

新北市政府總收文性別友善服務環境提升計畫

新北市政府秘書處

本府秘書處總收文區與公文交換中心併設於行政大樓地下一樓（總面積共 60 坪，含 25 坪公文交換中心），為全府參與機關每日紙本公文交換之核心樞紐。因地處地下室，實體環境存在「照明昏暗、氣流通風不佳」等物理限制，對於每日頻繁出入之公文交換同仁、長駐之總收文人員及送件民眾而言，生理與心理之環境耐受度面臨考驗，既有條件尚難稱友善舒適，亟需透過環境轉型落實職場健康與便民平權。

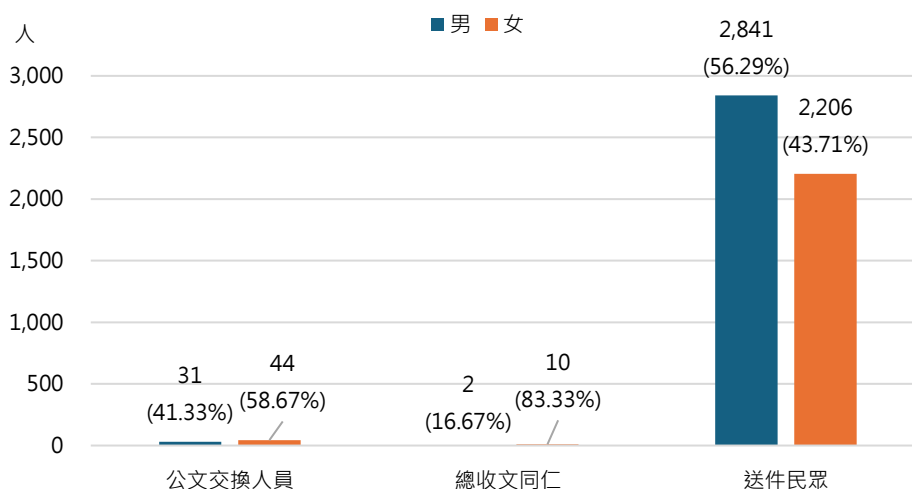
一、性別統計分析

(一) 使用總收文空間人數統計與性別分析

針對總收文空間之三大核心使用群體進行性別基底結構分析，統計數據特徵如下（圖一）：

- 1.依本處114年3至6月統計公文交換人員（女性略高型）：總計75人，其中男性31人（41.33%）、女性44人（58.67%），呈現女性比例略高之態勢。
- 2.本處總收文同仁（女性絕對多數型）：總計12人，其中男性2人（16.67%）、女性10人（83.33%），女性成員比例偏高。
- 3.依本處114年3至12月統計送件民眾性別比例：總計5,047人次，其中男性2,841人次（占56.29%）、女性2,206人次（占43.71%）。男性送件人次高於女性。

綜上，三大核心使用群體總計男性多於女性。



圖一 新北市政府總收文空間使用者人次分布

資料來源：新北市政府秘書處。

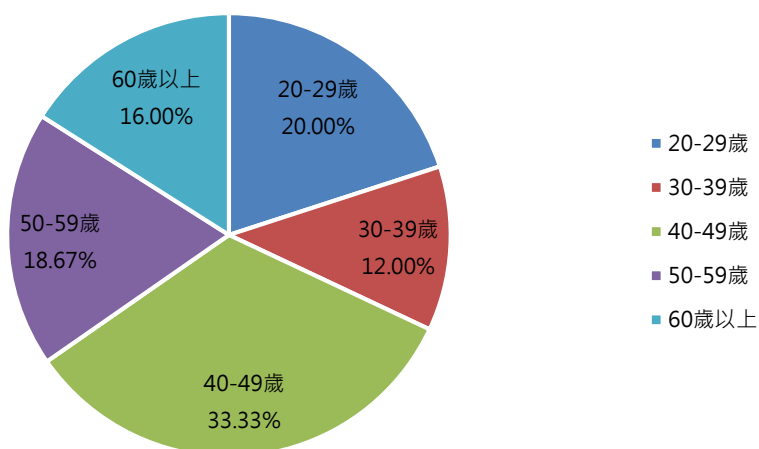
(二) 使用總收文空間人數年齡層分布統計與性別分析

本項分析係以年齡層為複分類基礎，檢視總收文空間不同使用群體之人口結構特徵，

並進一步探討其對工作環境與服務場域之實際需求差異，以作為後續性別友善空間規劃之參考。

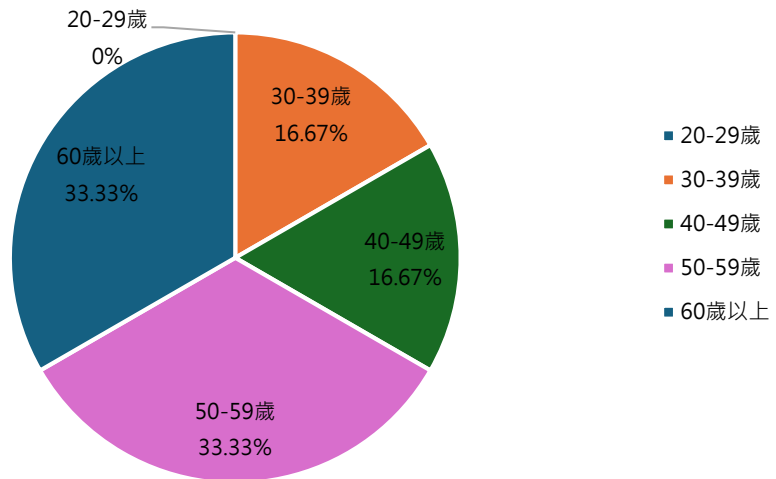
- 1.公文交換人員以40至49歲族群為主要人力，占比33.33%，顯示現行各機關在該業務的人力調度上，主要由中壯年同仁承擔核心勞務；另60歲以上人員仍占一定比率，則反映出各機關在公文傳遞流程中，依然高度仰賴資深人員不可替代的行政經驗與實務熟悉度(圖二)。
- 2.總收文同仁部分，年齡結構明顯偏向中高齡，50歲以上人數占整體三分之二，此現象主要根源於該項業務的本質具有變動風險較低且可預測性高，轉化為人員長期留任的客觀條件，呈現出極高的「組織穩定性」，少有外部人力頻繁更迭，形成生命週期整齊向中高齡傾斜的現象，正因該群體具備「高年資、高穩定」的特質，其物理耐受力與環境適應力更應受到重視。考量中高齡人員於視覺辨識、久站作業及空氣品質感受度等方面較易受到環境影響，地下空間若長期存在照度不足及通風不佳情形，可能增加工作負擔與身體疲勞感受(圖三)。
- 3.送件民眾則以60歲以下青壯年族群為主，顯示目前洽公人力仍仰賴核心勞動人口為主要對象；惟60歲以上高齡者仍占一定比率，對於動線引導、照明辨識及空間舒適性等需求相對較高，若未妥善規劃友善環境，仍可能影響其洽公便利性與使用感受(圖四)。

綜合分析，總收文空間使用者以中高齡之占比較高。兼具「勞動中堅群體」與「中高齡長者」之多元特徵，未來的空間活化與改善措施應兼顧不同年齡層之使用需求，強化空間舒適度及服務友善性，以提升整體行政服務品質。



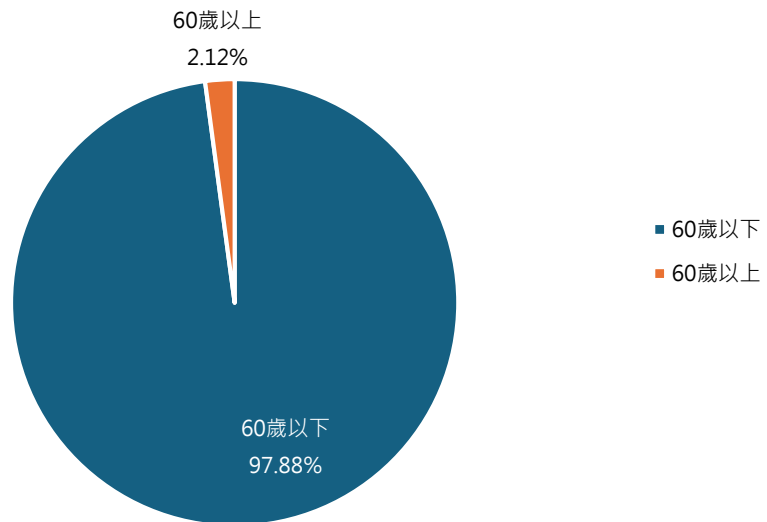
圖二 新北市政府公文交換人員年齡層分布

資料來源：新北市政府秘書處。



圖三 新北市政府總收文同仁年齡層分布

資料來源：新北市政府秘書處。



圖四 新北市政府送件民眾年齡層分布

資料來源：新北市政府秘書處。

(三) 使用總收文空間身障族群分布統計與性別分析

本項分析係以身心障礙身分為複分類基礎，透過性別交叉資料檢視總收文空間使用者之差異情形，並分析不同群體於地下行政空間中可能面臨之使用需求與限制。

- 1.統計結果顯示，送件民眾中具身心障礙身分者雖占整體比率不高，惟其於公共空間使用上，對於動線規劃、環境辨識及空間可及性等需求相對較高。進一步分析發現，男性身障送件人次高於女性，可能與外出洽公角色分工、交通可近性及社會參與型態等因素相關；另女性身心障礙者除面臨身體行動限制外，亦可能同時承擔家庭照顧責任，使其外出洽公之不便程度相對較高(表一)。
- 2.另總收文同仁具身心障礙身分者共2名（男、女各1名），占總收文同仁總數16.67%，顯示工作場域中存在一定比率之身障工作者。由於總收文業務需長時間從事文件判讀、

資料核對作業，若工作環境之照明、空氣品質及空間舒適度不足，可能增加身障同仁之身體負荷與工作壓力(表二)。

因此，本案後續於空間改善及服務設計時，除應強化基本環境品質外，亦應納入無障礙及通用設計概念，提供更具安全性、便利性及包容性之行政服務環境。

表一 新北市政府送件民眾身障族群分析—按性別分

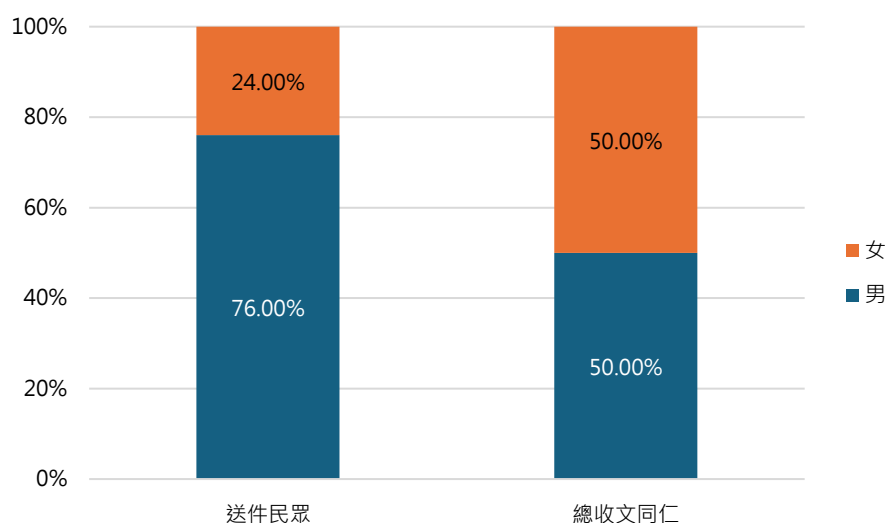
送件民眾	總計(人)	百分比(%) (占總人數比率)	男性(人)	百分比(%) (占男性總人數比率)	女性(人)	百分比(%) (占女性總人數比率)
總計	5,047	100.00	2,841	100.00	2,206	100.00
身心障礙者	25	0.50%	19	0.67%	6	0.27%

資料來源：新北市政府秘書處。

表二 新北市政府總收文同仁身障族群分析—按性別分

總收文同仁	總計(人)	百分比(%) (占總人數比率)	男性(人)	百分比(%) (占男性總人數比率)	女性(人)	百分比(%) (占女性總人數比率)
總計	12	100.00	2	100.00	10	100.00
身心障礙者	2	16.67%	1	50.00%	1	10.00%

資料來源：新北市政府秘書處。



圖五 新北市政府總收文送件民眾及總收文同仁身障狀況之性別占比

資料來源：新北市政府秘書處。

本分析針對外部送件民眾與內部總收文同仁之身障族群進行性別交叉比對：

送件民眾：身障性別呈「男多女少」，身障送件民眾共25人（占總數0.50%），其中男性19人（76.00%）為女性6人（24.00%）的3.1倍；以送件率而言，身障男性（0.67%）亦高於身障女性（0.27%），男性送件率為女性的2.5倍。

總收文同仁：人數對等但內部比率失衡，總收文同仁共12人，身障者計2人（占16.67%）。雖絕對人數為男、女各1人（各占50.00%），看似性別平權；但因同仁性別基數差異大（男2人、女10人），導致身障者占男性總人數高達50.00%，而僅占女性總人

數的10.00%。

綜上所述，外部身障送件民眾以男性為絕對主力（占7成6）；內部身障同仁雖達性別個人數均衡，但實質上男性同仁的身障進用比率（50.00%）遠高於女性（10.00%）。

二、促進性別平等之規劃及目標：

（一）確定預期成果

翻轉空間劣勢：翻轉地下一樓行政空間之感官劣勢，落實《消除對婦女一切形式歧視公約》（CEDAW）第11條關懷勞動者健康權利之精神，營造全齡包容性職場。

提升使用滿意度：本案總收文空間以秘書處同仁為最主要且長時間之使用群體，目前先就同仁實際使用體驗與空間痛點完成全面性規劃，先行推動已規劃之友善環境優化工程及設施配置；待工程完工啟用後，再行辦理使用者（公文交換人員、收文同仁及送件民眾）之滿意度與需求問卷調查，以確實量化改善成效，並作為後續空間維運與滾動式修正之參考依據。

（二）發展並選擇方案

本計畫針對總收文空間擬定方案一「性別友善環境優化工程」與方案二「精進性別友善設施配置」，經綜合評估，各方案之優勢各具核心功能，且實務執行上並無衝突扞格。為落實全方位之性別友善環境，兩項方案應予同步採行。透過物理環境之全面優化與友善設施之精準配置，共同翻轉地下化空間之感官劣勢，實質照護了中高齡女性從業人員的職場安全，更兼顧了高齡、身障等洽公大眾的尊嚴與包容性服務，建構兼顧職場健康與包容性服務之長效性別友善場域。

表三 方案分析比較

方案名稱	方案一：性別友善環境優化工程	方案二：精進性別友善設施配置
性別與生理需求關懷度	從根本改善地下室總收文區長期照明不足與空氣品質問題，全面照護中高齡及女性同仁高比率族群之職業健康，具基礎與決定性。	精準回應中高齡、生理期女性及身心障礙等特定弱勢群體，提供友善椅、置物籃、老花眼鏡與生理用品等實體物資，展現極致體貼。
環境改善持續性	環境優化工程屬於長效型基礎建設，一次性改善後可提供常態性、長期的舒適環境，效益具備不可逆的延續性。	透過專人常態巡檢與動態補給，確保便民物資與友善設施始終維持最高可用性，營造永續循環的友善服務感官。
職場環境職業安全度	透過提升照度與增設空氣清淨設備，能實質降低視覺疲勞與呼吸道負擔，主動預防職業病，落實性別關懷。	於總收文入口增設高清監視器，並將本府警衛隊分機醒目配置於同仁桌面，建立即時通報機制，全面阻絕地下封閉空間之安全死角，完備危機應變規範。
經濟與營運效益	引進高顯色性節能光源與高效能清淨機，不僅提升同仁分文效率、降低出錯率，長期亦具備節能減碳之附加價值。	以極具彈性且高成本效益比之經費投入，精準擊中核心使用群體之痛點，能以小博大，快速躍升洽公民眾之五感滿意度。

資料來源：新北市政府秘書處。

(三) 執行決策之溝通

本案屬機關內部空間與設施優化計畫，實務執行上兩方案相輔相成，由本處文書科主責，並邀集性別平等專家學者，共同參與地下一樓總收文友善環境設計內容審查，確保通用設計與性平精神落實。

(四) 評估與監督

本計畫由新北市政府秘書處執行，並由性別平等專案小組評估與監督。

定期追蹤空間優化後之滿意度調查，並將耗材型物資（如多元生理用品、老花眼鏡等）納入常態巡檢與專人維護管理，確保長效性別友善環境之永續營運。