

# 新北市政府觀光旅遊局性別平等專案小組 109 年第 2 次會議議程

一、時間：109 年 8 月 4 日(星期二)上午 10 時

二、地點：本局 26 樓 2601 會議室

三、報告事項

(一)本局「新北市性別平等政策方針」109 年工作計畫於 1 至 6 月辦理情形：

四、人身安全與環境篇(辦理單位：觀光技術科)			
具體行動措施	109 年 工作計畫 或方案	109 年工作內容摘要 (含預算，單位:元)	執行成果摘要 (1-6 月) (含預算執行率%)
針對大眾運輸、水電瓦斯、鐵公路、橋樑道路、路燈、公廁、衛生下水道、人行道、公園綠地、圖書館、電信通訊等各種基礎公共建設，進行性別影響評估，並提出具體改善方案。	登山步道指標加註圖示計畫	<p>一、109 年預算：30 萬元。</p> <p>二、工作內容：</p> <p>(一)增加出入口解說牌，設置地點除步道入口外，增置於步道主線與支線銜接處(視現況評估)及導覽圖更新(增加全程長度、步行時間資訊)。</p> <p>(二)步道方向指標牌更新(明列各段步行距離)</p> <p>三、預期效益</p> <p>(一)於步道分岔路線複雜處(3 條以上)增加明確導覽圖示使登山民眾更容易掌握步道資訊，提升登山安全。</p> <p>(二)友善步道資訊，提供不同年齡層、性別之民眾得視本身體能狀況選擇較適路段進行登山活動，增加民眾登山的意願，期望達到推廣新北登山步道之目的。</p>	<p>一、預算執行數：10 萬元(執行率 33%)。</p> <p>二、執行成果：已更換 7 支方向指標牌、2 面出入口解說牌(不鏽鋼底板)及 4 面出入口解說牌(鋁板)。</p>

三、教育、文化與媒體篇(辦理單位：觀光企劃科)			
具體行動措施	109 年 工作計畫 或方案	109 年工作內容摘要 (含預算，單位:元)	執行成果摘要 (1-6 月) (含預算執行率%)

<p>加強文化創意產業從業者的性別平等意識培力，提升女性文化創意產業人員之比例。 (政策內涵:2)</p>	<p>淡蘭北路沿線聚落導覽計畫</p>	<p>一、本案執行期間為 108 年 8 月至 109 年 6 月，計畫經費總計新臺幣 148 萬元整（108 年：30 萬元，109 年：118 萬元）。</p> <p>二、108 年計畫工項為辦理導覽人員培訓及導覽服務。今(109)年執行項目為遊程上架、線上直播記者會、國內網路平台露出推廣淡蘭古道。</p>	<p>一、預算執行數：100%。</p> <p>二、執行成果： (一) 導覽人員訓練業於 108 年 12 月執行完竣，參與導覽計有 20 名，其中 11 名女性、9 名男性。 (二) 109 年 1-6 月完成 10 條淡蘭古道遊程上架至 4 旅遊平台、辦理 1 場線上直播記者會、國內網路平台 ShoppingDesign 露出數位文章 1 篇推廣淡蘭古道。</p>
---	---------------------	--	---

<p>一、就業、經濟與福利篇(辦理單位：觀光管理科)</p>			
<p>具體行動措施</p>	<p>109 年工作計畫或方案</p>	<p>109 年工作內容摘要(含預算，單位:元)</p>	<p>執行成果摘要(1-6 月)(含預算執行率%)</p>
<p>加強新北市旅宿從業人員經營管理與服務及接待能力、形塑優質住宿環境，藉由經營管理、軟硬體設施改善、行銷創意激發等實務訓練課程，及參訪觀摩活動，輔導本市旅館業與民宿有效提升經營效能。</p>	<p>109 年新北市旅館業與民宿從業人員訓練及觀摩計畫</p>	<p>一、預算：35 萬元 二、工作內容： 1. 旅館業與民宿相關法令及經營實務課程。 2. 旅館民宿觀摩及座談。 三、預期效益： 1. 提升本市轄內旅館業與民宿從業人員專業職能，並增進其對於觀光政策及相關法令規定之瞭解。 2. 提升本市旅館業與民宿整體經營素質與服務品質，打造新北市優質住宿形象。 3. 營造本市旅館業與民宿友善環境，與國際接軌，以拓展多元市場。 4. 協助業者於旅宿經營規劃上能提供更多元化性別的議題。</p>	<p>一、預算執行數：0% 二、執行成果： 考量疫情影響，預計於下半年安排旅宿從業人員實務講習課程、現場觀摩及研討會等相關教育訓練。</p>

(二)本局「性別主流化實施計畫」109年1至6月辦理情形：

期程	工作項目	主責單位	備註
1月	<ol style="list-style-type: none"> <li>更新「性別統計指標」數據於「性別主流化專區」網頁。</li> <li>配合本市總預算經議會審議情形，修正「性別預算」，並公告「性別主流化專區」網頁。</li> <li>配合研考會期程填報109年性別影響評估計畫</li> </ol>	會計室  秘書室	均依期程公告網頁  依期程填報計畫
2月	召開本局性別平等專案小組109年第1次會議	人事室	<p>一、業於109年2月21日召開會議。</p> <p>二、討論議題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>新北市性別平等政策方針：108年1-12月辦理情形 109年工作計畫規劃情形</li> <li>性別主流化實施計畫：108年成果報告 109年工作項目規劃情形</li> <li>性平亮點方案：108年1-12月辦理情形 109年亮點規劃情形</li> <li>跨局處性平議題進度</li> <li>109年性別影響評估計畫</li> </ol>
5月	<ol style="list-style-type: none"> <li>性別意識培力進階訓練</li> <li>彙編「性別預算表」</li> </ol>	人事室  會計室	<ol style="list-style-type: none"> <li>109年8月3日辦理2梯次「從CEDAW落實性別平權-正視交叉歧視與多元性別權益」，邀請現代婦女基金會專案督導李麗慧老師擔任講座。</li> <li>彙編本局110年度性別預算案，將提列性別平等專案小組109年第2次會議審議。</li> </ol>
4月~7月	蒐集資料及撰寫性別議題統計分析專題並公告上網。	會計室	已請各單位蒐集資料及撰寫性別議題統計分析，預計於109年7月15日送交會計室彙編，並提列性別平等專案小組109年第2次會議審議，再行公告上網。

(三)本局 109 年性平亮點方案業執行完成，執行情形如下：

序號	局處	方案名稱	實施內容	辦理期程	執行成果(含質性與量化)(500 字以內)
1.	觀光旅遊局	2020 新北市登山旅遊節性平友善山徑計畫	<p>1. 早期由於登山路徑、距離及所需時間無相關指標系統，且休憩安全設施(如扶手、欄杆、涼亭等)不足，恐影響女性人口登山意願，致登山人口中男女比例約為七比三的差距。</p> <p>2. 近年來本局積極努力整修建登山步道，建立相關指標系統，並加強親山及服務設施，提升登山活動安全性，並推廣適合女性或親子同遊的友善步道，並藉由登山旅遊節活動，鼓勵女性或親子家庭，以不同距離、坡度之登山體驗，消除對登山健行困難之認知，縮減性別差異，使登山人口及登山活動能更符合性別平等目標。</p>	109 年 1 月到 6 月	<p>今年登山旅遊節的活動預計於 7 月 24 日辦理記者會，9 月開始第一梯次。為了讓活動更順利進行，截至 6 月底前已使用了約 10 萬元預算(執行率 33%)，施作範圍有泰山區、汐止區、瑞芳區、雙溪區，共更換 4 面出入口解說牌及增加 5 支方向指標牌。未來預計施作範圍有土樹三鶯區，預計施作項目有更新出入口解說牌 8 面、方向指標牌(導覽牌)10 支，擬使用剩餘 20 萬元預算。</p>

#### 四、討論事項

##### 第一案

案由：本局「新北市性別平等政策方針」110年工作計畫擬訂內容，請審議。

##### (一) 觀光技術科

「人身安全與環境」			
性別目標	(一) 消除基於性別的暴力行為 (二) 建構安全的生活空間與環境		
工作重點	辦理單位	110年工作計畫或方案	110年工作內容摘要(含預算，單位:元)
針對大眾運輸、水電瓦斯、鐵公路、橋樑道路、路燈、公廁、衛生下水道、人行道、公園綠地、圖書館、電信通訊等各種基礎公共建設，進行性別影響評估，並提出具體改善方案。	觀光技術科	登山步道指標加註計畫(人身安全組) (與109年計畫相同)	<p>一、109年預算：30萬元。</p> <p>二、工作內容： 步道指標增加長度及步行時間等資訊。</p> <p>三、預期效益 步道指標牌上提供更完善的資訊，除增加長度及步行時間等資訊外，依步道現狀及步道鋪面設施將步道分1~3級，便於了解登山狀況，提升各年齡層(含女性、孩童)參加登山活動意願及便利性。</p>

(二) 觀光管理科

「就業、經濟與福利」			
性別目標	(一) 提升女性經濟力 (二) 強化婦女就業與福利支持、自立增能		
工作重點	辦理單位	110 年工作計畫或方案	110 年工作內容摘要 (含預算, 單位:元)
加強新北市旅館從業人員經營管理與服務及接待能力、形塑優質住宿環境, 藉由經營管理、軟硬體設施改善、行銷創意激發等實務訓練課程, 及參訪觀摩活動, 輔導本市旅館業與民宿有效提升經營效能。	觀光管理科	110 年新北市旅館業與民宿從業人員訓練及觀摩計畫 (與 109 年計畫相同)	一、110 年預算：35 萬元。 二、工作內容： 1. 旅館業與民宿相關法令及經營實務課程。 2. 旅館民宿觀摩及座談。 三、預期效益： 1. 提升本市轄內旅館業與民宿從業人員專業職能，並增進其對於觀光政策及相關法令規定之瞭解。 2. 提升本市旅館業與民宿整體經營素質與服務品質，打造新北市優質住宿形象。 3. 營造本市旅館業與民宿友善環境，與國際接軌，以拓展多元市場。 4. 協助業者於旅宿經營規劃上能提供更多元化性別的議題。

(三) 旅遊行銷科

「教育、文化與媒體」			
性別目標	(一) 落實性別平等教育 (二) 建構無性別歧視的文化禮俗儀典 (三) 推動符合性別友善的媒體自律		
工作重點	辦理單位	110 年工作計畫或方案	110 年工作內容摘要(含預算, 單位:元)
加強文化創意產業從業者的性別平等意識培力, 提升女性文化創意產業人員之比例	旅遊行銷科	2021 新北市歡樂耶誕城-去除性別刻板印象與偏見計畫 (請註記是否與109年計畫相同: 否)	一、工作內容: (一) 於歡樂耶誕城活動舉辦期間, 邀請具文化創意特色商家至耶誕市集擺攤, 除增添耶誕節慶氣氛之外, 亦增加商家曝光機會; 另藉由鼓勵女性業者踴躍參與本次活動市集擺攤, 打破傳統攤主多為男性之性別刻板印象, 促進本市性別平等意象。 (二) 市集招商時請承辦廠商宣揚相關訊息, 並鼓勵更多女性業者報名, 積極創造女性攤主友善環境。 二、預期效益: (一) 於本次耶誕市集招商時邀請更多女性業者一同共襄盛舉, 以提升女性攤主比例, 打破傳統攤主應為男性之性別刻板印象, 進而翻轉性別結構, 促進新北市性別平等意象。 (二) 鼓勵更多女性創業者參與本次活動, 不僅能增加女性業者曝光度, 亦能增進女性攤主自信心, 並有助於增進女性經濟實力。 (三) 營造性別友善環境, 並以耶誕城為性別友善環境示範場地, 讓來場的參與者感受任何性別都可受到平等友善待遇。

決議：

## 第二案

案由：本局「性別主流化實施計畫」110年工作計畫如期程表如下，請審議。

期程	工作項目	主責單位	備註
1月	1. 配合本市總預算經議會審議情形，修正「性別預算」，並公告「性別主流化專區」網頁。 2. 配合研考會期程啟動規劃111年性別影響評估計畫。	會計室 秘書室	
2月	召開本局性別平等專案小組110年第1次會議	人事室	討論議題： 1. 新北市性別平等政策方針： 109年1-12月辦理情形 110年工作計畫規劃情形 2. 性別主流化實施計畫： 109年成果報告 110年工作項目規劃情形 3. 性平亮點方案： 109年1-12月辦理情形 110年亮點規劃情形 4. 跨局處性平議題進度 5. 110年性別影響評估計畫
4月	更新「性別統計指標」數據於「性別主流化專區」網頁。	會計室	
4月~6月	1. 性別意識培力進階訓練 2. 彙編「性別預算表」	人事室 會計室	
4月~8月	蒐集資料及撰寫性別議題統計分析專題並公告上網。	會計室	
7月	配合研考會期程填報111年性別影響評估計畫	秘書室	
8月	召開本局性別平等專案小組110年第2次會議	人事室	討論議題： 1. 新北市性別平等政策方針： 110年1-6月辦理情形 111年工作計畫規劃情形 2. 性別主流化實施計畫： 110年1-6月辦理情形 111年工作項目規劃情形 3. 性平亮點方案： 110年1-6月辦理情形 111年亮點調查表(含性別推動方案檢視表) 4. 跨局處性平議題進度 5. 111年性別影響評估計畫

期程	工作項目	主責單位	備註
9月	依本府審查概算結果，修正「性別預算」表，並公告「性別主流化專區」。	會計室	

決議：

### 第三案

案由：本局 110 年性平亮點方案規劃內容如下，請審議。

觀光旅遊局「110 年性平亮點方案」規劃情形表

編號	局處	方案名稱	實施內容 (200 字以內)	辦理期程	預期效益 (200 字以內)
1	觀光旅遊局	2021 新北市歡樂耶誕城-去除性別刻板印象與偏見計畫	<p>(一)於歡樂耶誕城活動舉辦期間，邀請具文化創意特色商家至耶誕市集擺攤，除增添耶誕節慶氣氛之外，亦增加商家曝光機會；另藉由鼓勵女性業者踴躍參與本次活動市集擺攤，打破傳統攤主多為男性之性別刻板印象，促進本市性別平等意象。</p> <p>(二)市集招商時請承辦廠商宣揚相關訊息，並鼓勵更多女性業者報名，積極創造女性攤主友善環境。</p>	110 年 11 月中旬至 111 年 1 月 2 日	<p>(一)於本次耶誕市集招商時邀請更多女性業者一同共襄盛舉，以提升女性攤主比例，打破傳統攤主應為男性之性別刻板印象，進而翻轉性別結構，促進新北市性別平等意象。</p> <p>(二)鼓勵更多女性創業者參與本次活動，不僅能增加女性業者曝光度，亦能增進女性攤主自信心，並有助於增進女性經濟實力。</p> <p>(三)營造性別友善環境，並以耶誕城為性別友善環境示範場地，讓來場的參與者感受任何性別都可受到平等友善待遇。</p>

### 性別推動方案檢視表

製表單位：新北市政府觀光旅遊局

序號	項目	內容	備註
1	方案名稱全銜	2021 新北市歡樂耶誕城-去除性別刻板印象與偏見計	請提供計畫作為附件，併參。

序號	項目	內容	備註
		畫	
2	辦理機關及科室	觀光旅遊局旅遊行銷科	
3	問題需求與概述	為促進本市別平等，於「2021 新北市歡樂耶誕城」市集提升女性攤主比例，以打破傳統中市集攤商多為男性之刻板印象。	請以性別統計數據，說明方案問題及需求，約 200~300 字。
4	性別目標 (可複選並說明)	<input type="checkbox"/> 消除性別歧視：(請說明) <input type="checkbox"/> 增加性別濃度：(請說明) <input checked="" type="checkbox"/> 翻轉性別結構： <u>提升女性攤主比例</u>	例如：舉辦教育兒少識讀媒體活動，消除性別刻板印象，消除性別歧視；舉辦新住民家庭性別平等宣導及親職教育活動，相較去年增加 20 個先生或婆婆參與活動，增加性別濃度；表彰傳統男性質職業中之女性典範，例如女警員、女里長，翻轉性別結構。
5	宣傳策略或管道 (請勾選)	<input type="checkbox"/> 有：(請說明) <input checked="" type="checkbox"/> 沒有	1、請舉例說明。 2、宣導方式應儘量同時以多元管道提供，包含平面、網頁、廣播、影音、座談會、說明會、記者會、活動等。
6	獨立的文宣製作 (請勾選)	<input type="checkbox"/> 有：請提供文宣。 <input checked="" type="checkbox"/> 沒有	例如 DM、折頁、網址等。
7	性別友善措施 (請勾選)	<input checked="" type="checkbox"/> 有： <u>於活動現場提供哺集乳室，並於地圖標示性別或親子友善廁所</u> <input type="checkbox"/> 沒有	例如孕婦(或親職活動)停車措施、托兒措施、哺集乳室、女性生理護墊、性別或親子友善廁所等。
8	落實法規或政策 (可複選並說明)	<input type="checkbox"/> 性別與法律：_____ <input checked="" type="checkbox"/> CEDAW 條款： <u>CEDAW 內容所提參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。</u> <input checked="" type="checkbox"/> 性別政策綱領： <u>其中教育、文化與媒體方面，強調促進兩性參與各項文化活動的平等性。</u> <input type="checkbox"/> 促進性別平等相關方案：_____	有關 CEDAW、性別政策綱領內容，請參考行政院性別平等會 ( <a href="http://www.gec ey.gov.tw">http://www.gec ey.gov.tw</a> )。
9	預期效益	1、參加人數：合計__人，其中男__人 (__%)、女__人 (__%)。 2、翻轉性別結構，促進新北市性別平等意象。	
10	與地方政府性平業務輔導獎勵計畫評審項目之關連性	<input type="checkbox"/> 有：(請說明) <input checked="" type="checkbox"/> 沒有	111 年行政院辦理直轄市與縣(市)政府推動性別平等業務輔導獎勵計畫
11	延續性措施、方案或計畫	無	例如持續於所屬老人機構連繫會報辦理老人情感議題宣導、機構性

序號	項目	內容	備註
			別友善措施檢視等。

填表人姓名及職稱：林沛瑜科員 電話：02-29603456 分機 4079 電子郵件：AR0296@ntpc.gov.tw

### 備註

有無規劃/執行之困難處：1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

一、方案時間(期程)：110 年 11 月中旬至 111 年 1 月 2 日

二、活動地點：新北市市民廣場、站前廣場

三、辦理方式及實施內容：

(一) 於「2021 新北市歡樂耶誕城」活動舉辦期間，邀請具文化創意特色商家至耶誕市集擺攤，除增添耶誕節慶氣氛之外，亦增加商家曝光機會；另藉由鼓勵女性業者踴躍參與本次活動市集擺攤，打破傳統攤主多為男性之性別刻板印象，進而翻轉性別結構，促進新北市性別平等意象。

(二) 市集招商時請承辦廠商宣揚相關訊息，並鼓勵更多女性攤主報名，積極創造女性攤主友善環境。

決議：

#### 第四案

案由：本局提報 110 年性別影響評估案件計 2 件，含「新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫」(如附件 1) (P12-P29)及「2020 年新北市鐵道馬拉松接力賽」(如附件 2) (P30-P40)，請審議。

決議：

#### 第五案

案由：本局 110 年性別預算編擬如附件 3(P41)，請審議。

決議：



新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

貳、受益對象 (單選)	2-1 <input type="checkbox"/> 計畫以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象 2-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫受益對象無特定區別與限制，預計參與人員性別比例，男：14人；女：36人。性別比例：男：28%；女：72% 2-3 <input type="checkbox"/> 計畫受益對象無特定區別與限制，但無法推估實際使用人數
----------------	--

參、問題與需求評估

3-1 計畫之現況問題與需求概述	<p>自 1978 年聯合國通過《消除對婦女一切形式歧視公約》(簡稱 CEDAW)以來，世界各國逐漸重視性別平等議題，我國更在 106 年 5 月 24 日經過司法院釋字第 748 號解釋確立對於同性戀婚姻的保障，足見性別平等作為我國重要價值的發展取向。</p> <p>而為因應近年來觀光旅遊業的國際化與人數的增加，將於本市所轄風景區內針對不同性傾向 (sexual orientation) 與性別認同 (gender identity) 的遊客提供完善服務，另外加強訓練旅服人員尊重不同性傾向與性別認同之遊客，以改善旅遊時的方便性、安全性，提升旅遊體驗並且完善性別友善之觀念。</p>	簡要說明計畫之現況問題與需求。(蒐集相關質化或量化統計資料，如性別、年齡、身心障礙、職業、城鄉區域等分類資料，呈現問題現象與需求為何)
3-2 和本計畫相關之性別統計與性別分析 (本項目請運用主計單位建議性別分析法進行)	<ol style="list-style-type: none"> <li>依據交通部觀光局之資料顯示，各風景區據點自 104 年至 108 年度織遊客人數大幅增長，猴硐煤礦博物園區增長 23%，烏來風景特定區增長 80.9%，碧潭風景特定區增長 45.9%，瑞芳風景特定區增長 20.4%，十分瀑布增長 11.8%。</li> <li>依據交通部觀光局之資料顯示，108 年來臺灣從事觀光目的之亞洲遊客最多，其中女性(約 460 萬人)為男性(約 330 萬人)1.39 倍，可見女性外籍人士來臺從事觀光目的之數量眾多，需在旅遊服務層面提供更優良之性別友善服務。</li> <li>本案旅遊服務人員之男女比例，男性服務員有持續增加之趨勢，未來將持續推廣招募使男、女服務員可趨於平衡。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>性別統計資料收集內涵：(1)計畫涉及對象；(2)執行與服務結果統計；(3)執行過程統計。</li> <li>統計資料包括：全國、新北市及新北市各區之性別統計、及年齡、教育程度、社經與族群。</li> <li>針對前述統計結果說明；另若該計畫受益對象無區別，但內容涉及一般社會認知既存的性別偏見或統</li> </ol>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

		計資料顯示性別比例差距過大者，亦需進一步說明。
3-3 建議未來需要強化與本計畫相關的性別統計與性別分析及其方法（無建議之項目者「免填」）	<p>3-3-1 修訂類別與項目： _____</p> <p>3-3-2 需局處配合單位（可複選）：  <input type="checkbox"/>局處業務單位/ <input type="checkbox"/>局處會(統、主)計室  <input type="checkbox"/>其他，請說明：          _____</p> <p>3-3-3 需市府主計處輔導機關，提升辦理統計業務效能  <input type="checkbox"/>需要，輔導公務統計增修或統計調查  <input type="checkbox"/>不需要</p>	關於市府主計處輔導各機關提升辦理統計業務效能係指： 1. 若指標欠缺或不足者，需透過市府主計處輔導機關透過辦理公務統計方案增修訂，於公務統計報表新增統計項目，以定期蒐集所需數據。 2. 如欲辦理統計調查者（不包含意向調查），需透過市府主計處輔導機關辦理統計調查計畫，以利推動。
肆、計畫目標概述(併同敘明性別目標)	因應來臺遊客增加，本局針對不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客所需服務進行旅服教育訓練，提供友善服務，期能提升風景區內的旅遊品質。同時於招募服務人員部分，亦避免因為生理性別影響。	
伍、促進與確保計畫融入性別觀點之方法（5-1至5-5可複選）	<p>5-1 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢或調查不同性別者之預期受益者/使用者，對此議題的看法。</p> <p>5-2 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段之公聽會或相關籌備會議，邀請性別學者專家、團體或受益對象參與，且任一性別比例達1/3</p> <p>5-3 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢性別學者專家或團體</p> <p>5-4 <input checked="" type="checkbox"/>計畫規劃、執行人員接受與該議題相關之性別平等訓練</p> <p>5-5 <input type="checkbox"/>其他，請說明：_____</p>	說明計畫於研擬、決策、發展、執行之過程中，不同性別者之參與機制。

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>※ 勾選 5-1 至 5-4 者，簡要說明參與日期、方式及參與者身分等： 依據旨案承商安排課程調整，採用講習與實地探討並重的方式，參與者為第一線服務人員。</p> <p>5-6 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	
--	---	--

陸、評估內容

(一) 資源與過程

<p>6-1 經費配置 (單選)</p>	<p>6-1-1 <input type="checkbox"/> 計畫為特別新增性別預算項目 (性別回應預算)</p> <p>6-1-2 <input type="checkbox"/> 計畫特別增加性別預算額度 (性別回應預算)</p> <p>6-1-3 <input type="checkbox"/> 計畫於原有額度中調整配置 (性別預算調整)</p> <p>6-1-4 <input checked="" type="checkbox"/> 僅執行方式改變，預算未變動</p> <p>※ 勾選 6-1-1 至 6-1-4 者，簡要說明上述計畫原列、新增或調整項目與金額：</p> <p>(1) 教育訓練(含性別平等觀念課程)：55,050 元。</p> <p>(2) 導覽觀摩活動(含性別主流化設施參訪)：96,339 元。</p> <p>(3) 督導及相關費用：220,240 元。</p> <hr/> <p>6-1-5 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>說明該計畫所編列經費如何針對性別差異，回應性別需求。</p>
<p>6-2 計畫與性別相關之實施方式與作為 (無特定性別作為者，亦請</p>	<p>1. 於各風景區遊客中心內凡設有哺乳室之服務皆有顯眼標誌，並請旅服服務有需求之民眾使用。</p> <p>2. 於各旅服櫃台，女性皆可向服務人員索取衛生棉等用品，以給予女性遊客最貼心的服務。</p>	<p>1. 說明計畫主要執行策略或方式，以回應性別需求與達成性別目標，例如辦理人員訓練、提供服務、製作文宣等。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>簡要說明原因)</p>	<p>3. 旅遊服務人員之招募避免因為生理性別影響，並優先考量具備性別平等觀念的試聘者。</p> <p>4. 於景區內設置監視器以隨時保護服務同仁及遊客之工作環境安全。</p> <p>5. 培育服務同仁對於不同性傾向與性別認同的尊重態度以及服務品質。</p> <p>6. 遊客滿意度問卷中，新增多項與性別平等服務相關之問題，以期檢視、評估、改進本局服務人員的服務品質與性平觀念。</p> <p>7. 將透過放置於各遊客中心、旅服中心之電子看板，積極宣導性別主流化、性別平等之正確觀念。</p>	<p>2. 計畫並未針對性別議題採取任何措施與作為者，請簡要說明原因。</p>
<p>6-3 宣導傳播 (6-3-1 至 6-3-3 可複選)</p>	<p>6-3-1 <input type="checkbox"/> 製作性別平等宣導特別單張、文宣、影片、廣播或宣導品(項目：_____)</p> <p>6-3-2 <input type="checkbox"/> 針對特定群體（如新住民、高齡者、兒少、客家、原住民....等）製作有利其閱聽之單張、文宣、影片、廣播或宣導物(項目：_____)</p> <p>6-3-3 <input type="checkbox"/> 結合與受益對象或議題相關之區公所、里鄰、社會團體、社區組織、民間企業共同辦理，擴展議題宣導（結合單位：_____）</p> <p>6-3-4 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：無自行製作宣導品，但於旅遊服務中心內皆有電子看板宣導性別平等相關議題。</p>	<p>說明計畫宣導方式如何針對不同背景的目標對象(包括不同語言的男女)，採取不同的傳播方法，如廣播、單張、跑馬燈等。</p>
<p>6-4 性別友善措施(單選)</p>	<p>6-4-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫搭配其他對不同性別、性傾向或性別認同者之友善措施或方案。</p> <p>具體作法：服務人員協助指引哺乳室位置及使用方法，提供衛生棉等用品，同時針對服務人員宣導性別平等觀念，以培養在應對不同性傾向與性別認同者之友善態度。</p>	<p>說明計畫之性別友善措施或方案，例如孕婦(或親職活動)停車措施、托兒措施、哺集乳室、女性生理護墊、性別或親子友善廁所等。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	6-4-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____	
<b>(二)效益評估</b>		
6-5 平等取得社會資源（可複選）	6-5-1 <input type="checkbox"/> 計畫的目的優先維護弱勢性別者權益，特別是女性及弱勢性別者處境(如受暴婦女、新住民女性、女性就業、偏鄉女性、原住民女性、身障等) 6-5-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫的問題回應不同性別需求，並確保執行過程能被考量 6-5-3 <input type="checkbox"/> 預期計畫的結果具有促進女性或弱勢性別者平等獲取社會資源與社會參與 ※針對上述簡要說明： 提供不同性別需求者平等之旅遊服務，同時針對有特殊需求之遊客進行熱情的協助，提升旅遊體驗品質。 6-5-4 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因 _____	提供不同性別、性傾向或性別認同者平等機會獲取社會資源，提升其參與社會及公共事務之機會。
6-6 預防或消除性別隔離（可複選）	6-6-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫有助打破性別框架 6-6-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫有助尊重性別差異 6-6-3 <input type="checkbox"/> 計畫有助消除性別歧視 6-6-4 <input type="checkbox"/> 計畫有助凝聚性別認同 ※針對上述簡要說明： 提供服務人員正確觀念對待有不同性別需求的遊客，同時讓遊客感覺在景區旅遊受到優良之服務，得到尊重。 6-6-5 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____	預防或消除傳統文化對不同性別、性傾向或性別認同者之限制或僵化期待。
6-7 計畫評核（單選）	6-7-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫設計評量性別平等成效方法 具體作法： 定期及不定期辦理旅遊服務考核，檢視服務人員是否提供相關服務並維持優良品質，於辦理考核時，加入性別議題觀念及服務項目之詢問，例如	填寫無涉及請說明原因。

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>讓服務人員解釋如何處理向民眾介紹哺乳室以及使用方法，並詢問如碰到特殊狀況時如何因應（例如有遊客反映遭到性騷擾等突發狀況），設置相關特殊服務狀況進行考核。</p> <p>6-7-2 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因： _____</p>	
<p>6-8 計畫追蹤與列管(單選)</p>	<p>6-8-1 <input checked="" type="checkbox"/>計畫列入定期管考機制 具體作法：<u>持續於(110)年度辦理相關服務。</u></p> <p>6-8-2 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因： _____</p>	<p>例如由市府研考單位列管、或由局處自行列管、或由性平會列管。</p>

柒、檢視結果

<p>7-1 計畫與性別相關性</p>	<p><input type="checkbox"/>完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/>部分相關 <input type="checkbox"/>不相關 說明：_____</p>	
<p>7-2 計畫運用性別主流化操作工具</p>	<p><input type="checkbox"/>性別意識培力 <input type="checkbox"/>性別統計 <input type="checkbox"/>性別分析 <input checked="" type="checkbox"/>性別平等宣導 <input type="checkbox"/>其他</p>	
<p>第二部分-程序參與</p>	<p>本部分由民間性別平等專家學者填寫 至少應徵詢 1 位以上民間性別平等專家學者意見，民間專家學者資料請至性別主流化人才資料庫參閱 (<a href="http://gm.taiwanwomenscenter.org.tw/zh-tw/Home/Index">http://gm.taiwanwomenscenter.org.tw/zh-tw/Home/Index</a>)</p>	
<p>(一)基本資料</p>	<p>8-1 程序參與期程或時間：109 年 5 月 12 日至 109 年 5 月 13 日</p> <p>8-2 專家學者：姓名、職稱、服務單位、專長領域 王月喬 國立高雄科技大學博雅教育中心專任講師 性別與海上工作、性別議題等</p> <p>8-3 參與方式：<input type="checkbox"/>會議 <input type="checkbox"/>性別平等專案小組 <input checked="" type="checkbox"/>書面意見</p>	

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>8-4 業務單位所提供之資料</p> <p>8-4-1 相關統計資料</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有,可更完整(很完整、可更完整、現有資料不足須設法補足)</p> <p><input type="checkbox"/>無(應可設法找尋、現狀與未來皆有困難)</p> <p>8-4-2 計畫相關資料</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有,且具性別目標</p> <p><input type="checkbox"/>有,但無性別目標</p> <p><input type="checkbox"/>無</p> <p>8-5 計畫/政策與性別關聯之程度</p> <p><input type="checkbox"/>完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/>部分相關 <input type="checkbox"/>不相關</p>
<p>(二)主要意見</p>	<p>8-6 受益對象之合宜性：合宜</p>
	<p>8-7 問題與需求評估說明之合宜性：合宜</p>
	<p>8-8 計畫目標說明之合宜性：合宜</p>
	<p>8-9 促進與確保計畫融入性別觀點之方法之合宜性：合宜。不因性別、性傾向或性別認同而有差異，無分性別、年齡及族群一視同仁。</p>
	<p>8-10 資源與過程說明之合宜性：合宜</p>
	<p>8-11 效益評估說明之合宜性：合宜</p>
	<p>8-12 檢視結果之合宜性：計畫流程完備</p>
	<p>8-13 給予機關改善綜合建議事項：</p> <p>新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫在提供性別友善服務，不因性別、性傾向或性別認同而有不同待遇。</p> <p>硬體設備須設無障礙廁所及性別友善廁所(男女共用廁所)考慮多元性別著使用。</p> <p>服務中心宜增設意見箱，多方聽取旅客意見或申訴管道隨時改進。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>第三部分-評估結果</p>	<p>本部分由機關人員填寫</p>
	<p>9-1 評估結果之綜合說明：</p> <p>(1)目前本局所轄管各風景區(十分、烏來、九份、猴硐)皆設有委員建議之無障礙(男女共用)廁所。</p> <p>(2)旅遊服務中心因空間有限，目前係由現場服務人員直接收取民眾意見，另設有QRcode掃碼線上填寫意見，未來將依委員建議評估設置小型意見箱之可行性。</p> <p>(3)本計畫將依計畫內容執行，提供提供性別友善服務，不因性別、性傾向或性別認同而有不同待遇。</p> <hr/> <p>9-2 參採情形：</p> <p>(1) 依委員建議調整計畫相關用字。</p> <p>(2) 加強維管本局相關硬體設備。</p> <p>9-2-1 說明採納意見後之計畫/政策調整(條列式說明)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已完成 或 <input type="checkbox"/>預計完成 日期：109年5月13日</p> <p>9-2-2 說明未參採之理由或替代規劃(條列式說明)</p> <p><input type="checkbox"/>已完成 或 <input type="checkbox"/>預計完成 日期： 年 月 日</p> <hr/> <p>9-3 通知程序參與之專家學者本計畫/政策的評估結果已於 109年5月13日將「評估結果」以下列方式通知程序參與者審閱</p> <p><input type="checkbox"/>傳真      <input checked="" type="checkbox"/>e-mail      <input type="checkbox"/>郵寄      <input type="checkbox"/>其他</p> <hr/> <p>9-4 提報性平專案小組日期：109年8月4日</p> <p>相關意見或決議：</p>

# 新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫

## 壹、計畫緣起：

因應每年遊客人數增加，加強各風景區內針對不同性別需求之遊客提供完善服務，並培育服務人員尊重不同與性別認同之遊客，以改善旅遊時的方便性、安全性，提升旅遊體驗。

## 貳、計畫目標：

- 一、因應來臺遊客增加，本局針對不同性傾向與性別認同之遊客所需服務進行旅服教育訓練，提供友善服務，期能提升風景區內的旅遊品質。
- 二、持續提供不同族群之民眾貼心服務，包含穆斯林、不同性別族群、新南向族群等，並以現代化設備做為輔助，提供旅遊景點完善之高品質服務內涵。
- 三、招募服務員時盡力講求性別平等，推廣更多具備性別主流化、性別平等觀念之服務員投入觀光服務行列。

參、主辦單位：新北市政府觀光旅遊局

肆、承辦單位：風景區管理科

伍、協辦單位：無

陸、參與對象：風景區遊客及服務員

柒、計畫期程：109年1月1日至110年12月31日

捌、相關之性別統計數據：

### 一、遊客性別分析：

依據交通部觀光局之資料顯示(如下表)，各風景區據點自104年至108年織遊客人數大幅增長，猴硐煤礦博物園區增長23%，烏來風景特定區增長80.9%，碧潭風景特定區增長45.9%，瑞芳風景特定區增長20.4%，十分瀑布增長11.8%。

	104年	105年	106年	107年	108年	平均

猴硐煤礦博物園區	842,987	866,835	993,590	1,023,850	1,042,900	954,032
烏來風景特定區	1,186,687	1,217,707	1,866,150	2,089,750	2,147,700	1,701,598
碧潭風景特定區	1,501,845	1,614,445	1,869,500	2,099,700	2,191,200	1,855,338
瑞芳風景特定區	4,255,655	4,322,675	4,751,400	5,027,500	5,124,500	4,696,346
十分瀑布	2,505,336	2,528,040	2,699,600	2,793,800	2,801,300	2,665,615

依據交通部觀光局之資料顯示，108 年來臺灣從事觀光目的之亞洲遊客最多，其中女性(約 460 萬人)為男性(約 330 萬人)1.39 倍，可見女性外籍人士來臺從事觀光目的之數量眾多，需在旅遊服務層面提供更優良之性別友善服務。

	107		108	
	男	女	男	女
亞洲地區(Asia)	2,997,514	4,140,138	3,306,049	4,601,317
非洲地區(Africa)	972	774	973	856
美洲地區(Americas)	141,932	128,952	164,184	149,449
大洋洲地區(Oceania)	30,747	28,308	35,923	32,797
歐洲地區(Europe)	72,849	51,085	88,464	63,485

經本局旅遊服務中心之相關報告顯示日本、韓國、越南、泰國、馬來西亞、印尼等遊客為新北市各風景區旅遊服務中心常見之外國遊客。經查交通部觀光局之統計資料如下表，女性來台從事觀光人數皆大於男性。不僅旅遊服務應提供中、英、日、韓、泰、越、印、馬等國之友善服務，亦應包含

性別友善服務，如女性衛生用品提供、廁所等，以完善品質。

	男	女
日本	747,768	932,914
韓國	421,100	619,252
越南	54,074	90,515
泰國	100,520	199,832
馬來西亞	175,318	227,074
印尼	26,574	32,854

## 二、服務員性別分析：

有關本局設置之遊客中心及旅遊服務中心服務員如下表，近年來有越來越多男性服務員參與旅遊服務行列，未來仍應持續推廣服務員之男女比例趨於平衡。

	性別	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
旅服	男	2	3	4	5	9
	女	16	9	12	8	10
遊客中心	男	1	1	3	6	5
	女	22	23	21	21	23

## 玖、計畫內容：

### 一、 旅遊服務貼心措施：

- (1)多國語言服務告示：配合新南向政策，除提供英、日、韓語外，更提供馬來西亞、泰國、越南語言標識，提供到訪遊客一入站內即可直接瞭解旅服中心可提供之相關服務而尋求協助，便利外籍及第一次到訪之遊客。

- (2) 直立式電子看板，利用 e-DM 推播宣傳：4 處旅遊服務中心除設有大型螢幕等看板播放新北市相關介紹影片供遊客欣賞，並於板橋火車站、淡水捷運站及瑞芳火車站皆設有電子導覽器供旅客查詢當地相關訊息外，各旅服中心裝設直立式電子看板，除可推播各項活動宣傳訊息外，亦可補傳統海報架一次僅能張貼一張海報宣傳之不足，另一方面，亦可達到節能環保之效。
- (3) 提供諮詢服務與協助遊程規劃：由櫃檯服務人員提供中、英、日語旅遊諮詢服務，包括節慶活動查詢及週邊觀光景點之資訊提供。另瑞芳火車站旅遊服務中心亦與站內之日語導覽志工合作，提供日籍旅客更貼心之服務。
- (4) 老花眼鏡、簡易醫藥箱等設備借用與協助代訂房服務：方便年長者於站內閱覽摺頁，並提供有需要之遊客進行簡易醫藥處理；另外針對外地旅客，協助代訂房或洽詢服務等，讓旅服中心不僅只是旅遊諮詢與宣傳的櫃台，更加親民、便民與生活化。
- (5) 設服務鈴，強化服務效能：每站均設有服務鈴方便無法入站之旅客使用後，由服務人員主動出站協助諮詢或服務。
- (6) 各站設公務信箱，以增聯繫便捷度：以站為單位，每站旅服中心皆有特定公務信箱，便利服務人員值勤時收信閱覽本局或內部提供之最新資訊與公告等，如此將便利及加強每位服務人員之訊息掌握度，亦提升聯繫通報之效率。
- (7) 自設區域地圖，方便旅客閱覽：針對較複雜位置與區域之旅服中心，櫃台設有自製指引地圖，清楚標明旅客常見問題及身障廁所等，便利到訪旅客做指引與確認方位。
- (8) 配合新南向政策，推出一系列相關服務與旅遊活動推廣：包含穆斯林友善環境、可接待穆斯林之旅館餐廳名冊的查詢與印製，各站點內亦設有麥加指標引導並提供簡易禱告用毛巾，現場亦備有穆斯林年曆、新南向各國國碼、多國語服務標示，方便穆斯林遊客索取閱覽及使用外，旅服中心並配合本市辦理新南向多語導覽培訓遊程，提供活動宣傳推廣之相關服務等。
- (9) 設置多語導覽機並且標示哺乳室、遊客中心等相關位置，方便民眾獲取更詳細的資訊。

## 二、 性別相關服務加強措施：

- (1)於各風景區遊客中心內凡設有哺乳室之服務皆有顯眼標誌，並請旅服

提供給有需求之民眾使用，更於每站之觸控導覽機上清楚標示旅服中心是否有哺乳室服務。

(2)於各旅服櫃台，女性皆可向服務人員索取衛生棉等用品，以給予女性遊客不便時的貼心服務。

(3)旅遊服務人員之招募盡量達成男、女服務員人數比接近，以達成服務人員在景區的安全性以及性別平等。

(4)於景區內設置監視器以隨時保護服務同仁及遊客之環境安全，提供友善環境與安心感。

(5)每年皆辦理旅遊服務中心教育訓練，每名服務員至少應有至少 2 小時之有關性別友善服務培訓課程，此外另分配相關讀物由每個旅服站站長協助各站服務人員熟悉相關知識，並與考評結合測試相關資訊是否充足，以加強培育服務同仁對於不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客的尊重態度以及服務品質。

(6)每月至少辦理一次督導考核，對於友善性別相關觀念亦作為考核之一部分評分。於辦理考核時，加入性別議題觀念及服務項目之詢問，例如讓服務人員解釋如何處理向民眾介紹哺乳室以及使用方法，並詢問如碰到特殊狀況時如何因應(例如有遊客反映遭到性騷擾等突發狀況)，設置相關特殊服務狀況進行考核，考核表如附件 1。

(7)於站內之電子看板推播或以貼紙、紙本文宣等方式，推廣性別友善相關之政策、觀念給遊客。藉由電子看板內容推廣親子旅遊路線

(8)服務問卷列有遊客性別統計，並請遊客針對於服務中心提供之性別服務措施進行滿意程度、重視程度評分，問卷如附件 2。

壹拾、預期效益：本案為基於本局旅遊服務中心業務契約內涵，針對性別友善之部分進行強化，並結合其他如觀光導覽系統案等，提供友善性別之服務與相關建設，以建立本計畫，希望透過營造安全、友善旅遊環境來達成性別平等、尊重不同性別、服務不同性別旅客之效益，提升整體旅遊服務品質，將本市服務員之優良品質與專業帶給國內外旅客，推動觀光發展。

## 新北市政府旅遊服務中心定期秘密督考紀錄表

旅遊服務中心名稱：		
督考日期：     年   月   日（星期   ）   時   分	本次督考整體 印象得分	
督考人員：           受督考服務人員：		
督考項目/配分百分比	督考重點	督考情形
<b>一、硬體設施保管維護及狀態 15%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觸控式螢幕及旅遊影片播放電視維持正常操作。</li> <li>2. 文宣摺頁架及海報架等無損壞。</li> <li>3. 現場無置非屬旅遊服務中心作業必備之設施或設備。</li> <li>4. 大門或天花板燈泡有無損壞。</li> </ol>	
<b>二、環境清潔度 15%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體環境是否整潔(包含地面、壁面、桌椅等)，且無堆放雜物。</li> <li>2. 服務櫃檯保持清潔，無堆放食物、飲料及其它雜物。</li> </ol>	
<b>三、服務人員服務態度 25%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否具備主動性與積極度：如發現旅客進入站內，會主動起身問好或主動介紹相關資訊等。</li> <li>2. 是否具備親切度：如應答語氣與態度是否親切並面帶笑容。</li> <li>3. 其他：是否答詢詳盡、口齒清晰。</li> </ol>	
<b>四、諮詢或應對之專業度 25%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對本市觀光景點或地方美食或當地住宿旅館訊息或本府近期辦理之相關藝文活動熟悉度：如諮詢對台灣觀光巴士行程熟悉度(包含購票點、乘車處、路線、票價或客服電話等)。</li> <li>2. 服務人員是否具備外語(英/日)溝通能力。</li> <li>3. 如遇無法回覆旅客問題時或語言不通時之處理做法：如是否會主動幫旅客上網或電洽有關單位查詢(如：交通部觀光局免費外語諮詢專線 0800-011765)</li> <li>4. 如遇旅客抱怨或遇投訴時之處理方式或態度是否得宜。</li> </ol>	

<p><b>五、外表儀容 5%</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否穿戴本局統一樣式之服務背心。</li> <li>2. 服務台置有服務人員名牌架並佩帶個人識別證。</li> <li>3. 服裝儀容是否合宜(如：長髮紮馬尾、無穿涼鞋、短裙褲或化濃妝等)</li> </ol>	
<p><b>六、相關文宣圖書放置及管理情形 15%</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各種文宣摺頁均按照分類放置於摺頁架內，另放置於桌面之摺頁亦整齊擺放。</li> <li>2. 置於架上之文宣摺頁數量是否充足或已僅剩不到 5 份，服務人員仍未補充。</li> <li>3. 摺頁架均有清楚標示語言版本(如：中文版等)，便利旅客拿取。</li> <li>4. 圖書資料是否整齊置於專屬書櫃內或桌面上。</li> <li>5. 海報張貼於專屬海報架上，且無張貼宣傳效期已過之海報文宣。</li> <li>6. 是否無其他非屬觀光旅遊之文宣品。</li> </ol>	
<p><b>七、其他</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平日僅 1 人值勤之站點(以新店旅服為主)，人員暫時離開時，會於大門或明顯處放置告示卡片。</li> <li>2. 性別友善相關知識是否充足，以及針對性別友善相關服務措施之了解程度、使用程度、對待遊客之態度等是否完善。</li> </ol>	
<p><b>八、綜合檢討(請條列)</b></p>		

備註：本案考評分數係委員於考核當日至現場之整體督考印象評分，滿分為 100 分，以 80 分為及格。請依「督考重點」作為考評之參考，並依督考情形及綜合檢討改善事項，請委員具體寫出待改善處，若該督考項目無待改善處則免填該欄位。

# 新北市旅服(遊客)中心- 服務品質問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

本問卷想瞭解您對本旅遊服務中心服務品質及滿意度調查，以作為未來旅遊服務中心營運管理改善方向之重要參考，進而提升服務品質。您寶貴意見對於本旅遊服務中心未來發展相當重要，煩請您費神填答。

感謝您的協助與支持！並祝您平安、快樂！！

新北市政府 敬上

## 第一部份 服務品質

本問卷調查項目分為2部分，第1部分是想瞭解您進入旅遊服務中心之前，您認為好的旅遊服務中心應該注意那些服務項目，您對每個項目之重視程度如何？第2部分是您接受服務後，您對每個項目的滿意程度如何？

請您就每一個項目所陳述的內容選擇2個合適的分數打圈「○」來表示您的重視程度與滿意程度。

項 目		1. 您的 <u>重視程度</u>					2. 您的 <u>滿意程度</u>				
		5 極 重 視	4 重 視	3 普 通	2 不 重 視	1 極 不 重 視	5 極 滿 意	4 滿 意	3 普 通	2 不 滿 意	1 極 不 滿 意
5分代表最高，1分代表最低→											
1	服務中心外觀識別度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	服務中心容易找到	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	服務中心設備現代化	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	服務中心環境、櫃檯整齊清潔	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	服務中心營運時間符合旅客需求(註明時間)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	服務人員服裝儀表合宜	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	服務人員態度親切和藹	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	服務人員主動問候旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	服務人員口語清晰	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	服務人員具備外語能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	服務人員能設身處地的為旅客著想	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	服務人員的表現具專業素養	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13	服務人員的語言溝通表達能力良好	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	服務人員不厭其煩的為旅客說明	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15	服務人員能兼顧同時來諮詢的旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	服務人員具良好的應變能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17	服務人員能樂意的協助旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	服務人員能迅速回應旅客的要求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	服務人員能主動介紹服務的內容	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20	服務人員提供正確的旅遊資訊	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21	服務人員提供的諮詢內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22	文宣擺設方式方便旅客索取	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23	文宣種類豐富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24	文宣內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25	文宣內容有提供多語文版本	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26	服務人員具性別平權之觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27	文宣內容符合性別平權的觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28	服務中心提供性別友善之相關措施(如哺乳室)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

衛生用品提供等)										
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 第二部份 整體評價

表6-1-2

1. 如果以 10分 作為總分，您對於本旅遊服務中心整體的服務品質評價是\_\_\_\_\_分。

## 第三部份 受訪者基本資料

- 請問您的性別是：男 女 其他。
- 請問您的年齡是：19歲以下 20~29歲 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60歲以上。
- 請問您的教育程度是：小學及以下 國（初）中 高中（職） 專科 大學 研究所及以上。
- 請問您的職業是：  
軍公教人員 民意代表、行政主管、企業主管及經理人員 專業人員（醫師、律師、建築師、會計師、教授…） 技術員及助理專業人員 事務工作人員 服務工作人員及售貨員 農林魚牧工作人員 生產及有關工作人員、機械設備操作工及體力工 家庭管理 未就業、待業中 退休人員 學生 其他\_\_\_\_\_。
- 請問您目前所住的縣市/國家是：  
台北市 新北市 高雄市 桃園市 基隆市 新竹縣 新竹市 台中市 嘉義市 台南市 宜蘭縣 苗栗縣 彰化縣 南投縣 雲林縣 嘉義縣 屏東縣 台東縣 花蓮縣 澎湖縣 金門縣 連江縣 其他(請寫明國家/地區)：\_\_\_\_\_。
- 請問您此次來○○的目的是：觀光、休憩、渡假 商（公）務兼旅行 探訪親友 其他\_\_\_\_\_。
- 請問您這次旅遊的天數是幾天幾夜：1天 2天1夜 3天2夜 4天3夜 其他\_\_\_\_\_。
- 請問您之前知道○○○旅遊服務中心這個機構嗎？知道 不知道。
- 請問您來本旅遊服務中心尋求協助或服務的次數是？第1次 2次 3次以上。

## 第四部份 建議事項

除了以上所提到的項目，您認為本旅遊服務中心是否還有其他值得重視或應該改善的服務項目。

---



---



---



---



---



---



新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>貳、受益對象 (單選)</p>	<p>2-1 <input type="checkbox"/> 計畫以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象                  2-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫受益對象無特定區別與限制，預計參與人員性別比例，男：<u>3118</u>人；女：<u>2475</u>人。性別比例：男：<u>55.7%</u>；女：<u>44.3%</u>                  2-3 <input type="checkbox"/> 計畫受益對象無特定區別與限制，但無法推估實際使用人數</p>
<p>參、問題與需求評估</p>	
<p>3-1 計畫之現況問題與需求概述</p>	<p>「新北市鐵道馬拉松接力賽」屬長距離團體路跑賽事，由一隊 7 人接力完成全長 47.6 公里，且第 1 棒須為女性跑者擔任，其餘棒次跑者性別不拘。該賽事自 2016 年辦理第 1 屆至今(2020)年第 5 屆，每年約 5 千名跑友參與，歷屆參賽者性別分布情形約為男性 55%、女性 45%，分布情形穩定且比例差距不大。</p> <p>簡要說明計畫之現況問題與需求。(蒐集相關質化或量化統計資料，如性別、年齡、身心障礙、職業、城鄉區域等分類資料，呈現問題現象與需求為何)</p>
<p>3-2 和本計畫相關之性別統計與性別分析 (本項目請運用主計單位建議性別分析法進行)</p>	<p>1. 依據行政院性別平等處「2019 年性別圖像」顯示，2017 年 13 歲以上國人平常有規律運動習慣者占 33.2%，惟男性 (35.6%) 高出女性 (30.9%) 4.7 個百分點。                  2. 依據「新北市鐵道馬拉松接力賽」歷年參賽者統計顯示，參賽者女性比例分別為 45%、43%、42%、43%、44%，未有劇烈變化。                  3. 本賽事活動歷年參賽者的性別比例與前述國人平常有規律運動習慣的性別比例趨勢相符，均為男性高於女性。</p> <p>1. 性別統計資料收集內涵：(1)計畫涉及對象；(2)執行與服務結果統計；(3)執行過程統計。                  2. 統計資料包括：全國、新北市及新北市各區之性別統計、及年齡、教育程度、社經與族群。                  3. 針對前述統計結果說明；另若該計畫受益對象無區別，但內容涉及一般社會認知既存的性別偏見或統計資料顯示性別比例差距過大者，亦需進一步說明。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>3-3 建議未來需要強化與本計畫相關的性別統計與性別分析及其方法（無建議之項目者「免填」）</p>	<p>3-3-1 修訂類別與項目： _____</p> <p>3-3-2 需局處配合單位（可複選）：  <input type="checkbox"/>局處業務單位/ <input type="checkbox"/>局處會(統、主)計室  <input type="checkbox"/>其他，請說明：          _____</p> <p>3-3-3 需市府主計處輔導機關，提升辦理統計業務效能  <input type="checkbox"/>需要，輔導公務統計增修或統計調查  <input type="checkbox"/>不需要</p>	<p>關於市府主計處輔導各機關提升辦理統計業務效能係指：</p> <p>1. 若指標欠缺或不足者，需透過市府主計處輔導機關透過辦理公務統計方案增修訂，於公務統計報表新增統計項目，以定期蒐集所需數據。</p> <p>2. 如欲辦理統計調查者（不包含意向調查），需透過市府主計處輔導機關辦理統計調查計畫，以利推動。</p>
<p>肆、計畫目標概述（併同敘明性別目標）</p>	<p>藉由推廣度假路跑(Running Holidays)活動，辦理賽事讓選手親身造訪以雙腳認識雙溪貢寮地區，並發放選手消費券與地方餐飲業、旅宿業合作，達到運動旅遊推廣地方觀光目的。</p>	
<p>伍、促進與確保計畫融入性別觀點之方法（5-1 至 5-5 可複選）</p>	<p>5-1 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢或調查不同性別者之預期受益者/使用者，對此議題的看法。</p> <p>5-2 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段之公聽會或相關籌備會議，邀請性別學者專家、團體或受益對象參與，且任一性別比例達 1/3</p> <p>5-3 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢性別學者專家或團體</p> <p>5-4 <input type="checkbox"/>計畫規劃、執行人員接受與該議題相關之性別平等訓練</p> <p>5-5 <input checked="" type="checkbox"/>其他，請說明：<u>藉由活動賽制設計(第一棒須為女性選手)鼓勵女性參與</u></p> <p>※ 勾選 5-1 至 5-4 者，簡要說明參與日期、方式及參與者身分等：          _____</p> <p>5-6 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因：          _____</p>	<p>說明計畫於研擬、決策、發展、執行之過程中，不同性別者之參與機制。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

陸、評估內容

（一）資源與過程

<p>6-1 經費配置 (單選)</p>	<p>6-1-1 <input type="checkbox"/>計畫為特別新增性別預算項目（性別回應預算）</p> <p>6-1-2 <input type="checkbox"/>計畫特別增加性別預算額度（性別回應預算）</p> <p>6-1-3 <input type="checkbox"/>計畫於原有額度中調整配置（性別預算調整）</p> <p>6-1-4 <input checked="" type="checkbox"/>僅執行方式改變，預算未變動</p> <p>※勾選 6-1-1 至 6-1-4 者，簡要說明上述計畫原列、新增或調整項目與金額：</p> <hr/> <p>6-1-5 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>說明該計畫所編列經費如何針對性別差異，回應性別需求。</p>
<p>6-2 計畫與性別相關之實施方式與作為（無特定性別作為者，亦請簡要說明原因）</p>	<p>計畫活動以 7 人為一隊共同完成接力賽事，賽制設計第 1 棒須為女性跑友，藉此鼓勵及確保女性跑友參與活動。</p>	<p>1. 說明計畫主要執行策略或方式，以回應性別需求與達成性別目標，例如辦理人員訓練、提供服務、製作文宣等。</p> <p>2. 計畫並未針對性別議題採取任何措施與作為者，請簡要說明原因。</p>
<p>6-3 宣導傳播 (6-3-1 至 6-3-3 可複選)</p>	<p>6-3-1 <input type="checkbox"/>製作性別平等宣導特別單張、文宣、影片、廣播或宣導品(項目：_____)</p> <p>6-3-2 <input type="checkbox"/>針對特定群體（如新住民、高齡者、兒少、客家、原住民....等）製作有利其閱聽之單張、文宣、影片、廣播或宣導物(項目：_____)</p>	<p>說明計畫宣導方式如何針對不同背景的目標對象(包括不同語言的男女)，採取不同的傳播方法，如廣播、單張、跑馬燈等。</p>



新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

6-7 計畫評核 (單選)	6-7-1 <input type="checkbox"/> 計畫設計評量性別平等成效方法 具體作法： 6-7-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____	填寫無涉及請說明原因。
6-8 計畫追蹤 與列管(單選)	6-8-1 <input type="checkbox"/> 計畫列入定期管考機制 具體作法：_ 6-8-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____	例如由市府研考單位列管、或由局處自行列管、或由性平會列管。

柒、檢視結果

7-1 計畫與性別相關性	<input type="checkbox"/> 完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/> 部分相關 <input type="checkbox"/> 不相關 說明：_____
7-2 計畫運用性別主流化操作工具	<input type="checkbox"/> 性別意識培力 <input checked="" type="checkbox"/> 性別統計 <input type="checkbox"/> 性別分析 <input type="checkbox"/> 性別平等宣導 <input type="checkbox"/> 其他
<b>第二部分-程序參與</b>	<b>本部分由民間性別平等專家學者填寫</b> 至少應徵詢 1 位以上民間性別平等專家學者意見，民間專家學者資料請至性別主流化人才資料庫參閱 ( <a href="http://gm.taiwanwomenscenter.org.tw/zh-tw/Home/Index">http://gm.taiwanwomenscenter.org.tw/zh-tw/Home/Index</a> )
(一)基本資料	8-1 程序參與期程或時間：109 年 7 月 10 日至 109 年 7 月 14 日
	8-2 專家學者：劉梅君、教授、政大、勞動研究/性別研究
	8-3 參與方式： <input type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 性別平等專案小組 <input checked="" type="checkbox"/> 書面意見
	8-4 業務單位所提供之資料 8-4-1 相關統計資料 <input checked="" type="checkbox"/> 有(很完整、可更完整、現有資料不足須設法補足) <input type="checkbox"/> 無(應可設法找尋、現狀與未來皆有困難) 8-4-2 計畫相關資料 <input type="checkbox"/> 有，且具性別目標 <input checked="" type="checkbox"/> 有，但無性別目標 <input type="checkbox"/> 無
	8-5 計畫/政策與性別關聯之程度 <input type="checkbox"/> 完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/> 部分相關 <input type="checkbox"/> 不相關

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>8-6 受益對象之合宜性:running holiday 集路跑、鐵道及旅遊目的，很具創意。五年來每年吸引約五千名參賽者，去年參賽者的性別分布約為男性 55%、女性 45%，此性別差距這些年變動不大，且該落差似乎反應台灣 13 歲以上國人平常有規律運動習慣的性別落差(男性比例高於女性)。性別落差的確有限，但也有十個百分點的差距。因此若能進一步縮小差距，會更令人期待。</p>
	<p>8-7 問題與需求評估說明之合宜性： 評估說明中指出，「參賽者性別分布約為男性 55%、女性 45%，分布情形穩定且比例差距不大，…同時歷年參賽者的性別比例與國人平常有規律運動習慣的性別比例趨勢相符，均為男性高於女性」，此段說明顯然沒有認為該賽事有性別問題，若果如此，何以仍舊挑選這個主題來進行性別影響評估呢？</p>
<p>(二)主要意見</p>	<p>8-8 計畫目標說明之合宜性： 計畫目標的文字說明是：「藉由推廣度假路跑(Running Holidays)活動，辦理賽事讓選手親身造訪，以雙腳認識雙溪貢寮地區，並發放選手消費券與地方餐飲業、旅宿業合作，達到運動旅遊推廣地方觀光目的。」，由於前面問題需求部分沒有發現問題，因此自然而然就沒有性別目標的發想與設定。</p>
	<p>8-9 促進與確保計畫融入性別觀點之方法之合宜性： 此計畫在賽事規則上，倒是有性別意識地規定第一棒一定要由同組女選手出賽，這是很棒的設計。除此之外，在七人一組的性別上就沒有任何規定，由於鐵道馬拉松路跑有時間限制，且是比賽，因此各組在組隊上，會不會有性別篩選，因此造成男性人數高出女性十個百分點?如果要提升女性的參賽率，是否未來在賽事的規劃上，可以設計 8 人一隊，每隊男女各半? 或者可以透過調查來檢討有哪些賽事安排不利女性參與，以便未來改善，促進更多女性參與!</p>
	<p>8-10 資源與過程說明之合宜性： 目前這部分的說明聚焦於此賽事的規畫要求第一棒是女性參賽者。或者可以就賽事安排中還有哪些未顧及女性需求的地方，例如托育服務的有無，或沿途的相關支援措施，是否會影響女性的參賽，這些可能被忽略的地方，可以深入進行了解，以消除女性參賽的障礙。</p>
	<p>8-11 效益評估說明之合宜性：</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>第一棒由女性參賽者擔任，是很棒的安排，但是否可以「藉由賽制保障女性參與活動機會」，而達成性別平等的目標，需要在進一步了解，目前賽事的安排，是否還有哪些更友善的措施可以促進女性的參與。</p> <p>8-12 檢視結果之合宜性：允為合宜</p> <p>8-13 給予機關改善綜合建議事項： 此賽事第一棒規定由女性參賽者為之，非常有創意，但僅憑此安排，是否能達成女性在參與這類活動上的實質性別平等，可能還有再檢視的空間。或許可以做個調查，各隊在組隊時，會不會為了贏得賽事，而對女性有篩選的情況？賽程中提供的支援服務是否可以有更友善地的規劃，以利更多女性參與？</p>
<p><b>第三部分-評估結果</b></p>	<p>本部分由機關人員填寫</p>
	<p>9-1 評估結果之綜合說明： 本活動在賽事規則律定第一棒由女性參賽者為之，具性別意識，惟經檢視其他賽事安排設計內容，應尚有其他可促成「實質性別平等」之作為，例如調查「賽事成績」是否為影響參賽者性別組成的因素？「托育服務」或其他支援措施，是否為影響女性參賽的障礙等。</p> <p>9-2 參採情形： 擬在本屆賽事問卷調查表新增相關調查問題，包含前揭影響參賽者性別組成的因素、賽事活動支援措施是否為影響女性參賽的障礙、歷屆得獎隊伍的性別統計等，以作為後續改善與促進實質性別平等措施之參考依據。</p> <p>9-2-1 說明採納意見後之計畫/政策調整(條列式說明) <input type="checkbox"/> 已完成 或 <input checked="" type="checkbox"/> 預計完成 日期：109年12月6日</p> <p>9-2-2 說明未參採之理由或替代規劃(條列式說明) <input type="checkbox"/> 已完成 或 <input checked="" type="checkbox"/> 預計完成 日期：109年12月6日</p> <p>9-3 通知程序參與之專家學者本計畫/政策的評估結果已於 109年7月15日將「評估結果」以下列方式通知程序參與者審閱 <input type="checkbox"/> 傳真      <input checked="" type="checkbox"/> e-mail      <input type="checkbox"/> 郵寄      <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>9-4 提報性平專案小組日期：109年8月4日 相關意見或決議：</p>

# 2020 年新北市鐵道馬拉松接力賽計畫

## 壹、計畫緣起：

本市為推廣「Running Holidays (度假路跑)」旅遊型態，以接力賽及鐵道文化為核心，結合在地產業及文化藝術，辦理「新北市鐵道馬拉松接力賽」，達到運動旅遊推廣地方觀光目的。

## 貳、計畫目標：

- 一、辦理賽事讓民眾親身造訪，以雙腳認識雙溪貢寮地區，並發放選手消費券與地方餐飲業、旅宿業合作，促進在地觀光經濟。
- 二、藉由一隊 7 人，且第 1 棒須為女性跑者擔任(其餘棒次跑者性別不拘)的賽制設計，鼓勵與保障更多女性參加路跑賽事。

參、主辦單位：新北市政府觀光旅遊局

肆、承辦單位：觀光企劃科

伍、協辦單位：無

陸、參與對象：一般民眾

柒、計畫期程：108 年 10 月 9 日至 110 年 1 月 31 日

## 捌、相關之性別統計數據：

- 一、依據行政院性別平等處「2019 年性別圖像」顯示，2017 年 13 歲以上國人平常有規律運動習慣者占 33.2%，惟男性 (35.6%) 高出女性 (30.9%) 4.7 個百分點。
- 二、依據「新北市鐵道馬拉松接力賽」歷年參賽者統計顯示，參賽者女性比例分別為 45%、43%、42%、43%、44%，未有劇烈變化。

## 玖、計畫內容：

- 一、推廣活動規劃與執行：辦理記者會、賽前觀光推廣活動、網路社群服務及賽務回應。

二、路跑賽事規劃與執行：報名網頁設置及管理、環境清潔與場地復原、選手接駁、活動相關製作物、晶片計時系統、會場服務區設置、醫護工作。

三、促進性別參與相關作為：

(1)賽制規定：第1棒須為女性跑者擔任(其餘棒次跑者性別不拘)。

(2)記者會：邀請出席記者會之來賓(歷屆跑友)，性別比例盡量平等，或是增加與性別相關之議題操作。

(3)賽事問卷調查：新增與性別相關調查問題，包含影響參賽者性別組成的因素、賽事活動支援措施是否為影響女性參賽的障礙等，並增加歷屆得獎隊伍的性別統計納入分析，以作為後續改善與促進實質性別平等措施之參考依據。

拾、預期效益：本案為基於本局 Running Holidays-2020 新北市鐵道馬拉松接力賽案契約內涵，針對促進性別參與之部分進行強化，希望透過賽制規定、活動議題設定等鼓勵女性跑友參與賽事。

