

臺中市政府觀光旅遊局

從旅宿業硬體設施建置分析環境營造及育兒分工之性平觀點

114 年 8 月 20 日

壹、前言

在實踐性別平等的議題中，提升公共空間之性別友善程度為近年來各國不可忽視的作為之一，旅宿業為接待國際旅客之重要場域，為使國際觀光品質與國際接軌，開始有旅宿業者陸續於營業場所內設置性別友善廁所、哺集乳室及親子車位等性別友善設施，同時部分地方政府也開始推動「性別友善旅宿」，讓旅遊品質再升級。

依據 CEDAW 第 5 條約定：「締約各國應採取一切適當措施：(a) 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法；(b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益」、第 13 條約定：「締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上有相同權利……」及第 16 條約定：「締約各國應採取一切適當措施，消除在有關婚姻和家庭關係的一切事務上對婦女的歧視……」。

以往 LGBTQ+ 族群旅客在旅遊住宿過程中，經常遭遇異樣眼光、不友善的對待，例如遭到拒絕入住、嘲笑或辱罵、暴力對待等，甚至目前仍有國家將同性戀定為犯罪，導致 LGBTQ+ 族群旅客對於旅途中可能遭到歧視及不友善對待感到猶豫和恐懼。依據訂房平台 Booking 刊登的「LGBTQ+ 旅客在當今局勢對旅遊的感受」一文指出，41% 的人過去一年曾因發現目的地對 LGBTQ+ 不友善而取消行程，75% 的跨性別者在旅行時曾改變穿著打扮，調整呈現自我的方式。此外，性別友善設施亦對應到性別平權家務分工之議題，根據統計，公共場所男

廁設有尿布台比例僅有女廁的一半不到，這不僅是設施配置不均的問題，更揭示了社會普遍將育兒責任預設為女性角色所承擔的現象。當男性照顧者在公共空間中缺乏必要的育兒設施支援，實際上形成對男性參與家務與育兒的隱性阻礙，進一步鞏固了傳統性別分工的結構，公共場所硬體設施配置所反映出的家務分工議題迄今仍有空間可探討及改善。

鑑於旅宿業為接軌國際之重要產業，亦為本市營造性別平等的重要場域之一，本次主題以分析本市旅宿業硬體設施建置與友善環境營造及育兒分工之關聯性，嘗試尋找旅宿業營業場所之改善空間，進而提出精進友善性平環境之建議，俾作為未來優化及完善旅宿產業環境之參考。

貳、性別統計分析

一、旅宿業性別及親子友善設施調查

- (一) 調查期間：自 114 年 3 月 1 日至 4 月 30 日。
- (二) 調查對象：考量民宿為經營者使用自有住宅經營之家庭副業，其建築物內部設備與一般住宅相近，與觀光旅館及一般旅館之營業空間性質差距甚大，因此將調查對象設定為本市觀光旅館及一般旅館。
- (三) 調查方式：填寫線上及紙本調查表。
- (四) 樣本數量：81 份(國際及一般觀光旅館 5 家、一般旅館 76 家)。

二、統計分析

(一) 性別平等設施及服務措施

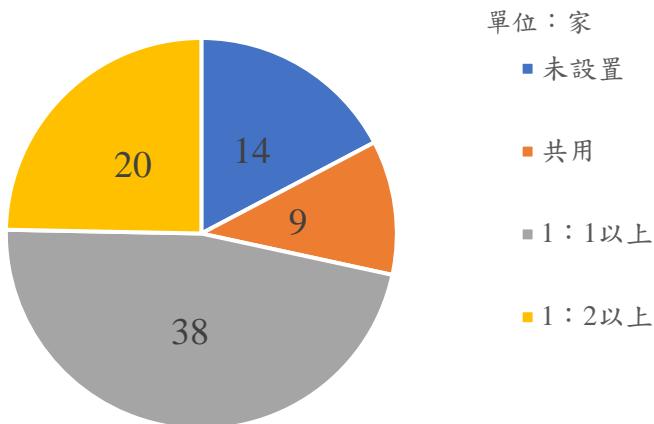
公廁是最能讓旅客直接感受到性別友善環境差異的設施之一，以往的公共廁所往往是依照男、女性的生理性

別做二元化的劃分，除未顧及部分群體的如廁權益和需求，甚至未考量生理男、女性之間的不同。因此，旅館公共空間廁所的設置方式，不僅是為了解決旅客的如廁需求，更關乎使用者權益、服務品質、多元包容與永續發展等核心價值，是提升整體環境與服務的重要一環。經統計本市 81 家旅館公共空間廁間男女比、坐式及蹲式廁間、性別友善廁所設置情形及其他性別友善措施狀況，結果如下(以下統計均不計客房內廁間)：

1. 廁間男女比

經調查本市旅館公用空間廁間(客房內不計)結果，男女比為 1：2 以上旅館計 20 家(24.7%)，男女比為 1：1 以上未達 1:2 旅館計 38 家(46.9%)，男女共用計 9 家(11.1%)，公用空間未設置計 14 家(17.3%)，顯示旅館如於公共空間設置公用廁所時，男女比以 1：1 以上占數(71.6%)，推測係因旅客傾向使用客房內可自由使用之廁間，而非使用客房外廁間。

圖1、旅館公用空間廁間設置概況
-按廁間男女比分



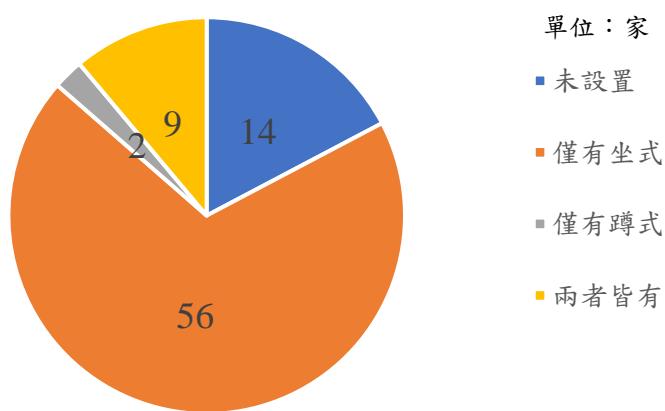
資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

2. 坐式及蹲式廁間

經調查本市旅館公用空間廁間(客房內不計)結果，公共空間未設置廁間計 14 家(17.3%)，2 家(2.5%)僅有設置蹲式廁間，56 家(69.1%)僅設置坐式廁間，9 家(11.1%)蹲式及坐式廁間皆有，顯示旅館已較少採用蹲式廁間，以坐式廁間為主要設置方式，與國際旅客使用習慣較為接近，同時對孕婦、銀髮族及膝蓋受傷之旅客較為友善。

圖2、旅館公用空間廁間設置概況

-按坐式及蹲式廁間分

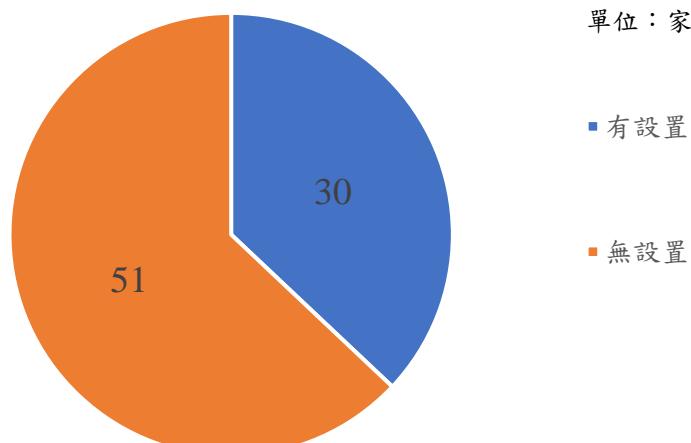


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

3. 性別友善廁所設置情形

81 家中有 30 家設有性別友善廁所(37%)，總計數量 51 間，顯示有一定比率業者願意於旅館內設置性別友善廁所，除配合性別平等政策設置外，旅館經營者對於多元性別旅客之需求尚有初步認知，了解不同性別、性別認知及性別特質等顧客之不同需求，並願意配合調整內部設施。

圖3、旅館公用空間廁間設置概況
-按有無性別友善廁所分



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

4. 其他性別友善措施

經調查僅 6 家旅館內部曾進行性別平等教育訓練，經了解旅宿業人力流動大，業者較不傾向對受雇員工主動辦理與旅館房務及旅客服務實務不直接關聯之性別平等課程，可研議由本局基於目的事業主管機關立場主動辦理，以利提升業者性別平等意識。

(二) 親子友善設施及服務措施

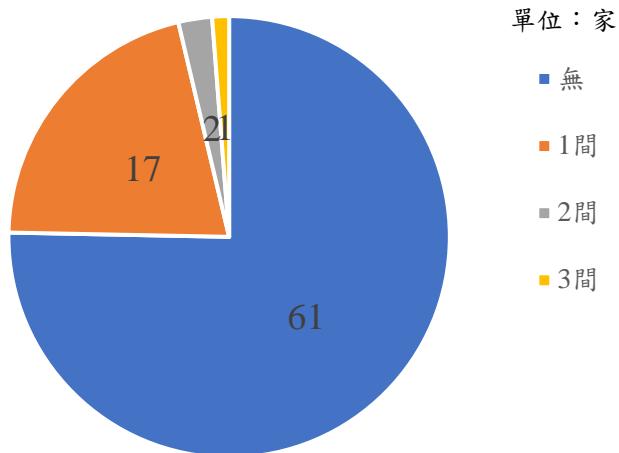
統計本市 81 家旅館設置哺集乳室、換尿布台、親子車位、親子廁所及親子客房數量、現場是否提供親子友善備品及其他親子友善措施狀況，結果如下：

1. 設置哺集乳室情形

經調查本市旅館哺集乳室設置情形，1 家設置 3 間 (1.2%)，2 家旅館設置 2 間(2.5%)，17 家旅館設置 1 間 (21%)其餘 61 間旅館未設置(75.3%)，多數業者均未於旅館內設置哺集乳室。經分析旅館與一般觀光景點或公共商場不同，客房具有較高隱蔽性及專用性，浴廁設施於入住期間均由旅客自由使用，即使飯店服務人員也不

得隨意進入，加上育兒所需行李皆置於客房內，於客房內哺乳較使用公共哺乳室更加便利，爰旅館業普遍未設置哺乳室。而有設置哺乳室者有 20 家為客房數 100 間以上之大型旅館，包含「台中鳳凰酒店」、「龍谷大飯店」、「台中港酒店」等，顯示具兒童遊戲室、溫泉池、健身房等服務設施等大型旅館，因旅客較有機會待在客房外使用服務設施，而較傾向於館內設置哺乳室。

圖4、旅館公用空間親子友善設施設置概況
-按哺乳室數量分

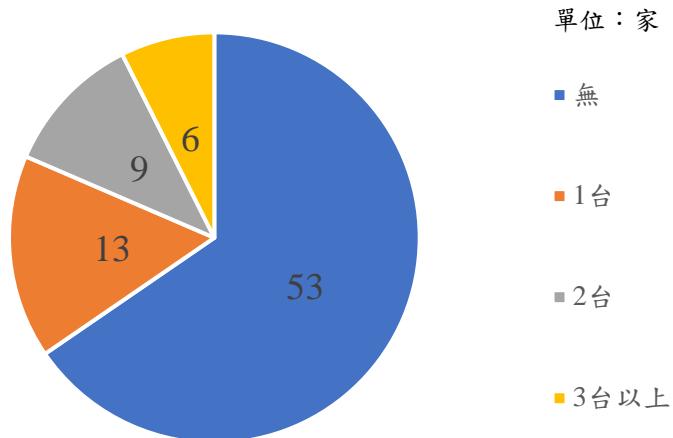


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

2. 設置換尿布台數量

經調查本市旅館換尿布台設置情形，6 家設置 3 台以上 (7.4%)，9 家設置 2 台(11.1%)、13 家旅館設置 1 台(16.1%)，其餘 53 家旅館未設置(65.4%)，多數業者均未於旅館內設置換尿布台，推測原因與哺乳室相似，旅客於客房內更換尿布較為便利，爰旅館業普遍未設置哺乳室。

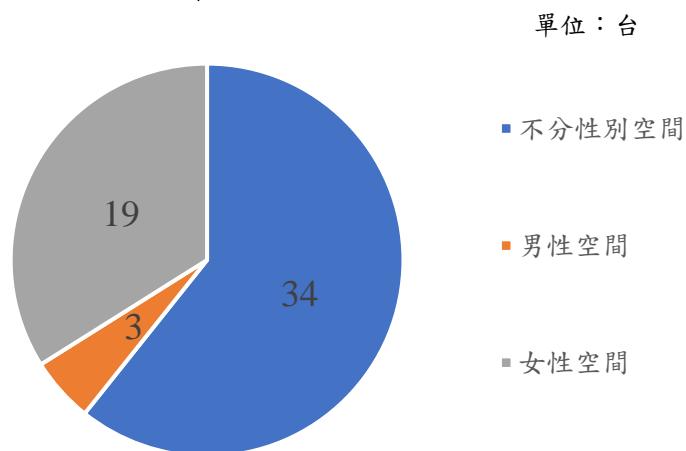
圖5、旅館公用空間親子友善設施設置概況
-按換尿布台數量分



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

本次調查有設置換尿布台之 28 家旅館總共有 56 台換尿布台，其中設置於女性空間(女廁、哺集乳室等)計 19 台(33.9%)，設置於男性空間(男廁)計 3 台(5.4%)，不分性別空間(無障礙廁所及其他獨立空間)計 34 台(60.7%)，顯示業者於旅館內設置尿布台者，半數以上具有不應將育兒工作分配予特定性別之意識，惟尚有部分業者仍有將育兒工作分配予特定性別之觀念。

圖6、旅館公用空間親子友善設施設置概況
-按換尿布台位置分



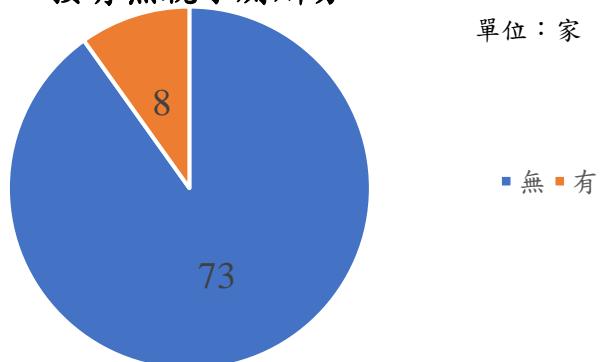
資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

3. 親子廁所數量

經調查本市旅館親子廁所設置情形，僅有 8 家(9.9%)各有設置 1 間親子廁所，其餘 73 家未設置(90.1%)。

圖7、旅館公用空間親子友善設施設置概況

-按有無親子廁所分



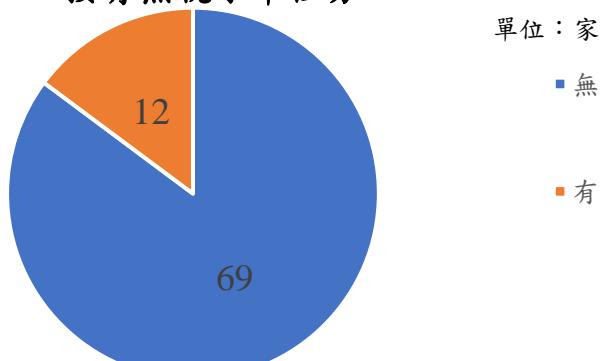
資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

4. 孕婦、育有六歲以下兒童者之停車位(以下稱親子車位)數量

經調查本市旅館親子車位設置情形，12 家(14.8%)有設置親子車位，其餘 69 家未設置(85.2%)，除旅館自身並無附設停車場之原因外，經查旅館並非「兒童及少年福利與權益保障法」第 33-1 條所規範必須設置親子車位之場所，因此業者並未主動設置親子車位。

圖8、旅館公用空間親子友善設施設置概況

-按有無親子車位分



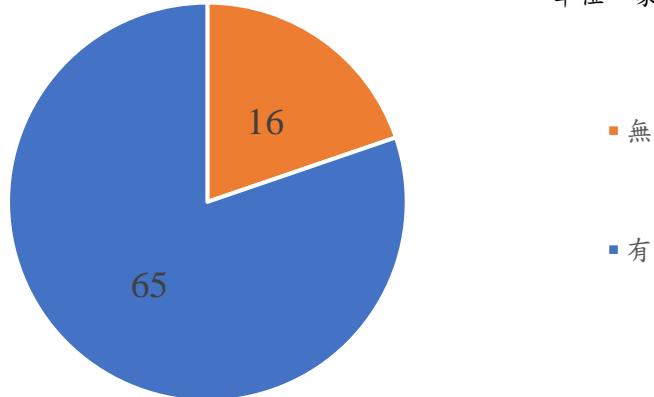
資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

5. 提供親子友善備品：

經調查旅館有提供親子友善備品(如兒童座椅、床、澡盆、奶瓶、消毒鍋、餐具等)者為 65 家(80.2%)，另有 16 家未提供(19.8%)，顯示多數旅館業者因應育兒家庭客群需求有提供相關備品。

圖9、旅館親子友善措施概況
-按有無提供親子友善備品分

單位：家



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局調查

6. 親子客房設置情形：

親子客房並非我國法規有明確定義之設施，係業者以育兒家庭作為目標客群，針對客戶需求所設計之客房類型，通常具有面積較大、有兒童用床鋪或座椅、備有育兒相關備品、玩具或小型遊戲設施等性質，充足住宿空間及完善設備，能減輕育兒家庭外出旅遊之負擔，81家旅館業者經調查結果計 17 家有設置(21%)，64 家未設置(79%)；總客房數計 8,596 間，親子客房數計 219 間(2.5%)。

7. 其他親子友善設施：

另查本市具合法登記之市內兒童遊戲場有 3 家，為「台中鳳凰酒店」、「台中港酒店」及「烏日璞旅」。

綜上調查，旅宿業營業空間與車站、商場及體育館等公共場所之環境特性不同，因其提供住宿服務之特性，客房具有較高隱蔽性及獨占性，加上攜帶行李因素，旅客有換尿布或哺乳需求時，較不傾向使用客房外公共設施，因此除了具兒童遊戲室、溫泉池、健身房等服務設施之大型旅館外，中小型旅館於客房外普遍未設置換尿布台及哺集乳室，另採用提供育兒相關備品如兒童座椅、床、澡盆、奶瓶、消毒鍋、餐具等，以應對旅客需求。

而設有換尿布台之旅館，仍有一部分業者將換尿布台設置於供特定性別使用之空間，且以女性占多數，因此提升業者之性別意識，輔導業者調整設施位置，改善旅館性別友善環境，是未來可以努力的方向之一。此外，旅館業因未受法律規範而均無親子車位，考量無障礙車位無法與親子車位共用，如何提升親子車位數量，創造對育兒家庭之友善環境，也是可以加強推動的目標。

參、規劃&目標

從本案調查結果顯示，本市旅宿業之性別平等意識及經營環境中換尿布台位置及親子車位等性別及親子友善設施尚有改善空間，為落實 CEDAW 精神，打造多元、包容且安全的住宿環境，同時提升本市旅宿業服務品質及改善性別友善環境，本局就本府推動中政策、機關內外部資源及符合旅宿業經營環境及業者需求等基礎出發，研擬下列 3 項方案，並採用旅館硬體條件、設施優化改善及提升旅宿業者性別友善意識等面向作為指標，針對各項方案之可行性及效益進行分析如表 1 及表 2。

表 1、旅宿業性別及親子友善設施改善方案

發展可供選擇的方案		
序號	方案名稱	方案內容
方案 1	推動旅館業申請「臺中市性別友善店家」	配合本府社會局現行「臺中市性別友善店家」申請制度，透過性別友善店家已在推動中之審查項目，鼓勵業者設置性別及親子友善設施及推動相關友善措施，發揮旅宿業社會影響力，攜手推動「性別友善」及「空間友善」理念。
方案 2	輔導旅館業辦理性別及親子友善硬體設施改善	聘請專家至旅宿業現場，與業者實際對談，並勘查旅館環境，了解業者需求及硬體設施改善之困難點，同時就其環境現況提供建議，輔導業者設置性別及親子友善設施，改善硬體環境。
方案 3	辦理旅館業從業人員性別平等課程教育訓練	基於目的事業主管機關立場，主動辦理性別平等及友善教育訓練，提升從業人員性別友善意識，增加旅宿業服務品質。

表 2、旅宿業性別及親子友善設施改善方案分析比較

(一)分析比較(以高、中、低呈現各方案之效益程度)			
評量指標	方案 1	方案 2	方案 3
提升旅宿業申請本市性別友善店家之數量。	高，方案與性別友善店家直接相關	中，性別友善店家審查項目並非僅包含硬體設施	低，僅透過性別平等課程較難鼓勵業者參與性別友善店家
旅館業性別友善空間舒適度。	中，申請審查項目包含親子停車格、友善廁所等項目	高，透過專業輔導，依現場狀況提供建議，使業者無需花費高昂成本亦能改善性別友善空間，提升改善意願	低，硬體設施涉及業者成本考量，單就性別平等課程較難吸引業者投入改善
旅館業性別友善服務滿意度。	高，店家能尊重不同性別、性別認知及性別特質等顧客及員工為必須項目，亦有其他軟體服務審查項目	中，透過專業輔導使業者瞭解各項設施改善方式及背後原因，間接提升業者性別友善認知，改變其服務方式	中，透過性別平等課程能逐步改善業者對待不同性別、性別認知及性別特質等顧客及員工之方式

(二)方案選定：方案 1 及方案 2

方案 1：

「臺中市性別友善店家」係本府社會局推動中之認證，制度於實務上已具相當程度之完善度及執行經驗，可結合外部之機關資源及專業，提升旅館業性別友善空間舒適度及服務品質，且能取得本府官方認證，較能提升業者參與意願。

方案 2：

旅館業之間規模及環境存在差異，由專家前往現場檢視，能針對各處建築條件及目標客群提供量身打造之建議，能有效改善性別友善空間舒適度，另可遴選示範旅館優先輔導，對其他業者展示改善效益，提升業者參與意願。

為追蹤改善方案之效益，將採用性別友善店家數量，以及針對旅客進行不定期問卷調查，瞭解旅客感受到的性別友善空間舒適度及服務滿意度作為指標，比較各項方案執行前後之差異，評估工作成果後進行簽報，滾動式修正改善方案。

另考量本次分析係針對旅館業硬體設置狀況出發，評估旅館業者之性別友善意識程度及服務觀念，可在未來評估工作成果時，利用對旅客的問卷調查，同時蒐集旅客實際經驗，除運用性別與年齡、地區、族群等交叉分析外，亦能與旅客實際住宿旅館之軟體服務及硬體設置狀況進行相互比對，讓改善措施較為精準。此外，也可參照性別友善店家標準，按旅宿業營業特性，研議建立一套旅宿業性別友善指標，作為評估旅宿業是否達到性平標準的依據。

肆、結語

本次性別分析針對旅館業硬體設狀況，由旅館營業空間與一般公共空間之差異切入，融入性別友善觀點，並以符合旅宿業者經營模式及旅客使用習慣，建構性別友善觀光旅遊基本需求環境提出具體改善方案，提升性別友善程度，以落實多元平權。

去(113)年本市旅宿業住宿人次僅次於臺北市，六都排名第二，為台灣重要的觀光目的地，積極督促旅宿業建置無障礙設施，營造健康及高齡友善環境為本府觀光旅遊局重要政策之一，在提供旅客住宿友善環境參考選擇，塑造友善旅宿環境上不落於人後。臺中市政府積極推動性別平等，讓婦女權益與性別平等可以彰顯，營造性別友善環境，讓性平落實在生活的每個角落，營造性別友善環境。