

推動性別平等工作心得文章

機關名稱：交通部高速公路局中區養護工程分局

撰擬人員：許育瑋工程員

服務區是高速公路的節點，也是高速公路局中區養護工程分局（以下簡稱本分局）對外展示的平台，本分局轄下共 5 個服務區，其中南投服務區於民國 92 年啟用，本分局積極投入經費及資源予南投服務區，從入口意象、公共藝術及活動進行相關優化工作，從築底營造優質平權的空間，深耕推廣原民生活文化，最後落實生態永續的政策，讓南投服務區成為平權、生態及原民的美樂地。

一、 推動性別平等工作之策略

本分局於 97 年起即致力於性平業務的推動，除了制定規章、成立小組，研製教材外，並在硬體設施融入原民文化，持續地將服務區打造成多元平權的友善空間，國道服務區是良好的平台，且可以依據社會脈動、機關經費、資源逐年辦理深化，使平權「成為服務區日常生活業務」。以下為本分局對性別平權之推廣及投入情形：

（一） 本分局性別平權推動進程

1. 民國 98 年：訂定本分局「性別平等工作小組設置要點」、並成立性別平等工作小組暨性騷擾申訴處理委員會。
2. 民國 103 年：深化本分局同仁性平觀念訂定「中工處性別主流化訓練計畫」。
3. 民國 105 年：以清水服務區為例，研發 CEDAW 案例教材，並提報性別業務亮點博得交通部好評。
4. 民國 106 年：以「有溫度的清水夜明珠」，獲得金馨獎-行政院性別平等創新獎的肯定。
5. 民國 107 年至 109 年：持續深化性別平權政策、將轄區服務區打造成一服務區一特色的優質平權服務區。

（二） 內深外優-由內而外融入性平觀念

為確保男女在各方面有平等權力，以內部深化、外部優化二

進程，於服務區提供不同年齡層、不同性別及需要加強照護者的全方位服務，落實性別平等，符合性別人權保障，消除性別年齡服務的差異、積極創造性別平等的友善多元服務。

1. 內部深化

從內部員工性別平權觀念之灌輸，除製作性別業務宣導品、辦理教育訓練推動宣導，落實員工性平意識、增加女性就業、拔擢女性主管、提升女性參與決策權外，並配合司法院釋字第 748 號解釋施行法，賦予「配偶」欄身份所應有的權利相關業務，以消除性別刻板印象及歧視，營造性別友善職場。

2. 外部優化

在服務區融入性平觀念，扭轉布農族原民父系社會為主價值觀，處處發揮巧思並以多元方式提供旅客交通上、生活上、安全上、信仰上亦或是年長者、年幼者、孕婦或行動不便、親子及多元族群都能感受到我們「關懷多一點、安全多一點、友善多一點、性平多一點」的優質服務。

二、 執行過程

(一) 築底-營造優質平權空間

透過從民眾的需求切入，從進入服務區到離開服務區，打造一個幸福平權的優質服務空間。

1. 導入親和停車導引

108 年本分局首創導入 ePARKING 智慧導引系統，可快速引導民眾至停車位，縮短反應判斷時間，優化停車服務，該系統也於 109 年獲得德國萊茵認證。

2. 建構友善停車環境

配合法令逐步推動及設置婦幼停車位，並且設計 QRcode，當發現有不當佔用的情形，民眾可透過公警隊網頁連線舉發，維護專用車位權益。

3. 打造無礙通行空間

從 92 年開站迄今，逐年改善服務區戶外場域，將停車場

至賣場打造成有愛無礙的通行空間。

4. 營造安心友善的用餐環境

為落實人道關懷的服務理念於各服務據點，設置無障礙設施及用餐環境，並更新無障礙電梯，關懷行動不便族群，並設置溫馨哺(集)乳室，及提供兒童專用舒適座椅，友善親子同遊族群，用心打造優質的休憩環境。

5. 打造優質如廁空間

有鑑於臺灣走入高齡化社會，為體貼孕婦或行動不便者及銀髮族，於服務區設置了許多不只符合法規、更優於法規的貼心設施。

(1) 關懷高齡

配合公廁改建，蹲坐比調整成優於法規的 2:3，男女廁間比亦調整為 1:5，並發揮巧思於廁間內及走道設置扶手，外部則設置等候座位關懷高齡。

(2) 多元友善

於廁間內設置無障礙、親子、穆斯林及性別友善廁所來滿足各族群的特殊需求，打造多元友善的平權空間

6. 滿足隱私及多元需求的整備休息空間

考量女性駕駛人休憩及隱私需求，於 106 年設置單間設計駕駛人休息室，並於 109 年增設穆斯林祈禱室，尊重多元宗教。

(二) 深耕-融合原民文化生活的服務區

1. 內外結合—逐年深化原民印象

透過營造原民主題空間及原民互動的體驗，並透過室內外空間融為一體的獨特室內美學，提供用路人休憩購物的舒適空間與建立了解南投原鄉特色的文化平台。

2. 發揚原民風情特色-導入原民特色服裝及支持女性就業

以女性原民設計為主的制服，這 10 多年來更是演進到目前的第 6 代，目前設計採用格菱紋及編織手法，不偏好特定族群風格，展現出濃濃的原民風采。

3. 辦理原民月活動-體驗原民族文化之美並增加揭露度

自 105 年起，每年 8 月訂為原民月，舉行盛大活動，活動內容有女性原住民工藝品暨弓箭編（弓織法）展演、原住民舞曲展演及原住民樂團表演讓用路人體驗原民族文化之美，也讓原民長輩（尤其婦女）有生活目標與表演空間。

4. 永續-國道讓蝶道

南投服務區以南 20 公里的林內路段，每年清明前後世界唯二的紫斑蝶都會上演著北返遷徙盛事，為了實踐公路正義，降低路殺事件，首創國道讓蝶道的保育措施，開啟物種與人類都有公平通行國道的新紀元。

透過設立植栽導引、防護網、封閉車道降低路殺，服務區內也種植蜜源植物提供紫斑蝶北返休憩覓食，也設置紫蝶隧道積極宣導，達到教育及保育之功效。

三、 執行成效

（一） 營造性平優質空間

透過服務區停車場、賣場、餐廳、廁所、駕駛人休息室等各項設施改善及服務精進，以及對員工及用路人深化宣導，落實 CEDAW 精神。

1. 外部認同

本分局亦不定期辦理各式宣導活動，促進性平精神，屢獲各媒體好評及報導，每年度也辦理民眾滿意度調查、神秘客調查、經營廠商評估等，以了解民眾需求，並受民眾肯定。

2. 機關肯定

在行政院、交通部、內政部及地方政府評比，榮獲特優公廁、特優友善餐廳、特優友善遊憩場所等多項殊榮；服務區也藉此提倡尊重、平等，讓性別平等的理念對象、地點，不受時空之限制，展現更優質服務。

（二） 用心譜出性平動人故事

為積極保障就業婦女在男女平等的基礎上享有相同就業機會的權利，本分局亦協助提供許多女性開展工作之機會，透過

他們的故事與經歷，也讓更多人看到女性在社會上的付出：

1. 高速公路就是我的日常-李小姐
因收費站裁撤面臨失業的李小姐，由高公局協助轉職遠通電收，落實政府扶持勞工政策，也讓她開展事業第二春。
2. 把每個人當成家人—蔡小姐
在服務台工作 8 年的蔡小姐對旅客的問題都能以親切良好態度立即反應處理，感動許多用路人。
3. 我的原民美樂地—張阿姨
每年「原民月系列活動」讓原民女性長者有機會對外展示她們的專業。
4. 家扶義賣幫助了我—Numa 媽
Numa 媽媽直到來服務區參加家扶中心義賣，才遇見能協助解決家庭經濟問題的家扶老師，讓她更有勇氣與信心面對各種困境。
5. 謝謝服務區讓大家知道我的玉米最好吃-黃阿姨
二度就業在農青市集賣玉米的黃阿姨，因服務區友善的關懷協助，讓她決定每天往返南投和雲林。品質優良甜美的玉米更透過服務區推廣而遠近馳名。

四、 展望

服務區所提供之作為對我國性平業務推動有相當大之示範作用，其影響既深且廣，我們經由各項硬體建設改善、軟體服務提升、多元面向之相互結合，持續以原住民為主軸，深耕生態教育，打造一個性平美樂地，相信今天的南投已不只是一個服務區，也是一個旅程中充滿幸福的性平友善平台。

未來我們將持續透過精進檢討，擴大性別平等之觀念，內化本分局至經營廠商管理，進而轉化成性別平等的文化，精進服務區性平環境之深化，作為國內相關公共場域之標竿。