

# その要求, 信じて大丈夫ですか？

放送大学情報コース  
中谷多哉子

NAKATANI Takako

1

1

## 「書かない窓口」とは

- デジタル庁の「自治体窓口DX」
  - <https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx>
- 書かないワンストップ窓口
  - 地方自治体との共創を通じて、地方自治体における「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」を実現することで、地方自治体窓口の「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現を目指します。

NAKATANI Takako

2

2

## 「書かない窓口」のユースケース記述例

- ユースケース名：住民票の申請
- アクター：住民
- 事前条件：アクターが身分証を持っている。アクターは自分が取得できる住民票の制約を知っている。
- 事後条件：アクターが自分自身の住民票を取得するための申請手続きが、役所職員に伝えられている。

NAKATANI Takako

3

3

## 続き

- 基本系列：
  - アクターが自分の身分証(マイナンバーカード)をシステムに提示する。
  - システムは、アクターに利用者証明用電子証明書に設定した四桁のパスワードの入力を求める。
  - アクターは、パスワードを入力する。
  - システムは、パスワードを照合し本人であることを確認し、サービスの一覧を表示する。
  - アクターは、サービスの中から、「住民票を取得」を選択し、サービスを要求する。
  - システムは、マイナンバーから得られた氏名・住所を記入した住民票申請書を表示し、必要事項の入力を求める。
  - アクターは、証明対象者との関係で、「本人」を選択し、個人の住民票1通が必要であることをシステムに伝える。
  - システムは提供するサービスの内容を表示し、アクターに確認を求める。
  - アクターは、確認したことをシステムに伝える。
  - システムは、役所職員に申請データを伝える。

NAKATANI Takako

4

4

お試し：  
ユースケース記述に基づいて、利  
用者インタフェースを考えてくだ  
さい。

NAKATANI Takako

5

5

## アンケート調査

- 簡単だ。
- まあ、面倒くさいが、できないことはないな。
- いくつかの画面を分けてもいいでしょうか。Googleフォームみたいなインタフェースでいいでしょうか。
- お客さんに聞きながら、利用者インタフェースを作りたいので、ユースケース記述は不要である。
- 私は利用者インタフェースの設計はやったことがないので、用語自体が分からない。

NAKATANI Takako

6

6

そのユースケース記述、  
信じて大丈夫ですか？

NAKATANI Takako

7

7

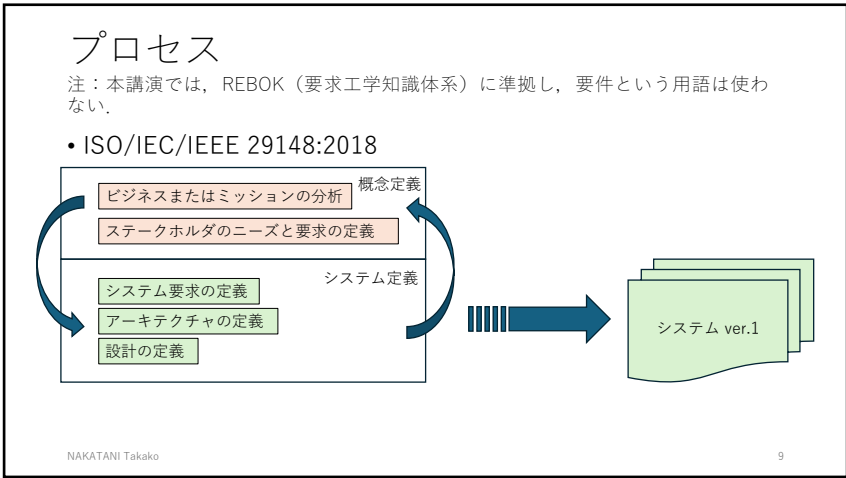
## 「書かない窓口」とは

- デジタル庁の「自治体窓口DX」  
 • <https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx>
- 書かないワンストップ窓口  
 • 地方自治体との共創を通じて、地方自治体における「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」を実現することで、地方自治体窓口の「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現を目指します。
- 前述のユースケース記述は、デジタル庁の意図を反映したものになっているのか？  
 • あのユースケース記述から、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を実現できる利用者インタフェースを作れるか？

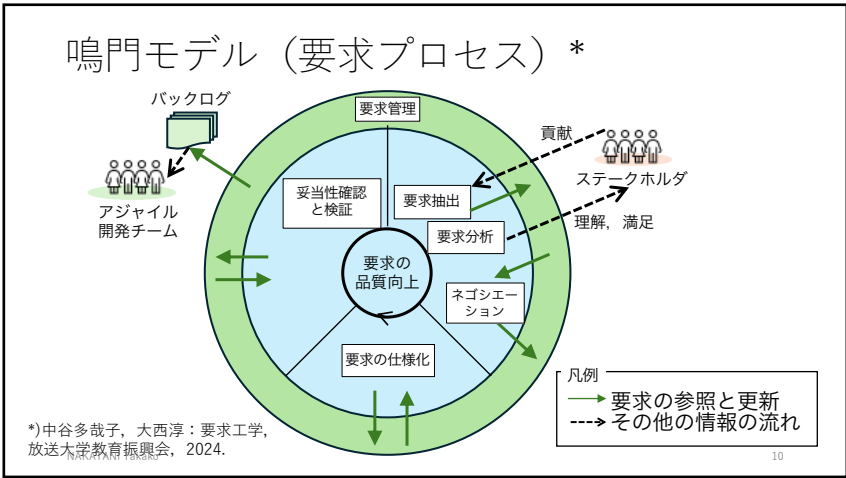
NAKATANI Takako

8

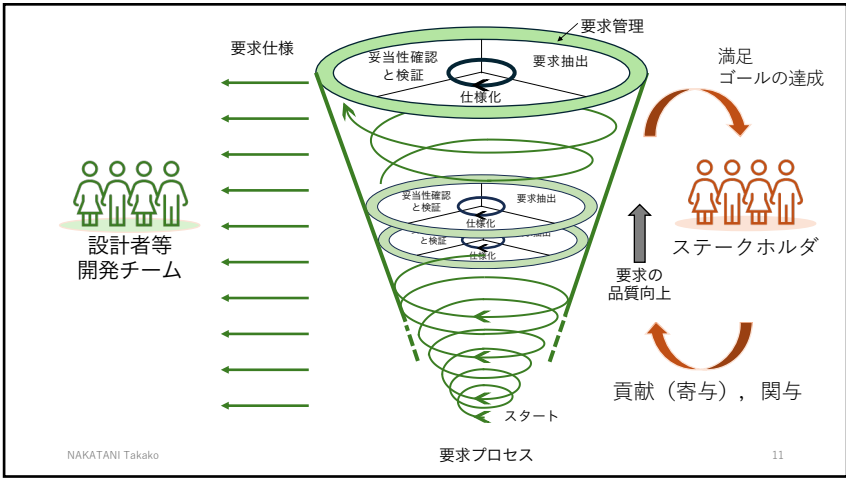
8



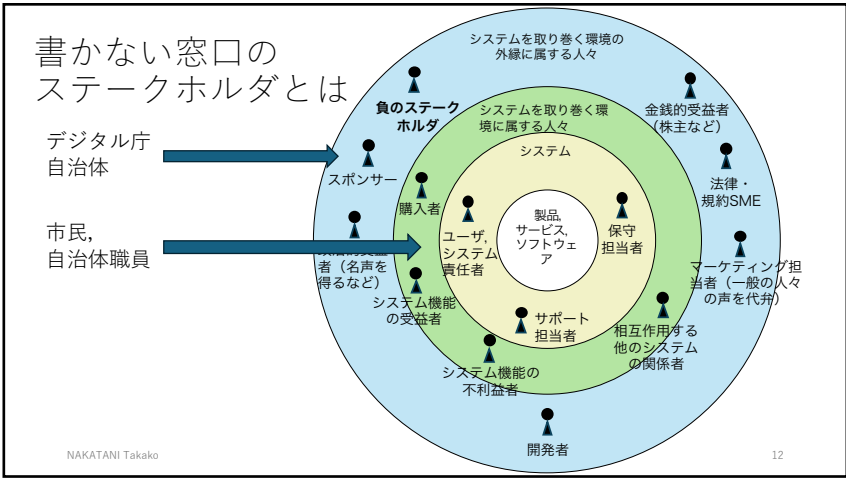
9



10



11



12

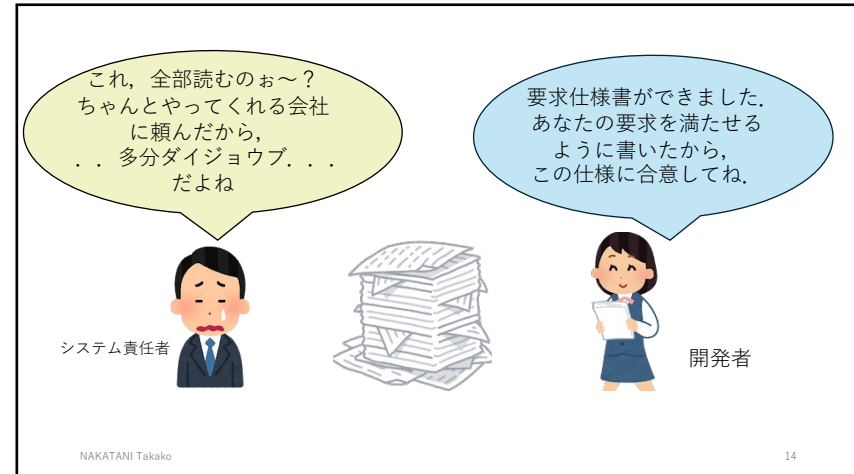
## ステークホルダのニーズから要求定義へ

1. 「書かない窓口」のステークホルダを特定
2. 「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現。書かない、回らない、待たない窓口の実現（引越し時の書類手続きは煩雑）
3. システム上の制約を特定（職員が利用するネットワークと書かない窓口とは接続しない）
4. ステークホルダのニーズを定義
5. ステークホルダのニーズに優先順位を付け（まずは住民票申請から）、ステークホルダの要求に変換し、**明確に定義**（ユースケース記述）
6. 重要なパフォーマンス指標の設定（書かない、回らない、待たない窓口）
7. ステークホルダのニーズと期待が適切に要求に反映されていることにステークホルダが合意
8. ステークホルダのニーズや要件に答えるためのシステムやサービスの網羅
9. **ステークホルダ要求とステークホルダと彼らのニーズ間のトレーサビリティの確立**

NAKATANI Takako

13

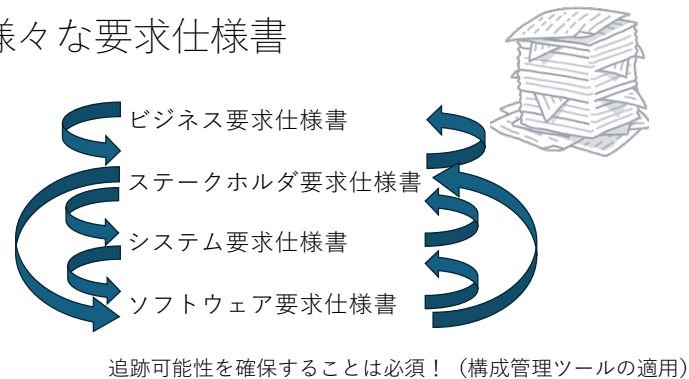
13



14

14

## 様々な要求仕様書



NAKATANI Takako

15

15

## ステークホルダ要求仕様書の構成（抜粋） （業務委託仕様書など）

1. ステークホルダの目的
2. ステークホルダのスコープ
3. 全体像・概要
4. ステークホルダの列举
5. **ビジネス要求**
  - I. **ビジネス環境**
  - II. **ミッション、ゴール、目的**
  - III. **ビジネスモデル**
  - IV. **情報環境**
6. システム運用ポリシーとルール等
7. 利用者要求
8. プロジェクトの制約
9. 付録等
- V. **システムプロセス：ビジネス活動とシステムとの関係**

NAKATANI Takako

16

16

# ソフトウェア要求仕様書の構成

1. **ソフトウェアの目的**

• 指定するソフトウェアの目的を明確にする。
2. **ソフトウェアの範囲**

• 開発するソフトウェアの名称、何をするのか、  
利点、目的、自標、用途  
• より上位の仕様の対応箇所との整合がとれていること
3. **製品概要**

a. 製品範囲  
b. 他の製品、利用者とのインタフェース  
c. 制限、制約
4. **製品機能概要**
5. **利用者特性**
6. **制限**
7. **前提条件とそれらが影響を与える要求**
8. **要求事項**

• ソフトウェア全体の構造とソフトウェア要素との関係  
• ソフトウェア開発の全体像に対する当該要求の位置づけ  
• 外部インタフェース要求  
• 機能要求  
• 使用性要求  
• 性能要求  
• 論理DB要求  
• 設計制約  
• 規格準拠に関する要求  
• ソフトウェアシステム属性（信頼性、可用性、セキュリティ、保守性、移植性などに関する要求）
9. **検証のための要求、8.の各項目に対応**
10. **考慮すべき裏付け情報**

NAKATANI Takako

17

17

## ステークホルダ要求仕様書の構成（抜粋） （業務委託仕様書など）

1. ステークホルダの目的

2. ステークホルダの範囲

3. 全体像・概要

4. ステークホルダの列挙

5. **ビジネス要求**

I. **ビジネス環境**

II. **ミッション、ゴール、目的**

III. **ビジネスモデル**

IV. **情報環境**
- V. **システムプロセス・ビジネス活動とシステムとの関係**

6. システム運用ポリシーとルール等

7. 利用者要求

8. プロジェクトの制約

9. 付録等

NAKATANI Takako

17

## ソフトウェア要求仕様書の構成

1. **ソフトウェアの目的**

• 指定するソフトウェアの目的を明確にする。
2. **ソフトウェアの範囲**

• 開発するソフトウェアの名称、何をするのか、  
利点、目的、自標、用途  
• より上位の仕様の対応箇所との整合がとれていること
3. **製品概要**

a. 製品範囲  
b. 他の製品、利用者とのインタフェース  
c. 制限、制約
4. **製品機能概要**
5. **利用者特性**
6. **制限**
7. **前提条件とそれらが影響を与える要求**
8. **要求事項**

• ソフトウェア全体の構造とソフトウェア要素との関係  
• ソフトウェア開発の全体像に対する当該要求の位置づけ  
• 外部インタフェース要求  
• 機能要求  
• 使用性要求  
• 性能要求  
• 論理DB要求  
• 設計制約  
• 規格準拠に関する要求  
• ソフトウェアシステム属性（信頼性、可用性、セキュリティ、保守性、移植性などに関する要求）
9. **検証のための要求、8.の各項目に対応**
10. **考慮すべき裏付け情報**

NAKATANI Takako

18



NAKATANI Takako

18

18

ソフトウェア要求仕様書  
あなたは信じられますか？  
信じて、大丈夫ですか？

重要なコト  
信じてよいソフトウェア要求仕様書とは？  
ステークホルダ要求仕様書との一貫性

NAKATANI Takako 19

19

## 参考文献

- International Standard ISO/IEC/IEEE 20148:2018
- 中谷多哉子，大西淳：要求工学，放送大学教育振興会，2024.
- 情報サービス産業協会REBOK企画WG編集：要求工学知識体系第1版，近代科学社，2011.

NAKATANI Takako

20

20