



**國家住宅及都市更新中心**  
National Housing and Urban Regeneration Center

**「社會住宅服務品質調查」委託專業服務案**

**結案報告**

委託單位：國家住宅及都市更新中心

執行團隊：時勢股份有限公司

2022年5月19日

---

## 目 錄

<b>壹、 計畫緣起與目標 .....</b>	<b>1</b>
一、 計畫緣起.....	1
二、 計畫目的.....	2
<b>貳、 文獻探討 .....</b>	<b>3</b>
一、 國內社宅相關調查借鏡 .....	3
三、 國外社宅相關調查借鏡 .....	8
<b>參、 研究設計 .....</b>	<b>23</b>
一、 研究流程.....	23
二、 研究方法.....	24
<b>肆、 現住戶綜整調查結果 .....</b>	<b>45</b>
一、 綜整調查結果摘要分析 .....	45
二、 現住戶問卷調查結果 .....	49
三、 現住戶焦點訪談結果 .....	97
<b>伍、 利害關係人深度訪談結果 .....</b>	<b>104</b>
一、 深度訪談結果摘要分析 .....	105
二、 店家承租戶訪談結果 .....	106
三、 非營利組織/幼兒園訪談結果 .....	110
四、 訪視秘書訪談結果.....	115
<b>陸、 結論與建議 .....</b>	<b>118</b>
一、 研究結論.....	118
二、 政策建議.....	125
<b>附件一、 調查問卷 .....</b>	<b>131</b>

---

## 表目錄

---

表 1 臺中市豐原區安康段及大里區光正段共好社宅成效調查資訊-政府委託 .....	4
表 2 臺中市豐原區安康段共好社宅成效調查資訊-學術研究 .....	6
表 3 臺北市健康社會住宅住戶滿意度調查資訊-政府委託 .....	8
表 4 韓國首爾 SH 公社之公共租賃住戶狀況調查資訊 .....	9
表 5 韓國首爾 SH 公社「公共租賃住宅居住者調查」(戶長版).....	11
表 6 2020/2021 年英格蘭居住現況調查問題內容與填答對象 .....	16
表 7 2020/2021 年英格蘭居住現況調查與居住滿意度有關題組內容 .....	19
表 8 2020/2021 年英格蘭居住現況調查資訊一覽 .....	20
表 9 國內外公宅滿意度調查案例綜合比較.....	21
表 10 移動式工作坊執行流程與勘查收穫.....	25
表 11 訪問成功樣本之代表性檢定：社宅區域.....	28
表 12 訪問成功樣本之代表性檢定：居住房型.....	28
表 13 訪問訓練之課程安排.....	31
表 14 非營利組織/幼兒園深度訪談名單 .....	38
表 15 對於社區保全維護社區安全的滿意度.....	51
表 16 目前社區安全維護最需要優先改善的前三項.....	53
表 17 對於社區環境清潔維護的滿意度.....	55
表 18 對於目前社區環境清潔維護最需要優先改善的前三項.....	57
表 19 對於社區公共設施與設備維護的滿意度.....	59
表 20 目前社區公共設施與設備維護最優先改善的前三項.....	61
表 21 入住至今申請修繕的經驗與次數.....	64
表 22 對於整體住戶室內修繕服務的滿意度.....	66
表 23 對於住戶室內修繕申請後的處理效率之滿意度.....	68
表 24 對於住戶室內修繕人員服務態度的滿意度.....	70
表 25 對於住戶室內修繕成果的滿意度.....	72
表 26 對於公共區域的整體修繕服務的滿意度.....	74
表 27 對於整體物業管理的滿意度.....	76
表 28 對於物業管理人員服務態度的滿意度.....	78
表 29 對於物業管理人員服務效率的滿意度.....	80
表 30 對於物業管理人員執行管理規則的滿意度.....	82

---

表 31 在林口社宅租賃期間接受訪視的經驗.....	84
表 32 對於整體訪視成效的滿意度.....	86
表 33 對於訪視感到滿意的原因.....	88
表 34 對於訪視感到不滿意的原因.....	90
表 35 各項服務滿意度之信度分析.....	92
表 36 室內修繕服務構面之信度分析.....	93
表 37 物業管理服務構面之信度分析.....	93
表 38 整體居住滿意度之迴歸分析表.....	94
表 39 整體室內修繕服務之迴歸分析表.....	95
表 40 整體物業管理服務之迴歸分析表.....	96
表 41 現住戶 5 場焦點訪談受訪者輪廓.....	97
表 42 利害關係人深度訪談受訪單位輪廓.....	104

---

## 圖目錄

---

圖 1 林口世大運選手村社會住宅基地分布.....	1
圖 2 韓國 LH 公社公宅入住者調查 .....	13
圖 3 韓國 LH 公社公宅入住者調查資料建議分析之方向 .....	14
圖 4 「2020/21 年 英格蘭居住現況調查」問題群總架構.....	18
圖 5 研究流程.....	23
圖 6 移動工作坊之勘查結果.....	27
圖 7 調查執行流程.....	29
圖 8 訪員招募與訓練流程.....	31
圖 9 現住戶問卷架構圖.....	32
圖 10 焦點團體訪談執行流程.....	35
圖 11 林口社宅整體與各項服務滿意情形.....	118
圖 12 影響林口社宅整體居住滿意度的關鍵因素.....	119
圖 13 「社區安全維護」滿意情形.....	120
圖 14 「整體修繕服務」滿意情形.....	121
圖 15 影響整體室內修繕滿意度的關鍵因素.....	121
圖 16 「社區公共設施與設備維護」滿意情形.....	122
圖 17 「物業管理人員服務」滿意情形.....	123
圖 18 「社區訪視服務」滿意情形.....	124

## 壹、計畫緣起與目標

國家住宅及都市更新中心（下稱國家住都中心）自 2018 年 8 月 1 日成立後，即接手管理全國最大規模的「林口世大運選手村社會住宅」（下稱林口社宅），且目前管有 2,500 戶社會住宅單元及 55 間店鋪。

林口社宅位於新北市林口區仁愛路二段與文化一路一段、文化二路一段間，分為 A、B、C、D 等四區（參見下圖 1）。整體社區內包括了社會住宅單元、店鋪、國際創業聚落、公益空間及專案出租單元等不同類型的居住空間使用型態，是國內一般社會住宅社區難以呈現的多樣空間使用型態，在國內具有一定的指標性與代表性意義。

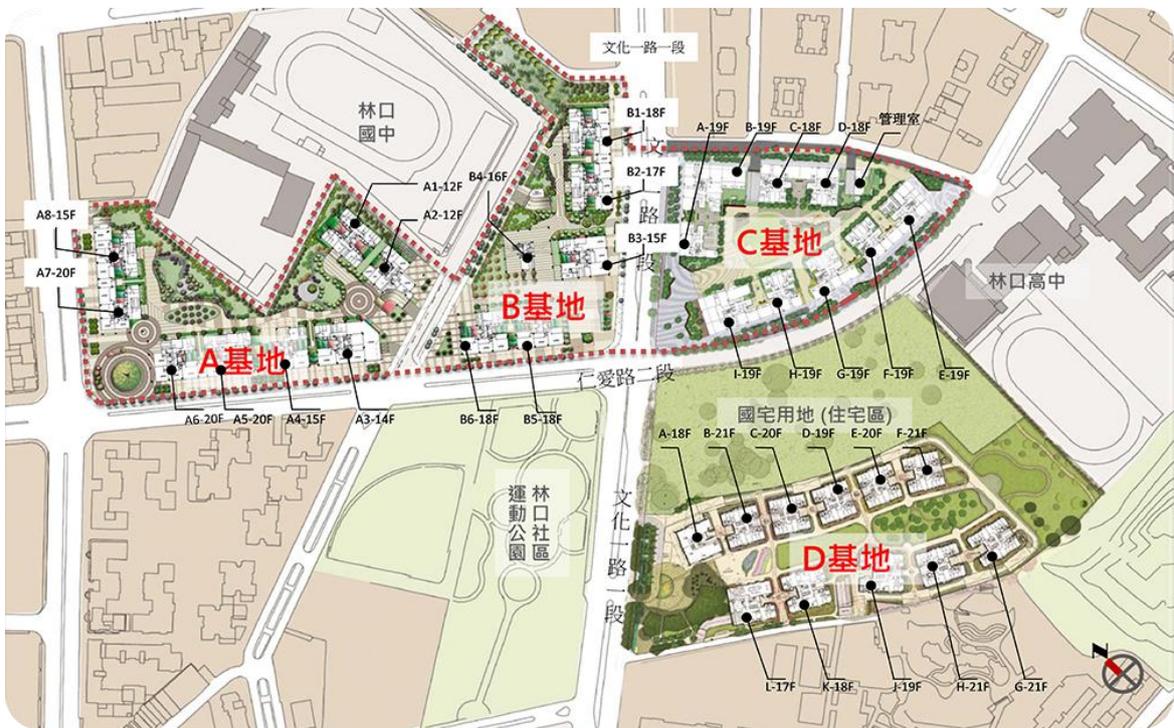


圖1 林口世大運選手村社會住宅基地分布

資料來源：國家住宅及都市更新中心網頁，

[https://www.hurc.org.tw/hurc/docDetail?uid=238&pid=227&doc\\_id=665&rn=1529609959](https://www.hurc.org.tw/hurc/docDetail?uid=238&pid=227&doc_id=665&rn=1529609959)，擷取日期：2021/09/10。

### 一、計畫緣起

林口社宅社區在空間使用多元化下，提供了承租戶適宜居住的住宅單元，引進零售、餐飲與生活服務等商業活動以滿足住戶日常生活所需，也透過兼顧藝術性、公共性及和硬體空間融合的多樣藝術創作，運用策展模式，以及工作坊、臨時性裝

置、展覽等技法，讓民眾擁有社區參與及藝術體驗的機會，除可扎根與傳播文化，更可藉由軟性的文化橋樑，深化居民間的互動與溝通，凝聚社區意識，讓居住不只是冰冷建築物的存在，而是轉化成為一個溫暖的家居所。

林口社宅第一期 3 年的承租戶於 2021 年陸續依合約屆期時程，依合約期限分批辦理續約作業及續住，為瞭解林口社宅之建築物及對於居民的服務管理，是否符合居民的期待及服務管理品質是否如契約所訂要求，值此續約續住開始階段，由於承租戶已使用林口社宅一段較長時間，針對承租戶居住、使用建成環境(Built Environment)的感受，運用科學化與客觀化的方式，實施林口世大運選手村「社會住宅居住服務品質調查」(下稱本調查)。

## 二、計畫目的

林口社宅承租家戶及專案戶、一樓店舖、非營利組織等承租者，各有不同基本組成條件與特質，不同身分別承租戶對於林口社宅社區之軟、硬體的使用經驗、服務品質的滿意程度，可能有使用經驗的差異性存在，且可能各因其需求差異而有不同感受，並對林口社宅有不同的建議，但也可能有共通性感受與看法。

因此，本調查針對不同調查對象，採用不同的調查方法，也設計共通、個別的調查問題，俾於深入瞭解承租戶的需求滿足狀況，以及藉由其需求衍伸出的感受及建議，作為後續林口社宅物業服務管理及人業服務品質的精進，軟硬體設備調整，以及透過本調查之結果，得知林口社宅居民關注之處，未來可做為國家住都中心與辦其他社會住宅之規劃設計與營運參考。

## 貳、文獻探討

本案蒐整國內外相關調查文獻、次級資料，分析並借鏡其調查方法的應用、調查項目與指標等，作為本案實施服務品質調查規劃與執行的參考依據。以下分別說明分析近年國內社宅相關調查經驗、國外社宅相關調查與社宅居住經驗及滿意度認知常見調查方法。

### 一、國內社宅相關調查借鏡

#### (一) 地方政府調查：臺中市安康段及光正段共好社會住宅成效調查

國內近年與社會住宅相關的滿意度調查，如社團法人台灣建築醫學學會於 2019 年接受臺中市政府住宅發展工程處委託，所執行之「臺中市豐原區安康段及大里區光正段共好社宅成效調查」。

豐原區安康段調查時間起自 2019 年 5 月 13 日至 5 月 22 日，總計 10 天；大里光正段調查時間則為 2019 年 9 月 2 日至 9 月 12 日，總計 10 天；並於兩個社宅社區每日各進行 8 小時的調查作業。

調查方式採書面填報，由住戶填答，但派有調查團隊成員駐點協助住戶填答。豐原區安康段總計回收 147 份有效問卷，調查當時有 190 戶住戶；大里區光正段總計回收 159 份有效問卷、2 份無效問卷，調查當時共計有 193 戶住戶。

該調查滿意度評估指標分為公共設施與衛生環境、人際關係、住宅空間等三大構面共 15 項指標，主要運用態度量表來瞭解居民的滿意度認知狀況，問卷調查的內容則涵蓋以下 7 大項目。

1. 住宅單元滿意度：對於居住面積、房型、廚房/衛浴、通風/採光、整體滿意度調查，為「李克特量表」( Likert Scale ) 形式，總計五等第。
2. 公共安全與門禁管理，如前門禁管理實際運作( 訪客登記、水電維修人員進出等 )、安全監控設備設置、對門禁管制系統設備等；為「李克特量表」形式，總計五等第。

3. 公共衛生與環境景觀：如社區衛生及病蟲害防治(滅鼠、消滅病媒蚊蟲等)、垃圾處理情形、公共空間(如中庭、走廊、樓電梯間、行人徒步區、停車場等)清潔打掃情形、供水與排水設施維護作業、公共空間園藝景觀維護美化。
4. 公共設施管理：如公共交誼空間管理維護情形、電梯設備保養情形、汽車/機車停車場管理維護等；為「李克特量表」形式，總計五等第。
5. 社區管理行政服務效率：物業管理人員服務表現、物業管理人員服務效率、物業管理人員值得信任、對市府訂定之社會住宅住民生活管理公約之滿意度、對市府扮演監督物業管理公司角色等；為「李克特量表」形式，總計五等第。
6. 社區活動與鄰里關係：如是否曾參加過社區活動或使用過共好空間，並針對社區活動之期待與建議(採取開放性問項設計)；此部份有跳題，為開放式問項。在鄰里關係上亦以態度量表由居民自我評估對社會住宅之鄰里關係，包括人際溝通、和諧、熱心參與社區事務、社區意識凝聚情形等；此部份題組，部份為五等第「李克特量表」，最後一題為開放式問項。
7. 住戶基礎資料：主要用以比較入住社會住宅之前、入住社會住宅之後的變化，如面積、格局、房屋型態、居住地行政區、交通工具、家戶所得、性別與年齡等有關題組問項，為單選或多選題。

茲將上述資訊，整理成如下表格所示。

表1 臺中市豐原區安康段及大里區光正段共好社宅成效調查資訊-政府委託

項目	說明	細部說明
調查單位	● 臺中市政府：政策需求	● 臺中市政府委託社團法人台灣建築醫學學會執行
調查花費時間	● 10+10 個工作天	● 2019 年進行，左列時間指調查進行實際時間，不包含前期規劃與後期分析
調查對象	● 租賃社宅住戶	● 豐原區安康段，母體 190 戶，有效樣本 147 份；大里區光正段母體 193 份，有效樣本 159 份

項目	說明	細部說明
調查週期	● 不定期	● 為專案形式調查，未確立將來是否會實施定期調查
調查方式	● 紙本問卷形式	● 有專責人力駐點協助回答填寫上問題
調查涉及面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住宅單元滿意度</li> <li>● 公共安全與門禁管理</li> <li>● 公共衛生與環境景觀</li> <li>● 公共設施管理</li> <li>● 社區管理行政服務效率</li> <li>● 社區活動與鄰里關係</li> <li>● 住戶基礎資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多數面向採用李克特量表形式</li> <li>● 「社區活動與鄰里關係」面向，部份使用開放式問項，如期待與建議</li> <li>● 「住戶基礎資料」多為單選與複選問項</li> </ul>

資料來源：本研究團隊整理，2022/01。

## (二) 學術性調查：臺中市豐原區安康段共好社宅成效調查

該學術調查參考國內、國外學術文獻，將社會住宅滿意度的構面和指標，分為個人社會經濟背景與家戶屬性、住宅單元特徵、公共衛生與環境景觀、公共設施、鄰里關係等構面，做成問卷。且因所參酌之學術文獻，多數滿意度採用「李克特量表」形式，故該問卷滿意度亦採該量表型式。

調查期間為 9 天，調查年份為 2019 年 5 月，調查對象為臺中市豐原安康段社會住宅的承租戶 190 戶全面普查，但考量家戶代表性，即每戶有一代表接受調查，即代表該戶意見，總計回收 147 份，以面訪形式協助承租者完成問卷。

調查內容區分住宅單元、公共衛生與環境景觀、公共設施、鄰里關係等項目、受訪者基本資料，多數面向為五等第「李克特量表」形式；但基本資料則為單選，分別請接受調查者填寫性別、年齡、之前居住房屋型態、之前居住地、平均每月家庭所得、目前承租房型等。

茲將上述資訊，整理成如下表格。

表2 臺中市豐原區安康段共好社宅成效調查資訊-學術研究

項目	說明	細部說明
調查單位	●學術需求(碩士論文)	●逢甲大學土地管理學系研究生基於學術興趣而進行之調查
調查花費時間	●9 個工作天	●西元 2019 年進行，該時間指調查進行實際時間，不包含前期規劃與後期分析
調查對象	●租賃社宅住戶	●豐原區安康共好社宅，母體 190 戶，有效樣本 147 份
調查週期	●不定期	●為學術論文形式之調查，未確立是否仍有學術研究依此做為後續追蹤與調查
調查方式	●紙本問卷形式	●研究人員駐點協助回答填寫上問題
調查涉及面向	●住宅單元 ●公共衛生與環境景觀 ●公共設施 ●鄰里關係等項目 ●受訪者基本資料	●多數面向採用李克特量表形式，無開放式問項 ●「住戶基礎資料」為單選問項

資料來源：本研究團隊整理，2022/01。

### (三) 地方政府調查：臺北市健康社會住宅住戶用後評估問卷調查

2019 年，社團法人台灣建築醫學學會接受臺北市政府都市發展局委託，執行「臺北市公共住宅整體發展暨組織服務整合策略」，採用使用後評估法包含標準調查表(standardized questionnaires)、文獻查詢(literature search)、研究訪問(study visit)，其中包含「健康社會住宅住戶用後評估問卷調查」，以瞭解入住健康社宅的 507 戶住戶對於社宅居住環境設計、施工、物業管理服務品質，以及青年創新回饋計畫與住戶自治會等面向的滿意度，共計七大項目，如下羅列。

1. 居住環境用後評估(設計篇)：私人居住空間整體設計、臥室設計、客廳設計、廚房設計、衛浴設計、公共設施使用頻率、公共環境空間整體設計等；

題目多為單選類型，但在詢問各種設計「可再提昇部份」，則為複選設計。

2. 居住環境用後評估(施工篇)：私人居住空間整體施工品質的滿意度與待提升項目、公共環境整體施工品質的滿意度與待提升項目等；題目多為單選類型，但在詢問各種施工「品質可再提昇部份」，則為複選設計。
3. 居住環境用後評估(管理篇)：對於社會住宅的物業管理服務項目瞭解程度、整體服務品質滿意度、評點機制認同度、各項物業管理服務滿意度；題目為單選類型。
4. 青年創新回饋計畫滿意度：參與社會住宅青年創新活動或課程的次數、整體滿意度等；題目多為單選類型，但在詢問「適合健康社會住宅的青年創新活動類型」時，則為複選設計。
5. 健康社會住宅住戶自治會：參與管理的公共事務項目之重要性排序、自治會可完整表達住戶意見之認同度等；題目多為單選類型，但在詢問公共事務項目「重要性排序」時，則為有順序之複選設計。
6. 社會住宅整體環境品質評分：以前居住的房屋整體品質評分、現在居住的健康社會住宅整體環境品質評分；題目為單選。
7. 住戶基本資料：入住社會住宅之前居住情形(如面積、格局、房屋型態、租金、屋齡等)、性別與年齡等有關問項，題目為單選。

本次調查於 2020 年進行，採用紙本問卷、抽樣調查形式，但有調查團隊成員駐點協助住戶填寫時的問題，由於回收率不足，故分 2 批寄送問卷，第一批調查時間費時 14 日，第二批花費時間 10 日，分別回收 95、108 份，總計 203 份，其中 2 份為無效問卷。略低於基於 95% 信賴區間、抽樣誤差低於  $\pm 5\%$  的前提。而依照前述信賴區間及抽樣誤差估算，實際調查樣本數中有效回收應達 218 份。

茲將上述資訊，整理成如下表所示。

表3 臺北市健康社會住宅住戶滿意度調查資訊-政府委託

項目	說明	細部說明
調查單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地方政府(臺北市政府)</li> <li>• 政策需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由臺北市政府委託社團法人台灣建築醫學學會執行</li> </ul>
調查花費時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14+10 個工作天</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 西元 2020 年進行，因回收樣本不足，而有第二次調查。該時間指調查進行實際時間，不包含前期規劃與後期分析</li> </ul>
調查對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 租賃社宅住戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健康社會住宅住戶，母體 507 戶，有效樣本 201 份</li> </ul>
調查週期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為一次性政策需求，未確立是否會進行定期調查</li> </ul>
調查方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 紙本問卷形式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究人員駐點協助回答填寫上問題</li> </ul>
調查涉及面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 居住環境設計、施工</li> <li>• 物業管理服務品質</li> <li>• 青年創新回饋計畫</li> <li>• 住戶自治會</li> <li>• 基本資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多數面向採用單選形式進行調查，無開放式問項</li> <li>• 詢問可後續改善項目、重要性排序等議題上，採複選、先後順序排列複選形式</li> </ul>

資料來源：本研究團隊整理，2022/01。

### 三、國外社宅相關調查借鏡

有關社會住宅的使用後評估或調查，依據所屬國家特性不同，各有其重視項目。但，仍不脫住宅單元居住經驗、公共設施的使用經驗與管理服務滿意度。

#### (一) 國外地方政府：南韓首爾公宅滿意度調查

2016 年以前，首爾市政府為瞭解市內公共租賃住宅成效時，受限於《個人資料法》(개인정보보호법)、公共租賃住宅主管對象系統不同(如 SH、LH、社福等各自系統)等因素的限制，加上當時 SH 公社(서울주택도시공사, Seoul Housing & Communities Corporation，簡稱 SH 公社)只針對入住者在「申請

時」、「入住卡交付時」、「入住後滿意度」、「非法轉租」、「續約」等時間點進行調查(參見下表)，且資料填寫格式、方法與調查頻率等都未統一，使得調查結果不利於興辦成效的確認，以及難以確認實際的居住者狀態。<sup>1</sup>

表4 韓國首爾 SH 公社之公共租賃住戶狀況調查資訊

調查時點	● 入住申請時	● 入住當下	● 入住後		
具體時點	● 申請與資格審查	● 入住卡交付時	● 居住滿意度調查期間	● 非法轉租調查期間	● 續約調查期間
調查目的	● 選定入住戶	● 管理之各基本事項	● 了解委託管理業者管理情況	● 簽約戶是否如實居住	● 判定居住戶是否須約
涉及內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新申請戶資訊：年齡、性別、戶數)</li> <li>● 是否為優先供給者、身心障礙者等</li> <li>● 所得、財產情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戶內主要資訊：姓名、住民登錄號、入住日、前住所、電話、職業、職業所在地電話、車號等</li> <li>● 家族事項：姓名、住民登錄號、生日、職業、職稱等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本項目：服務品質要素評定、整體滿意度</li> <li>● 其他項目：特定目的之項目，如該年度新增之服務</li> </ul>	● 依據「實際居住情況調查表」確認是否實際居住(住民登錄號當面對照確認)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種文書：住民登錄謄本、家族關係證明書、個人資料同意書</li> <li>● 使用社會保障資訊系統來取得、確認所得與資產(都更租賃戶則提出所得文書)</li> </ul>
調查頻度	● 僅入住申請時	● 僅首次入住時	● 2008 年起，每年 1 次	● 每年 2 次	● 入住後，每 2 年為單位
調後資料管理	● 僅作為符合資格與否之確認	● 輸入至 SH 管理系統管理(入住後若有變動時，缺少更新	● 採隨機抽出檢閱(依據各回次調查)	● 僅作為是否非法轉租判定使用(無其他資料)	● 所得、財產等資格判定(後續若有變動，不會即時輸

<sup>1</sup> 이영민 & 성진욱. (2017). 공공임대주택 입주자 특성 및 삶의 질에 관한 연구 총괄보고서. SH 도시연구원. p 3-6.

		項目管理機制)			入電子系統 中)
--	--	---------	--	--	-------------

資料來源：이영민 & 성진욱，2017、本研究團隊翻譯、整理，2022/01。

因此，自 2016 年起，首爾市政府針對公共租賃住宅成效，改為每年度投入預算，採取分層抽樣形式進行調查。調查對象為居住於首爾市內的 6 種租賃類型<sup>2</sup>的公共租賃住戶，包含 LH、SH、住宅管理公團<sup>3</sup>個別管有位於首爾市之租賃住宅住戶，如 2016 年 12 月底當時總計使用中的戶數就約有 18.3 萬戶。

該調查依照分層抽樣方式進行調查，首先依照 6 租賃類型公宅之基地數量比例來分配抽樣比，每個公宅基地再抽出 5 戶，之後再經居住實際使用空間(類似我國所稱房型)調整樣本數，規劃總計抽出 3,000 戶樣本。2016 年當年實際調查了 3,009 戶。2018 年後，因預算限制之故，改為每 2 年調查一次，至 2022 年初為止，總計進行了 4 次「公共租賃住宅居住者調查」。

調查實際執行由面訪員以面訪方式進行，並以電腦輔助面訪調查系統(Computer-Assisted Personal Interviewing；CAPI 系統)輔助，以 2017 年調查為例，當時規劃需要抽出 3,000 個戶長、6,118 名戶內成員。最終，實際成功蒐集到居住於首爾市境內總計 3,009 個戶長、5,583 名戶內成員，達成率分別為 100.3%、91.3%。由於首爾公共住宅數量眾多，故僅實際調查時間，就花費近 3 個月，方才蒐集完成調查。

該調查區分「戶長」版(가구용)、「戶內成員」版(가구원용) 2 大版本問卷，分別調查；戶長版問卷內容除了基本資料外，總計 11 大類型(A 至 K 類)、68 個中分類；戶內成員內容的總計 9 大類、69 個中分類。下表為戶長版本問卷內容之彙整結果。

<sup>2</sup> 調查所列之種租賃類型包括：永久租賃住宅(영구임대)、購買建物轉租賃(다가구 매입임대)、國民租賃住宅(국민임대)、都更分回租賃住宅(재개발임대)、50 年租賃住宅(50년 공공임대)、長期傳賃住宅(장기전세)。

<sup>3</sup> 該組織為 LH 公社 100% 持股的公司法人，負責公宅住宅管理服務等業務。

表5 韓國首爾 SH 公社「公共租賃住宅居住者調查」(戶長版)

戶長版/各結構項目	主要調查內容	題數
基本資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 填答者基本資料，如編號、家口組成、姓名、社宅棟號、面訪員編號、面訪時間等</li> </ul>	13
A. 戶口結構	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戶內姓名、年齡、性別</li> <li>● 實際共居情況、實際有住民登錄與否</li> <li>● 宗教、教育水準、經濟活動參與情況</li> <li>● 是否有身障身份、子女數</li> </ul>	13 (有跳題)
B. 現住住宅	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公宅類型、房屋持有類型(租/自有等)</li> <li>● 入住起始日</li> <li>● 房間數、實際使用面積</li> <li>● 內部設施</li> <li>● 購置價格與租金</li> <li>● 押金/租金支付方式、負擔狀況</li> <li>● 住宅內部情況</li> <li>● 外部環境/居住環境滿意度</li> </ul>	15 (有跳題)
C. 現住住宅入住資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 承租管道</li> <li>● 入住時的年齡和家庭成員人數</li> <li>● 家戶長居住在首爾的期間</li> <li>● 入住後的優點及有問題之處</li> </ul>	6
D. 之前居住情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在首爾市居住年數</li> <li>● 入住公宅後優點/問題點排序</li> <li>● 入住公宅前居住情況</li> <li>● 之前居住住宅持有類型/實際面積/房數/內部設施</li> <li>● 與現在居住住宅租金/管理費比較</li> </ul>	7 (有跳題)
E. 搬家/退住規劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 近 5 年內是否有搬離計畫、搬離理由、搬至區域</li> <li>● 欲搬的住宅持有情況、實際使用面積</li> <li>● 不搬離之理由</li> </ul>	6 (有跳題)

戶長版/各結構項目	主要調查內容	題數
F. 公私年金與健康保險加入情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否加入/目前加入的年金制度、加入身份類別、是否繳納費用、是否加入私人年金、健康保險情況</li> </ul>	1 (矩陣形式)
G. 各式福利給予	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否享有生計、醫療、居住、教育等各類福利給予(補助)</li> <li>• 過去一年該住宅是否有申請有關福利給予、無法申請的主要理由</li> </ul>	3 (矩陣+跳題)
H. 居住福利服務使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 過去 1 年試過的福利服務、是否使用過</li> </ul>	1 (矩陣形式)
I. 所得	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 戶內過去 1 年勞動所得、事業所得、金融資產所得、不動產所得、社會保險所得、公/私年金所得、私人移轉所得、其他所得</li> </ul>	9
J. 生活費	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 過去 1 年各名目別月均生活費、是否有不足情況、不足處為何種支出項目</li> <li>• 冷/暖氣支出費用</li> <li>• 管理費/污水道使用費自評負擔程度</li> <li>• 儲蓄情況</li> </ul>	7 (矩陣+跳題)
K. 財產	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目前居住住宅以外是否擁有不動產、何種不動產類型、不動產總額</li> </ul>	3 (有跳題)

資料來源：이영민 & 성진욱, 2017、本研究團隊翻譯整理, 2022/01。

## (二) 國外中央政府：韓國 LH 公社公宅入住者調查

韓國中央政府社會住宅建設管理部門 - 韓國土地住宅公社 (한국토지주택공사; Korea Land & Housing Corporation, 簡稱 LH 公社), 受到 SH 公社等地方政府公宅營運單位滿意度調查的影響, 加上 2022 年 LH 公社營運管理的公宅將達到 200 萬戶, 過去在承租戶入/退住時、契約簽訂、契約解除時, 雖然會留下住戶資料, 但基於法規限制, 是否能直接取用這些資料作為滿意度分析使用, 不無限制。

LH 公社過去曾因特定行政需求而針對特定類型公宅入住戶進行的小規

模公務調查<sup>4</sup>，但調查內容相對零散與紛亂，無法系統性反應整體入住者之滿意度。於是 2019 年時，LH 公社委託旗下之專責研究機構，韓國土地住宅研究院(토지주택연구원，Land & Housing Institute，簡稱「LHI」) 進行調查前期研究，探究如何針對當時已容納近 332 萬居住者的 LH 所屬公宅進行滿意度調查。

LHI 參考了 SH 的調查、英國、美國等國內外案例後，再依據 LH 公社所屬公宅情況，提出了以下報告建議<sup>5</sup>，包括：在調查方法上，採用階層抽樣法，總計分成 4 大階層，分別是一級行政區分佈、租賃公宅類型、入住者年齡分段、家戶成員數量等 4 大階層，總計 850 種類型，再針對每個類型至少抽樣 30 份有效樣本，總計建議調查戶數為 25,500 戶。如下圖所示。

❖調查抽樣結構(由上至下，採4階層抽樣)



總計抽樣家戶人口數量：  
 $2$ 類家戶(第4層)  $\times$   $5$ 類年齡(第3層)  $\times$   $5$ 類租賃宅類型(第2層)  $\times$   $17$ 個市道(第1層) =  $850$ 類，  
 每類至少要抽出 $30$ 份樣本，總計抽出 $850 \times 30 = 25,500$ 份

圖2 韓國 LH 公社公宅入住者調查

資料來源：LHI，2020:115，本研究團隊翻譯，2022/01。

在調查內容上，LHI 建議可透過入住者調查，以瞭解「公共租賃住宅社會經濟面向的價值與角色」，LHI 也建議可關注於當公宅作為政策工具介入

<sup>4</sup> 如 2010 年，根據當時《公共住宅特別法》(공공주택 특별법)等有關法令，LH 公社有權對國民租住宅入住者進行居住者「實況抽查」(실태조사)，該抽查主要目的在於確認入住者是否實際居住，以及是否有轉租等違法情勢。

<sup>5</sup> 更多案例詳細內容，可參見該報告書，진미윤 등.(2020) 공공임대주택 입주자 패널 조사 기획 연구. 한국토지주택공사 토지주택연구원。

後，是否影響入住戶長期居住安定性，特別在入住後是否顯著減少因居住環境低落而引起之身心醫療費用支出的減少。同時，亦關注當入住公宅使得居住費用減低後，是否對飲食、教育等費用增加有正向影響等，並考慮交通費用的增減、就業情況、兒童福利等要素。除基本資料分析外，又建議可將調查後評估指標，區分為「居住滿意度與安定性」、「就業連結、職業訓練、勞參程度」、「節省照顧服務等健康醫療費」、「兒童健康哺育環境」、「提供良好的教育服務水準」等主題進行調查與分析。



圖3 韓國 LH 公社公宅入住者調查資料建議分析之方向

資料來源：LHI，2020:115；本研究團隊翻譯，2022/01。

在「基本資料」上，包含年齡、居住住宅面積、租金、居住型態<sup>6</sup>等，此部份若可透過行政資料提供，則可用行政資料替代。其他其他各類型問題的測量上，具體包括下列 8 項。

1. 居住履歷：入住公宅前居住特性、入住前後租金比較、前後居住水準比較、前後居住期間比較。
2. 家計經濟：收支消費、其他醫療與文教費用等。
3. 經濟活動：是否參與勞動、勞動熱情度、工作變化與展望、教育訓練參與

<sup>6</sup> 如一般獨棟住宅、多戶獨棟住宅、住商兼用獨棟住宅、公寓大廈、4 層樓以下之聯棟住宅等型態。

情況等。

4. 長期安定性：租金負擔、睡眠障礙、心理健康。
5. 生活品質改善/獨立性/自主性：青年、高齡入住/同住者情況。
6. 社會關係與認識程度：鄰居關係、歧視、疏離經驗等。
7. 福利服務需求：照顧、保健醫療、心理諮商等需求。
8. 遷移計畫：是否有退租規劃、退租理由等。

由於 LHI 目前所提研究結果，仍屬於建議性質報告，本研究團隊於 2022 年 1 月底前，於 LH 網站上查詢，仍未有正式實施後之調查結果報告。

### (三) 國外地方政府：英格蘭公宅滿意度調查

英格蘭公宅滿意度調查內容，包裹在「英格蘭居住現況調查」(English Housing Survey)當中。該現況調查每 2 年度進行一次，自 2008 年起至目前最新一期的調查 2020/2021 年度，為第 13 年度(Year 13)調查<sup>7</sup>。該調查由英格蘭住房、社區和地方政府事務部(Ministry of Housing, Communities and Local Government ; MHCLG) 負責，並使用電腦輔助面訪調查系統 ( Computer Assisted Personal Interviewing, CAPI ) 進行調查。調查方式為抽樣訪談，採電話訪談或面對面(face to face)調查，但因新冠肺炎疫情下影響，2020/2021 年期改以電話訪談進行<sup>8</sup>。

調查實際花費時間上，總共分成二波時間完成全部調查，第一波調查時間為 2020 年 4 月至 2021 年 3 月，調查目標針對「家戶」(households)，總計完成 7,474 個家戶樣本；第二波調查時間為 2019 年 4 月至 2021 年 3 月，調查目標針對「住宅存量」(housing stock)，總計完成 11,152 個住宅樣本的調查。

調查內容上，分成兩大部份，一部分是以居住者家戶為單位的調查；另一部分是針對住宅存量進行調查。故英格蘭居住現況調查把社宅居住情況與

---

<sup>7</sup> 其他各期之調查報告與問卷內容，可參見該調查專門網站，網址：

<https://www.gov.uk/government/collections/english-housing-survey> (2022 年 1 月 30 日最後瀏覽)。

<sup>8</sup> 如該年度報告內說明，網址：

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/1039214/2020-21\\_EHS\\_Headline\\_Report.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1039214/2020-21_EHS_Headline_Report.pdf) (2022 年 1 月 30 日最後瀏覽)。

品質調查，放在整個居住現況調查內容中的幾個部份。

第一部份調查，調查對象包含自有房屋(owner occupation)、租公屋者(the social rented sectors)、租私屋者(the private rented sectors)三種類型，但不同題目會設定需要蒐集的調查對象範圍，不一定是全體受訪者，且由不同身份別者來蒐集資料進行回答，不同題目會區分所有受訪者(applies to all)均可回答、擁有住宅者(Household Reference Person；HPR)或其伴侶(partner)回答、僅 HPR 回答等，以進一步調查上述三類居住者人口與經濟特性，前述整理如下表所示。

表6 2020/2021 年英格蘭居住現況調查問題內容與填答對象

問題群(Question block)	詢問對象範圍(Asked about)	題目填答者 (Collected from)
人口統計	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
擁有住宅者(HRP)	所有家戶	HPR 或其伴侶
居住住宅	所有家戶	HPR 或其伴侶
住宅權屬	所有家戶	HPR 或其伴侶
國籍	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
出生國	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
族裔	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
兵種	HPR	HPR 或其伴侶
居住條件	HPR	僅 HPR
性別 ID	HPR	僅 HPR
宗教	HPR	僅 HPR
目前住址起算時間	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
健康情況	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
身心障礙情況	所有家戶成員	HPR 或其伴侶
教育水準	所有超過 16 歲的家戶成員	HPR 或其伴侶
居住歷程/前手住宅	所有家戶	HPR 或其伴侶
轉租情況	所有家戶	HPR 或其伴侶
居住房間數	所有家戶	HPR 或其伴侶

問題群(Question block)	詢問對象範圍(Asked about)	題目填答者 (Collected from)
物質調查資格	所有家戶	HPR 或其伴侶
住處與家戶類型	所有家戶	HPR 或其伴侶
家內情況	所有家戶	HPR 或其伴侶
鄰居情況	所有家戶	HPR 或其伴侶
制度性歧視情況	所有家戶	HPR 或其伴侶
汽車情況	所有家戶	HPR 或其伴侶
房屋稅與公共事業費用 (Council tax and utilities)	所有家戶	HPR 與其伴侶
能源使用效率	所有家戶	HPR 或其伴侶
身障者適應性	至少有 1 位之身障者家戶	HPR 或其伴侶
住宅擁有類型	自有其住宅的家戶	HPR 或其伴侶
維護滿意度	租用其住宅的家戶	HPR 或其伴侶
擁有者資訊/貸款情況	自有其住宅的家戶(含持有部份所有權)	HPR 或其伴侶
承租人	租用其住宅的家戶(含持有部份所有權)	HPR 或其伴侶
當前租賃期	家戶且帶有租客或私人租賃，使該住宅超過 1 家庭單位居住	HPR 或其伴侶
火災	所有家戶	HPR 或其伴侶
防火安全	所有家戶	HPR 或其伴侶
買房意向	所有家戶	HPR 或其伴侶
工作情況	所有超過 16 歲的家戶成員	HPR 或其伴侶
職業情況	所有超過 16 歲的家戶成員	HPR 或其伴侶
經濟情況	所有超過 16 歲的家戶成員	HPR 或其伴侶
所得與收入	HPR 與其伴侶	HPR 或其伴侶
福利收益	HPR 與其伴侶	HPR 或其伴侶
房貸利息的所得支持	HPR 與其伴侶	HPR 或其伴侶
存款與投資	HPR 與其伴侶	HPR 或其伴侶

問題群(Question block)	詢問對象範圍(Asked about)	題目填答者 (Collected from)
其他家戶成員所得	HPR 與其伴侶以外的家戶成員	HPR 或其伴侶
居住回顧	所有家戶	HPR 或其伴侶
同意物質調查與預約	所有家戶	HPR 或其伴侶
聯絡步驟	所有家戶	HPR 或其伴侶

資料來源：Ministry of Housing, Communities & Local Government, 2021/12/09、本研究團隊翻譯整理，2022/1。

該調查為長時間、定期性進行，在各問題群中，但並非每一個問題群均為每一年期進行調查，部份題群隨著不同年份輪流交替詢問的題組，每年期問題不一定相同，如火災、能源使用效率、身障-自家適應性、房東租客押金登記(Tenancy Deposit)、第二戶住家、居住周遭環境等問題群。如下圖所示。

**「2020/21年 英格蘭居住現況調查」問題群總架構**

**詢問家戶層級的題組**  
(如居住歷史與之前居住情況、分租情況、等待名單、住房房間情况等)

**詢問個人層級的題組**  
(如工作現況、職業現況、經濟現況、收入負擔房貸利率適足性、社福情况等)

**隨著不同年份輪流交替詢問的題組，不一定每年都問相同問題**  
(如火災、能源使用效率、身障：自家適應性、房東租客押金登記(Tenancy Deposit)、第二戶住家、居住周遭環境)

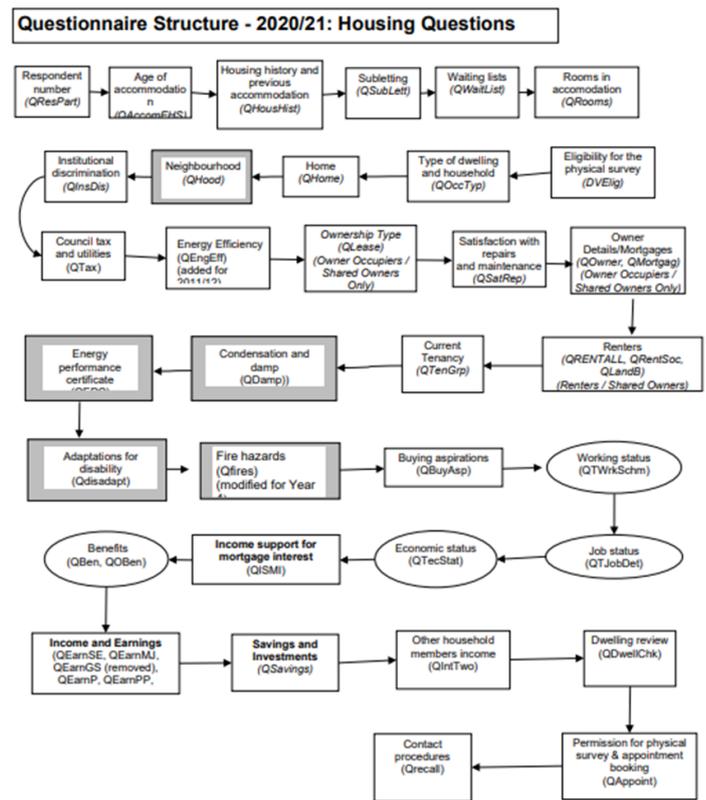


圖4 「2020/21年 英格蘭居住現況調查」問題群總架構

資料來源：Ministry of Housing, Communities & Local Government, 2021/12/09、本研究團隊翻譯整理，2022/01。

英格蘭公宅滿意度調查內容包裹在「英格蘭居住現況調查」(English

Housing Survey)當中，下表僅羅列與公宅滿意度有關的問題群進行呈現，分別為：居住的滿意度、對周遭情況滿意度、對維修與維持滿意度等問題群，具體如下表所示。

表7 2020/2021 年英格蘭居住現況調查與居住滿意度有關題組內容

問卷大項	細項	對象	題目型態
對居住的滿意度 (QHome)	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於居住房屋的滿意度</li> <li>個人對於房屋持有者類型(自有/地方政府/住宅協會/私人房東/部份持有/租客)的滿意度</li> </ul>	HPR 或其伴侶	<ul style="list-style-type: none"> <li>均為五等第量表(很滿意至非常不滿意)</li> </ul>
對周遭情況滿意度 (QHood)	<ul style="list-style-type: none"> <li>對周遭生活地點滿意度</li> <li>個人自評融入社區程度</li> <li>個人與鄰居閒聊的頻率(非僅打招呼)</li> <li>是否同意周遭不同背景者都生活得好</li> <li>強盜與亂丟垃圾/犯罪問題/酒醉與吵雜情況</li> <li>自評獨自在家時安全性</li> </ul>	HPR 或其伴侶	<ul style="list-style-type: none"> <li>五等第量表(很滿意至非常不滿意)</li> <li>四等第量表(很強至一點也不強)</li> <li>多數天、1 週 1-2 次、1 月 1-2 次、每月低於 1 次、沒有、無鄰居</li> <li>幾乎同意、傾向同意、傾向不同意、周遭太少鄰居、附近鄰居背景較同質</li> <li>嚴重、不太嚴重、從來不是問題</li> <li>非常安全、大部分安全、一點不安全、非常不安全、因覺得不安全；衍生絕不一人在家、絕不一人在家，但是因為其他理由、不清楚(自發性回答時，才歸入該選項)</li> </ul>
對維修與維持滿意度 (QSatRep)	<ul style="list-style-type: none"> <li>誰會負責你租賃的房產的維修</li> <li>針對上述對象負責的維修情況，您的滿意度</li> </ul>	HPR 或其伴侶	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋主、仲介/不動產管理人/出租代理人 (lettings agent)、不一定、自我維修、其他(請說明、沒有人負責、不清楚)</li> <li>非常滿意、滿意、沒特別滿意也沒特別不滿意、有點不滿意、非常不滿意、</li> </ul>

問卷大項	細項	對象	題目型態
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 追問：不滿意的理由為何</li> </ul>		<p>該問題不適用(當受訪者自發性回答「屋主不須負責維護與維修」時，才歸入該選項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 屋主懶得維修、屋主僅負責緊急維修、難以聯繫屋主、維修品質差、屋主僅負擔最低限度維修、屋主維修期程太慢，以及當提到此議題時，屋主會很不友善、其他</li> </ul>

資料來源：Ministry of Housing, Communities & Local Government, 2021/12/09、本研究團隊翻譯整理，2022/01。

茲將 2020/2021 年英格蘭居住現況調查重要資訊內容，整理如下表所示。

表8 2020/2021 年英格蘭居住現況調查資訊一覽

項目	說明	細部說明
調查單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地方政府(MHCLG)政策需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由 MHCLG 編列預算進行之調查</li> </ul>
調查耗費時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020 年 4 月至 2021 年 3 月，調查目標針對「家戶」；第二波調查時間為 2019 年 4 月至 2021 年 3 月，調查目標針對「住宅存量」</li> </ul>
調查對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自有房屋、租公屋者、租私屋者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「家戶」，總計完成 7,474 個家戶樣本、「住宅存量」，總計完成 11,152 個住房樣本</li> </ul>
調查週期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期，2 年一期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期性調查，2008 年起，每 2 年一期</li> </ul>
調查方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面訪、電話訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 過去均為面訪為主，2020/2021 年期因疫情影響，改為電話訪談</li> </ul>
調查涉及面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 居住滿意度、對周遭情況滿意度、對維修與維持滿意度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 僅列出與居住滿意度有關之問題群。多為單選題，但保有填答者開放問項，不主動提示開放問項。</li> </ul>

資料來源：本研究團隊整理，2022/01。

前述國內外社會住宅、公共住宅滿意度調查案例之調查問項與調查執行方

式等相關資訊，整合成如下表所示。

表9 國內外公宅滿意度調查案例綜合比較

國內外案例/資訊項目	臺中市豐原區安康段及大里區光正段共好社宅成效調查	臺中市豐原區安康段共好社宅成效調查	臺北市健康社會住宅住戶滿意度調查	2016 韓國首爾SH公社公宅入住者調查	2020 韓國LH公社公宅入住者調查(規劃案)	2020/2021 年期英格蘭居住現況調查
需求單位	臺中市政府	個人研究需求	臺北市政府	首爾市政府	韓國國土交通部	MHCLG
調查單位	委託社團法人台灣建築醫學學會	逢甲大學土地管理學系研究生	委託社團法人台灣建築醫學學會	市府所屬法人單位SH公社	部所屬法人單位LH公社	MHCLG
調查耗費時間	20日	9日	24日	3個月	-	2年
調查對象	383戶公宅入住者	190戶公宅入住者	507戶公宅入住者	18.3萬戶公宅居住家戶	322萬公宅居住者	全英格蘭自有房屋、租公屋者、租私屋者
調查週期	不定期	不定期	不定期	定期，2年一期	-	定期，2年一期
調查方式	抽樣調查，紙本面訪方式，規劃383份，實際306份	抽樣調查，紙本面訪方式，規劃190份，實際147份	抽樣調查，紙本面訪方式，規劃218份，實際203份	分層抽樣，面訪方式，規劃訪談3000戶，實際3009戶	分層抽樣調查，面訪方式，規劃抽樣25500戶	抽樣調查，面訪、電話訪談進行，實際樣本近2萬個
調查涉及面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅單元滿意度</li> <li>公共安全與門禁管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅單元</li> <li>公共衛生與環境景觀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住環境設計</li> <li>施工</li> <li>物業管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本資料</li> <li>戶口結構</li> <li>現住住宅</li> <li>現住住宅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住履歷</li> <li>家計經濟</li> <li>經濟活動</li> <li>長期安定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住滿意度</li> <li>對周遭情況滿意度</li> </ul>

國內外案例/資訊項目	臺中市豐原區安康段及大里區光正段共好社宅成效調查	臺中市豐原區安康段共好社宅成效調查	臺北市健康社會住宅住戶滿意度調查	2016 韓國首爾 SH 公社公宅入住者調查	2020 韓國 LH 公社公宅入住者調查(規劃案)	2020/2021 年期英格蘭居住現況調查
	<ul style="list-style-type: none"> <li>理</li> <li>● 公共衛生與環境景觀</li> <li>● 公共設施管理</li> <li>● 社區管理行政服務效率</li> <li>● 社區活動與鄰里關係</li> <li>● 住戶基礎資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公共設施</li> <li>● 鄰里關係等項目</li> <li>● 基本資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>● 青年創新回饋計畫</li> <li>● 住戶自治會</li> <li>● 基本資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入住資訊</li> <li>● 之前居住情況</li> <li>● 搬家 / 退住規劃</li> <li>● 公 / 私 年金與健康保險加入情況</li> <li>● 各式福利給予</li> <li>● 居住福利服務使用</li> <li>● 所得、生活費、財產</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>性</li> <li>● 生活品質改善 / 獨立性 / 自主性</li> <li>● 社會關係與認識程度</li> <li>● 福利服務需求</li> <li>● 遷移計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對維修與維持滿意度</li> </ul>

「-」表示未提及有關內容。

資料來源：本研究團隊整理，2022/01。

## 參、研究設計

### 一、研究流程

首先，本團隊於 2021 年 9 月 24 日舉辦「移動式工作坊」，運用直接觀察法及非正式訪談，初步瞭解林口社宅社區的使用及服務狀況。並且根據移動式工作坊的觀察與非正式訪談結果提出後續量化與質化研究之執行規劃。

其次，本團隊於 10 月 29 日，再次與委託單位進行工作會議，確認本案執行規劃與時程，並討論及確認下一階段現有住戶問卷調查之現場執行與委託單位協助配合之作業，以及問卷主要項目。

根據 10 月 29 日工作會議之決議，經委託單位確認正式調查問卷後，於 2021 年 11 月中旬正式執行現住戶問卷調查，12 月底完成調查後，根據問卷調查結果，設計現住戶焦點團體訪談之執行方式與訪談大綱。經委託單位確認正式訪談大綱，團隊於 2022 年 1 月舉辦 5 場現住戶焦點團體訪談。最後，團隊經委託單位確認利害關係人訪談名單與訪談大綱後，於 2022 年 2 月至 3 月期間完成 14 位利害關係人之訪談作業，並著手進行撰寫本案之結案報告。

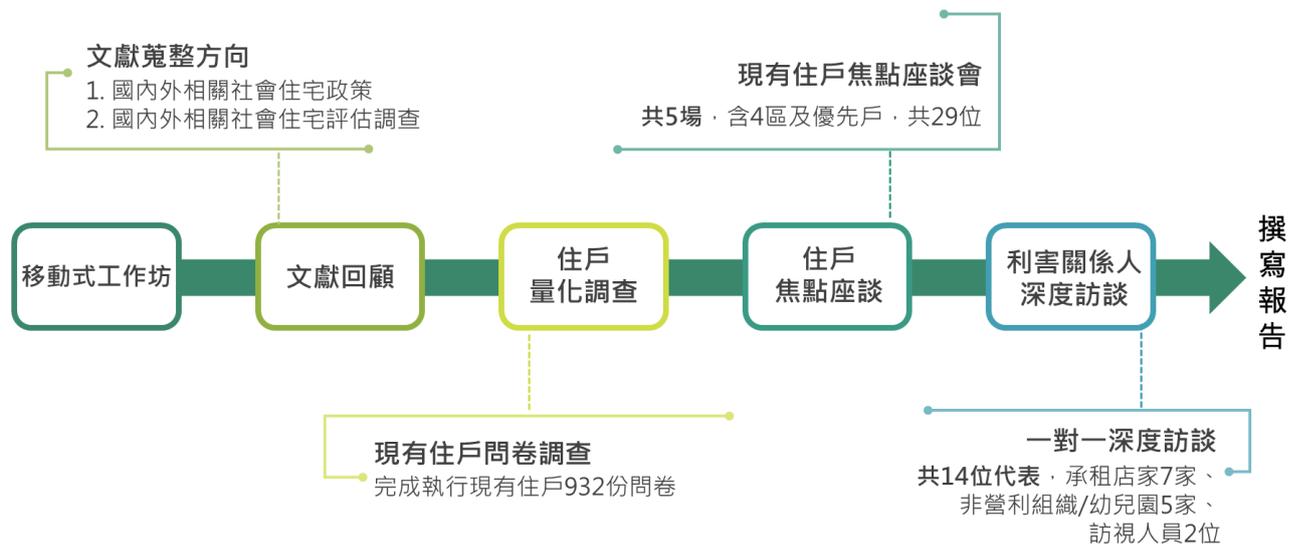


圖5 研究流程

## 二、研究方法

### (一) 移動式工作坊

「工作坊」(workshop)是一種透過團隊或多數人共同進行對話、思考、調查、規劃與設計、形成方案、決策等行為的一種方式，進而可以提出方案設計或發展實際行動。而工作坊的實質運作常透過一種比較輕鬆或有趣的互動方式來進行，目的在於引發參與者的興趣、想像力與創造力，甚至可以整合不同意見與形成共識等，一般社區型的工作坊參與群包括：社區參與者（如居民區民、公務機關代表人、外來觀摩者）、協助工作者（相關主題的專業人士）及促成者（如推動者）。

鑑於林口世大運選手村社會住宅尚無完整研究與調查之先例，本案實屬初探性質，特規劃一場「移動式工作坊」(Mobile Workshop)進行研究調查的前置作業。透過主題式參訪、旅行(徒步)的方式，在動態活動、體驗及觀察下，以及帶領者的解說，來發掘場域空間的特徵或問題。

#### 1. 辦理說明

(1) 舉辦時間：2021年9月24日(五) 9:00~16:00

(2) 舉辦地點：林口世大運選手村社會住宅

(3) 參與人員

A. 本案顧問逢甲大學楊賀雯副教授 (線上)

B. 財團法人崔媽媽基金會林育如督導

C. 任希詩副總經理(本案計畫主持人)、謝杏慧博士(本案協同主持人)、陳紀君博士(本案研究員)、陳亭伊研究員

(4) 辦理流程

由團隊顧問、計畫主持人與協同主持人帶領工作小組，請委託單位協助安排林口世大運社宅社區內之下列四路線的參訪與說明，並邀約物業、NPO 相關人員參與，做為量化問卷調查與質化訪談規劃的重要參考依據。本次移動式工作坊的執行流程如下表 10 說明。

表10 移動式工作坊執行流程與勘查收穫

時間	路線	工作坊勘查收穫
09:00~10:30	參與 A 區物管評鑑會議 與訪問良福物業管理人員	1.瞭解物業管理人力配置及服務中心日常服務(含服務範圍與項目) 2.專案戶住戶日常管理做法與住戶常見的回饋意見
10:30~12:20	踏勘四區店家	1.觀察不同業種的店面分布 2.設定選取深入訪談店面的標準與業種
13:50~14:50	訪談無子西瓜社會福利基金會	1.社福團體的進駐區位與提供服務項目、進駐條件(客製化條件)及使用經驗
14:50~15:40	訪談中華麥子園愛慈協會	2.社福團體與物管、住戶間的互動

## (二) 工作坊結果

移動工作坊主要針對物業管理、各區場域分布進行勘查，同時拜訪兩家承租戶非營利組織，資整理工作坊結果如下(詳圖 6)。

### 1. 物業管理人員訪談

#### (1) 需投入龐大人力的工作項目

經訪談後，物業管理者表示目前主要是公共空間維護、確保社區與大樓安全、日常收件貨物收發等工作需投入較多人力。

#### (2) 遭遇最大的挑戰-「訪視人力不足」

由於 AB 區的高關懷戶較多，物業公司平常需投入人力安排與關懷這些特定對象住戶，如獨居、身障等，建議能再增派人力協助物業管理業者。

#### (3) 配合國家住都中心每月皆完整提供「工作摘要報告」

工作摘要報告包含進退租情況、管理費收繳情形、公共設施保養與報修情形、住戶報修情形、客訴事件、扣點情形等。

### 2. 專案戶非營利組織代表人員訪談

#### (1) 整體對社宅環境與室內空間配置與環境品質皆表示滿意。

- (2) 需要物業管理者或住都中心協助之處
  - A. 協助推廣活動訊息、改善招牌擺放規定或設立社區集中招牌；
  - B. 開放更多室內、戶外較大型的活動空間；
  - C. 加強與社宅內其他非營利組織的合作與交流機會，藉此增加住戶民眾對於社宅內非營利組織的熟悉度與信任度，進一步成為社宅的在地生活與社區支持性網絡。
- (3) 若能得知專責訪視的行政秘書有接觸到需要社宅內之非營利組織協助輔導的個案，表示樂於提供協助。
- (4) 期望國家住都中心能在租金方面優惠，如比照優先戶，但可透過服務回饋的方式來彌補租金優惠差額，透過服務及與居民的互動，來協助國家住都中心凝聚社區意識、促進雙方的溝通。
- (5) 期待可簽訂長約，如 10 年，讓非營利組織長期深耕社區，更有助於社宅內之社會公益服務的穩定提供，並成為社區的支持性資源。

### 3. 研究團隊建議事項

- (1) 除服務中心、環境衛生、社區安全等滿意度調查外，應觀察公共設施的使用率及其使用率高低的原因，可透過後續現住戶的焦點團體訪談中深入了解。
- (2) 林口社宅各區承租店家與非營利組織類型皆有不同，建議可透過深度訪談的方式，瞭解不同業種或不同類型的承租單位，對於林口社宅的服務品質之滿意情形，以及未來對於承租戶服務的優化建議。
- (3) 考量到一般戶、優先戶與(經訪視後的)高關懷戶，其對於社區服務的需求不同，以及各區各房型的住戶可能基於個別家戶的居住需求，而對於社宅有其不同的期望與看法。建議問卷調查與焦點團體訪談的調查對象，應兼顧區域、房型與身分別執行樣本配額設計，以達到受訪者之代表性與有效性。

- 對社宅環境與室內空間品質相當滿意。
- 改善招牌擺放規定或設立社區集中招牌，指引民眾。
- 更多社宅聯誼活動，拉近與居民的距離。
- 開放更多室內、戶外較大型的活動空間，增加 NPO 主動且直接與居民接觸的機會。
- 與社宅 NPO 建立更緊密的聯繫，互相合作及轉介，期許成為社宅的在地生活支援網。
- 樂於和訪視員合作，以轉介社宅內需要服務的對象。
- 物管服務中心協助推廣活動訊息。
- NPO 需長期深耕社區，可接受多年、甚至 10 年的租期。
- NPO 的非營利特質與社區關懷目的，期待租金比照優先戶。



- 公共空間的維護、社區與大樓安全、日常信件貨物收發、配合防疫等清潔衛生等，需龐大人力投入。
- 有獨居、身障等住戶，需物管協助照顧者，物業公司建議應增派照顧人力。
- 設備保養與修繕，配合住都中心安排及通報系統，為追蹤設備維護狀況及修繕之重要依據。
- 除服務中心、環境衛生、社區安全等滿意度調查外，也須觀察公設使用率及其使用率高低的原因。
- 社宅各區承租店家及組織(NPO)類型不同，建議委託單位協助聯繫主要店家之經營決策者，深入訪談。
- 一般戶及優先戶需求可能不同，除依各區戶數進行問卷調查設計，將針對不同背景的居民配置樣本數。

圖6 移動工作坊之勘查結果

### (三) 現有住戶問卷調查與焦點訪談

本研究根據文獻探討與移動工作坊勘查結果，設計林口世大運選手村社會住宅現住戶量化研究的問卷調查與質化研究的焦點訪談，希冀先藉由調查問卷瞭解住戶們對於社宅相關之居住品質的看法與感受，進而透過質化研究的焦點訪談之深入討論，探知問卷調查數據背後的可能原因與相關建議，整合量化與質化的調查結果，提出林口社宅現有住戶對於各項服務品質的感受與建議。

#### 1. 現有住戶量化問卷調查

##### (1) 調查範圍與對象

居住於林口世大運選手村社會住宅之現有住戶(包含一般戶、優先戶與高關懷戶)，包含受訪者本人或其家人。凡接受訪談者，其必須年滿 18 歲且目前一周至少在此居住 5 天。

##### (2) 調查期間

2021 年 11 月 18 日至 2021 年 12 月 12 日，共計 25 天，涵蓋平日與假日、早午晚三個時段(10:00-12:00、14:00-17:00、18:00-21:30)。訪員共 143 人次。

**(3) 樣本數與配額**

本次共計回收 1,002 份，經過手機號碼與地址去重後，有效樣本數 932 份 (以百分之九十五信賴度估計，抽樣誤差在 $\pm 3.21\%$ 之內)，有效樣本回收率 93%。為兼顧調查結果的有效性與代表性，本次調查依據不同區域與房型進行樣本配額，為了瞭解 932 份有效樣本的代表性如何，以下分別就社宅區域與居住房型予以檢定，檢定結果顯示成功樣本在社宅區域與居住房型的分佈上，均與母體分佈無差異。表 11 至表 12 為樣本代表性檢定結果，顯示成功樣本結構和母體並無顯著差異。

表11 訪問成功樣本之代表性檢定：社宅區域

	母 體		樣 本		檢 定 結 果
	戶 數	百分比	戶 數	百分比	
A 區	468	18.7%	182	19.5%	卡方值=0.694 P > 0.05 樣本與母體一致
B 區	522	20.9%	197	21.1%	
C 區	515	20.6%	193	20.7%	
D 區	995	39.8%	360	38.7%	
合計	2,500	100.0%	932	100.0%	

表12 訪問成功樣本之代表性檢定：居住房型

	母 體		樣 本		檢 定 結 果
	戶 數	百分比	戶 數	百分比	
1 房	396	15.9%	142	15.2%	卡方值=0.025 P > 0.05 樣本與母體一致
2 房	726	29.0%	260	27.9%	
3 房	1,057	42.3%	406	43.6%	
4 房	321	12.8%	124	13.3%	
合計	2,500	100.0%	932	100.0%	

#### (4) 調查流程規劃

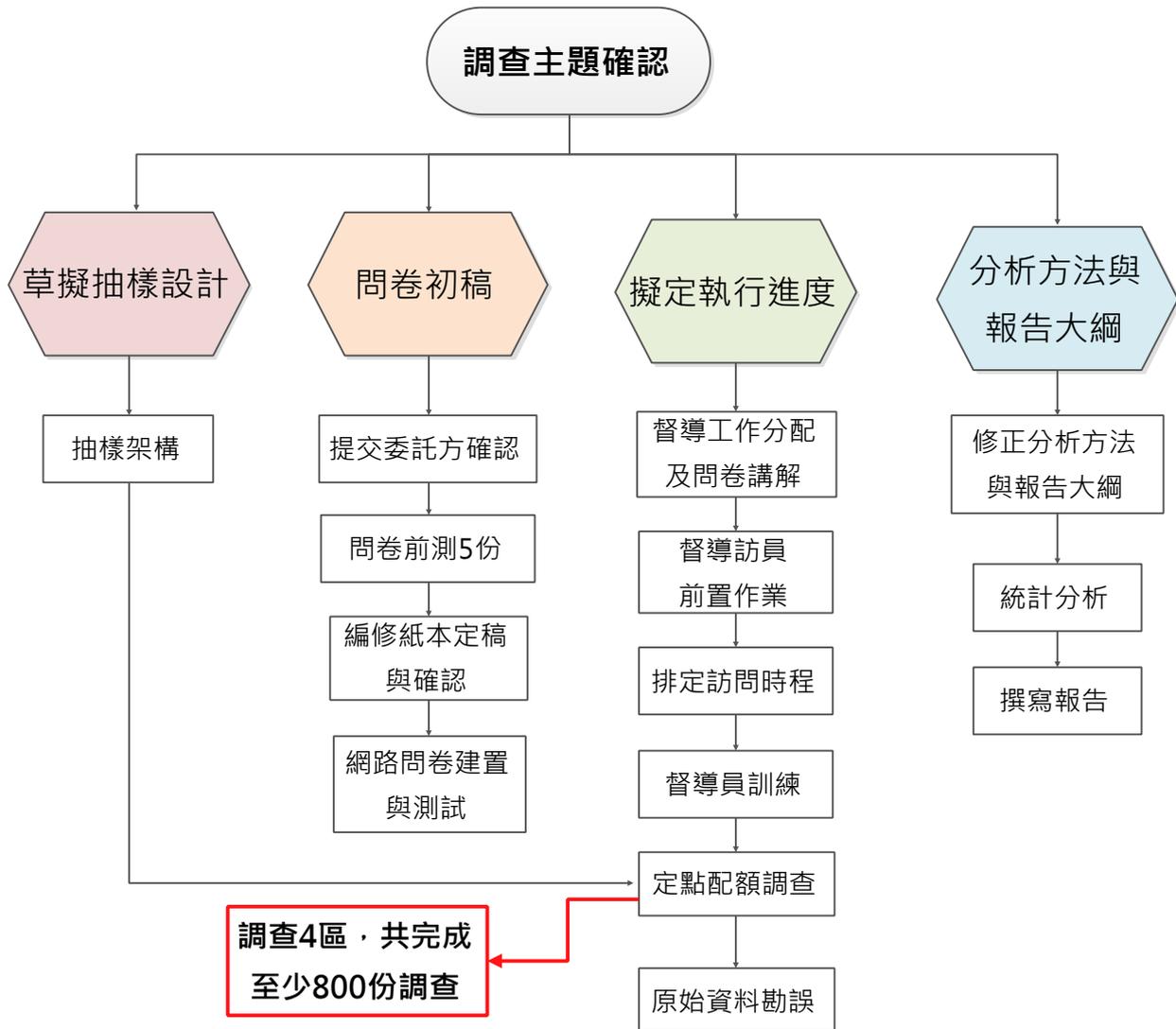


圖7 調查執行流程

#### (5) 調查方式

以網路自填問卷為主，紙本問卷為輔。第一階段為宣導階段，於 11 月 18 日至 21 日期間，由物管業者協助於各基地各棟之布告欄張貼本次調查訊息(含本次調查之網路問卷 QRcode)，同時本研究團隊另派員至各基地各棟將本次調查宣導文宣投遞至所有住戶郵箱。

第二階段為執行階段，本研究團隊於 11 月 22 日至 12 月 12 日期間，由總督導帶領專業訪員至於各基地的重要出入口進行問卷調查，包含停車場、大廳、戶外遊戲室、中庭等，共計運用 143 人次的訪員完成此次調查。

最後，完成執行後經資料核查，12 月底提供便利商店 100 元電子禮券(1 戶限領 1 份)，凡有效問卷已由研究團隊統一完成發送。

## (6) 受訪者之接觸原則

若該住戶邀訪兩次不成功或直接表示拒絕填答，則視為拒訪。至於受訪者之接觸方式如下規劃。

### A. 派員於各區重要出入口進行訪問

此為主要的接觸方式，根據配額，在調查範圍區域所指定之地點(如大樓出入口、停車場出入口)等定點，依照各區應完成數進行訪問，訪問日期必含括平日與假日，即可兼顧中老年、上班族、有小孩之家長等不同屬性的民眾。將由多位訪員同時接觸受訪者，並提供平板電腦或紙本問卷讓受訪者填答，一台平板電腦或一份問卷皆一次僅供一位受訪者進行填答。為避免造成住戶困擾且兼顧調查品質，接觸原則如下規劃。

- a. 為兼顧本次調查的代表性與有效性，每區訪問天分為平日與假日，根據物管人員建議，於每區人流較多的時段與地點進行訪談，至少派員在每區訪談 3 天或以上，屆時視問卷回收狀況隨機調整。
- b. 受訪者同意接受訪問後，根據受訪者填答方法意願，再開始以平板電腦或紙本問卷訪問受訪者。如因應疫情受訪者不願意使用平板電腦，現場提供網路問卷連結的 Qrcode，受訪者可自行用手機現場完成填答。受訪者完成整份問卷之後，訪員盡量請受訪者留下基本資料，作為訪問證明以及後續複查之用，訪問期間資料隨時利用網路回傳資料庫。
- c. 受訪者完成問卷後，盡量請受訪者留下聯絡電話或簽名，以利後續若問卷有問題需要回訪或是複查，並且能以簡訊寄送便利商店電子禮卷。
- d. 將執行完成之問卷全數上傳或 keyin 至系統，經複查無誤後，方進入資料處理之流程。

調查開始前，團隊的總督導透過訪員庫，尋找訪問接觸經驗豐富及口調流暢的訪員。訪員庫之訪員學歷皆為高中以上，全數精通國、台語，經與委託單位討論確認，為避免影響調查結果，排除與林口相關的招募管道(如「林口大家庭」粉絲專業等)，且訪員不得為林口社宅住戶。本次規劃招

募 15-20 位訪員輪流執行，執行期間，每天各區不超過 3 人(含督導及訪員)為限。

訪員錄取後，由本研究團隊與督導進行 1.5 小時之訪問技巧講解，且要求訪員不對外傳播及討論任何有關本次訪問之相關資訊。調查過程中，研究團隊及督導隨時追蹤進度，並由督導帶領下嚴格進行品質管控，調查結束後，訪員需確實交回紙本問卷及所有與調查相關資料。

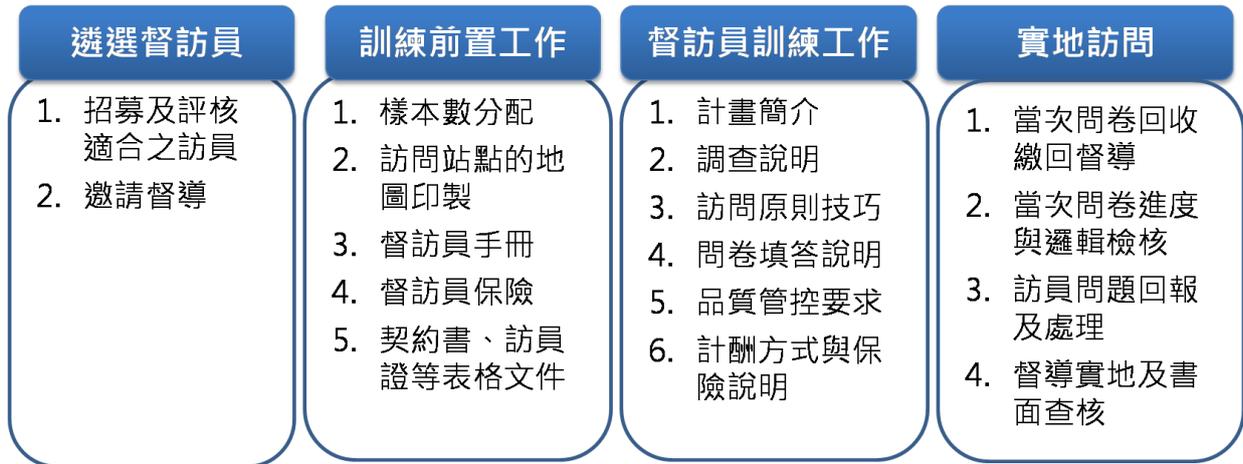


圖8 訪員招募與訓練流程

本次由調查團隊主持人、總督導協同參與訪員訓練，讓訪員們了解接觸規定及問卷整體架構，並實地進行演練訪問情形，確保訪問執行符合規定之標準化作業流程。為確保訪員通盤了解訪問規則以及問卷內容，嚴格遵守訪問規則，避免引導受訪者回答題目，進行調查前之訪問訓練，訓練內容如下表 13。

表13 訪問訓練之課程安排

時間	課程內容
約 0.5 小時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導說明訪員注意事項</li> <li>2. 相關文件說明與簽署</li> <li>3. 每位訪員的訪問配額及受訪者條件</li> </ol>
約 1 小時 (依問卷長度作彈性調整)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究時程</li> <li>2. 研究目的與對象</li> <li>3. 接觸受訪對象之規定</li> <li>4. 說明問卷架構、內容</li> </ol>

	5. 其他注意事項 6. 常見問題說明與應對方式 7. 現場每位訪員進行試訪
--	--

### B. 印製紙本問卷投遞郵箱

將本調查宣導資訊投遞所有住戶郵箱，其中，紙本問卷附上網路問卷QRCode，提供較高誘因鼓勵住戶多利用網路填寫問卷，以減少人工 keyin、耗時、答卷品質不佳(漏答、多選或少選風險等)等問題，如若透過紙本問卷填寫，也可透過物業人員交回紙本問卷。

### C. 張貼海報公告

研究設計宣導海報公告，由委託單位協助張貼在各區各棟大樓公佈欄。

### (7) 問卷架構

根據本案調查目的，與委託單位提供之相關資料(包含公共設施項目、退租原因、物業管理工作報告)，經委託單位確認問卷內容(如附件一)後正式執行調查，問卷架構如下圖 9。

#### 社區服務主要面向之滿意度

#### 社區服務之改善項目建議

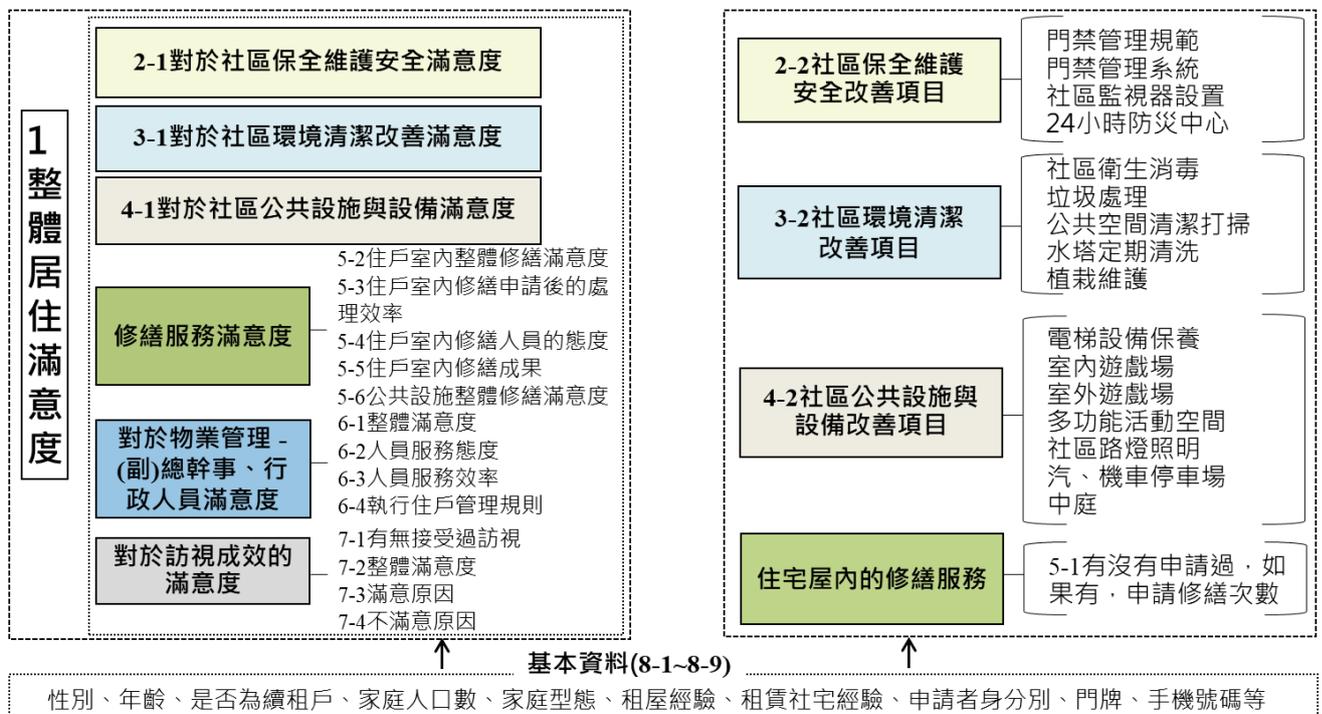


圖9 現住戶問卷架構圖

## (8) 資料清理原則

本次調查經回收完成 1,002 份後，根據以下資料處理原則分別進行清理，最後進入至本次分析的有效樣本共 932 份。

### A. 無效問卷處理

本次調查無效問卷的判定依據，主要以受訪者所填寫的地址進行核對，除受訪者已表明不願意提供地址外，若受訪者所填寫的地址不符委託單位所提供的地址清冊時，本研究團隊先電話聯絡受訪者再次確認地址，若受訪者表示不願意提供正確地址或經三次聯絡不到，皆視為無效問卷。

### B. 檢核重複樣本

本次問卷係依據委託單位所提供之現有住戶地址清冊，為避免有同戶重複超過一位受訪者填寫或重複輸入的問題，本團隊為避免同一位受訪者使用同一個手機號碼重複填寫問卷，經篩選重複地址與手機號碼後並刪除。

### C. 跳答或續答變項檢核

在進行問卷輸入時就已編寫跳續答邏輯語法，直接篩選出不合跳續答設計的數據，將核對原始問卷，確認是否為受訪者填寫有誤，若有誤則視為缺失值。

### D. 複選題檢核

- a. 互斥選項：各面向的最需要優先改善的前三項，其中有一個選項為「沒有需要改善的項目」，即不可重複再勾選其他選項；
- b. 必選題項：所有題項皆必須至少勾選一個答案；
- c. 選項限制：該題有限定勾選三項個數，則勾選的選項總數不可超過三個數目。

## 2. 現有住戶焦點訪談

為深入探討問卷調查統計結果，下一階段為辦理林口社宅現住戶之焦點團體訪談，訪談對象須可對應量化調查對象，故須兼顧不同區、房型與身分別。透過主持人帶領、互動對談形式，挖掘現住戶對於林口社宅各項居住服務的意見與感受。最後再綜整質化研究與量化研究結果，提出更為

完善的林口社宅住戶使用後的居住服務品質調查結果。

### **(1) 調查對象**

目前居住林口世大運社會住宅現有住戶，焦點團體訪談之受訪者的邀請方式，主要是透過調查問卷詢問住戶們的意願，或請委託單位、物管公司協助介紹，經團隊依照邀訪標準後，經委託單位確認再進行邀請。

### **(2) 場次與人數**

由於林口世大運社宅房型不同，住戶特性差異可能對於居住功能的需求也會有所不同，因此，按照現有住戶的身份別與居住區域辦理焦點訪談。本團隊共舉辦 5 場焦點訪談，包含：優先戶、A 區、B 區、C 區、D 區各舉辦 1 場焦點訪談，每場至少 5 位，受訪身分包含一般戶及優先戶，並盡量兼顧性別、年齡與房型，最後總計共邀請 29 位出席焦點訪談。其中，因焦點訪談需受訪者具備思考與表達能力，且需與人互動交流，故高關懷戶受訪身分不含精障者。

### **(3) 訪談日期：2022 年 1 月 3 日(一)~1 月 7 日(五)**

### **(4) 執行方式**

團隊安排由計畫主持人或協同主持人負責焦點團體訪談事宜，並由研究員協助促進訪談者與受訪者之間的交流互動，本次以實體面對面的形式為主。各場次焦點團體訪談皆配合委託單位，以實體方式搭配封閉型視訊直播，由現場負責主持的人員適時安排討論，以降低住戶因慮及委託單位在場，使得其發言意願與真實性受到影響。執行的流程如下。

1. 確認焦點團體訪談實施方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認辦理地點、日期、名單</li> <li>● 確認訪談大綱</li> </ul>
2. 邀約與會人士	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話邀請、Email提供公函與訪談大綱</li> <li>● 電話/簡訊提醒：訪談前3日、當天</li> </ul>
3. 辦理焦點團體訪談	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每次由專案顧問、計畫主持人/協同主持人負責主持訪談</li> <li>● 全程錄音錄影、紀錄</li> </ul>
4. 摘要焦點團體訪談結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訪談結束後，立即摘要訪談紀錄</li> <li>● 每場訪談摘要整合至期末報告</li> </ul>

圖10 焦點團體訪談執行流程

### (5) 訪談大綱

A. 暖場：簡略自我介紹，如年齡、婚姻狀態、家庭人口組成、租賃房型等。

#### B. 租賃社宅經驗

- a. 請問您租賃林口社宅多久了？
- b. 當初會選擇租賃林口社宅的主要原因有哪些？
- c. 最後決定入住林口社宅的首要原因是？第二？第三？
- d. 還有沒有其他原因？
- e. 整體來說，您覺得林口社宅的居住品質有沒有達到您當初入住的期待？  
哪些地方有達到？哪些還需要加強？
- f. 請問您會不會續租？為什麼會或不會？
- g. 未來會不會推薦親友來租賃林口社宅？為什麼？

#### C. 社區服務方面

- a. 針對物業管理的服務中心（如收發包裹郵件）來說，居住在林口社宅的期間，您認為服務中心對您有沒有幫助？有或沒有的原因分別有哪些？怎麼說？建議應該要怎麼改善？
- b. 針對社區安全維護來說，您認為目前社區安全維護做的如何？例如門禁管理規範、門禁管理系統、社區監視器設置這幾項？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？

- c. 針對社區環境清潔來說，您覺得目前社區環境清潔做的如何？例如社區衛生消毒、垃圾處理、公共空間清潔打掃、水塔定期清洗、植栽維護？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- d. 針對公共設施維護來說，您認為目前社區公共設施與設備維護做的如何？例如電梯設備保養、社區路燈照明、汽/機車停車場？怎麼說？

#### **D. 修繕服務方面**

- a. 請問您過去有沒有申請 / 通報室內修繕的經驗？修繕的項目有哪些？
- b. 您覺得過去申請修繕的經驗中，好的經驗和不好的經驗有哪些？(例如申請修繕後的處理效率、修繕成果等)，可以請您舉一個您自己印象最深刻的修繕例子來跟我們分享嗎？
- c. 您對於目前公共設施修繕的整體印象如何？做得好或不好的地方有哪些？有沒有通報服務中心修繕的經驗？對於處理公共設施修繕的印象如何？

#### **E. 物業管理方面-(副)總幹事、行政祕書(人員)**

- a. 您對於目前社區的物業管理人員感到滿意嗎？滿意或不滿意的地方？
- b. 目前物業管理人員執行住戶管理規則，有沒有覺得需要再加強的地方？是管理太嚴還是太寬鬆？請舉例說明( 備妥住戶管理規則說明以利追問 )

#### **F. 訪視服務方面**

- a. 整體來說，您對於訪視有什麼期待？
- b. 訪視目的之一是針對有需要的住戶協助尋求資源或轉介，您認為整體訪視是否有達到這個目的呢？怎麼說？
- c. 請問您過去曾經接受過訪視嗎？
- d. 有接受訪視：您覺得訪視對您的家庭生活有沒有幫助？有或沒有的原因有哪些？對於訪視過程覺得如何？訪視人員的態度與專業度如何？
- e. 沒有接受訪視：請問您覺得林口社宅有必要定期派員進行訪視嗎？如果有，多久一次比較好？如果沒有必要訪視，原因是？

f. 您偏好的訪視形式是？（當面、電話）

g. 還有沒有那些需要再加強的地方？

#### G. 其他相關建議

a. 資訊來源：平常如何取得社區的資訊？

b. 偏好資訊管道有哪些？對於目前的傳播方式，APP/FB/LINE/社區公佈欄等，偏好哪一種呢？怎麼說？

c. 請問您有沒有加入有關公共藝術活動的 FB 或 LINE 群組？有沒有參與過社區的公共藝術活動？喜歡或不喜歡的原因？有沒有建議的公共藝術活動？

d. 目前住都中心有規劃成立住戶代表委員會，讓住戶有更直接的管道參與社區的公共事務，請問您有沒有意願參與？會想參與那些公共事務？是否有建議的形式？

### (四) 利害關係人深度訪談

為完整掌握林口世大運選手村社會住宅的居住品質，除了現有住戶的使用後滿意度評估外，從社宅相關利害關係人(Stakeholder)的第三者角度所提供社宅品質與功能的建議，對於社宅居住品質亦實屬重要。因此，團隊分別針對專案戶之非營利組織/幼兒園承辦人員、專責訪視之行政秘書與店面承租戶之相關利害關係人進行深度訪談，共完成 14 位訪談，從不同面向進行社宅功能使用後的評估與檢討。

#### 1. 訪談對象與人數

##### (1) 專案戶之非營利組織/幼兒園承辦人員

經委託單位確認後，除訪談社宅內承租戶數量居多之前 3 位之民間非營利組織與 1 家幼兒園以外，另外，訪談 1 家國內承租其他社會住宅的非營利組織之決策者或承辦人員，希冀不僅透過承辦人員分享了解其特定的服務族群對於社宅的真實需求與需要再加強的地方，也期待能借鏡其他非營利組織承租國內其他社宅的成功經驗，作為未來優化社宅公益服務品質的重要參考依據。

表14 非營利組織/幼兒園深度訪談名單

編號	項目	服務族群	使用單位	租用戶數
1	向日葵小屋	受暴婦女及孩童	勵馨基金會 (林口服務中心)	28
	二手物資中心			
	弱勢婦女就業服務站			
	個案安置			
	公益店鋪	就業培力		
2	自閉症家庭安置	自閉症家庭及長者	自閉症權益促進會	20
3	銀髮照護	65 歲健康長者	大同老人福利基金會	4
4	老人照護	65 歲健康長者	弘道老人基金會	高雄大同 青年社宅
5	幼兒園		文人非營利幼兒園	2

### (2) 專責訪視之行政秘書

目前林口世大運社宅 AB 區與 CD 區皆各有 1 位專責訪視之行政秘書，共訪談 2 位，希冀透過訪談專責訪視之行政秘書較了解社宅住戶在社會福利方面的需求，可做為整合至社宅功能評估之用。

### (3) 營業中的店面承租戶

根據「移動式工作坊」的現場勘查結果與經委託單位同意後，團隊完成訪談 7 家一般店面承租戶之營運代表，主要或共同負責該店在林口世大運社宅之日常營業或經營事務。目前林口世大運社宅仍為營業中的店面承租戶共計有 35 間，其店面行業類別與間數包含：7 家服務業、4 家超市商店業、12 家餐飲業、5 家補教業、4 家零售業、3 家醫療。

本團隊兼顧業態比例與訪談可行性，共完成訪談 3 家餐飲業、1 家補教業、1 家超市商店業、1 家醫療藥局業與 1 家幼兒園之負責現場管理該店家的經理或店長，共訪談 7 位，希冀透過承租店家的訪談了解標租條件、與住戶互動情形、住戶消費習慣與林口社宅需改善之處等，瞭解店家對於林口社宅的服務品質滿意度以及做為未來社宅招租方案優化的參考依據。

## 2. 訪談對象的來源

由委託單位提供林口世大運社宅各類利害關係人名冊，包含聯絡人與聯絡方式，經委託單位確認訪談對象名單後，由本團隊進行邀請。

## 3. 訪談日期：2022年2月23日(三)至3月4日(五)

## 4. 深度訪談方式

質化研究中經常被採用的「深度訪談法 ( In-depth Interview )」，主要採取面對面的半結構式訪談 ( Semi-structured Interviews )，特色如下。

- (1) 半結構式深度訪談法為兼具量化與質化導向模式的彈性選擇，運用較開放的研究題目引領訪談的進行，著重雙方互動的過程，如同平日的對談形式，但限縮在研究主題範圍，優點在於提供受訪者感知的真實面貌呈現，且允許部分量化評分型題目，結合質化開放性意見，便於綜合態度與意見。
- (2) 在正式訪談之前，必須先設定訪談指引 ( Interview Guide ) 或訪談表作為架構，用字及順序不需太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，題目形式較彈性，訪談過程中的控制較小，但研究者必須掌握受訪者的反應，塑造聊天式情境，容許受訪者有較多時間回想並陳述個別看法及感受，並透過研究者適時的追問，深度瞭解受訪者對於問題的具體答案。

## 5. 深度訪談執行流程

- (1) 建立名單：由委託單位提供本團隊提供受訪者清冊，經委託單位確認邀訪合格條件後，本團隊將嚴格遵守個人資料保密法各項規範下逐一進行邀訪。
- (2) 預約訪問時間：當受訪者願意接受訪問後，立即以電子郵件方式提供委託單位之正式公文與邀請函、研究說明、訪問大綱、研究人員聯絡方式等邀請資訊，預先邀約並配合受訪對象方便進行訪問之方式及時間。
- (3) 訪問人員：由計畫主持人負責訪談主要事宜。

- (4) 深度訪談形式：採面對面訪談方式為主，線上訪談方式為輔，選擇受訪者熟悉之地點訪問，皆會徵詢受訪者同意將全程錄音並進行訪談紀錄。

## 6. 訪談大綱

### (1) 非營利組織/幼兒園

- A. 暖場：簡略自我介紹，包括：受訪者服務年資、主要職務、NPO 服務項目等。

#### B. 租賃社宅經驗

- a. 請問貴單位目前在林口社宅已租賃多久了？
- b. 當初貴單位選擇租賃林口社宅的主要原因是？
- c. 整體來說，您認為林口社宅的整體社區維護及管理服務有沒有達到 貴單位當初租賃的期待？例如辦公室空間、活動空間、社區安全等
  - i. 哪些地方有達到您的期待？
  - ii. 哪些地方還需要加強？
- d. 過去貴單位有沒有租賃其他社宅的經驗？如果有，目前租賃的經驗與過去相比，哪些地方有比較好？哪些地方比較不好？
- e. 請問貴單位未來會不會續租？為什麼會或不會？

#### C. 社區服務方面

- a. 針對社區安全維護來說，您認為目前社區安全維護做的如何？例如門禁管理規範、社區監視器做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- b. 針對社區環境清潔來說，您覺得目前社區環境清潔做的如何？例如社區衛生消毒、垃圾處理、公共空間清潔打掃？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- c. 針對公共設施維護來說，您認為目前社區公共設施與設備維護做的如何？例如電梯設備保養、社區路燈照明、汽/機車停車場？怎麼說？

#### D. 修繕服務方面

- a. 請問貴單位過去有沒有申請 / 通報辦公室內部修繕的經驗？修繕的項

目有哪些？

- b. 從過去申請修繕的經驗中，好的經驗和不好的經驗有哪些？(例如申請修繕後的處理效率、修繕成果等)，可以請您舉一個您自己印象最深刻的修繕例子來跟我們分享嗎？
- c. 您對於目前公共設施修繕的整體印象如何？做得好或不好的地方有哪些？有沒有通報服務中心修繕的經驗？對於處理公共設施修繕的印象如何？

#### **E. 物業管理方面-(副)總幹事、行政秘書(人員)**

- a. 針對物業管理人員來說，在租賃林口社宅的期間，您認為物業管理人員對貴單位有沒有幫助？有或沒有的原因分別有哪些？怎麼說？建議應該要怎麼改善？
- b. 目前物業管理人員執行社區管理規則有沒有覺得需要再加強的地方？請舉例說明。
- c. 貴單位對於目前與國家住都中心互動情形如何？感到滿意嗎？滿意或不滿意的地方？
- d. 請問貴單位過去有曾經在林口社宅舉辦活動的經驗嗎？目前與林口住宅現有住戶的互動情形如何？感到滿意嗎？滿意或不滿意的地方？

#### **F. 其他相關建議**

- a. 針對貴單位服務的特定族群來說，您觀察目前所服務的現居林口社宅之特定族群，對於林口社宅的社區維護與管理，感到滿意或不滿意的地方？還有沒有哪些需要再加強的？
- b. 對於林口社宅整體的社區維護與管理服務品質的建議
- c. 對於林口社宅可以協助貴單位與社區住戶互動的建議
- d. 平常如何取得社區相關的資訊？

### **(2) 訪視人員**

**A. 暖場：簡略自我介紹，包括受訪者服務年資、主要職務等。**

#### **B. 訪視經驗**

- a. 請問您擔任林口社宅訪視人員多久了？過去有沒有在其他社宅的訪視

經驗？

- b. 如果有，請問整體訪視安排及程序有沒有差異？怎麼說？
- c. 對於目前訪視安排及程序，整體來說，住戶的反映如何？
  - i. 住戶普遍反映滿意的地方？最有幫助的地方？
  - ii. 住戶普遍反映需要改善的地方？
- d. 在您進行訪視的過程中，遇過最大的挑戰是什麼？怎麼說？

### **C. 訪視成效**

- a. 從您在林口社宅的訪視經驗中，這裡住戶最常反映的問題或是最需要協助的地方有哪些？優先戶和一般戶有沒有差別？
  - i. 優先戶最需要協助的地方是？您通常會提供哪些協助？
  - ii. 一般戶最需要協助的地方是？您通常會提供哪些協助？
- b. 訪視目的之一是針對有需要的住戶協助尋求資源或轉介，您認為整體訪視是否有達到這個目的呢？怎麼說？
- c. 尤其針對優先戶，您認為目前訪視是否有達到提供資源或轉介的目的呢？他們需要哪些資源轉介？
- d. 在提供資源或轉介的過程中，您做為訪視員是否需要任何協助呢？

### **D. 其他相關建議**

- a. 整體來說，您對於目前訪視制度感到滿意嗎？好或不好的原因是什麼？例如訪視對象、訪視過程、訪視頻率等。
- b. 對於目前整體訪視安排及程序，您有沒有建議加強或改善的地方？
- c. 對於林口社宅訪視制度的其他建議

## **(3) 店面承租戶**

- A. 暖場：簡略自我介紹，包括受訪者服務年資、主要職務、貴店主要營運項目等。**
- B. 租賃社宅經驗及整體觀感**
  - a. 請問貴店在林口社宅的租約有幾年？目前已租賃多久了？
  - b. 當初貴店選擇租賃林口社宅的主要原因有哪些？
  - c. 整體來說，您認為林口社宅的整體社區維護及管理服務有沒有達到 貴

店當初租賃的期待？例如店內空間規劃、卸裝貨區域、社區安全等

- i. 哪些地方有達到您的期待？
- ii. 哪些地方還需要加強？
- d. 過去貴店有沒有租賃其他社宅的經驗？如果有，目前租賃的經驗與過去相比，哪些地方有比較好？哪些地方比較不好？
- e. 請問貴店未來會不會續租？為什麼會或不會？

### C. 社區服務方面

- a. 針對社區安全維護來說，您認為目前社區安全維護做的如何？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- b. 針對社區環境清潔來說，您覺得目前社區環境清潔做的如何？例如社區衛生消毒、公共空間清潔打掃？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- c. 針對營運硬體空間需求來說，您覺得目前社區提供的硬體空間是否符合貴店營運需求？例如管線、水電、儲物空間、空調主機擺放等？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？
- d. 針對卸貨與裝貨來說，您認為目前社區提供卸貨與裝貨的空間或動線等有沒有符合貴店需求？做的好或不好的原因是什麼？還有沒有那些需要再加強的？

### D. 修繕服務方面

- a. 請問貴店過去有沒有申請 / 通報店鋪內部修繕的經驗？修繕的項目有哪些？
- b. 從過去申請修繕的經驗中，好的經驗和不好的經驗有哪些？(例如申請修繕後的處理效率、修繕成果等)，可以請您舉一個您自己印象最深刻的修繕例子來跟我們分享嗎？
- c. 您對於目前公共設施修繕的整體印象如何？做得好或不好的地方有哪些？有沒有通報服務中心修繕的經驗？對於處理公共設施修繕的印象如何？

### E. 人員互動方面-物業管理與國家住都中心

- a. 針對物業管理人員來說，在租賃林口社宅的期間，您認為物業管理人員

對貴店有沒有幫助？有或沒有的原因分別有哪些？怎麼說？建議應該要怎麼改善？

- b. 目前物業管理人員執行店家管理規則有沒有覺得需要再加強的地方？請舉例說明（確認是否有店家管理規則，若有將備妥以利追問）
- c. 貴店對於目前與國家住都中心互動情形如何？感到滿意嗎？滿意或不滿意的地方？

**F. 其他相關建議**

- a. 對於林口社宅整體社區維護與管理服務品質的建議
- b. 平常如何取得社區相關的資訊？這些資訊對於貴店營運是否有幫助？
- c. 對於林口社宅可以協助引進人流的建議

## 肆、現住戶綜整調查結果

### 一、綜整調查結果摘要分析

本章係整合現有住戶的 932 份量化問卷調查結果與 5 場焦點訪談結果，各項服務滿意情形摘要說明如下。

#### (一) 整體社宅滿意度

從焦點訪談結果了解，當初租賃林口社宅的主要原因包含租金便宜/合理、擁有適合居住的環境、鄰近受訪者本人或家人工作地點、生活機能完善，自租賃至今，約三成焦點訪談受訪者表示不符期待，包含社區管理與建材或設備問題等面向。

從量化問卷調查結果來看與焦點訪談結果一致，近七成(67.3%)受訪者對於林口社宅整體居住的滿意度表示偏滿意(以下代表滿意與很滿意)，尤其是 65 歲以上、優先戶、家庭人口數愈少、承租不滿 1 年的住戶其偏滿意的比例顯著偏高。

進一步，從整體居住滿意度的「迴歸分析」結果顯示，對於現居戶林口住宅的居住滿意度有關鍵影響力的服務項目包含社區安全維護、社區環境清潔維護、社區公共設施與設備維護、整體室內修繕服務與整體物業管理，其中又以**社區安全維護、整體室內修繕服務與整體物業管理**最具影響力。換言之，在可運用資源有限之下，若要短期有效提升現住戶對於林口社宅整體居住滿意度，建議最優先改善社區安全維護、整體室內修繕服務此兩項，再其次則為整體物業管理。

#### (二) 社區安全維護

在量化問卷調查結果發現，整體受訪者對於社區保全維護社區安全表示偏滿意的比例不到五成(48.4%)，顯示未來仍有持續改善的空間。其中，65 歲以上、優先戶、居住在 D 區、家庭人口數愈少、承租不滿 1 年的住戶其偏滿意的比例顯著較高。另外，受訪者認為目前最需要優先改善的前三項為「門禁管理系統」(54.9%)、「社區監視器設置」(53.4%)與「門禁管理規範」(35%)，

另有將近兩成(18.3%)表示沒有需要改善的項目。

進一步，透過焦點訪談瞭解前述須優先改善項目的細項措施，除了公共區域與停車場的監視器不足以外，在「門禁管理」方面，包含一樓大樓或停車場大門經常故障、電梯沒有管制樓層的功能、家裡大門沒有貓眼且部分住戶僅有一個大門、家裡對講機不會使用、保全人員未善盡巡邏之責。

### (三) 社區環境清潔維護

經問卷結果顯示，整體有將近三分之二的受訪者對於社區環境清潔維護表示偏滿意(65.2%)，尤其是 65 歲以上、以及承租 2 年的住戶其偏滿意的比例顯著偏高。另外，受訪者認為目前最需要優先改善的前三項為「社區衛生消毒」(43.6%)、「垃圾處理」(39.3%)與「公共空間清潔打掃」(36.8%)，另有將近兩成(18.8%)表示沒有需要改善的項目。

進一步，從受訪者焦點訪談結果發現，在「社區衛生消毒方面」，建議電梯按鈕貼膜應經常更換，另外水塔清洗成效的資訊不足；在「垃圾處理方面」，垃圾區域需加強清潔，假日垃圾容易爆量，易發生惡臭；在「公共空間清潔打掃方面」，多數受訪者表示肯定，但也提出應需要再加強的是各樓層打掃品質不一、停車場髒亂。

### (四) 社區公共設施與設備維護

從現住戶問卷結果來看，僅半數(50.1%)的受訪者對於社區公共設施與設備維護表示偏滿意(50.1%)，尤其是 65 歲以上、優先戶、居住在 A 區、家庭人口數愈少、過去沒有承租經驗或低於 6 年者其偏滿意的比例顯著略高。另外，受訪者認為目前最需要優先改善的前三項為「汽機車停車場」(39.3%)、「電梯設備保養」(35.9%)與「社區路燈照明」(33.0%)，另有將近兩成(18%)表示沒有需要改善的項目。

進一步，多數受訪者在焦點訪談中皆有提到「汽機車停車場」的問題，包含清潔度、經常漏水、車道警示不明顯以及管理責任歸屬不清楚；再者為社區路燈照明不足與電梯設備雖有保養但卻常故障。

### (五) 修繕服務

有三分之二的住戶從入住至今，曾經有申請過 1-3 次的室內修繕服務，另有兩成從來沒有申請過。

進一步，僅半數(51.6%)有曾經申請過室內修繕服務的住戶表示對於整體住戶室內修繕服務偏滿意，其中又以 65 歲以上、優先戶、居住在 A 區、承租林口社宅不滿 1 年者其偏滿意的比例顯著略高。此外，從住戶室內修繕各細項服務的滿意度來看，有將近七成(68.9%)對於修繕人員服務態度感到偏滿意的比例最高，此與焦點訪談的結果相符合，多表示高度肯定修繕人員的服務態度；其次有近六成(58.4%)對於修繕成果感到偏滿意，惟僅半數(51.9%)受訪者對於修繕申請後的處理效率表示偏滿意，顯示此項乃是室內修繕服務中最需要優先改善的項目，與焦點訪談結果相符合，尤其是 AB 區受訪者多不滿意報修後的修繕效率，總是需要來回修繕多次，高度困擾上班族住戶。

進一步從「迴歸分析」結果來看，對於住戶室內修繕滿意度達具有影響力的服務項目依序為室內修繕申請後的處理效率、室內修繕成果滿意度、室內修繕人員服務態度。因此，若要提升整體室內修繕服務滿意度**可優先改善申請後的處理效率與修繕成果**。

另外，在「公共區域的整體修繕服務」方面，同樣也是僅半數表示偏滿意，但相對也有高達四成表示尚可。其中又以 65 歲以上、優先戶、居住在 A 區、承租林口社宅不滿 1 年者其偏滿意的比例顯著略高。若從焦點訪談結果也顯示，多數住戶對於公共區域的修繕效率多表示不滿意，主要是因為反映多次也沒有明顯的修繕效果，尤其是社區地磚、一樓大門、停車場漏水等。

## **(六) 物業管理-(副)總幹事、行政秘書(人員)**

從問卷調查結果顯示，整體有超過六成(63.9%)的受訪者對於物業管理人員偏滿意，尤其是 65 歲以上、優先戶、居住在 A 區其偏滿意的比例顯著偏高。進一步，從物業管理各細項服務來看，又以「物業管理人員服務態度」的滿意度最高，有將近七成(68.6%)表示偏滿意，其次也有 65.2%的受訪者對於「物業管理人員服務效率」偏滿意，最後則是近六成(59.7%)對於「物業管理人員執行管理規則」表示偏滿意，此項相較於前兩者滿意度略低，可做為未來林口社宅物業管理服務優先改善項目。

而從「迴歸分析」結果來看，對於整體物業管理服務滿意度達具有影響

力的服務項目依序為物業管理人員服務態度、物業管理人員服務效率、物業管理人員執行住戶管理規則。因此，若要提升整體物業管理服務滿意度最優先可先從強化物業管理人員服務態度開始著手，目前有近七成表示偏滿意，仍有改善空間。

進一步，從焦點訪談結果來看，較多受訪者提及物業管理對於住戶管理規則執行無效或標準不一的問題，包含抽菸管制、隔音效果通報無效、不同物管人員或不同違規事項的標準不一等；另外，也有提到物管人員的回應方式應再加強改善，避免讓住戶感受到人員有推卸責任之嫌。

## (七) 訪視服務

從現住戶問卷調查結果發現，超過七成受訪者有曾經接受過訪視的經驗，其中有 64%對於整體訪視成效表示偏滿意，尤其是 65 歲以上、優先戶、居住在 D 區，以及承租不滿 1 年的住戶其滿意度顯著偏高。進一步了解其對於訪視感到最滿意的原因為「訪視次數剛好」(65.7%)，而感到最不滿意的原因則是「訪視過程流於形式」(42.4%)，此與住戶焦點訪談的結果相符合，感覺訪視是為了確認住戶有無違規、設備有無毀損、家庭人口與居住情形等，且訪視時間多為平日，容易造成上班族住戶的困擾。

## 二、現住戶問卷調查結果

### (一) 描述性統計與卡方檢定

#### 1. 林口社宅整體居住滿意度

整體受訪者對於林口社宅整體居住滿意度表示偏滿意的比例有近七成(67.3%)，也就是說有三分之二的受訪住戶滿意林口社宅整體居住品質。經交叉分析後的檢定結果發現，65歲以上(90%)、優先戶(73%)、居住在D區(68.6%)、家庭人口數1人(75.6%)與2人(75.1%)、承租不滿1年(77.4%)的住戶其偏滿意的比例顯著較高。

		對於林口世大運選手村社會住宅整體居住的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		1.8%	2.8%	4.6%	28.1%	67.3%	46.9%	20.4%	932	100.0%	76.2	P=0.933
性別	男性	3.1%	3.4%	6.5%	23.2%	70.2%	49.9%	20.4%	383	41.1%	76.2	
	女性	0.9%	2.4%	3.3%	31.5%	65.2%	44.8%	20.4%	549	58.9%	76.3	
年齡	18歲~未滿30歲	1.3%	3.3%	4.6%	30.9%	64.5%	46.7%	17.8%	152	16.3%	75.3	P=0.000 ***
	30歲~未滿40歲	2.4%	2.7%	5.2%	30.3%	64.5%	46.4%	18.2%	330	35.4%	75.0	
	40歲~未滿50歲	1.8%	3.2%	5.0%	32.3%	62.7%	44.1%	18.6%	220	23.6%	74.9	
	50歲~未滿65歲	1.3%	2.5%	3.8%	24.4%	71.9%	50.6%	21.3%	160	17.2%	77.6	
	65歲以上	1.4%	1.4%	2.9%	7.1%	90.0%	50.0%	40.0%	70	7.5%	85.1	
優先戶/一般戶	優先戶	1.7%	2.6%	4.4%	22.7%	73.0%	49.9%	23.1%	459	49.2%	78.0	P=0.002 **
	一般戶	1.9%	3.0%	4.9%	33.4%	61.7%	44.0%	17.8%	473	50.8%	74.5	
申請者是否為低/中低收入	是	2.1%	5.2%	7.2%	14.4%	78.4%	54.6%	23.7%	97	10.4%	78.6	P=0.158
	否	1.8%	2.5%	4.3%	29.7%	66.0%	46.0%	20.0%	835	89.6%	76.0	
申請者是否為65歲以上之老人	是	2.9%	1.5%	4.4%	19.1%	76.5%	49.3%	27.2%	136	14.6%	79.3	P=0.025 *
	否	1.6%	3.0%	4.6%	29.6%	65.7%	46.5%	19.2%	796	85.4%	75.7	
申請者是否為原住民	是	2.1%	0.0%	2.1%	22.1%	75.8%	64.2%	11.6%	95	10.2%	76.6	P=0.816
	否	1.8%	3.1%	4.9%	28.8%	66.3%	44.9%	21.4%	837	89.8%	76.2	

		對於林口世大運選手村社會住宅整體居住的滿意度										檢定結果	
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體				
									個數	%	平均數		
整體		1.8%	2.8%	4.6%	28.1%	67.3%	46.9%	20.4%	932	100.0%	76.2	P=0.087	
申請者是否為身心障礙者	是	1.0%	3.0%	4.0%	19.0%	77.0%	54.0%	23.0%	100	10.7%	79.0		
	否	1.9%	2.8%	4.7%	29.2%	66.1%	46.0%	20.1%	832	89.3%	75.9		
社宅區域	A區	0.5%	2.2%	2.7%	29.1%	68.1%	47.8%	20.3%	182	19.5%	77.0		P=0.110
	B區	1.5%	5.6%	7.1%	29.4%	63.5%	43.1%	20.3%	197	21.1%	75.0		
	C區	4.1%	3.1%	7.3%	24.9%	67.9%	52.8%	15.0%	193	20.7%	74.3		
	D區	1.4%	1.4%	2.8%	28.6%	68.6%	45.3%	23.3%	360	38.7%	77.6		
居住房型	1房	0.0%	4.2%	4.2%	22.5%	73.2%	45.1%	28.2%	142	15.2%	79.4		P=0.063
	2房	0.8%	1.9%	2.7%	30.0%	67.3%	47.7%	19.6%	260	27.9%	76.7		
	3房	2.7%	2.5%	5.2%	28.3%	66.5%	49.5%	17.0%	406	43.6%	75.1		
	4房	3.2%	4.0%	7.3%	29.8%	62.9%	38.7%	24.2%	124	13.3%	75.3		
家庭人口數	1人	0.0%	6.4%	6.4%	17.9%	75.6%	52.6%	23.1%	78	8.4%	78.5		P=0.001 **
	2人	0.5%	1.4%	1.9%	23.0%	75.1%	46.9%	28.2%	209	22.4%	80.2		
	3人	4.0%	3.7%	7.6%	29.2%	63.1%	45.8%	17.3%	301	32.3%	73.8		
	4人	1.4%	1.4%	2.7%	32.4%	64.9%	47.7%	17.1%	222	23.8%	75.6		
	5人以上	0.8%	3.3%	4.1%	32.8%	63.1%	44.3%	18.9%	122	13.1%	75.4		
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.8%	3.3%	5.1%	26.8%	68.0%	47.8%	20.2%	272	29.2%	76.3	P=0.891	
	3年及以下	2.0%	1.3%	3.3%	27.5%	69.3%	50.3%	19.0%	153	16.4%	76.6		
	3-6(含)年	2.3%	3.9%	6.2%	32.6%	61.2%	36.4%	24.8%	129	13.8%	75.5		
	6-10(含)年	2.5%	3.5%	6.0%	26.9%	67.2%	48.8%	18.4%	201	21.6%	75.4		
	超過10年	0.6%	1.7%	2.3%	28.3%	69.4%	49.1%	20.2%	173	18.6%	77.3		
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	4	0.4%	80.0		
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	1.5%	2.3%	3.8%	18.8%	77.4%	49.6%	27.8%	133	14.3%	80.0	P=0.002 **	
	1年	2.7%	3.2%	5.9%	31.7%	62.4%	45.7%	16.7%	221	23.7%	74.1		
	2年	2.7%	2.1%	4.8%	21.9%	73.3%	47.1%	26.2%	187	20.1%	78.4		
	3年及以上	1.0%	3.1%	4.1%	32.2%	63.7%	46.5%	17.1%	391	42.0%	75.1		

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## 2. 社區安全維護

### (1) 對於社區保全維護社區安全的滿意度

整體受訪者對於社區保全維護社區安全表示偏滿意的比例不到五成(48.4%)，顯示未來仍有持續改善的空間。經交叉分析後的檢定結果發現，65歲以上(82.9%)、優先戶(53.6%)、申請者為65歲以上(61.8%)、居住在D區(55%)、家庭人口數1人(59%)與2人(58.9%)、承租不滿1年(67.7%)的住戶其偏滿意的比例顯著較高。值得注意，若以偏不滿意者來看，居住在B區的住戶對社區安全維護的品質表示偏不滿意(17.3%)的比例較整體高。

表15 對於社區保全維護社區安全的滿意度

		對於社區保全維護社區安全的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		3.6%	9.3%	13.0%	38.6%	48.4%	34.4%	13.9%	932	100.0%	69.1	
性別	男性	5.5%	10.2%	15.7%	31.6%	52.7%	36.3%	16.4%	383	41.1%	69.6	P=0.538
	女性	2.4%	8.7%	11.1%	43.5%	45.4%	33.2%	12.2%	549	58.9%	68.8	
年齡	18歲~未滿30歲	4.6%	9.2%	13.8%	31.6%	54.6%	41.4%	13.2%	152	16.3%	69.9	P=0.000 ***
	30歲~未滿40歲	3.9%	10.9%	14.8%	43.0%	42.1%	27.9%	14.2%	330	35.4%	67.5	
	40歲~未滿50歲	3.6%	10.9%	14.5%	43.2%	42.3%	32.7%	9.5%	220	23.6%	66.7	
	50歲~未滿65歲	3.1%	8.1%	11.3%	40.0%	48.8%	34.4%	14.4%	160	17.2%	69.8	
	65歲以上	1.4%	0.0%	1.4%	15.7%	82.9%	55.7%	27.1%	70	7.5%	81.4	
優先戶/一般戶	優先戶	2.6%	7.6%	10.2%	36.2%	53.6%	37.3%	16.3%	459	49.2%	71.4	P=0.000 ***
	一般戶	4.7%	11.0%	15.6%	41.0%	43.3%	31.7%	11.6%	473	50.8%	66.9	
申請者是否為低/中低收入	是	2.1%	7.2%	9.3%	38.1%	52.6%	33.0%	19.6%	97	10.4%	72.2	P=0.104
	否	3.8%	9.6%	13.4%	38.7%	47.9%	34.6%	13.3%	835	89.6%	68.8	
申請者是否為65歲以上之老人	是	4.4%	2.2%	6.6%	31.6%	61.8%	40.4%	21.3%	136	14.6%	74.4	P=0.001 **
	否	3.5%	10.6%	14.1%	39.8%	46.1%	33.4%	12.7%	796	85.4%	68.2	
申請者是否為原住民	是	0.0%	10.5%	10.5%	43.2%	46.3%	37.9%	8.4%	95	10.2%	68.8	P=0.873
	否	4.1%	9.2%	13.3%	38.1%	48.6%	34.1%	14.6%	837	89.8%	69.2	
申請者是否為身心障礙者	是	2.0%	11.0%	13.0%	34.0%	53.0%	38.0%	15.0%	100	10.7%	70.6	P=0.425
	否	3.8%	9.1%	13.0%	39.2%	47.8%	34.0%	13.8%	832	89.3%	69.0	

		對於社區保全維護社區安全的滿意度										檢定 結果
		很不 滿意	不滿意	偏不 滿意	尚可	偏 滿意	滿意	很 滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		3.6%	9.3%	13.0%	38.6%	48.4%	34.4%	13.9%	932	100.0%	69.1	
社宅區域	A 區	2.7%	11.5%	14.3%	39.6%	46.2%	32.4%	13.7%	182	19.5%	68.6	P=0.009 **
	B 區	5.1%	12.2%	17.3%	40.6%	42.1%	29.4%	12.7%	197	21.1%	66.5	
	C 區	3.1%	10.4%	13.5%	42.0%	44.6%	34.7%	9.8%	193	20.7%	67.6	
	D 區	3.6%	6.1%	9.7%	35.3%	55.0%	38.1%	16.9%	360	38.7%	71.7	
居住房型	1 房	2.8%	11.3%	14.1%	27.5%	58.5%	38.0%	20.4%	142	15.2%	72.4	P=0.162
	2 房	5.0%	9.6%	14.6%	36.2%	49.2%	37.7%	11.5%	260	27.9%	68.2	
	3 房	2.7%	8.4%	11.1%	43.1%	45.8%	33.0%	12.8%	406	43.6%	69.0	
	4 房	4.8%	9.7%	14.5%	41.9%	43.5%	28.2%	15.3%	124	13.3%	67.9	
家庭人口數	1 人	2.6%	11.5%	14.1%	26.9%	59.0%	38.5%	20.5%	78	8.4%	72.6	P=0.017 *
	2 人	3.8%	7.2%	11.0%	30.1%	58.9%	41.6%	17.2%	209	22.4%	72.2	
	3 人	3.7%	10.6%	14.3%	40.2%	45.5%	33.2%	12.3%	301	32.3%	68.0	
	4 人	3.6%	9.0%	12.6%	42.3%	45.0%	33.3%	11.7%	222	23.8%	68.1	
	5 人以上	4.1%	9.0%	13.1%	50.0%	36.9%	24.6%	12.3%	122	13.1%	66.4	
過去租屋年 數	過去無租屋 經驗	2.6%	9.9%	12.5%	34.6%	52.9%	38.6%	14.3%	272	29.2%	70.4	P=0.296
	3 年及以下	2.0%	5.9%	7.8%	40.5%	51.6%	38.6%	13.1%	153	16.4%	71.0	
	3-6(含)年	6.2%	9.3%	15.5%	40.3%	44.2%	29.5%	14.7%	129	13.8%	67.4	
	6-10(含)年	4.5%	12.4%	16.9%	40.3%	42.8%	28.4%	14.4%	201	21.6%	67.2	
	超過 10 年	4.0%	7.5%	11.6%	41.0%	47.4%	34.7%	12.7%	173	18.6%	68.9	
	遺漏值	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	75.0%	50.0%	25.0%	4	0.4%	75.0	
承租社宅年 數(含林口)	不滿 1 年	2.3%	5.3%	7.5%	24.8%	67.7%	51.1%	16.5%	133	14.3%	74.9	P=0.000 ***
	1 年	3.6%	9.5%	13.1%	43.0%	43.9%	30.8%	13.1%	221	23.7%	68.1	
	2 年	3.7%	8.6%	12.3%	34.2%	53.5%	34.2%	19.3%	187	20.1%	71.3	
	3 年及以上	4.1%	11.0%	15.1%	43.0%	41.9%	30.9%	11.0%	391	42.0%	66.8	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (2) 目前社區安全維護最優先改善的前三項

進一步，近兩成(18.3%)表示沒有需要改善的項目，而最需要優先改善的前三項分別「門禁管理系統」(54.9%)、「社區監視器設置」(53.4%)與「門禁管理規範」(35%)。顯示目前較多住戶認為應優先改善整體門禁管理制度，尤其是 30~50 歲、居住在 B 和 C 區、家庭人口數 4 人以上、以及承租 3 年以上的住戶比例較高。

表16 目前社區安全維護最需要優先改善的前三項

		目前社區安全維護最需要優先改善的前三項(複選，至多 3 項)						整體	
		門禁管理系統	社區監視器設置	門禁管理規範	24 小時防災中心	沒有需要改善的項目	個數	%	
整體		54.9%	53.4%	35.0%	33.9%	18.3%	932	100.0%	
性別	男性	52.2%	49.6%	38.6%	30.5%	19.6%	383	41.1%	
	女性	56.8%	56.1%	32.4%	36.2%	17.5%	549	58.9%	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	49.3%	40.8%	32.9%	32.2%	27.0%	152	16.3%	
	30 歲~未滿 40 歲	58.2%	59.4%	36.4%	34.8%	14.5%	330	35.4%	
	40 歲~未滿 50 歲	60.5%	56.4%	37.3%	34.5%	13.2%	220	23.6%	
	50 歲~未滿 65 歲	50.6%	53.8%	36.3%	32.5%	20.6%	160	17.2%	
	65 歲以上	44.3%	42.9%	22.9%	34.3%	28.6%	70	7.5%	
	優先戶/一般戶	優先戶	55.8%	52.9%	34.6%	34.2%	19.4%	459	49.2%
	一般戶	54.1%	53.9%	35.3%	33.6%	17.3%	473	50.8%	
申請者是否為低/中低收入	是	57.7%	51.5%	36.1%	32.0%	20.6%	97	10.4%	
	否	54.6%	53.7%	34.9%	34.1%	18.1%	835	89.6%	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	52.9%	48.5%	29.4%	28.7%	23.5%	136	14.6%	
	否	55.3%	54.3%	35.9%	34.8%	17.5%	796	85.4%	
申請者是否為原住民	是	62.1%	57.9%	35.8%	42.1%	15.8%	95	10.2%	
	否	54.1%	52.9%	34.9%	33.0%	18.6%	837	89.8%	
申請者是否為身心障礙者	是	53.0%	58.0%	38.0%	37.0%	13.0%	100	10.7%	
	否	55.2%	52.9%	34.6%	33.5%	19.0%	832	89.3%	
社區保全維護社區安全的整體滿意程度	偏不滿意	80.2%	72.7%	51.2%	49.6%	2.5%	121	13.0%	
	尚可	67.2%	61.9%	41.9%	35.6%	7.8%	360	38.6%	
	偏滿意	38.4%	41.5%	25.1%	28.4%	31.0%	451	48.4%	
社宅區域	A 區	57.1%	50.0%	41.2%	34.6%	18.1%	182	19.5%	
	B 區	61.9%	58.9%	35.5%	39.1%	12.7%	197	21.1%	
	C 區	63.2%	50.3%	39.4%	32.1%	16.6%	193	20.7%	
	D 區	45.6%	53.9%	29.2%	31.7%	22.5%	360	38.7%	

		目前社區安全維護最需要優先改善的前三項(複選，至多 3 項)						整體	
		門禁管理系統	社區監視器設置	門禁管理規範	24 小時防災中心	沒有需要改善的項目	個數	%	
整體		54.9%	53.4%	35.0%	33.9%	18.3%	932	100.0%	
居住房型	1 房	49.3%	50.0%	32.4%	35.9%	21.8%	142	15.2%	
	2 房	53.1%	53.8%	31.5%	36.2%	21.9%	260	27.9%	
	3 房	56.2%	56.2%	36.7%	32.8%	14.3%	406	43.6%	
	4 房	61.3%	47.6%	39.5%	30.6%	20.2%	124	13.3%	
家庭人口數	1 人	46.2%	50.0%	34.6%	30.8%	25.6%	78	8.4%	
	2 人	48.8%	48.8%	33.5%	32.1%	22.0%	209	22.4%	
	3 人	54.5%	53.2%	38.9%	35.5%	15.3%	301	32.3%	
	4 人	62.6%	58.1%	29.7%	34.7%	17.1%	222	23.8%	
	5 人以上	58.2%	55.7%	37.7%	33.6%	17.2%	122	13.1%	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	54.4%	51.5%	34.9%	28.3%	21.3%	272	29.2%	
	3 年及以下	49.7%	52.3%	34.0%	37.3%	19.6%	153	16.4%	
	3-6(含)年	53.5%	49.6%	38.0%	36.4%	17.1%	129	13.8%	
	6-10(含)年	61.2%	59.2%	39.3%	35.3%	12.4%	201	21.6%	
	超過 10 年	54.3%	53.2%	28.9%	35.3%	20.2%	173	18.6%	
	遺漏值	50.0%	75.0%	25.0%	75.0%	25.0%	4	0.4%	
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	42.1%	49.6%	25.6%	24.8%	27.1%	133	14.3%	
	1 年	52.9%	51.6%	38.0%	33.5%	16.3%	221	23.7%	
	2 年	55.6%	50.8%	38.5%	28.9%	21.9%	187	20.1%	
	3 年及以上	60.1%	57.0%	34.8%	39.6%	14.8%	391	42.0%	

備註：本題為複選題不進行檢定

### 3. 社區環境清潔維護

#### (1) 對於社區環境清潔維護的滿意度

整體有將近三分之二的受訪者對於社區環境清潔維護表示偏滿意(65.2%)，尤其是 65 歲以上(82.9%)、申請者為 65 歲以上老人(72.8%)、以及承租 2 年(74%)的住戶其偏滿意的比例顯著偏高。

表17 對於社區環境清潔維護的滿意度

		對於社區環境清潔維護的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	檢定結果
整體		1.8%	5.8%	7.6%	27.1%	65.2%	44.2%	21.0%	932	100.0%	75.4	
性別	男性	3.1%	5.5%	8.6%	25.3%	66.1%	42.8%	23.2%	383	41.1%	75.5	P=0.840
	女性	0.9%	6.0%	6.9%	28.4%	64.7%	45.2%	19.5%	549	58.9%	75.3	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	2.0%	5.9%	7.9%	24.3%	67.8%	38.8%	28.9%	152	16.3%	77.4	P=0.001 **
	30 歲~未滿 40 歲	2.1%	6.7%	8.8%	28.8%	62.4%	40.9%	21.5%	330	35.4%	74.6	
	40 歲~未滿 50 歲	2.3%	6.8%	9.1%	29.1%	61.8%	47.7%	14.1%	220	23.6%	72.9	
	50 歲~未滿 65 歲	0.6%	4.4%	5.0%	29.4%	65.6%	50.6%	15.0%	160	17.2%	75.0	
	65 歲以上	1.4%	1.4%	2.9%	14.3%	82.9%	45.7%	37.1%	70	7.5%	83.1	
優先戶/一般戶	優先戶	1.7%	5.4%	7.2%	24.6%	68.2%	44.9%	23.3%	459	49.2%	76.5	P=0.057
	一般戶	1.9%	6.1%	8.0%	29.6%	62.4%	43.6%	18.8%	473	50.8%	74.2	
申請者是否為低/中低收入	是	2.1%	5.2%	7.2%	22.7%	70.1%	44.3%	25.8%	97	10.4%	77.3	P=0.263
	否	1.8%	5.9%	7.7%	27.7%	64.7%	44.2%	20.5%	835	89.6%	75.1	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	3.7%	5.9%	9.6%	17.6%	72.8%	40.4%	32.4%	136	14.6%	78.4	P=0.036 *
	否	1.5%	5.8%	7.3%	28.8%	63.9%	44.8%	19.1%	796	85.4%	74.8	
申請者是否為原住民	是	0.0%	4.2%	4.2%	27.4%	68.4%	55.8%	12.6%	95	10.2%	75.4	P=0.998
	否	2.0%	6.0%	8.0%	27.1%	64.9%	42.9%	22.0%	837	89.8%	75.4	
申請者是否為身心障礙者	是	0.0%	7.0%	7.0%	25.0%	68.0%	47.0%	21.0%	100	10.7%	76.4	P=0.547
	否	2.0%	5.6%	7.7%	27.4%	64.9%	43.9%	21.0%	832	89.3%	75.2	
社宅區域	A 區	1.1%	9.3%	10.4%	14.3%	75.3%	50.5%	24.7%	182	19.5%	77.7	P=0.229
	B 區	0.5%	7.1%	7.6%	33.0%	59.4%	37.1%	22.3%	197	21.1%	74.7	
	C 區	2.1%	2.1%	4.1%	31.1%	64.8%	45.1%	19.7%	193	20.7%	75.6	
	D 區	2.8%	5.3%	8.1%	28.3%	63.6%	44.4%	19.2%	360	38.7%	74.4	

		對於社區環境清潔維護的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		1.8%	5.8%	7.6%	27.1%	65.2%	44.2%	21.0%	932	100.0%	75.4	
居住房型	1房	2.8%	6.3%	9.2%	23.2%	67.6%	48.6%	19.0%	142	15.2%	74.9	P=0.962
	2房	1.2%	5.4%	6.5%	27.3%	66.2%	45.4%	20.8%	260	27.9%	75.8	
	3房	1.5%	5.7%	7.1%	28.8%	64.0%	43.1%	20.9%	406	43.6%	75.3	
	4房	3.2%	6.5%	9.7%	25.8%	64.5%	40.3%	24.2%	124	13.3%	75.2	
家庭人口數	1人	0.0%	6.4%	6.4%	21.8%	71.8%	55.1%	16.7%	78	8.4%	76.4	P=0.727
	2人	2.4%	4.8%	7.2%	25.4%	67.5%	42.1%	25.4%	209	22.4%	76.7	
	3人	2.0%	6.3%	8.3%	26.6%	65.1%	46.8%	18.3%	301	32.3%	74.6	
	4人	2.7%	5.0%	7.7%	28.4%	64.0%	43.7%	20.3%	222	23.8%	74.8	
	5人以上	0.0%	7.4%	7.4%	32.8%	59.8%	35.2%	24.6%	122	13.1%	75.4	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	2.2%	4.4%	6.6%	27.6%	65.8%	44.9%	21.0%	272	29.2%	75.6	P=0.192
	3年及以下	0.7%	3.9%	4.6%	25.5%	69.9%	47.1%	22.9%	153	16.4%	77.5	
	3-6(含)年	2.3%	11.6%	14.0%	20.2%	65.9%	39.5%	26.4%	129	13.8%	75.2	
	6-10(含)年	3.5%	5.5%	9.0%	31.3%	59.7%	42.8%	16.9%	201	21.6%	72.8	
	超過10年	0.0%	5.8%	5.8%	28.3%	65.9%	46.2%	19.7%	173	18.6%	76.0	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	25.0%	50.0%	4	0.4%	85.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	1.5%	2.3%	3.8%	27.8%	68.4%	43.6%	24.8%	133	14.3%	77.6	P=0.045 *
	1年	2.3%	7.7%	10.0%	29.4%	60.6%	39.4%	21.3%	221	23.7%	73.9	
	2年	2.7%	6.4%	9.1%	16.0%	74.9%	49.2%	25.7%	187	20.1%	77.8	
	3年及以上	1.3%	5.6%	6.9%	30.9%	62.1%	44.8%	17.4%	391	42.0%	74.3	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (2) 目前社區環境清潔維護最優先改善的前三項

若進一步詢問最需要優先改善的前三項分別「社區衛生消毒」(43.6%)、「垃圾處理」(39.3%)與「公共空間清潔打掃」(36.8%)。值得特別注意的是，與社宅區域交叉來看，AB 區認為最應優先改善社區衛生消毒與公共空間清潔打掃的比例較高，而 BC 區則有較高的比例認為應修先改善垃圾處理的問題。

表18 對於目前社區環境清潔維護最需要優先改善的前三項

		目前社區環境清潔維護最需要優先改善的前三項 (複選，至多3項)							整體	
		社區衛生消毒	垃圾處理	公共空間清潔打掃	水塔定期清洗	植栽維護	沒有需要改善的項目	個數	%	
整體		43.6%	39.3%	36.8%	33.5%	24.6%	18.8%	932	100.0%	
性別	男性	42.0%	38.6%	36.8%	27.7%	25.8%	22.2%	383	41.1%	
	女性	44.6%	39.7%	36.8%	37.5%	23.7%	16.4%	549	58.9%	
年齡	18歲~未滿30歲	38.8%	43.4%	37.5%	25.0%	16.4%	25.7%	152	16.3%	
	30歲~未滿40歲	44.2%	42.7%	37.0%	32.1%	25.2%	16.4%	330	35.4%	
	40歲~未滿50歲	45.5%	39.5%	41.4%	30.9%	22.7%	17.3%	220	23.6%	
	50歲~未滿65歲	43.1%	37.5%	33.8%	40.6%	31.9%	15.6%	160	17.2%	
	65歲以上	45.7%	17.1%	27.1%	50.0%	28.6%	27.1%	70	7.5%	
優先戶/一般戶	優先戶	45.5%	38.6%	34.4%	36.6%	27.5%	18.7%	459	49.2%	
	一般戶	41.6%	40.0%	39.1%	30.4%	21.8%	18.8%	473	50.8%	
申請者是否為低/中低收入	是	46.4%	39.2%	32.0%	41.2%	26.8%	17.5%	97	10.4%	
	否	43.2%	39.3%	37.4%	32.6%	24.3%	18.9%	835	89.6%	
申請者是否為65歲以上之老人	是	41.9%	35.3%	31.6%	41.2%	29.4%	19.1%	136	14.6%	
	否	43.8%	39.9%	37.7%	32.2%	23.7%	18.7%	796	85.4%	
申請者是否為原住民	是	48.4%	47.4%	40.0%	35.8%	30.5%	14.7%	95	10.2%	
	否	43.0%	38.4%	36.4%	33.2%	23.9%	19.2%	837	89.8%	
申請者是否為身心障礙者	是	54.0%	35.0%	35.0%	36.0%	25.0%	16.0%	100	10.7%	
	否	42.3%	39.8%	37.0%	33.2%	24.5%	19.1%	832	89.3%	
社區環境清潔維護的整體滿意程度	偏不滿意	64.8%	49.3%	88.7%	23.9%	18.3%	1.4%	71	7.6%	
	尚可	53.8%	50.2%	59.3%	39.9%	24.1%	5.1%	253	27.1%	
	偏滿意	36.8%	33.6%	21.4%	31.9%	25.5%	26.5%	608	65.2%	

		目前社區環境清潔維護最需要優先改善的前三項 (複選，至多3項)							
		社區衛生消毒	垃圾處理	公共空間清潔打掃	水塔定期清洗	植栽維護	沒有需要改善的項目	整體	
								個數	%
整體		43.6%	39.3%	36.8%	33.5%	24.6%	18.8%	932	100.0%
社宅區域	A 區	55.5%	29.1%	39.6%	34.1%	15.9%	22.5%	182	19.5%
	B 區	49.2%	41.6%	40.1%	32.5%	14.7%	20.3%	197	21.1%
	C 區	43.0%	51.3%	33.7%	29.5%	21.2%	18.1%	193	20.7%
	D 區	34.7%	36.7%	35.3%	35.8%	36.1%	16.4%	360	38.6%
居住房型	1 房	38.0%	40.8%	35.2%	32.4%	24.6%	19.0%	142	15.2%
	2 房	46.2%	39.2%	40.4%	34.6%	20.0%	19.2%	260	27.9%
	3 房	42.4%	41.1%	36.5%	35.0%	27.1%	16.5%	406	43.6%
	4 房	48.4%	31.5%	32.3%	27.4%	25.8%	25.0%	124	13.3%
家庭人口數	1 人	38.5%	42.3%	32.1%	33.3%	25.6%	20.5%	78	8.4%
	2 人	39.2%	37.8%	35.9%	34.9%	27.3%	17.2%	209	22.4%
	3 人	43.9%	42.5%	37.5%	33.2%	20.9%	19.6%	301	32.3%
	4 人	46.8%	37.8%	38.7%	34.2%	25.2%	17.6%	222	23.8%
	5 人以上	47.5%	34.4%	36.1%	30.3%	27.0%	20.5%	122	13.1%
過去租屋年數	過去無租屋經驗	44.5%	38.6%	37.5%	30.5%	22.8%	20.6%	272	29.2%
	3 年及以下	39.2%	45.1%	30.1%	33.3%	20.9%	19.6%	153	16.4%
	3-6(含)年	50.4%	38.8%	37.2%	31.8%	24.8%	17.8%	129	13.8%
	6-10(含)年	47.8%	43.3%	42.8%	33.3%	22.4%	16.4%	201	21.6%
	超過 10 年	36.4%	31.2%	34.1%	39.3%	32.4%	18.5%	173	18.6%
	遺漏值	25.0%	25.0%	50.0%	50.0%	50.0%	25.0%	4	0.4%
承租社宅年數 (含林口)	不滿 1 年	39.1%	32.3%	29.3%	37.6%	24.1%	24.1%	133	14.3%
	1 年	42.5%	37.1%	38.0%	29.9%	24.0%	20.8%	221	23.7%
	2 年	40.1%	36.9%	33.7%	33.2%	33.2%	17.1%	187	20.1%
	3 年及以上	47.3%	44.0%	40.2%	34.3%	21.0%	16.6%	391	42.0%

備註：本題為複選題不進行檢定

## 4. 社區公共設施與設備維護

### (1) 對於社區公共設施與設備維護的滿意度

僅半數(50.1%)的受訪者對於社區公共設施與設備維護表示偏滿意(50.1%)，尤其是 65 歲以上(64.3%)、申請者為 65 歲以上老人(49%)、優先戶(55.8%)、居住在 A 區(57.1%)、家庭人口數 1 人(59%)、以及過去沒有租屋經驗(54.8%)其偏滿意的比例顯著略高。

表19 對於社區公共設施與設備維護的滿意度

		對於社區公共設施與設備維護的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.5%	6.5%	9.0%	40.9%	50.1%	38.8%	11.3%	932	100.0%	70.0	
性別	男性	3.9%	8.1%	12.0%	34.7%	53.3%	41.3%	12.0%	383	41.1%	69.9	P=0.873
	女性	1.5%	5.5%	6.9%	45.2%	47.9%	37.2%	10.7%	549	58.9%	70.1	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	3.3%	5.3%	8.6%	37.5%	53.9%	38.8%	15.1%	152	16.3%	71.4	P=0.001 **
	30 歲~未滿 40 歲	2.7%	8.2%	10.9%	39.4%	49.7%	37.0%	12.7%	330	35.4%	69.8	
	40 歲~未滿 50 歲	3.2%	7.3%	10.5%	45.5%	44.1%	36.4%	7.7%	220	23.6%	67.6	
	50 歲~未滿 65 歲	1.3%	6.3%	7.5%	43.1%	49.4%	45.0%	4.4%	160	17.2%	69.0	
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	64.3%	41.4%	22.9%	70	7.5%	77.4	
優先戶/一般戶	優先戶	2.2%	4.4%	6.5%	37.7%	55.8%	43.4%	12.4%	459	49.2%	71.9	P=0.001 **
	一般戶	2.7%	8.7%	11.4%	44.0%	44.6%	34.5%	10.1%	473	50.8%	68.1	
申請者是否為低/中低收入	是	1.0%	4.1%	5.2%	39.2%	55.7%	43.3%	12.4%	97	10.4%	72.4	P=0.152
	否	2.6%	6.8%	9.5%	41.1%	49.5%	38.3%	11.1%	835	89.6%	69.7	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	0.7%	3.7%	4.4%	39.0%	56.6%	41.2%	15.4%	136	14.6%	73.4	P=0.013 *
	否	2.8%	7.0%	9.8%	41.2%	49.0%	38.4%	10.6%	796	85.4%	69.4	
申請者是否為原住民	是	1.1%	5.3%	6.3%	36.8%	56.8%	48.4%	8.4%	95	10.2%	71.6	P=0.344
	否	2.6%	6.7%	9.3%	41.3%	49.3%	37.8%	11.6%	837	89.8%	69.8	
申請者是否為身心障礙者	是	1.0%	5.0%	6.0%	40.0%	54.0%	45.0%	9.0%	100	10.7%	71.2	P=0.457
	否	2.6%	6.7%	9.4%	41.0%	49.6%	38.1%	11.5%	832	89.3%	69.8	
社宅區域	A 區	2.2%	3.3%	5.5%	37.4%	57.1%	42.3%	14.8%	182	19.5%	72.9	P=0.008 *
	B 區	0.5%	6.1%	6.6%	43.7%	49.7%	37.1%	12.7%	197	21.1%	71.1	
	C 區	2.6%	10.4%	13.0%	41.5%	45.6%	40.9%	4.7%	193	20.7%	66.9	
	D 區	3.6%	6.4%	10.0%	40.8%	49.2%	36.9%	12.2%	360	38.7%	69.6	
居住房型	1 房	2.1%	7.0%	9.2%	33.8%	57.0%	38.7%	18.3%	142	15.2%	72.8	P=0.09

		對於社區公共設施與設備維護的滿意度										檢定 結果
		很不 滿意	不滿意	偏不 滿意	尚可	偏 滿意	滿意	很 滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.5%	6.5%	9.0%	40.9%	50.1%	38.8%	11.3%	932	100.0%	70.0	
	2房	2.3%	6.5%	8.8%	38.5%	52.7%	41.9%	10.8%	260	27.9%	70.5	
	3房	2.2%	7.1%	9.4%	44.1%	46.6%	38.4%	8.1%	406	43.6%	68.6	
	4房	4.0%	4.0%	8.1%	43.5%	48.4%	33.9%	14.5%	124	13.3%	70.2	
家庭人口數	1人	2.6%	6.4%	9.0%	32.1%	59.0%	39.7%	19.2%	78	8.4%	73.3	P=0.018 *
	2人	1.4%	5.7%	7.2%	35.9%	56.9%	42.6%	14.4%	209	22.4%	72.5	
	3人	3.0%	7.6%	10.6%	41.9%	47.5%	37.9%	9.6%	301	32.3%	68.7	
	4人	1.4%	6.8%	8.1%	42.3%	49.5%	41.9%	7.7%	222	23.8%	69.5	
	5人以上	4.9%	4.9%	9.8%	50.0%	40.2%	28.7%	11.5%	122	13.1%	67.4	
過去租屋年 數	過去無租 屋經驗	1.5%	3.3%	4.8%	40.4%	54.8%	40.8%	14.0%	272	29.2%	72.5	P=0.047 *
	3年及以下	2.0%	4.6%	6.5%	41.2%	52.3%	43.8%	8.5%	153	16.4%	70.5	
	3-6(含)年	5.4%	6.2%	11.6%	34.9%	53.5%	40.3%	13.2%	129	13.8%	69.9	
	6-10(含)年	1.5%	10.0%	11.4%	45.3%	43.3%	31.3%	11.9%	201	21.6%	68.5	
	超過10年 遺漏值	3.5%	9.8%	13.3%	40.5%	46.2%	38.7%	7.5%	173	18.6%	67.4	
承租社宅年 數(含林口)	不滿1年	3.0%	4.5%	7.5%	35.3%	57.1%	43.6%	13.5%	133	14.3%	72.0	P=0.088
	1年	1.4%	3.6%	5.0%	48.0%	47.1%	36.2%	10.9%	221	23.7%	70.3	
	2年	3.2%	8.0%	11.2%	32.6%	56.1%	40.6%	15.5%	187	20.1%	71.4	
	3年及以上	2.6%	8.2%	10.7%	42.7%	46.5%	37.9%	8.7%	391	42.0%	68.4	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (2) 目前社區公共設施與設備維護最優先改善的前三項

若進一步詢問最需要優先改善的前三項分別「電梯設備保養」(35.9%)、「社區路燈照明」(33%)與「機車停車場」(27.4%)。值得注意的是，需優先改善電梯設備保養的比例較高為 AC 區、社區路燈照明的比例則是以 BD 區較高，而機車停車場則是以 C 區的比例最高。

表20 目前社區公共設施與設備維護最優先改善的前三項

		目前社區公共設施與設備維護最需要優先改善的前三項(複選，至多 3 項)										
		電梯設備 保養	社區路燈 照明	機車 停車場	多功能活 動空間	汽車 停車場	中庭	室內 遊戲場	室外 遊戲場	沒有需要改 善的項目	整體	
											個數	%
整體		35.9%	33.0%	27.4%	24.7%	19.5%	18.1%	11.2%	11.2%	18.0%	932	100.0%
性別	男性	31.6%	30.8%	26.1%	23.5%	19.6%	19.3%	9.9%	11.7%	21.9%	383	41.1%
	女性	39.0%	34.6%	28.2%	25.5%	19.5%	17.3%	12.0%	10.7%	15.3%	549	58.9%
年齡	18 歲~未滿 30 歲	32.9%	27.0%	37.5%	18.4%	17.8%	13.2%	3.9%	8.6%	23.7%	152	16.3%
	30 歲~未滿 40 歲	34.5%	32.4%	28.2%	28.2%	22.1%	17.3%	12.4%	15.8%	14.8%	330	35.4%
	40 歲~未滿 50 歲	36.4%	34.5%	27.3%	22.7%	23.6%	21.4%	13.6%	10.9%	15.9%	220	23.6%
	50 歲~未滿 65 歲	40.6%	38.8%	22.5%	24.4%	15.6%	20.6%	11.3%	5.0%	20.0%	160	17.2%
	65 歲以上	37.1%	31.4%	12.9%	28.6%	7.1%	17.1%	12.9%	10.0%	22.9%	70	7.5%
優先戶/一般戶	優先戶	34.9%	33.8%	27.7%	27.7%	19.4%	18.7%	11.5%	12.9%	15.7%	459	49.2%
	一般戶	37.0%	32.3%	27.1%	21.8%	19.7%	17.5%	10.8%	9.5%	20.3%	473	50.8%
申請者是否為低/中 低收入	是	32.0%	41.2%	28.9%	29.9%	14.4%	18.6%	7.2%	5.2%	21.6%	97	10.4%
	否	36.4%	32.1%	27.2%	24.1%	20.1%	18.1%	11.6%	11.9%	17.6%	835	89.6%

		目前社區公共設施與設備維護最需要優先改善的前三項(複選，至多 3 項)										
		電梯設備 保養	社區路燈 照明	機車 停車場	多功能活 動空間	汽車 停車場	中庭	室內 遊戲場	室外 遊戲場	沒有需要改 善的項目	整體	
											個數	%
整體		35.9%	33.0%	27.4%	24.7%	19.5%	18.1%	11.2%	11.2%	18.0%	932	100.0%
申請者是否為 65 歲 以上之老人	是	38.2%	33.8%	23.5%	24.3%	19.1%	20.6%	8.1%	6.6%	16.9%	136	14.6%
	否	35.6%	32.9%	28.0%	24.7%	19.6%	17.7%	11.7%	11.9%	18.2%	796	85.4%
申請者是否為原住民	是	36.8%	27.4%	32.6%	33.7%	17.9%	22.1%	12.6%	23.2%	12.6%	95	10.2%
	否	35.8%	33.7%	26.8%	23.7%	19.7%	17.7%	11.0%	9.8%	18.6%	837	89.8%
申請者是否為身心障 礙者	是	35.0%	42.0%	25.0%	28.0%	24.0%	14.0%	16.0%	12.0%	13.0%	100	10.7%
	否	36.1%	32.0%	27.6%	24.3%	19.0%	18.6%	10.6%	11.1%	18.6%	832	89.3%
社區公共設施與設備 維護的整體滿意程度	偏不滿意	32.1%	39.3%	41.7%	44.0%	25.0%	33.3%	13.1%	26.2%	1.2%	84	9.0%
	尚可	45.4%	36.7%	33.9%	26.8%	26.5%	20.2%	13.9%	9.4%	7.9%	381	40.9%
	偏滿意	28.9%	28.9%	19.5%	19.5%	12.8%	13.7%	8.6%	9.9%	29.3%	467	50.1%
社宅區域	A 區	40.1%	29.7%	23.1%	23.1%	20.9%	12.1%	11.5%	12.1%	18.1%	182	19.5%
	B 區	36.0%	37.6%	28.4%	27.4%	19.8%	10.7%	6.6%	10.2%	20.8%	197	21.1%
	C 區	44.0%	26.9%	39.4%	22.3%	20.7%	14.5%	20.2%	11.4%	13.0%	193	20.7%
	D 區	29.4%	35.6%	22.5%	25.3%	18.1%	27.2%	8.6%	11.1%	19.2%	360	38.7%
居住房型	1 房	43.7%	33.1%	27.5%	21.8%	14.8%	16.9%	7.7%	9.2%	20.4%	142	15.2%
	2 房	35.0%	36.5%	26.9%	26.2%	18.8%	17.3%	9.6%	10.4%	19.2%	260	27.9%
	3 房	35.0%	32.8%	28.3%	25.4%	20.9%	20.2%	12.6%	12.1%	15.5%	406	43.6%
	4 房	32.3%	26.6%	25.0%	22.6%	21.8%	14.5%	13.7%	12.1%	21.0%	124	13.3%

		目前社區公共設施與設備維護最需要優先改善的前三項(複選，至多3項)										
		電梯設備 保養	社區路燈 照明	機車 停車場	多功能活 動空間	汽車 停車場	中庭	室內 遊戲場	室外 遊戲場	沒有需要改 善的項目	整體	
											個數	%
整體		35.9%	33.0%	27.4%	24.7%	19.5%	18.1%	11.2%	11.2%	18.0%	932	100.0%
家庭人口數	1人	39.7%	26.9%	28.2%	21.8%	15.4%	15.4%	6.4%	11.5%	25.6%	78	8.4%
	2人	38.3%	38.8%	27.8%	21.5%	18.2%	19.6%	6.7%	2.9%	19.1%	209	22.4%
	3人	37.2%	32.9%	28.2%	27.9%	17.6%	16.3%	10.3%	11.0%	17.3%	301	32.3%
	4人	32.9%	30.2%	27.0%	24.3%	22.1%	19.4%	15.8%	15.8%	17.1%	222	23.8%
	5人以上	32.0%	32.8%	24.6%	24.6%	24.6%	19.7%	15.6%	17.2%	14.8%	122	13.1%
過去租屋年數	過去無租屋經驗	40.4%	37.1%	24.6%	25.0%	18.0%	16.5%	9.6%	9.6%	18.8%	272	29.2%
	3年及以下	35.9%	24.8%	26.8%	25.5%	20.9%	17.0%	7.2%	14.4%	21.6%	153	16.4%
	3-6(含)年	27.9%	32.6%	23.3%	29.5%	18.6%	19.4%	13.2%	12.4%	18.6%	129	13.8%
	6-10(含)年	36.3%	33.8%	31.8%	20.9%	24.9%	16.4%	10.4%	11.9%	14.9%	201	21.6%
	超過10年	34.1%	33.5%	29.5%	24.3%	15.6%	23.1%	15.0%	8.7%	17.3%	173	18.6%
	遺漏值	50.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	4
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	32.3%	31.6%	24.1%	24.1%	13.5%	15.8%	9.0%	12.0%	24.8%	133	14.3%
	1年	33.0%	31.7%	28.1%	23.1%	24.0%	19.5%	8.6%	7.7%	16.3%	221	23.7%
	2年	29.4%	32.6%	24.6%	28.3%	15.5%	21.9%	14.4%	13.9%	20.9%	187	20.1%
	3年及以上	41.9%	34.5%	29.4%	24.0%	21.0%	16.4%	11.8%	11.5%	15.3%	391	42.0%
備註：本題為複選題不進行檢定												

## 5. 修繕服務

### (1) 入住至今申請修繕的經驗與次數

整體有八成住戶曾申請過住宅屋內報修，其中又以 1-3 次的申請戶數比例最高(65.5%)。

表21 入住至今申請修繕的經驗與次數

		入住至今，是否曾經申請過住宅屋內任何一項設備故障報修的服務？如果有，曾經申請過幾次？						
		1-3 次	4-6 次	7-9 次	10 次以上	從來沒有申請過	整體	
							個數	%
整體		65.5%	12.6%	1.5%	0.5%	20.0%	932	100.0%
性別	男性	65.0%	13.3%	1.0%	0.5%	20.1%	383	41.1%
	女性	65.8%	12.0%	1.8%	0.5%	19.9%	549	58.9%
年齡	18 歲~未滿 30 歲	61.8%	12.5%	0.0%	0.0%	25.7%	152	16.3%
	30 歲~未滿 40 歲	68.5%	12.7%	1.5%	1.2%	16.1%	330	35.4%
	40 歲~未滿 50 歲	65.9%	12.7%	2.3%	0.5%	18.6%	220	23.6%
	50 歲~未滿 65 歲	61.3%	15.0%	2.5%	0.0%	21.3%	160	17.2%
	65 歲以上	67.1%	5.7%	0.0%	0.0%	27.1%	70	7.5%
優先戶/一般戶	優先戶	66.4%	11.8%	1.5%	0.7%	19.6%	459	49.2%
	一般戶	64.5%	13.3%	1.5%	0.4%	20.3%	473	50.8%
申請者是否為低/中低收入	是	63.9%	8.2%	4.1%	0.0%	23.7%	97	10.4%
	否	65.6%	13.1%	1.2%	0.6%	19.5%	835	89.6%
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	69.9%	9.6%	0.7%	0.7%	19.1%	136	14.6%
	否	64.7%	13.1%	1.6%	0.5%	20.1%	796	85.4%
申請者是否為原住民	是	69.5%	8.4%	0.0%	0.0%	22.1%	95	10.2%
	否	65.0%	13.0%	1.7%	0.6%	19.7%	837	89.8%
申請者是否為身心障礙者	是	64.0%	17.0%	3.0%	1.0%	15.0%	100	10.7%
	否	65.6%	12.0%	1.3%	0.5%	20.6%	832	89.3%
社宅區域	A 區	62.6%	13.7%	0.5%	0.5%	22.5%	182	19.5%
	B 區	65.5%	13.2%	2.5%	1.0%	17.8%	197	21.1%
	C 區	65.3%	10.9%	0.5%	0.0%	23.3%	193	20.7%
	D 區	66.9%	12.5%	1.9%	0.6%	18.1%	360	38.7%
居住房型	1 房	57.7%	12.0%	2.8%	0.7%	26.8%	142	15.2%
	2 房	68.1%	11.2%	1.2%	0.4%	19.2%	260	27.9%

		入住至今，是否曾經申請過住宅屋內任何一項設備故障報修的服務？如果有，曾經申請過幾次？						
		1-3 次	4-6 次	7-9 次	10 次以上	從來沒有申請過	整體	
							個數	%
整體		65.5%	12.6%	1.5%	0.5%	20.0%	932	100.0%
	3 房	69.5%	11.3%	0.7%	0.7%	17.7%	406	43.6%
	4 房	55.6%	20.2%	3.2%	0.0%	21.0%	124	13.3%
家庭人口數	1 人	62.8%	6.4%	3.8%	0.0%	26.9%	78	8.4%
	2 人	65.1%	8.6%	1.0%	0.5%	24.9%	209	22.4%
	3 人	68.1%	14.0%	1.0%	0.7%	16.3%	301	32.3%
	4 人	64.4%	14.4%	1.8%	0.9%	18.5%	222	23.8%
	5 人以上	63.1%	16.4%	1.6%	0.0%	18.9%	122	13.1%
過去租屋年數	過去無租屋經驗	65.8%	8.8%	2.2%	1.1%	22.1%	272	29.2%
	3 年及以下	65.4%	11.8%	0.7%	0.0%	22.2%	153	16.4%
	3-6(含)年	64.3%	16.3%	2.3%	0.0%	17.1%	129	13.8%
	6-10(含)年	67.2%	13.9%	1.0%	0.0%	17.9%	201	21.6%
	超過 10 年	63.6%	14.5%	1.2%	1.2%	19.7%	173	18.6%
	遺漏值	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4	0.4%
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	61.7%	9.0%	0.8%	0.8%	27.8%	133	14.3%
	1 年	69.2%	9.5%	2.3%	0.5%	18.6%	221	23.7%
	2 年	69.0%	11.2%	1.1%	0.5%	18.2%	187	20.1%
	3 年及以上	62.9%	16.1%	1.5%	0.5%	18.9%	391	42.0%

## (2) 對於整體住戶室內修繕服務的滿意度

進一步針對前述有申請修繕經驗的住戶詢問整體住戶室內修繕服務的滿意度，約僅半數(51.6%)滿意整體屋內修繕服務品質，另有一成(10.6%)表示偏不滿意。尤其是以 65 歲以上(76.5%)、優先戶(54.7%)、居住在 A 區(61%)、承租林口社宅不滿 1 年者(64.6%)其偏滿意的比例顯著略高。另外，特別注意的是，租賃 1 房的住戶對於整體住戶室內修繕服務表示偏不滿意(16.3%)的比例較整體高。

表22 對於整體住戶室內修繕服務的滿意度

曾經申請過室內修繕服務者		對於整體住戶室內修繕服務的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		3.4%	7.2%	10.6%	37.8%	51.6%	38.5%	13.1%	746	100.0%	70.2	
性別	男性	4.6%	8.2%	12.7%	32.7%	54.6%	41.2%	13.4%	306	41.0%	70.1	P=0.970
	女性	2.5%	6.6%	9.1%	41.4%	49.5%	36.6%	13.0%	440	59.0%	70.2	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	5.3%	8.0%	13.3%	41.6%	45.1%	39.8%	5.3%	113	15.1%	66.4	P=0.000 ***
	30 歲~未滿 40 歲	2.5%	6.1%	8.7%	42.2%	49.1%	37.2%	11.9%	277	37.1%	70.0	
	40 歲~未滿 50 歲	3.4%	8.4%	11.7%	37.4%	50.8%	38.0%	12.8%	179	24.0%	69.7	
	50 歲~未滿 65 歲	4.0%	9.5%	13.5%	32.5%	54.0%	38.9%	15.1%	126	16.9%	70.3	
	65 歲以上	2.0%	2.0%	3.9%	19.6%	76.5%	43.1%	33.3%	51	6.8%	80.8	
優先戶/一般戶	優先戶	3.0%	6.2%	9.2%	36.0%	54.7%	38.8%	16.0%	369	49.5%	71.7	P=0.024 *
	一般戶	3.7%	8.2%	11.9%	39.5%	48.5%	38.2%	10.3%	377	50.5%	68.6	
申請者是否為低/中低收入	是	4.1%	9.5%	13.5%	23.0%	63.5%	44.6%	18.9%	74	9.9%	73.0	P=0.169
	否	3.3%	7.0%	10.3%	39.4%	50.3%	37.8%	12.5%	672	90.1%	69.9	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	4.5%	6.4%	10.9%	31.8%	57.3%	34.5%	22.7%	110	14.7%	72.9	P=0.092
	否	3.1%	7.4%	10.5%	38.8%	50.6%	39.2%	11.5%	636	85.3%	69.7	
申請者是否為原住民	是	0.0%	6.8%	6.8%	35.1%	58.1%	44.6%	13.5%	74	9.9%	73.0	P=0.169
	否	3.7%	7.3%	11.0%	38.1%	50.9%	37.8%	13.1%	672	90.1%	69.9	
申請者是否為身心障礙者	是	1.2%	3.5%	4.7%	36.5%	58.8%	43.5%	15.3%	85	11.4%	73.6	P=0.066
	否	3.6%	7.7%	11.3%	38.0%	50.7%	37.8%	12.9%	661	88.6%	69.7	
社宅區域	A 區	2.8%	6.4%	9.2%	29.8%	61.0%	42.6%	18.4%	141	18.9%	73.5	P=0.001

曾經申請過室內修繕服務者		對於整體住戶室內修繕服務的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		3.4%	7.2%	10.6%	37.8%	51.6%	38.5%	13.1%	746	100.0%	70.2	**
B 區	C 區	4.9%	9.3%	14.2%	35.2%	50.6%	37.7%	13.0%	162	21.7%	68.9	
	D 區	5.4%	6.1%	11.5%	48.6%	39.9%	34.5%	5.4%	148	19.8%	65.7	
		1.7%	7.1%	8.8%	37.6%	53.6%	39.0%	14.6%	295	39.5%	71.5	
居住房型	1 房	4.8%	11.5%	16.3%	30.8%	52.9%	32.7%	20.2%	104	13.9%	70.4	P=0.998
	2 房	1.9%	9.0%	11.0%	36.7%	52.4%	41.9%	10.5%	210	28.2%	70.0	
	3 房	3.6%	4.8%	8.4%	40.4%	51.2%	39.2%	12.0%	334	44.8%	70.2	
	4 房	4.1%	7.1%	11.2%	38.8%	50.0%	34.7%	15.3%	98	13.1%	70.0	
家庭人口數	1 人	3.5%	8.8%	12.3%	40.4%	47.4%	29.8%	17.5%	57	7.6%	69.8	P=0.354
	2 人	2.5%	10.8%	13.4%	27.4%	59.2%	42.0%	17.2%	157	21.0%	72.1	
	3 人	4.0%	4.4%	8.3%	38.5%	53.2%	41.3%	11.9%	252	33.8%	70.6	
	4 人	2.8%	7.2%	9.9%	40.3%	49.7%	38.7%	11.0%	181	24.3%	69.6	
	5 人以上	4.0%	8.1%	12.1%	46.5%	41.4%	30.3%	11.1%	99	13.3%	67.3	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.9%	4.7%	6.6%	42.5%	50.9%	39.6%	11.3%	212	28.4%	70.8	P=0.989
	3 年及以下	2.5%	6.7%	9.2%	38.7%	52.1%	39.5%	12.6%	119	16.0%	70.6	
	3-6(含)年	4.7%	7.5%	12.1%	36.4%	51.4%	38.3%	13.1%	107	14.3%	69.5	
	6-10(含)年	4.2%	6.1%	10.3%	38.2%	51.5%	40.6%	10.9%	165	22.1%	69.6	
	超過 10 年	4.3%	12.9%	17.3%	30.2%	52.5%	33.1%	19.4%	139	18.6%	70.1	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	4	0.5%	70.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	1.0%	5.2%	6.3%	29.2%	64.6%	47.9%	16.7%	96	12.9%	74.8	P=0.002 **
	1 年	2.8%	7.8%	10.6%	36.1%	53.3%	40.0%	13.3%	180	24.1%	70.7	
	2 年	5.2%	5.2%	10.5%	32.7%	56.9%	36.6%	20.3%	153	20.5%	72.3	
	3 年及以上	3.5%	8.5%	12.0%	43.8%	44.2%	35.6%	8.5%	317	42.5%	67.4	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (3) 對於住戶室內修繕申請後的處理效率

約僅半數(51.9%)滿意住戶室內修繕申請後的處理效率，另有一成(12.2%)表示偏不滿意。經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(74.5%)、優先戶(54.7%)、居住在 A 區(58.9%)、承租林口社宅 2 年者(62.7%)其偏滿意的比例顯著略高。

表23 對於住戶室內修繕申請後的處理效率之滿意度

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕申請後的處理效率的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		3.4%	8.8%	12.2%	35.9%	51.9%	38.1%	13.8%	746	100.0%	70.0	
性別	男性	3.9%	9.5%	13.4%	32.0%	54.6%	40.8%	13.7%	306	41.0%	70.2	P=0.840
	女性	3.0%	8.4%	11.4%	38.6%	50.0%	36.1%	13.9%	440	59.0%	69.9	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	6.2%	8.0%	14.2%	40.7%	45.1%	37.2%	8.0%	113	15.1%	66.5	P=0.003 **
	30 歲~未滿 40 歲	3.2%	7.9%	11.2%	38.3%	50.5%	39.0%	11.6%	277	37.1%	69.5	
	40 歲~未滿 50 歲	2.2%	11.2%	13.4%	35.2%	51.4%	39.1%	12.3%	179	24.0%	69.6	
	50 歲~未滿 65 歲	3.2%	9.5%	12.7%	34.9%	52.4%	37.3%	15.1%	126	16.9%	70.3	
	65 歲以上	2.0%	5.9%	7.8%	17.6%	74.5%	33.3%	41.2%	51	6.8%	81.2	
優先戶 / 一般戶	優先戶	2.4%	8.1%	10.6%	34.7%	54.7%	37.7%	17.1%	369	49.5%	71.8	P=0.014*
	一般戶	4.2%	9.5%	13.8%	37.1%	49.1%	38.5%	10.6%	377	50.5%	68.3	
申請者是否為低 / 中低收入	是	2.7%	14.9%	17.6%	23.0%	59.5%	33.8%	25.7%	74	9.9%	73.0	P=0.161
	否	3.4%	8.2%	11.6%	37.4%	51.0%	38.5%	12.5%	672	90.1%	69.7	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	4.5%	7.3%	11.8%	31.8%	56.4%	34.5%	21.8%	110	14.7%	72.4	P=0.163
	否	3.1%	9.1%	12.3%	36.6%	51.1%	38.7%	12.4%	636	85.3%	69.6	
申請者是否為原住民	是	2.7%	4.1%	6.8%	35.1%	58.1%	41.9%	16.2%	74	9.9%	73.0	P=0.161
	否	3.4%	9.4%	12.8%	36.0%	51.2%	37.6%	13.5%	672	90.1%	69.7	
申請者是否為身心障礙者	是	0.0%	5.9%	5.9%	41.2%	52.9%	38.8%	14.1%	85	11.4%	72.2	P=0.256
	否	3.8%	9.2%	13.0%	35.2%	51.7%	38.0%	13.8%	661	88.6%	69.7	
社宅區域	A 區	2.1%	8.5%	10.6%	30.5%	58.9%	39.7%	19.1%	141	18.9%	73.0	P=0.002 **
	B 區	4.9%	9.9%	14.8%	30.2%	54.9%	41.4%	13.6%	162	21.7%	69.8	
	C 區	4.1%	9.5%	13.5%	48.6%	37.8%	32.4%	5.4%	148	19.8%	65.1	
	D 區	2.7%	8.1%	10.8%	35.3%	53.9%	38.3%	15.6%	295	39.5%	71.2	

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕申請後的處理效率的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		3.4%	8.8%	12.2%	35.9%	51.9%	38.1%	13.8%	746	100.0%	70.0	P=0.944
居住房型	1房	4.8%	8.7%	13.5%	36.5%	50.0%	27.9%	22.1%	104	13.9%	70.8	
	2房	2.9%	9.0%	11.9%	35.7%	52.4%	42.9%	9.5%	210	28.2%	69.4	
	3房	3.3%	8.4%	11.7%	36.8%	51.5%	37.4%	14.1%	334	44.8%	70.1	
	4房	3.1%	10.2%	13.3%	32.7%	54.1%	40.8%	13.3%	98	13.1%	70.2	
家庭人口數	1人	5.3%	7.0%	12.3%	36.8%	50.9%	28.1%	22.8%	57	7.6%	71.2	P=0.231
	2人	1.9%	9.6%	11.5%	31.2%	57.3%	42.0%	15.3%	157	21.0%	71.8	
	3人	4.4%	6.3%	10.7%	36.9%	52.4%	36.9%	15.5%	252	33.8%	70.6	
	4人	2.8%	7.2%	9.9%	40.3%	49.7%	40.3%	9.4%	181	24.3%	69.3	
	5人以上	3.0%	18.2%	21.2%	32.3%	46.5%	36.4%	10.1%	99	13.3%	66.5	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.4%	7.5%	9.0%	35.4%	55.7%	43.4%	12.3%	212	28.4%	71.5	0.633
	3年及以下	1.7%	9.2%	10.9%	40.3%	48.7%	34.5%	14.3%	119	16.0%	70.1	
	3-6(含)年	4.7%	9.3%	14.0%	31.8%	54.2%	43.0%	11.2%	107	14.3%	69.3	
	6-10(含)年	3.6%	6.1%	9.7%	40.0%	50.3%	37.0%	13.3%	165	22.1%	70.1	
	超過10年	6.5%	12.9%	19.4%	30.9%	49.6%	30.9%	18.7%	139	18.6%	68.5	
	遺漏值	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	4	0.5%	60.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	1.0%	7.3%	8.3%	31.3%	60.4%	50.0%	10.4%	96	12.9%	72.3	P=0.004 **
	1年	2.8%	8.9%	11.7%	35.0%	53.3%	37.8%	15.6%	180	24.1%	70.9	
	2年	5.2%	4.6%	9.8%	27.5%	62.7%	43.8%	19.0%	153	20.5%	73.3	
	3年及以上	3.5%	11.4%	14.8%	42.0%	43.2%	31.9%	11.4%	317	42.5%	67.3	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (4) 對於住戶室內修繕人員的服務態度

從各項屋內修繕服務來看，修繕人員服務態度的滿意度最被肯定，有近七成(68.9%)的住戶表示偏滿意。經交叉檢定結果發現，以 65 歲以上(85.1%)、優先戶(78.3%)、居住在 D 區(78.5%)與 A 區(78.4%)、承租林口社宅不滿 1 年者(79.2%)其偏滿意的比例顯著略高。

表24 對於住戶室內修繕人員服務態度的滿意度

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕人員服務態度的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		1.2%	2.7%	3.9%	27.2%	68.9%	47.6%	21.3%	746	100.0%	77.0	
性別	男性	2.0%	2.9%	4.9%	25.8%	69.3%	46.7%	22.5%	306	41.0%	77.0	P=0.966
	女性	0.7%	2.5%	3.2%	28.2%	68.6%	48.2%	20.5%	440	59.0%	77.0	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	2.7%	5.3%	8.0%	23.9%	68.1%	54.0%	14.2%	113	15.1%	74.3	P=0.000 ***
	30 歲~未滿 40 歲	1.4%	1.4%	2.9%	31.4%	65.7%	44.0%	21.7%	277	37.1%	76.6	
	40 歲~未滿 50 歲	0.6%	2.8%	3.4%	29.1%	67.6%	48.0%	19.6%	179	24.0%	76.6	
	50 歲~未滿 65 歲	0.8%	2.4%	3.2%	25.4%	71.4%	50.8%	20.6%	126	16.9%	77.6	
	65 歲以上	0.0%	3.9%	3.9%	9.8%	86.3%	43.1%	43.1%	51	6.8%	85.1	
優先戶 / 一般戶	優先戶	0.8%	2.7%	3.5%	25.7%	70.7%	45.8%	24.9%	369	49.5%	78.3	P=0.042*
	一般戶	1.6%	2.7%	4.2%	28.6%	67.1%	49.3%	17.8%	377	50.5%	75.8	
申請者是否為低 / 中低收入	是	0.0%	5.4%	5.4%	21.6%	73.0%	44.6%	28.4%	74	9.9%	79.2	P=0.234
	否	1.3%	2.4%	3.7%	27.8%	68.5%	47.9%	20.5%	672	90.1%	76.8	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	2.7%	2.7%	5.5%	24.5%	70.0%	40.0%	30.0%	110	14.7%	78.4	P=0.357
	否	0.9%	2.7%	3.6%	27.7%	68.7%	48.9%	19.8%	636	85.3%	76.8	
申請者是否為原住民	是	0.0%	0.0%	0.0%	29.7%	70.3%	50.0%	20.3%	74	9.9%	78.1	P=0.552
	否	1.3%	3.0%	4.3%	26.9%	68.8%	47.3%	21.4%	672	90.1%	76.9	
申請者是否為身心障礙者	是	0.0%	3.5%	3.5%	22.4%	74.1%	47.1%	27.1%	85	11.4%	79.5	P=0.137
	否	1.4%	2.6%	3.9%	27.8%	68.2%	47.7%	20.6%	661	88.6%	76.7	
社宅區域	A 區	1.4%	0.7%	2.1%	26.2%	71.6%	47.5%	24.1%	141	18.9%	78.4	P=0.001 **
	B 區	1.2%	4.3%	5.6%	22.2%	72.2%	50.6%	21.6%	162	21.7%	77.4	
	C 區	2.0%	5.4%	7.4%	35.1%	57.4%	43.9%	13.5%	148	19.8%	72.3	
	D 區	0.7%	1.4%	2.0%	26.4%	71.5%	47.8%	23.7%	295	39.5%	78.5	

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕人員服務態度的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		1.2%	2.7%	3.9%	27.2%	68.9%	47.6%	21.3%	746	100.0%	77.0	P=0.507
居住房型	1房	1.0%	1.9%	2.9%	26.9%	70.2%	40.4%	29.8%	104	13.9%	79.2	
	2房	0.5%	3.3%	3.8%	28.1%	68.1%	50.5%	17.6%	210	28.2%	76.3	
	3房	1.2%	3.0%	4.2%	26.6%	69.2%	48.8%	20.4%	334	44.8%	76.8	
	4房	3.1%	1.0%	4.1%	27.6%	68.4%	44.9%	23.5%	98	13.1%	76.9	
家庭人口數	1人	0.0%	3.5%	3.5%	24.6%	71.9%	42.1%	29.8%	57	7.6%	79.6	P=0.282
	2人	1.3%	3.2%	4.5%	28.7%	66.9%	40.1%	26.8%	157	21.0%	77.6	
	3人	1.2%	1.2%	2.4%	25.8%	71.8%	51.2%	20.6%	252	33.8%	77.8	
	4人	2.2%	1.7%	3.9%	28.2%	68.0%	49.7%	18.2%	181	24.3%	76.0	
	5人以上	0.0%	7.1%	7.1%	28.3%	64.6%	49.5%	15.2%	99	13.3%	74.5	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	0.9%	3.3%	4.2%	28.3%	67.5%	48.6%	18.9%	212	28.4%	76.2	0.563
	3年及以下	0.0%	1.7%	1.7%	23.5%	74.8%	51.3%	23.5%	119	16.0%	79.3	
	3-6(含)年	1.9%	1.9%	3.7%	27.1%	69.2%	49.5%	19.6%	107	14.3%	76.6	
	6-10(含)年	1.8%	3.0%	4.8%	29.7%	65.5%	44.2%	21.2%	165	22.1%	76.0	
	超過10年	1.4%	2.9%	4.3%	25.9%	69.8%	44.6%	25.2%	139	18.6%	77.8	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	75.0%	0.0%	4	0.5%	75.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	0.0%	2.1%	2.1%	18.8%	79.2%	54.2%	25.0%	96	12.9%	80.4	P=0.001 **
	1年	1.1%	3.3%	4.4%	25.6%	70.0%	45.6%	24.4%	180	24.1%	77.8	
	2年	3.3%	0.7%	3.9%	20.9%	75.2%	45.8%	29.4%	153	20.5%	79.5	
	3年及以上	0.6%	3.5%	4.1%	33.8%	62.1%	47.6%	14.5%	317	42.5%	74.4	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (5) 對於住戶室內修繕成果的滿意度

約六成(58.4%)滿意住戶室內修繕成果，經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(86.3%)、優先戶(63.7%)、居住在 A 區(63.1%)、承租林口社宅 2 年者(66.7%)其偏滿意的比例顯著略高。

表25 對於住戶室內修繕成果的滿意度

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕成果的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	檢定結果
整體		2.3%	5.6%	7.9%	33.6%	58.4%	43.0%	15.4%	746	100.0%	72.7	
性別	男性	2.3%	6.2%	8.5%	31.0%	60.5%	44.8%	15.7%	306	41.0%	73.1	P=0.666
	女性	2.3%	5.2%	7.5%	35.5%	57.0%	41.8%	15.2%	440	59.0%	72.5	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	4.4%	1.8%	6.2%	40.7%	53.1%	46.0%	7.1%	113	15.1%	69.9	P=0.002 **
	30 歲~未滿 40 歲	2.5%	5.8%	8.3%	36.5%	55.2%	38.6%	16.6%	277	37.1%	72.2	
	40 歲~未滿 50 歲	1.1%	6.1%	7.3%	33.5%	59.2%	45.3%	14.0%	179	24.0%	73.0	
	50 歲~未滿 65 歲	2.4%	9.5%	11.9%	30.2%	57.9%	43.7%	14.3%	126	16.9%	71.6	
	65 歲以上	0.0%	2.0%	2.0%	11.8%	86.3%	51.0%	35.3%	51	6.8%	83.9	
優先戶/一般戶	優先戶	2.2%	5.4%	7.6%	28.7%	63.7%	44.7%	19.0%	369	49.5%	74.6	P=0.005 **
	一般戶	2.4%	5.8%	8.2%	38.5%	53.3%	41.4%	11.9%	377	50.5%	70.9	
申請者是否為低/中低收入	是	2.7%	9.5%	12.2%	24.3%	63.5%	44.6%	18.9%	74	9.9%	73.5	P=0.692
	否	2.2%	5.2%	7.4%	34.7%	57.9%	42.9%	15.0%	672	90.1%	72.6	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	4.5%	5.5%	10.0%	27.3%	62.7%	38.2%	24.5%	110	14.7%	74.5	P=0.247
	否	1.9%	5.7%	7.5%	34.7%	57.7%	43.9%	13.8%	636	85.3%	72.4	
申請者是否為原住民	是	2.7%	2.7%	5.4%	28.4%	66.2%	48.6%	17.6%	74	9.9%	75.1	P=0.221
	否	2.2%	6.0%	8.2%	34.2%	57.6%	42.4%	15.2%	672	90.1%	72.5	
申請者是否為身心障礙者	是	0.0%	3.5%	3.5%	30.6%	65.9%	48.2%	17.6%	85	11.4%	76.0	P=0.072
	否	2.6%	5.9%	8.5%	34.0%	57.5%	42.4%	15.1%	661	88.6%	72.3	
社宅區域	A 區	2.1%	3.5%	5.7%	31.2%	63.1%	45.4%	17.7%	141	18.9%	74.6	P=0.005 **
	B 區	3.7%	6.8%	10.5%	29.0%	60.5%	45.1%	15.4%	162	21.7%	72.3	
	C 區	2.7%	6.8%	9.5%	43.9%	46.6%	39.2%	7.4%	148	19.8%	68.4	
	D 區	1.4%	5.4%	6.8%	32.2%	61.0%	42.7%	18.3%	295	39.5%	74.2	
居住房型	1 房	1.9%	5.8%	7.7%	33.7%	58.7%	36.5%	22.1%	104	13.9%	74.2	P=0.754
	2 房	1.9%	5.7%	7.6%	35.2%	57.1%	45.2%	11.9%	210	28.2%	71.9	

曾經申請過室內修繕服務者		對於住戶室內修繕成果的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.3%	5.6%	7.9%	33.6%	58.4%	43.0%	15.4%	746	100.0%	72.7	P=0.806
	3房	2.4%	5.1%	7.5%	33.5%	59.0%	44.3%	14.7%	334	44.8%	72.8	
	4房	3.1%	7.1%	10.2%	30.6%	59.2%	40.8%	18.4%	98	13.1%	72.9	
家庭人口數	1人	1.8%	3.5%	5.3%	40.4%	54.4%	35.1%	19.3%	57	7.6%	73.3	P=0.895
	2人	2.5%	7.6%	10.2%	28.0%	61.8%	42.7%	19.1%	157	21.0%	73.6	
	3人	2.0%	4.0%	6.0%	34.9%	59.1%	44.4%	14.7%	252	33.8%	73.2	
	4人	2.2%	7.7%	9.9%	32.0%	58.0%	44.2%	13.8%	181	24.3%	71.9	
	5人以上	3.0%	4.0%	7.1%	38.4%	54.5%	42.4%	12.1%	99	13.3%	71.3	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.4%	3.8%	5.2%	35.8%	59.0%	45.8%	13.2%	212	28.4%	73.1	P=0.019
	3年及以下	0.8%	4.2%	5.0%	35.3%	59.7%	45.4%	14.3%	119	16.0%	73.6	
	3-6(含)年	2.8%	4.7%	7.5%	31.8%	60.7%	45.8%	15.0%	107	14.3%	73.1	
	6-10(含)年	3.6%	5.5%	9.1%	35.8%	55.2%	41.2%	13.9%	165	22.1%	71.3	
	超過10年	2.9%	10.8%	13.7%	27.3%	59.0%	36.7%	22.3%	139	18.6%	72.9	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	4	0.5%	70.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	0.0%	5.2%	5.2%	28.1%	66.7%	49.0%	17.7%	96	12.9%	75.8	P=0.019 *
	1年	2.2%	6.1%	8.3%	32.2%	59.4%	42.2%	17.2%	180	24.1%	73.2	
	2年	5.2%	3.3%	8.5%	26.1%	65.4%	43.1%	22.2%	153	20.5%	74.8	
	3年及以上	1.6%	6.6%	8.2%	39.7%	52.1%	41.6%	10.4%	317	42.5%	70.5	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (6) 對於公共區域的整體修繕服務滿意度

受訪住戶對於公共區域整體修繕服務的滿意度，約僅半數(51.3%)滿意整體屋內修繕服務品質，經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(71.4%)、優先戶(55.8%)、居住在 A 區(61%)、申請者為 65 歲以上老人(57.4%)、承租林口社宅不滿 1 年者(63.2%)其偏滿意的比例顯著略高。

表26 對於公共區域的整體修繕服務的滿意度

		對於公共區域的整體修繕服務的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		1.2%	6.5%	7.7%	41.0%	51.3%	40.7%	10.6%	932	100.0%	70.6	
性別	男性	2.1%	7.6%	9.7%	36.0%	54.3%	43.3%	11.0%	383	41.1%	70.7	P=0.871
	女性	0.5%	5.8%	6.4%	44.4%	49.2%	38.8%	10.4%	549	58.9%	70.5	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	1.3%	6.6%	7.9%	42.1%	50.0%	39.5%	10.5%	152	16.3%	70.3	P=0.019 *
	30 歲~未滿 40 歲	1.5%	6.4%	7.9%	42.4%	49.7%	37.3%	12.4%	330	35.4%	70.5	
	40 歲~未滿 50 歲	0.9%	7.7%	8.6%	44.5%	46.8%	38.6%	8.2%	220	23.6%	69.1	
	50 歲~未滿 65 歲	1.3%	7.5%	8.8%	38.1%	53.1%	46.9%	6.3%	160	17.2%	69.9	
	65 歲以上	0.0%	1.4%	1.4%	27.1%	71.4%	51.4%	20.0%	70	7.5%	78.0	
優先戶/一般戶	優先戶	0.7%	4.8%	5.4%	38.8%	55.8%	42.5%	13.3%	459	49.2%	72.6	P=0.000 ***
	一般戶	1.7%	8.2%	9.9%	43.1%	46.9%	38.9%	8.0%	473	50.8%	68.7	
申請者是否為低/中低收入	是	0.0%	6.2%	6.2%	41.2%	52.6%	39.2%	13.4%	97	10.4%	72.0	P=0.386
	否	1.3%	6.6%	7.9%	41.0%	51.1%	40.8%	10.3%	835	89.6%	70.4	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	1.5%	2.9%	4.4%	38.2%	57.4%	42.6%	14.7%	136	14.6%	73.2	P=0.041 *
	否	1.1%	7.2%	8.3%	41.5%	50.3%	40.3%	9.9%	796	85.4%	70.2	
申請者是否為原住民	是	1.1%	5.3%	6.3%	40.0%	53.7%	41.1%	12.6%	95	10.2%	71.8	P=0.453
	否	1.2%	6.7%	7.9%	41.1%	51.0%	40.6%	10.4%	837	89.8%	70.5	
申請者是否為身心障礙者	是	0.0%	7.0%	7.0%	40.0%	53.0%	41.0%	12.0%	100	10.7%	71.6	P=0.517
	否	1.3%	6.5%	7.8%	41.1%	51.1%	40.6%	10.5%	832	89.3%	70.5	
社宅區域	A 區	0.5%	6.0%	6.6%	32.4%	61.0%	47.3%	13.7%	182	19.5%	73.5	P=0.008 **
	B 區	0.5%	8.6%	9.1%	42.6%	48.2%	35.0%	13.2%	197	21.1%	70.4	
	C 區	3.1%	5.2%	8.3%	46.1%	45.6%	40.9%	4.7%	193	20.7%	67.8	
	D 區	0.8%	6.4%	7.2%	41.7%	51.1%	40.3%	10.8%	360	38.7%	70.8	

		對於公共區域的整體修繕服務的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		1.2%	6.5%	7.7%	41.0%	51.3%	40.7%	10.6%	932	100.0%	70.6	
居住房型	1房	0.7%	5.6%	6.3%	38.7%	54.9%	37.3%	17.6%	142	15.2%	73.1	P=0.193
	2房	1.2%	8.5%	9.6%	37.7%	52.7%	41.5%	11.2%	260	27.9%	70.6	
	3房	1.5%	5.9%	7.4%	42.6%	50.0%	42.9%	7.1%	406	43.6%	69.7	
	4房	0.8%	5.6%	6.5%	45.2%	48.4%	35.5%	12.9%	124	13.3%	70.8	
家庭人口數	1人	1.3%	3.8%	5.1%	35.9%	59.0%	39.7%	19.2%	78	8.4%	74.4	P=0.087
	2人	0.5%	8.6%	9.1%	35.9%	55.0%	41.1%	13.9%	209	22.4%	71.9	
	3人	2.3%	5.3%	7.6%	38.9%	53.5%	45.5%	8.0%	301	32.3%	70.3	
	4人	0.9%	6.8%	7.7%	44.6%	47.7%	39.2%	8.6%	222	23.8%	69.5	
	5人以上	0.0%	7.4%	7.4%	51.6%	41.0%	31.1%	9.8%	122	13.1%	68.7	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.1%	4.0%	5.1%	42.6%	52.2%	41.2%	11.0%	272	29.2%	71.4	P=0.611
	3年及以下	0.0%	4.6%	4.6%	40.5%	54.9%	45.8%	9.2%	153	16.4%	71.9	
	3-6(含)年	1.6%	7.8%	9.3%	40.3%	50.4%	38.8%	11.6%	129	13.8%	70.2	
	6-10(含)年	1.5%	7.0%	8.5%	43.3%	48.3%	37.3%	10.9%	201	21.6%	69.9	
	超過10年	1.7%	11.0%	12.7%	36.4%	50.9%	41.0%	9.8%	173	18.6%	69.2	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	25.0%	25.0%	4	0.4%	75.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	0.8%	6.0%	6.8%	30.1%	63.2%	50.4%	12.8%	133	14.3%	73.7	P=0.025*
	1年	1.4%	4.5%	5.9%	42.5%	51.6%	41.2%	10.4%	221	23.7%	71.0	
	2年	2.1%	7.0%	9.1%	35.8%	55.1%	41.7%	13.4%	187	20.1%	71.4	
	3年及以上	0.8%	7.7%	8.4%	46.3%	45.3%	36.6%	8.7%	391	42.0%	69.0	

備註：

1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001

2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分

3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## 6. 物業管理-(副)總幹事、行政秘書(人員)

### (1) 對於整體物業管理的滿意度

整體超過六成(63.9%)住戶對於整體物業管理的服務品質是偏滿意，經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(78.6%)、優先戶(68.6%)、居住在 A 區(69.2%)、申請者為低/中低收入戶(70.1%)與 65 歲以上老人(71.3%)偏滿意的比例顯著略高。

表27 對於整體物業管理的滿意度

		對於整體物業管理的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.4%	5.2%	7.5%	28.5%	63.9%	46.5%	17.5%	932	100.0%	74.3	
性別	男性	3.1%	4.2%	7.3%	23.2%	69.5%	50.4%	19.1%	383	41.1%	75.6	P=0.064
	女性	1.8%	5.8%	7.7%	32.2%	60.1%	43.7%	16.4%	549	58.9%	73.4	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	3.3%	7.9%	11.2%	27.0%	61.8%	42.8%	19.1%	152	16.3%	73.3	P=0.023 *
	30 歲~未滿 40 歲	3.0%	4.2%	7.3%	31.2%	61.5%	44.5%	17.0%	330	35.4%	73.6	
	40 歲~未滿 50 歲	1.8%	5.9%	7.7%	29.1%	63.2%	49.1%	14.1%	220	23.6%	73.5	
	50 歲~未滿 65 歲	1.9%	5.0%	6.9%	27.5%	65.6%	48.8%	16.9%	160	17.2%	74.8	
	65 歲以上	0.0%	1.4%	1.4%	20.0%	78.6%	50.0%	28.6%	70	7.5%	81.1	
優先戶/一般戶	優先戶	2.0%	4.1%	6.1%	25.3%	68.6%	48.1%	20.5%	459	49.2%	76.2	P=0.001 **
	一般戶	2.7%	6.1%	8.9%	31.7%	59.4%	44.8%	14.6%	473	50.8%	72.5	
申請者是否為低/中低收入	是	2.1%	7.2%	9.3%	20.6%	70.1%	40.2%	29.9%	97	10.4%	77.7	P=0.047 *
	否	2.4%	4.9%	7.3%	29.5%	63.2%	47.2%	16.0%	835	89.6%	73.9	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	2.9%	1.5%	4.4%	24.3%	71.3%	48.5%	22.8%	136	14.6%	77.4	P=0.032 *
	否	2.3%	5.8%	8.0%	29.3%	62.7%	46.1%	16.6%	796	85.4%	73.8	
申請者是否為原住民	是	2.1%	4.2%	6.3%	30.5%	63.2%	50.5%	12.6%	95	10.2%	73.5	P=0.629
	否	2.4%	5.3%	7.6%	28.3%	64.0%	46.0%	18.0%	837	89.8%	74.4	
申請者是否為身心障礙者	是	2.0%	3.0%	5.0%	25.0%	70.0%	52.0%	18.0%	100	10.7%	76.2	P=0.264
	否	2.4%	5.4%	7.8%	29.0%	63.2%	45.8%	17.4%	832	89.3%	74.1	
社宅區域	A 區	1.6%	2.2%	3.8%	26.9%	69.2%	44.5%	24.7%	182	19.5%	77.7	P=0.038 *
	B 區	2.5%	6.1%	8.6%	28.4%	62.9%	47.2%	15.7%	197	21.1%	73.5	
	C 區	2.1%	4.7%	6.7%	26.4%	66.8%	54.4%	12.4%	193	20.7%	74.1	

		對於整體物業管理的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			檢定結果
									個數	%	平均數	
整體		2.4%	5.2%	7.5%	28.5%	63.9%	46.5%	17.5%	932	100.0%	74.3	
D 區		2.8%	6.4%	9.2%	30.6%	60.3%	42.8%	17.5%	360	38.7%	73.2	
居住房型	1 房	3.5%	3.5%	7.0%	28.2%	64.8%	44.4%	20.4%	142	15.2%	74.9	P=0.363
	2 房	2.3%	7.3%	9.6%	30.0%	60.4%	43.5%	16.9%	260	27.9%	73.1	
	3 房	2.0%	4.4%	6.4%	29.3%	64.3%	49.0%	15.3%	406	43.6%	74.2	
	4 房	2.4%	4.8%	7.3%	23.4%	69.4%	46.8%	22.6%	124	13.3%	76.5	
家庭人口數	1 人	3.8%	3.8%	7.7%	26.9%	65.4%	44.9%	20.5%	78	8.4%	74.9	P=0.866
	2 人	2.9%	3.3%	6.2%	29.2%	64.6%	44.5%	20.1%	209	22.4%	75.1	
	3 人	2.3%	5.6%	8.0%	27.9%	64.1%	48.5%	15.6%	301	32.3%	73.9	
	4 人	1.8%	4.5%	6.3%	29.3%	64.4%	47.7%	16.7%	222	23.8%	74.6	
	5 人以上	1.6%	9.0%	10.7%	28.7%	60.7%	43.4%	17.2%	122	13.1%	73.1	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.1%	5.1%	6.3%	28.7%	65.1%	48.5%	16.5%	272	29.2%	74.9	P=0.912
	3 年及以下	1.3%	3.3%	4.6%	28.1%	67.3%	52.9%	14.4%	153	16.4%	75.2	
	3-6(含)年	4.7%	6.2%	10.9%	28.7%	60.5%	39.5%	20.9%	129	13.8%	73.2	
	6-10(含)年	3.0%	5.5%	8.5%	31.3%	60.2%	41.3%	18.9%	201	21.6%	73.5	
	超過 10 年	2.9%	5.8%	8.7%	24.9%	66.5%	49.1%	17.3%	173	18.6%	74.5	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	25.0%	25.0%	4	0.4%	75.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	1.5%	2.3%	3.8%	21.8%	74.4%	55.6%	18.8%	133	14.3%	77.6	P=0.059
	1 年	1.4%	4.1%	5.4%	32.6%	62.0%	47.5%	14.5%	221	23.7%	73.9	
	2 年	4.8%	6.4%	11.2%	20.9%	67.9%	43.3%	24.6%	187	20.1%	75.3	
	3 年及以上	2.0%	6.1%	8.2%	32.2%	59.6%	44.2%	15.3%	391	42.0%	72.9	

備註：

1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001

2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分

3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (2) 對於物業管理人員服務態度的滿意度

整體近七成(68.6%)住戶對於物業管理人員的服務態度是偏滿意，經交叉檢定結果發現，尤其是以男性(73.4%)、65歲以上(82.9%)、優先戶(71%)、居住在A區(74.2%)、申請者為低/中低收入戶(74.2%)、與承租社宅年數不滿1年(77.4%)偏滿意的比例顯著略高。

表28 對於物業管理人員服務態度的滿意度

		對於物業管理人員服務態度的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	檢定結果
整體		1.5%	4.0%	5.5%	26.0%	68.6%	47.0%	21.6%	932	100.0%	76.6	
性別	男性	1.8%	2.6%	4.4%	22.2%	73.4%	49.1%	24.3%	383	41.1%	78.3	P=0.015 *
	女性	1.3%	4.9%	6.2%	28.6%	65.2%	45.5%	19.7%	549	58.9%	75.5	
年齡	18歲~未滿30歲	0.7%	5.9%	6.6%	23.7%	69.7%	48.7%	21.1%	152	16.3%	76.7	P=0.001 **
	30歲~未滿40歲	2.1%	3.3%	5.5%	28.8%	65.8%	40.3%	25.5%	330	35.4%	76.7	
	40歲~未滿50歲	0.9%	5.0%	5.9%	25.9%	68.2%	51.4%	16.8%	220	23.6%	75.6	
	50歲~未滿65歲	2.5%	3.1%	5.6%	26.9%	67.5%	51.9%	15.6%	160	17.2%	75.0	
	65歲以上	0.0%	1.4%	1.4%	15.7%	82.9%	50.0%	32.9%	70	7.5%	82.9	
優先戶/一般戶	優先戶	1.3%	3.1%	4.4%	24.6%	71.0%	46.8%	24.2%	459	49.2%	77.9	P=0.026 *
	一般戶	1.7%	4.9%	6.6%	27.3%	66.2%	47.1%	19.0%	473	50.8%	75.4	
申請者是否為低/中低收入	是	1.0%	5.2%	6.2%	19.6%	74.2%	40.2%	34.0%	97	10.4%	80.2	P=0.031 *
	否	1.6%	3.8%	5.4%	26.7%	67.9%	47.8%	20.1%	835	89.6%	76.2	
申請者是否為65歲以上之老人	是	2.2%	0.7%	2.9%	23.5%	73.5%	45.6%	27.9%	136	14.6%	79.3	P=0.054
	否	1.4%	4.5%	5.9%	26.4%	67.7%	47.2%	20.5%	796	85.4%	76.2	
申請者是否為原住民	是	1.1%	2.1%	3.2%	28.4%	68.4%	53.7%	14.7%	95	10.2%	75.8	P=0.616
	否	1.6%	4.2%	5.7%	25.7%	68.6%	46.2%	22.3%	837	89.8%	76.7	
申請者是否為身心障礙者	是	1.0%	2.0%	3.0%	29.0%	68.0%	45.0%	23.0%	100	10.7%	77.4	P=0.637
	否	1.6%	4.2%	5.8%	25.6%	68.6%	47.2%	21.4%	832	89.3%	76.5	
社宅區域	A區	0.5%	1.6%	2.2%	23.6%	74.2%	45.1%	29.1%	182	19.5%	80.1	P=0.012 *
	B區	1.0%	4.6%	5.6%	25.9%	68.5%	46.2%	22.3%	197	21.1%	76.9	
	C區	2.1%	5.2%	7.3%	23.8%	68.9%	55.4%	13.5%	193	20.7%	74.6	
	D區	1.9%	4.2%	6.1%	28.3%	65.6%	43.9%	21.7%	360	38.7%	75.8	
居住房型	1房	0.7%	3.5%	4.2%	28.9%	66.9%	43.0%	23.9%	142	15.2%	77.2	P=0.587
	2房	1.5%	3.8%	5.4%	26.9%	67.7%	46.5%	21.2%	260	27.9%	76.4	

對於物業管理人員服務態度的滿意度

		對於物業管理人員服務態度的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		1.5%	4.0%	5.5%	26.0%	68.6%	47.0%	21.6%	932	100.0%	76.6	
	3房	2.0%	3.4%	5.4%	25.6%	69.0%	50.2%	18.7%	406	43.6%	76.1	
	4房	0.8%	6.5%	7.3%	21.8%	71.0%	41.9%	29.0%	124	13.3%	78.4	
家庭人口數	1人	1.3%	2.6%	3.8%	28.2%	67.9%	42.3%	25.6%	78	8.4%	77.7	P=0.423
	2人	1.4%	2.4%	3.8%	25.8%	70.3%	44.5%	25.8%	209	22.4%	78.2	
	3人	1.7%	3.7%	5.3%	24.3%	70.4%	51.8%	18.6%	301	32.3%	76.4	
	4人	1.4%	3.6%	5.0%	27.5%	67.6%	47.7%	19.8%	222	23.8%	76.2	
	5人以上	1.6%	9.0%	10.7%	26.2%	63.1%	41.0%	22.1%	122	13.1%	74.6	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	0.7%	2.6%	3.3%	30.1%	66.5%	47.4%	19.1%	272	29.2%	76.3	P=0.095
	3年及以下	0.0%	2.0%	2.0%	24.8%	73.2%	47.7%	25.5%	153	16.4%	79.3	
	3-6(含)年	4.7%	5.4%	10.1%	19.4%	70.5%	46.5%	24.0%	129	13.8%	76.0	
	6-10(含)年	2.0%	5.0%	7.0%	29.4%	63.7%	42.3%	21.4%	201	21.6%	75.2	
	超過10年	1.2%	5.8%	6.9%	19.7%	73.4%	52.6%	20.8%	173	18.6%	77.2	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4	0.4%	60.0	
承租社宅年數(含林口)	不滿1年	0.8%	0.8%	1.5%	21.1%	77.4%	51.9%	25.6%	133	14.3%	80.2	P=0.037*
	1年	0.9%	2.7%	3.6%	29.9%	66.5%	47.5%	19.0%	221	23.7%	76.2	
	2年	3.7%	5.3%	9.1%	18.7%	72.2%	44.4%	27.8%	187	20.1%	77.4	
	3年及以上	1.0%	5.1%	6.1%	28.9%	65.0%	46.3%	18.7%	391	42.0%	75.3	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

(3) 對於物業管理人員服務效率的滿意度

約三分之二(65.2%)受訪住戶對於物業管理人員的服務效率是偏滿意，經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(85.7%)、優先戶(69.5%)、申請者為 65 歲以上老人(72.8%)、居住在 A 區(70.9%)、與承租社宅年數不滿 1 年(77.4%)偏滿意的比例顯著略高。

表29 對於物業管理人員服務效率的滿意度

		對於物業管理人員服務效率的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.1%	5.3%	7.4%	27.4%	65.2%	45.8%	19.4%	932	100.0%	75.0	
性別	男性	2.6%	4.2%	6.8%	23.5%	69.7%	48.3%	21.4%	383	41.1%	76.3	P=0.061
	女性	1.8%	6.0%	7.8%	30.1%	62.1%	44.1%	18.0%	549	58.9%	74.1	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	3.3%	3.9%	7.2%	25.7%	67.1%	48.7%	18.4%	152	16.3%	75.0	P=0.001 **
	30 歲~未滿 40 歲	2.4%	4.8%	7.3%	31.2%	61.5%	39.4%	22.1%	330	35.4%	74.8	
	40 歲~未滿 50 歲	0.9%	8.2%	9.1%	28.6%	62.3%	48.6%	13.6%	220	23.6%	73.2	
	50 歲~未滿 65 歲	3.1%	5.0%	8.1%	25.6%	66.3%	49.4%	16.9%	160	17.2%	74.4	
	65 歲以上	0.0%	1.4%	1.4%	12.9%	85.7%	52.9%	32.9%	70	7.5%	83.4	
優先戶 / 一般戶	優先戶	1.3%	4.4%	5.7%	24.8%	69.5%	46.8%	22.7%	459	49.2%	77.0	P=0.001 **
	一般戶	3.0%	6.1%	9.1%	29.8%	61.1%	44.8%	16.3%	473	50.8%	73.1	
申請者是否為低 / 中低收入	是	1.0%	6.2%	7.2%	24.7%	68.0%	38.1%	29.9%	97	10.4%	77.9	P=0.092
	否	2.3%	5.1%	7.4%	27.7%	64.9%	46.7%	18.2%	835	89.6%	74.7	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	2.2%	2.2%	4.4%	22.8%	72.8%	45.6%	27.2%	136	14.6%	78.7	P=0.01 *
	否	2.1%	5.8%	7.9%	28.1%	63.9%	45.9%	18.1%	796	85.4%	74.4	
申請者是否為原住民	是	1.1%	3.2%	4.2%	31.6%	64.2%	48.4%	15.8%	95	10.2%	74.9	P=0.966
	否	2.3%	5.5%	7.8%	26.9%	65.4%	45.5%	19.8%	837	89.8%	75.0	
申請者是否為身心障礙者	是	1.0%	3.0%	4.0%	28.0%	68.0%	46.0%	22.0%	100	10.7%	77.0	P=0.245
	否	2.3%	5.5%	7.8%	27.3%	64.9%	45.8%	19.1%	832	89.3%	74.8	
社宅區域	A 區	1.1%	3.3%	4.4%	24.7%	70.9%	45.1%	25.8%	182	19.5%	78.2	P=0.035 *
	B 區	1.5%	6.1%	7.6%	28.9%	63.5%	44.7%	18.8%	197	21.1%	74.6	
	C 區	3.1%	7.3%	10.4%	23.8%	65.8%	53.4%	12.4%	193	20.7%	73.0	
	D 區	2.5%	4.7%	7.2%	29.7%	63.1%	42.8%	20.3%	360	38.7%	74.7	

		對於物業管理人員服務效率的滿意度										檢定 結果
		很不 滿意	不滿意	偏不 滿意	尚可	偏 滿意	滿意	很 滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		2.1%	5.3%	7.4%	27.4%	65.2%	45.8%	19.4%	932	100.0%	75.0	
居住房型	1 房	2.8%	2.8%	5.6%	29.6%	64.8%	39.4%	25.4%	142	15.2%	76.3	P=0.477
	2 房	1.9%	4.6%	6.5%	30.0%	63.5%	45.0%	18.5%	260	27.9%	74.7	
	3 房	2.5%	6.4%	8.9%	25.4%	65.8%	48.8%	17.0%	406	43.6%	74.3	
	4 房	0.8%	5.6%	6.5%	25.8%	67.7%	45.2%	22.6%	124	13.3%	76.6	
家庭 人口數	1 人	2.6%	2.6%	5.1%	26.9%	67.9%	41.0%	26.9%	78	8.4%	77.4	P=0.285
	2 人	2.9%	2.4%	5.3%	27.3%	67.5%	44.0%	23.4%	209	22.4%	76.6	
	3 人	2.3%	5.3%	7.6%	26.2%	66.1%	48.5%	17.6%	301	32.3%	74.8	
	4 人	1.4%	5.9%	7.2%	30.6%	62.2%	44.6%	17.6%	222	23.8%	74.2	
	5 人以上	1.6%	10.7%	12.3%	24.6%	63.1%	47.5%	15.6%	122	13.1%	73.0	
過去租屋 年數	過去無租 屋經驗	1.5%	3.3%	4.8%	30.1%	65.1%	47.1%	18.0%	272	29.2%	75.4	P=0.444
	3 年及以下	1.3%	3.3%	4.6%	26.8%	68.6%	45.8%	22.9%	153	16.4%	77.1	
	3-6(含)年	5.4%	6.2%	11.6%	24.8%	63.6%	41.1%	22.5%	129	13.8%	73.8	
	6-10(含)年	2.0%	8.0%	10.0%	28.4%	61.7%	44.3%	17.4%	201	21.6%	73.4	
	超過 10 年	1.7%	5.8%	7.5%	24.3%	68.2%	49.7%	18.5%	173	18.6%	75.5	
	遺漏值	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	4	0.4%	70.0	
承租社宅 年數(含 林口)	不滿 1 年	2.3%	2.3%	4.5%	18.0%	77.4%	56.4%	21.1%	133	14.3%	78.3	P=0.019 *
	1 年	0.9%	4.1%	5.0%	31.7%	63.3%	46.2%	17.2%	221	23.7%	74.9	
	2 年	4.3%	6.4%	10.7%	20.3%	69.0%	40.1%	28.9%	187	20.1%	76.6	
	3 年及以上	1.8%	6.4%	8.2%	31.5%	60.4%	44.8%	15.6%	391	42.0%	73.2	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## (4) 對於物業管理人員執行管理規則的滿意度

近六成(59.7%)受訪住戶對於物業管理人員執行管理規則是偏滿意，係屬物業管理人員各項服務中滿意度最低，經交叉檢定結果發現，尤其是以65歲以上(82.9%)、優先戶(75.2%)、申請者為低/中低收入(68%)與65歲以上老人(69.1%)、居住在A區(67.6%)、與承租社宅年數不滿1年(74.4%)偏滿意的比例顯著略高。

表30 對於物業管理人員執行管理規則的滿意度

		對於物業管理人員執行住戶管理規則的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	檢定結果
整體		3.3%	6.2%	9.5%	30.8%	59.7%	43.0%	16.6%	932	100.0%	72.7	
性別	男性	3.4%	5.7%	9.1%	26.9%	64.0%	45.4%	18.5%	383	41.1%	74.0	P=0.076
	女性	3.3%	6.6%	9.8%	33.5%	56.6%	41.3%	15.3%	549	58.9%	71.8	
年齡	18歲~未滿30歲	5.3%	3.3%	8.6%	32.2%	59.2%	40.8%	18.4%	152	16.3%	72.8	P=0.001 **
	30歲~未滿40歲	3.6%	6.4%	10.0%	34.8%	55.2%	37.0%	18.2%	330	35.4%	71.9	
	40歲~未滿50歲	2.7%	9.1%	11.8%	30.0%	58.2%	46.4%	11.8%	220	23.6%	71.1	
	50歲~未滿65歲	3.1%	6.9%	10.0%	28.8%	61.3%	47.5%	13.8%	160	17.2%	72.4	
	65歲以上	0.0%	1.4%	1.4%	15.7%	82.9%	55.7%	27.1%	70	7.5%	81.7	
優先戶/一般戶	優先戶	2.2%	5.0%	7.2%	28.3%	64.5%	43.8%	20.7%	459	49.2%	75.2	P=0.000 ***
	一般戶	4.4%	7.4%	11.8%	33.2%	55.0%	42.3%	12.7%	473	50.8%	70.3	
申請者是否為低/中低收入	是	1.0%	8.2%	9.3%	22.7%	68.0%	38.1%	29.9%	97	10.4%	77.5	P=0.007 **
	否	3.6%	6.0%	9.6%	31.7%	58.7%	43.6%	15.1%	835	89.6%	72.1	
申請者是否為65歲以上之老人	是	2.9%	3.7%	6.6%	24.3%	69.1%	47.1%	22.1%	136	14.6%	76.3	P=0.015 *
	否	3.4%	6.7%	10.1%	31.9%	58.0%	42.3%	15.7%	796	85.4%	72.1	
申請者是否為原住民	是	2.1%	5.3%	7.4%	32.6%	60.0%	46.3%	13.7%	95	10.2%	72.8	P=0.931
	否	3.5%	6.3%	9.8%	30.6%	59.6%	42.7%	17.0%	837	89.8%	72.7	
申請者是否為身心障礙者	是	1.0%	2.0%	3.0%	26.0%	71.0%	54.0%	17.0%	100	10.7%	76.8	P=0.021 *
	否	3.6%	6.7%	10.3%	31.4%	58.3%	41.7%	16.6%	832	89.3%	72.2	
社宅區域	A區	1.6%	4.9%	6.6%	25.8%	67.6%	44.5%	23.1%	182	19.5%	76.5	P=0.017 *
	B區	3.6%	5.6%	9.1%	37.1%	53.8%	36.0%	17.8%	197	21.1%	71.8	
	C區	4.7%	8.8%	13.5%	24.9%	61.7%	51.8%	9.8%	193	20.7%	70.7	
	D區	3.3%	5.8%	9.2%	33.1%	57.8%	41.4%	16.4%	360	38.7%	72.3	

		對於物業管理人員執行住戶管理規則的滿意度										檢定 結果
		很不 滿意	不滿意	偏不 滿意	尚可	偏 滿意	滿意	很 滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		3.3%	6.2%	9.5%	30.8%	59.7%	43.0%	16.6%	932	100.0%	72.7	
居住房型	1房	2.8%	4.2%	7.0%	33.1%	59.9%	38.0%	21.8%	142	15.2%	74.4	P=0.319
	2房	3.1%	6.5%	9.6%	32.7%	57.7%	43.1%	14.6%	260	27.9%	71.9	
	3房	4.2%	6.2%	10.3%	30.0%	59.6%	44.8%	14.8%	406	43.6%	72.0	
	4房	1.6%	8.1%	9.7%	26.6%	63.7%	42.7%	21.0%	124	13.3%	74.7	
家庭 人口數	1人	3.8%	2.6%	6.4%	29.5%	64.1%	43.6%	20.5%	78	8.4%	74.9	P=0.494
	2人	2.4%	5.7%	8.1%	31.1%	60.8%	42.1%	18.7%	209	22.4%	73.8	
	3人	4.3%	5.3%	9.6%	31.2%	59.1%	43.5%	15.6%	301	32.3%	72.2	
	4人	2.7%	8.1%	10.8%	28.8%	60.4%	43.7%	16.7%	222	23.8%	72.7	
	5人以上	3.3%	8.2%	11.5%	33.6%	54.9%	41.8%	13.1%	122	13.1%	70.7	
過去租屋 年數	過去無租屋 經驗	1.8%	4.4%	6.3%	31.6%	62.1%	47.1%	15.1%	272	29.2%	73.8	P=0.789
	3年及以下	3.9%	3.3%	7.2%	33.3%	59.5%	41.8%	17.6%	153	16.4%	73.2	
	3-6(含)年	3.9%	7.0%	10.9%	28.7%	60.5%	42.6%	17.8%	129	13.8%	72.7	
	6-10(含)年	4.0%	8.0%	11.9%	31.8%	56.2%	39.3%	16.9%	201	21.6%	71.4	
	超過10年	4.0%	9.2%	13.3%	27.7%	59.0%	41.6%	17.3%	173	18.6%	71.8	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	75.0%	0.0%	4	0.4%	75.0	
承租社宅 年數(含 林口)	不滿1年	1.5%	4.5%	6.0%	19.5%	74.4%	60.9%	13.5%	133	14.3%	76.1	P=0.030 *
	1年	2.3%	5.4%	7.7%	36.2%	56.1%	39.4%	16.7%	221	23.7%	72.6	
	2年	5.9%	7.5%	13.4%	21.4%	65.2%	40.6%	24.6%	187	20.1%	74.1	
	3年及以上	3.3%	6.6%	10.0%	36.1%	54.0%	40.2%	13.8%	391	42.0%	70.9	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

## 7. 訪視服務

### (1) 在林口社宅租賃期間有沒有接受過訪視

整體來看，此次受訪住戶有七成表示在租賃期間有接受過訪視的經驗，另有近三成表示尚未接受過，有可能是因為新住戶尚未安排訪視或是已由家裡其他成員接受訪視。

表31 在林口社宅租賃期間接受訪視的經驗

		在林口社宅租賃期間有沒有接受過訪視？			
		沒有	有	整體	
				個數	%
整體		28.8%	71.2%	932	100.0%
性別	男性	28.7%	71.3%	383	41.1%
	女性	28.8%	71.2%	549	58.9%
年齡	18 歲~未滿 30 歲	37.5%	62.5%	152	16.3%
	30 歲~未滿 40 歲	23.9%	76.1%	330	35.4%
	40 歲~未滿 50 歲	24.5%	75.5%	220	23.6%
	50 歲~未滿 65 歲	33.8%	66.3%	160	17.2%
	65 歲以上	34.3%	65.7%	70	7.5%
優先戶/一般戶	優先戶	29.6%	70.4%	459	49.2%
	一般戶	27.9%	72.1%	473	50.8%
申請者是否為低/中低收入	是	28.9%	71.1%	97	10.4%
	否	28.7%	71.3%	835	89.6%
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	33.8%	66.2%	136	14.6%
	否	27.9%	72.1%	796	85.4%
申請者是否為原住民	是	25.3%	74.7%	95	10.2%
	否	29.2%	70.8%	837	89.8%
申請者是否為身心障礙者	是	28.0%	72.0%	100	10.7%
	否	28.8%	71.2%	832	89.3%
社宅區域	A 區	30.8%	69.2%	182	19.5%
	B 區	23.9%	76.1%	197	21.1%
	C 區	27.5%	72.5%	193	20.7%
	D 區	31.1%	68.9%	360	38.7%
居住房型	1 房	9.2%	90.8%	142	15.2%
	2 房	19.2%	80.8%	260	27.9%
	3 房	39.2%	60.8%	406	43.6%
	4 房	37.1%	62.9%	124	13.3%

		在林口社宅租賃期間有沒有接受過訪視？			
		沒有	有	整體	
				個數	%
整體		28.8%	71.2%	932	100.0%
家庭人口數	1 人	11.5%	88.5%	78	8.4%
	2 人	21.1%	78.9%	209	22.4%
	3 人	32.9%	67.1%	301	32.3%
	4 人	36.5%	63.5%	222	23.8%
	5 人以上	28.7%	71.3%	122	13.1%
過去租屋年數	過去無租屋經驗	28.7%	71.3%	272	29.2%
	3 年及以下	32.7%	67.3%	153	16.4%
	3-6(含)年	26.4%	73.6%	129	13.8%
	6-10(含)年	27.9%	72.1%	201	21.6%
	超過 10 年	28.3%	71.7%	173	18.6%
	遺漏值	25.0%	75.0%	4	0.4%
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	64.7%	35.3%	133	14.3%
	1 年	41.6%	58.4%	221	23.7%
	2 年	25.7%	74.3%	187	20.1%
	3 年及以上	10.7%	89.3%	391	42.0%

## (2) 對於整體訪視成效的滿意度

進一步針對有接受過訪視的受訪者詢問對於整體訪視成效的滿意度，有將近三分之二(64%)的受訪者表示偏滿意，經交叉檢定結果發現，尤其是以 65 歲以上(75.6%)、優先戶(75.2%)、申請者為低/中低收入(68%)與 65 歲以上老人(69.1%)、居住在 D 區(68.5%)、與承租社宅年數不滿 1 年(83%)偏滿意的比例顯著略高。

表32 對於整體訪視成效的滿意度

曾經接受過訪視者		對於整體訪視成效的滿意度										
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	檢定結果
整體		1.2%	1.8%	3.0%	33.0%	64.0%	45.8%	18.2%	664	100.0%	75.6	
性別	男性	1.8%	2.6%	4.4%	27.1%	68.5%	50.2%	18.3%	273	41.1%	76.1	P=0.491
	女性	0.8%	1.3%	2.0%	37.1%	60.9%	42.7%	18.2%	391	58.9%	75.2	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	2.1%	1.1%	3.2%	36.8%	60.0%	40.0%	20.0%	95	14.3%	74.9	P=0.000 ***
	30 歲~未滿 40 歲	0.8%	0.4%	1.2%	34.7%	64.1%	45.0%	19.1%	251	37.8%	76.3	
	40 歲~未滿 50 歲	1.8%	4.2%	6.0%	35.5%	58.4%	48.2%	10.2%	166	25.0%	72.2	
	50 歲~未滿 65 歲	0.9%	2.8%	3.8%	30.2%	66.0%	51.9%	14.2%	106	16.0%	75.1	
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%	87.0%	39.1%	47.8%	46	6.9%	87.0	
優先戶 / 一般戶	優先戶	0.9%	0.9%	1.9%	29.1%	69.0%	47.7%	21.4%	323	48.6%	77.5	P=0.003 **
	一般戶	1.5%	2.6%	4.1%	36.7%	59.2%	44.0%	15.2%	341	51.4%	73.8	
申請者是否為低 / 中低收入	是	1.4%	1.4%	2.9%	23.2%	73.9%	53.6%	20.3%	69	10.4%	78.0	P=0.196
	否	1.2%	1.8%	3.0%	34.1%	62.9%	44.9%	18.0%	595	89.6%	75.3	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	1.1%	1.1%	2.2%	22.2%	75.6%	41.1%	34.4%	90	13.6%	81.3	P=0.000 ***
	否	1.2%	1.9%	3.1%	34.7%	62.2%	46.5%	15.7%	574	86.4%	74.7	
申請者是否為原住民	是	0.0%	1.4%	1.4%	31.0%	67.6%	49.3%	18.3%	71	10.7%	76.9	P=0.471
	否	1.3%	1.9%	3.2%	33.2%	63.6%	45.4%	18.2%	593	89.3%	75.4	
申請者是否為身心障礙者	是	1.4%	0.0%	1.4%	19.4%	79.2%	61.1%	18.1%	72	10.8%	78.9	P=0.066
	否	1.2%	2.0%	3.2%	34.6%	62.2%	43.9%	18.2%	592	89.2%	75.2	
社宅區域	A 區	0.0%	0.8%	0.8%	33.3%	65.9%	44.4%	21.4%	126	19.0%	77.3	P=0.049 *
	B 區	3.3%	2.7%	6.0%	36.7%	57.3%	39.3%	18.0%	150	22.6%	73.2	

曾經接受過訪視者		對於整體訪視成效的滿意度										檢定結果
		很不滿意	不滿意	偏不滿意	尚可	偏滿意	滿意	很滿意	整體			
									個數	%	平均數	
整體		1.2%	1.8%	3.0%	33.0%	64.0%	45.8%	18.2%	664	100.0%	75.6	0.736
	C 區	0.7%	0.7%	1.4%	37.1%	61.4%	50.0%	11.4%	140	21.1%	74.1	
	D 區	0.8%	2.4%	3.2%	28.2%	68.5%	48.0%	20.6%	248	37.3%	77.0	
居住房型	1 房	2.3%	3.1%	5.4%	27.1%	67.4%	42.6%	24.8%	129	19.4%	76.9	0.736
	2 房	1.0%	1.4%	2.4%	31.9%	65.7%	50.0%	15.7%	210	31.6%	75.6	
	3 房	1.2%	1.6%	2.8%	34.0%	63.2%	46.2%	17.0%	247	37.2%	75.2	
	4 房	0.0%	1.3%	1.3%	42.3%	56.4%	38.5%	17.9%	78	11.7%	74.6	
家庭人口數	1 人	2.9%	1.4%	4.3%	18.8%	76.8%	53.6%	23.2%	69	10.4%	78.6	P=0.082
	2 人	1.2%	2.4%	3.6%	31.5%	64.8%	44.8%	20.0%	165	24.8%	76.0	
	3 人	0.5%	2.0%	2.5%	32.7%	64.9%	46.5%	18.3%	202	30.4%	76.0	
	4 人	0.7%	1.4%	2.1%	32.6%	65.2%	49.6%	15.6%	141	21.2%	75.6	
	5 人以上	2.3%	1.1%	3.4%	48.3%	48.3%	33.3%	14.9%	87	13.1%	71.5	
過去租屋年數	過去無租屋經驗	1.5%	1.5%	3.1%	35.6%	61.3%	41.8%	19.6%	194	29.2%	75.3	P=0.529
	3 年及以下	1.0%	1.0%	1.9%	31.1%	67.0%	55.3%	11.7%	103	15.5%	75.1	
	3-6(含)年	3.2%	4.2%	7.4%	26.3%	66.3%	46.3%	20.0%	95	14.3%	75.2	
	6-10(含)年	0.7%	0.7%	1.4%	33.8%	64.8%	46.2%	18.6%	145	21.8%	76.3	
	超過 10 年	0.0%	2.4%	2.4%	35.5%	62.1%	43.5%	18.5%	124	18.7%	75.6	
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	33.3%	66.7%	3	0.5%	93.3	
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	0.0%	4.3%	4.3%	12.8%	83.0%	59.6%	23.4%	47	7.1%	80.4	P=0.003 **
	1 年	1.6%	1.6%	3.1%	32.6%	64.3%	41.9%	22.5%	129	19.4%	76.4	
	2 年	0.0%	0.0%	0.0%	29.5%	70.5%	49.6%	20.9%	139	20.9%	78.3	
	3 年及以上	1.7%	2.3%	4.0%	37.2%	58.7%	43.8%	14.9%	349	52.6%	73.6	

備註：

- 1.採 T 檢定或單因子變異數分析進行差異檢定，\*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001
- 2.平均數計分說明：很不滿意 20 分、不滿意 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、很滿意 100 分
- 3.偏不滿意(淺綠色)=很不滿意+不滿意；偏滿意(粉紅色)=滿意+很滿意

**(3) 對於訪視感到滿意的原因**

為了瞭解有接受訪視經驗的住戶感到滿意的原因，針對對整體訪視成效表示偏滿意、尚可與不滿意的住戶，有將近三分之二(65.7%)的住戶認為感到滿意的最主要原因為「訪視次數剛好」，其次則有 31.7%的住戶認為是「專責訪視人員有同理心」。

表33 對於訪視感到滿意的原因

對於訪視感到滿意或以下者		對於訪視感到滿意的原因(複選)						整體	
		訪視次數 剛好	專責訪視 人員有同 理心	專責訪視 人員有足 夠的社福 知識	訪視後的 福利需求 有被滿足	其他	整體		
							個數	%	
整體		65.7%	31.7%	19.1%	9.5%	8.5%	656	100.0%	
性別	男性	66.8%	30.2%	19.4%	11.6%	8.2%	268	40.9%	
	女性	64.9%	32.7%	18.8%	8.0%	8.8%	388	59.1%	
年齡	18 歲~未滿 30 歲	77.4%	18.3%	15.1%	7.5%	11.8%	93	14.2%	
	30 歲~未滿 40 歲	69.9%	29.7%	17.7%	7.2%	8.4%	249	38.0%	
	40 歲~未滿 50 歲	63.2%	30.1%	14.7%	9.2%	7.4%	163	24.8%	
	50 歲~未滿 65 歲	52.4%	41.0%	27.6%	12.4%	10.5%	105	16.0%	
	65 歲以上	58.7%	54.3%	30.4%	19.6%	2.2%	46	7.0%	
優先戶/一般戶	優先戶	61.3%	38.1%	24.4%	14.7%	9.4%	320	48.8%	
	一般戶	69.9%	25.6%	14.0%	4.5%	7.7%	336	51.2%	
申請者是否為低/ 中低收入	是	63.2%	41.2%	26.5%	16.2%	4.4%	68	10.4%	
	否	66.0%	30.6%	18.2%	8.7%	9.0%	588	89.6%	
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	62.9%	43.8%	21.3%	15.7%	7.9%	89	13.6%	
	否	66.1%	29.8%	18.7%	8.5%	8.6%	567	86.4%	
申請者是否為原 住民	是	64.8%	25.4%	23.9%	18.3%	12.7%	71	10.8%	
	否	65.8%	32.5%	18.5%	8.4%	8.0%	585	89.2%	
申請者是否為身 心障礙者	是	53.5%	46.5%	31.0%	18.3%	5.6%	71	10.8%	
	否	67.2%	29.9%	17.6%	8.4%	8.9%	585	89.2%	
訪視成效的整體 滿意程度	尚可和偏不 滿意	68.4%	14.7%	7.4%	2.6%	15.2%	231	35.2%	
	偏滿意	64.2%	40.9%	25.4%	13.2%	4.9%	425	64.8%	

對於訪視感到滿意或以下者		對於訪視感到滿意的原因(複選)						整體	
		訪視次數 剛好	專責訪視 人員有同 理心	專責訪視 人員有足 夠的社福 知識	訪視後的 福利需求 有被滿足	其他	個數		
整體		65.7%	31.7%	19.1%	9.5%	8.5%	656	100.0%	
社宅區域	A 區	61.1%	34.1%	21.4%	11.1%	11.9%	126	19.2%	
	B 區	72.4%	31.0%	17.2%	6.2%	9.0%	145	22.1%	
	C 區	60.4%	31.7%	16.5%	7.9%	12.2%	139	21.2%	
	D 區	67.1%	30.9%	20.3%	11.4%	4.5%	246	37.5%	
居住房型	1 房	67.5%	27.0%	20.6%	11.9%	5.6%	126	19.2%	
	2 房	70.7%	32.7%	18.8%	7.2%	6.7%	208	31.7%	
	3 房	64.3%	30.7%	17.6%	8.2%	10.7%	244	37.2%	
	4 房	53.8%	39.7%	21.8%	15.4%	11.5%	78	11.9%	
家庭人口數	1 人	67.2%	31.3%	20.9%	14.9%	3.0%	67	10.2%	
	2 人	68.1%	31.3%	19.6%	6.7%	7.4%	163	24.8%	
	3 人	66.7%	29.4%	18.4%	7.5%	10.0%	201	30.6%	
	4 人	65.0%	39.3%	19.3%	12.9%	7.1%	140	21.3%	
	5 人以上	58.8%	25.9%	17.6%	9.4%	14.1%	85	13.0%	
過去租屋年數	過去無租屋 經驗	60.7%	32.5%	22.0%	12.0%	8.9%	191	29.1%	
	3 年及以下	73.5%	38.2%	16.7%	5.9%	7.8%	102	15.5%	
	3-6(含)年	63.0%	29.3%	25.0%	8.7%	8.7%	92	14.0%	
	6-10(含)年	67.4%	28.5%	15.3%	8.3%	10.4%	144	22.0%	
	超過 10 年	67.7%	29.8%	15.3%	9.7%	6.5%	124	18.9%	
	遺漏值	33.3%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	3	0.5%	
承租社宅年數(含 林口)	不滿 1 年	46.8%	51.1%	23.4%	14.9%	8.5%	47	7.2%	
	1 年	67.7%	30.7%	15.7%	11.8%	10.2%	127	19.4%	
	2 年	71.2%	25.9%	21.6%	10.1%	5.8%	139	21.2%	
	3 年及以上	65.3%	31.8%	18.7%	7.6%	9.0%	343	52.3%	

備註：本題為複選題不進行檢定

## (4) 對於訪視感到不滿意的原因

除了瞭解有接受訪視經驗的住戶感到滿意的原因外，同時也針對對整體訪視成效表示偏不滿意、尚可與滿意的住戶瞭解不滿意的原因，有 42.4% 的住戶最主要不滿意的是「訪視過程流於形式」，其次則有 27.3% 的住戶認為是「訪視後的福利需求沒有被滿足」。

表34 對於訪視感到不滿意的原因

對於訪視感到不滿意或以上者		對於訪視感到不滿意的原因(複選)							整體	
		訪視過程流於形式	訪視後的福利需求沒有被滿足	訪視次數太頻繁	訪視次數太少	專責訪視人員的社福專業知識不足	其他	沒有不滿意之處	個數	%
整體		42.4%	27.3%	5.9%	5.7%	3.1%	8.5%	14.9%	543	100.0%
性別	男性	46.2%	22.0%	5.8%	7.2%	4.0%	7.2%	18.8%	223	41.1%
	女性	39.7%	30.9%	5.9%	4.7%	2.5%	9.4%	12.2%	320	58.9%
年齡	18 歲~未滿 30 歲	38.2%	38.2%	3.9%	5.3%	5.3%	9.2%	6.6%	76	14.0%
	30 歲~未滿 40 歲	41.4%	25.6%	7.4%	3.9%	3.0%	10.8%	14.3%	203	37.4%
	40 歲~未滿 50 歲	43.6%	27.5%	6.0%	4.0%	2.0%	6.7%	18.1%	149	27.4%
	50 歲~未滿 65 歲	45.1%	23.1%	4.4%	11.0%	2.2%	5.5%	19.8%	91	16.8%
	65 歲以上	45.8%	20.8%	4.2%	12.5%	8.3%	8.3%	8.3%	24	4.4%
優先戶/一般戶	優先戶	40.9%	26.0%	6.7%	6.7%	1.6%	7.1%	17.3%	254	46.8%
	一般戶	43.6%	28.4%	5.2%	4.8%	4.5%	9.7%	12.8%	289	53.2%
申請者是否為低/中低收入	是	30.9%	23.6%	7.3%	9.1%	3.6%	7.3%	21.8%	55	10.1%
	否	43.6%	27.7%	5.7%	5.3%	3.1%	8.6%	14.1%	488	89.9%
申請者是否為 65 歲以上之老人	是	49.2%	27.1%	5.1%	5.1%	3.4%	5.1%	11.9%	59	10.9%
	否	41.5%	27.3%	6.0%	5.8%	3.1%	8.9%	15.3%	484	89.1%
申請者是否為原住民	是	39.7%	32.8%	3.4%	6.9%	1.7%	6.9%	12.1%	58	10.7%
	否	42.7%	26.6%	6.2%	5.6%	3.3%	8.7%	15.3%	485	89.3%
申請者是否為身心障礙者	是	39.0%	18.6%	10.2%	10.2%	1.7%	6.8%	22.0%	59	10.9%
	否	42.8%	28.3%	5.4%	5.2%	3.3%	8.7%	14.0%	484	89.1%
訪視成效的整體滿意程度	尚可和偏不滿意	53.6%	16.7%	3.3%	4.2%	5.9%	9.2%	20.5%	239	44.0%
	偏滿意	33.6%	35.5%	7.9%	6.9%	1.0%	7.9%	10.5%	304	56.0%

對於訪視感到不滿意或以上者		對於訪視感到不滿意的原因(複選)								
		訪視過程流於形式	訪視後的福利需求沒有被滿足	訪視次數太頻繁	訪視次數太少	專責訪視人員的社福專業知識不足	其他	沒有不滿意之處	整體	
									個數	%
整體		42.4%	27.3%	5.9%	5.7%	3.1%	8.5%	14.9%	543	100.0%
社宅區域	A 區	49.5%	28.3%	7.1%	0.0%	1.0%	3.0%	16.2%	99	18.2%
	B 區	44.7%	25.2%	6.5%	5.7%	2.4%	10.6%	15.4%	123	22.7%
	C 區	43.5%	21.0%	4.0%	9.7%	4.8%	12.9%	13.7%	124	22.8%
	D 區	36.5%	32.0%	6.1%	6.1%	3.6%	7.1%	14.7%	197	36.3%
居住房型	1 房	47.4%	26.8%	8.2%	4.1%	1.0%	7.2%	14.4%	97	17.9%
	2 房	42.9%	27.1%	5.1%	5.1%	4.5%	7.9%	15.8%	177	32.6%
	3 房	40.5%	25.9%	4.9%	7.3%	3.9%	10.7%	12.2%	205	37.8%
	4 房	39.1%	32.8%	7.8%	4.7%	0.0%	4.7%	21.9%	64	11.8%
家庭人口數	1 人	41.5%	28.3%	9.4%	7.5%	0.0%	7.5%	13.2%	53	9.8%
	2 人	47.7%	30.3%	6.1%	3.0%	3.8%	4.5%	14.4%	132	24.3%
	3 人	42.4%	27.9%	4.2%	6.7%	4.2%	9.7%	12.1%	165	30.4%
	4 人	34.5%	25.2%	7.6%	5.0%	2.5%	10.9%	17.6%	119	21.9%
	5 人以上	45.9%	23.0%	4.1%	8.1%	2.7%	9.5%	18.9%	74	13.6%
過去租屋年數	過去無租屋經驗	44.9%	25.6%	3.8%	7.1%	2.6%	9.6%	11.5%	156	28.7%
	3 年及以下	33.0%	30.8%	8.8%	4.4%	2.2%	8.8%	14.3%	91	16.8%
	3-6(含)年	40.8%	28.9%	5.3%	9.2%	2.6%	9.2%	19.7%	76	14.0%
	6-10(含)年	40.7%	26.3%	6.8%	3.4%	4.2%	9.3%	19.5%	118	21.7%
	超過 10 年	50.5%	26.7%	5.9%	5.0%	4.0%	4.0%	11.9%	101	18.6%
	遺漏值	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1	0.2%
承租社宅年數(含林口)	不滿 1 年	36.1%	36.1%	5.6%	2.8%	5.6%	16.7%	8.3%	36	6.6%
	1 年	38.0%	30.0%	6.0%	6.0%	3.0%	11.0%	13.0%	100	18.4%
	2 年	37.3%	30.0%	5.5%	9.1%	3.6%	2.7%	18.2%	110	20.3%
	3 年及以上	46.5%	24.2%	6.1%	4.7%	2.7%	8.8%	15.2%	297	54.7%

備註：本題為複選題不進行檢定

## (二) 信度分析

### 1. 林口社宅各項服務整體滿意度之信度分析

為確保本調查的受訪者填答各項服務滿意度題項內容的一致性，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  值進行信度分析(Reliability analysis)，從表 35 的分析結果顯示，即使刪除該題項，各題項中的 Cronbach's  $\alpha$  值均仍高達 0.85 以上，且沒有高於整體的 Cronbach's  $\alpha$  值 0.89，顯示在林口社宅服務滿意度的各題目均具有高度的內部一致性(internal consistency)，無須刪除任一題項。

進一步，從各項服務滿意度的平均來看，林口社宅整體居住滿意度的平均數最高(76.1 分)，其次則為整體訪視成效(75.1 分)與社區環境清潔維護滿意度(73.9 分)、整體物業管理滿意度(73.8 分)。

表35 各項服務滿意度之信度分析

變項	平均數	項目刪除後 Cronbach's $\alpha$ 值	Cronbach's $\alpha$ 值
1.對於林口社宅整體居住滿意度	76.1	0.888	0.902
2.對於社區安全維護滿意度	67.6	0.886	
3.對於社區環境清潔維護滿意度	73.9	0.898	
4.對於社區公共設施與設備維護滿意度	69.0	0.884	
5.對於整體室內修繕服務滿意度	70.1	0.891	
6.對於整體公共區域修繕服務滿意度	69.9	0.882	
7.對於整體物業管理滿意度	73.8	0.889	
8.對於整體訪視成效滿意度	75.1	0.890	

備註：由於需有報修經驗的住戶才能填答「室內修繕服務滿意度」此題項，以及該受訪者有接受過訪視經驗才能填答「整體訪視成效滿意度」，故最後能進行信度分析的戶數為 534，故各項滿意度的平均數值與整體平均數值會有些微落差。

### 2. 室內修繕服務構面之信度分析

從表 36 的分析結果顯示，即使刪除該題項，室內修繕服務的各題項中的 Cronbach's  $\alpha$  值均仍高達 0.88 以上，且沒有高於整體的 Cronbach's  $\alpha$  值 0.922，顯示在室內修繕服務滿意度的各題目均具有高度的內部一致性(internal consistency)，無須刪除任一題項。進一步，從各項室內修繕服務滿意度的平均來看，室內修繕人員服務態度之滿意度最高(77 分)，其餘三項

介於 70 至 73 分。

表36 室內修繕服務構面之信度分析

變項	平均數	項目刪除後 Cronbach's $\alpha$ 值	Cronbach's $\alpha$ 值
1.對於整體室內修繕服務滿意度	70.2	0.887	0.922
2.對於室內修繕申請後的處理效率之滿意度	70.0	0.895	
3.對於室內修繕人員服務態度之滿意度	77.0	0.915	
4.對於室內修繕成果滿意度	72.7	0.893	

備註：由於需有報修經驗的住戶才能填答「室內修繕服務滿意度」此題項，故最後能進行信度分析的戶數為 746。

### 3. 物業管理服務構面之信度分析

從表 37 的分析結果顯示，即使刪除該題項，物業管理服務的各題項中的 Cronbach's  $\alpha$ 值均仍高達 0.9 以上，且沒有高於整體的 Cronbach's  $\alpha$ 值 0.948，顯示在物業管理服務滿意度的各題目均具有高度的內部一致性 (internal consistency)，無須刪除任一題項。進一步，從各項物業管理服務滿意度的平均來看，物業管理人員服務態度之滿意度最高(76.6 分)，其次則為服務效率(75 分)與整體物業管理服務(74.3 分)，最低為物業管理人員執行管理規則(72.7 分)。

表37 物業管理服務構面之信度分析

變項	平均數	項目刪除後 Cronbach's $\alpha$ 值	Cronbach's $\alpha$ 值
1.對於整體物業管理的滿意度	74.3	0.935	0.948
2.對於物業管理人員服務態度之滿意度	76.6	0.925	
3.對於物業管理人員服務效率之滿意度	75.0	0.920	
4.對於物業管理人員執行住戶管理規則滿意度	72.7	0.942	

## (三) 迴歸分析

### 1. 林口社宅服務滿意度之迴歸分析

本研究為能準確掌握影響林口住宅整體居住滿意度的關鍵服務，故採多元迴歸分析(Multiple Regression Analysis)以推論和預測影響因子，透過多

元迴歸方程式得知每個自變項對依變項的影響力(貢獻)，找出最大的影響變項，以進行統計解釋。因此，本迴歸模型以依變項(Y)為林口住宅居住整體滿意度，而自變項則分別為社區安全維護(X<sub>1</sub>)、社區環境清潔維護(X<sub>2</sub>)、社區公共設施與設備維護(X<sub>3</sub>)、整體室內修繕服務(X<sub>4</sub>)、整體公共區域修繕服務(X<sub>5</sub>)、整體物業管理(X<sub>6</sub>)、整體訪視成效(X<sub>7</sub>)，模型如下：

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \varepsilon$$

$\beta_0$ 為常數， $\beta_1 \dots \beta_7$ 為迴歸係數， $\varepsilon$ 為誤差

從迴歸分析結果顯示(如表 38)，首先，各變項的共線性(VIF)皆小於 10，顯示依變項與各自變項間無共線性問題，再者整體迴歸模型的 F 值 =76.898(P 值 0.000<0.001)代表整體迴歸模型解釋力達顯著水準，解釋力為 50.6%。

進一步依據個別迴歸係數( $\beta$ )之 t 值檢定結果，7 項依變項對於依變項迴歸係數達顯著水準的變項共有 5 項，也就是說對於林口社宅整體居住滿意度達具有影響力的服務項目包含社區安全維護、社區環境清潔維護、社區公共設施與設備維護、整體室內修繕服務與整體物業管理，其中從迴歸係數更顯示最具影響力的為(0.12)。

整體來說，在可運用資源有限之下，若要短期有效提升現居戶對於林口社宅整體居住滿意度，應優先改善社區安全維護、整體室內修繕服務。

表38 整體居住滿意度之迴歸分析表

變項	$\beta$ 估計值	標準誤	t 值	顯著性	共線性 (VIF)	R 平方 (F 值)
社區安全維護(X <sub>1</sub> )	0.357	0.038	8.089***	.000	2.071	0.506 (76.898***)
社區環境清潔維護(X <sub>2</sub> )	0.100	0.035	2.597*	.010	1.576	
社區公共設施與設備維護(X <sub>3</sub> )	0.104	0.044	2.224*	.027	2.327	
整體室內修繕服務(X <sub>4</sub> )	0.139	0.037	3.371**	.001	1.814	
整體公共區域修繕服務(X <sub>5</sub> )	0.045	0.049	.925	.356	2.489	
整體物業管理(X <sub>6</sub> )	0.120	0.040	2.819**	.005	1.920	
整體訪視成效(X <sub>7</sub> )	0.027	0.043	.643	.521	1.870	

備註：迴歸係數之 t 值檢定，顯著水準為 \*p<.05；\*\*p<.01；\*\*\*p<.001

## 2. 整體室內修繕服務之迴歸分析

由於影響林口住宅整體居住滿意度除社區安全維護外，另整體室內修繕服務也是關鍵因素，故採多元迴歸分析(Multiple Regression Analysis)進一步推論和預測影室內修繕服務的關鍵因素，透過多元迴歸方程式得知三個修繕服務的自變項對依變項的影響力(貢獻)，找出最大的影響變項，以進行統計解釋。因此，本迴歸模型以依變項(Y)為整體室內修繕服務滿意度，而自變項則分別為室內修繕申請後的處理效率( $X_{4-1}$ )、室內修繕人員服務態度( $X_{4-2}$ )、室內修繕成果滿意度( $X_{4-3}$ )，模型如下：

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_{4-1} + \beta_2 X_{4-2} + \beta_3 X_{4-3} + \varepsilon$$

$\beta_0$ 為常數， $\beta_{4-1}$  .....  $\beta_{4-3}$ 為迴歸係數， $\varepsilon$ 為誤差

從迴歸分析結果顯示(如表 39)，首先，各變項的共線性(VIF)皆小於 10，顯示依變項與各自變項間無共線性問題，再者整體迴歸模型的 F 值 = 697.785 (P 值 0.000 < 0.001) 代表整體迴歸模型解釋力達顯著水準，解釋力為 73.7%。

進一步依據個別迴歸係數( $\beta$ )之 t 值檢定結果，3 項依變項對於依變項迴歸係數皆達顯著水準，也就是說對於住戶室內修繕滿意度達具有影響力的服務項目依序為室內修繕申請後的處理效率(0.485)、室內修繕成果滿意度(0.332)、室內修繕人員服務態度(0.119)。因此，若要提升整體室內修繕服務滿意度可優先改善申請後的處理效率與修繕成果。

表39 整體室內修繕服務之迴歸分析表

變項	$\beta$ 估計值	標準誤	t 值	顯著性	共線性 (VIF)	R 平方 (F 值)
住戶室內修繕申請後的處理效率( $X_{4-1}$ )	0.485	0.029	16.309***	.000	2.510	0.737 (697.785***)
住戶室內修繕人員服務態度( $X_{4-2}$ )	0.119	0.033	4.037***	.000	2.446	
住戶室內修繕成果滿意度( $X_{4-3}$ )	0.332	0.033	10.345***	.000	2.914	

備註：迴歸係數之 t 值檢定，顯著水準為 \* $p < .05$ ；\*\* $p < .01$ ；\*\*\* $p < .001$

### 3. 整體物業管理之迴歸分析

由於影響林口住宅整體居住滿意度除社區安全維護與整體室內修繕服務外，另物業管理服務也是關鍵因素，故採多元迴歸分析(Multiple Regression Analysis)進一步推論和預測影響物業管理滿意度的關鍵因素，透過多元迴歸方程式得知三個修繕服務的自變項對依變項的影響力(貢獻)，找出最大的影響變項，以進行統計解釋。因此，本迴歸模型以依變項(Y)為整體物業管理滿意度，而自變項則分別為物業管理人員服務態度( $X_{6-1}$ )、物業管理人員服務效率( $X_{6-2}$ )、物業管理人員執行住戶管理規則( $X_{6-3}$ )，模型如下：

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_{6-1} + \beta_2 X_{6-2} + \beta_3 X_{6-3} + \varepsilon$$

$\beta_0$ 為常數， $\beta_{6-1}$  .....  $\beta_{6-3}$ 為迴歸係數， $\varepsilon$ 為誤差

從迴歸分析結果顯示(如表 40)，首先，各變項的共線性(VIF)皆小於 10，顯示依變項與各自變項間無共線性問題，再者整體迴歸模型的 F 值 = 876.623 (P 值 0.000 < 0.001) 代表整體迴歸模型解釋力達顯著水準，解釋力為 73.9%。

進一步依據個別迴歸係數( $\beta$ )之 t 值檢定結果，3 項依變項對於依變項迴歸係數皆達顯著水準，也就是說對於整體物業管理服務滿意度達具有影響力的服務項目依序為物業管理人員服務態度(0.437)、物業管理人員服務效率(0.240)、物業管理人員執行住戶管理規則(0.119)。因此，若要提升整體物業管理服務滿意度最優先可再強化物業管理人員服務態度。

表40 整體物業管理服務之迴歸分析表

變項	$\beta$ 估計值	標準誤	t 值	顯著性	共線性(VIF)	R 平方(F 值)
物業管理人員服務態度( $X_{6-1}$ )	0.437	0.038	11.958***	.000	4.747	0.739 (876.623***)
物業管理人員服務效率( $X_{6-2}$ )	0.240	0.040	5.929***	.000	5.840	
物業管理人員執行住戶管理規則滿意度( $X_{6-3}$ )	0.233	0.029	7.669***	.000	3.273	

備註：迴歸係數之 t 值檢定，顯著水準為 \* $p < .05$ ；\*\* $p < .01$ ；\*\*\* $p < .001$

### 三、現住戶焦點訪談結果

為了深入瞭解各區現居住戶對於林口社宅各項服務品質的看法與建議，以現住戶問卷調查結果為基礎，邀請問卷調查中表示願意接受焦點訪談的住戶進行邀請，共舉辦各區與優先戶各 1 場的焦點訪談，每場邀約 5-6 位的現居住戶，共計 29 位，受訪者輪廓如表 41：

表41 現住戶 5 場焦點訪談受訪者輪廓

	優先戶	A 區	B 區	C 區	D 區
性別	男*3、女*3	男*3、女*3	男*2、女*3	男*3、女*3	男*3、女*3
年齡	20-29 歲*1 30-39 歲*2 40-49 歲*3	30-39 歲*3 40-49 歲*2 50 歲以上*1	30-39 歲*2 40-49 歲*1 50 歲以上*2	30-39 歲*3 40-49 歲*1 50 歲以上*2	30-39 歲*2 40-49 歲*1 50 歲以上*3
申請者 特定身分	低收/中低收*1 警消*1 身心障礙*1 65 歲以上*1 育有未成年 3 人以上 *2	一般戶	一般戶	一般戶	一般戶
租賃社宅 期間	未滿 3 年*4 3 年以上*2	未滿 3 年*2 3 年以上*4	未滿 3 年*1 3 年以上*4	未滿 3 年*2 3 年以上*4	未滿 3 年*2 3 年以上*4
房型	1 房*1、2 房*3、 3 房*1、4 房*1	2 房*3、3 房*1、 4 房*2	1 房*1、2 房 *3、 3 房*1	3 房*6	1 房*1、2 房 *1、 3 房*4

#### (一) 租賃社宅經驗

多數住戶當初選擇租賃林口社宅的原因主要包含租金便宜/合理、鄰近環境適合居住，以及靠近工作地點且生活機能完善。

*原本住樹林，家人介紹得知林口，綠化公園比較多。(A 區 3 房，女性)*

*我本身就是林口人，附近的公園環境，適合長輩，且租金比較便宜。(B 區 2 房，男性)*

我們是透過親友介紹，容易申請、租金合理透明，地點離公司算近、而且不用擔心房東相處。(C 區 3 房，女性)

我是有一次自己路過看到林口社宅，覺得離工作區域算近，而且可以養寵物。(D 區 3 房，男性)

當初覺得社宅租金還算便宜，而且房子是新的、周遭環境不錯，後來是候補上的。(B 區 2 房，女性，優先戶)

整體有三分之二的受訪住戶表示有符合當初預期，且全數表示已續租或會續租，同時也願意推薦親友們來租賃林口社宅。然仍有部分住戶表示住進來以後沒有達到當初期待，主要都是來自於社區管理有待改善或建築建材或設備的問題，例如隔音差、漏水、建材品質不良等。

有達到當初的預期，和其他社宅比較理想，屋況是新的、格局好、空間足夠，跟照片一樣。(C 區 3 房，女性，優先戶)

整體我覺得有符合租金期待，算便宜。(B 區 3 房，女性)

房子格局不好，當初買洗衣機也進不去，另外我們自己也有租林口社宅的家具，但家具品質不好。(D 區 2 房，男性，優先戶)

隔音很差，電費又貴，像我們的電器根本不是節能家電，與政府綠能環保政策不符、建材品質不好；退租會要求全牆油漆，但住久本來就會有落漆問題，非人為特意去弄髒，不應該要求我們全漆。(A 區 2 房，男性)

環境符合期待，但部分設備會常需要修繕(如水龍頭、馬桶蓋)、牆壁會有發霉的狀況、冷氣機有顯示暖氣但其實沒有暖氣功能(C 區 3 房，男性)

環境上有符合期待，但社區管理不太好，也不知道社區內有哪些社會機構，宣傳不夠。(D 區 3 房，女性)

## (二) 社區安全維護

根據問卷調查結果發現，住戶認為最需要優先改善的項目是「門禁管理」，進一步本團隊透過焦點訪談發現，住戶表示在門禁管理方面，其原因除了保全人員巡邏頻率過少、消防警報聲響處理效率低外，包含一樓大門經常故障、電梯沒有管制樓層，以及家戶大門沒有貓眼或僅有一個大門、戶內對講機不會使用等問題。

保全的用意是甚麼？常常看他們坐在服務中心裡面，一樓大門常常壞掉或是沒有關掉；如果過八點有問題也不知道要打誰。(A 區 4 房，女性，優先戶)

很少看到保全巡邏，覺得就是為了打卡應付。(A 區 2 房，女性)

B5 的消防警報器響了，警衛的應變能力不足，沒有立刻去處理警報反而在追究那棟警衛跑去哪。大門沒有貓眼。(B 區 1 房，女性)

逼卡不能用，只可以用在一樓大門，每個人都可以到任何樓層。(B 區 2 房，女性)

地下停車場的門經常壞掉，就是治安破口。(C 區 3 房，男性)

很少看到我們社區有保全，保全都在安全室，沒有甚麼巡邏；保全年齡太高。(D 區 3 房，女性)

家裡只有一個大門，又沒有貓眼，按鈴到底要開還是不開。(D 區 2 房，男性)

其次，住戶認為其次優先改善的項目為「社區監視器」的問題，從焦點訪談發現社區公共空間的監視器不足，使得住戶對於社區安全也有所疑慮，包含停車場、各樓層電梯出口、社區內戶外走道等。

公共空間的監視器不夠，例如社區內走路移動間。(A 區 2 房，男性)

停車場的監視器不足。(A 區 2 房，男性)

B 區的監視器偏少。(B 區 2 房，男性)

監視器不夠，每層樓應該要架設，至少可以在電梯口架設。(D 區 3 房，女性)

### (三) 社區環境清潔維護

從量化問卷調查結果發現，最需要優先改善的包含社區衛生消毒、垃圾處理與公共空間清潔打掃三項。進一步焦點訪談結果中，較多住戶表示電梯按鈕貼膜需加強更換、水塔清洗成效資訊不足或停水造成不便、假日垃圾區域惡臭髒亂、各樓層打掃品質不一(尤其是 B 區)等問題。

電梯按鈕很髒，按鈕外面的那一張透明膜好像都沒有換過。(B 區 2 房，女性)

很少看到消毒，以及電梯清潔工作很差。(C 區 3 房，女性)

洗水塔的方式與時間都不知道，建議可以拍照證明公告給大家。(A 區 4 房，男性)

只要清洗水塔就會被住戶罵，某一棟會沒有水用；也都沒有公告清洗前後的照片，至少要回報，才知道成效如何比較安心。(C 區 3 房，男性)

社區外面清潔打掃不錯，但樓層清潔監督不周，管理有問題。(B 區 1 房，女

性)

各樓層的走廊清潔頻率不夠。(B 區 2 房，男性)

剛搬進來住戶少所以公共空間很乾淨，但現在可能住戶多，經常灰塵很多；另外，垃圾場清潔度不足、地板很髒，蟑螂很多。(D 區 3 房，女性)

假日垃圾容易爆掉。(A 區 2 房，男性)

放垃圾的空間很容易爆滿。(D 區 1 房，男性)

#### (四) 公共設施維護

在現住戶問卷調查結果顯示最需要優先改善的前三項公共設施維護項目為汽機車停車場、電梯設備保養與社區路燈照明。有住戶表示雖然電梯有保養，但故障率還是太高，以及各區住戶皆一致表示社區路燈照明確實不足，又加上監視器不足，整體社區安全就顯得讓人感到不安心。

A 區晚上九點一到就全關，主幹道都不亮。(A 區所有受訪者)

C 區中庭太暗。(C 區 3 房，女性，優先戶)

C 區路燈不足，太暗不安全。(C 區 3 房，男性)

社區步道路燈不夠亮，尤其晚上很危險。(B 區 3 房，女性)

社區照明不夠，晚上走著很暗，覺得尤其是對女生很危險。(D 區 1 人，男性)

常常管制中，擔心自己會不會卡在裡面，電梯高低有落差，保養效率不高。(B 區 2 房，女性)

電梯好像有在做保養，但不知道為什麼很常壞，尤其是 G 棟的電梯經常故障。(C 區 3 房，男性)

除了電梯經常故障以及社區路燈照明不足的問題以外，尤其是「汽機車停車場」確實為各區焦點訪談中最多受訪者提及的共同問題，包含停車場清潔不足與漏水問題、車道警示不明顯、車道管制行人太鬆等問題，更甚者有部分受訪者表示停車場管理責任歸屬不清。

目前機車還需要拿逼逼卡，應該要用車牌辨識，不然有時候下雨還得停車拿卡，很不方便。(A 區 2 房，男性，優先戶)

停車場的責任歸屬不清楚，不知道要跟誰反映，物管中心和停車場常常互踢，所以也不知道後續如何處理，常常都無疾而終。(A 區 3 房，女性)

有租固定車位，閘道 B1 到 B2 感應不敏感，經常需要前後移動，很危險。  
(A 區 4 房，男性)

汽車車道要感應等很久，上下車道會車危險。(A 區 2 房，男性)

A3 到 A5 的機車停車位沒有照明，容易亂丟垃圾；A8 沒有機車停車位，要走到機車停車場很遠，現在都直接停外面；B1 的門不方便讓身障人士經過，門很窄且很重。(A 區 2 房，男性)

機車停車場沒有什麼在維護，下雨天經常漏水。(B 區 2 房，男性)

停車場開上來的警示燈不明顯，常常會車常卡住；車道管制行人太鬆；車道的防水門過高；另外，繳費的機器很容易壞掉，出發票的速度也很慢。(C 區 3 房，男性)

機車停車場清潔有待加強，逐年愈來愈髒。(D 區 1 房，男性)

機車停車場維修人員在維修的過程中不小心，可能有傷到自己的新車，以及環境很髒亂；汽車停車場我的車位上方會有漏水問題。(D 區 3 房，女性)

## (五) 修繕服務

整體焦點座談的結果與量化調查結果一致，多數受訪住戶都有室內報修經驗，且皆高度肯定修繕人員的態度，然而對於室內修繕效率與成果多表示有待加強，尤其是 AB 區受訪住戶對於修繕效率多表不滿意，不僅要求住戶平日要請假在家，且報修許久才派人來修，或是修繕效果不佳，無法一次就解決問題且經常發生修不好的狀況；而 CD 區對於修繕效率和修繕效果多表示沒有太大的問題。

來維修的都是廠商，因為修繕人員都沒有解決問題；而且都無法一次解決。  
(A 區 4 房，女性，優先戶)

住半年就開始漏水，廠商來回很多次，必須要我們平日請假，花了三個月修繕，要求補償也無疾而終。廠商還很容易臨時改期，例如浴室玻璃門過了三到四天才來修，來的也是服務中心的人，也不是外面的廠商；報修至少都要等三天，太久了！(A 區 2 房，女性)

維修只能安排平日，都必須要求我們請假；平均都要等 3-5 天才有人來修，裡面的大門都有聲音，所以導致我們能自己修就自己修。(A 區 4 房，女性)

去年 2 月進來，半年後比較接近冬天的時候，地板就開始裂開、浴室洗澡的時候水會往門口流，因為沒有設計門檻，也是修了超過一個月。(B 區 2 房，女性，優先戶)

馬桶會堵住，報修過 4-5 次但都沒有用，拖了很久才處理，過了 3 年才把馬桶敲掉解決問題。(B 區 1 房，男性，優先戶)

物管人員可以修繕的效率都算快，3-4 天可以；如果是外面的廠商要修繕就會很久，約 2 個月才修得好。(B 區 1 房，女性)

報修會比較久，所以盡可能都自己付錢修。(C 區 3 房，男性)

剛搬進來報修真的比較久，但現在就比較快。(C 區 3 房，男性)

廚房燈故障，一開始說住戶問題，但後來發現是線路問題，修了幾次才修好。(D 區 2 房，男性，優先戶)

之前有漏水問題，報修處理效率很快(1-3 天內)。(D 區 3 房，男性)

## (六) 對於物業管理的服務

焦點訪談結果與量化結果一致，整體對於物業管理人員服務的態度與效率表示滿意的比例較高，尤其是代收包裹的服務，然而，從訪談結果中也有部分受訪者提出比較需要加強的則是物管人員對某些非職責範圍的回應說法，以及對於住戶管理規則中的抽菸取締、噪音通報或記點標準不一等問題有較大的改善空間。

有一次我有通報過小孩噪音，但都沒有用，警衛去也都沒有用，後來我就直接報警。(A 區 2 房，女性)

車位亂停也沒有看他們在扣點。(B 區 2 房，男性)

雨傘放在車頂不行；機車說不能掛雨衣但也看到一堆人這樣，規則標準都不太一樣。(D 區 2 房，男性)

沒有落實執行規則，管理規則說會記點但卻經常發生只有勸導沒有嚴格記點。(B 區 1 房，女性)

落實住戶規則很沒有人情，過於嚴格，例如有一次我媽去買菜，把菜車臨時放在門口就被扣點。還有一次，送貨的人來，我臨停腳踏車在門口，有先告知但是還是被扣點。(D 區 3 房，女性)

## (七) 訪視服務

林口社宅安排家戶訪視的最主要目的乃是為了能夠掌握社區弱勢家庭並有效轉介相關社會資源，然而無論是量化調查或焦點訪談都顯示受訪住戶認為訪視流於形式，即使是優先戶的受訪者，也感覺訪視是為了要確認現住

戶有無違規、設備有無毀損、家庭人口、居住情形等，以及訪視時間多必須配合訪談秘書在平日白天，對於上班族住戶容易造成困擾。然而，整體而言對於訪視目的多表示肯定與認同，建議可將轉介資源的功能優先集中於優先戶或需要高關懷的住戶。

*都只是了解居住狀況，感覺就是查核我們有沒有轉租。(優先戶場)*

*訪視目的說明清楚比較重要，訪視形式都可以，建議可以考慮提供諮詢中心可能比挨家挨戶的方式更有效率，或是提供溝通管道。(A 區 2 房，男性)*

*要多關心弱勢，至於一般戶其實可以不用。(B 區 2 房，男性)*

*訪視時間希望可以更彈性，因為我們也都要上班。(A 區 3 房，男性)*

*訪視的方式會很像 checklist 的方式。(D 區 3 房，男性)*

## **(八) 其他建議**

多數住戶偏好的資訊管道包含電梯公告、APP 主動推播以及建議住都中心可以成立官方 Line 群組。此外，針對目前國家住都中心的 APP 功能來看，最常使用的就是包裹取件通知的功能，有使用此 APP 的住戶建議可以再加強最新資訊的更新頻率，與增加報修功能與線上互動功能。最後，有關目前林口社宅所舉辦的公共藝術活動，多數住戶表示不清楚公共藝術的目的與用意，建議可以結合節慶活動，活動內容建議可偏大眾化的形式。

## 伍、利害關係人深度訪談結果

林口社宅租賃對象除了住戶身分以外，也包含店面承租戶、非營利組織與訪視秘書，因此為能完善掌握林口社宅服務品質，本研究特深度訪談 14 位利害關係人，其中包含 7 位店面承租戶(餐飲業 3 家、補教業、超市、醫療診所、新創園各 1 家)、4 家租賃林口社宅的非營利組織(含幼兒園)與 1 家國內租賃其他社宅的非營利組織，以及 2 位專責訪視秘書，訪談名單如下：

表42 利害關係人深度訪談受訪單位輪廓

類別	類別細項	社宅區域	租賃至今年數	是否曾租賃社宅
7 家 店面承租戶	餐飲業 1	C	1	否
	餐飲業 2	A	1.5	否
	餐飲業 3	A	1.5	否
	補教業	C	2	否
	超市商店	D	2.5	否
	醫療診所	C	1	否
	新創園	A	2	否
5 家 NPO/幼兒園	林口社宅 NPO1	D	2.5	是
	林口社宅 NPO2	D	2	否
	林口社宅 NPO3	C	1	否
	國內其他 NPO	高雄大同社宅	1.5	否
	幼兒園	A	2	否
2 位 訪視秘書	AB 區訪視秘書	AB	3 年訪視經驗	--
	CD 區訪視秘書	CD	1 年訪視經驗	--

## 一、深度訪談結果摘要分析

### (一) 店家承租戶

當初店家承租戶租賃林口社宅的最主要考量為人潮聚集與地理位置，多數也皆表示願意推薦同業或親友標租社宅店面。多數店家承租戶肯定林口住宅的保全人員有固定巡邏，且加上店家自身皆有加裝監視器，對於社區安全多表安心，然建議可再加強社區照明設備。此外，店家同時也高度肯定社區環境清消品質，尤其是公共區域的清潔，然多數店家皆表示希冀能協助店家處理垃圾，且建議能有備用水塔，減少洗水塔時停水期間對商家營業的影響。

多數店家較少遇到建築結構性修繕問題，多數表示設備(如冷氣、燈具等)都是自行購置，有問題也會自行修繕，較無設備報修的經驗，如果有報修經驗的店家皆高度肯定報修效率和人員服務。另外，在公共設施維護部分，有少數店家表示停車場繳費機器的繳費方式不一致，且 B 區經常發生機器故障。

最後，在人員互動方面，多數店家較少與住都中心人員互動，相對來看較常與物業管理人員互動，且對於人員服務態度多高度肯定，然對於管理規則落實方面，建議加強卸貨區的距離規劃與未來規劃其他社宅時可優先考慮遮雨棚設計。

### (二) 非營利組織/幼兒園

租賃林口社宅的非營利組織/幼兒園多表示當初最主要租賃原因為宜居環境與社宅管理較具規模。受訪談的非營利組織/幼兒園多肯定社區安全維護與社區環境清潔的品質服務，然建議可再加裝監視器數量、加強照明設備以及強化水塔清洗後的資訊公告。另外，在修繕服務方面，同樣地對於修繕人員的服務態度與報修速度多持肯定，但認為修繕成果仍有待改善，尤其是建築物結構問題。

另外，在人員互動方面，受訪的非營利組織/幼兒園單位多表示與物業管理人員與國家住都中心人員都保持良好正向溝通，僅少數提及執行管理規則過程中，執行人員態度可以再和善一些，並且應主動回報 NPO 後續查證結果。

最後，非營利組織建議未來國家住都中心規劃主題性社宅，建議可與專業 NPO 共同研討建築物功能結構的建議與規劃，如房型、共用空間、公共設施等，能夠更符合特定對象的居住使用需求，另建議國家住都中心應重新釐清社宅的核心目標，因目前住都中心擔負多重角色與責任，既要身兼管理住宅又需實踐社會價值，但社會價值其實不僅涉及跨部會業務協調，也需具備社福背景的專業人力，故也可與社宅內非營利組織共同合作。

### (三) 訪視秘書

兩位訪視秘書表示目前負責的職務內容中，訪視業務占六到七成，而社區行政庶務則占三到四成，認為在協助處理行政庶務時會增加與住戶互動，有助於訪視業務的推動。同時，也表示訪視安排可以有效找到林口社宅掌握高關懷戶的對象，並且轉介社會資源；而一般戶多無特殊問題，訪視過程以反映居住環境與修繕問題為主，但部分住戶表示有身家調查的感受。

對於訪視安排從告知目的到執行訪視的流程表示順暢，建議若物管主管能協助說明告知訪視目的，可提高住戶接受訪視意願。最後，訪視秘書皆表示林口社宅目前缺少社工配置，無法及時協助高關懷戶，另也希望能加強社會資源資訊的提供(如 NPO)，以利訪視秘書運用。

## 二、店家承租戶訪談結果

### (一) 租賃社宅經驗及整體觀感

目前租賃林口社宅的店家承租戶過去皆沒有租賃社宅的經驗，當初選擇林口社宅的主要原因包含人潮聚集、地理位置方便與租金合理，此外也有店家表示因房東為政府，如果有問題也得以快速被解決。

*人口密度、地點位置、租金相較於空間大算合理，另外我覺得社宅就是國家政府當房東，有問題都可以找到人解決。(餐飲業 1)*

*當初考量林口社宅的店內空間較大、地理位置、人潮聚集。(餐飲業 2)*

*考量的原因有好幾項：1.集合住宅，生活機能佳；2.空間在一樓；3.住戶聚集地；4.近學校。(補教業)*

*我們本來就在林口另外一個地方開，當初幾個合夥的醫生評估地理位置、住*

戶多。(診所)

此外，多數店家表示願意推薦同業或親友參與社宅招租，然少數店家提及如果人潮夠多或招標程序簡化，或店面裝潢規定能稍微鬆綁。

會租滿，社宅投標條件有一定規定(如設立公司、資本額 25 萬元)，建議可以再放寬一點，以及如果人潮再多一點可能才會推薦。(餐飲業 1)

人潮多如果非競爭對手願意推薦朋友來租賃，可以共同打造成文教區。(補教業)

整體經驗上不太會推薦，因為租賃程序很麻煩，包含招標程序、文件準備繁瑣、店面裝潢過於嚴苛，還要送建築師，成本很高，租金對診所影響不大。(診所)

## (二) 社區服務方面

首先，在社區安全維護方面，多數店家表示皆有看到保全定時巡邏且都有自行加裝監視器，惟照明不足的問題。

店家自己加裝，原本住宅外面確實照明不足。(餐飲業 2)

店內自己有加裝監視器，有看到保全巡邏，晚上照明算可以，住戶會比較有感但店家就還好。(便利商店)

社區安全肯定，到處看得到保全巡邏、監視器算充足，但照明可以再增加。(新創園)

環境安全，小孩活動很安全很安心，我們喜歡利用社區設備作為我們教學活動之用。(幼兒園)

其次，在社區環境清潔方面，多數店家肯定林口社宅整體環境清潔的品質，皆有看到清掃人員在清潔公共區域；然而許多店家也反應願意共同分擔垃圾處理費用，直接由林口社宅統一協助店家處理垃圾，以及洗水塔當天多會因為停水而影響店面營運，尤其是對餐飲業者特別有影響。

整體清潔維護的蠻好的，水塔清潔定期維護，但洗水塔會影響商家用水，建議可以分區分流，不要讓商家完全不能用水；店家也有繳交管理費，但卻不協助處理垃圾清理，還規定每天都必須清空垃圾。(餐飲業 1)

一樓店面的垃圾處理，沒有暫存區，一直得擺放晚上才能請垃圾廠商來收，我們也是每個月有繳交不少的管理費，建議未來社宅可以統籌來處理。(餐飲

業2)

水塔清理會影響店家當天用水就會影響營運。(餐飲業3)

雖然我們有繳交管理費，但感受不到價值，一來既沒有用電梯，二來也無法有垃圾處理的服務，所以建議統一由住都中心委託垃圾處理店家，由店家付費。(補習班)

我覺得整體環境清潔不錯，公共區域都有看到清潔人員、垃圾處理要自己丟，但讓店家很不方便，建議可以幫店家統一找廠商收垃圾。(診所)

我們內部覺得整體清潔也很肯定，公共空間清潔得很完整。(新創園)

最後，在公共設施維護方面，多數店家表示公共設施與店家較無直接相關，惟有少數店家提及停車場管理需要改善。

停車場發票沒有無紙化，不環保，應該要要求停車場承包商；繳費機經常故障，繳費方式又不一致；卸貨區可以在地下室但高度仍不足；B區讓廠商進來但出去要求一定要悠遊卡，不然無法出去。(新創園)

### (三) 修繕服務方面

除了新創園有整棟住戶承租經驗，因此修繕問題與現住戶多數一致，其他多數一樓店家表示沒有修繕經驗，主要是因為一樓店家多為自行進行裝潢，故除非是建築物結構問題，如漏水，否則都會自行找廠商進行修繕。另有曾經跟物業管理人員報修的店家皆肯定修繕人員態度與報修效率，但修繕效率與成果與修繕權責不清仍有待加強。

修繕抽風機，但也沒有被解決，報修效率時好時壞，一周內都可以接受。(補習班)

當初我們自己內部有重新裝潢過，所以如果有問題修繕都是我們自己總公司會找人來修。(便利商店)

藥局和診所都遇過漏水問題，整體通報速度快，整體經驗不錯，但處理比較久，中間花了1個月的時間。(診所)

修繕品質時好時壞，尤其是修繕的回應，東西報修原則很模糊，究竟點交時哪些需要原貌那些不用，舉例原附設備的修繕到底是誰的權責，歸還時又要求原貌點交，有些設備就是耗材，到底是可以換還是不能換，例如廁所抽風機卡灰塵是誰的權責，有跟服務中心報修但也只是來看一下。(補習班)

報修服務感到滿意，大門有一次門鎖壞掉，花了兩個月才修好，因為送簽文

到住都中心來回行政程序很久。建議如果是修繕能直接請服務中心處理，效率會更快，尤其是需要備料的修繕或是建商保固服務的範圍。燈具、漏水、消防設備、電梯、樓頂管路淹水；B5 住宿空間是經常漏水、牆壁滲水、感應器。(新創園)

#### (四) 人員互動方面

店家們多高度肯定物業管理人員的服務態度，惟有無法代收掛號信造成店家困擾，同時也表示和國家住都中心較少互動，惟部分店家表示在「落實管理規則」部分仍有改善空間，包含店家擺設規範過於嚴格、卸貨區過遠、無法加裝遮雨棚、等問題。

物業管理對店家沒有太大感受，除了領信件需求外，沒有太大接觸，只有在漏水問題時有跟住都中心人的互動。(診所)

很少互動，除了取件，但信件也很少因為我們 24 小時；過去蔡總統來訪的時候，人員態度口氣沒有很友善。(便利商店)

店家外臨停不方便，因為說是紅線、消防通道，建議可畫黃線/或按時段讓人暫停或是好好運用凹槽，因為這直接影響我們卸貨，目前規範我們只能在 7-11 卸貨，但距離我們店裡真的太遠，尤其下雨的時候就更不方便。(餐飲業 1)

卸貨區比較不方便，建議未來能規劃專門的卸貨區，轉角卸貨區離我們太遠；建議未來社宅針對店家統一做雨遮。(餐飲業 2)

容易把掛號信件退還，經過反映後有改善，目前都是通知無法代收的功能，另外店家外面的園藝擺設協調很久。(餐飲業 3)

兩邊停車場出入口加裝鐵鍊，我們可以理解隔壁是幼兒園有安全考量且管理車輛，以管理立場是好的，但卻會影響人潮，也影響我們卸貨，或許可以開放某一個特定時段讓我們方便卸貨。(便利商店)

掛號無法代收，我們人力本來就不夠還得特別為了拿信派人去郵局；整體物管中心的服務人員態度不錯；另外沒有雨遮，下雨時很困擾。(補習班)

場域實證的需求，可能會有一些創新設計設備會使用到公共空間，要求很嚴格、程序太久，比現在縮短一半的時間就更好了，無法服務廠商。(新創園)

#### (五) 相關建議

多數店家認為資訊傳達的管道可以派專人通知、傳單或官方 Line 群組的方式為佳；此外，也有店家建議國家住都中心可以多舉辦社區活動或建立「林口社宅友善店家」，增加與住戶們的互動；最後，針對未來國內其他社宅

規劃的建議，包含住商分流規劃，設計時整體考量一樓店面營業或商務辦公需求(如水電、電梯數、節能冷氣等)，統一規劃完善所需的空間(如卸貨區動線與空間、遮雨棚、無障礙空間)與相關服務(獨立水電規劃、垃圾清理等)。

增加人潮的方式，可以開放多一點餐飲選擇店家。(餐飲業 1)

社宅能再協助品牌曝光讓住戶知道，例如可以建立社宅友善店家的資訊，讓林口社宅的住戶們取得我們這些店家的優惠資訊；或者是社區內的活動資訊我們比較不知道，如果可以知道我們也能透過這些活動增加曝光度。(餐飲業 2)

混搭不同類型的店家很不錯，像我們 A 區這排就不錯。另外，建議可以多舉辦社區活動，像園遊會就很不錯，可以帶來人流。(餐飲業 3)

診所願意提供林口社宅的居民在掛號費優惠，建議住都中心可以有合作店家，也能與店家們加強互動。(診所)

可以再多增加餐飲業，但先天不足，光電力就會有問題，所以多數都只有大型品牌才有能力重新拉電(新創園)。

對於空間作為商務之用有點不足，水電得重牽、電梯都不夠，必須進行大規模的改造；進駐前雖然有開會議協調，但真正進駐後發現仍不足，建議未來如果國內還有其他社宅規劃一樓或整棟承租，可於建築物設計規劃時就能提早邀請有可能承租或有承租經驗的相關單位提供建議。(新創園)

### 三、非營利組織/幼兒園訪談結果

#### (一) 租賃社宅經驗及整體觀感

整體來看，多數非營利組織多沒有承租國內其他社宅的經驗，非營利組織之所以選擇租賃林口社宅主要是因為林口社宅的環境適合居住與社宅管理較具規模，此外也有非營利組織提及因社會住宅具有友善社宅的特質，較符合特定對象的居住需求。

環境適合養小孩、綠色植物夠多、安靜。(幼兒園)

林口社宅的空間設備蠻完善的，而且社宅管理比民間住宅更有規模，因為老人獨居會有修繕設備等需求，社宅的服務中心都能協助統籌；另外，社宅對於老人來說也是比較友善的環境，而且生活機能算充足；還有可以和社宅其他社福單位相互協力。(林口 NPO3)

1. 社會住宅扮演的就是友善住宅(社區)的角色，比較完整的支持系統；2. 社會住宅讓孩子覺得安全；3. 可以和其他 NPO 有機會互動(林口 NPO2)

這些非營利組織對於社會社宅的期待包含具包容力的社區文化、與其他社宅 NPO 的協力互動，以及滿足服務對象的居住、就業等需求。這些組織皆表示會續租與推薦，然也建議租期可以有年限，但能同時有彈性評估機制，若有特定需求可同意租期展延，例如考量長者較難適應新環境。

對於社宅主要期待可以滿足 1. 居住需求 2. 托育協助 3. 就業機會。(林口 NPO1)

期待社會住宅可以營造出比較包容的次文化，如果能讓社宅未來可再增加照顧弱勢的量能；可以增加食農教育的活動(例如社區協力農業 CSA，在地農業提供與住宅廚餘再利用)(林口 NPO2)

我們會推薦 NPO 團隊租賃社宅，因為環境友善，很適合長者居住；但也建議社宅可以有年限，但是否可開放經過評估能有展延彈性。(林口 NPO3)

對於特定族群的租期能可以再延長，不然很容易年邁家長得須帶著弱勢小孩租約到期後被迫再進入到一般社會環境。(林口 NPO2)

會推薦同業，整體環境很好，只要空間足夠使用，社區內要有幼兒園這是未來的趨勢。(幼兒園)

## (二) 社區服務方面

在社區安全維護方面，整體非營利組織皆表示安全安心，然而也有部分 NPO 表示社區的照明不足與不清楚監視器位置的疑慮。其他社宅 NPO 回饋其租賃社宅有設置刷卡門禁管理、監視器充足，整體住戶也多感到安心。

社區安全整體不錯，社區照明確實是有比較暗。(林口 NPO1)

晚上社區照明需要再補充，不清楚監視器位置；剛好前幾天遇到停電，我們就有在想未來如果停電，備用電力是否足夠？並且要公告住戶；如果沒有備用電，要統一宣導樓梯和做好樓梯防滑條。(林口 NPO3)

大同社宅整體社區安全讓住戶蠻安心，刷卡門禁管理、監視器充足。(國內其他 NPO)這裡的環境很安全，尤其是我們這個位置，小孩活動很安全很安心，我們喜歡利用社區設備作為我們教學活動之用。(幼兒園)

另外，在社區環境清潔方面，非營利組織皆肯定環境清潔品質，經常看到清潔人員清掃公共區域，然也有聽到服務對象回饋不清楚水塔清洗的效果與寵物清潔的問題。其他社宅 NPO 的清潔人員聘請的是該社區住戶，雖藉此能提供就業機會但卻會有清潔專業不足的問題。

社區環境清潔不錯，公共區域都有看到清潔人員；只是我們基金會也有租賃店家，就得自己處理垃圾。(NPO1)

整體環境清潔不錯，公共區域都有看到清潔人員；環境清消做得很好；地下二樓也有新增酒精。(NPO2)

這邊環境清潔不錯；只是有長者反映水質比較差，不清楚水塔清洗效果如何。(NPO3)

林口社宅環境清潔不錯，公共區域都有看到清潔人員；環境清消做得很好；住戶養寵物的清潔問題，例如寵物去草坪尿尿就容易讓植物死掉。(幼兒園)

都發局自行招聘清潔團隊，和物業管理是切割的，所以目前清潔人員是社會住宅住戶，好的是提供就業機會，但不好的是因為這位清潔人員不夠專業，經常被申訴。(國內其他 NPO)

最後，在公共設施維護方面，因為非營利組織較少機會會使用到公共設施，惟有一受訪者表示過去曾經有長者曾因社區周遭的人孔蓋突起，導致摔跤，建議可定期檢查，另外也有受訪單位表示卸貨區過遠的問題。國內有租賃社宅經驗的 NPO

有一次人孔蓋翹起來讓老人摔，但有立刻修繕，建議要定期檢查。(林口 NPO3)

目前停車場半小時內免費停，這福利對幼兒園很重要，尤其下雨的時候方便家長接送；另外幼兒園會有餐點卸貨的需求，目前臨停卸貨是在經濟部新創園前，運送卸貨很不方便。(幼兒園)

整體印象不錯，公共設施配套完整，完工前我們有機會進駐提供建議，讓公共設施更符合需求；可以再加強的是受限建築物結構，只能這樣(例如水溝防蚊蓋板設置和停車場無障礙需求，都不夠好，因為都發局也需要考量外面人士進入社宅的動線所以就無法符合無障礙需求)，所以建議可以將這些可以做未來其他社宅規劃的參考。(國內其他 NPO)

### (三) 修繕服務方面

此次受訪的 NPO 皆有報修經驗，報修效率與服務人員態度都很好，但只要是建築物結構的問題，修繕成效都不好。從國內租賃其他社宅的 NPO 經驗中，有提及該社宅為老屋整建，因此也經常發生漏水問題，修繕成效也不太好，但有提及因家電皆為單一廠商提供，所以只要是家電問題，換新修繕效率很快。

很多修繕需求，多數被反應是建築物結構問題，尤其是漏水問題。(林口NPO1)

我自己家裡熱水因水壓問題，但因為物管說是管線問題，很難被解決，所以一直都沒辦法解決，我常都是在外面健身中心洗好再回家。(林口NPO2)

有水管漏水、瓦斯管、熱水不夠熱、照明不足，都是跟服務中心報修，整體經驗都不錯。(NPO3)

因為是老宅整建，所以經常發生漏水問題，去年7-8月八成長輩戶都有漏水問題，修繕漏水的工程拖延一個月，因為這邊修好那邊又漏，或是長輩反映廠商修繕工法不夠好，到場修繕的時間有時也延遲。；目前都發局沒有SOP修繕規則，我們弘道自己都自我要求日常修繕都是3-7天必須完成，小型修繕(過保固)都是住戶自付，但如果是低收中低收就會由弘道來協助費用。(國內其他NPO)

我們是曾經有發生過天花板漏水、大門修繕，報修速度快、積極處理。(幼兒園)

#### (四) 人員互動方面

整體受訪 NPO 皆表示與物管人員和住都中心同仁皆互動良好，惟一受訪單位表示過去物管人員曾經在執行住戶管理規則時，沒有主動告知後續處理結果，以及有受訪者建議針對公共區域的活動時間限制能適度放鬆。

整體互動不錯，物管很照顧我們，對於管理規則很清楚，執行記點前會先勸導，物管給予比較大的照顧，尤其是對於一些有問題的小孩，與住都中心溝通很順暢。(林口NPO1)

除了掛號信件無法收件，對我們很麻煩，整體和物管互動都蠻好的，服務態度很正面，和住都中心互動也很好。(林口NPO2)

服務中心的態度很好，積極協助，溝通協調機制都很好，不過很少和住都中心互動。(幼兒園)

過去有一次反映我們住戶聲音過大，但經查證不是我們但卻沒有回報我們，還要我自己去查證。住戶規則要更清楚，例如春聯張貼方式，以及執行規則的過程態度可以再改善；和住都中心互動很好，都會協助基金會活動的宣傳和場地使用。(林口NPO3)

八點前不能有小孩吵鬧的規範，但這無法適用我們；有時戶外活動確實可能會造成住戶；規則內小朋友不能在外面騎腳踏車，建議可以提供我們可活動時段的彈性、未來周末舉辦活動擔心怕會影響住戶。(幼兒園)

## (五) 相關建議

### 1. 社宅可加強對特定族群服務的相關建議

雖然租賃林口社宅的 NPO 服務對象不同，然而對於住宅需求會相同之處，包含共用空間(如共用廚房、健康小站)、房型需求，建議未來政府在規劃主題性社宅時，可邀請相關 NPO 提供特定服務對象的居住需求，有助於社會住宅的空間設備與服務管理的整體規劃。

*如果以我們目前服務的特定對象，可以建議未來社宅能夠規劃共用廚房的空間、房型比較多是 1-2 房的需求；另外，因 NPO 的募款有限，目前服務的特定對象租金皆是由基金會吸收，一年上百萬的租金負擔對我們來說也是很大的開銷，建議可以參考台北市目前有提供可負擔租金方案，按照九宮格去計算租金，但林口目前只是單純打八折。(林口 NPO1)*

*建議可以提供有試住的方案，因為我們服務的對象是特殊孩童，對於環境比較敏感，如果有試住的服務可以讓他們更安心。(林口 NPO2)*

*如果能提供關懷據點的空間，可以協助社區住戶的長者，與作為小孩和長者共融效果，另外也可以科技結合長者生活，促進社區激活的效果，讓長者願意走出門。(林口 NPO3)*

*多元住戶對於社宅活力；兩房一廳最適合老人共居的環境、有共用空間(如共餐、娛樂)、健康小站(簡易醫療、預防健康等)，青銀共創的機制。(林口 NPO3)*

### 2. 加強與社區住戶互動的相關建議

目前租賃林口住宅的 NPO 多表示與住戶們的互動不多，希冀未來國家住都中心協助透過舉辦各類活動拉近與住戶們的距離，發揮與社區共融之效，同時這些 NPO 多表示願意與社宅和其他 NPO 共同協力關懷優先戶住戶。國內其他有租賃社宅經驗的非營利組織分享會定期結合節慶舉辦融合活動，透過共同參與軟性活動的形式增加與社宅住戶們的互動。

*目前和住戶的距離有點遠，我們舉辦的活動也很難被住戶知道，都只能靠個案轉介的方式，我們認為應該要很自然親近住戶，所以到現在還無法發揮預防性功能；建議住都可提供優先戶的輪廓和需求，我們就能比較聚焦提供優先戶需要的服務；另外和一般戶的連結我們也還在思考中。(林口 NPO1)*

*台灣居住冷漠風氣，可以舉辦適合小孩活動，類似小小警察、小小服務員的方式，透過體驗教育，加強社區住戶互動。(林口 NPO2)*

我們很希望可以 and NPO 互動，例如照護中心的互動，很樂意去服務社區內的 NPO。(幼兒園)

我們經常舉辦活動，包含住戶融合活動，一年至少需要舉辦四次，目前與住戶們整體互動良好，因為青年住戶都是小家庭，也比較需要跟其他小孩互動，所以目前融合活動效果算不錯；我們希望未來政府希望可以更積極讓住戶融入在地生活圈，建立在地文化，目前前金區是高雄老化社區，如何活化社區也是共同目標。(國內其他 NPO)

## 四、訪視秘書訪談結果

本次調查除了深度訪談租賃店家與非營利組織外，同時也訪問不同區域的兩位專責訪視秘書，針對訪視安排與執行的經驗進行分享與建議。

在訪視秘書本身的業務配比方面，6~7 成為訪視業務與 3~4 成為社區行政庶務，而訪視秘書表示目前負責部分的行政庶務有助於訪視業務的推進，因為可透過日常生活的互動拉近與優先戶的距離。

此外，兩位訪視秘書皆表示訪視過程中，一般戶多數沒有特殊需求，多數會反映居住環境與修繕問題，惟部分住戶會向訪視秘書表示訪視過程讓人有身家調查的感受，另一方面，透過訪視有助於社宅能有效找到需要高度關懷的對象，並能轉介社會資源。

住戶的反映蠻願意跟我們聊，態度友善，對於居住環境的反應(最常被反映的問題)、關心欠租租戶(單親父親，協助尋找福利資源)，但還是有許多住戶會覺得被身家調查；反映修繕問題；獨居/弱勢會有被關心的感覺，有人願意傾聽。(AB 區訪視秘書)

有些住戶會遲疑和反彈，表示為何要身家調查？但是，多數反映還是有幫助，因為會協助了解住家設備或環境問題，可以透過訪視秘書反映問題；另外透過訪視可以找到高關懷戶或是需要協助的家庭，再轉介資源。(CD 區訪視秘書)

再者，訪視秘書表示在訪視安排的過程中遇到最大的挑戰是很難處理環境問題(如噪音、煙味)，以及因住戶不願意說明家庭真實狀況，而無法提供相關協助。

我自己覺得最難處理的是環境問題的排解，例如噪音、煙味，這些本來就是長期困擾我們的問題。(AB 區訪視秘書)

有些住戶不願意說明家庭真實狀況，可能會發生如果有發生問題很難協助，例如有一戶是家暴住戶，初訪家長輕描淡寫，但經過鄰居通報才發現是公所列管家戶。(CD 區訪視秘書)

最後，訪視秘書針對訪視制度與安排建議未來林口社宅應爭取有專屬社工的編制，以期能更直接且即時協助高關懷對象，同時也希冀國家住都中心能夠協助蒐集提供相關社會資源的資訊與提供社工專業的訓練課程。

*提供社會資源資訊為主，若有後續需要社工介入就會轉介給新北市政府社會局，但後續也不會更新資訊，所以如果能可以提供訪視秘書一些社會資源的資訊會更能夠協助高關懷戶；林口社宅應該要增設社工，遇到問題可以直接諮詢和協助。  
(AB 區訪視秘書)*

*建議可以跟社工同步連結，這樣我們就可以隨時掌握住戶最新狀況，即使我們轉介給社工但經過評估不符合開案資格，依然無法協助到高關懷戶，社工也不會主動告知後續有無開案。建議未來可以再提供訪視秘書一些可以提供社會資源的單位(如NPO)，像物資對很多長輩住戶有幫助；或是可以有一個窗口讓我們諮詢。  
(CD 區訪視秘書)*



## 陸、結論與建議

### 一、研究結論

根據林口社宅現有住戶的 932 份量化問卷調查結果，5 場焦點訪談結果，以及 14 位林口社宅利害關係人的深度訪談後，綜整下列七項結論。

#### (一) 整體服務滿意度：中度偏上，以「社區環境清潔」服務項目滿意度最高

從林口社宅整體服務滿意度來看(如圖 11)，有高達三分之二(67.3%)的現住戶表示偏於滿意(76.2 分)。

進一步從交叉分析來看，尤以 D 區(68.6%)的滿意度最高，B 區(63.5%)滿意度較低；家庭人口數為 2 人或 1 人的滿意度最高，皆有超過 75%；承租不滿 1 年(77.4%)的滿意度最高，但承租 1 年(62.4%)或 3 年以上(63.7%)則滿意度偏低。

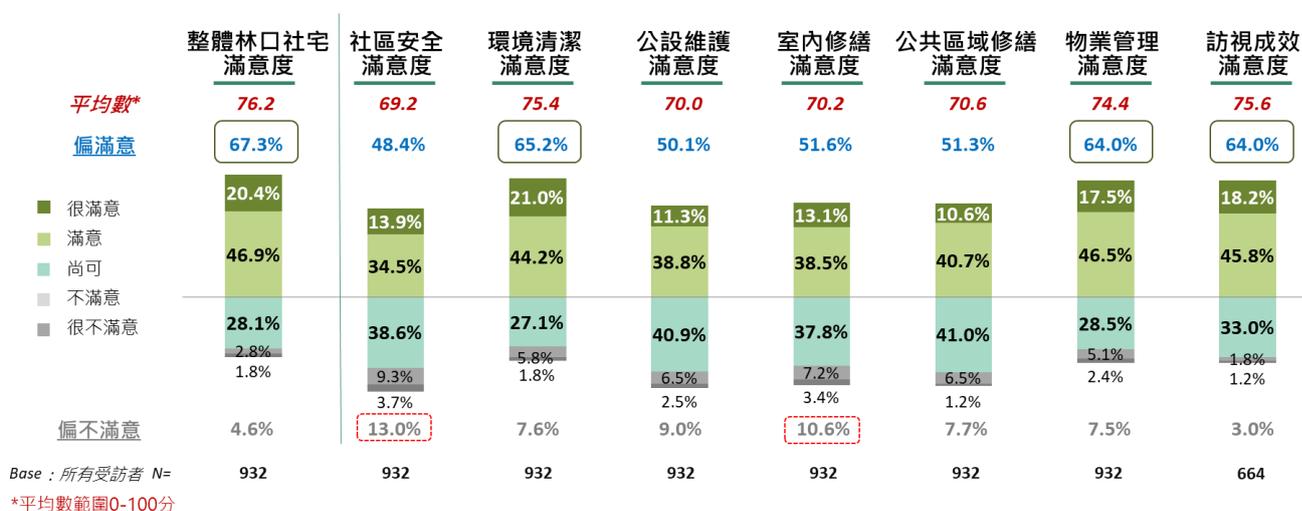


圖11 林口社宅整體與各項服務滿意情形

從上圖 11 中各項服務滿意度結果顯示，以社區環境清潔滿意度最高，其次則為訪視成效與物業管理。

應特別注意的是，修繕服務與公共維護及社區安全滿意度表現較偏低，尤其是「社區安全服務」滿意度最低。以迴歸分析結果也可發現(圖 12)，影響林口社宅整體居住滿意度影響的服務項目也是社區安全維護、室內修繕服

務與物業管理，顯示若要有效提升林口社宅現居住戶的居住品質，可以優先改善社區安全維護與室內修繕服務。

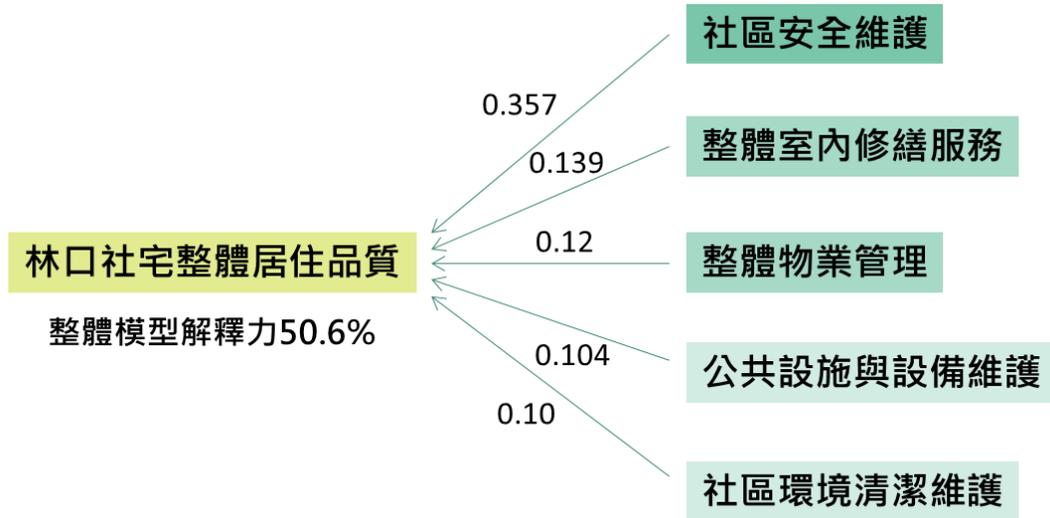


圖12 影響林口社宅整體居住滿意度的關鍵因素

## (二) 社區安全維護：滿意度未過半，以門禁和社區監視器為優先改善項目

圖 13 顯示整體從現住戶對於社區安全維護的滿意度不到半數(48.4%)表示偏滿意。若以交叉分析來看，可優先針對 ABC 三區進行改善，其中以門禁管理措施與社區監視器設置最需要優先改善。

從現住戶焦點訪談和利害關係人深度訪談中發現，除了應加裝社區監視器(尤其是公共區域、各樓層電梯口與停車場)以外，可加強改善社區各棟一樓(AB 區)與停車場(C 區)大門品質以降低故障率，以及加強落實保全人員巡邏服務，另外未來在規劃國內其他社宅時，建議可強化家戶大門裝置貓眼，並改善對講機品質(如易操作性)，以提高住戶居住安全感。

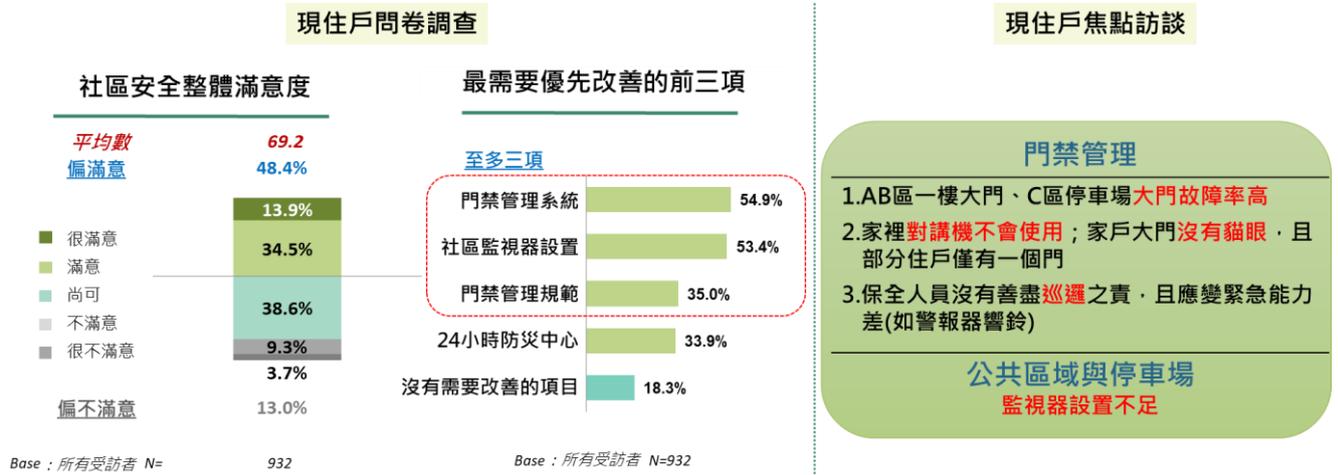


圖13 「社區安全維護」滿意情形

### (三) 修繕服務：過半表示滿意，但修繕效率有待加強

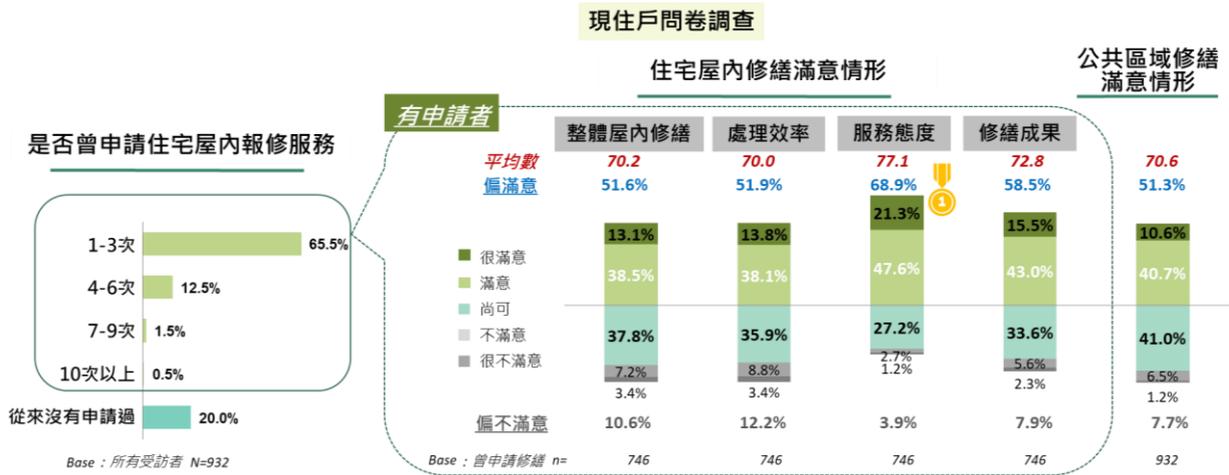
整體有八成受訪住戶過去有曾經申請過室內修繕的服務經驗(圖 14)，半數(51.6%)表示偏滿意。

從室內修繕的各項服務中，最多比例的住戶對於修繕人員服務態度感到滿意(68.9%)，但以修繕處理效率感到最不滿意(51.9%)，此結果與迴歸分析結果一致(圖 15)，影響室內修繕滿意度的最主要因素即報修後的處理效率。

從交叉分析結果來看，對於整體室內修繕服務尤以 A 區住戶滿意度最高而 C 區住戶則明顯偏低。此外，針對所有受訪住戶瞭解公共區域整體修繕服務情形，同樣也是半數住戶(51.3%)表示偏滿意，與整體室內修繕滿意度相似。

從現住戶焦點訪談和利害關係人深度訪談中發現，對於室內修繕人員的服務態度皆予以高度肯定，然而，在室內修繕處理效率方面，住戶認為申請報修後的等待時間過長，以及因為需要修繕多次而造成上班住戶的困擾。

然而，有室內修繕經驗的利害關係人則表示，舉凡為建築物結構相關的問題，修繕效率與結果多為不佳。此外，對於公共區域修繕部分，對於修繕效率與成果特別不滿意，包含是社區地磚、一樓大門、停車場漏水等問題。



**現住戶焦點訪談**

<b>修繕人員態度</b>	住戶皆高度肯定修繕人員的服務態度
<b>室內修繕效率與效果</b>	1. AB區住戶多不滿意報修後的修繕效率，例如報修很久才來修繕，或是需要來回多次，高度困擾上班族住戶；修繕成果多數都修不好，甚至需媒體爆料，才能處理問題。 2. CD區住戶則較肯定修繕效率，修繕項目較常提到馬桶
<b>公共區域修繕</b>	多數住戶對於公共區域修繕效率多表示不滿意，且反映多次也沒有明顯的修繕成果，尤其是社區地磚、一樓大門、停車場漏水、垃圾回收間大門等。

圖14 「整體修繕服務」滿意情形

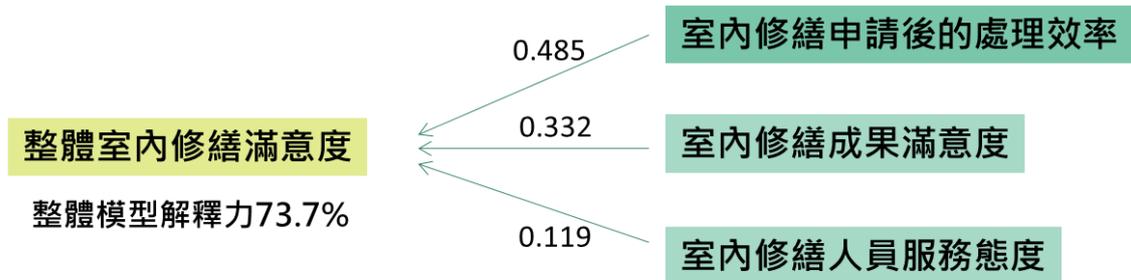


圖15 影響整體室內修繕滿意度的關鍵因素

#### (四) 社區公共設施與設備維護：過半對整體公共設施與設備維護表示滿意

如圖 16 顯示整體有半數(50.1%)住戶對於整體公共設施與設備維護服務表示偏滿意。

最需要優先改善的是電梯設備保養，從訪談中發現是因為故障率太高，

其次，應優先改善的是社區路燈照明不足的問題，因容易產生社區安全疑慮；再者，也需要加強汽機車停車場服務，包含清潔服務、車道警示、停車場繳費機器方式不一且 B 區繳費機經常故障，以及責任歸屬釐清，其中又以 C 區住戶認為機車停車場需優先改善的比例最高。

部分店家承租戶表示離卸貨區過遠、欠缺規劃遮雨棚，建議未來國內其他社宅可納入整體規劃項目。

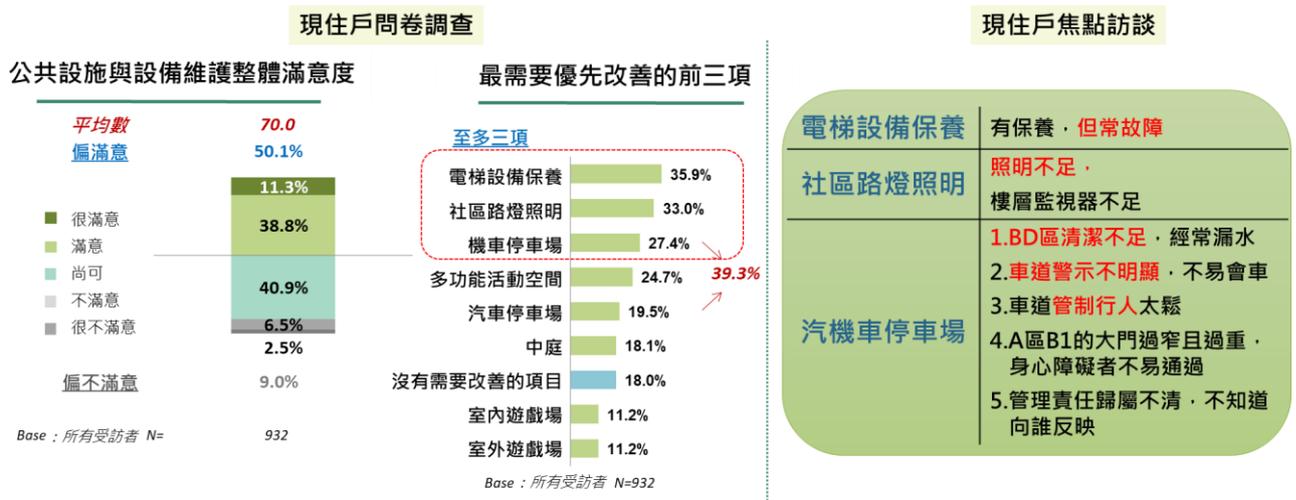


圖16 「社區公共設施與設備維護」滿意情形

## (五) 物業管理服務：超過六成對整體物管服務滿意，尤以態度和效率為佳

將近三分之二(64%)住戶表示對於整體物業管理服務表示偏滿意(如圖17)，尤其是人員服務態度與服務效率。但以落實住戶管理規則滿意度偏低，尤其從交叉分析結果顯示以 B 區住戶滿意度最低。

在現住戶焦點訪談結果中發現，物業管理人員在落實住戶管理規則時，受訪者認為仍有部分改善的空間，包含管理規則執行後成效不彰(如噪音或抽菸等行為)、不同物管或不同違規事項的執行標準不一，以及對於物業管理人員針對某些業務無法給予住戶及時協助或回應，容易會造成推卸責任的錯覺。

此外，從店家承租戶訪談中也有提及無法代收掛號信函，以及相關管理

規則可適度放鬆，包含場域實證規範、店家擺設規範、執行結果回報與提前公共區域可活動時間。

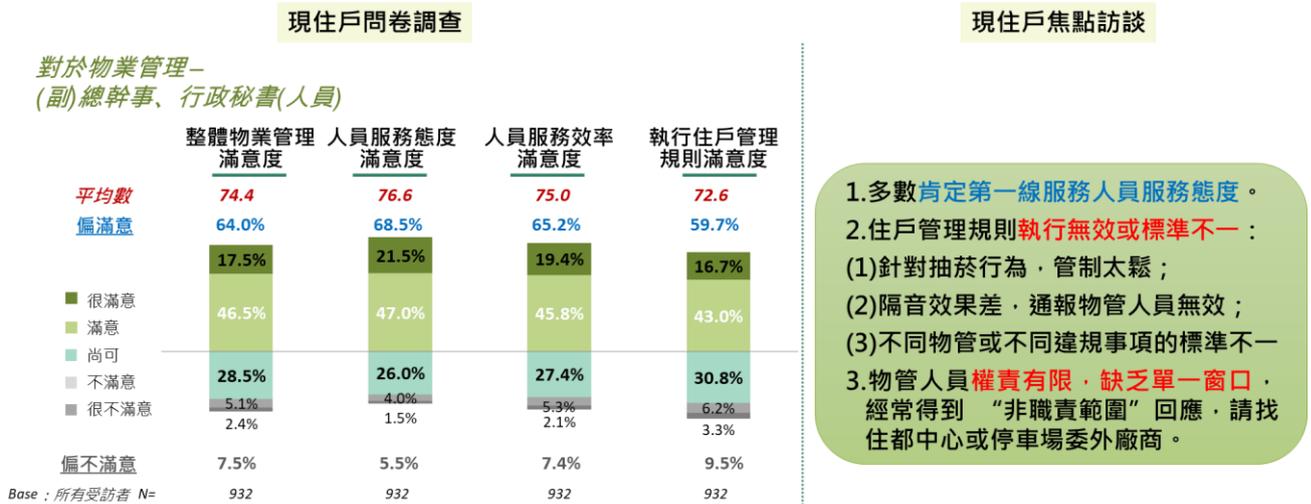


圖17 「物業管理人員服務」滿意情形

## (六) 社區訪視服務：超過六成表示滿意，不滿意之處係認為訪視流於形式

如圖 18 顯示，整體有將近三分之二(64%)的住戶表示偏滿意社區訪視服務成效，扣除非常不滿意的住戶外，543 位住戶中，最主要不滿意訪視之處為「訪視過程流於形式」(42.4%)，從現住戶與訪視秘書的訪談結果亦然，不分一般戶或高關懷戶，多數表示在進行訪談時容易會有身家調查的感覺，例如屋內使用情形、是否有擔任房東的現象等。

但整體而言，受訪者對於社區訪視的動機多表認可，亦即，無論是住戶或訪視秘書皆高度認同透過社區訪視的過程，能夠找到需要給予高度關懷的住戶，並且轉介社會資源予以協助，甚至住戶表示可將訪視資源優先提供給需要特別關懷之住戶。值得注意的是，社區訪視秘書表示希冀國家住都中心能夠協助提供社會資源的相關資訊，並能增加專屬林口社區的社工人員。

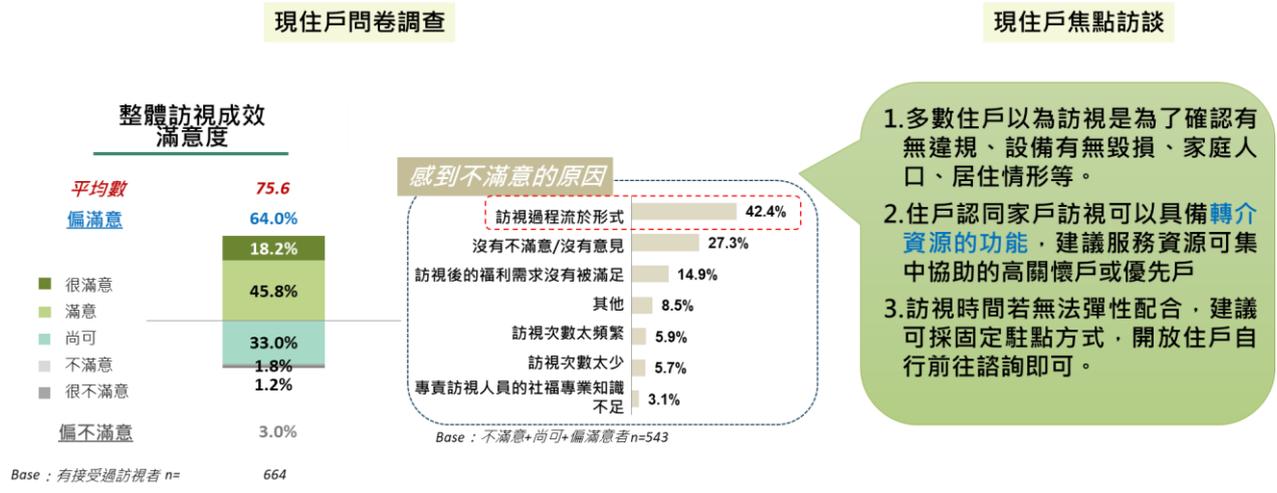


圖18 「社區訪視服務」滿意情形

### (七) 利害關係人互動：可藉其資源強化和住戶間的溝通

無論是零售店面承租戶或 NPO 承租單位，多表示期待與林口社區住戶間的互動強度與頻率可以加強，希冀國家住都中心可以自主性或和其協力，以增加社區住戶之戶外活動、體驗活動的辦理次數；也建議可建立林口社宅社區友善(優惠)店家等方式，以及連結 NPO 以建立協力關係網絡，借重 NPO 的社福專業共同協助高關懷戶，增進利害關係人(店面與 NPO 承租者)與林口社宅住戶間的共融關係。

## 二、政策建議

就前述國內外社會住宅調查方式的文獻探討，以及本計畫運用移動式工作坊、深度訪談、焦點訪談與問卷調查等質化與量化兼顧之研究的成果，團隊茲就本計畫提出以下建議。

### (一) 提升林口社宅服務品質策略建議

#### 1. 住都中心可檢視林口社宅各項服務預算與資源使用的配置安排

本調查結果顯示住戶們最重視的居住服務分別是社區安全維護項目、整體室內修繕服務與整體物業管理。受訪住戶者高度肯定物業管理服務，但其最不滿意的是社區安全維護、公設維護與修繕服務，又社區安全維護最需要改善的便是社區監視器數量與保全巡邏、公設維護則是加強社區照明設備、電梯設備保養與停車場管理，而修繕服務則是最需要改善修繕效率。因此，建議住都中心可全面檢視林口社宅之社區安全維護項目與修繕項目的預算與資源配置，於預算範圍內調配維護及改善居民關注及影響較高之項目，如監視器架設、保全人力、社區照明、修繕效率等面向。

#### 2. 責成住都中心人員組成即時應變小組，解決物管人員難立即回應與處理之狀況

當前林口社宅的物業管理採用委託外包的形式，雖是考量到物業管理的專業性，但從本次調查訪談也可發現，住戶有部分的需求，如停車或修繕問題，並非物業管理人員可以決定與提供及時的處理，而需要再向國家住都中心陳報以獲得指示後，才能回應民眾解決的方案。但這樣的問題解決方法，難免有資訊傳達上或雙方理解上的誤差存在。對住戶而言，因為無法直接和實質權責單位接觸，物業管理方扮演間接傳達與執行經國家住都中心同意與授予的指令，就容易造成民眾覺得訊息不夠完整、透明，容易覺得國家住都中心過於遙遠、不近人情，和無法解決緊急事件的不滿。因此，如在預算經費許可上，考慮於林口住宅社區現場，由國家住都中心規劃專責人員、或調派內部督管林口社宅之人員，組成一個現場(上班日或特定時段線上)管理與應變小組並具有一定的決策權，將可解決物管人員難以即時回應與處理的狀況，也能適時和民眾面對面、直接溝通、直接磨合，

俗諺見面三分情，見面即有情意，事情便有轉圜的餘地。以住戶的立場而言，通常希望在其關注事件發生時，能即時獲得解決方案與回應管道。而目前透過物管人員的轉達，難免因轉達傳遞訊息上的間接，而造成誤解，如住戶有直接可以對口的管道，將有助於提升服務品質滿意度。所謂現場管理小組也並非一定得設於實體場域，此亦可運用線上方式來處理因應，尤其在科技工具應用普遍之下，也是未來可思考的作法，此亦可搭配後面之訊息傳遞管道來做整合性思考與安排。

### 3. 兼顧新/舊媒體傳播方式，達到政策行銷目的並增加居民的滿意度

在本計畫訪談中可發現，有關林口社宅的管理動向、社區活動的辦理等，住戶接收到相關訊息的狀況不一，或有未能得知相關訊息者，考量住戶的多元性，男女老少皆有、上班或居家者亦有與年齡分布差異大，在資訊獲得與使用的習慣上便有不同，例如：居家老人可能多偏好社區或電梯布告的方式，上班族則多傾向使用 app 或 line、fb 等社群科技工具，且住戶因作息不同，也會造成訊息接受不夠完整的狀況。因此，多元的訊息布達管道對於大型社區更形重要，故行銷理論如行銷通路的建立與運用就相當有用。要達到政策行銷目的並提升住戶滿意度，則應考量傳統媒體、自媒體與新媒體的受眾不同，有其交互應用的必要性。例如：臺中市政府住宅發展工程處運用「大宅們」Podcast 來分享社宅社區的訊息，並用以說明政府的居住政策。此外，也可建立專屬粉絲團、LINE 官方帳號或發布單張 DM 等多樣的形式，運用陸海空管道以點線面佈達林口社宅社區訊息，讓住戶感受到管理方的用心與貼心。

## (二) 林口社宅社區營運管理之建議

### 1. 善用承租者的專業職能，以因應服務居民的壓力與資源不足現象

考量住戶具有不同的專業職能、工作經驗，如裝潢、水電、照顧服務、會計、家電修繕、工藝、環保職能等，甚至是整合社區內的社福團體之相關資源，可以讓這些具有專長的住戶，有機會協助提供社區居民所需的服務，例如聘用(接案或部分工時形式)具有水電專業的租戶，或讓給予具此專業能力的租戶減租或優惠(以工代租)，吸引其以閒暇時間投入社區內的修繕工作行列，亦或是藉由租賃社宅的專業社福組織，共同協力社區高關懷

戶與引介社會資源。一則可強化住戶間社會支持性關係，且居民有服務社區的光榮感，就會引發愛護社區的意識；二則可藉此作法分散國家住都中心之社區服務量能與資源不足的壓力，也能解決資源投入與分配不均的窘境，進而形成一個良善的互助循環。

## 2. 落實社區居民參與式治理，擴大公共藝術影響力

房東與房客關係要能具有包容性，則運用參與式治理(participatory governance)的做法，讓房東與房客關係由彼此相互對立，轉向轉變為相互依賴，以發揮綜效(synergy)，或許是具公法人屬性的房東可採行的模式。承租社會住宅者多數期待提供公共服務與財貨的公法人，對其需求的回應更具效率與效能，但在財務、人力等資源有限之下，國家住都中心難以完全滿足房客需求，因此容易造成雙方關係的緊張與衝突。推動參與式治理的優點，是在制度化遊戲規則架構下，讓林口社宅住戶有參與社區管理事務的權利，有社區管理規範制定的決定權，目前國家住都中心規劃成立住戶代表委員會，此即為提供住戶參與治理的一種方式，可藉此讓參與代表委員會的住戶，有機會體認到在資源有限下，要兼顧管理與服務品質的難處，將有助於降低雙方間的摩擦與衝突的發生。亦即，讓住戶感受到進入一個相對平等的民主治理體系內，形成一種較佳的協力關係，將有助於讓雙方透過理性的協商與合作，共同解決問題或衝突，獲致滿意的結果。所謂參與式治理的關鍵在於參與機會的提供，以及參與的平等化，以林口社宅社區正在推動之公共藝術計畫，民眾參與理念的落實可藉公共藝術的普羅化、在地化與親近性的提升，讓更多住戶有機會了解所居住社區的人事物，能增加住戶對社區的認同，甚至感受到國家住都中心的努力與認真，讓公共藝術不僅止於藝術，而是民眾參與藝術的擾動，帶動社區的活力並翻轉對社區管理的刻板印象。

## 3. 評估運用循環經濟作法，回收再利用不勘使用的設施設備

林口社宅社區首創全國社宅社區以租賃家具的模式，達到循環經濟的理念，近來如台電在臺南沙崙智慧綠能循環住宅園區，也採用此以租代購家具設備的模式。雖然，林口社宅目前的租賃家具使用上，有部分居民表達異見，但不堪使用或損壞的家具或設備(如無節能的冷氣)，可利用循環經

濟理念，與環保署、具有資源回收再利用專業的廠商、具有修護家具/家電設備專業的木工、塗裝師、水電師傅等專業者合作。透過回收，將報廢或損壞的家具、家電或設備分類，再進行修復或零件再利用，例如：堪用的木質家具經回收後，可透過修補、固定前處理、粗磨、補土、上底漆、細磨、上面漆、復原等步驟，而成為再生木質家具，再拍賣予民眾；若是木質廢家具無法再修繕，或破損及腐爛嚴重，也可破碎後變成廢木料以製成粒片板、纖維板、複合板等再生資材，成為課桌椅、電腦桌等板面原料。未來，國家住都中心興辦之社會住宅規模愈大，可就基地位置近鄰狀況及規模效益，可從全方位評估的角度上，考量從規劃設計階段、興建期間與營運管理階段，適合採用哪一種的循環經濟作法，包括循環材料的應用、可再利用的設施設備或規劃訂定回收再利用的管理機制，再就各社宅基地的特性運用不同的做法，以長久永續發展為考量來提升經濟效益。

### **(三) 本調查衍生擴充調查方式之建議**

#### **1. 推動長期且定期社會住宅社區調查比較，亦可擴增商圈調查**

國外政府機關的調查，多採取定期、長期性的調查。但調查週期則因不同國家情勢與需求而有調整。團隊觀察韓國、英國的案例，由於兩國的社會住宅已經推動多年、歷史悠久，全國或單一行政區的社會住宅戶數相對較林口社宅更多，抽樣樣本需求較大，投入資源多、調查期程長、方法亦較多元，且調查問題也較為複雜，故多以 2 年一期的進行週期性調查。依本調查執行狀況而言，從移動式工作坊、問卷調查、座談及訪談等的執行作業來看，本調查因聚焦於林口社宅社區的物業管理、修繕服務、社區安全維護、環境清潔及訪視服務等的品質及滿意度，整體作業時間約需 40 週，以 1 個月 4 週計算，將近 10 個月時間可完成整體作業(參見圖 19)，但量化與質化調查兩項約需要 16 週(4 個月)，將可完成符合統計研究方法與要求的大規模調查，可達到調查的代表性意義，具有公信力。

此外，為了確保社會住宅對於帶動當地發展有其正面影響，建議除了進行社宅住戶調查(不限於林口社宅社區)以外，可增加社宅基地周遭的商圈調查，深入探究因社會住宅所帶來的商機與經濟效益，有利於減少未來國家宣導推動社會住宅的阻力聲浪。以目前國家住都中心現階段管理社宅

戶數相較於國外較少且分布集中下，無須耗費過長時間與過多資源，即可透過林口社宅社區定期意見徵詢調查，累積數次經驗後，建立一個共通性的調查操作範本，作為將來國內其他社宅社區運用的基礎。

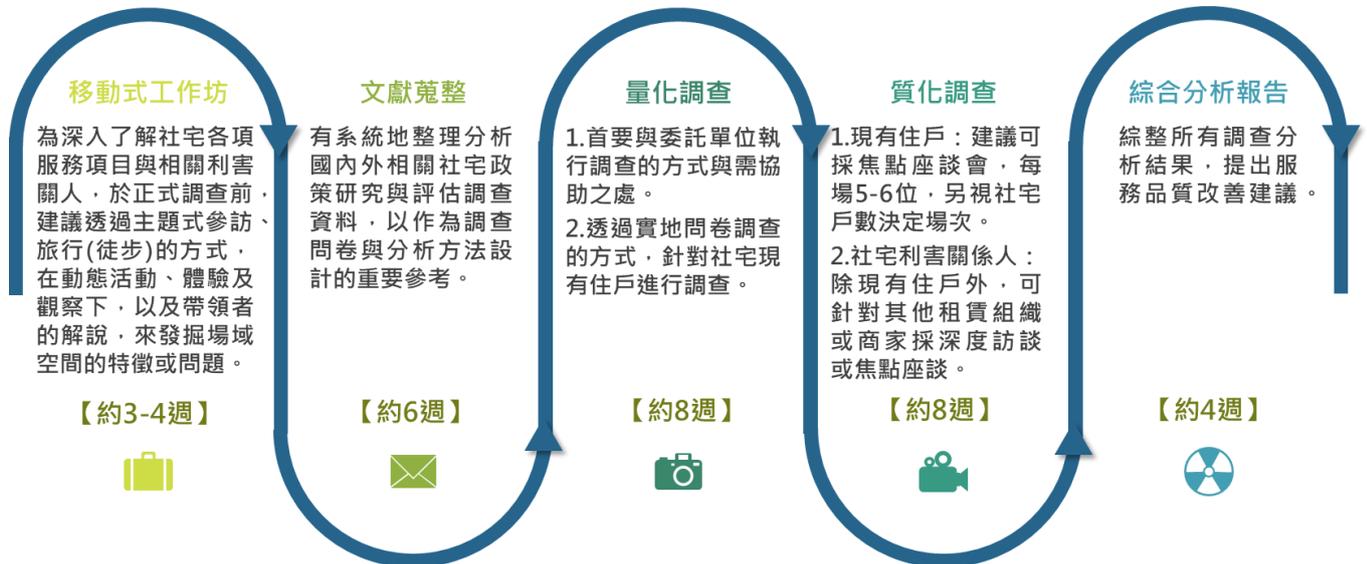


圖19 社宅服務品質調查基礎流程表(可彈性調整)

資料來源：本團隊依本調查經驗及作業狀況繪製。

## 2. 運用面訪以深入瞭解受訪者感受並探詢問題癥結

參考韓國、英國、國內地方政府調查方式，除了實施問卷調查外，多數都會搭配一定程度的面訪，透過深度訪談或具豐富經驗的專業面訪員協助填寫問卷，有助減少住戶對於問題的誤解，且面訪或協助填寫問卷的商談過程中，訪員可觀察到受訪者的眼神、手勢等，瞭解其感受的強烈狀況；再者，由客觀第三者進行的深度訪談，透過開場的暖場閒談，可以降低排斥感，且因為中立第三者，不涉及衝突與任何曾經發生的牽扯，受訪者較願意坦誠以對，說明真實感受，如此才能用來解釋問卷調查無法透析或深入探究的狀況。

## 3. 因應政策需求與時勢脈動以推動週期性不同議題調查

在調查規劃內容上，由於韓國、英國的調查期間較久，調查問題之面向，還涉及所得、社會福利、職業、火災防護等公共安全、能源使用效率等面向。甚至，在英國案例中，部份面向的提問雖不會每個週期都必定詢問，一來是可節省調查執行期間，二來為部份問題的存在具有相對穩定程

度，如火災、能源使用效率等，而無須每個週期都調查，但是，國外案例也揭示多樣化議題的調查，有其時勢因應與政策需求的必要性，例如：所得、資產、職業與家戶變化調查，可用來評估租金調整或社會福利資源投入的狀況；火災防護的調查可增進租戶的居住安全意識，且可瞭解其安全意識與因應能力不足之處，做為調整管理或設置相關設施設備的依據；能源使用效率調查，則可用以評估節能設備與建築改善的需求狀況，且能作為其他新建社宅社區綠能與智慧建築規劃的參考。

#### 4. 考量個體差異性可調查家戶中不同居住者的態度與看法

從調查對象來看，韓國、英國均針對「戶長」、「居住成員」，而設計了不同版本的調查內容，而不單由家戶中的某一成員作為受訪代表，考量到個體間的角色和態度不同，如針對戶長的調查，會詢問更多與經濟、居住決策面(遷入/出)等面向議題。事實上，考量到家戶內不同角色功能的差異性，以及家戶內各居住者居家時間，與鄰居、管理人員間的互動強度與狀況都不同，個別個體的態度與認知狀況必然有異，從本次針對不同對象的訪談，就可觀察到如在家時間較多者，可能是實際處理家庭事務者(如長輩、育兒者)，其對於管理服務的使用強度必然較高，感受較為深刻，也較難針對社區的疑難雜症提出看法；在家時間較少者，可能僅有實際在居住空間與設備的使用上發生問題時，才有深刻的體驗，才能提出看法與建議，如未有遭遇過居住上的問題，就難以表現出態度與認知情形。

## 附件一、調查問卷

親愛的住戶您好：

國家住宅及都市更新中心為提升林口社宅整體服務品質，特執行林口社宅現有住戶服務品質調查，**一戶僅需 1 位代表填答**，煩請您撥空作答，以提供寶貴意見做為國家住都中心未來提升社宅服務品質重要參考，為表示感謝，凡填寫本次問卷且於本次問卷調查執行完畢後，經核對地址完整無誤且同戶無重複填寫，將以簡訊發送**\$100 元便利商店電子禮卷(一戶限贈送 1 份)**，祈盼您的指導與支持，衷心感謝您的合作。本次問卷採不記名方式調查，僅作為內部研究之用，敬請放心填答!!

國家住宅及都市更新中心、時勢研究調查 敬邀

### 第一部分：社區整體居住與主要服務面向滿意度

#### 1. 整體居住滿意度

1. 請問您入住至今，對於林口世大運選手村社會住宅整體居住的滿意度為何？

(1) 很不滿意     (2) 不滿意     (3) 尚可     (4) 滿意     (5) 很滿意

#### 2. 社區保全維護社區安全

2-1. 請問您對於社區保全維護社區安全的滿意程度為何？

(1) 很不滿意     (2) 不滿意     (3) 尚可     (4) 滿意     (5) 很滿意

2-2. 請問您認為目前社區安全維護最需要優先改善的前三項為？(複選，至多勾選三項)

(1) 門禁管理規範     (2) 門禁管理系統     (3) 社區監視器設置     (4) 24 小時防災中心  
 (5) 沒有需要改善的項目(單選)

#### 3. 社區環境清潔維護

3-1. 請問您對於社區環境清潔維護的滿意程度為何？

(1) 很不滿意     (2) 不滿意     (3) 尚可     (4) 滿意     (5) 很滿意

3-2. 請問您認為目前社區環境清潔維護最需要優先改善的前三項為？(複選，至多勾選三項)

(1) 社區衛生消毒     (2) 垃圾處理     (3) 公共空間清潔打掃     (4) 水塔定期清洗  
 (5) 植栽維護     (6) 沒有需要改善的項目(單選)

#### 4. 社區公共設施與設備維護

4-1. 請問您對於社區公共設施與設備維護的滿意程度為何？

(1) 很不滿意     (2) 不滿意     (3) 尚可     (4) 滿意     (5) 很滿意

4-2. 請問您認為目前社區公共設施與設備維護最需要優先改善的前三項為？(複選，至多勾選三項)

(1) 電梯設備保養     (2) 社區路燈照明     (3) 室內遊戲場     (4) 室外遊戲場     (5) 多功能活動空間  
 (6) 汽車停車場     (7) 機車停車場     (8) 中庭     (9) 沒有需要改善的項目

<b>(單選)</b>
<b>5.修繕服務</b>
5-1.請問您入住至今，是否曾經申請過住宅屋內任何一項設備故障報修的服務？如果有，您曾經申請過幾次故障報修的服務？ <input type="checkbox"/> (5)從來沒有申請過【請跳答 5-6】 <input type="checkbox"/> (1)1-3 次 <input type="checkbox"/> (2)4-6 次 <input type="checkbox"/> (3)7-9 次 <input type="checkbox"/> (4)10 次以上
5-2.請問您對於整體住戶室內修繕服務的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
5-3.請問您對於住戶室內修繕申請後的處理效率為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
5-4.請問您對於住戶室內修繕人員服務態度的整體滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
5-5.請問您對於住戶室內修繕成果的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
5-6.針對公共區域，請問您對於公共區域的整體修繕服務的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
<b>6.物業管理-- (副)總幹事、行政秘書(人員)</b>
6-1.請問您對於整體物業管理的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
6-2.請問您對於物業管理人員服務態度的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
6-3.請問您對於物業管理人員服務效率的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
6-4.請問您對於物業管理人員執行住戶管理規則的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意
<b>7.訪視服務</b>
7-1.請問您在林口社宅租賃期間有沒有接受過訪視？ <input type="checkbox"/> (1)沒有【請跳答 8-1】 <input type="checkbox"/> (2)有
7-2.請問您對於整體訪視成效的滿意度為何？ <input type="checkbox"/> (1)很不滿意(跳答 7-4) <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)尚可 <input type="checkbox"/> (4)滿意 <input type="checkbox"/> (5)很滿意(跳答 7-3)
7-3.請問您感到滿意的原因為何？(可複選) <input type="checkbox"/> (1)訪視次數剛好 <input type="checkbox"/> (2)專責訪視人員有足夠的社福知識 <input type="checkbox"/> (3)專責訪視人員有同理心 <input type="checkbox"/> (4)訪視後的福利需求有被滿足 <input type="checkbox"/> (5)其他_____
7-4.請問您感到不滿意的原因為何？(可複選) <input type="checkbox"/> (1)訪視次數太少 <input type="checkbox"/> (2)訪視次數太頻繁 <input type="checkbox"/> (3)專責訪視人員的社福專業知識不足

(4)訪視過程流於形式       (5)訪視後的福利需求沒有被滿足       (6)其他\_\_\_\_\_

## 第二部分：基本資料

8-1.性別： (1)男       (2)女

8-2.年齡：

(1)18~19 歲       (2)20~24 歲       (3)25~29 歲       (4)30~34 歲       (5)35~39 歲

(6)40~44 歲       (7)45~49 歲       (8)50~54 歲       (9)55~59 歲       (10)60~64 歲

(11)65 歲以上

8-3.請問您的戶籍設在哪一個縣市？

(1)基隆市       (2)新北市       (3)台北市       (4)宜蘭縣       (5)桃園市

(6)新竹縣       (7)新竹市       (8)苗栗縣       (9)台中市       (10)彰化縣

(11)南投縣       (12)雲林縣       (13)嘉義縣       (14)嘉義市       (15)台南市

(16)高雄市       (17)屏東縣       (18)澎湖縣       (19)花蓮縣       (20)台東縣

(21)連江縣       (22)金門縣

8-4.請問您共同居住在林口社宅的家庭人口數(含自己)：\_\_\_\_\_位

8-4-1.請問您目前所居住的房型： (1)1 房       (2)2 房       (3)3 房       (4)4 房

8-5.家庭組成：

(1)單人       (2)夫妻       (3)單親       (4)核心(父母與未婚子女共居)

(5)二代(父母與已婚子女共居)       (6)隔代祖孫       (7)三代(父母、已婚子女、孫子女共居)

8-6.請問您過去是否有租房的經驗(含承租任何民間租屋與社會住宅)： (1)沒有       (2)有，約\_\_\_\_\_年

8-7.請問您至今承租過任何社會住宅共幾年？ (1)未滿 1 年，約\_\_\_\_\_個月       (2)1 年以上，約\_\_\_\_\_年

8-7-3.除了林口社宅，請問您曾經承租過哪一個社會住宅？\_\_\_\_\_ (沒有請填“無”)

8-8.請問您或申請的家人申請林口社宅時的身分為何？(可複選)

(1)低收入戶或中低收入戶       (2)65 歲以上之老人       (3)原住民

(4)育有未成年子女三人以上       (5)身心障礙者

(6)受家庭暴力或性侵害之受害者及其子女       (7)特殊境遇家庭

(8)感染人類免疫缺乏病毒者或罹患後天免疫缺乏症候群者

(9)於安置教養機構或寄養家庭結束安置無法返家，未滿 25 歲       (10)災民

- (11) 遊民       (12) 因懷孕或生育而遭遇困境之未成年人       (13) 警消軍職人員  
 (14) 無任何特定身分(單選)

8-9. 為了方便統計，請問您家的門牌號碼為：\_\_\_\_區\_\_\_\_棟\_\_\_\_號\_\_\_\_樓之\_\_\_\_

8-10. 請問您的手機號碼(作為發送\$100元便利商店禮券簡訊之用)：\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

9. 若接下來規劃進行住戶焦點團體訪談，您是否願意參加？屆時，如符合受訪資格且有接受訪談，將提供訪談費用以茲感謝！ (1) 願意       (2) 不願意

訪問到此結束，感謝您的填寫，敬祝您順心如意!

將於本次問卷調查執行完畢後，經核對地址完整正確且同戶無重複填寫，將以簡訊發送\$100元便利商店電子禮卷(一戶限贈送1份)，若有重複填寫狀況，則優先發送至第一份填寫該戶問卷的受訪者