



宜蘭縣政府 1999 為民服務專線 受理登錄案件性別統計分析

宜蘭縣政府計畫處
中華民國 110 年 10 月

壹、前言

為瞭解縣民進線本縣 1999 為民服務專線之性別態樣，本分析以本府 110 年 1 月至 9 月期間 1999 專線受理登錄案件之屬性類別作為標的，進行性別統計分析，以供本府單位了解縣政議題之基本成因，俾供未來事先提出對策，減低問題發生的機率或避免進一步地惡化，以提升本府為民服務品質。

貳、1999 為民服務專線簡介

一、專線介紹：

本府設置 1999 為民服務專線強調「一通電話，全程服務」，民眾只要撥「1999」一通電話，即可獲得縣政簡易諮詢、電話轉接、陳情申訴及活動訊息公告等縣政服務，民眾有任何問題撥打專線，服務不分平日、例假日均有專人接聽受理。

二、服務項目：

- (一) 一般諮詢：服務人員直接應答民眾詢問問題，包括一般縣政業務諮詢、縣政活動查詢、公車路線查詢、案件辦理進度查詢等。
- (二) 轉接服務：協助轉接縣政府所屬機關，由客服人員協助民眾確認欲洽詢之業務，並將電話轉接至業務單位或承辦人員之服務。
- (三) 通報陳情：客服人員受理民眾以電話方式通報、陳情及建議等縣政事項。

參、統計分析

一、受理登錄案件總量之性別比例：

經統計 110 年 1 月至 9 月期間，本府 1999 專線受理登錄案件總量為 20,219 件，女男性別比例約為 44.33：55.66，意即反映案件數量上男性多於女性。

表 1：受理登錄案件總量之性別比例

110 年 1 月至 9 月受理登錄案件	案件數	女性		男性	
		件數	比率	件數	比率
總計	20219	9220	44.33%	10999	55.66%

二、受理登錄案件類別之性別比例：

本分析進一步針對各類別受理登錄案件之民眾性別數量及佔比整理表格為表 2。經統計 107 項類別，其中 62 項男性多於女性，40 項女性多於男性，5 項女性與男性數量及占比相同，發現多數類別案件為男性多於女性。

其次，彙整女性通報案件占比前 5 名，女男比依序條列如下：

1. 「教育類-2-4 歲育兒津貼」－ 85.00：15.00
2. 「工商發展類-投資、招商」－ 75.00：25.00
3. 「原住民事務、原住民保留地」－ 71.43：28.57
4. 「教育類-其他」－ 70.27：29.73
5. 「教育類-國小課後照顧、兒童課後照顧服務中心、補習班管理、補校、社區大學、成人教育、樂齡學習」－ 67.63：32.37

再者，彙整男性通報案件占比前 5 名，男女比依序條列如下：

1. 「民政類-土方回填及餘土收容出售、縣管河川砂石疏濬」－ 85.71：14.29
2. 「水利資源類-水土保持」－ 83.67：16.33
3. 「工商發展類-其他」－ 83.33：16.67
4. 「計畫類-綜合規劃(施政藍圖、科技縣、大學城、縣長政見)」－ 80.00：20.00
5. 「殯葬管理、櫻花陵園、福園」－ 80.00：20.00

表 2：受理登錄案件類別之性別比例

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
1	其他	其他-情緒抒發、非屬縣政相關等	3224	1204	37.41%	2020	62.59%
2	衛生局	衛生類-傳染病防治、預防接種、慢性病防治、衛生教育	3059	1737	56.78%	1322	43.22%
3	農業處	農業類-蜂窩、動物救援、其他	1651	649	39.31%	1002	60.69%
4	交通處	交通類-交通號誌及停車場管理	652	134	20.55%	518	79.45%
5	工商旅遊處	工商旅遊類-工商管理與輔導、工	561	329	58.65%	232	41.35%

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
		商登記、工廠管理、用電場所管理、再生能源推動					
6	建設處	建設類-建物公安申報、違建舉報、公寓大廈管理、無障礙設施、建築基地內廣告物管理	546	181	33.15%	365	66.85%
7	勞工處	勞工類-勞資關係與爭議、外籍勞工管理	524	302	57.63%	222	42.37%
8	交通處	交通類-路平專案(道路養護/路燈報修)、土木包工業申設、道路內廣告物管理、既成道路認定	491	129	26.27%	362	73.73%
9	環保局	環境保護類-公害糾紛及防制(噪音(營建工程、工廠、營業場所、擴音設施或娛樂場所音量過大)、空氣、土壤及水汙染等)、張貼、粉刷、噴漆之各種告示、傳單、海報等廣告物	457	169	36.98%	288	63.02%
10	警察局	警察類-交通(管制、違規取締、道安會報、機車排氣管改裝)	411	140	34.06%	271	65.94%
11	環保局	環境保護類-各鄉鎮市清潔隊、資源回收業務	390	193	49.49%	197	50.51%
12	教育處	教育類-國小課後照顧、兒童課後照顧服務中心、補習班管理、補校、社區大學、成人教育、樂齡學習	380	257	67.63%	123	32.37%
13	工商旅遊處	工商旅遊類-旅宿業管理、八大行業稽查	378	192	50.79%	186	49.21%
14	勞工處	勞工類-勞工權益福利、勞退、失業給付、性別工作平等、勞工安全與職災	338	214	63.31%	124	36.69%
15	建設處	建設類-建築管理、建築線申請、建照/使照審核	322	131	40.68%	191	59.32%
16	農業處	農業類-畜牧業、林業、農業資源規劃管理、農特產品品牌認證及行銷	320	143	44.69%	177	55.31%
17	農業處	農業類-農牧用地、農舍管理	318	111	34.91%	207	65.09%
18	交通處	交通類-交通規劃、轉運站規劃、大眾運輸管理、公車路線、增設紅/黃線	274	103	37.59%	171	62.41%
19	社會處	社會類-社會救助(低收入戶/中低收入戶補助、老人及身障生活補助、急難救助、馬上關懷、特殊境遇家庭補助)、國民年金保險	270	145	53.70%	125	46.30%
20	教育處	教育類-體育保健業務(營養午餐、校園食品安全、縣運動會、國民運動中心)	269	118	43.87%	151	56.13%

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
21	工商旅遊處	工商旅遊類-觀光建設、規畫、風景區管理	262	105	40.08%	157	59.92%
22	水利資源處	水利資源類-土石採取、地層下陷防治、自來水、區域排水、閘門與抽水站、水利構造物含搭排申請、水權申請	255	81	31.76%	174	68.24%
23	衛生局	衛生類-餐飲衛生管理、餐飲通路販售業者管理	250	138	55.20%	112	44.80%
24	秘書處	秘書類-消費者保護中心、消費爭議、調解案件	216	130	60.19%	86	39.81%
25	民政處	民政類-宗教、寺廟管理、村里事務	214	87	40.65%	127	59.35%
26	動植物防疫所	動植物防疫、救援及保護	190	92	48.42%	98	51.58%
27	警察局	警察類-失蹤人口、噪音擾民取締、違反社會秩序維護法(包含非持續性噪音擾民)、治安、犯罪偵查	190	75	39.47%	115	60.53%
28	教育處	教育類-學生/教師權益、教育甄選、教師陳情、校園霸凌	187	125	66.84%	62	33.16%
29	地政處	地政類-租金補貼、自購及修繕住宅貸款利息補貼	179	100	55.87%	79	44.13%
30	水利資源處	水利資源類-雨水及污水下水道	170	65	38.24%	105	61.76%
31	計畫處	計畫類-為民服務(E櫃檯、人民陳情、縣長信箱、1999專線、縣民親民時間)	163	80	48.19%	86	51.81%
32	教育處	教育類-國中小及幼兒園業務、特殊教育、5歲幼兒免學費/身障兒童/原住民/弱勢家戶兒童就學補助	151	97	64.24%	54	35.76%
33	警察局	警察類-其他	151	68	45.03%	83	54.97%
34	工商旅遊處	工商旅遊類-旅遊活動企劃、觀光行銷	148	89	60.14%	59	39.86%
35	勞工處	勞工類-就業諮詢媒合、職業輔導訓練、青年事務、勞動法令諮詢	138	85	61.59%	53	38.41%
36	社會處	社會類-福利服務(兒少及婦女福利類, 生育津貼、0-2歲育兒津貼、公共托嬰中心、托育資源中心(親子館)、居家托育(保母))	128	86	67.19%	42	32.81%
37	建設處	建設類-都市計劃、現有巷道廢改道、城鄉風貌	126	33	26.19%	93	73.81%
38	衛生局	衛生類-醫療品質及糾紛、醫療機構管理	119	71	59.66%	48	40.34%
39	教育處	教育類-教育改革、校園設施設備	116	68	58.62%	48	41.38%

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
40	地政處	地政類-農地重劃、市地重劃、區段徵收	95	37	38.95%	58	61.05%
41	地政處	地政類-地籍管理、不動產糾紛調處、土地測量、鑑界	90	53	58.89%	37	41.11%
42	長期照護管理所	老人長期照護業務(輔具申請及補助、居家服務、營養餐飲、日間照顧、居家護理、居家服務)	90	44	48.89%	46	51.11%
43	民政處	民政類-戶政	82	55	67.07%	27	32.93%
44	樹藝景觀所	樹藝景觀類-樹藝、道路植栽養護、行道樹	80	34	42.50%	46	57.50%
45	環保局	環境保護類-廢棄物管理、環境衛生用藥	80	25	31.25%	55	68.75%
46	社會處	社會類-福利服務(老人及身障福利, 老人/身心障礙者假牙補助、敬老卡、愛心卡、復康巴士、身心障礙居家照顧、托老所)	75	43	57.33%	32	42.67%
47	教育處	教育類-其他	74	52	70.27%	22	29.73%
48	消防局	消防類-其他	73	43	58.90%	30	41.10%
49	社會處	社會類-合作社、人民團體、社區發展、關懷據點	67	42	62.69%	25	37.31%
50	海洋及漁業發展所	海洋及漁業發展類-漁業事務(漁船、漁港、養殖管理)	63	15	23.81%	48	76.19%
51	計畫處	計畫類-資訊規劃、資訊管理	56	23	41.07%	33	58.93%
52	民政處	民政類-兵役	54	18	33.33%	36	66.67%
53	秘書處	秘書類-法律諮詢、法制疑義、國家賠償、訴願疑義	53	28	52.83%	25	47.17%
54	長期照護管理所	身障鑑定、身心障礙生活/醫療輔具申請及補助	52	30	57.69%	22	42.31%
55	水利資源處	水利資源類-其他	49	18	36.73%	31	63.27%
56	水利資源處	水利資源類-水土保持	49	8	16.33%	41	83.67%
57	體育場	宜蘭及羅東運動公園	47	16	34.04%	31	65.96%
58	地政處	地政類-土地徵收/補償、地價評議、非都市土地變更開發許可、農水路改善	46	28	60.87%	18	39.13%
59	環保局	環境保護類-其他	45	28	62.22%	17	37.78%
60	警察局	警察類-執勤不公/不當/申訴	44	18	40.91%	26	59.09%
61	財政稅務局	財政稅務類-地方稅務	42	18	42.86%	24	57.14%
62	衛生局	衛生類-化妝品管理、毒品防制、菸害防制、自殺防治	39	19	48.72%	20	51.28%
63	農業處	農業類-休閒農業、植物園區	33	21	63.64%	12	36.36%
64	文化局	文化類-藝文活動規劃及辦理、傳統戲曲展覽、文化資料蒐集與典藏、公共藝術設置	31	18	58.06%	13	41.94%
65	衛生局	衛生類-其他	31	15	48.39%	16	51.61%

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
66	秘書處	秘書類-其他	28	14	50.00%	14	50.00%
67	消防局	消防類-消防安全設備檢查	27	11	40.74%	16	59.26%
68	社會處	社會類-社會工作、保護性業務(家暴、性侵害及高風險業務)、兒少機構管理	26	14	53.85%	12	46.15%
69	人事處	人事類-其他	25	14	56.00%	11	44.00%
70	人事處	人事類-員工識別證管理	21	14	66.67%	7	33.33%
71	教育處	教育類-2-4歲育兒津貼	20	17	85.00%	3	15.00%
72	秘書處	秘書類-辦公廳舍維護	18	11	61.11%	7	38.89%
73	農業處	農業類-農村發展、農村再生	18	4	22.22%	14	77.78%
74	財政稅務局	財政稅務類-其他	17	11	64.71%	6	35.29%
75	環保局	環境保護類-節能減碳規劃及補助	17	8	47.06%	9	52.94%
76	主計處	主計類-預算編審、決算、統計類	16	7	43.75%	9	56.25%
77	消防局	消防類-災害搶救、防災企劃與預防、爆竹煙火管理	16	5	31.25%	11	68.75%
78	海洋及漁業發展所	海洋及漁業發展類-海洋事務、海洋資源保育	16	0	0.00%	16	100.00%
79	建設處	建設類-建築工程	15	8	53.33%	7	46.67%
80	社會處	社會類-其他	15	6	40.00%	9	60.00%
81	秘書處	秘書類-有線電視系統輔導管理、無線電視及廣播業務	15	5	33.33%	10	66.67%
82	原住民事務所	原住民事務、原住民保留地	14	10	71.43%	4	28.57%
83	文化局	文化類-圖書館管理及維護	14	4	28.57%	10	71.43%
84	秘書處	秘書類-採購案事務	12	6	50.00%	6	50.00%
85	財政稅務局	財政稅務類-縣有財產出售/出租、菸酒查緝業務、金融消費者保護業務	12	4	33.33%	8	66.67%
86	計畫處	計畫類-綜合規劃(施政藍圖、科技縣、大學城、縣長政見)	12	4	20.00%	8	80.00%
87	政風處	檢舉、違法、貪汙、瀆職	10	5	50.00%	5	50.00%
88	建設處	建設類-其他	9	4	44.44%	5	55.56%
89	樹藝景觀所	樹藝景觀類-林務、植物園區	9	2	22.22%	7	77.78%
90	勞工處	勞工類-其他	8	4	50.00%	4	50.00%
91	文化局	文化類-其他	8	3	37.50%	5	62.50%
92	人事處	人事類-天然災害停止上班上課通報	7	3	42.86%	4	57.14%
93	民政處	民政類-土方回填及餘土收容出售、縣管河川砂石疏濬	7	1	14.29%	6	85.71%
94	消防局	消防類-天然災害、災害應變中心(災情通報)、緊急救護	6	4	66.67%	2	33.33%
95	家庭教育中心	親職、婚姻教育、家庭教育	6	3	50.00%	3	50.00%

序號	承辦單位	案件類別	案件數	女性		男性	
				件數	比率	件數	比率
96	文化局	文化類-藝文展館	6	2	33.33%	4	66.67%
97	工商旅遊處	其他	6	1	16.67%	5	83.33%
98	殯葬管理所	殯葬管理、櫻花陵園、福園	5	1	20.00%	4	80.00%
99	文化局	文化類-古蹟維護列管、古蹟與歷史建築修復及再利用	5	1	20.00%	4	80.00%
100	交通處	交通類-其他	5	1	20.00%	4	80.00%
101	工商旅遊處	工商發展類-投資、招商	4	3	75.00%	1	25.00%
102	民政處	民政類-客家事務、新住民事務	4	1	25.00%	3	75.00%
103	地政處	地政類-其他	4	0	0.00%	4	100.00%
104	蘭陽博物館	蘭陽博物館	3	2	66.67%	1	33.33%
105	民政處	民政類-其他	2	0	0.00%	2	100.00%
106	縣史館	縣史館	2	0	0.00%	2	100.00%
107	農業處	農業類-農業工程、水土保持	1	0	0.00%	1	100.00%
總計			20219	9220	44.33%	10999	55.66%

註：藍字為男性較多的類別項目、紅字為女性較多的類別項目

伍、結論

綜合上述分析情形彙整結論如下：

- 一、整體而言，受理登錄案件中，民眾之女男性別比例約為 44.33：55.66，意即反映案件數量上男性多於女性約 10 個百分比，推測可能係傳統家庭觀念，男性受社會期待為勇於發言的角色所影響，進而男性反映案件之總量比例較女性高。但不同類別項目間之性別比並非均等，因此除了性別以外，案件數量仍可能會受時事、民眾個人身份等其他因素影響。
- 二、女性通報案件占比前 5 名中，教育類即占 3 項，包含「教育類-2-4 歲育兒津貼」、「教育類-其他」及「教育類-國小課後照顧、兒童課後照顧服務中心、補習班管理、補校、社區大學、成人教育、樂齡學習」，推測係本縣女性處理子女教育等家務，抑或參與社會教育的比例較男性高；另「工商發展類-投資、招商」，細究案件內容均與疫情商家紓困補助有關，「原住民事務、原住民保留地」類別，細究案件內容，以詢問活動、補助或培訓為主。
- 三、男性通報案件占比前 5 名中，「民政類-土方回填及餘土收容出售、縣管河川砂石疏濬」及「水利資源類-水土保持」均屬與土地使用相關；

「工商發展類—其他」「計畫類-綜合規劃(施政藍圖、科技縣、大學城、縣長政見)」，則均牽涉工商發展或規劃，「殯葬管理、櫻花陵園、福園」則與殯葬服務相關。結合本府釋出 109 年本縣 15 歲以上人口勞動力參與率，男性為 70.3%，女性為 53.1%，推測本縣男性於職場工作、外出用路頻率較女性高，因此較容易發現，進而進線 1999 專線詢問或反映相關議題。

- 四、依據前揭分析結果，為促進各性別意見反映及資訊接收之衡平，建議府內各單位於業務研擬及推行時，持續努力消弭不利社會發展之性別刻板印象，多面向由不同性別處境對象之立場觀點服務，俾提供縣民樂居之性別友善生活環境。