

II. 本書の活用方法

1. 活用方法

以下に、ボランティア運営用システム構築の一般的な流れに沿って、作業別に想定している本書の活用方法を示します。

1.1. 対象業務の整理

ボランティア運営用システムの導入に先立ち、対象とするボランティア事業において想定される業務の整理を行います。本作業は、システム化する業務の検討やシステム要件の検討において基となる情報を整理するだけでなく、業務を明確化することにより業務の適切化を図ることも目的とした作業です。従って、本作業は、システム導入有無に関わらず実施すべきです。

対象業務について、以下のような点を整理、明確化する必要があります。

- **業務の範囲**
ボランティア運営を実施するための業務を一覧等で明確化します。業務の範囲を明確化することで、業務の抜け漏れを防止します。システム化を行う場合には、機能要件（機能分類、機能名等）の定義のために活用することになります。
- **業務フロー**
「誰が（どの組織が）」「何を」「どのような順序で」実施するのかを明確化します。業務フローを明確化することで、業務実施手順の不備を防止します。また、業務の運営において、業務実施手順の周知や標準化を図るために業務実施手順書等を作成する際の基礎情報として活用します。システム化を行う場合には、システムの機能要件の定義のために活用することになります。
- **業務の実施に必要な体制**
業務の実施に必要な体制を明確化します。業務の運営開始までに、必要な体制の整備を行う必要があるため、事前に明確化しておくものです。システム化を行う場合には、システムの機能要件（機能ごとの利用部署等）の前提として活用することになります。
- **業務で取り扱う情報の項目**
業務の実施手順に沿って、必要な入出力情報を明確化します。業務フローの適切性判断や業務実施手順の詳細を計画する際の基礎情報として活用します。システム化を行う場合には、システムの機能要件（画面、帳票、情報・データ等）の定義のために活用することになります。

- 業務の規模
業務によるサービス利用者の種類とその人数の見込み、情報の取扱量を明確化します。業務実施手順の適切性判断や業務（サービス）の提供時間検討の基礎情報として活用します。システム化を行う場合には、システムの非機能要件（規模、ユーザビリティ、権限管理等）の前提として活用することになります。
- 業務の実施時期・時間
業務において「業務を実施・提供する時期・期間・繁忙期はいつか」「業務の実施・提供時間はどの程度か」の見込みを明確化します。業務の運営において必要な人員配置の計画の基礎情報として活用します。システム化を行う場合には、システムの非機能要件（システムの提供時間等）の前提として活用することになります。
- 業務の実施場所
業務を実施する上で、必要な「実施場所」の見込み、必要な諸設備、物品等資源の追加・変更等についての見込みを明確化します。業務の運営において必要な場所、諸設備、物品等資源等を確保、調達する際の基礎情報として活用します。システム化を行う場合には、システムの非機能要件（場所、規模、ハードウェア構成、ネットワーク構成、施設・設備要件等）の前提として活用することになります。

なお、「対象業務の整理」においては、あわせて以下のような業務分析を行うことを推奨します。

- 利用者の把握と分析
サービス・業務を利用することで価値や効果を得られる者・組織のそれぞれの規模、特徴、行動、満足度、要求事項等について、把握と分析を行います。
- 環境の把握と分析
サービス・業務に影響する関連法令の存否、影響度、改善の必要性、サービス・業務を取り巻く現在の環境、将来の環境変化の見込み等について、把握と分析を行います。
- 業務の把握と分析
サービス・業務の内容、業務量、実施体制、実施時期・時間、実施場所、運営実績、各種指標の状況、残存課題等について、把握と分析を行います。
- 既存システムの把握と分析（既存システムがある場合）
既存システムの資料及び残存課題等について、把握と分析を行います。

- 既存システム運用の把握と分析（既存システムがある場合）
既存システムの運用実績、各種指標の状況、残存課題等について、把握と分析を行います。
- データの把握と分析
システムのデータの内容・流れ、量、品質、保有形態、管理プロセス、オープンデータとしての公開状況等について、把握と分析を行います。
- 関連調査
類似するサービス・業務の存否、取り扱うデータに関する標準化状況、優良事例、失敗事例及びその要因等について、調査を行います。

業務分析の具体的な実施方法などについては、以下のガイドラインなどに詳しく記載されているため適宜参照してください。

- 「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」
（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
 - ・第3編第4章 サービス・業務企画
 - ・解説書、実践ガイドブックの上記該当箇所

対象業務の整理に当たっては、本書の「III. ボランティア運営用システム基本モデル」における「2. 業務要件の定義」を参考にすることが可能です。また、本書の「V. ボランティア運営ノウハウ集」を参照し、有用と考えられるボランティア運営のノウハウがあれば、対象業務に反映させていただきます。

ただし、「III. ボランティア運営用システム基本モデル」は、システム設計・開発の調達時に調達仕様書として外部委託先に提示することを想定した要件定義例であり、「2. 業務要件の定義」に示す業務要件についても、調達に向けて詳細化したものとなっています。「対象業務の整理」の段階では、業務実施手順（特に「業務の範囲」、「業務フロー」）などは、必ずしも本書記載のレベルまで詳細化する必要はなく、具体的な業務の実施手段にまでは踏み込まない粒度で関連業務を網羅的に整理します。

「対象業務の整理」段階における「業務の範囲」の整理例を表1に示します。表1において、「業務実施有無」列は、業務実施有無のチェック欄として使用する想定です。

表 1 「対象業務の整理」段階における「業務の範囲」の整理例

大分類		小分類		業務内容	業務実施 有無
1	募集・応募受付	1	募集情報告知	事業運営者が、ボランティア募集の情報を告知する。	
		2	募集情報確認	応募者が、ボランティア募集の情報を確認する。	
		3	応募	応募者が、ボランティア募集に応募する。	
		4	応募受付	事業運営者が、ボランティア募集に対する応募を受け付ける。	
		5	応募状況確認	事業運営者が、ボランティア募集に対する応募状況を確認する。	
2	書類選考	1	書類選考	事業運営者が、書類選考を行う。	
		2	書類選考結果通知	事業運営者が、書類選考結果を応募者に通知する。	
		3	書類選考結果確認	応募者が、書類選考結果を確認する。	
3	面談	1	面談日程告知	事業運営者が、面談日程を応募者に告知する。	
		2	面談日程確認	応募者が、面談日程を確認する。	
		3	面談予約	応募者が、面談予約を行う。	
		4	面談予約状況確認	事業運営者が、面談予約状況を確認する。	
		5	面談予約通知	事業運営者が、確定した面談予約を応募者に通知する。	
		6	面談予約確認	応募者が、確定した面談予約を確認する。	
		7	面談予約変更申請	応募者が、面談予約の変更を申請する。	
		8	面談予約変更受付	事業運営者が、面談予約の変更申請を受け付ける。	
		9	面談実施	事業運営者と応募者が、面談を実施する。	
		10	採否決定	事業運営者が、面談結果を基に応募者のボランティアへの採否を決定する。	

大分類		小分類	業務内容	業務実施 有無	
		11	面談結果通知	事業運営者が、面談結果を応募者に通知する。	
		12	面談結果確認	応募者が、面談結果を確認する。	
4	集合研修	1	集合研修日程告知	事業運営者が、集合研修の日程をボランティアに告知する。	
		2	集合研修日程確認	ボランティアが、集合研修の日程を確認する。	
		3	集合研修申込	ボランティアが、集合研修申込を行う。	
		4	集合研修申込受付	事業運営者が、集合研修申込を受け付ける。	
		5	集合研修申込確認	ボランティアが、自身の集合研修申込を確認する。	
		6	集合研修申込変更申請	ボランティアが、集合研修申込の変更・キャンセルを申請する。	
		7	集合研修申込変更申請受付	事業運営者が、集合研修申込の変更・キャンセル申請を受け付ける。	
		8	集合研修申込状況確認	事業運営者が、集合研修の申込状況を確認する。	
		9	集合研修受講	ボランティアが、集合研修を受講する。	
		10	集合研修受講確認	事業運営者が、ボランティアの集合研修受講を確認する。	
		11	集合研修受講実績確認	事業運営者が、ボランティアの集合研修受講実績を確認する。	
5	e-ラーニング	1	e-ラーニング登録	事業運営者が、e-ラーニングを登録する。	
		2	e-ラーニング登録告知	事業運営者が、e-ラーニング登録をボランティアに告知する。	
		3	e-ラーニング確認	ボランティアが、e-ラーニングを確認する。	
		4	e-ラーニング申込	ボランティアが、e-ラーニングへの申込を行う。	
		5	e-ラーニング申込確認	ボランティアが、自身のe-ラーニング申込を確認する。	
		6	e-ラーニング受講	ボランティアが、参加申込を行ったe-ラーニングを受講する。	

大分類		小分類	業務内容	業務実施 有無	
		7	e-ラーニング受講実績確認	事業運営者が、ボランティアの e-ラーニング受講実績を確認する。	
6	配置	1	ボランティア日程告知	事業運営者が、ボランティア日程をボランティアに告知する。	
		2	ボランティア日程確認	ボランティアが、ボランティア日程を確認する。	
		3	ボランティア申込	ボランティアが、希望するボランティア日程を選択し、申込を行う。	
		4	ボランティア申込受付	事業運営者が、ボランティア申込を受け付ける。	
		5	ボランティア申込確認	ボランティアが、自身のボランティア申込を確認する。	
		6	ボランティア申込状況確認	事業運営者が、ボランティア申込状況を確認する。	
		7	シフト振り分け	事業運営者が、シフト振り分けを行う。	
		8	シフト調整	事業運営者とボランティアが、シフトの調整を行う。	
		9	シフト決定	事業運営者が、シフトを決定する。	
		10	シフト通知	事業運営者が、確定したシフトをボランティアに通知する。	
		11	シフト確認	ボランティアが、自身の確定したシフトを確認する。	
		12	シフト変更・取り消し申請	ボランティアが、シフトの変更・取り消しを申請する。	
		13	シフト変更・取り消し申請受付	事業運営者が、シフトの変更・取り消し申請を受け付ける。	
7	出欠確認等	1	出欠報告	ボランティアが、出欠報告を行う。	
		2	出欠状況確認	事業運営者が、出欠状況を確認する。	
		3	安否確認	事業運営者又は同一シフトのボランティアが、連絡がなく到着していないボランティアの安否確認を行う。	
		4	安否報告	ボランティアが、安否確認の結果を報告する。	
		5	安否状況確認	事業運営者が、ボランティアの安否報告を確認する。	

大分類		小分類	業務内容	業務実施 有無		
		6 再配置	事業運営者が、ボランティアの再配置を実施する。			
		7 再配置結果連絡	事業運営者が、再配置結果をボランティアに連絡する。			
		8 再配置結果確認	ボランティアが、再配置結果を確認する。			
		9 ボランティア活動	ボランティアが、ボランティア活動を実施する。			
		10 完了確認	ボランティアが、ボランティア活動の完了を確認する。			
		11 完了報告	ボランティアが、完了報告を行う。			
		12 完了報告確認	事業運営者が、完了報告を確認する。			
		13 活動報告	ボランティアが、活動報告を行う。			
		14 活動報告確認	事業運営者が、活動報告を確認する。			
		15 活動証明書 発行申請	ボランティアが、活動証明書の発行を申請する。			
		16 活動証明書 発行申請受付	事業運営者が、活動証明書の発行申請を受け付ける。			
		17 活動証明書発行	事業運営者が、活動証明書を発行する。			
		18 活動証明書受領	ボランティアが、活動証明書を受領する。			
		19 感謝状作成	事業運営者が、感謝状を作成する。			
		20 感謝状送付	事業運営者が、ボランティアに感謝状を送付する。			
		21 感謝状受領	ボランティアが、感謝状を受領する。			
		8	個人情報管理	1 個人情報（本人） 確認	ボランティアが、自身の個人情報を確認する。	
				2 個人情報（本人） 修正	ボランティアが、自身の個人情報を修正する。	
				3 個人情報確認	事業運営者が、ボランティアの個人情報を確認する。	

大分類		小分類	業務内容	業務実施 有無	
		4	個人情報修正	事業運営者が、ボランティアの個人情報を修正する。	
		5	個人情報統計取得	事業運営者が、ボランティアの個人情報に関する統計を取得する。	
9	コミュニケーション	1	周知事項告知	事業運営者が、ボランティアへの周知事項を告知する。	
		2	周知事項確認	ボランティアが、周知事項を確認する。	
		3	問い合わせ登録	ボランティアが、事業運営者に問い合わせを行う。	
		4	問い合わせ確認	事業運営者が、ボランティアからの問い合わせを確認する。	
		5	問い合わせ回答	事業運営者が、ボランティアからの問い合わせに対する回答を行う。	
		6	問い合わせ回答 確認	ボランティアが、問い合わせに対する回答を確認する。	
		7	アンケート作成	事業運営者が、ボランティアへのアンケートを作成する。	
		8	アンケート回答	ボランティアが、アンケートに回答する。	
		9	アンケート確認	事業運営者が、ボランティアからのアンケート結果を確認する。	
		10	コミュニティの閲覧・投稿	ボランティアが、ボランティア同士の交流・情報交換が可能なコミュニティ（電子掲示板等）で閲覧・投稿する。	
		11	コミュニティの確認	事業運営者が、コミュニティでの交流状況を確認する。	

上記表による整理を基に、後述の「システム化の検討」でシステム化対象業務を定めた上で、段階的に詳細化していくことを推奨します（特に新規に開始するボランティア事業の場合）。

1.2. システム化の検討

「対象業務の整理」にて選定した業務について、システム導入の可否や、システム導入を行う場合のシステム化対象業務の検討を行います。検討は「III. ボランティア運営用システム基本モデル」の「2. 業務要件の定義」、「3. 機能要件の定義」、「V. ボランティア運営ノウハウ集」を参考に、システム導入時の具体的な業務実施手順などをイメージしつつ、以下の観点に基づき実施します。

(1) 情報管理の適切性確保（適切に情報管理を実施可能か）

ボランティア運営においては、ボランティアの個人情報など機密性の高い情報を取り扱うことになるため、適切な情報管理が求められます。従って、システムを用いずに適切な情報管理が可能であるかという観点で、システム導入可否やシステム化対象業務を検討する必要があります（例：個人情報を取り扱う必要がある担当者が多人数おり、かつ取扱頻度も高いため、システム導入を行わないと情報を適切に管理できないなど）。また、自機関における情報管理に関する規程等も考慮する必要があります。

なお、当然ながら、システム導入を行う場合は、情報管理の適切性を確保するために必要なセキュリティ要件などを検討し、実現する必要があります。

(2) ボランティアの利便性確保（ボランティアの利便性を確保できるか）

多くのボランティアに登録してもらい、継続的に活動に参加してもらうためには、ボランティアの利便性を確保することが重要です。システムを導入しない場合、書類のやり取りにおける郵送や来所などの場所の制約や対応可能時間の制約が一般的には発生します。オンラインでの申込反映の即時性は利便性を向上させるポイントの1つです。ボランティアのITリテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）が高い場合には、システム導入は一般的にボランティアの利便性向上に寄与します。逆に、ボランティアのITリテラシーがさほど高くない場合には、システム導入はボランティアの利便性低下に繋がる場合もあります。システム導入可否やシステム化対象業務の検討に当たっては、想定されるボランティアのITリテラシーも含め、ボランティアの利便性確保を考慮する必要があります。

なお、システム導入を行う場合、ボランティアは一般的にシステムのユーザビリティ（操作性）を重視する傾向があるため、ユーザビリティ要件の策定において、このような点に充分留意する必要があります。また、同様にアクセシビリティも考慮する必要があります。

(3) 期間内での業務処理実施の確実性確保（想定される期間内に処理が完了できるか）

対象業務のボランティア規模などを考慮し、想定される期間内でシステム化を行わずに業務が実施可能であるかという観点で、システム導入要否やシステム化対象業務を検討する必要があります。参考として、ボランティア規模に応じたシステム導入要否の目安を図 3 に示します。

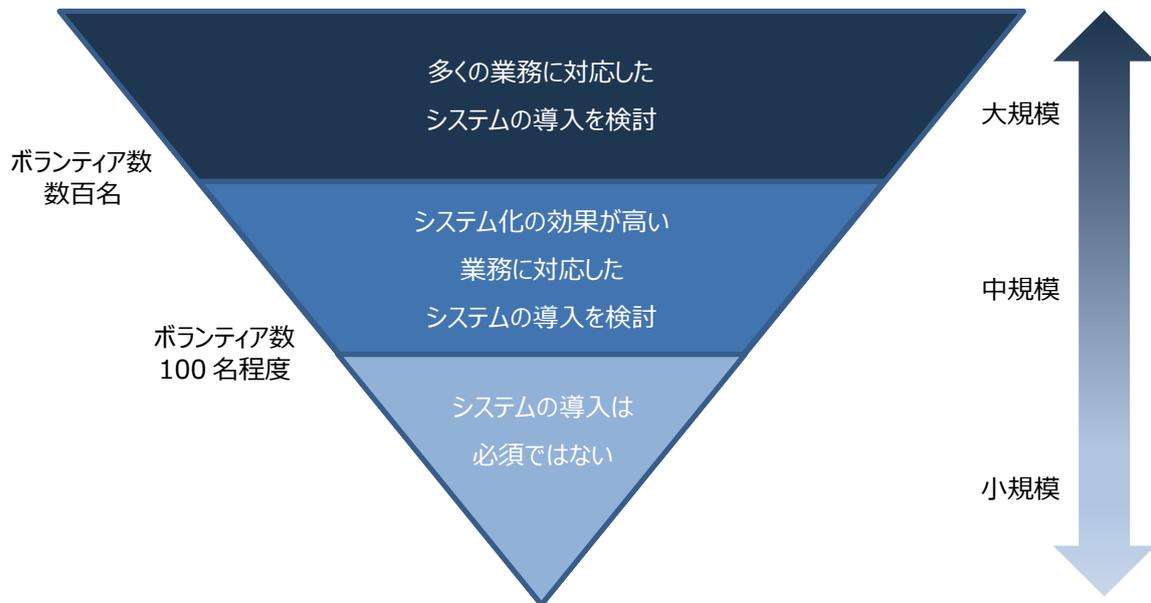


図 3 規模に応じたシステム導入要否の目安

なお、ここで規模の境界として示したボランティア数はあくまでも目安です。システム導入を行わない場合には、Microsoft Office 等のソフトウェアを用いて業務運営を実施するケースが多いと考えられますが、このようなソフトウェアには下記のような弊害があります。このような弊害は、特にボランティア規模が大きくなると顕著になるため、対象業務のボランティア規模に対し、このような弊害が許容可能なレベルであるかという観点で検討を行います。

- 基本的に個人向けのソフトウェアであることから、複数人による同一ファイルの同時利用はあまり想定されておらず、複数の担当者が同じファイルを利用して並行作業（特に並行して情報編集）することが困難です。
- 汎用のソフトウェアであることから、ボランティア運営に特化した利便性向上のための機能は容易には付加できません。
- 入力情報のチェック等の機能を付加することは容易ではなく、情報の標準化や誤った情報入力の抑止が困難です。
- 別途、情報へのアクセス権限管理や、ファイル散逸防止等の対策が必要です。

以下に、ボランティア規模別にシステム導入要否の検討にあたってのポイントを示します。

① 対象のボランティア数が概ね 100 名未満程度

- Microsoft Office 等のソフトウェアによる業務運営も十分に可能であると考えられることから、システム導入は必ずしも必要ではないと考えられます。

② 対象のボランティア数が概ね 100 名～数百名程度

- Microsoft Office 等のソフトウェアのみによる業務運営では煩雑、非効率、非適切となることが想定されることから、システムの導入を検討すべきです。ただし、全ての業務に対応したシステムまでは必ずしも必要ではなく、システム化の効果が高い業務を優先してシステム化し、その後、必要に応じて段階的に機能拡充を図ることが有効と考えられます。
- ボランティアの配置業務は、以下のような理由からシステム化の効果が高いと考えられます。段階的なシステム化を行う場合には、まずは配置業務のシステム化などから検討を進めることを推奨します。
 - ▶ 業務内容が複雑である（ボランティアの経験・能力や都合などを考慮しながら、細かな調整を行って配置を決定する必要がある）。
 - ▶ ボランティアの直前キャンセルや当日欠席などにより、緊急の再配置や再配置結果の関係者への連絡などが必要となる場合がある。
 - ▶ 継続的に活動するボランティア事業の場合、配置業務の実施頻度が高い。

③ 対象のボランティア数が概ね数百名以上程度

- Microsoft Office 等のソフトウェアによる業務運営は困難となることが想定されるため、システムの導入を検討すべきです。多くの業務に対応したシステム導入が必要となることが想定されます。

(4) 費用対効果（かかる費用に見合う効果が期待できるか）

システムの設計・開発、運用には一般的に多くの費用がかかります。費用に見合うだけの効果が期待できるかの観点で、システム導入要否やシステム化対象業務の検討を行う必要があります。特に、東京 2020 大会など一過性のイベントにおけるボランティアのように、活動期間が限定されるボランティア事業の場合は、そのような短期間で費用に見合うだけの効果を得ることができるかを十分に検討する必要があります。

ただし、ボランティア事業は営利目的の事業ではないことから、期待される効果には単純に費用に換算できないものも多くあります（例：ボランティア活動への参加者の増加、ボランティア気運の醸成など）。費用対効果の検討の際には、それらの考慮も必要です。

なお、費用対効果を測る上では、目標（期待される効果）の達成に向けて業務運営中の評価及び改善も不可欠であるため、目標の達成要因や具体的な実施事項に対する指標を設定し、継続的にモニタリングすることが重要です。ここで検討した「期待される効果」の達成状況を継続的にモニタリングするために、「III. ボランティア運営用システム基本モデル」の「2. 業務要件の定義」における「2.5. 管理すべき指標」を参考にして、システム導入において管理すべき指標を事前に明確化しておくことを推奨します。

1.3. 調達仕様書の作成

「対象業務の整理」、「システム化の検討」の結果を基に、調達するボランティア運営システムの各種要件を明確化し、調達仕様書を作成します。

本書の「III. ボランティア運営システム基本モデル」は、一般的な調達仕様書（業務要件、機能要件の記載部分）に則った構成となっています。以下の手順にて、対象業務に対する業務要件、機能要件を定義します。さらに、「IV. 非機能要件の定義方法」を参照しながら非機能要件の定義を行い、調達仕様書を作成します。各手順において、「V. ボランティア運営ノウハウ集」を適宜参照し、必要に応じて、各手順での成果物にノウハウを反映させます。

① 業務要件（業務実施手順、規模、時期・時間、場所等）の定義

「対象業務の整理」で整理した業務実施手順等について、「システム化の検討」の結果を踏まえた上で詳細化し、「III. ボランティア運営システム基本モデル」の「2. 業務要件の定義」における以下の節を参考にして、業務要件（業務実施手順、規模、時期・時間、場所等）として取りまとめます。

- 2.1. 業務実施手順に関する事項
- 2.2. 規模に関する事項
- 2.3. 時期・時間に関する事項
- 2.4. 場所等に関する事項

② 業務要件（管理すべき指標、システム化の範囲）の定義

「システム化の検討」において検討した結果を踏まえ、「III. ボランティア運営システム基本モデル」の「2. 業務要件の定義」における以下の節を参考にして、業務要件（管理すべき指標、システム化の範囲）を明確化して取りまとめます。

- 2.5. 管理すべき指標
- 2.6. システム化の範囲

③ 機能要件の定義

上記で定義した業務要件を基に、「III. ボランティア運営システム基本モデル」の「3. 機能要件の定義」を参考にして、システムの機能要件を定義します。

対象業務が「III. ボランティア運営用システム基本モデル」においてモデルケースとして設定した業務と大きな差異がない場合には、「3. 機能要件の定義」に示す機能要件を基として、対象業務向けに微修正することにより機能要件を定義することも可能です。ただし、対象業務では追加が必要な要件、不要な要件、修正が必要な要件などを十分に検討した上でカスタマイズを行う必要があります。

④ 非機能要件の定義

上記で定義した業務要件、機能要件を基に、「IV. 非機能要件の定義方法」を参考にして、システムの非機能要件を定義します。

非機能要件については、ボランティア運営用システムに特有の要件は多くはなく、また、事業の特性や運営方針、前提・制約事項などにより、事業ごとに要件が大きく異なるため、本書では非機能要件の定義例を示すのではなく、定義項目例と定義に当たって有用なガイドライン等を紹介しています。

⑤ 委託作業に関する要件の定義

外部委託作業に関する要件（履行期間、スケジュール、実施計画書の作成、プロジェクト管理、作業体制など）を記載した調達仕様書を作成します。

調達仕様書については、各機関における調達仕様書の作成手引きやテンプレート等を活用して作成します。なお、上記で定義したシステムの要件定義部分（業務要件、機能要件、非機能要件）については、システムの設計・開発時などにも活用が想定されるものであるため、「要件定義書」などの独立した資料としておき、調達仕様書の別添資料として提示することを推奨します。

2. 活用にあたっての留意事項

本書の活用にあたっての留意事項を以下に示します。

- 「III. ボランティア運営システム基本モデル」では、一般的と考えられるボランティア事業の業務の流れをモデルケースとして設定しています。設定したモデルケースの業務の流れは、新規事業立ち上げ時などの参考としては有用と考えられますが、必ずしもこの流れを推奨するものではありません。対象とするボランティア事業に適した業務の流れを整理する必要があります。

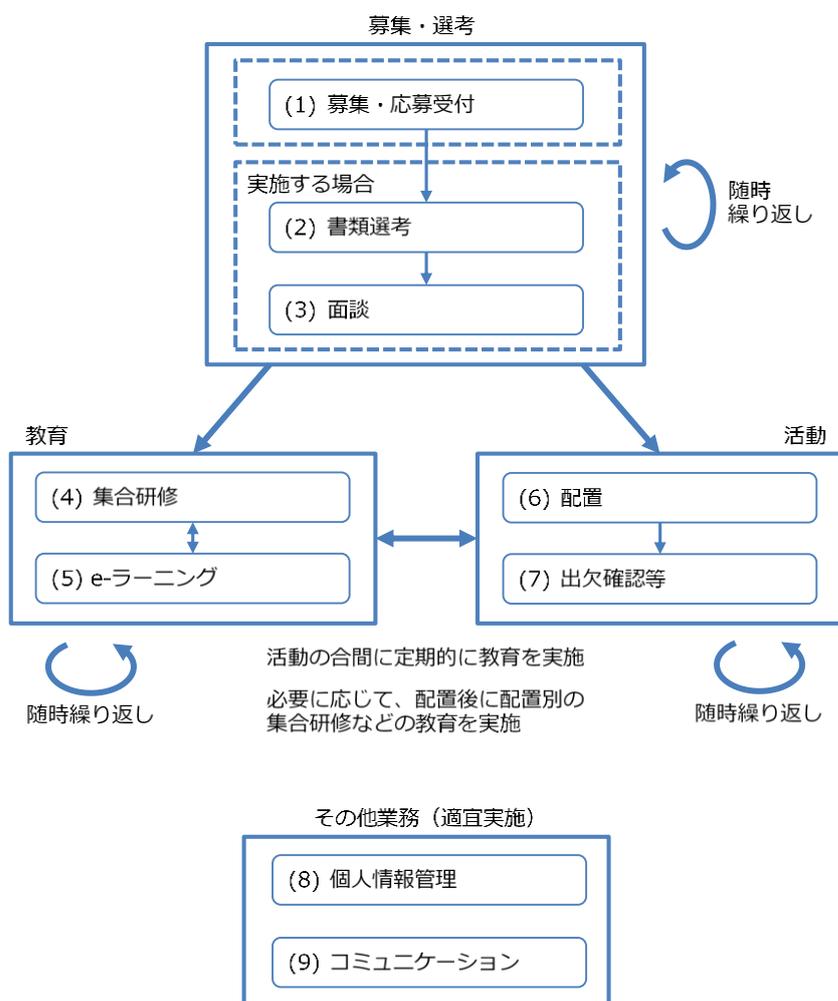


図 4 一般的と考えられるボランティア事業のモデルケース

- 「III. ボランティア運営システム基本モデル」に示す業務要件、機能要件の定義例は、設定した上記のモデルケースに対するものです。対象とするボランティア事業にあわせて、要件の取捨選択、追加・変更などのカスタマイズを行う必要があります。

- 本書は要件定義の省力化を目的の一つとしたものではありませんが、要件定義（特にシステムの機能要件、非機能要件の定義）には ICT に関する知識・知見等を要するため、ICT に精通している担当者がいない場合には、情報システム部門や外部の専門事業者などの支援を受けることを推奨します。
- 要件定義（特に業務要件の定義）においては、情報システム部門や外部の専門事業者などの支援を受ける場合においても、基となる要求事項やその優先度、前提・制約事項などは事業運営者が整理して提示する必要があります。また、定義された要件の最終的な妥当性の判断についても事業運営者が実施する必要があります。