

法務部矯正署臺北少年觀護所
105 年收容人家屬滿意度問卷調查報告

壹、前言

為瞭解本所政風現況、收容人家屬感受及需求，作為業務興革之參考，爰辦理本問卷。本次問卷調查表循往例，設置國家廉政及死刑存廢之相關問項，期能探詢民意脈動與廉政印象。

貳、調查研究方法

- 一、辦理期間：105 年 5 月 6 日（母親節面對面懇親會）。
- 二、調查方式：將問卷親自交受訪人填寫後繳回。
- 三、調查對象：收容人家屬。
- 四、回收問卷：當日共發送 60 份問卷，回收 53 份，有效問卷 53 份。

參、問卷內容統計與分析

- 一、請問您對本機關行政效率是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	16	28	7	0	0	2
百分比	30.19%	52.83%	13.21%	0%	0%	3.77%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔 30.19%，滿意者佔 52.83%，可接受者佔 13.21%，無意見者佔 3.77%；總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 96.23%，顯示多數家屬對本所行政效率持高度肯定。

- 二、請問您對本機關各種接見措施是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	15	28	10	0	0	0
百分比	28.30%	52.83%	18.87%	0%	0%	0%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所各種接見措施表示很滿意者佔 28.30%，滿意者佔 52.83%，可接受者佔 18.87%，本次調查並無不滿意或很不滿意者；總計滿意度達 100%，可見收容人家屬對本所接見措施多表示滿意。

三、請問您對本機關的生活和管教是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	18	26	8	0	0	1
百分比	33.96%	49.06%	15.09%	0%	0%	1.89%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於其親友在本所之生活和管教表示很滿意者佔 33.96%，滿意者佔 49.06%，可接受者佔 15.09%，總計滿意度達 98.11%，可見與會家屬對本所各項處遇措施表示高度贊同。

四、請問您對本機關同仁的服務態度是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	15	27	11	0	0	0
百分比	28.30%	50.94%	20.75%	0%	0%	0%

2. 結果分析

依上表所示，家屬對於本所同仁服務態度表示很滿意者佔 28.30%，滿意者佔 50.94%，可接受者佔 20.75%，總計滿意度達 100%，可見與會家屬對於本所同仁服務態度均持肯定看法。

五、請問您對本機關清廉度（風紀操守）是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	13	28	9	0	0	3
百分比	24.53%	52.83%	16.98%	0%	0%	5.66%

2. 結果分析

依上開數據，家屬對於本所清廉度表示很滿意者佔 24.53%，滿意者佔 52.83%，可接受者佔 16.98%，總計滿意度達 94.34%，可見多數家屬對於本所清廉度均表認同。

六、請問您對國家廉政政策（如：建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	10	19	11	6	0	7
百分比	18.87%	35.85%	20.75%	11.32%	0%	13.21%

2. 結果分析

依上開數據，受訪者對於國家廉政政策表示很滿意者佔 18.87%，滿意者佔 35.85%，可接受者佔 20.75%，不滿意者為 11.32%；總計滿意度達 75.47%，顯示大部分家屬對於國家廉政政策尚持肯定看法，惟仍有加強之空間。

七、請問您對政府整體清廉度是否滿意？

1. 統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	7	15	17	7	0	7
百分比	13.21%	28.30%	32.08%	13.21%	0%	13.21%

2. 結果分析

依上開統計數據結果，受訪者對於政府整體清廉度表示很滿意者佔 13.21%，滿意者佔 28.30%，可接受者佔 32.08%，不滿意者佔 13.21%，總計滿意度達 73.59%。本題為各問項中，滿意度最低者，且不滿意度也最高，達 13.21%。

八、請問您是否贊成廢除死刑？

1. 統計結果

選項	贊成	不贊成	無意見
人數	7	38	8
百分比	13.21%	71.70%	15.09%

2. 結果分析

由上表可知，僅有一成多之受訪者贊成廢除死刑，有近七成二之受訪者對於廢死議題仍持反對立場。

九、如果將死刑改為終身監禁、不得假釋等，您是否贊成廢除死刑？

1. 統計結果

選項	贊成	不贊成	沒意見
人數	15	32	6
百分比	28.30%	60.38%	11.32%

2. 結果分析

從上開數據可知，如有其他替代方案時，受訪者贊成廢除死刑之百分比，較問項八原贊成廢除死刑之人數有顯著提昇。

肆、反映及建議事項

本次開放性問項，家屬建議事項計 5 件，並回應如後附表：

法務部矯正署臺北少年觀護所 105 年度收容人家屬滿意度問卷調查 第十一問項興革建議及反映事項彙整表				
機關名稱	編號	收容人家屬意見	機關回應情形	備註
法務部矯正署臺北少年觀護所	1	建議多點懇親之次數	囿於本所人力及資源有限，本所現僅得比照其他矯正機關辦理三節懇親活動，尚祈家屬見諒。	
	2	應給予學員多些運動時間，消耗年輕精力，學員才不會橫向發展；懇親人數建議增加至 3~4 人，家人才能一起同樂	一、現行本所收容少年運動時間，除原排定之體育課程外，各班級主管亦得評估天候及少年表現狀況，適度安排課餘時間進行戶外運動。 二、鑒於機關活動會場空間有限及相關人力配置考量，目前本所仍維持現行懇親家屬人數之限制。	
	3	能否讓孩子在所期間多接觸心靈成長書籍或課程，謝謝老師們的付出	一、各界捐贈本所之勵志書籍，均不定期補充至各班級及舍房供收容少年參閱。 二、本所少年課程均採多元	

			設計方式，內容除一般教學課程外，亦包含生命、人文及宗教等成長課程，未來課程亦將持續依豐富多元之原則妥適安排。	
	4	希望假日開放會客	本所目前參採全國矯正機關之假日接見作法，統一於每月第一週之星期日辦理假日接見作業，請家屬妥為運用。	
	5	蚊蟲很多會孳生病菌，應加強驅蚊如捕蚊燈或其他防蚊措施	本所將持續加強積水器皿之清除及消毒作業，並配合不定期噴灑殺蟲劑與修補破損紗窗措施，降低病媒蚊之孳生。	

伍、與上年度滿意度比較（僅就本機關行政措施部分進行比較）

	104 年	105 年
機關行政效率	95.14%	96.23%
各種接見措施	98.39%	100%
生活和管教	100%	98.11%
服務態度	100%	100%
機關清廉度	93.55%	94.34%

由上表可知，本年度家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度多數均較往年提昇，且均達九成以上。

六、結語

一、本機關業務部分：

受訪者對本所行政效率之滿意度為 96.23%；對各種接見措施之

滿意度為 100%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 98.11%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 100%；機關清廉度之滿意度為 94.34%。前開各問項之滿意度均達九成以上，顯見收容人家屬對於本所各行政、處遇相關措施均持高度肯定之看法，此代表全體同仁努力成果，普遍獲得收容人家屬之認同。

二、國家廉政議題部分：

受訪者對於國家廉政政策（如建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）之滿意度為 75.47%；對於政府整體清廉度之滿意度為 73.59%。相關廉政議題滿意度僅達七成餘，顯示近期公部門屢發生貪瀆犯罪情事，業已影響民眾對國家推動之廉政政策及相關肅貪作為之信賴感。為重拾民眾對政府推動清廉工作之信心，國家廉政政策需不間斷持續進行，方能重獲民眾肯定。

三、死刑議題部分：

在是否廢除死刑乙項，贊成者佔 13.21%，反對者佔 71.70%；另若將死刑改為終身監禁、不得假釋等替代方案，此時贊成廢除死刑者比例略有提昇，佔 28.30%；持反對意見者佔 60.38%。

四、本問卷對探求民意民隱、作為機關施政參考，具有正面參考價值，未來將持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之效益。