

## 內政部施政措施民意調查

### 「莫拉克颱風災民入住永久屋滿意度調查」摘要分析

本調查的目的為針對內政部及所屬機關各項「重大施政措施或增(修)訂法案主要議題」能迅速進行民意調查，俾即時蒐集民眾對各該措施或法案特定議題之看法，進行較深入之民意資料分析，以提供內政部及所屬機關訂定施政措施或法案之參考。

去(98)年莫拉克風災重創台灣，政府為了重建遭受莫拉克颱風侵襲的鄉親生活，擬定四大重建計畫，包括區域重建綱要計畫、設施重建計畫、產業重建計畫以及家園重建計畫，其中由內政部負責家園重建計畫。在家園重建計畫中，為了安置鄉親生活，政府與民間慈善團體採取合作模式推動永久屋安置計畫，「高雄縣杉林鄉大愛園區」是第一個完工的永久屋，並在今年春節前開放申請入住，截至7月20日止，進住的居民已達630戶。

莫拉克風災屆滿周年，內政部為瞭解已入住居民對永久屋施工品質及對於生活重建中心各項服務的滿意程度與改進意見，特別委託全國意向顧問有限公司，於今(99)年7月25日至27日，針對大愛園區內630戶住戶，全面進行面訪調查，就戶內年滿20歲以上成年人隨機抽取1人訪問，共計訪問成功583戶，訪問成功率高達92.54%。在推計方法上利用本次調查所得家戶戶內人口資料推計母體人口分布，以性別和年齡為分層變數加權調整樣本結構。謹就調查結果摘要分析如下：

#### 一、永久屋安置滿意度

##### (一)永久屋整體滿意度：

永久屋入住居民對永久屋「整體評價」感到滿意者有89.89%，「政府與民間團體合作推動永久屋安置計劃的作業效率」感到滿意者有81.14%。

**1.居民對目前居住永久屋的滿意度：以家庭型態為三代同堂、專科學歷、高齡及身心障礙之居民滿意度達九成五最高；大學及以上者其不滿意度為 26.65%最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對目前居住的永久屋，表示滿意者有 89.89%（非常滿意占 24.41%、還算滿意占 65.48%），不滿意者有 6.83%（非常不滿意占 1.21%、不太滿意占 5.62%），沒意見者有 3.16%的居民。

調查結果顯示，除大學及以上學歷者之 66.61%外，滿意度均達八成以上，居民中大學及以上者其不滿意度為 26.65%，另獨居、40~49 歲、離婚或分居、戶內人口在 10 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等待結果者之不滿意度均達 10%以上。

**2.居民對政府與民間團體採取合作模式推動永久屋安置計劃的作業效率：以 65 歲及以上、身心障礙者之滿意度達九成以上最高；20~29 歲、40~49 歲、大學及以上學歷、戶內人口在 7 人以上、求學及準備升學之居民其不滿意度超過 15%。**

目前居住大愛園區永久屋居民對政府與民間團體採取合作模式推動永久屋安置計劃的作業效率，表示滿意者有 81.14%（非常滿意占 13.36%、還算滿意占 67.78%），不滿意者有 10.58%（非常不滿意占 2.49%、不太滿意占 8.09%），沒意見者有 7.24%。

調查結果顯示，65 歲及以上、身心障礙者之滿意度達九成以上，居民中 20~29 歲、40~49 歲、大學及以上學歷、戶內人口在 7 人以上、求學及準備升學之居民其不滿意度超過 15%，另家庭型態為父母與子女、隔代家庭、國（初）中、高中（職）學歷、有配偶或同居、離婚或分居、戶內人口在 4~6 人、從事某種工作、無工作在找工作或已找工作在等待結果、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、原住民身分者不滿意度亦超過 10%以上。

**(二)永久屋內部滿意度：**

對於永久屋「入住坪數」感到滿意者有 77.85%，「屋內隔間、通風、採光、動線等內部環境」感到滿意者有 83.21%，「室內外的水、電、瓦斯管線設施」感到滿意者有 78.34%，「民間團體或企業所提供的家具」感到滿意者有 85.23%。

1.居民對所分配到永久屋的坪數：以家庭型態為隔代家庭、20~29 歲者滿意度達八成五以上最高；專科學歷、戶內人口在 10 人以上者不滿意度超過 30%以上。

目前居住大愛園區永久屋居民對所分配到永久屋的坪數，表示滿意者有 77.85%（非常滿意占 15.33%、還算滿意占 62.52%），不滿意者有 18.83%（非常不滿意占 3.49%、不太滿意占 15.35%），沒意見者有 3.32%。

調查結果顯示，家庭型態為隔代家庭、20~29 歲者滿意度達八成五以上，各項目別下居民不滿意度均超過 10%，尤以專科學歷、戶內人口在 10 人以上者超過 30%以上，另女性、家庭型態為夫妻兩人、父母與子女、單親家庭、40~64 歲、離婚或分居、戶內人口在 2~3 人、無工作在找工作或已找工作在等待結果、料理家務、非原住民者亦超過 20%以上。

2.居民對永久屋屋內隔間、通風、採光、動線等內部環境：以家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、65 歲及以上、專科學歷、想工作而未找工作且隨時可以開始工作之居民滿意度達九成以上最高；家庭型態為單親家庭、大學及以上學歷、戶內人口在 10 人及以上之居民其不滿意度超過 30%以上。

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋屋內隔間、通風、採光、動線等內部環境，表示滿意者有 83.21%（非常滿意占 19.04%、還算滿意占 64.17%），不滿意者有 13.91%（非常不滿意占 1.73%、不太滿意占 12.18%），沒意見者有 2.39%。

調查結果顯示，家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、65 歲及以上、專科學歷、想工作而未找工作且隨時可以開始工作之居民滿意度達九成以

上，居民中家庭型態為單親家庭、大學及以上學歷、戶內人口在 10 人及以上之居民其不滿意度超過 30% 以上，尤以戶內人口在 10 及以上之 48.94% 最高，另 30~39 歲、無工作在找工作或已找工作在等待結果、原住民身分者亦超過 20% 以上。

**3.居民對永久屋室內外所配置的水、電、瓦斯等管線設施：以戶內人口在 10 人及以上之居民其滿意度為 85.49% 最高；專科學歷者之不滿意度為 47.24% 最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋室內外所配置的水、電、瓦斯等管線設施，表示滿意者有 78.34%（非常滿意占 12.82%、還算滿意占 65.52%），不滿意者有 18.59%（非常不滿意占 2.55%、不太滿意占 16.04%），沒意見者有 2.33%。

調查結果顯示，戶內人口在 10 人及以上之居民其滿意度為 85.49% 最高，各項目別下居民不滿意度均超過 10%，家庭型態為單親家庭、專科學歷之居民其不滿意度超過 30% 以上，尤以專科學歷者之 47.24% 最高，另家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、40~49 歲、大學及以上學歷、未婚、戶內人口在 2~3 人、無工作在找工作或已找工作在等待結果、高齡及身心障礙、賦閒及傷病、非原住民者亦超過 20% 以上。

**4.居民對民間團體或企業所提供的家具等相關設備：以家庭型態為隔代家庭、喪偶、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、高齡及身心障礙之居民其滿意度達九成以上最高；戶內人口在 10 人及以上、賦閒及傷病之居民其不滿意度各為 25.41%、24.43% 最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對民間團體或企業所提供的家具等相關設備，表示滿意者有 85.23%（非常滿意占 22.23%、還算滿意占 63.00%），不滿意者有 10.50%（非常不滿意占 0.78%、不太滿意占 9.72%），沒意見者有 3.05%。

調查結果顯示，家庭型態為隔代家庭、喪偶、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、高齡及身心障礙之居民其滿意度達九成以上，居民中戶內人口在 10 人及以上、賦閒及傷病之居民其不滿意度各為 25.41%、24.43%最高，另專科學歷、離婚或分居、戶內人口在 7~9 人、無工作在找工作或已找工作在等待結果之居民亦超過 15% 以上。

### (三)永久屋外部滿意度：

對於永久屋「施工品質」感到滿意者為 66.37%，「外部景觀」感到滿意者為 83.95%，「公共設施」感到滿意者為 46.74%，「對外交通便利」感到滿意者為 57.65%，「保留原村文化」感到滿意者為 51.90%。

1.居民對永久屋整體施工品質：以 65 歲及以上及身心障礙者其滿意度達八成左右最高；大學及以上學歷之不滿意度為 53.82%最高。

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋整體施工品質，表示滿意者有 66.37%（非常滿意占 10.63%、還算滿意占 55.74%），不滿意者有 27.52%（非常不滿意占 3.43%、不太滿意占 24.09%），沒意見者有 4.25%。

調查結果顯示，65 歲及以上及身心障礙者其滿意度達八成左右，各項目別下居民不滿意度均超過 10% 以上，30~49 歲、高中（職）及以上學歷、有配偶或同居、離婚或分居、戶內人口在 7 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等結果、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、賦閒及傷病、原住民身分者超過 30% 以上，尤以大學及以上學歷之 53.82% 最高，另戶內人口在 7 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等結果者亦超過 40% 以上。

2.居民對永久屋外部景觀：以家庭型態為隔代家庭之 96.12%滿意度最高；大學及以上學歷、戶內人口在 7 人及以上者其不滿意度均超過 20% 以上。

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋外部景觀，表示滿意者有 83.95%（非常滿意占 18.90%、還算滿意占 65.05%），不滿意者有 11.26%（非常不滿意占 1.71%、不太滿意占 9.54%），沒意見者有 3.92%。

調查結果顯示，家庭型態為隔代家庭之滿意度為 96.12% 最高，居民中大學及以上學歷、戶內人口在 7 人及以上者其不滿意度均超過 20% 以上，另家庭型態為獨居、20~29 歲、專科學歷、原住民身分者亦超過 15% 以上。

**3.居民對永久屋整體規劃的公共設施：以家庭型態為單親家庭之 62.15% 滿意度最高；大學及以上學歷有 50.43% 超過半數表示不滿意最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋整體規劃的公共設施，表示滿意者有 46.74%（非常滿意占 6.73%、還算滿意占 40.01%），不滿意者有 36.25%（非常不滿意占 9.40%、不太滿意占 26.85%），沒意見者有 8.73%。

調查結果顯示，家庭型態為單親家庭者之滿意度為 62.15% 最高，各項目別下居民不滿意度均超過 25% 以上，大學及以上學歷有 50.43% 超過半數表示不滿意最高，另 40~49 歲、高中（職）、專科學歷、有配偶或同居、戶內人口在 7 人及以上者亦超過 40% 以上。

**4.居民對永久屋對外交通便利性：以男性、家庭型態為夫妻兩人、單親家庭、隔代家庭、三代同堂、20~29 歲、高中（職）、未婚、戶內人口在 7 人及以上、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、高齡及身心障礙者其滿意度達六成以上最高；家庭型態為獨居、40~49 歲、專科及以上學歷、無工作在找工作或已找工作在等待結果之居民不滿意度超過 40% 以上。**

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋對外交通便利性，表示滿意者有 57.65%（非常滿意占 7.23%、還算滿意占 50.42%），不滿意者有 35.02%（非常不滿意占 9.69%、不太滿意占 25.33%），沒意見者有 4.94%。

調查結果顯示，男性、家庭型態為夫妻兩人、單親家庭、隔代家庭、三代同堂、20~29 歲、高中（職）、未婚、戶內人口在 7 人及以上、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、高齡及身心障礙者其滿意度達六成以上，各項目別下居民不滿意度均超過 20% 以上，其中除家庭型態為隔代家庭、20~29 歲、未婚、高齡及身心障礙外，均超過 30% 以上，尤以家庭型態為獨居、40~49 歲、專科及以上學歷、無工作在找工作或已找工作在等待結果之居民則超過 40% 以上。

**5.居民對永久屋安置地點保留原村文化：以國（初）中學歷、喪偶、戶內人口在 10 人及以上者滿意度均達六成以上最高；專科及以上學歷者其不滿意度超過 30% 以上。**

目前居住大愛園區永久屋居民對安置地點保留原村文化，表示滿意者有 51.90%（非常滿意占 5.57%、還算滿意占 46.33%），不滿意者有 17.90%（非常不滿意占 5.53%、不太滿意占 12.37%），沒意見者有 21.77%。

調查結果顯示，國（初）中學歷、喪偶、戶內人口在 10 人及以上者滿意度均達六成以上，專科及以上學歷者其不滿意度超過 30% 以上，另家庭型態為父母與子女、單親家庭、20~39 歲、高中（職）學歷、未婚、有配偶或同居、戶內人口在 4~9 人、無工作在找工作或已找工作在等待結果、原住民身分者亦達 20% 以上。

**(四)對永久屋內外設施及環境的改善意見：**

**居民對永久屋內外設施及環境的首要改善意見為「健全園區生活機能」的 44.10%。**

目前居住大愛園區永久屋居民對永久屋內外設施及環境的改善意見，以「健全園區生活機能」的 44.10% 為首，「加強社區環境建設」的 36.73% 居次，「加強治安防治」的 32.56% 居第三，表示「加強維護環境衛生」、「加強防火設施」亦各有 24.41%、13.12%，另有 10.60% 居民則表示沒意見。

調查結果顯示，20~39 歲、原住民身分者對永久屋內外設施及環境的改善意見前三項依序為「健全園區生活機能」、「加強治安防治」、「加強社區環境建設」，未婚、戶內人口在 10 人及以上者前三項依序為「加強治安防治」、「健全園區生活機能」、「加強社區環境建設」，戶內人口在 7~9 人者前三項依序為「加強社區環境建設」、「加強治安防治」、「健全園區生活機能」，其餘皆依序為「健全園區生活機能」、「加強社區環境建設」、「加強治安防治」。

## 二、生活重建服務中心滿意度

### (一)對於生活重建服務中心滿意度

知道內政部委託民間團體「設置生活重建服務中心」者有 95.71%；居民或其家人「去過服務中心」則有 52.58%，其對於「政府委託民間團體設置生活重建服務中心，作為提供居民各項服務平台及窗口」感到滿意者有 54.77%，對於「服務中心社工人員服務態度」感到滿意者有 55.84%。

1.居民對政府有委託民間團體設置生活重建服務中心的知悉度：表示 100.00%知道的居民為 30~39 歲、專科學歷、戶內人口在 7 人及以上、料理家務者；家庭型態為隔代家庭不知道比例 22.67%最高。

目前居住大愛園區永久屋居民對政府有委託民間團體設置生活重建服務中心，表示知道者有 95.71%，不知道者有 4.29%。

調查結果顯示，除家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、高齡及身心障礙者不知道比例均超過 10% 以上外，其餘項目知道比例皆達九成以上，其中不知道比例以家庭型態為隔代家庭之 22.67% 最高。

2.居民去過生活重建服務中心的經驗：家庭型態為單親家庭、離婚或分居、戶內人口在 10 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等待結果者表示去過生活重建服務中心比例均超過六成；家庭型態為隔代家庭者沒有去過的比例為 59.39% 最高。



目前居住大愛園區永久屋居民係過去半年才開始陸續入住，忙於整理家園或部分居民目前尚未需要協助，故居民表示有去過生活重建服務中心者有 52.58%，沒有去過者有 47.42%。

調查結果顯示，家庭型態為單親家庭、離婚或分居、戶內人口在 10 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等待結果者去過生活重建服務中心比例均超過六成，家庭型態為隔代家庭、三代同堂、50~64 歲、小學及以下、大學及以上學歷、喪偶、戶內人口在 7~9 人、料理家務、高齡及身心障礙者有過半數表示不曾去過。

**3.居民對政府特別委託民間團體設置生活重建服務中心，作為快速提供災民生活、心理、就學、就業及各項福利服務平台及窗口的做法：以國（初）中學歷、料理家務者滿意度均達六成以上最高；大學及以上學歷之不滿意度為 40.72%最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對政府特別委託民間團體設置生活重建服務中心，作為快速提供災民生活、心理、就學、就業及各項福利服務平台及窗口的做法，表示滿意者有 54.77%（非常滿意占 8.34%、還算滿意占 46.42%），不滿意者有 12.50%（非常不滿意占 4.42%、不太滿意占 8.08%），沒意見者有 10.75%，有 21.98%的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，國（初）中學歷、料理家務者滿意度均達六成以上，20~29 歲、專科及以上學歷、戶內人口在 7 人及以上其不滿意度均超過 20%以上，尤以大學及以上學歷之 40.72%最高，另家庭型態為父母與子女、單親家庭、未婚、無工作在找工作或已找工作在等待結果、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、原住民身分者亦超過 15%以上。有去過生活重建服務中心者，有 70.68%的比例表示滿意。

**4.居民對生活重建服務中心社會工作人員提供服務的態度：以男性的 57.20%、30~39 歲的 60.70%滿意度較高；專科學歷、戶內人口在 10 人及以上者不滿意度超過 30%以上。**

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心社會工作人員提供服務的態度，表示滿意者有 55.84%（非常滿意占 15.34%、還算滿意占 40.50%），不滿意者有 11.64%（非常不滿意占 3.12%、不太滿意占 8.52%），沒意見者有 6.03%，有 26.49%的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，30~39 歲、國（初）中學歷、離婚或分居、戶內人口在 4~6 人、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、料理家務、非原住民身分者滿意度均達六成以上，家庭型態為單親家庭、專科及以上學歷、戶內人口在 10 人及以上者其不滿意度均超過 20% 以上，尤以專科學歷、戶內人口在 10 人及以上者超過 30% 以上，另 20~29 歲、戶內人口在 7~9 人、原住民身分者亦超過 15% 以上。有去過生活重建服務中心者，有 71.42% 的比例表示滿意。

## **(二)對於生活重建服務中心提供服務滿意度**

永久屋居民對中心提供六大服務之滿意度最高者為「家戶關懷訪視服務」（49.24%）；在中心所提供的各項服務中，居民認為幫助最大者為「就業相關服務」（26.70%）；居民尋求中心協助後尚未解決的困難以「就業媒合」（24.36%）居首。

**1.居民對生活重建服務中心提供的「家戶關懷訪視服務」：以 65 歲及以上、喪偶之居民滿意度各為 59.78%、59.21% 最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「家戶關懷訪視服務」（獨居老人、單親家庭、低收入戶等），表示滿意者有 49.24%（非常滿意占 11.34%、還算滿意占 37.90%），不滿意者有 5.41%（非常不滿意占 1.11%、不太滿意占 4.30%），沒意見者有 9.54%，有 35.81% 的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度、不滿意度皆不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。女性、家庭型態為獨居、夫妻兩人、三代同堂、50 歲及以上、小學至國（初）中、專科學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 2~3

人、戶內人口在 7~9 人、從事某種工作、無工作在找工作或已找工作在等待結果、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、料理家務、高齡及身心障礙、非原住民身分者其滿意度超過半數以上，尤以 65 歲及以上、喪偶之居民滿意度各為 59.78%、59.21% 最高，家庭型態為單親家庭、離婚或分居者其不滿意度超過 10% 以上。

知道生活重建服務中心者有 51.45% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 60.06% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 37.24% 高。

**2. 居民對生活重建服務中心提供的「福利服務」：以女性、家庭型態為獨居、30~39 歲、65 歲及以上、小學及以下、專科學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 7~9 人、身心障礙者其滿意度達五成以上最高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「福利服務」（老人關懷、就醫陪伴、社區義診、文康活動、親子講座、兒少課輔安親、陪同身心障礙者就醫或轉介服務），表示滿意者有 47.51%（非常滿意占 8.57%、還算滿意占 38.94%），不滿意者有 6.25%（非常不滿意占 1.84%、不太滿意占 4.41%），沒意見者有 11.07%，有 35.17% 的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度、不滿意度皆不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。女性、家庭型態為獨居、30~39 歲、65 歲及以上、小學及以下、專科學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 7~9 人、身心障礙者其滿意度達五成以上，家庭型態為單親家庭、40~49 歲、戶內人口在 10 人及以上者其不滿意度超過 10% 以上。

知道生活重建服務中心者有 49.64% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 56.52% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 37.52% 高。

**3. 居民對生活重建服務中心提供的「就學相關服務」：以國（初）中學歷、戶內人口在 7~9 人者其滿意度達四成以上最高；大學及以上學歷、戶內人口在 7 人及以上者不滿意度超過 15% 以上比例偏高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「就學相關服務」(助學用品協助或經濟補助、學生課後輔導)，表示滿意者有 31.85% (非常滿意占 4.41%、還算滿意占 27.44%)，不滿意者有 9.15% (非常不滿意占 1.92%、不太滿意占 7.23%)，沒意見者有 17.10%，有 41.90%的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度皆未超過半數，但不滿意度亦不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。國(初)中學歷、戶內人口在 7~9 人者其滿意度達四成以上，大學及以上學歷、戶內人口在 7 人及以上者不滿意度超過 15% 以上比例偏高，女性、家庭型態為父母與子女、20~39 歲、50~64 歲、國(初)中學歷、有配偶或同居、離婚或分居、從事某種工作、無工作在找工作或已找工作在等待結果、原住民身分者亦超過 10% 以上。

知道生活重建服務中心者有 33.28% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 37.48% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 25.61% 高。

**4.居民對生活重建服務中心提供的「就業相關服務」：以戶內人口在 7~9 人之滿意度 66.37% 最高；無工作找工作或已找工作在等待結果者不滿意度為 47.05% 偏高。**

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「就業相關服務」(也就是提供 88 臨工、以工代賑、參加技藝訓練等相關就業服務)，表示滿意者有 47.57% (非常滿意占 3.00%、還算滿意占 44.57%)，不滿意者有 18.61% (非常不滿意占 5.22%、不太滿意占 13.39%)，沒意見者有 9.59%，有 24.23% 的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度、不滿意度皆不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。家庭型態為三代同堂、20~39 歲、國(初)中至專科學歷、未婚、戶內人口在 7 人及以上、從事某種工作、原住民身分者其滿意度超過五成以上，尤以戶內人口在 7~9 人之 66.37% 最高，無工作找工作或已找工作在等待結果者不滿意度為 47.05% 偏高，男性、家庭型態為獨居、父母與子女、單親家庭、20~64 歲、國(初)中、高中(職)學

歷、離婚或分居、戶內人口在 4~6 人、想工作而未找工作且隨時可以開始工作者亦超過 20% 以上。

知道生活重建服務中心者有 49.71% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 51.31% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 43.43% 高。

**5. 居民對生活重建服務中心提供的「心理服務」：**以女性、家庭型態為三代同堂、20~29 歲、國（初）中學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 7 人及以上、從事某種工作、料理家務者其滿意度達四成以上最高；戶內人口在 7~9 人者不滿意度為 17.50% 偏高。

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「心理服務」（也就是轉介當地衛生所心理諮商輔導及醫療服務），表示滿意者有 38.57%（非常滿意占 5.28%、還算滿意占 33.29%），不滿意者有 8.06%（非常不滿意 1.89 占%、不太滿意占 6.17%），沒意見者有 15.62%，有 37.75% 的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度皆未超過半數，但不滿意度亦不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。女性、家庭型態為三代同堂、20~29 歲、國（初）中學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 7 人及以上、從事某種工作、料理家務者其滿意度達四成以上，戶內人口在 7~9 人者不滿意度為 17.50% 偏高，家庭型態為父母與子女、單親家庭、40~49 歲、國（初）中、高中（職）學歷、有配偶或同居、無工作在找工作或已找工作在等待結果、原住民身分者亦超過 10% 以上。

知道生活重建服務中心者有 40.30% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 43.58% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 33.01% 高。

**6. 居民對生活重建服務中心提供的「生活諮詢服務」：**以女性、20~29 歲、國（初）中、專科學歷、未婚、戶內人口在 4~6 人、從事某種工作、料理家務者其滿意度達四成以上最高；戶內人口在 7~9 人者不滿意度為 20.79% 偏高。

目前居住大愛園區永久屋居民對生活重建服務中心提供的「生活諮詢服務」（購物、法律、就業、就學及就醫等問題），表示滿意者有 37.65%（非常滿意占 5.49%、還算滿意占 32.16%），不滿意者有 12.76%（非常不滿意占 2.81%、不太滿意占 9.95%），沒意見者有 14.34%，有 35.25% 的居民則表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，各項目別滿意度皆未超過半數，但不滿意度亦不高，惟不知道、很難說、拒答之比例偏高。女性、20~29 歲、國（初）中、專科學歷、未婚、戶內人口在 4~6 人、從事某種工作、料理家務者其滿意度達四成以上，戶內人口在 7~9 人者不滿意度為 20.79% 偏高，男性、家庭型態為獨居、30~39 歲、高中（職）、大學及以上學歷、離婚或分居、戶內人口在 10 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等待結果、想工作而未找工作且隨時可以開始工作、原住民身分者亦超過 15% 以上。

知道生活重建服務中心者有 39.34% 的比例表示滿意；有去過生活重建服務中心者有 39.65% 的比例表示滿意，較沒有去過者之 35.44% 高。

**7.居民認為生活重建服務中心所提供最有幫助的服務項目為「就業相關服務」的 26.70%，表示沒意見者有 8.36%，另有 30.22% 的居民表示不知道、很難說、拒答。**

目前居住大愛園區永久屋居民認為生活重建服務中心所提供最有幫助的服務項目，以「就業相關服務」的 26.70% 為首，「家戶關懷訪視服務」的 13.56% 居次，「福利服務」、「生活諮詢服務」的 8.89%、8.65% 居第三，表示沒意見者有 8.36%，另有 30.22% 的居民表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，家庭型態為獨居、夫妻兩人、65 歲及以上、小學及以下學歷、喪偶、料理家務、賦閒及傷病者認為生活重建服務中心所提供服務項目中最有幫助為「家戶關懷訪視」；高齡及身心障礙者認為是「福利服務」；其餘項目別皆認為是「就業相關服務」。

8.居民尋求生活重建服務中心協助後，尚未解決的困難項目為「就業媒合」的 24.36%比例最高，表示沒意見者有 27.61%，另有 16.02%的居民表示不知道、很難說、拒答。

目前居住大愛園區永久屋居民尋求生活重建服務中心協助後，尚未解決的困難項目，以「就業媒合」的 24.36%為首，「補助津貼申請」的 17.75%居次，「居家服務」的 13.35%居第三，表示「就醫協助」亦有 10.08%，表示沒意見者有 27.61%，另有 16.02%的居民表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，喪偶之居民尋求生活重建服務中心協助後尚未解決的困難項目以「補助津貼申請」為首；家庭型態為夫妻兩人、65 歲及以上、專科及以上學歷、賦閒及傷病者以「居家服務」為首；家庭型態為獨居、高齡及身心障礙者以「就醫協助」為首；家庭型態為隔代家庭者以「心理諮商」為首；求學及準備升學者以「居家服務」、「就學補助」為首；其餘項目別皆以「就業媒合」為首。

### (三)對於生活重建服務中心意見

居民對於生活、心理、就學、就業、福利及其他轉介服務的改進意見主要為就業問題。

目前居住大愛園區永久屋居民對於生活、心理、就學、就業、福利及其他轉介服務的需求或改進意見，以「增加園區就業機會」的 42.06%為首，「就業機會推介」的 39.62%居次，「職業訓練課程」、「就業資訊」的 32.81%、31.47%居第三，表示沒意見者有 20.36%，另有 11.08%的居民表示不知道、很難說、拒答。

調查結果顯示，女性、家庭型態為單親家庭、隔代家庭、三代同堂、20~29 歲、40~49 歲、65 歲及以上、小學及以下、國（初）中、高中（職）學歷、喪偶、戶內人口在 2~9 人、從事某種工作、求學及準備升學、料理家務、原住民、非原住民身分者以「增加園就業機會」為首要需求或改進意見；家庭型態為獨居者則以「增加園就業機會」、「就業機會推介」

並列首要需求或改善意見；男、女性、家庭型態為夫妻兩人、父母與子女、30~39歲、50~64歲、國（初）中學歷、未婚、離婚或分居以「就業機會推介」為首要需求或改進意見；大學及以上學歷、賦閒及傷病者以「職業訓練課程」為首要需求或改進意見。

### 三、整體生活品質滿意度

居民對整體生活品質表示滿意者有 85.89%，以家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、三代同堂、65 歲及以上、專科學歷者滿意度均達九成以上最高。

目前居住大愛園區永久屋居民對整體生活品質，表示滿意者有 85.89%（非常滿意占 8.30%、還算滿意占 77.59%），不滿意者有 9.69%（非常不滿意占 1.84%、不太滿意占 7.85%），沒意見者有 3.81%。

調查結果顯示，家庭型態為夫妻兩人、隔代家庭、三代同堂、65 歲及以上、專科學歷者滿意度均達九成以上，男性、家庭型態為獨居、父母與子女、單親家庭、40~64 歲、高中（職）、大學及以上學歷、未婚、喪偶、戶內人口在 7 人及以上、無工作在找工作或已找工作在等待結果、高齡及身心障礙、原住民身分者其不滿意度均超過 10% 以上。

### 四、結論

(一)調查顯示，永久屋入住居民對「永久屋整體評價」感到滿意者有八成九，不滿意者不到一成，這也代表居民對於政府與民間合力興建永久屋的肯定。就「整體生活品質」而言，有八成五的民眾感到滿意；至於「政府與民間團體合作推動永久屋安置計劃的作業效率」感到滿意者有八成一，不滿意者只有一成，顯示大多數入住居民，對於官民合作模式，以不到一年時間讓災民入住新家園、展開新生活之效率，抱持正面肯定的態度。

(二)調查顯示，居民對生活重建服務中心提供之六大服務的滿意度，依序為「家戶關懷訪視服務」（49.24%）、「就業相關服務」（47.57%）、



「福利服務」（47.51%）、「心理服務」（38.57%）、「生活諮詢服務」（37.65%）以及「就學相關服務」（31.85%）。由於受訪者對六大服務回答「不滿意」的比例都不高，反而回答「不知道、很難說、拒答」者之比例偏高，其可能原因為居民這半年來陸續搬入園區，對生活重建服務中心之角色功能及其所提供的服務內容不甚了解，及居民多會依照自己的需求去接觸生活重建服務中心尋求服務致並非對每一項服務均有所接觸或了解，政府有必要加強宣導生活重建服務中心之服務功能。

(三)對生活重建服務中心所提供的各項服務，居民認為幫助最大者為「就業相關服務」（26.70%），認為尚未解決的困難則以「就業媒合」（24.36%）居首，居民對於生活、心理、就學、就業、福利及其他轉介服務需加強改進者依序為「增加園區就業機會」、「就業機會推介」、「職業訓練課程」及「就業資訊」等均占三成以上，顯示就業問題是目前園區居民最需要迫切解決的問題。