

# 法務部矯正署臺北少年觀護所 105 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：本所年度廉政工作計畫。
- 二、調查時間：105 年 11 月 18 日起至 11 月 25 日止。
- 三、調查範圍：以本所少年為對象。
- 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 148 份，回收問卷 145 份，問卷回收率為 97.97%，有效問卷 145 份。調查結果以百分比例(%)進行統計分析。

### 二、受訪者樣本分配情形：

本次調查對象為本所全體收容少年，包含忠班、孝班、平班（女所）、愛班、新收班及炊場等。

## 肆、問卷內容暨統計分析

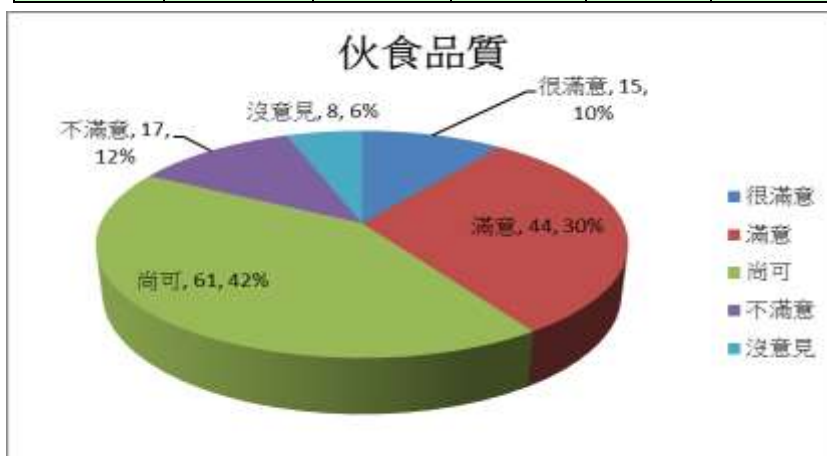
本次問卷調查題目，封閉式題目 6 題，開放式題目 1 題，合計 7 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

### 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	15	44	61	17	8
百分比	10.34%	30.34%	42.07%	11.72%	5.52%



### (三) 結果分析

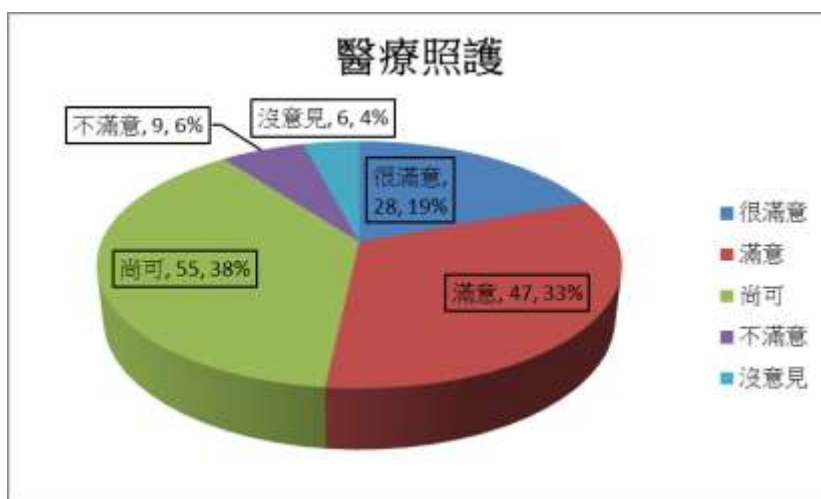
本問項由回收問卷彙整統計得知，受訪者回答「很滿意」者有15人，佔10.34%；回答「滿意」者有44人，佔30.34%；回答「尚可」者有61人，佔42.07%，回答「不滿意」者有17人，佔11.72%；「沒意見」者有8人，佔5.52%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達82.75%，相較去年伙食品質滿意度68.81%，有近14%之提升，顯見本所下半年施行之炊事委外政策，已有效提升收容少年之伙食品質；另本次不滿意者佔11.72%，亦較往年之20.18%降低。

## 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	28	47	55	9	6
百分比	19.31%	32.41%	37.93%	6.21%	4.14%



### (三) 結果分析

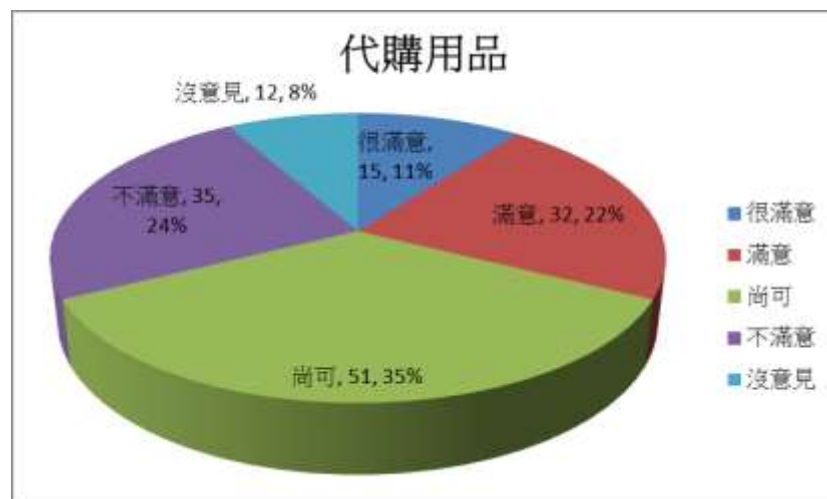
參據上開統計圖表，有19.31%之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；32.41%表示「滿意」；37.93%表示「尚可」；6.21%表示「不滿意」；4.14%表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約89.65%，顯示近9成受訪者對於本所醫護照護措施持肯定態度。

### 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	15	32	51	35	12
百分比	11.34%	22.07%	35.17%	24.14%	8.28%



#### (三) 結果分析

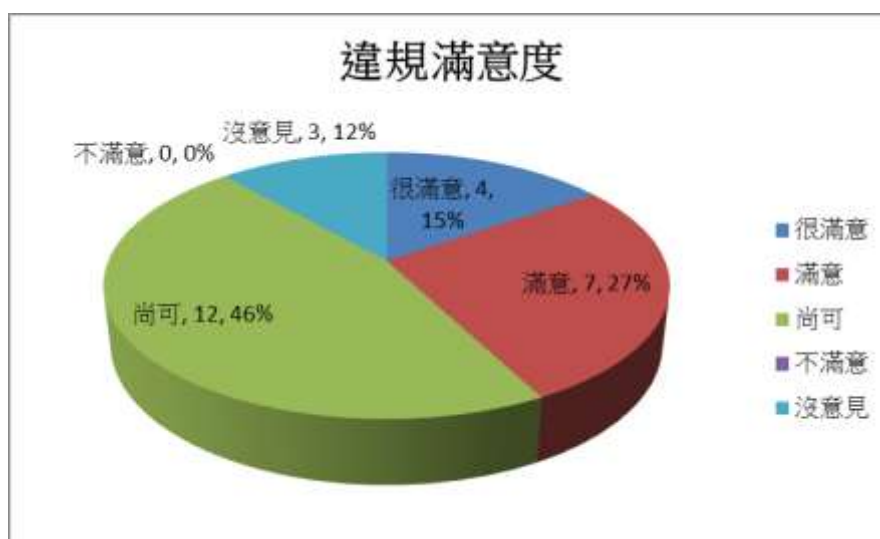
參據上開統計圖表，有11.34%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；22.07%表示「滿意」；35.17%表示「尚可」；24.14%表示「不滿意」；8.28%表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有68.58%，相較去年之滿意度86.24%，確有明顯下滑趨勢，探究緣由係因本所105年度針對收容少年購買物品之金額及頻率等政策均有所調整，致該問項滿意度下滑；另本次問卷之開放題目，收容少年之意見反映亦多針對此議題提出建議。

#### 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	4	7	12	0	3
百分比	15.38%	26.92%	46.15%	0.00%	11.54%



#### (三) 結果分析

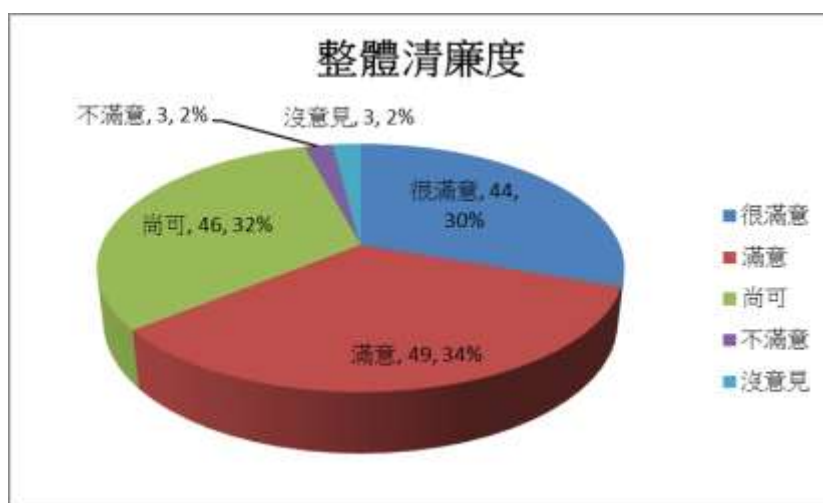
本問項之受訪者，在全體樣本數 145 位少年中，有 26 人表示曾被辦過違規，就被辦過違規之 26 人中，對本所申訴管道表示「很滿意」者有 4 人佔 15.38%；「滿意」者有 7 人佔 26.92%；「尚可」者 12 人佔 46.15%，沒意見者為 3 人佔 11.54%。「不滿意」選項並無表示意見者。總計回答「尚可」以上者佔 88.45%。

## 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	44	49	46	3	3
百分比	30.34%	33.79%	31.72%	2.07%	2.07%



### (三) 結果分析

參據上開統計圖表，有30.34%之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；33.79%表示「滿意」；31.72%表示「尚可」；2.07%表示「不滿意」；2.07%表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達95.85%，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	145

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	105 年滿意度	104 年滿意度
伙食品質	82.75%	68.81%
醫療照護措施	89.65%	85.32%
代購日常用品	68.58%	86.24%
申訴制度滿意度	88.45%	50%
整體清廉度	95.85%	87.16%

依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度，有關伙食品質滿意度與醫療照護措施部分均較往年進步，其中尤以伙食品質乙項進步較多，滿意度提昇達 13.94%；整體清廉度部分與往年相比亦有所提升（8.69%）；至代購日常用品部分因機關政策改變造成少年滿意度相較去年呈現下降情形。

查申訴制度滿意度雖較往年提升 38.45%，惟因本項目填寫樣本數較少（僅限曾有違規紀錄者），多一名或少一名受訪者，對於滿意度所佔比例影響甚大，故本年度滿意度雖有所提升，未來仍應積極推動申訴管道之暢通，以保障收容少年之個人權益。

另本所設有收容人申訴處理小組，惟近年並無少年運用此制度提出申訴事件，對此問項填答者可能係受違規處分後，少年以口頭或投訴意見箱方式提出申訴意見，併予陳明。



## 陸、反映意見彙整與回應

法務部矯正署臺北少年觀護所 105 年度收容人滿意度問卷調查 第七問項興革建議及反映事項彙整表				
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	禁見房沒有紗窗導致蚊子 眾多，也沒有沖水系統和洗 手台，環境不佳。 (1 人反映)	查本所禁見房雖無沖水系統及 洗手台等設施，但均會提供禁 見少年日常所需之基本資源。 另反映舍房蚊子多部分，將請 營繕隊加強所內清潔消毒、修 繕花圃、剪除雜草及整理所內 可能積水之容器，減少蚊子孳 生之環境。	
	2	建議進舍房後之整潔及個 人餐碗清洗，要以每日不同 人清洗，個人衣物亦同。 (1 人反映)	本所秉持「班級經營」理念， 有關各舍房內務安排由班級主 管分配，舍房內務均採公平原 則辦理，如少年對主管分配後 遭其他同學強迫改分配，可向 班級主管直接反映，俾便迅速 介入處理。	
	3	假日電視頻道過於單一，建 議可增加其他頻道供觀看。 (1 人反映)	現每月安排之假日電視收看類 型包含教育、知性、娛樂等性 質，如 61 到 69 頻道之電視影 台、17 到 20 頻道之國家地理頻 道、Discovery、動物星球頻道 等，將請中央台依當日節目表 挑選適合少年收看之主題輪流 播放。	
	4	菜色份量分配不均，值日生 常有份量較多情形。 (2 人反映)	將請班級主管向值日生宣導打 飯、菜時要注意份量平均，並 請班級主管於打飯時注意各收 容人份量平均，如有分配不均 情形應即向班級主管反映，假 日則向舍房主管反映。	

	<p>5 食物品質有待改進 (3 人反映) 是否可增加水果(1 人反映) 白飯煮太爛(3 人反映) 甜湯太甜(3 人反映) 菜太多肉太少(1 人反映)</p>	<p>有關水果部分，將視本所伙食經費情形適度增加，其餘 4 點反映事項將提供予炊場廚師於炊煮時參考。</p>	
	<p>6 百貨品項太少，希望可增加不同種類或更換品牌。 (6 人反映)</p>	<p>代購百貨係每年招標，所需採購品項皆須事先擬定好，方始進行代購招商程序，擬於次年度招標程序前，再行就代購物品內容及項目予以討論。</p>	
	<p>7 希望提高百貨購買頻率及金額。(35 人反映)</p>	<p>按法務部矯正署 100 年 8 月 29 日法矯署勤字第 1000500172 號函略以，收容人得自備飲食、衣被、用具…等，就其定義應以生活必需物品為限。 如少年對生活必需物品有個案購買需求，可向班級主管提出報告經核准後即可購買，不受購買頻率及金額之限制。</p>	
	<p>8 平班 D06 房燈一直沒修，影響房內睡眠。(1 人反映)</p>	<p>D06 房燈具開關故障，已於 11 月 11 日填寫請修單請修，廠商已於 11 月 24 日修繕完畢。</p>	
	<p>9 女所希望可改每日洗頭。 (1 人反映)</p>	<p>因受女所插座總量之限制，若提供少女每日洗頭，恐有少數少女有不及吹乾頭髮情形，進而衍生感冒等身體不適狀況，目前本所提供每位少女每週至少洗頭 4 次，如若有特殊需求(如隔日要開庭等)，亦會另行增加洗頭次數。</p>	

	10 接見時間太短。 (1 人反映)	按少年觀護所設置及實施通則第 29 條規定，接見時間每次不得逾 30 分鐘。 本所接見同仁辦理接見時除遇有當日接見人數過多(如假日接見等)外，每梯接見時間均會給予 30 分鐘，並無接見時間過短之情事。	
--	-----------------------	---	--

## 柒、結語

本次問卷調查，各問項滿意度數值經與 104 年度滿意度相比，多數均呈現正成長趨勢，顯見本所各項行政暨處遇措施與前一年度相比均有所改善。各項調查數據當可供本所各科室未來推動業務之參考依據。