

法務部矯正署臺北少年觀護所 107 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：本所年度廉政工作計畫。
- 二、調查時間：107 年 10 月 16 日起至 10 月 23 日止。
- 三、調查範圍：以本所少年為對象。
- 四、調查方法：由政風室印製問卷，再請訓導科派員協助發放，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 78 份，回收問卷 78 份，問卷回收率為 100%，有效問卷 78 份。調查結果以百分比例（%）進行統計分析。

二、受訪者樣本分配情形：

本次調查對象為本所全體收容少年，包含忠班、孝班、平班（女所）、愛班、新收班及炊場等。

肆、問卷內容暨統計分析

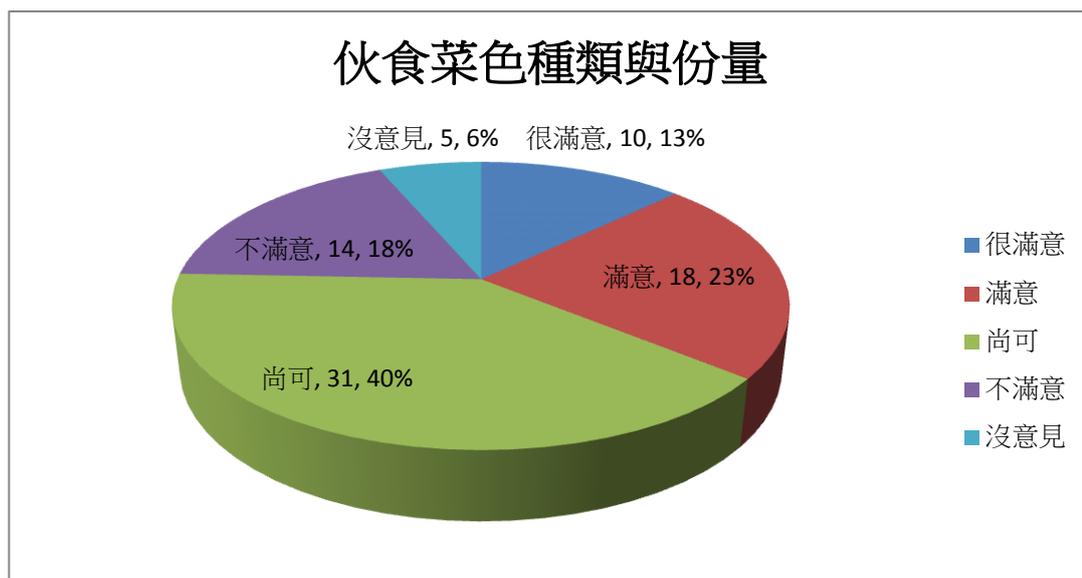
本次問卷調查題目，封閉式題目 7 題，開放式題目 1 題，合計 8 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

一、請問您對本所供應伙食菜色種類及份量是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解少年對伙食菜色種類及份量之滿意度，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	10	18	31	14	5
百分比	12.82%	23.08%	39.74%	17.95%	6.41%



(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10人，佔12.82%；回答「滿意」者有18人，佔23.08%；回答「尚可」者有31人，佔39.74%，回答「不滿意」者有14人，佔17.95%；「沒意見」者有5人，佔6.41%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達75.64%，相較去年伙食品質滿意

度60.83%，有近15%之漲幅，結果顯示本(107)年度之收容少年針對機關伙食滿意度略有提升；另本次不滿意者佔17.95%，亦較前一年度之32.50%減少近1成5左右。

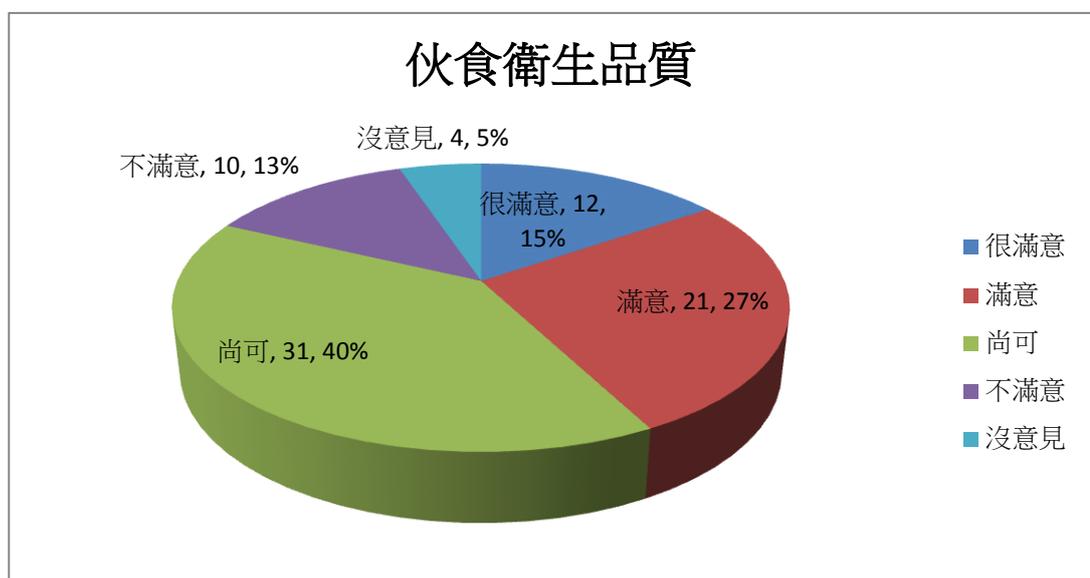
二、請問您對本所供應伙食之衛生品質是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解少年對伙食衛生品質滿意度，俾作為日後採購及烹調之參考。

此係本(107)年度新增之問項。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	12	21	31	10	4
百分比	15.38%	26.92%	39.74%	12.82%	5.13%



(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 12 人，佔 15.38%；回答「滿意」者有 21 人，佔 26.92%；回答「尚可」者有 31 人，佔 39.74%，回答「不滿意」者有 10 人，佔 12.82%；「沒意見」者有 4 人，佔 5.13%。回答「很滿意」、「滿意」、

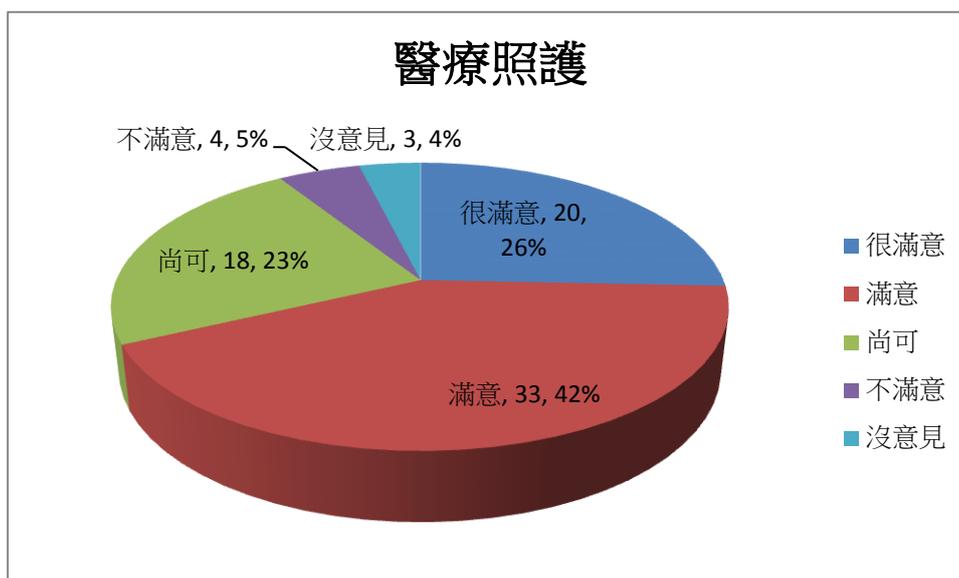
「尚可」以上者達 82.05%，結果顯示本(107)年度之收容少年多數均滿意機關伙食之衛生品質；惟本次不滿意者佔 12.82%，尚有改善空間。

三、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	20	33	18	4	3
百分比	25.64%	42.31%	23.08%	5.13%	3.85%



(三) 結果分析

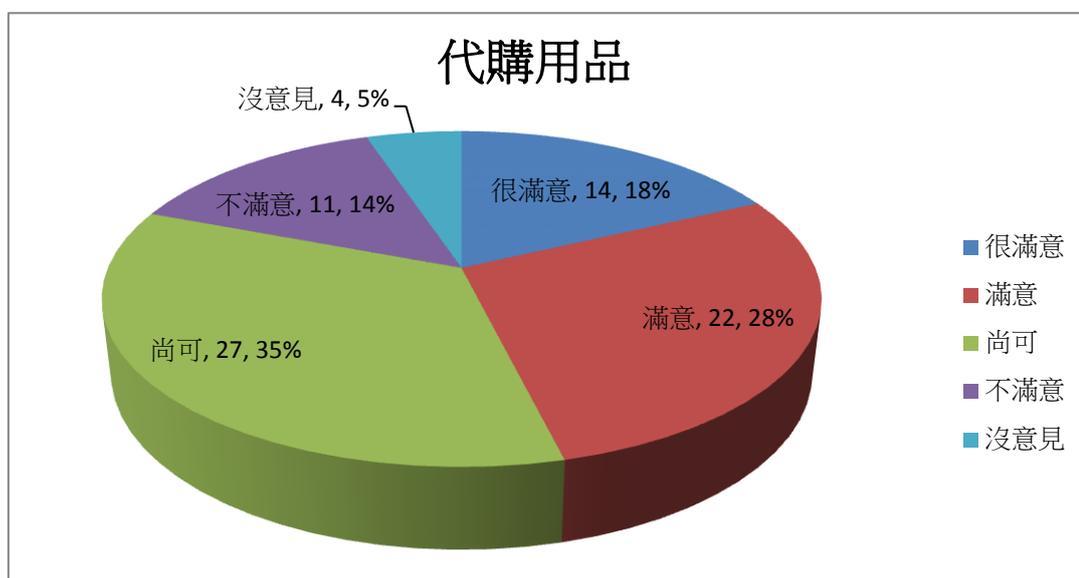
參據上開統計圖表，有25.64%之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；42.31%表示「滿意」；23.08%表示「尚可」；5.13%表示「不滿意」；3.85%表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約91.03%，顯示近9成1之受訪少年對於本所醫療照護措施持肯定態度。

四、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	14	22	27	11	4
百分比	17.95%	28.21%	34.62%	14.10%	5.13%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有17.95%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；28.21%表示「滿意」；34.62%表示「尚可」；14.10%表示「不滿意」；5.13%表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有80.77%，相較去年之滿意度62.50%，呈現上升趨勢，探究緣由應係因本所近1年來針對收容少年購買物品之金額、種類及頻率等政策已陸續穩定較少更動，故該問項滿意度呈現穩定上升；查本次問卷之開放題目，仍有收容少年反映意見，反映之內容，如增加代購金額與種類等，係此議題常有之建議事項。

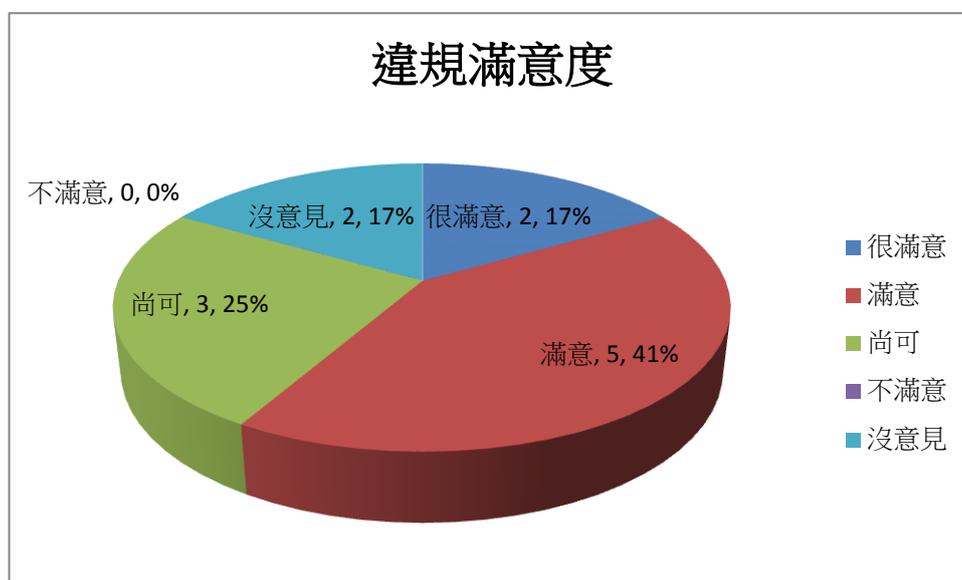
五、請問您覺得本所違規申訴制度是否滿意？

(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。

(問項統計以收容少年勾選曾有違規紀錄者為限)

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	2	5	3	0	2
百分比	16.67%	41.67%	25.00%	0.00%	16.67%



(三) 結果分析

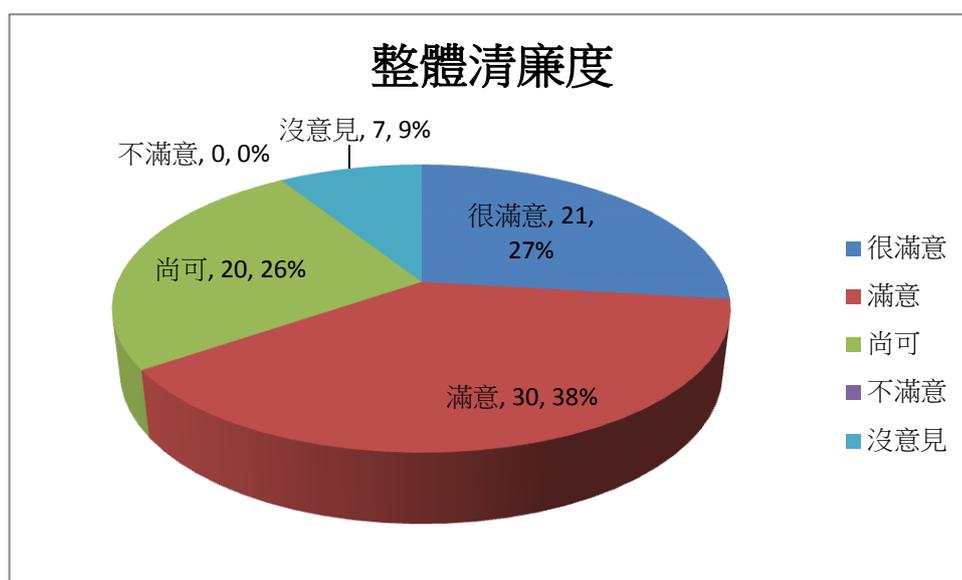
本問項之受訪者，在全體樣本數 78 位少年中，有 12 人表示曾被辦過違規，就被辦過違規之 12 人中，對本所申訴管道表示「很滿意」者有 2 人佔 16.67%；「滿意」者有 5 人佔 41.67%；「尚可」者 3 人佔 25.00%；「不滿意」者 0 人佔 0.00%；沒意見者為 2 人佔 16.67%。總計回答「尚可」以上者佔 83.33%。

六、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	21	30	20	0	7
百分比	26.92%	38.46%	25.64%	0.00%	8.97%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有26.92%之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；38.46%表示「滿意」；25.64%表示「尚可」；無人表示「不滿意」；8.97%表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達91.03%，可見本所同仁整體廉潔度仍受少年高度肯定。

七、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	78

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：

問項	107 年滿意度	106 年滿意度
伙食菜色種類份量	75.64%	60.83%
醫療照護措施	91.03%	83.33%
代購日常用品	80.77%	62.50%
申訴制度滿意度	83.33%	68.00%
整體清廉度	91.03%	81.67%

依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度，除醫療照護措施及代購日常用品上升 8% 左右外，其餘選項滿意度均明顯上升；整體清廉度部分與去(106)年相比亦有所增加 (+9.36%)。

查本年度各項滿意度上升原因，有關「伙食菜色種類份量」部分，本年度將伙食品質問項，分列為「菜色種類及份量」以及「衛生品質」2 問項，經比較去年伙食品質提升近 15%，至滿意度上升原因，本所去年度炊場廚工更迭頻繁，收容人數亦較往年多，炊場烹煮之菜色種類份量較難以控制。本(107)年度因收容人數較為穩定，炊場較能掌握伙食之菜色種類與份量，故滿意度上升當可預期

另有關「申訴制度滿意度」部分，本次問卷調查結果，78 位收容少年中，僅有 12 位表示曾有違規紀錄，問卷統計結果，除 2 名無意見外，很滿意 2 名、滿意 5 名與尚可 3 名，無人表示不滿意。探究本年度滿意度上升主因，應係相較去年度之收容人數，本年度收容人數自 9 月後均穩定減少，收容人數減少因情相較穩定，收容少年違規情形自然顯著降低，少年如係不慎違規，機關亦會考量個案情節處理，少年不滿意度自然下降。

陸、反映意見彙整與回應

法務部矯正署臺北少年觀護所 107 年度收容人滿意度問卷調查 第八問項興革建議及反映事項彙整表			
編號	收容人意見	機關回應情形	備註
1	希望增加百貨購買額度、次數和種類。 (12 人反映)	<p>訓導科：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依矯正署函示：收容人每人每日消費金額以新台幣二百元為限。 2. 因少年大多數為學生，且未有謀生能力，為培養少年節約的習慣，故限制購買次數。 3. 本所無合作社，少年之百貨均為代購性質；每年招標時會檢討商品種類及少年需求，並考量少年皆於發育期及「高級中等以下學校執行校園食品規範督導考核要點」內容，故代購物品不販售含高油脂、高糖及高鹽的零食。 <p>總務科：</p> <p>每年代購百貨種類的調整，均會於收容人物品代購招標前事先請訓導科提出，俾供本科辦理招標採購程序。</p>	
2	建議信封內信紙可以變 3~4 張。 (1 人反映)	<p>訓導科：</p> <p>現收容少年信封內並無限制張數，應係怕超重後郵資不足而被退回。將請班級主管再行宣導。</p>	

3	<p>建議伙食不要老是同一菜色，可以多增加種類：</p> <p>(1) 鄰近日避免有類似菜色出現，如小黃瓜。 (2 人反映)</p> <p>(2) 菜肉量不平均。 (1 人反映)</p> <p>(3) 增加奶皇包，不要老是饅頭。(1 人反映)。</p>	<p>訓導科：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前主副菜無重複情形，蔬菜類每周會有 2 餐重複，因蔬菜保存問題，故可能有隔日重複情形，將配合儘量調整。 2. 將加強飯菜量平均之作業。 3. 因經費問題，目前早餐包子係採隔週供應，將參考少年意見酌予調整。 <p>總務科：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前小黃瓜每周僅 2 餐且無連續出餐狀況；收容人伙食菜色不定期依季節、菜價及產量予以調整。 2. 有關菜肉量不平均問題，擬請炊場打菜時多加注意。 3. 目前每週早餐均各有 1 餐係饅頭及包子；採購包子時，將適時增加奶皇包口味，以滿足收容人需求。 	
4	<p>菜色有時候太油膩。 (1 人反映)</p>	<p>訓導科： 將要求炊場廚工改善。</p> <p>總務科： 因每人口味不盡相同，擬請廚工視炊煮情況酌予調整沙拉油用量，以符合收容人口味。</p>	
5	<p>早餐的粥跟麵有蟲，請注意衛生。 (1 人反映)</p>	<p>訓導科： 將加強要求炊場廚工注意餐點衛生品質。</p> <p>總務科：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擬於收容人膳食會議加強宣導，如遇伙食問題應及時反映俾便處理。 2. 另請廚工於炊煮時多加注意。 	

柒、結語

本次問卷調查，各問項滿意度數值經與 106 年度滿意度相比，多數均呈現上升趨勢，顯見本所各項行政暨處遇措施相較前一年度已有所改善。各項調查數據當可供本所各科室未來推動業務之參考依據。