

法務部矯正署臺北少年觀護所
110 年度在所少年處遇滿意度
暨廉政問卷調查報告



編撰時間：110 年 8 月

編撰單位：本所政風室

法務部矯正署臺北少年觀護所 110 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

為瞭解本所作業品質、行政效率、政風現況，以及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，再與歷年調查結果對照比較，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 110 年度廉政工作計畫。
- 二、調查時間：110 年 8 月 19 日起至 8 月 26 日止。
- 三、調查範圍：以本所少年（在所部分）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 119 份，回收問卷 119 份，問卷回收率為 100.00%，扣除其中 2 份未完整填答，有效問卷計有 117 份。調查結果以百分比（%）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、新收班等。

肆、問卷內容暨統計分析

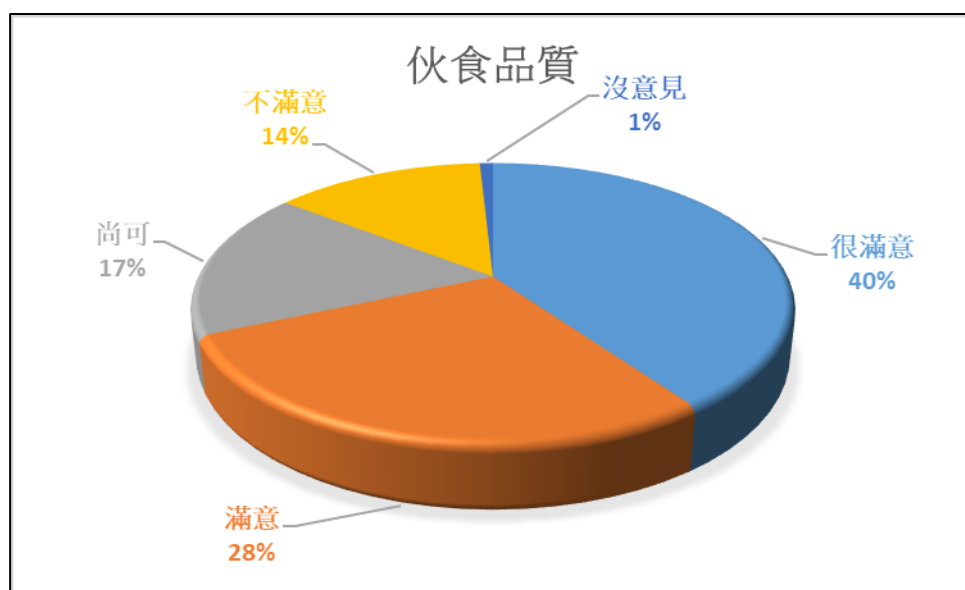
本次調查題目合計 8 題，封閉式題目 7 題，開放式題目 1 題。茲將各題設計原因、統計結果、綜合分析說明如下：

一、請問您對本所供應「伙食菜色種類及分量」是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解收容少年對伙食菜色種類及份量之滿意度，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	總計
份數	47	33	20	16	1	117
百分比	40.17%	28.21%	17.09%	13.68%	0.85%	100%



(三) 綜合分析

1、由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者有 47 人，佔 40.17%；回答「滿意」者有 33 人，佔 28.21%；回答「尚可」者有 20 人，佔 17.09%；回答「不滿意」者有 16 人，佔 13.68%；「沒意見」者有 1 人，佔 0.85%。

2、經統計「很滿意」、「滿意」、「尚可」者高達 85.47%，顯見收容少年對於本所伙食菜色種類及份量滿

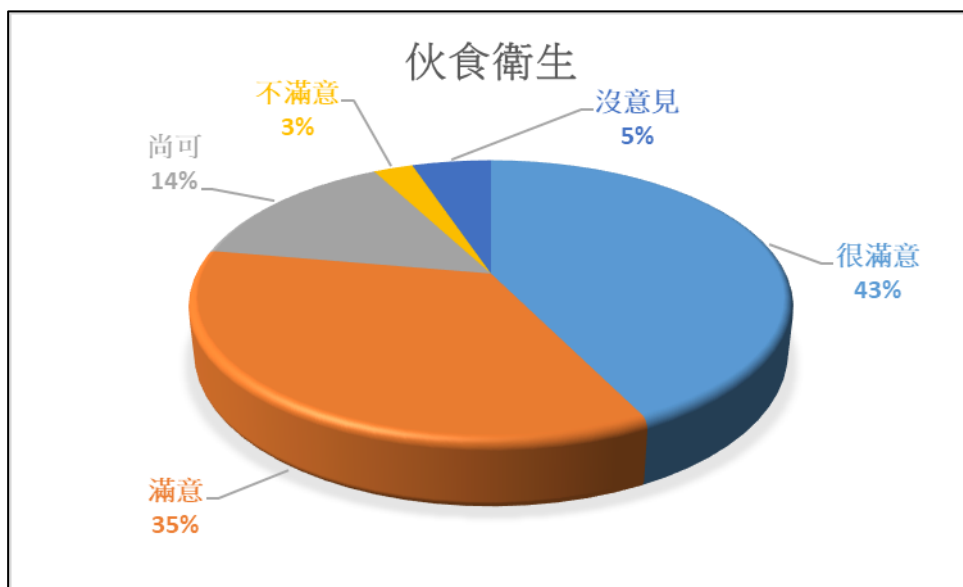
意度相當高，且不滿意者僅佔 13.68%，較往年略為降低。另比對歷年調查結果，本（110）年度滿意度為近年最高，可知本所炊事品質持續進步，且符合收容少年之飲食需求。

二、請問您對本所供應「伙食之衛生品質」是否滿意？

（一）設計原因：為瞭解收容少年對伙食衛生品質之滿意度，俾作為日後炊場作業精進之參考。

（二）統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見	總計
份數	50	41	17	3	6	117
百分比	42.74%	35.04%	14.53%	2.56%	5.13%	100%



（三）綜合分析

1、由回收問卷彙整得知，受訪者回答「很滿意」者有 50 人，佔 42.74%；回答「滿意」者有 41 人，佔 35.04%；回答「尚可」者有 17 人，佔 14.53%；回答「不滿意」者有 3 人，佔 2.56%；「沒意見」者有 6 人，佔 5.13%。

2、經統計「很滿意」、「滿意」、「尚可」者高達 92.31

%，顯示收容少年對於本所伙食之衛生品質多持正面意見。另比對歷年調查結果，本次不滿意者僅佔2.56%，相較往年數據下降約10%，應可推知本所伙食衛生整體質量均有所提升。

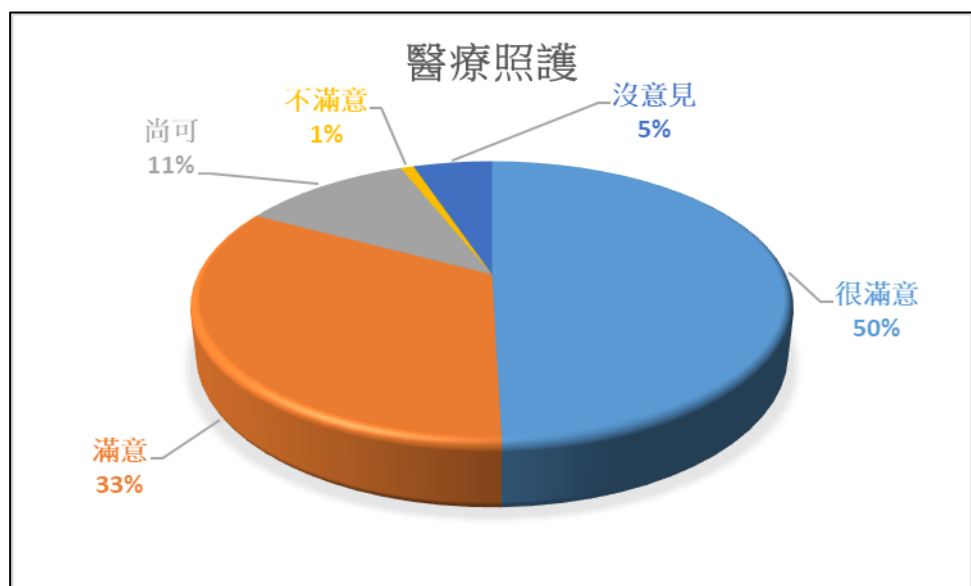
- 3、惟本次調查收到收容少年反映：「伙食內有時候有蟲」，且回顧前次調查報告亦有提及「早餐的粥跟麵有蟲」，顯示該等狀況縱非常態，然確實存在，此部分有賴炊場作業人員加強注意，強化食材新鮮度管控，以維收容少年健康。

三、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滿意度，以供日後照護措施之參考。

(二)統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見	總計
份數	58	39	13	1	6	117
百分比	49.57%	33.33%	11.12%	0.85%	5.13%	100%



(三)綜合分析

- 1、參據上開統計圖表，有 49.57%之少年對於本所醫

療照護措施表示「很滿意」；33.33%表示「滿意」；11.12%表示「尚可」；另0.85%表示「不滿意」；5.13%表示「沒意見」。

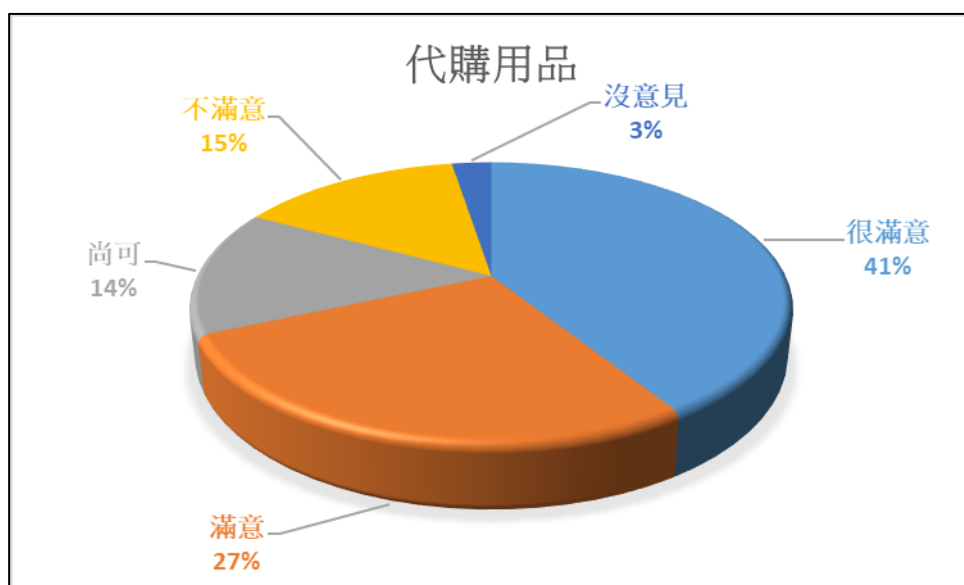
2、其中「很滿意」、「滿意」、「尚可」之受訪者占94.02%，顯示受訪少年對於本所醫護照護品質多持肯定態度。另比對歷年調查結果，滿意度係呈現逐年上升趨勢（83.33% —> 91.03% —> 94.02%），且不滿意度亦因應下降，前2次調查結果之不滿意度均有5%，而本（110）年度僅有0.85%，故可合理判斷本所醫療照護措施已達相當水準，且能維持一定品質。

四、請問您對於本所「代購買日常生活用品服務」是否滿意？

（一）設計原因：為瞭解本所目前代購買百貨是否符合少年之需求，作為爾後採購之參考。

（二）統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見	總計
份數	48	32	17	17	3	117
百分比	41.03%	27.35%	14.53%	14.53%	2.56%	100%



(三) 綜合分析

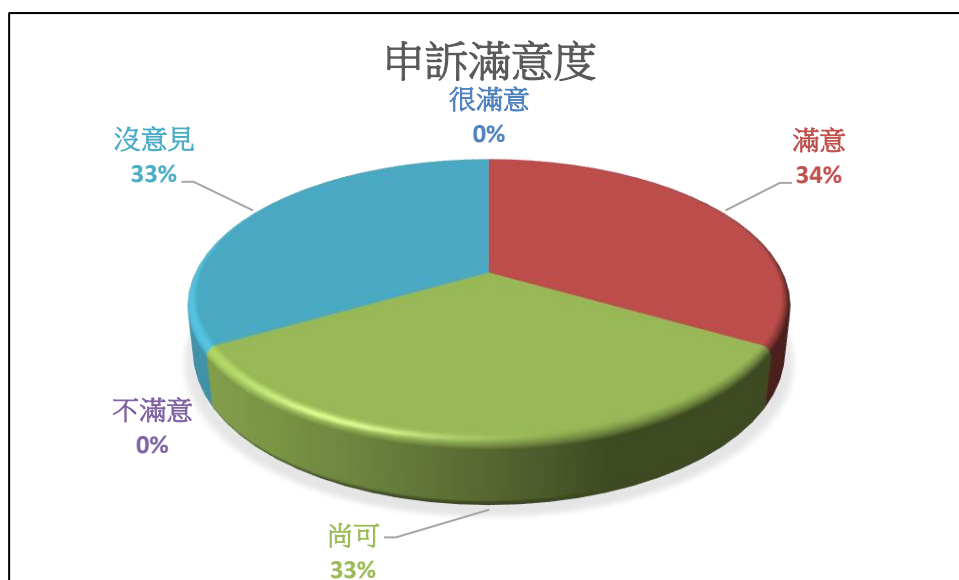
- 1、參據上開統計圖表，有 41.03%之少年對於本所代買百貨之服務表示「很滿意」；27.35%表示「滿意」；14.53%表示「尚可」；14.53%表示「不滿意」；2.56%表示「沒意見」。
- 2、其中認為「很滿意」、「滿意」、「尚可」者合計有 82.91%，相較前次調查 80.77%，數據上雖呈現微幅上升，然整體而言係屬持平狀態。進一步探究緣由，應係本所近年代購買生活物品之金額、種類及頻率等相關措施已漸趨完善，故該問項滿意度亦呈現穩定趨勢。
- 3、另本次調查結果，計有 8 名收容少年針對代購百貨提出建議，反映內容多集中於「增加代購金額與物品種類」等項。進一步研析，受訪者雖就本項反映次數較多，然該等意見均係先前調查常有之建議事項，且本所歷來辦理代購物品均係依照上級指示作業，並適時參考收容少年需求進行調整，縱未能對應所有少年期待，惟應可滿足其日常用品之需求，此觀本(110)年度本項 8 成 2 滿意度，即可證明。

五、請問您對於本所「違規申訴制度」是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解本所違規申訴管道之效用，以提昇少年運用意願，藉以解決實際問題。

(二) 統計結果 (本項係以勾選曾有違規紀錄者為限)

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見	總計
份數	0	1	1	0	1	3
百分比	0%	33.34%	33.33%	0%	33.33%	100%



(三) 綜合分析

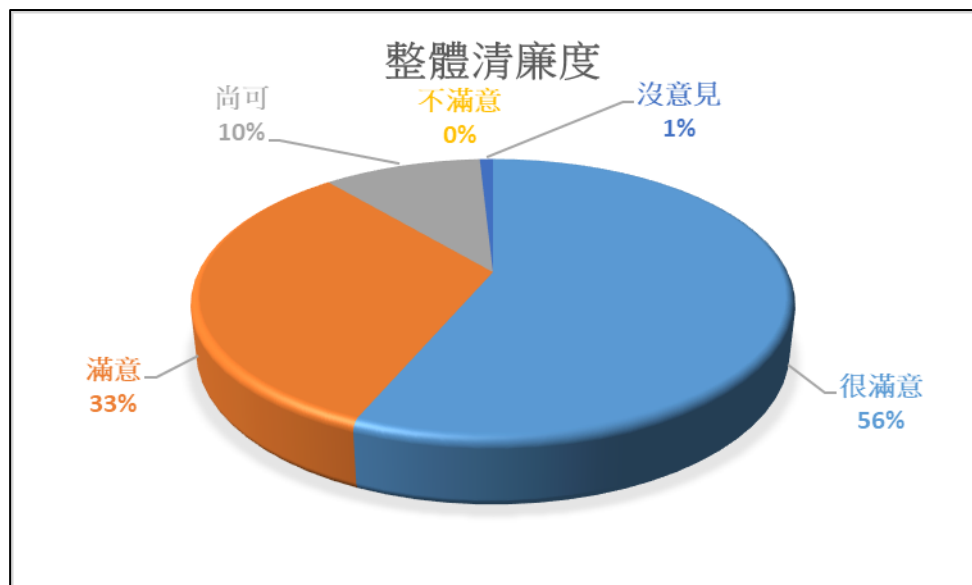
- 1、受訪少年表示曾被辦過違規計有 3 人；經進一步瞭解，該被辦過違規之 3 人中，對本所申訴管道表示「滿意」者有 1 人佔 33.33%；「尚可」者 1 人佔 33.33%；「沒意見」者 1 人佔 33.33%；另無受訪者勾選「不滿意」選項。
- 2、經比對前次調查，近 2 次問卷結果均無違規少年對於本所申訴制度表達不滿，故可推斷本所違規申訴制度尚屬健全，且申訴管道亦屬暢通。

六、請問您對本所「同仁之整體清廉度」是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解本所近年推動各項廉政工作成效，以作為未來廉政工作策進之參考。

(二) 統計結果

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見	總計
份數	66	38	12	0	1	117
百分比	56.41%	32.48%	10.26%	0%	0.85%	100%



(三) 綜合分析

- 1、參據上開統計圖表，有 56.41% 受訪少年對於本所同仁清廉度表示「很滿意」；32.48% 表示「滿意」；10.26% 表示「尚可」；0.85% 表示「沒意見」；另無受訪者勾選「不滿意」選項。
- 2、本次調查顯示，收容少年對於本所整體清廉度之滿意度高達 99.15%，且均無人員表示「不滿意」。另比對歷年調查結果，本所同仁清廉滿意度多能維持在 9 成 1 以上，且無具體負面評價（有勾選不滿意，惟無說明）。再與本（110）年度收容人家屬問卷調查對照，二者滿意度並無明顯差距（收容人家屬滿意度 97.87%、收容人滿意度 99.15%），顯見本所機關廉潔度深受內、外部人員高度肯定，此係有賴所長及各級主管督導，以及全體同仁謹守本分始能達成。

七、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

選項	沒有	有	總計
份數	177	0	117
百分比	100%	0%	100%

(三) 綜合分析

本次調查結果，均無受訪少年反映相關不法情形，且觀近年數據，亦無受訪者遭遇他人藉故向少年或其家屬所取不當利益之情形。

伍、反映意見彙整與回應

興革建議及反映事項彙整表			
項次	收容人意見	機關回應情形	備註
一	1、 伙食很難吃（3人反映）。 2、 重鹹重甜（1人反映）。 3、 包子很少（3人反映）。 4、 肉很少（1人反映）。 5、 希望有奶黃包子（2人反映）。 6、 菜色可以再多樣化（1人反映）。 7、 減少早餐吃粥的次數（1人反映）。	1、 本所已於8月3日聘請營養師就本所每周菜單予以審查及調整，以符合發展中學生營養均衡，爰此本所提供之伙食均符合營養標準。 2、 本所收容人伙食費用一人一個月為2400元，平均一天三餐80元，對於相關菜色多元化，在伙食經費許可及現有的食材下，已和本所營養師進行調整。 3、 有關菜色重鹹難吃等，為個人主觀認定，本所每月均辦理膳食會議，收容同學可於會議中就本所伙食提供建議，本科將視經費適時改善。	
二	1、 伙食內有時候有蟲（1人反映）。 2、 伙食吃了會拉肚子（1人反映）。	收容人如遇有伙食衛生問題，請立即向主管反映，俾利本所即時調查，並將伙食樣本送驗檢查。	
三	1、 醫療照護措施很隨便（1人反映）。 2、 身心科2周才一次（1人反映）。	1、 本所設置健保門診，如有疾病醫療需求，皆可申請看病並由專業醫師診治，另醫務室具醫療人員，亦可進行緊急救護相關措施，並安排醫療診治。 2、 門診診次係依照看診需求人數設置，目前診次足夠。	

四	<p>1、代購日常生活用品東西太少(3人反映)。</p> <p>2、代購用品沒有巧克力夾心酥、奧利歐巧克力夾心餅乾(3人反映)。</p>	<p>1、收容於本所之少年均為短期(約1-3月),考量少年無經濟能力,故每周每名少年限購金額為300元。</p> <p>2、本所代購之物品以多數少年之意見為主並依少年所需於每年辦理招標前檢討增減物品項目。</p>	
五	<p>希望代購金額提高,每周的金額可提高至600元(2人反映)。</p>	<p>收容於本所之少年均為短期(約1-3月),故僅每周辦理代購少年生活物品業務,且考量少年無經濟能力及提倡節儉之美德,故採每周每名少年限購金額300元。</p>	
六	<p>弟子規可否改回半本(3人反映)。</p>	<p>為保障收容少年之學習權益及建立基於教育理念的管教模式,經由學校教育矯正不良習性,促其改過自新,本所訂定收容少年每周硬筆練習本1本(弟子規)且排定於課程表中。</p>	
七	<p>希望隔離也可以接見、寄菜(1人反映)。</p>	<p>依署函為因應疫情期間,新收入所少年需隔離14天,故無法接見及寄物,但仍有排定電話接見。</p>	
八	<p>規定變太鬆,學生不是沒大沒小,就是沒禮貌,根本沒秩序(1人反映)。</p>	<p>本於少年「宜教不宜罰」之刑事政策,均依課表上課並要求少年確實遵照所內生活作息表;訓導科督導各級主管強化少年之禮儀訓練以維護所內秩序。</p>	

陸、結語

本次問卷調查結果，各問項滿意度數值經與歷年相比，多數均呈現正成長趨勢，可知本所各項行政暨處遇措施均有所精進。再者，調查所得數據及建議亦可提供本所相關科室作為未來推動業務之參考依據。