

法務部矯正署臺北少年觀護所 108 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：108 年 8 月 15 日。
- 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，協同訓導科各班級主管一起發放，由少年填寫後當場回收。

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 86 份，問卷回收率為 100%，有效問卷 86 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

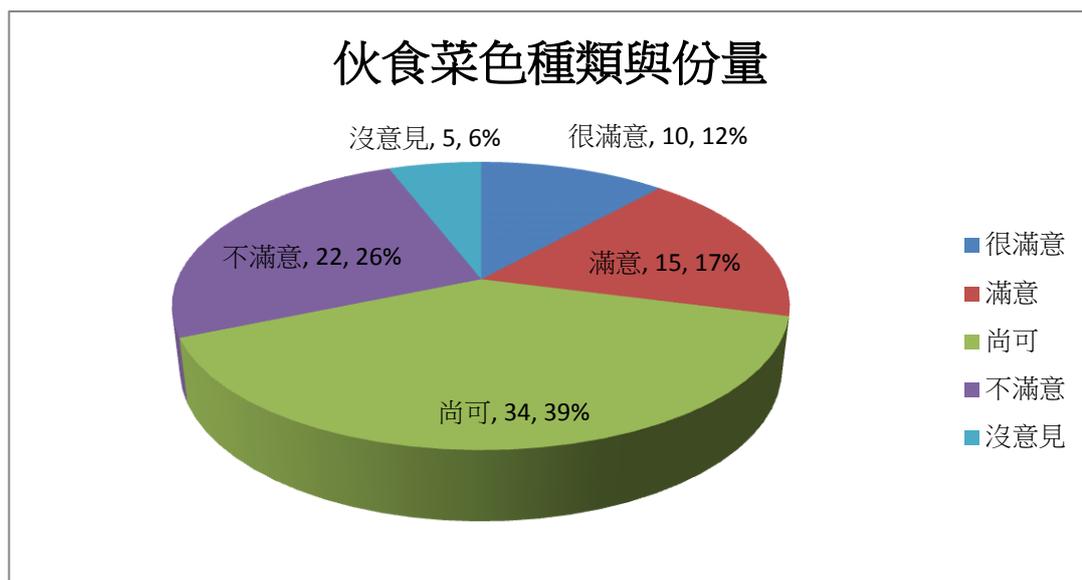
本次問卷調查題目，封閉式題目 7 題，開放式題目 1 題，合計 8 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

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	15	34	22	5
百分比	11.63%	17.44%	39.53%	25.58%	5.81%



(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11.63%；回答「滿意」者有15人，佔17.44%；回答「尚可」者有34人，佔39.53%，回答「不滿意」者有22人，佔25.58%；「沒意見」者有5人，佔5.81%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達68.60%，相較去年伙食品質滿意

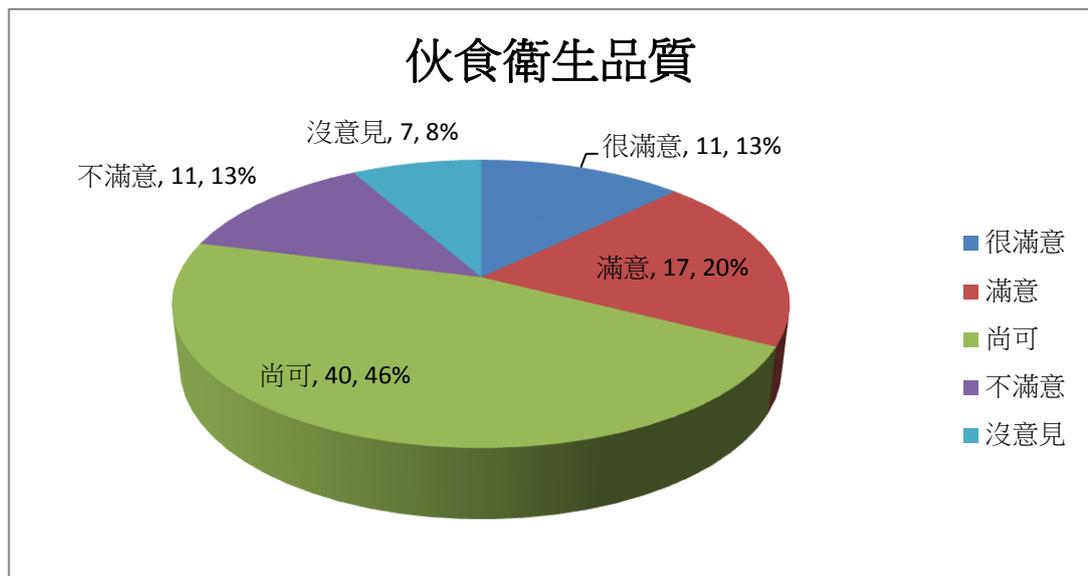
度75.64%，有近7%之跌幅，結果顯示本(108)年度之收容少年針對機關伙食滿意度略有下降；另本次不滿意者佔25.58%，亦較前一年度之17.95%增加7.63%左右。

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。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	11	17	40	11	7
百分比	12.79%	19.77%	46.51%	12.79%	8.14%



(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 11 人，佔 12.79%；回答「滿意」者有 17 人，佔 19.77%；回答「尚可」者有 40 人，佔 46.51%，回答「不滿意」者有 11 人，佔 12.79%；「沒意見」者有 4 人，佔 8.14%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達 79.07%，結果顯示本(108)年度之

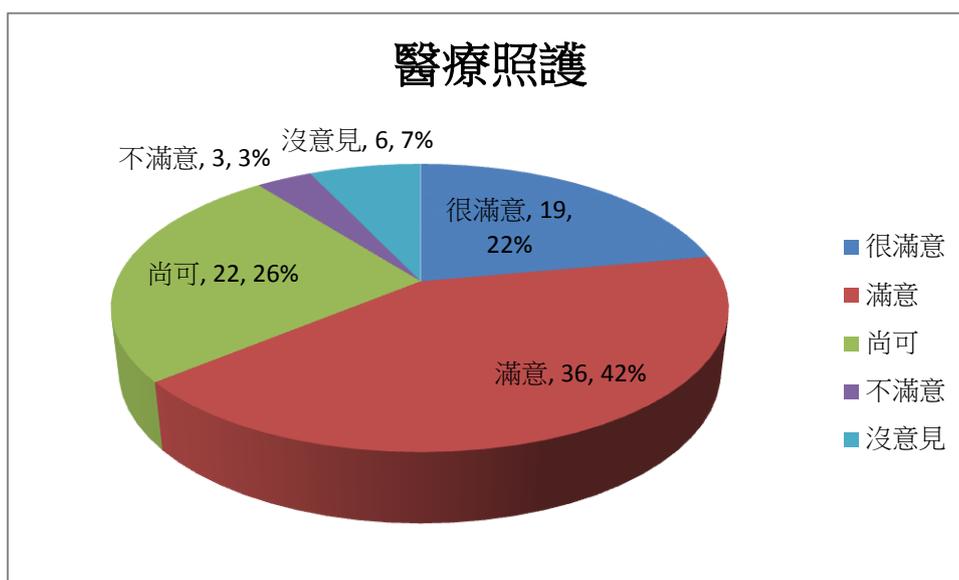
收容少年多數均滿意機關伙食之衛生品質；惟本次不滿意者佔 12.79%，尚有改善空間。

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	19	36	22	3	6
百分比	22.09%	41.86%	25.58%	3.49%	6.98%



(三) 結果分析

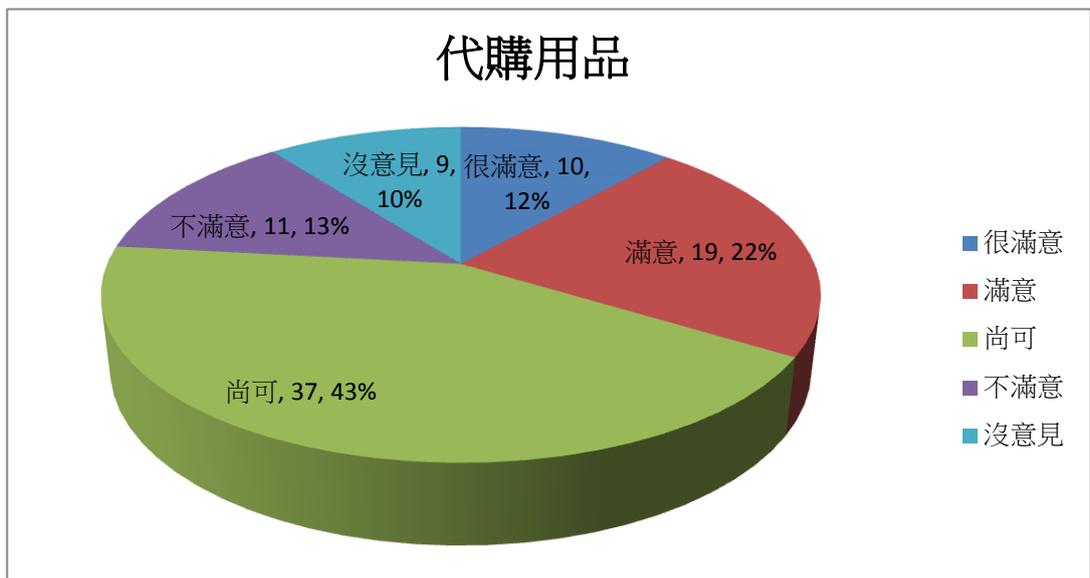
參據上開統計圖表，有22.09%之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；41.86%表示「滿意」；25.58%：表示「尚可」；3.49%表示「不滿意」；6.98%表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約89.53%，顯示近9成之受訪少年對於本所醫療照護措施持肯定態度。

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	10	19	37	11	9
百分比	11.63%	22.09%	43.02%	12.79%	10.47%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有11.63%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；22.09%表示「滿意」；43.02%表示「尚可」；12.79%表示「不滿意」；10.47%表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有76.74%，相較去年之滿意度80.77%，呈現下降趨勢，探究緣由或因購買物品之額度、次數和種類等仍有改善的空間，本題計有5位受訪者反映上開建議事項。

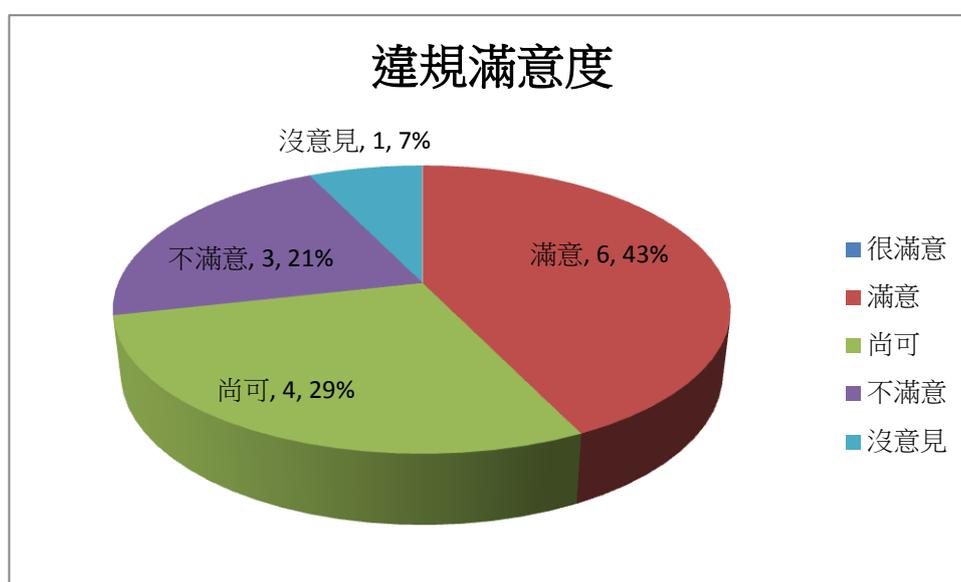
五、請問您覺得本所違規申訴制度是否滿意？

(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		6	4	3	1
百分比	0.00%	42.86%	28.57%	21.43%	7.14%



(三) 結果分析

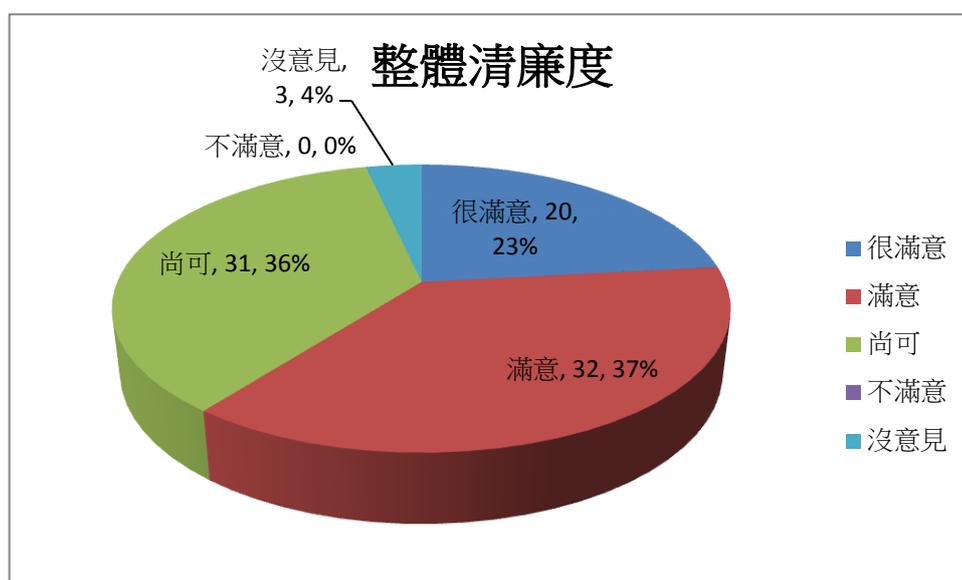
本問項之受訪者，在全體樣本數 86 位少年中，有 14 人表示曾被辦過違規，就被辦過違規之 14 人中，對本所申訴管道表示「滿意」者有 6 人佔 42.86%；「尚可」者 4 人佔 28.57%；「不滿意」者 3 人佔 21.43%；沒意見者為 1 人佔 7.14%。總計回答「尚可」以上者佔 71.43%。

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	20	32	31	0	3
百分比	23.26%	37.21%	36.05%	0.00%	3.49%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有23.26%之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；37.21%表示「滿意」；36.05%表示「尚可」；無人表示「不滿意」；3.49%表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達96.51%，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	86

本次調查結果，尚無少年反映相關不法情形。

伍、反映意見彙整與回應

法務部矯正署臺北少年觀護所 108 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				
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	希望增加百貨購買額度、次數和種類。 (5 人反映)	訓導科： 1. 基於培養收容少年節儉習慣，減輕家屬之負擔，杜絕異常消費的原則，「一般性用品」，以每人每週消費新臺幣 300 元為限。當日消費金額未達上限者，不得累計合併使用。 2. 本所每年皆會視少年需求，適度調整百貨種類與內容，今年度招標業已辦理完成，並於 7 月 1 日起全面更新品項。	
	2	希望能跟別的監所一樣可以寄雜誌、周刊進來。 (1 人反映)	訓導科： 若雜誌、周刊之內容有礙於收容少年改過遷善及收容之目的	

			者，方不得送入，可寄入如有益教化教育之書籍，如空中英語教室、讀者文摘、國家地理雜誌等富含知識性及教育性之叢書，供少年閱讀。
	3	<p>建議伙食：</p> <p>(1) 有時就跟吃素一樣、肉一點點、可以清淡、有點太鹹。 (4人反映)</p> <p>(2) 希望菜色有多一些變化。 (1人反映)</p>	<p>訓導科：</p> <p>1. 有關伙食問題，若有問題請當餐反映，以利本所立即處理。</p> <p>2. 因個人口味不同，本所每月皆有召開膳食會議，讓少年就伙食問題反映。</p> <p>總務科：</p> <p>(1) 通知炊場依炊煮食材酌予調整。</p> <p>(2) 目前一周每日菜色均無重複，且不定期會有新菜色更替。</p>

陸、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列表比較如次：

問項	107年滿意度	108年滿意度
伙食菜色種類份量	75.64%	68.60%
伙食之衛生品質	82.04%	79.07%
醫療照護措施	91.03%	89.53%
代購日常用品	80.77%	76.74%
申訴制度滿意度	83.33%	71.43%
整體清廉度	91.03%	96.51%

- 一、依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度，除整體清廉度上升 5.5% 左右外，其餘選項滿意度均略微下降。但總體表現仍維持在 80.31% 的水準，與上年度 (83.97) 相較差異不大。
- 二、本次問卷係由政風室協同訓導科各班級主管一起發放、當場收回交由政風室彙整，對受訪少年共發出 86 份問卷數；較 107 年度實施之問卷調查數 78 份增加 8 份，統計分析之結果更具有普遍之可信度足供參考。

柒、結語

本次各問項滿意度數值之總體表現維持在 80.31% 的水準，所得結果顯示，本所各項業務運作效能呈現良好、穩定狀態。整體而言，這是機關與眾多志工付出的努力，相信少年人必也都能感受，即使在所期間只是少些自由，這裡的安全與單純性確能幫助少年人往正確的方向跨步。