

推動性別平等工作心得文章(性別平等深耕獎)

機關名稱：交通部高速公路局

撰擬人員：趙凌佑 幫工程司

主題：軟硬兼施-深耕性平驛站

古代因交通不便，傳信、運輸等活動耗日費時，能提供食宿、休息、補給之「驛站」至關重要，交通部高速公路局(下稱本局)所轄管服務區在精神上即傳承「驛站」，讓用路人能於途中休憩，以提供相關之服務設施給用路人，目前高速公路全線共設置 15 處服務區，每年度服務近 3,200 萬人車/次以上，服務區對於國道用路人之重要性已不言而喻。

本局曾前局長大仁曾勉勵同仁：「代表國家的旗幟叫做國旗，代表國家的選手叫做國手，高速公路又稱國道是代表國家等級最高的道路，提供給用路人的設施及服務，必定也是最高品質的服務。」，爰此，提供最高品質的服務以滿足用路人各項需求，是本局一貫的目標。

從另一個角度來看，服務區不僅提供用路人途中休憩之功效，也是民眾教育極佳的公共服務場域，基此，本局積極投入資源，立定「推動性別平等」作為政策教育目標，以求落實「消除對婦女一切形式歧視公約」(The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women，簡稱 CEDAW)之性別平等精神，服務區推動性別平等工作與 CEDAW 相關之條文包括：

- 一、CEDAW 第 5 條規定：「改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。」。
- 二、CEDAW 第 12 條第 2 項規定：「締約各國應保證為婦女提供有關懷孕、分娩和產後期間的適當服務，必要時予以免費，並保證在懷孕和哺乳期間得到充分營養。」。
- 三、CEDAW 第 13 條規定：「締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟

和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上享有相同權利。」。

為將前揭「性別平等」概念融入服務設施，本局與經營廠商透過資源整合啟動跨機關之合作機制，共同打造友善貼心的性別平等服務區，希冀透過多元且具有溫度之創新思維，賦予冰冷的硬體設施溫馨的暖意。本局推動性別平等之方向可概分為「建構並持續推動性別友善服務區」、「基礎設施以提供安全、舒適、美觀之服務精神為出發點」、「將性別平等精神融入業務」3 向度，具體推動性平驛站之作法，分述如下。

(一)「建構並持續推動性別友善服務區」：

建構服務區內之性別平等空間，以實現 CEDAW 之精神，茲舉例如下：

1、公廁全面改建，以符合性別平等需求：

考量男女如廁時間之差異，自 103 年起，服務區以性別平權之理念重新進行規劃設計，將原先已符合法規之男女廁間比例自 1:3 逐步調整至 1:4.5，更額外增設無障礙設施、設置性別友善廁所，不但符合性別平等之精神，另考量孩童、長者等需要家屬協助如廁之族群，規劃於公廁設置等候區，使原本單純之廁間服務都能兼顧且滿足各族群之特殊需求，成果案例如圖 1 所示。

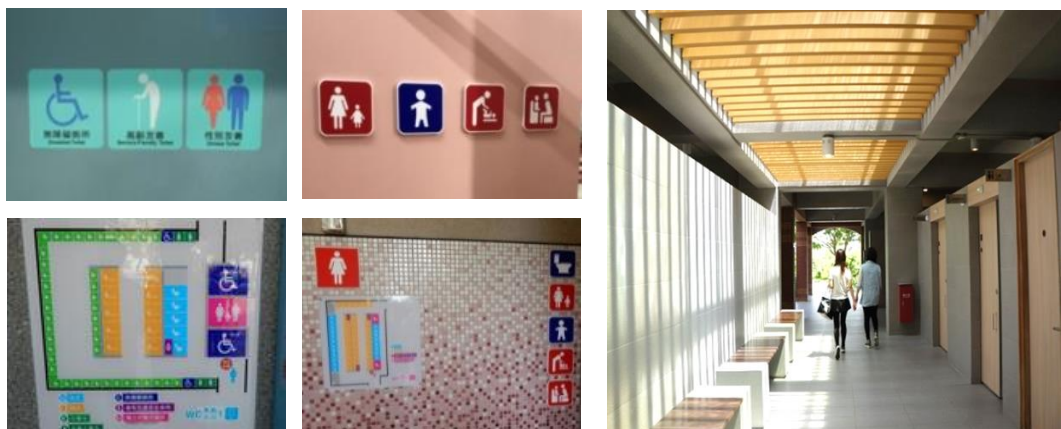


圖 1 性別友善廁所標示及提供公廁等候區

2、設置溫馨舒適的五星級哺(集)乳室：

為確保家長可安全地、私密地哺(集)乳、更換尿布，除規劃獨立之哺(集)乳室，更安置尿布台、母乳儲存專用冰箱等各項設備，並額外安排專人對室內各項設施管理及維護，再於服務台提供免費尿布，使家長皆能感受溫馨舒適的五星級服務哺(集)乳室服務，成果案例如圖 2 所示。



圖 2 五星級哺(集)乳室

3、設置女性專用駕駛人休息室：

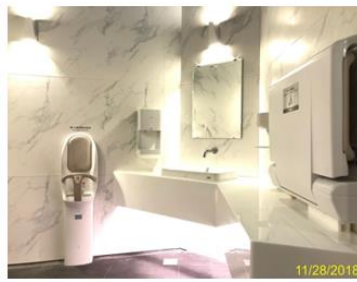
為舒緩用路人南來北往旅途疲累，全線 14 處服務區，南、北 21 站總計有 15 站已設置駕駛人休息室，為使女性駕駛人安心休息，本局於服務區額外設置女性專用駕駛人休息室，以落實性別平等，成果案例如圖 3 所示。

4、善用廁所空間，打造實質的性別平等梳妝區：

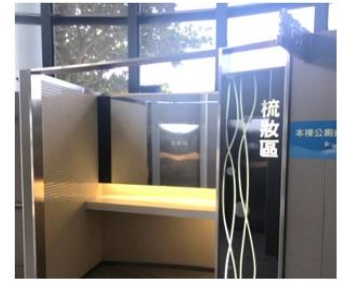
廁所全面規劃便利、舒適之梳妝台及更衣室，另額外打造女性 VIP 多功能廁所，並定期實施防偷拍偵測，以確保女性如廁之安全，成果案例如圖 3 所示。



清水服務區女性駕駛人休息室



女性VIP多功能廁所



增設男/女梳妝區

11

圖 3 打造舒適安全的平權休憩空間

(二)「基礎設施以提供安全、舒適、美觀之服務精神為出發點」：

落實服務區內之性平精神至基礎設施，以強化 CEDAW 之政策，茲舉例如下：

1、推動性別平等停車設施：

為保護女性駕駛夜間停車之安全性、便利性，服務區自 102 年起於鄰近大廳處設置「夜間婦女停車位」、「夜間安心車位」，於四周設有監視錄影系統、加強照明，並請國道公路警察局協助於夜間加強巡邏，另服務區保全人員亦可陪同婦女前往停車位，為讓女性駕駛人易尋找夜間婦女專用停車位，更於 107 年修訂法規，採用具有區別性之顏色與圖案，改為「婦幼專用車位」，以營造安全停車空間與環境，成果案例如圖 4 所示。

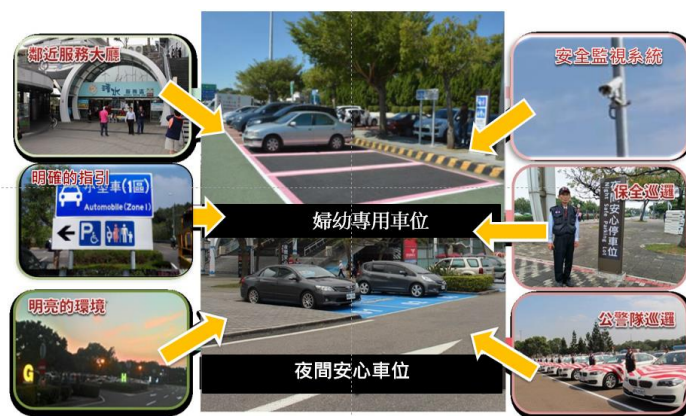


圖 4 構建服務區安全的停車空間與環境

2、建立觀賞到互動的親子共融公共藝術

早期之公共藝術，多以紀念性之圖騰或較抽象之作品展示為主，為使公共藝術作品具親和性及增進互動性，本局積極地進行服務區公共藝術改造計畫將不同的童話、遊戲或以地方特色為主題，讓公共藝術成為服務區親子同樂的亮點，成果案例如圖 5、圖 6 所示。

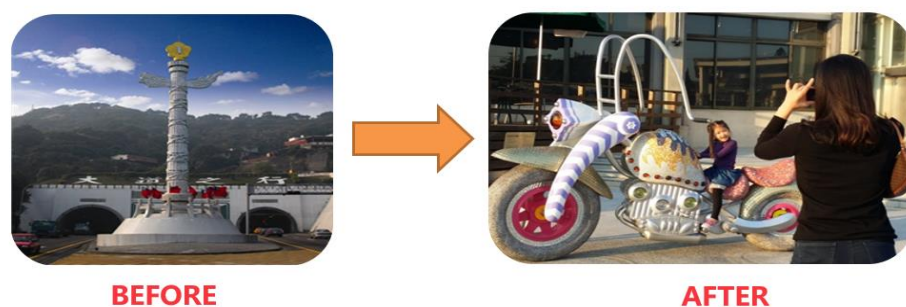


圖 5 公共藝術發展演進歷程



圖 6 泰安服務區「安安的奇幻樂園」公共藝術

3、設置友善國道穆斯林祈禱室

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。

目前國道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，成果案例如圖 7 所示。



圖 7 設置友善國道穆斯林祈禱室

(三)「將性別平等精神融入業務」：

打造安全平權的休憩空間，將性別平等概念納入服務區招商規範，另聘請外部委員協助審查相關性平規範的適當性，期待透過民間機構的參與呈現不同風貌的性平驛站，茲舉例如下：

1、打造首座女性特色服務區(古坑服務區)：

具體要求廠商依據投資計畫承諾辦理，除提供女性到站服務外，亦免費供給女性貼心用品，如保濕乳液、紙尿褲等共十項貼心日常用品。

2、提供弱勢女性工作發展平台：

與臺南市等各地方政府勞工局跨機關合作，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銷售專櫃等，另協助新住民及弱勢婦女展示手作藝品銷售管道，及長期提供福利團體輔導婦幼創業，以改善其經濟狀況。

3、保障弱勢女性街頭藝人表演空間：

國道服務區「街頭藝人表演場地」為保障弱勢女性，善盡社會關懷，明定優先安排弱勢女性族群之申請案件，以提供弱勢團體走入人群表演之機會，以營造展現自信與勇氣的友善環境，其中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，成果案例如圖 8 所示。



圖 8 街頭藝人表演活動

本局在深耕國道驛站之過程中，於硬體設施改善上，透過計畫性的研究、規劃、設計、施作與執行，持續改善服務設施，以落實性別平權相關基礎設施；在軟體措施提升上，從招商文件編寫、契約內容審訂到要求廠商落實，讓男女老幼、身心障礙人士，從進入服務區到離開，都能感受到本局貼心、用心甚至是客製化的服務。

秉持著提供最高品質的服務持續耕耘國道各服務區，自 102 年至今，高速公路服務區共獲得各式獎項 231 次，包括行政院金馨獎(106 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…等獎項予以肯定，近 5 年來，整體民眾滿意度分數均在 80 分以上，各項滿意度逐年攀升，「服務沒有最好，只有更好」是本局不斷努力的目標，針對服務區滿意度調查結果虛心檢討，及監督廠商營運服務品質，以回應用路人對服務區公共服務品質的期待。

本局將持續於高速公路服務區招商文件納入性別相關項目，藉由公私協力合作下的民間力量發揮創意，營造性別友善環境，以一步一腳印地方式將性別平權概念與作為，落實在公共服務場域的每一個角落，以期更為深度地邁向性別平等驛站！