

臺北市政府性別影響評估表

方案名稱：家戶節水到府服務作業

方案執行期間：107年1月至107年9月

檢視局處：臺北自來水事業處

填表人姓名及聯絡方式：鄭意勳 電話 87335771

填表日期：107.10.26

檢視面向	題項（問）	檢視結果（答）
一、目標：明確定義目標對象及預期成效。	1 該方案目標是什麼？對於促進性別平等有何正面影響？是否可去除過去性別不平等相關的障礙？	本案目標是期望推動全民一起來節約用水，行動方案是結合既有的用水異常複查作業及人力資源，提供家戶跨入內線的到府服務，除了檢查水表計量，判斷內線是否漏水外，更進一步進入用戶家中，幫用戶檢查馬桶是否漏水、調整水閥水量及加裝省水龍頭，並自用戶家中水龍頭取水樣檢驗水質，再將水質檢驗結果 ePost 通知用戶。有助於解決家戶缺乏設備檢修知能、習慣使用大水量的問題，並滿足關心水質的需求。藉由推動本案可協助不同性別、族群之用戶共同達成節水作為。

	2	誰是該方案預期服務使用者？ 男女比例約多少？是否有因應 不同性別之需求？	<p>預期服務使用者為轄區內之家庭用戶，經統計實際接受服務之男女性比例，家庭用戶接受服務之男性 3,745 人(52%)及家庭用戶接受服務之女性 3425 人(48%)。合計 7170 人。</p> <p>服務內容均經妥善設計，以簡單的方式向用戶說明居家節水及檢測漏水方式，方便不同性別及年齡、教育程度等族群了解。</p> <p>服務前會以電話確認用戶時間，並說明服務程序，以維護用戶安全，讓女性用戶等更安心。</p>
二、資料蒐集：性別統計資料、調查研究等。	3	有無充分諮詢、整合預期服務使用者（包含不同性別）、性別相關團體／專家學者對於該方案的意見？	<p>本案於實際至家戶拜訪前，會向接受服務者以電話對於實施內容及要點予以說明溝通，並討論現場執行時須注意問題，包括服務流程等，由於家戶節水到府服務係本處近年來重點工作，亦將歷次性別平等會議專家學者意見納入服務之要項。</p>
	4	規劃該方案前，有無蒐集依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等分類的資料和統計數據？	<p>1、本案規劃時，係針對每期用水量 60 度以上之家庭，主動聯繫到府服務，另透過本處官網、社區里民活動設攤、服務櫃台宣導、電子媒體宣導等方式，讓有興趣用戶也可接受到府服務措施。</p> <p>2、本案依據用水情形統計及家庭用戶為主要對象，未依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等對民眾進行分類資料統計。</p>

	5	針對該方案事前曾做過其他哪些性別相關的準備工作？	<p>1、在電話約期服務時，會說明本處服務人員配戴識別證及服務內容，以利不同性別，包括女性用戶能安心使用。</p> <p>2、本處亦對工作人員辦理集中教育訓練，並預為說明在現場須注意事項，以避免用戶疑慮，提升服務品質。</p>
三、發展作法：依據性別主流化觀點，擬定計畫。	6	請問根據題項四蒐集來的資料，該方案對於各個群體中的不同性別，是否有不同的影響？若有，如何據此調整方案內容？	本計畫係對家庭用水戶予以協助，而用水設備如水龍頭、馬桶、淋浴設備等為不同性別的家庭成員均可使用之，對此等設備檢測服務，可達成各種性別均能做到之普遍節水效果。故對不同性別影響並無明顯差異。
	7	請問參與規劃、執行、評估該方案的人，是否具備性別平等相關認知／有沒有參與相關課程？	本處規劃人員已接受處內及處外(公訓中心)之性別平等課程，並具備性別平等認知。
	8	除了性別以外，規劃該方案時是否有考量到其他不同年齡、社經地位、族群等需求？	<p>1、本案以家庭用戶為對象，對家中常用之用水設備給予檢測服務，以達成各不同年齡、社經地位、族群均可實現之節水效果。</p> <p>2、在申辦流程方面也力求便利性，提供臨櫃、郵寄、網路等多種管道以符合不同年齡、族群需求。</p>
四、預算：把性別觀點整合到預算流程的	9	該方案是否針對不同性別，或性別平等相關議題，特別編列預算？	本案係利用現有人力、器具執行，未對不同性別或性別平等相關議題，特別編列預算。

各個層面當中。	10	特別及非特別編列預算的預算項目對於促進性別平等有何正面影響？（註1）	本案未對不同性別或性別平等相關議題，特別編列預算。
	11	前項預算編列或審核時，有無徵詢女性／性別相關團體的意見？	本案無特別預算編列，故無徵詢女性／性別相關團體的意見。
五、傳播： 如何將訊息傳達給不同背景的目標對象。	12	採用什麼方式傳佈該方案訊息給目標對象？有無針對不同背景的目標對象（包括不講本國語言的男女），採取不同的傳播方法？（註2）	1、透過本處官網、社區里民活動設攤、服務櫃台宣導、電子媒體宣導等方式來傳播。 2、利用各宣導管道對不同背景之家庭用戶可達成傳遞效果。網站資訊可提供給具備使用網路習慣之民眾。主動篩選用水資料，可直接聯繫有需要的用戶。至本處服務據點洽公之用戶可現場接收服務人員提供之資訊。
	13	訊息傳佈過程曾使用何種具體措施，以避免具性別歧視意味的語言、符號或案例？	本案訊息傳佈過程並無具有性別歧視意味的語言、符號或案例。
六、提供服務： 提供服務的作法是否能符合能滿足各	14	不同群體取得該方案資源的難易度有何不同？有無配套措施可彌補這樣的差異？	1、利用各宣導管道對不同群體之家庭用戶達成傳遞效果，包括本處官網宣導、主動聯繫用戶、服務櫃台宣導，不同群體均可獲知並取得本服務。 2、不同群體取得資源並無差異。

種群體的需求。	15	有無結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助提供服務給目標對象？	<p>1、本處在各地區的服務據點，5個營業分處及客服中心提供申請及主動聯繫服務，更貼近民眾。</p> <p>2、本案屬自來水專業服務，未結合其他政府部門、民間組織提供服務。</p>																							
	16	協助提供服務的組織，能否考量到各種使用者不同的需求？	本處設計簡易居家檢測漏及節水方式，並現場示範及說明，可供不分族群用戶明瞭採用。於申辦前均先向用戶解說服務內容，讓各性別、族群及弱勢用戶均可安心使用。																							
七、評估：實際執行情形是否符合前述各步驟並達預期效果，或有意外發展及成果。	17	有無進行使用者滿意度調查？前述調查是否能反映出不同背景之男女的意見？	<p>本案有使用者滿意度調查。已完成服務及調查回復計 3997 件，3994 均為滿意，3 件普通(其餘未接通及後續追蹤調查中)。</p> <table border="1" data-bbox="1169 722 1960 946"> <thead> <tr> <th></th> <th>滿意</th> <th>普通</th> <th>不滿意</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>女</td> <td>1908 (100%)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1908</td> </tr> <tr> <td>男</td> <td>2086 (99.9%)</td> <td>3(0.1%)</td> <td>0</td> <td>2089</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>3994(99.9%)</td> <td>3(0.1%)</td> <td>0</td> <td>3997</td> </tr> </tbody> </table>					滿意	普通	不滿意	合計	女	1908 (100%)	0	0	1908	男	2086 (99.9%)	3(0.1%)	0	2089	總計	3994(99.9%)	3(0.1%)	0	3997
		滿意	普通	不滿意	合計																					
女	1908 (100%)	0	0	1908																						
男	2086 (99.9%)	3(0.1%)	0	2089																						
總計	3994(99.9%)	3(0.1%)	0	3997																						
18	是否邀請具性別觀點的學者、專家或代表不同群體的組織，協助監督方案？若有，監督過程有無聚焦在實際執行情形上？	本案有提報市府精實管理團隊，請市府研考會等外部組織或專家，協助檢視方案規劃與執行情形，監督過程包括書面及現場查核，評核結果良好，有聚焦在實際執行過程與效果。																								

	19	<p>依據評估結果，該方案能否促進不同性別間的瞭解和接納？為什麼（請說明理由）？</p>	<p>家戶節水到府服務主要為查漏、節水、驗水三部曲，而家中用水設備係各性別年齡均需使用，家庭成員共同節水，可促進不同性別間對用水的相互瞭解及接納。落實採用省水器材，輕鬆省水不分性別、族群的精神。</p>
	20	<p>未來如何針對前述各題項，在性別面向上進行改進，以對不同性別均能發揮最大效益（請註明題項編號及改進方式）？（註3）</p>	<p>有關題項3，諮詢、整合預期服務使用者（包含不同性別）對於該方案的意見。本案係本處持續推動的業務，在服務推動過程中亦將持續收集用戶意見、各區里長建議及專家學者意見，以作為後續執行改善及教育訓練的參考。</p>

註1：例如，促進兩性平等就業機會、平等受教機會等。

註2：例如，結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助把訊息帶給目標對象，或透過連結女性經常使用的網站如求職網站等，傳遞訊息。

註3：例如，有無特定團體比其他團體受益更大？如果有，如何處理這種不均衡的狀況？是否有蒐集其他資訊的需求？對照這次經驗，目標對象或指標是否需要調整？未來需要多告知誰相關資訊？應該如何呈現資訊才能有效溝通？