

法務部矯正署臺北少年觀護所 106 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：106 年 12 月 14 日起至 12 月 26 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 128 份，回收問卷 120 份，問卷回收率為 93.75%，有效問卷 120 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

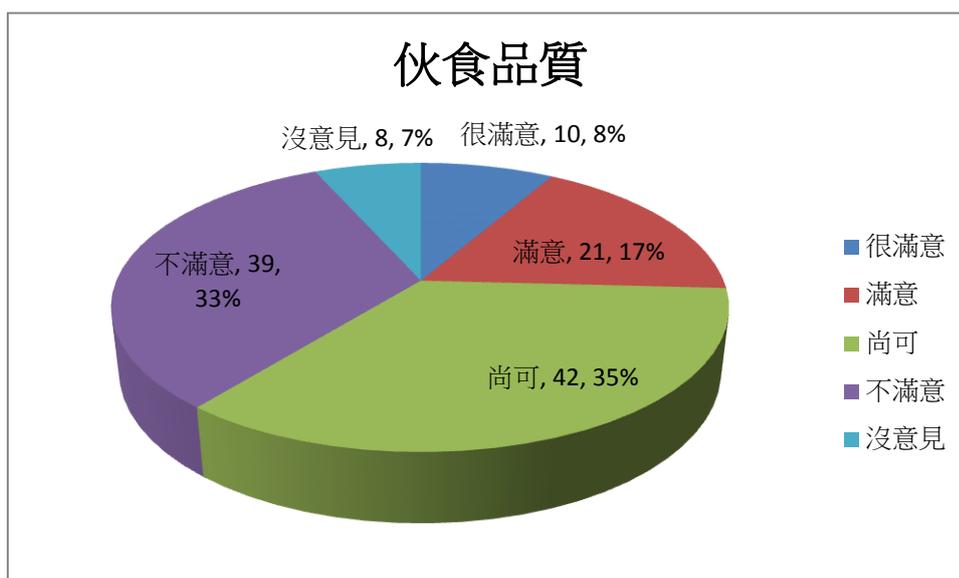
本次問卷調查題目，封閉式題目 6 題，開放式題目 1 題，合計 7 題。茲將各題設計原因、統計結果、結果分析分述如下：

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	10	21	42	39	8
百分比	8.33%	17.50%	35.00%	32.50%	6.67%



(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10人，佔8.33%；回答「滿意」者有21人，佔17.50%；回答「尚可」者有42人，佔35.00%，回答「不滿意」者有39人，佔32.50%；「沒意見」者有8人，佔6.67%。回答「很滿意」、「滿意」、「尚可」以上者達60.83%，相較去年伙食品質滿意

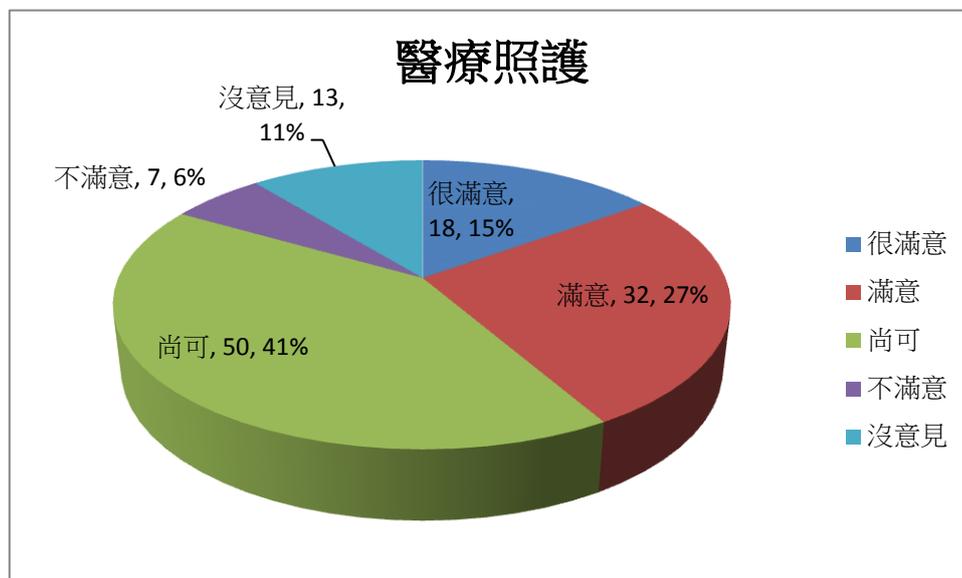
度82.75%，有近22%之跌幅，其結果顯示雖本所105年下半年施行之炊事委外政策，業已提升收容少年之伙食品質，惟本(106)年度之收容少年已習於機關炊事委外的伙食品質，故本年度滿意度有顯著之下降；另本次不滿意者佔32.50%，亦較前一年度之11.72%增加2成左右。

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	18	32	50	7	13
百分比	15.00%	26.67%	41.67%	5.83%	10.83%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有15.00%之少年對於本所醫療照護措施表示「很滿意」；26.67%表示「滿意」；41.67%表示「尚可」；5.83%表示「不滿意」；10.83

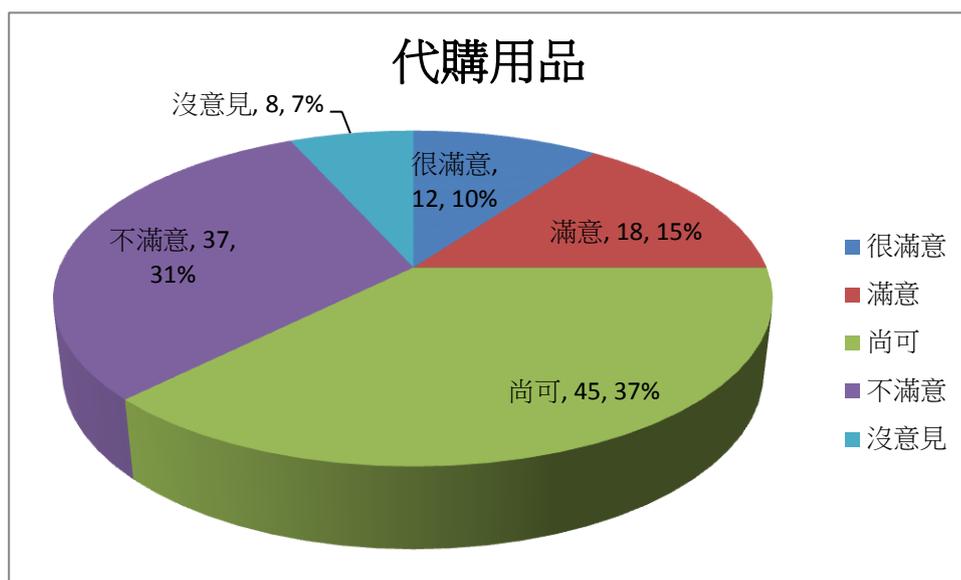
%表示「沒意見」。其中很滿意、滿意、尚可之受訪者，占約83.33%，顯示近八成四之受訪少年對於本所醫護照護措施持肯定態度。

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	12	18	45	37	8
百分比	10.00%	15.00%	37.50%	30.83%	6.67%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有10.00%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；15.00%表示「滿意」；37.50%表示「尚可」；30.83%表示「不滿意」；6.67%表示「沒意見」。其中認為很滿意、滿意、尚可者，合計有62.50%，相較去年之滿意度68.58%，略有下滑趨勢，探究緣由係因本所自105年度來針對收容少年購買物品之金額及頻率等政策均有所限制，致該問項滿

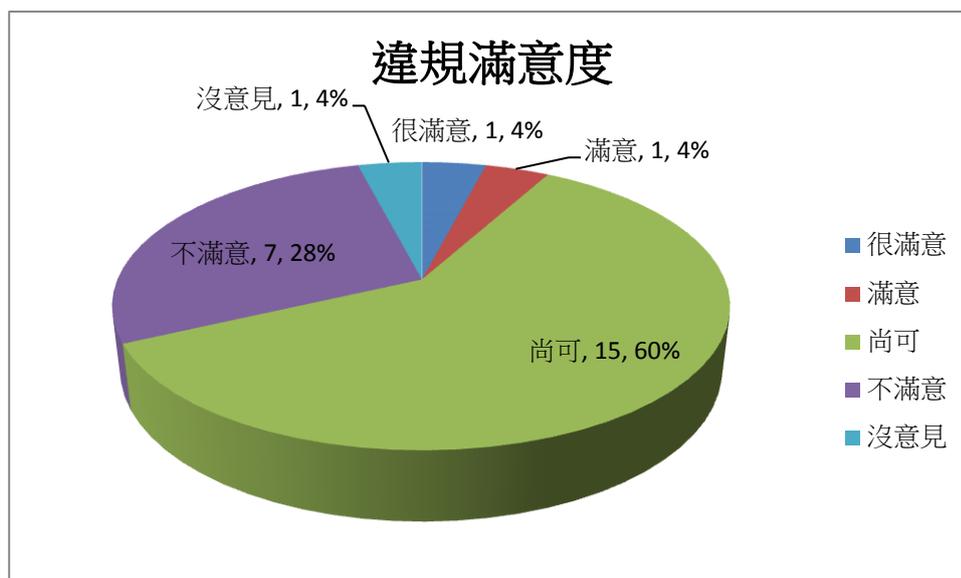
意度下滑；另查本次問卷之開放題目，收容少年之意見反映亦有針對此議題提出建議。

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	1	1	15	7	1
百分比	4.00%	4.00%	60.00%	28.00%	4.00%



(三) 結果分析

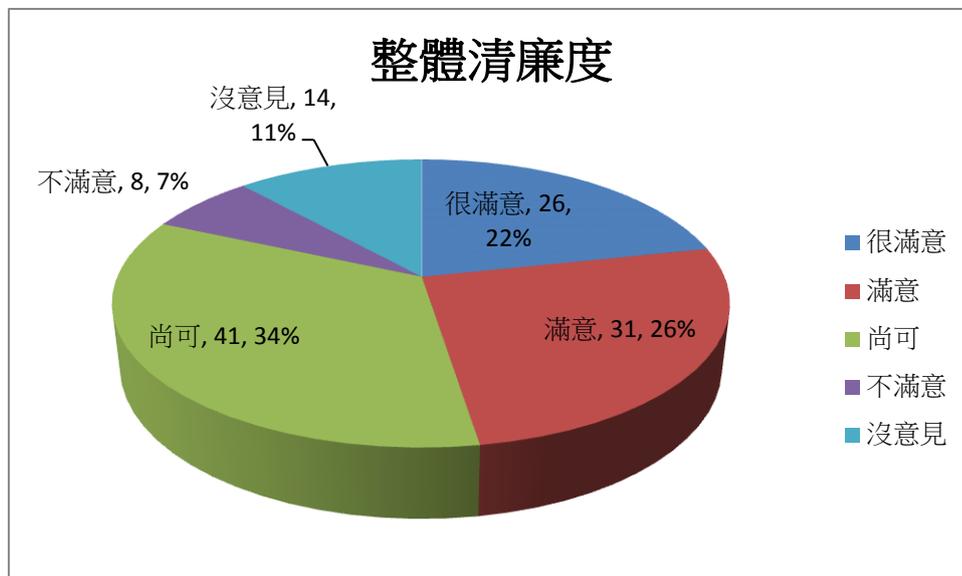
本問項之受訪者，在全體樣本數 120 位少年中，有 25 人表示曾被辦過違規，就被辦過違規之 25 人中，對本所申訴管道表示「很滿意」者有 1 人佔 4.00%；「滿意」者有 1 人佔 4.00%；「尚可」者 15 人佔 60.00%；「不滿意」者 7 人佔 28.00%；沒意見者為 1 人佔 4.00%。總計回答「尚可」以上者佔 68.00%。

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	26	31	41	8	14
百分比	21.67%	25.83%	34.17%	6.67%	11.67%



(三) 結果分析

參據上開統計圖表，有21.67%之受訪少年對於本所同仁之整體清廉度表示「很滿意」；25.83%表示「滿意」；34.17%表示「尚可」；6.67%表示「不滿意」；11.67%表示「沒意見」。總計表示「尚可」以上之滿意度達81.67%，可見本所同仁整體廉潔度仍受少年高度肯定。

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	120

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	106 年滿意度	105 年滿意度
伙食品質	60.83%	82.75%
醫療照護措施	83.33%	89.65%
代購日常用品	62.50%	68.58%
申訴制度滿意度	68.00%	88.45%
整體清廉度	81.67%	95.85%

依上開比較表可知，本年度各主要問項滿意度，除醫療照護措施及代購日常用品略為下降 6% 左右外，其餘選項滿意度均有所下跌；整體清廉度部分與往年相比亦有所減少（-14.18%）。

查本年度各項滿意度下降原因，有關「伙食品質」部分，因去(105)年度 9 月份起，本所炊場伙食已由委外之承攬廠商炊煮，105 年度因同一年度內委外廠商炊煮後，伙食品質顯著提升，故上年度在所少年之伙食品質滿意度由 104 年之 68.81% 上升至 82.75%，本年度因在所少年已習於委外炊煮品質，滿意度下滑自可預期。

另有關「申訴制度滿意度」部分，本次問卷調查過程，部分在所少年表示對違規房環境及違規處理流程過長表示不滿意，經檢視本年度機關各月份收容少年人數，相較於機關往年收容人數增減狀況，本年度收容人數並未如往年趨勢增減，故機關收容少年人數在多數月份均維持於 180 人至 200 人左右，收容人數增加，少年違規事件自然頻繁，故本年度曾遭辦理違規之收容少年對申訴制度不滿意亦可預期，此由去年度不滿意 0 人上升至本年度 7 人，即可知曉。

陸、反映意見彙整與回應

臺北少年觀護所 106 年度收容少年處遇滿意度問卷調查 第七問項興革建議及反映事項彙整表			
編號	收容人意見	機關回應情形	備註
1	<p>(1) 伙食太難吃，希望可以弄好吃一點。 (8 人反映)</p> <p>(2) 早餐希可增加多樣菜色，如冬粉、米粉等。 (8 人反映)</p> <p>(3) 甜湯可增加粉圓份量。 (2 人反映)</p> <p>(4) 希望減少豬腳菜色 (1 人反映)</p> <p>(5) 早餐希能增加肉包、饅頭的頻率。 (2 人反映)</p> <p>(6) 早餐減少芝麻包，增加肉包和奶皇包。 (2 人反映)</p>	<p>訓導科： 炊場烹調食材之選擇受限於每月伙食費之限制，須在類別與數量上取得平衡，務必使所有收容少年均能取得充足之營養，且每位少年喜好之菜色均不一致，機關將在預算限制下盡量增加菜色之多元性，以符合最多收容少年之喜好。</p> <p>總務科： 參考收容人意見並視機關經費許可調整菜色。</p>	
2	<p>(1) 百貨種類太少，希可增加種類盡量可多樣化。 (25 人反映)</p> <p>(2) 百貨可購買之金額太少。 (9 人反映)</p>	<p>訓導科： (1) 本所百貨代購受限於採購法令，須事先規畫招標程序，且機關每年進行招標前本科均會事先詢問各班少年希望代購之商品，俾使百貨種類符合少年需求。 (2) 百貨購買以少年日常生活所需為主，為避免少年食用過多零食及飲料，危及少年健康，故零食及飲料類之百貨金額不宜放寬。</p> <p>總務科： 本科係依訓導科提出之百貨種類項目辦理採購，如次年度須增減種類時，將請訓導科提出清單，俾憑辦理相關採購事宜。</p>	

3	<p>(1) 違規房環境不佳。 (1 人反映)</p> <p>(2) 違規房燈光太亮，很難入睡。 (2 人反映)</p> <p>(3) 公物可用賠償方式，但卻辦理違規。 (1 人反映)</p> <p>(4) 違規時間辦理太久。 (1 人反映)</p> <p>(5) 機關處理違規時，不參考同房其他人自白。 (1 人反映)</p>	<p>訓導科：</p> <p>(1) 違規房雖有舍房主管要求少年打掃個人舍房環境，惟少年仍經常於牆面塗鴉及亂丟垃圾。本科擬將較髒亂之違規房重新油漆及灑掃，班級主管亦會隨時檢查環境，以維少年良好收容環境。</p> <p>(2) 違規房若燈光昏暗易影響戒護視線，且調閱監視畫面亦易有模糊不清而無法辨視狀況。目前所內提供少年可購買眼罩，以減少個案少年難以入睡之問題。</p> <p>(3) 本科辦理違規係依據少年觀護所設置及實施通則第 36 條與少年觀護所違規及懲罰參考標準表第 6 項第 14 點之規定，同時亦會參考個案違規情節作賠償或辦理違規方式處理，以讓少年瞭解愛惜公物之重要性。</p> <p>(4) 辦理違規除少年須填寫陳述書外，尚需調閱監視畫面佐證事實、製作談話筆錄及獎懲報告表等，若遇多名少年違規，則須個別調查以釐清事情經過、追查來源及採集尿液，故調查經過相對耗時。</p> <p>(5) 本科處理違規除參酌同房少年之陳述書，亦會調閱監視畫面瞭解是否有同房少年以欺騙或串供方式，企圖誤導管理人員釐清事實之情事。</p>	
---	--	---	--

4	<p>(1) 希望可觀賞娛樂型的電視頻道。 (2人反映)</p> <p>(2) 假日希望可以統一收看 61~64 台的電視節目。 (2人反映)</p>	<p>訓導科： 本科將配合輔導科撥放電視節目。</p> <p>輔導科： (1) 本科安排少年假日及晚間節目時，除考量節目分級制度外，並挑選具教化性、輕鬆、溫馨性質之節目為主，收看種類包括電影、卡通、戲劇、健康、旅行美食介紹等，而不侷限於特定類型節目(電影台或娛樂型節目)。 (2) 針對少年反映事項，說明如下： A. 娛樂型節目較難收教化或學習成效，且為避免少年因收看是類節目時，受內容影響情緒過於亢奮、激動，影響舍房秩序，目前較不會列入排程中。 B. 另本所目前部分頻道無法收看(東森電影台 62、LS TIME 電影台 63)，因此在節目安排上亦有所限制，將以其他頻道合適節目替代。</p>	
5	<p>(1) 新收舍房環境不乾淨。 (2人反映)</p> <p>(2) 周遭環境蚊子很多。 (2人反映)</p> <p>(3) 熱水量不足。 (1人反映)</p>	<p>訓導科： (1) 新收區每日均有安排時間進行清潔，每週另以漂白水進行消毒，每月以紫外線燈針對所有舍房為消菌作業，此外，營繕隊每月亦會進行所內公共環境消毒工作，減少病蟲害孳生。未來將持續請各業務承辦人員落實執行各類衛生環境業務。 (2) 前因女所上方兩處蒸氣管破裂，致蒸氣外洩造成熱水溫度不足，現已維修完成。經詢問收容少年均表示目前熱水溫度已然足夠。</p>	

6	<p>新收班下班級的時間希望可以加快，要不然新收班活動較少。 (1 人反映)</p>	<p>訓導科： 新收少年均會在新收班完成新收講習並每日進行禮儀學習課程，待其情緒較為穩定後，即安排配班業務，新收少年如能配合新收課程，儘早適應所內生活作息及相關規定，即可安排配班。</p>	
---	--	--	--

柒、結語

本次問卷調查，各問項滿意度數值經與 105 年度滿意度相比，多數均呈現衰退趨勢，顯見本所各項行政暨處遇措施仍有改善之空間。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。