

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



編撰時間：114 年 5 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. 6—P. 10
三、清廉度評價	P. 10—P. 14
肆、結語	P. 14

法務部矯正署臺北少年觀護所 114 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 114 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三大類別，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：114 年 4 月至 5 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「114 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 45 份，有效問卷 43 份。

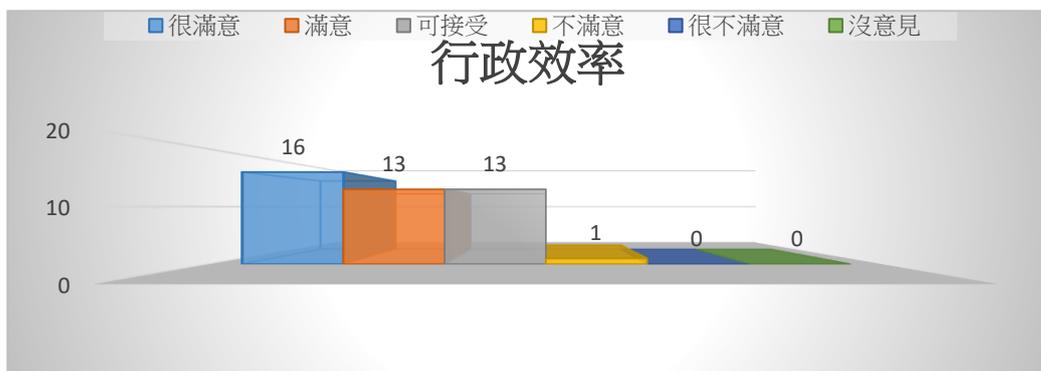
參、問卷內容統計與分析

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 113 年度數據交叉比對，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	16	13	13	1	0	0
百分比	37.2%	30.2%	30.2%	2.4%	0%	0%



(二) 綜合分析

- 1、依上表數據所示，收容人家屬對於本所「行政效率」表示很滿意者佔 37.2%、滿意者佔 30.2%、可接受者佔 30.2%、不滿意者佔 2.4%，無人勾選很不滿意及無意見；總計滿意度(含很滿意、滿意及可接受者，下同)達 97.6%，顯示多數家屬對本所行政效率表達高度肯定，僅有 1 人表達不滿意，惟並無提出具體意見。
- 2、相較 113 年滿意度 100%而言，本 (114) 年度滿意度下降 2.4%，正面評價雖略有降低，然幅度不大，且受訪者無反映不良事蹟，故應可視為誤差範圍之內。機關整體效率仍係維持良好、進步趨勢，且受到民眾認同。

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	10	18	15	0	0	0
百分比	23.2%	41.9%	34.9%	0%	0%	0%



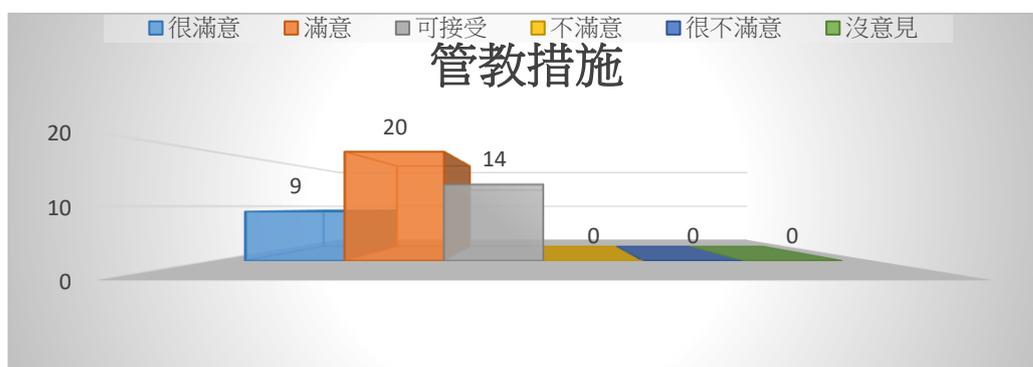
(二) 綜合分析

- 1、依上表數據所示，收容人家屬對於本所「接見措施」表示很滿意者佔 23.2%、滿意者佔 14.9%、可接受者佔 34.9%，無人勾選（很）不滿意及無意見；總計滿意度達 100.0%，應可合理認定，受訪者無論係採現場接見或遠距接見等方式進行，作業過程均無遭遇困難，因此對於本所接見措施表示肯定，且無負面評價。
- 2、相較 113 年滿意度 96% 而言，本（114）年度滿意度上升 4%，正面評價略有提升。進一步分析，113 年度滿意度未達 100%，並非受訪者表達不滿意，而係 2 位受訪者勾選「沒意見」所致。故整體來說，本所接見作業流程應屬穩定，且收容人家屬已熟悉且瞭解作業模式。

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	9	20	14	0	0	0
百分比	20.9%	46.5%	32.6%	0%	0%	0%



（二）綜合分析

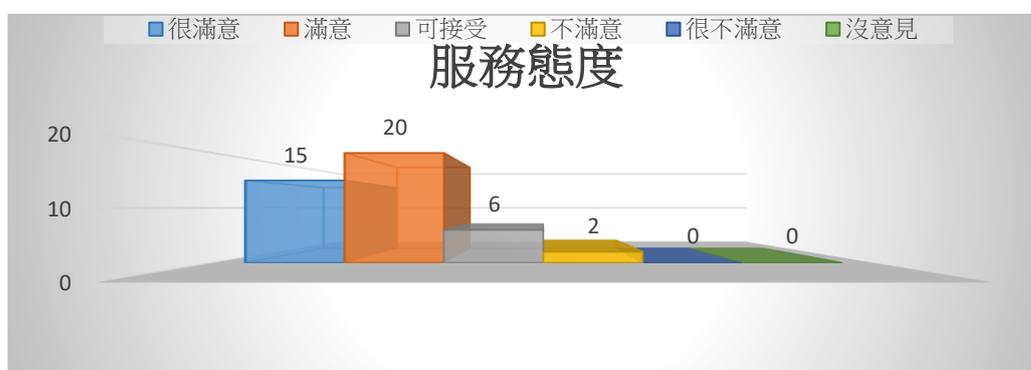
- 1、依上表數據所示，收容人家屬對於少年在本所「生活和管教措施」表示很滿意者佔 20.9%、滿意者佔 46.5%、可接受者佔 32.6%，無人勾選（很）不滿意及無意見；總計滿意度達 100%，可見受訪者對於本所實施之生活和管教措施多表贊同，無聽聞收容少年表示不滿，或認為本所實施之管教措施有所不當。

2、相較 113 年滿意度 100%而言，本（114）年度滿意度亦達 100%，連續 2 年滿意度達百分百，顯示受訪者對於本所日常管理及戒護勤務表達肯定，且無聽聞不當管教等異常情事。

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	15	20	6	2	0	0
百分比	34.9%	46.5%	14.0%	4.6%	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 34.9%、滿意者佔 46.5%、可接受者佔 14.0%、不滿意者佔 4.6%，無人勾選很不滿意及無意見；總計滿意度達 95.4%，其中雖有受訪者表示不滿意，惟比例不高，且無提出具體意見，故綜合判斷，仍可認為本所同仁之服務態度及品質具有相當水準。
- 2、相較 113 年滿意度 100%而言，本（114）年度滿意度下降 4.6%，雖幅度不大，惟對應本室近期接獲民眾反映服務態度不佳、回應消極等意見，似可推論本所與民眾接觸較為頻繁之業務，確實較容易產生民怨，且實際上亦有發生衝突事件。因此，本項滿意度雖能維持 9 成以上，然數據下滑部分仍值得多加重視，並由各科室主管落實宣導，提醒同仁執行公務過程應注意服務內容及態度。

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	12	17	14	0	0	0
百分比	27.9%	39.5%	32.6%	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 27.9%、滿意者佔 39.5%、可接受者佔 32.6%，無人勾選（很）不滿意及無意見；總計滿意度達 100.0%，應可得知，收容人家屬對於本所各項行政作為之透明度給予相當肯定，並無認為作業程序有黑箱疑慮，或係資訊公開不足之處。
- 2、相較 113 年滿意度 98% 而言，本(114)年度滿意度上升 2%，正面評價略有提升。由受訪者填答可知，機關行政作業透明度應屬良好，民眾洽公所需資訊均能有效取得，且認為作業電子化亦屬健全，使用上未有不便，或認為需要變更為線上操作。

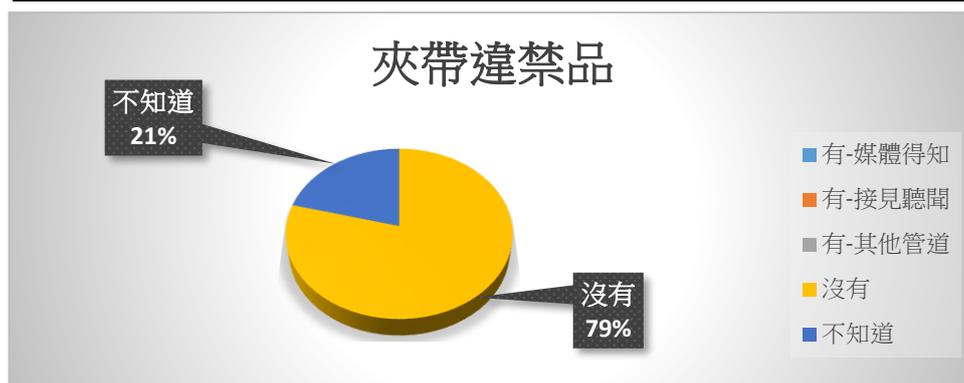
六、請問您對於本機關為民服務及行政透明措施有無建議？（開放式問項）

受訪者並無針對「為民服務及行政透明措施」提供具體建議。

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	0	0	0	34	9
百分比	0%	0%	0%	79.1%	20.9%



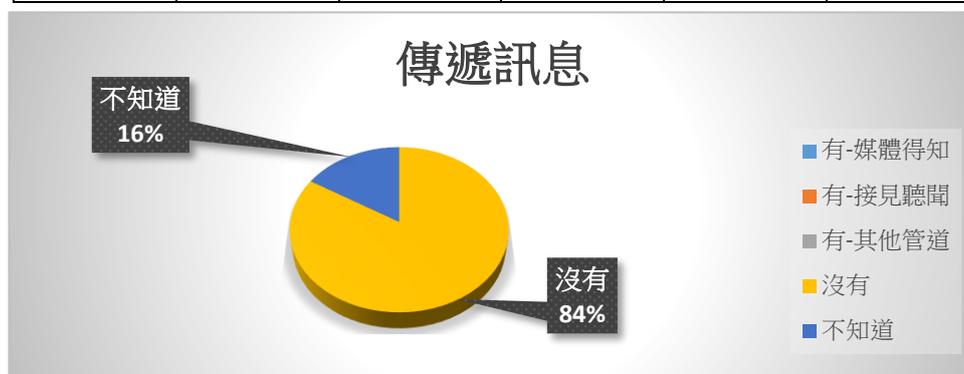
(二) 綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬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，沒有聽聞者佔79.1%、不知道或沒意見者20.9%；總計未聽聞者（含沒有、不知道或沒意見者，下同）達100.0%，可知受訪者對於本所職員涉及夾帶違禁品予收容人均無見聞經驗。
- 2、相較113年未聽聞比率92.0%而言，本（114）年度未聽聞比率為100.0%，本項數據上升8.0%。進一步分析，113年表示有聽聞之受訪者，均係勾選「從媒體得知」（4人），惟近年媒體並無報導本所涉及相關新聞事件，故勾選該項之民眾，應係聽聞其他矯正機關之同類案件，進而對於本所產生相關疑慮。

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	0	0	0	36	7
百分比	0%	0%	0%	83.7%	16.3%



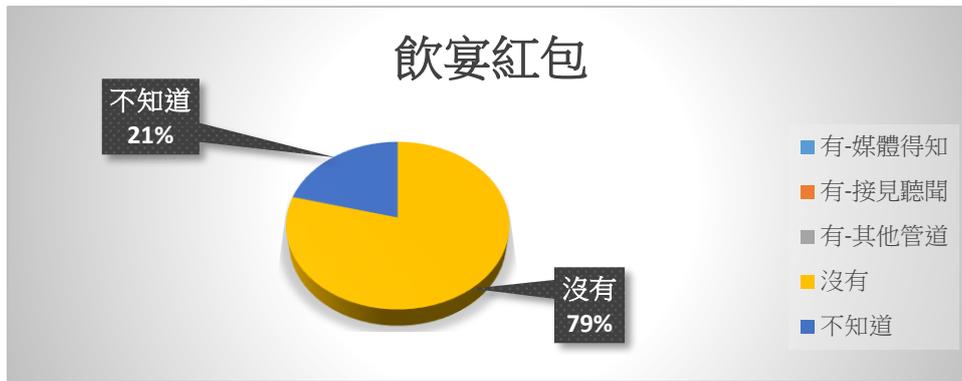
(二) 綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬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，沒有聽聞者佔 83.7%、不知道或沒意見者 16.3%；總計未聽聞者達 100.0%，可知受訪者均未曾聽聞本所職員涉及替收容人傳遞訊息之不當行為。
- 2、相較 113 年未聽聞比率 96.0%而言，本（114）年度未聽聞比率為 100.0%，本項數據上升 4.0%。進一步分析，113 年表示有聽聞之受訪者，均係勾選「從媒體得知」（2 人），惟近年媒體並無報導本所涉及相關新聞事件，故勾該項之民眾，推測應係參考以往刻板印象，或係曾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	0	0	0	34	9
百分比	0%	0%	0%	79.1%	20.9%



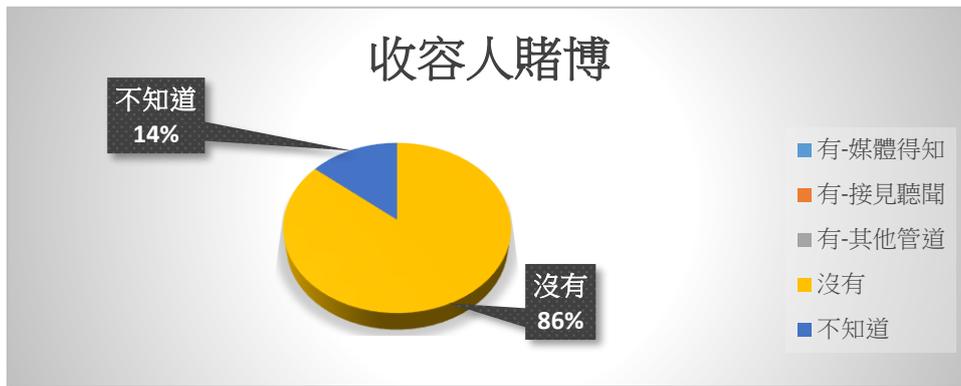
(二) 綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬是否曾聽聞本機關往來人員請職員「吃飯、送紅包或送禮」之情形，沒有聽聞者佔 79.1%、不知道或沒意見者 20.9%；總計未聽聞者達 100.0%，可知受訪者均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規範之不當行為。
- 2、相較 113 年未聽聞比率 96.0%而言，本（114）年度未聽聞比率為 100.0%，本項數據上升 4.0%。進一步分析，113 年表示有聽聞之受訪者，均係勾選「從媒體得知」（2 人），惟近年媒體並無報導本所涉及相關新聞事件，故勾選該項者，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	0	0	0	37	6
百分比	0%	0%	0%	86.0%	14.0%



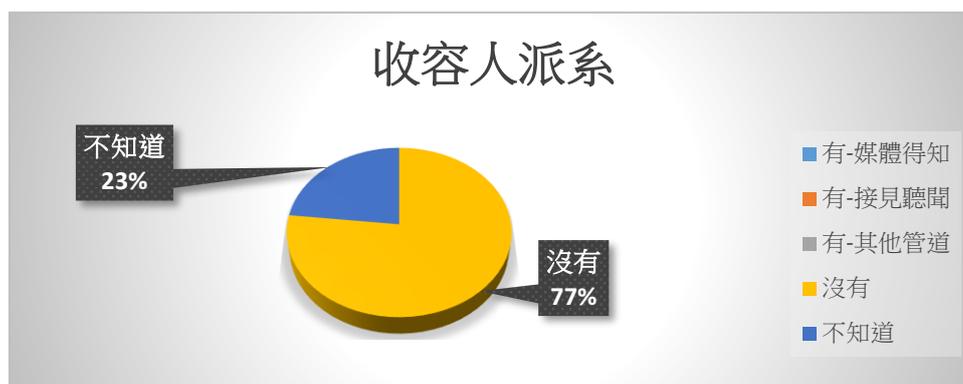
(二) 綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬是否曾聽聞收容人間有「賭博財物衍生賭債」之問題，沒有聽聞者佔 86.0%、不知道或沒意見者 14.0%；總計未聽聞者達 100.0%，可知受訪者均未聽聞本所收容人間曾有賭博等違規行為。
- 2、相較 113 年未聽聞比率 98.0%而言，本（114）年度未聽聞比率為 100.0%，本項數據上升 2.0%。進一步分析，113 年曾聽聞之受訪者，係勾選「從媒體得知」（1 人），惟本所近年來並無遭媒體報導該等情事，故應係聽聞其他矯正機關案件。另由上述第 7 至 10 題內容可知，本所近年並無發生重大廉政風險事件，惟受訪者於 113 年調查中均反映透過媒體得知相關消息，雖經研判係發生於其他機關並非本所，然可認知，因矯正機關性質類似，單一監所發生弊案即可能導致社會大眾既有印象，進而影響整體形象。

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	0	0	0	33	10
百分比	0%	0%	0%	76.7%	23.3%



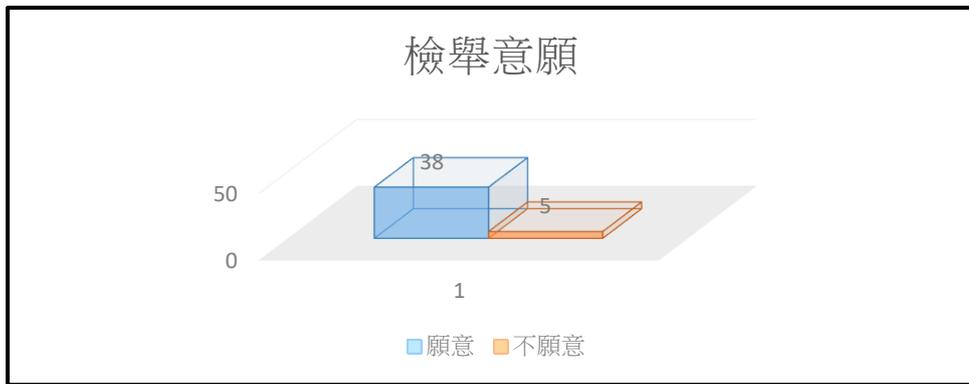
(二) 綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬是否曾聽聞收容人間有「派系分立、強欺弱」之情形，沒有聽聞者佔 76.7%、不知道或沒意見者 23.3%；總計未聽聞者達 100.0%，可知受訪者均未聽聞本所收容人間有派系分立、強欺弱之情形。
- 2、相較 113 年未聽聞比率 86.0%而言，本（114）年度未聽聞比率為 100.0%，本項數據上升 14.0%。進一步分析，113 年曾聽聞之受訪者，其來源包含「從媒體得知」（3 人）、「曾聽親友提到」（2 人）、「其他管道得知」（2 人），除聽聞比率較同類型題目高出許多，且聽聞方式亦屬多元，凸顯該等事件確實存有一定發生機率。故本室於 113 年簽請訓導科加強注意，防範拉幫結派、以強欺弱等事件。本（114）年度調查結果，雖未蒐獲該項負面評價，然仍需有關科室賡續掌握囚情、機先防範。

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	38	5
百分比	88.4%	11.6%



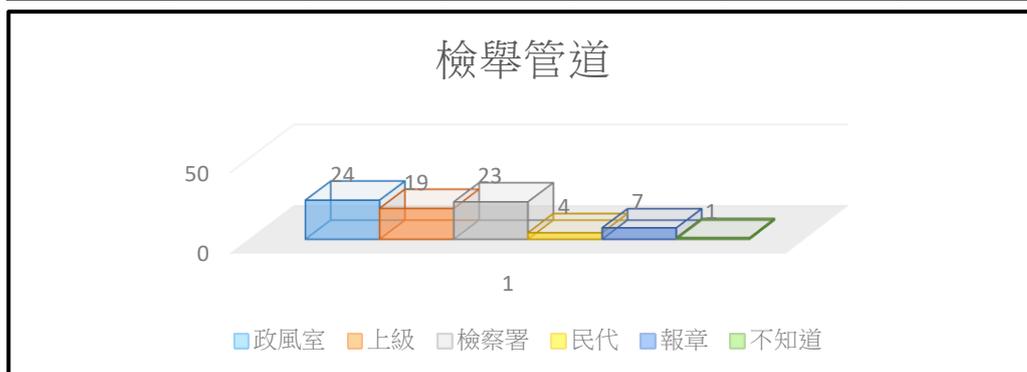
(二) 綜合分析

依上開統計數據，收容人家屬如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 88.4%，不願意者佔 11.6%，可見受訪者如發現公務機關發生不法情事，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	24	19	23	4	7	1
百分比	63.2%	50.0%	60.5%	10.5%	18.4%	2.4%



(二) 綜合分析

- 依上開統計數據，收容人家屬發現本機關人員貪瀆不法願意提出檢舉時，會選擇何種檢舉管道（以願意檢舉 38 人作為母數），其中表示向機關政風室檢舉者佔 63.2%，本機關之上級機關者佔 50.0%，檢察署、廉政署、調查局等機關者

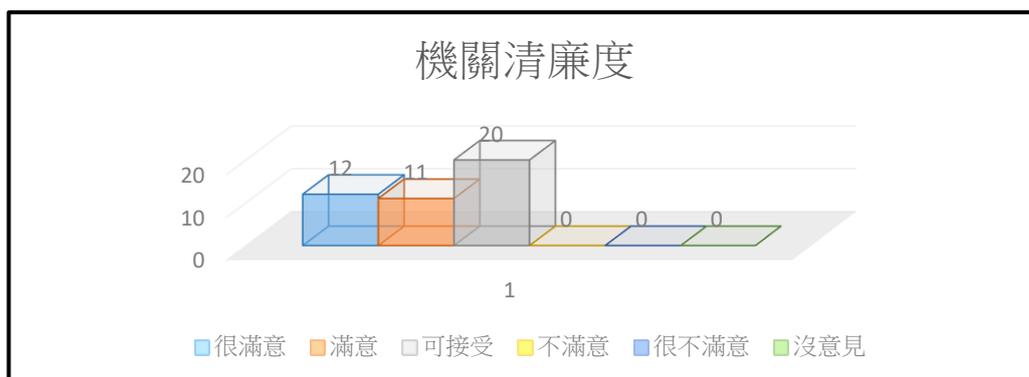
佔 60.5%，民意代表者為 10.5%，報章媒體 18.4%，不知道檢舉管道者佔 2.4%。顯示多數受訪者若願提出檢舉，選擇管道仍會以公家機關為主。

- 比對 113 年所得數據，連續 2 年民眾願意提出檢舉之管道前 3 名均為「機關政風室」、「上級機關」、「檢、調、廉機關」，可見民眾對於公部門處理檢舉案件具有相當信心，認為不法事件向公務單位反映可獲得合理處理，其公正性獲得民眾大力肯定。

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	12	11	20	0	0	0
百分比	27.9%	25.6%	46.5%	0%	0%	0%



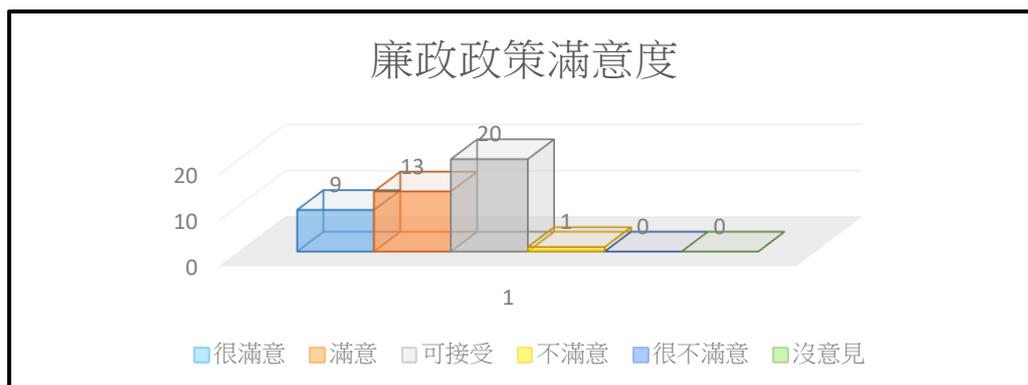
（二）綜合分析

- 依上開統計數據，收容人家屬對於「本所清廉度」表示很滿意者佔 27.9%、滿意者佔 25.6%、可接受者佔 46.5%；總計滿意度達 100.00%，可見受訪者對於機關廉能表示認同，此係有賴全體同仁努力之成果，並應繼續保持。
- 相較 113 年滿意度 98.0% 而言，本（114）年度滿意度小幅上升 2%。進一步研析，113 年未達 100% 並非受訪者質疑本所同仁清廉度，而係其中 1 位受訪者勾選「沒意見」所致。故整體而言，機關同仁廉潔度連年獲得大眾肯定。

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	9	13	20	1	0	0
百分比	20.9%	30.2%	46.5%	2.4%	0%	0%



（二）綜合分析

- 1、依上開統計數據，收容人家屬對於「國家廉政政策」表示很滿意者佔 20.9%、滿意者佔 30.2%、可接受者佔 46.5%、不滿意者為 2.4%；總計滿意度達 97.6%，顯示九成七以上受訪者對於國家廉政政策持肯定看法，可知當前公部門之廉政政策方向應屬正確，且受到社會大眾認同。
- 2、相較 113 年滿意度 92.0% 而言，本（114）年度滿意度上升 5.6%。進一步分析，113、114 年度表達不滿意者均僅 1 人，而 113 年勾選「無意見」者計有 3 人，114 年勾選「無意見」者計有 0 人，因此滿意度略有不同。惟單就負面評價觀察，前、後年度表現係屬持平，受訪者對於國家現行廉能措施表達高度肯定。

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	給孩子好的教育中，且教導孩子面對不利於自己，要勇敢說不，免得又走上不好的。

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

收容人家屬對本所服務品質、行政效率及機關透明等項，滿意度均達九成五以上，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，統計結果，均無收容人家屬反映曾聽聞此類情事，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)滿意度達九成七以上，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。