

2024
年版

神奈川県病院協会

会員病院に勤務する看護職の皆さまへ

クレームサポート体制セット

- ・賠償責任保険普通保険約款 看護職特約条項
- ・費用・利益保険普通保険約款に業務妨害等対応費用保険特約条項
および各種特約をセット



看護職賠償責任保険 団体保険制度のご案内

会員病院に勤務していれば、どなたでも加入できます。

※退職後、別の会員病院で勤務される場合は、
満期まで補償はそのままで継続可能(変更手続き不要)

<簡単な手続き>

全ての職種が3,000円
(大口団体割引30%)

職場単位での加入が可能

<充実の補償>

看護師の行う
「特定行為」も対象

【「特定行為」とは】

「高度で専門的な知識・技能を特定行為研修により身につけた看護師が、医師による手順書をもとに行う診療の補助のことであり、38の特定行為に分かれます。どの区分の特定行為研修を履修したかで対応できる特定行為が異なります。詳細は、厚生労働省ホームページをご確認ください。

患者の私物(眼鏡、補聴器、電子機器等)を損壊してしまっただけに加え、独自の補償「患者から預かった物の紛失」も補償の対象となります。

(鍵の盗難や紛失による「シリンダー交換費用」も補償対象です)

「患者・患者家族からのクレーム行為」に対するサポート体制の導入

クレーム行為を被り、事案解決や再発防止のために弁護士委任が必要になった場合、弁護士費用をお支払いします。
(1事故 50万円)
(当社専門相談窓口が当事者間で解決困難と判断した事案にかざります)



詳細は神奈川県病院協会ホームページ
(<https://www.k-ha.or.jp/kangobai/>)
またはQRコードでご覧ください。



※QRコードは
(株)デンソーウェブの
登録商標です。

保険期間 2024年1月1日午後4時から1年間

【一次締切日】 2023年11月30日(2月上旬に被保険者カードを発送予定)

【最終締切日】 2023年12月28日(3月中旬に被保険者カードを発送予定)

※締切日までに申込書の到着、保険料の着金が必要です。

【お問い合わせセンター】損害保険ジャパン株式会社 横浜支店営業第一課 TEL: 045-661-2713 平日午前9時から午後5時まで

公益社団法人 神奈川県病院協会 (団体契約者)
損害保険ジャパン株式会社 (引受保険会社)

クレームサポート体制セット看護職賠償責任保険について

- 神奈川県病院協会の会員病院に勤務されている看護師、准看護師、保健師、助産師の方が加入できます。
- 国内で行った、保健師助産師看護師法に定められた業務に起因した法律上の損害賠償金、弁護士費用、訴訟費用等を補償します。
万が一の『看護職の個人責任』に対する備えとなり、安心して業務に専念いただけます。
- さらに、クレーム行為に対して、お気軽に相談できる窓口「クレームコンシェル」を設け、弁護士委任が必要になった場合には、その費用を補償する、サポート体制が敷かれています。

このような時にお役に立ち、看護職の皆さまに安心をお届けします！

想定される事例

<身体賠償事故>

- ◆患者の転倒・落下
(安全柵の確認不足、介添えを怠ったなど)
- ◆誤投薬
- ◆穿刺行為の過失
- ◆痰の吸引時の過失

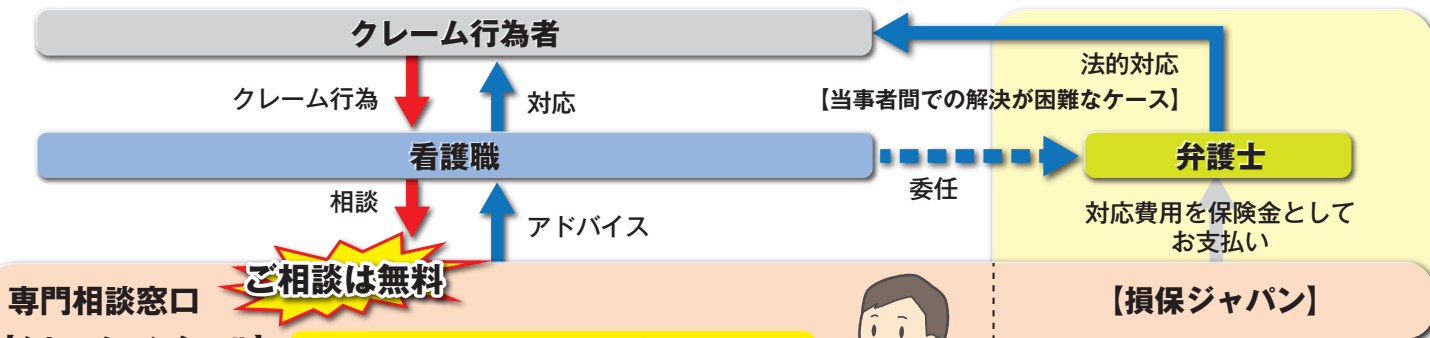
<クレーム行為>

- ◆患者から突然大声で罵倒された
- ◆看護職の行為や対応について、病院名や個人が特定できる内容で、SNSに批判が書き込まれた
- ◆患者から執拗につきまとわれた

<財物賠償事故>

- ◆患者の私物の損壊
(眼鏡、補聴器、電子機器)
- ◆患者からの預かり物の紛失
(眼鏡・入れ歯)
- ◆鍵の盗難・紛失によるシリンダーの交換

◆もし、クレーム行為に遭ったら…



専門相談窓口

【クレームコンシェル】

◆ご相談は無料
連絡先は「被保険者カード」をご覧くださいか、損保ジャパンまでお問い合わせください。

※ご利用は本保険の被保険者のみとなります。

【オペレーター】株式会社プライムアシスタンス

ロードアシスタンスサービスをはじめとした各種相談対応に関して豊富な実績がございます。

【弁護士】

医療係争の分野に長けた弁護士が常駐しております。

STEP 1 専門家に相談！

- ・対象のクレームが発生した場合、専門相談窓口にご相談ください。
- ・クレーム対応のプロが対応方法についてアドバイスをさせていただきます。

【注意】 ・クレームコンシエルの弁護士は、一般的な法律相談や法制度上の助言をさせていただきます。個別具体的な法的な助言は行っていません。
・クレームコンシエルの弁護士とのご相談時間は15分までとさせていただきます。

STEP 2 弁護士に対応依頼！

- ・専門相談窓口が当事者間での解決困難と判断した案件については、弁護士への委任をお勧めさせていただきます。
- ・弁護士の対応に係る費用は保険金としてお支払いすることが可能です。

【注意】 ・弁護士費用を保険金としてお支払いするのは、専門相談窓口にて支援を要請し、保険会社が承諾した場合のみとなります。



保険料

(保険期間1年間・一括払・大口団体割引30%)

職種にかかわらず一律 3,000円	A 看護師・准看護師	職種区分について 介護支援専門員業務を行う看護師・准看護師の方で、その業務を補償に含める場合は、必ずBの区分でご加入ください。 助産師資格をお持ちの方で、助産師業務を行う場合は、必ずD助産師の区分でご加入ください。
	B 介護支援専門員業務も行う看護師	
	C 保健師	
	D 助産師	

補償内容および支払限度額

補償内容	支払限度額
身体賠償事故	1事故につき 5,000万円 / 保険期間中 1億5,000万円
財物賠償事故 (受託・管理財物を含みます。)	1事故につき 30万円
人格権侵害	1事故につき 100万円 / 保険期間中 100万円
初期対応費用	1事故につき 50万円
被害者対応費用 (見舞金・見舞品)	1事故につき 2万円
クレーム行為を解決するための 弁護士費用等	1事故につき 50万円 / 保険期間中 150万円
(介護支援専門員業務も行う看護師の場合) 介護支援専門員業務による経済的損失	1事故につき 50万円 / 保険期間中 50万円

※団体割引は、本団体契約の前年のご加入実績により決定しています。
次年度以降、割引率が変わることがありますので、あらかじめご了承ください。

加入方法

詳細は神奈川県病院協会ホームページ
(<https://www.k-ha.or.jp/kangobai/>)
またはQRコードをご覧ください。



※QRコードは
(株)デンソーウェブの
登録商標です。

◆申込方法

- ・加入申込書(連記式)に必要事項をご記入ください。
- ・加入申込書は職種にかかわらず同一ですが、**職種の選択は必要**です。
- ・**加入確認チェック欄にレ点をつけてください。印字済の方が加入しない場合は、氏名を二重線で抹消してください。**
- ・提出先や(病院ごとの)申込書提出締切日は**所属の病院にご確認ください。**

◆保険料のお支払方法

- ・**年1回の集金または給与・賞与からの控除となります。**所属の病院にご確認ください。
- ・**締切日(一次締切日:11月30日、最終締切日:12月28日)までに保険料をお振込みください。**

◆被保険者カードについて

申込手続き完了後に発行します。(締切日までに申込書の到着と保険料の着金が必須)
一次締切分は2月上旬、最終締切分は3月中旬に各病院宛に送付いたします。

【中途加入について】

随時受付しております。

毎月20日までの手続きで翌月1日加入、21日以降の手続きは翌々月加入となります。

保険料については、申込書に記載の保険料表をご覧ください。

万一事故にあわれたら

万一事故が発生した場合(損害賠償請求がなされるおそれがある場合を含みます。)は、以下の対応を行ってください。保険契約者または被保険者が正当な理由なく以下の対応を行わなかった場合は、保険金の一部を差し引いてお支払いする場合があります。

- 以下の事項を遅滞なく書面で損保ジャパンまたは取扱代理店に通知してください。
 - <1>事故発生の日時、場所、事故の状況、被害者の住所・氏名・名称
 - <2>上記<1>について証人となる者がある場合は、その者の住所および氏名または名称
 - <3>損害賠償の請求の内容
- 他人に損害賠償の請求をすることができる場合は、その権利の保全または行使に必要な手続をしてください。
- 損害の発生および拡大の防止に努めてください。
- 損害賠償の請求を受けた場合は、あらかじめ損保ジャパンの承認を得ないで、その全部または一部を承認しないようにしてください。ただし、被害者に対する応急手当または護送その他の緊急措置を行うことを除きます。
- 損害賠償の請求についての訴訟を提起し、または提起された場合は、遅滞なく損保ジャパンに通知してください。
- 他の保険契約や共済契約の有無および契約内容について、遅滞なく通知してください。
- 上記の1.～6.のほか、損保ジャパンが特に必要とする書類(※)または証拠となるものを求めた場合は、遅滞なく、これを提出し、損保ジャパンの損害の調査に協力をお願いします。

(※)損保ジャパンが特に必要とする書類については、下記「事故時に必要となる書類」をご確認ください。

- 被保険者(保険の補償を受けられる方)が損害賠償責任を負う事故が発生した場合は、必ず損保ジャパンにご相談いただきながら、被保険者ご自身で被害者との示談交渉を行っていただくこととなります。
 - ※本保険では、保険会社が被保険者(保険の補償を受けられる方)に代わり示談交渉を行うことはできません。
- 損保ジャパンは、被保険者が保険金請求の手続を完了した日から原則、30日以内に保険金をお支払いします。ただし、以下の場合は、30日超の日数を要することがあります。
 - ①公的機関による捜査や調査結果の照会
 - ②専門機関による鑑定結果の照会
 - ③災害救助法が適用された災害の被災地域での調査
 - ④日本国外での調査
 - ⑤損害賠償請求の内容や根拠が特殊である場合
 ※上記の①から⑤の場合、さらに照会や調査が必要となった場合、被保険者との協議のうえ、保険金支払いの期間を延長することがあります。
- 保険契約者や被保険者が正当な理由なく、損保ジャパンの確認を妨げたり、応じなかった場合は、上記の期間内に保険金が支払われない場合がありますのでご注意ください。

<事故時に必要となる書類>

No.	必要となる書類	必要書類の例
①	保険金請求書および保険金請求権者が確認できる書類	保険金請求書、戸籍謄本、印鑑証明書、委任状、住民票 など
②	事故日時・事故原因および事故状況等が確認できる書類	医師賠償責任保険事故・紛争通知書、罹災証明書、交通事故証明書、メーカーや修理業者等からの原因調査報告書 など
③	保険の対象の価額、損害の額、損害の程度および損害の範囲、復旧の程度等が確認できる書類	①他人の財物を損壊した賠償事故の場合 修理見積書、写真、領収書、函面(写)、被害品明細書、賃貸借契約書(写) など ②被保険者の身体の傷害または疾病に関する事故、他人の身体の障害に関する賠償事故の場合 診断書、入院通院申告書、治療費領収書、所得を証明する書類、休業損害証明書、源泉徴収票 など
④	公の機関や関係先等への調査のために必要な書類	同意書 など
⑤	被保険者が損害賠償責任を負担することが確認できる書類	示談書、判決書(写)、調停調書(写)、和解調書(写)、相手の方からの領収書、承諾書 など
⑥	弁護士委任状	弁護士に対応を依頼した際の委任状

(注1)事故の内容または損害の額およびケガの程度等に応じ、上記以外の書類もしくは証拠の提出または調査等にご協力いただくことがあります。

(注2)被保険者に保険金を請求できない事情がある場合は、ご親族のうち損保ジャパン所定の条件を満たす方が、代理人として保険金を請求することができます。

●事故が起こった場合

事故が起こった場合は、ただちに損保ジャパンまたは取扱代理店までご連絡ください。平日夜間、土日祝日の場合は、下記事故サポートセンターまでご連絡ください。

窓口：事故サポートセンター

0120-727-110

【受付時間】

平日/午後5時～翌日午前9時
土日祝日(12月31～1月3日を含みます。)/24時間
※上記受付時間外は、損保ジャパンまたは取扱代理店までご連絡ください。

■お問い合わせ先(保険会社等の相談・苦情・連絡窓口)■

【取扱代理店】

【引受保険会社】

損害保険ジャパン株式会社

横浜支店営業第一課 横浜市中区弁天通 5-70

TEL：045-661-2713 FAX：045-201-7252(受付時間：平日の午前9時から午後5時まで)

- 取扱代理店は引受保険会社との委託契約に基づき、お客さまからの告知の受領、保険契約の締結・管理業務等の代理業務を行っております。したがって、取扱代理店とご締結いただいで有効に成立したご契約につきましては、引受保険会社と直接契約されたものになります。
- このパンフレットは概要を説明したものです。詳細につきましては、神奈川県病院協会にお渡ししております約款等に記載しています。必要に応じて、神奈川県病院協会ホームページ(<https://www.k-ha.or.jp/kangobai/>)に掲載の約款をご参照ください。ご不明点等がある場合には、取扱代理店または損保ジャパンまでお問い合わせください。
- 被保険者カードは大切に保管してください。また、3か月を経過しても被保険者カードが届かない場合は、損保ジャパンまでご連絡ください。