



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

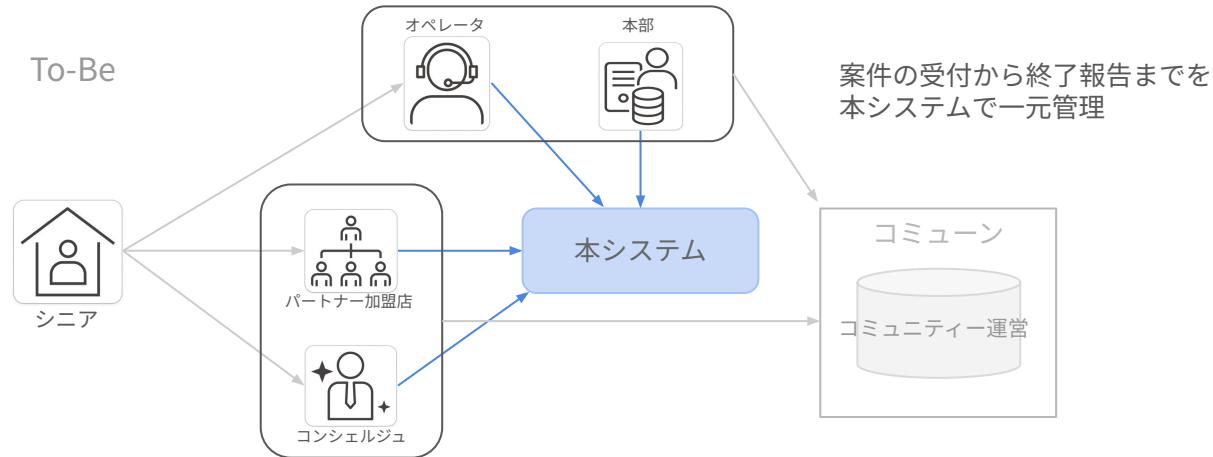
- システム化の目的と範囲
- 業務要件一覧（一部抜粋）
- 業務要件（フロー図一部抜粋）
- 機能要件（一覧）
 - 参考：機能と配置イメージ
- 非機能要件（一覧）
 - 可用性
 - 性能
 - セキュリティー
 - 移行性
 - プロジェクト上の留意事項
- 開発スケジュール
- 体制

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、家族構成等の重要な情報管理。	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もりの作成・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	△

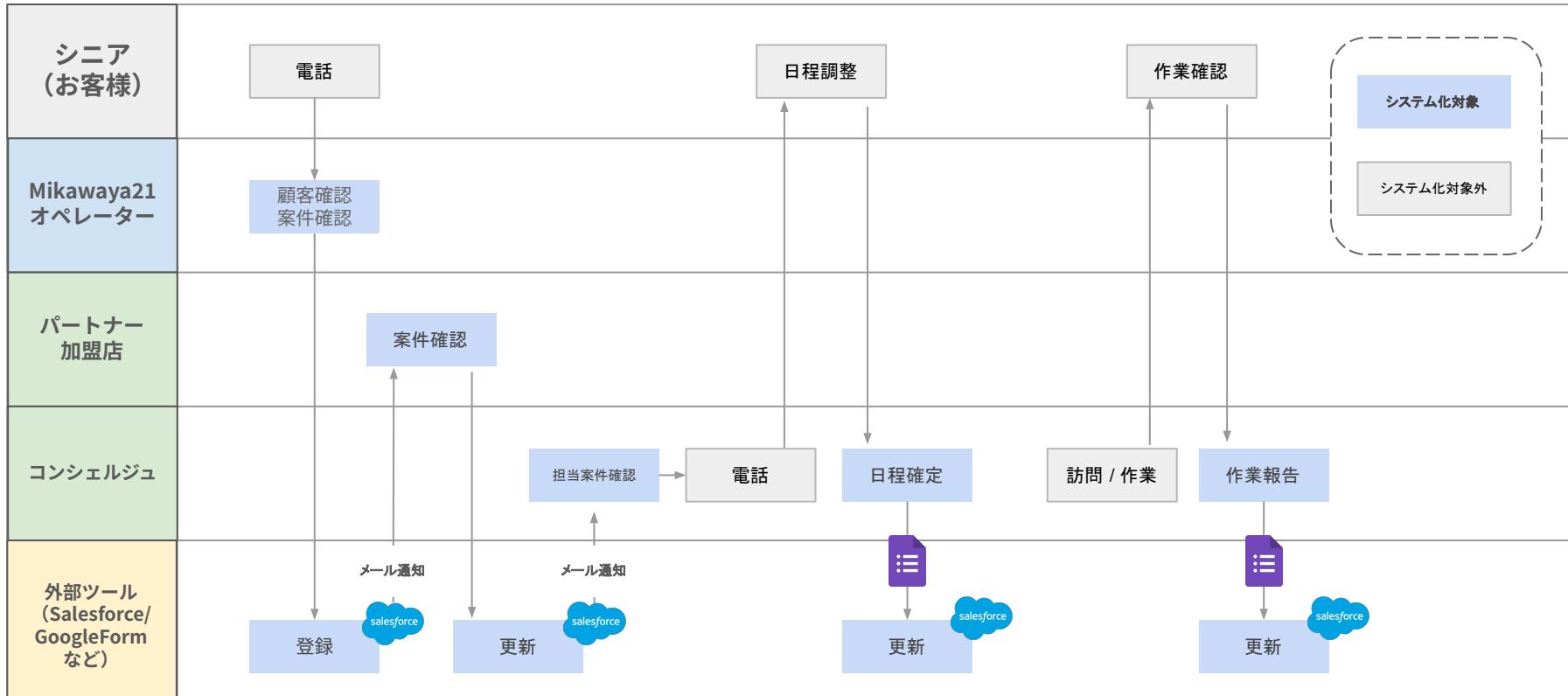
業務要件（主要業務一覧②）

・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）

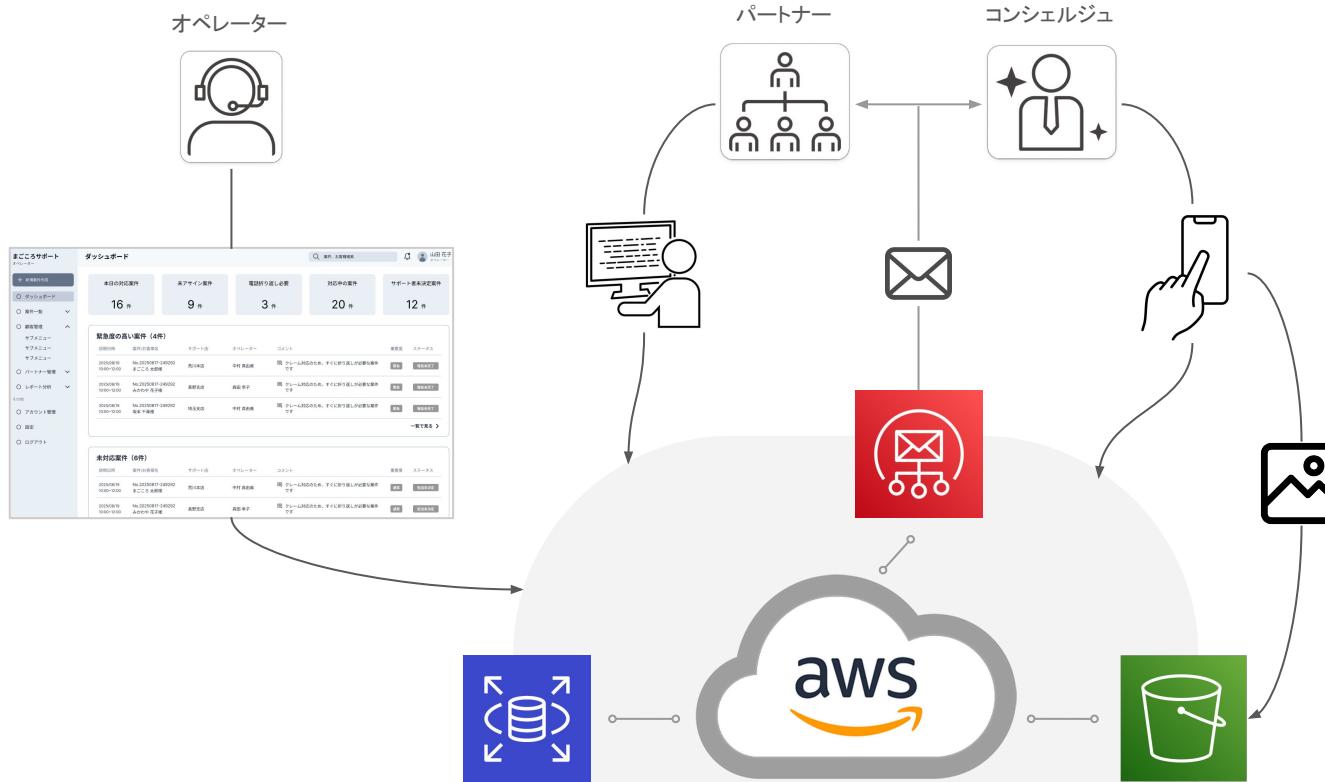
管理番号	機能	説明	分類	対応業務要件	備考
W-003	パートナー依頼	選定パートナーへの案件依頼メール自動生成・送信。メールテンプレート・送信履歴記録・再送・ステータス管理機能。	オペレーター	BR-017	
W-004	受注可否確認	パートナー向け案件詳細表示・承諾辞退選択機能。辞退理由選択・詳細入力・回答期限表示・履歴記録機能。	パートナー加盟店	BR-017	
W-005	見積もり入力	見積もり金額・内訳(材料費、作業費等)入力。作業予定日時・詳細説明入力・修正機能。	パートナー加盟店	BR-017	
W-006	日程調整	カレンダー表示での作業日選択・時間帯選択機能。日程変更・再調整・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">業務時間中の安定稼働を目標とする(平日8:00-20:00、必達ではなく目標値)99.0%以上の稼働を期待する(詳細は補足を確認)
理由	<ul style="list-style-type: none">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Phase 1は基本機能に特化し、過剰投資を避ける
補足	<ul style="list-style-type: none">但し、以下の場合の停止は認める<ul style="list-style-type: none">メンテナンスのための停止(月に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)※1ヶ月を720時間として計算過剰品質の防止<ul style="list-style-type: none">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特にサーバレス環境(Lambda、Fargate等)の活用が望ましい可用性に月額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)

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">レスポンス時間要件<ul style="list-style-type: none">基本マスタ管理画面: 平均3秒以内、最大10秒以内案件登録・更新処理: 平均5秒以内、最大15秒以内一覧表示(50件): 平均3秒以内、最大10秒以内画像アップロード: 平均10秒以内、最大30秒以内同時アクセス要件<ul style="list-style-type: none">同時ユーザー数: 50名(平常時)、100名(ピーク時)1日あたりの案件登録: 200件程度
理由	<ul style="list-style-type: none">業務効率化を図り、ユーザーのストレス軽減のためPhase 1は基本機能のため、現実的な性能目標を設定
補足	<ul style="list-style-type: none">拡張性について<ul style="list-style-type: none">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

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

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">● データ移行<ul style="list-style-type: none">○ Phase 1は新規構築のため、既存データ移行は基本的に不要○ テスト環境から本番環境へのデータ移行手順の確立● システム移行(更新時)<ul style="list-style-type: none">○ 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○ 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○ 問題発生時の迅速なロールバック手順の確立○ データベースバックアップからの復旧手順● Phase 2/3への移行準備<ul style="list-style-type: none">○ データエクスポート機能の提供(CSV、JSON形式)○ API設計での後方互換性の考慮
補足	<ul style="list-style-type: none">● 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● AWS CodePipeline等のCI/CDサービス活用を推奨

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">データ移行<ul style="list-style-type: none">PC: Google Chrome(最新版)、Firefox(最新版)、Safari(最新版)スマホ: Google Chrome(最新版)、Safari(最新版)Internet Explorerは対象外利用を前提とするサービス・環境<ul style="list-style-type: none">AWS(ECS, SES, RDS, S3, ALB等の基本サービス)データベース: MySQL 8.0以上レスポンシブWebデザイン対応コスト制約<ul style="list-style-type: none">AWSサービス利用料金が月額20万円を超えないことPhase 1は基本機能に特化し、コスト効率を重視技術制約<ul style="list-style-type: none">主要な技術スタックを採用し、継続性・保守性を重視オープンソースの積極活用(ライセンス確認必須)
補足	<ul style="list-style-type: none">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

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

月	9月	10月				11月				12月					1月					2月			
経過週		W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	W9	W10	W11	W12	W13	W14	W15	W16	W17	W18	W19	W20	W21	W22
タスクおよびスケジュール	要件定義																						
	設計																						
	開発																			保守			

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

