

111 年澎湖縣市區汽車客運業 無障礙服務及性別友善度調查成果

配合無障礙運輸與性別友善環境推動，澎湖縣政府持續提升公共運輸環境，於 111 年市區汽車客運業營運及服務評鑑中納入相關調查指標，本文相關調查內容摘錄自「111 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑結案成果報告」，以供參閱了解澎湖縣公共運輸無障礙服務與性別友善環境之推動概況。

一、調查範圍

- (一) 營運業者：澎湖縣政府公共車船管理處。
- (二) 調查場站：馬公總站客運轉運中心(以下簡稱馬公總站)。
- (三) 調查路線：澎湖縣所轄市區公車路線、台灣好行路線為調查範圍，共 16 條市區公車路線、2 條台灣好行路線。

表 1 澎湖縣市區公車路線與班次一覽表

路線 顏色	路線 編號	路線	起站	迄站	平日最大 班次數	假日最大 班次數
(R) 紅線	0E	零東線	馬公總站	馬公終點站	2	2
	0W	零西線	馬公總站	馬公終點站	2	2
	11	烏坎線	馬公總站	馬公終點站	6	5
	12	前寮線	馬公總站	馬公終點站	5	5
	13	光華線	馬公總站	馬公終點站	2	2
(B) 藍線	21	外垵線	馬公總站	外垵終點站	26	24
			外垵終點站	馬公總站		
	22	通梁線	馬公總站	通梁古榕終點站	16	14
			通梁古榕終點站	馬公總站		
	23	沙港線	馬公總站	成功天君廟	19	19
			成功天君廟	馬公總站		
	25	通梁延 外垵	馬公總站	外垵終點站	2	2
			外垵終點站	馬公總站		
(G) 綠線	31	龍門線	馬公總站	馬公終點站	12	11
	32	尖山線	馬公總站	馬公終點站	12	11
	33	北寮線	馬公總站	馬公終點站	3	3
	34	青螺線	馬公總站	馬公終點站	4	4
	35	太武線	馬公總站	馬公終點站	2	2
(Y) 黃線	51	風櫃線	馬公總站	西港終點站	26	26
			西港終點站	馬公總站		

路線 顏色	路線 編號	路線	起站	迄站	平日最大 班次數	假日最大 班次數
	52	山水線	馬公總站	山水沙灘終點站	9	8
			山水沙灘終點站	馬公總站		
台灣 好行	媽宮北環線		西衛東站	西衛東站	1	1
	媽宮湖西線		石滬廣場站	石滬廣場站	1	1

二、調查項目與方式說明

本計畫派遣調查員、行動不便秘密客與專家學者，分別針對不同調查細目進行調查，調查員主要針對場站與車輛硬體設施及資訊進行調查、秘密客主要透過實際體驗進行查核、專家學者主要透過實地查核會議了解業者相關管理作業；針對無障礙服務及性別友善度，分別各有 4 項調查項目，詳細調查項目與評分標準詳如表 2、表 3。

表 2 無障礙服務調查項目

項次	調查 類別	調查項目	調查標準
1	場站	場站是否設置無障礙標誌	• 無障礙標誌完整清楚者 • 無障礙標誌尚待改善者 • 無障礙標誌沒有提供者
2	場站	場站是否提供無障礙空間設施	• 包含坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座、輪椅放置區
3	車輛	無障礙服務之提供	身障秘密客抽查 6 條路線，駕駛員進行無障礙車輛設施操作，依駕駛員操作完成標準作業原則之服務項目與熟悉度做考評，標準作業原則有： 1. 行近站位見輪椅乘客準備停靠，預留足夠空間供輪椅乘客使用 2. 廣播告知車內乘客：將下車服務輪椅乘客，請乘客適度往車內移動 3. 操作車輛側傾及固定斜坡板安全扣 4. 詢問是否需協助上車及固定位置 5. 協助上車並固定輪椅乘客位置，固定輪椅固定勾，繫上安全帶 6. 停靠輪椅乘客欲下車站位並預留足夠空間供輪椅乘客使用

項次	調查類別	調查項目	調查標準
			7. 廣播告知車內乘客：將服務輪椅乘客下車，請乘客適度往車內移動 8. 操作車輛側傾及固定斜坡板安全扣 9. 詢問是否需協助解除固定及下車 10. 協助解除固定及服務下車
4	管理	路線無障礙班次之佔比服務	• 無障礙固定班次佔比大於或等於 10% • 無障礙固定班次佔比小於 10%或採預約方式 • 無提供無障礙班次服務

表 3 性別友善度調查項目

項次	調查類別	調查項目	調查標準
1	場站	場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	• 有設置不同性別員工專用廁所與休息室 • 無設置不同性別員工專用廁所與休息室
2	車輛	車內是否張貼性騷擾防治貼紙	• 有設置，且明確無汙損 • 有設置，但有汙損 • 無設置
3	管理	教育訓練人次與成果	包含辦理駕駛員性別平等與性騷擾防治、無障礙安全與其他安全宣導或其他教育訓練課程，由專家學者依客運業者有具體訓練事證之訓練人次進行評分。
4	管理	性騷擾防治作為	由專家學者依主管機關提供性騷擾申訴相關文件紀錄，以及業者提供之性騷擾防治宣傳影片紀錄、性騷擾求救處理流程，依照其資料完整度給予評分。

三、調查成果

依據 111 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑調查結果，無障礙服務及性別友善度調查內容分述如下。

(一) 無障礙服務

1. 場站是否設置無障礙標誌

馬公總站於無障礙斜坡及無障礙廁所皆有張貼無障礙標誌，無障礙標誌完整清楚。



2. 場站是否提供無障礙空間設施

馬公總站內有具備無障礙坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區。



3. 無障礙服務之提供

無障礙秘密客乘車調查整體服務親切，無障礙乘車服務操作上有部分缺失，其相關缺失整理如下：

- A. 多數司機未協助輪椅乘客繫乘客安全帶。
- B. 部分司機未操作車輛側傾。
- C. 司機上下車服務輪椅乘客搭乘，皆未提醒車上乘客，請乘客稍候或適度向車內移動。
- D. 有司機上車後，未協助使用輪椅固定帶(勾)固定輪椅位置。
- E. 有司機服務輪椅乘客上車操作不當，以乘客面向車外的方向推輪椅上車(乘客應面向車內)。
- F. 有司機於車輛停靠時，車身與路緣預留空間不足使輪椅推行受阻。



圖 1 無障礙秘密客乘車調查情形

4. 路線無障礙班次之佔比服務

市區公車 16 條路線中有 14 條已配置無障礙車輛，路線無障礙服務達 88%，零東線和零西線因行經路線不宜行駛低地板公車尚未配置；每週各路線發車數共 1,295 班次，每週使用無障礙車輛班次數 413 班次，無障礙班次占比 32%。

(二) 性別友善度

1. 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室

現已有設置不同性別員工專用廁所，尚無設置不同性別員工專用休息室。

2. 車內是否張貼性騷擾防治貼紙

市區公車抽查車輛共 1 輛未張貼性騷擾防治貼紙，台灣好行車輛皆有張貼性騷擾防治貼紙。

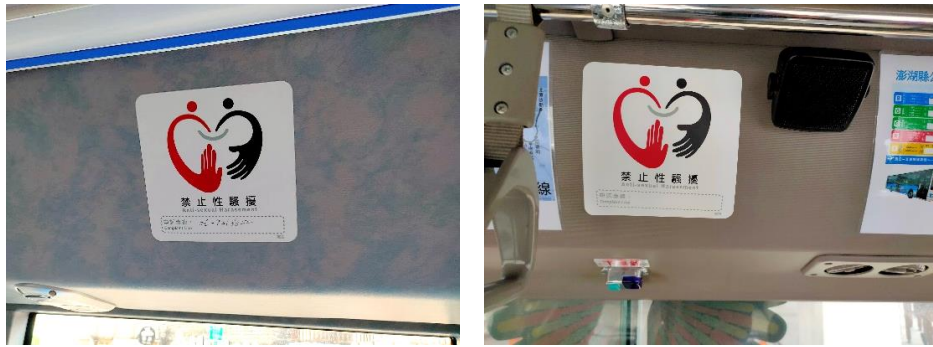


圖 2 車內性騷擾防治貼紙張貼情形

3. 教育訓練人次與成果

有辦理駕駛員性別平等與性騷擾防治法教育訓練課程，並另有針對無障礙服務進行教育訓練。



圖 3 教育訓練辦理情形

4. 性騷擾防治作為

專家學者檢視書面資料評分，相關執行內容良好，包含場站與車內皆有張貼性騷擾防治貼紙、具備性騷擾事件申訴流程、提供性別友善設施(廁所、候車亭建置與修繕)等。

馬公總站張貼宣導

車廂內張貼 性騷擾防治貼紙

性騷擾防治影片宣導

各項委員(任務編組)任一性別 比例達 1/3 以上

性騷擾事件申訴流程

111 年婦女權益促進委員會第 1 次聯繫會議 業務單位性別平等業務執行成果報告

報告單位：車船處

一、工作執行概況(111 年 1 月至 5 月)

(一)「權力、決策與影響力」辦理成果：

1. 各局處性平業務人員建檔：

局處	職務	姓名	電話	e-mail	性平業務性質
澎湖縣政府	助理員	呂錦琳	06-9213822#234	Fw14600@pigo.gov.tw	性平業務策進
府公生車船管運處	主任	郭正守	06-9213822#231	Fw17240@pigo.gov.tw	警事性平業務人員
	副處長	蔡麗真	06-9213822#221	Fw40240@pigo.gov.tw	警事性平業務人員

性騷擾事件申訴流程图

```

graph TD
    A[申訴] --> B[受理與否<br/>否(14日內覆核正)]
    B --> C[2個月內完成調查<br/>必要結果送交<br/>1個月]
    C --> D[調查結果以書面通知<br/>當事人及監督所、縣(市)政府]
    D --> E{是否接受調查結果}
    E -- 是 --> F[結束]
    E -- 否 --> G[30日內向調查機關<br/>市、縣、區提出復核申請]
    G --> H[受理與否<br/>否(14日內覆核正)]
    H --> I[2個月內完成調查<br/>必要結果送交<br/>1個月]
    I --> J[調查結果以書面通知<br/>當事人及監督所、縣(市)政府]
    J --> K{是否接受調查結果}
    K -- 是 --> L[結束]
    K -- 否 --> G
  
```

圖 4 性騷擾防治作為佐證文件

四、民眾滿意度問卷

另透過民眾問卷調查，蒐集民眾搭乘時是否有碰過「公車是否有拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況？」，問卷份數共計 292 份。問卷結果顯示 95.6% 民眾表示無遇過拒載的情況，且細分各路線當中零東線、零西線、烏坎線、前寮線、外垵線、龍門線、尖山線、北寮線、青螺線及太武線皆填答無發生，顯示整體狀況良好，問卷調查結果如表 4。

此外彙整民眾客訴意見，自 111 年 1 月 1 日至 111 年 9 月 30 日止，無障礙與性別歧視之客訴案件 0 件，顯示民眾對於澎湖市區公車無障礙與性別平等服務狀況尚屬良好。

表 4 民眾問卷滿意度次數分配表

問項	公車是否有拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況？									
路線	無		很少		普通		經常		頻繁	
	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	25	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	23	92.0%	1	4.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%

問項	公車是否有拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況？									
路線	無		很少		普通		經常		頻繁	
	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
沙港線	24	96.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延外垵線	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	20	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	20	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	22	88.0%	2	8.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%
山水線	19	95.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮北環線	11	91.7%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮湖西線	9	75.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%
總計	279	95.6%	8	2.8%	2	0.7%	3	0.9%	0	0.0%

五、建議改善項目

透過無障礙服務與性別友善度調查成果，針對部分缺失問題提出相關改善建議如下：

- (一) 無障礙乘車服務調查，各次抽查中駕駛缺失項目不一，顯示整體駕駛操作較不熟練，建議應優先改善無障礙乘車服務，加強無障礙服務之教育訓練，多透過實地操作增加熟練度，另外除無障礙服務訓練持續加強外，建議未來可將對於高齡長者的服務訓練一併納入，提升友善乘車服務。
- (二) 無障礙服務現況路線無障礙車輛配置達 88%，無障礙之班次占比為 32%，符合今年度指標評分標準，但仍建議持續提升無障礙服務比例，提升無障礙友善搭乘環境。
- (三) 目前未有設置不同性別員工專用休息室，建議澎湖縣政府公共車船管理處可考量設有不同性別之休息室空間，打造友善職場環境。