



跨越悲劇的界線：重建我們的安全信任

太魯閣的眼淚 陳鵬年

台灣大學軌道科技研究中心 賴勇成

主講人

太魯閣的眼淚 陳鵬年 會長

- ▶ 經歷：
 - 太魯閣的眼淚組織 發起人
 - 外部監督臺鐵安全改革委員 召集人
- ▶ Email: chen720122@yahoo.com.tw



台灣大學 軌道科技研究中心 賴勇成 教授

- ▶ 經歷：
 - 國營臺灣鐵路公司 安全管理委員會 委員
 - 日本關西大學 社會安全學院 客座教授
- ▶ Email: rexlai.ntu@gmail.com



最新

普悠瑪列車事故
死者獲賠償540萬

往花蓮

6車傾斜 7車翻覆 8車翻覆

5車翻覆 4車傾斜 3車翻覆

2車傾斜

全列車(8節)出軌
4節翻覆

有30公尺遠

太魯閣號
出軌

台視新聞 HD

近半世紀來

台鐵最嚴重死傷

**乘客：一個疊著一個
底下的人都沒有意識**



對於事故的看法？

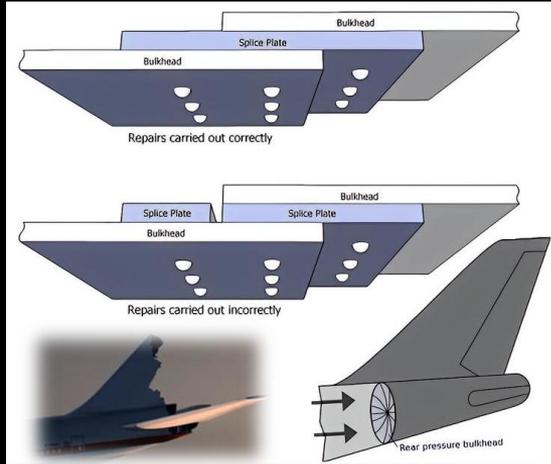
都是個人行為與疏失，與台鐵整體無關？

碰到這種下包廠商，台鐵也是倒楣，且也是受害者？

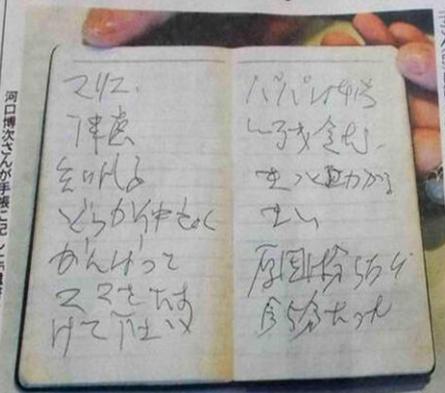
日本航空123便の飛行経路



1985年8月12日、JAL 123 (波音747) 起飛12分後、即因後壓力隔板破裂，造成尾翼脫落液壓系統完全失效、僅能依賴最低限度控制的情況下持續飛行32分鐘，最終於距離東京約100公里的群馬縣御巢鷹山墜毀。機上共載有524人，其中520人罹難。



「パパは本当に残念だ」



家族思う「遺書」
 遺族は実物を多くのへ
 遺族は実物を多くのへ
 遺族は実物を多くのへ

日航機事故35年

貸与公開、検討

◆河口博次さんの「遺書」全文
 日航ジャンボ機墜落事故の犠牲者、河口博次さん=当時(52)=が
 手帳に記した言葉は次の通り。(表
 記は原文のまま)

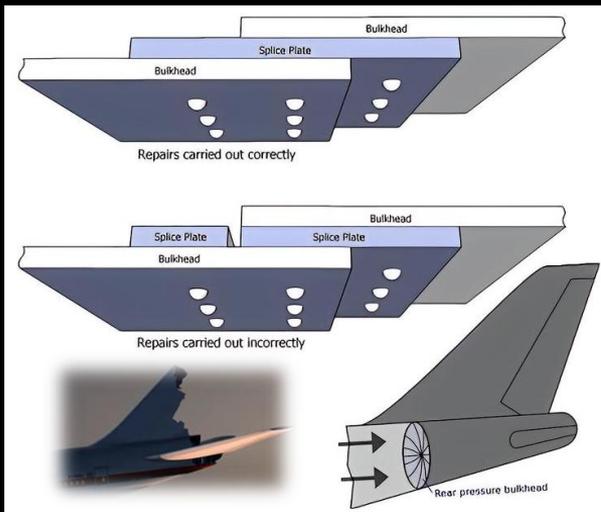
マリコ
 津慶
 知代子
 どうか仲良くんがんばってママを
 助けて下さい
 パパは本当に残念だ
 きっと助かるまい
 原因は分らない
 今五分たった
 もう飛行機には乗りたくない

「遺書」の抜粋
 どうか仲良くんがんばって
 ママを助けて下さい
 パパは本当に残念だ
 ママこんな事になるとは
 残念だ
 子供達の事をよろしくた
 のむ
 今6時半だ
 飛行機はまわりながら急
 速に降下中だ
 ボールペンで殴り書きさ
 れた210の文字。もつ助
 からないという恐怖の中
 で、家族への思いを記した
 手帳が遺体の背広のポケッ
 トに奇跡的に
 見つかった。事故後か
 日航の安全啓
 写真が掲示さ
 生にどう影響
 か。この35
 し取材などで
 たが、真理千
 言葉は、父の
 私たちの人生
 のように扱わ
 感があった

留言給三個小孩與太太的河口博次先生

瑪莉子 津慶 知代子
 你們要好好照顧媽媽
 爸爸真的很遺憾 這次一定沒救了
 原因不明 已經超過五分鐘了
 沒想到 昨天和大家一起吃飯 竟是最後的訣別
 飛機開始下降 無論發生什麼事
 津慶一切都拜託你了
 老婆 發生這種事 真的很遺憾
 再見 請妳要好好照顧孩子們
 現在是六點半
 飛機 打著轉 正在急速下降
 我至今為止的人生真的很幸福 感謝你們。

—河口 博次 (52歲)



事後，「日本航空、鐵道事故調查委員會」在「美國國家運輸安全委員會」的協助下，調查得出結論認為，結構故障源自於七年前，波音技術人員對機尾擦地事件的維修不當，因工法上的問題導致強度僅有70%左右，最後金屬疲乏，並使所有機載液壓系統失效，進而使飛機的飛行控制裝置失靈。

甩鍋波音？

都是波音公司的問題，日航 (JAL)
很無辜且也是受害者？

日本航空株式會社
安全事故啟發館



日本航空株式會社
JALメンテナンスセンター1
Japan Airlines Co., Ltd.
JAL Maintenance Center 1

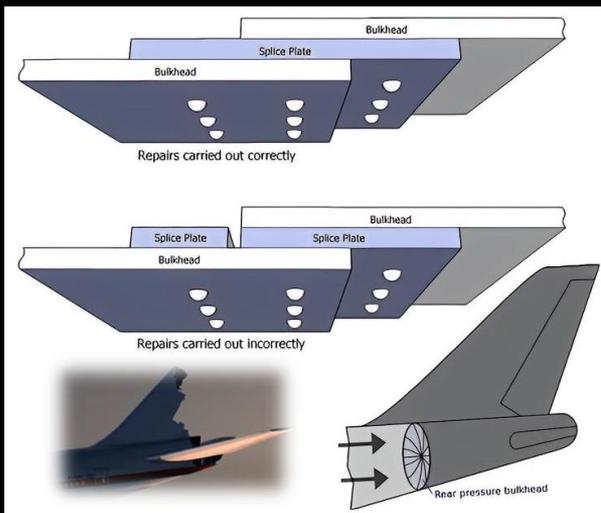
甩鍋文化？

就旅客的角度而言，出包的是台鐵？

就台鐵而言，出包的是廠商？

對下包廠商而言，失誤的是個人？廠商無辜？

所以，到底誰該負責？誰又有能耐負責？



日本航空株式會社
安全事故啟發館



日本航空株式會社
JALメンテナンスセンター1
Japan Airlines Co., Ltd.
JAL Maintenance Center 1

日航的態度轉變 —
事故家屬的努力成果

事後，「日本航空、鐵道事故調查委員會」在「美國國家運輸安全委員會」的協助下，調查得出結論認為，**結構故障源自於七年前，波音技術人員對機尾擦地事件的維修不當，因工法上的問題導致強度僅有70%左右，最後金屬疲乏，並使所有機載液壓系統失效，進而使飛機的飛行控制裝置失靈。**

何不用鍋波音？

這起事故，日航可以完全地甩鍋「波音公司」，塑造自己同為「受害者」之一。

然而，日航沒有這樣做。雖然這起重大事故主因不是日航造成，而是由當時負責維修的波音公司的維修錯誤，**日航還是有驗收上的瑕疵。**除此之外，**旅客是因為相信日航而選擇日航，將搭乘飛機時的生命安全交由航空公司來保護！**

對於日航全體上下來說：「**交通工具乘載著生命，保護生命是最重要的事**」，**員工應跟乘客站在同樣角度跟角色去看重工作上的安全**，這樣的安全意識深根的在各個職員觀念之中。



受害者家屬成立 「8.12 聯絡會」 長期提倡運輸安全



未来乗せ 安全に飛び続けて」 日航機事故遺族の美谷島さん 羽田空港で

[前往 >](#)

日航機事故38週年 遺屬登山悼念



美谷島邦子



御巢鷹山と
生きる
日航機墜落事故
遺族の25年

新潮社

日航機事故遺族が支援訴え オランダで国際シンポジウム

11/27(水) 6:41 配信



26日、国際シンポジウムで発言する日航ジャンボ機墜落事故遺族の美谷島邦子さん(左から2人目)=オランダ・ハールレム(共同)

【ハールレム共同】1985年の日航ジャンボ機墜落事故遺族の美谷島邦子さん(77)が26日、オランダ中部ハールレムで開かれた国際民間航空機関(ICAO)主催の「航空機事故犠牲者・家族支援シンポジウム」に出席した。航空機事故の遺族らに対する迅速な情報提供や経済的、精神的支援の重要性を訴えた。

美谷島さんは自らの経験を振り返り、遺族が事故に関わる情報を「迅速かつ平等」に得られ、国などによる必要な支援が受けられる仕組みの構築が必要だと指摘した。

空の安全の追求には「終わりが無い」と強調。「安全は守るのではなく、築き上げるものだ」とも述べた。



受害者家屬為何願意站出來長年為運輸安全倡議？



太魯閣的眼淚：在停格的生命裡，家屬誓言監督改革「直到台鐵變安全 ...

[前往 >](#)



— 太魯閣的眼淚 —

— 太魯閣的眼淚 —



10月7日	<p>10:00~11:00：參觀日比谷線事故紀念設施（東京地鐵） （參訪目的）：參訪於 2000 年發生、造成 5 人死亡的日比谷線出軌事故現場設立的紀念設施， 並獻花。參考日本鐵路事故紀念設施的範例。 （地 點）：東京都目黒区上目黒 3 丁目 4-1</p>
	<p>13:00~17:00：參觀東京地鐵安全推進中心（安全係想館） （參訪目的）：參觀東京地鐵安全繫想館和員工訓練設施並與東京地鐵員工交換意見。 （地 點）：東京都江東区新木場 4 丁目 4 番 1</p>
10月8日	<p>9:00~11:00：造訪日本航空安全推廣中心 （參訪目的）：參訪由罹難者家屬努力建立的日本最大的事故展示館。 （地 點）：安全意識中心 安全與安保 日航公司網站 https://www.jal.com/ja/safety/center</p> <p>13:30~17:00：與 Miyajima 美谷島邦子女士會談 （參訪目的）：美谷島邦子 (Ms. MIYAJIMQA Kuniko) 女士交換意見 （地 點）：關西大學東京中心 (kansai-u.ac.jp)</p>
10月9日	<p>※早上退房需先至東京車站放行李：須詢問</p> <p>10:00~12:00：日本國土交通省 （參訪目的）：聽取國土交通省日本對事故受害者的援助措施相關說明。 （地 點）：東京都千代田区霞が関 2-1-3</p> <p>下午：自由行程</p>

完全自費

太魯閣的眼淚 台、日交流分享

2023~2024



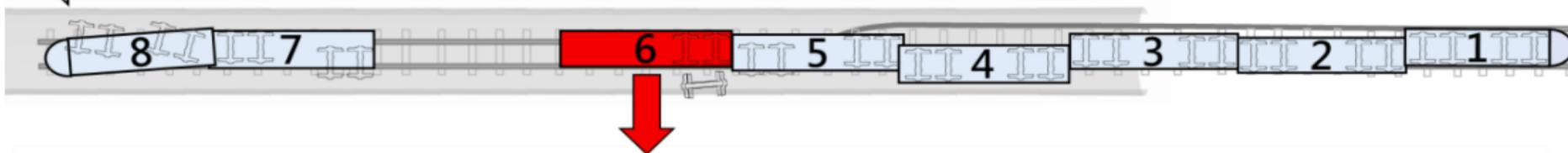
緣 由

110年4月2日上午9：28，台鐵北迴線K51清水隧道北口處發生第408次太魯閣列車脫軌事故，本起事故造成49人罹難、309人輕重傷，為台鐵近年來最嚴重重大事故。



← 運行方向

清水隧道北口



※圖片來源：國家運輸安全調查委員會



太魯閣的眼淚

時間停留在



2021年 4月2日
09:28

太魯閣的眼淚

目的

過去在台灣重大事故甚至是民間工安意外上，都看不出有關單位痛徹心扉的檢討與改變，驗證了所謂「今天公祭明天忘記」，然而過去的受難家屬幾乎都認為僅憑自己力量也無法跟政府這個大鯨魚去做搏鬥，尤其當我們面對到了擁有百年歷史的「台鐵」而言，身為家屬的我們感觸更是深刻！

對於許多社會大眾，台鐵不僅是交通工具，而是旅遊的起始點也是許多人返鄉南來北往的回憶。

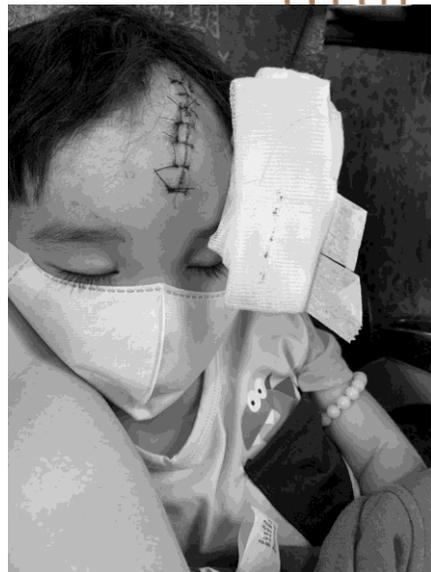
但這幾年來的大小事故不斷，讓我們認為回家的路不再是安全，我們更是希望太魯閣的慘痛事件是最後一次，不希望未來還有與我們相同遭遇的受難者家屬出現，而我們化眼淚的傷痛為力量，來喚起台鐵安全改革的前進動力。

無法抹滅的傷痕

身體

心理

情感



太魯閣的眼淚

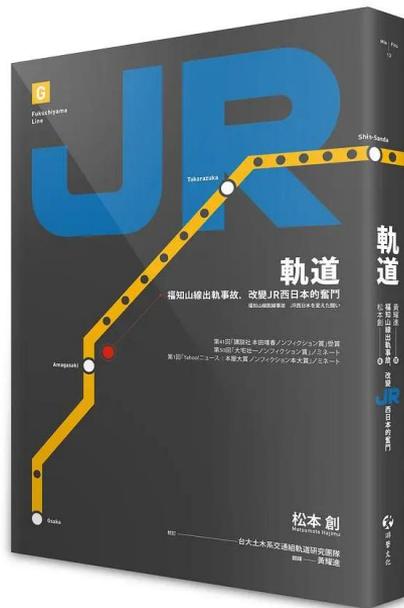
台灣、日本交流動機

【軌道】

【文化】

【遭遇】

【期盼】



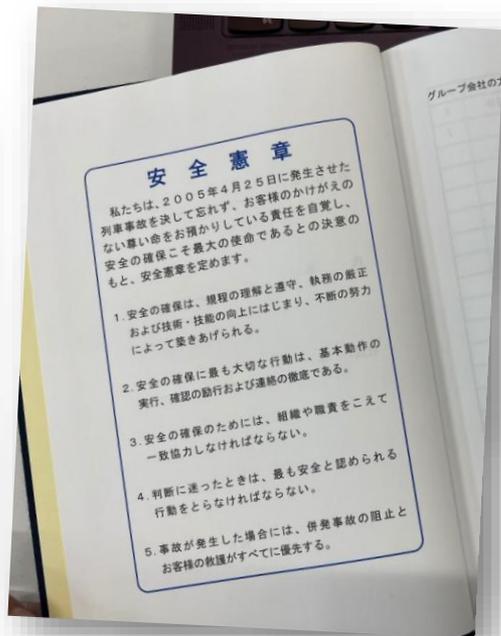
台灣、日本遺族家屬交流

2023 Apr

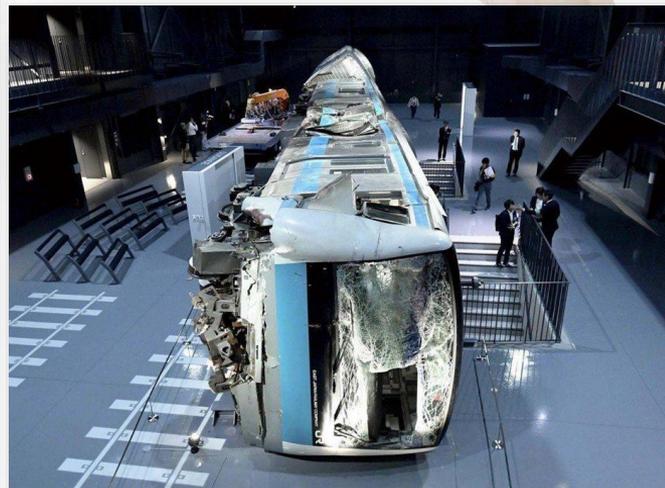
01 福知山線



02 JR 西日本鐵道 安全憲章



JR 東日本 「安全考動館」 03



太魯閣的眼淚

福知山線事故

在日本2005年（平成17年）4月25日上午9時18分，JR西日本鐵道在福知山線發生了一件很重大的列車出軌翻覆事故，共造成106人乘客及1名司機員死亡，562人受傷。

— 有些地方是一輩子再也不會踏上之地 —

JR西日本公司不諱言過去曾犯之重大過錯，但願意痛定思痛去做改變，也願意在受難家屬最無助的情況下協助家屬，不只是為了離開的家人，更是能重拾社會大眾的信心，當然安全改革是無止境的，希望將這精神感染給交通部與台鐵。



圖取自報導者



太魯閣的眼淚



企業組織本身的防衛心態與自傲，阻擋了公司組織的改革；不重視了解結構性問題的原因調查，反而更著重於究責與處罰。

圖取自聯合報

因鐵路的安全改革而相遇



我們身處不同國家，然而我們**同樣承受著無法**
跟自己親人好好道別的遺憾與傷楚，而距離
遙遠心卻很近，也為彼此而加油打氣。

太魯閣的眼淚

《軌道》遺族

「**事故社會化**」是藉由科學的方式找出事故發生的原因，喚起社會大眾對鐵路機構安全改革的關注與思考，包含媒體在內，整個社會將這些議題當成自己的問題，共同監督鐵路公司持續推動具體的執行作為。

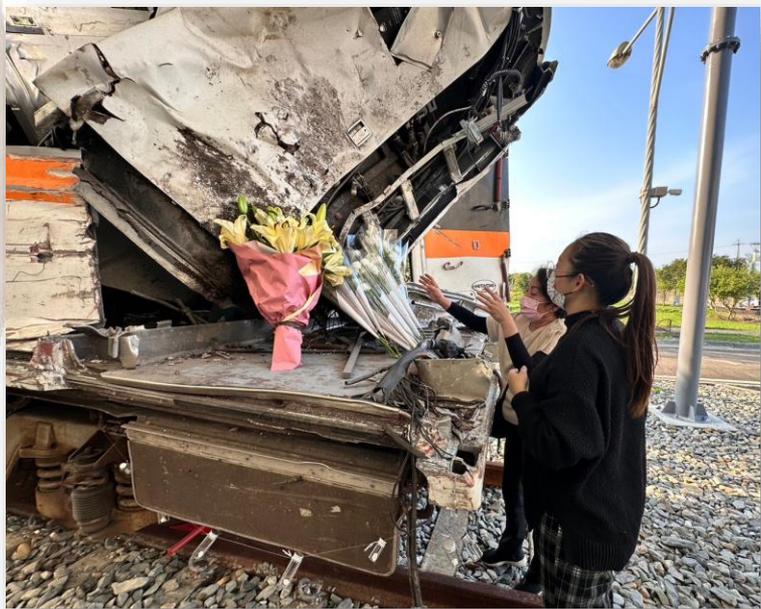


《軌道》作者

「安全改革之所以要做，是為了未來」，這也是罹難者們為大家做的，改革組織並不是為了保護自己的組織，而是為了改善安全，為了台灣國民及使用台鐵的乘客，確保大家的安全。

—— 《軌道》作者 松本創 先生

事故是原因還是結果??



不論是列車超速，或是工程車從邊坡掉落
的事故發生，都只是個事故「**原因**」，
但卻是企業經營的「**結果**」。

探究其根本原因是背後一連串的組織
文化、監工管理、教育訓練、制度等問題
所造成。

害怕改變



- ◆改革需要加入**科學的觀點**，用數據的分析去釐清事故的原因，才能深究並切實的改善問題。
- ◆不要害怕外部監督的介入，**聽取外人（家屬、學者等）的意見不是恥辱**，而是吸取外部的看法找出改革的方向。
- ◆提出的**分析僅見表象原因**，未盡全面性的檢討問題，且組織內部確實有問題，這是未發掘的，需要深究並呈現出來。

——安部誠治 教授

太魯閣的眼淚



【安全意識】

安全意識的淡忘

JR西日本代表說：

一旦安全了，人們自然忘記過去的事故，相對的
越來越鬆懈總是藉由事故的教訓，才會想起過去所遭受過
的事故重新檢討



太魯閣的眼淚

改革的決心

家屬的力量

媒體的關注

社會的期盼

專業的知識



2023/9 借鏡JR西日本推動安全改革研討會

太魯閣的眼淚



外部監督台鐵
安全改革委員會

外部監督臺鐵安全改革委員會 時間軸



日本參訪行程

2024 Oct

01 東京地鐵



02 拜訪 美谷島邦子女士



日本航空 03



太魯閣的眼淚

東京地鐵-研修中心/安全繫想館

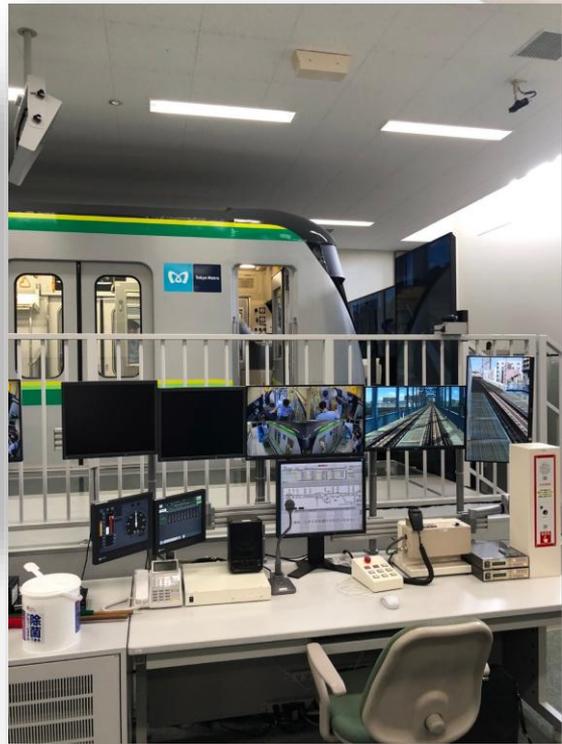
東京地鐵有70%的員工是2000年3月8日日比谷事故後才進入公司，為了讓安全的意念可以傳承，在2016年建置了安全繫想館在東京地鐵員工研修中心裡頭。

無論科技多進步，安全最終還是取決於

「人對於安全的意識」，所以我們很重視安全培育。

——東京地鐵職員

東京地鐵-研修中心



寧可在訓練中犯錯
離開了訓練中心 就沒有犯錯的本錢

太魯閣的眼淚

東京地鐵-教育訓練



◎橫向與縱向的教育訓練重要性

- 年度計畫制定

◎三大訓練方針

- 緊急事故發生對策(出軌、翻車等)
- 犯罪行為(暴動、犯罪等)
- 天然災變(颱風、地震等)

2025/4台中捷運



鐵道的歷史 = 事故的歷史

JAL日本航空株式會社-安全事故啟發館



JAL日本航空株式會社-安全事故啟發館

300次的僥倖心態
會導致一次重大事故

「交通工具乘載著生命，保護生命是最重要的事」，員工應跟乘客站在同樣角度跟角色去看重工作上的安全，這樣的安全意識深根的在各個職員觀念之中。



日航123航班-御巢鷹山墜落事故

1985年8月12日



太魯閣的眼淚

日航123航班-御巢鷹山墜落事故

航空史上第2大空難



8.12 連絡會-美谷島邦子

◆安全沒有終點！

死亡不是數字，而是他們的
存在。

◆背後記錄，才是意義存在。



8.12連絡會-美谷島邦子

「安全是看不見的 但不安全卻顯而易見」

運輸事業應以安全為最優先思想，不是口號、
不是抱怨、更不是貪婪慾望，而是上下齊心
共同改變，思想不對實現出來的態度就不會
對，更別提在於安全這件事

日本國土交通省

「公共交通事故被害者支援室」

設立的背景是因當時時空下，日本發生了許多航空及鐵路的交通事故，這些受害者及遺屬們不斷要求國家考慮支援受害者及其家人，在平成21年(2009)開始催生了設置該機構的討論，參考了美國國家運輸安全委員會NTSB及其他國家的受害者支援措施，於平成24年(2012)4月6日正式成立了「公共交通事故被害者支援室」



国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

公共交通事故被害者支援窓口

Public Transportation Disaster Victims Assistance Office



Tel : 03-5253-8969

E-mail : hqt-k-shien@gxb.mlit.go.jp

太魯閣的眼淚

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

公共交通事故に係る被害者等支援の検討の経緯①



経緯

- 事故状況や事故原因に関する情報提供や心のケアなどの被害者・家族支援のあり方を国としても検討して欲しいとの航空事故、鉄道事故の被害者・御遺族の方々からの継続的な要請
- 運輸安全委員会の設置等を内容とする国土交通省設置法等の一部改正法案・附帯決議(H20通常国会)
「航空事故、鉄道事故又は船舶事故の被害者等に対する支援の重要性にかんがみ、これまでの事故に関する経験や知見を生かし、関係行政機関等の密接な連携の下、総合的な施策の推進のために必要な措置を検討すること」



検討会の設置

被害者団体、有識者等をメンバーとする「公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会」(座長: 富田信穂(常盤大学大学院教授)を開催(平成21・22年度予算事業)(メンバー: 御遺族代表の美谷島邦子氏、下村誠治氏ほか計7名)

○平成21年度

○平成22年度

被害者等の支援ニーズの調査やNTSB(米国家運輸安全委員会)等諸外国の被害者支援の取組みの調査を実施

支援の内容や関係機関の役割分担のあり方、被害者等への一元的な窓口機能のあり方、そのために必要とされる制度のあり方などを検討

日本國土交通省

主要業務性質及功能

1. 發生公共交通事故時提供資訊的窗口。
2. 使被害者在事故後能夠回到平穩的生活的中長期協助（舉行調查說明會、提供法規等資訊）。
3. 促進運輸業者制定受害者支援計畫（支援人員教育訓練、舉辦受害者支援論壇）。
4. 建立相關組織（警消、醫療、地方機關、紅十字、心理照護專家、犯罪被害人組織等）的聯絡網路。
5. 委任顧問支援公共運輸事故的受害者（翻譯、哀傷照顧）。

日本國土交通省

值得借鏡之處

該單位2015年開始提供了公共交通事故受害者支援論壇活動

1. 交由各地方政府的運輸局辦理，邀請各運輸業者每年參與。
2. 邀請公共交通事故受害者或遺族來進行演講，以及其他公共運輸業者分享如何處理意外事故及協助受害者家屬。
3. 有效提高了交通業者的安全意識，並能推動企業進一步制定受害者支援計畫。
4. 提高媒體及一般大眾的理解及提升安全意識。



責任不在我

為何我要承擔？

承認錯誤

提升安全
意識

大刀闊斧
的魄力

改革的共通點

保存事故
殘骸

接納受難
家屬聲音



安全沒有終點

但也無法等待



安全培訓的核心理念

在當前的安全培訓中，首先由公司社長傳達三個核心理念：

3 核心理念

1. 以受害者的視角來看待工作
2. 強化部門間的協作
3. 預先準備應對各種可能發生的狀況

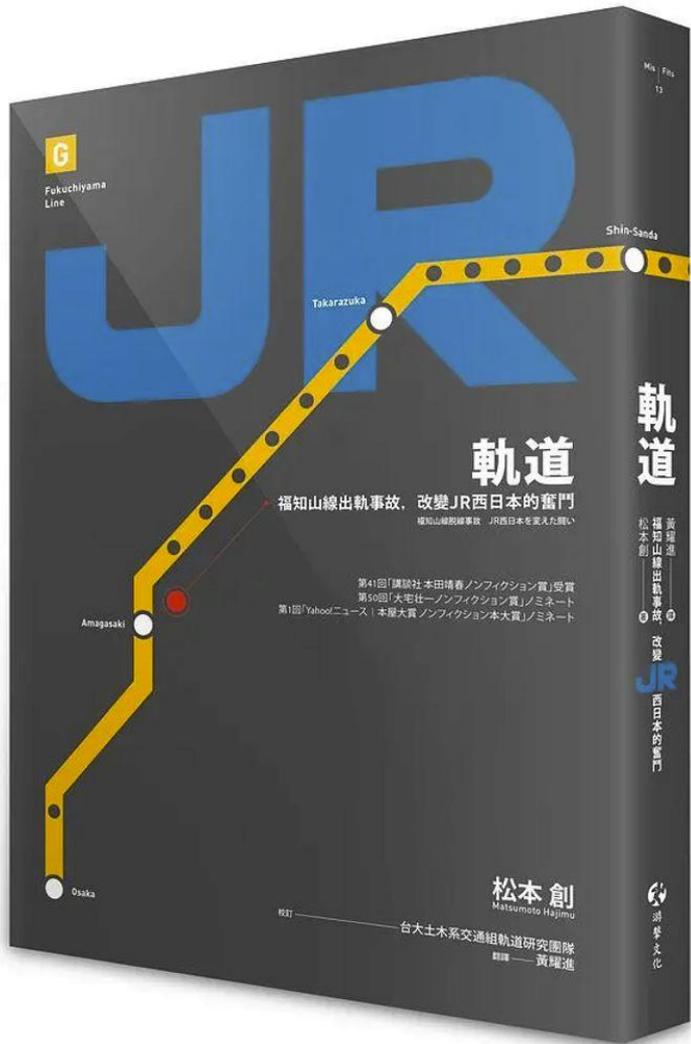
此次培訓的主題是「①部門間協作的重要性」及「②保護乘客和員工的生命」。其中，第②個主題強調了過去的重大事故案例，例如「地下鐵沙林事件」，並探討了如何在緊急情況下保護乘客的生命。隨後，參訓者將前往「安全繫想館」，觀看日比谷線列車脫軌事故的詳細介紹，並聽取事故中受害者及其家屬的感人話語，將安全的重要性深植於心，最後在中目黑進行慰靈，並在培訓筆記本上寫下「安全誓言」。



遺屬的訊息

1. 希望大家把乘客當作自己的至親來對待
2. 請尊重生命的尊嚴
3. 不要為了保護組織或個人利益而忽視安全





當偶然性成為人類生存意義的核心或佔據整個人生命意義時，偶然即被稱為命運。……當偶然性被賦予永恆的意義，且此偶然性內藏虛無並具有滅亡的命運時，除依靠未來對當下的瞬間進行活用，別無他法。只能藉由未來的可能性去翻攪眼下的偶然性所持有的意義。

——九鬼周造《偶然性的問題》

受害者家屬的努力，是在面對他們所遭逢的「偶然」與「命運」時，透過對未來可能性的開展，翻攪並重構眼前偶然所蘊含的意義。

為了「遺族的責任」、為了不希望未來還要向其他可能的受害者家屬說「對不起」，不論是日航123事故的8.12連絡會、福知山線事故的4.25 Network、以及太魯閣的眼淚，我親眼看到這些家屬們，竭盡全力去倡議並監督運輸安全，翻轉那場偶然與命運所賦予的一切意義！



太魯閣的眼淚：在停格的生命裡，家屬誓言監督改革「直到台鐵變安全 ...

[前往 >](#)

- 大家對於安全的促進與推動方向是一致的
- 勿對立，也不需要對立
- 應肯定並珍惜這股勇敢的力量
- 一同跨越悲劇的界線，讓我們共同重建大眾對於鐵道運輸的安全信任

Thank You!

太魯閣的眼淚 陳鵬年 會長
chen720122@yahoo.com.tw

台大土木系 賴勇成
rexlai.ntu@gmail.com

