

簽 於 社工科

日期：107年1月11日

主旨：檢陳106年下半年學員版、民眾版服務滿意度問卷統計結果及改善措施1份，鑒請核示。

說明：

- 一、「服務滿意度問卷調查表(學員版)」係於106年11月3日採不計名方式施測本家服務學員對本家服務品質之滿意度，針對「本家提供之居住環境服務滿意度」、「本家提供之教育(職能)訓練、生活照顧服務滿意度」及「本家提供之意見反應服務滿意度」等3大部分進行詢問，共計發放120份問卷，於106年11月6日全數回收，回收率達100%。
- 二、「服務滿意度問卷調查表(民眾版)」於106年7月1日起至12月31日止採不計名方式施測前來本家洽公之民眾(如委託單位社工員或觀護人、學員家長、參訪單位及合作廠商等)對本家服務品質之滿意度，針對「洽公服務滿意情形」、「對於本家各項服務之寶貴意見」等2大部分進行詢問，共計發放76份問卷，回收率達100%。
- 三、106年下半年安置學員對本家服務品質之滿意度總平均為99.04%，洽公民眾對本家服務品質之滿意度總平均為100%，各項服務滿意度統計結果、原始問卷及改善措施詳如附件。

擬辦：奉核後，據以辦理下列事項

- 一、請資訊人員(容伊)將上開問卷統計結果(PDF檔)置放於本家「政府資訊公開—業務統計」之網站頁面。
- 二、提供旨揭服務滿意度問卷統計結果及改善措施電子檔(word)予主管及研考人員(紫綾)參考。

主旨：檢陳106年下半年學員版、民眾版服務滿意度問卷統計結果及改善措施1份，鑒請核示。

林杏伊  
輔導科長 謝蕙貞

會辦單位：輔導科、資訊人員

第1層決行

承辦單位

會辦單位

決行

社會工作員 王鳳 1070111 0850

社工科長 張文厚 1070111 0835

秘書 楊慧玲 11 1330

衛生福利部 黃貞容  
少年之家主任 1670112 0900

## 106年度下半年服務滿意度調查統計表

調查對象：106年7月至12月安置學員

106年度下半年服務滿意度調查結果	滿意度
1. 本家服務人員提供之居住環境服務滿意度	98.84%
2. 本家提供之教育(職能)訓練、生活照顧服務滿意度	98.62%
3. 本家提供之意見反應服務滿意度	99.66%

表 1\_少年對本家提供之居住環境服務滿意度

項目	人數	百分比
1. 我滿意教學區的上課環境(如職能班、國高中班教室等)	119 人	99.2%
2. 我喜歡家內球場、搖椅及園藝區，讓我能休閒及活動	117 人	97.5%
3. 我滿意宿舍區公共設施，例如綠色走廊、多功能教室及交誼廳等	119 人	99.2%
4. 我喜歡家內庭園及園藝區種植之龍(扁)柏、花草等綠美化環境	120 人	100%
5. 我感受到家內居住環境設備友善及安全	118 人	98.3%
平均(N=120)		98.84%

表 2\_少年對本家環境設備滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 我滿意師長能與我一起討論幫助我適應機構生活	120 人	100%
2. 我滿意師長會引導我更了解自己及分析未來生活方向	120 人	100%
3. 我喜歡參與家內的社團、各類競賽及活動等	119 人	99.2%
4. 我滿意家內提供之各類教學課程	120 人	100%
5. 我滿意家內提供伙食之營養及份量	113 人	94.2%
6. 當我需要就醫時，護士會關心我且帶我去看醫生	118 人	98.3%
平均(N=120)		98.62%

表 3\_少年輔導滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 我滿意每月家族會議可提出個人的想法	120 人	100%
2. 我滿意每月生活座談會可以反應個人意見	120 人	100%
3. 我滿意能透過日記交流與師長溝通	120 人	100%
4. 我知道家內宿舍區設有申訴電話可即時反應意見	118 人	98.3%
5. 我知道當有需求時可與師長一起討論並能獲得回應	120 人	100%
平均(N=120)		99.66%

## 106年度下半年服務滿意度調查統計表(民眾版)

調查對象：106年7月至12月至本家洽公民眾

106年度下半年服務滿意度調查結果	滿意度
1. 本家服務人員提供之服務滿意度	100%
2. 本家提供之洽公環境滿意度	100%

表 4\_洽公服務滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 辦事效率	76 人	100%
2. 服務態度	76 人	100%
3. 解說內容	76 人	100%
4. 意見處理及回應	76 人	100%
5. 整體服務情形	76 人	100%
平均(N=76)		100%

表 5\_洽公環境滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 書寫工具、桌椅等設施	76 人	100%
2. 服務項目標示、方向引導等	76 人	100%
3. 無障礙設施	76 人	100%
4. 綠美化環境	76 人	100%
5. 整體硬體設施	76 人	100%
平均(N=76)		100%