



高速公路局中區工程處
FREEWAY BUREAU, MOTC

性別平等創新獎書面資料

有溫度的清水夜明珠

[打造友善、多元、平權的幸福平台]



106年6月20日

前言-有溫度的清水夜明珠

服務區是高速公路沿線所布設的節點，是我們與旅客互動的平台，也是我們對外展示的櫥窗，因此我們積極的將服務區打造成科技的，環保的，生態的，文化的，多元的服務區，以優質的服務來滿足民衆的各項需求，並善盡社會責任進而提升機關形象。



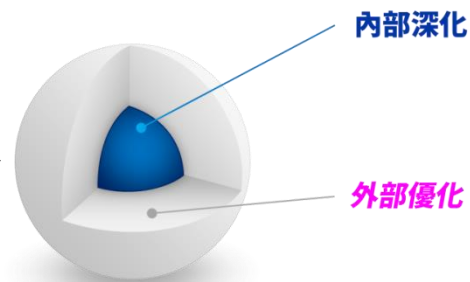
清水服務區坐落於大肚山面向台灣的緩坡上，擁有海岸風光、高美夕照、公共藝術、文化走廊以及最美麗的迷人夜色。

將清水服務區作為性平推動的起點，以人性關懷的「溫度」為推動主題，設施融入性別平等概念，營造友善多元休憩場域，並透過多項有溫度的創新設施，將冰冷的硬體設施賦予溫馨關懷的暖意，落實本處「用心、貼心、細心」的三心服務宗旨，達到實際作為兼具宣導性別平等之效果，進而導向國道各服務區，形成推波助瀾的效應。



一、 與性別平等之關聯性-由內而外、融入性平觀念及意識：

本處為呼應國際重視性別平等議題之潮流，並在教育、就業、保健、家庭、政治、法律、社會、經濟等各方面有平等權力，以**內部深化**、**外部優化**二進程，於國道服務區提供不同年齡層、不同性別及需要加強照護的全方位服務，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。



[性平觀念及意識推動二進程]

(一) 內部深化

我們落實平常**教育訓練推動**、**性別業務宣導品製作**、**播放性別意識影集**等媒介，營造為性別友善職場，從內部員工性別平權觀念之灌輸做起，消除性別刻板印象及歧視，方能提供更多的性平巧思，達到促進實質平等之效。



[談性別主流化之性別意識培力教育訓練]

(二) 外部優化

在清水服務區我們將性平觀念融入生活，處處發揮巧思並以多元方式提供給旅客**交通上**、**生活上**、**安全上**、**信仰上**亦或是**年長者**、**年幼者**、**行動不便者**都能獲得「**用心**、**貼心**、**細心**」的優質服務，致力於讓民衆都可以感受到我們服務的**溫度**。

二、 將性別觀點融入業務程度~打造安全平權的休憩空間

停止呼口號! 展現我們的行動力!

我們的小小舉動

是創造性別平等關鍵因素



(一) 行得抬頭挺胸-提供安全的公共環境

全面檢視服務區設施安全性，發現室外排水溝蓋空隙過大，為避免女性行人高跟鞋，鞋跟踩空扭傷腳踝，本處特予以更換並加裝細目金屬網板，強化安全，**讓民衆保持優雅、遠離狼狽**。



[排水溝蓋加裝細目金屬網板]

(二) 展現迷人氣息-打造實質的性別平等

[愛美不是女人的權利!! 男生也會想帥氣一下]設施導入性平概念、追求實質的平權，我們善用廁所空間，**規劃了具便利及舒適性之梳妝台及更衣室**，不僅**女廁有、男廁也有**，讓男性也可享受一下愛美的權利，不管是上班、出遊，皆可神采奕奕、容光煥發的往下一個旅途前進。



[女廁梳妝區及更衣室]

[男廁梳妝區及更衣室]

(三) 拒絕異樣眼光-消弭性別歧視

於服務區內設置中性廁所，廁內空間不以生理性別作為區隔，方便不同人士使用，提供安心無障礙的如廁環境，保護每個人的隱私，避免異樣眼光，無須害怕尷尬，消弭性別刻板印象及落實性別多元。



[中性廁所]

(四) 不再恐懼害怕-杜絕任何傷害

■ 反針孔偵測

為嚴格保護如廁民衆的隱私，服務區每日至少辦理反針孔攝影偵測 1 次，打造安全自在的如廁環境。



[反針孔偵測辦理]

■ 防偷窺改善

清水服務區內的歷史之梯因採鏤空設計，為便利穿著裙裝的女性遊客使用避免走光，本處以彩繪隔板將其阻隔，讓每一個人的隱私都可以確實地受到保障。



[防偷窺改善前後比對]

三、 開發及運用資源情形~軟硬兼施實踐社會公平正義

(一) 展現軟實力-多元宣導、消弭性別角色刻板印象

■ 善用活動資源-性別平等業務宣導小站

配合清水服務區穆斯林祈禱開幕及各服務區活動，於現場設立「性別平等業務宣導小站」攤位，透過現場人員解說及利用新穎科技二維條碼(QR Code)掃描互動下，使民衆能即刻瞭解政府性別平等政策推動方向，並落實性別平等及納入性別觀點的效能。



[掃掃看]

[性別平等業務宣導及 QR Code]

■ 善用科技資源-國道資訊補給站



[人講會嘴乾、機器祇喊累]

利用服務區「國道資訊補給站」內的宣導電視及 LED 跑馬燈，以 24 小時輪播的方式進行性別平權觀念宣導、落實各場域推動性平教育之理念;105 年共計播放 178,416 次性別平等意識宣導。

[國道資訊補給站性別平等意識宣導次數統計表]

播放方式	LED跑馬燈(次)		電漿電視(次)	
	104年	105年	104年	105年
清水服務區	217,728	123,120	40,526	55,296

(二) 硬是要關懷-有愛無礙 三心的優質休憩空間



■ 用心-弱勢族群友善設施

考量高齡社會的需求及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、用心
打造優質的洽公、休憩環境。



■ 細心-符合各年齡層需求

有鑑於臺灣慢慢走入高齡化社會，為體貼行動不便者及銀髮族，
於服務區地下停車場無障礙廁所，
設置成人換尿布床，並於服務台提供成人尿布，且率先加裝了腸造口
清洗盆，建構友善的公共服務空間。



■ 貼心-幸福的親子環境

■ 親子廁所

體貼育嬰族，讓爸爸媽媽可以陪小寶貝上廁所，設置 **8 間親子廁所**，除了常見的馬桶、尿布檯及兒童座椅之外，還增加了小小馬桶及洗手檯。



[親子廁所性別使用次數統計表]

項目	104年		105年	
	男	女	男	女
次數	3,617	5,433	3,834	5,863
合計	9,050		9,697	

■ 哺集乳室

為給予養育幼兒子女家長更溫馨、明亮完善的使用環境，我們將原有哺(集)乳室重新打造，**由原僅 1 間擴增為 2 間隔間方式哺(集)乳室**、內設置 3 座換尿布檯，並設有與服務檯連線的緊急按鈕或對講機，提供使用者貼心舒適育嬰空間。



[哺集乳性別使用次數統計表]

項目	104年		105年	
	男	女	男	女
次數	1,260	5,070	1,337	5,387
合計	6,330		6,724	

四、 創意性~國內標竿、接軌國際、歡樂平台

(一) 國內標竿-安全的來、安心休憩

■ 安全的來-婦女夜間專用停車位



考量夜間女性駕駛人行車安全及便利性，於服務區內設置夜間婦女專用停車位，在每日晚上 10 點至隔日早上 6 點供女性駕駛人使用，除服務區入口及引導之外，也利用明亮、明顯、明確的符碼視覺辨識，讓女性駕駛可輕易到達專用停車位。

停車位緊鄰服務大廳旁，並於周邊設立雲端監控的 CCTV 電子城牆、照明設備、燈箱等設備，另外協調保全及公路警察局加強夜間巡邏保障安全，設置迄今頗受女性用路人讚許。



接近服務大廳



CCTV 電子城牆



動線明亮

■ 安心休憩-五顆星的綠舟小屋



[五顆星的綠舟小屋]

根據統計，**疲勞駕駛是交通事故的十大肇事原因之一**，因為疲勞會影響駕駛人的專注力，稍有不慎，就會造成莫大的遺憾。有鑑於此，為避免駕駛人疲勞駕駛，我們設置國道首座免費的**五顆星的駕駛人休息室**，結合「**智慧 LED 人因照明技術**」及「**雲形舒曼床**」等技術，藉由燈光的調變、搭配舒曼低頻共振律動模式，讓用路人在短時間就能快速地恢復精神，強化行車安全。



[駕駛人休息室內部]

有別於僅以布幔為區隔之休息室，以實體區隔**保障女性隱私權**，且考量用路人使用上的舒適性，**加強睡眠艙隔間及隔音設備**，**且有專人協助管理及監視安全**，更達到保障婦女之權利與隱私權，使其不受干擾的安心休息。



[駕駛人休息室外部]

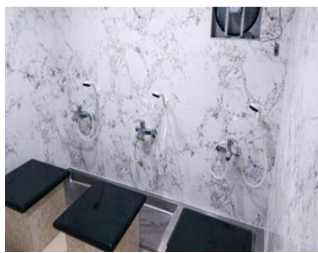
(二) 接軌國際-兩性平權獲平等的保障

■ 尊重多元宗教-幽靜、安全、舒適兼顧的穆斯林祈禱室



[中國回教協會致贈本處感謝狀]

近年來政府推廣觀光旅遊不遺餘力，並積極拓展東南亞、中東市場，**我們察覺政策執行及國際人權趨勢，增設國道唯一穆斯林祈禱室**，設置前特別商請交通部觀光局、中國回教協會、台中清真寺共同揭幕啟用，並宣導多元宗教平等，兩性平權作為。



[小淨室]



[女祈禱室]



[男祈禱室]

此外祈禱室特別將男、女分開各 1 間，除有空調設備，標示麥加正確方位，提供必要的禮拜毯之外，尚有規劃等候區、溫水的小淨設施及烘乾機等。祈禱室旁的廁所並設有免治馬桶、門口聯絡電話，可以聯繫服務區人員即時服務，**提供穆斯林兩性旅客優質且符合需求的貼心服務。**

(三) 打造服務區成為親子歡樂平台

國道服務區為用路人返鄉、旅遊的中繼休息站、為了讓出遊的用路人有更好的休憩，尤其是女性朋友帶小孩到服務區休息時，小孩能有更好的活動空間，特別設置許多的親子設施，包括「親子幸福腳踏車」、「免換水環保水族箱」、「3D 立體互動壁畫」及「寵物共餐區」等設施來提升親子互動，拉近彼此的距離，將服務區打造成親子同樂的樂園。

此外我們所營造的浪漫氛圍下，服務區巖然成為求婚聖地，105 年共計 15 對情人在此求婚。



五、影響程度(具體績效)- 性平亮點、充分展現：

(一) 用心改變

我們依所轄服務區具性別指標性之設施，落實 CEDAW 的精神，透過從服務



區的性別政策統計、夜間婦女專用停車位、親子廁所、反針孔偵測及防偷窺改善設置等，以符合 CEDAW 的積極作法，將可形成推波助瀾的效應，達到推廣至其他公共場域與設施，構建國內性別平等服務的目標，為國道性別平等發展楷模。

(二) 積極推廣

以本處所轄服務區具性別指標設施為教案素材、製作 CEDAW 案例教材，於 105 年交通部辦理示範教學時，獲得評審小組及交通部所屬機關參與投票第一高票的肯定，並製成教材彙編廣發至各交通部屬機關。



[105 年交通部辦理 CEDAW 案例教材示範教學]

(三) 機關交流

清水服務區多項服務設施優良，每當有政府機關、民間團體或國外取經團要參訪服務區參訪、本處的清水服務區性平亮點設施已成為導覽的必經之地，藉由人員的解說及實地的體驗，**與參訪單位分享我們將性平觀點落實於服務區的管理及維護上的做法**，進而達到經驗傳承的效益。



[臺北航空站]



[宜蘭縣政府]



[中日本高速道路株式會社]

(四) 媒體揭露

本處以人性關懷的「**溫度**」及秉持「**用心、貼心、細心**」的服務態度下，設置的相關性平措施及作為，**經由媒體的揭露，淺移默化的推廣至全國人民的心中**，達到推波助瀾的效應。

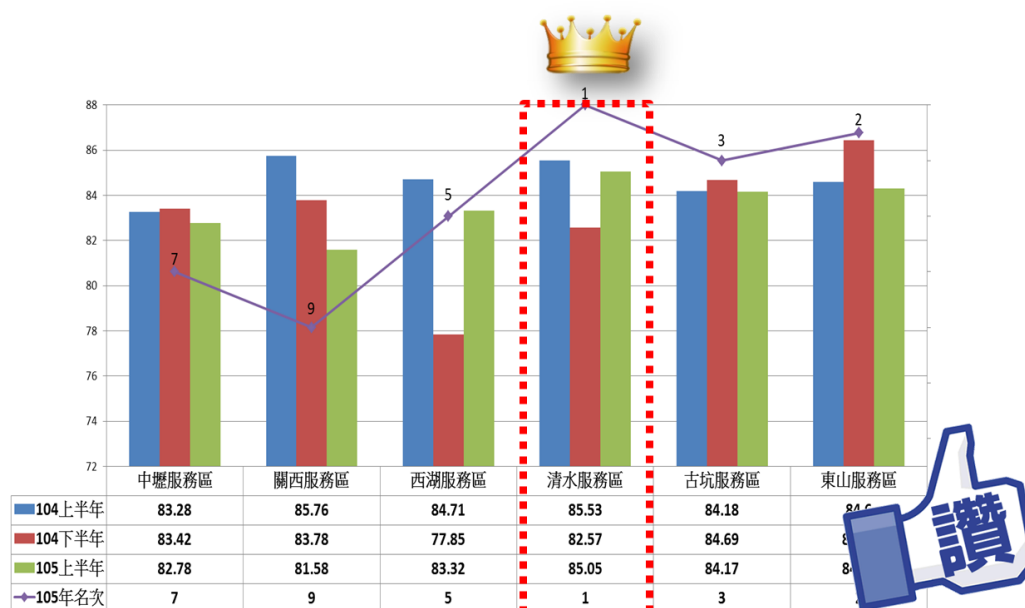


[各媒體報導]

(五) 深獲肯定

■ 外部認同

交通部臺灣區國道高速公路局每半年公開委託第三公正廠商或機構辦理各服務區「神秘客調查」，調查其用路人對服務區服務態度、設施維護情形(包含公廁清潔、設備便利性)，105年我們的**清水服務區獲得第1名殊榮**。



[高公局各服務區神秘客滿意度調查成績統計圖]

■ 機關肯定

105年在交通部、地方政府及內政部評比，在我們用心經營下榮獲**金路獎優良場站**，**特優公廁**、**特優友善餐廳**、**特優友善遊憩場所**等多項殊榮；服務區轉型為遊憩場所，可現服務區的優質服務，面面俱到，並為各年齡層、男女並重、特殊需求服務之提供。也藉此提倡尊重、平等，提昇用路人心靈品質，促進社會和諧，**讓性別平等的理念對象、地點，不受時間及空間之限制**，達到效益。



[服務區各項評比優]

五、 跨機關合作機制

攜手[產、官、學]-共創國道婦女權益與性別平權的黃金時期



(一) 產

■ 營運商

我們與 OT 營運商－新東陽股份有限公司不定期召開會議，檢視區內軟硬體設施，加強與優化服務，順利推動性別平等政策。



[現場設施會勘情形]

■ 民間團體及弱勢族群

結合民間團體於服務區不定期的舉辦活動，有讓人愉悅的表演活動，包含對**女性朋友較有感**的**母親節活動**、大聲說出母親節快樂；此外我們也積極的關懷弱勢團體，除不定期的辦理愛心義賣活動，也結合民間團體、民間廠商，辦理老少咸宜的魔術節活動讓親子同樂。



[母親節活動]



[聖誕送關懷]



[清水魔術節]

(二) 官

響應政府機關推動跨機關合作機制及資源共享願景，我們在推動及設置相關性別平等軟體設施時，也沒忘記要邀請**工業技術研究院**、**交通部公路總局**、**觀光局**、**中國回教協會**及**內政部警政署公路警察局**等機關共同參與；舉凡我們的綠舟小屋、穆斯林祈禱室、公路監理自助櫃…等，都是跨機關平台努力的結晶，再再顯示我們追求「**用心、貼心、細心**」的**三心服務宗旨**，並開啟性別平等業務推動的歷史新頁。



[穆斯林啟用儀式參與機關合影]

(三) 學

為推動性別主流化訓練、強化性別主流化專業知能及落實 CEDAW 觀念，以培養同仁性別敏感度，在各項業務更能納入性別觀點，特與國立澎湖科技大學副教授白如玲以服務區業務屬性共同討論研製與 CEDAW 相關內容編撰教材—國道旅途安心好自在，促使同仁將性別平等觀念運用於工作及生活中，以達跨機關分享及推廣性別平等做法之目標。



[國立澎湖科技大學副教授白如玲蒞臨授課]

用心 新東陽 觀光局 工研院 回教協會 貼心 警察局 警察廣播 澎湖大學 地方 細心 公路總局

有溫度的
清水夜明珠

中華民國交通部臺灣區國道高速公路局
Taiwan Area National Freeway Bureau, MOTC R.O.C.