



SYSTEM SPECIFICATION

Hope Care AI システム仕様書

導入組織の管理者様・決裁者様・情報システム担当者様向け
機能・権限・制限値・データの扱い・セキュリティを一覧でご確認いただけます。

版数 v2026-07-12 / 本仕様は予告なく変更されることがあります

目次

1. システム構成概要
2. 機能一覧
3. 権限マトリクス
4. 制限値一覧 (本書の正本表)
5. データの保存先と保持
6. AI 処理とデータフロー (同意 12 項目を含む)
7. セキュリティ
8. 課金仕様
9. サポート・運用

記載値はすべて実装で確認した値です。数値の制限は第 4 章「制限値一覧」を正本とします。

1. システム構成概要

Hope Care AI は、スマートフォン・PC のブラウザから利用する Web アプリケーション (PWA) です。アプリのインストールは不要で、データの処理・保存はすべて国内 (東京リージョン) の Google Cloud 基盤で行います。PWA = ブラウザでアプリのように使える仕組み。

フロントエンド

スマホ / PC ブラウザで動く Web アプリ (PWA)。6 言語対応。

バックエンド

東京リージョンのアプリケーションサーバー + データベース。AI は用途別に最適なプロバイダへ振り分け。

ストレージ

データベース (正本) + 貴組織の Google ドライブ (人が見る正本) + 処理用の一時領域 (30 日で自動削除)。

構成イメージ

利用者端末 (スマホ / PC ブラウザ)

| HTTPS (暗号化通信)



アプリケーションサーバー (東京)

└ データベース (正本 — 記録・利用者・同意など)

└ AI 振り分け (チャット / 文字起こし / 声紋)

└ Google ドライブ (書類・音声の可読正本 — 貴組織所有)

└ 処理用ストレージ (30 日で自動削除)

2. 機能一覧

利用者が操作するメニューを区分別にまとめました。組織メニュー以下はオーナー・管理者に表示されます。

日々の業務（全ロール）

メニュー	内容
今日	その日の状況をまとめて確認する入口。
チャット	利用者を選び、その人の記録を踏まえて AI が回答。
音声記録	話してメモすると AI が整形（話してメモ → AI 整形）。
録音	会議・面談の録音 → 文字起こし。個別 / 会議モード。
録音履歴	過去の録音を一覧で確認。
テンプレ	申し送り要約などの整形テンプレートを管理。
記録	できあがった記録を区分別・多軸フィルタで管理。
利用者	利用者ごとの統合カルテ（概要 / 記録 / 録音 / チャット / 添付）。

組織・マスタ・個人（オーナー・管理者ほか）

メニュー	内容
組織管理	統制ハブ。概要 / 監査ログ / 利用量 / 同意 / エクスポート（監査ログ・エクスポートはオーナー限定）。
ユーザー管理	スタッフの招待・管理。
事業所管理	事業所の登録・編集。
請求	お支払い・席数の変更（オーナーのみ）。
声紋管理	組織の声紋を管理（管理者向け）。
記録マスタ管理	記録の項目・様式を管理。
カスタム固有名詞	法人共有の固有名詞変換を登録。
関連事業所マスタ	居宅支援・相談支援などの関連事業所を管理。
設定 / 実績	言語切替・自分の声紋登録などの個人設定と、自分の実績。
ヘルプ	はじめに / 録音の使い方 / AI チャットの使い方 / 記録の作成 / お問い合わせ。

3. 権限マトリクス

主な操作を役割ごとにまとめました。○ = できる / × = できない。

操作	オーナー	管理者	管理者 (事業所担当)	メンバー	閲覧者
利用者・記録の閲覧	○	○	○	○	○
録音・AI チャット・記録の作成	○	○	○ ※担当内	○	×
スタッフの招待	○	○ ※注1	○ ※注1・担当内	×	×
CSV インポート・エクスポート	○	○	○ ※担当内	×	×
声紋管理（管理者向け画面）	○	○	○	×	×
統制ハブの監査ログ・データ書き出し	○	×	×	×	×
請求（契約・席数の変更・解約）	○	×	×	×	×

※注1: 招待できるのはオーナーと管理者のみです。管理者が招待時に与えられる役割はメンバー・閲覧者のみで、管理者・オーナーを与えられるのはオーナーだけです。

※「事業所担当」の管理者は、閲覧は組織全体、追加・変更などの書き込み操作は担当事業所の範囲に限られます。

※ 管理者・事業所担当の管理者は請求そのものは操作できませんが、オーナーへ「増席の依頼」を送れます（第 8 章）。

※ ロール変更（admin ↔ member 等）は、開いているブラウザにも数秒で反映されます。

4. 制限値一覧

この表が本仕様の正本です。使い方ガイドや LP に載る数値は代表値であり、正確な制限値は本表をご確認ください。数値には必ず単位・条件を併記しています。

項目	制限値	単位・条件
月間録音時間プール	契約席数 × 30 時間	1 席あたり月間・既定。1 席あたりの時間は組織のご契約により運営が調整する場合があります。
未使用分の繰越	既定 1 か月分まで	前月の未使用分を翌月へ繰越。運営設定で「繰越なし」「無制限」も選べます。
上限超過時の動作	ソフトリミット	上限を超えても録音は止まりません。超過した分は追加としてご請求に反映されます。
録音プールの月次リセット	月初 0:00 (JST)	毎月 1 日に自動でリセット・繰越計算されます。
1 回の会議録音の上限	標準 120 分	1 回あたり。組織設定により異なり、運営の調整で最大 3 時間まで設定できます。
長時間録音の分割	5 分ごと自動分割	通信断や電池切れでも直前までの音声が保全されます。
記録の添付	1 ファイル 30MB	30MB 以下は AI 素材として利用可。超過分は Google ドライブの直リンクのみ (AI 素材外)。アップロード自体は 500MB まで許可。
チャット添付の AI 解析	10MB 以下	10MB 以下が AI 解析の対象。超過分はリンク保存。50MB 超は送信前に警告表示。
Google ドライブ同期	音声 50MB / 履歴 10MB	ドライブへ同期する音声 1 ファイルは 50MB まで、チャット履歴 1 ファイルは 10MB まで。
席数	1 ~ 10000	Stripe サブスクリプションの数量。オーナーが変更します。
UI 表示言語	6 言語	日本語 / 英語 / ベトナム語 / インドネシア語 / 中国語 (簡体) / ミャンマー語。個人の設定画面で切替。
処理用ストレージの保持	30 日	処理用に一時保存した音声などは 30 日で自動削除されます (可読正本はドライブに保持)。

5. データの保存先と保持

データの処理・保存はすべて国内（東京リージョン）で行います。保存先は用途別に次のとおりです。

保存先	役割・保持
データベース	記録・利用者・同意などの正本（おおもとの正式なデータ）。東京リージョン。
Google ドライブ	書類・音声の人が見る正本。貴組織が所有し、システムは「編集者」として連携します。
処理用ストレージ	文字起こしなどの処理に使う一時領域。 30 日 で自動削除されます。

撤回・解約時の扱い

- 利用者が同意を撤回すると、その利用者はすぐに AI の参照対象から外れます。ドライブ上の既存ファイルはそのまま保持されます。
- スタッフを除名すると、そのスタッフへのドライブ共有は自動的に解除され、本人へ通知メールが届きます。
- ドライブ内のデータは貴組織の所有物のため、解約後も貴組織のドライブに残ります。

6. AI 処理とデータフロー

AI は用途別に最適なプロバイダへ自動で振り分けます (ModelRouter)。主回路は東京の Gemini、予備 (fallback) の米国プロバイダは利用者の同意がある場合のみ使用します。いずれも API 接続での利用であり、貴組織のデータが AI モデルの学習に使われることはありません。AI に渡る前に個人情報を自動マスクする設定もあります。

6-1. データの流れ

録音 / 入力

▼ 同意を確認 (同意がない機能は動作しません)

個人情報の自動マスク (設定時)

▼

AI 振り分け (主回路: 東京 / 予備: 米国は同意時のみ)

▼

結果を記録・ドライブへ保存

6-2. AI 利用同意 12 項目 (4 グループ)

利用者ごとに、次の 12 項目について同意を取得します。同意ウィザードは初期状態で全項目にチェックが入り、外したい項目のみ外せます。

グループ	項目	内容
AI チャット (4)	AI チャット (Gemini / 東京)	主回路。東京の Gemini でチャット回答を生成。
	AI チャット予備 (OpenAI / 米国)	主回路が使えないときの予備。
	AI チャット予備 (Anthropic / 米国)	予備その 2。
	画像解析予備 (Anthropic / 米国)	添付画像の解析の予備。
音声文字起こし (3)	文字起こし (Chirp / シンガポール)	主回路。録音音声を文字起こし。
	文字起こし予備 (Whisper / 米国)	主回路が使えないときの予備。
	文字起こし予備 (Deepgram / 米国)	予備その 2。リアルタイム字幕にはこの同意が必須です。
声紋識別 (1)	声紋識別 (東京)	録音から話者を識別 (話者ラベルの自動付与)。
共通・補助 (4)	整形処理	文字起こし結果を見出し・要約に整形。
	チャット 専門用語集の注入	チャット推論時に組織の専門用語集を挿入。
	音声認識ヒント (用語の送信)	専門用語・固有名詞を音声認識のヒントとして送信 (米国等の海外プロバイダを含む)。
	個人情報の自動マスク	AI に渡る前に氏名・電話番号などを自動でマスク。

6-3. 同意がないと動かない機能

- ！ AI チャットで、その利用者の記録を踏まえた回答 (利用者カルテの参照)
- ！ 録音の音声文字起こし・音声のアップロード
- ！ 全期間記憶のための索引づくり (過去記録の意味検索)
- ！ リアルタイム字幕 (予備回路 Deepgram / 米国 への同意が必須)

7. セキュリティ

項目	内容
認証	Google アカウントによるログイン (Firebase Authentication)。事前許可されたメールアドレスのみ登録可。
通信	すべて HTTPS で暗号化。
データ分離	組織・利用者の単位でデータを分離し、権限に応じてアクセスを制御。
個人情報の保護	AI に渡る前に氏名・電話番号などを自動マスクする設定 (同意項目)。
監査ログ	操作の記録をハッシュ連鎖で保護し、改ざんを検知。毎日自動で検証。
アクセス制御	Web アプリケーションファイアウォール (WAF)・レート制限で不正アクセスを抑止。
監視	死活・エラー率・応答速度を 24 時間自動監視。
統制ハブ	オーナーが監査ログ・利用量・同意状況を組織横断で確認・書き出し可能。

※ ファイアウォール・レート制限の具体的な設定値は、安全上の理由から本書には記載しません。

8. 課金仕様

- 席数ベースのサブスクリプションです。決済は Stripe（クレジットカード）で行います。
- 契約・席数の変更・解約を操作できるのは**オーナーのみ**です。管理者はオーナーへ「増席の依頼」を送れます。
- 席数は月間の録音時間プール（契約席数 × 30 時間 / 1 席あたり月間）に連動し、**翌月 1 日**の繰り越しから新しい席数で再計算されます。
- 録音時間の上限を超えた分（超過分）は**追加**としてご請求に反映されます（録音は止まりません）。
- 支払い方法・請求書は Stripe のカスタマーポータルで自己管理できます。

料金の具体的な金額は、ご契約の代理店の料金プラン・お見積りをご確認ください。本書では課金の仕組みのみを記載しています。

9. サポート・運用

- 継続アップデート — 機能改善は追加費用なしで随時提供されます。新バージョンがあると「最新版があります」通知が表示され、画面の再読み込みで最新版になります。
- 告知バナー — メンテナンスなどの重要なお知らせは画面上部のバナーで告知されます。
- 問い合わせ窓口 — アプリ内ヘルプの「お問い合わせ」から連絡できます。

Hope Care AI システム仕様書 / 版数 v2026-07-12

本仕様は予告なく変更されることがあります。最新の制限値は各画面の表示および本書「4. 制限値一覧」をご確認ください。

© 2026 Ordentier Corporation.