

法務部矯正署臺北少年觀護所

101 年度出所收容少年滿意度暨廉政問卷調查報告



編印單位：臺北少年觀護所政風室

中華民國 101 年 10 月 16 日

目錄

摘要	1
壹、 調查依據	
貳、 回收率及有效樣本數	
參、 調查結果分析	
第一章 研究目的	4
壹、 調查目的	
貳、 調查主題	
第二章 研究方法	5
壹、 問卷設計	
貳、 調查對象	
參、 抽樣方法	
肆、 調查時間	
伍、 統計分析	
陸、 資料處理及分析方法	
第三章 調查統計結果	6
壹、 請問您對本所辦理之伙食是否滿意？	
貳、 請問您對於本所辦理之醫療照護措施是否滿意？	
參、 請問您對本所代購日常生活用品之服務是否滿意？	
肆、 請問您對於本所處理您的保管金或保管品是否滿意？	
伍、 請問您認為本所的配班、配房方面是否適當？	
陸、 請問您對本機關同仁之整體清廉度是否滿意？	
柒、 請問您認為在本所期間所接受任何生活管理課程或訓練是否有助益？	

捌、請問您對於本所辦理之教化活動，哪一種對您幫助最大？

玖、請問您對於本機關處遇或其他措施有無興革建議或反映事項？

第四章、受訪者基本資料.....15

壹、性別

貳、罪名

參、入所期間

第五章、結論.....18

壹、綜合統計

貳、結論及建議事項

摘要

壹、調查依據

依據「政風機構人員設置條例施行細則」第七條暨配合機關 101 年度民意調查計畫辦理。

貳、回收率及有效樣本數

本次問卷調查計發送問卷159份，回收問卷159份，回收率100%，有效樣本數100份，有效問卷率100%。

參、調查結果分析

本次問卷調查統計分析顯示，本所出所收容少年整體滿意程度前三名之項目依序為「生活管理課程或訓練」、「同仁之整體清廉度」及「處理保管金或保管品」；不滿意度偏高者依序為「代購買日常生活用品之服務」及「供應伙食品質」。另就各題調查情形研析如下：

一、供應伙食品質

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占88.05%；另有8.81%受訪者表示不滿意，整體而言，受訪少年對於膳食的供應仍相信有作到衛生、營養的原則，即便在炎炎的夏日季節中，同學們的反應還是無顯著差別。

二、醫療照護措施

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占87.42%。醫療照護是指本所在特定時段有醫護人員駐所幫忙診療，對很多同學在所外願意好好就診，除非是有緊急病痛，然在所期間能藉此機會適時提供更正確的醫療資源及常識，是非常有助益的。

三、代購買日常生活用品之服務

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占84.91%；另有10.06%受訪者表示不滿意，總體以言，本所代購物品服務是秉持「關懷」的理念，從輔助者的角度提供少年日常用品的需用，從問卷結果可看出並無因缺少某些用品而造成不便利。

四、處理保管金或保管品

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占88.06%，少年們初入所時所持有的有價物品通常都不算太鉅額，當他們出所時，所方必善盡物歸原主的處理作為，是以從問卷結果，不難知道受訪少年對於所方保管措施的認同。

五、配班、配房措施

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占89.94%。整體而言，受訪少年對於配班、房作法有近9成給予正面評價，顯示受訪少年有很高的團體適應性，然有8位不滿意的少年是合群性及融合度比較不佳的情形，應多加以協助。

六、機關同仁之整體清廉度

表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者合占89.94%。顯示受訪者環視本所團隊同仁實踐清廉度持肯定之看法。

七、生活管理課程或訓練

表示「很有幫助」、「幫助」與「尚可」者合占94.97%。光看到很有幫助及有幫助的比例，機關就會很受鼓舞，因他們既願意表示有助益，也證明所方的努力就是一項對的投資。

八、辦理教化活動

數據顯示教化方式對少年的學習成效，認為「宗

教教誨」及「個別教誨」幫助程度佔居優先，顯示因為個人的背景不同，其所發揮的功能，對於收容少年扮演著重要的角色。文康活動因具活潑性，容易帶給少年們歡樂的感染力，頗值參考，或可多設計這類活動的編排。

九、建議或反映事項

本次開放問項於全部有效問卷 159 份中，無受訪者填答。

第一章 研究目的

壹、調查目的

為瞭解本所收容少年在所執行期間，對教化、衛生醫療、伙食、員工風紀等問題之觀感，並蒐集各項業務執行情形或尚待改善事項等資訊，期作為本所業務革新之參考，爰辦理本問卷。

貳、調查主題

本次調查主題，除開放題外，分就以下面向探討出所收容少年滿意度情形：

- 供應伙食品質滿意度
- 醫療照護措施滿意度
- 代購買日常生活用品之服務滿意度
- 處理保管金或保管品滿意度
- 配班、配房措施滿意度
- 機關同仁之整體清廉度
- 生活管理課程或訓練滿意度
- 辦理教化活動滿意度

第二章研究方法

壹、問卷設計

- 一、問卷調查採無記名方式辦理，並以懇切語詞提出簡要問題說明，使受訪者樂意合作，期提高問卷之信、效度。
- 二、問卷以封閉選項填答為主，開放自由簡答為輔。

貳、調查對象

出所收容少年為對象。

參、抽樣方法

委請板橋、士林地方法院法警室，針對飭回、責付收容少年，採全面普查作業，以書面問卷及不記名方式，經充分時間自由填答，再由本室收回。

肆、調查時間

本次調查自101年3月1日起至10月1日止。

伍、資料處理及分析方法

- 一、封閉式題項：除開放性題項（第9題）外，針對各封閉問項，彙整調查數據，進行統計分析，區分為成滿意度（即很滿意+滿意）、可接受度（很滿意+滿意+尚可）、不滿意度（即很不滿意+不滿意）等三大項區塊做整體分析。
- 二、開放式題項：經彙整統計資料，於全部有效問卷159份中，開放問項無受訪者填答。

第三章調查統計結果

壹、請問您對本所辦理之伙食是否滿意？

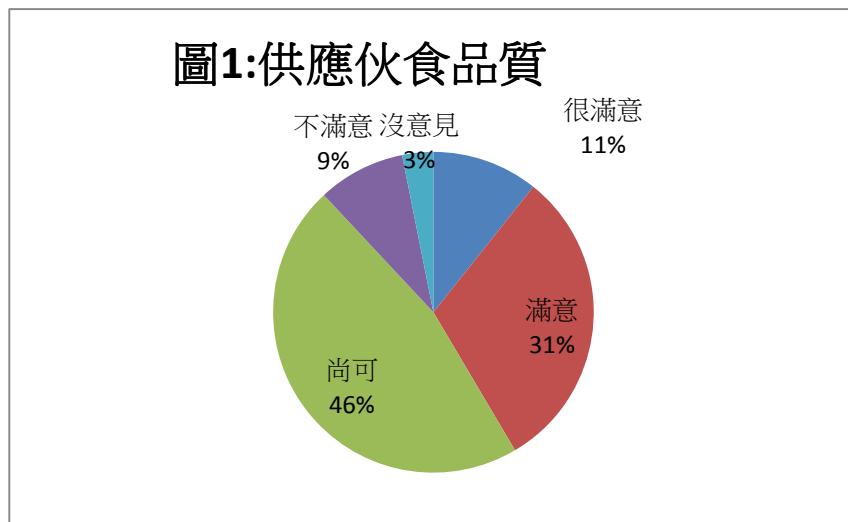
一、設計原因

瞭解收容少年對本所伙食供應之滿意度，以作為本所策進之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於辦理膳食滿意度，認為很滿意者有17人（10.69%），滿意者有49人（30.82%），尚可者有74人（46.54%），不滿意者有14人（8.81%），沒意見者有5人（3.14%）。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101份 數	17	49	74	14	5
%	10.69	30.82	46.54	8.81	3.14



三、整體分析

整體而言，受訪少年對於膳食的供應仍相信有作到衛生、營養的原則，即便在炎炎的夏日季節中，同

學們的反應還是無顯著差別。

貳、請問您對於本所辦理之醫療照護措施是否滿意？

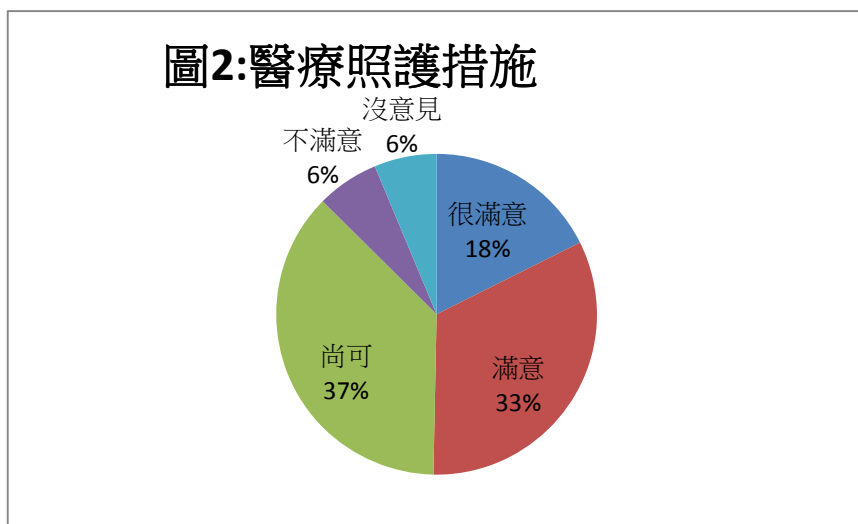
一、設計原因

旨在知悉收容少年對本所醫療照護之滿意度，以作為本所興革之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於辦理醫療措施滿意度，認為很滿意者有 28 人（17.61%），滿意者有 52 人（32.70%），尚可者有 59 人（37.11%），不滿意者有 10 人（6.29%），沒意見者有 10 人（6.29%）。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101 份 數	28	52	59	10	10
%	17.61	32.70	37.11	6.29	6.29



三、整體分析

醫療照護是指本所在特定時段有醫護人員駐所幫忙診療，對很多同學在所外願意好好就診，除非是

有緊急病痛，然在所期間能藉此機會適時提供更正確的醫療資源及常識，是非常有助益的。

參、請問您對本所代購日常生活用品之服務是否滿意？

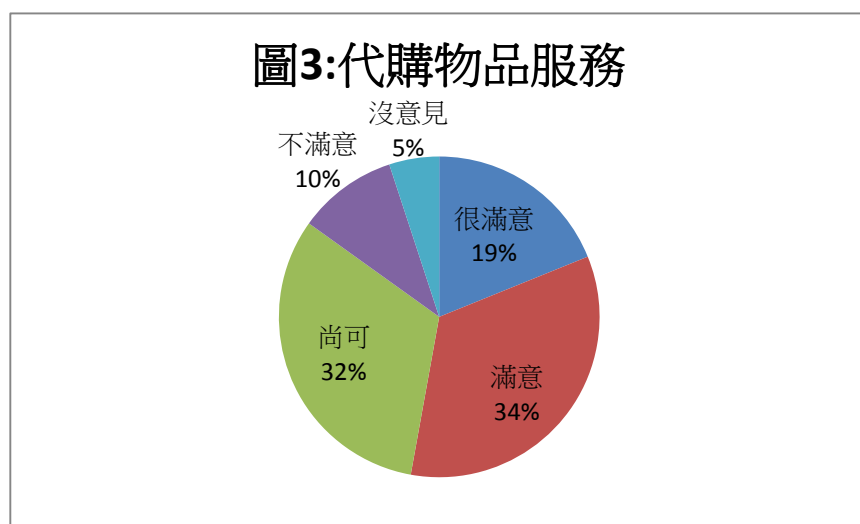
一、設計原因

本所因收容人數較少，並無合作社之設立，而係以代購方式提供收容少年購買日常生活用品，本項旨在藉以瞭解收容少年對本所代購物品措施之滿意度，以作為本所興革之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於代購日常生活用品之服務滿意度，認為很滿意者有 30 人（18.87%），滿意者有 54 人（33.96%），尚可者有 51 人（32.08%），不滿意者有 16 人（10.06%），沒意見者有 8 人（5.03%）。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101 份 數	30	54	51	16	8
%	18.87	33.96	32.08	10.06	5.03



三、整體分析

總體以言，本所代購物品服務是秉持「關懷」的理念，從輔助者的角度提供少年日常用品的需用，從問卷結果可看出並無因缺少某些用品而造成不便利。

肆、請問您對於本所處理您的保管金或保管品是否滿意？

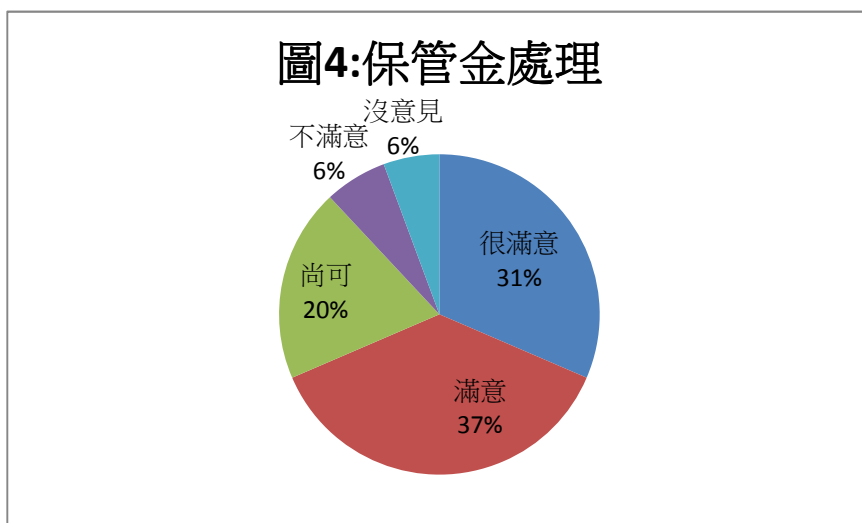
一、設計原因

旨在知悉收容少年入所後由本所保管之金錢及物品處理情形滿意度，以作為本所興革之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於處理保管金或保管品滿意度，認為很滿意者有 50 人(31.45%)，滿意者有 59 人(37.11%)，尚可者有 31 人(19.50%)，不滿意者有 10 人(6.29%)，沒意見者有 9 人(5.66%)。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101 份 數	50	59	31	10	9
%	31.45	37.11	19.50	6.29	5.66



三、整體分析

少年們初入所時所持有的有價物品通常都不算太鉅額，當他們出所時，所方必善盡物歸原主的處理作為，是以從問卷結果，不難知道受訪少年對於所方保管措施的認同。

伍、請問您認為本所的配班、配房方面是否適當？

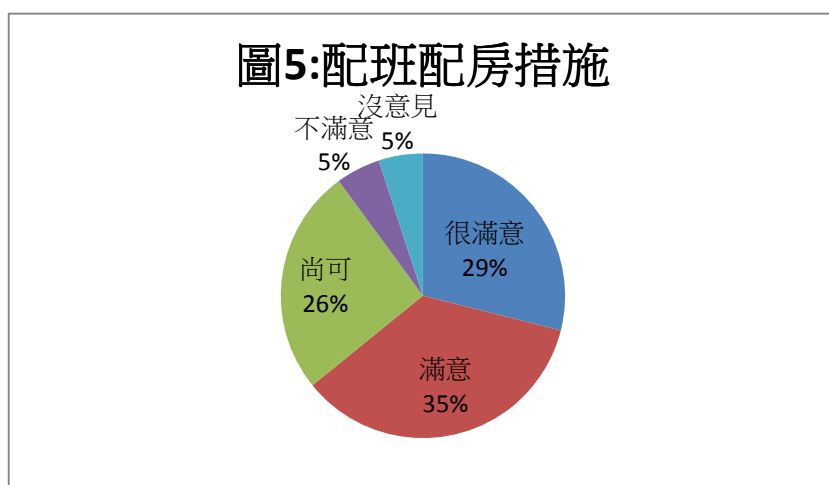
一、設計原因

旨在知悉收容少年對本所配班、配房之滿意度，以作為本所興革之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於配班、配房滿意度，認為很滿意者有 46 人 (28.31%)，滿意者有 56 人 (35.22%)，尚可者有 41 人 (25.79%)，不滿意者有 8 人 (5.03%)，沒意見者有 8 人 (5.03%)。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101 份 數	46	56	41	8	8
%	28.93	35.22	25.79	5.03	5.03



三、整體分析

填答可接受程度(含表示很滿意者、滿意者及尚可者)計有 88.98%。整體而言，受訪少年對於配班、房作法有近 9 成給予正面評價，顯示受訪少年有很高的團體適應性，然有 8 位不滿意的少年是合群性及融合度比較不佳的情形，應多加以協助。

陸、請問您對本機關同仁之整體清廉度是否滿意？

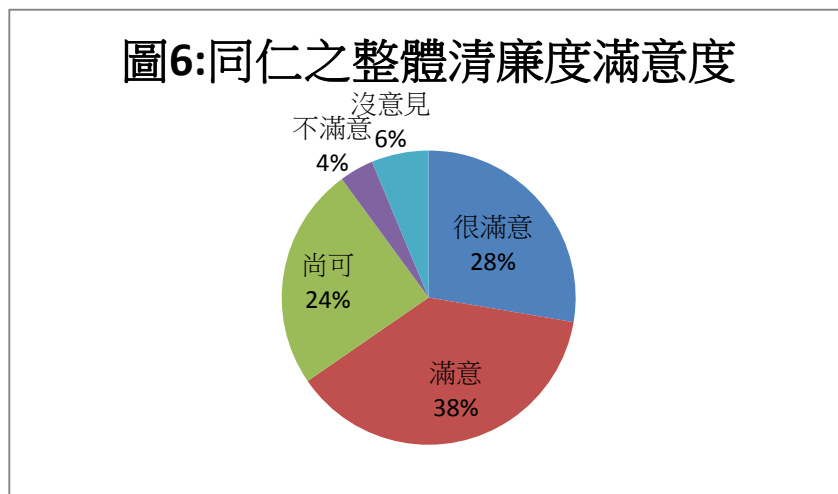
一、設計原因

旨在防止本所員工有違法或不當行為發生。

二、圖表分析

受訪少年對於機關同仁之整體清廉度滿意度，認為很滿意者有 44 人 (27.67%)，滿意者有 60 人 (37.74%)，尚可者有 39 人 (24.53%)，不滿意者有 6 人 (3.77%)，沒意見者有 10 人 (6.29%)。

選 項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
101 份 數	44	60	39	6	10
%	27.67	37.74	24.53	3.77	6.29



三、整體分析

受訪少年對於本所同仁之整體清廉度顯示受訪者環視本所團隊同仁實踐清廉度持肯定之看法。

柒、請問您認為在本所期間所接受任何生活管理課程或訓練是否有助益？

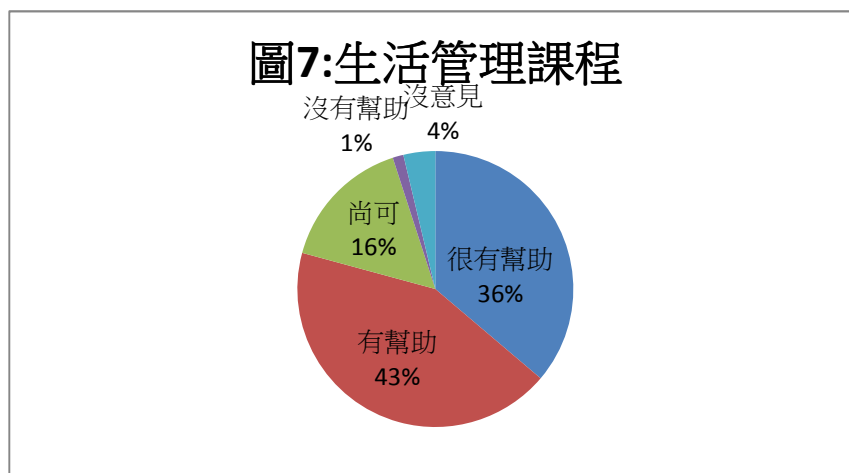
一、設計原因

旨在知悉收容少年對本所安排之生活管理課程、是否能發揮輔導管理生活之功能及其意見，以作為本所興革之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於提供任何生活管理課程或訓練之反映情況，認為「很有幫助」者有 58 人（36.48%），「有幫助」者有 69 人（43.40%），「尚可」者有 24 人（15.90%），接受程度（含表示很有幫助者及有幫助者及尚可者）計有 94.91%，「沒有幫助」者有 2 人（1.26%），「沒意見」者有 6 人（3.77%）。

選 項	很有幫助	有幫助	尚可	沒有幫助	沒意見
101 份 數	58	69	24	2	6
%	36.48	43.40	15.90	1.26	3.77



三、整體分析

光看到很有幫助及有幫助的比例（79.88%），機關就會很受鼓舞，因他們既願意表示有助益，也證明所方的努力就是一項對的投資。

捌、請問您對於本所辦理之教化活動，哪一種對您幫助最大？

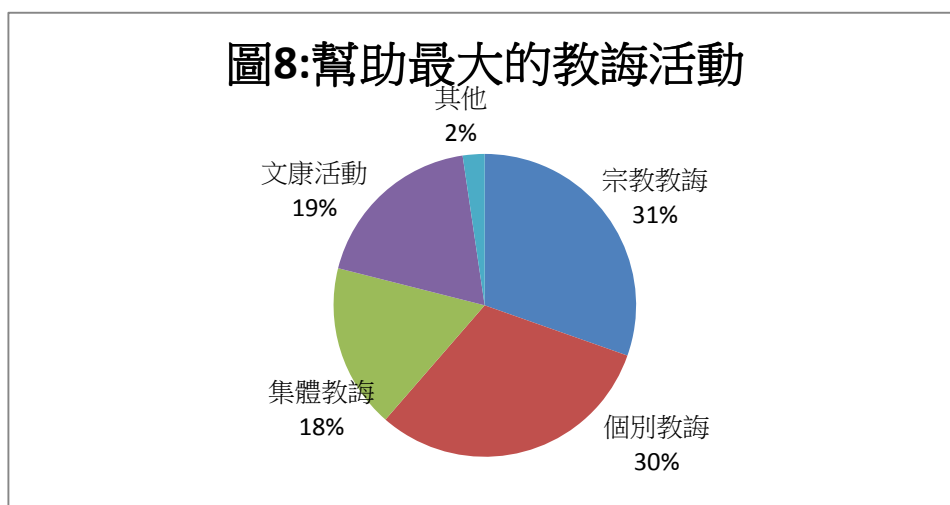
一、設計原因

旨在蒐集收容少年對於教化之意見，以作為各相關科室之參考。

二、圖表分析

受訪少年對於教化活動，認為幫助最大者，宗教教誨有 52 人(32.70%)，個別教誨有 53 人(33.33%)，集體教誨有 30 人(18.87%)，文康活動有 32 人(20.13%)，其他有 4 人(2.52%)。

選 項	宗教教誨	個別教誨	集體教誨	文康活動	其他
101 份 數	52	53	30	32	4
%	32.70	33.33	18.87	20.13	2.52



三、整體分析

本年度所呈現的數據，可提供本所瞭解各項教化方式對少年的學習成效。受訪少年認為「宗教教誨」及「個別教誨」幫助程度佔居優先，顯示因為個人的背景不同，其所發揮的功能，對於收容少年扮演著重要的角色。文康活動因具活潑性，容易帶給少年們歡樂的感染力，頗值參考，或可多設計這類活動的編排。

玖、請問您對於本機關處遇或其他措施有無興革建議或反映事項？

一、設計原因

聽取收容少年對本所各項建議，以供本所參考改善。

二、統計結果：無。

第四章受訪者基本資料

本次調查共計回收212份問卷，有效問卷計205份，分就性別、罪名、入所期間等基本資料分析。

壹、性別

本次調查，男性比例較女性高，男性有141人，占88.68%，女性有18人占11.32%。

貳、罪名

本次調查，其他以63人（39.62%）占最眾，依序為竊盜37人（23.27%）、毒品31人（19.50%）、傷害18人（11.32%）、妨害性自主5人（3.14%）、恐嚇4人（2.52%）、感化1人。

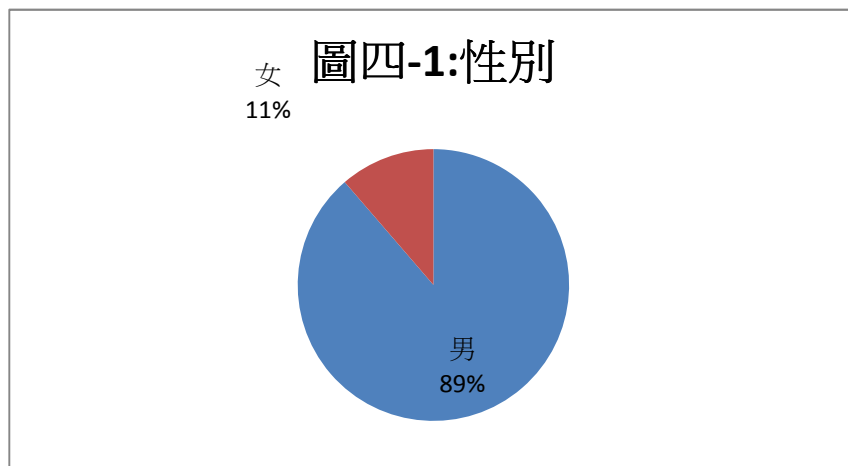
參、入所期間

本次調查，1月以下，53人（占33.33%）、1-2月，69人（占43.40%）、2-3月，19人（占11.95%）、3-6月，14人（占8.81%）、未填寫4人（占2.52%）。

受訪者基本資料

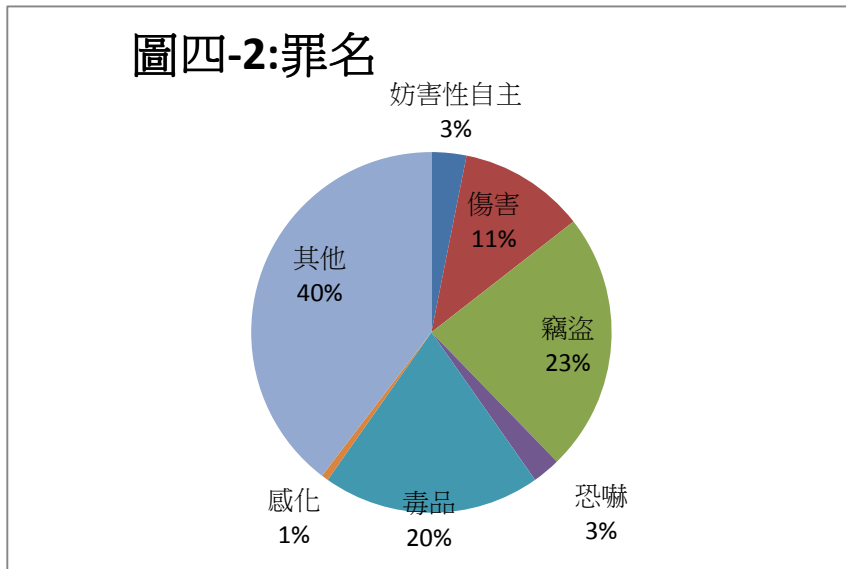
壹、性別

選 項	男	女
101 份 數	141	18
%	88.68	11.32



貳、 罪名

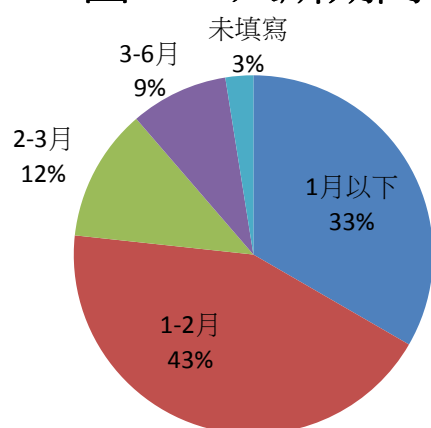
選 項	妨害性 自主	傷 害	竊 盜	恐 嚇	毒 品	感 化	其 他	
101	份 數	5	18	37	4	31	1	63
	%	3.14	11.32	23.27	2.52	19.50	1	39.62



參、 入所期間

選 項	1 月 以 下	1-2 月	2-3 月	3-6 月	未 填 寫	
101	份 數	53	69	19	14	4
	%	33.33	43.40	11.95	8.81	2.52

圖四-3:入所期間



第五章 結論

壹、綜合統計

- 一、本次問卷係委由板橋、士林地方法院法警室協助辦理，對受訪少年共發出159份問卷數，回收159份，有效樣本數計159份，問卷回收及有效樣本率均為100%。在所期間1個月以上受訪者，佔64.16%，統計結果更具有相當且普遍之可信度足供參考。
- 二、綜合101年度問卷所列第1-7封閉題項統計結果，整體上，分成滿意度(即很滿意+滿意)、可接受度(很滿意+滿意+尚可)、不滿意度(即不滿意)三大項，統計結果顯示總體滿意度平均值為60.38%，可接受度維持在89.04%的高評價水準。

貳、結論及建議事項

- 一、本次問卷調查時間含括暑假期間，也是少觀所需較費心的時刻，但從問卷統計數據得知，縱使是較被提及的伙食部份，因5-7月份的炎熱天候，常會導致沒有食慾，但可接受度仍維持在89.04%指數，可見機關也在飲食上作出相當的變化來因應。
- 二、另外，值得一提，少年入所期間在2個月以下，約佔76.73%之多，在這不算長的期間，能反應生活管理課程或訓練及教化活動皆受到很大的幫助，這也顯示出本機關的作法是愈來愈有方向。
- 三、少年入所的心態大多從陌生、哭泣、懊悔，最後也轉為平靜，只是此時離出所之日也更接近了，不過少年們願意平復下來，就可以聽懂父母們平常時時反覆愛的叮嚀是何意義？本所只是提供

一個場所，盡最大的力量去保護他們，然這樣的生活模式，還是要靠少年們自己有獨立運轉的能力，今年的問卷結果大致上呈現良好狀態，對於能改善的部分，所方也會尋求方法將之改進使之作的更好，因為我們都相信扶持一個少年尋找正確地方向，看見他們可以昂首往前走，所有同仁內心的滿足感遠超過那在問卷上填寫百分之百的滿意度。