

法務部矯正署高雄監獄「114 年收容人家屬」 廉政問卷調查分析報告

前言

矯正機關的任務為國家刑罰實現的窗口，在確保司法公平正義之執行，教化收容人懺悔向善，順利復歸社會。法務部矯正署以「提升矯正專業效能，展現人權公義新象」為核心價值，揭櫫「專業、熱忱、公義」為願景，以符合社會對犯罪矯正之期待。

本次辦理問卷調查意旨在於蒐集本監「外部顧客」，即收容人家屬對本監：為民服務之民意評價、廉政觀感之民意印象、清廉指標之民眾反應。

上述問卷調查於 114 年 7 月 7 日起至 7 月 18 日止，針對本監收容人家屬，於本監接見室由戒護科同仁及志工協助發放 300 份問卷調查表並回收，共回收樣本數 250 份，有效樣本數 241 份，有效樣本為 96.4%。

其中問卷問題 13 為開放性回答，共有 15 人作答，表達意見共 15 項，經整理相關數據，以作為本監未來施政之參考。

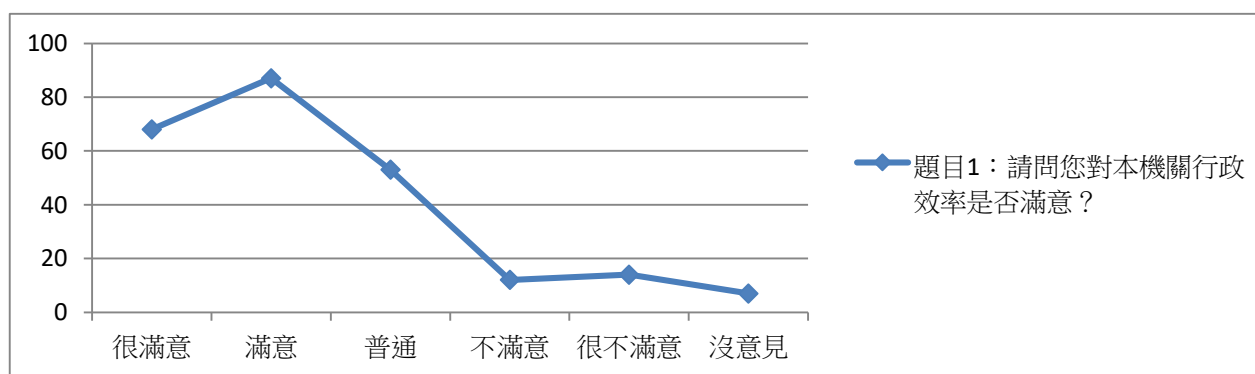
發出樣本數	回收樣本數	有效樣本數	有效樣本百分比
300 份	250 份	241 份	96.4%

一、為民服務

(一)題目 1：請問您對本機關行政效率是否滿意？

本問項有 155 人選擇正面評價，比例為 64.3%；普通評價者為 53 人，占比 26.6%；負面評價者 26 人，占比為 10.8%。

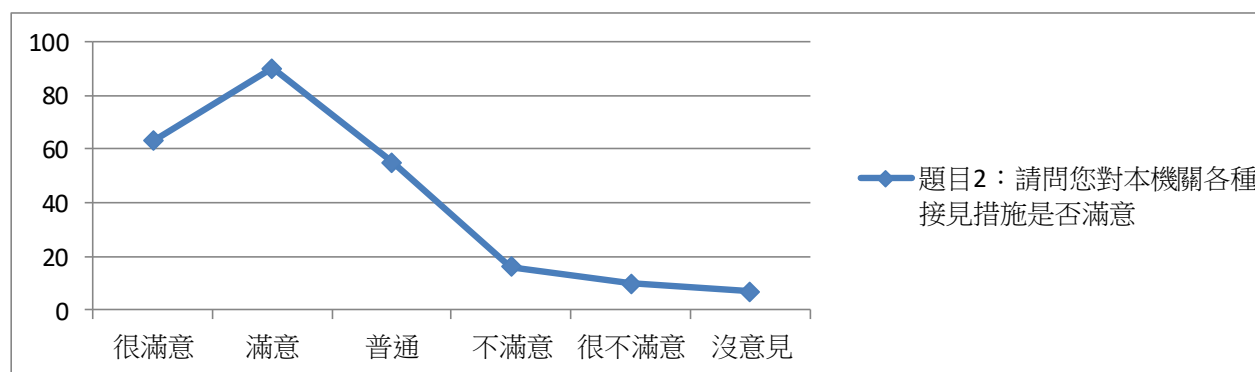
題目 1：請問您對本機關行政效率是否滿意？						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
68	87	53	12	14	7	241
28.2%	36.1%	22.0%	5.0%	5.8%	2.9%	100%



(二)題目 2：請問您對本機關各種接見措施是否滿意？

本問項有 153 人選擇正面評價，比例為 63.4 %；普通評價者 55 人，占比為 22.8%；負面評價者 26 人，占比為 10.7%

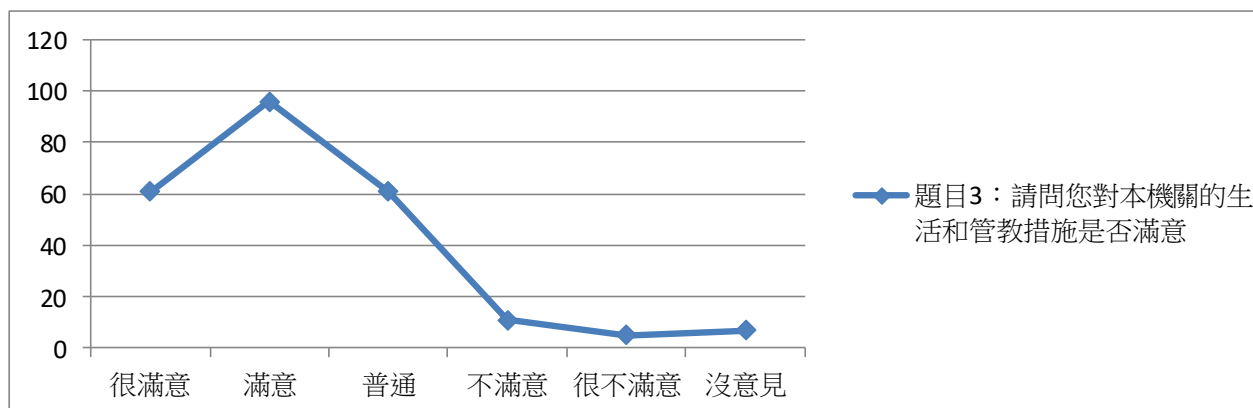
題目 2：請問您對本機關各種接見措施是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
63	90	55	16	10	7	241
26.1%	37.3%	22.8%	6.6%	4.1%	2.9%	100%



(三)題目 3：請問您對本機關的生活和管教措施是否滿意？

本問項有 157 人選擇正面評價，比例為 65.1 %；普通評價者 61 人，占比為 25.3%；負面評價者 16 人，占比為 6.7%。

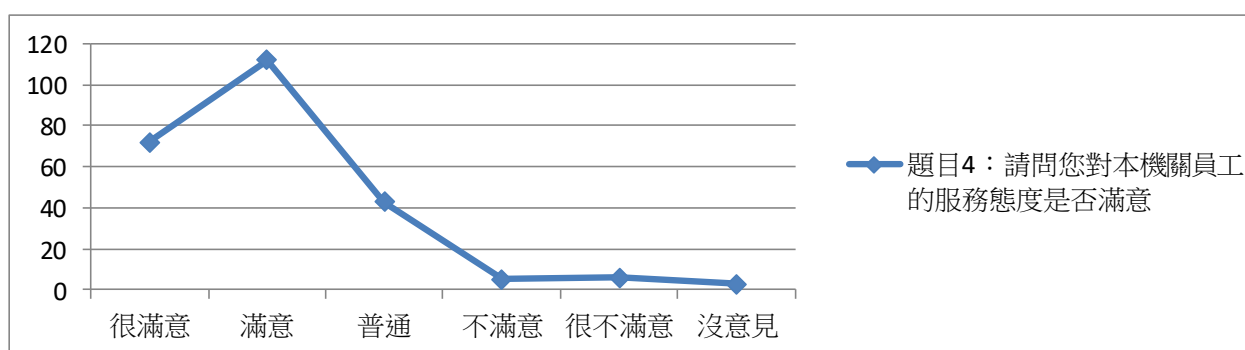
題目 3：請問您對本機關的生活和管教措施是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
61	96	61	11	5	7	241
25.3%	39.8%	25.3%	4.6%	2.1%	2.9%	100%



(四)題目 4：請問您對本機關員工的服務態度是否滿意？

本問項有 184 人選擇正面評價，比例為 76.4%；普通評價者有 43 人，占比為 17.8%；負面評價者 11 人，比例為 4.6%。

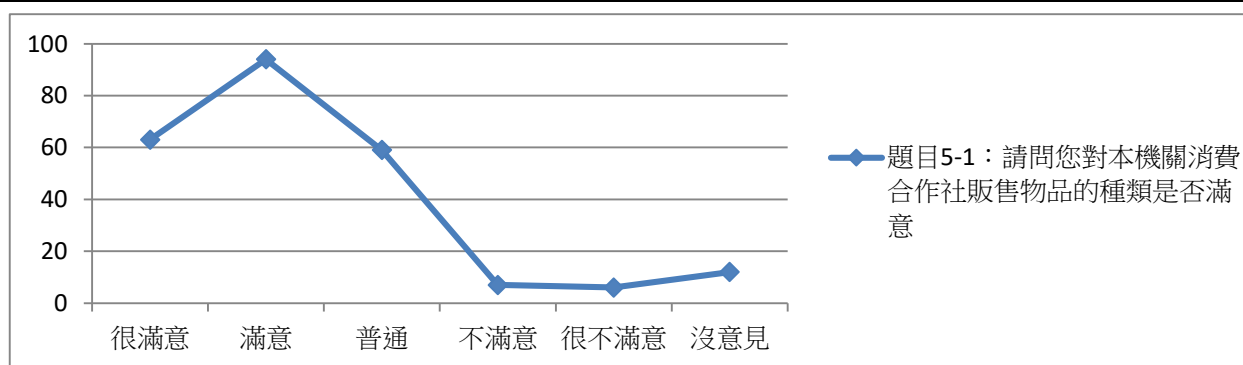
題目 4：請問您對本機關員工的服務態度是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
72	112	43	5	6	3	241
29.9%	46.5%	17.8%	2.1%	2.5%	1.2%	100%



(五)題目 5-1：請問您對本機關消費合作社販售物品的種類是否滿意？

本問項有 157 人選擇正面評價，比例為 65.1%；普通評價者有 59 人，占比為 24.5%；負面評價者 13 人，比例為 5.4%。

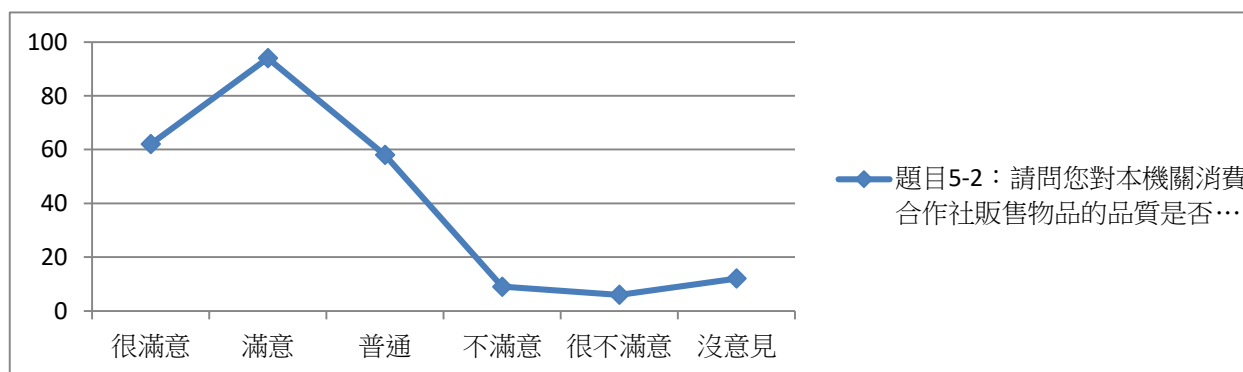
題目 5-1：請問您對本機關消費合作社販售物品的種類是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
63	94	59	7	6	12	241
26.1%	39.0%	24.5%	3.3%	2.5%	5.0%	100%



(六)題目 5-2：請問您對本機關消費合作社販售物品的品質是否滿意？

本問項有 156 人選擇正面評價，比例為 64.7%；普通評價者有 58 人，占比為 24.1%；負面評價者 15 人，比例為 6.2%。

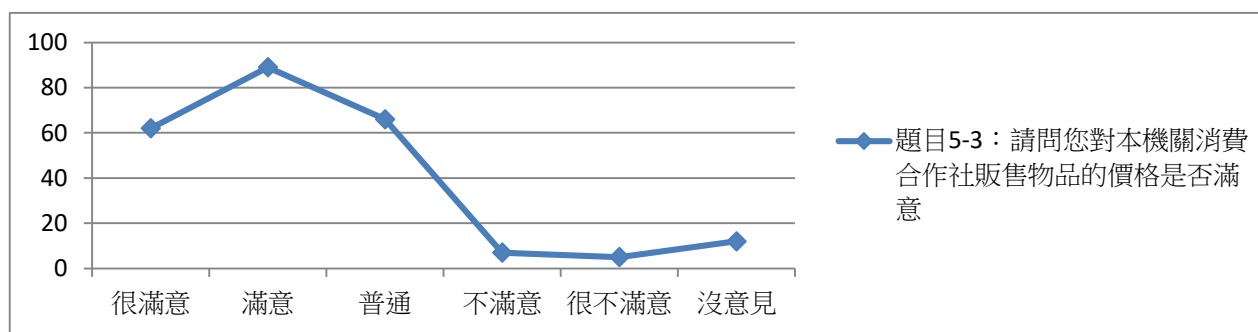
題目 5-2：請問您對本機關消費合作社販售物品的品質是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
62	94	58	9	6	12	241
25.7%	39.0%	24.1%	3.7%	2.5%	5.0%	100%



(七)題目 5-3：請問您對本機關消費合作社販售物品的價格是否滿意？

本問項有 151 人選擇正面評價，比例為 62.6%；普通評價者有 72 人，占比為 27.4%；負面評價者 12 人，比例為 5.0%。

題目 5-3：請問您對本機關消費合作社販售物品的價格是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
62	89	66	7	5	12	241
25.7%	36.9%	27.4%	2.9%	2.1%	5.0%	100%

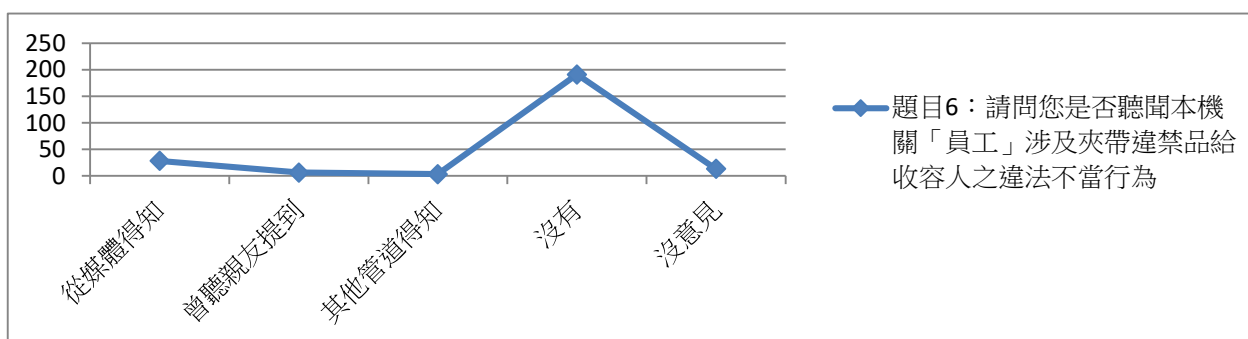


二、廉政觀感

(一)題目 6：請問您是否聽聞本機關「員工」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？

本問項有 191 人選擇「沒有」，比例為 79.3%；從「媒體或親友聽聞得知」合計 34 人，比例為 14.1%。

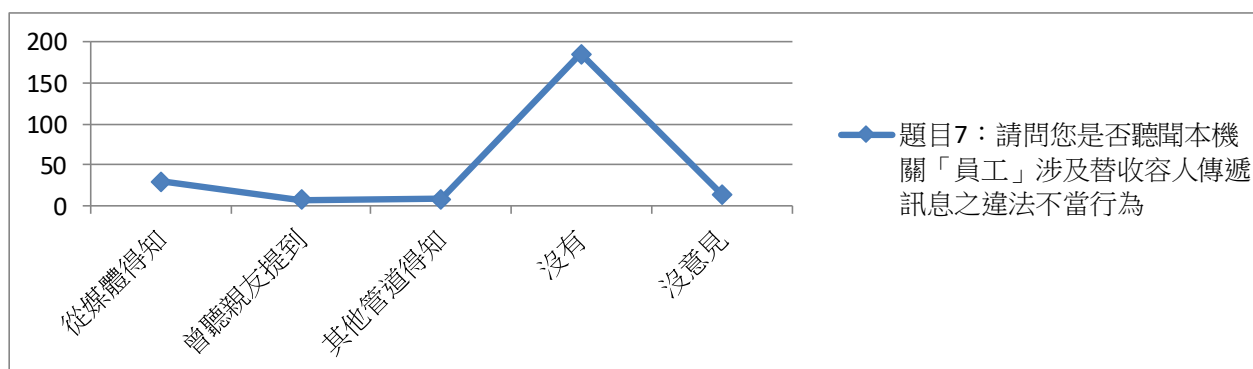
題目 6：請問您是否聽聞本機關「員工」涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為					
從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	沒意見	總計
28	6	3	191	13	241
11.6%	2.5%	4.1%	71.2%	8.6%	100%



(二)題目 7：請問您是否聽聞本機關「員工」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為？

本問項有 185 人選擇「沒有」，比例為 76.8%；有從「媒體或親友聽聞得知」合計 37 人，比例為 15.3%。

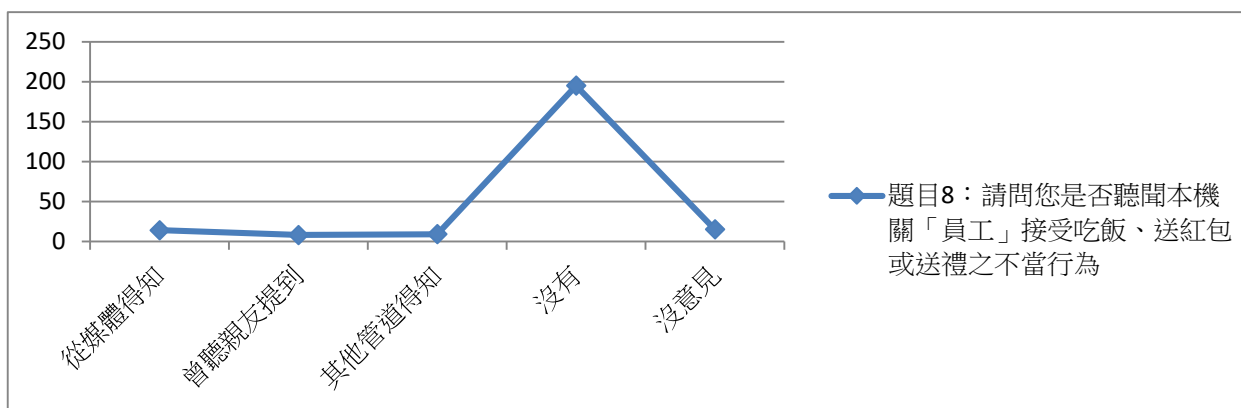
題目 7：請問您是否聽聞本機關「員工」涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為					
從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	沒意見	總計
30	7	8	185	14	241
12.4%	2.9%	2.1%	76.8%	5.85%	100%



(三)題目 8：請問您是否聽聞本機關「員工」接受吃飯、送紅包或送禮之不當情形？

本問項有 195 人選擇「沒有」，比例為 80.9%；有從「媒體或親友聽聞得知」合計 22 人，比例為 9.1%。

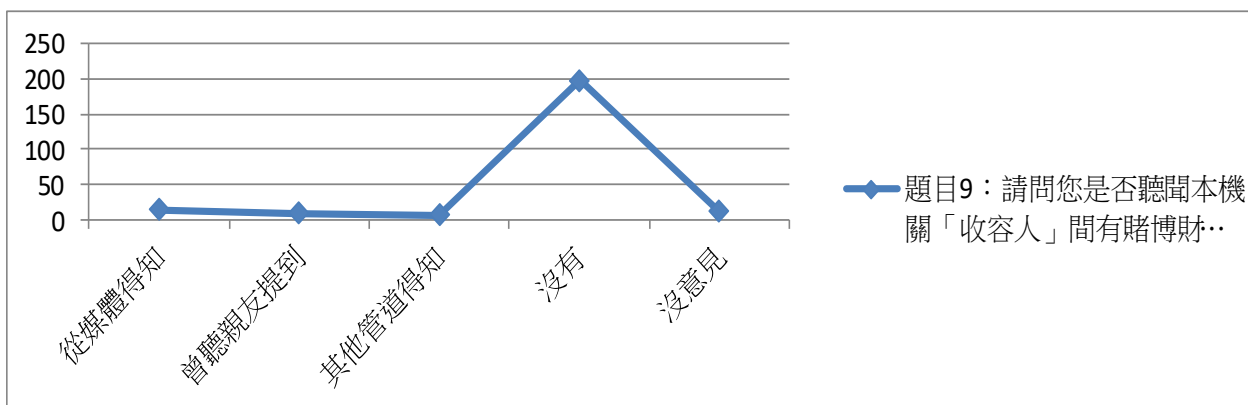
題目 8：請問您是否聽聞本機關「員工」接受吃飯、送紅包或送禮之不當行為					
從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	沒意見	總計
14	8	9	195	15	241
5.8%	3.3%	3.7%	80.9%	6.2%	100%



(四)題目 9：請問您是否聽聞本機關「收容人」間有賭博財物、衍生賭債問題之情形？

本問項有 198 人選擇「沒有」，比例為 82.2%；其中有從「媒體或親友聽聞得知」合計 24 人，比例為 9.9%。

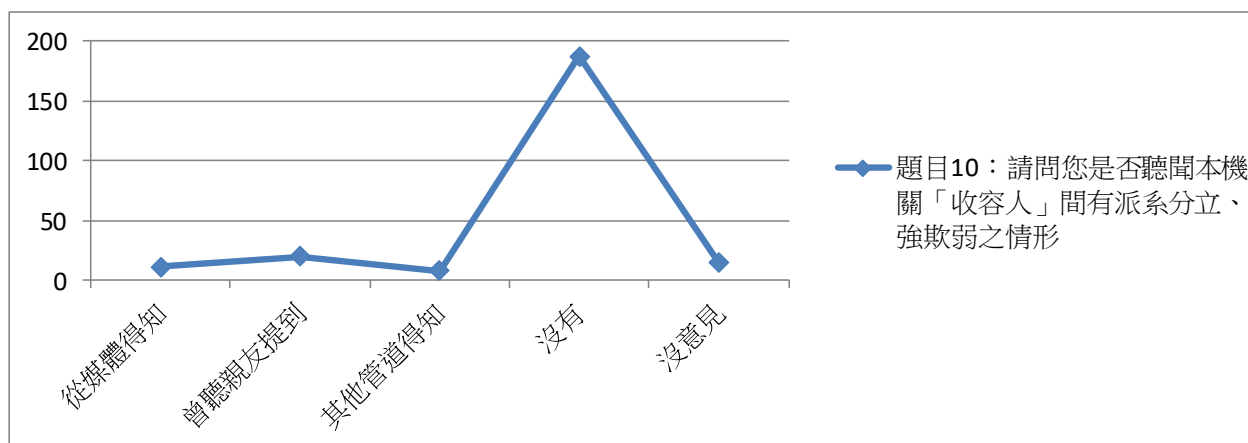
題目 9：請問您是否聽聞本機關「收容人」間有賭博財物、衍生賭債問題之情形					
從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	沒意見	總計
15	9	7	198	12	241
6.2%	3.7%	2.9%	82.2%	5.0%	100%



(五)題目 10：請問您是否聽聞本機關「收容人」間有派系分立、強欺弱之情形？

本問項有 187 人選擇「沒有」比例為 77.6%；從「媒體或親友聽聞得知」合計 31 人，比例為 12.9%。

題目 10：請問您是否聽聞本機關「收容人」間有派系分立、強欺弱之情形					
從媒體得知	曾聽親友提到	其他管道得知	沒有	沒意見	總計
11	20	8	187	15	241
4.6%	8.3%	3.3%	77.6%	6.2%	100%

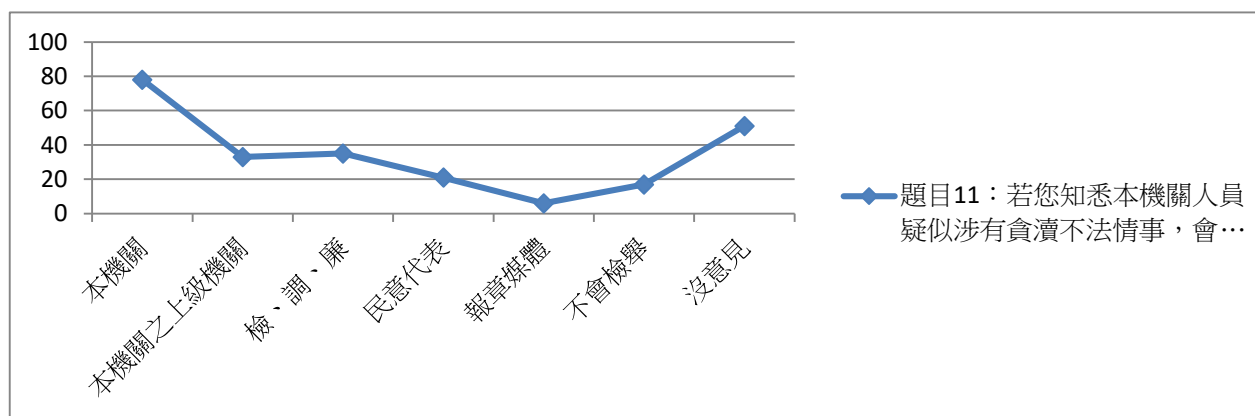


三、清廉指標

(一)題目 11：若您知悉本機關員工疑似涉有貪瀆不法情事，會向哪個單位提出檢舉？

本問項有 78 人選擇向本機關提出檢舉，比例為 32.4%；而有 35 人選擇向檢調廉檢舉，比例為 14.5%；有 17 位選擇不會檢舉，比例為 7.1%。

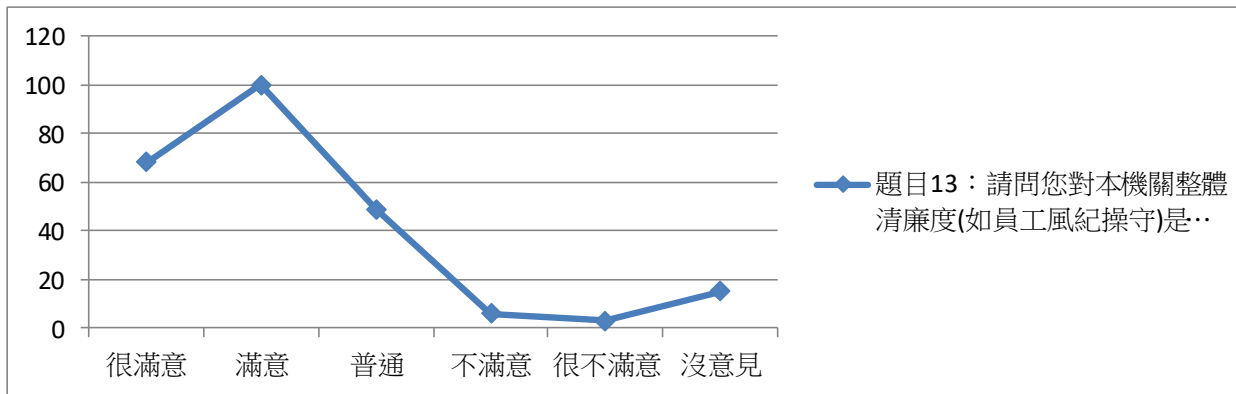
題目 11：若您願意就本機關員工貪瀆不法情事提出檢舉，您會選擇何種管道							
本機關政風室	本機關之上級機關	檢、調、廉	民意代表	報章媒體	不會檢舉	沒意見	總計
78	33	35	21	6	17	51	241
32.4%	13.7%	14.5%	8.7%	2.5%	7.1%	21.2%	100.00%



(二)題目 12：請問您對本機關整體清廉度(如員工風紀操守)是否滿意？

本問項有 168 人選擇正面評價，比例為 69.77%；選擇普通評價者比例為 20.3%；負面評價者占了 3.7%。

題目 13：請問您對本機關整體清廉度(如員工風紀操守)是否滿意						
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	沒意見	總計
68	100	49	6	3	15	241
28.2%	41.4%	20.3%	2.5%	1.2%	6.2%	100.00%



(三)題目 13：為提升本機關服務品質及整體清廉度，請提供您的寶貴意見以供改善之參考。

本題共有 15 人作答，合計建議 15 項，茲將各業管單位說明或逕行處理結果臚列如下：

法務部矯正署高雄監獄 114 年度 廉政問卷調查反映意見處理表			
編號	反映意見內容	意見類型	處理情形
1	問卷 17：希望手機預約可以增加，都額滿難排進去。	接見措施類	本監將評估規定及資源，持續提升服務之品質。
2	問卷 18：沒有貪念就能清廉。	其他	本案未有具體之指陳。
3	問卷 19：接見排隊等很久，有時太久了。	接見措施類	矯正機關每日都有大量的家屬來訪，需按照號碼牌或預約時間，依序安排接見，為了維護現場秩序和安全，矯正機關會對每次辦理的人數和時間有明確的限制，都將影響接見等候的時間。
4	問卷 23：希望接見的間隔時間可以比照其他監所，不要每個時段間隔都這麼長；希望視訊接見開放預約的彈性大一點	接見措施類	本監將評估規定及資源，持續提升服務之品質。
5	問卷 24：志工群人很好。	接見措施類	本監將持續提升服務之品質。
6	問卷 27：志工十分熱心協助家屬，但有家屬高高在上並會兇志工，請獄方介入制止家屬不理性行為。	接見措施類	本監將持續提升服務之品質。

7	問卷 28：接見登記處叫號為何不是按順序？維他命的訂貨周期(到貨)為何那麼久？	接見措施類	原則上接見順序叫號係依照號碼大小依序排隊辦理，如遇有過號或預約接見等特殊情況，現場工作人員將視過號人次或預約梯次酌予安排辦理。另有關維他命等保健食品購買，係依規定及程序申請，囿於訂購人數及商品種類繁多，人員檢查及彙整須一定的作業時間，請您見諒。
8	問卷 33：菜能不要切得很爛，東西寄進去都扁了。	接見措施類	為避免違禁物品流入戒護區，本監需落實寄入物品之相關檢查，仍請家屬協助配合辦理。
9	問卷 34：濃字開頭寄菜業者排隊不守規矩，造成大家不便，建議獄方規勸違規業者，如屢勸不聽宜予適當處置，以昭公平。	接見措施類	本監將持續進行溝通，善意提醒寄菜業務之公平性，持續提升服務品質。
10	問卷 61：廁所太髒。	環境整潔與設備類	為避免收容人與民眾接觸，接見室之廁所僅於每日上午 7 時，於開始辦理接見業務前，由外掃視同作業人員負責清掃。本監將另行評估適當之時間及人員，增加清掃次數，以維如廁環境之整潔。
11	問卷 74：視訊很難搶。	接見措施類	本監將評估規定及資源，持續提升服務之品質。
12	問卷 75：部分接見、收菜男性長官說話用辭能客氣點，親園部分新長官亦能對家屬客氣點即可，家屬來會客並非來當受氣包，受刑人已正在接受政府、法律制裁中，管束矯正。	接見措施類	對於值勤人員之服務態度，本監將持續提升服務品質，以提供最佳之服務。
13	問卷 77：夏天可否從早上 08 時 00 分或 08 時 30 分即開冷氣，否則熱到大家都很暴躁，麻煩主管能體諒民心。	環境整潔與設備類	因應政府節能減碳政策推動，本監將視現場情況評估調整空調開啟時間。
14	問卷 78：麻煩嚴加看管「代排隊」的現象，為何監方以外的人士可以用私人製作的號碼牌決定一早來探監的家屬順序，	接見措施類	本監於接見室外排隊區設有物品暫放區，提供民眾暫時放置物品。接見室外除本監中午設置排隊之座位供民眾排隊用外，將再至現場觀察排隊狀況後，研

	本人一早五點多來，七點第一個排隊被那些私製號碼牌的業者趕去隊伍後?以後有這種現象本人報警處理!絕不寬待。		擬改善措施。
15	問卷 21：可以提供多一點項目，讓受刑人出獄後有多一點的就業工作，讓受刑人可順利地在社會上生存，多服務多教導，引導正確的方向前行	輔導類	本項反映意見未能明確反映係有關技能訓練之要求抑或出獄之就業輔導，故該反映事項由作業科及調查科列入參考。

四、受訪者基本資料

(一)性別：

性別		
男	女	總計
85	156	241
35.39%	64.7%	100.00%

(二)年齡：

年齡					
18-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲(含) 以上	總計
47	55	48	48	43	241
199.5%	22.8%	19.9%	19.9%	17.8%	100.00%

(三)學歷：

學歷				
國中以下	高中(職)	大學(專)	碩士以上	總計
16	114	103	6	241
6.7%	47.7%	43.1%	2.5%	100.00%

(四)職業：

職業					
農林漁牧	工商業	服務業	軍公教	其他	總計
14	42	77	8	100	241
5.8%	17.4%	32.0%	3.3%	41.5%	100.00%

(五)接見頻率：

接見頻率					
每週至少一次	每二週 至少一次	每月至少一次	每二個月 至少一次	三個月(含) 以上	總計
138	35	41	7	20	241
57.3%	14.5%	17.0%	2.9%	8.3%	100.00%