

## 國立故宮博物院 107 年度第 3 次性別平等專案小組會議紀錄

會議時間：107 年 11 月 9 日（星期五）下午 2 時

貳、會議地點：本院行政大樓大會議室

參、召集人：李委員兼召集人靜慧

記錄：鄭詩蓉

肆、出席人員：（詳如簽到單）

伍、確認上次會議紀錄：確認通過

陸、報告案

案由一：上次會議中有關南院處針對打造友善無性別廁所議題之 2. 現況與問題(1)b. 補充資料說明 1 案。

發言紀要

李委員兼召集人靜慧：

請各位委員討論。

何委員碧珍：

關於性別議題 1: 打造友善無性別廁所項目，其中的”無性別廁所”字眼用詞不妥，建議修正為「打造性別友善廁所」。

李委員兼召集人靜慧：

南院處國寶館計畫現規劃中，未來可將友善性別廁所規劃在該計畫內。

薛委員承泰：

現況與問題 b. 南院：目前國寶文物修復展示館建築規劃將致力於塑造內外部環境為性別友善空間，以尊重各種不同性別人士使用方式，並以前進、開放的空間規劃理念，為建築增色。建議修正為「目前國寶文物修復展示館建築規劃將致力於塑造內外部環境的友善性，包括性別友善空間，並以前進、開放的空間規劃理念，為建築增色」。

決議：

一、性別議題 1 修正為「打造友善性別廁所」。

二、現況與問題 b. 南院部分，逕於本院性別平等推動計畫(108 至 111 年)中配合修正。

案由二：上次會議中案由 1、2 第 1 點根據委員建議編列性別預算可分三個類別：一次性業務、例行性業務、核心業務區分，幫助業務單位清楚性平預算如何編列，請主計室參酌辦理 1 案。

發言紀要

李委員兼召集人靜慧：

108 年度性別預算編列情形表，各位委員有無意見？

黃主任悅茵：

行政院性別平等處（以下簡稱性平處）於本次會議未派代表出席，性平處提供書面

資料本室代為宣讀，108 年度性別預算編列情形表，經檢視該院依決議酌修項目第 16、17 項，將性別平等年度預期成果更加聚焦，以期能夠使性別預算更精準落實性平業務，性平處擬無意見。

王委員蘋：

108 年度性別預算編列第 1 項性別平等年度預期成果中，108 年度性別預算數 26,437 千元較 107 年度性別預算數 53,780 千元「增加」27,343 千元…。「增加」修正為「減少」。第 3 項性別平等年度預期成果中，108 年度辦理…每場參加人數約 50 人。建議修正 108 年度辦理…每場參加人數”預估”約 50 人。第 6 項性別平等年度預期成果中，故宮南部…可保障老弱婦孺安危…，以確保婦幼人身安全。建議「老弱婦孺」及「婦幼」修正「參觀者」。第 7 項性別平等年度預期成果中，辦理景觀…可提供女性穿著高跟鞋及使親子嬰兒推車遊客步行安全，…。建議「女性穿著高跟鞋」修正為「安全友善步道」。

決議：本案照委員討論併「本院 108 年度性別預算編列情形表」修正如次：

- 一、第 1 項性別平等年度預期成果中，108 年度性別預算數 26,437 千元較 107 年度性別預算數 53,780 千元「增加」27,343 千元…。「增加」修正為「減少」。
- 二、同表第 3 項性別平等年度預期成果中，108 年度辦理…每場參加人數約 50 人。「約 50 人」修正為「預估約 50 人」。
- 三、同表第 6 項性別平等年度預期成果中，故宮南部…可保障老弱婦孺安危…，以確保婦幼人身安全。「老弱婦孺」及「婦幼」修正為「參觀者」。
- 四、同表第 7 項性別平等年度預期成果中，辦理景觀…可提供女性穿著高跟鞋及使親子嬰兒推車遊客步行安全，…。「女性穿著高跟鞋」修正為「安全友善步道」。

案 由三：上次會議中案由 3 第 1 點請教育展資處、南院處針對南北院區年度觀眾意見填列情形，研議做 1 個專題分享並參酌辦理 1 案。

發言紀要

李委員兼召集人靜慧：

上次會議紀錄報告第 3 點，對觀眾意見調查填列情形，研議做 1 個專題分享並參酌辦理，辦理情形請業務單位做說明。

呂副研究員兼科長憶皖：

106 年北部院區觀眾意見調查報告，以 15 歲以上參觀過故宮正館展覽區(陳列室)，且本人未在院內工作(含志工)之觀眾為調查對象。調查方法採面訪方式，問卷有分 5 個版本，並提供中文、日文、英文、韓文及簡體中文 5 種語言版本之問卷，由訪問員在正館 1 樓及地下 1 樓出口處調查，邀請合格受訪者進行問卷調查，該問卷係由受訪者自行填寫並由訪問員在旁協助。本案係量化分析問卷有單複選題、開放式題目，整個有效樣本數 955 人、樣本結構中以性別觀點，受訪觀眾中，以女性觀眾居多，約占 5 成 7，男性觀眾約占 4 成 3，年齡層方面以 20-29 歲的觀眾居多，其次為 30-39 歲、40-49 歲及 15-19 歲，其餘年齡未達 1 成。教育程度部分，以大學教育程度觀眾居多占 5 成 4，職業部分以從事服務業觀眾居多約占

2成2，婚姻狀態已婚觀眾居多占5成6，居住地點依據抽樣設計樣本來配置進行訪問，因為當時有考量到國籍別，針對本國籍、大陸、日本、韓國之觀眾，並以居住臺灣觀眾居多，來訪型態係以散客觀眾居多占5成3，團體觀眾占4成7，團體觀眾一個團體僅能抽取一個受訪者，故團體與散客比例僅做為受訪觀眾來訪型態之參考，非實際參觀觀眾之比例。再來觀察歷年成功樣本之結構，均以女性觀眾高於男性觀眾，以20-39歲的比例較高，教育程度也以大學及以上的比例較高，散客觀眾高於團體觀眾。歷年性別滿意度比較係針對不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」、「各項動線規劃」、「各項服務人員」、「整體滿意度」、「集哺乳室清潔舒適度」及「整體展覽文物內容」為滿意度調查之題項，有關「公共服務區各項設施」中106年度整體空間的空調舒適度滿意度較低，另有廁所觀眾認為廁所清潔需更頻繁，整體來說不同性別滿意度並無太大差異。各項動線規劃中各項設施指示標誌明確度，僅有105年度及106年度女性滿意度高於男性，其餘年度均無差異，及導覽地圖的清楚明確度僅有104年度及106年度女性滿意度高於男性，其餘年度均無差異。「各項服務人員」中整體服務人員、服務台人員、展廳內服務人員(包括:入口驗票及安檢、管理人員、清潔人員及導覽人員，透過量表詢問滿意度)，本年度均無太大差異。另不同性別觀眾對參觀故宮的整體滿意度106年度整體滿意度為99.4%有很高評價，在集哺乳室清潔舒適度106年整體滿意度為92%感到滿意，整體展覽文物內容之滿意度106年整體滿意度91%，綜上本院整體滿意度較高9成9(99.4%)，上述報告及受訪觀眾於調查中反映須改進之意見已在院會中說明，並請相關處室提出改進措施。

吳專門委員望亨:

106年度故宮南部院區觀眾意見調查報告，以入院參觀的13歲以上遊客進行抽樣訪問，且受訪者及同住家人或親友非故宮園區內工作人員。調查方法以當面訪談方式，女性觀眾居多，約占5成9、男性占4成1，受訪年齡以30-39歲及20-29歲的觀眾居多分別占2成4、占2成3，教育程度以大學教育程度居多占5成，職業以學生居多占2成3，婚姻狀況已婚居多占5成，居住地以中部狀況占最多占3成5，次為北部、南部分別占2成5、2成3，散客觀眾居多占6成3、團客占3成7。106年以不同性別觀眾對「公共服務區域及大廳服務」、「園區公共服務區域及大廳內部服務人員」、「交通便利性及路線動線指引」、「園區內接駁服務」及「故宮南院及展廳展覽」為滿意度調查之題項，「公共服務區域及大廳服務」整體滿意度98.0%、「園區公共服務區域及大廳內部服務人員」整體滿意度99.2%、「交通便利性及路線動線指引」整體滿意度95.7%、「園區內接駁服務」整體滿意度94.4%及「故宮南院及展廳展覽」整體滿意度96%。交通便利與園區接駁服務滿意度男性高於女性，女性接駁服務之需要性較高。

李委員兼召集人靜慧:

歷年南北院區觀眾意見調查報告，教育展資處、南院處已做報告，各位委員有無更深入討論?

薛委員承泰:

建議南北院調查時間點要敘明。

王委員蘋：

105 年度與 106 年度相比，105 年度滿意度較高，惟 106 年度滿意度較低之原因？

徐處長孝德：

因 106 年度得標公司在設計問卷內有一項為其他項，問卷內容並非具體、清楚，有些觀眾較不耐煩填問卷，接受調查人員訪談時，大部分會勾選其他項，該問卷內容設計去年已檢討，將問卷調查中其他項修正占 20% 比例，並且將問卷內容設計更具體化，甚至有些題目不需列其他項，以避免填其他項之比例會超過 30%，影響整體問卷滿意度比例。

呂副研究員兼科長憶皖：

北部院區調查觀眾服務滿意度時間為 106 年 11 月 15 日至 11 月 28 日，時段有上、下午及平日、假日，目的是希望調查時段較平均分配。歷年分析來看 105 年度滿意度較高，106 年度滿意度也維持在歷年水準上無太大落差，在問卷設計上有些項目較無細項設計，未來問卷調查會做調整改善。

何委員碧珍：

謝謝同仁的用心，這份五年的調查報告是針對來院參觀的民眾持續所做的滿意度調查分析比較，整理得非常完整，因民眾對本院服務的評價、滿意度都給予很高肯定，建議未來類似問卷可先暫停，而改朝向進階的方向設計調查。個人相信，可能很多國人至今一輩子都還沒到過故宮參觀，非常可惜，如能針對國人的來院參觀意願、條件及參觀次數做調查，將有助於未來營運及行銷策略的推廣，規劃更好主題來吸引不同族群，以提昇國人參與及文化美學的素養。不參與都有其原因，舉例，過去我們婦女團體傳統都是在假日辦理活動的，但隨著周休二日、國人生活型態改變，發現假日婦女的出席少了，最後甚至只有周間活動才會參加。提升女性的美學鑑賞力，能為家庭及孩子教育帶來直接的影響，如能對女性國人的參觀意願及現況多做深入的調查，相信會找到更多提升的辦法。關於本次報告還有一項請教，報告中顯示 105 年度 60 歲以上年齡層的參訪人員是 20% 左右，但 106 年度卻降到一成左右，不知原因為何？另外也提醒，國人平均壽命已是 80 歲有餘了，未來問卷要將 60 歲以上參觀者的年齡層再細分些，才能了解掌握高齡者的需求，提升參觀意願。

吳專門委員望亨：

107 年度院外問卷調查有增加電話滿意度調查，內容包括：沒來過故宮問卷調查、平常喜歡做哪類活動？故宮哪類展覽活動較願意參觀？及北院展廳請觀眾勾選三個喜歡的展廳、希望南院辦哪方面展覽活動？問卷上的設計都會做調整。

薛委員承泰：

故宮參訪者為不確定族群，隨著不同參訪對象如：國外團體、自行組團或當地族群，很難要求做問卷調查之委外公司做年齡跟教育程度分配，滿意度也會受外在環境影響如：天氣太熱滿意度低、人少滿意度高，問卷設計是否能反映參訪人口群，問卷設計可扮演該功能。若在問卷調查設計上加入非本國籍問卷調查呈現上

會更完整。

李委員兼召集人靜慧：

此議題經委員充分討論後，對問卷調查不僅只有服務滿意度調查，還包括展示內容、臺灣民眾對故宮的期待、整體南北院參觀民眾樣態的分析可以加入很多題目，各處室也可以提出題目充實問卷實質內容，以跨單位合作方式來設計問卷，會後可再研議深入探討。各位委員還有無其他意見？

黃主任悅茵：

性平處提供書面資料本室代為宣讀，針對北部與南部院區之觀眾滿意度調查，鑑於各項調查結果男女滿意度均達 90 以上，且無明顯差異，建議未來可增加質化調查，以作為提升軟硬體設備性別友善性之參考。

李委員兼召集人靜慧：

性平處建議納入會議紀錄。

何委員碧珍：

個人幾次進院參觀，發現休息座椅太少，並且休息區域也設置太遠，參觀一趟至少都要耗時一兩小時，長者體力不耐久行久站，無處可暫時停歇可能也是造成高齡者參觀人數過少的原因。建議要加強對高齡者之友善服務，在過道走廊可再多設置簡便之座椅。

王委員蘋：

建議廁所部分可改隔間無高低差、坐式或蹲式廁所加裝扶手，可納入計畫內來提升友善高齡服務。

決議：

- 一、本案行政院性別平等處書面所建議未來可增加質化調查，以作為提升軟硬體設備性別友善性之參考納入紀錄。
- 二、本案討論到規劃廁所方面，請秘書室及南院處將友善高齡服務納入本院性別平等推動計畫(108 至 111 年)案中。

柒、討論案

案由：有關本院性別平等推動計畫(108 至 111 年度)(初稿)修正 1 案，提請討論。

李委員兼召集人靜慧：

本院性別平等推動計畫(108 至 111 年)(初稿)修正計畫案，請各位委員討論。

黃主任悅茵：

補充說明本院 108 年至 111 年性平推動 4 年計畫，本年 11 月底報性平處備查。

薛委員承泰：

院層級議題 1g.1 本院人事室第 18 屆甄審暨考績委員會 5 人，女性 4 人(80%)、男性 1 人(20%)(本室僅男性 1 人)，是否增加男性以達性別平衡。

黃主任悅茵：

有關人事室第 18 屆甄審暨考績委員會男性比例不足，為應業務需要未來本室將研議評估職務出缺男性比例增加。

薛委員承泰：

院層級議題1第3點性別目標與策略中關鍵績效指標，建議不要訂定每一年度百分比來限制每年成長比例。

何委員碧珍：

臺灣女性的公共參與，有些領域確實已大幅進步（譬如民意代表），但多數則還是改善緩慢（譬如金融領域的董監事），國際間的努力共識及口號目標是50:50，台灣目前推動的「單一性別比例至少1/3」離此終極目標尚遠，個人認為保留訂定及提升「單一性別比例」仍有其絕對之必要，不宜取消。同時要建議，各單位若有增加單一性別比例者，考績比例可提升，並列入考績獎勵範圍。另外，關於108年至111年關鍵績效指標，建議不要訂定每一年度的百分比限制，因該限制並不符合現在委員會的男女比例現狀（目前有些比例都已經超越很多了），建議修正「漸進提升」的字眼，而改以「全面達成40%為目標」，比較妥適明確。

黃主任悅茵：

性別目標欄文字似可修正為全面達成40%為目標，另為期關鍵績效指標明確，各年度仍維持一定比例之達成目標值。

何委員碧珍：

議題：108年至111年加入女性書畫家及女性元素之作品展覽，提到「在女性藝術家展品展，4年選件要達到20件以上」。因平均件數不多，請問是指以特展方式規畫的選件還是一般的展覽？能否予以說明？

劉委員芳如：

有規劃111年辦理女性形象與才藝特展，目前北部院區整修計畫確實展出時間持保留態度，若規劃成熟會將近50件女性議題展覽。

何委員碧珍：

性別議題3員工性別意識培力第3點性別目標與策略中關鍵績效指標提到「108年至111年每年增加2%」，請問2%是會增加幾人？因為如果全體母數的人數過少，2%的增幅有可能不到一人，這樣的指標就不具意義。

黃主任悅茵：

108年至111年每年增加2%，每年約增加5人，有部分同仁因業務需要需參加院外受訓，參訓人數無法完全達百分之百。

刁科長先蕙：

108年至111年比例成長係指男性比例。

薛委員承泰：

公務人員每年需上幾次性別意識培力課程？

刁科長先蕙：

每年辦兩場性別意識培力課程。

李委員兼召集人靜慧：

性別議題4志工參與與性別意識培力部分，委員有無其他意見？

何委員碧珍：

建議未來性別意識培力內容，應多加強如何融入業務的部分。

薛委員承泰：

性別議題4 志工參與與性別意識培力第3點性別目標與策略中，南院處具體做法中新住民之參與，說明為何特別強調新住民？

吳專門委員望亨：

「南院為亞洲藝術文化博物館，為符合國內新住民以東南亞族群居多，增加東南亞新住民來擔任志工，可吸引該族群進館參觀。

何委員碧珍：

臺灣移工非常多超過60餘萬人，他們假日休閒活動樣態少，可能也無處可去，若能提供完善的通譯服務，將有助於吸引在台移工到院參觀文化典藏。就我所知，移民署在社福的服務領域有提供對新住民翻譯就業者相關補助經費，建議業管單位與移民署接洽，是否也能進行跨部會合作方案，提供部分費用支持故宮培育新住民通譯及導覽志工，一方面創造更多就業及兼差機會，另一方面透過服務品質的提升，也讓新住民及移工更加認識故宮珍藏及台灣華人在地文化。

薛委員承泰：

新住民志工培育可發揮很多功能，透過語言訓練與器物認識，可提升來臺灣參觀品質此為故宮新亮點。

呂副研究員兼科長憶皖：

故宮也有與交通部觀光局合作新住民解說人員培訓課程，也請泰越印語之新住民師資協助語音導覽內容翻譯及審稿，培育解說人才比較容易達成指標可行性較高。

薛委員承泰：

除了培育新住民媽媽來當志工，更可培育新移民第二代大學生，從提供寒暑假打工機會開始。

何委員碧珍：

據知，行政院性平處已將跨部會的合作方案列入未來性平業務考核的必要項目，本院若能爭取與移民署的合作，加強新住民翻譯導覽小組志工的組成，培育新住民專業人員的素質，對兩部會都有加分效果，值得努力一試。

李委員兼召集人靜慧：

交通部觀光局有訓練旅遊市場導遊解說人員並與故宮合作，若需培訓新住民並給薪兼差該性質與志工性質係不同，故此部分也請南北院將不同性別、族群納入做法。

決議：

- 一、院層級議題性別議題1第3點性別目標與策略中「性別目標」欄，修正為本院委員會之委員單一性別比例自108年至111年達成40%為目標。
- 二、院層級議題性別議題1，本院委員會男性人數比例較低，未來在選委員會之委員時，多增加男性委員名單供首長圈選。
- 三、部會層級議題性別議題3員工性別意識培力，請研議增加男性願意參加之課

程以提升男性參加比例。

四、部會層級議題性別議題 4 志工參與性別意識培力，性別意識培力具體做法請  
南北院納入不同性別族群參與，如新住民女性志工。

柒、臨時動議：無

捌、散會：下午 4 時 30 分