S-6 ／ 構想メモ（内々）

利用者向けサービスシステム 構想 — 紙の入口を守り、裏側だけ段階的にデジタル化する

2026-10-07 版
作成: 乙部
対象: 三宅さん・佐藤社長

利用者（高齢者）にはアカウントもアプリも求めない。入口は電話と顔の見えるキャスト、出口はチケットとむすびカードのまま。デジタル化するのは「裏側の台帳と連絡」だけで、多治見で固めた型をそのまま他の行政区に配れる形で作る。買い物代行アプリ（S-7）と分析アプリ（S-8）は、この台帳が3か月回ってから、その上に載せる。

1. 利用者から見た流れ　いまの運用そのまま。四角が「仕組みの部品」

① 困りごと
電球・ゴミ出し・買い物同行・書類…
利用者・離れて暮らす家族・ケアマネ

② 電話で相談
購読者 0572／購読者以外 070。受付 10〜16時。「これ、頼めるかな？」で可
両藤舎・むすびサポートセンター

③ 受付台帳に記録
誰が・何を・いつ・どこへ・対応区分（自店／キャスト／協賛事業者へ／包括へ）
受付担当1名（指名）

④ 割り当て・連絡
登録キャストへ LINE 公式で通知→受け手を決める。資格の要る作業は協賛事業者へ
事務局

⑤ 訪問・精算
内容・料金・日時を先に伝えて訪問。かかった時間分のチケット。むすびカードを本人へ1枚・写しを事務局へ
キャスト

⑥ 記録・気づき
写しで精算。気づき（赤・黄・青の目安）は同意のもと担当ケアマネ・包括へ。外に出すのは件数の統計だけ
事務局・研究所（監査）

2. 設計で守ること　すでに決まっている「正」

- **利用者側は紙と電話のまま。**アプリ・ID・登録を要求しない（支える側にも電話＋代理入力の経路を残す）
- **データは外に出さない。**出すのは成果（仕事と統計）だけ。既往歴・服薬などの要配慮情報はこの段階では扱わない
- **入口と出口だけ統制。**入口＝登録キャスト・顔写真ID・訪問前告知／出口＝むすびカードの写し提出で精算。あいだは自由に
- **チケットは紙＋番号台帳。**QR・アプリ化は資金決済法の論点を強めるので当面しない（未使用残高は台帳で見える）
- **権限は「地区×役割」の2軸。**販売店は自地区の台帳、本部は全地区の集計、研究所は監査閲覧。シート運用の時点から真似ておく

3. 仕組みの部品 ＝ 台帳5本　これが揃えば「システム」

受付台帳
相談の記録・対応区分・担当・結果（A-6 雛形あり）

チケット台帳
通し番号・販売・回収・換金・未使用残高

キャスト台帳
登録・顔写真ID・できること・稼働時間・研修・謝礼

事業者台帳
審査記録・会費・紹介件数・手数料・PR履行

記録と気づき
むすびカードの写し・連絡の目安（赤・黄・青）・ヒヤリハット・満足度チェック → 件数の統計へ

4. 段階（お金をかけず、型を固めてから広げる）　各段階の成果物は他の行政区に配れるテンプレートで残す

段階	作るもの	費用の目安	次へ進む条件
Phase 0 いま 10/2〜	受付台帳のスプレッドシート化（スマホ入力可）・チケット通し番号と販売/換金台帳・LINE 公式（キャスト・事業者の連絡網）・申込フォーム2本（協賛／キャスト登録）・正典フォルダ	0円	受付担当1名の指名。両藤舎の Google アカウント1つ
Phase 1 稼働 3〜6か月	台帳5本の統合（入力者3名超・権限分離が要る時点で kintone 等へ）・LINE での案件通知→受け手のエントリー・手数料の計算表・月次 KPI の自動集計	0〜約6万円/年	Phase 0 の台帳が3か月回り、項目が安定していること
Phase 2 1〜2年目	標準パッケージの IT 版（台帳テンプレ・LINE 設定手順・帳票・KPI 定義）・仲介ルールの機械適用・内々の Q&A ボット（ルールの問い合わせ）	年10〜30万円	多治見で6か月以上の運用実績。手数料・審査規程の確定版
Phase 3 他地区へ展開	**(a) 買い物代行アプリ（S-7）**＝利用者の代わりに注文する側の端末アプリ（ネットスーパー×販売店の配達網。音声と画面だけ）／**(b) フィードバック分析アプリ（S-8）**＝利用と気づきの統計・需給の偏り・連絡の目安の精度／AI マッチング（推奨理由を常に説明できる形）	独自開発（ライセンス収入で回収できる時点）	複数地区での同型運用。要配慮情報を扱うなら保有主体は医療・看護側に置く設計が先

5. いま決めること（3つ）

- **受付担当と台帳の置き場**（両藤舎の誰が・どのアカウントで）→ Phase 0 はこれだけで動く
- **連絡の目安（赤・黄・青）の運用者**＝黄のとき誰が・どこへ・どの言葉で伝えるか（10/16 ケアマネ勉強会で意見をもらう）
- **紹介手数料の計算ルール**（率・成果の定義・分配＝A-2）→ 決まれば計算表→運用ツールにそのまま載る

6. 毎月数える数字（10/2 から）　システムの出力はこの3つ

月間解決件数
その月に解決した困りごと

相談→シゴト転換率
相談のうち仕事につながった割合

リピート率
2回目も頼んでくれた方の割合

加えて: 未使用チケット残高（資金決済法の判断材料）／黄の連絡件数と結果（連絡の目安の精度）／キャスト稼働の偏り

出どころ: 02_分析/将来展望とシステム構想_260719.md §6〜9（業務プロセス棚卸し・Phase 0〜3・アカウント設計・法務論点）／(1016) 新聞販売店のビジネスモデル p5〜p9（ネットスーパー連携・新聞くん網・ICT デバイス）／データの正・ガバナンスの正（CLAUDE.md）／ToDo S-1・S-6・S-7・S-8・A-2・A-6・D-7。※ 内々の構想メモ。対外資料には転記しない。