

# 法務部矯正署臺北少年觀護所 103 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：法務部矯正署業務評比重點摘要及年度廉政工作計畫。
- 二、調查時間：103 年 8 月 20 日起至 8 月 30 日止。
- 三、調查範圍：以本所少年為對象（本次調查以忠班、孝班、愛班及平班學生為主）。
- 四、調查方法：由政風室印製問卷，再請訓導科派員協助發放，由少年填寫後回收。

## 參、資料分析

### 一、問卷發放及回收：

本項調查計發放問卷 113 份，回收問卷 88 份，問卷回收率為 77.88%，有效問卷 87 份。調查結果以百分比（%）進行統計分析。

### 二、受訪者樣本分配情形：

本次調查擇忠班、孝班、愛班及平班（女所）等 4 個班級進行。該 4 班少年在所期間，以 1~2 個月以下者為多數，占 42.53%，詳如下列圖表。

#### （一）在所期間

期 間	1 月以下	1-2 月	2-3 月	3-6 月	6 月以上
份 數	34	37	7	5	4
百分比	39.08%	42.53%	8.05%	5.75%	4.60%

## 肆、問卷內容暨統計分析

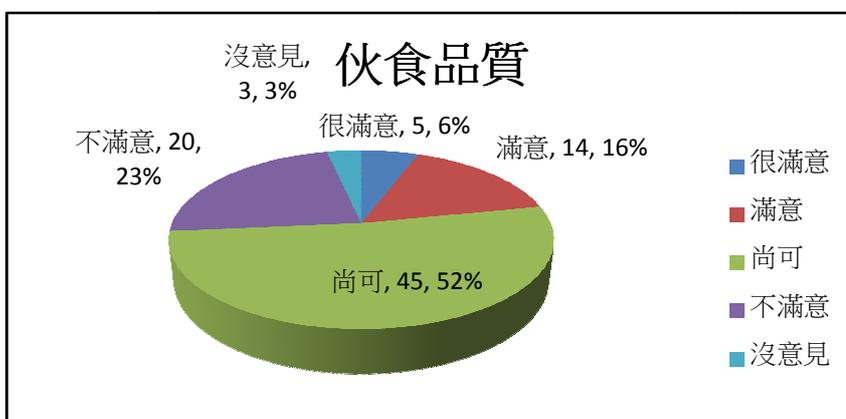
本次問卷調查題目，封閉式題目 6 題，開放式題目 1 題，合計 7 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

### 一、請問您對本所供應伙食品質是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解少年對伙食品質及菜色滿意度，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	5	14	45	20	3
百分比	5.75%	16.09%	51.72%	22.99%	3.45%



(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5人，佔5.75%；回答「滿意」者有14人，佔16.09%；回答「尚可」者有45人，佔51.72%，回答「不滿意」者有20人，佔22.99%；「無意見」者有3人，佔3.45%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達73.56%，在人力、設備及環境限

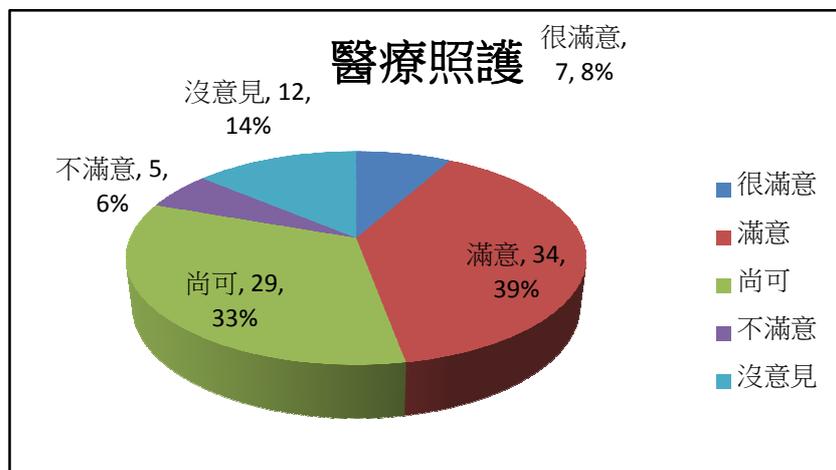
制下，仍有多數少年對於本所提供之伙食品質持肯定意見，已屬不易；惟不滿意者亦達22.99%，尚有改善空間。

## 二、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，以資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	7	34	29	5	12
百分比	8.05%	39.08%	33.33%	5.75%	13.79%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有8.05%之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；39.08%表示「滿意」；33.33%表示「尚可」；5.75%表示「不滿意」；13.79%表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約80.46%，顯示多數受訪者對於本所醫護照護

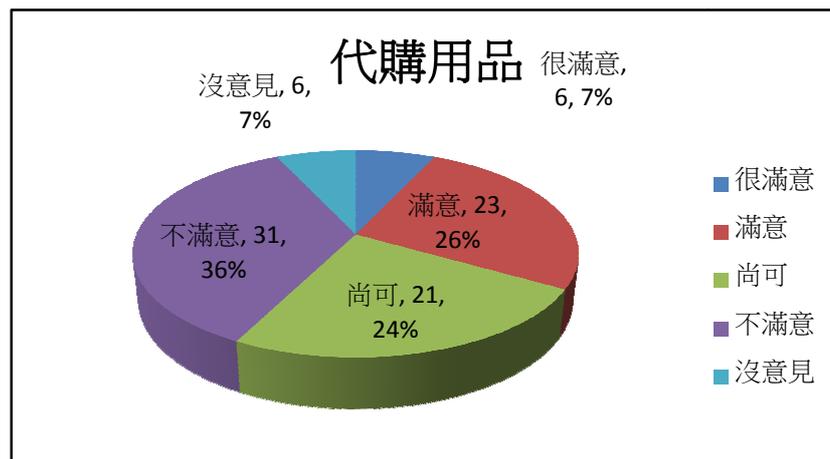
措施持肯定態度。

三、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	6	23	21	31	6
百分比	6.90%	26.44%	24.14%	35.63%	6.90%



(三) 結果分析

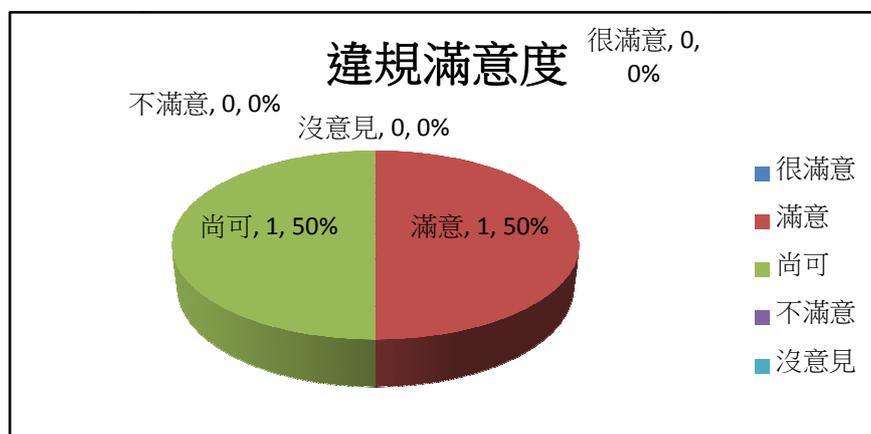
參據上開統計圖表，有6.90%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；26.44%表示「滿意」；24.14%表示「尚可」；35.63%表示「不滿意」；6.9%表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有57.48%，本題滿意度未達六成，為所有題項中滿意度最低者，故有關來年代購百貨之品項與品質，應可再行檢討。

#### 四、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。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
份數	0	1	1	0	0
百分比	0%	50%	50%	0%	0%



(三) 結果分析

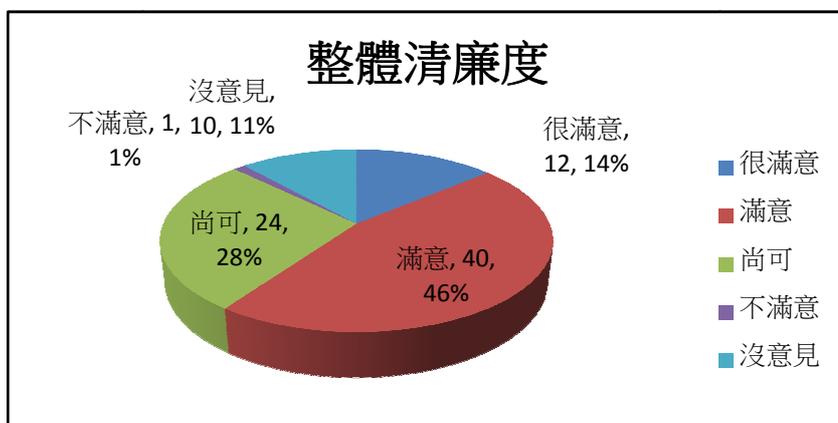
本問項之受訪者，在全體樣本數 87 位少年中，僅有 2 人表示有被辦過違規，就被辦過違規之 2 人中，對本所申訴管道無表示「滿意」者 1 人；「尚可」1 人各占 50%，滿意度為 100%，為問項中之最高者。

#### 五、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	12	40	24	1	10
百分比	13.79%	45.98%	27.59%	1.15%	11.49%



### (三) 結果分析

參據上開統計圖表，有13.79%之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；45.98%表示「滿意」；27.59%表示「尚可」；1.15%表示「不滿意」；11.49%表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達87.36%，可見本所同仁整體廉潔度受少年高度肯定。

六、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	0

本次調查結果，尚無少年反映相關不法情形。

## 伍、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比較如次：

問項	103 年滿意度	102 年滿意度
伙食品質	73.56%	83.53%
醫療照護措施	80.46%	87.05%
代購日常用品	57.48%	82.35%
申訴制度滿意度	100%	16.67%
整體清廉度	87.36%	95.29%

依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度，除申訴制度有提昇外，餘均較前次調查結果降低。

## 陸、反映意見彙整與回應

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	筆不要用油性的，很容易斷水（2 人反映）。	水性筆單價較高，市售均在 30 元以上；考量少年經濟負擔，代購品項原子筆採用油性墨水筆。	
	2	希望睡覺時能不關電扇（2 人反映）。	為節能及延長電器使用壽命，故訂定夜間電扇開啟注意事項，若天氣炎熱可考慮延長電扇開啟時間，否則一律依規定開關電扇。	
	3	希望百貨不要只能訂 200 元，能提高一點。	為鼓勵少年養成勤儉生活習慣，擬維持每週代購兩次，單次金額上限 200 元規定，以杜絕浪費，減輕少年家屬負擔。	

	4 希望星期日能接見	矯正署已有全國統一之假日接見相關規定，請少年告知家屬遵守規定辦理接見事宜。
	5 早餐多樣化，奶茶盡量多一點。	因部分同學有乳糖不耐症，怕喝多容易拉肚子，因此奶茶仍以一星期 1 至 2 次為原則。

## 柒、結語

本次問卷調查，各問項滿意度數值經與 102 年度滿意度相比，多數呈現降低狀態，可見本所各項行政暨處遇措施仍有改善空間，各項調查數據可供各科室未來推動業務之參考。