

法務部矯正署臺北少年觀護所
107 年收容人家屬滿意度問卷調查報告

壹、前言

為使機關廉政工作貼近民意，並深入瞭解本所施政得失與廉政印象，同時型塑收容人及其親友廉政反貪共識，俾達提升機關施政品質與形象之效，爰辦理本問卷。本次問卷調查，針對為民服務評價、執法印象/觀感、與清廉度評價等分別設置各相關問項，期能深入探詢民意脈動與據以瞭解機關廉政形象。

貳、調查研究方法

- 一、辦理期間：107 年 5 月 10 日至同年 6 月 22 日止。
- 二、調查方式：於本所接見室送交受訪人填寫後繳回。
- 三、調查對象：本所收容人家屬。
- 四、回收問卷：調查期間共發送 50 份問卷，回收 47 份，有效問卷 41 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	16	20	5	0	0	0
百分比	39.02%	48.78%	12.20%	0%	0%	0%

2. 結果分析

依上表數據所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔 39.02%，滿意者佔 48.78%，可接受者佔 12.20%，不滿意及很不滿意者均為 0%；總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 100%，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	13	21	7	0	0	0
百分比	31.71%	51.22%	17.07%	0%	0%	0%

2. 結果分析

依上開調查結果所示，家屬對於本所各種接見措施表示很滿意者佔 31.71%，滿意者佔 51.22%，可接受者佔 17.07%，本次調查不滿意或很不滿意者均為 0%；總計滿意度達 100%，可見收容人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	12	15	11	0	0	3
百分比	29.27%	36.59%	26.83%	0%	0%	7.32%

2. 結果分析

依上表數據所示，家屬對於其親友在本所之生活和管教表示很滿意者佔 29.27%，滿意者佔 36.59%，可接受者佔 26.83%，總計滿意度達 92.68%，可見收容人家屬對本所各項處遇措施多數表示相當贊同。

四、請問您對本機關員工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	14	22	5	0	0	0
百分比	34.15%	53.66%	12.20%	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 34.15%，滿意者佔 53.66%，可接受者佔 12.20%，總計滿意度達 100%，可見收容人家屬對於本所同仁服務態度均持肯定看法。

五、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁品（如手機、毒品、菸酒、檳榔等）給收容人之違法不當行為？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	3	3	0	27	8
百分比	7.32%	7.32%	0%	65.85%	19.51%

2. 結果分析

依上開數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為，從媒體得知者佔 7.32%，曾聽親友提到者佔 7.32%，沒有者佔 65.85%，不知道及沒意見者 19.51%，總計沒有或不知道或沒意見者達 85.36%，衡酌本所近年來並未發生過夾帶違禁品遭媒體披露，故第 1、2 選項者應係其他矯正機關之同類案件，多數家屬並未聽聞本所職員曾有夾帶違禁品之違法不當行為。

六、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	4	0	0	29	8
百分比	9.76%	0%	0%	70.73%	19.51%

2. 結果分析

依上開統計數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為，從媒體得知者佔 9.76%，沒有者佔 70.73%，不知道及沒意見者 19.51%，總計沒有或不知道或沒意見者達 90.24%，衡酌本所近年來並未發生過替收容人傳遞訊息遭媒體披露情事，故第 1 選項者應係其他矯正機關之案件，多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及替收容人傳遞訊息之行為。

七、請問您是否曾聽聞本機關「職員」涉及擔任司法黃牛向收容人家屬收取好處之情形？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	2	1	0	33	5
百分比	4.88%	2.44%	0%	80.49%	12.20%

2. 結果分析

經統計，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及擔任司法黃牛向收容人家屬收取好處之情形，從媒體得知者佔 4.88%，曾聽親友提到 2.44%，沒有者佔 80.49%，不知道及沒意見者 12.20%

，總計沒有或不知道或沒意見者達 92.69%，本所近年來並未發生過同仁涉及司法黃牛情事，故第 1 選項者應係其他矯正機關之疑似案件，絕大多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及司法黃牛之詐騙行為。

八、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間有賭博財物，衍生賭債問題之情形？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	2	1	0	34	4
百分比	4.88%	2.44%	0%	82.93%	9.76%

2. 結果分析

經統計，家屬針對是否曾聽聞收容人間有賭博財物，衍生賭債之問題，從媒體得知者佔 4.88%，曾聽親友提到 2.44%，沒有者佔 82.93%，不知道及沒意見者 9.76%，總計沒有或不知道或沒意見者達 92.69%，機關近年來並未聽聞收容人間存有賭債情事，故第 1、2 選項者應係其他矯正機關之可能案件，多數家屬並未聽聞本所收容人間曾有賭債糾紛問題。

九、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」有食用迷幻藥物或酒類，造成心智迷失肇事情形？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	3	0	0	32	6
百分比	7.32%	0%	0%	78.05%	14.63%

2. 結果分析

經統計結果，家屬針對是否曾聽聞收容人有食用迷幻藥物或酒類，造成心智迷失肇事之情形，從媒體得知者佔 7.32%，沒有者佔 78.05%，不知道及沒意見者 14.63%，總計沒有或不知道或沒意見者達 92.68%，多數家屬並未聽聞本所收容人有食用迷幻藥物或酒類，造成心智迷失肇事問題。

十、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間派系分立、強欺弱之情形？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	2	1	0	26	12
百分比	4.88%	2.44%	0%	63.41%	29.27%

2. 結果分析

經統計上開數據，家屬針對是否曾聽聞本機關收容人間派系分立、強欺弱之情形，從媒體得知者佔 4.88%，曾聽親友提到者 2.44%，沒有者佔 63.41%，不知道及沒意見者 29.27%，總計沒有或不知道或沒意見者達 92.68%，多數家屬並未聽聞本所收容人有間派系分立、強欺弱狀況，但表示沒有比例略有下滑，顯見家屬對此確有少數疑慮。

十一、請問您對本機關整體清廉度（如員工風紀操守）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	14	20	4	0	0	3
百分比	34.15%	48.78%	9.76%	0%	0%	7.32%

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 34.15%，滿意者佔 48.78%，可接受者佔 9.76%，總計滿意度達 92.68%，可見大多數家屬對於本所清廉度均表認同。

十二、請問您是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮之情形？

1. 統計結果

選項	從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	不知道/沒意見
人數	0	2	0	29	10
百分比	0	4.88%	0%	70.73%	24.39%

2. 結果分析

依上開數據，家屬對於是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮之情形，有 4.88%表示曾聽親友提過，沒有者佔 70.73%，不知道或沒意見者佔 24.39%，總計沒有或不知道或沒意見者達 95.12%，大多數家屬均未曾聽聞本所同仁有接受餽贈、飲宴招待之不當行為。

十三、若您知悉本機關人員疑似涉有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位提出檢舉？

1. 統計結果

選項	願意	不願意
人數	39	2
百分比	95.12%	4.88%

2. 結果分析

依前開數據，家屬對於知悉本機關人員有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位檢舉者，表示願意檢舉者佔 95.12%，不願意者佔 4.88%，相較往年調查結果略有提升，可見多數家屬對於知悉貪瀆不法情事時，均表示願意提出檢舉。

十四、若您願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉，您會選擇何種管道？

1. 統計結果

選項	本機關政風室	本機關之上級機關	檢察署、廉政署、調查局等機關	民意代表	報章媒體	不知道檢舉管道
人數	22	3	4	1	2	9
百分比	53.66%	7.32%	9.76%	2.44%	4.88%	21.95%

2. 結果分析

依前揭調查結果，受訪者對於若願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉時，會選擇何種檢舉管道，表示向機關政風室檢舉者佔 53.66%，本機關之上級機關者佔 7.32%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔 9.76%，民意代表者為 2.44%，報章媒體 4.88%，不知道檢舉管道者佔 21.95%；顯示大部分家屬對於檢舉管道多數會選擇機關政風室或檢察署、廉政署及調查局等，但仍有近 21.95%之受訪家屬不清楚檢舉管道，就宣導民眾多元檢舉管道目標而言，機關仍有加強之空間。

十五、請問您對國家廉政政策（如建立全民反貪共識、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	5	15	14	2	1	4
百分比	12.20%	36.59%	34.15%	4.88%	2.44%	9.76%

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 12.20%，滿意者佔 36.59%，可接受者佔 34.15%，不滿意者為 4.88%，很不滿意者 2.44%；總計滿意度達 82.94%，顯示有近 8 成 3 家屬對於國家廉政政策持肯定看法，相較往年調查結果提升近 1 成 5，顯見近年來民眾對當前公部門之廉政政策推行已有逐漸認同之趨勢。

肆、反映及建議事項

本次開放性問項(第 16 題問項)，無收容人家屬提出建議事項。

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）

	106 年	107 年
機關行政效率	96.15%	100%
各種接見措施	90.38%	100%
生活和管教	84.62%	92.68%
服務態度	90.38%	100%
機關清廉度	90.38%	92.68%

由上表可知，本(107)年度收容人家屬對本所各項行政措施與清廉度之滿意度，相較 106 年度統計數據結果，各選項均有顯著提升，多數問項滿意度均達九成二以上，甚達百分之百，調查結果多數呈現滿意態勢。

陸、結語

一、本機關業務(為民服務)部分：

受訪者對本所行政效率之滿意度為 100%；對各種接見措施之滿意度為 100%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 92.68%；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 92.68%。前開各問項之滿意度均達九成二以上，顯見收容人家屬對於本所各行政措施、收容人處遇相關作為均持肯定之看法，此代表機關同仁努力成果，獲得多數收容人家屬之認同。

二、執法印象/觀感部分：

有關家屬是否曾聽聞本所職員涉有夾帶違禁品、傳遞訊息、擔任司法黃牛問題，收容人間有無賭債糾紛、食用迷幻藥物心智喪失以及派系林立強凌弱狀況等問題，經統計 9 成以上之多數家屬未曾聽聞此類情事，顯見本次受訪民眾對機關執法印象及內部管理具有相當之信心。

三、清廉度評價部分：

受訪者對於國家廉政政策（如建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）之滿意度為 82.94%。相較於 106 年調查之 67.31%，其結果顯示近 1 年來民眾對國家推動之廉政政策及相關肅貪作為之信心已有提升趨勢。為尋求民眾對政府推動清廉工作之大力支持，國家廉政政策需不間斷持續努力並貫徹執行，杜絕貪瀆案件之發生，方能獲民眾之肯定與信賴。

四、本問卷對探求民意民隱、作為機關施政參考，具有正面參考價值，未來將持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之訪查效益。