

高雄市政府客家事務委員會

性別統計專題分析

一、分析名稱：公共服務與場域管理之性別分析：以1999人民陳情案件為例

二、內容架構：

（一）研究動機及目的

高雄市政府客家事務委員會所轄位於三民區的新客家文化園區，以及位於美濃區的美濃客家文物館，提供市民休憩、文化體驗及參與活動等公共服務。

依據 CEDAW 第13條：「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，特別是：……（c）參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。」及第14條第2項：「締約各國應採取一切適當措施以消除對農村婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上參與農村發展並受其益惠，尤其是保證她們有權：……（d）接受各種正式和非正式的培訓和教育，包括有關實用讀寫能力的培訓和教育在內，以及除了別的以外，享受一切社區服務和推廣服務的益惠，以提高她們的技術熟練程度；……（f）參加一切社區活動；……」規定，本會為提供不同性別之民眾皆能順利使用之公共服務爰此進行分析。

而高雄市市民服務專線1999作為民眾可即時反應之重要管道，故統計本會2021年至2025年1999案件資料，從性別統計角度進行分析，以瞭解不同性別民眾之陳情內容及公共空

間需求差異，作為未來推動性別友善公共空間及優化服務措施之參考依據。

（二）撰寫目的

1. 瞭解不同性別民眾使用1999之比例與趨勢。
2. 瞭解不同性別民眾關注之公共服務議題。
3. 探討公共空間使用需求是否存在性別差異。
4. 作為未來公共場域管理及服務優化之參考。

（三）內容綱要

1. 前言：

統計並分析本會2021年至2025年1999案件資料，研究不同性別民眾對於本會所提供之公共服務的反饋，俾利提升公共空間及服務之品質。

2. 研究資料來源及範圍

本研究以高雄市政府1999市民服務系統派案至本會之案件資料為分析基礎，蒐集2021年至2025年間共計127件案件紀錄，包含案件類型、通報人性別及案件內容等資料，作為性別分析依據。

3. 研究及分析方法

本研究首先針對案件通報人性別進行統計，瞭解不同性別市民使用1999服務之情形；其次依案件類型進行分類整理，比較不同性別所關注之公共服務議題；另從「環境整潔與設備維護」案件中，透過案件說明內容進一步進行關鍵字檢索，篩選涉及「兒童遊戲區」、「學童」等特定使用情境案

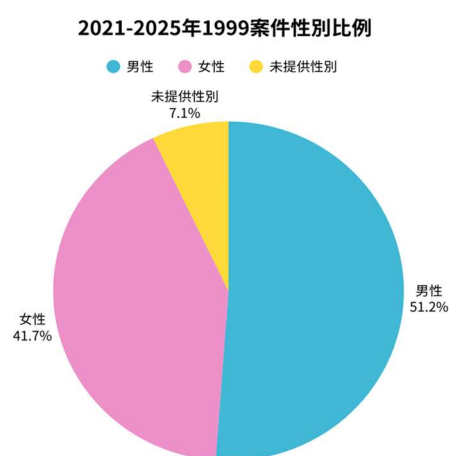
件，觀察不同性別於相關議題之反映情形。

本研究採描述性統計方式進行分析，主要分析項目包括案件總數、通報人性別結構、案件類型情形、特定關鍵字案件情形，以及性別與案件類型之比較分析，並以件數及百分比方式呈現分析結果。

4. 1999服務使用之分析：

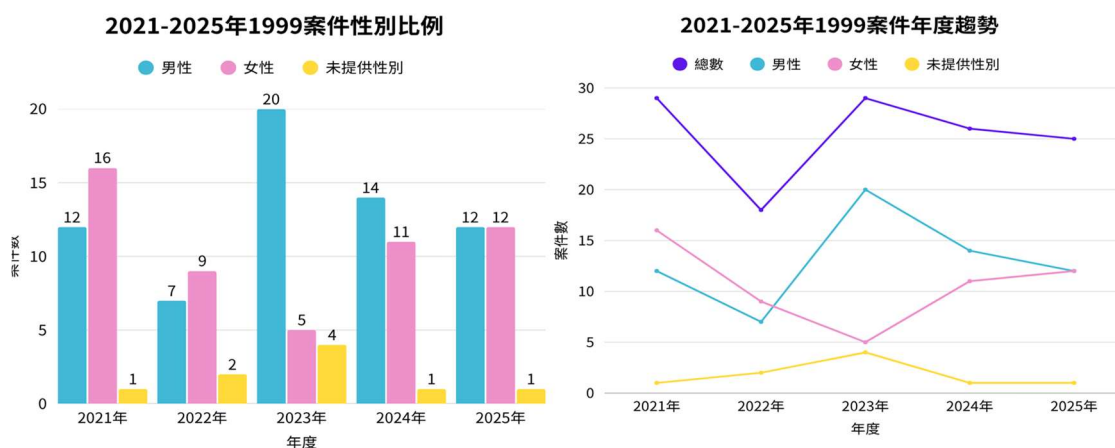
（1）案件之性別比例：

2021至2025年本會接獲1999人民陳情案件共127件，男性65件（約51%）、女性53件（約42%）、為提供性別者9件（約7%）



（2）案件之性別年度趨勢

2021、2022年男女通報案件數相近、2023年男性通報案件明顯增加、2024、2025年男女通報案件數趨於均衡。整體而言，雖然歷年的總案件數略有起伏，但都落在15-30案之區間，且未呈現長期明顯之單一性別集中現象，顯示 1999市民服務專線具一定程度之性別可近性。

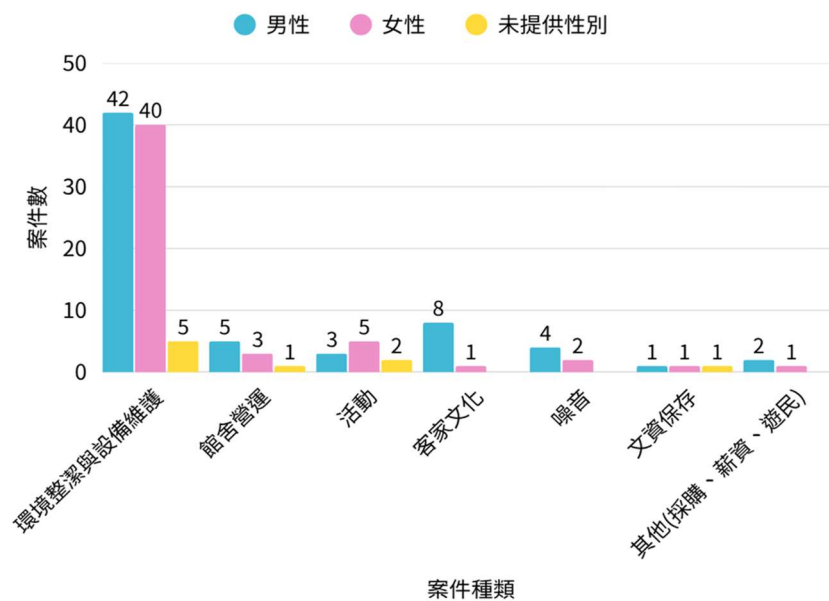


(3) 案件類型統計：

案件類型以「環境整潔與設備維護」為最大宗，2021年至2025年通報案件合計男性42件、女性40件。其餘案件類型如：活動辦理、館舍營運及文化推廣等案件數量則相對較少，尚未呈現明顯性別差異。顯示環境品質及公共設施維護為不同性別市民共同關注事項。

在「環境整潔與設備維護」案件類型夏進一步檢視陳情案件之內容，涉及「兒童遊戲區」、「學童」等關鍵字之案件共9件，其中女性7件、男性2件。雖案件數量有限，尚難據以進行推論性分析，惟案件內容多涉及兒童遊戲設施安全、地面鋪面、遊具維護及使用安全等議題，反映特定公共空間使用情境可能存在不同性別之關注焦點，值得後續持續觀察。

1999案件種類統計



案件類型	男性	女性	未提供性別
環境整潔設備維護	42	40	5
館舍營運	5	3	1
活動	3	5	2
客家文化	8	1	0
噪音	4	2	0
文資保存	1	1	1
其他	2	1	0

5. 分析重要發現

(1) 本會1999人民陳情案件使用呈現性別分布均衡，顯

示服務管道具性別可近性。

由本會2021至2025年1999人民陳情案件通報人性別統計結果觀察，男性與女性案件比例相近，顯示本會1999市民服務專線作為市民反映公共事務之管道，對不同性別具備基本的可近性與可使用性。

(2) 公共環境品質為不同性別共同關注重點，反映公共服務需求之普遍性。

進一步就案件類型分析，「環境整潔與設備維護」類型案件為通報最大宗，且男女案件數相近，顯示該類議題為不同性別市民於日常生活中共同關注之事項。此一結果亦顯示，本會所提供之公共場域及服務需求具有一定程度之共通性。

本次分析另針對說明項中涉及「兒童遊戲區」關鍵字之案件進行觀察，該類案件共計9件，約占整體案件數7%。其中女性通報案件7件，男性通報案件2件，女性比例相對較高。由於案件數量有限，尚難據以進行推論性分析，惟該類案件多涉及兒童陪同及使用安全等情境，具備性別分析意義，可作為後續性別分析持續觀察之項目。

(3) 未出現顯著性別差異，顯示制度本身可能具性別中立效果，惟仍需持續檢視。

本次分析中，無論於整體案件或主要案件類型，均未發現明顯性別差異。此一「未出現差異」本身

亦為重要發現，顯示本機關現行1999人民陳情案件受理與處理制度，可能已具備一定程度之性別中立效果，能回應不同性別市民之共同需求。

6. 結論與策進作為

(1) 持續提升公共場域環境品質

本次分析結果顯示，環境整潔與設備維護為民眾最關注事項，因此將持續辦理園區植栽養護、場地營運管理、設備維修及委外清潔作業，以維持公共空間使用品質。

另於颱風、豪雨及其他天然災害發生前後，視實際情形適度加強園區巡視及環境整理頻率，針對落葉堆積、地面濕滑、青苔增生及設施受損等情形進行檢視與改善，以維護民眾使用安全。

(2) 持續運用1999案件作為服務改善依據

配合市府1999通報系統辦理案件受理、追蹤及改善作業，並定期檢視案件內容與民眾反映事項，作為場域管理及服務優化參考。

(3) 推動性別友善公共空間措施

未來將於公共空間改善及設施優化作業中，逐步納入性別友善觀點，並推動性別友善廁所等措施，以提升不同性別及不同需求使用者之便利性與場域包容性。