

**法務部矯正署臺北少年觀護所**  
**102 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，做為業務興革之參考，爰辦理本問卷。本次問卷奉矯正署指示，增加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：102 年 5 月 8 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 100 份問卷，回收 92 份，有效問卷 87 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	20	35	29	0	1	2
百分比	22.99%	40.23%	33.33%	0%	1.15%	2.30%

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 22.99%，滿意者佔 40.23%，可接受者佔 33.33%，總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 96.55%，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	21	39	23	2	0	2
百分比	24.14%	44.83%	26.44%	2.30%	0%	2.30%

### 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 24.14%，滿意者佔 44.83%，可接受者佔 26.44%，總計滿意度達 95.41%，可見大部分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	19	34	31	0	0	3
百分比	21.84%	39.08%	35.63%	0%	0%	3.45%

### 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 21.84%，滿意者佔 39.08%，可接受者佔 35.63%，總計滿意度達 96.55%，可見大部分家屬對本所各項處遇措施多表贊同。

## 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	24	37	22	0	0	4
百分比	27.59%	42.53%	25.29%	0%	0%	4.60%

## 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 27.59%，滿意者佔 42.53%，可接受者佔 25.29%，總計滿意度達 95.41%，可見多數家屬對於本所同仁服務態度持肯定看法。

## 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	24	42	14	0	0	7
百分比	27.59%	48.28%	16.09%	0%	0%	8.05%

## 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 27.59%，滿意者佔 48.28%，可接受者佔 16.09%，總計滿意度達 91.96%，可見大部分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：成立廉政署、全民監督政府）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	17	23	28	8	4	7
百分比	19.54%	26.44%	32.18%	9.20%	4.60%	8.05%

## 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 19.54%，滿意者佔 26.44%，可接受者佔 32.18%，總計滿意度達 78.16%，顯示大部分家屬對於國家廉政政策尚持肯定看法。

## 七、請問您對政府反貪作為（如：建立全民反貪共識）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	21	25	13	9	6
百分比	14.94%	24.14%	28.74%	14.94%	10.34%	6.90%

### 2. 結果分析

依上開數據，受訪者對於政府反貪作為表示很滿意者佔 14.94%，滿意者佔 24.14%，可接受者佔 28.74%，總計滿意度達 67.16%，可知尚有近七成受訪者對於政府反貪作為表示滿意。

## 八、請問您對政府檢肅貪瀆的作為（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	13	14	25	18	11	6
百分比	14.94%	16.09%	28.74%	20.69%	12.64%	6.90%

### 2. 結果分析

依上開數據，受訪者對於政府反貪作為表示很滿意者佔 14.94%，滿意者佔 16.09%，可接受者佔 28.74%，總計滿意度達 59.77%，雖有過半數受訪者對於政府檢肅貪瀆作

為表示滿意，然滿意度未達六成，此係各問項中滿意度最低者；另本題受訪者表示不滿意及很不滿意二者比例，總計達 33.33%，不滿意度亦為所有問項中最高者。

## 九、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	10	12	37	14	8	6
百分比	11.49%	13.79%	42.53%	16.09%	9.20%	6.90%

### 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 11.49%，滿意者佔 13.79%，可接受者佔 42.53%，總計滿意度達 67.81%，顯示有六成以上受訪者對於政府整體清廉度表示滿意。

## 十、請問您是否贊成廢除死刑？

### 1. 統計結果

選項	贊成	不贊成
人數	20	67
百分比	22.99%	77.01%

### 2. 結果分析

由上表可知，有二成多之受訪者贊成廢除死刑，近八成受訪者對於廢死議題仍持反對立場。

十一、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
人數	32	55
百分比	36.78%	63.22%

### 2. 結果分析

從上開數據可知，持反對廢除死刑者仍居多數，惟如有其他替代方案，則受訪者贊成廢除死刑之百分比，較上題提升約 13.79%。

### 肆、反映及建議事項

本次開放性問項，業就家屬建議事項中，擇較為具體者且可行者計 3 件，並請相關科室提供回應如後附表：

**法務部矯正署臺北少年觀護所 102 年度收容人家屬滿意度問卷調查  
第十二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觀所	1	加以正常輔導職業學校課業，提昇學習生活倫理；多鼓勵閱讀並推薦書籍。	1. 是項建議列為爾後課程安排參考。 2. 賡續鼓勵閱讀，並與新北市立圖書館合作推薦好書供少年閱讀。	
	2	接見時間太短。	依少年觀護所設置及實施通則第 29 條規定：「接見時間，自上午九時至下午五時止，每次不得逾三十分鐘。」本所目前平日接見時間為 25 至 30 分鐘；假日因人數較多，為免家屬等候過久，視情況彈性調整為 20 分鐘。現已增設接見窗口，期紓緩人潮，減少家屬等待時間，同時延長接見時間。另酌予調整懇親會接見時間。	
	3	懇親會時事先和隔壁的行政大樓講好寄放包包的事。	本所接見室置物櫃僅有 60 個位置，無法因應所有家屬使用，每次懇親會時皆勸導家屬將攜帶物品放置車內，以免造成置物櫃不足情形；爾後將於懇親會回條註記上開事項，提醒家屬配合辦理。	

## 伍、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 96.55%；對各種接見措施之滿意度為 95.41%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 96.55%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 95.41%；機關清廉度之滿意度為 91.96%。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，普遍獲得家屬認同。

### 二、國家廉政議題部分：

受訪者對於國家廉政政策（如成立廉政署、全民監督政府）之滿意度為 78.16%；對於政府反貪作為（如建立全民反貪共識）之滿意度為 67.28%；對於政府檢肅貪瀆作為滿意度為 59.77%；對於政府整體清廉度之滿意度為 67.81%。相關廉政議題滿意度均未達八成，甚至有未達六成者，研判係近期政府機關迭有重大弊案，影響民眾觀感所致。故各項防貪、肅貪之廉政工作仍需持續不間斷進行，方能獲得民眾肯定。

### 三、死刑議題部分：

在是否廢除死刑乙項，贊成者佔 22.99%，反對者佔 77.01%；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上升，佔 36.78%，仍持反對意見者佔 63.22%。

四、本問卷對探求民意民隱、作為施政參考，有其正面價值，故爾後宜持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之功效。