



交通部高速公路局

**FREEWAY BUREAU.MOTC**

# 揚帆蘇澳 蒼萃蘭陽

## 性別平等創新獎書面報告



112年5月15日



## 「性別平等創新獎」摘要表

考核基準	配分	簡述摘要內容
1. 參與主題及內容與性別平等之關聯性	10分	<p>為創造性別平等的友善環境及多元的服務，蘇澳服務區爰遵循「消除對婦女一切形式歧視CEDAW公約」第五條、第十一條、第十二條及第十三條規定，針對服務區之軟體服務及硬體設施與營運管理措施，積極導入以人為本與性別平等意識觀念，例如：打造蘇澳服務區第1間性別友善廁所及六星級女力廁所，提供多元性別認同者安心如廁空間、打造婦幼車位、訂定性平友善的委託經營管理契約文件、提供設備完整且獨立的哺(集)乳環境及保障弱勢女性街頭藝人表演空間(活動)及小農銷售平台等措施。</p>



<p>2. 將性別觀點融入 業務程度</p>	<p>15 分</p>	<p>蘇澳服務區為提供多元性別及弱勢族群全方位的照護措施，爰將性別及弱勢平等觀念分就下列面向予以融入：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 女性安全的環境。<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 友善的停車空間設計。</li><li>(2) 親子互動遊憩區。</li><li>(3) 親子閱讀漂書區。</li></ol></li><li>2. 場域內性別平等措施<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 提升女性職能。</li><li>(2) 用心打造私密的如廁空間。</li><li>(3) 員工性平意識深化。</li><li>(4) 弱勢及女性族群的關懷。</li></ol></li></ol>
----------------------------	-----------------	--





<p>3. 開發及運用資源情形(含跨機關合作機制)</p>	<p>25分</p>	<p>蘇澳服務區運用資源及跨機關合作情形如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 善用資源落實多元平權的友善環境：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)女性行走更安全。</li><li>(2)用心於弱勢（女性）族群友善措施。</li><li>(3)提高在地女性的就業率。</li><li>(4)善用資源向民眾宣導。</li><li>(5)資訊科技的運用。</li></ol></li><li>2. 跨機關合作機制辦理情形：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)與行政院農業委員會及宜蘭縣政府共同辦理農民市集活動。</li><li>(2)與岳明國小合作辦理書海同遊計畫。</li><li>(3)與宜蘭縣政府合作小燕鷗巡守隊淨灘活動。</li></ol></li></ol>
-------------------------------	------------	---



<p>4. 創意性</p>	<p>30 分</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 創新且多元的合作-性平友善的委託經營管理契約文件： 將弱勢關懷及性平友善之措施納入各服務區招商條件，期望經營廠商重視弱勢及女性發展空間。</li><li>2. 創新且多元的設計-性別友善廁所及六星級女力廁所： 蘇澳服務區設置性別友善廁所及打造高規格六星級女力廁所及淋浴間，以提供多元性別認同者及女性用路人安心且便利的如廁空間。</li><li>3. 創新且多元的環境-友善哺(集)乳環境： 為營造多元性別友善的空間環境，蘇澳服務區打造高規格哺(集)乳室，此外，也設有親子互動空間，讓帶有年幼子女之女性用路人於服務區休憩時間，毋須時刻照顧年幼子女，進而舒緩因旅途所造成精神上的緊繃感。</li></ol>
---------------	-----------------	--



<p>4. 創意性</p>	<p>30 分</p>	<p>4. 新且多元的服務-齊柏林特展、保障女性街頭藝人優先權利之表演空間：</p> <p>齊柏林先生利用航拍鳥瞰的全高空拍攝方式將臺灣高速公路施工過程的箠路藍縷與完工後的優美線條及景觀一一呈現，引導民眾進入一幅豐富的美覺饗宴，且現已於蘇澳服務區2樓展覽廳以常態展的型態持續展出。此外，各服務區辦理場地租借文件審核作業時，均優先核准女性及弱勢族群表演者之申請。</p>
---------------	-----------------	--



<p>4. 創意性</p>	<p>30 分</p>	<p>5. 創新的性平推動檢討方式-導入神秘客稽核模式： 將神秘客稽核模式導入服務區性別平等落實情形之檢討，並依據各項稽核項目之評分結果進行內部檢討作業，以提升服務品質及落實性別平等之理念。</p> <p>6. 創新的貼心服務-智慧取物櫃： 蘇澳服務區在戶外迴廊設置智慧取物櫃，除可讓用路人享用到有溫度的美食外，亦可舒緩用路人行車所累積的壓力。</p>
<p>5. 影響程度(具體績效)</p>		<p>1. 蘇澳服務區獲各界表揚及相關獎項： 蘇澳服務區榮獲哺(集)乳室特優獎、安心場所認證、特優級公廁認證及111年第20屆金擘獎-政府團隊獎優等。</p> <p>2. 蘇澳服務區獲媒體揭露事蹟及肯定報導。</p>





性別平等創新獎書面資料  
揚帆蘇澳 蒼萃蘭陽  
目錄

壹、前言.....	1
一、蘇澳服務區發展概況介紹.....	3
二、服務區發展現況及未來發展願景.....	4
貳、參與主題及內容與性別平等之關聯性.....	5
一、落實CEDAW公約第五條（社會文化行為模式）.....	6
二、落實CEDAW公約第十一條（就業權）.....	7
三、落實CEDAW公約第十二條（健康權）.....	8
四、落實CEDAW公約第十三條（經濟與社會福利權）.....	9
參、將性平觀念融入業務程度.....	11
一、女性安全的環境.....	11
二、場域內性別平等措施.....	15
肆、開發及運用資源情形.....	19
一、善用資源落實多元平權的友善環境.....	19
二、跨機關合作機制.....	26
伍、創意.....	30
一、創新且多元的合作-性平友善的委託經營管理契約文件.....	30
二、創新且多元的設計-性別友善廁所及六星級女力廁所.....	32
三、創新且多元的環境-友善哺(集)乳環境.....	39
四、創新且多元的服務-齊柏林特展、保障女性街頭藝人優先表演之空間.....	43
五、創新的性平推動檢討方式-導入神秘客稽核模式.....	46
六、創新的貼心服務-智慧取物櫃.....	48
陸、影響程度.....	49
一、服務區獲各界表揚及相關獎項.....	49
二、服務區獲媒體揭露事項及肯定報導.....	51
柒、結語.....	52



## 壹、前言

創新是對未來構思的實踐，是本機關團隊重要的日常實踐活動。創新行動產生新構想，也是我們將性別平等的觀念融入服務區的創新作為經營的一個關鍵思維，將這些新構想實體化，進而改變旅人的行為暨提升旅人的性別平等認同感。

高速公路是維繫我國交通運輸、經濟命脈的重大公共財，其中布建於沿線的服務區係以驛站為原型，提供用路人在行旅過程中的各項民生需求服務。隨著時代的變遷與工作技能的提升，加上人權與性別平等觀念的意識逐漸抬頭，開車已不再是男性的專屬權利，且近年來我國女性駕駛人的比例逐年攀升，因此服務區的女性使用人數也大幅增加，所以擴充服務區的硬體設備及軟性的服務支援，以符合女性使用人的需求，是服務區目前主要推行性別友善空間的主要課題。



【親子互動遊憩區】



【女性工作人員】

此外，面對各種團體或是家庭親子出遊的形式、新住民等多元的服務對象，再加上因應多元性別觀念改變而產生新的需求，蘇澳服務區也因應此一趨勢，提供女性及弱勢族群多元友善的休憩環境以及柔性的服務規劃，例如設置婦幼車位、性別友善廁所、提供弱勢女性發展平台等設施或服務，以營造服務區自身不僅僅是補給站，也是致力於推廣性別平權與照護弱勢族群的優良公共場域。



【蘇澳服務區夜間景觀】

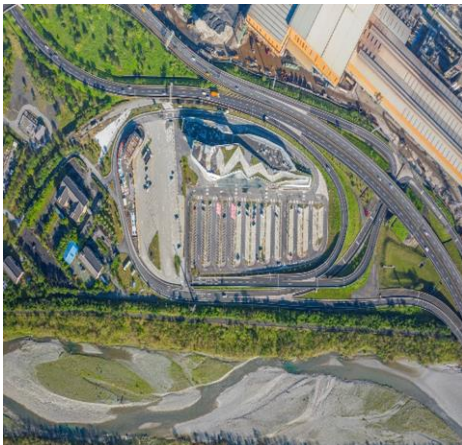




## 一、蘇澳服務區發展概況介紹-

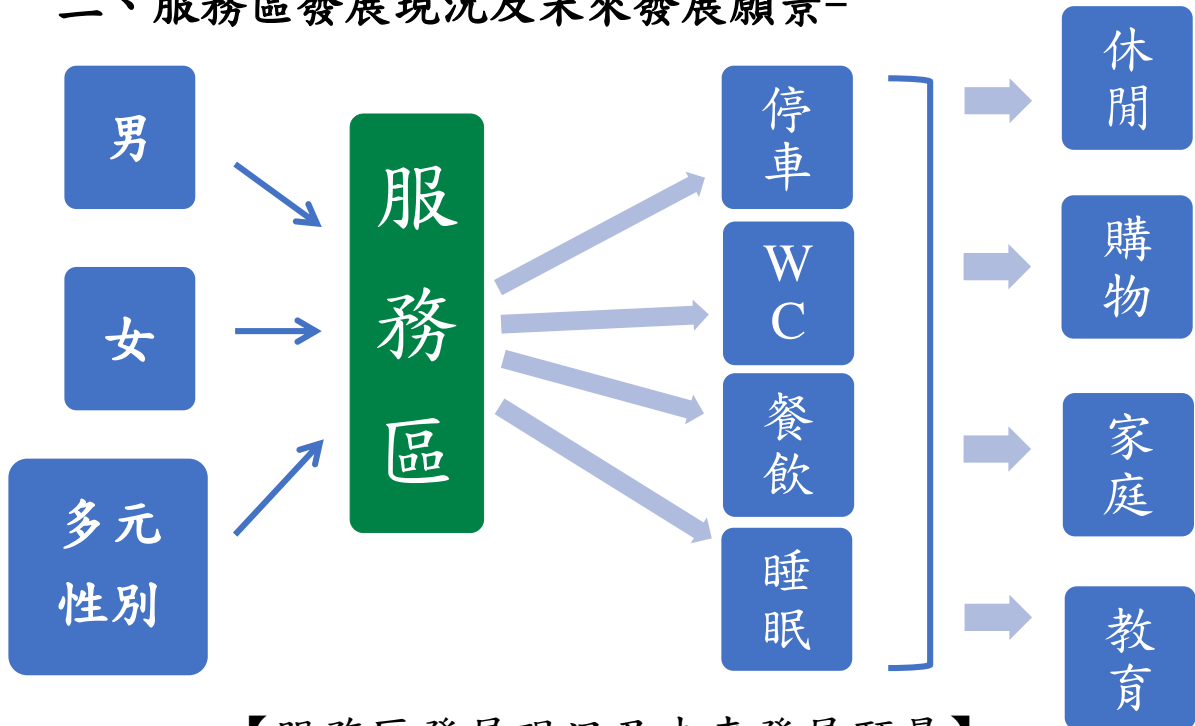
蘇澳服務區是東臺灣第一個高速公路服務區，於民國108年12月30日啓用，位於國道5號蔣渭水高速公路54公里處，需經由蘇澳交流道進入服務區，為國道5號與蘇花段中繼點，總基地面積約53,000平方公尺。

該服務區主體之旅客服務中心外型設計成「大船入港」，象徵滿載漁貨的船隻回港，內部裝潢融合蘭陽平原「稻浪」、溼地棲息「水鳥」、宜蘭外海「鯨魚」與年產居冠「鯖魚」等四大元素，展現宜蘭在地自然環境。服務設施包括停車場358個(小型停車位300個、大型停車位44個、婦幼停車位7個及附遮雨棚之身心障礙專用停車位7個)、遠通電收ETC門市、服務台、自動提款機、公廁152間(男廁45間、小便斗109個、女廁91間【六星級女力廁所5間、無障礙廁所2間及親子廁所8間】及性別友善廁所8間)、哺(集)乳室、VIP駕駛人休息室、漂書區及販賣部。



【蘇澳服務區空拍日夜之美】

## 二、服務區發展現況及未來發展願景-



【服務區發展現況及未來發展願景】

以往，駕駛人多為男性，然現代女性工作、出遊自駕的比例提高，帶動了自我性別意識提升的趨勢，除了生理上的認同，多元性別心理認同也一樣重要。駕駛人因長途的旅行、貨物運輸而衍生的用餐、如廁及休息等項需求，服務區因應而生。另服務區為迎合社會發展趨勢，現已不斷提升服務內容及品質，故蘇澳服務區在規畫設計時，便切合現今多元性別用路人及多種年齡層組合，進而延伸出休閒、購物、家庭、教育等功能的需要，且在空間規劃上下足功夫，多功能場地的高複合性亦有能保護隱私之獨立的舒適空間，期使用路人在購物休憩之餘，可利用服務區內各項設施及展覽空間培養美學，洗淨心靈外，亦可作為家庭親子互樂的適宜場域，落實多元性別教育的目標。



## 貳、參與主題及內容與性別平等之關聯性



### 【遵循「消除對婦女一切形式歧視CEDAW公約」】

蘇澳服務區位於國道5號終點、蘇花改起點，近年國民旅遊盛行，服務區扮演著提供用路人長途旅行停留休憩服務，避免用路人疲勞駕駛，提升安全性的重要角色。

為提供多元性別及弱勢族群全方位的照護，蘇澳服務區已依據促進民間參與公共建設法舉辦招標服務區營運移轉(OT)案，進而創造性別平等的友善環境及多元的服務外，並遵循「消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)」，針對服務區之軟體服務及硬體設施與營運管理措施，積極導入以「人」為本與性別平等意識觀念，期望提供用路人更完善的行旅休憩場所。

## 一、落實CEDAW公約第五條（社會文化行為模式）

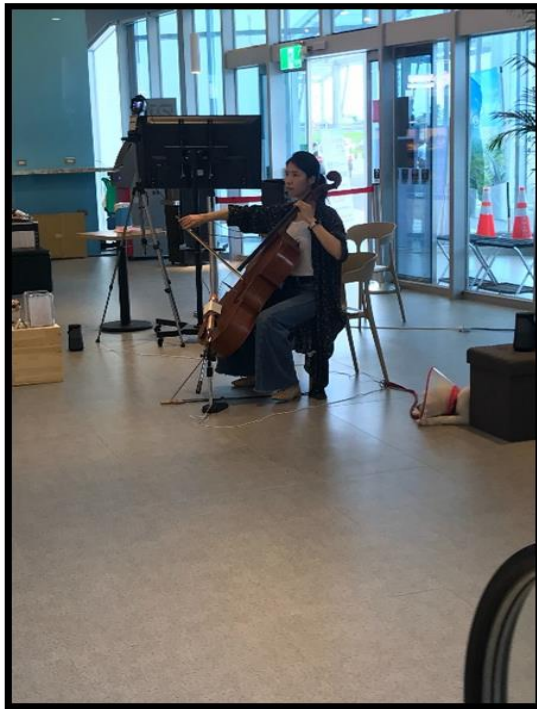
高公局(北區養護工程分局) 每年辦理促進性別平權教育訓練，透過課程講授及案例分析，深化性別平等意識，改變性別的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。此外，透過辦理「性別平等與家務分工－擔任新手爸爸的育兒經驗」之教育訓練，讓同仁瞭解教養子女是雙親的共同責任，消除刻板印象與偏見。



【性別平等與家務分工－擔任新手爸爸的育兒經驗講座】

## 二、落實CEDAW公約第十一條（就業權）

服務區於辦理街頭藝人表演場地審核作業時，為保障女性表演者就業權利，優先核准女性及弱勢族群表演者提出之申請，消除在就業方面對婦女的歧視，以保證她們在性別平等的基礎上享有相同權利。另外，高公局(北區養護工程分局)於服務區招商文件中要求投標廠商應提出對性平友善之措施作為，將「有關弱勢關懷、社會公益的規劃或消費者回饋作為」納入招商條件中，例如服務區優先進用二度就業婦女等，讓女性在就業方面享有相同就業機會的權利，實踐人人有不可剝奪工作權利之理念。



【服務區女性表演者】



### 三、落實CEDAW公約第十二條（健康權）

為保證婦女在性別平等的基礎上取得各種保健服務，蘇澳服務區提供完善哺（集）乳環境，哺（集）乳室除設有尿布台、服務鈴及提供免費的尿片服務外，並設有專用的母乳冰箱作為母乳暫存使用，保持母乳新鮮度。



【服務區提供完善哺（集）乳專用之設備】





#### 四、落實 CEDAW公約第十三條（經濟與社會福利權）

蘇澳服務區已配合107年法規規定設置婦幼車位，並設置親子閱讀漂書區，辦理齊柏林攝影特展並提供親子互動遊憩區，使爸爸得以帶孩子共讀或遊戲，讓媽媽能有時間及空間讀本好書或欣賞展覽，以增進家族間的緊密關係，蘇澳服務區已設置性別友善廁所及淋浴間，提供多元性別認同者安心如廁的適宜空間，保障女性在參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面，在性別平等的基礎上有相同權利。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，保證她們在性別平等的基礎上有相同權利，特別是參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。



【婦幼車位】



【性別友善廁所標示】



## 參、將性平觀念融入業務程度

### 一、女性安全的環境-

#### (一)友善的停車空間設計

為保障女性駕駛朋友夜間停車的安全性及方便性，蘇澳服務區已設置婦幼車位，且其設置位置即鄰近服務區出入口，另專用車位使用說明告示牌及明確的動線指引標誌，均採用新設計視覺標誌符號及色系，以期達成照顧婦孺夜間停車安全之目的。



【婦幼車位鄰近服務區出入口】

婦幼車位係設置鄰近服務區出入口旁，且設有CCTV全天候監控設施，另夜間照明充足，確實保障婦幼安全，自啟用迄今頗受女性用路人讚許，且使用說明告示牌及明確的動線指引標誌，均採用新設計視覺標誌符碼及色系，讓女性駕駛可以輕易到達專用車位，並提供保全人員陪同服務，以維護女性駕駛夜間安全性，另為避免違規占用婦幼停車位之情形，民眾發現時可至婦幼停車位旁服務鈴與服務台聯繫。



【婦幼安全車位告示牌】



【監控設施】



## (二)親子互動遊憩區

為成為一個能夠讓全家出遊旅人真正放鬆的休憩驛站，蘇澳服務區皆設有兒童遊戲區設施，讓小朋友於漫長車程後，可享有活動遊憩的空間，且遊戲區設有安全設施，可防範小朋友碰撞，讓全家出遊的家庭得以安心讓小朋友在該空間活動，無需時刻緊盯孩子的動向，進而舒緩女性用路人因旅途所造成精神上的緊繃感，無論身體或心靈上皆可得到充分放鬆，且蘇澳服務區常於遊憩區場地舉辦各種適合親子互動的活動(如：說故事媽媽)，讓用路人親子間關係可透過活動的參與更進一步。

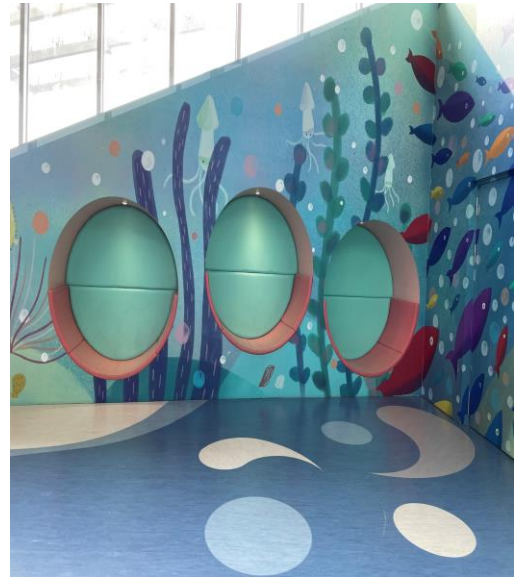


↑【宜蘭縣政府文化局醜小鴨說故事劇團說故事活動】

←【親子互動遊憩區】

### (三)親子閱讀漂書區

蘇澳服務區設有漂書分享區，提供旅客免費閱覽書籍，且時常更換書籍（漂入漂出），除經常性辦理檢視作業，以避免混入不適宜書籍外，並提供簡易躺椅，讓雙親陪同小朋友閱讀，增加親子互動，其中漂書分享區鄰近用餐區域，如此可讓雙親長輩安心用餐，在視距範圍內亦可照顧小朋友，大人小孩都放心。



【親子互動遊憩區內座位】



【親子互動遊憩區結合漂書站動靜皆宜】



## 二、場域內性別平等措施-

### (一)提升女性職能

服務區員工不論性別皆可享有同等報酬和福利，且接受完善的職前訓練及在職訓練，包括主管訓練、食安訓練、服務品質教育訓練、健康訓練和行銷/管理/數據分析訓練的權利，無論性別皆能透過系統化的培訓，達到自我成長與實踐。



【服務區內訓練-禮儀課程】

## (二)用心打造私密的如廁空間

為保障女性用路人如廁隱私不受騷擾之權利，蘇澳服務區廁所全區每日至少辦理一次針孔偵測，並全方位考慮不安全視角，有效避免有意或無意窺視，打造安全自在的如廁環境。



【服務區廁所全區每日至少辦理一次針孔偵測】



### (三)員工性別平等意識深化

高公局(北區養護工程分局)每年辦理促進性別平權教育訓練，109至111年間共辦理6場次教育訓練。透過課程講授及案例分析，深化員工性平意識，並對機關內部員工宣導CEDAW公約之意涵及如何落實於生活中，藉由訓練課程加強員工性別平等意識，並能瞭解CEDAW政策之實際意涵，以打造溫馨工作環境。

開課日期	課程主題
109年6月5日	CEDAW公約落實(含家務分工)與性騷擾防治
110年4月27日	性別主流化-CEDAW進階案例與職場尊重與學習
111年2月23日	防範網路性別暴力
111年3月25日	性別平等與家務分工-擔任新手爸爸的育兒經驗
111年4月27日	多元家庭主題桌遊工作坊
111年6月10日	CEDAW公約認識與落實

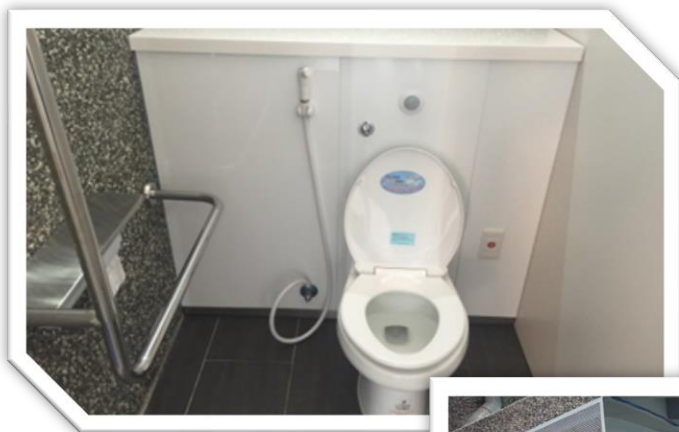


【CEDAW公約教育訓練-加強員工性別平等意識】

#### (四)弱勢及女性族群的關懷

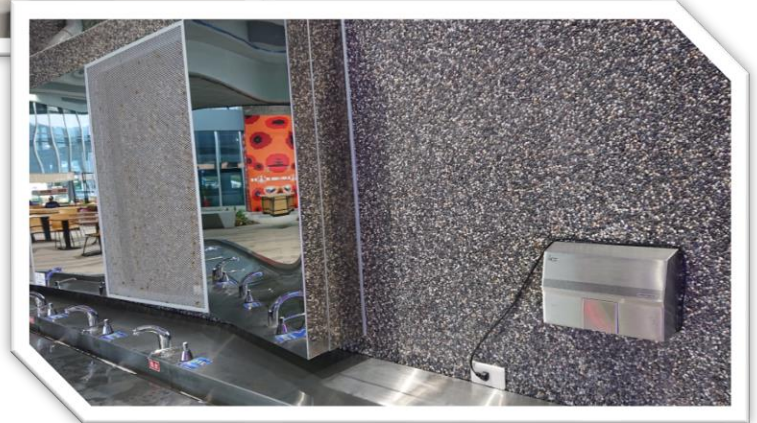
考量行動不便弱勢長者及女性用路人如廁之便利性，提高坐式馬桶比例，以取代舊式蹲式馬桶，另外廁所設有兩個緊急按鈕，其中一側之緊急按鈕設置位置較低，方便使用者倒臥狀況或緊急情形下使用，所有廁間均設置扶手，以提供女性用路人及行動不便弱勢長者貼心且舒適的如廁環境。

另外，為落實對弱勢族群的關懷，蘇澳服務區於111年12月17日與弘道老人福利基金會合辦市集活動，間接增加社福機構財源，並因應寒流來襲提供暖心禦寒服務，例如：提供免費熱茶(薑茶)、溫水洗手等服務。



【廁所設置扶手】

【溫水洗手等服務】



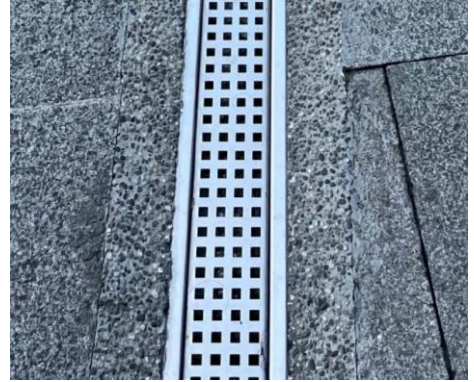


## 肆、開發及運用資源情形

### 一、善用資源落實多元平權的友善環境-

#### (一)女性行走更安全

為避免女性用路人穿著高跟鞋時，因鞋跟踩空扭傷腳踝，蘇澳服務區排水溝蓋採用細目孔蓋設計，防止鞋跟不慎卡住，行走更安全。



【細目孔蓋】



羅比·哈里斯在「大家一齊來談性」一書中提到「當別人對你說『不』的時候，你必須明白自己的錯誤及尊重對方希望得來的尊嚴。」足見瞭解、接受及尊重性別差異對每個獨立個體而言都是很重要的課題，是以，透過性平教育及相關配套設施的構建，才能建立真正性別平權，多元文化兼容並蓄的環境。

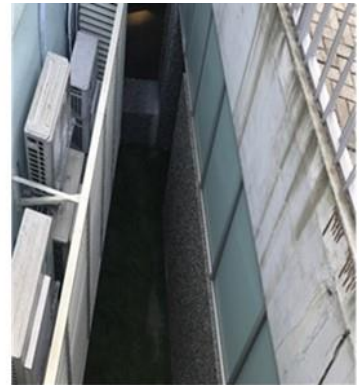
爰此，蘇澳服務區為避免性騷擾事件發生，已於男女廁所戶外斜坡，三樓戶外空間都裝設緊急按鈕及緊急對講機，於疑似性騷擾事件發生時，可在第一時間按鈕與服務台人員通話，並由服務區指派人員處理。



鑑於社會多元性，騷擾的態樣已不再侷限於異性之間，同性之間也可能發生，爰蘇澳服務區三樓戶外空間已裝設CCTV及設置室外空間使用規定，也增設了公警巡邏點，請公警每日巡查及商請全家公司保全人員協助巡查，以期及時發現意外及性騷擾等事件，並給予照護服務。



【屋頂增設 CCTV 加強人員保安】



【男廁考慮不安全視角，有效隔離避免有意或無意是窺視】

## (二)用心於弱勢(女性)族群友善措施

為落實人道關懷的服務理念，蘇澳服務區已設計無障礙措施及用餐環境，例如賣場走道寬度係考量輪椅及嬰兒推車的範圍，進而預留寬敞的動線空間、用餐環境設有無障礙專用座位（含專用充電插座）及友善座位區，方便乘坐輪椅及使用嬰兒推車之民眾使用。



【無障礙專用座位及專用充電插座】



【輪椅及使用嬰兒推車優先的友善座位區】



### (三)提高在地女性的就業率

蘇澳服務區係由國道5號蘇澳端進出，由於高速公路僅准汽車通行，降低了服務區內民間廠商招聘在地居民意願，為提升其招聘意願，進而提高在地女性的就業率，除闢建服務區聯外便道以提供機車通行外，並劃設員工機車停車區供員工使用，以提升廠商招聘意願，進而提高在地居民及女性的就業率；此外，聯外道路上設有路燈及反光鏡，以保障用路人行的安全。



【闢建服務區聯外便道以提供機車通行】



【聯外道路上設有路燈及反光鏡】



#### (四)善用資源向民眾宣導

為推動性平政策，於109年至111年以「性別齊視，心別歧視」、「職場無歧視，展現真本事」、「家事全家做，幸福隨手得」與「友善職場好安心，不論男女皆fun心」為宣導主軸，設計帆布袋、口罩套、L夾、手指扇、多功能捲尺、旅遊證件套及多功能運動手環等文宣品，於服務區進行性平宣導時辦理分送作業，屢獲用路人好評迴響，有效傳遞性平意識。



【服務區進行性平宣導宣文宣品】

高公局(北區養護工程分局)111年度委請廣告公司拍攝性別平等宣導微電影(主題：百變女超人)，拍攝內容係描述在高速公路局這個男女比例略顯懸殊的工作領域中，有一群堅強的女性，一人分飾多角，在職場與家庭中扮演著不同角色的真實故事，期能藉此消除「男主外、女主內」的刻板印象，又本部微電影已於所屬各服務區進行播放，以強化性別平等宣導效果。



【性別平等宣導微電影—主題：百變女超人】

## (五) 資訊科技的運用

為有效推廣性別平等及友善環境政策，各服務區之公共場域內，均運用多元宣傳管道(如跑馬燈、電視牆等項)以國道資訊補給方式，進行多元平權與去除偏見等相關議題宣導，對用路人強化性平觀念。



【運用多元宣傳管道—跑馬燈、電視牆】



## 二、跨機關合作機制-

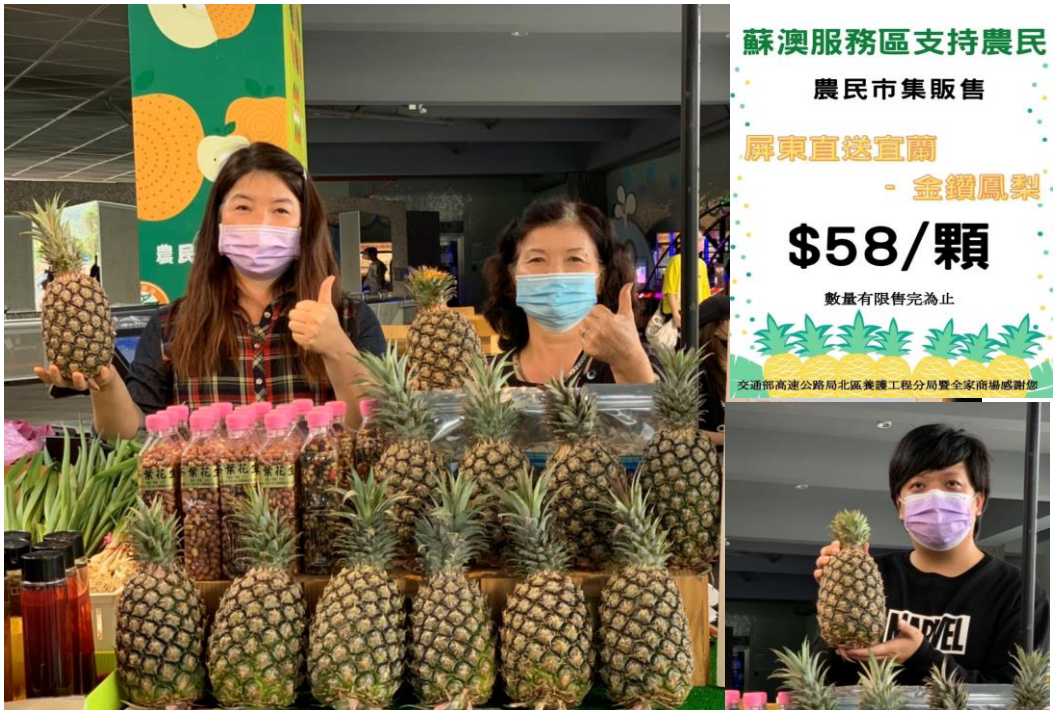
### (一)與行政院農業委員會及宜蘭縣政府共同辦理農民市集活動

小農市集的經營模式，係參考日本「道之驛」在高速公路服務區販售新鮮蔬果的概念，服務區與在地農會合作於假日期間提供場地，設攤展售新鮮國產優質蔬果，以假日市集展售據點營運銷售農產品，強化農友自產自銷，創造農民行銷據點，照顧弱勢女性農作莊稼人、青年農民及小農，讓在地農產透過產地直送，以實際行動幫助女性小農創造經濟利益，進而帶動服務區周邊休閒農業經濟效益，並創造臺灣新形態的國道小農市集型態之觀光旅遊景點。



【蘇澳農民芬市集】

小農故事：宜蘭縣圓山鄉二湖村的鳳梨產季為每年7月至8月，故3月份宜蘭在地無鳳梨可供銷售。而小農的女友家為屏東農友，屏東農友盛產鳳梨，故將鳳梨產地直送於蘇澳服務區農民市集販售，也緣於愛的連結，將240顆鳳梨銷售價定為每顆58元，全數銷售完畢總金額為13,920元，代表「一生就愛妳」的誓言。



### 【支持屏東農民販售金鑽鳳梨】

服務區	辦理日期	行銷活動及內容說明	採購數量
蘇澳	110年3月1日至3月31日	1. 「屏東直送宜蘭-金鑽鳳梨」 \$58/顆 2. 「全家挺農民 消費滿額送鳳梨活動，每週六、日於商場消費累積滿688元，即可憑發票至服務台兌換一顆金鑽鳳梨	1. 預計販售240顆，售完為止。 2. 依供貨量而定，數量有限送完為止。

資料來源：國道服務區促銷鳳梨方案辦理情形追蹤表



## (二)與岳明國小合作辦理書海同遊計畫

古時「學田」是朝廷或地方政府撥給書院或學校公田，以田地收益，籌措經費，作為書院營運的費用，因此宜蘭縣岳明國小仿效此概念，打造「學田米」，讓孩子一起從事耕種學習友善農耕，自食其力之外，更能學會善待土地與生態。



【義賣攤位及看板】

為幫助離島偏鄉國小學生亦有機會擁有平等的學習資源，蘇澳服務區與岳明國小合作書海同遊計畫，將友善耕種的學田米在服務區進行義賣，標榜今年最有溫度的伴手禮，供社會認購，募得經費將添購圖書並贈與澎湖望安、合橫及蘭嶼椰油、東清等4所離島小學，讓認購者一起送愛到偏鄉。



【與岳明國小書合作書海同遊計畫】

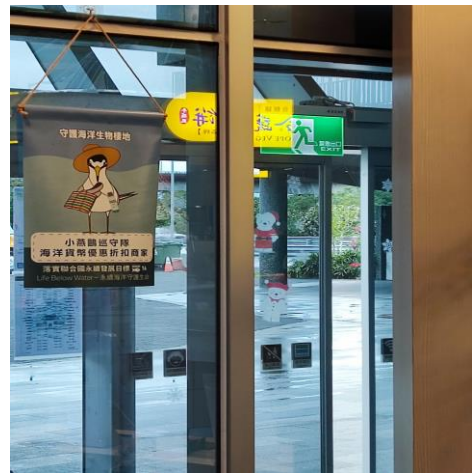


### (三)與宜蘭縣政府合作小燕鷗巡守隊淨灘活動

每年4月到8月是海洋指標生物小燕鷗來到宜蘭海岸線及出海口繁殖的季節，由於小燕鷗習性會築巢於裸露石礫地或沙灘上，過去常有攝影愛好或自然觀察者捕捉到小燕鷗與垃圾為鄰的畫面，因此，蘇澳服務區配合宜蘭縣政府招募民眾參加淨灘活動，參與活動的民眾在完成海洋教育課程及淨灘行動後，將撿拾的垃圾現場兌換限量發行的小燕鷗海洋貨幣，由服務區商家提供海洋貨幣消費優惠服務；此外，小燕鷗育幼方式均為公、母鳥分工合作、輪流照顧寶寶，可藉此教育小朋友家務分工新觀念。



【岳明國小共同淨灘—小燕鷗巡守隊淨灘活動】



## 伍、創意性

### 一、創新且多元的合作-性平友善的委託經營管理契約文件-

服務區招商文件中已要求投標廠商應提出對性平友善之措施作為，將「有關弱勢關懷、社會公益的規劃或消費者回饋作為」納入招商條件中，期望經營廠商重視弱勢女性發展空間，使性別平等之觀念與作為，由政府延伸至廠商，擴大多元平等之影響範圍與層面，例如服務區優先進用身心障礙、婦女二度就業，活絡在地就業市場。蘇澳服務區賣場女性從業人員占比從109年73%到111年提升至77%，落實女性在性別平等上享有的就業權利。



【服務區賣場女性從業人員佔多數】



【弱勢關懷納入契約文件】



序號	專櫃名稱	總人數	女性	女性占比	女性主管
1	管理中心	9	8	89%	
2	全家便利商店	11	7	64%	V
3	手信坊	3	3	100%	V
4	諾貝爾	3	3	100%	V
5	富美	7	7	100%	V
6	雅培米堤	4	3	75%	V
7	悟饕	4	3	75%	
8	原牛	4	1	25%	V
9	摩斯漢堡	8	4	50%	V
10	中宜	14	9	64%	V
11	咖啡伴	3	3	100%	V
12	登義漢方	4	2	50%	
13	曾記	5	4	80%	V
14	橘之鄉	3	3	100%	V
15	阿默兒手工鞋	2	2	100%	V
16	農民市集	3	2	67%	
17	彩田興業	12	7	58%	
18	遠通電收	3	3	100%	V
<b>總計</b>		<b>102</b>	<b>74</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>

序號	專櫃名稱	總人數	女性	女性占比	女性主管
1	管理中心	13	12	92%	V
2	加油站	7	4	57%	
3	全家便利商店	8	5	63%	
4	手信坊	5	4	80%	V
5	諾貝爾	2	2	100%	V
6	富美	7	6	86%	V
7	雅培米堤	3	3	100%	V
8	魏姊包心粉圓	4	4	100%	V
9	鐵人三星蔥牛肉麵	4	2	50%	V
10	摩斯漢堡	4	3	75%	V
11	中宜	12	9	75%	V
12	三合蔬食	2	2	100%	V
13	登義漢方	3	2	67%	
14	曾記	3	3	100%	V
15	橘之鄉	2	2	100%	V
16	阿默兒手工鞋	2	1	50%	V
17	彩田興業	12	7	58%	
18	遠通電收	3	3	100%	V
<b>總計</b>		<b>96</b>	<b>74</b>	<b>77%</b>	<b>78%</b>



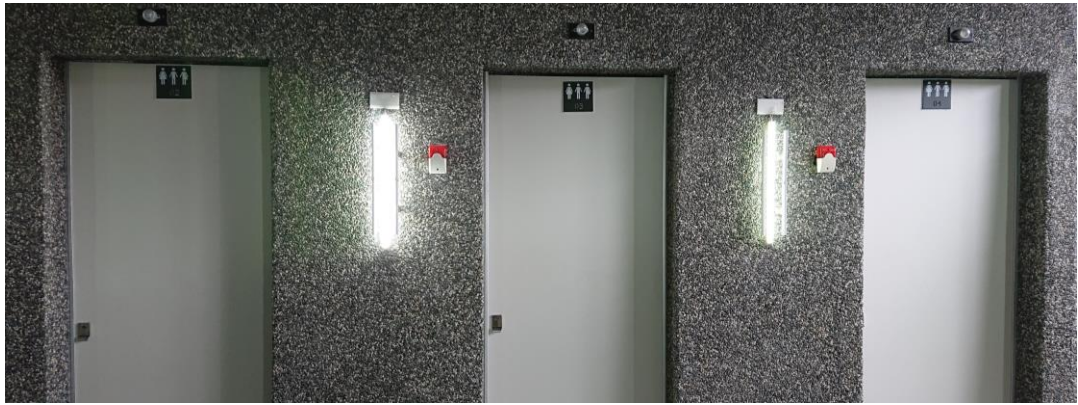
## 二、創新且多元的設計-性別友善廁所及六星級女力廁所-

### (一)性別友善廁所

蘇澳服務區性別友善廁所設計，除有專屬中性使用者之圖示設計，以區分一般廁所僅專屬男、女性使用者外，採用黑色的圖案標示，去除性別顏色，其位置亦座落於男廁與女廁之間，同時彰顯多元性別意涵，提供多元性別認同者專屬且獨立的如廁空間，使其不再被迫至男廁或女廁進行如廁，除可避免他人異樣眼光消弭性別歧視外，亦可提供多元性別認同者安心如廁空間，降低傳統性別意識帶來的性別屏障以及刻板印象，另一方面也能透過性別間的彼此接觸、學習，學會體諒及尊重，進一步拉近不同性別間彼此的距離，糾正錯誤的刻板印象。



【性別友善廁所位置座落於男廁與女廁之間】



【性別友善廁所標示】



【男廁及女廁標示】



【性別友善廁所標示】



## (二) 六星級女力廁所及淋浴間

六星級女力廁座落於蘇澳服務區內一樓樓層而非地下室或二樓，並集中設置於服務大廳附近容易尋找之處，以利女性用路人得以方便使用。

其內提供女性高規格且溫馨的獨立如廁空間，婦女如有照顧嬰、幼兒需求時，其寬廣空間足以容納嬰兒車進入，且如同時照護多名幼兒時，如廁更衣也能輕鬆應付，並提供兒童座椅、穿鞋長凳及更衣板等設施，讓廁所不再是單純如廁空間，同時兼顧婦女照顧嬰、幼兒之需求，且每間廁所皆設有明確的燈號，顯示目前的使用狀態，方便指引民眾使用廁所，減少排隊等待時間。

另外女性廁所梳妝台使用的燈光亦有貼心的巧思，其所選用的色系為亮度較為柔和的淡黃色作為光源，如女性用路人有自拍的需求，透過淡黃色光線作用下，可以拍出美美的自拍照片，此外，在廁所中央建置綠色植物裝置藝術，除可美化環境效果外，亦有舒解壓力、淨化心靈的效果。



【廁所內部環境適合全家出遊或同時照護多名幼兒】





【綠色植物裝置藝術】



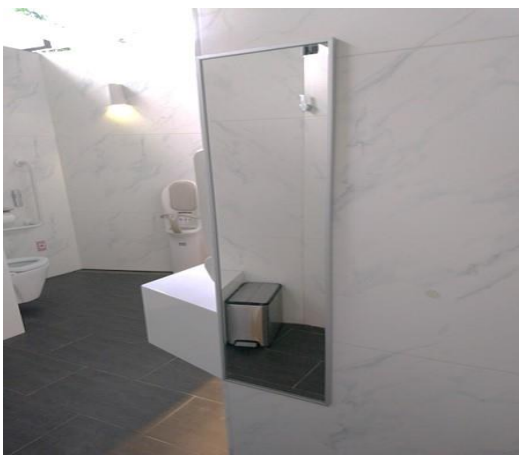
【吹風機、化妝鏡】



【可折疊更衣版】



【踩踏式垃圾桶及穿鞋長凳】



【針對女性用路人提供置物檯、全身鏡、化妝檯面等貼心服務】

此外，服務區於男女廁所附近皆設有專屬獨立之淋浴間，有別於以往廁所僅提供如廁功能，淋浴間建置可提供國道用路人一個洗滌環境，達到放鬆用路人心情的功能，且為保障女性隱私權及提供女性不受干擾淋浴環境，淋浴間除採男女分別設置，男女皆設有專屬獨立之淋浴間，並配有小折凳及扶手，讓不便久站的旅客也能舒適淋浴。



【淋浴間內部】

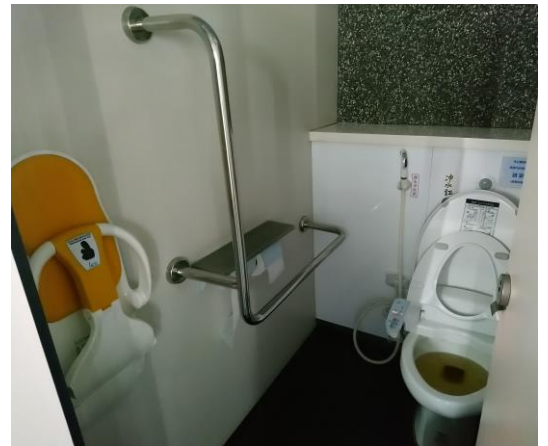


### (三)親子廁所

為方便用路人得以快速區分不同廁所類型，蘇澳服務區111年於廁所入口新增彩色柱狀標示，男性廁所為藍色、女性廁所為紅色、親子及無障礙廁所為黃色，利用不同顏色提高廁所間的辨識度，讓用路人可以迅速找到合適廁所，另外親子廁所分別有配置蹲式馬桶搭配尿布台或坐式馬桶配置壁掛式嬰兒安全椅，配合親子的需求提供不同的選擇。



【利用顏色提高廁所間的辨識度】



【坐式馬桶配置掛式嬰兒安全椅】



【廁所入口設置男童小便斗】



【蹲式馬桶搭配尿布台】



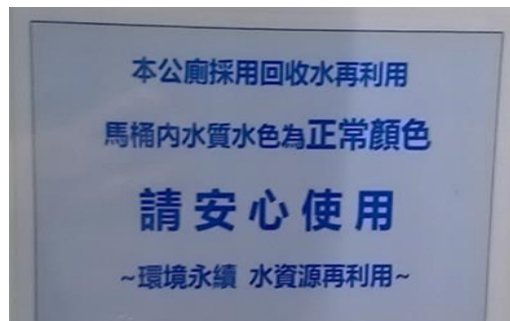
#### (四)親子身障廁所

親子身障廁所配置一般馬桶、兒童馬桶搭配尿布台及壁掛式嬰兒安全椅，並配置3種高度洗手枱，以落實照顧身障家庭需求。



#### 【親子身障廁所配置及標示】

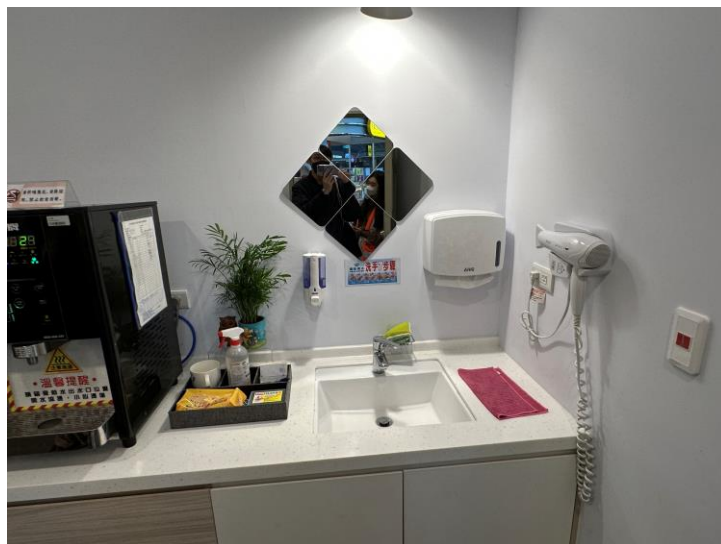
此外，為響應環境保護的政策議題，蘇澳服務區所設之污水處理廠採用先進的薄膜生物處理系統(MBR)，將服務區所產生之廢、污水進行淨化處理後，產出可再回收利用的中水後，輸送到各類型廁所作為沖洗廁所馬桶及污泥餅(用於植生肥料)之用途，以達到水資源循環再利用與廢棄物減量的友善環境目標。



#### 【關注環保作為-回收水再利用】

### 三、創新且多元的環境-友善的哺(集)乳環境-

為給予養育幼兒家長溫馨、完善使用環境，蘇澳服務區發揮創意規劃設置不同風貌哺(集)乳室，室內各項設備均有專人管理與維護，使用者一進門便能感覺溫馨舒適又有安全感，內設有尿布台及服務鈴，忘記攜帶寶貝尿片時，還有免費的尿片提供，同時提供飲水機且將其溫度設定至沖泡牛奶適宜溫度，可直接使用沖泡減少沖泡程序還有專用的母乳冰箱作為母乳暫存使用，母乳經過冰箱冷藏效果可維持其新鮮度，餵食嬰兒時僅需將母乳從冰箱取出，再隔水加熱後即可給嬰兒食用。設備完整且獨立的哺(集)乳環境讓哺乳、換尿片不再是媽媽的專利，爸爸也可嘗試動手做；且於現今倡導多元性別社會的氛圍下，同性伴侶亦可為幼兒哺乳及換尿布。



【內部陳設】



【哺(集)乳專用熱水器】



【母乳專用冰箱】



另外，為使哺(集)乳室提供的服務更貼近使用者需求，哺(集)乳室內設有媽咪留言板供使用者留言，不僅可以提供我們未來精進的方向，同時也是鼓勵我們不斷努力前進的動力：

1. 比我住的五星飯店還舒服，環境、設備、服務Good。

北漂媽媽愛宜2022.09.28

2. 設備、用品都很齊全!環境得整潔更是沒話說!超讚的!服務人員也很和善><好喜歡這裡!謝謝有你們!

2022.01.07

3. 非常乾淨、舒適，很方便帶孩子來這裡休息、使用，謝謝辛苦的服務及清潔人員!有雙胞胎的我非常感恩 :)



【哺(集)乳室內設有媽咪留言板】



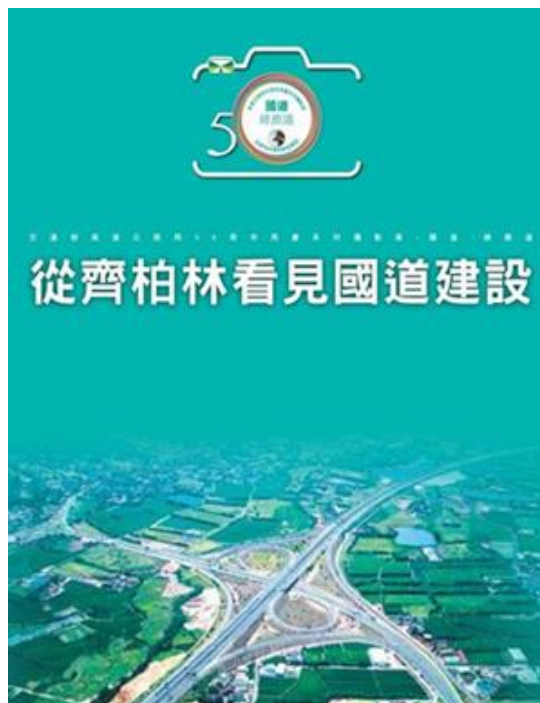
### 蘇澳服務區哺(集)乳室111年借用人數(人)統計表

月份	借用人數(人)
1月	154
2月	180
3月	156
4月	129
5月	80
6月	162
7月	242
8月	217
9月	170
10月	182
11月	159
12月	181
共計	2012

## 四、創新且多元的服務-齊柏林特展、保障女性街頭藝人優先權利之表演空間-

### (一)齊柏林特展

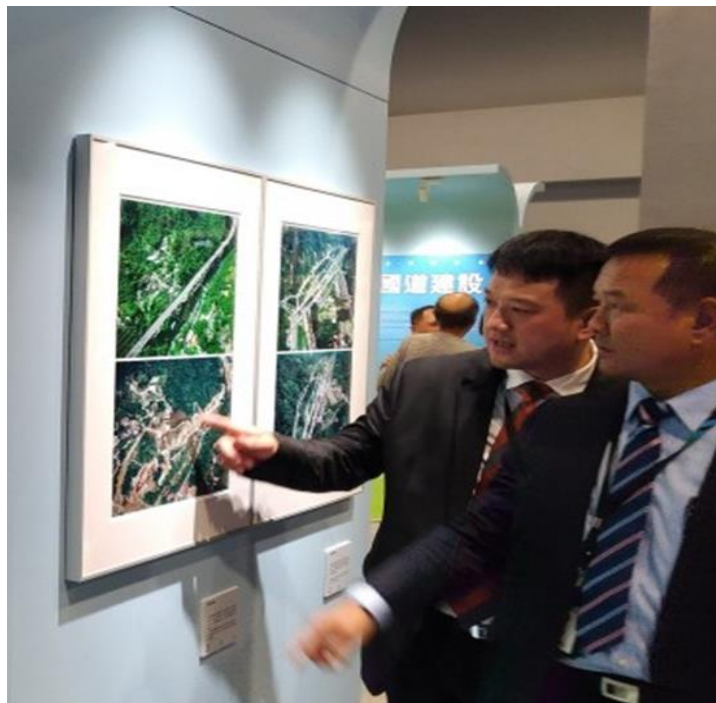
齊導演利用航拍鳥瞰的全高空拍攝方式，將臺灣高速公路由另一個角度與姿態呈現，讓國人看見高速公路施工過程的筭路藍縷及完工後的優美線條與景觀，上開攝影作品係藉由臺灣輪廓與地景特殊性變遷的歷程，引導民眾進入一幅豐富的美覺饗宴，就如同蘇澳服務區推動性別平等觀念的培育歷程，係透過基礎性平設施之布建，輔以經營策略朝性別平權政策規劃的具體推動作為，期使成為深化性別平等的重要推手。



【齊柏林特展海報】



齊柏林特展109年分別於相關服務區巡迴展後，110年3月下旬起於蘇澳服務區2樓展覽廳以常態展的型式持續展出。齊導宏大寬廣的視野，搭配女性策展人運用纖細溫暖柔和的特質，呈現空拍臺灣國道攝影的自然人文關係。另展覽場地規劃之訂定、展區編排、底片篩選至展間色調變化，係為女性策展人善用纖細溫暖柔和特質予以編織細膩且溫馨的場域，使用路人於長途車程中累積的疲勞、緊繃，得藉由一幅幅遼闊風景逐漸釋放，受到許多用路人的肯定與好評。本服務區藉由寬敞的展演空間，搭配策展人獨有特質所佈置的主題，藉此讓用路人多元平等的概念得以深化。



【齊柏林特展】

## (二)保障女性街頭藝人優先權利之表演空間

蘇澳服務區秉持社會回饋及弱勢關懷之理念，提供表演及服務的場域空間，為鼓勵弱勢團體申請，善盡社會關懷，辦理審核申請作業時以弱勢女性族群表演者優先核准，提供弱勢團體走入人群，展現自信與勇氣，積極關懷弱勢朋友，善盡社會責任，例如街頭藝人大提琴表演等表演空間，不僅提供身障者工作機會，悠揚的樂聲更療癒用路人舟車勞頓的心靈，創造雙贏。



【大提琴表演】



【薩克斯風表演】

## 五、創新的性平推動檢討方式-導入神秘客稽核模式

為落實顧客導向的服務理念、提升服務品質及落實性別平等精神，蘇澳服務區於每年定期聘請民間公司辦理服務區神秘客調查，希望藉由公正的第三人，在不透漏身分情況之下，以其專業視角對服務區提供之服務、產品及環境設施進行稽核並給予改善建議。

神秘客在服務設施檢查項目部分，會針對性別友善廁所等各類型廁所有關「廁所內安全沒有針孔或曝光疑慮」、「廁所標示(性平友善或無障礙)是否具明顯」、「廁所(性平友善或無障礙)動線與內部空間合宜性」等面向進行稽核，另針對哺(集)乳室及其服務設施之設置及管理面向進行稽核，例如：有無設置明顯區隔之空間、是否專供哺(集)乳使用、哺(集)乳室可否由內部上鎖、緊急求救鈴或其他求救設備是否正常等，服務區並依據各項檢查項目之評分結果進行內部檢討作業，以提升服務品質及落實性別平等之理念。



## 十五、蘇澳服務區

表 5-29 蘇澳服務區整體分數

稽核內容	落實度	滿意度	平均得分	平日	假日
商品品質	85.83	95.67	89.77	94.90	84.63
商品售價	90.00	93.00	91.20	91.60	90.80
用餐環境	97.92	99.58	98.58	97.17	100.00
服務設施	87.50	92.50	89.50	90.50	88.50
人員態度	68.35	87.54	76.03	76.16	75.90
<b>總分</b>	<b>85.92</b>	<b>93.66</b>	<b>89.02</b>	<b>90.07</b>	<b>87.97</b>

表 5-30 蘇澳服務區稽核時間

稽核內容	稽核日期	稽核時間	電話稽核日期	電話稽核時間	稽核分數
平日	110年09月07日	11:00~12:26	110年10月13日	14:47~14:49	<b>90.07</b>
假日	110年09月04日	11:00-12:00	110年09月04日	19:52-19:53	<b>87.97</b>

(一) 蘇澳服務區平假日表現差異，主要落差在商品品質，假日在用餐環境的部分優於平日，而商品品質、商品售價、人員態度則是平日表現較佳。

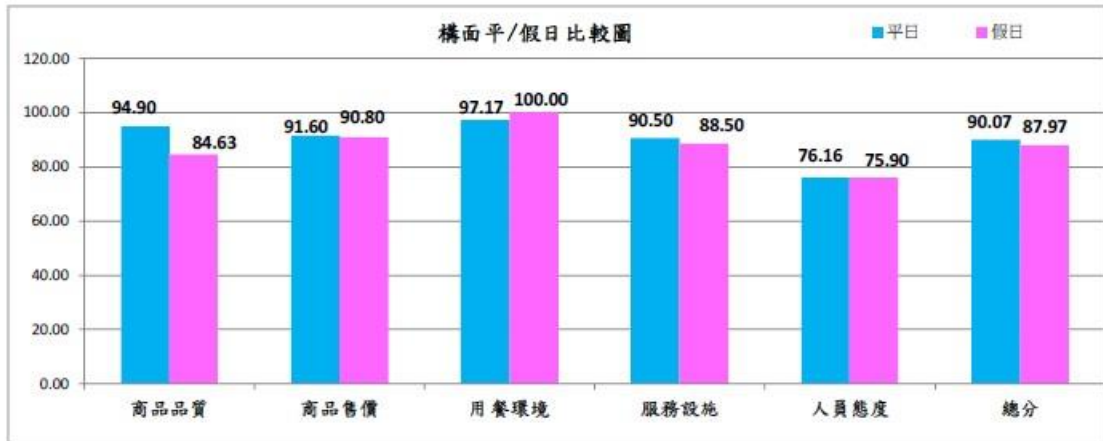
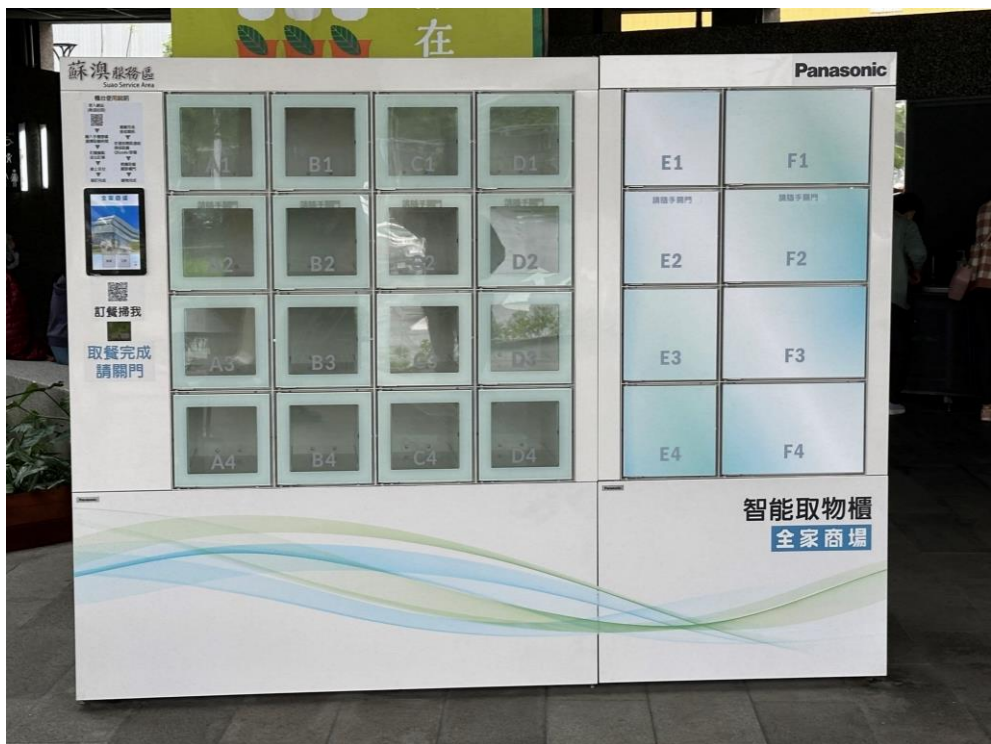


圖 5-29 蘇澳服務區平假日比較圖

【依據各項檢查項目之評分結果進行內部檢討作業】

## 六、創新的貼心服務-智慧取物櫃

為使用路人在奔波的旅途上也能感受到服務區的貼心服務，蘇澳服務區在戶外迴廊設置智慧取物櫃，讓趕時間的旅客可以透過線上系統預定美食，到達服務區後可以直接取餐，無需再等待，此外，服務區的明星美食透過智取櫃的保溫效果，除可讓用路人享用到有溫度的美食外，亦可舒緩用路人行車所累積的疲憊與壓力，另外，獨自帶子女出遊之女性用路人，可透過智慧取物櫃的簡便取餐方式，避免訂餐時須同時照顧子女之困境發生。



【智慧取物櫃】

## 陸、影響程度

### 一、服務區獲各界表揚及相關獎項-

蘇澳服務區於109年宜蘭縣政府衛生局評比中，榮獲哺(集)乳室特優獎、109年衛福部宜蘭縣衛生局安心場所認證、110年榮獲宜蘭縣政府環保局列管公廁-特優級認證及109年度在高速公路局的民間機構服務區評比中榮獲特優等多項殊榮，足可證明服務區提供的優質服務及推動多元平等的理念深獲各界肯定。

蘇澳服務區於111年第20屆民間參與公共建設金擘獎評比中，榮獲金擘獎-政府團隊獎優等殊榮，服務區落實國道服務區「一區一特色」主題，並以突破框架招商條件方式，透過公私協力，提供用路人便利且優良之公共服務，並提倡多元、尊重、平等觀念。

值得一提的是，蘇澳服務區民間投資金額金額為3000萬元，與其他得獎者動輒100億元的民間投資金額規模相較起來，能夠動用資源較為有限，因此服務區能夠在有限資源的不利條件下一同競爭，並逆流而上一舉榮獲金擘獎優等殊榮，實屬不易。





【哺(集)乳室獲特優獎】



【蘇澳服務區性別友善廁所特優】



【用餐廠商獲優良廠商】

## 二、服務區獲媒體揭露事蹟及肯定報導-

蘇澳服務區秉持有溫度的服務態度，打造多元友善的性別平等環境，並藉由媒體的揭露將多元平等的觀念淺移默化推廣至全國人民心中，達到推動性別平等效果。



【媒體報導】



【蘇澳鎮公所蘇澳振興抽大獎記者會】



## 柒、結語

高速公路服務區是南來北往用路民眾必經之地，全年服務區來客數合計達三千萬人次以上，為所有交通設施之冠，其推動之性別平等措施與意向，對落實性平觀念有相當大之示範作用，希藉由各項硬體建設改善及軟體服務提升相互結合，提供一個性平友善與多元弱勢的歡樂驛站，讓服務區已不僅是一個服務區，也是一個推廣多元平等的平台。

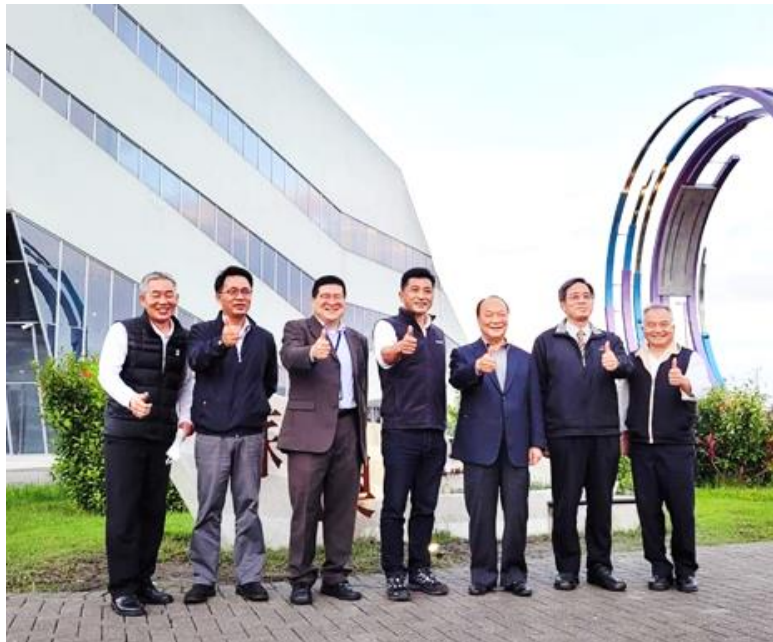
為因應近年來我國女性駕駛人的比例逐年攀升及用路人性別多元化的趨勢，蘇澳服務區除已提供了創新設計的性別友善廁所及六星級女力廁所、創新環境的友善哺(集)乳環境等設施外，並透過與廠商簽訂性別友善的委託經營管理方式，有效地推動各項保障弱勢族群之相關措施，實施迄今已獲得各界讚許與認同。

未來也將持續貫徹招商契約條件內容，朝性別多元化的精神有效督促經營廠商，使其將性別平等之觀念內化，宛如種下一顆種子般，影響廠商在經營與管理方面的思維，並期望以服務區的多元化性平環境為基礎，將性平理念擴大延伸至各類公共場所，共創永續的性別友善環境。

我們用關心編織、打造出用路人舒服自在的安全平台，藉由用路人使用服務區的親身體驗來傳播性別平等理念，期許其成為一股風氣，將性別平等觀念深植人心。



蘇澳服務區經營以來，得到了許多支持與愛護，為提供用路人更優質穩定的服務品質，我們會更用心持續前進。



【各位長官蒞臨與指教】