業務要件定義書

[プロジェクト名]

第 n.n版

改訂履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版数 | 改訂日付 | 改訂者 | 改訂内容 |
| n.n | yyyy年mm月dd日 |  |  |

変更履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 履歴ID | 更新日付 | 更新者 | 更新内容 |
| n.n.rn | yyyy年mm月dd日 |  |  |

目次

[第１章 はじめに 5](#_Toc67245927)

[第２章 業務実施手順 6](#_Toc67245928)

[１． 業務の範囲（業務機能とその階層） 6](#_Toc67245929)

[２． 業務フロー 6](#_Toc67245930)

[３． 業務の実施に必要な体制 6](#_Toc67245931)

[４． 入出力情報及び取扱量 7](#_Toc67245932)

[５． 管理対象情報一覧 7](#_Toc67245933)

[第３章 規模 9](#_Toc67245934)

[１． サービスの利用者数及び情報システムの利用者数 9](#_Toc67245935)

[２． 処理件数 9](#_Toc67245936)

[第４章 時期・時間 10](#_Toc67245937)

[１． 業務の時期・時間 10](#_Toc67245938)

[第５章 場所等 11](#_Toc67245939)

[１． 業務の実施場所 11](#_Toc67245940)

[２． 諸設備、物品等 11](#_Toc67245941)

[第６章 管理すべき指標 12](#_Toc67245942)

[１． 管理すべき指標 12](#_Toc67245943)

[第７章 情報システム化の範囲 13](#_Toc67245944)

[１． 情報システムの機能 13](#_Toc67245945)

[第８章 業務の継続の方針等 14](#_Toc67245946)

[１． 目標復旧時間 14](#_Toc67245947)

[第９章 情報セキュリティ 15](#_Toc67245948)

[１． 情報セキュリティ対策の基本的な考え方 15](#_Toc67245949)

## はじめに

［本ドキュメントが対象とするプロジェクト・業務・情報システムの概要を記載する。なお、以降のフォーマットはサンプルとして提供するものであり、情報システムの特性、プロジェクトの工程（新規構築、再構築、改修等）、内容等に応じて適宜カスタマイズして使用すること。］

## 業務実施手順

［業務の実施に必要な体制、手順及びそれらを記載した業務フロー図、入出力情報項目及び取扱量等を記載する。］

### 業務の範囲（業務機能とその階層）

| 階層０ | | 階層１ | | 処理 | | 新情報システム適用対象候補 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 項番 | 名称 | 項番 | 名称 | 項番 | 名称 |
| 1 | 図書貸出業務 | 1-1 | 貸出申請 | 1-1-1 | 申請作成 | ○ |
| 1-1-2 | 申請提出 |
| 1-2 | 貸出申請受理 | 1-2-1 | 申請受理 | ○ |
| 1-2-2 | 申請内容確認 |
| 1-3 | 貸出申請承認 | 1-3-1 | 貸出承認 | ○ |
| ・・ | ・・・ | ・・ | ・・・ | ・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 階層０ | - 項番： | 階層ごとに番号体系を設定する。 |
| - 名称： | 業務機能を記載する。階層は業務機能を細分化し、段階的に定義する。 |
| * 階層１ | - 項番： | 階層ごとに番号体系を設定する。 |
| - 名称： | 業務機能を記載する。階層は業務機能を細分化し、段階的に定義する。 |
| * 処理 | - 項番： | 階層ごとに番号体系を設定する。 |
| - 名称： | 階層で区分した業務の処理手順を記載する。 |
| * 新情報システム適用対象候補： | | 新たに情報システムを利用する対象とするか記載する。 |

### 業務フロー

［業務フローの具体的な書き方については、実践ガイドブック第4章 サービス・業務企画のStep.4 業務の現状把握「３ 業務を可視化する」を参照のこと。］

### 業務の実施に必要な体制

| 実施体制 | 組織概要 | 補足 |
| --- | --- | --- |
| サービス課 | 窓口における各種手続の受付及び審査、督促等を行う。 | XXXXX |
| サービス課  （貸出承認者） | 貸出等の最終承認を行う。 | XXXXX |
| 管理課 | 蔵書に関する管理業務を行う。 | XXXXX |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 実施体制： | 業務を実施する組織を記載する。 |
| * 組織概要 | 組織が実施する業務の概要を記載する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

### 入出力情報及び取扱量

［画面、帳票などの、対象業務で使用している入出力の単位となる情報を一覧化する。］

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 業務処理 | 入出力情報名 | 入出力情報概要 | 入出力の区分 | 主な入出力情報項目 | 取扱量 | 用途 | 取得元/提供元 | 補足 |
| 貸出申請 | 貸出申請書 | 貸出手続の申請書 | 入力 | 申請年月日、氏名、住所、貸出希望書籍名 | 年間約 20,000件 | 貸出申請 | 申請者 | XXX |
| 貸出申請承認 | 貸出承認書 | 貸出手続の審査結果通知 | 出力 | 受理年月日、氏名、住所、審査結果等 | 年間約 20,000件 | 貸出申請結果通知 | 申請者/サービス課 | XXX |
| 蔵書更新 | 蔵書更新情報 | 蔵書の更新を記した帳票 | 入力 | 年月、書籍名、著者名、格納場所等 | 毎月50件 | 蔵書管理 | 管理課 | XXX |
|  | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 業務処理： | 業務の処理内容を記載する。 |
| * 入出力情報名： | 業務処理で利用する画面・帳票・ファイル（受け渡し用のcsv形式ファイルなど）等、入出力情報の名称を記載する。 |
| * 入出力情報概要： | 業務処理で利用する画面・帳票・ファイル（受け渡し用のcsv形式ファイルなど）等、入出力情報の概要を記載する。 |
| * 入出力の区分： | 入力または出力の区分を記載する。 |
| * 主な入出力情報項目： | 入力または出力する情報を記載する。 |
| * 取扱量： | 年間または月間、日単位などの業務処理取扱量を記載する。 |
| * 用途： | 入出力情報の用途を記載する。 |
| * 取得元/提供元： | 入出力情報の取得元または提供元を記載する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

### 管理対象情報一覧

［入出力情報の中から、対象業務で管理すべき情報（管理対象情報）を抜き出し、記載する。］

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理対象情報名 | 管理単位 | 主たる用途 | 主な属性 | 補足 |
| 書籍情報 | 書籍情報番号 | ある書籍のタイトルに紐づく情報を持つ | 書籍名、ISBN、著者、出版社名、版数、出版年月日、絶版の有無 | 書籍初回購入時に付番 |
| 書籍 | 書籍番号（書籍情報番号＋枝番） | ある書籍（物理的な印刷物など）個体に関する情報を持つ | 購入年月日、貸出回数、廃棄予定日 | 書籍購入時ごとに付番 |
| 貸出申請 | 貸出番号（日付＋連番） | 利用者が提出した申請書に関する情報を持つ | 申請年月日、利用者氏名、貸出希望書籍名 | 申請受理時に付番 |
| 利用者 | 利用者番号 | 利用者に関する情報を持つ | 氏名、住所、連絡先、利用回数 | 利用者登録時に付番 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| 管理対象情報名： | 管理対象情報の名称を記載する。（他の管理対象情報との関連等で、誤解の生じない名称にすることが重要。） |
| 管理単位： | 同一管理対象情報内で、ある個体を他と区別するために識別を行う識別子を記載する。通常、○○番号、××コードなどが相当する。 |
| 主たる用途： | 何に関する情報なのかを記載する。 |
| 主な属性： | その管理対象情報に付随する情報項目名を記載する。 |
| 補足： | 管理単位の採番タイミングなど、その他留意事項があれば記載する。 |

## 規模

［サービス（国又は地方公共団体の事務又は事業であって、特定の者に対して行われる金銭その他の物の給付又は役務の提供、国又は地方公共団体が行う規制、監督、助成、広報、公共施設の整備その他の公共の利益の増進に資する行為及びそのサービスに係る業務を実施する職員等が業務を円滑に行うための仕組みのこと）の利用者数及び情報システムの利用者数、単位（年、月、日、時間等）当たりの処理件数等を記載する。］

### サービスの利用者数及び情報システムの利用者数

| 利用者 | 利用者の種類 | | 主な利用拠点 | サービス提供時間帯 | 利用者数 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| サービス利用者 | 情報システムの利用者 |
|
| 市民 | ○ | ○ | 全国 | 9:30～17:30 | 約100,000人 | XXXXX |
| 図書館サービス窓口担当者 | － | ○ | 本省 | 9:00～18:00 | 約10人 | XXXXX |
| 図書館管理課担当者 | － | ○ | 本省 | 9:00～18:00 | 約5人 | XXXXX |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 利用者： | | サービスまたは情報システムを利用する者を記載する。 |
| * 利用者の種類 | - サービス利用者： | 利用者のうち、サービス利用者の有無を記載する。 |
| - 情報システムの利用者： | 利用者のうち、情報システム利用者の有無を記載する。 |
| * 主な利用拠点： | | サービスまたは情報システムを利用する拠点を記載する。 |
| * 主な利用時間帯： | | サービスまたは情報システムを利用できる時間帯を記載する。 |
| * 利用者数： | | サービスまたは情報システムのおおよその利用者数を記載する。 |
| * 補足： | | その他留意事項があれば記載する。 |

### 処理件数

| 項目 | 処理件数 | | 補足 |
| --- | --- | --- | --- |
| 定常時 | ピークの特性 |
| 貸出申請件数（XX年度） | 約100件/日 | 約300件/日、午前中と夕方に集中 | XXXXX |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 項目： | | 処理項目を年度別に記載する。 |
| * 処理件数 | - 定常時： | 定常時の処理件数を記載する。 |
| - ピークの特性： | ピーク時の処理件数や、集中した時間帯などの特性を記載する。 |
| * 補足： | | その他留意事項があれば記載する。 |

## 時期・時間

［業務の実施時期、期間及び繁忙期、業務の実施・提供時間等を記載する。］

### 業務の時期・時間

|  | 実施時期・期間 | 実施・提供時間 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- |
| 通常期 | 下記以外 | 9:30～17:30 | XXXXX |
| 繁忙期 | 7月～8月（夏休み期間） | 9:00～18:00 | XXXXX |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 実施時期・期間： | 業務の実施時期・期間を、通常期と繁忙期別に区分して記載する。 |
| * 実施・提供時間： | 業務の実施・提供時間を、通常期と繁忙期に区分して記載する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

## 場所等

［業務の実施場所、諸設備、必要な物品等の資源の種類及び量等を記載する。］

### 業務の実施場所

| 場所名 | 実施体制 | 実施業務 | 所在地 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○○図書館 | 管理課 | 蔵書に関する管理業務を行う。 | A県B市X町Y番地 | XXXXX |
| サービス課 | 情報システムを利用した貸出申請に対する受付、審査、督促等を行う。 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 場所名： | 業務の実施場所を記載する。 |
| * 実施体制： | 業務を実施する組織を記載する。 |
| * 実施業務： | 組織が実施する業務内容を記載する。 |
| * 所在地： | 業務を実施する場所の所在地を記載する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

### 諸設備、物品等

| 種類 | 量 | 補足 |
| --- | --- | --- |
| 作業室 | １部屋（100平米程度（20名程度が作業できる部屋）） | 新規確保 |
| 机 | ７脚 | ５脚新規確保 |
| 椅子 | １８脚 | １０脚新規確保 |
| ＡＣ電源 | ２ＫＶＡ（容量）、２箇所、２系統 | 新規確保 |
| 空調装置 | １式 | 既存のものを活用 |
| 監視カメラ | １台 | 既存のものを活用 |
| ＩＣカード認証装置 | １式 | １式新規確保 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 種類： | 業務で必要な諸設備、物品等の種類を記載する。 |
| * 量： | 諸設備、物品等の必要量を記載する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

## 管理すべき指標

［業務の運営上補足すべき指標項目、把握手順・手法・頻度等を記載する。］

### 管理すべき指標

| 指標の種類 | 指標名 | 計算式 | 単位 | 目標値 | 計測方法 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| プロジェクト成果目標 | 利用者満足度 | 「満足」とした回答数」／「全有効回答数」×100 | ％ | 初年度：○○％  2年目以降：○○％ | 手続完了者を対象としたアンケート |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| 業務（サービス）効果指標 | 窓口における事務処理時間（待ち時間） | 窓口における事務処理時間（待ち時間） | 分／回 | ○○分／回 | 情報システムでログを取得 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| 業務（サービス）実施指標 | 決裁ルート見直し状況（対計画） | 「○階層以内に短縮化できた手続数」／「全手続数」×100 | ％ | ○階層以内に短縮化 | 実施状況を調査 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| 情報システム性能指標 | 稼働率 | 「年間実稼働時間」／「年間予定稼働時間」×100 | ％ | ○％ | 運用作業報告 |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 指標の種類： | 業務の運営上管理すべき指標の種類を記載する。 |
| * 指標名： | 指標の種類に属する指標名を記載する。 |
| * 計算式： | 指標の計算式を記載する。 |
| * 単位： | 指標の単位を記載する。 |
| * 目標値： | 目的の達成を評価するための、時期と指標値とを記載する |
| * 計測方法： | 指標を評価するための計測方法を記載する。 |

## 情報システム化の範囲

［情報システムを用いて実施する業務の範囲及び情報システムを用いずに実施する業務の範囲等を記載する。「第２章１．業務の範囲（業務機能とその階層）」を基に、情報システムとして必要な機能を整理する。］

### 情報システムの機能

| 機能ID | 情報システム機能 | | 対応する処理 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○○ | 貸出申請 | 申請書を作成・提出する機能 | 1-1-1、1-1-2 | XXX |
|  | 申請書確認 | 申請内容を確認する機能 | 1-2-1、1-2-2 | XXX |
|  | 申請書承認 | 申請内容を承認する機能 | 1-3-1 | XXX |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 機能ID： | 要件定義書において機能を一意に識別するためのIDを記載する。 |
| * 情報システム機能： | 情報システムを用いて行う作業の範囲を情報システム機能として再編成し記載する。 |
| * 対応する処理： | その機能が対応する処理の番号（第２章１．業務の範囲（業務機能とその階層）参照）を記入する。 |
| * 補足： | その他留意事項があれば記載する。 |

## 業務の継続の方針等

［業務の継続に関する基本的な考え方を記載する。なお、業務継続計画を策定する必要がある業務にあっては当該計画の策定時に平常時以外の詳細を改めて検討するものとする。］

### 目標復旧時間

| 目標復旧時間 | | 稼働率目標 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- |
| 平常時 | 大規模災害等の発災時 | 平常時 |
| １日以内 | ７日以内 | 97% | XXXXX |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 目標復旧時間 | - 平常時： | 平常時における、目標復旧地点まで復旧させる時間の目標を記載する。 |
| - 大規模災害等の発災時： | 大規模災害等の発災時における、目標復旧地点まで復旧させる時間の目標を記載する。 |
| * 稼働率目標 | - 定常時： | 年間で稼働が期待される全時間のうち、故障やメンテナンスによる停止時間を除いた実質の稼働時間の比率を記載する。 |
| * 補足： | | その他留意事項があれば記載する。 |

## 情報セキュリティ

［業務において取り扱われる情報の格付・取扱制限等に応じた情報セキュリティ対策の基本的な考え方を記載する。なお、ここに記述されたものは、ライフサイクル全体を通してリスク管理を適切に行い、保護を確実に行う必要がある。］

### 情報セキュリティ対策の基本的な考え方

| 主な情報 | 情報の機密性 | | その他  （情報の完全性、可用性等） | | 情報の取扱いで考慮すべき関連法令 | 補足 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 特徴 | 格付の区分 | 特徴 | 格付の区分 |
| 貸出申請書 | 個人情報が含まれる。情報漏えい等が発生した場合、利用者に財産上の被害を与えるおそれがある。当該業務において最も機密性の高い情報。 | 機密性２情報 | － | － | ○○法 | XXXX |
| 貸出承認書 | 個人情報が含まれる。情報漏えい等が発生した場合、一定程度の社会的批判を受けるおそれがある。 | 機密性２情報 | 情報の改竄により業務に一定の影響を受けるおそれがある。（電子署名の付与等の対策が必要） | 完全性２情報 | ○○法 | XXXX |
| ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |  | ・・・ | ・・・ |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 主な情報： | | 業務において取り扱われる情報を記載する。「4．入出力情報及び取扱量」の入出力情報名と名称を合わせること。 |
| * 情報の機密性 | - 特徴： | 個人情報の有無や情報漏えいが発生した際の影響等、情報の機密性に関する特徴を記載する。 |
| - 格付の区分： | 機密性の格付区分を記載する。 |
| * その他（情報の完全性、可用性等） | - 特徴： | 情報の改ざん等が行われた際の影響等、情報の完全性、可用性等に関する特徴を記載する。 |
| - 格付の区分： | 完全性・可用性等の格付区分を記載する。 |
| * 情報の取扱いで考慮すべき関連法令： | | 情報の取扱いで考慮すべき関連法令を記載する。 |
| * 補足： | | その他留意事項があれば記載する。 |

以上