

2. 業務要件の定義

ポイント

- 既にボランティア運営業務を実施している場合には、システムの新規導入又は既存システムの更改を行う際に、業務の見直しを実施し、業務実施手順の改善などをあわせて実施することを推奨します。
- 複雑な業務をそのままシステムに適用してしまうと、以下のような弊害が発生します。
 - システムの構築・運用コストが増大する。
 - システムの機能が複雑となり、操作難易度が上がる（利便性が低下する）。
 - 担当者がシステムの全機能を把握するのが容易でなくなり、特に人事ローテーションの頻度が高い行政組織などでは、業務引継のコストが増大する。下記の業務要件の定義例などを参考にして可能な限り業務を単純化し、導入するシステムをできるだけ簡素なものとすることを推奨します。
- 特に、パッケージ・ソフトウェアや SaaS などを活用する場合には、カスタマイズは最小限とし、可能な限り業務をパッケージ・ソフトウェアや SaaS が提供する機能に合わせることを推奨します。

2.1. 業務実施手順に関する事項

2.1.1. 業務の範囲

目的

システム化されない業務を含めて、業務の全体像を階層的に定義します。ここで定義した業務の範囲は、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。

ボランティア運営に関連する業務（以下、「対象業務」という。）について、全体相関図を図 5 に示す。

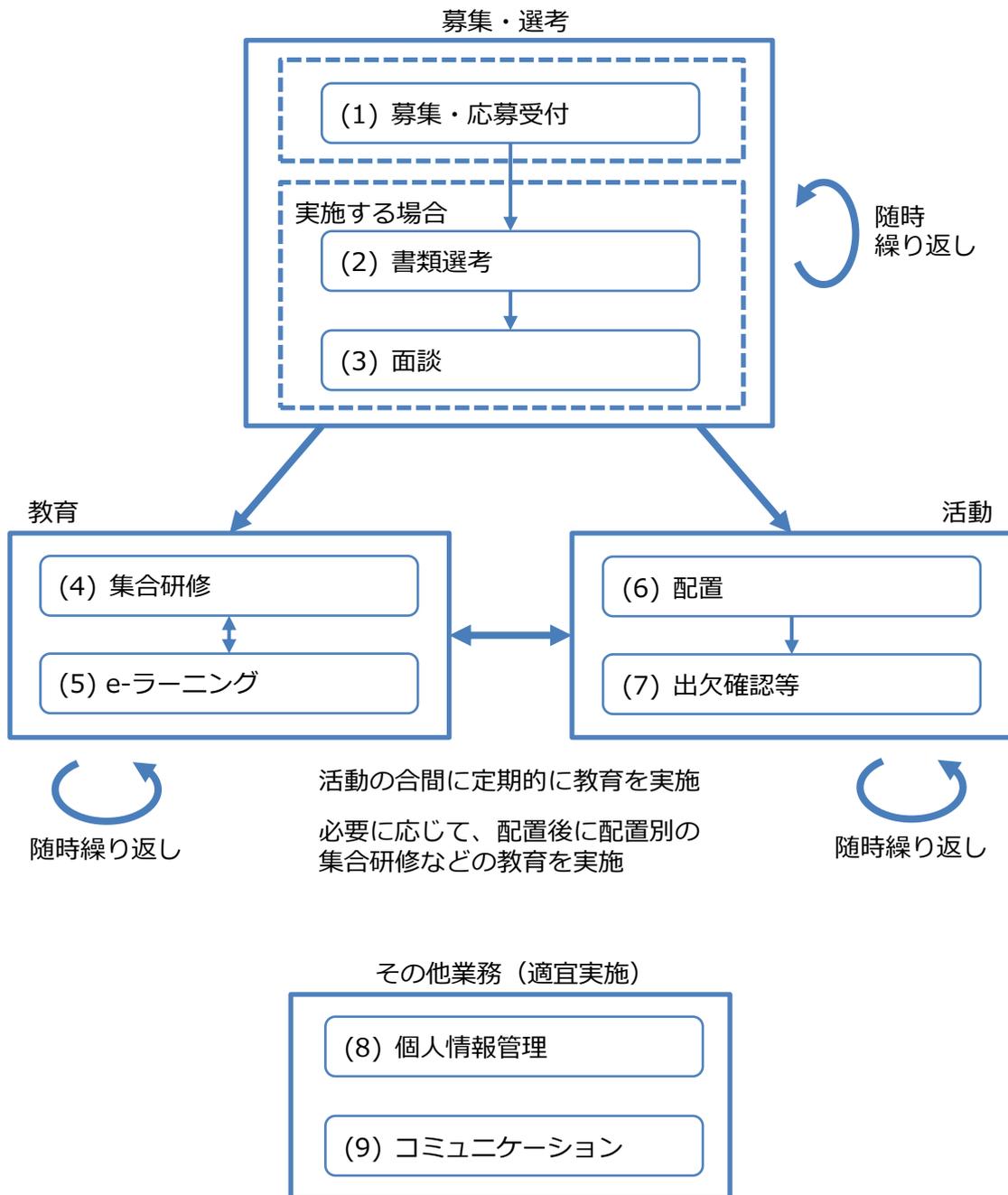


図 5 業務全体相関図

ポイント

- 上記は、以下の流れで実施するボランティア事業を想定した場合の業務です。対象とするボランティア事業における実際の業務の流れに従い、取捨選択、追加・変更を行います。
 - ① 募集・応募受付
 - ② 書類選考
 - ③ 面談（ボランティア採否決定）
 - ④ 教育（集合研修、e-ラーニング）
 - ⑤ 配置
 - ⑥ ボランティア活動実施（出欠確認等）

【追加業務の例】

- ボランティア派遣依頼受付・派遣業務
（依頼があった団体・個人にボランティアの派遣を行う事業など）

図 5 に示した各業務について、詳細の業務一覧を表 3 に示す。表 3 において、「対象」列が「○」の業務はシステム化対象とする業務、「－」の業務はシステム化対象外の業務を表す。

表 3 業務一覧

大分類	小分類	業務内容	対象	
1	募集・応募受付	1 募集情報登録	事業運営者が、ボランティアの募集情報をシステムに登録する。	○
		2 募集情報公開	事業運営者が、システムに登録されたボランティアの募集情報を公開する。	○
		3 募集情報確認	応募者が、募集情報を確認する。	○
		4 応募用紙記入・送付	応募者が、応募情報を応募用紙に記入してオフライン（郵送等）で事業運営者に送付する。	－
		5 応募用紙受領・内容確認	事業運営者が、オフライン（郵送等）で送付された応募用紙を受領し、内容を確認する。不備がある場合には、応募者に電話、電子メール等で確認する。	－
		6 応募代行登録	事業運営者が、オフライン（郵送等）で受領した応募情報をシステムに代行登録する。	○
		7 応募登録	応募者が、応募情報をオンラインで登録する。	○
		8 応募登録完了確認	応募者が、応募登録完了をオンラインで確認する。	○
		9 応募登録完了通知（電子メール）	事業運営者（システム）が、応募登録完了を応募者に電子メールで通知する。	○
		10 応募登録完了確認（電子メール）	応募者が、電子メールで送付される応募登録完了通知を確認する。	－
		11 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 書類選考条件設定	事業運営者が、書類選考条件をシステムに設定する。	○
		2 書類選考（自動）	事業運営者が、システムによる書類選考（自動）を実施する。	○
		3 書類選考（自動）結果確認	事業運営者が、システムによる書類選考（自動）の結果を確認する。	○
		4 書類選考（手動）	事業運営者が、システムによる書類選考（自動）の結果を踏まえて、手動で書類選考を実施する。	－
		5 書類選考結果登録	事業運営者が、システム外での書類選考の結果をシステムに登録する。	○

大分類		小分類	業務内容	対象	
		6	書類選考結果通知 (電子メール)	事業運営者が、書類選考結果を応募者に電子メールで通知する。	○
		7	書類選考結果確認 (電子メール)	応募者が、電子メールで通知された書類選考結果を確認する。	—
		8	書類選考結果確認	応募者が、書類選考結果をオンラインで確認する。	○
		9	書類選考結果出力	事業運営者が、書類選考結果をシステムから出力する。	○
		10	書類選考結果通知 (郵送等)	事業運営者が、書類選考結果を応募者に郵送等で通知する。	—
		11	書類選考結果確認 (郵送等)	応募者が、郵送等で通知された書類選考結果を確認する。	—
		12	書類選考結果発送状況登録	事業運営者が、書類選考結果の郵送等による発送状況をシステムに登録する。	○
		13	書類選考結果発送状況確認	事業運営者が、書類選考結果の郵送等による発送状況を確認する。	○
3	面談	1	面談日程登録	事業運営者が、面談日程をシステムに登録する。	○
		2	面談日程公開	事業運営者が、システムに登録された面談日程を公開する。	○
		3	面談日程掲載通知 (電子メール)	事業運営者が、面談日程掲載を応募者に電子メールで通知する。	○
		4	面談日程掲載通知確認 (電子メール)	応募者が、電子メールによる面談日程掲載通知を確認する。	—
		5	面談日程確認	応募者が、面談日程をオンラインで確認する。	○
		6	面談日程出力	事業運営者が、面談日程をシステムから出力する。	○
		7	面談日程通知 (郵送等)	事業運営者が、面談日程を応募者に郵送等で通知する。	—
		8	面談日程確認 (郵送等)	応募者が、郵送等で通知された面談日程を確認する。	—
		9	面談予約登録	応募者が、面談予約をオンラインでシステムに登録する。	○
		10	面談予約申込用紙 記入・送付	応募者が、面談予約の申込用紙に記入してオフライン (郵送等) で事業運営者に送付する。	—
		11	面談予約申込用紙 受領・内容確認	事業運営者が、オフライン (郵送等) で送付された面談予約の申込用紙を受領し、内容を確認する。不備がある場合には、応募者に電話、電子メール等で確認する。	—

大分類	小分類	業務内容	対象
	12 面談予約代行登録	事業運営者が、オフライン（郵送等）で受領した面談予約申込をシステムに代行登録する。	○
	13 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。	○
	14 面談予約確定	事業運営者が、面談予約期間終了後に面談予約を確定し、面談予約受付を締め切る。	○
	15 面談予約通知（電子メール）	事業運営者が、確定した面談予約を応募者に電子メールで通知する。	○
	16 面談予約確認（電子メール）	応募者が、電子メールで通知された確定した面談予約を確認する。	—
	17 面談予約確認	応募者が、確定した面談予約をオンラインで確認する。	○
	18 面談予約出力	事業運営者が、確定した面談予約をシステムから出力する。	○
	19 面談予約通知（郵送等）	事業運営者が、確定した面談日程に応募者に郵送等で通知する。	—
	20 面談予約確認（郵送等）	応募者が、郵送等で通知された確定した面談日程を確認する。	—
	21 面談予約変更申請	応募者が、面談予約の変更を申請する。	—
	22 面談予約変更申請受付・調整	事業運営者が、応募者からの面談予約変更申請を受け付け、面談日程を調整する。	—
	23 面談予約変更	事業運営者が、応募者の面談予約を変更する。	○
	24 面談実施	事業運営者と応募者が、面談を実施する。	—
	25 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。	—
	26 面談結果登録	事業運営者が、面談結果をシステムに登録する。	○
	27 面談結果通知（電子メール）	事業運営者が、面談結果を応募者に電子メールで通知する。	○
	28 面談結果確認（電子メール）	応募者が、電子メールで通知された面談結果を確認する。	—
	29 面談結果確認	応募者が、面談結果をオンラインで確認する。	○
	30 面談結果出力	事業運営者が、面談結果をシステムから出力する。	○

大分類		小分類		業務内容	対象
		31	面談結果通知（郵送等）	事業運営者が、面談結果を応募者に郵送等で通知する。	—
		32	面談結果確認（郵送等）	応募者が、郵送等で通知された面談結果を確認する。	—
		33	面談結果発送状況登録	事業運営者が、面談結果の郵送等による発送状況をシステムに登録する。	○
		34	面談結果発送状況確認	事業運営者が、面談結果の郵送等による発送状況を確認する。	○
4	集合研修	1	集合研修日程登録	事業運営者が、集合研修日程をシステムに登録する。	○
		2	集合研修日程公開	事業運営者が、システムに登録された集合研修日程を公開する。	○
		3	集合研修日程掲載通知	事業運営者が、集合研修日程掲載をボランティアに電子メールで通知する。	○
		4	集合研修日程掲載通知確認	応募者が、電子メールによる集合研修日程掲載通知を確認する。	—
		5	集合研修日程確認	ボランティアが、集合研修の日程をオンラインで確認する。	○
		6	集合研修申込登録	ボランティアが、集合研修申込をシステムに登録する。	○
		7	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。	○
		8	集合研修申込 変更・キャンセル	ボランティアが、集合研修申込の変更・キャンセルを行う。	○
		9	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。	○
		10	集合研修受講	ボランティアが、集合研修を受講する。	—
		11	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。	—
		12	集合研修受講実績登録	事業運営者が、ボランティアの集合研修受講実績をシステムに登録する。	○
		13	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、システムに e-ラーニングに登録する。	○
		2	e-ラーニング公開	事業運営者が、システムに登録された e-ラーニングを公開する。	○

大分類		小分類	業務内容	対象	
		3	e-ラーニング掲載通知	事業運営者が、e-ラーニング掲載をボランティアに電子メールで通知する。	○
		4	e-ラーニング掲載通知確認	ボランティアが、電子メールによる e-ラーニング掲載通知を確認する。	—
		5	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。	○
		6	e-ラーニング申込登録	ボランティアが、e-ラーニングへの申込をシステムに登録する。	○
		7	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。	○
		8	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。	○
		9	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	ボランティア日程登録	事業運営者が、ボランティア日程をシステムに登録する。	○
		2	ボランティア日程公開	事業運営者が、システムに登録されたボランティア日程を公開する。	○
		3	ボランティア日程掲載通知	事業運営者が、ボランティア日程掲載をボランティアに電子メールで通知する。	○
		4	ボランティア日程掲載通知確認	ボランティアが、電子メールによるボランティア日程掲載通知を確認する。	—
		5	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。	○
		6	ボランティア申込登録	ボランティアが、希望するボランティア日程を選択し、申込をシステムに登録する。	○
		7	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。	○
		8	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。	○
		9	自動シフト振り分け	事業運営者（システム）が、自動でのシフト振り分けを実施する。	○
		10	自動シフト振り分け結果検証	事業運営者が、自動でのシフト振り分け結果を検証する。	○
		11	手動シフト調整	事業運営者が、手動でのシフト調整を行う。	○
		12	シフト調整	事業運営者とボランティアが、電話、電子メール等でシフトの調整を行う。	—

大分類		小分類		業務内容	対象
		13	シフト決定	事業運営者が、シフトを決定する。	○
		14	シフト通知	事業運営者が、シフトをボランティアに電子メールで通知する。	○
		15	シフト確認（電子メール）	ボランティアが、電子メールで通知された自身のシフトを確認する。	—
		16	シフト確認	ボランティアが、自身のシフトをオンラインで確認する。	○
		17	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。	—
		18	シフト変更・取り消し受付	事業運営者が、シフトの変更・取り消し申請を受け付ける（受付内容を基にシフト手動調整を実施）。	—
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	安否状況登録	事業運営者が、安否確認の結果をシステムに登録する。	○
		6	安否状況確認	事業運営者が、ボランティアの安否状況を確認する。	○
		7	手動再配置	事業運営者が、手動でボランティアの再配置を実施する。	○
		8	手動再配置結果連絡	事業運営者が、手動での再配置結果をボランティアに連絡する。	—
		9	手動再配置結果確認	ボランティアが、手動での再配置結果を確認する。	—
		10	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。	—
		11	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。	—
		12	完了報告	ボランティアが、完了報告を行う。	○
		13	完了報告確認	事業運営者が、完了報告を確認する。	○

大分類		小分類	業務内容	対象	
		14	活動報告	ボランティアが、活動報告を行う。	○
		15	活動報告確認	事業運営者が、活動報告を確認する。	○
		16	活動証明書出力	ボランティアが、活動証明書をシステムから出力する。	○
		17	感謝状出力	事業運営者が、システムから感謝状を出力する。	○
		18	感謝状送付	事業運営者が、ボランティアに感謝状を郵送等で送付する。	—
		19	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。	○
		4	個人情報登録・修正・削除	事業運営者が、ボランティアの個人情報の登録・修正・削除を行う。	○
		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	電子メール一括送信	事業運営者が、複数のボランティアに電子メールを一括で送信する。	○
		2	電子メール受領・確認	ボランティアが、一括送信された電子メールを受領し、内容を確認する。	—
		3	周知事項登録	事業運営者が、ボランティアへの周知事項をシステムに登録する。	○
		4	周知事項公開	事業運営者が、システムに登録されたボランティアへの周知事項を公開する。	○
		5	周知事項確認	ボランティアが、周知事項を確認する。	○
		6	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。	○
		7	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。	○
		8	問い合わせ回答登録	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。	○

大分類	小分類	業務内容	対象	
	9	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。	○
	10	アンケート作成	事業運営者が、ボランティア用のアンケートフォームを作成する。	○
	11	アンケート回答	ボランティアが、アンケートフォームに回答する。	○
	12	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。	○
	13	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。	○
	14	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。	○

ポイント

- ボランティア運営に関連する業務の範囲を明確化します。
- 上記は、以下の流れで実施するボランティア事業を想定した場合の業務です。対象とするボランティア事業における実際の業務の流れに従い、取捨選択、追加・変更を行います。
 - ① 募集・応募受付
 - ② 書類選考
 - ③ 面談（ボランティア採否決定）
 - ④ 教育（集合研修、eラーニング）
 - ⑤ 配置
 - ⑥ ボランティア活動実施（出欠確認等）
- 明らかにシステム化対象とする業務だけでなく、まずは関連する業務全体を整理し、その上でシステム化対象とする業務の検討・選定を行います。
- システム化対象とする業務は、システム化の可否、システム化しなかった場合の業務運用の現実性（実際に業務が実施可能か否か）、費用対効果などを考慮して選定します。
- 書類選考や配置（シフト振り分け）のシステム化（自動化・半自動化）については、選考基準やシフト振り分け基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。
- 上記では、ボランティア採否決定前（面談まで）の応募や各種申込等はオフライン（郵送等）でも可能とし、ボランティア採否決定後の各種申込等はオンラインのみで行う想定となっています。対象とするボランティア事業において想定される応募者・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）や規模（人数）、各種申込等の頻度などを考慮し、各段階でのオフライン（郵送等）による応募や各種申込等の可

否を検討します。

- 「2.1.2. 業務フロー図」で作成する「業務フロー図」との整合性を確保するために、「業務フロー図」の作成後に業務一覧を再度見直し、両者の整合が取れていることを確認しておきます。

【電子メールの利用について】

応募者やボランティアと電子メールによるやり取りを想定している場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合がある点や誤配信のリスクを考慮する必要があります。この点については、以下のような対策を検討することを推奨します。

- 応募時に、まずメールアドレスのみを登録していただき、電子メールで申込みフォームのURLを送付する機能を設ける（メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定がないことなどを応募初期段階で確認する）。
- 応募者ごとにマイページを作成し、応募者とのやり取りは、原則としてマイページを通じて実施する（並行して電子メールによる通知を実施）。
- 応募者やボランティアに対する重要な通知については、オフライン（郵送等）による通知等も併用する。
- ボランティアによる各種情報の確認は、原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とする。
- 電子メールの誤配信防止のための機能や仕組みを設ける（例：2名の作業員によるダブルチェック機能、簡易ワークフロー（送付申請→承認）、CSVによる宛先インポート・エクスポート機能、確認画面表示の工夫など）。

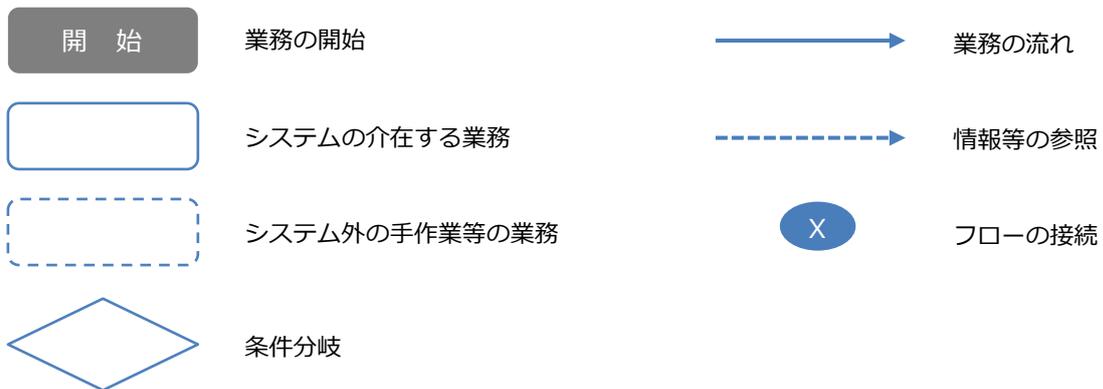
2.1.2. 業務フロー図

目的

「誰が（どの組織が）」「何を」「どのような手順で」実施するのか、また「どの部分をシステム化するのか」を明確にします。ここで定義した業務フローは、機能要件の定義のために活用することになります。また、業務の運営において業務実施手順書等を作成する際の基礎情報となります。

ボランティア運営に関連する業務フロー図を示す。ここで、業務フロー図における凡例は以下の通りである。

【凡例】



以下に各業務の業務フロー図を示す。

ポイント

- 「2.1.1. 業務の範囲」で定義した業務について、業務の流れを明確化します。システムが介在する想定業務と、システム外の手作業等で実施する想定業務は区別しておきます。
- 「2.1.1. 業務の範囲」で作成した「業務一覧」との整合性を確保するために、「業務フロー図」の作成後に「業務一覧」を再度見直し、両者の整合が取れていることを確認しておきます。

(1) 募集・応募受付

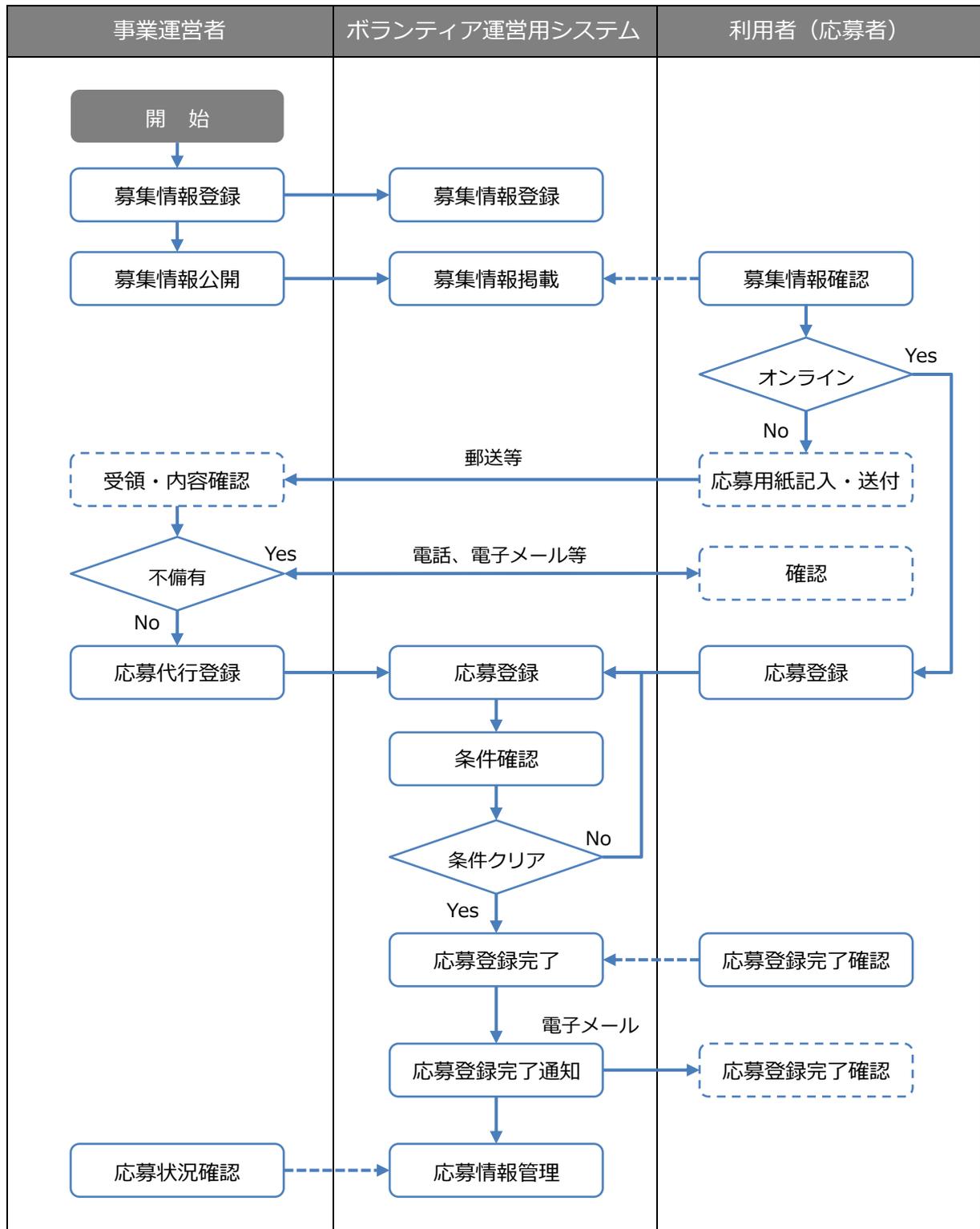


図 6 業務フロー図（募集・応募受付）

ポイント

- ボランティア募集情報を広範に周知するため、システム外での募集の告知方法（例：ホームページ掲載、ポスター掲示、メーリングリスト、プレスリリースなど）についても、別途検討しておきます。
- 上記では、オンラインでの応募に加え、オフライン（郵送等）での応募も可能としています。対象とするボランティア事業において想定される応募者の 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）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による応募の可否を検討します。
- オフライン（郵送等）での応募を可能とする場合で、オフラインでの応募が多数となり、かつ一時期に集中することが想定される場合には、応募受付業務（応募用紙の内容確認、代行登録）の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておきます。
- 応募者の要件などは、システムの機能にも影響するため、あらかじめ明確にしておく必要があります。
- オンラインでの応募において、応募締め切り間近に応募情報の入力を開始したものの、登録実行時には締め切りを過ぎてエラーとなり、クレームが発生する場合があります。応募締め切りの考え方や上記のようなケースへの対応を十分に検討しておく必要があります（締め切りまでに登録実行まで完了した応募のみを有効とし、当該ルールを事前に十分に周知しておくなど）。
- オフラインでの応募（郵送等）を認める場合、記載された氏名等の一部についてシステムに正しく取り込めない場合があります（システム外字の使用など）。事前のアナウンスが必要です。

(2) 書類選考

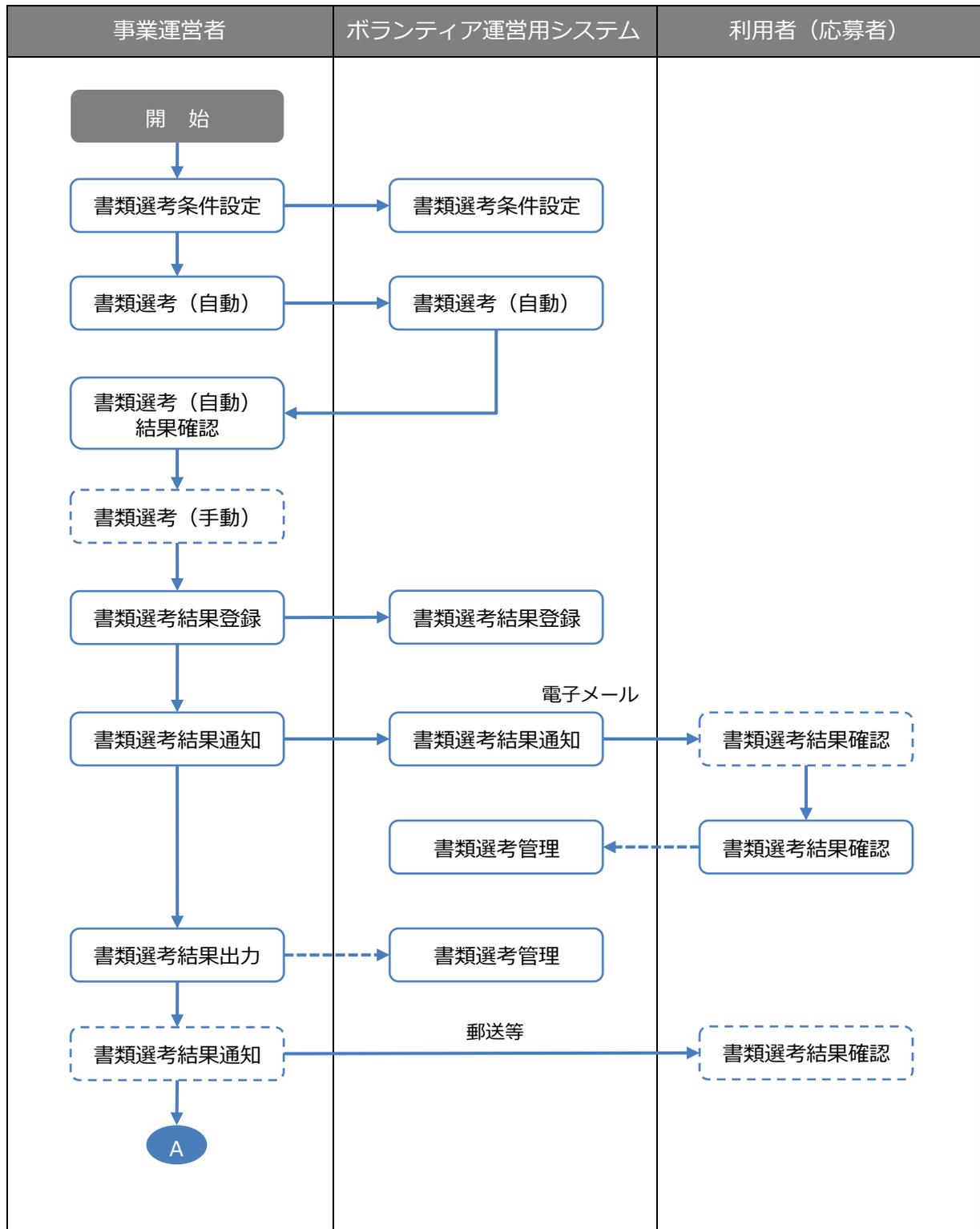


図 7 業務フロー図（書類選考 1）

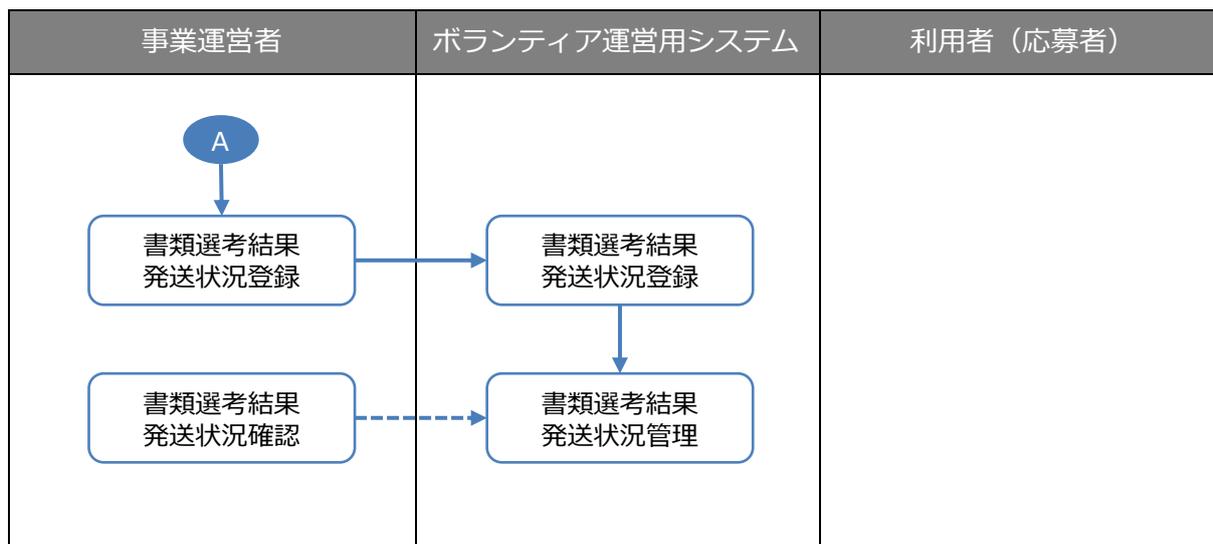


図 8 業務フロー図（書類選考 2）

ポイント

- 書類選考の選考基準はあらかじめ検討しておく必要があります。特に、書類選考のシステム化（自動化・半自動化）は、選考基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。
- 上記では、電子メールによる書類選考結果の通知に加え、オフライン（郵送等）による書類選考結果の通知も行うこととしています。応募時にメールアドレスの送達確認が取れていない場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、オフライン（郵送等）による通知等も併用することを推奨します。
- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合で、応募が多数となることが想定される場合には、書類選考結果通知（郵送等）業務の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておきます。
- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合には、コスト削減のために、次業務フロー（面談）の面談日程通知をあわせて同時に行うことも検討します。
- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合には、発送漏れを防止するため、発送状況を登録・確認する業務を明示的に記載しておくことを推奨します。

(3) 面談

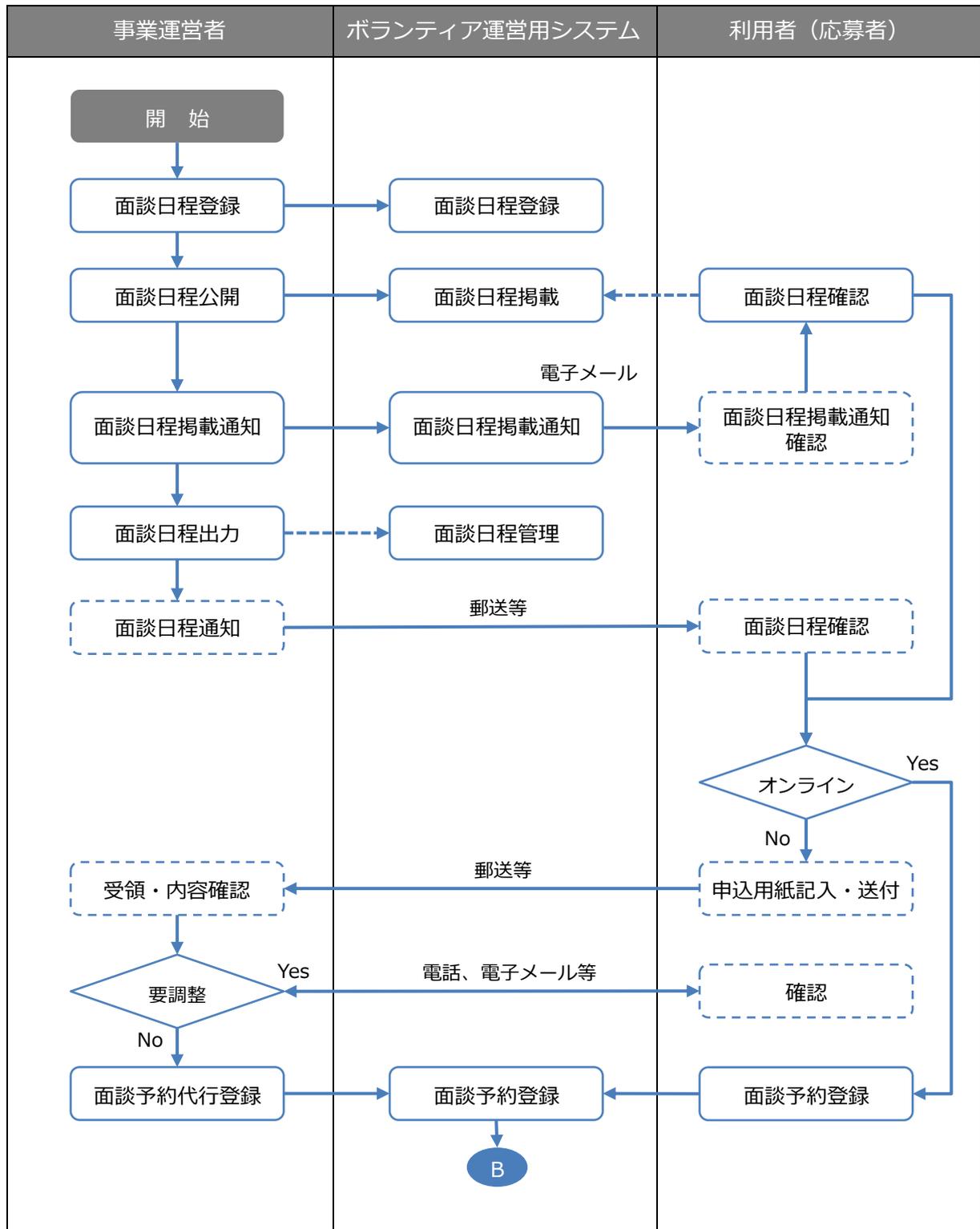


図 9 業務フロー図（面談 1）

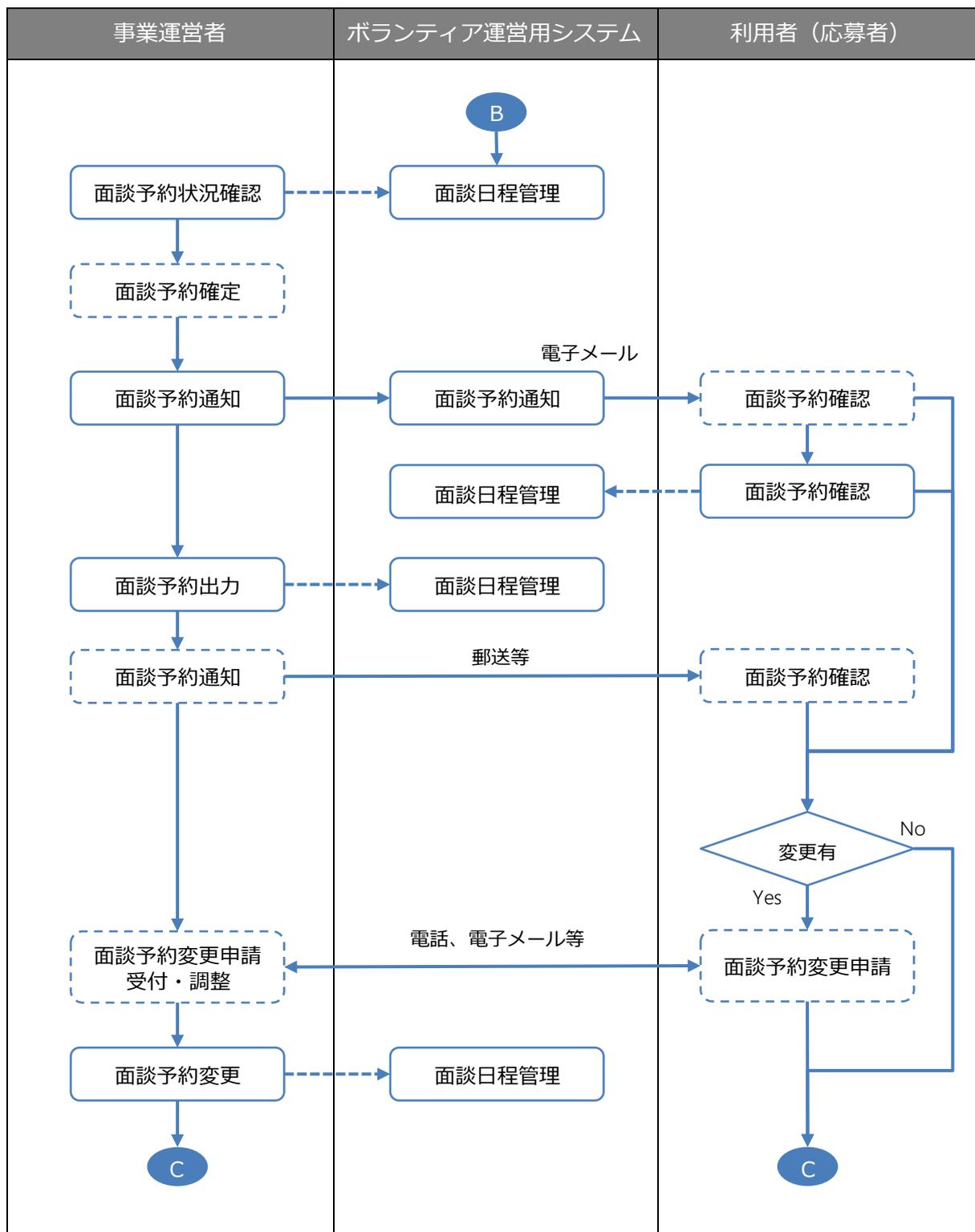


図 10 業務フロー図（面談 2）

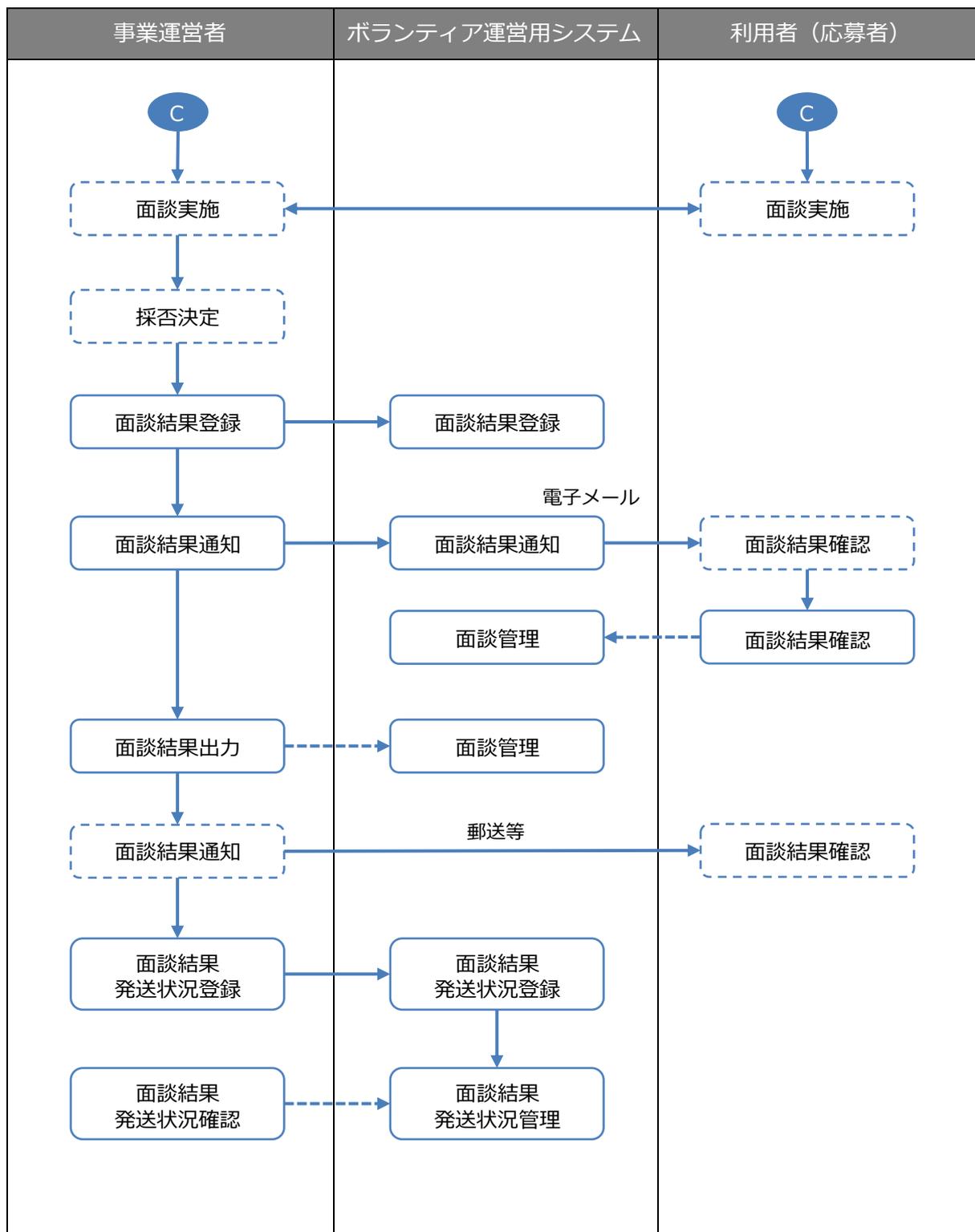


図 11 業務フロー図（面談3）

ポイント

- 上記では、電子メールによる面談日程通知、面談予約通知、面談結果通知に加え、オフライン（郵送等）によるそれぞれの通知も行うこととしています。応募時にメールアドレスの送達確認が取れていない場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、オフライン（郵送等）による通知等も併用することを推奨します。
- 上記では、オンラインでの面談予約に加え、オフライン（郵送等）での面談予約も可能としています。対象とするボランティア事業において想定される応募者の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）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による面談予約の可否を検討します。
- オフライン（郵送等）での面談予約や面談結果通知などを行う場合で、面談対象者が多数となることが想定される場合には、これらの業務の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておきます。
- オフライン（郵送等）での面談日程通知を行う場合には、コスト削減のために、前業務フロー（書類選考）の書類選考結果通知とあわせて同時に行うことも検討します。
- オフライン（郵送等）での面談日程通知、面談予約通知、面談結果通知を行う場合には、発送漏れを防止するため、発送状況を登録・確認する業務を明示的に記載しておくことを推奨します。
- 面談結果を踏まえて実際にボランティア採否を決定する方法（例：関係者による判定会議で決定など）や採否決定基準（評価基準）についても、別途検討しておきます。
- 面談実施にあたり、面談場所の確保、面談担当者の選定・依頼、資料や必要器材等の準備などについても、別途検討しておきます。

(4) 集合研修

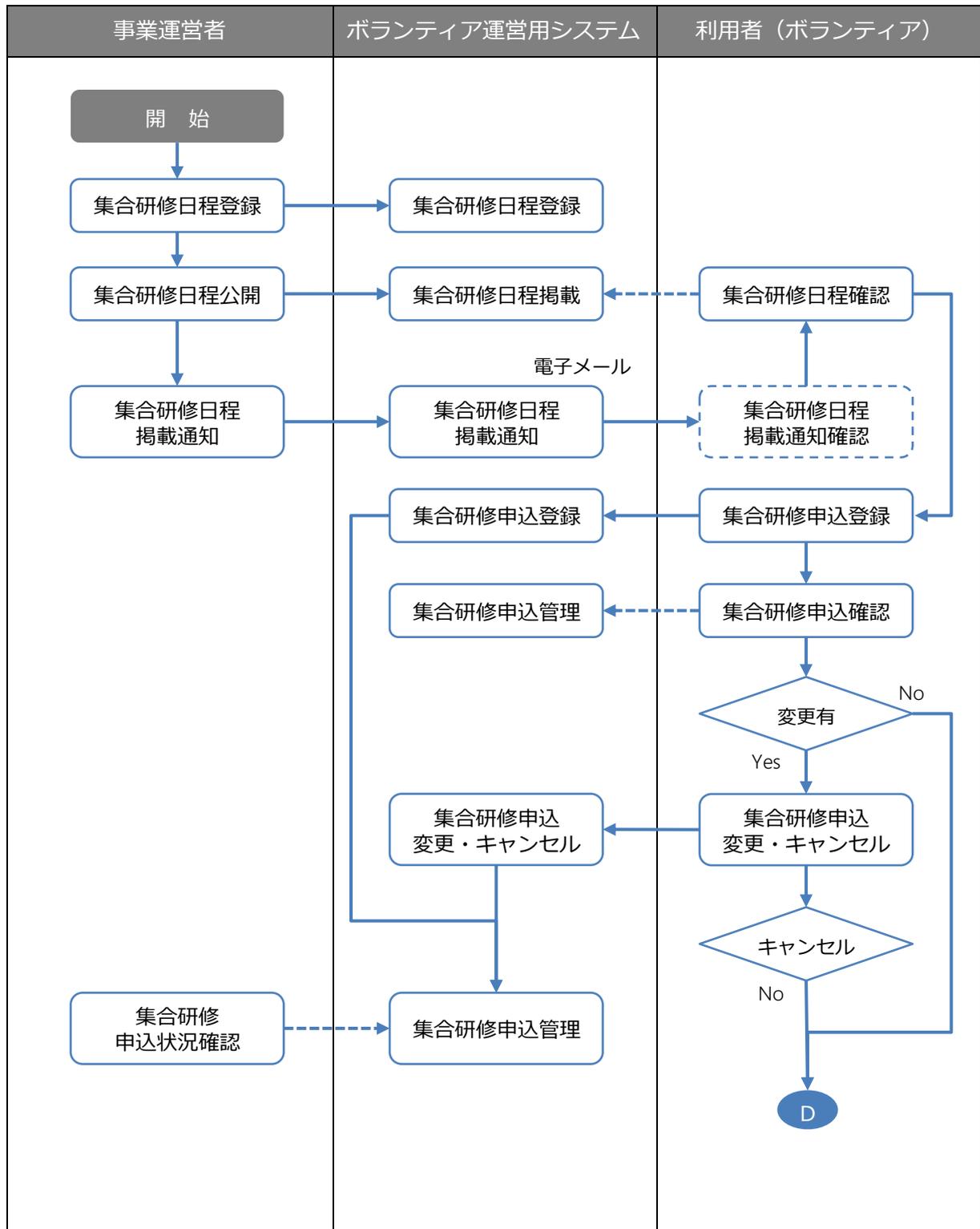


図 12 業務フロー図（集合研修 1）

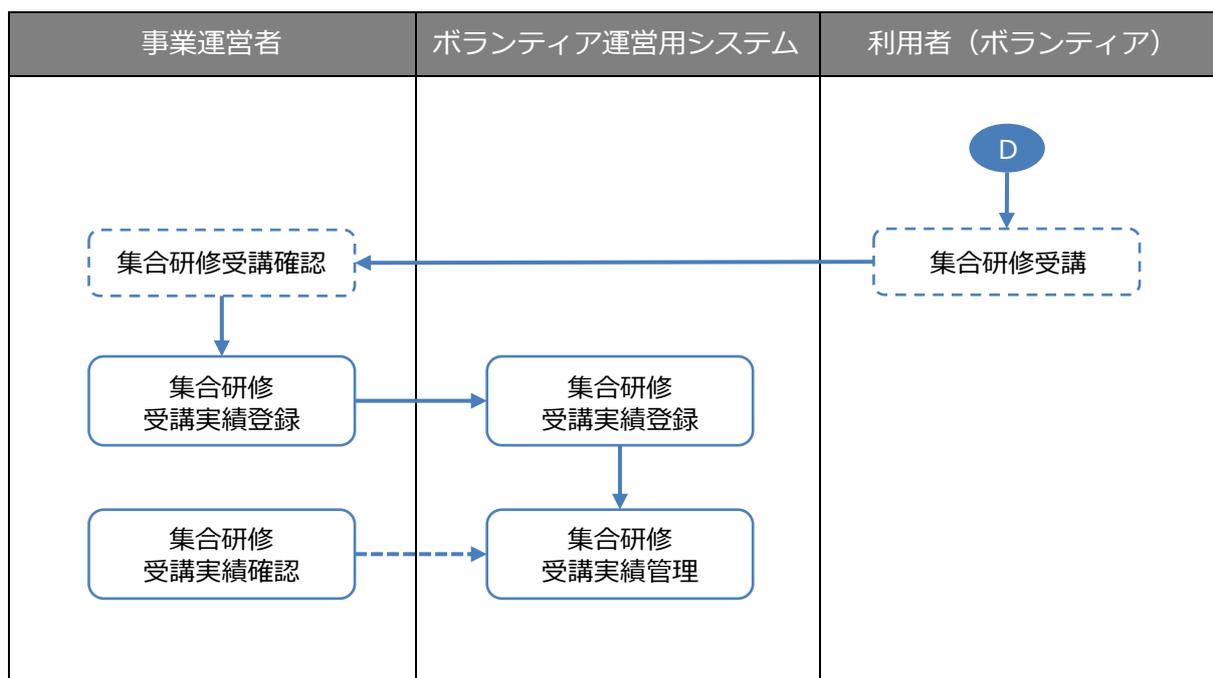


図 13 業務フロー図（集合研修 2）

ポイント

- 上記では、原則としてボランティアがシステム画面で集合研修日程を確認することとしています。電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、各種情報の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- 上記では、オンラインでの集合研修申込にのみに対応し、オフライン（郵送等）での集合研修申込には対応しないこととしています。対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの 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）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による集合研修申込の可否を検討します。
- 集合研修の開催にあたり、開催場所の確保、講師の選定・依頼、教材の作成、必要器材等の準備などについても、別途検討しておきます。

(5) e-ラーニング

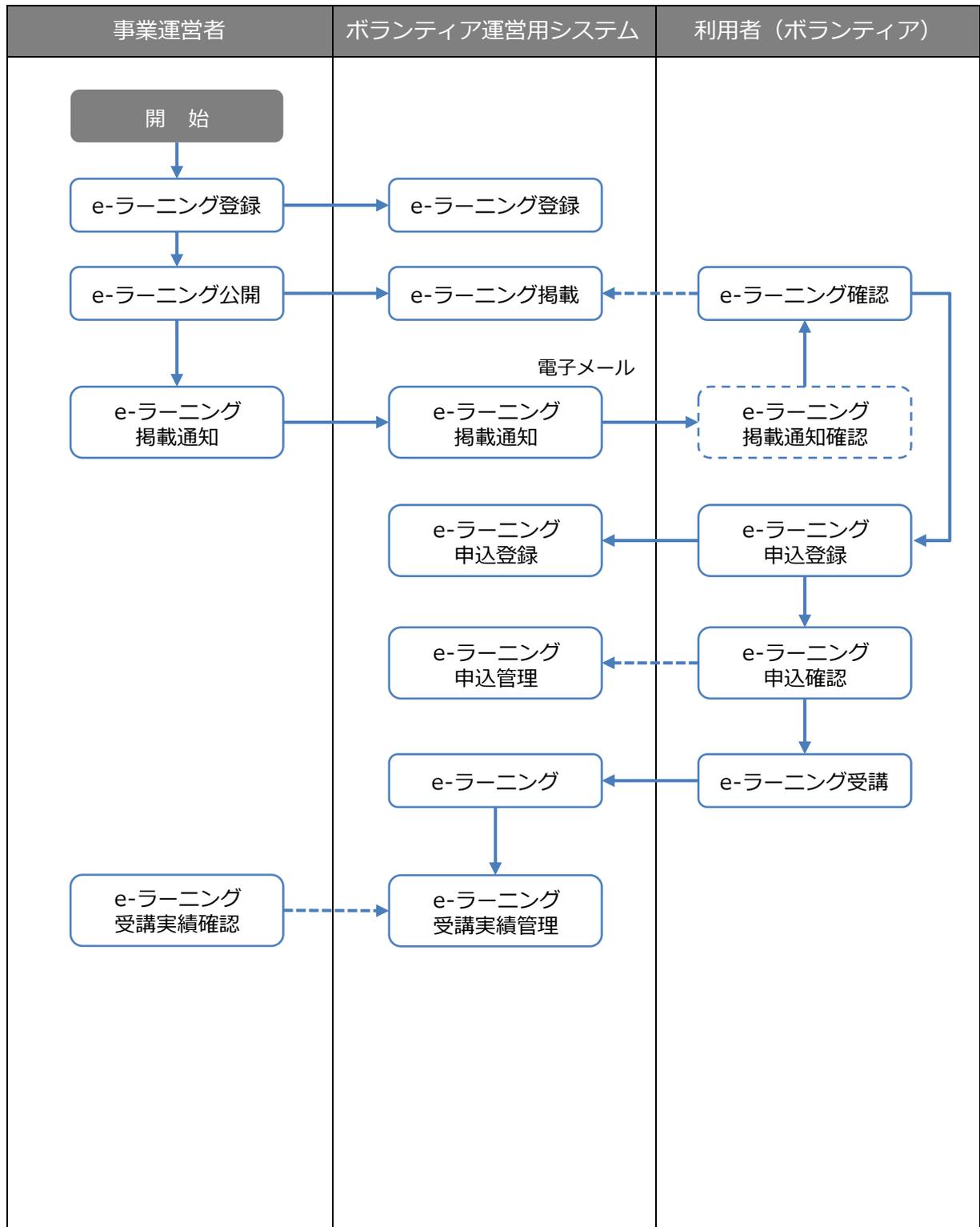


図 14 業務フロー図 (e-ラーニング)

ポイント

- 上記では、原則としてボランティアがシステム画面で e-ラーニング掲載を確認することとしています。電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、各種情報の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- e-ラーニングを受講するためには、最低限の 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）が必要となります。対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの IT リテラシーなどを考慮し、e-ラーニングを実施するか否か、又は e-ラーニング受講を必須とするか否かを検討します。
- e-ラーニングのコンテンツ（教材）の作成方法（例：担当者が作成、外部委託など）についても、別途検討しておきます。

(6) 配置

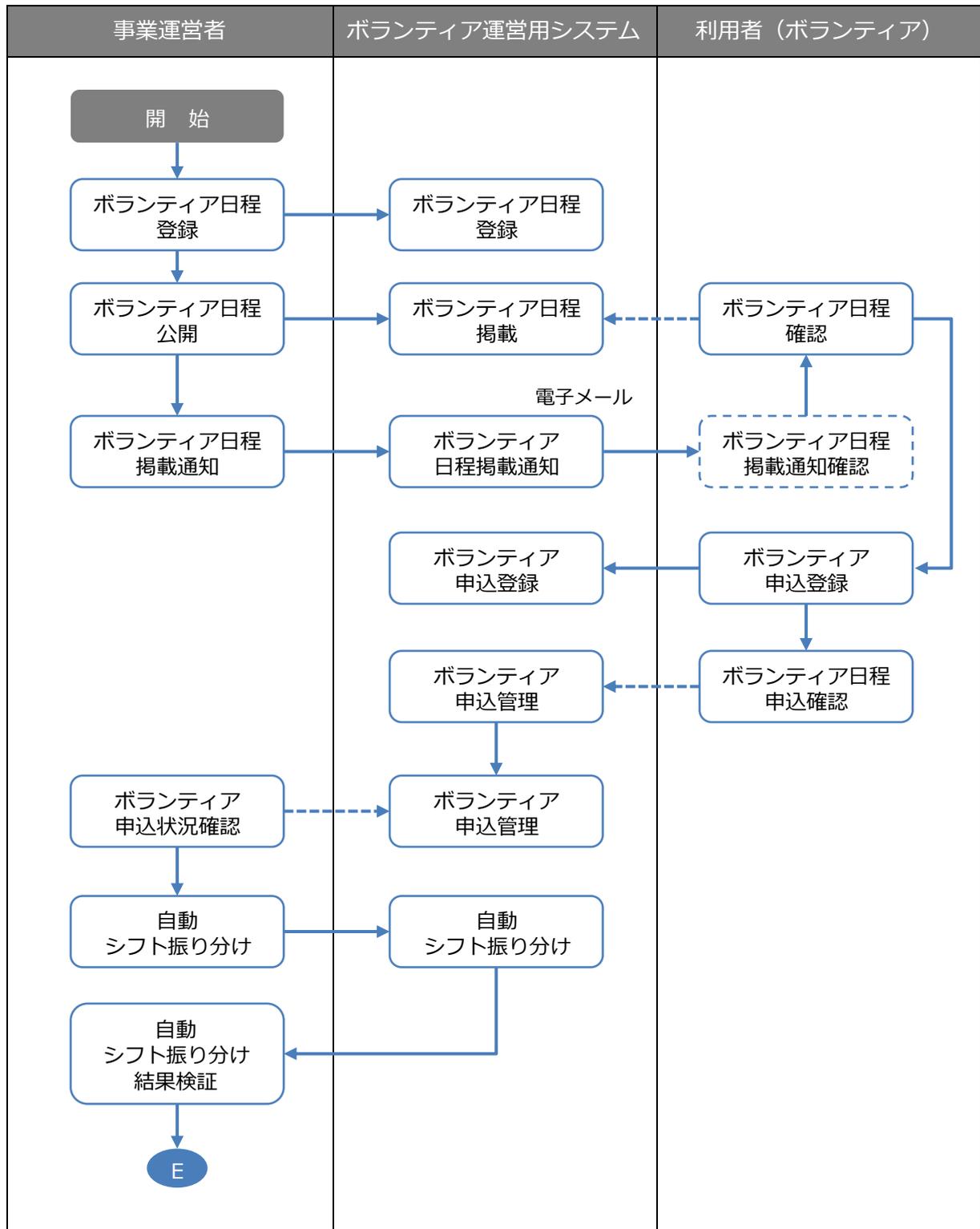


図 15 業務フロー図（配置 1）

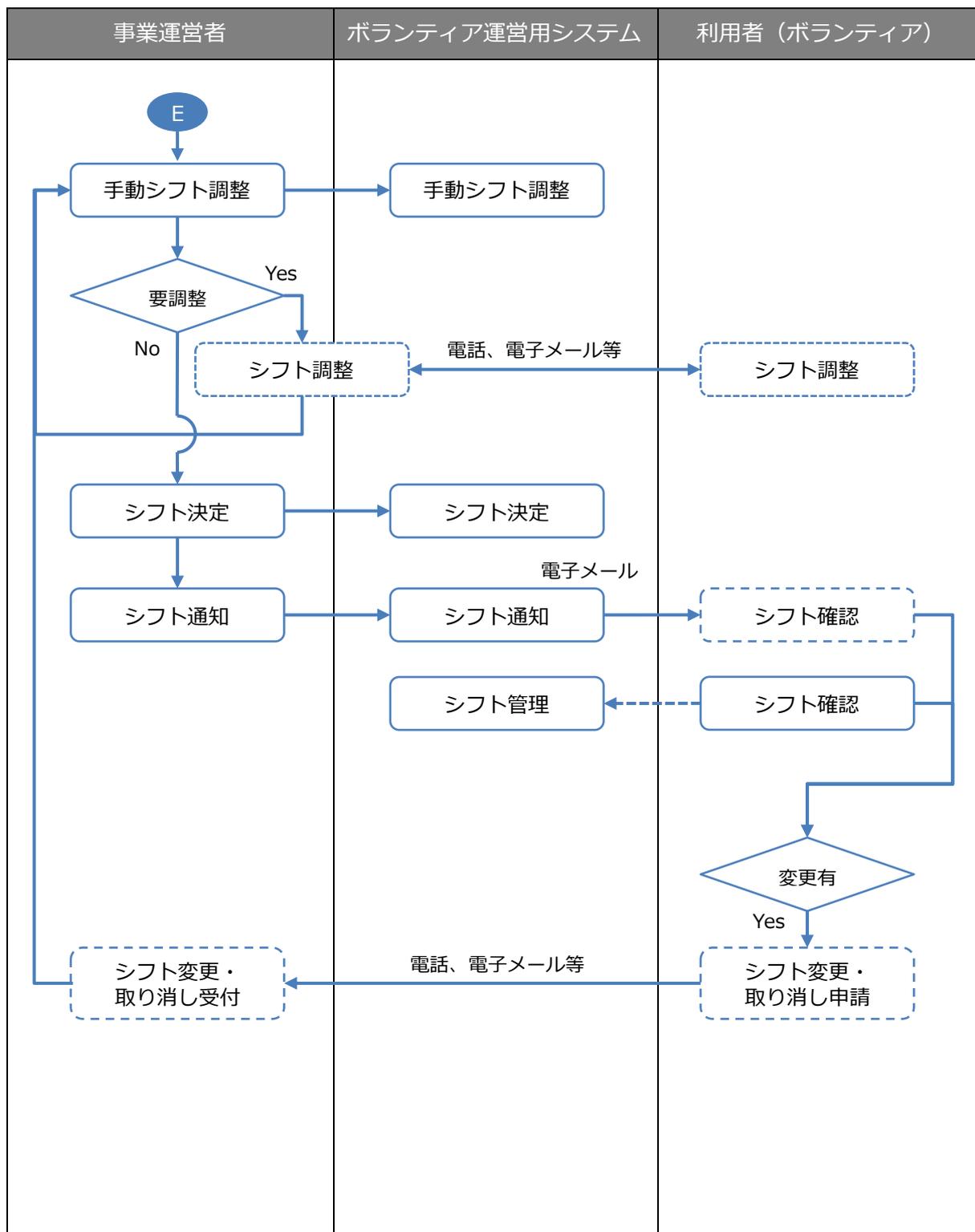


図 16 業務フロー図（配置 2）

ポイント

- 上記では、原則としてボランティアがシステム画面でボランティア日程、シフトを確認することとしています。電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、各種情報の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- 上記では、オンラインでのボランティア日程申込にのみに対応し、原則としてオフライン（郵送等）には対応しないこととしています。対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの 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）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）によるボランティア日程申込の可否を検討します。
- シフト振り分けの基準はあらかじめ検討しておく必要があります。特に、シフト振り分けのシステム化（自動化・半自動化）は、基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。
- シフトは、ボランティアの希望、経験、ボランティア同士の相性、活動回数の公平化、活動場所・時間帯ごとの人数の適切化（ボランティアの希望と必要人数のバランス）など様々な条件を考慮した調整が必要となる場合があります。シフト振り分けの自動化を行う場合でも、手動での調整もあわせて行えるよう要件を整理することを推奨します。

(7) 出欠確認等

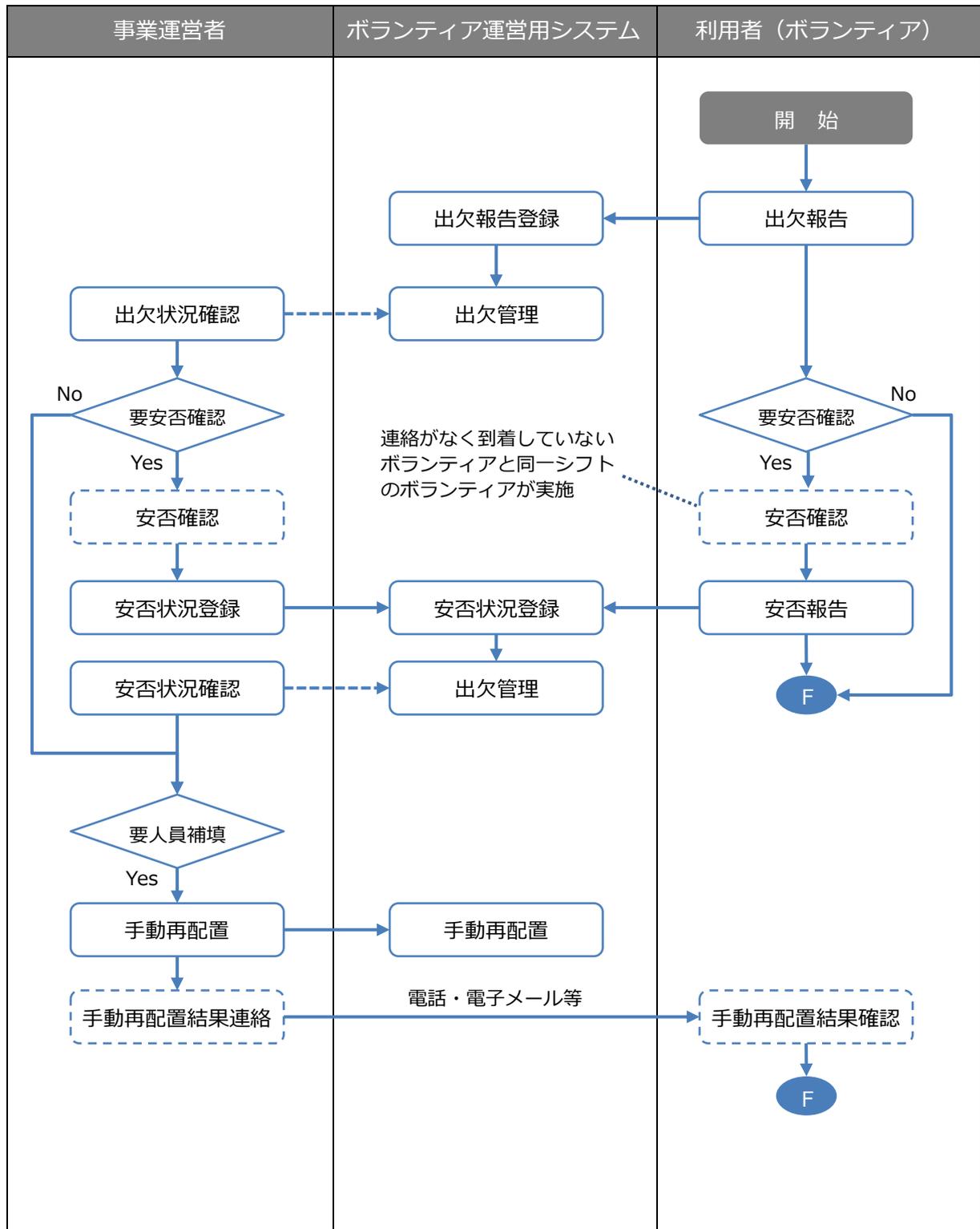


図 17 業務フロー図（出欠確認等 1）

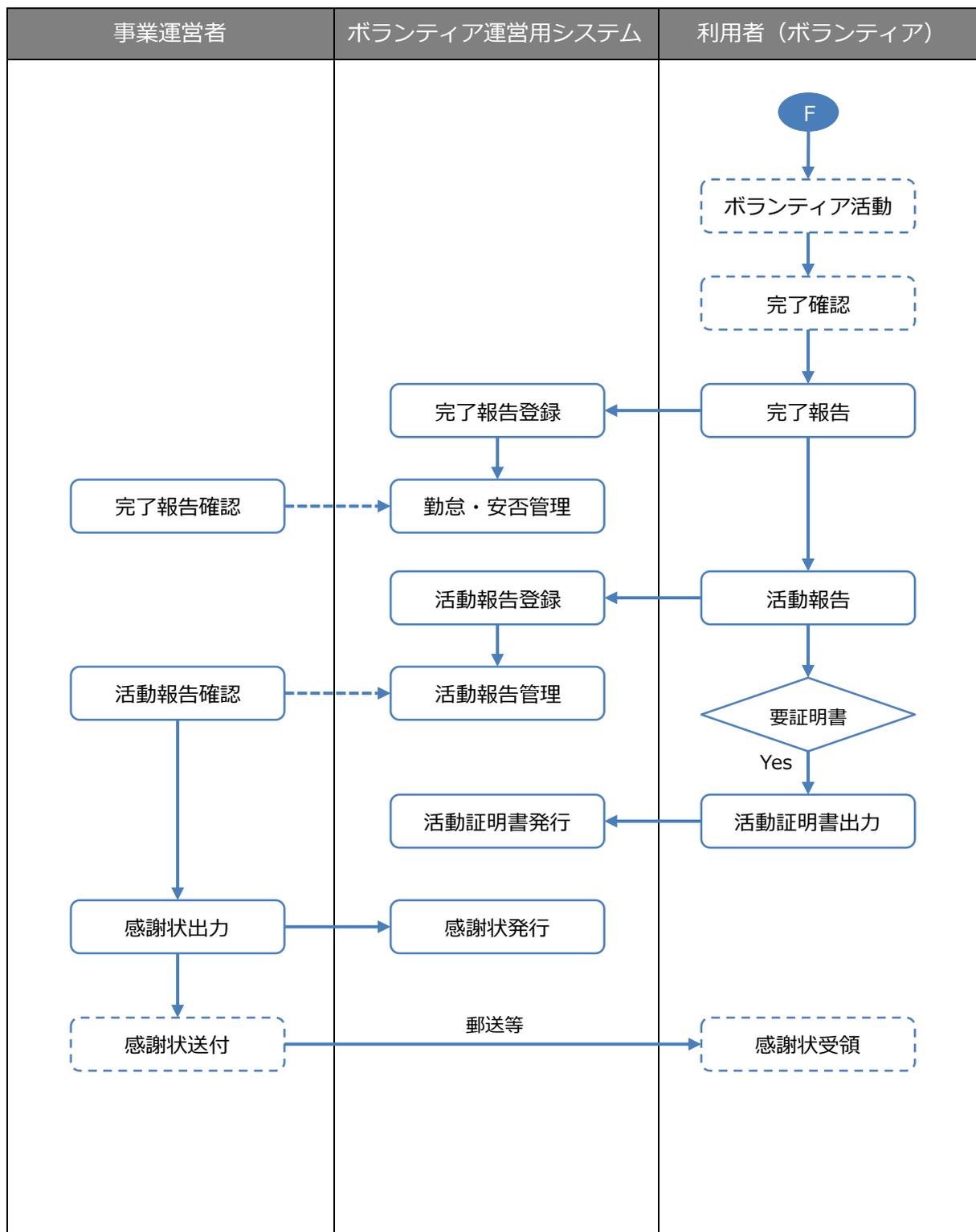


図 18 業務フロー図（出欠確認等 2）

ポイント

- 上記では、感謝状の発行・送付を行うこととしています。このようにボランティア活動を継続してもらおうという視点での工夫は重要です（例：サンクスイベントの開催、スポーツイベントのボランティア活動であれば、選手や観客からのありがとうのメッセージなど）。
- ボランティア運営の継続的な改善を図るために、活動に係るアンケートの実施など、ボランティアからの意見を収集する仕組みを設けることも有効です。
- ボランティアの出欠報告は、ボランティア各自が行う方法と、同一シフト内の代表者（リーダー）が、一括して実施する方法があります。対象とするボランティア事業の特性を考慮して方法を検討します。
- 連絡のない欠席者の安否確認を行う場合には、安否確認の方法（例：本人の携帯電話への連絡、緊急連絡先への連絡など）を別途検討しておきます。
- 上記では、ボランティアの安否確認を同一シフトのボランティアと事業運営者のいずれかが実施することとしていますが、どちらかに統一することも検討します。同一シフトのボランティアが安否確認を実施する場合には、安否確認の連絡先を事前に伝達する手段を検討しておく必要があります。
- 人員補填が必要となった場合の対応方法（例：他グループのボランティアを再配置する、所定場所に待機させておいた予備ボランティアを配置する、事業運営者の職員を配置する、人員補填は行わずボランティア活動自体を中止するなど）を別途検討しておきます。
- 活動証明書発行や感謝状の送付については、対象とするボランティア事業の特性などを踏まえ、要否を検討します。

(8) 個人情報管理

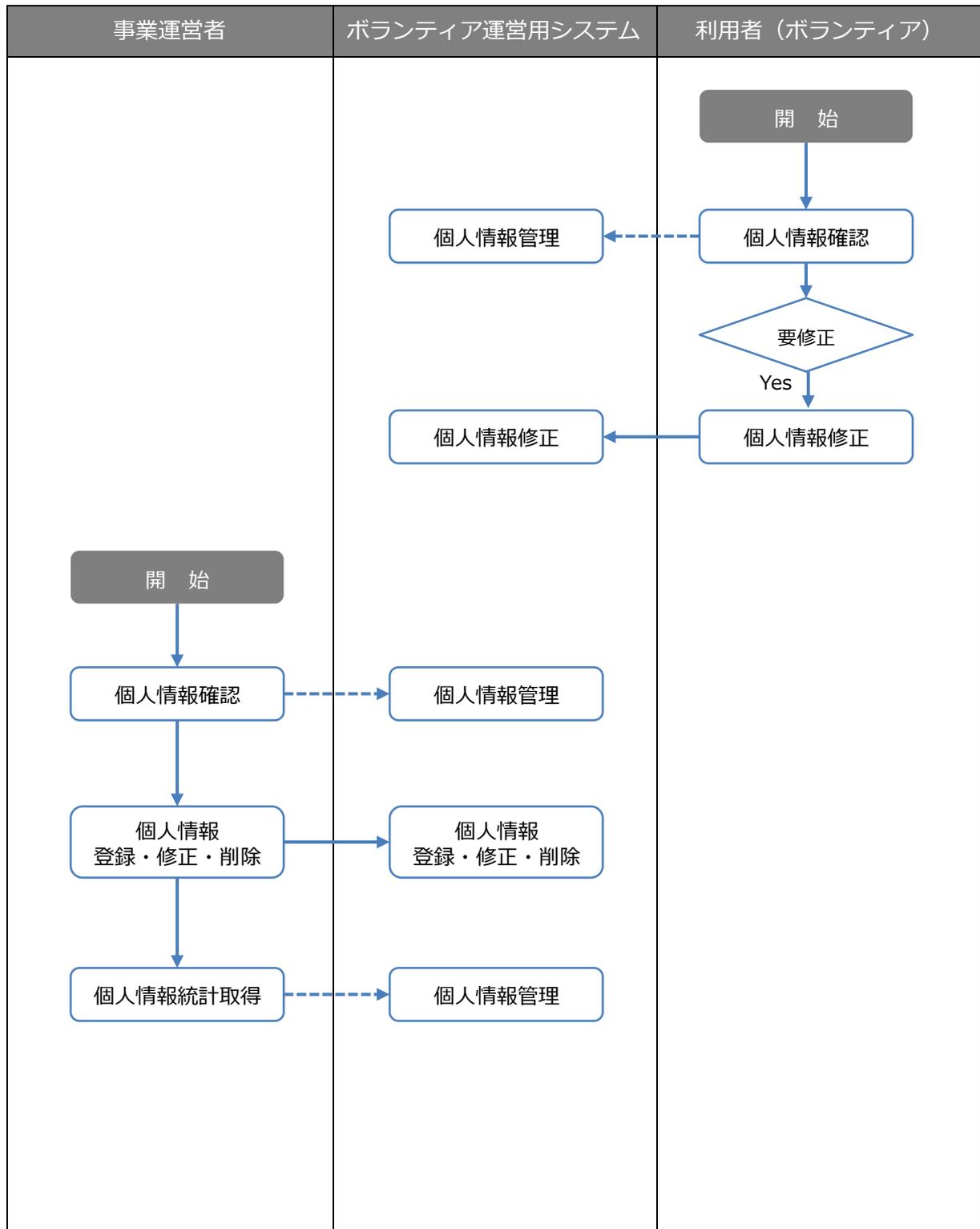
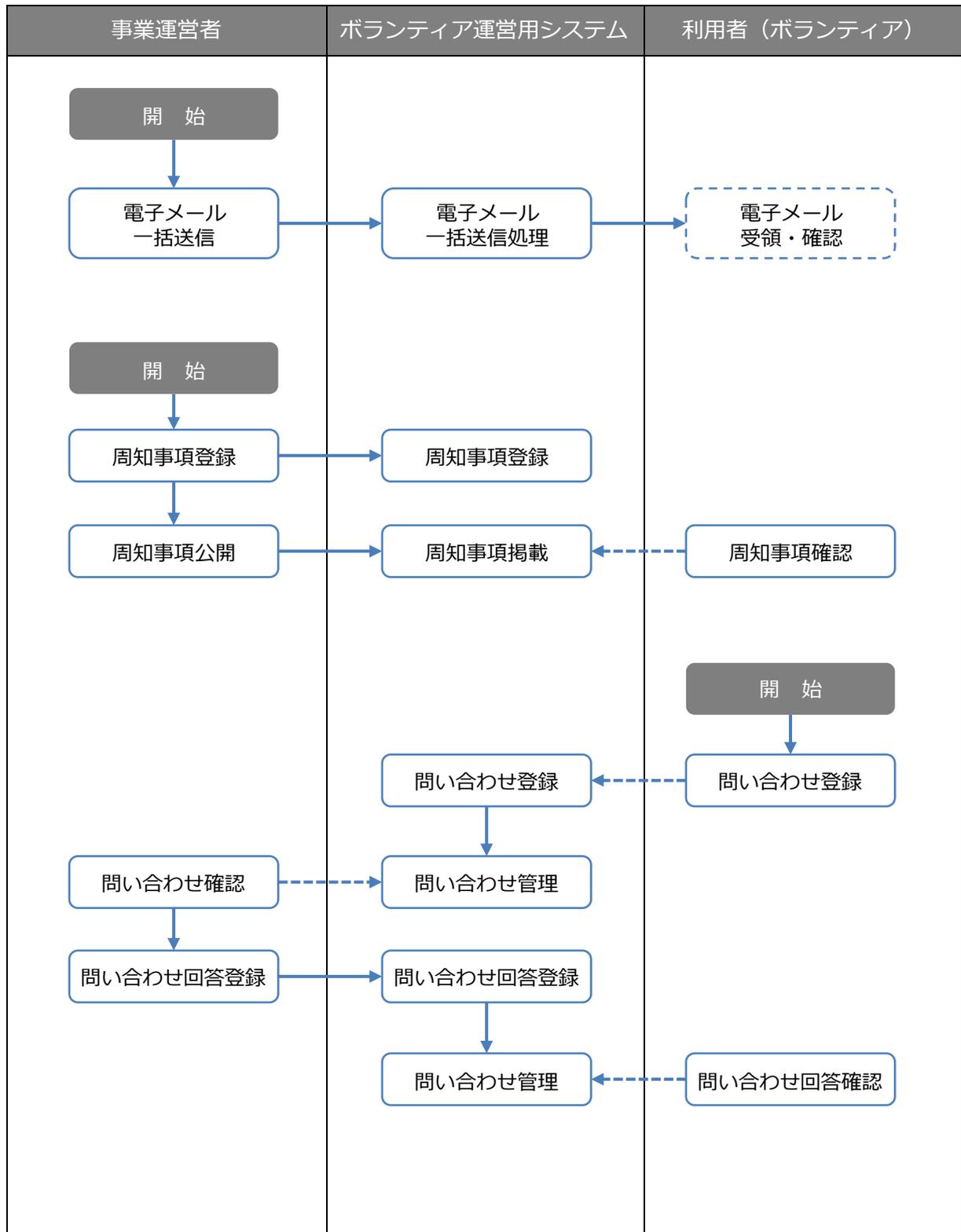


図 19 業務フロー図（個人情報管理）

ポイント

- 個人情報保護の観点から、不必要な個人情報は収集しないことを推奨します。さらに、個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」や事業運営者内の諸規程などに準拠した適切な管理を行うこととし、具体的な管理方法を別途検討しておきます。
- 必要に応じ、ボランティアの休止、退会受付などの業務についても明確化しておきます。
- 個人情報統計取得については、想定される用途を洗い出した上で、必要な統計情報を別途検討しておきます。

(9) コミュニケーション



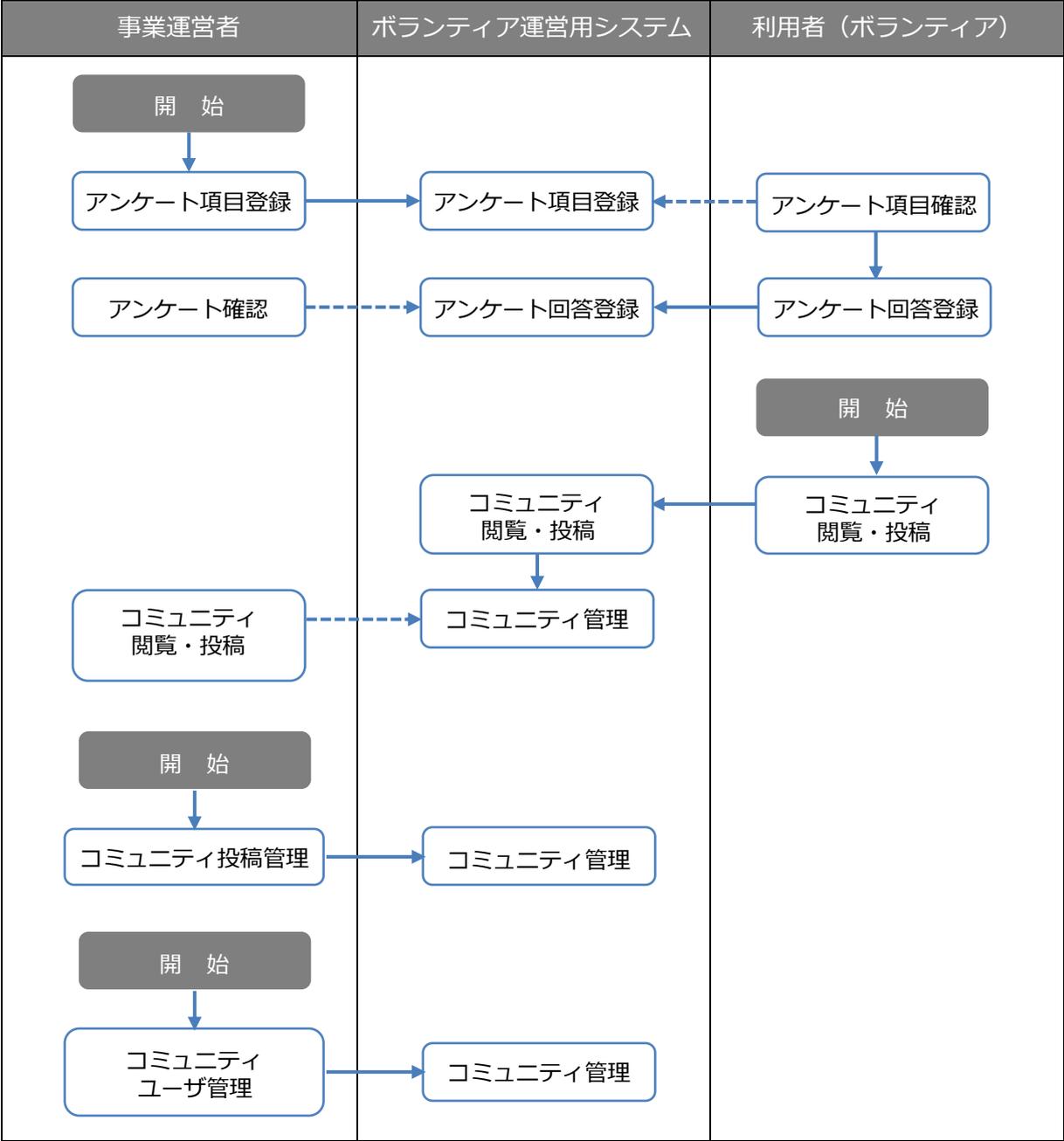


図 20 業務フロー図（コミュニケーション）

ポイント

- 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、各種情報の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- ボランティアからだけでなく、ボランティア派遣先など外部からの問い合わせも想定される場合には、外部からの問い合わせ対応業務についても検討を行っておく必要があります。
- ボランティアや外部からの問い合わせが頻繁に発生することが想定される場合には、問い合わせ対応の業務について、コールセンターの設置など体制や対応フローなどを整備しておく必要があります。なお、頻繁に発生する問い合わせ事項について、FAQを整備することも有効です。
- ボランティア運営について、ボランティアからの意見を踏まえた継続的な改善を図るために、アンケートを収集する機能を実装することも有効です。
- ボランティア同士が直接コミュニケーションを図れるような仕組み（掲示板機能等）を設けることも有効ですが、このような仕組みを設ける場合には、利用ルールを定め、ボランティアに対して明示するとともに、不適切な利用への対応方法を整理しておく必要があります（例：事業運営者側で定期的に掲示板を確認し、不適切な投稿があれば削除するなど）。

2.1.3. 業務の実施に必要な体制

目的

業務の実施に必要な体制を定義するものです。ここで定義した実施体制は、機能要件（機能ごとの利用部署等）の前提として活用します。また、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。

対象業務の実施に必要な体制を表 4 に示す。

表 4 業務の実施に必要な体制

No.	実施体制	組織概要	補足
1	管理組織	本システム全般の管理を行う。 利用者、外部委託事業者等の関係者からの連絡受付、関係者間の各種調整を行う。	システム所管部署
2	事業運営組織	本ボランティア事業において、実際の運営業務を行う。 本システムを利用してボランティア運営を行う。	事業運営部署
3	ボランティア	本ボランティア事業において、ボランティア活動を行う。 本システムを利用して、集合研修の受講申込、e-ラーニングの申込・受講、ボランティア日程申込、ボランティア活動の出欠報告・安否報告・活動報告などを行う。	応募者のうち、書類選考・面談を経てボランティアとして採用された者
4	応募者	本ボランティア事業において、ボランティア募集に対して応募を行う。 本システムを直接的又は間接的に利用して、ボランティア募集への応募を行う。	
5	システム管理者	本システムのユーザ管理等の管理作業を行う。	システム所管部署の職員
6	運用担当組織	本システムの運用業務を行う。	運用事業者（外部委託先）
7	保守担当組織	本システムの保守業務を行う。	保守事業者（外部委託先）

ポイント

- 業務実施に必要な体制を明確化することにより、現実的に当該体制が構築できることを確認します。
- 自部署のみで体制構築が困難である場合には、他部署との連携や外部委託なども検討し、事前に他部署への協力要請や外部委託の調達準備を進める必要があります。

2.1.4. 入出力情報項目及び取扱量

目的

業務の実施手順に沿って、必要な入出力情報とその取扱量の見込みを明らかにするものです。ここで定義した入出力情報項目及び取扱量は、機能要件（画面、帳票、情報・データ等）として詳細化することになります。また、「2.1.2. 業務フロー図」で定義した業務フロー図の適切性判断を行う際や、業務実施手順の詳細を計画する際の基礎情報となります。

対象業務における入出力情報項目及び取扱量を表 5 に示す。

表 5 入出力情報項目及び取扱量

業務大分類		業務小分類		入出力の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
1	募集・応募受付	1	募集情報登録	入力	募集タイトル、 募集内容、募集人数、 応募条件、応募方法、 応募期限等	約〇件/年	募集
		2	募集情報公開	—	—	—	—
		3	募集情報確認	出力	募集タイトル、 募集内容、募集人数、 応募条件、応募方法、 応募期限等	約〇件/年	応募
		4	応募用紙 記入・送付	入力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇件/年	選考
		5	応募用紙 受領・内容確認	—	—	—	—

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		6	応募代行登録	入力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇件／年	選考
		7	応募登録	入力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件／年	選考
		8	応募登録完了確認	—	—	—	—
		9	応募登録完了通知 (電子メール)	—	—	—	—
		10	応募登録完了確認 (電子メール)	—	—	—	—
		11	応募状況確認	出力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件／年	選考
2	書類選考	1	書類選考条件設定	入力	書類選考条件	約〇件／年	書類選考
		2	書類選考(自動)	—	—	—	—
		3	書類選考(自動) 結果確認	出力	応募者名、 書類選考結果	約〇〇〇件／年	書類選考
		4	書類選考(手動)	—	—	—	—
		5	書類選考結果登録	入力	書類選考結果	約〇〇〇件／年	書類選考
		6	書類選考結果通知 (電子メール)	出力	応募者名、 書類選考結果	約〇〇〇件／年	書類選考結果 通知
		7	書類選考結果確認 (電子メール)	—	—	—	—

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		8	書類選考結果確認	出力	応募者名、 書類選考結果	約〇〇〇件/年	書類選考結果 確認
		9	書類選考結果出力	出力	応募者名、住所、 書類選考結果	約〇〇〇件/年	書類選考結果 通知
		10	書類選考結果通知 (郵送等)	—	—	—	—
		11	書類選考結果確認 (郵送等)	—	—	—	—
		12	書類選考結果 発送状況登録	入力	書類選考結果発送状況	約〇〇〇件/年	書類選考結果 発送状況確認
		13	書類選考結果 発送状況確認	出力	書類選考結果発送状況	約〇〇〇件/年	書類選考結果 発送状況確認
3	面談	1	面談日程登録	入力	面談タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 内容、会場等	約〇〇件/年	面談実施
		2	面談日程公開	—	—	—	—
		3	面談日程掲載通知 (電子メール)	—	—	—	—
		4	面談日程掲載通知 確認(電子メール)	—	—	—	—
		5	面談日程確認	出力	面談タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 内容、会場等	約〇〇件/年	面談予約
		6	面談日程出力	出力	応募者名、住所、 面談タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 内容、会場等	約〇〇件/年	面談日程通知
		7	面談日程通知 (郵送等)	—	—	—	—
		8	面談日程確認 (郵送等)	—	—	—	—
		9	面談予約登録	入力	面談予約	約〇〇〇件/年	面談予約
		10	面談予約申込用紙 記入・送付	入力	面談予約	約〇〇〇件/年	面談予約
		11	面談予約申込用紙 受領・内容確認	—	—	—	—
		12	面談予約代行登録	入力	面談予約	約〇〇〇件/年	面談予約

業務大分類	業務小分類	入出力の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
	13 面談予約状況確認	出力	面談タイトル、概要、開始日時、終了日時、内容、会場、予約応募者者名等	約〇〇件/年	面談予約状況確認
	14 面談予約確定	—	—	—	—
	15 面談予約通知 (電子メール)	出力	応募者名、面談タイトル、概要、開始日時、終了日時、内容、会場等	約〇〇〇件/年	面談予約通知
	16 面談予約確認 (電子メール)	—	—	—	—
	17 面談予約確認	出力	応募者名、面談タイトル、概要、開始日時、終了日時、内容、会場等	約〇〇〇件/年	面談予約確認
	18 面談予約出力	出力	応募者名、住所、面談タイトル、概要、開始日時、終了日時、内容、会場等	約〇〇〇件/年	面談予約通知
	19 面談予約通知 (郵送等)	—	—	—	—
	20 面談予約確認 (郵送等)	—	—	—	—
	21 面談予約変更申請	入力	面談予約	約〇〇件/年	面談予約
	22 面談予約変更申請 受付・調整	—	—	—	—
	23 面談予約変更	入力	面談予約	約〇〇件/年	面談予約
	24 面談実施	—	—	—	—
	25 採否決定	—	—	—	—
	26 面談結果登録	入力	面談結果	約〇〇〇件/年	面談結果通知 ボランティア登録
	27 面談結果通知 (電子メール)	出力	応募者名、面談結果	約〇〇〇件/年	面談結果通知
	28 面談結果確認 (電子メール)	—	—	—	—
	29 面談結果確認	出力	応募者名、面談結果	約〇〇〇件/年	面談結果確認
	30 面談結果出力	出力	応募者名、面談結果	約〇〇〇件/年	面談結果通知

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		31	面談結果通知 (郵送等)	—	—	—	—
		32	面談結果確認 (郵送等)	—	—	—	—
		33	面談結果 発送状況登録	入力	面談結果発送状況	約〇〇〇件/年	面談結果 発送状況確認
		34	面談結果 発送状況確認	出力	面談結果発送状況	約〇〇〇件/年	面談結果 発送状況確認
4	集合研修	1	集合研修日程登録	入力	研修タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 内容、会場等	約〇〇件/年	集合研修実施
		2	集合研修日程公開	—	—	—	—
		3	集合研修日程 掲載通知	—	—	—	—
		4	集合研修日程 掲載通知確認	—	—	—	—
		5	集合研修日程確認	出力	研修タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 研修内容、会場等	約〇〇〇件/年	集合研修日程 確認
		6	集合研修申込登録	入力	集合研修申込	約〇〇〇件/年	集合研修申込
		7	集合研修申込確認	出力	研修タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 研修内容、会場等	約〇〇〇件/年	集合研修申込 確認
		8	集合研修申込 変更・キャンセル	入力	集合研修申込	約〇〇〇件/年	集合研修申込
		9	集合研修申込状況 確認	出力	研修タイトル、概要、 開始日時、終了日時、 研修内容、会場、 申込ボランティア名等	約〇〇〇件/年	集合研修申込 確認
		10	集合研修受講	—	—	—	—
		11	集合研修受講確認	—	—	—	—
		12	集合研修受講実績 登録	入力	ボランティア名、 集合研修タイトル、 受講実績	約〇〇〇件/年	集合研修 受講実績確認
		13	集合研修受講実績 確認	出力	ボランティア名、 集合研修タイトル、 受講実績	約〇〇〇件/年	集合研修 受講実績確認
5	e-ラーニ ング	1	e-ラーニング登録	入力	教材名、教材本体等	約〇件/年	e-ラーニング 実施

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		2	e-ラーニング公開	—	—	—	—
		3	e-ラーニング 掲載通知	—	—	—	—
		4	e-ラーニング 掲載通知確認	—	—	—	—
		5	e-ラーニング確認	出力	教材名等	約〇件/年	e-ラーニング 受講
		6	e-ラーニング 申込登録	入力	e-ラーニング申込	約〇〇〇件/年	e-ラーニング 受講
		7	e-ラーニング 申込確認	—	—	—	—
		8	e-ラーニング受講	出力	教材本体	約〇〇〇件/年	e-ラーニング 受講
		9	e-ラーニング 受講実績確認	出力	ボランティア名、 教材名、受講実績	約〇〇〇件/年	e-ラーニング 受講実績確認
		6	配置	1	ボランティア日程 登録	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 募集人数等
		2	ボランティア日程 公開	—	—	—	—
		3	ボランティア日程 掲載通知	—	—	—	—
		4	ボランティア日程 掲載通知確認	—	—	—	—
		5	ボランティア日程 確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 募集人数等	約〇〇〇件/年	ボランティア 申込
		6	ボランティア 申込登録	入力	ボランティア申込	約〇〇〇件/年	ボランティア 申込
		7	ボランティア 申込確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業	約〇〇〇件/年	ボランティア 申込
		8	ボランティア 申込状況確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 募集人数、 申込ボランティア名等	約〇〇〇件/年	ボランティア 申込状況確認

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		9	自動シフト振り分け	—	—	—	—
		10	自動シフト振り分け 結果検証	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 配置ボランティア名等	約〇〇件/年	シフト手動調整
		11	手動シフト調整	入力	ボランティア配置	約〇〇〇件/年	シフト調整
		12	シフト調整	—	—	—	—
		13	シフト決定	—	—	—	—
		14	シフト通知	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業等	約〇〇〇件/年	シフト通知
		15	シフト確認 (電子メール)	—	—	—	—
		16	シフト確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業等	約〇〇〇件/年	ボランティア 活動実施
		17	シフト変更・ 取り消し申請	入力	ボランティア申込	約〇〇〇件/年	ボランティア 申込
		18	シフト変更・ 取り消し受付	—	—	—	—
7	出欠確認 等	1	出欠報告	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業 ボランティア名、 出欠状況	約〇〇〇件/年	出欠確認
		2	出欠状況確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 出欠状況	約〇〇〇件/年	出欠確認
		3	安否確認	—	—	—	—
		4	安否報告	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 安否状況	約〇〇件/年	安否確認

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		5	安否状況登録	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 安否状況	約〇〇件/年	安否確認
		6	安否状況確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 安否状況	約〇〇件/年	安否確認
		7	手動再配置	入力	ボランティア配置	約〇〇件/年	シフト調整
		8	手動再配置結果連絡	出力	ボランティア配置	約〇〇件/年	シフト調整
		9	手動再配置結果確認	—	—	—	—
		10	ボランティア活動	—	—	—	—
		11	完了確認	—	—	—	—
		12	完了報告	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 完了報告	約〇〇〇件/年	完了報告
		13	完了報告確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 完了報告	約〇〇〇件/年	完了確認
		14	活動報告	入力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 活動報告	約〇〇〇件/年	活動報告
		15	活動報告確認	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名、 活動報告	約〇〇〇件/年	活動確認
		16	活動証明書出力	出力	活動名、実施日、 開始時刻、終了時刻、 実施場所、実施作業、 ボランティア名	約〇〇〇件/年	活動証明

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
		17	感謝状出力	出力	ボランティア名、 住所、感謝状	約〇〇〇件/年	感謝状送付
		18	感謝状送付	—	—	—	—
		19	感謝状受領	—	—	—	—
8	個人情報 管理	1	個人情報(本人)確認	出力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件/年	個人情報確認
		2	個人情報(本人)修正	入力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件/年	個人情報修正
		3	個人情報確認	出力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件/年	個人情報確認
		4	個人情報 登録・変更・削除	入力	氏名、国籍、性別、 生年月日、住所、 メールアドレス、 電話番号、 緊急連絡先氏名、 緊急連絡先電話番号、 ボランティア経験、 保有資格等	約〇〇〇件/年	個人情報修正
		5	個人情報統計取得	出力	男女比率、年齢別割合、 活動参加割合等	約〇〇件/年	対外報告

業務大分類		業務小分類		入出力 の区分	主な入出力情報項目	取扱量	利用目的
9	コミュニ ケーショ ン	1	電子メール 一括送信	—	—	—	—
		2	電子メール 受領・確認	—	—	—	—
		3	周知事項登録	入力	周知事項件名、 周知事項内容	約〇〇件/年	周知事項告知
		4	周知事項公開	—	—	—	—
		5	周知事項確認	出力	周知事項件名、 周知事項内容	約〇〇件/年	周知事項確認
		6	問い合わせ登録	入力	件名、問い合わせ種別、 問い合わせ内容	約〇〇件/年	問い合わせ
		7	問い合わせ確認	出力	件名、問い合わせ種別、 問い合わせ内容	約〇〇件/年	問い合わせ回答
		8	問い合わせ回答登録	入力	問い合わせ回答	約〇〇件/年	問い合わせ回答
		9	問い合わせ回答確認	出力	件名、問い合わせ種別、 問い合わせ内容、 問い合わせ回答	約〇〇件/年	問い合わせ回答確 認
		10	アンケート項目登録	入力	アンケート件名 アンケート項目	約〇〇件/年	アンケート作成
		11	アンケート項目確認	出力	アンケート件名 アンケート項目	約〇〇件/年	アンケート項目確 認
		12	アンケート回答登録	入力	アンケート回答内容	約〇〇件/年	アンケート回答登 録
		13	アンケート確認	出力	アンケート回答内容	約〇〇件/年	アンケート確認
		14	コミュニティ閲覧・ 投稿	出力 入力	投稿内容	約〇〇件/年	コミュニティ 閲 覧・投稿
		15	コミュニティ管理	出力 入力	投稿内容 ユーザ情報	—	
		16	コミュニティ投稿管 理	入力	投稿内容	約〇〇件/年	コミュニティ投稿 管理
		17	コミュニティユーザ 管理	入力	ユーザ情報	約〇〇件/年	コミュニティユー ザ管理

ポイント

- 業務実施に必要な入出力情報項目と取扱量を可能な範囲で明確化します。
- 入出力情報の取扱量は、過去の実績や類似する他のボランティア事業の実績などを参考に、若干余裕を見て見積もります。
- 明確化した入出力情報の取扱量を基に、「2.1.1. 業務の範囲」や「2.1.2. 業務フロー図」で定義した業務・業務フローが現実的に実施可能であるかを再度確認します（例：取扱量が膨大である場合、郵送等による情報の通知は現実的に実施可能かなど）。

2.2. 規模に関する事項

2.2.1. サービス利用者数

目的

業務によるサービス及びシステムの利用者の種類とその人数の見込みを明らかにするものです。ここで定義したサービス利用者数は、「2.3. 時期・時間に関する事項」で定義する業務の提供時間の基礎情報として活用します。また、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。

対象業務におけるサービス利用者及び利用者数を表 6 に示す。

表 6 サービス利用者及び利用者数

No.	利用者	利用者の種類		主な 利用場所	利用者数	備考
		サービス 利用者	システム 利用者			
1	事業運営者	○	○	執務室	約〇〇人	事業運営部署の職員
2	ボランティア	○	○	不特定	約〇〇人	
3	応募者	○	○	不特定	約〇〇人	
4	システム管理者	－	○	執務室	約〇〇人	システム所管部署の職員
5	運用担当者	－	○	運用事業者 拠点	約〇〇人	運用事業者（外部委託先） の担当者
6	保守担当者	－	○	保守事業者 拠点	約〇〇人	保守事業者（外部委託先） の担当者

ポイント

- サービス利用者の種類と利用者数を明確化します。
- ボランティアや応募者の利用者数は、過去の実績や類似する他のボランティア事業の実績などを参考に、若干余裕を見て見積もります。

2.2.2. 単位（年、月、日、時間等）当たりの処理件数

目的

業務及びシステムの単位（年、月、日、時間等）当たりの処理件数の見込みを明らかにするものです。ここで定義した単位当たりの処理件数は、非機能要件（規模、性能等）の前提として活用することになります。また、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なります。

対象業務における単位（年、月、日、時間等）当たりの処理件数を表 7 に示す。

表 7 単位当たりの処理件数

No.	項目	処理件数		補足
		定常時	ピーク時	
1	ボランティア応募	約〇〇〇件/月	約〇〇件/日	〇月～〇月に集中する。
2	面談日程予約	約〇〇〇件/月	約〇〇件/日	〇月～〇月に集中する。
3	集合研修申込	約〇〇〇件/年	約〇〇件/日	集合研修を開催する〇月に集中する。
4	e-ラーニング受講	約〇〇〇件/年	—	定まったピーク特性は存在しない。
5	ボランティア日程 申込	約〇〇件/月	—	定まったピーク特性は存在しない。
6	電子メール一括 送信	約〇〇件/月	—	定まったピーク特性は存在しない。

ポイント

- 主な業務処理について、想定される単位（年、月、日、時間等）当たりの処理件数を可能な範囲で明確化します。定まったピークがある場合には、明記しておきます。
- 過去の実績や類似する他のボランティア事業の実績などを参考に、若干余裕を見て見積もります。

2.3. 時期・時間に関する事項

目的

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」の見込みを明らかにするものです。ここで定義した時期・時間は、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。また、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なります。

対象業務における業務の時期・時間を表 8 に示す。

表 8 業務の時期・時間

No.	項目	実施時期・時間		補足
		通常期	繁忙期	
1	応募	○月～○月 9:00～18:00	○月～○月 8:00～24:00	
2	面談日程予約	○月～○月 9:00～18:00	○月～○月 8:00～24:00	
3	集合研修申込	○月～○月 9:00～18:00	○月～○月 8:00～24:00	
4	e-ラーニング受講	○月～○月 9:00～18:00	—	
5	ボランティア日程 申込	○月～○月 9:00～18:00	—	
6	電子メール一括 送信	○月～○月 9:00～18:00	—	

ポイント

- 主な業務処理について、想定される実施時期・時間を明確化します。
- 過去の実績や類似する他のボランティア事業の実績などを参考に記載します。

2.4. 場所等に関する事項

目的

業務を実施する上で、業務を実施するために必要な「実施場所」の見込み、システム以外に必要な諸設備、物品等資源の追加・変更等についての見込みを明らかにするものです。ここで定義した実施場所は、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。また、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する際の基礎情報となります。

対象業務における業務の実施場所を表 9 に示す。

表 9 業務の実施場所

No.	場所名	実施体制	実施内容	所在地	補足
1	執務室	管理組織	本システム全般の管理を行う。 利用者、外部委託事業者等の関係者からの連絡受付、関係者間の各種調整を行う。	東京都	
		システム管理者	本システムのユーザ管理、マスタ管理等の管理作業を行う。		
2	運用事業者 拠点	運用担当組織	本システムの運用業務を行う。	東京都又は 東京近県	未定
3	保守事業者 拠点	保守担当組織	本システムの保守業務を行う。	東京都又は 東京近県	未定

- ボランティア、応募者の業務実施場所は不特定

ポイント

- 各実施体制の業務実施場所を明確化します。
- 必要に応じて、業務に必要な諸設備・物品等（例：作業室、机、椅子、AC 電源、空調装置、監視カメラ、IC カード認証装置など）の数量、確保方法（例：新規確保、既存の物を活用など）も記載します。

2.5. 管理すべき指標

目的

システム導入の費用対効果を測る上では、当初計画段階において設定した目標が最終成果であり、最も重視されます。ただし、目標の達成に向けては業務運営中の評価及び改善が不可欠であるため、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。また、業務及びシステムが当初の効果や効能を維持できるように、業務環境の変化やシステムの機器等に対する負荷状況の変化などを捕捉するための指標も必要です。本項目は、業務の運営上管理すべきこれらの指標を具体的に設定するものです。

業務の運営上で管理すべき指標を表 10 に示す。

表 10 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	計測周期
業務効果指標	利用者満足度	「満足」とした回答数 ／「全有効回答数」 ×100	%	○%	ボランティアを対象としたアンケート	毎年
	オンライン利用率	「オンライン応募件数」 ／「総応募件数」×100	%	○%	件数カウント	毎年
	削減業務処理時間	「システムなしの場合の 想定業務処理時間」－ 「システム利用の場合の 業務処理時間」	時間	○時間	業務処理時間の計測	毎年
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	%	○%以上	運用実績から算出	毎月
	復旧時間	障害発生（検知）から復旧までの時間	時間	○時間以内	運用実績から算出	毎月
	応答時間	操作に対する応答時間	秒	○秒以内	特定操作に対する応答時間の計測	毎月

ポイント

- 本システム導入の費用対効果を測るために、適切な指標を設定し、継続的にモニタリングすることが重要です。そのための管理すべき指標を設定します。
- また、本システムが当初目標とした効果や性能を維持していくためには、当該効果や性能に関する指標を設定し、継続的にモニタリングすることも重要です。そのための管理すべき指標もあわせて設定します。

2.6. システム化の範囲

目的

業務においてシステムを用いて実施する業務の範囲及びシステムを用いずに実施する業務の範囲を整理するものです。ここで定義したシステム化の範囲は、機能要件を定義する際の素材として活用することになります。

システム化を行う範囲（システムを用いて実施する業務）について、表 11 にシステム機能として示す。

表 11 システム化の範囲（システム機能）

	システム機能	利用者区分
募集・応募受付機能	募集情報を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	募集情報を公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	募集情報を参照する機能	応募者
	応募情報を登録、修正、削除する機能	応募者
	応募情報の登録完了を確認する機能（電子メール通知を含む）	応募者
	応募情報を代行登録、修正、削除する機能	事業運営者
	応募情報を参照する機能	事業運営者
書類選考機能	書類選考条件を設定する機能	事業運営者
	自動で書類選考を行う機能	事業運営者
	自動での書類選考結果を参照する機能	事業運営者
	手動での書類選考結果を登録、修正する機能	事業運営者
	書類選考結果を参照する機能	事業運営者
	書類選考結果を各応募者に電子メールで通知する機能	事業運営者
	書類選考結果を参照する機能	応募者
	書類選考結果を出力する機能	事業運営者
	書類選考結果の発送状況を登録、修正する機能	事業運営者
書類選考結果の発送状況を参照する機能	事業運営者	
面談機能	面談日程を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	面談日程を公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	面談日程掲載を応募者に電子メールで通知する機能	事業運営者
	面談日程を参照する機能	応募者
	面談日程を出力する機能	事業運営者
	面談予約を登録、修正、削除する機能	応募者
	面談予約を代行登録、修正、削除する機能	事業運営者
面談予約状況を参照する機能	事業運営者	

システム機能		利用者区分
	確定した面談予約を各応募者に電子メールで通知する機能	事業運営者
	確定した自身の面談予約を参照する機能	応募者
	確定した面談予約を出力する機能	事業運営者
	面談結果を登録、修正する機能	事業運営者
	面談結果を参照する機能	事業運営者
	面談結果を各応募者に電子メールで通知する機能	事業運営者
	自身の面談結果を参照する機能	応募者
	面談結果を出力する機能	事業運営者
	面談結果の発送状況を登録、修正する機能	事業運営者
	面談結果の発送状況を参照する機能	事業運営者
集合研修機能	集合研修日程を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	集合研修日程を公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	集合研修日程掲載をボランティアに電子メールで通知する機能	事業運営者
	集合研修日程を参照する機能	ボランティア
	集合研修申込を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	自身の集合研修申込を参照する機能	ボランティア
	集合研修申込を代行登録、修正、削除する機能	事業運営者
	集合研修申込状況を参照する機能	事業運営者
	集合研修受講実績を登録、修正する機能	事業運営者
集合研修受講実績を参照する機能	事業運営者	
e-ラーニング機能	e-ラーニングを登録、修正、削除する機能	事業運営者
	e-ラーニングを公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	e-ラーニング掲載をボランティアに電子メールで通知する機能	事業運営者
	e-ラーニングを参照する機能	ボランティア
	e-ラーニング申込を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	自身のe-ラーニング申込を参照する機能	ボランティア
	e-ラーニングを受講する機能	ボランティア
	e-ラーニング受講実績を参照する機能	事業運営者
配置機能	ボランティア日程を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	ボランティア日程を公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	ボランティア日程掲載をボランティアに電子メールで通知する機能	事業運営者
	ボランティア日程を参照する機能	ボランティア
	ボランティア申込を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	自身のボランティア申込を参照する機能	ボランティア
	ボランティア申込を代行登録、修正、削除する機能	事業運営者
	ボランティア申込状況を参照する機能	事業運営者
	自動でのシフト振り分けを行う機能	事業運営者
	自動でのシフト振り分け結果を参照する機能	事業運営者
手動でのシフト調整を行う機能	事業運営者	

システム機能		利用者区分
	シフトを決定する機能	事業運営者
	決定したシフトを各ボランティアに電子メールで通知する機能	事業運営者
	決定した自身のシフトを参照する機能	ボランティア
出欠確認等機能	出欠報告を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	出欠報告を参照する機能	事業運営者
	安否報告を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	安否状況を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	安否状況を参照する機能	事業運営者
	手動でボランティアの再配置を行う機能	事業運営者
	完了報告を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	完了報告を参照する機能	事業運営者
	活動報告を登録、修正、削除する機能	ボランティア
	活動報告を参照する機能	事業運営者
	活動証明書を出力する機能	ボランティア
	感謝状を出力する機能	事業運営者
	個人情報管理機能	自身の個人情報を参照する機能
自身の個人情報を修正する機能		ボランティア
個人情報を参照する機能		事業運営者
個人情報の登録、修正、削除を行う機能		事業運営者
個人情報に関する統計を取得する機能		事業運営者
コミュニケーション機能	電子メールを複数のボランティアに一括で送信する機能	事業運営者
	周知事項を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	周知事項を公開する機能（及び非公開にする機能）	事業運営者
	周知事項を参照する機能	ボランティア
	問い合わせを登録する機能	ボランティア
	問い合わせを参照する機能	事業運営者
	問い合わせ回答を登録、修正、削除する機能	事業運営者
	問い合わせ回答を参照する機能	ボランティア
	アンケート項目を作成する機能	事業運営者
	アンケート項目を確認し、回答する機能	ボランティア
	アンケート結果を確認する機能	事業運営者
	コミュニティ（電子掲示板等）を提供する機能	事業運営者
	コミュニティ（電子掲示板等）で閲覧・投稿する機能	ボランティア
	コミュニティ（電子掲示板等）の投稿を管理する機能	事業運営者
	コミュニティ（電子掲示板等）のユーザを管理する機能	事業運営者

ポイント

- 「2.1.1. 業務の範囲」及び「2.1.2. 業務フロー図」で定義した業務一覧、業務フロー図を基に、本システムを用いて実施する業務についてシステム機能として整理し、本システムに必要となるシステム機能を明確化します。
- 業務一覧や業務フロー図に明示的に現れない業務機能についても検討し、必要に応じて記載します（例：「登録」に付随する「変更」や「削除」の機能、応募者やボランティアが入力・登録した情報を事業運営者が修正、削除する機能など）。