏鄉醫師迅速篩檢的解決方案。目前我國在各種領域所展現之社會創新模式，如若水國際、小智研發、眾社企、優護平台、沃畝、究心公益等，皆可說明科技結合社會創新之影響力。後續推展社會創新應可著力於科技案例廣宣、技術輔導、相關產業媒合等項目以吸引外界參與，配合我國在科技方面之資源及優勢，期在環保、食農、教育、銀髮、文創、就業等議題能夠持續促成更多典範，相信在這個領域台灣可以提供更多的貢獻。

三、推動影響力評估與社創觀念普及

自社會企業成為國際發展趨勢以來，社會影響力評估即受到熱切討論，建議慈善事業、社會企業應具體展現本身所創造的影響力為何，才能有效獲得外界的資源與支持，因此發展出一系列的影响力評估工具與框架做為輔助。然而，時下如 SROI 等主流評估工具需投入不少人力與時間成本，且得理解許多專業用詞以及較為主觀之判定方式，以目前我國社會創新相關推動組織之樣態，在多數屬新創且規模不大的情況下其實難以參與。

此外，如何得到社創大眾的認同，讓社會創新不是只有在社創圈討論，而是讓社企產品或服務得到更多人支持，形成一種潮流，共同往永續發展目標邁進，大眾的認知必須再擴大。

四、推動社創組織及產品服務認證制度

依英國社會企業標章推動經驗觀察，Social Enterprise Mark CIC 為社會企業認證機構，確保獲得社會企業標章者之營運模式具備道德良善、責信以及商業化，協助其對外展示企業信譽與社會影響力以提高知名度，並享有專屬應用工具及資源，以及連結國際社群網絡。社會企業標章評比主要分為三個層級：

	初階標章	進階標章	黃金標章
致力於社會目的	○	○	○
為獨立商業個體	○	○	○
至少 50% 營收來自商品銷售		○	○
一定比例之利潤用於社會目的	○	○	○
若組織解散， 須為社會目的分配剩餘資產	○	○	○
證明社會目標正在進行中		○	○
證明組織有效治理			○
證明組織商業活動道德良善			○
證明組織財務透明			○
觀測並報告社會影響力			○

該標準於初次申請以及定期審查（每3年）時須提交一系列關於上述之問題，以說明如何努力實現其社會目標。每年收費基準則根據申請評級以及組織營收規模而調整（若為國際申請者則須額外支付 150 英鎊之管理費）。

目前在英國獲得標章之社會企業已達 214 家，Social Enterprise Mark CIC 並與國際組織合作，提供全球諮詢服務以期建立跨國社會企業認證計畫，現階段已和 Society Profits 達成國際特許經營協議，給予在美國頒發社會企業標章之許可權。

根據國際推動經驗可知，運用認證、標章等方式有助於提升外界認知以及成為企業支持標的。目前本部推動「社會創新組織登錄原則」於 108 年 8 月 15 日生效，已有超過 450 家組織登錄，並採公開、提供大眾檢視之方式讓社創組織自我管理；Buying power 也有越來越多企業 CSR 響應；同時本部並訂有社企產品服務標章供民間單位使用。而後續廣宣力道應可以再思考加強，形塑成台灣亮點。

五、國際活動籌辦再升級

此次 SEWF 在衣索比亞舉行，對一般人而言這是一個完全陌生又神祕的國度，英國文化協會擔負起主要協辦的角色，讓無力自行籌辦的衣索比亞得到一次國際曝光的機會，對當地的社企而言也得到一次活力的展現。來自幾十個國家與上千位與會者均感謝擁有這麼難得可以參與會議的機會！

在晚上沒有路燈、基礎設施不夠完善、文化背景截然不同的國度，所遭遇的社會問題與適宜採取解決的方式必有不同，主辦單位與英國文化協會這一次做到了，透過與當地社群緊密合作，完整呈現多元的社企面向，相信這是台灣在邁向國際化的過程中可以效法的精神，也是社企在追求規模化或國際化可以思考的環節。以亞太社創峰會為例，在展現台灣多元社創實力的同時，應讓與會者真正能感受活動的用心、格局與氣度，讓台灣可以為國際社會做出更多貢獻。

附件、照片集錦



經濟部中小企業處胡副處長參訪 Temsalet Kitchen



經濟部中小企業處胡副處長與衣索比亞 JeCCDO 協會合作夥伴交流

附件、照片集錦 (續)



經濟部中小企業處胡副處長與英國 Social Enterprise Mark CIC 合影及交流



經濟部中小企業處胡副處長與澳洲 Social Traders 合影及交流