

まごころサポート統合システム

# 要件定義書

---

2025年9月5日  
株式会社Lbose

# 目次

---

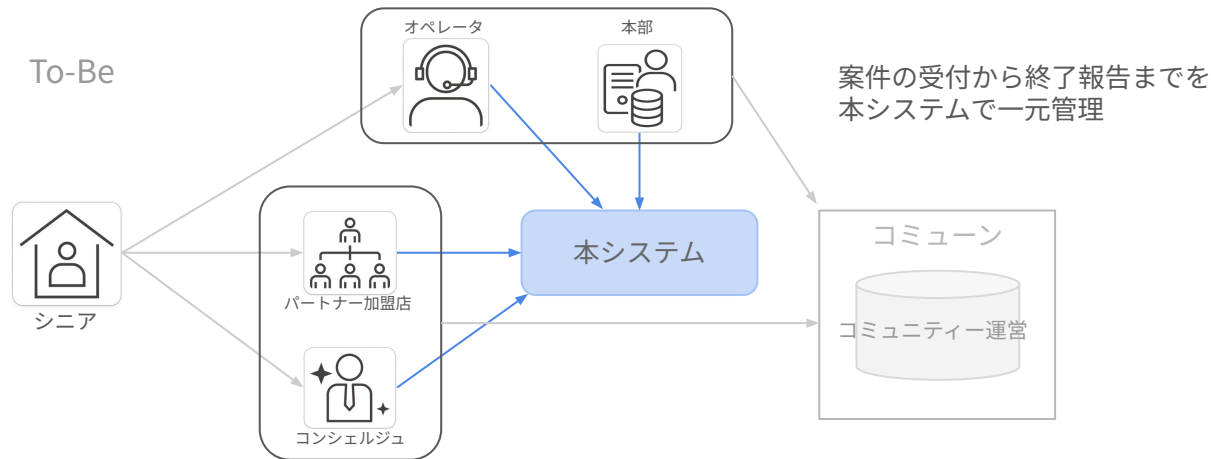
- システム化の目的と範囲
- 業務要件一覧（一部抜粋）
- 業務要件（フロー図一部抜粋）
- 機能要件（一覧）
  - 参考：機能と配置イメージ
- 非機能要件（一覧）
  - 可用性
  - 性能
  - セキュリティー
  - 移行性
  - プロジェクト上の留意事項
- 開発スケジュール
- 体制

# システム化の目的と範囲

## ● 目的

- 現在、複数のツールに分散されている業務進行を統一化することで効率化をはかる
  - 特に以下の課題解決をはかる
    - 1) 案件確認～作業報告の煩雑プロセスによるコンシェルジュ負担 → アプリ一元化により解消
    - 2) 分散情報管理による業務非効率・データ活用困難 → 統合データベース・分析基盤構築により効率化実現
    - 3) 情報連携不備による報告遅延・漏れ、顧客満足度低下 → 円滑連携システムによりサービス品質向上実現
  - その他
    - Salesforceからの完全データ移行により、以降Salesforceの利用を廃止する
    - 顧客（シニア）向けのページ・機能は本プロジェクトの範囲外とする

## ● 範囲



# 業務要件（主要業務一覧①）

・本件は以下の業務を中心としてシステムを統合し再構築する（※抜粋資料のため全業務一覧は別途資料参照）

管理番号	業務	説明	実施者	システム化対象
BR-001	顧客情報の登録・更新	顧客の基本情報（氏名、住所、連絡先等）の登録・更新。入力検証、重複チェック、変更履歴管理を行う。	オペレーター	○
BR-002	顧客履歴の参照・確認	過去のサービス利用履歴、相談履歴を時系列で表示。基本検索機能で確認を支援。	オペレーター パートナー加盟店	△
BR-003	特記事項・要注意点の管理	顧客固有の注意点、特記事項をアラート表示。アレルギー、身体状況、家族構成等の重要情報管理。	オペレーター コンシェルジュ	－
BR-004	顧客満足度の収集・管理	サービス完了後の満足度調査の実施・記録。自動アンケート送信、回答結果の分析・蓄積。	システム・顧客	－
BR-005	パートナー企業の登録・管理	パートナー企業の基本情報、契約情報、連絡先等を管理。認定状況、契約条件、更新時期の管理を行う。	オペレーター	○
BR-006	対応可能エリア・専門分野の管理	各パートナーの対応可能地域、得意分野、資格情報を管理。地図表示、スキルマトリクス等による視覚的管理。	オペレーター パートナー加盟店	－
BR-007	稼働状況・スケジュール管理	顧客要望に基づく事前見積りものの作成・提示・管理。標準価格表、計算支援機能、過去実績参照による精度向上。	パートナー加盟店 コンシェルジュ	△

# 業務要件（主要業務一覧②）

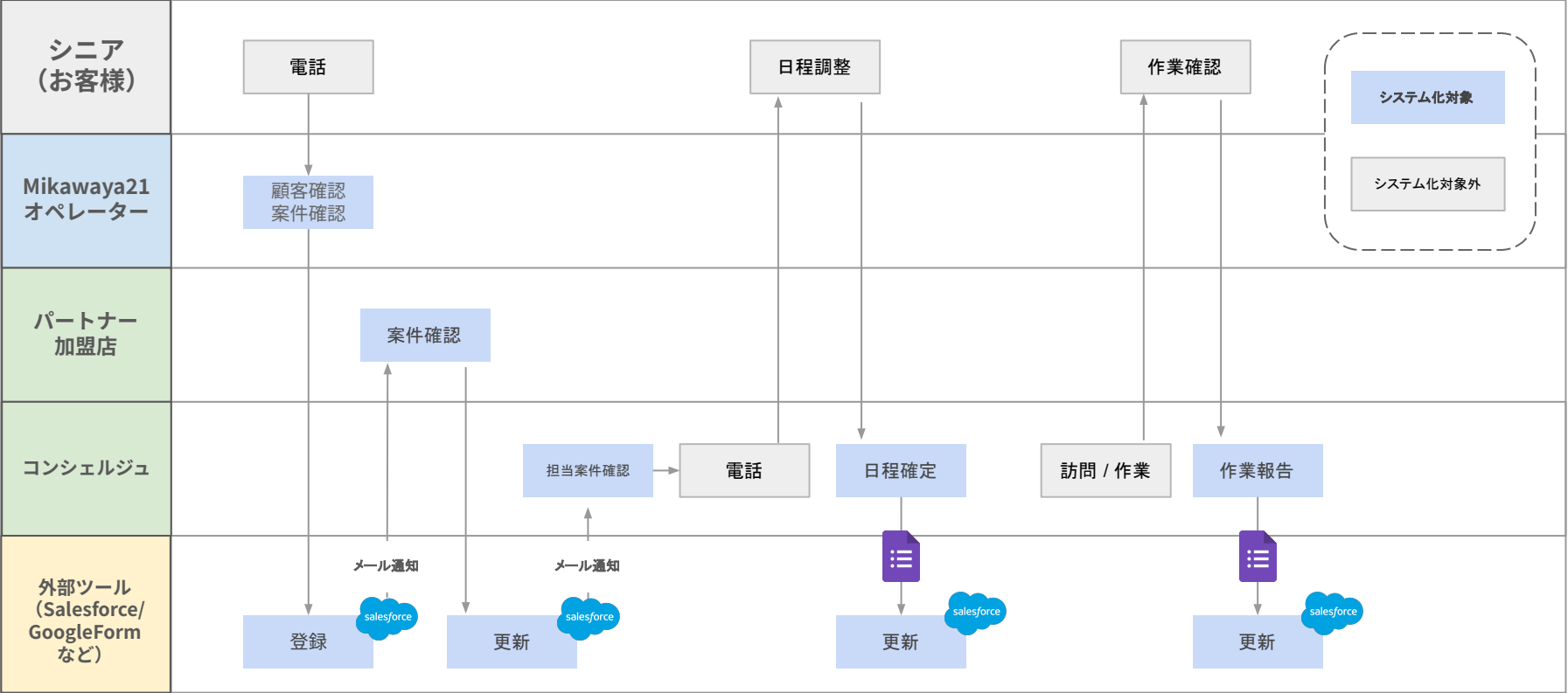
・本件は以下の業務を中心としてシステムを統合し再構築する（※抜粋資料のため全業務一覧は別途資料参照）

管理番号	業務	説明	実施者	システム化対象
BR-008	パートナー評価・実績管理	対応件数、評価スコア、顧客満足度等の実績を管理。基本的な数値表示のみ。	システム パートナー	－
BR-009	パートナー選定・候補提示	地域を考慮した距離順パートナー表示。オペレータが最終選定。	システム オペレーター	△
BR-010	案件の新規登録・作成	受付した相談を案件として正式登録、一意の案件IDを付与。案件カテゴリ分類、初期ステータス設定を自動実行。	システム オペレーター	○
BR-011	案件ステータスの更新・管理	案件の進捗に応じたステータス更新・管理。ワークフロー制御、自動ステータス遷移、手動更新機能。	システム オペレーター	○
BR-012	案件の進捗監視・追跡	全案件の進捗状況をステータス表示で確認。基本的なダッシュボード表示。	システム オペレーター	△
BR-013	案件の完了確認・クローズ	案件完了時の最終確認・正式クローズ処理。完了条件チェック、関係者への通知、履歴保存。	システム オペレーター	○
BR-014	案件履歴の保管・参照	完了案件の詳細履歴保管・検索・参照機能。長期保存、アーカイブ機能、統計分析用データ提供。	システム オペレーター	○

# 業務要件（主要業務フロー図）



・本件は以下の業務を中心としてシステムを統合し再構築する（※抜粋資料のため全業務一覧は別途資料参照）



# 機能要件（機能一覧①）

・本件は以下の機能を中心としてシステム構築する（※抜粋資料のため全機能一覧は別途資料参照）

管理番号	機能	説明	分類	対応業務要件	備考
M-001	顧客情報管理	顧客の基本情報（氏名、電話番号、住所、メール）の登録・更新・削除。氏名・電話番号による検索機能。一覧表示・重複チェック機能。	オペレーター	BR-001	基盤機能
M-002	パートナー企業管理	パートナー企業の基本情報・連絡先の登録・更新・削除。対応エリア・専門分野の設定。企業ステータス管理・一覧表示機能。	オペレーター	BR-005	基盤機能
M-003	コンシェルジュ管理	コンシェルジュの個人情報・連絡先の登録・更新・削除。保有スキル・所属企業の設定。稼働ステータス管理・一覧表示機能。	オペレーター	BR-007	基盤機能
M-004	サービスカテゴリ管理	サービスカテゴリの登録・更新・削除。カテゴリ別基本料金の設定。有効・無効設定・一覧表示・並び順変更機能。	オペレーター	BR-010	基盤機能
W-001	案件受付・登録	顧客選択・サービスカテゴリ選択・希望日時入力による案件登録。緊急度設定・特記事項入力。案件ID自動生成機能。	オペレーター	BR-015	音声入力は将来的に検討余地あり
W-002	パートナー選定	作業場所・サービスカテゴリによるパートナー企業の自動フィルタリング。距離順でソート。	オペレーター	BR-009	AI自動選定機能は将来的に検討余地あり

# 機能要件（機能一覧①）

・本件は以下の機能を中心としてシステム構築する（※抜粋資料のため全機能一覧は別途資料参照）

管理番号	機能	説明	分類	対応業務要件	備考
W-003	パートナー依頼	選定パートナーへの案件依頼メール自動生成・送信。メールテンプレート・送信履歴記録・再送・ステータス管理機能。	オペレーター	BR-017	
W-004	受注可否確認	パートナー向け案件詳細表示・承諾辞退選択機能。辞退理由選択・詳細入力・回答期限表示・履歴記録機能。	パートナー加盟店	BR-017	
W-005	見積もり入力	見積もり金額・内訳（材料費、作業費等）入力。作業予定日時・詳細説明入力・修正機能。	パートナー加盟店	BR-017	
W-006	日程調整	カレンダー表示での作業日選択・時間帯選択機能。日程変更・再調整・確定通知・調整履歴記録機能。	オペレーター	BR-026	Googleカレンダー連携は将来的に検討
W-007	作業報告	モバイル対応の作業報告入力フォーム。作業時刻記録・内容入力・写真撮影添付・顧客確認・提出確認画面表示機能。	コンシェルジュ	BR-020	音声入力・OCRは将来的に検討
W-008	案件完了処理	案件ステータス完了更新・作業完了確認機能。請求情報確認・完了通知送信・履歴保存機能。	オペレーター パートナー加盟店	BR-051	

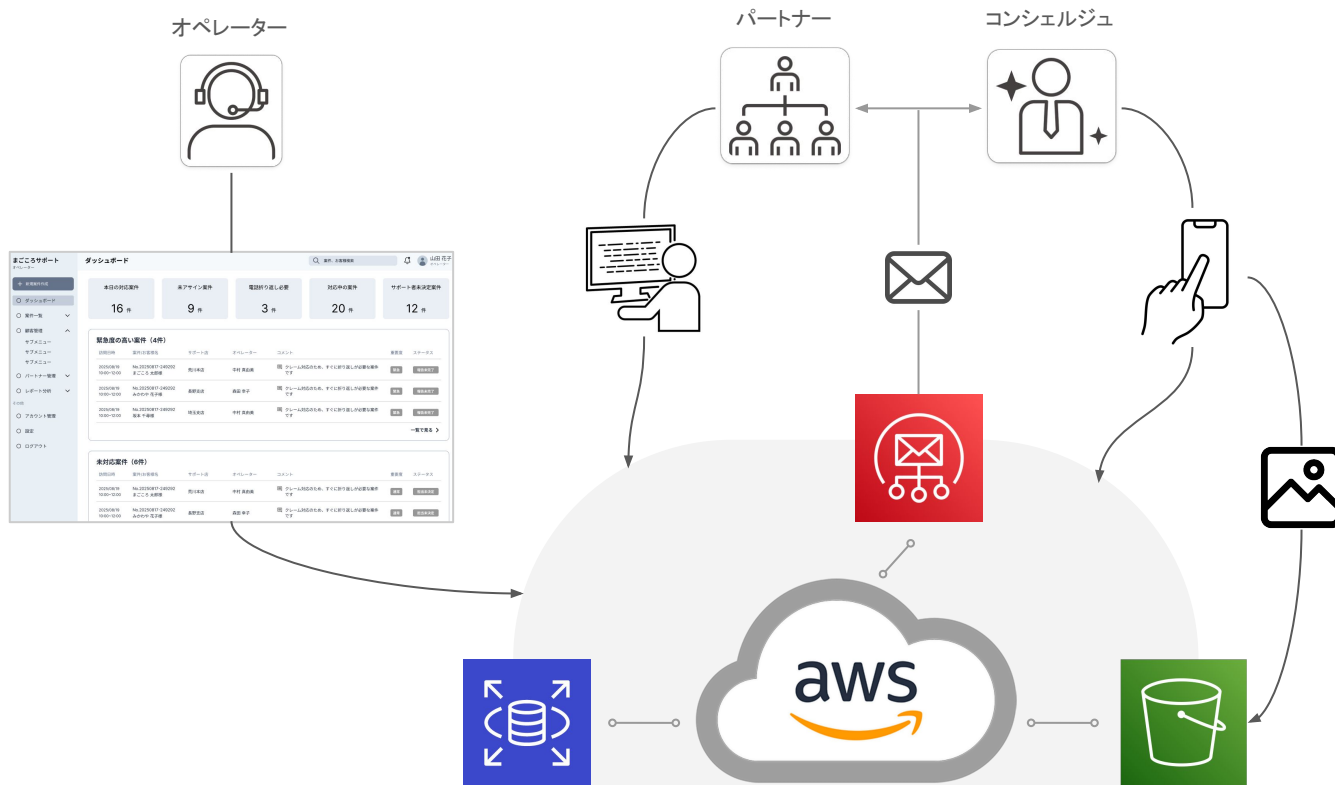


# 機能要件（機能一覧③）

・本件は以下の機能を中心としてシステム構築する（※抜粋資料のため全機能一覧は別途資料参照）

管理番号	機能	説明	分類	対応業務要件	備考
A-001	案件一覧表示	ステータス別タブ表示・案件一覧テーブル表示。案件ID・顧客名・期間検索・ページング・詳細画面遷移機能。	オペレーター パートナー加盟店	BR-012	
A-004	顧客履歴参照	顧客別過去案件一覧表示（時系列）。各案件基本情報表示・詳細遷移・利用統計表示・特記事項表示機能。	オペレーター	BR-002	
A-006	ユーザー管理	システム利用者のアカウント作成・編集・削除。基本権限設定・ステータス管理・パスワードリセット・ログイン履歴確認機能。	システム管理者	BR-071	
S-001	ログイン認証	ユーザーID・パスワード認証・試行回数制限機能。セッション管理・権限制御・ログイン記録・パスワード変更機能。	全ユーザー	BR-071	システム基盤
S-002	データバックアップ	データベース自動バックアップ。実行状況記録・整合性チェック・復旧・実行結果通知機能。	システム	BR-072	システム基盤

# 補足：機能と配置イメージ



# 非機能要件①

- 非機能要件では機能要件以外を定義するが、多岐に及ぶため以下の方針とする

非機能要件	管理番号	個別定義対象	内容
可用性（信頼性）	NR-01	○	システムの利用可能率についての方針を定義する。 目標としては業務時間の安定稼働。詳細は別紙にて定義。
性能	NR-02	○	システムが達成すべき性能について定義する。 レスポンス時間とスループットの基準値を設定。詳細は別紙にて定義。
セキュリティ	NR-03	○	システムが有すべきセキュリティについて定義する。 詳細は別紙にて定義。
移行性	NR-04	○	データ移行、システム移行について定義する。 詳細は別紙にて定義。
保守性	NR-05	—	可能な限りメンテナンスフリーな環境（AWS等）を利用するものとする。運用負荷の軽減を重視。
プロジェクト上の留意事項	NR-06	○	本システムはWebシステムのため、動作可能なブラウザについて非機能要件にて定義する。 AWS利用前提での制約事項を定義。詳細は別紙にて定義。
環境・エコロジー	NR-07	—	本システムとしては特に定義しないが、利用するクラウドサービスなど、可能な限り環境に考慮したものを選定する。

# 非機能要件②

- 非機能要件では機能要件以外を定義するが、多岐に及ぶため以下の方針とする

非機能要件	管理番号	個別定義対象	内容
アクセシビリティ	NR-08	—	本システムは業務システムであるため、基本的なアクセシビリティは確保するが、高度な要求は定義しない。
操作性（使いやすさ）	NR-09	—	本システムは業務効率化を目的とするため、直感的な操作性を重視する。 操作性に課題がある場合はPhase 2/3で改善対応。
方式	NR-10	—	方式については基本設計における「方式設計」にて行うものとする（要件定義の範囲外）。 継続性の観点からAWS主要サービスを採用。
運用性	NR-11	—	運用についての要求は別途「運用計画書」にて定義するものとする（要件定義の範囲外）。

# 非機能要件：可用性

- 可用性に対する要件を下記のように定義する

管理番号	NR-01
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>業務時間中の安定稼働を目標とする</b>(平日8:00-20:00、必達ではなく目標値)</li><li>● 99.0%以上の稼働を期待する(詳細は補足を確認)</li></ul>
理由	<ul style="list-style-type: none"><li>● 業務システムとしての基本的な可用性確保が目的であるため</li><li>● Phase 1は基本機能に特化し、過剰投資を避ける</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>但し、以下の場合の停止は認める</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ メンテナンスのための停止(月4時間以下、夜間・休日が望ましい)稼働率99.0%以上が望ましい</li><li>○ 利用するAWSサービスの稼働率に依存(AWS SLA 99.95%以上を想定)</li><li>○ ※1ヶ月を720時間として計算</li></ul></li><li>● <b>過剰品質の防止</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 過剰品質による過剰投資を防止し本要件を満たすため、可能な限り安定したAWSマネージドサービスを利用</li><li>○ 特にサーバレス環境(Lambda、Fargate等)の活用が望ましい</li><li>○ 可用性に月額15万円以上の投資をすることを想定していない(費用対効果のバランス重視)</li></ul></li></ul>

# 非機能要件：性能

- 性能に対する要件を下記のように定義する

管理番号	NR-02
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>● レスポンス時間要件<ul style="list-style-type: none"><li>○ 基本マスタ管理画面: 平均3秒以内、最大10秒以内</li><li>○ 案件登録・更新処理: 平均5秒以内、最大15秒以内</li><li>○ 一覧表示(50件): 平均3秒以内、最大10秒以内</li><li>○ 画像アップロード: 平均10秒以内、最大30秒以内</li></ul></li><li>● 同時アクセス要件<ul style="list-style-type: none"><li>○ 同時ユーザー数: 50名(平常時)、100名(ピーク時)</li><li>○ 1日あたりの案件登録: 200件程度</li></ul></li></ul>
理由	<ul style="list-style-type: none"><li>● 業務効率化を図り、ユーザーのストレス軽減のため</li><li>● Phase 1は基本機能のため、現実的な性能目標を設定</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>● 拡張性について<ul style="list-style-type: none"><li>○ Phase 1においては拡張性は最優先ではないが、Phase 2/3での拡張方法はアーキテクチャ設計で考慮する</li><li>○ 将来的には同時ユーザー数500名、1日あたり案件登録1000件程度を想定</li></ul></li></ul>

# 非機能要件：セキュリティ

- セキュリティに対する要件を下記のように定義する

管理番号	NR-03
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Webシステムとしてのセキュリティ</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 基本的なWebシステムへのセキュリティ対策を実施すること</li><li>○ HTTPS通信の強制(TLS 1.2以上)</li><li>○ 入力値検証・サニタイジングの実装</li><li>○ SQLインジェクション、XSS等の基本的脆弱性対策</li></ul></li><li>● <b>AWS環境を含めたセキュリティ</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ AWSアカウントにはMFAを設定する</li><li>○ IAMロールによる最小権限の原則を適用</li><li>○ S3バケット等のパブリック公開設定を明示的に確認・制御</li></ul></li><li>● <b>データ保護</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 個人情報・顧客情報の適切な管理</li><li>○ データベース保存時の暗号化</li><li>○ ログイン認証とセッション管理</li></ul></li></ul>
理由	<ul style="list-style-type: none"><li>● 業務効率化を図り、ユーザーのストレス軽減のため</li><li>● Phase 1は基本機能のため、現実的な性能目標を設定</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>セキュリティチェックについて</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 基本的なセキュリティ診断ツールで重大な脆弱性が無いことをリリース判定基準とする</li></ul></li></ul>

# 非機能要件：移行性

- 移行性に対する要件を下記のように定義する

管理番号	NR-04
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>データ移行</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Phase 1は新規構築のため、既存データ移行は基本的に不要</li><li>○ テスト環境から本番環境へのデータ移行手順の確立</li></ul></li><li>● <b>システム移行(更新時)</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ ステージング環境での動作確認後、本番環境へのデプロイ</li><li>○ ブルーグリーンデプロイメント等のゼロダウンタイムデプロイの検討</li><li>○ 問題発生時の迅速なロールバック手順の確立</li><li>○ データベースバックアップからの復旧手順</li></ul></li><li>● <b>Phase 2/3への移行準備</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ データエクスポート機能の提供(CSV、JSON形式)</li><li>○ API設計での後方互換性の考慮</li></ul></li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>● 本番稼働後の定期的なデプロイ作業を想定し、自動化可能な部分は自動化を検討</li><li>● AWS CodePipeline等のCI/CDサービス活用を推奨</li></ul>



# 非機能要件：プロジェクト上の留意事項

- プロジェクト上の留意事項に対する要件を下記のように定義する

管理番号	NR-06
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>データ移行</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ PC: Google Chrome(最新版)、Firefox(最新版)、Safari(最新版)</li><li>○ スマホ: Google Chrome(最新版)、Safari(最新版)</li><li>○ Internet Explorerは対象外</li></ul></li><li>● <b>利用を前提とするサービス・環境</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ AWS(ECS、SES、RDS、S3、ALB等の基本サービス)</li><li>○ データベース: MySQL 8.0以上</li><li>○ レスポンシブWebデザイン対応</li></ul></li><li>● <b>コスト制約</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ AWSサービス利用料金が月額20万円を超えないこと</li><li>○ Phase 1は基本機能に特化し、コスト効率を重視</li></ul></li><li>● <b>技術制約</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 主要な技術スタックを採用し、継続性・保守性を重視</li><li>○ オープンソースの積極活用(ライセンス確認必須)</li></ul></li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>● 各種OSSライセンスについては法務部門と連携し、適切な利用を確保すること</li><li>● 将来のスケールアウトを考慮したアーキテクチャ設計を行うこと</li></ul>

# プロジェクトスケジュール

- PM1名、エンジニア2名、デザイナー1名体制を前提とする



弊社タスク

共同タスク

貴社タスク

# プロジェクト体制

- 以下の体制でプロジェクトを推進することを想定

