

各都道府県訪問看護ステーション協議会 様

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

新しいオプション制度「クレームサポート補償特約」のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、損害保険ジャパン日本興亜株式会社は全国訪問看護事業協会の「訪問看護事業者総合補償制度」の引受保険会社です。2019年度の総合保険制度は、会員の皆様からのご意見をもとにクレームサポート補償特約の新設を行い、更なる補償の充実と安心をお届けいたします。これまでご加入されていない会員事業者様にも、この機会に是非ご検討を賜りたく、ご案内をさせていただきます。詳細につきましては、別添のクレームサポート補償特約チラシをご覧ください、よろしくご検討くださいますようお願いいたします。なお、本制度は全国訪問看護事業協会の会員様のみご加入できる団体保険制度となっております。お申込みにあたっては、今一度会員資格のご確認を行っていただきますようお願い申し上げます。

敬具

記

【新設】訪問看護賠償責任保険のオプションとして「クレームサポート補償特約」を新設します。

◇多くの会員事業者の皆さまにご加入いただいている、訪問看護事業者総合補償制度のオプションとして、「クレームサポート補償特約」を新設しました。

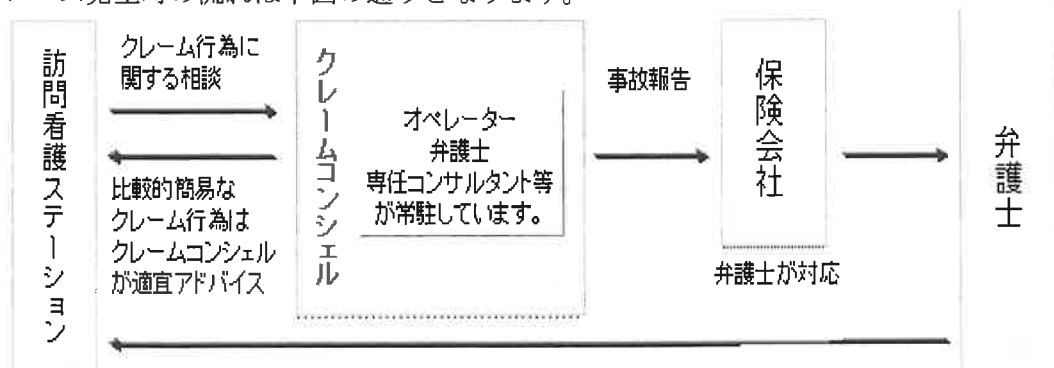
※本オプション単独でのご加入はできません。訪問看護事業者総合補償制度とセットでご加入ください。

◇事業者の運営課題であるクレームへの対応につき、弊社がご用意するクレームコンシェルに電話相談を行いながら対応いただくことが可能です。また、電話相談の結果、弁護士委任が必要となると弊社が判断した案件については弁護士費用をお支払いします。

※クレームコンシェルの連絡先は加入証に記載されております。

※クレームコンシェルへの電話相談は無料（1回30分程度）です。また、電話相談の回数制限もありません。その他クレームコンシェルの詳細についてはパンフレットをご参照ください。

・クレーム発生時の流れは下図の通りとなります。

**<お問い合わせ先>**

制度内容等、ご不明点がございましたら、以下ご連絡先まで何なりとお申し付けください。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部第二課 担当：辻

電話03-3349-5137 (受付時間：平日9時～17時)

以上



訪問看護事業者が行うすべての業務について 補償を拡大するオプションを新設します!

保険適用外サービス拡大補償(オプション)のご案内

「訪問看護事業者総合補償制度」のラインナップに追加することにより、多様化する訪問看護事業者の業務で想定しうる様々なリスクに対する事業者の賠償責任(注)に対する保険について、重複や漏れなく簡便に準備することが可能となりました。

(注)自動車に関する賠償責任など一部補償の対象とならないリスクもあります。

対象 業務

訪問看護事業者が行う介護保険または健康保険の対象外となる業務等。
(訪問看護事業者責任保険および居宅サービス・居宅介護事業者責任保険で対象となる業務を除きます)

賠償責任保険事故事例

	保険適用外サービス 拡大補償特約	
	加入無	加入有
1 訪問看護利用者の旅行や結婚式参加時の付き添い等、 利用者の費用自己負担による自由診療中の事故 (医師の指示のもと訪問看護業務に付随して行う業務)	○	○
2 訪問看護利用者が特定施設に入居され、 自費で引き続き訪問の依頼を受けた場合の事故	×	○
3 訪問看護を利用していない方からの依頼で、 正月などのイベントで外出や外泊に付き添い中の事故	×	○
4 訪問看護のサービスを利用時間・訪問場所などに関係なく、 全て自費で提供中の事故	×	○
5 自宅で最期を迎えたい方へ自費で長期に渡り 24時間看護サービスを提供中の事故	×	○
6 地元に戻って最期を迎えたい方が転院する際、 付き添いの自費看護サービス中の事故	×	○

! *このオプションは、訪問看護事業者特別約款に保険適用外サービス拡大補償特約および施設危険補償特約をセットするものです。
*「保険適用外サービス拡大補償(オプション)」の詳細は、「訪問看護事業者総合補償制度」のパンフレットP28~をご参照ください。

一般社団法人 全国訪問看護事業協会 「訪問看護事業者総合補償制度」

取扱
代理店

有限会社訪問看護事業共済会
〒160-0022 東京都新宿区1-3-12 壱丁目参番館403
TEL: 03-3351-8601 URL: <https://hokan-kyosai.org/>

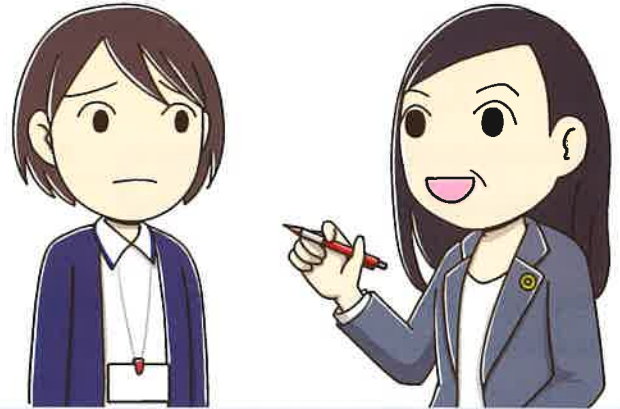
引受
保険会社

三井住友海上火災保険株式会社

NEW! クレームサポート補償特約のご案内

全国訪問看護事業協会 会員事業者の皆さまへ

「訪問看護事業者
総合補償制度」に
新たなプランが誕生!!



被保険者が第三者から過度なクレーム行為を受けた場合に、そのクレームへ対応する際の円満な解決をサポートするプランです。損保ジャパン日本興亜が指定するクレームコンシェルによる相談、アドバイス等のサービスを受けることができ、また、損保ジャパン日本興亜の承諾のもと弁護士による法的対応を行う場合に、保険金をお支払いします。

クレームサポート補償特約の特長

1 クレーム対応に関する専門相談窓口
(クレームコンシェル)へ、

無料相談が可能!

2 専門相談窓口が当事者間での解決困難
と判断した事案は、

弁護士費用を補償!

想定される主なクレーム事例

- 看護師の対応に腹を立てた利用者のご家族の方が、大声で罵倒し業務に支障が生じた。
- 利用者が看護師に抱きつく等、セクシャルハラスメントにあたる問題行動を再三繰り返している。
- デイサービス利用者が、サービスが終了したにもかかわらず、過度な追加要求を行い、次の利用者がサービスを受けられない状況が度々生じている。
- 利用者が従業員に対し罵詈雑言を浴びせ、インターネット上にも根拠のない書き込みをしたことによって風評被害が発生した。



加入条件

「クレームサポート補償特約」のご加入には、「訪問看護事業者賠償責任保険」へ加入することが必要で、当該法人が運営する全ての訪問看護事業所が加入する必要がございます。
(オプションのみの加入はできません。)

※事業者(法人)が運営する全施設および全事業(サービス)に関連するクレーム行為が対象となります。一部の施設および事業(サービス)のみを対象とすることはできませんので、ご注意ください。

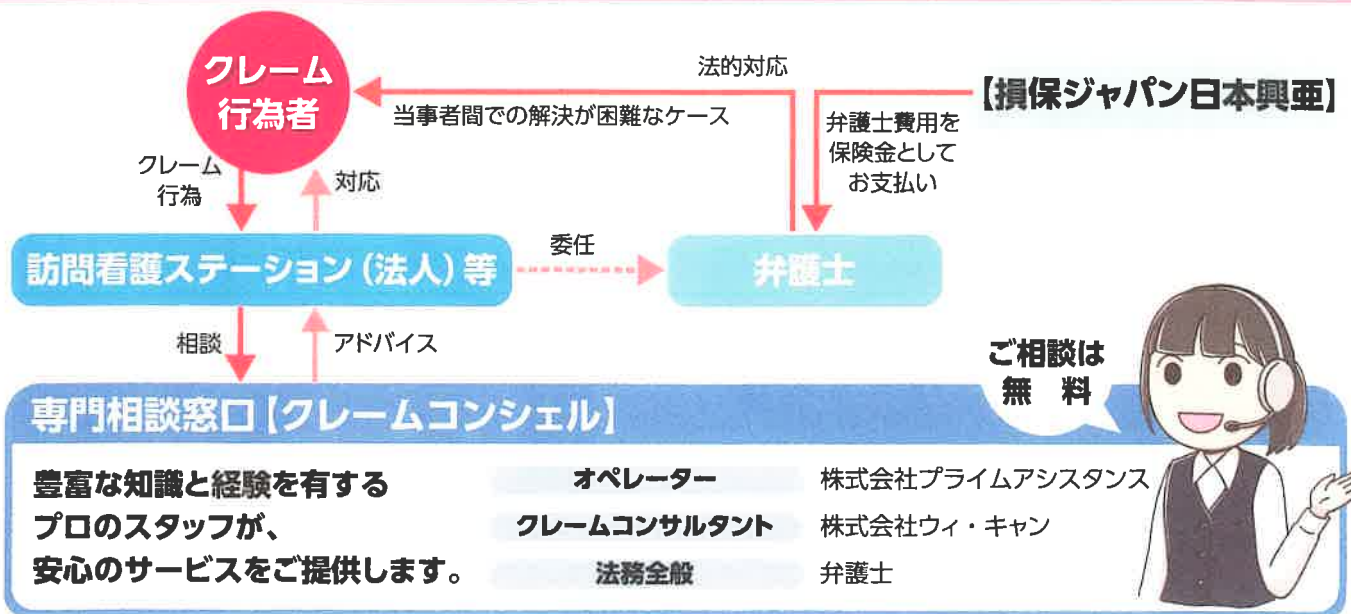
お支払いする保険金

弁護士費用

(相談料、着手金、報酬金、手数料、訴訟費用、その他)
弁護士が委任事務処理を行ううえで必要な費用

※事業者(法人)の顧問弁護士へ委任を行うことも可能です。ただし、事前に損保ジャパン日本興亜が承諾した場合にかぎり。なお、日当および顧問弁護士の顧問料は保険金支払いの対象外となるのでご注意ください。

もし、クレームを受けたら…



STEP1 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。オペレーター、クレームコンサルタント、弁護士が常駐しております。
- 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 ・クレームコンシェル常駐の弁護士からは、一般的な法律相談や法制度上の助言をいたします。(個別具体的に法的な助言は行いません。)
 ・クレームコンシェル常駐の弁護士との1回の相談時間の目安は15分とさせていただきます。
 ・保険加入前に発生しているクレームや、施設利用者等からの身体障害に関する賠償請求など他の賠償責任保険での対応となる相談は対象外です。
 ・クレームコンシェルへのご相談は管理職の方からお願いいたします。(緊急の場合などで、管理職の方のご了承済みの場合を除きます。)

専門相談窓口【クレームコンシェル】

※受付時間：平日の午前9時から午後6時まで
 (午前9時から午前10時までは弁護士が常駐しておりませんので、クレームコンサルタントによるご相談受付となります。)
 ※ご利用は本保険の被保険者のみとなります。

電話番号(通話料無料)は訪問看護事業者総合補償制度「加入者証」に掲載します。

なお、お電話の際にはご加入状況がわかる加入者証をお手元にご用意ください。ご不明な点につきましては、取扱代理店までお問い合わせください。

STEP2 弁護士に対応依頼!

- 専門相談窓口が当事者間での解決が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、保険金額を限度に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(クレームコンシェル)に相談があったうえで、損保ジャパン日本興亜が承認した事案に関する費用のみが対象となります。

年間保険料の一例

保険期間1年

保険金額 (期間中支払限度額)	訪問看護ステーションの業務従事者数					
	5人まで	6人まで	7人まで	8人まで	9人まで	10人まで
50万円 (150万円)	23,520円	27,600円	31,080円	34,080円	36,600円	38,520円

このパンフレットは概要を記載したものです。詳細は「訪問看護事業者総合補償制度」のパンフレットまたは、ホームページをご参照ください。

- この保険は費用・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したものです。
- この保険は、一般社団法人全国訪問看護事業協会を契約者とする団体契約です。

【お問い合わせ先】取扱代理店
 有限会社 訪問看護事業共済会
 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-3-12 壹丁目参番館 403
 TEL.03-3351-8601 FAX.03-5363-9678

引受保険会社
 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
 〒160-8338 東京都新宿区西新宿 1-26-1
 TEL : 03-3349-5137
 (受付時間/平日 午前9時から午後5時まで)