

**法務部矯正署臺北少年觀護所**  
**108 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：108 年 5 月 2 日至同年 5 月 27 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 46 份，有效問卷 42 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	21	19	0	1	0	1
百分比	50.00%	45.24%	0%	2.38%	0%	2.38%

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 50.00%，滿意者佔 45.24%，可接受者佔 0%，不滿意者 2.38%，不滿意者 0%，沒意見者 2.38%；總計滿意度（含很滿意、滿意及可接受者，下同）達 95.24%，顯示多數家屬對本所行政效率持有高度評價。

## 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	21	16	2	2	0	1
百分比	50.00%	38.10%	4.76%	4.76%	0%	2.38%

### 2. 結果分析

依上開調查結果所示，收容人家屬對於本所各種接見措施表示很滿意者佔 50.00%，滿意者佔 38.10%，可接受者佔 4.76%，本次調查不滿意者 4.76%，無很不滿意者，另無意見者 2.38%；總計滿意度達 92.86%，顯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	21	16	4	1	0	0
百分比	50.00%	38.10%	9.52%	2.38%	0%	0%

### 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措施表示很滿意者佔 50.0%，滿意者佔 38.10%，可接受者佔 9.52%，總計滿意度達 97.62%，不滿意者僅佔 2.38%，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	25	15	2	0	0	0
百分比	59.52%	35.71%	4.76%	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 59.52%，滿意者佔 35.71%，可接受者佔 4.76%，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	1	0	1	31	9
百分比	2.38%	0%	2.38%	73.81%	21.43%

##### 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 2.38%，其他管道得知者佔 2.38%，沒有者佔 73.81%，不知道及沒意見者 21.43%，總計沒有或不知道或沒意見者達 95.24%，衡酌本所近年來並未發生過違禁品夾帶事件遭媒體披露情形，故第 1 選項者應係其他矯正機關之同類案件，另第 3 選項自其他管道得知者，因問卷設計性質無法探求家屬訊息來源，故尚難為進一步

查證，惟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	1	0	0	32	9
百分比	2.38%	0%	0%	76.19%	21.43%

### 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 2.38%，沒有者佔 76.19%，不知道及沒意見者 21.43%，總計沒有或不知道或沒意見者達 97.62%，衡酌本所近年來並未發生過同仁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，絕大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	1	0	0	32	9
百分比	2.38%	0%	0%	76.19%	21.43%

## 2. 結果分析

經統計，家屬針對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，從媒體得知者佔 2.38%，沒有者佔 76.19%，不知道及沒意見者 21.43%，總計沒有或不知道或沒意見者達 97.62%，本所近年來並未發生過同仁涉及前述違反公務員廉政倫理事件，故第 1 選項者應係其他矯正機關之疑似案件，大多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及公務員廉政倫理之不當行為。

## 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	1	0	1	30	10
百分比	2.38%	0%	2.38%	71.43%	23.81%

### 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 2.38%，其他管道得知者 2.38%，沒有者佔 71.43%，不知道及沒意見者 23.81%，總計沒有或不知道或沒意見者達 95.24%，機關近年來並未聽聞收容人間存有賭債

情事，故第 1 及第 3 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	1	1	1	29	10
百分比	2.38%	2.38%	2.38%	69.05%	23.81%

### 2. 結果分析

經統計結果，家屬針對是否曾聽聞收容人有本機關「收容人」有派系分立、強欺弱之情形之情形，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有派系分立、強欺弱之問題。

十、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	42	0
百分比	100%	0%

## 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 100%，不願意者佔 0%，相較往年調查結果有所提升，可見收容人家屬對於知悉貪瀆不法情事時，均表示願意提出檢舉。

十一、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	15	3	6	6	2	10
百分比	35.71%	7.14%	14.29%	14.29%	4.76%	23.81%

### 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 35.71%，本機關之上級機關者佔 7.14%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔 14.29%，民意代表者為 14.29%，報章媒體 4.76%，不知道檢舉管道者佔 23.81%；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、廉政署及調查局抑或民意代表等，惟仍有近 23.81%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，本所仍有加強之空間。

## 十二、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	21	12	6	1	0	2
百分比	50.00%	28.57%	14.29%	2.38%	0%	4.76%

### 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 50.00%，滿意者佔 28.57%，可接受者佔 14.29%，總計滿意度達 92.86%，可見大多數家屬對於本所清廉度均表認同。

## 十三、請問您對目前國家廉政政策（如建立全民反貪共識、查辦貪污等）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	11	8	2	1	6
百分比	33.33%	26.19%	19.05%	4.76%	2.38%	14.29%

### 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 33.33%，滿意者佔 26.19%，可接受者佔 19.05%，不滿意者為 4.76%，很不滿意者 2.38%；總計滿意度達 78.57%，顯示有近 7 成 9 之家屬對於國家廉政政策持肯定看法，相較往年調查結果略有下滑，顯見當前公部門之廉政政策推行仍須向社會大眾爭取認同。

## 肆、反映及建議事項(第十四題開放問項)

本次開放性問項(第 14 題問項)，收容人家屬提出建議事項計 3 項，分述如次：



**108 年度收容人家屬滿意度問卷調查**  
**第十四問項興革建議及反映事項彙整表**

編號	收容人家屬意見	機關回應情形	備註
1	接見時可送入的物品、食物規範須更清楚明確。	一、 本所目前家屬可送入物品、食物種類皆依法務部矯正署函釋規定辦理。 二、 為利收容人家屬瞭解相關寄物資訊，機關將重新檢視相關規範並適度予以修正。	
2	接見時應可接受送入信件，不需要再郵寄。	收容人家屬若有寄信需求，除可透過郵寄方式外，亦可親持信件由機關收發室代收寄入（免用郵票），未來將持續加強宣導前揭寄信方式。	
3	各職所司且具關懷心很棒。	感謝收容人家屬之肯定，本所將賡續提升為民服務品質。	

**伍、與上一年度滿意度比較（僅就本機關行政措施部分進行比較）**

	107 年	108 年
機關行政效率	100%	95.24%
各種接見措施	100%	92.86%
生活和管教措施	92.68%	97.62%
服務態度	100%	100%
機關清廉度	92.68%	92.86%

由上表可知，本(108)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 107 年度統計數據結果，機關行政效率與各項接見措施滿意度略有下降，生活和管教措施選項與機關清廉度部分則呈現滿意度略為上升，多數問項滿意度均達九成二以上，甚達百分之百，本年度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 95.64%；對各種接見措施之滿意度為 92.86%；對少年生活管理和管教措施之滿意度為 97.62%；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 92.86%。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現行各行政措施與收容人處遇作為均持正面肯定之看法，此代表機關現行各項措施，已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、接受飲宴應酬、收紅包與收禮等情；收容人間有無賭債糾紛、以及派系林立強凌弱狀況等問題，經統計結果 9 成 2 以上之多數收容人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一定之信心。

### 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、查辦貪等）之滿意度為 78.57%。相較於 107 年調查之 82.94%，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呈現下滑趨勢。為尋求社會大眾對政府推動清廉工作之支持，國家之廉政政策需不間斷持續努力並貫徹執行，澈底杜絕公部門貪瀆案件之發生，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，未來機關將持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之訪查效益。