

法務部矯正署臺北少年觀護所
104 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。本次問卷調查表沿往例，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：104 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 63 份，有效問卷 62 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	13	33	13	1	0	2
百分比	20.97%	53.23%	20.97%	1.61%	0%	3.23%

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 20.97%，滿意者佔 53.23%，可接受者佔 20.97%，不滿意者僅佔 1.61%；總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 95.17%，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	33	13	1	0	0
百分比	24.19%	53.23%	20.97%	1.61%	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 24.19%，滿意者佔 53.23%，可接受者佔 20.97%，不滿意者僅佔 1.61%；總計滿意度達 98.39%，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	14	32	16	0	0	0
百分比	22.58%	51.61%	25.81%	0%	0%	0%

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 22.58%，滿意者佔 51.61%，可接受者佔 25.81%，總計滿意度達 100%，可見與會家屬對本所各項處遇措施均表示高度贊同。

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	21	28	13	0	0	0
百分比	33.87%	45.16%	20.97%	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 33.87%，滿意者佔 45.16%，可接受者佔 20.97%，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	17	30	11	0	0	4
百分比	27.42%	48.39%	17.74%	0%	0%	6.45%

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 27.42%，滿意者佔 48.39%，可接受者佔 17.74%，總計滿意度達 93.55%，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	12	28	17	1	1	3
百分比	19.35%	45.16%	27.42%	1.61%	1.61%	4.84%

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 19.35%，滿意者佔 45.16%，可接受者佔 27.42%，不滿意及很不滿意均為 1.61%；總計滿意度達 91.93%，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	11	27	19	1	2	2
百分比	17.74%	43.55%	30.65%	1.61%	3.23%	3.23%

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 17.74%，滿意者佔 43.55%，可接受者佔 30.65%，不滿意者佔 1.61%，很不滿意者佔 3.23%。總計滿意度達 91.94%，可知多數受訪者對於政府反貪作為仍表示滿意。

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	12	24	21	1	3	1
百分比	19.35%	38.71%	33.87%	1.61%	4.84%	1.61%

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 19.35%，滿意者佔 38.71%，可接受者佔 33.87%，不滿意及很不滿意各佔 1.61%、4.84%，總計滿意度達 91.93%，顯示多數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	12	21	22	4	2	1
百分比	19.35%	33.87%	35.48%	6.45%	3.23%	1.61%

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 19.35%，滿意者佔 33.87%，可接受者佔 35.48%，不滿意者佔 6.45%，很不滿意者佔 3.23%，總計滿意度達 88.70%。本題為各問項中，滿意度唯一未達九成者，且不滿意度也最高，達 9.68%。

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	26	36
百分比	41.94%	58.06%

2. 結果分析

由上表可知，有四成多之受訪者贊成廢除死刑，近六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	34	28
百分比	54.84%	45.16%

2. 結果分析

從上開數據可知，如有其他替代方案，則受訪者贊成廢除死刑之百分比，即多於不贊成者。

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，並回應如後附表：

法務部矯正署臺北少年觀護所 104 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年觀所	1	置物櫃不夠多，請多設置，以免懇親會時無置物櫃放私人物品。	本所接見室置物櫃若不敷使用，均適時開放行政大樓置物櫃供家屬利用。現已申購及報修置物櫃，並於懇親會前家屬辦理接見時，宣導懇親當日減少攜帶個人物品，預防置物櫃數量不足情形。	

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）

	103 年	104 年
機關行政效率	80.64%	95.17%
各種接見措施	90.32%	98.39%
生活和管教	90.32%	100%
服務態度	90.32%	100%
機關清廉度	90.32%	93.55%

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 95.17%；對各種接見措施之滿意度為 98.39%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 100%；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 93.55%。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 91.93%；對於政府反貪作為（如建立全民反貪共識）之滿意度為 91.94%；對於政府檢肅貪瀆作為滿意度為 91.93%；對於政府整體清廉度之滿意度為 88.70%。相關廉政議題滿意度多數達九成，顯示近期國家推動之廉政政策及相關肅貪作為，已逐漸獲得民眾觀認同。廉政工作需不間斷進行，方能賡續獲得民眾肯定。

三、死刑議題部分：

在是否廢除死刑乙項，贊成者佔 41.94%，反對者佔 58.06%；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即多於反對者，佔 54.84%；持反對意見者佔 45.06%。

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。