

法務部矯正署臺北少年觀護所
103 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。本次問卷與往年相同，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：103 年 5 月 9 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 31 份，有效問卷 31 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 | 6 | 13 | 6 | 1 | 0 | 5 |
| 百分比 | 19.35% | 41.94% | 19.35% | 3.23% | 0% | 16.13% |

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 19.35%，滿意者佔 41.94%，可接受者佔 19.35%，總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 80.64%，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 | 5 | 14 | 9 | 0 | 0 | 3 |
| 百分比 | 16.13% | 45.16% | 29.03% | 0% | 0% | 9.68% |

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 16.13%，滿意者佔 45.16%，可接受者佔 29.03%，總計滿意度達 90.32%，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 | 6 | 15 | 7 | 0 | 0 | 3 |
| 百分比 | 19.35% | 48.39% | 22.58% | 0% | 0% | 9.68% |

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 19.35%，滿意者佔 48.39%，可接受者佔 22.58%，總計滿意度達 90.32%，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 | 7 | 17 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 百分比 | 22.58% | 54.84% | 12.90% | 0% | 0% | 9.68% |

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 22.58%，滿意者佔 54.84%，可接受者佔 12.90%，總計滿意度達 90.32%，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 | 6 | 15 | 7 | 0 | 0 | 3 |
| 百分比 | 19.35% | 48.39% | 22.58% | 0% | 0% | 9.68% |

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 19.35%，滿意者佔 48.39%，可接受者佔 22.58%，總計滿意度達 90.32%，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 | 3 | 9 | 10 | 2 | 0 | 7 |
| 百分比 | 9.68% | 29.03% | 32.26% | 6.45% | 0% | 22.58% |

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 9.68%，滿意者佔 29.03%，可接受者佔 32.26%，總計滿意度達 70.97%，顯示多數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 | 3 | 9 | 7 | 7 | 0 | 5 |
| 百分比 | 9.68% | 29.03% | 22.58% | 22.58% | 0% | 16.13% |

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 9.68%，滿意者佔 29.03%，可接受者佔 22.58%，總計滿意度達 61.29%，可知尚有六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 | 2 | 10 | 8 | 7 | 0 | 4 |
| 百分比 | 6.45% | 32.26% | 25.81% | 22.58% | 0% | 12.90% |

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 6.45%，滿意者佔 32.26%，可接受者佔 25.81%，總計滿意度達 64.52%，尚有近六成五之受訪者對於政府檢肅貪瀆

作為表示滿意。

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 | 1 | 9 | 9 | 7 | 0 | 5 |
| 百分比 | 3.23% | 29.03% | 29.03% | 22.58% | 0% | 16.13% |

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 3.23%，滿意者佔 29.03%，可接受者佔 29.03%，總計滿意度達 61.29%，顯示尚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 | 7 | 24 |
| 百分比 | 22.58% | 77.42% |

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 | 16 | 15 |
| 百分比 | 51.61% | 48.39% |

2. 結果分析

從上開數據可知，若有替代方案，受訪者贊成廢除死刑之百分比提升為 51.61%，多於反對廢除死刑之 48.39%。

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 1 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 103 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 | 勒戒少年除了直系親屬，未開放兄弟姐妹探訪，不能理解。 | 1. 本所辦理受觀察、勒戒少年接見業務係依觀察勒戒處分執行條例第 12 條規定，受觀察、勒戒人之接見及發受書信，除有特別理由經勒戒處所長官許可，得與其他人為之外，以與配偶、直系血親為限。 2. 受觀察、勒戒少年配偶、直系血親外之親屬如有特別理由需辦理接見時，家屬可依觀察勒戒處分執行條例第 12 條前段規定提出申請並敘明理由，經所長核可後，辦理接見。 3. 於觀察勒戒處分執行條例進行修法時，本所將針對第 12 條接見對象提出修正建議。 | |

伍、與 102 年滿意度調查結果比較

| 問項 | 103 年度 | 102 年度 |
|------|--------|--------|
| 行政效率 | 80.64% | 96.55% |
| 接見措施 | 90.32% | 95.41% |
| 生活管教 | 90.32% | 96.55% |
| 服務態度 | 90.32% | 95.41% |
| 清廉度 | 90.32% | 91.96% |

從上表可知，103 年本機關業務相關各問項之滿意度，較 102 年之滿意度相比，均略有降低；研析其原因，本年問卷回收率僅 31%，較往年(92%)減少許多，因回收問卷之數量過少，造成在滿意度呈現上，不論多一位或少一位受訪者表示滿意與否，均會對數據增減幅度造成較高影響，故來年應再檢討問卷發放之時機與方式，俾增加回收數量，使相關數據更為客觀。

總體而言，受訪者對於本所各項行政或處遇措施，多數持肯定之看法，大部分問項仍獲九成以上之滿意度。

陸、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 80.64%；對各種接見措施之滿意度為 90.32%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 90.32%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 90.32%；機關清廉度之滿意度為 90.32%。前開各問項之滿意度多數達九成以上，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 70.97%；對於政府反貪作為（如建立全民反貪共識）之滿意度為 61.29%；對於政府檢肅貪瀆作為滿意度為 64.52%；對於政府整體清廉度之滿意度為 61.29%。相關廉政議題滿意度均未達八成，且多數僅六成多，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 22.58%，反對者佔 77.42%；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佔多數，為 51.61%，仍持反對意見者佔 48.39%。

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。