



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

性別平等深耕獎書面報告

「軟硬兼施」深耕性平驛站



交通部高速公路局

108年7月1日

「性別平等深耕獎」摘要表

考核基準	配分	簡述摘要內容(至多 3000 字)
1. 與性別平等之關聯性。	10 分	<p>(一)依據「CEDAW 第五條締約各國應採取一切適當措施：(a) 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。」設施項目有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 更符合兩性平等需求之廁所：設有梳妝台、更衣室設施、增設友善廁所，提升女性廁間比率。 2. 設置女性專用駕駛人休息室。 3. 考量男、女需求不同，於清水服務區分開設置男、女祈禱室。 <p>(二)依據「CEDAW 第五條締約各國應採取一切適當措施：(b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。」為確保父母皆可照顧子女之硬體設施設有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親子廁所、尿布台。 2. 哺(集)乳室。 <p>(三)以協助女性發展經濟、社會文化、政治、教育、勞動、健康各方面潛能之自主能力來推動，打破男、女刻板印象的藩籬，符合我國《CEDAW 施行法》第一</p>

		<p>條所列之立法目的，以符合「正義」模式的積極作法，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 早先於法規規定前，設置「夜間婦女專用車位」、「夜間安心車位」，並配合107年法規之規定改為「孕婦及育有6歲以下幼童車位」。 2. 提供弱勢女性發展平台，以不收取租金方式，於國道服務區設置女性創業者實體銷售據點、小農銷售平台等。 3. 自107年起於服務區招商文件中明定投標廠商應提出對性平友善之措施作為，並為招商條件，期望經營廠商重視弱勢女性發展空間。 4. 結合活動與去除性別偏見之宣導活動，以及舉辦性平創意活動—繪圖比賽、猜謎給獎等。 5. 保障弱勢女性街頭藝人表演空間與活動。 6. 提供更貼心之服務台協助與諮詢項目。
<p>2. 近5年之推動、投入情形(含跨機關合作機制、資源投入與整合、分析與檢討)。</p>	<p>50分</p>	<p>(一)跨機關合作機制</p> <p>服務區深耕性平業務之合作單位如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 性別友善廁所：本局北、中、南區養護工程分局。 2. 友善停車空間：雲林科技大學、交通部路政司、本局北、中、南區養護工

		<p>程分局。</p> <ol style="list-style-type: none">3. 公共藝術：本局第一、第二新建工程局、本局北、中區養護工程分局。4. 小農平台：行政院農委會、台中市政府、雲林縣政府、苗栗縣政府、桃園市政府、嘉義縣政府、台南市政府等。5. 弱勢女性發展平台：雲林縣及台南市勞工局。6. 穆斯林祈禱室：交通部觀光局、中國回教協會。 <p>(二)經費預算</p> <ol style="list-style-type: none">1. 性別友善廁所改建：8 億 1,848 萬餘元。2. 友善停車空間：439 萬餘元。3. 公共藝術建置：3,457 萬餘元。4. 各項活動、弱勢女性發展平台、服務設施人員等非直接預算之非金錢經費。 <p>(三)資源投入與整合</p> <ol style="list-style-type: none">1. 高速公路車輛進入服務區之交通量約 20 萬輛車次/日，南北向各約 10 萬車次/日。連續假日如 108 年春節大年初三，交通量更高達 30 萬輛車次/日。107 年全年進入服務區之來客數達 31,563,587 人次，在經營廠商和高公局一起努力和創新，成功構建一個友善休憩與貼心服務的平台。
--	--	--

		<p>2. 國道服務區透過一區一特色來提供用路人不同之休息環境，以「庶民餐飲、人文關懷、鄉土融合、社會回饋」為經營理念來服務用路人。此外更透過軟、硬體之性別友善服務措施，來深耕及示範性別平等的氛圍與環境，包括：</p> <p>(1) 性別友善停車空間：歷年作為包括「夜間婦女專用車位」、「夜間安心車位」，並配合 107 年法規改制為「孕婦及育有 6 歲以下幼童車位」。</p> <p>(2) 性別友善廁所：提高女性廁所比率、提供男女廁所梳妝間、親子廁所、性別友善廁所、無障礙廁所、穆斯林廁所等服務。</p> <p>(3) 公共藝術空間改造：有別於以往工程師以男性主導思考之設計元素，保障女性委員三分之一以上，設計出更親民、更易於接近、更能讓親子使用的公共藝術設計。</p> <p>(4) 提供多元友善服務設施：24 小時免費的女性專用駕駛人休息室、漂書站、多元的交通旅遊住宿等資訊、全區無障礙的友善空間、視障 APP、五星級獨立空間之哺(集)乳室、免費成人、幼兒尿布提供等貼心的性別友善服務。</p>
--	--	--

(5) 弱勢婦女創業平台：如尤多拉夢想館、飛雁小舖旗艦館、晴天坊與秀閣樓等免租金專櫃，提供弱勢婦女創業機會，提升婦女就業機會。

(6) 保障女性街頭藝人達三分之一以上。

(7) 建構弱勢女性農青銷售平台等友善作為。

(8) 辦理性別平等活動宣傳。

(9) 地方關懷活動：關懷弱勢女性地方長者、辦理社區媽媽活動等。

(四) 分析與檢討

服務區除了休憩及餐飲基本功能外，已兼具融入在地文化、美食、觀光旅遊及生態教育等功能，成為一處多元化服務的公共場站。近年服務區總營業額從 101 年 32.2 億元持續逐年成長至 107 年 40.6 億元，顯見服務區推動多元服務，普獲用路人肯定。

未來將持續透過招標機制擴大性別平等之觀念至經營廠商，內化至公司經營與管理，進而轉化成性別平等的企業文化，以利於服務區性平環境之深化，作為國內相關公共場域之標竿。

經由各項硬體建設改善、軟體服務提升、多元面向的相互結合，提供一個「軟硬兼施」深耕性平驛站，相信今天的服

		<p>務區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。</p>
<p>3. 影響程度與具體績效(可含人民有感受之故事)。</p>	<p>40 分</p>	<p>(一)廁所滿意度調查成果：歷年服務區廁所滿意度調查皆獲得民眾認可且滿意度調查成績逐年成長，107 年度高達 88 分以上。顯示近年來投入改善之親子廁所、友善廁所、無障礙廁所等獲得民眾之肯定。</p> <p>(二)停車位滿意度調查成果：107 年度調查民眾滿意度高達 88 分以上，表示近年來投入性別友善停車空間相關改善作為獲得民眾之肯定。</p> <p>(三)友善服務措施滿意度調查成果：服務區各項友善服務設施均獲民眾肯定，且滿意度逐年成長並維持在 85 分以上，特別是設置無障礙用餐區、視障 APP 等設施。</p> <p>(四)服務區整體滿意度調查成果：107 年度調查民眾滿意度約 88 分，且民眾滿意度逐年成長，表示近年來投入在服務區的各項設施相關改善作為獲得民眾之高度認同。</p> <p>(五)保障女性街頭藝人表演空間與活動：民國 100 年起高速公路服務區陸續規劃「街頭藝人表演場地」，鼓勵有一技之長者發揮所長，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，女性街頭藝人達三分之一以上。</p>

	<p>(六)客家寶柚公益義賣：關西服務區自 106 年以來，連續兩年舉辦「客家寶柚公益義賣」活動，對於弱勢族群推出愛傳承公益禮盒，幫助「失依、失能、失智」的三失年長者，幫助弱勢團體籌措經費，同時透過與在地特色結合，響應公益並推廣關西客家柚。</p> <p>(七)柚香飄飄剝柚趣：西湖服務區中秋節剝柚子比賽提供的柚子，皆由今年已 88 歲的江阿婆親手栽培的客家柚，30 年前她因丈夫過世，為了養家活口，才開啟了她的柚子生涯，江阿婆沒有固定的銷售通路，但靠著口碑相傳累積了不少忠實客戶。</p> <p>(八)自助人助的尤多拉夢想館：古坑服務區無償保留一個鋼琴演奏區，讓重度身心障礙天使張瓊文彈奏出一曲曲動聽音樂，已成功募得了 2 部復康巴士及慈善基金，見證了社會大眾的善心。並以張瓊文的故事為創意發想，打造手創娃娃「尤多拉」，創立自有品牌並結合公益、文創、愛與關懷的「尤多拉夢想館」，販售尤多拉布偶娃娃、手作包包等商品，提供弱勢、單親婦女們一個創業的販售平台，改善其經濟問題。每月提撥尤多拉夢想館營業額 1%資助雲林水林溪墘社區和安國小與長青食堂。</p>
--	--

	<p>(九)定期關懷弱勢女性獨居長輩：西湖服務區結合華山基金會得知苗栗地區的獨居清寒長者楊桃奶奶需要到府協助及關懷，與楊奶奶約定每個月定期到家中探望，幫她量血壓送物資，協助整理環境與聊聊近況。關西服務區關懷獨居百歲人瑞侯奶奶，讓侯奶奶有家人可以陪伴。服務區團隊略盡綿薄之力，協助獨居長輩，讓他們獲得關懷快樂的生活，期望達成性別平權非口號，人人皆力行、關懷無距離之目標。</p>
--	--

「性別平等深耕獎」書面報告

「軟硬兼施」深耕性平驛站

目錄

壹 前言	1
貳 性平驛站與性別平等之關聯性.....	3
參 深耕性平驛站近 5 年之推動及投入情形.....	7
一、深耕性平驛站之內涵	7
二、高速公路服務區友善廁所全面改建歷程	9
三、服務區優化性別平等停車設施辦理歷程	16
四、公共藝術的發展演進歷程	21
五、性別友善服務措施辦理歷程	30
六、推廣性別平等觀念與作為	41
肆 影響程度(具體績效)-人民有感之故事或案例.....	45
一、服務區廁所滿意度調查成果	45
二、服務區停車位滿意度調查成果	46
三、服務區友善服務措施滿意度調查成果	46
四、服務區整體滿意度調查成果	48

五、服務區提供性平平台及關懷弱勢之具體事蹟	49
伍 結語	56

圖目錄

圖 1 服務區整體功能定位.....	2
圖 2 高公局廁所改建歷程示意圖	10
圖 3 性別平等與多元尊重優化設施.....	12
圖 4 親子或身心障礙陪同服務優化設施.....	13
圖 5 隱私性及安全性之面向優化設施.....	14
圖 6 改變用路人對公共廁所觀感優化設施.....	15
圖 7 夜間婦女專用車位圖形化識別標誌.....	17
圖 8 夜間婦女專用車位設置情形.....	19
圖 9 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位.....	20
圖 10 無障礙及復康巴士專用停車位.....	21
圖 11 高速公路早期之公共藝術.....	22
圖 12 公共藝術均符合兒童遊具規範.....	24
圖 13 泰安服務區公共藝術.....	25
圖 14 中壢服務區公共藝術.....	27
圖 15 服務區公共藝與社區結合.....	29
圖 16 泰安服務區「飛雁小舖旗艦館」開幕活動.....	31
圖 17 古坑服務區尤多拉夢想館.....	32
圖 18 關廟服務區晴天坊及秀閣樓專櫃與活動市集.....	33

圖 19 服務區小農之經濟平台.....	34
圖 20 國道服務區友善設施.....	36
圖 21 國道服務區友善設施獲頒特殊貢獻獎.....	36
圖 22 國道服務區視障導覽科技應用.....	37
圖 23 國道服務區友善服務.....	40
圖 24 國道服務區 5A 星級之哺(集)乳室.....	40
圖 25 推廣性別平等宣傳活動.....	42
圖 26 性別平等活動海報.....	43
圖 27 服務區榮獲多項財政部金擘獎.....	44
圖 28 服務區公共廁所設備滿意度調查歷年成果.....	45
圖 29 服務區停車位滿意度調查歷年成果.....	46
圖 30 服務區友善設施滿意度調查歷年成果.....	47
圖 31 無障礙服務鈴、無障礙用餐區.....	48
圖 32 服務區整體滿意度調查歷年成果.....	49
圖 33 街頭藝人表演活動.....	50
圖 34 客家寶柚公益義賣活動.....	51
圖 35 江阿婆客家柚子及柚香飄飄剝柚趣活動.....	52
圖 36 尤多拉夢想館.....	54
圖 37 社區關懷年長婦女活動.....	55

壹 前言

為提供高速公路用路人行車旅程中途休憩，於高速公路設置 14 個服務區，內設停車場、公廁、公共藝術、生態綠地、旅客休憩大廳、服務台及零售餐飲賣場等各項便利服務設施，並提供各種便民之服務，如交通資訊站，包括無障礙專用停車位、孕婦及育有 6 歲以下兒童者之停車位、復康巴士專用停車位、無障礙公廁、親子廁所並提供熱水服務、無障礙用餐區及視障 App 科技導覽…等等。整體功能定位以安全、便利、舒適為原則，建構涵蓋休閒遊憩、生態景觀、綠色運輸、優化服務等功能的驛站，如圖 1。

早期服務區係以採購法委託民間機構營運餐飲，於 94 年起改採促參法方式，將服務區整體之維護及營運委託民間辦理，導入民間機構之創新行銷企劃，提升經營績效及服務品質。107 年度全年進入服務區之來客數達 31,563,587 人，服務區之服務原本即應面對各種性別不能歧視，而且服務區的性平積極作為，更可作為其他公共場域之示範，故交通部高速公路局(以下簡稱高公局)自 102 年起即為落實性別平等相關法規在高速公路服務區之實施，並遵循行政院對於「消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)」法規之重視，針對服務區之軟體服務及硬體設施與營運管理措施，積極導入人權與性別意識觀念上之平等，並持續努力至今，深耕一個性別平等的驛站，期望提供用路人

更完善的行旅休憩場所。



圖 1 服務區整體功能定位

貳 性平驛站與性別平等之關聯性

交通部高速公路局(以下簡稱高公局)在深耕性別平等驛站與性別平等之關聯性說明如後：

一、依據「CEDAW 第五條締約各國應採取一切適當措施：(a) 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。」辦理各項服務區硬體設施之改善，設施項目有：

(一)更符合性別平等需求之服務區廁所：內設有梳妝台、更衣室設施、增設友善廁所。

(二)設置女性專用駕駛人休息室：按使用率分別設置男、女駕駛人休息室。

(三)設置女性專用穆斯林祈禱室：清水服務區考量到男、女穆斯林需求不同，特別將男、女祈禱室分開，未來各服務區亦將比照辦理，在空間足夠的條件下普設女性專用穆斯林祈禱室。

二、依據「CEDAW 第五條締約各國應採取一切適當措施：(b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。」為確保父母皆可照顧子女，服務區之硬體設施設

有：

(一) 親子廁所、尿布台。

(二) 哺集乳室。

三、以協助女性發展經濟、社會文化、政治、教育、勞動、健康

各方面潛能之自主能力來推動，打破男、女刻板印象的藩籬，

符合我國《CEDAW 施行法》第一條所列之立法目的，以符合

「正義」模式的積極作法，包括：

(一) 早先於相關法規規定在服務區設置「夜間婦女專用車

位」、「夜間安心車位」，並配合 107 年法規之規定改制

為「孕婦及育有 6 歲以下幼童車位」等設施。

(二) 提供弱勢女性發展平台，以不收取租金方式，於國道服

務區設置女性創業者實體銷售據點、小農銷售平台等。

(三) 逐年修正服務區委外經營招商模式，自 107 年起於招商

文件中明定投標廠商應提出對性平友善之措施作為，使

性平之觀念與作為，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。

(四) 提供更貼心之服務台協助與諮詢項目。

(五) 結合活動與去除性別偏見之宣導活動，以及舉辦性平創

意活動—繪圖比賽、猜謎給獎等。

(六) 提供街頭藝人表演空間與活動，提供弱勢女性與族群從事經濟活動之空間。

四、場域內之性別平等措施

性騷擾防治措施：依據性別工作平等法第 13 條、性騷擾防治法第 7 條規定，訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒處理要點」，設有性騷擾申訴處理委員會，藉以處理性騷擾案件，且不定時宣導相關法令及案例，並將相關資訊及性騷擾案件申訴管道皆公布實施。

(一) 哺(集)乳室及哺乳時間：

1. 依據性別工作平等法第 23 條第 1 項第 1 款規定，設置隱密且安全的哺集(乳)室，並提供相關設備，營造溫馨優質的哺(集)乳空間。

2. 依據性別工作平等法第 18 條規定，提供子女未滿 2 歲需同仁親自哺(集)乳者，除規定休息時間外，另給予每日哺(集)乳時間 60 分鐘；另加班達 1 小時者，將再給予哺(集)乳時間 30 分鐘，且上述哺(集)時間皆視為工作時間。

(二) 落實各委員會任一性別比例不低於三分之一：高公局為工

程機關，男性比例高於女性，然為維持職場性別平等，仍儘量保障女性參與之比例，如依據「交通事業人員考成條例」、「交通部高公局暨所屬機構陞遷要點」、「公務人員陞遷法施行細則」及「考績委員會組織規程」等相關規定，辦理甄審暨考成委員會票選及指定委員等相關事宜。

(三)員工性平意識深化：每年皆辦理促進性別平權教育訓練，透過課程講授及案例探討，扭轉職員對於固有性別之刻板印象，並於辦理其他教育訓練課程時，對機關內部員工宣導 CEDAW 公約之意涵及如何落實於生活中，加強員工性平意識。

參 深耕性平驛站近 5 年之推動及投入情形

一、深耕性平驛站之內涵

高公局性別平等工作小組為實際瞭解各服務區對性別平等業務之推動情形，並使各性平委員能具體針對前開業務更加有感，提出更多具體建議及改善方案，於 103 年至 107 年間分別至仁德、清水、東山、古坑、關西等服務區召開性別平等工作小組會議暨標竿學習等活動，除達到互相觀摩效果外，更激勵所有服務區投入性平工作之推動。

高公局近年來在「深耕性別平等驛站」核心理念下，以「軟硬兼施」二大方向，致力於將服務區打造成一個性別平等驛站，包含投入友善廁所的改善及增建、婦幼停車空間、友善公共藝術等硬體設備及性別友善服務措施的軟體作為雙管齊下，全面積極提升服務區之性平工作，近 5 年來在服務區各項資源投入、整合與成果方向說明如後：

(一)服務區硬體設施之改善

1. 符合性別平等需求之服務區廁所：100 年中壠服務區試辦提供女性廁所內設置梳妝台，其後新東陽公司經營關西服務區等以優化女性需求之梳妝區、更衣室設施等；後續海

景世界公司經營古坑服務區，即以女性為主體進行規劃，全面提升女性廁所內梳妝台、更衣室設施及增設友善廁所、親子廁所、哺集乳室等，並推廣至高速公路 14 個服務區。

2. 駕駛人休息室：101 年湖口服務區提供駕駛人休憩，並推廣至各服務區，提供可以躺臥並區分不同性別之休息室。另清水服務區考量到男、女穆斯林需求不同，特別將男、女祈禱室分開。
3. 設置「孕婦及育有 6 歲以下幼童車位」：原於 101 年在相關法規規定前即設置「夜間婦女專用車位」，106 年改設為「夜間安心車位」，並配合 107 年法規之規定改制為「孕婦及育有 6 歲以下幼童車位」等設施。
4. 設置女性創業者實體銷售據點：102 年起在古坑服務區設置尤多拉夢想館販售尤多拉布偶娃娃、手作包包等商品，以不收取租金方式，提供弱勢、單親婦女們一個創業的販售平台。

(二)服務區軟體措施之提升

1. 提供服務台協助與諮詢項目：例如設施使用及尿布等用品免費提供。
2. 辦理去除性別偏見之宣導活動：於服務區舉辦性平創意活

動，例如以繪圖比賽、猜謎給獎等活動宣導性平觀念。

(三) 逐年修正服務區委外經營招商模式

除高公局的投入外，也期許服務區廠商重視並投入資源，強化性平之影響範圍，故自 107 年起於招商文件中明定投標廠商應提出對性平友善之措施作為，使性平之觀念與作為，由政府延伸至廠商，擴大性平之影響範圍與層面。

二、高速公路服務區友善廁所全面改建歷程

103 年至 107 年過去 5 年間，各服務區廁所進行全面改建者計有 16 處，另有 2 處正在規劃設計及施工階段，各歷程說明如下：

(一) 服務區廁所全面改建經費投入

高速公路服務區廁所最早在國道 1 號完成時即提供服務，其數量、男女配比、親子、性平等服務條件皆已不符要求，高公局自 101 年從國 1 新營服務區開始，展開全面性的服務區廁所改善、改建工程；共分成二類，第 1 類全面改建：所需經費較高，約在 2 千萬至 5 千萬之間；第 2 類部分修建、增設友善性設施：所需經費較少，約在百萬之譜；自 101 年至今總投入經費高達 8 億 1,848 萬 6,084 元。

(二) 服務區廁所改建各階段歷程

高公局考量臺灣進入高齡化社會加上社會風氣改變，全家出遊比率增高，非二元性別如廁問題及外出婦女哺乳權及夜間停車安全等議題，特別分年精心改造各服務區內外設施，提供高齡、性別及親子友善環境，提高女性廁間數量比率、廁所全面增設扶手無障設施、綠建築思維等，並結合經營廠商推出五星級貼心服務，全面改善高速公路服務區廁所，廁所改建歷程如圖 2。

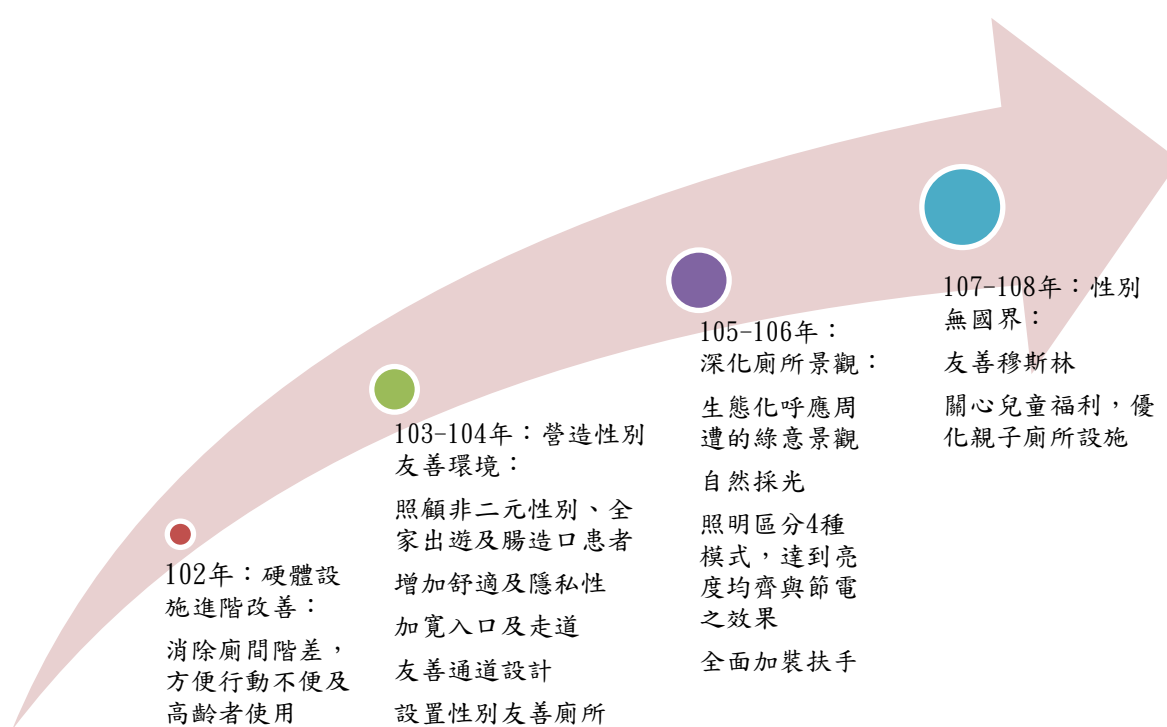


圖 2 高公局廁所改建歷程示意圖

(三) 服務區廁所改建之思考面向

1. 性別平等與多元尊重之面向

各服務區廁所以人性化、生態化及考量無障礙設施設置，並以性別平權理念進行規劃設計，期讓用路人更方便使用。部分廁所設置有無障礙廁所，增設照護床、電腦監控緊急求救、顯示廁所使用狀態，並於入口處及服務區服務台圖控顯示，避免於廁間發生意外而未能即時協助或救援，且考量穆斯林旅客使用習慣，無障礙廁所增設免治馬桶，如圖 3。

2. 親子或身心障礙陪同使用之面向

因應臺灣高齡化社會來臨，將廁間馬桶蹲坐比適度做調整，於男女廁所入口處附近規劃無障礙廁所、獨立式親子廁所等友善空間；且於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，設置親子廁所及盥洗室之引導及標示牌，擴大使用彈性與可及性，達到性別平權皆可以照護出遊幼童之需求，如圖 4。

3. 隱私性及安全性之面向

引用「公共建築物衛生設備設計手冊」規範要求，推廣人性化之設計外，特別注意使用上的方便性、隱私性、安全性及合理性，同時亦兼顧其清潔、衛生、維護及維修上之便利

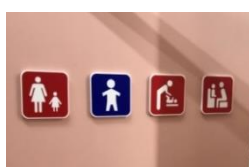
性，以符合通用設計 (Universal Design) 之趨勢，如圖 5。



(1) 舒適的無障礙廁所



(2) 增加了腸造口清洗盆及更衣平台方便長輩清洗及換尿布



(3) 性別友善廁所標示



(4) 考量穆斯林旅客使用習慣，無障礙廁所增設免治馬桶

圖 3 性別平等與多元尊重優化設施



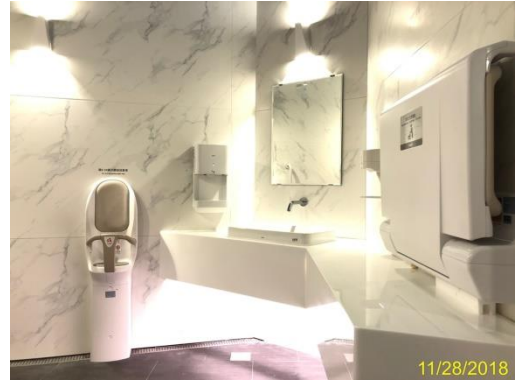
(1) 性平意識——方便全家一同出遊的親子廁所



(2) 幼兒專用洗手台，養成洗手好習慣



(3) 加寬入口及走道，方便長輩及小朋友進出



(4) 多功能女性專用廁所

圖 4 親子或身心障礙陪同服務優化設施

4. 男女廁所設備比例之改善

基於男女如廁時間之差異，以推動性別平等為目標，男女廁間比從1:3，逐步改善至1:4.5，期符合使用者之行為需求，更達到性別友善廁所與性別平權理念之目標。

5. 改變用路人對公共廁所之觀感

國道服務區廁所全面改建以擺脫骯髒惡臭擁擠等不良形象，提升成為通風明亮易維護具地區風貌特色之場所，結合外部景觀與無障礙措施，讓使用者更加方便舒適；新營服務區為高速公路服務區最早進行廁所革命，符合性別平等與優化之廁；南投服務區廁所則以布農族的生活作息與星象息息相關，將意象帶入廁所空間設計，形塑地區風貌特色，如圖6。



(1) 舒適整潔的梳妝台



(2) 洗手枱從走廊移入公廁內，整體空間整潔舒適



(3) 系統連線緊急求救



(4) 無障礙廁所增設照護床—國道首創



(5) 全面採用省水器具



(6) 男女廁所加裝扶手

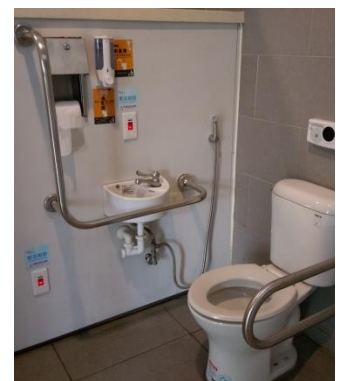


圖 5 隱私性及安全性之面向優化設施



(1) 古坑服務區打造生態化舒適公廁



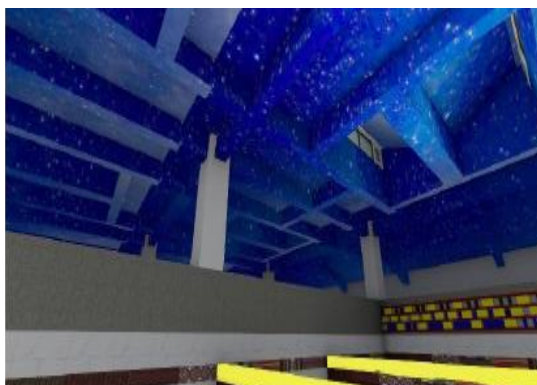
(2) 古坑服務區公廁內部呼應服務區周遭的綠意景觀



(3) 東山服務區在屋頂局部施作天窗引入直射陽光



(4) 古坑服務區照明區分白晝輔助照明、夜間照明等4種模式，達到均衡亮度與節電



(5) 南投服務區廁所外觀



(6) 新營服務區廁所外觀

圖 6 改變用路人對公共廁所觀感優化設施

三、服務區優化性別平等停車設施辦理歷程

101年8月31日高公局「性別平等工作小組」第2次會議決議，為保障女性駕駛朋友夜間停車的安全性及方便性，於高速公路服務區規劃設置夜間婦女專用停車位，以保障婦幼停車需求，照顧婦孺夜間停車安全。高公局走在時代與法規前端，最早實施婦幼安全停車空間規劃、設計與實施之單位。

(一) 夜間婦女專用停車位設置

1. 設置位置規劃：

以距離服務區大廳最近、區位照明充足、配合設置攝影機之停車格位為設置標準；夜間婦女停車後，亦可協請保全陪同至停車場。

2. 設置歷程：

高公局於102年9月30日完成中壢、湖口、關西、石碇、泰安、新營、仁德、古坑、東山及關廟等10個服務區之夜間婦女專用車位設置，並於102年12月2日前，完成西湖、清水、西螺及南投等其餘4個服務區設置「夜間婦女車位」。

3. 商請學校設計簡潔之專用圖示標誌

服務區夜間婦女專用時段規劃為22-6時，設施設計圖為商請雲林科技大學廖志忠教授免費協助規劃設計，以簡潔

明瞭之圖形識別方式，設計「車輛導引牌面」、「立式牌面」及「地面塗裝」三種型式，如圖7。



(1)入口車輛導引牌面



(2) 格位旁立式燈箱



(3)地面塗裝

圖 7 夜間婦女專用車位圖形化識別標誌

4. 設置經費：

為達到提供婦幼夜間停車安全，更為提升照顧幼兒之用
路人有便利之停車空間，高公局近年來投入大量人力、物
力在優化性別平等停車設施已高達439萬3,837元。

5. 設置成果：

夜間婦女專用車位設置後，有接近八成以上民眾感到滿意，且為避免違規占用，高公局則利用服務區之LED字幕跑馬燈加強宣導用路人勿占用夜間婦女專用車位，同時針對前述夜間婦女專用車位遭占用情形較為嚴重之服務區，加強勸導違規占用之用路人。高公局並於106年7月25日將「夜間婦女專用車位」更名為「夜間安心車位」，以擴大適用對象，夜間婦女專用車位設置成果如圖8。



(1)明亮簡潔之停車位標示



(2)明顯之停車格位標示，並有效管理避免被占用



(3) 夜間安心車位導引標示

圖 8 夜間婦女專用車位設置情形

(二) 服務區孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位設置

依據 104 年 12 月 16 日修正「兒童及少年福利與權益保障法」(簡稱兒少法) 第 90-2 條規定，自 107 年 12 月 16 日起未依規定設置孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位者，由直轄市、縣(市)交通主管機關命其限期改善，屆期未改善者，處所有權人或管理機關負責人 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰，並得按次處罰至其改善完成為止。

交通部於 107 年 6 月 29 日訂定發布施行「孕婦及育有六歲以下兒童者停車位設置管理辦法」。高速公路服務區於 101 年設置夜間婦女專用車位，另依 106 年 7 月 25 日召開之高速公路 106 年「性別平等工作小組」第 3 次會議紀錄案由二決議，改設置夜間安心車位，雖然早在法規規定之前即已完成設置，惟仍

須依據無障礙及婦幼車位等專法保障專用對象停車權益之立法意旨辦理，並考量婦幼車位、無障礙及夜間安心車位之競合，避免停車指引過於複雜，遂將夜間安心車位全數改設置婦幼車位，完成設置成果如圖9。



(1)清楚標示導引停車路徑之指示牌面



(2)婦幼方便停車空間及有效管理專用停車位

圖9 孕婦及育有6歲以下兒童者專用停車位

(三) 服務區無障礙及復康巴士專用停車位設置

服務區內除婦幼專用車位外，亦設置無障礙及復康巴士專用停車位，提供有需要者便利之停車空間，如圖10。



(1) 無障礙停車位



(2) 復康巴士專用停車位

圖 10 無障礙及復康巴士專用停車位

四、公共藝術的發展演進歷程

高速公路路權範圍內除了植栽為重要的景觀元素外，道路設施也是影響視覺品質的重要元素，包括道路主體的橋樑、隧道；建築主體的服務區、收費站；附屬設施的路燈、護欄、標誌、防炫版、隔音牆、擋土牆等，都需要考量型式、材質、色彩等加以美化。

(一) 高速公路公共藝術之演進(由觀賞到互動模式)

早期的高速公路建設（國道 1 號，又稱中山高速公路）多採路堤形式，穿越丘陵、台地與平原，沿線的設施形式統一、樣貌平實，連服務區的建築外觀及配置都是功能取向，僅在戶外空間建設水池、花臺、花架、涼亭等景觀設施做些變化，沿線的景觀設施是以具紀念意義的地標為主要考量，如起點的華表、中沙大橋紀念碑「友誼長存」等，如圖 11。



(1) 國道 1 號起點(華表)



(2) 中沙大橋紀念碑

圖 11 高速公路早期之公共藝術

後續國道 3 號(又稱福爾摩沙高速公路)服務區及收費站建築有了地方特色與建築風格的展現，像是以沙漠中的綠洲為主題的清水服務區，在建築設計時保留了百年老樹作為服務區焦點的東山服務區，及以燈籠為造型的關廟服務區等，即是從照明的路燈、隔音牆的造型、牆面的色彩等多元面向，將工程透過藝術的方法，所呈現出美感造型融入交通建設的

成果。

為了營造藝術氛圍、追求美感而設置的公共藝術，在文化藝術獎助條例及公共藝術設置辦法的催生下，公共藝術像雨後春筍般出現在新建的高速公路上。

(二) 高速公路公共藝術近 5 年之推動、投入情形

高公局近年來公共藝術設置經費來源，多為近期新建之重大公共工程或公有建築物的公共藝術設置經費合併運用，近 5 年來設置完成之公共藝術計畫如下：

1. 泰安服務區公共藝術設置計畫

經費來源為辦理國 6 南投段埔里公警分隊及草屯公警小隊警勤廳舍建築工程，與國 1 五股至楊梅段拓寬工程，及國道高速公路(通車路段)橋梁耐震補強工程(第二期)三案，共 25,370,750 元。本案自 101 年 11 月開始成立執行小組，委員共 7 人，其中 4 名為男性，3 名女性，女性比例超過三分之一。泰安服務區南北站公共藝術設置計畫及周邊景觀改善工程，於 105 年 12 月開放，成功地將公共藝術與環境景觀結合，營造出有溫度、溫馨又幸福的服務區。

泰安服務區南站的公共藝術以赤子之心為發想，將童話

、遊戲及幸福等元素帶入作品中。南站主題「幸福驛站」為藝術家陶亞倫作品，將用路人帶入遊戲、童話及音樂旅程，作品共 2 件，「花園中的音樂木馬」以兒時夢幻的旋轉木馬，搭配薩克斯風組合成的花型遮陽棚及互動的旅遊地圖，彷彿身處夢幻的樂園；「餐桌下的秘密基地」以巨大的餐桌椅結合兒童遊戲場，彰顯國道溫馨的餐飲服務。

北站主題「安安的奇幻樂園」為藝術團隊台北市開放空間文教基金會黃浩德及吳建福作品，透過自創的童話故事「安安的奇幻旅程」將公共藝術遊具化，營造出「酷閃重機」、「幻炫木馬」、「飛天嘑嘑車」、「飄飄舢舨雲」、「蔓葉蹺蹺板」、「幸福轉轉輪」、「酷樂搖搖船」及「電光樹精靈」等 8 件故事場景作品，都是由藝術家親手打造，一次滿足大小朋友的喜好，如圖 12、圖 13。

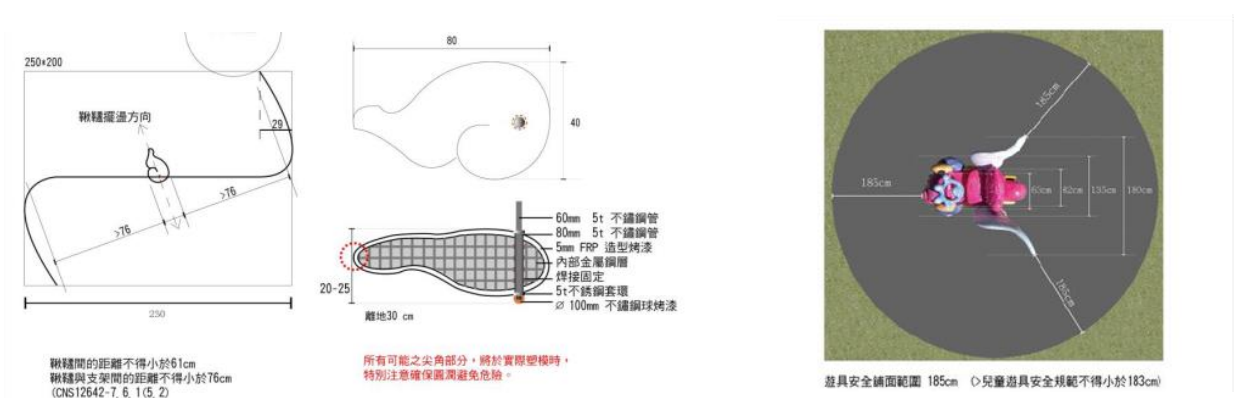


圖 12 公共藝術均符合兒童遊具規範



(1) 酷閃重機



(2) 酷樂搖搖船



(3) 飄飄舳斗雲



(4) 幸福轉轉輪



(5) 蔓葉蹺蹺板



(6) 飛天嘑嘑車

圖 13 泰安服務區公共藝術

2. 中壢服務區公共藝術設置計畫

經費來源為國道 3 號增設古坑交流道、南雲交流道、樹林交流道、國道 1 號增設大灣交流道及國道 5 號增設頭城交流道上下匝道工程經費五案，共 9,200,000 元。本案自 104 年 5 月成立執行小組，委員共 7 人，其中 5 名為男性，2 名女性。徵選出之藝術家團隊，其中 1 名為男性，2 名女性。

為整體提昇中壢服務區服務水準，除辦理公共藝術設置外，更同時辦理中壢服務區整體景觀改善工程及國道客運轉運站之興建，大幅加強其交通轉運之效能，並加強多元環境特色及服務。公共藝術作品《蓮香·桐花·甜滋味》，除包含桃園當地觀音鄉特色，蓮花與白鵝，更將代表桃園客家文化的油桐花及獨具特色之老屋建築的彩色燒陶浮貼於座椅，設置於服務區的花園之中提供旅客休憩，因此也設置富饒童趣的彩色甜甜圈的作品，更提供用路人豐富的視覺及藝術感受，如圖 14。



(1)清逸蓮香



(2)甜蜜滋味



(3)桐雪客居

圖 14 中壢服務區公共藝術

(三) 公共藝術影響程度與具體績效

近年來高速公路的服務區，服務客層遍及士農工商，不僅針對不同客層提供多元服務，更是公共藝術作品的展示空間，設置的作品也多能展現在地特色、提供民眾親近、停等或遊憩的功能為目標。

公共藝術設置過程中，除成立公共藝術粉絲團，提供相關設置理念或活動訊息，亦配合高公局親子日或至鄰近小學辦理公共藝術教育工作坊、結合服務區廠商及社區媽媽辦理公共藝術作品開幕活動，廣徵愛好攝影的所有民眾參加攝影比賽，邀請鄰近國高中的美術班學生參加繪畫比賽及相關得獎作品展等民眾參與活動，不分年齡、職業或性別，所有願意了解或親近公共藝術的民眾，都能夠感受公共藝術所帶來的藝術氛圍。也讓公共藝術不再只是觀賞的藝術品，更深入並融入民眾的生活以及教育之中。

公共藝術之設置需結合各單位合作並考量在地人文及特色，其藝術推廣亦擴及各相關專業之工程司、在地各學校或社區民眾甚至服務區之 OT 廠商，進而喚起對於公共藝術作品的認同與歸屬感，並投注相當的精神及人力，在聯繫與協調的過程中，

互相溝通以共同為環境或公共藝術的發展而努力，也為了達到了一個性別平等，人人都能享受的美好生活環境為目標，如圖 15。



(1) 鄰近小學辦理公共藝術工作坊，
美學教育從小紮根



(2) 攝影比賽作品展
〈清逸蓮香，攝影比賽作品〉



(3) 配合高公局員工親子日辦理
公共藝術工作坊



(4) 結合社區媽媽喚起在地民眾
對公共藝術的認同

圖 15 服務區公共藝術與社區結合

五、性別友善服務措施辦理歷程

近年來高公局與服務區經營廠商不斷持續改造服務區導入具有社會公益、有溫度之措施，協助弱勢族群，彰顯廠商、政府及用路人合作幫助弱勢的溫暖情懷。諸如提供行動不便、高齡者及婦女、兒童更優質貼心的服務，並配合高品質之軟體服務，包括提供弱勢女性發展平台、無障礙專用停車位、孕婦、育有 6 歲以下兒童者之停車位、復康巴士專用停車位、無障礙公廁並提供熱水沖洗服務、無障礙用餐區及視障 App 科技導覽等，持續推動服務區優質的友善環境，營造更友善的休憩空間，有關高公局國道服務區友善服務措施之營造概述如後。

(一) 提供弱勢女性發展平台

1. 泰安服務區：飛雁小舖旗艦館

於國道服務區提供實體銷售據點，提供創業女性行銷產品的平台，106 年 5 月 12 日舉辦「飛雁小舖旗艦館」揭幕活動，現場邀請多位女性創業者蒞臨並分享創業故事活動內容如圖 16。



(1)開幕活動



(2)民眾參與

(3)記者採訪

圖 16 泰安服務區「飛雁小舖旗艦館」開幕活動

2. 古坑服務區：尤多拉夢想館

古坑服務區自 105 年 9 月起在服務區賣場內設置尤多拉夢想館，與雲林縣及臺南市勞工局合作，提供弱勢、單親婦女們一個免費的販售平台，銷售自製之手工藝品如尤多拉布偶娃娃、手作包包等，不僅發揮自我專長同時解決了經濟上的問題，使弱勢的家庭能重新站起來。為延續這份愛，服務區經營廠商海景公司亦於 105 年開

始每月提撥尤多拉夢想館 1%營業額，用以資助雲林水林溪墘社區和安國小與長青食堂，累計已達 283,332 元，尤多拉夢想館專櫃如圖 17。



圖 17 古坑服務區尤多拉夢想館

3. 關廟服務區：晴天坊、秀閣樓專櫃

關廟服務區在 107 年 12 月 30 日起於南站、北站皆設置有晴天坊及秀格樓櫃位進駐，晴天坊與秀閣樓都是臺南市勞工局所設置的機構，晴天坊全名是「晴天創意築夢坊」，成立的宗旨是「給他們釣竿，更要幫他們開拓漁場」為主的的方向，主要是協助身心障礙朋友；秀閣樓則是協助新住民以及弱勢婦女展示手作藝品，把他們創意手工作品呈現給大眾看到；因為身體的不方便，讓這些朋友反而更專注在創作，很多作品的手藝都很精湛，其中關廟服務區南站設有獨立專櫃，長期提供支持福利團體輔導婦幼創業，共

有 8 名受輔導之婦女工作夥伴之作品上架，有造型串珠、皮革特色藝品、王怡靜陶藝品，還有無患子手工皂、布藝背包、髮飾等，如圖 18。



圖 18 關廟服務區晴天坊及秀閣樓專櫃與活動市集

(二) 提供弱勢女性小農行銷平台

小農市集的經營模式，為參考日本「道之驛」在高速公路服務區販售新鮮蔬果的概念，而早在民國97年，為提供921地震災區之農產有更好之販售平台，國道3號古坑服務區設有 2 個臺車讓弱勢女性農民擺攤，初期規模不大，102年起各服務區逐步引進小農販售農特產品。

104年服務區經營廠商南仁湖企業獲行政院農業委員會農糧署補助，以「道農市集」為服務區小農市集揭開序幕，爾後鑒於國道服務區每日有大量的車流與人潮，各服務區經營廠商

陸續跟進，如新東陽公司之「農青市集」及統一超商、全家便利商店之「小農市集」、「石碇驛站」等，於假日期間設攤展售新鮮國產優質蔬果，照顧弱勢女性農作莊稼人，譬如西湖服務區的江阿婆客家柚子，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。

服務區小農農產品行銷從初期(102)年營收為190萬，逐步提升至106年的4,100萬，107年更高達6,600餘萬，農產品銷售累計營業收入已逾15,000餘萬元，營業額逐年穩定成長，顯示高公局與經營廠商致力協助推廣優良農土特產品在服務區行銷，已創造台灣新形態的國道小農市集型態的觀光旅遊景點，普獲用路人及消費者好評，如圖19。



(1)道農市集



(2)農青市集



(3)石碇驛站

圖 19 服務區小農之經濟平台

(三) 友善環境之塑造

1. 提供弱勢者從到站到離站完整性之服務

自 100 年以後各服務區貼心設計提供行動不便者從進入服務區停車專用車位開始的一系列服務，首先是設置於最方便之區位之專用停車位(包含有無障礙停車位、復康巴士停車位、孕婦、育有 6 歲以下兒童者之專用車位)，下車後如需要協助者還可在車位旁按服務鈴由專人到場協助使用各項服務。接著是提供舒適的無障礙專用廁所，想要購物或有餐飲的需求者，則可透過無障礙坡道通路或行動不便專用升降梯進入賣場用餐或購物。進入賣場後有寬敞之無障礙專用座位可用餐，還可使用輪椅專用充電插座來充電，還有無障礙公用電話、無障礙廁所等友善設施。努力成果獲得內政部主管機關高度肯定，除了個別服務區都獲得友善餐廳及休憩場所認證外，高公局更獲得「友善建築評選」頒發特殊貢獻獎項之殊榮，服務區友善設施如圖 20、圖 21。

2. 對視障者的貼心服務：

105 年首度在關西服務區利用視障導覽科技應用，於無

障礙停車位、公廁、賣場入口處、電梯、服務台、小吃區、用餐區、哺集乳室、戶外區等重點設施位置佈置約 50 個低功耗的藍芽傳輸 Beacon，透過行動 App 科技讓視障者只需下載手機行動 App，便能舒適自在點餐，並透過科技引導了解區站環境設施自由自在行動，提升服務區對視障用路人之服務品質，服務區視障導覽科技應用如圖 22。



圖 20 國道服務區友善設施



圖 21 國道服務區友善設施獲頒特殊貢獻獎



圖 22 國道服務區視障導覽科技應用

(四) 其他貼心的服務

高公局除了貼心設計行動不便者各項專用設施外，在國道服務區也提供各式免費又貼心之友善服務，讓國道服務區成為真正友善幸福的服務平台，服務區友善服務如圖 23。

1. 駕駛人休息室：為舒緩用路人南來北往旅途疲累，截至目前為止，國道全線 14 處服務區計有南、北向等 15 處均已設置各型駕駛人休息室(含簡易休憩室)，可提供駕駛朋友適當短暫休息避免行車疲勞，提高用路人行車安全，大部分服務區並且貼心的提供女性專用駕駛人休息室，讓女性用路人更放心的使用，男女分隔之駕駛人休息室讓之女性駕駛人可以舒緩旅途的疲憊。經高公局統計，自 101 年啟用至今(108)年 2 月底止，其使用人

數已達 350,216 人次。

2. 哺(集)乳室：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，媽媽們一進門便能感覺溫馨舒適又有安全感，忘記攜帶寶貝尿片時，還有免費的尿片提供，如圖 24。
3. 年長者需求服務：因應老年化人口趨勢，更擴及年老、失能族群等服務範圍，提供成人使用之紙尿褲。
4. 街頭藝人表演及視障按摩：國道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，積極關懷弱勢守護身障朋友，善盡社會責任。
5. 服務台：早期的服務區係由高公局派駐人員販售便當、易開罐裝飲料等簡易餐飲服務項目，並專設服務台為駕駛朋友服務，服務項目為旅客諮詢服務、兌換零錢、零售書報、代售回數票、代售電話卡及失物招領，此外，偶有代客找人尋車、代招修車輛或代客急救包紮、代看迷路孩童覓其親人等均是服務台服務項目。目前服務台服務項目計有回數票回收、兌換零錢、電話卡代售、廣播尋人、旅遊諮詢、失物招領、影印傳真、簡易救護(含氧氣、AED)、USB 充電、汽車救援、尿布供應、免費出

借(輪椅、汽車充電器、老花眼鏡、胎壓偵測器胎紋深度器)、宅配服務等多元化服務。國道各服務區服務台，提供駕駛朋友多元化資訊與服務，服務台人員經常會面臨旅客的各種問題，故親切的服務態度、良好的應對能力，則成為服務人員之重要的條件，駕駛朋友途經國道服務區，若有相關需求，相信服務台多元化功能服務，將提供駕駛朋友貼心的服務。





圖 23 國道服務區友善服務



圖 24 國道服務區 5A 星級之哺(集)乳室

六、推廣性別平等觀念與作為

(一) 舉辦宣傳活動

1. 結合活動與去除性別偏見之宣導

服務區透過 LED 跑馬燈、CMS 資訊可變標誌，24 小時宣導相關重大影響之性別政策，賣場座位置設置液晶電視，配合政府播放性別平等相關影片，區站管理人員每日定時檢視各項宣導設施，確保設施正常運作。

2. 舉辦性平創意活動—性別平等宣導

107 年 6 月 15 日高公局中分局人事室古主任及邱珮綺小姐至服務區，以面對面方式推廣「性別平等宣導」，參與的旅客均可得精美禮品 1 份，宣導成效良好，民眾參與踴躍。

107 年中秋佳節西湖服務區舉辦「剝柚子比賽暨性別平等宣導」活動，除應景剝柚子活動，贈送中秋月餅外，中分局人事室現場進行性別平等有獎徵答宣導，現場民眾參與情況熱烈，如圖 25。

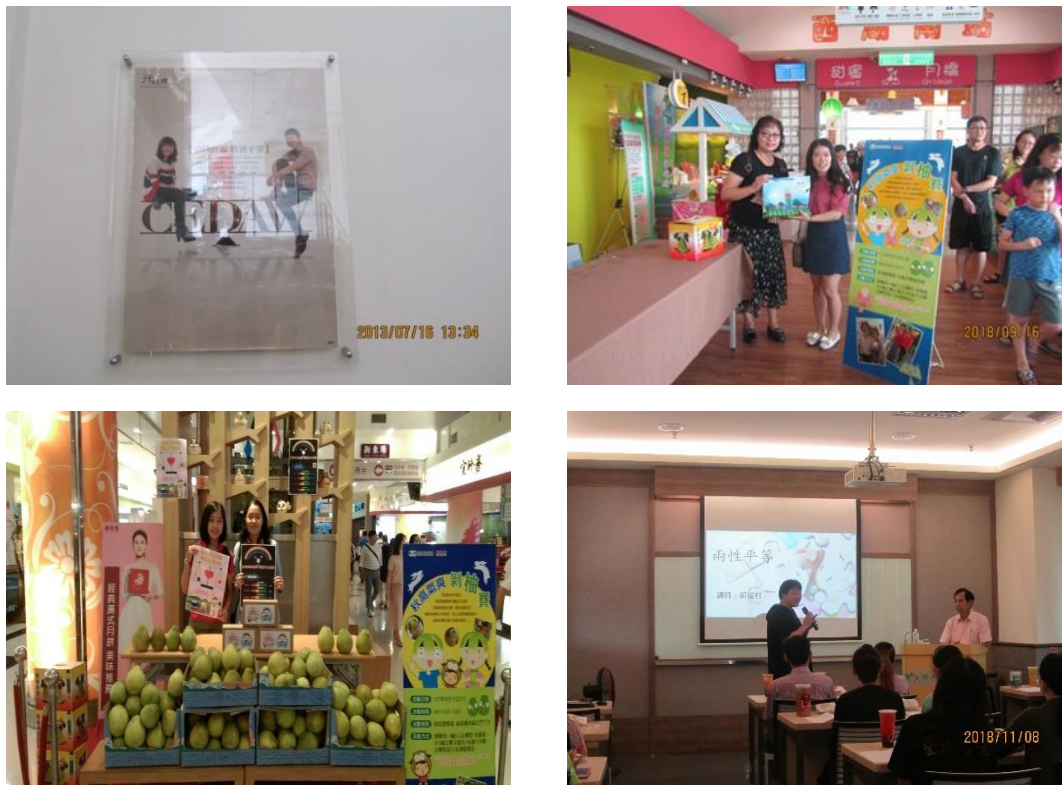


圖 25 推廣性別平等宣傳活動

3. 徵選性平海報

高速公路服務區皆會不定時的辦理各項活動，透過性平海報徵選活動，強化性平意識共同營造職場性別平等及無性別歧視之環境，並從小扎根性平觀念，賽後優選 6 件作品分別張貼於新營、仁德、關廟、東山、古坑等服務區，對外向用路人擴大宣導，進而喚起民眾對性別平等議題之重視，獲得用路人的廣大迴響，如圖 26。



圖 26 性別平等活動海報

(二) 逐年修正服務區委外經營招商模式

自 107 年起於招商文件中明定投標廠商應提出對性平友善之措施作為，使性平之觀念與作為，由政府延伸至廠商，擴大性平之影響範圍與層面。

自推行「新招商模式」以來，關西服務區 102 年度榮獲財政部金擘獎「政府機關團隊獎」優等獎項，東山/關廟服務區 105 年度榮獲財政部金擘獎「民間經營團隊獎」特優等獎項，西螺、古坑、南投服務區分別於 103、104、105 年度榮獲財政部金擘獎「民間經營團隊獎」優等獎項，證明納入關懷性

平概念、關懷弱勢等議題，普獲評審之青睞，如圖 27。



圖 27 服務區榮獲多項財政部金擘獎

肆 影響程度(具體績效)-人民有感之故事或案例

一、服務區廁所滿意度調查成果

高速公路各服務區辦理民眾滿意度調查時，歷年針對服務區廁所項目之滿意度調查皆能獲得民眾認可，獲得極高之滿意度調查成績，103年至107年度持續追蹤服務區廁所滿意度調查成果如圖28，滿意度調查成果顯示逐年成長，表示近年來投入改善之親子廁所、友善廁所、穆斯林廁所等獲得民眾之肯定(107年整體滿意度達88.74分)。

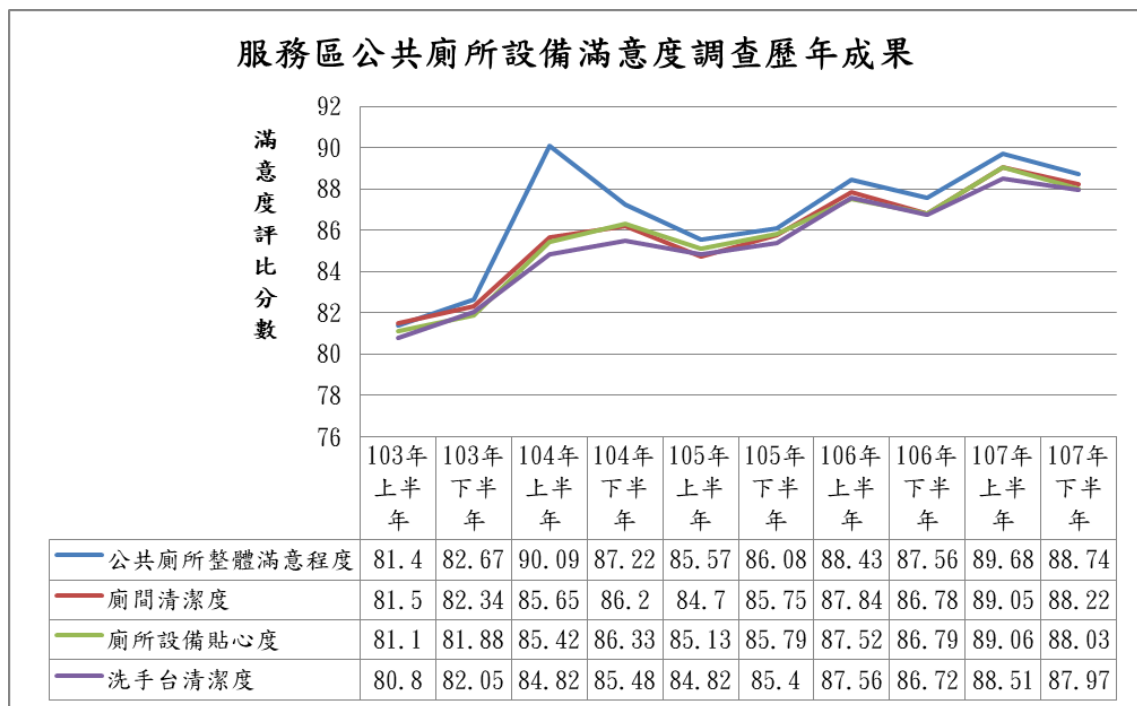


圖 28 服務區公共廁所設備滿意度調查歷年成果

二、服務區停車位滿意度調查成果

高速公路歷年針對服務區停車位項目之滿意度調查成果普遍獲得民眾認可，獲得極高之滿意度調查成績，103年至107年度持續追蹤服務區停車位滿意度調查成果如圖 29，且滿意度調查成果逐年成長，表示近年來投入婦幼停車相關改善作為獲得民眾之肯定。

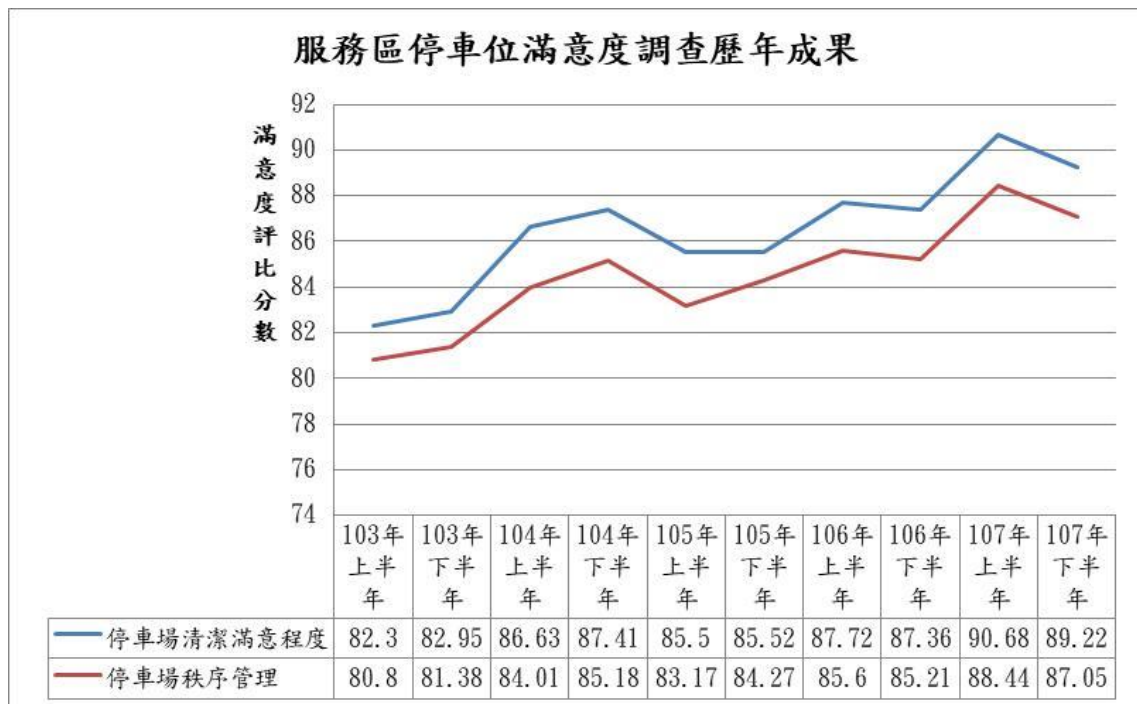


圖 29 服務區停車位滿意度調查歷年成果

三、服務區友善服務措施滿意度調查成果

國道服務區除了休憩及餐飲基本功能外，已兼具融入在地文化、美食、觀光旅遊及生態教育等功能，已成為多元化服務

的公共場站。近年國道服務區營業狀況逐年成長，總營業額從 101 年 32.2 億元持續逐年成長至 107 年 40.6 億元，顯見國道服務區推動多元服務，普獲用路人肯定，未來高公局仍會朝向提供更優質的服務繼續邁進，歡迎用路人善加利用各項服務設施，增進長途行車安全與旅遊品質。

高速公路服務區民眾滿意度調查，自 104 年度起針對民眾使用服務區服務設施之滿意度調查成果如圖 30，顯示民眾對於各項服務設施滿意度都在八成五以上，表達很高之肯定且逐年成長，特別是設置無障礙用餐區、視障 APP 等設施，如圖 31。

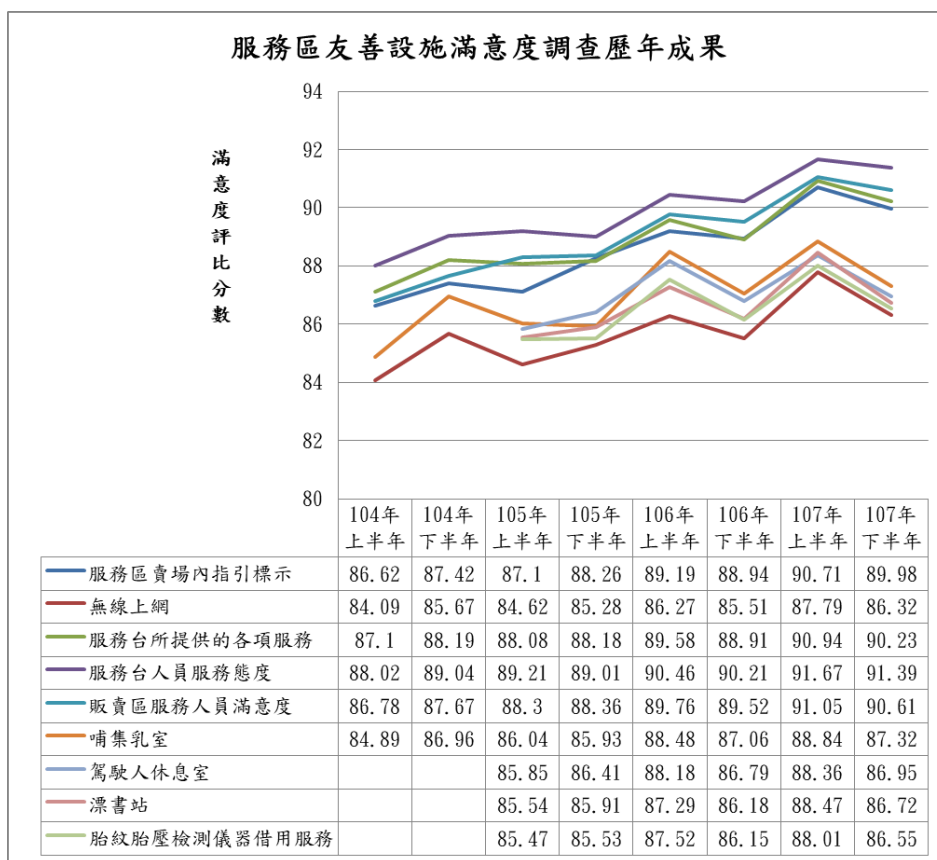


圖 30 服務區友善設施滿意度調查歷年成果



圖 31 無障礙服務鈴、無障礙用餐區

四、服務區整體滿意度調查成果

為了落實顧客導向的理念，了解民眾對目前服務區所提供的各項服務之滿意度看法，做為評估各服務區之績效及改進之參考，並進一步提升服務品質，作為未來高速公路服務區規劃之參採，103年至107年度持續追蹤服務區整體滿意度調查成果如圖32，滿意度調查成果顯示民眾滿意度逐年成長，表示近年來投入在服務區的各項設施相關改善作為獲得民眾之高度

認同。

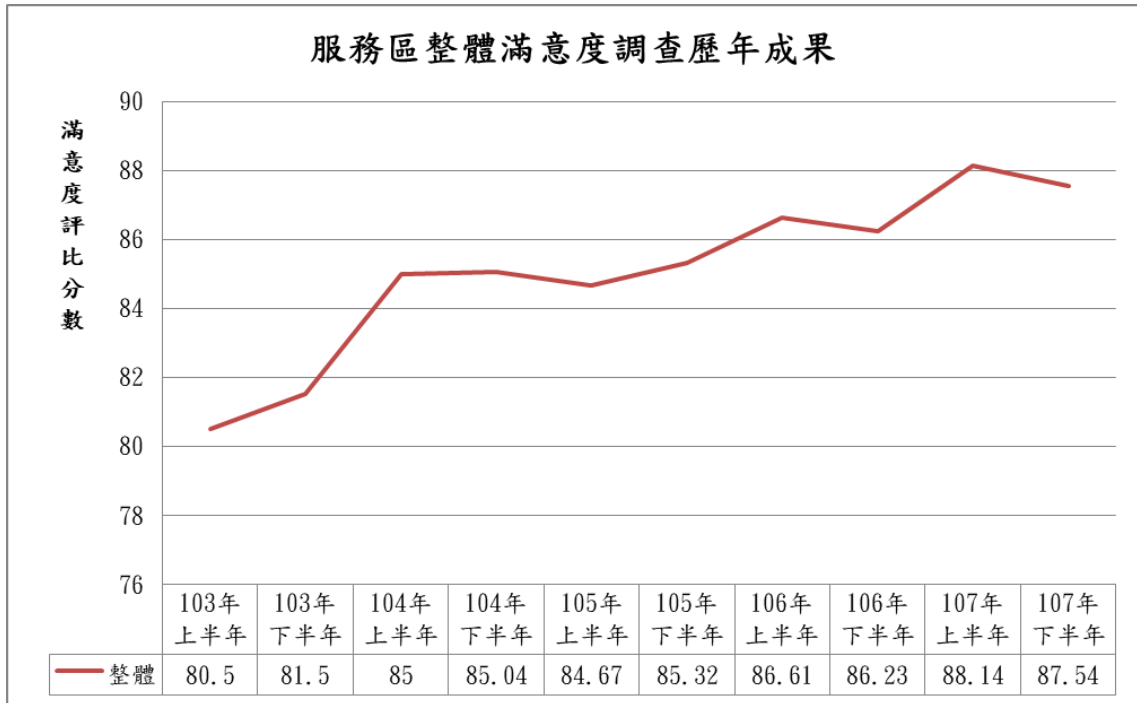


圖 32 服務區整體滿意度調查歷年成果

五、服務區提供性平平台及關懷弱勢之具體事蹟

(一) 保障女性街頭藝人優先權利之表演空間與活動

民國 100 年起高速公路服務區陸續規劃「街頭藝人表演場地」，予具備有街頭藝人許可證的街頭藝人進行表演，鼓勵有一技之長者發揮所長，展示拿手絕活，讓行經高速公路，來站停留、休憩的用路人，感受表演藝術融入生活的悠活樂趣，增添區站風采。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，如古坑服務區之張瓊文、向日光樂團、視障團體「心視界樂團」音樂表演、「向日葵陶笛樂團」唐寶寶等街頭藝人音樂表演活動，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，如圖 33。



圖 33 街頭藝人表演活動

(二) 客家寶柚公益義賣

國道 3 號關西服務區自 106 年以來，連續兩年舉辦「客家寶柚公益義賣」活動，對於弱勢族群推出愛傳承公益禮盒，幫助「失依、失能、失智」的三失年長者，幫助弱勢團體籌措經費，同時透過與在地特色結合，推廣關西客家柚，號召民眾一起響應公益。嚴選來自關西農場以無毒無農藥方式栽種的文旦

柚，用路人對於這個義賣活動的反應也相當踴躍，而義賣所得全數捐給東光國小作為獎助學金使用，如圖 34。



圖 34 客家寶柚公益義賣活動

(三) 柚香飄飄剝柚趣

中秋節對於華人來說是一個具有重要意義的團圓節日，西湖服務區在中秋節這段期間舉辦「柚香飄飄剝柚趣」中秋節剝柚子比賽，現場提供的柚子，都是由今年已 88 歲的江阿婆親手栽培的客家柚，30 年前她因丈夫過世，為了養家活口，才開啟了她的柚子生涯。年邁的她現在仍踏著穩健的腳步，穿梭在柚子園，親自照料一甲地近 2、300 棵的柚子樹。多年來，江阿婆用最真誠的心、最樸實的態度，努力地栽培著柚子樹，更不斷在各大競賽中屢屢獲獎，無數的獎牌代表著品質的保證，儘管江阿婆沒有固定的銷售通路，但靠著口碑相傳累積了不少忠實

客戶，下次經過西湖服務區，不妨來品嚐江阿婆柚子園的這份在地好味道，如圖 35。



圖 35 江阿婆客家柚子及柚香飄飄剝柚趣活動

(四) 自助人助的尤多拉夢想館

102 年 7 月份南仁湖集團經營古坑服務區，為幫重度身心障礙天使張瓊文圓夢，多年來古坑服務區無償保留一個鋼琴演奏區，讓瓊文彈奏出一曲曲動聽音樂，已成功募得了 2 部復康巴士及慈善基金，見證了社會大眾的善心，也化身為莊園引領幸福的小女孩—尤多拉。

古坑服務區並以張瓊文的故事為創意發想，希望打造手創娃娃「尤多拉」（法文譯音，意思是來自上帝的禮物），幻化成「尤多拉夢想館」，創立自有品牌並結合公益、文創、愛與關懷的「尤多拉夢想館」。經主動洽詢臺南市府勞工局推薦作

品以歐式童話風格見長的格主陳美莉，手作可愛的尤多拉布偶、髮夾、鑰匙圈等，在古坑尤多拉夢想館展售，這個充滿生命力而且具有療癒效果的手工藝品獲得用路人好評和支持。

瓊文溫暖的愛以及美莉媽媽的堅持，感動了古坑服務區及高速公路用路人，完成了助人的夢想，進而促成了「尤多拉夢想館」。尤多拉夢想館販售尤多拉布偶娃娃、手作包包等商品，提供弱勢、單親婦女們一個創業的販售平台，改善其經濟問題。107 年度尤多拉夢想館營業額為 2,233,227 元。108 年 1-5 月的營業金額 1,729,040 元。每月提撥尤多拉夢想館營業額 1%資助雲林水林溪墘社區和安國小與長青食堂，累計已達 283,332 元。也許對許多人來說，「尤多拉夢想館」只是一個普通的販售平台，但對許多弱勢家庭來說，「尤多拉夢想館」不僅是一個夢想，更是愛的傳遞。尤多拉夢想館故事如圖 36。



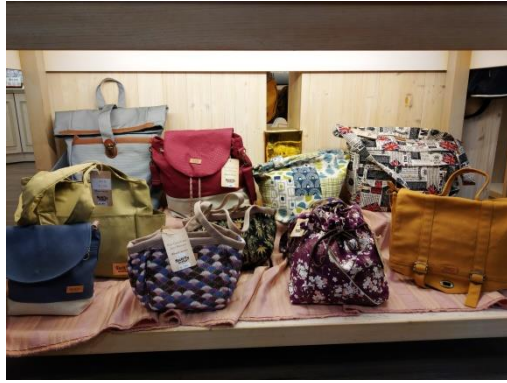


圖 36 尤多拉夢想館

(五) 定期關懷獨居長輩

1. 西湖服務區自 107 年 7 月起結合華山基金會得知苗栗地區的獨居清寒長者需要到府協助及關懷。案例中，團隊人員於 107 年 7 月 13 日第一次到楊桃奶奶家中，覺得她是一位活潑開朗的長輩，沒想到在與楊桃奶奶聊天的過程中發現，她沒有家人陪伴，非常孤單，需要關懷與陪伴。所以西湖服務區林炳宏副理及店長陳姍姍偕同服務區人員與楊奶奶約定每個月定期到家中探望，幫她量血壓送物資，協助整理環境與聊聊近況，楊桃奶奶總是把服務區的團隊人員當成自己的家人。每當服務區成員到達楊桃奶奶家，遠遠就能看到她開心的笑容迎接我們的到來。
2. 關西服務區自 106 年 1 月 16 日起響應財團法人(老五老基金會)所舉辦的關懷獨居老人的(擁抱獨老 愛不打烊)，在

(一日家人)活動當天特地準備了六菜一湯與蛋糕為獨居的侯奶奶慶祝 100 歲生日，從此結緣之後轉為定期探望及關心她的生活起居，再進化像(家人)般的關懷陪伴，已持續了 2 年半不間斷。

關懷獨居女性長者，讓服務區人員盡自己綿薄之力，讓獨居女性長輩獲得關懷快樂的生活，是服務區深耕性別平權的實際行動，期望達成性別平權非口號，人人皆力行、關懷無距離之目標，如圖 37。



(1) 西湖服務區楊桃奶奶



(2) 關西服務區侯奶奶

圖 37 社區關懷年長婦女活動

伍 結語

國道高速公路以車輛通過 ETC 收費門架之車輛次計算，例假平均每日交通量約 150 萬輛車次/日，進入服務區之交通量約 20 萬輛車次/日，南北向各約 10 萬車次/日。在連續假日時，進入服務區之比率更高，以 108 年春節大年初三為例，進入服務區比率高達 17.5%，進入服務區交通量更高達 30 萬輛車次/日。

高速公路服務區承載龐大之旅次，107 年全年進入服務區之來客數達 31,563,587 人次，在經營廠商和高公局一起努力和創新，成功構建一個友善休憩與貼心服務的驛站；各服務區不僅透過一區一特色來提供用路人不同之休息環境，更以「庶民餐飲、人文關懷、鄉土融合、社會回饋」為經營理念來服務用路人。此外更透過軟、硬體之性別友善服務措施，來深耕及示範性別平等的氛圍與環境，包括：

一、性別友善停車空間：歷年之作為包括「夜間婦女專用車位」、「夜間安心車位」，並配合 107 年法規之規定改制為「孕婦及育有 6 歲以下幼童車位」等設施。

二、性別友善廁所：古坑服務區以女性為主題之五星級廁所，各服務區亦普遍提高女性廁所比率、提供男女廁所梳妝

間、親子廁所、性別友善廁所、無障礙廁所、穆斯林友善廁所等服務。

三、公共藝術空間改造：有別於以往工程師、男性主導思考之設計元素，保障女性委員超過三分之一以上，以更親民、更易於接近、更能讓親子使用的公共藝術設計。

四、提供友善服務設施：包括貼心免費的女性專用駕駛人休息室、建構完整綿密的漂書站、提供多元的交通旅遊住宿等資訊、全區無障礙的友善空間、視障 APP、獨立空間之哺(集)乳室、免費尿布提供等多元且貼心的性別友善服務項目。

五、弱勢婦女創業平台：提供如尤多拉夢想館、飛雁小舖旗艦館、晴天坊與秀格樓等免租金專櫃，提供弱勢婦女創業機會，提升婦女就業機會。

六、保障女性街頭藝人達三分之一以上之街頭藝人表演空間。

七、建構弱勢女性小農銷售平台之友善作為。

八、辦理性別平等活動宣傳。

九、地方關懷活動：關懷地方弱勢女性長者、辦理社區媽媽活動、生態與保育活動等。

高速公路服務區是南來北往用路人必經之地，來客數為所有交通設施之冠，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，而高公局經由以上各項硬體建設改善、軟體服務提升、多元面向之相互結合，提供一個「軟硬兼施」深耕性平驛站，相信今天的服務區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。

未來將持續透過招商機制修正檢討擴大性別平等之觀念至經營廠商，內化至公司經營與管理，進而轉化成性別平等的企業文化，以利於服務區性平環境之深化，作為國內相關公共場域之標竿。