

# 品質管理基準（開発部）

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	新規（規程管理規程改正対応）	H22.04.01
1.1	文面改訂、作業計画書作成時期追記	H23.09.09
2.0	各プロセス適用基準の見直し	H23.12.12
3.0	10 品質のチェック、品質チェックリスト（様式3）の追加	H25.12.01
4.0	8 障害管理の見直し 別表2の見直し 文言修正	H26.10.01
5.0	6 成果物（ドキュメント）の承認の見直し 7 システムのリリースの見直し 8 障害管理の見直し 9 品質目標を9 品質判断基準に変更、別表1の見直し 別表2の削除	H27.10.01
6.0	様式1の見直し、様式2の廃止、様式3の見直し	H28.01.01
7.0	10 品質のチェックにおける手法の見直し、様式1のレイアウト見直し、様式2の廃止	H28.02.01
8.0	品質基準値の見直し	H28.09.19
9.0	4. 見積り基準 および 別紙2__見積り基準 の追加	R03.01.01
10.0	様式1の見直し	2021.10.01
11.0	様式1「開発作業計画」に振り返り用シートを追加	2022.01.04
12.0	品質基準および見積り基準の見直し 様式1「開発作業計画」に品質基準見直し結果を反映	2023.01.04
13.0	8. 本番稼働承認の追加	2024.01.01
13.1	4. 見積り基準 業務処理注文受付票兼作業管理票の運用変更に伴う変更 8. 本番稼働承認 本番稼働承認の対象に関する記述変更	2024.10.01

# 品質管理基準（開発部）

規程番号 0204-0000-03-基

制 定 日 2010年 4月 1日

改 正 日 2024年10月 1日

## 1 はじめに

本品質管理基準は、開発部における作業全般について、その品質を保証するために守るべき基準を定めたものであり、定期的な見直しと改善を通じてさらなる品質向上を図ることを目的とする。

なお、センター作業工数が10人日以下の場合は、プロセスの一部を省略することができる。

また、10人日を超える場合においても作業内容が単純で難易度が低い、リリース日までの作業期間が極端に短く緊急性の高い作業等の場合は、副部長の判断で一部プロセスを省略することができる。

## 2 品質の定義

本基準における品質は下記のものとする。

### (1) 納期

要件定義された期日に稼働できること。

### (2) サービス

要件定義された機能が具備されていること。

### (3) 作業結果

計画時に定義された作業がすべて完了しており、かつ、結果が良好であること。

### (4) 成果物

作業工程において予定された成果物がすべて作成されていること。

### (5) 信頼性

システムの不具合による障害を発生させないこと。

### (6) 安全性

セキュリティなどについても考慮されていること。

### (7) 効率性

作業過程において冗長な部分を排し、効率的に作業がされていること。

### (8) 費用

安価で費用対効果の高い提案をおこない、コスト意識をもって作業を実施し、予算内で完了していること。

## 3 作業の開始

作業にあたっては、事実を記録し、明確な作業開始の部内承認を得ることとし、以下のいずれかをもって作業を開始する。

### (1) 年度計画にもとづく指示

### (2) 受託契約にもとづく（その契約のための事前整理も含む）指示

### (3) システム保守契約にもとづく作業依頼（文書による依頼を原則とする）

### (4) システム保守契約にもとづくシステム登録依頼（各システムでの作業手順書等にもとづくもの）

### (5) 特別依頼にもとづく場合（システム依頼書等の文書）

### (6) 障害時の処置、対策の指示（未然防止、事前チェック作業も含む）

### (7) その他部内改善等の指示

#### 4 見積り基準

外部に提示する目的の見積りは、必ず正式な依頼および手続きにもとづきおこなうものとする。

見積りの種類・手法および工数算出の基準について、別紙2にまとめる。

#### 5 作業の計画

作業プロセスの標準化に従い、漏れなく期限どおりに作業を実施するため、要件が確定した時、もしくは作業依頼があった時には、作業計画書（様式1 開発作業計画書 兼 実績管理表）を作成し、以下の項目を明確にする。この時、事前にかかった調査、要件定義等の工数についても実績を含める。

ただし、具体的な作業手順が明確になっているもの（例：3（4）、3（6）等）、または、センター作業工数が10人日以下の場合は、省略することができる。

- （1）作業の開始日
- （2）作業の完了日
- （3）作業工数
- （4）作業の担当者
- （5）リリース日または納品日
- （6）フォローアップが必要な場合はその期間

#### 6 レビュー

一つ一つのプロセスが要求・目的に合致し計画どおり進捗していることを確実にし、他への影響を的確に把握するため、各作業プロセスの計画、手順、結果は複数の関係者による対面でのレビューを実施し検証する。また、関連システムなど他への影響についても検証する。レビュー後、レビュー結果は記録し報告する。

以下にレビュー対象を例示する。

- （1）作業計画（全体スケジュール、詳細スケジュール）  
作業グループ全体の整合性を確認すること。
- （2）開発（作業）要件  
内部の要件確定レビューのほか委託元の承認も得ること。
- （3）工程ごとの成果物（ドキュメント）  
前工程のドキュメントとの整合性も確認すること。
- （4）作業実施手順、作業チェックリスト、作業結果  
特にテスト仕様および結果は、要件定義のほか設計書の仕様と照合すること。
- （5）他部門とのレビュー  
見積りは、提出前に依頼部門とのレビューを実施すること。  
新規運用、運用システムの変更にあたっては、運用部門とのレビューを実施すること。
- （6）リリース  
リリース承認レビューを実施することとし、あらかじめ判定基準、判定責任者を明確にしておくこと。
- （7）作業進捗  
レビューは適宜おこない、週次、月次評価を実施する。この時、日程上の進捗確認のみならず、工数（作業時間、時間外作業、休日作業状況も考慮）消化状況についての確認もおこなうこと。

## 7 成果物（ドキュメント）の承認

作業プロセスが標準化に従い適切に実施されていることを確実にし、事後の処置についても迅速・適切に対応できる記録を残すため、成果物については職制規程別表3にもとづき承認を得る。

開発工程ごとに作成される成果物についても同様であるが、成果物については下記について留意すること。

- (1) 作成時のみならず、システム保守、改良で発生した改訂について、その履歴とともに承認を得ること。
- (2) 承認されたドキュメントは、別途、定められた保存基準に従い、最新バージョンが保管・参照されることを確実にすること。

## 8 本番稼働承認

本番稼働時は職制規程別表3にもとづく承認を受ける。

ただし、他部署・他グループが別途承認を受ける場合は省略することができる。

## 9 システムのリリース

リリース作業を漏れなく障害なく確実に実施するため、また他システムへの影響等システム運用に問題を生じさせないよう保護するため、個々のプログラムリリースについて都度承認を受けることに加え、新規システムの構築、導入、移行にあたっては、事前にシステム導入計画書、移行計画書を作成し、運用部門へ報告する。

## 10 障害管理

障害対処では迅速な回復処置とともに「本来どこで発見されるべきであったか」、「なぜ発見できなかったか」等を検証し、再発防止策を検討することが重要である。

発生した障害については、障害対応管理要領（開発部）に基づき対応する。

### 11 品質判断基準

品質が一定の基準を満たしていることを判断する指標として、基準値を別紙1にまとめる。

なお、作業計画後に指標が改正された場合は、作業計画時点の指標を使用することができる。

### 12 品質のチェック

各開発工程における成果物の品質を担保するため、作成者は対面レビューを実施し、その記録を残す。ただし、レビュー済の成果物に対する再レビューは、レビューア単独によるレビューとしても良い。また、プログラムソースコードについては、次のとおりとしても良い。

- (1) レビューの対象を代表的なコードのみとすること
- (2) 改良に限り、レビュー自体を省略すること
- (3) レビューア単独によるレビューとすること

また、開発・改良作業が完了したのち、開発作業全体の振り返りをおこない、品質判断基準の範囲に収まらない乖離が発生した場合はその要因を分析する。

## 品質基準値

### 1. 工数の乖離度

乖離度＝実績工数／見積工数  
＝110%以内を基準値とする。

### 2. 工期の乖離度

3人月を超える開発において計画工期と適正工期を比較する。  
計画工期が適正工期を下回る場合、適切な対策が講じられていることを確認すること。

適正工期＝投入人月の立方根の2.7倍  
乖離度＝計画工期／適正工期

#### 基準・対策例

- ・100%未満の場合・・・ユーザー（顧客）の協力を仰ぐ等の対策が必要。
- ・90%以下の場合・・・開発規模を見直す、工期を再設定し長くする等の対策が必要。

### 3. 開発スケジュール遅延度

カットオーバー予定日に対して、開発部側の理由による遅延の日数で評価する。（途中フェーズでの遅延はここでは問わない）

遅延度＝運用日数でカウントした遅延日数  
＝0日を基準値とする

### 4. 機能不備指摘率

機能不備指摘数＝フォローアップ期間中に利用者から指摘された不備機能の数

機能不備指摘基準数＝1件／開発工数（3人月）

機能不備指摘率＝機能不備指摘数／機能不備指摘基準数  
＝30%以内を基準値とする

※フォローアップ期間は、仮リリースから本リリースまでの期間、またはモデル稼働期間とする。

## 見積り基準

### 1. 見積りの種類

見積り作成時には、以下のどの種類の見積りであるか明確にすること。

- ①概算見積り … 受注することを目的とした要件定義に基づく見積り。
- ②正式見積り … ①と同じ。
- ③超概算見積り … 規模感の確認を目的とした見積り。本見積りで受注することはできない。

### 2. 見積り手法

見積りは以下のいずれかの手法でおこなうこと。

- ①F P法 … データとトランザクションからF P値を計測する手法。  
生産性は30FP／人月とする。
- ②WBS法 … 必要な作業をワークパッケージに分割し、積算する手法。
- ③類推法 … 過去の類似案件の実績値をもとに推定する手法。  
※類推法は超概算見積りのみ使用可能とする。
- ④その他 … 別途定められた見積基準やベンダー見積等から算出する手法。

### 3. 要件定義工数基準

要件定義工数は実績で計上することとし、以下の基準とする。

- ・含むもの … 要件定義書作成、業務分析、法律・制度改正等調査、改良時の影響調査、要件定義にかかる打ち合わせ・レビュー・作業調整 等
- ・含まないもの … 開発技術知識習得（開発・基盤基礎知識、言語知識）  
※ただし、当社取扱いではない開発技術知識習得は要件定義工数に含める。

### 4. 管理工数基準

管理工数は必ず計上することとし、以下の作業を対象とする。

進捗管理、品質管理、変更管理、障害管理、調整・打合わせ等のWBS上に現れない管理作業。  
管理工数はセンター作業工数の10%を基本とし、必要に応じて見積もることとする。

### 5. リスク工数基準

リスク工数は原則計上することとする。

ただし、定型作業等で想定外の作業が発生する可能性が低い場合は、リスク工数の計上を省略することができる。

#### ①概算見積り、正式見積り

以下のリスクを想定する。

軽微な仕様変更、予定作業に対する想定外の必要工数増加 等

リスク工数は全体工数の10%とする。

#### ②超概算見積り

以下の基準とする。

要件の明確度		基準値
低	要件概要が不明確である	<u>全体工数の100%</u>
中	要件概要までは文書化できている	<u>全体工数の50%</u>
高	機能レベルまで把握できている	<u>全体工数の30%</u>

6. 年間保守工数基準

保守契約内容に応じて以下の基準から見積りをおこなう。

なお、保守内容基準に記載以外の作業等がある場合は、別途必要工数を加算する。

保守内容基準	基準値
通常保守（問合せ対応、システム維持管理、不具合対応）	<u>全体工数の 1 0 %</u>
通常保守 + 軽易なデータパッチ	<u>全体工数の 1 5 %</u>
通常保守 + 軽易なデータパッチ・システム修正	<u>全体工数の 2 0 %</u>

※「軽易な」とは工数 1 人日以下の作業を指す。

7. 見積り基準の見直しについて

必要に応じて実績工数の分析をおこない、本基準は見直しを実施する。