

## 96 年度學員生活狀況暨需求滿意度調查分析

### 壹、前言

本家每年進行的學員生活狀況暨需求調查，旨在瞭解安置學員對安置生活的滿意程度與需求，以做為本家安排學員生活、學習及課程訓練之參考。

「96 年度學員生活狀況暨需求滿意度調查」於 96 年 8 月 23 日施測，共分為生活適應、教學輔導、環境及團體休閒活動、年度措施等四部分收集學員之意見，以了解學員之滿意度情形。有關「基本資料」、「家庭概況」兩部分，則是瞭解本家收容安置學員的情況與背景。共計發出 106 分問卷，回收 105 分，回收率達 99.1%。

### 貳、安置基本資料

#### 一、學員安置基本資料

本次參與調查之學員共計 105 名，經彙整統計分析如下：

◎表 2-1-1：96 年度安置學員年齡分佈

	14歲以下	15-16歲	17-18歲	19歲以上	總和
次數	11	45	44	5	105
%	10.5	42.9	41.9	4.8	100

學員「年齡」部份，以15-16歲45人(42.9%)為最多，居次為17-18歲44人(41.9%)。

◎表2-1-2：96年度安置學員班級分佈

	國一	國二A	國二B	國三A	國三B	美容美髮	電腦文書處理	中餐西點	複合式餐飲	未填	總和
次數	9	9	11	10	8	17	30	5	4	2	105
%	8.6	8.6	10.5	9.5	7.6	16.2	28.6	4.8	3.8	1.9	100
		合計	20	19.1	合計	18	17.1				

學員「安置年級或班級」部份，以「電腦文書處理班」30人(28.6%)為最多，其次為國二20人(19.1%)，第三為國三，計18人(17.1%)。

◎表2-1-3：96年度安置學員居住地分佈

	台北縣市	桃竹苗縣市	台中縣市	基隆市、宜蘭縣	花蓮、台東縣	其他縣市	總和	遺漏值	總和
--	------	-------	------	---------	--------	------	----	-----	----

次數	20	<b>58</b>	12	6	4	3	103	2	105
%	19.0	<b>55.2</b>	11.4	5.7	3.8	2.9	98.1	1.9	100

學員「居住地」的分佈，前三名為，桃竹苗 58 人(55.2%)、台北縣市 20 人(19.0%)、台中縣市 12 人(11.4%)。(遺漏值，指未填答者。)

◎表 2-1-4：96 年度安置學員原住民身分統計

	是	否	總和	遺漏值	總和
次數	14	<b>89</b>	103	2	105
%	13.3	<b>84.8</b>	98.1	1.9	100

學員「是否為原住民」身分，「是」為 14 人(13.3%)；「否」則為 89 人(84.8%)。

◎表 2-1-5：96 年度安置學員中輟經驗統計

	是	否	總和	遺漏值	總和
次數	48	<b>55</b>	103	2	105
%	45.7	<b>52.4</b>	98.1	1.9	100

安置學員時「是否中輟」學業，中輟生為 48 人(45.7%)，非中輟生則為 55 人(52.4%)。

◎表 2-1-6：96 年度安置學員中輟經驗統計

	無	6個月內	7個月~12個月	13個月以上	總和	遺漏值	總和
次數	<b>58</b>	21	13	11	103	2	105
%	<b>55.2</b>	20.0	12.4	10.5	98.1	1.9	100

學員「中輟時間」之長短，則以「無」58 人(55.2%)為多，此人數與表 2-1-5「否」的答案應等同，但差距為 3 人，判斷可能是學員於填列時誤勾選所致。其次為 6 個月內者 21 人(20%)，第 3 則為 7-12 個月 13 人(12.4%)。

◎表 2-1-7：96 年度安置學員安置時間統計

	三個月內	四個月~六個月	七個月~一年	一年~二年	二年	遺漏值	總和
次數	15	13	<b>39</b>	34	3	1	105
%	14.3	12.4	<b>37.1</b>	32.4	2.9	1.0	100

學員「安置時間」長短，則以「7 個月至-1 年」39 人(37.1%)居首，其次為「一年~二年」34 人(32.4%)。

◎表 2-1-8：96 年度安置學員查獲原因統計

	色情 伴遊	色情 侍應	坐檯 伴唱	坐檯 陪酒	入不 當場 所	跳豔舞	自行 求助	性交易/網 路援交	猥褻	性侵 害	其他	非行	未填或 多重選	總和
次數	2	2	3	<b>23</b>	2	3	1	<b>47</b>	1	3	5	<b>10</b>	3	105
%	1.9	1.9	2.9	<b>21.9</b>	1.9	2.9	1.0	<b>44.8</b>	1.0	2.9	4.8	<b>9.5</b>	2.9	100

學員「安置原因」，以「性交易/網路援交」為主要原因，47人（44.8%），「坐檯陪酒」居次，為23人（21.9%）；法院安置之非行學員共10人（9.5%）。未填或多重選，指對該題目未填答或勾選2個以上之答案者。

◎表 2-1-9：96 年度安置學員保護管束統計

	無	涉案事件尚在審理中	有	遺漏值	總和
次數	<b>77</b>	1	24	3	105
%	<b>73.3</b>	1.0	22.9	2.9	100

學員安置「是否有保護管束」，以「無」77人（73.3%）為多，「有」24人（22.9%）居次。

## 二、學員安置家庭狀況

◎表2-2-1：96年度安置學員家庭型態

	雙親家庭	單親家庭	隔代教養	繼親家庭	寄居親戚	單獨居住	其他	多重填	遺漏值	總和
次數	39	<b>49</b>	4	2	2	1	4	3	1	105
%	37.1	<b>46.7</b>	3.8	1.9	1.9	1.0	3.8	2.9	1.0	100

學員「家庭型態」，以單親家庭 49 人（46.7%）為多，其次為雙親家庭 39 人（37.1%）。

◎表 2-2-2：96 年度安置學員之家庭主要照顧者

	父母	祖父母	外祖父母	其他親戚	其他	遺漏值	總和
次數	<b>74</b>	10	3	9	7	2	105
%	<b>70.5</b>	9.5	2.9	8.6	6.7	1.9	100

學員家庭中「主要照顧者」，是以父母（包含父或母一方）之 74 人（70.5%）為多。其他為主要照顧者是偏少的。

◎表 2-2-3：96 年度安置學員家庭經濟狀況

	很有錢	普通, 還過得去	有時生活 會很困難	家裡很窮, 常沒有錢 過生活	家裡很 窮, 並欠 別人錢	多重填	遺漏值	總和
次數	1	<b>70</b>	25	4	2	2	1	105
%	1.0	<b>66.7</b>	23.8	3.8	1.9	1.9	1.0	100

學員「家庭經濟狀況」，以「普通，還過的去」之小康家庭為主要經濟結構，計 70 人 (66.7%)；其次為「有時生活會很困難」，達 25 人 (23.8%)。

◎表 2-2-4：96 年度安置學員父親教育程度

	不識字	國小	國中	高中職	專科	大學以上	不知道	遺漏值	總和
次數	2	14	23	<b>32</b>	5	6	20	3	105
%	1.9	13.3	21.9	<b>30.5</b>	4.8	5.7	19.0	2.9	100

學員「父親教育程度」，以「高中職」為最多，32 人 (30.5%)；其次為「國中」，23 人 (21.9%)；其中「不知道」為 20 人，竟暫佔 19%，顯示家庭中親子關係及溝通情形是缺乏的。

◎表 2-2-5：96 年度安置學員母親教育程度

	不識字	國小	國中	高中職	專科	大學以上	不知道	其他	遺漏值	總和
次數	4	17	22	<b>38</b>	5	2	13	2	2	105
%	3.8	16.2	21.0	<b>36.2</b>	4.8	1.9	12.4	1.9	1.9	100

學員「母親教育程度」，以「高中職」為最多，38 人 (36.2%)；居次為「國中」22 人 (21%)；其中「不知道」為 13 人，仍佔 12.4%。顯示家庭中親子關係及溝通情形是不足的。

◎表 2-2-6：96 年度安置學員父母婚姻態度

	有結婚, 且住在一起	沒有結 婚, 且住 在一起	沒有結 婚, 也沒 住一起	父或母一 方死亡	分居	離婚	其他	總和	多重填	遺漏值	總和
次數	<b>39</b>	2	5	16	1	<b>32</b>	5	104	4	1	105
%	<b>37.1</b>	1.9	4.8	15.2	1.0	<b>30.5</b>	4.8	99.0	3.8	1.0	100

學員「父母婚姻態度」，則以「有結婚，且住在一起」為最多 39 人 (37.1%)；居次為「離婚」，計 32 人 (30.5%)。

◎表 2-2-7：96 年度安置學員父親職業

	無固定工作	無	農	工	商	軍公教	服務業	其他	未填	總和
次數	10	5	4	<b>33</b>	5	2	<b>27</b>	16	3	105
%	9.5	4.8	3.8	<b>31.4</b>	4.8	1.9	<b>25.7</b>	15.2	2.9	100

學員「父親職業」，以從事「工」為多，計 33 人 (31.4%)；次之，從事服務業，27 人 (25.7%)。

◎表 2-2-8：96 年度安置學員母親職業

	無固定工作	無	農	工	商	服務業	其他	未填	總和
次數	9	13	4	10	4	<b>42</b>	18	5	105
%	8.6	12.4	3.8	9.5	3.8	<b>40.0</b>	17.1	4.8	100

學員「母親職業」，以從事「服務業」為多，計 42 人 (40%)。

◎表 2-2-9：96 年度安置學員主要照顧者管教態度

	民主	權威	嚴格	放任	其他	遺漏值	多重填	總和
次數	<b>64</b>	5	11	13	7	2	3	105
%	<b>61.0</b>	4.8	10.5	12.4	6.7	1.9	2.9	100

學員「主要照顧者管教態度」，以「民主」方式為多，為 64 人 (61%)；其次是「放任」，為 13 人 (12.4%)；第三則為嚴格 11 人 (10.5%)。

### 參、96 年度學員生活狀況暨需求調查統計分析

為了解安置學員在機構內生活適應情形，及對機構各項措施及福利服務滿意程度為何，乃於 96 年 08 月 23 日進行本家「學員生活狀況暨需求滿意度調查」，問卷採封閉式與開放式混合設計，針對安置學員進行施測，問卷基本架構分為四個主向度，包括學員生活適應情形、教學與輔導、環境及團體休閒活動滿意情形，及對年度措施滿意程度。同時，每個主向度下分 2 小次向度，以調查瞭解學員對安置服務的滿意情況。以下就調查結果進行說明。

#### 一、生活適應部分

本部份分成「個人身心理部份」及「與他人相處部分」以瞭解學員生活上的適應情形；

##### (一)個人身心理：

本次問卷調查由資料顯示，在學員機構生活適應一個人身心理部份，學員同意度最高的前三項分別是「我的體重比安置前較重」，勾選「非常同意及同意」約佔 67.7%，其次是「我的作息比安置前規律」，約佔 62.8%，再者是「我的食慾比安置前較好」、「我的自省能力比安置前好」，佔 52.4%。

最不同意的是「我的情緒控制比安置前較好。」，結果答「不同意及非常不同意」約佔 22.8%，其次是「我的體能比安置前較好」，結果答「不同意及非常不同意」佔 19%；於「我的心理調適比安置前好」，答「非常不同意及不同意」佔 18.1%。

對於體能部分，建議可透過體育課或體育競賽及舞蹈等動態性活動，以強化學員體能，增進其身心健康。心理調適與情緒控制部分，則是影響團體生活適應的重要因素，應多予以關注。建議加強專業輔導、諮商、適性教育、生活照顧及陪伴等著手，提供關懷與情緒自我管理支持，增進學員之心理調適及情緒控制能力。

在開放式問卷中，學員感覺到機構安置的好，但仍渴望多一些自由及與家人相處的時間，亦同時期待來自機構老師的關心，並期待機構能更像一個「家」而感覺舒適。有學員表示「我覺得我自己安置後改變了很多，感覺我好像變了一個人似，生活方面適應的很好」、「老師、阿姨都很關心她們」，不過有的學員覺得「我們來到這裏不是被保護的」、「有些人都很憂鬱，自己也得了厭食症」，是較負向的看法。

◎表 3-1-1 安置學員於機構生活適應-個人身心理部分 (n=105)

題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
個人身心理部份										
1、我的體能比安置前較好	10	9.5	26	24.8	49	46.7	14	13.3	6	5.7
2、我的體重比安置前較重	49	46.7	22	21.0	21	20.0	7	6.7	6	5.7
3、我的食慾比安置前較好	32	30.5	23	21.9	34	32.4	9	8.6	6	5.7
4、我的作息比安置前規律	33	31.4	33	31.4	31	29.5	5	4.8	3	2.9
5、我的整潔習慣比安置前好	19	18.1	25	23.8	44	41.9	14	13.3	2	1.9
6、我的情緒控制比安置前較好	19	18.1	19	18.1	43	41.0	14	13.3	10	9.5
7、我的生活表現比安置前勤勞	18	17.1	20	19.0	49	46.7	6	5.7	5	4.8
8、我的金錢管理能力比安置前好	14	13.3	28	26.7	48	45.7	9	8.6	5	4.8
9、我的心理調適比安置前好	18	17.1	25	23.8	43	41.0	12	11.4	7	6.7
10、我的自省能力比安置前好	23	21.9	32	30.5	42	40.0	5	4.8	2	1.9

## (二)與他人相處

與他人相處，是人際關係建立的方式。包括學員如何看待自己與他人，及與家人的互動。

學員在與他人相處部份，同意度最高的前三項：第一項是「我現在與機構人員（社工、生輔老師、等）之相處情形比安置初期較好」，答「非常同意及同意」約佔 60%。顯示安置後與父親的相處，及與兄弟姐妹的互動較安置前有改善；但持不同意者，兩者仍達 1 成以上，顯見安置對於家庭關係重建上是較受到限制的。

第二項是「我與父母親（養父母或其他長輩）相處的情形比安置前較好」及「我與兄弟姐妹（或其他親友）相處的情形比安置前較好」，答「非常同意及同意」者，兩者皆為 56.2%。

第三項為「我現在與安置同伴之相處情形比安置初期較好」約佔 55.3%。顯示安置後與同儕相處的情形，隨著安置時間的長短而有改善。

◎表 3-1-2 安置學員於機構生活適應-與人相處部份 (n=105)

	題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
與他人相處部分											
11、	我現在與安置同伴之相處情形比安置初期較好	28	26.7	30	28.6	43	41.0	4	3.8	0	0.0
12、	我現在與機構人員（社工、生輔老師、等）之相處情形比安置初期較好	34	32.4	29	27.6	39	37.1	3	2.9	0	0.0
13、	我對外界誘惑的抗拒力比安置前較好	17	16.2	31	29.5	50	47.6	4	3.8	3	2.9
14、	我與父母親（養父母或其他長輩）相處的情形比安置前較好	34	32.4	25	23.8	30	28.6	9	8.6	7	6.7
15、	我與兄弟姐妹（或其他親友）相處的情形比安置前較好	33	31.4	26	24.8	33	31.4	7	6.7	5	4.8

## 二、教學輔導部分

有關教學輔導則分成「教學與班級管理」、「輔導」，茲分述如下：

### （一）教學與班級管理

對於教學與班級部份，前三名，分別為「我滿意家園安排的參訪、職業探索、觀摩等校外教學活動」，答「非常同意及同意」約佔 54.3%；次之「我滿意家園安排的社團活動（如裝置藝術社、攀岩社、汽球社、紙雕社等等）」，答「非常同意及同意」約佔 43.8%，三為「我能接受課堂老師的教學方式」、「我的學習態度比安置前較好」，答「非常同意及同意」約佔 40%。其中，對於社團活動的滿意度調查為首度加入，滿意者雖佔 43.8%，但大致「普通」認為滿意的有 54 人

(51.4%)，就統計整體而言，可知道學員對此項目的滿意程度尚佳。

最不同意的是「我能接受學習提振方案（背字母加分等）」，佔 17.2%，「我可以接受班級幹部的管理方式」，佔約 9.5%。「我能接受學習提振方案（背字母加分等）」是教學課為提振學習所為之配套方案，資料顯示，學員不滿意程度達 1 成 72。因此，有必要適度調整其中之內容或安排其他配套措施，以引發學員的學習力。又問卷的設計可能產生偏誤（因問卷只有呈現背誦英文字母，沒有提及獎勵金、證照考試加分等配套措施），因此，未來在設計宜修正之。

在開放式問卷中，學員表示寒、暑假課程能不一樣，覺得上體育課是很操的，課程可多元化。

◎表 3-2-1 安置學員於教學輔導-教學與班級管理部分 (n=105)

	題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
教學與班級管理部分											
1、	我能接受課堂老師的教學方式	11	10.5	31	29.5	56	53.3	5	4.8	2	1.9
2、	我的學習態度比安置前較好	12	11.4	30	28.6	55	52.4	5	4.8	2	1.9
3、	我的學習成效比安置前較好	11	10.5	30	28.6	58	55.2	4	3.8	2	1.9
4、	我可以接受班級課程的安排	9	8.6	28	26.7	60	57.1	6	5.7	1	1.0
5、	我可以接受班級幹部的管理方式	4	3.8	30	28.6	60	57.1	6	5.7	4	3.8
6、	我可以接受班級導師的管理方式	9	8.6	32	30.5	57	54.3	5	4.8	1	1.0
7、	我能接受學習提振方案（背字母加分等）	15	14.3	22	21.0	48	45.7	13	12.4	5	4.8
8、	我滿意家園安排的參訪、職業探索、觀摩等校外教學活動	25	23.8	32	30.5	41	39.0	1	1.0	3	2.9
9、	我滿意家園排的社團活動（如裝置藝術社、攀岩社、汽球社、紙雕社等等）	30	28.6	16	15.2	54	51.4	1	1.0	2	1.9

## (二) 輔導

輔導部份，「我喜歡個案老師常和我討論生活及心理之問題」同意度最高，含「非常同意及同意」的比例佔 64.8%，其次為「我喜歡生活輔導老師常和我討論生活及心理之問題」答佔 63.8%，第三為「我喜歡監護阿姨常和我討論生活及心理之問題」，答「非常同意及同意」，佔 54.3%。輔導之前三名為輔導人員之主要核心人力與學員的互動性，可見學員能接受專業的輔導，以及對生活照顧的滿意。

最不同意的是，「我滿意家園安排的專題講座次數」，答「不同意及非常不同



意」者，佔 21.9%；「我滿意家園安排的專題講座內容」，答「不同意及非常不同意」者，佔 18.1%。就前述兩項最不同意之項目「專題講座次數」、「專題講座內容」，顯示學員的不滿意程度，合計達 4 成；學員對講座的安排與設計是有負向看法，因此將於了解學員的意見後，進行相關內容與次數的調整，以符合學員的需求。

在開放式問卷部分，學員對於「專題講座次數」、「專題講座內容」，提出聽演講雖立意好，但每每上課時是「打瞌睡」，時時點頭睡覺不是很舒服；亦有學員俏皮的寫「人是在清醒中開始聽講，而在睡夢中被罵醒」。因此，學員提及演講能予以多元化，活潑性，以符合學員的需求。對於「攀岩社」能成為正常課程或社團，是有所期待的。

◎表 3-2-2 安置學員於教學輔導-輔導部分 (n=105)

	題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
輔導部分											
10、	我喜歡個案老師常和我討論生活及心理之問題	36	34.3	32	30.5	32	30.5	3	2.9	0	0.0
11、	我喜歡生活輔導老師常和我討論生活及心理之問題	33	31.4	34	32.4	34	32.4	3	2.9	0	0.0
12、	我喜歡監護阿姨常和我討論生活及心理之問題	28	26.7	29	27.6	43	41.0	4	3.8	0	0.0
13、	我滿意家園安排的專題講座次數	12	11.4	20	19.0	49	46.7	17	16.2	6	5.7
14、	我滿意家園安排的專題講座內容	11	10.5	17	16.2	57	54.3	12	11.4	7	6.7
15、	我滿意個案老師帶領的主題團體活動	24	22.9	28	26.7	46	43.8	3	2.9	2	1.9

### 三、環境及團體休閒生活部分

分成「整體環境」、「休閒活動」等兩大類，分述如下：

#### (一) 整體環境

對於機構整體環境之調查結果，「我滿意家園的設備及生活環境」，答「非常同意及同意」者，為約 37.2%；「我喜歡宿舍衛浴及設備」、「我能接受教室的上課環境」，兩者答「非常同意及同意」者，佔 31.4%；「我喜歡宿舍公共設施，包括綠色走道、教室區之廁所、咖啡雅座等設施」，佔 30.5%。

最不同意者，為「我喜歡餐廳目前的環境佈置及設施」、「我喜歡寢室內的各項設施」，兩者答「不同意及非常不同意」者，佔 14.3%。

資料顯示，學員對於「餐廳」、「寢室」、等 2 項滿意度是較低的，因此未來在機構軟硬體建置時，宜考量加以適度修繕或換新，讓學員能感受到更溫馨的生活。

同學於開放式問卷中，提出寢室內的床已使用多年，有些學員感到舊、髒，若經費預算許可，建議能更換。然寢室區的床、以及餐廳設施更新已列入明年起之預算，以進行逐年汰換的服務。

在開放式問卷中，學員對於「綠色走道」開放的時間，希望能多開放及時間增長，或週六、週日能開放；同時，期待戶外活動的空間能增加。但，有學員認為全球暖化嚴重，覺得寢室區交誼廳不必加裝冷氣，只要多裝幾台電扇即可。舊視廳教室的電視螢幕已是不清晰，希望能改善。前述有關設施或設備部份如床、交誼廳電視螢幕，已列入年度預算，明年起將逐年改善。

◎表 3-3-1 安置學員於環境及團體休閒生活-整體環境部分 (n=105)

題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
整體環境部分										
1、我滿意家園的設備及生活環境	7	6.7	32	30.5	54	51.4	8	7.6	2	1.9
2、我喜歡餐廳目前的環境佈置及設施	6	5.7	19	18.1	63	60.0	11	10.5	4	3.8
3、我喜歡宿舍交誼廳及設施	8	7.6	22	21.0	62	59.0	8	7.6	3	2.9
4、我喜歡宿舍衛浴及設備	8	7.6	25	23.8	56	53.3	9	8.6	5	4.8
5、我喜歡宿舍公共設施，包括綠色走道、教室區之廁所、咖啡雅座等設施	9	8.6	23	21.9	58	55.2	8	7.6	5	4.8
6、我喜歡寢室內的各項設施	7	6.7	14	13.3	67	63.8	12	11.4	3	2.9
7、我能接受教室的上課環境	8	7.6	25	23.8	63	60.0	3	2.9	4	3.8

## (二) 休閒生活

較為滿意之前三項為，「我喜歡家園各項環境佈置競賽、球類競技、才藝表演及晚會烤肉等休閒措施」，答「非常同意及同意」者，約為 65.7%；其次，為「我喜歡家園安排的影片欣賞」，答「非常同意及同意」者，約為 59%；第三則為「我喜歡到圖書室借閱書籍」、「我喜歡家園安排的社會適應」，兩者答「非常同意及同意」者，皆佔 56.2%。

最不满意者「我滿意家園內福利社的服務」，答「不同意及非常不同意」，佔 19.1%；其次，「我滿意家園的伙食安排」，答「不同意及非常不同意」，佔 14.3

%。

與學員生活飲食滿足有關的「伙食」、「福利社」兩大部份，學員的不滿意程度在 1 成 91，及 1 成 43。由於伙食經費有限，且經營養師審核建議，選擇食材與設計菜單，以健康為取向，因此較難完全符合學員期待。

在開放式問卷中，期待圖書室能早日開放（施測因逢短期改建）；社會適應目前僅止 6 小時，希望時間能增長。本家執行上，若家長無法配合返鄉過親子假期，則由本家社工及縣市政府社工陪同外出社會適應。

在開放式問卷中，活動部分，則傾向多些球類及體育活動，及增添運動器材。對於一些角落感覺比較髒亂，同時，期待在大活動中心能安裝「冷氣」。對於髒亂部份，本家已經開始於打掃時間注意蜘蛛網等的清除，且不定期打掃改善環境。

對於福利社，則提及部分物品價格過高，認為是學生，價格可以加以降低，以及會有過期食品出現，且安排購物時間過短等，因此，對於福利社之監督應予加強，必要時與廠商協調應改善的項目。本家執行上，已加強此方面的監督，以維護購物品質。

◎表 3-3-2 安置學員環境及團體休閒生活-休閒生活部分 (n=105)

	題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
休閒生活部分											
8、	我喜歡到圖書室借閱書籍	28	26.7	31	29.5	36	34.3	7	6.7	2	1.9
9、	我喜歡使用宿舍區的運動器材	14	13.3	18	17.1	63	60.0	9	8.6	1	1.0
10、	我喜歡家園安排的影片欣賞	33	31.4	29	27.6	39	37.1	3	2.9	1	1.0
11、	我喜歡家園安排的社會適應	30	28.6	29	27.6	42	40.0	4	3.8	0	0.0
12、	我喜歡家園各項環境佈置競賽、球類競技、才藝表演及晚會烤肉等休閒措施	38	36.2	31	29.5	31	29.5	4	3.8	0	0.0
13、	我滿意家園的伙食安排	8	7.6	18	17.1	63	60.0	11	10.5	4	3.8
14、	我滿意家園內福利社的服務	13	12.4	15	14.3	56	53.3	15	14.3	5	4.8
15、	我滿意多功能活動中心的休閒設施	12	11.4	15	14.3	65	61.9	6	5.7	4	3.8

#### 四、年度措施部份

年度措施攸關機構的整體經營與服務，因此將年度措施部份分成「家族經營」、「學員權益」兩大項，茲分述如下：

##### (一) 家族經營

年度措施中，「我喜歡家園安排的親子假」，答「同意與非常同意」者，達 79%；第二名為「我喜歡家園目前舉辦的各項校外活動、畢業旅行等措施」答「同意與非常同意」者，達 74.3%；第三名為「我喜歡家園安排的慶生會活動」、「我喜歡家園開放綠色走道之措施」，答「同意與非常同意」者，達 70.5%。

家族經營，是本家年度措施主要的服務強項結合，提供溫馨而人性化的多元服務。就資料顯示，滿意度前三名在 7 至 8 成左右，滿意度最低的是「我能接受家園推動的各項志工活動」，雖僅達 49.5%，但表示「不滿意或非常不滿意」者，也只有 3.9%，顯示學員能理解及接受本家的用心與規劃。因此，建議志工活動或課程安排宜以學生最所需要或意願為優先；必要時，可以評估擔任家外活動的志工（如參與義演、服務學習志工）以提升學員的參與力，體驗社區服務的精神。

親子假是促進親子互動機會，在開放式問卷中有學員表示能 2 週放 1 次假，有的傾向每週放，亦或是每個月放 1 次，天數能予以增加。同時，榮譽親子假期的人數，能加以提高。對於 3 個月以內沒放親子假期，建議亦能考慮放假。原則上，輔導課之評估為若過於密集或不穩定亦可放假的，將會影響學員的學習與安置生活的適應；相對的，增加親子關係與互動，也是一種獎勵措施，因此，評估學員返鄉過親子假期時是採審慎態度因應之。

◎表 4-1-1 安置學員於年度措施-家族經營部分 (n=105)

題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
家族經營部分										
1、我喜歡家園安排的慶生會活動	40	38.1	34	32.4	30	28.6	0	0.0	1	1.0
2、我喜歡目前家園實施的家族會議措施	26	24.8	36	34.3	42	40.0	0	0.0	1	1.0
3、我喜歡家園安排的親子假	65	61.9	18	17.1	21	20.0	1	1.0	0	0.0
4、我喜歡家園每月學員生活座談會	32	30.5	31	29.5	36	34.3	4	3.8	2	1.9
5、我喜歡家園推動的各項學員自治活動	29	27.6	27	25.7	45	42.9	3	2.9	1	1.0
6、我喜歡家園開放綠色走道之措施	48	45.7	26	24.8	27	25.7	2	1.9	2	1.9
7、我喜歡家園目前舉辦的各項校外活動、畢業旅行等措施	55	52.4	23	21.9	24	22.9	2	1.9	1	1.0
8、我能接受家園推動的各項志工活動	27	25.7	25	23.8	46	43.8	3	2.9	1	1.0

## (二) 學員權益

年度措施執行中，學員權益以「我能接受家園學員生活公約之約定」，答「同意與非常同意」者，佔 46.6%；「我覺得家園學員申訴管道很暢通」、「我能接受家園實施的積分表考核制度」，兩者答「同意與非常同意」者，佔 38.1%。其中，

「我能接受家園實施的積分表考核制度」，答「不同意及非常不同意」者，約佔 12.4%。

由統計資料顯示，學員對於學員生活公約之約定答「同意及非常同意」佔 46.6%，答「普通」則高達 9 成 42；對於行為積分表考核制度則是有 1 成 24 的學員感到不滿意。

在開放式的問卷中，有的學員認為多加分可以積假或有其他的選擇，對於參與校外活動的空間，期望能多適度開放。

◎表 4-1-2 安置學員於年度措施-學員權益部分 (n=105)

	題目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學員權益部分											
9、	我覺得家園學員申訴管道很暢通	14	13.3	26	24.8	54	51.4	5	4.8	5	4.8
10、	我能接受家園學員生活公約之約定	14	13.3	35	33.3	50	47.6	4	3.8	1	1.0
11、	我能接受家園實施的積分表考核制度	18	17.1	22	21.0	51	48.6	11	10.5	2	1.9

## 肆、結語

整體而言，學員安置後的生活適應，其平均滿意度達 88%；教學與輔導，平均滿意度達 92.06%。於機構整體環境及團體休閒活動，平均滿意度達 89.78%。於年度措施上，平均滿意度達 95.50%。【各單項計算方式：(不同意者人數+非常不同意人數)/題數/總人數\*100，即算出不同意以下之平均百分比；以 100-不同意者百分比，即為平均滿意度】

從前述統計而言，學員於本家生活適應大致能適應，教學輔導的滿意度整體平均達 9 成 2 以上，顯示對於教學輔導的滿意程度大致良好。對於生活的攸關的軟硬體設施，學員的滿意程度是近 9 成，能知道學員對於機構的設施是傾向滿意的。年度措施，及整體機構的經營上，達到 9 成 5 的滿意度，顯見本家的整體經營理念獲學員的肯定。

學員於開放式的建議上，提供她們對於各項次的看法，對於機構未來的經營管理上提供些許方向，期待未來機構能就可以執行的部分加以改善，以滿足學員的多面向需求。

本次整體問卷設計，建議：

- 1、問卷整體性應重新修訂，以符合現況。
- 2、注意問卷中是否有引導性之字眼，以避免引導作答。
- 3、為確實了解學員不同意的內容為何，答「不同意、非常不同意者」宜在問卷中設計欄位中可填入或加註原因。