

# 法務部矯正署臺北少年觀護所 102 年度在所少年處遇滿意度暨廉政問卷調查報告

## 壹、調查目的

為瞭解本所政風現況、整體行政效率與在所少年感受及需求等，藉由設定攸關少年切身權益議題，透過回饋機制，廣蒐收容少年意見，再與前次調查結果對照比較，希作為本所施政興革之基礎，並提供相關科室參考，期機先防範未然，並資建構優質之矯正環境。

## 貳、調查過程與方法

- 一、調查依據：法務部矯正署業務評比重點摘要、所長指示事項及年度政風工作計畫。
- 二、調查時間：102 年 3 月 20 日起至 9 月 30 日止。
- 三、調查範圍：以本所少年為對象（本次調查以忠班、孝班及平班學生為主）。
- 四、調查方法：由政風室印製問卷，再請訓導科派員至班級協助發放，由少年填寫後回收。

## 參、資料分析

### 一、問卷發放及回收：

本項調查計發放問卷 86 份，回收問卷 85 份，問卷回收率為 98.83%，有效問卷 85 份。調查結果以百分比列（%）進行統計分析。

### 二、受訪者樣本分配情形：

本次調查擇忠班、孝班及平班（女所）等 3 個班級進行。該 3 班少年在所期間，以 1 個月以下者為多數，占 40%；所涉案件以「毒品」最多，占 47.06%。詳如下列圖表。

(一) 在所期間

期 間	1 月以下	1-2 月	2-3 月	3-6 月	6 月以上
份 數	34	30	11	8	2
百分比	40.00%	35.29%	12.94%	9.41%	2.35%

(二) 罪名

罪 名	毒品	竊盜	傷害	詐欺	殺人	妨害 性自 主	公共 危險	毀損	其他
份數	40	12	8	4	4	8	3	3	3
百分比	47.06%	14.12%	9.41%	4.71%	4.71%	9.41%	3.53%	3.53%	3.53%

## 肆、問卷內容暨統計分析

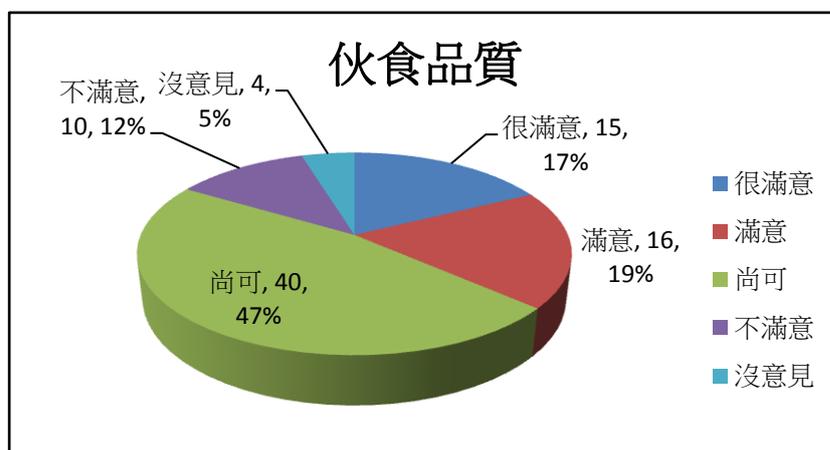
本次問卷調查題目，封閉式題目 6 題，開放式題目 1 題，合計 7 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

### 一、請問您對本所供應伙食品質是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解少年對伙食品質及菜色滿意度，俾作為日後採購及烹調之參考。

### (二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	15	16	40	10	4
百分比	17.65%	18.82%	47.06%	11.76%	4.71%



### (三) 結果分析

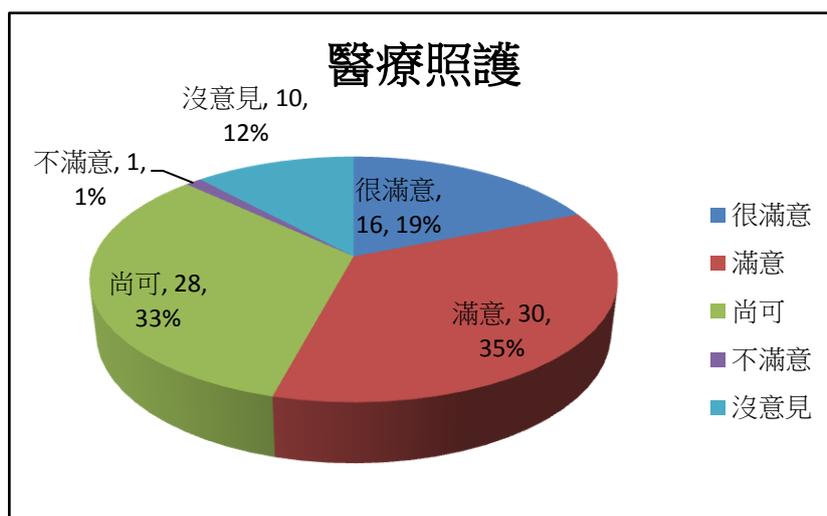
本問項由回收問卷彙整統計得知，受訪者回答「很滿意」者有 15 人，佔 17.65%；回答「滿意」者有 16 人，佔 18.82%；回答「尚可」者有 40 人，佔 47.06%，回答「不滿意」者有 10 人，佔 11.76%；「無意見」者有 4 人，佔 4.71%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達 83.53%，顯見雖在設備及環境限制下，多數少年對於本所提供之伙食品質仍多持肯定意見，惟不滿意者亦達 11.76%，尚有改善空間。

## 二、請問您對本所醫療照護措施是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解少年對本所提供之醫療照護的滿意程度，以資作為日後改進醫療照護措施的參考。

### (二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	16	30	28	1	10
百分比	18.82%	35.29%	32.94%	1.18%	11.76%



### (三) 結果分析

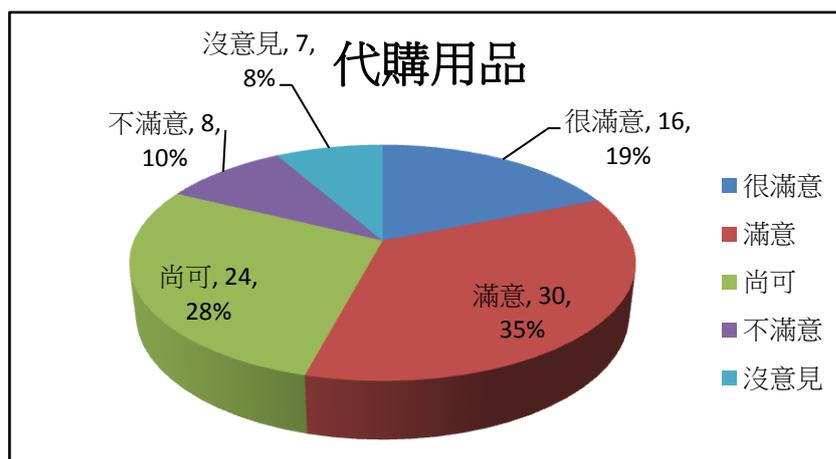
參據上開統計圖表，有 18.82% 之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；35.29% 表示「滿意」；32.94% 表示「尚可」；1.18% 表示「不滿意」；11.76% 表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約 87.05%，顯示多數受訪者對於本所醫護照護措施持肯定態度。

### 三、請問您對於本所代購買日常生活用品之服務是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解本所目前代購買百貨是否切合學生之需求，以供作為將來賡續辦理之參考。

#### (二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	16	30	24	8	7
百分比	18.82%	35.29%	28.24%	9.41%	8.24%



### (三) 結果分析

參據上開統計圖表，有 18.82% 之少年對於本所代購買百貨之服務表示「很滿意」；35.29% 表示「滿意」；28.24% 表示「尚可」；9.41% 表示「不滿意」；8.24%

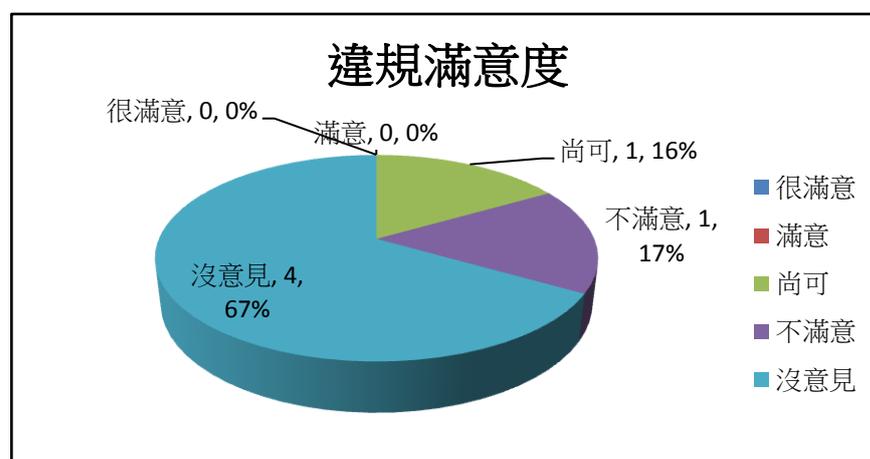
表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有 82.35%，顯示多數受訪者對於本所代買日常用品之服務持肯定意見。

#### 四、請問您覺得本所違規申訴制度是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解本機關違規申訴管道的效用，以提昇少年運用申訴管道之意願，並藉以解決實際問題。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	0	0	1	1	4
百分比	0%	0%	16.67%	16.67%	66.67%



(三) 結果分析

本問項之受訪者，在全體樣本數 85 位少年中，僅有 6 人表示有被辦過違規，就被辦過違規之 6 人中，對本所申訴管道無表示「很滿意」或「滿意」者；僅 1 人 16.67% 表示「尚可」及 1 人 16.67% 表示「不滿意」者；另有 4 人 66.67% 表示「沒意見」。

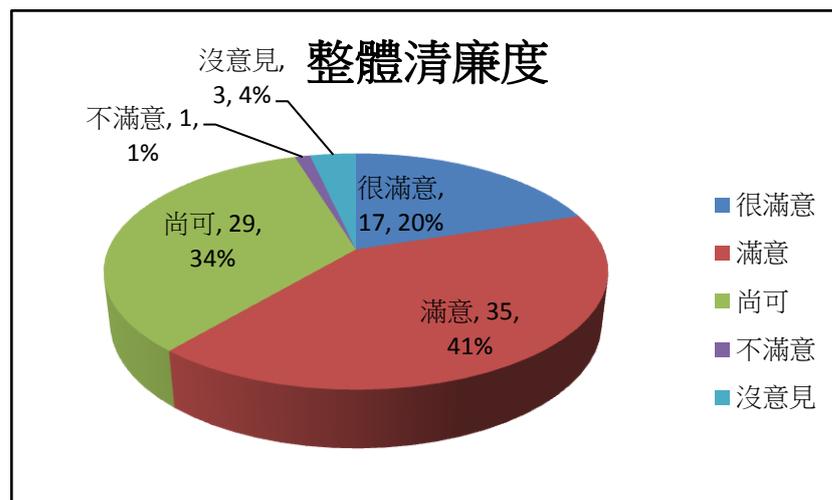
惟查本所 102 年 1 月迄今，尚無少年針對違規處分案件提出申訴之紀錄，爰本問項調查結果似無法呈現客觀真實情況，故來年辦理時，應再針對本問項重新設計檢討，俾符合實情。

## 五、請問您對本所同仁之整體清廉度是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解近年來推動各項廉政工作成效，以作為未來相關業務策進參考。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	17	35	29	1	3
百分比	20%	41.17%	34.12%	1.18%	3.53%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有 20% 之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；41.17% 表示「滿意」；34.12% 表示「尚可」；1.18% 表示「不滿意」；3.53% 表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達 95.29%，可見本所同仁整體廉潔度受少年高度肯定。

本問項為所有問項中滿意度最高者，惟表示不滿意者亦有 1 人，然並未敘明具體原因為何。

六、請問您入所後是否有人以照顧為由，向您或家屬索取金錢財物或接受招待等不當利益？

(一) 設計原因：為瞭解有無本所員工或機關外人士藉故向少年或其家屬索取不當利益，俾以進一步追蹤並揭發不法。

(二) 統計結果

編號	反映內容	人次
	無	0

本次調查結果，尚無少年反映相關不法情形。

伍、綜合研析(與前次調查結果之比較)

謹就本年度各問項滿意度與前次調查結果之滿意度比較如次(101 年度未辦理在所少年問卷調查，爰就 100 年度辦理情形加以比較；另違規申訴乙項因設計有待檢討，不列入比較)：

問項	102 年滿意度	100 年滿意度
伙食品質	83.53%	64.13%
醫療照護措施	87.05%	84.78%
代購日常用品	82.35%	80.44%
整體清廉度	95.29%	84.79%

依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度均較前次調查結果提昇，顯示同仁之努力使機關各項業務日益精進，獲得少年之支持與肯定。

## 陸、反映意見彙整與回應

法務部矯正署臺北少年觀護所 102 年度收容人滿意度問卷調查 第七問項興革建議及反映事項彙整表				
機關名稱	編號	收容人意見	機關回應情形	備註
法務部 矯正署 臺北少 觀所	1	日用品(沐浴乳)品質不是很好,建議推出另外的沐浴乳。	【總務科】 俟下次採購時列入標案參考。	
	2	一次百貨只能訂 200 元,日用品無法一次購齊。	【總務科】 1. 目前矯正署規定收容人每日購買金額為 200 元,因本所為代購性質,並無全職人員辦理代購事宜,故以購買日之金額為上限為單次購買金額(即 200 元)。 2. 本所目前每週代購收容人物品 2 次,應足已收容少年購買需用之日用品。 3. 目前本所收容少年均無生產能力,經濟來源多依靠家人供應,且本所提供之三餐飲食質量均足夠,為讓收容少年養成節省之習慣,進而不增加其家人太大之經濟負擔,單次購買金額仍不提高為宜。 【訓導科】 1. 每星期 2 次訂購金額達 400 元,應可購齊相關生活日用品。 2. 為提倡節儉之美德宜維持目前規定。	
	3	希望一日可寄兩張信。	【訓導科】准予所請。	

## 柒、結語

本次問卷調查，各問項滿意度數值經與 100 年度滿意度相比，均呈現提昇狀態，顯見本所各項施政改革措施具有相當成效，同仁努力亦受少年肯定與支持，各項調查數據可供各科室未來推動業務之參考。