

CultiReFINE予約システム 保守運用分担説明書

エグゼクティブサマリー

システム概要

CultiReFINE予約管理システムは、Medical Force APIとLINE Botを統合し、Google Apps Script（GAS）上で動作する予約管理システムです。本文書では、看護師スタッフによる日常運用と開発者による技術的保守の分担を明確化します。

保守運用の基本方針

- **日常運用の80%**：看護師スタッフで対応可能
- **技術的保守の20%**：開発者サポートが必要
- **段階的な運用移管**：3ヶ月計画での完全移行を推奨

1. 看護師スタッフで運用可能な業務（全体の80%）

1.1 スプレッドシートによるデータ管理

完全に対応可能な作業

作業内容	頻度	必要スキル	作業時間
来院者情報の確認・修正	日次	Excel基本操作	5-10分/日
チケット残数の確認	随時	Excel基本操作	2-3分/回
予約一覧の確認	日次	Excel基本操作	10-15分/日
書籍・資料リンクの更新	月次	Excel基本操作	30分/月
LINE登録者の確認	週次	Excel基本操作	5分/週

実施方法

1. Googleスプレッドシートを開く
2. 該当シートを選択（患者マスタ、予約管理、チケット管理など）
3. データの確認・修正
4. 自動的に保存される（手動保存不要）

1.2 日常的な運用作業

LINE Bot経由の顧客対応

- **新規会員登録の承認**
 - MF管理画面で患者情報を登録

- スプレッドシートのLINE_USERSシートで紐付け確認
- **予約状況の確認**
 - スプレッドシートの予約管理シートで確認
 - MF管理画面でのダブルチェック

定期メンテナンス作業

作業	内容	頻度	所要時間
データ同期確認	予約データの整合性チェック	日次	10分
チケット消化確認	使用済みチケットの確認	週次	15分
休診日設定	スプレッドシートでの休診日更新	月次	5分

1.3 基本的なトラブル対応

スタッフで対応可能なトラブル

1. 「予約が表示されない」
 - 対応：データ同期ボタンをクリック（GASメニューから実行）
 - 所要時間：2-3分
2. 「チケット残数がおかしい」
 - 対応：チケット再計算機能を実行（GASメニューから）
 - 所要時間：5分
3. 「新規登録者のLINE連携ができない」
 - 対応：LINE_USERSシートで手動紐付け
 - 所要時間：5-10分

対応手順書の整備

各トラブルに対する具体的な手順書を用意し、スクリーンショット付きで説明

2. 開発者の保守が必要な業務（全体の20%）

2.1 システムエラー対応

API連携エラー

エラー種別	発生頻度	影響度	必要対応時間
MF API認証エラー	月1-2回	高	30分-1時間
LINE Webhook障害	月1回未満	高	1-2時間
GAS実行制限エラー	週1回	中	30分

エラー種別	発生頻度	影響度	必要対応時間
データ同期エラー	月2-3回	中	30分-1時間

対応が必要な理由

- **技術的知識が必要**：エラーログの解析、API仕様の理解
- **システム権限が必要**：GASコードの修正、APIトークンの更新
- **影響範囲の判断**：他機能への影響評価

2.2 機能追加・変更対応

開発が必要な変更

1. 予約ルールの変更

- ペア部屋の予約条件変更
- 新しい施術メニューカテゴリの追加
- チケット計算ロジックの変更

2. 権限管理の変更

- 新しい会員種別の追加
- プライバシー設定の変更
- 表示制御ルールの修正

3. 外部連携の変更

- MF API仕様変更への対応
- LINE Bot機能の拡張
- 新規外部サービス連携

2.3 セキュリティ・コンプライアンス対応

定期的な保守作業

作業内容	頻度	重要度	所要時間
APIトークンの更新	3ヶ月	高	30分
アクセスログの監査	月次	中	1時間
個人情報取扱い確認	四半期	高	2時間
システム脆弱性チェック	半期	高	4時間

3. 運用コストとリスク分析

3.1 月次運用コスト見込み

看護師スタッフ工数

- 日常運用：1日30分 × 20営業日 = **10時間/月**
- トラブル対応：月5件 × 15分 = **1.25時間/月**
- 合計：**約11時間/月**

開発者保守工数

- 定期保守：**2時間/月**
- トラブル対応：**3-5時間/月**
- 機能改修：**0-10時間/月**（要件による）
- 合計：**5-17時間/月**

3.2 主要リスクと対策

リスク	発生確率	影響度	対策
MF API障害	中	高	手動予約への切り替え手順を準備
スタッフの操作ミス	高	低	データバックアップと復元手順の整備
LINE Bot停止	低	高	電話予約への一時切り替え
データ不整合	中	中	日次チェックリストの運用

3.3 リスク軽減策

1. 運用マニュアルの整備

- 画面キャプチャ付き操作手順書
- トラブルシューティングガイド
- エスカレーションフロー図

2. 定期トレーニング

- 月1回の操作研修（初期3ヶ月）
- トラブル対応シミュレーション
- 新機能説明会

3. バックアップ体制

- スプレッドシートの自動バックアップ
- 予約データの日次エクスポート
- 緊急時の代替運用手順

4. 段階的な運用移管計画

第1段階（1ヶ月目）：基本運用の習得

- **目標**：日常的なデータ確認と基本操作
- **サポート**：開発者による毎日のフォロー
- **成果物**：操作チェックリスト

第2段階（2ヶ月目）：トラブル対応の習得

- **目標**：基本的なトラブルの自己解決
- **サポート**：週3回の定期フォロー
- **成果物**：トラブル対応記録

第3段階（3ヶ月目）：自立運用の確立

- **目標**：80%の業務を自立して運用
- **サポート**：週1回の定期ミーティング
- **成果物**：運用改善提案書

5. 推奨事項

5.1 組織体制

- **運用責任者**：看護師長または事務長
- **実務担当者**：2-3名の看護師（ローテーション）
- **技術サポート**：開発者（オンコール対応）

5.2 教育・研修

1. 初期研修（必須）

- システム概要：2時間
- 操作実習：4時間
- トラブル対応：2時間

2. 継続研修（推奨）

- 月次勉強会：1時間/月
- 新機能説明：都度

5.3 エスカレーションフロー

レベル1（5分以内で解決）
↳ 看護師スタッフが対応

レベル2（30分以内で解決）
↳ 運用責任者が対応

レベル3（技術的問題）
↳ 開発者に連絡

- 平日9-18時：1時間以内に初動
- 緊急時：30分以内に初動

5.4 成功のための重要ポイント

1. マニュアルの充実

- 視覚的でわかりやすい手順書
- よくある質問集（FAQ）

- 動画マニュアルの作成

2. コミュニケーション

- 定期的な運用会議
- 改善提案の収集
- 成功事例の共有

3. 段階的な権限移譲

- 最初は確認作業から
- 徐々に修正権限を付与
- 最終的に自立運用へ

まとめ

CultiReFINE予約システムの運用は、適切な教育と体制整備により、**80%を看護師スタッフで対応可能**です。初期3ヶ月の移行期間を経て、開発者の関与を最小限に抑えた運用体制の構築が可能です。

ただし、以下の点は継続的な開発者サポートが必要です：

- 月5-17時間程度の技術的保守
- 四半期ごとのセキュリティ更新
- 年数回の機能改修対応

適切な投資と体制構築により、コスト効率的かつ安定的な運用が実現できます。

作成日: 2025年1月28日

対象: CultiReFINEクリニック経営陣