

法務部矯正署臺北少年觀護所
113 年度收容人家屬滿意度暨
廉政問卷調查報告



編撰時間：113 年 3 月

編撰單位：本所政風室

目 錄

壹、前言	P. 1
貳、調查研究方法	P. 1
參、問卷內容統計與分析	P. 1
一、為民服務評價	P. 1—P. 5
二、執法印象/觀感	P. 5—P. 9
三、清廉度評價	P. 9—P. 12
肆、結語	P. 13

法務部矯正署臺北少年觀護所 113 年度收容人家屬滿意度暨廉政問卷調查報告

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、行政透明與廉政印象，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 113 年度調查作業。本次問卷調查係針對為民服務評價、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：113 年 2 月至 3 月間。
- 二、調查方式：利用收容人親友至本所辦理接見時機，於現場接見櫃台發放「113 年廉政民意問卷調查表」，並以不記名方式填答。
- 三、調查對象：本所收容人家屬及親友。
- 四、回收問卷：調查期間共發送 50 份問卷，回收 50 份，有效問卷 50 份。

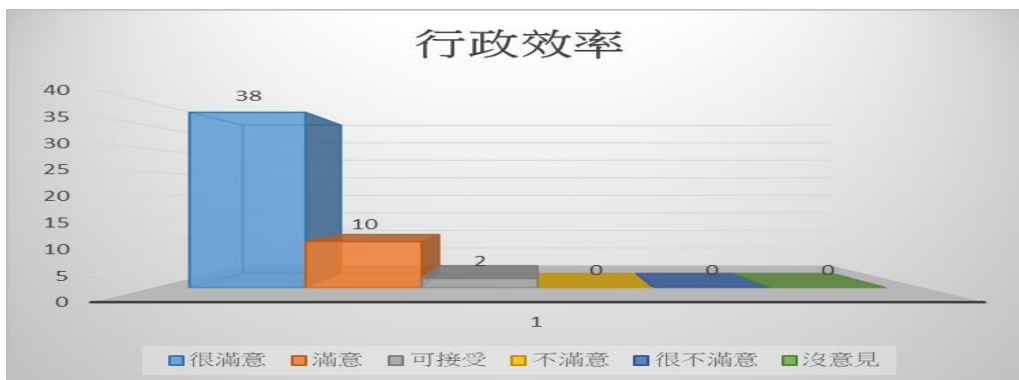
參、問卷內容統計與分析

本次調查題目合計 16 題，封閉式題目 14 題，開放式題目 2 題。茲綜合分析各題統計結果，並與 111 年度數據交叉比對（112 年度配合矯正署「行動接見與廉政便民服務之影響問卷調查」，多數問項不同，故以 111 年度數據作為基準），說明如下：

- 一、請問您對本機關「行政效率」是否滿意？

（一）統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	38	10	2	0	0	0
百分比	76.0%	20.0%	4.0%	0%	0%	0%



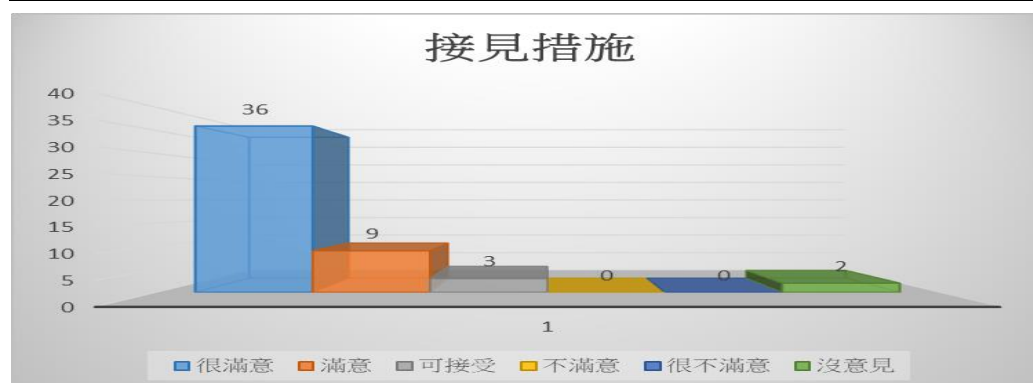
(二) 綜合分析

- 1、依上表數據所示，家屬對於本所行政效率表示很滿意者佔 76.0%，滿意者佔 20.0%，可接受者佔 4.0%，無受訪者勾選不滿意及無意見者；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有高度肯定。
- 2、相較 111 年滿意度 100%而言，113 年度滿意度亦達 100%，可知民眾對於本所行政效率表達認同外，且機關高檔作業效率能維持穩定。

二、請問您對本機關「各種接見措施」是否滿意？

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	36	9	3	0	0	2
百分比	72.0%	18.0%	6.0%	0%	0%	4.0%



(二) 綜合分析

- 1、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 72.0%，滿意者佔 18.0%，可接受者佔 6.0%，本次調查無不滿意及無意見者，另有 2 人 (4.0%) 勾選沒

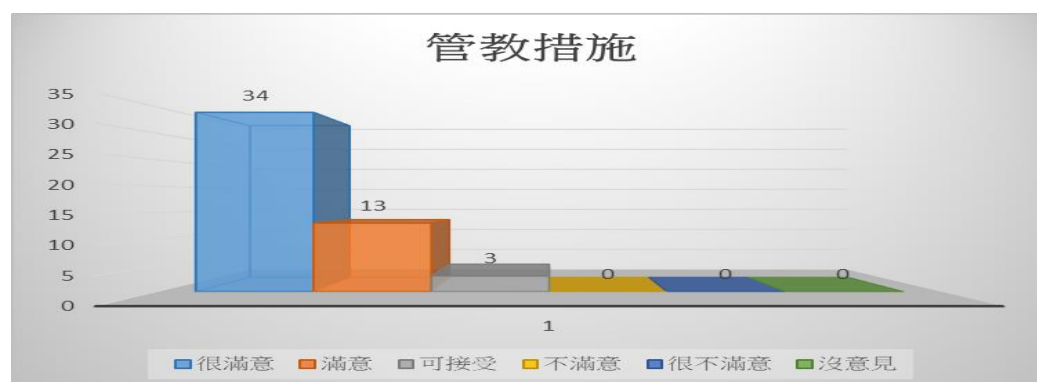
意見；總計滿意度達 96.0%，可知收容人家屬對本所接見措施多表示滿意，且無負面評價。

- 2、相較 111 年滿意度 100% 而言，113 年度滿意度雖小幅下降 4%，惟其並非受訪者對於本所提供接見服務表示不滿意，而係 2 位收容人家屬勾選沒意見所致。故整體而言，仍屬優良表現，並無辦理接見過程發生不愉快經驗。

三、請問您對本機關「生活和管教措施」是否滿意？

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	34	13	3	0	0	0
百分比	68.0%	26.0%	6.0%	0%	0%	0%



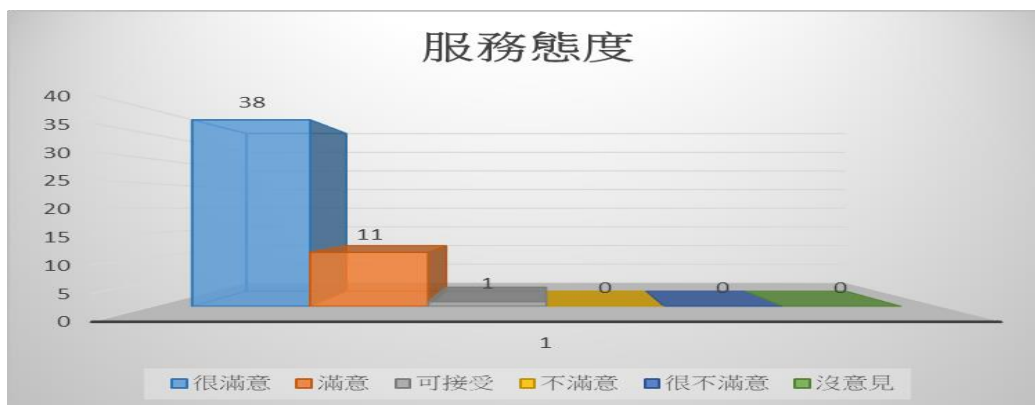
(二) 綜合分析

- 1、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 68.0%，滿意者佔 26.0%，可接受者佔 6.0%，本次調查無不滿意及無意見者；總計滿意度達 100%，可見收容人家屬對本所生活和管教措施多數表示相當贊同。
- 2、相較 111 年滿意度 100% 而言，113 年度滿意度亦達 100%，顯示家屬對於本所對於收容少年日常管理表達肯定，期間尚無發生不當管教情事。

四、請問您對本機關「員工服務態度」是否滿意？

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	38	11	1	0	0	0
百分比	76.0%	22.0%	2.0%	0%	0%	0%



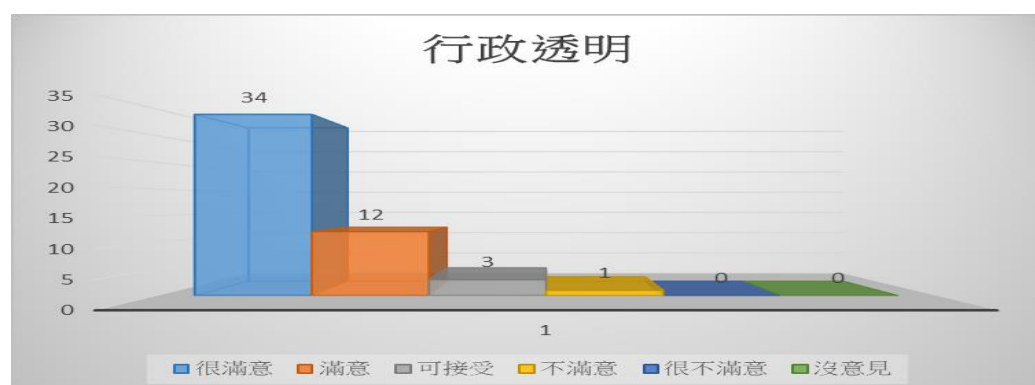
(二) 綜合分析

- 1、依上表數據所示，收容人家屬對於本所同仁服務態度表示很滿意者佔 76.0%，滿意者佔 22.0%，可接受者佔 2.0%，本次調查無不滿意及無意見者；總計滿意度達 100%，應可推斷收容人家屬對於本所同仁之服務態度及品質給予相當肯定。
- 2、相較 111 年滿意度 100%而言，113 年度滿意度亦達 100%，顯示本所同仁提供之服務品質深獲家屬肯定，且家屬歷年洽公經驗應屬良好。

五、請問您對於本機關「推動行政透明措施(例如:網站公告資訊)」是否滿意?

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	34	12	3	1	0	0
百分比	68.0%	24.0%	6.0%	2.0%	0%	0%



(二) 綜合分析

- 1、依上表數據所示，收容人家屬對於本所行政透明措施表示很滿意者佔 68.0%，滿意者佔 24.0%，可接受者佔 6.0%，惟

有 1 人 (2.0%) 勾選不滿意；總計滿意度達 98.0%，應可推論收容人家屬對於本所推動行政透明措施給予相當肯定。另表示不滿意之受訪者並無提出具體意見，故無法得知其不滿意之處。

2、本項為 113 年度新增，故無 111 年數據比對。

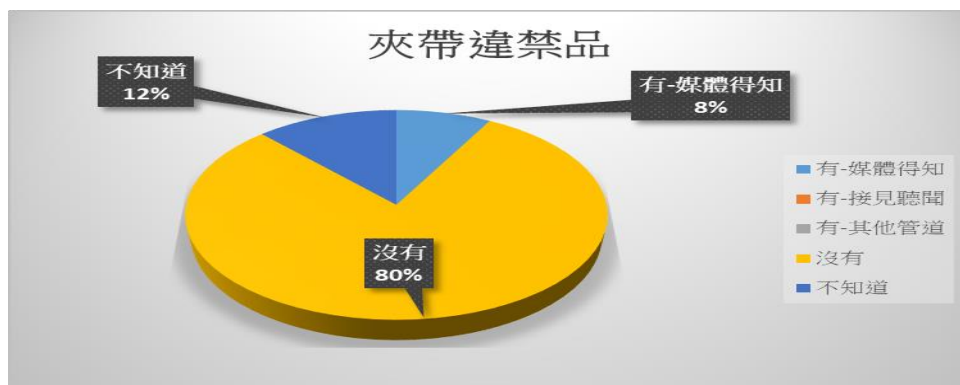
六、請問您對於本機關為民服務及行政透明措施有無建議？（開放式問項）

項次	反映內容
1	登記人員態度良好。
2	很滿意。
3	很滿意。

七、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？

（一）統計數據

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	40	6
百分比	8.0%	0%	0%	80.0%	12.0%



（二）綜合分析

1、依上開統計數據，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 8.0%，沒有聽聞者佔 80.0%，不知道或沒意見者 12.0%，總計未聽聞者（含沒有、不知道或沒意見者，下同）達 92.0%，可知多數家屬對於本所職員涉及夾帶違禁品予收容人並無

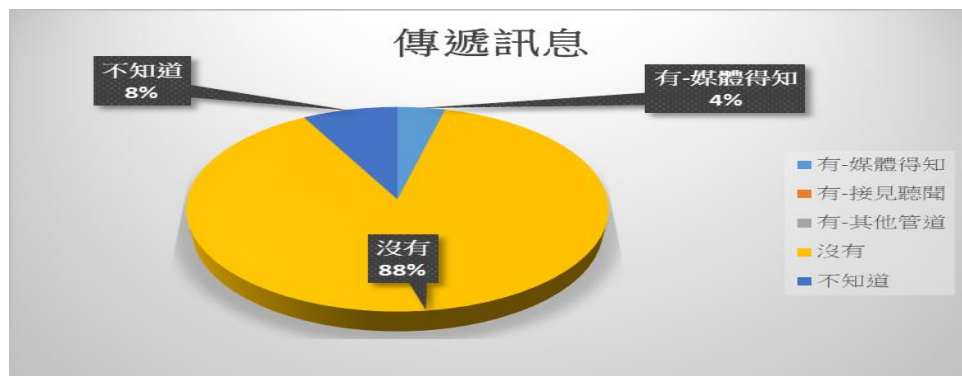
見聞經驗。

- 2、相較 111 年未聽聞比率 91.1%而言，113 年度未聽聞比率為 92.0%，二相比較尚無明顯差距。進一步分析，有聽聞之受訪者均係透過媒體得知相關消息，惟本所近年來並未遭媒體報導職員協助收容少年夾帶違禁品，故勾選第 1 選項者，研判應係聽聞其他矯正機關之同類案件。

八、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？

(一) 統計數據

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	0	0	44	4
百分比	4.0%	0%	0%	88.0%	8.0%



(二) 綜合分析

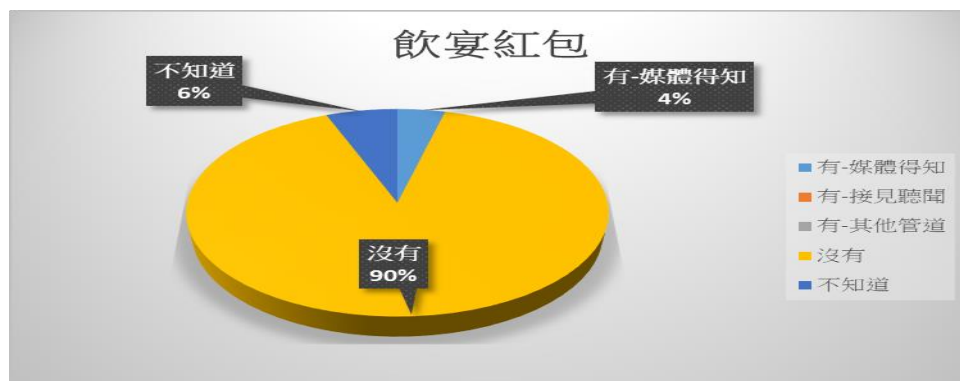
- 1、依上開統計數據，家屬針對是否曾聽聞本機關「職員」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為，從媒體得知者佔 4.0%，沒有聽聞者佔 88.0%，不知道或沒意見者 8.0%，總計未聽聞者達 96.0%，可知大多數家屬並未聽聞本所職員曾有涉及替收容人傳遞訊息之行為。
- 2、相較 111 年未聽聞比率 97.8%而言，113 年度未聽聞比率為 96.0%，曾聽聞比率微幅上升 1.8%，即 111 年僅 1 人勾選曾聽聞，113 年增加為 2 人勾選。進一步分析，有聽聞之受訪者均係透過媒體得知相關消息，惟考量本所近年來並未發生過同仁替收容人傳遞訊息遭媒體披露情事，故勾選第 1

選項者，研判應係參考以往記憶或係聽聞其他矯正機關之類似案件。

九、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？

(一) 統計數據

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	0	0	45	3
百分比	4.0%	0%	0%	90.0%	6.0%



(二) 綜合分析

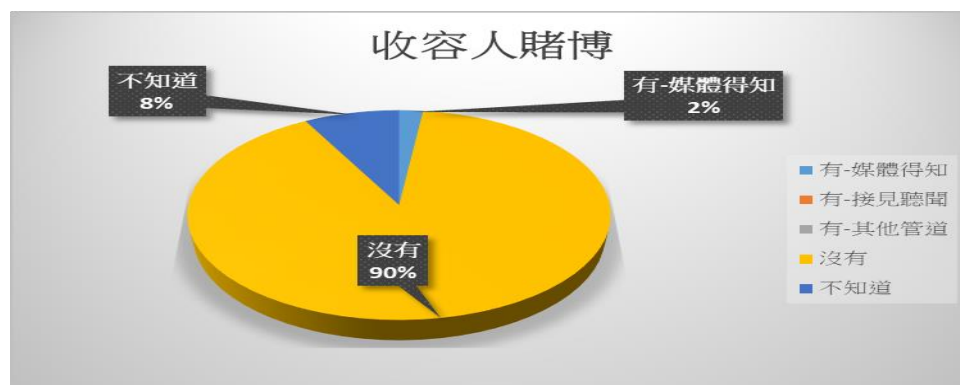
- 1、經統計，家屬針對是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關「職員」吃飯、送紅包或送禮之情形，從媒體得知者佔 4.0%，沒有聽聞者佔 90.0%，不知道或沒意見者 6.0%，總計未聽聞者達 96.0%，可知大多數家屬並無聽聞本所職員涉有違反矯正人員專業倫理守則或公務員廉政倫理之不當行為。
- 2、相較 111 年未聽聞比率 97.8% 而言，113 年度未聽聞比率為 96.0%，曾聽聞比率微幅上升 1.8%，即 111 年僅 1 人勾選曾聽聞，113 年增加為 2 人勾選。進一步分析，有聽聞之受訪者均係透過媒體得知相關消息，然本所近年來並未發生過同仁涉及前述事件遭媒體報導，故勾選第 1 選項者，推測應係聽聞其他矯正機關之類似案件，或係依據個人對於監所之刻板印象進行填寫。

十、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？

(一) 統計數據

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	45	4
百分比	2.0%	0%	0%	90.0%	8.0%



(二) 綜合分析

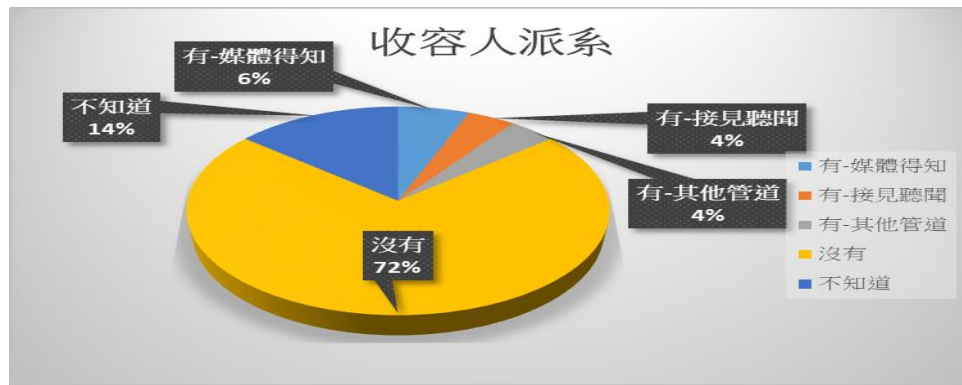
- 1、經統計，家屬針對是否曾聽聞收容人間有賭博財物，衍生賭債之問題，從媒體得知者佔 2.0%，沒有聽聞者佔 90.0%，不知道或沒意見者 8.0%，總計未聽聞者達 98.0%，顯見多數家屬並未聽聞本所收容人間曾有賭博等違規行為，進而衍生賭債糾紛等問題。
- 2、相較 111 年未聽聞比率 95.6% 而言，113 年度未聽聞比率為 98.0%，曾聽聞比率微幅下降 2.4%，即勾選曾聽聞之人數較前年度減少。進一步分析，有聽聞之受訪者均係透過媒體得知相關消息，惟本所近年來並無收容人間存有賭債遭媒體披露情事，故勾選第 1 選項者，可能係聽聞其他矯正機關之案件。

十一、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間有派系分立、強欺弱之情形？

(一) 統計數據

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	2	2	36	7

百分比	6.0%	4.0%	4.0%	72.00%	14.0%
-----	------	------	------	--------	-------



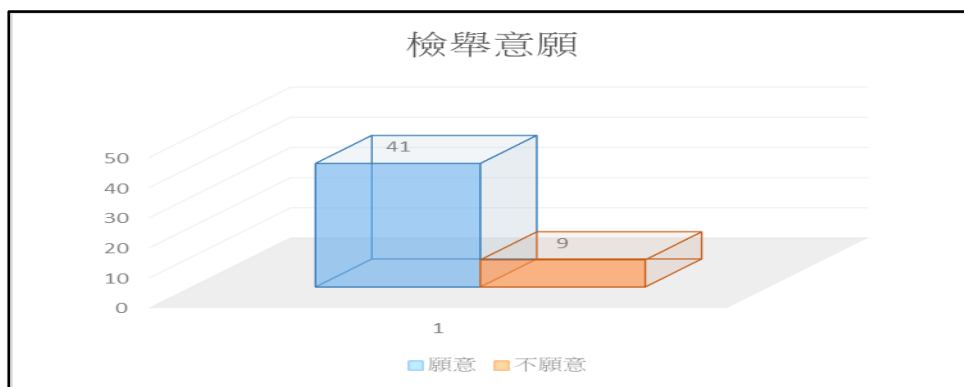
(二) 綜合分析

- 1、經統計結果，家屬針對是否曾聽聞機關「收容人」間有派系分立、強欺弱之情形，從媒體得知者佔 6.0%，曾聽親友提到者佔 4.0%，其他管道得知者佔 4.0%，沒有聽聞者佔 72.0%，不知道或沒意見者 14.0%，總計未聽聞者達 86.0%。雖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，然本項勾選曾聽聞之比率較同類型題目高出許多，且聽聞方式除媒體報導外，亦有親友告知與其他管道，凸顯該等事件確實存有一定發生機率。考量少年收容於本所時間不長，形成派系之可能性相對不高，然是否有強欺弱等事件，仍需有關科室賡續掌握囚情、機先防範。
- 2、相較 111 年未聽聞比率 91.1%而言，113 年度未聽聞比率為 86.0%，曾聽聞比率上升 5.1%，即 111 年計有 4 人勾選曾聽聞，113 年增加為 7 人勾選。

十二、請問您若知悉本機關職員涉有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位提出檢舉？

(一) 統計數據

選項	願意	不願意
人數	41	9
百分比	82.0%	18.0%



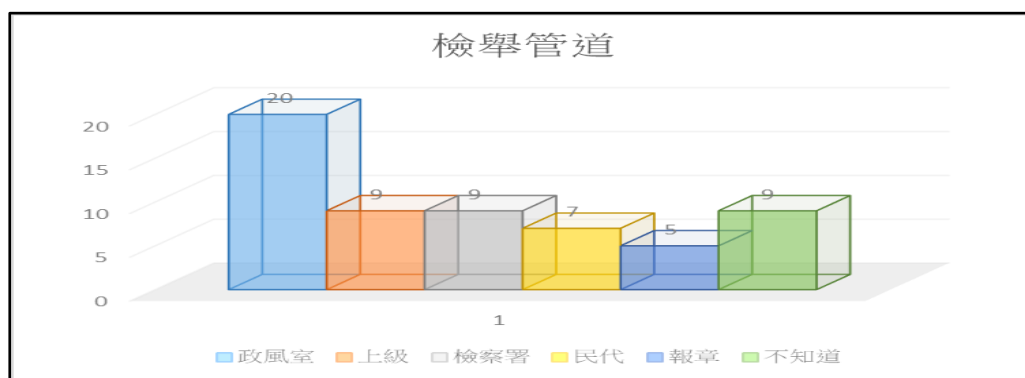
(二) 綜合分析

依前開數據，家屬對於知悉本機關人員有貪瀆不法情事，願意向有關單位檢舉者佔 82.0%，不願意者佔 18.0%，可見收容人家屬如知悉公務人員涉有貪瀆不法情事時，多數仍願意提出檢舉。

十三、請問您若願意提出檢舉，會選擇何種管道（可複選）？

(一) 統計數據

選項	本機關 政風室	本機關 上級	檢廉調	民意代表	報章媒體	不知道管 道
人數	20	9	9	7	5	9
百分比	48.8%	22.0%	22.0%	17.1%	12.2%	22.0%



(二) 綜合分析

- 依前開數據，受訪者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 48.8%，本機關之上級機關者佔 22.0%，檢察署、廉政署、調查局等機關者佔 22.0%，民意代表者為 17.1%，報章媒體 12.2%，不知道檢舉管道者佔 22.0%。顯示大部分家屬若願

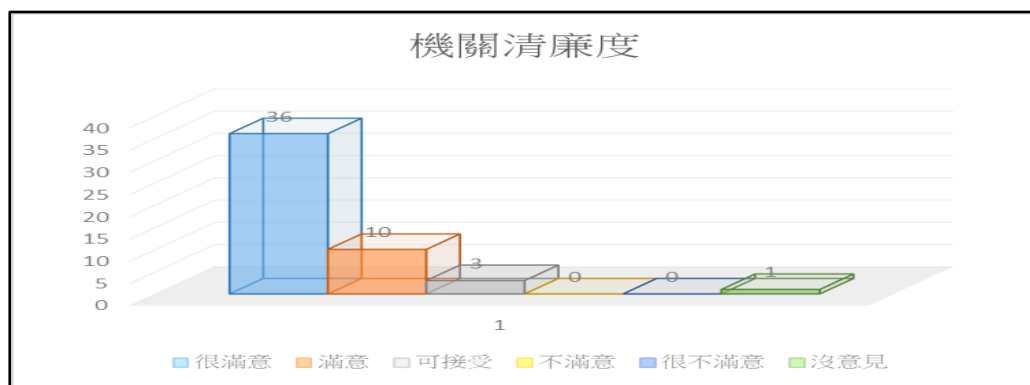
提出檢舉，其選擇管道多數會以「機關政風室」及「上級機關」、「檢、調、廉機關」為主。

2、相較 111 年所得數據，民眾願意提出檢舉之管道前 2 名均為「機關政風室」及「檢、調、廉機關」，可知公部門處理檢舉案件之公正性已獲得民眾肯定。

十四、請問您對於本機關整體清廉度（如：員工風紀操守）是否滿意？

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	36	10	3	0	0	1
百分比	72.0%	20.0%	6.0%	0%	0%	2.0%



(二) 綜合分析

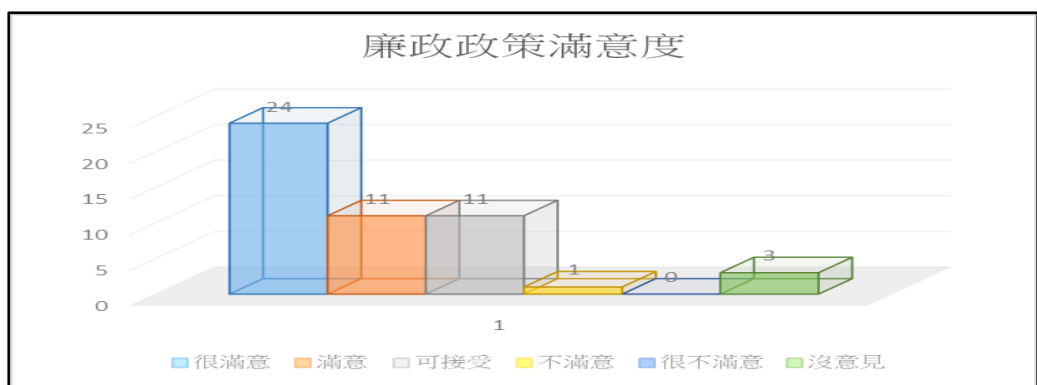
1、依前開數據，家屬對於本所清廉度表示很滿意者佔 72.0%，滿意者佔 20.0%，可接受者佔 6.0%，沒意見者佔 2.0%，總計滿意度達 98.00%，可見大多數家屬對於本所清廉度均表認同，此係有賴全體同仁努力之成果，並應繼續保持。

2、相較 111 年滿意度 100%而言，113 年度滿意度雖小幅下降 2%，惟其並非受訪者質疑本所清廉度，而係其中 1 位收容人家屬勾選沒意見所致。故整體而言，機關同仁廉潔度仍獲社會大眾肯定。

十五、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？

(一) 統計數據

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見
人數	24	11	11	1	0	3
百分比	48.0%	22.0%	22.0%	2.0%	0%	6.0%



(二) 綜合分析

1、依前開數據，受訪者對於國家廉政政策表示很滿意者佔 48.0%，滿意者佔 22.0%，可接受者佔 22.0%，不滿意者為 2.0%，沒意見者 6.0%，總計滿意度達 92.0%。顯示九成二家屬對於國家廉政政策持肯定看法，可見當前公部門之廉政政策推行逐漸受到社會大眾認同。

2、相較 111 年滿意度 93.3% 而言，113 年度滿意度雖微幅下降 1.3%，然分析其原因，係 113 年度勾選沒意見者增加 2 人，而勾選不滿意者反降低 1 人，故整體來說，本項表現仍維持高檔穩定狀態。

十六、關於提升本機關員工服務品質及整體清廉度方面，請提供您的寶貴意見以供本機關未來施政政策擬定或改善方向之參考？
(開放式問項)

項次	反映內容
1	我非常滿意所有員工的服務態度，請繼續維持，謝謝！
2	已經很好，很滿意
3	優良。
4	服務人員都很公正及和善，讓家屬能放心及安心。
5	很滿意，請繼續維持。

肆、結語

本次問卷對於探求民意、施政參考，具有相當參考價值，未來仍將持續辦理並作年度追蹤比較，俾發揮更大之訪查效益。以下就各項調查結果綜合研析：

一、為民服務部分

收容人家屬對本所收容管理、員工服務及行政透明之滿意度達96.0%以上，顯見收容人家屬對於本所各行政措施與收容人處遇作為係持正面肯定之看法，此代表機關現行各項作為，已獲得多數收容人家屬之認同，宜繼續努力並保持

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86.0%以上之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92.0%，其結果顯示近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逐步上升趨勢。惟仍需持續尋求社會大眾對政府推動清廉工作之支持，因國家之廉政政策需不間斷持續努力並貫徹執行，才能澈底杜絕公部門貪瀆案件之發生，並獲民眾之肯定與信賴。