FREEWAY
BUREAU
MOTC
高公局

「軟硬兼施」深耕性平驛站

報告單位：交通部高速公路局

110年1月26日

內容綱要

壹、前言

貳、性平驛站與性別平等之關聯性

參、深耕性平驛站-近5年推動及投入情形

肆、影響程度-人民有感具體事蹟

伍、具體績效

陸、結語

壹、前言

- 為提供高速公路用路人途中休憩，**全線共設置15處服務區**（驛站），每年度服務近**3,200萬人車/次**以上，是**兼具民眾教育極佳的公共服務場域**。
- 近年本局**積極投入資源，**將**性平概念納入招商規範**，致力**軟硬體服務品質的改造**，在兼顧性別平等、親子共融、弱勢關懷議題下，打造全方位友善貼心的服務區，**讓性平驛站能夠穩固地向下生根**。



貳、性平驛站與性別平等之關聯性

- 首座女性特色服務區
- 設置女性專用駕駛人休息室
- 設置國道穆斯林祈禱室
- 公廁全面改造

依《CEDAW施行法》之立法目的，已符合「正義」模式的積極作法

一、首座女性特色服務區-古坑服務區

古坑服務區投資計畫承諾，提供女性到站貼心服務

- 獨家十項免費女性貼心服務保濕乳液、衛生棉、針線包、拋棄式磨甲刀、手乳液、濕紙巾、嬰兒及成人紙尿褲、夜間護送女性上下車、老花眼鏡等。











二、設置女性專用駕駛人休息室

減少疲勞駕駛 提升行車安全

- 為舒緩用路人南來北往旅途疲累，國道全線15處服務區(南、北22站)計有17站已設置**駕駛人休息室(男女分開設置)**，透過短暫休息，避免駕駛人行車疲勞，提高行車安全。
- 自101年啟用至去(109)年12月底止，使用人數**已超過46萬人次**。



西湖服務區駕駛人休息室



清水服務區女性駕駛人休息室

三、設置國道穆斯林祈禱室

友善穆斯林的設施

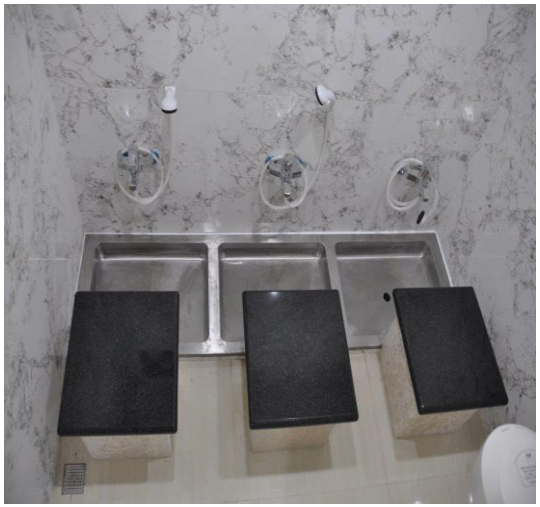
- 103年本局清水服務區首次與**觀光局、中國回教協會**等單位**跨機關合作**，設置穆斯林祈禱室，**特別將男、女祈禱室分開**。
- 目前服務區在空間足夠的條件共設置8處穆斯林祈禱室。
- 其餘各服務區增設相關淨下設施，包含免治馬桶、洗滌器，方便穆斯林朋友使用。



穆斯林祈禱室-男女分別



女性祈禱室

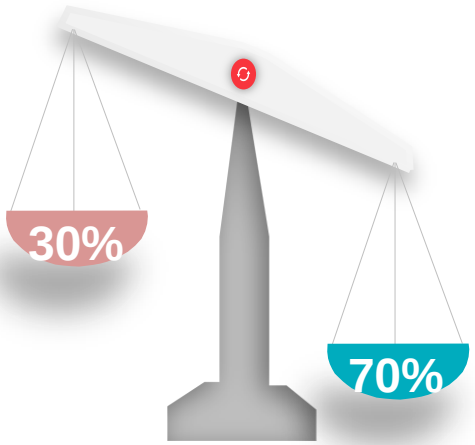


淨下設施

四、公廁全面改造

男女廁所設備比例之改善 -更符合性別平等需求

- 基於男女如廁時間之差異，自**103年**起**男女廁間比例**從**1:3(法規)**，逐步**改善至1:4.5**，除符合使用者之行為需求外，亦**以推動性別平等為目標**。
- 另因應高齡化社會來臨，將**廁間馬桶坐、蹲比例從2：3(法規)，適度調整為3：2，以達友善高齡者之目標**。



BEFORE





AFTER

參、深耕性平驛站-近5年推動及投入情形

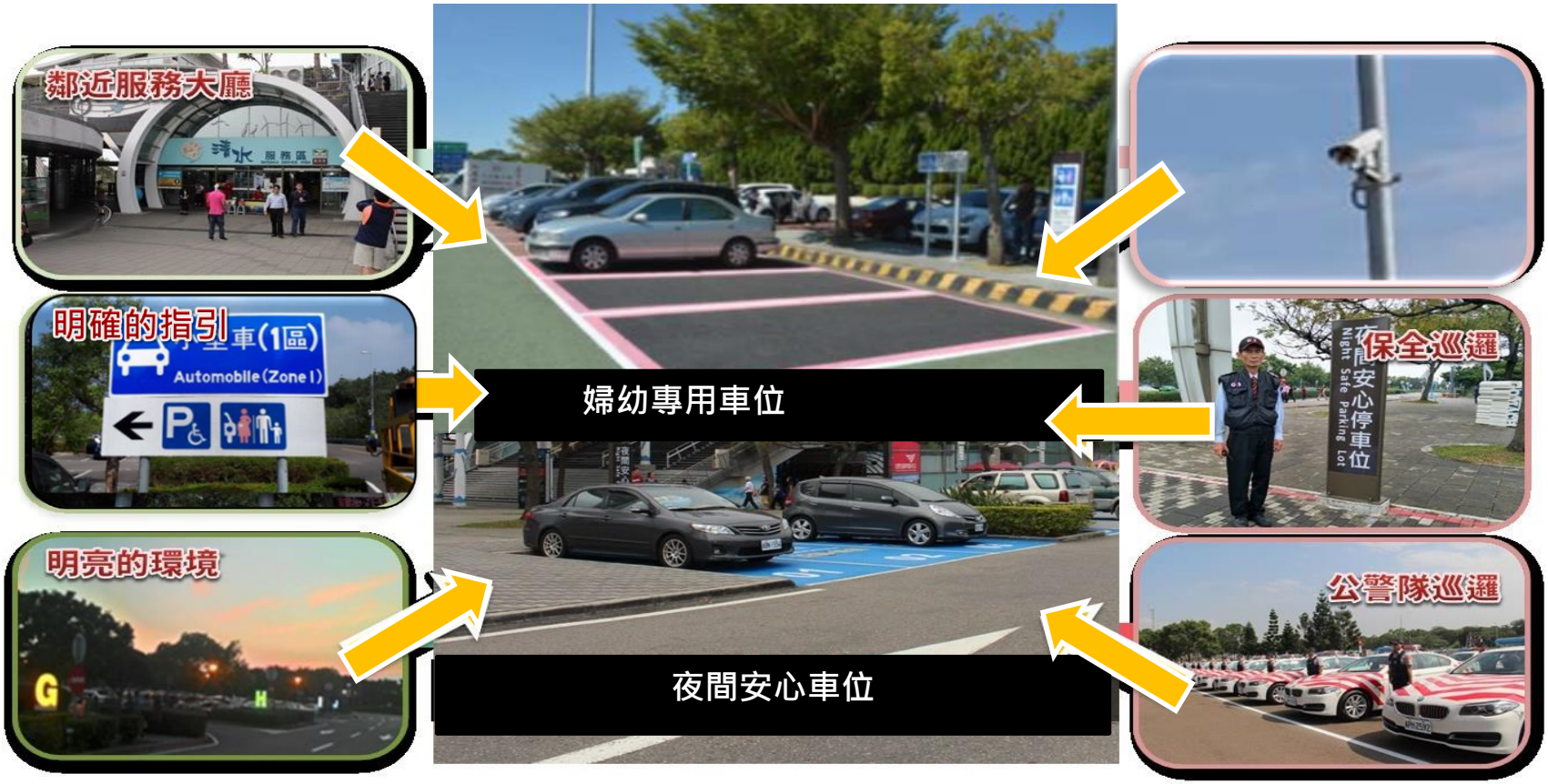
- 率先推動性別平等停車設施辦理歷程
- 公廁全面改建歷程
- 性別友善服務措施辦理歷程
- 公共藝術發展演進歷程
- 推廣性別平等觀念與作為
- 跨機關合作機制
- 資源投入與整合　分析與檢討

從到站停車→如廁→哺乳→用餐及公共藝術欣賞
到離站提供完整性別友善之環境

一、率先推動性別平等停車設施辦理歷程

夜間婦女專用車位 → 夜間安心車位 → 婦幼專用車位

102年 夜間婦女專用車位 → 106年 夜間安心車位 → 107年 婦幼專用車位-孕婦及育有6歲以下兒童者之車位



二、公廁全面改建歷程 (1)

-更符合性別平等需求

公廁性別平等與多元尊重優化措施

- 以人性化、生態化及考量無障礙設施設置，並以性別友善的**性別平權理念進行規劃設計、標示**，讓不同性別使用者更方便。
- **打造女性VIP多功能公廁**，並於**男女公廁增設梳妝區**，以利民眾整容。
- 定期實施**防偷拍偵測，確保女性如廁安全**。

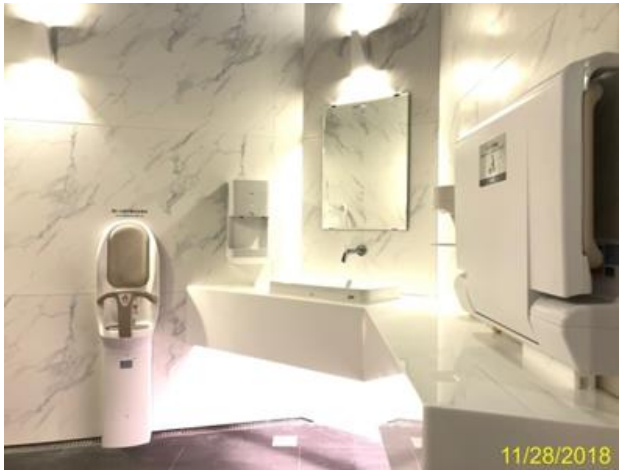








性別友善廁所標示



女性VIP多功能廁所



增設男/女梳妝區

二、公廁全面改建歷程 (2)

改變用路人對公廁的觀感 -更符合性別平等需求

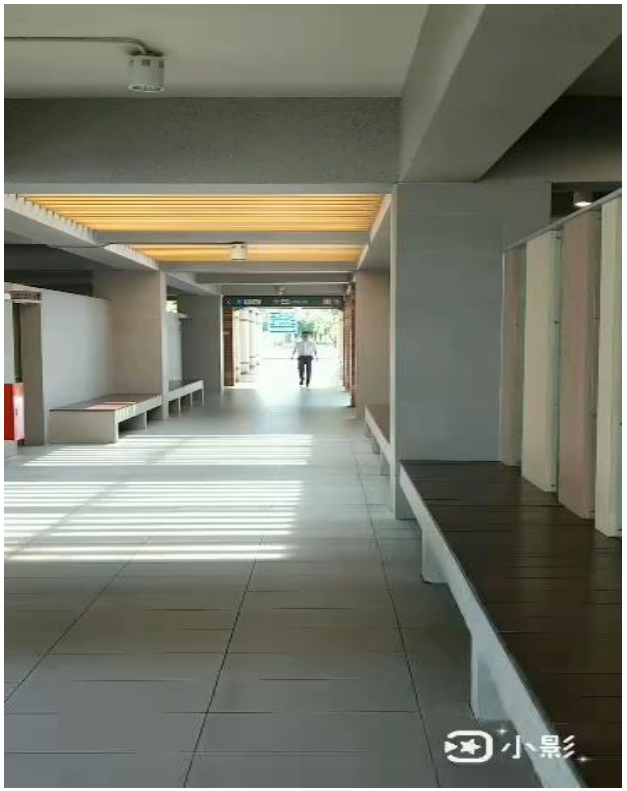
- 廁所通風明亮、易維護、具地區風貌特色，結合外部景觀與無障礙措施，並設置親子等候區，讓使用者更加方便舒適。



整體空間整潔舒適



公廁內部綠意景觀布置



提供公廁親子等候區

三、性別友善服務措施辦理歷程 (1)

確保父母親皆可照顧子女如廁 -舒適寬敞的親子廁所

- 設置不同性別皆可使用的親子廁所，親子廁所內設置兒童小便器、兒童洗面盆、尿布檯、兒童安全座椅等設備。
- 另於公共區域設置兒童專用洗手台。





父母皆可照顧子女如廁的友善環境



舒適寬敞的親子廁所

三、性別友善服務措施辦理歷程 (2)
-友善樂齡三代同堂親子餐廳

友善樂齡三代同堂餐廳

- 提供<u>無障礙及舒適寬敞的三代同堂用餐環境</u>，寵物共餐區及寵物公園。
- <u>關西服務區是首座全區使用免治馬桶之公共場站</u>。



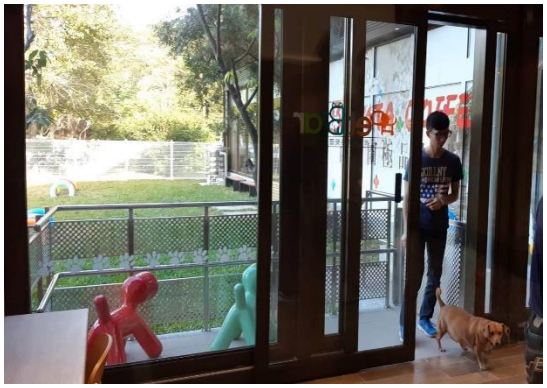
全區改設免治馬桶



舒適的三代同堂用餐環境



寵物公園



寵物共餐區

三、性別友善服務措施辦理歷程 (3)

溫馨的哺(集)乳室 -五星級哺(集)乳室

- 由各服務區發揮創意，設置不同風貌之哺(集)乳室，室內各項設備均有專人管理與維護，**使父母親感受溫馨舒適又有安全感**。
- 忘記攜帶寶貝尿片時，**服務台還有提供免費尿片**。



五星級哺(集)乳室

四、公共藝術發展演進歷程

由觀賞到互動 - 親子共融的公共藝術

- 早期公共藝術多以具紀念性之圖騰或抽象之作品設置為主。
- 近年本局進行**公共藝術改造**，公開評選時**保障女性委員比率**，有別於以往工程師以男性主導思考設計思維，**讓公共藝術作品更具親和性，並增進互動感**，廣受用路人好評。



BEFORE



AFTER



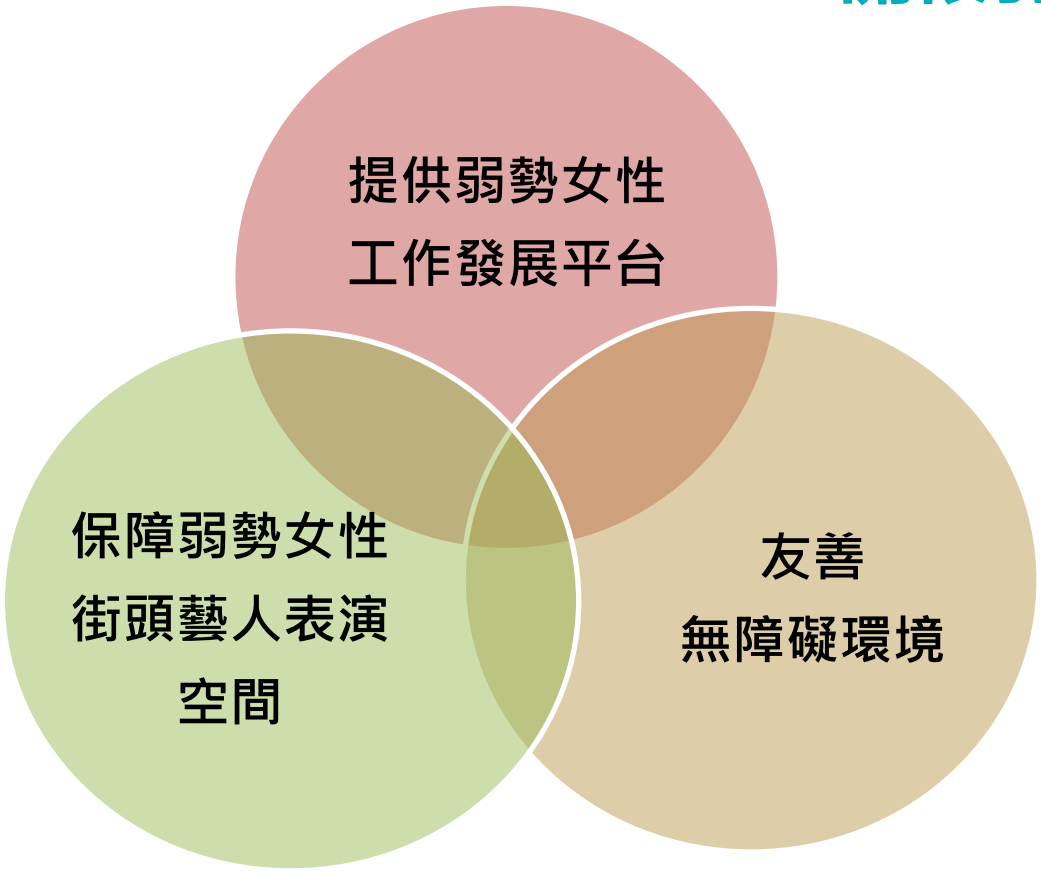
飛天咘咘車



飄飄觔斗雲

五、推廣性別平等觀念與作為 (1)

-關懷弱勢族群的作為



提供弱勢者從「到站至離站」之完整性服務

五、推廣性別平等觀念與作為 (2)
-提供弱勢女性工作發展平台

弱勢女性零租金之實體銷售平台

- 與雲林縣及台南市勞工局合作，提供弱勢女性發展平台，以不收取租金方式，於服務區**設置女性創業實體銷售專櫃、小農銷售平台**等。
- 協助**新住民及弱勢婦女展示手作藝品**，長期提供福利團體輔導婦幼創業。
- 102年起各服務區逐步引進在地小農販售農特產品，且規模持續擴展，小農**農產品行銷**從102年營收190萬，逐步提升至**109年營收8,145萬**，營業額逐年穩定成長，並獲用路人及消費者好評。



飛雁小舖



道農市集



農青市集

五、推廣性別平等觀念與作為 (3)
-保障弱勢女性街頭藝人表演空間

「街頭藝人表演場地」保障弱勢女性優先申請

- 國道服務區「街頭藝人表演場地」為鼓勵弱勢團體申請，善盡社會關懷，明定以弱勢女性族群表演者優先申請，提供弱勢團體走入人群，展現自信與勇氣的友善環境
- 已核准合格街頭藝人證書女性街頭藝人37人、男性61人，共計98人，女性保障名額已超過三分之一。





街頭藝人
表演活動

五、推廣性別平等觀念與作為 (5)
-友善的無障礙環境

提供行動不便者從停車到如廁再到用餐休息完整性的服務

- 設置無障礙及復康巴士專用停車位，提供鄰近賣場及廁所之停車空間。
- 提供舒適的無障礙專用廁所。
- 賣場內有寬敞的無障礙專用座位可用餐。
- 設有輪椅專用充電插座、無障礙公用電話等友善設施。
- 各服務區均獲得友善餐廳及休憩場所認證，高公局更獲得「友善建築評選」頒發特殊貢獻獎項之殊榮。



無障礙車位

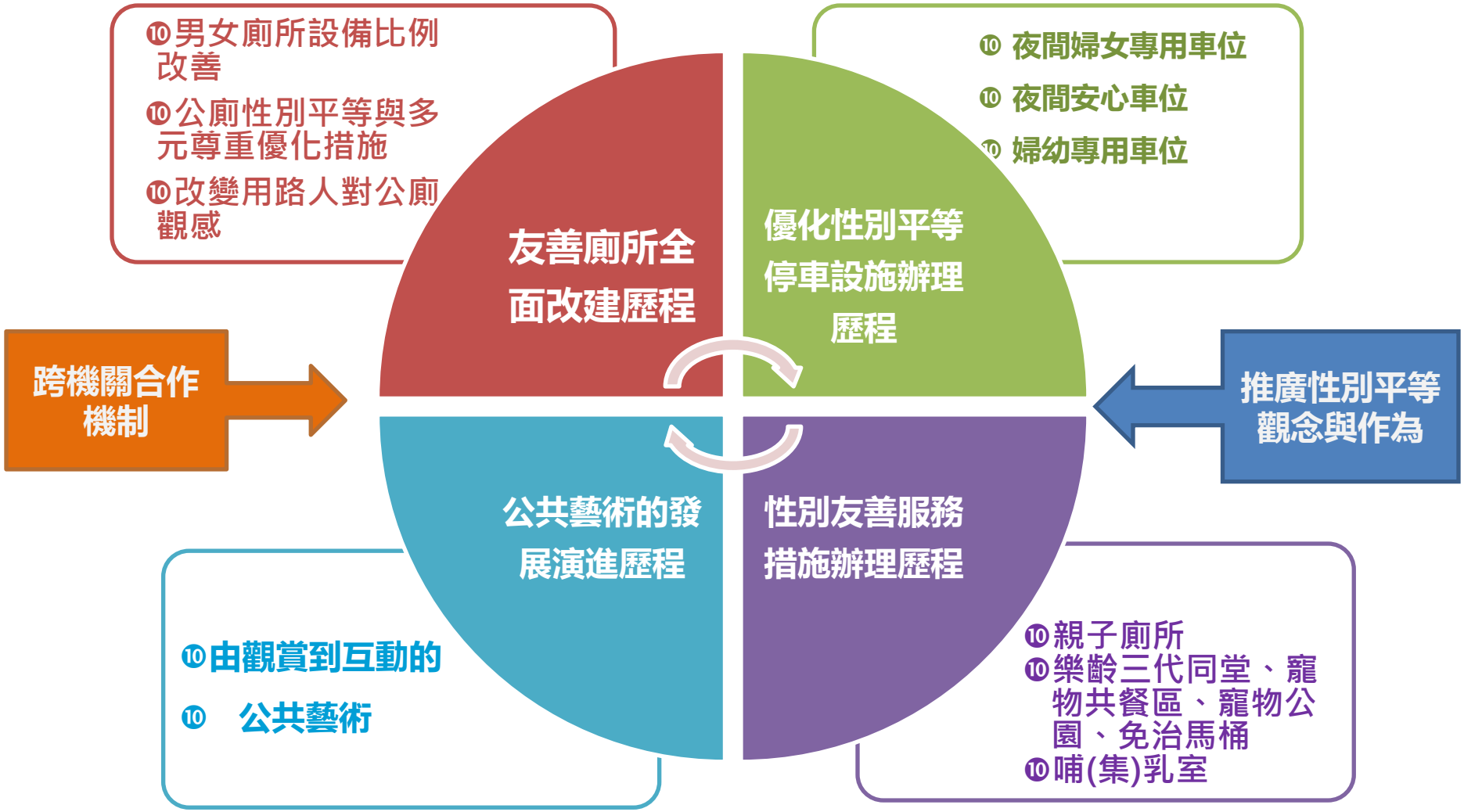


無障礙廁所



無障礙用餐區

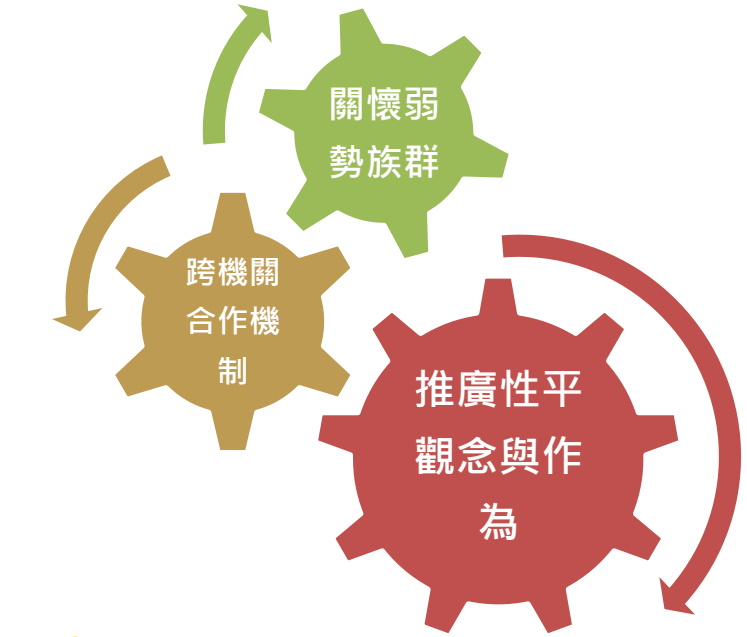
六、跨機關合作機制


⑩男女廁所設備比例改善
⑩公廁性別平等與多元尊重優化措施
⑩改變用路人對公廁觀感
友善廁所全面改建歷程
⑩ 夜間婦女專用車位
⑩ 夜間安心車位
⑩ 婦幼專用車位
優化性別平等停車設施辦理歷程
跨機關合作機制
推廣性別平等觀念與作為
公共藝術的發展演進歷程
性別友善服務措施辦理歷程
⑩由觀賞到互動的
⑩ 公共藝術
⑩親子廁所
⑩樂齡三代同堂、寵物共餐區、寵物公園、免治馬桶
⑩哺(集)乳室

七、資源投入與整合 分析與檢討 (1)



▲跨機關合作機制▼







深耕性平驛站



七、資源投入與整合 分析與檢討 (2)

- 103年至109年過去7年間，完成廁所進行全面改建者計有**21**處，目前仍有**2**處施工中。
- **投入經費高達9億3,772萬元**

(註：投入經費尚不包括零星改善工程，如停車位改善、休息室及性平宣導等)

102年：**硬體設施進階改善**

103-104年：**營造性別友善環境**

105-106年：**深化廁所景觀**

107-109年：**性別無國界**

性平推廣投入**軟體服務**及**宣導活動**，更是無可計價

性平宣導活動





性平友善環境參訪

七、資源投入與整合 分析與檢討 (3)



硬體設施改善

透過計畫性的規劃、設計與執行，改善精進各項服務設施，落實性別平權的內涵。

軟體措施提升

不分男女老幼或身心不便者，讓各類型顧客，從進入服務區到離開，均能感受細心、用心、貼心，甚至客製化的服務。

性平納入招商規範

招商文件：有意投資之民間機構應於投資計畫書將**高齡化、性別平等**等觀念納入，透過民間機構發揮創意，營造性別友善環境。
一步一腳印地將性別平權概念與作為，落實在公共服務的場域中。

軟硬兼施 深耕性平驛站-讓好變得更好

肆、影響程度-人民有感具體事蹟

- 經常性辦理公益義賣募款活動
- 自助人助的尤多拉夢想館

一、經常性舉辦公益義賣募款活動

結合廠商舉辦義賣活動，所得全額捐助家扶機構助學款。



助學義賣

公益健檢



每季與老五老基金會協助合作，辦理免費「健康義檢」、「送年菜」等公益活動。

義賣所得全數捐做鄰近地方國小作為獎助學金使用。

公益義賣



舉辦各式公益募款

109年募得476.8萬元

<感謝所有用路人的愛心>

首長參與捐助公益



二、自助人助的尤多拉夢想館

重度身心障礙天使張瓊文在古坑服務區圓夢，固定駐區彈奏動聽音樂，已成功募得了2部復康巴士及慈善基金。

自助



人助



以張瓊文的故事為創意發想，打造手創娃娃「尤多拉夢想館」，創立自有品牌並結合公益、文創、愛與關懷。

尤多拉夢想館販售布偶娃娃、手作包包，108年度尤多拉夢想館營業額為226萬元，改善弱勢、單親婦女的經濟問題。

夢想



伍、具體績效

各項滿意度逐年提升

服務區的蛻變 獲獎無數

一、各項滿意度逐年攀升

近5年整體民眾滿意度分數均在85分以上

服務區廁所滿意度調查成果

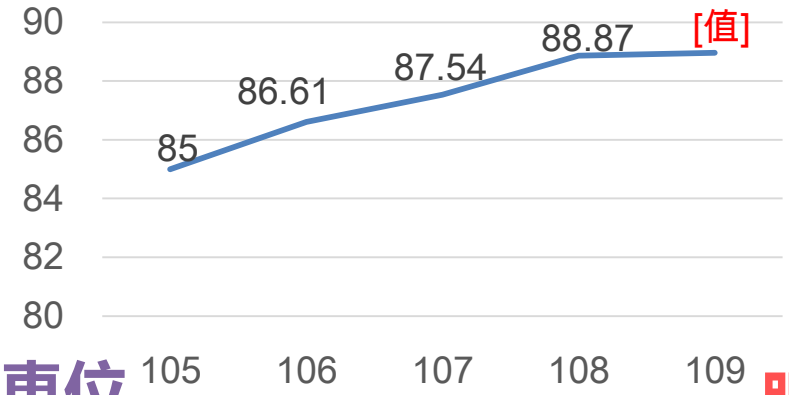
109年

整體滿意度89.81分

服務區友善服務措施滿意度調查成果

109年

設施滿意度均達91.26分以上



服務區停車位滿意度調查成果

109年

清潔89.39分

秩序86.86分

服務區整體滿意度調查成果

109年

整體滿意度88.96分

二、服務區的蛻變 - 獲獎無數



- 102年至今，高速公路服務區共**獲得各式獎項233次**。
- 包括**行政院金馨獎(106、108年)、財政部金擘獎、交通部金路獎**、優良哺集乳室、特優友善遊憩場所、特優友善餐廳、特優級公廁、農糧署溯源餐廳、綠建築鑽石級標章、AED+CPR安心場所認證……等等。

陸、結語

軟硬兼施 深耕性平驛站 讓好變得更好

- 服務區是我們為用路人設置的中途重要休憩的「驛站」。
- 過去我們透過軟硬兼施做了很多努力，讓這個驛站變成性別平等、幸福友善的服務平台。
- 我們將持續深耕這個幸福驛站，讓性別平權觀念，透過服務體驗往下紮根、往外拓展，讓現在的好--在未來變得更好!

2021

謝謝聆聽