

法務部矯正署臺北女子看守所

100年度收容人家屬滿意度問卷調查報告



臺北女子看守所政風室製作

中華民國 100 年 8 月 24 日

摘要

本問卷調查旨在瞭解本所政風現況、整體行政效率、收容人家屬感受及需求等，做為業務興革作為之參考。本案採隨機抽樣方式辦理，於回收問卷後，經統計分析，彙整為本報告。

本問卷係以本所收容人家屬為調查對象，計發出問卷 122 份，回收問卷 122 份，問卷回收率為 100%，其中有效問卷數計 122 份，有效問卷率為 100%。調查結果以百分比（%）進行統計分析。

本問卷經分析、統計後作成以下結論暨建議：

- 一、受訪者對機關業務承辦人員的行政效率之滿意度（很滿意、滿意、尚可合計）為 81%；對機關業務承辦人員的服務態度之滿意度為 81%；對機關各項接見措施之滿意度為 69%；對於收容親友在本機關的生活管教狀況之滿意度為 78%；機關合作社販售物品之品質及價格之滿意度為 78%；對於機關之廉能形象及員工風紀操守之滿意度為 79%；對本所服務及行政措施不滿意時，有 66%受訪者填答會首先向本所直接反映。
- 二、於問卷答題中，是否遇過本機關人員以照顧收容親友或幫忙假釋為由，向您索取財物、要求飲宴招待或其他利益？等問項，計無人填答曾親身經歷、4 人佔 3%填答「有，但僅曾聽聞」、118 人佔 97%，填答「未曾經歷或聽聞」。
- 三、計 4 名收容人家屬作成 3 項建議。揆諸答卷人建議事項，提請相關業務單位參考改善，以作為業務興革之標的。
- 四、辦理本問卷所蒐得之建言，對探求民意民隱、作為施政參考，有其正面價值，故宜持續辦理並作追蹤比較，俾發揮更大之功效。

壹、辦理機關：法務部矯正署臺北女子看守所

貳、調查依據：

- 一、「政風機構人員設置條例施行細則」第 7 條。
- 二、100.7.8 法矯署政字第 1000901024 號函。

參、調查目的

本問卷調查旨在瞭解本所政風現況、整體行政效率、收容人家屬感受及需求等，做為業務興革作為之參考。

肆、調查過程與方法

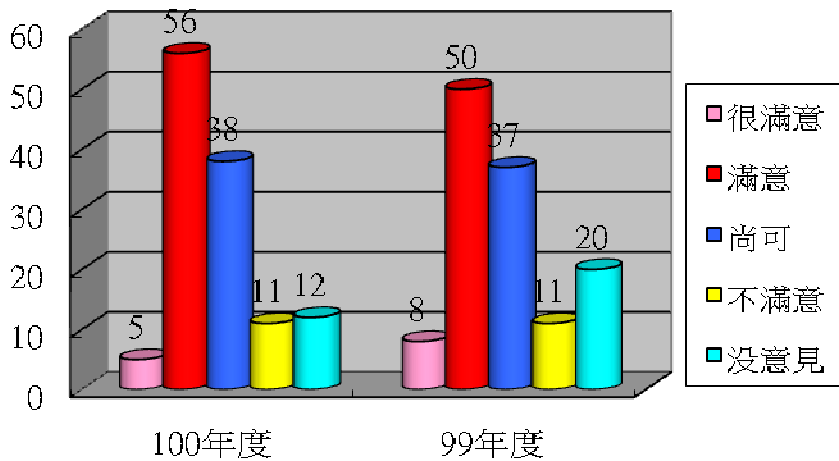
- 一、調查時間：100 年 7 月 15 日至 8 月 24 日。
- 二、調查對象：以本所收容人家屬為對象。
- 三、調查方法：採隨機抽樣方式。
- 四、問卷回收情形：本案計問卷 122 份，回收問卷 122 份，問卷回收率為 100%，其中有效問卷數計 122 份，有效問卷率為 100%。調查結果以百分比例(%)進行統計分析。

伍、調查發現(問卷內容暨統計分析)

一、對機關業務承辦人員的行政效率是否滿意？

1、統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	4%	46%	31%	9%	10%
人數	5	56	38	11	12



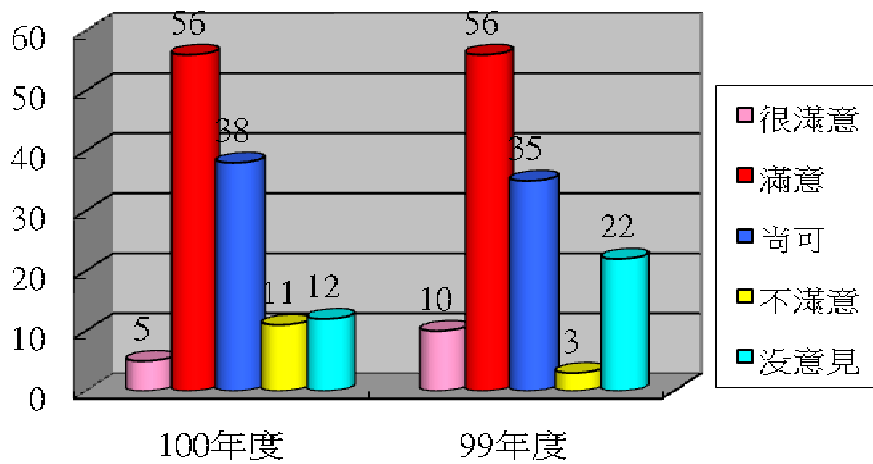
2、結果分析：

結果統計顯示答卷人對於是項之滿意度：表示很滿意者占 4%、滿意者占 46%、尚可者 31%、不滿意者 9%、沒意見者有 10%。合計滿意度(很滿意、滿意、尚可)為 81%，與 99 年比較呈小幅成長。

二、對機關業務承辦人員的服務態度是否滿意？

1、統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	4%	46%	31%	9%	10%
人數	5	56	38	11	12



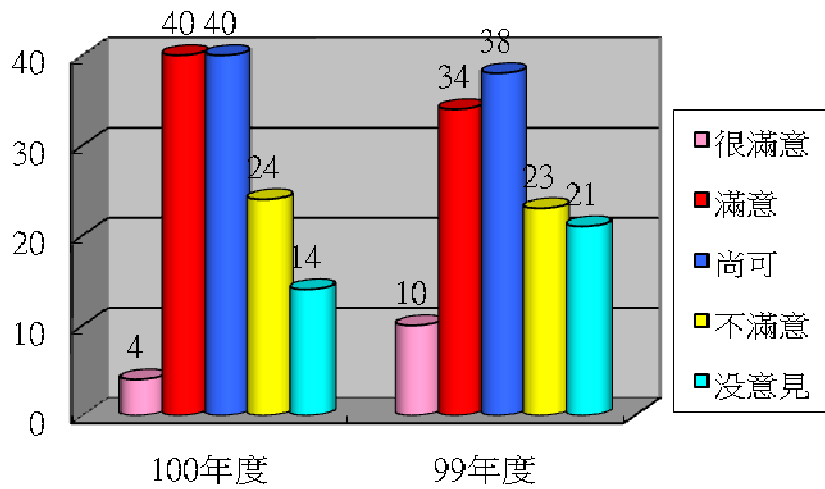
2、結果分析：

結果統計顯示：表示很滿意者占 4%、滿意者占 46%、尚可者 31%、不滿意者 9%、沒意見者有 10%。合計滿意度(很滿意、滿意、尚可)為 81%。與 99 年比較持平。

三、對機關各項接見措施是否滿意？

1、統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	3%	33%	33%	20%	11%
人數	4	40	40	24	14



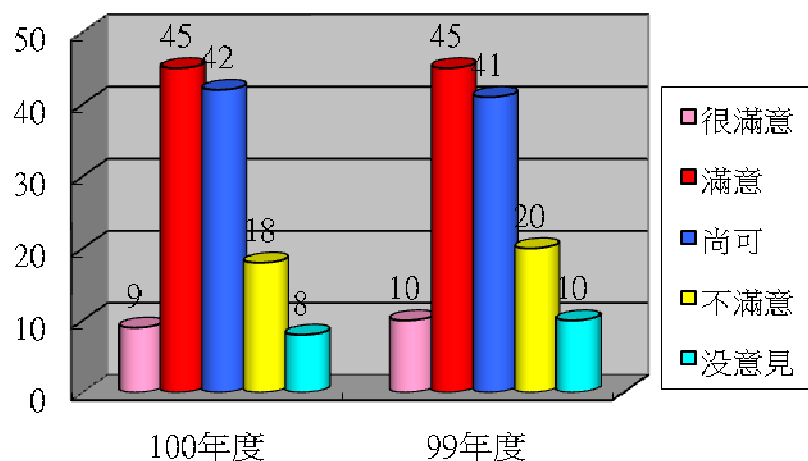
2、結果分析：

結果統計顯示：表示很滿意者占 3%、滿意者占 33%、尚可者 33%、不滿意者 20%、沒意見者有 11%。合計滿意度(很滿意、滿意、尚可)為 69%、與 99 年比較呈小幅成長，惟有 20%填答者表示不滿意，可供業管單位參考。

四、對於收容親友在本機關的生活管教狀況是否滿意？

1、統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	7%	37%	34%	15%	7%
人數	9	45	42	18	8



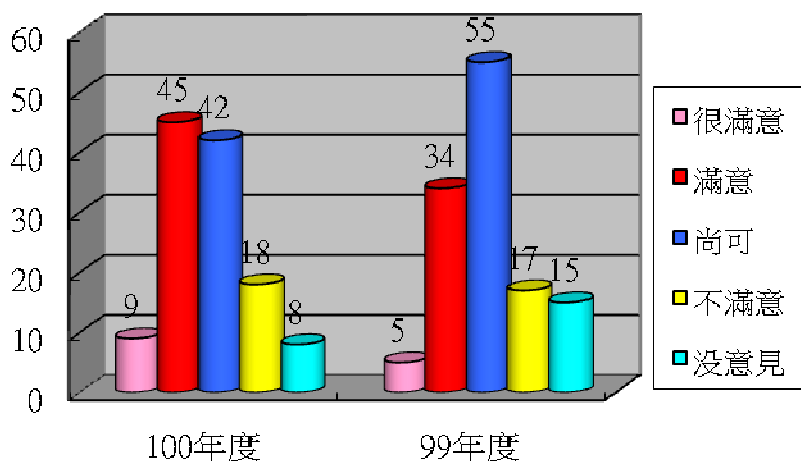
2、結果分析：

結果統計顯示：表示很滿意者占 7%、滿意者占 37%、尚可者 34%、不滿意者 15%、沒意見者有 7%。合計滿意度（很滿意、滿意、尚可）為 78%。與 99 年比較呈小幅成長。

五、對機關合作社販售物品之品質及價格是否滿意？

1、統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	7%	37%	34%	15%	7%
人數	9	45	42	18	8



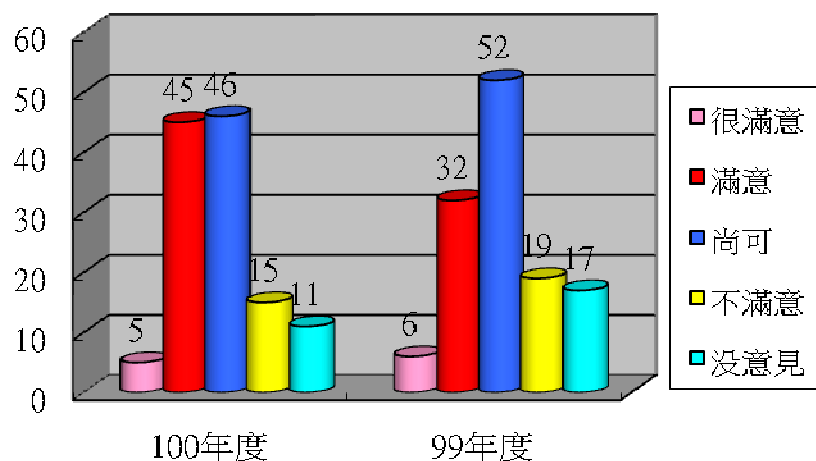
結果分析：

結果統計顯示：表示很滿意者占 7%、滿意者占 37%、尚可者 34%、不滿意者 15%、沒意見者有 7%。合計滿意度(很滿意、滿意、尚可)為 78%。與 99 年比較呈小幅成長。

六、對於機關之廉能形象及員工風紀操守是否滿意？

1、 統計結果：

選項	很滿意	滿意	尚可	不滿意	沒意見
百分比	4%	37%	38%	12%	9%
人數	5	45	46	15	11



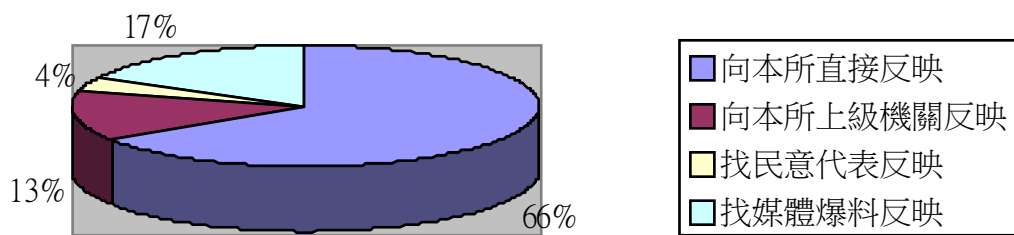
2、 結果分析：

結果統計顯示：表示很滿意者占 4%、滿意者占 37%、尚可者 38%、不滿意者 12%、沒意見者有 9%。合計滿意度(很滿意、滿意、尚可)為 79%。與 99 年比較大幅上揚。

七、對本所服務及行政措施不滿意時，首先採取的意見反映管道為何？

1、統計結果：

選項	向本所直接反映	向本所上級機關反映	找民意代表反映	找媒體爆料反映
百分比	66%	13%	4%	17%
人數	80	16	5	21



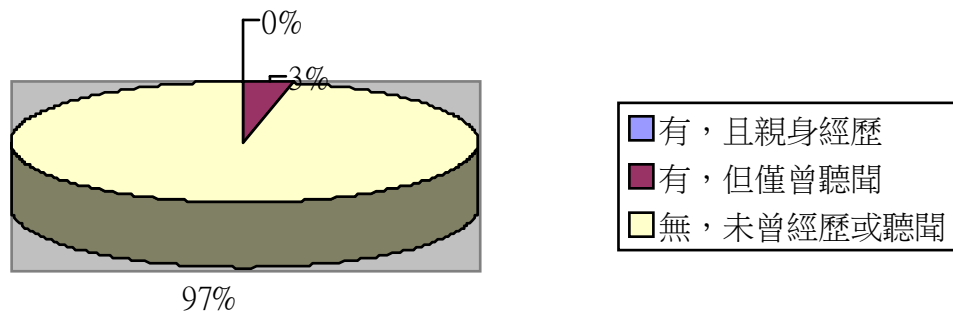
2、結果分析：

結果統計顯示：表示會向本所直接反映者占 66%、向本所上級機關反映者占 13%、找民意代表反映者 4%、找媒體爆料反映者 17%。與 99 年比較選擇找媒體爆料反映者明顯成長。

八、請問是否遇過本機關人員以照顧收容親友或幫忙假釋為由，向您索取財物、要求飲宴招待或其他利益？

1、統計結果：

選項	有，且親身經歷	有，但僅曾聽聞	無，未曾經歷或聽聞
百分比	0%	3%	97%
人數	0	4	118



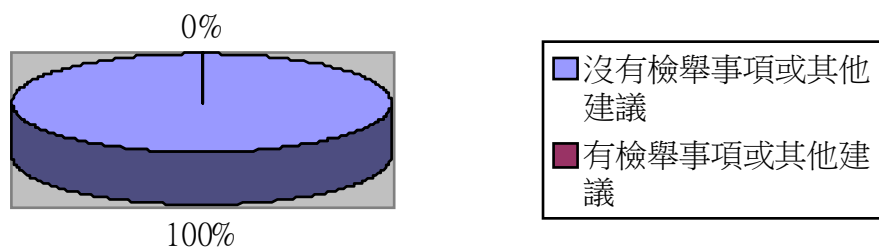
2、結果分析：

結果統計顯示：無人填答曾親身經歷、4 人佔 3%填答「有，但僅曾聽聞」、118 人佔 97%，填答「未曾經歷或聽聞」。

九、關於本所員工風紀狀況，是否有檢舉事項或其他建議？

1、統計結果：

選項	沒有檢舉事項或其他建議	有檢舉事項或其他建議	總計
百分比	100%	0%	100%
人數	122	0	122



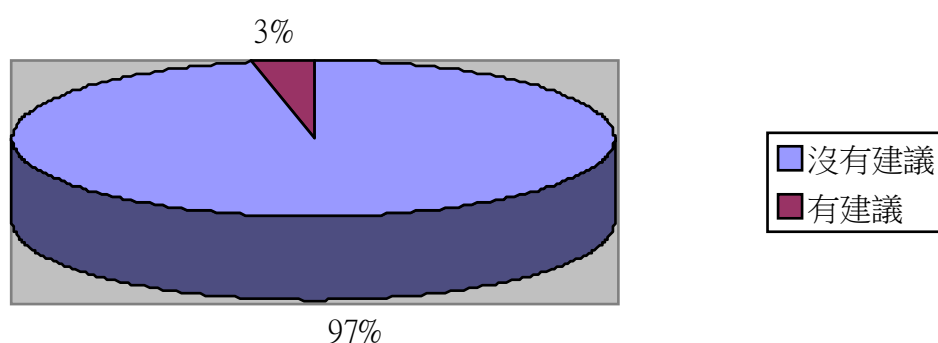
2、結果分析：

結果統計顯示：沒有檢舉事項或其他建議者 122 人佔 100%。

十、關於本所的行政措施及接見設施現況，有無其他建議事項？

1、統計結果：

選項	沒有建議	有建議	總計
百分比	97%	3%	100%
人數	118	4	122



2、結果分析：

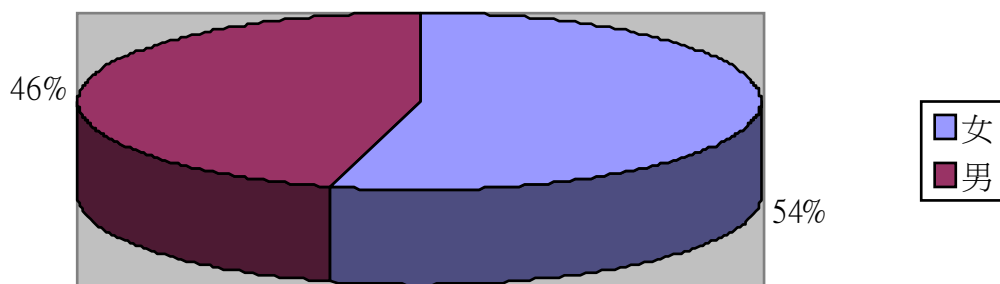
結果統計顯示：沒有建議事項者 118 人佔 97%、有建議事項者 4 人佔 3%，其內容臚列如下：

建議事項	人數(件數)
單一窗口辦理接見，非常不便民，時間浪費太多，造成無謂排隊。	2
接見室外廁所很髒又破舊。	1
等待時間比接見時間還久，顯然接見時間太短。	1

十一、填表人基本資料：

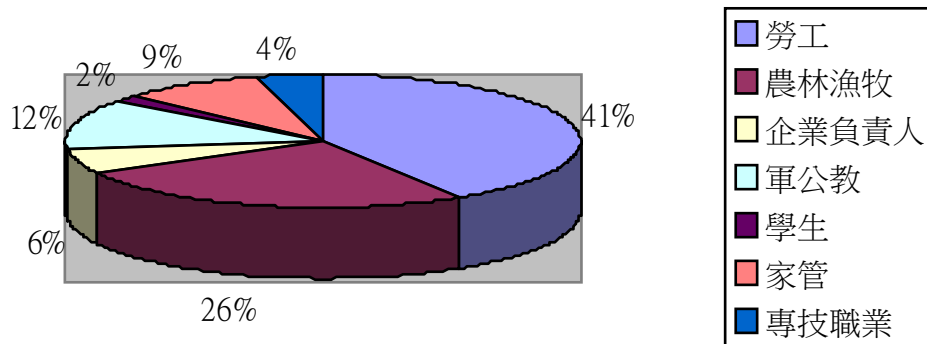
(一) 性別

選項	女	男	總計
百分比	54%	46%	100%
人數	66	56	122



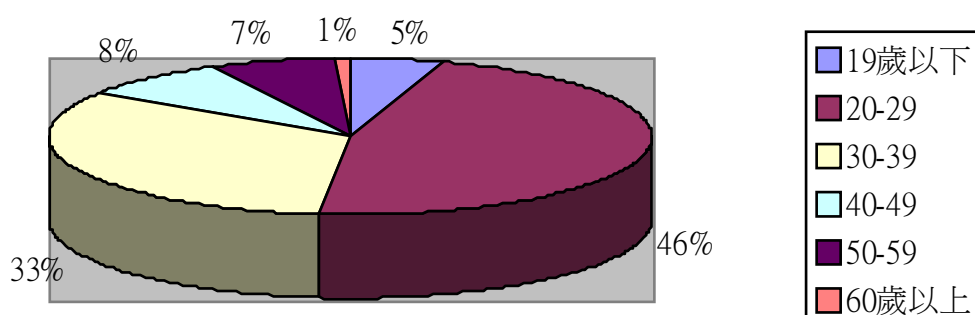
(二) 職業類別

選項	勞工	農林漁牧	企業負責人	軍公教	學生	家管	專技職業
百分比	41%	26%	6%	12%	2%	9%	4%
人數	50	32	7	15	2	11	5



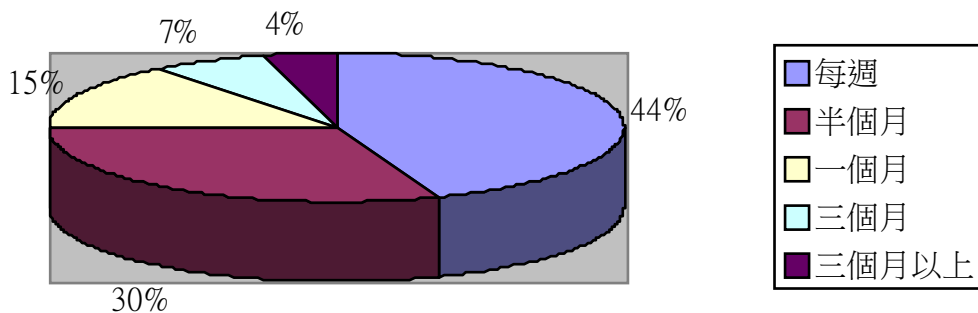
(三) 年齡

選項	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
百分比	5%	46%	33%	8%	7%	1%
人數	6	57	40	10	8	1



(四) 每隔多久至本所探視收容親友一次？

選項	每週	半個月	一個月	三個月	三個月以上
百分比	44%	30%	15%	7%	4%
人數	54	37	18	8	5



陸、結論與建議

- 一、受訪者對機關業務承辦人員的行政效率之滿意度（很滿意、滿意、尚可合計）為 81%；對機關業務承辦人員的服務態度之滿意度為 81%；對機關各項接見措施之滿意度為 69%；對於收容親友在本機關的生活管教狀況之滿意度為 78%；機關合作社販售物品之品質及價格之滿意度為 78%；對於機關之廉能形象及員工風紀操守之滿意度為 79%；對本所服務及行政措施不滿意時，有 66%受訪者填答會首先向本所直接反映。
- 二、於問卷答題中，是否遇過本機關人員以照顧收容親友或幫忙假釋為由，向您索取財物、要求飲宴招待或其他利益？等問項，計無人填答曾親身經歷、4 人佔 3%填答「有，但僅曾聽聞」、118 人佔 97%，填答「未曾經歷或聽聞」。
- 三、計 4 名收容人家屬作成 3 項建議。揆諸答卷人建議事項，提請相關業務單位參考改善，以作為業務興革之標的。
- 四、辦理本問卷所蒐得之建言，對探求民意民隱、作為施政參考，有其正面價值，故宜持續辦理並作追蹤比較，俾發揮更大之功效。