

泉佐野市 DX推進全体方針 2.0

市民と職員、すべての人が「幸せ」

を感じられるまちへ

1章 DX推進全体方針2.0について

- 1-1 DX推進全体方針2.0とは 03
- 1-2 DX推進の活動指針 04
- 1-3 泉佐野市のDXが目指す幸せ 05
- 1-4 幸せを実現するDXの取組 06
- 1-5 泉佐野市DX推進の全体イメージ 07

2章 全体方針における重点施策

市民生活DX

- 2-1 リアル市役所改革 08
- 2-2 e(ええ)市役所の創設・拡充 11

業務DX

- 2-3 仕事のリデザイン・品質や効率の向上 15

基盤DX

- 2-4 環境整備と変革資源の創出 19

まとめ

- 2-5 泉佐野市DX推進全体方針実施工程表 22

3章 DX推進体制

- 3-1 DX推進における課題 24
- 3-2 DX推進体制について 25
(各組織の構成と内容)
- 3-3 DX推進体制について 26
(初年度実施スケジュール)
- 3-4 DX推進体制について 27
(次年度以降実施スケジュール)
- 3-5 DX推進体制について 28
(全体構成イメージ)

4章 付録

- 4-1 用語集 29

DX推進全体方針 2.0とは

本方針は、本市の令和8年度～令和12年度までの5か年におけるDX推進の目指すべき姿や主な取組を示すものです

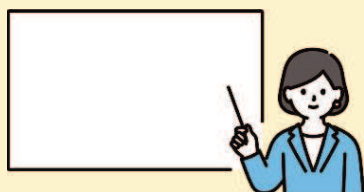
本方針を基に、デジタル化に関係する事業の将来的な構想や、国が設定しているデジタル化の範囲などについて意識の共通化を図ることで、取組を推進していきます

<本方針の全体的な流れ>

1

全体方針の
構成・主な理念

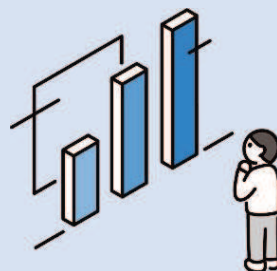
の説明



2

全体方針を実現するための
具体的な重点施策

の説明



3

重点施策の実現を支える
DX推進体制

の説明



DX推進の活動指針

泉佐野市のDXの推進は、「サービス設計12箇条」を活動の指針として取組を進めます

＜サービス設計 12 箇条＞

第1条 利用者のニーズから出発する

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

第2条 事実を詳細に把握する

第8条 自分で作りすぎない

第3条 エンドツーエンド^{※1}で考える

第9条 オープンにサービスを作る

第4条 全ての関係者に気を配る

第10条 何度も繰り返す

第5条 サービスはシンプルにする

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第6条 デジタル技術を徹底的に活用する

第12条 情報システムではなくサービスを作る

泉佐野市のDXが目指す幸せ



市民が「幸せ」
になる



職員が「幸せ」
になる



本方針は市民の皆様が「幸せ」になること
について、多様な取組が必要であると考えて
作成しています

市民の皆様が泉佐野市の提供するサービス
をもっと便利に、もっと快適に受けること
ができる市役所を目指します

CS(お客様満足度)とES(職員満足度)には正
の相関があることが知られています

DXは単体で完結するものではなく、市民が
「幸せ」になることを前提としており、市
民の皆様と職員がお互いにWin-Winであり
続けられるよう、職員満足度の向上を行います

2つの「幸せ」を実現し、

「泉佐野市で幸せを感じられる」

よくなるのが、本方針の目標

幸せを実現するDXの取組

市民が「幸せ」になる

市民生活DX

市民の皆様にとって真に利便性の高い手続きを運用できるように

「リアル市役所改革」

「e(ええ)市役所の創設・拡充」
に取り組みます

地域社会DX

教育・防災など地域社会における課題を各所属が抽出し、改善をめざします。本項の対象は多岐にわたり、業務ごとに改善の実現への難易度や期間が変わることから、**具体的な取組はDX推進体制で決定**します

職員が「幸せ」になる

業務DX

「仕事の効率と品質の向上」

を実現するために、職員の業務改善やデジタルツールへの知識・理解を高め、

「仕事のやり方をリデザイン」

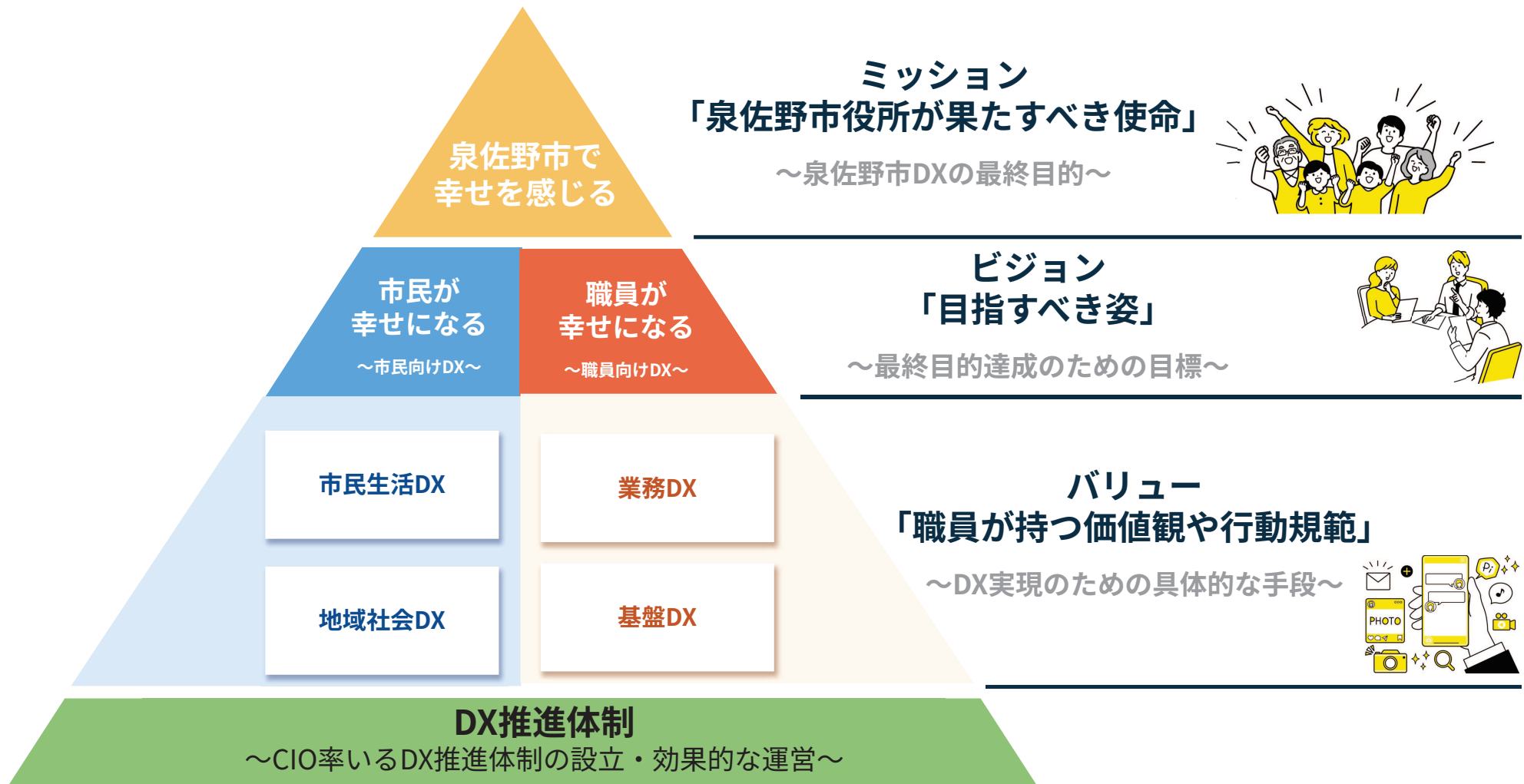
することで業務の効率を改善します

基盤DX

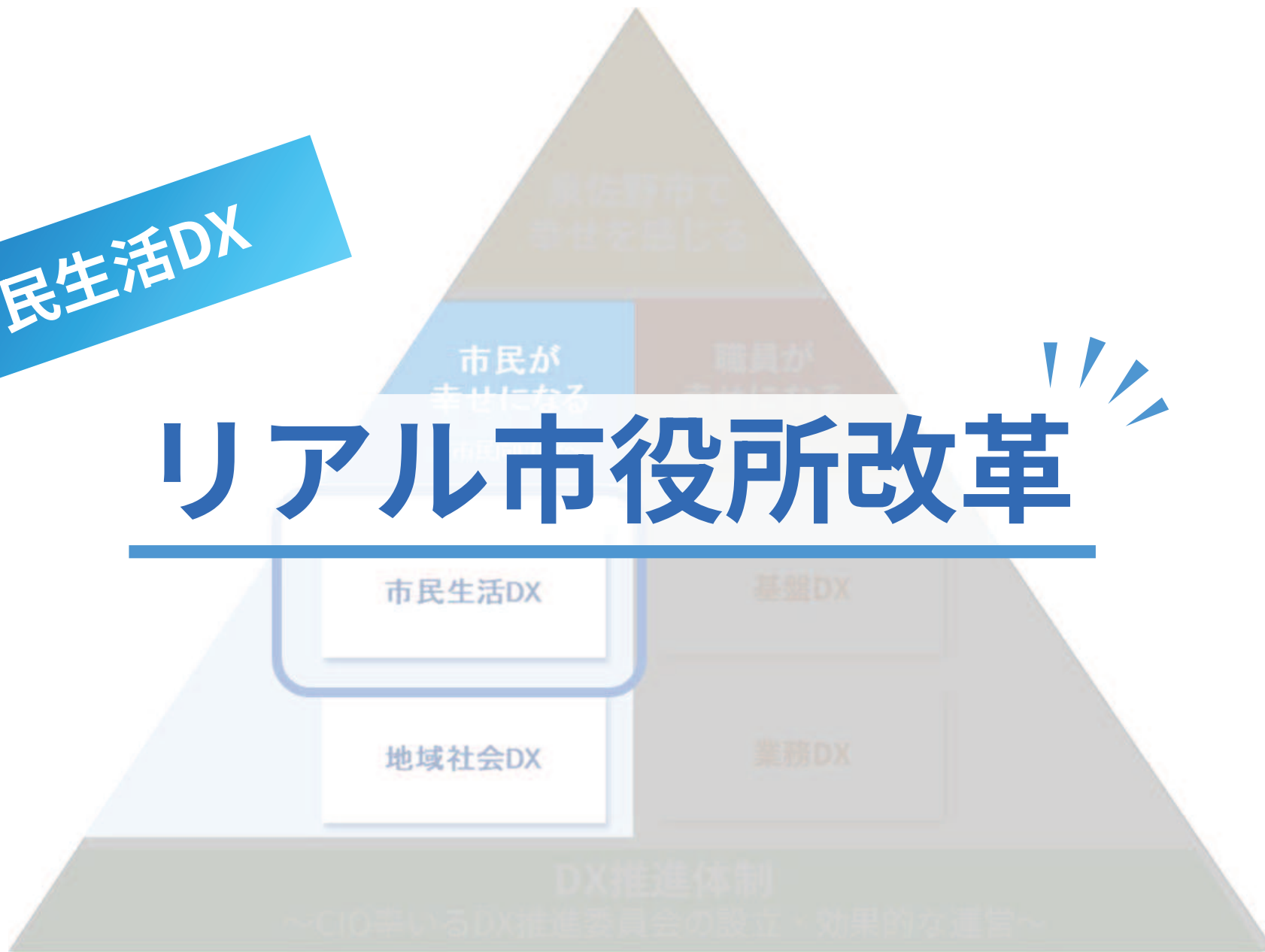
「環境整備と変革余力の創出」

を実現するために、効率的な職場レイアウトを再設計するとともにリモートワーク制度の開始を目指します

泉佐野市DX推進の全体イメージ



市民生活DX



リアル市役所改革

市民生活DX

基盤DX

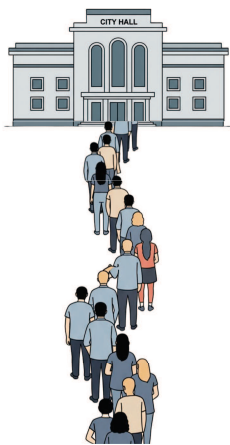
地域社会DX

業務DX

DX推進体制

~CIO率いるDX推進委員会の設立、効果的な運営~

現状



来庁された市民へきめ細やかな対応ができていない



多様化する市民ニーズ※2に
対応されていない



市民に記入の手間と待つ負担を感じさせている

あるべき姿



手厚い対応が必要な市民によりきめ細やかに
応えられる



限られた人員で最善のサービスを提供する



窓口で「手間」と「負担」を感じさせない

市民一人ひとりに寄り添える市役所

市民へ「書かない、待たない、二度来ない ※3」窓口サービスを提供する

1～5年目（毎年度）

ニーズ把握

STEP 1

利用者へのアンケートを実施

- アンケート対象者の選定
- 実施方法（SNS、窓口調査など）の検討
- 質問項目の調整（改革に対する満足度も含む）
- 結果の分析と共有



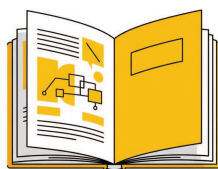
1～5年目（毎年度）

業務選定

STEP 2

窓口業務を抽出 ・可視化

- 全課の業務から窓口業務を洗い出す
- 窓口業務のフロー作成とマニュアル化を実施し、定期的に見直す



3～5年目

実践

STEP 3

窓口改革を実行

- アンケート結果から特に改革ニーズが高い窓口業務を選定
- 窓口のあるべき姿である「書かない」「待たない」「二度来ない^{※3}」を目標に選定業務の改革を行う



5年目以降

改革の継続

STEP 4

窓口改革を市役所全体へ拡大

- アンケート結果に基づき順次窓口業務改革を行う
- 複数課の窓口業務をワンストップで取り扱う方法を検討する



市民生活DX

e (ええ)市役所の創設・拡充



現状



申請をしたいが、**開庁時間**に市役所に行く**時間がない**



本当に欲しい情報を受け取れているかわからず、**損をしていると感じる**

あるべき姿



オンライン手続きを増やすことでいつでもどこからでも申請できる



個人のライフステージ※4や好みに合った情報を受け取ることができる

市役所をスマホに

手続きのオンライン化や、市から発信する情報を個人のライフステージに合わせて受け取ることができるような取組を実施します

1~5年目 (毎年度)

洗い出し

STEP 1

オンライン化できる業務を抽出

- リアル市役所改革 (P10) STEP2で抽出した窓口業務から、オンライン化可能な業務をリストアップする



2~5年目

実装方針の確定

STEP 2

実装方針と手段の決定

- 泉佐野市での実装方針 (オンライン化の構造や考え方) を決める
- 認証の要否
- デジタル庁のガイドライン (ぴったりサービス)
- キャッシュレス決済の有無
- 事業者向けの対応 (GビズID等) と予算措置



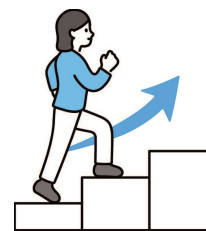
3~5年目

実装計画の策定

STEP 3

オンライン化の実装順を決定

- 抽出した業務からオンライン化すべき手続きの優先順位を決定する
- 優先順位の高い業務について、実装方針に基づき、導入時期を決定する
- 担当課との調整



3~5年目

実装

STEP 4

検討してきた計画を実装

- オンライン化を検討してきた手続きについて、実際にオンライン化業務をサービスイン。利用者や職員の意見を収集しながら改善していく
- 窓口に来る人への対応 (オンライン手続きの紹介と窓口でのオンライン代理申請)



1～5年目（毎年度）

現状調査

STEP 1

広報や通知の現状を理解

- どの部署が、どの情報を、誰に、どれくらいの頻度で発信しているかを確認・整理する
- その目的と効果を整理する



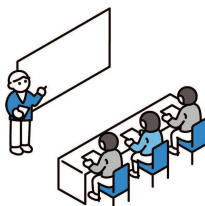
1～5年目（毎年度）

内容の確定

STEP 2

市民に必要な発信内容の定義

- 個人にどのようなライフステージ※4があるのか定義する
- 個人が求めるであろうセグメント※5を決める
- ライフステージやセグメントごとに市民が必要とする情報を定義する



1～5年目（毎年度）

発信手段の決定

STEP 3

媒体・手段の検討及び決定

- 多様化する情報伝達手段（紙、郵便、ソーシャルメディア、デジタル通知など）の中から、新しい広報手段を含め、どの情報をどのように発信するかを決定する
- 市民が求める配信ツールを決定する



1～5年目（毎年度）

情報発信

STEP 4

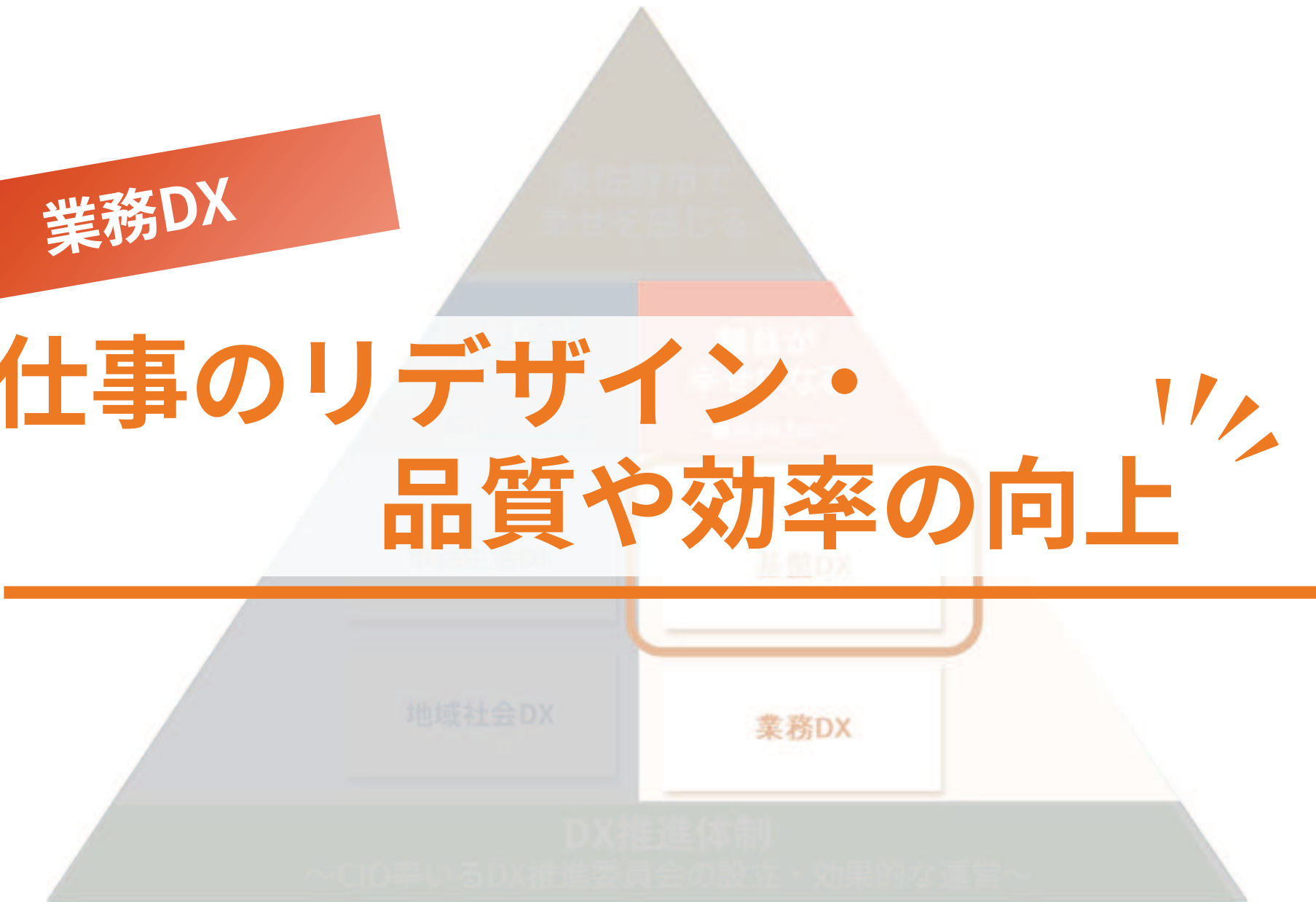
情報の提供と改善の継続

- STEP1～STEP3で検討してきた計画に基づき、実際に情報を提供する
- 市民からのフィードバックをもとに情報発信を改善する



業務DX

仕事のリデザイン・ 品質や効率の向上



現状



公印の押印などにより紙運用から脱却できない



現行のやり方を見直しておらず、マニュアルやフローが存在しない・更新されていない



職員の手作業が多いため効率が悪く、間違いの修正も発生している

あるべき姿



アナログ規制※6・押印規制の見直しにより、デジタル技術を活用できる



継続的な業務改革を実施し、常に業務の最適化を図る



業務の自動化※7と職員のITスキルの向上により、業務の生産性と品質が向上する

規制の見直しと業務改革の継続

アナログ規制・押印規制の解消と継続的な業務改革、そのためのDX人材育成を実施することで、職員の業務効率向上と市民に新しい価値※8を提供します

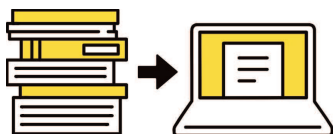
1～3年目

業務改革準備

STEP 1

現行業務の 棚卸し

- 全庁の業務を調査する
(業務、件数、頻度、作業時間、作業人数)
- 現行業務フローを作成する



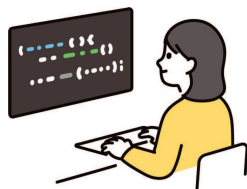
1～3年目 (毎年度)

アナログ規制の改修

STEP 2

アナログ規制に係る 例規の修正

- アナログ規制に係る例規の調査を令和7年度に実施済
- 調査結果に基づき各課が修正を主導する



2～5年目(毎年度)

押印規制の見直し

STEP 3

公印に関する 例規の改定

- 公印が必須の業務を選定
- 関連例規から公印の要否を調査し、例規を見直す
- 電子公印規則を策定する



3～5年目

業務改革実施

STEP 4

業務最適化の 活動を継続

- 業務改革の実施計画を策定する
- 計画に基づき業務改革を行い、新しい価値を創出する
- 改革した業務についても継続して見直す



1～5年目

人財育成の実施

STEP 1

DXリーダーの育成と管理職の意識改革

- 各部署でDX推進の中核となるリーダーを育成する
- 管理職がDXをはぐくむ組織風土を醸成し、職員の自発的なDXを支援できるようになる



1～5年目

ITスキル向上

STEP 2

全職員が基本的なソフトに習熟

- 全職員のExcel・Word等の基礎スキル向上を図る
- BPMN※9に基づき業務フローを作成できるようになる



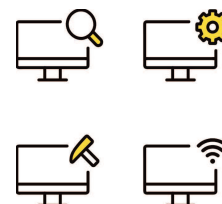
1～5年目

デジタルツールの利用

STEP 3

既存ツールの理解と駆使

- 紙媒体のデジタル化と定型業務の自動化を最大化するため、職員自らツールを業務に適用できる
- ツールの利用事例が豊富かつタイムリーに共有される
- 身近なDXリーダー（場合により専門部署）がサポートする



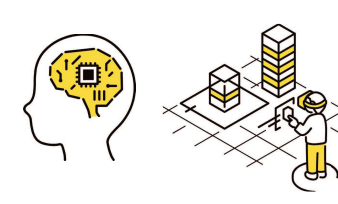
1～5年目

ツール活用の可能性追求

STEP 4

新技術の調査と活用

- 新技術の情報収集と他市事例を調査する
- 新技術が適用できる業務を検討する（生成AIによる文書作成や要約の補助など）



基盤DX

環境整備と変革資源の創出



現状



業務と制度が現場（庁内）の部署単位で遂行する前提のため、**社会の変化による多様な働き方や非常時※11**に対応できない



古い業務システムが職員の事務負担を増加させ、**業務効率**を低下させている

あるべき姿



職員のニーズに応じた働き方が可能で、**災害時や公共交通機関が停止した時にもすぐに対応できる**



業務改革に取り組むための**時間と労力**が創出できている



EBPM※12の実現や新しい**価値※7**を提供できる

働き方改革

働きやすい環境（**フリーアドレス・テレワーク**など）の実現と**変革資源※9**の市民への**還元**（市民の満足度向上）により、職員の業務意欲向上を図ります。

1～2年目

フリーアドレス

STEP 1

部署間の相互理解の促進

- 新しいオフィスの形を構想する（レイアウト、内線・外線電話、ペーパーレス）
- 庁内の合意形成を取り、パイロット※13部署を選定してスモールスタート※14
- 全庁展開により部署を超えた業務改革マインドを醸成し、部署間で効率的な連携を可能にする



1～3年目

テレワーク

STEP 2

フリーアドレスの庁外への拡大

- 全庁的な合意形成や管理担当部署との制度内容の検討を行う（制度の見直し）
- インターネット環境からの接続を考慮し、セキュリティポリシーの見直しを行う
- フリーアドレスのエリアを庁内から庁外へ拡大する



1～2年目

システムの刷新・導入

STEP 3

生産性向上とペーパーレスの推進

- テレワーク・フリーアドレスの妨げとなっている紙主体の業務システムの刷新
- 生産性を向上させるツール群※15の導入
- 業務改革に取り組むための時間と労力を創出



3～5年目

基盤DXの完成

STEP 4

市民生活・業務DXの実現を支える

- 「リアル市役所改革」の窓口改革と同じタイミングで業務改革を実施する。こちらでは窓口業務だけではなく、庁内全体の業務を対象とする
- ほかのDXを円滑に実行するための基盤を整える



泉佐野市DX推進全体方針 実施工程表

			R8	R9	R10	R11	R12
市民生活DX	リアル市役所改革	利用者へのアンケートを実施	○	○	○	○	○
		窓口業務を抽出・可視化					
		窓口改革を実行					
		窓口改革を市役所全体へ拡大					
	e(ええ)市役所の創設・拡充 ～オンライン化～	オンライン化できる業務を抽出		○	○	○	○
		実装方針と手段の決定		○	○	○	○
		オンライン化の実装順を決定		○	○	○	○
		検討してきた計画を実装					
	e(ええ)市役所の創設・拡充 ～情報発信～	広報や通知の現状を理解	○	○	○	○	○
		市民に必要な発信内容の定義	○	○	○	○	○
		媒体・手段の検討及び決定	○	○	○	○	○
		情報の提供と改善の継続					
	地域社会DX	DX推進体制の活用	地域社会DX作業部会で検討・実装				
業務DX	仕事のリデザイン	現行業務の棚卸し					
		アナログ規制に係る例規の修正					
		公印に関する規則の改定					
		業務最適化の活動を継続					
	品質や効率の向上	DXリーダーの育成と管理職の意識改革					
		全職員が基本的なソフトに習熟	○	○	○	○	○
		既存ツールの理解と駆使	○	○	○	○	○
基盤DX	環境整備と 変革資源の創出	部署間の相互理解の促進	フリーアドレスの拡充				
		フリーアドレスの庁外への拡大					
		生産性向上とペーパーレスの推進					
		市民生活・業務DXの実現を支える					
		庁内全体の業務改革を実現					

DX推進体制

CIO※16(副市長)率いるDX推進体制 の設立と効果的な運営



課題

国が示すDX全体手順書に基づき策定した、「泉佐野市DX推進全体方針」をR3年度~R7年度の5年間実施した際に発生した課題

- ❗ **DX推進が全庁的な取組となっていない**
 - 「デジタル化推進担当」の業務という位置づけ
- ❗ **現行業務の課題が全庁レベルで共有されていない**
 - 各課単位での要求となる
 - DXへの投資が抑制される
- ❗ **多くの職員は自分事としてとらえられていない**
 - DXの効果を実感した職員が少ない
- ❗ **アジャイル※17で取り組む組織風土がない**
 - 現行業務の改革に慎重な職員が多い

解決策

令和8年度から実施すべき解決策

- ✔ **組織横断的なDX推進体制を構築・運営**
 - 各課の参加が必須（事務分掌の一つ）
 - 全庁的にニーズ（課題）を共有する
- ✔ **DX事業の重要性（緊要性）を総合的に判断し、必要な投資を実施**
 - 通常の前算要求とは違うルートを構築
- ✔ **DXを推進する組織風土を全庁的に醸成**
 - 改革の意思表示を思う存分表現できる
 - 失敗を恐れない、責めない
 - 改革の成功体験・効果の実感

DX推進体制について（各組織の構成と内容）

	メンバー	テーマ選定	フェーズ 予算化	実施
DX推進委員会	<p>副市長（委員長）、一部政策監 ※本市DX事業に最終的な責任を持つ ※適宜オブザーバーとして関係職員を招集する</p>	<p>「無理だ、できない」という否定的な考えから入らず、何でも意見を出して、どうすれば改善できるか議論</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業部会メンバーの承認 検討部会で採択されたテーマをDX全体方針に基づき承認 	<ul style="list-style-type: none"> 承認された事業計画は、予算要求の査定を市長が行う 	<ul style="list-style-type: none"> 取組事業の効果・成果を評価する
DX検討部会	<p>デジタル戦略課長（部会長） 行財政管理課長、人事課長、政策推進課長、総務課長、市民課長、自治振興課長、契約検査課長 ※適宜オブザーバーとして関係職員を招集する</p>	<ul style="list-style-type: none"> 作業部会メンバーの確定 推進委員会へ上申するテーマを決定（DX全体方針に基づき選定） 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の事業計画から予算化事業を決定 	<ul style="list-style-type: none"> 作業部会の進捗管理 取組事業の効果・成果を監督する
DX作業部会	<p>部会リーダー（各部会に1人） ※状況に応じ複数人も可 ※検討部会員が兼任</p> <p>部会メンバー ※DX人材育成研修参加者 ※上司の承認を得た立候補者 ※部会メンバー数、テーマチーム数、テーマチームメンバー数などは可変</p>	<ul style="list-style-type: none"> 作業部会の内容をとりまとめ、検討部会へ報告 部会メンバーの選定（委嘱状を発行） 作業部会で取り扱うテーマの選定及び部会リーダーへ報告 検討したテーマの概要資料を作成 	<ul style="list-style-type: none"> 部会メンバーの追加選定（人事から兼務を発令※状況に応じ委嘱状を発行）し、テーマチームを編成 事業計画のブラッシュアップ 作業部会の内容をとりまとめ、検討部会へ報告 事業計画に関する新技術の情報収集 事業計画を作成する（対象業務・サービス、関係課、計画期間、要員、費用、効果） 	<ul style="list-style-type: none"> 関係課との調整 各テーマの進捗を検討部会に報告する テーマリーダーが事業を牽引する テーマリーダーが部会リーダー参加の進捗会議を主催 取組事業の効果・成果を報告 市民・職員からのフィードバックを取りまとめて報告
関係各課	<p>取組テーマに対応した課</p>		<ul style="list-style-type: none"> 部会リーダーから任命を受けた担当者として作業部会に参加 委員会で予算化の検討事案として採択された場合、予算要求を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 承認された取組テーマについて導入や効果検証への協力を行う
事務局	<p>デジタル戦略課</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推進体制の事務局運営 検討テーマに関する全体的なアドバイス（新技術の情報収集や他市事例など） 地域社会DXのスマートシティに関して具体的な取組を検討 	<ul style="list-style-type: none"> 推進体制の事務局運営 事業計画に関する全体的なアドバイス（事業計画に応じた適切なシステムの情報共有） 	<ul style="list-style-type: none"> 推進体制の事務局運営

DX推進体制について(初年度実施スケジュール)

取組項目	令和7年度						令和8年度									
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 全体	全体方針・要綱確定	■														
	部長会		■													
	全員協議会			■												
	推進体制・KOM ^{※18}				■											
	報告会									■						
	市長提案										■					
	DX予算の議会承認															■
2 DX推進委員会	KOM・作業部会メンバー承認				■											
	テーマの承認									■						
	市長提案事業の承認															■
3 DX検討部会	DX方針との整合性等の確認										■					
	全体方針の活動内容と時期の確認				■											
	KOM開催要領の確認				■											
	作業部会メンバーの確定				■											
	DX取組候補の移譲可否決定				■											
	テーマ候補の二次決定					■										
	事業計画審査・市長提案事業の決定									■						
否決事業に対する改善指示										■						
4 DX作業部会	否決事業に対する改善指示															
	テーマ候補の提案・一次決定															
	テーマチーム編成完了															
	作業部会ごとのKOM															
	テーマ毎の活動(提案書作成)															
5 関係各課	作業部会毎に事業計画の報告・提案															
	次年度に向けた活動の調整															
6 事務局	作業部会毎に事業計画の報告・提案															
	次年度に向けた活動の調整															
	作業部会の活動に協力															
	承認事業の予算要求															
	次年度に向けた活動の調整															
	関係各課へ要綱内容協議															
6 事務局	関係各課へ要綱内容協議															
	副市長・市長レク															
	要綱の確定(市長決裁)															
	メンバーの募集															
	DX取組候補の一覧作成															
	作業部会の活動に協力															
次年度に向けた活動の調整																

DX推進体制について(次年度以降実施スケジュール)

取組項目		令和8年度						令和9年度										
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1	全体	次回推進体制メンバー調整・確定		★												★		
		全体KOM																
		テーマ決定																
		報告会																
		市長提案																
		DX予算の議会承認																
2	DX推進委員会	作業部会メンバー承認・KOM承認		★													★	
		テーマの承認																
		市長提案事業の承認																
		DX方針との整合性等の確認・修正指示																
3	DX検討部会	メンバーと開催要領の確認・修正指示																
		メンバーとKOMの確定																
		テーマ候補の二次決定																
		事業計画審査・市長提案事業の決定 否決事業に対する改善指示																
4	DX作業部会	次年度に向けた提案事業の整理																
		継続・新規テーマ候補の提案・一次決定																
		テーマチーム新年度用の編成完了																
		作業部会ごとのKOM																
		テーマ毎の活動(提案書作成・効果測定)																
		テーマ毎に報告・提案																
		改善指示のテーマメンバー共有																
5	関係各課	前年度承認事業の活動																
		作業部会の活動に協力																
		当年度承認事業の予算要求																
		次年度に向けた活動の調整																
6	事務局	メンバー募集・KOM要領作成																
		DX取組候補の一覧作成																
		各種会議(KOM・検討部会・委員会)設定		B・I		K		B	I			B・I		B・I			B・I	
		関係者へ決定事項の通知																
		作業部会の活動に協力																
		次年度に向けた活動の調整																
市長・副市長への定期報告																		

DX推進体制について(全体構成イメージ)

DX推進委員会(副市長(委員長)、一部政策監)

DX検討部会(デジタル戦略課長(部会長)、行財政管理課長、人事課長、
政策推進課長、総務課長、市民課長、自治振興課長、契約検査課長)

市民生活 DX作業部会

部会リーダー



部会メンバー



テーマT1

テーマT2

地域社会 DX作業部会

部会リーダー



部会メンバー



テーマT1

テーマT2

業務DX作業部会

部会リーダー



部会メンバー



テーマT1

テーマT2

基盤DX作業部会

部会リーダー



部会メンバー



テーマT1

テーマT2

DX推進体制
事務局

デジタル
戦略課

関係各課(必要に応じて予算化)

付録：用語集

項番	該当ページ	用語	解説
※1	P4	エンドツーエンド	サービスを受ける必要が生じた時からサービスの提供後までの一連の流れのこと
※2	P9	市民ニーズ	地域に住む方々が、より良い暮らしやまちづくり、行政サービスに対して抱く期待や要望・解決を求める課題のこと
※3	P9,10	二度来ない	手続きが1回の来庁で完結し、同じ用件で再び来庁しないこと
※4	P12,14	ライフステージ	人間の一生において節目となる出来事（出生、入学、卒業、就職、結婚、出産、子育て、退職等）によって区分される生活環境の段階
※5	P14	セグメント	共通のニーズや特性を持つグループのこと
※6	P16	アナログ規制	目視での確認、書面掲示、対面講習、役所への往訪など、人や紙、現地でのアナログな作業を前提とした法律や条例などのルール
※7	P16	業務の自動化	定型的な業務について、AIなどを活用して自動化すること
※8	P16,20	新しい価値	デジタル技術の活用を通じて、住民の利便性を抜本的に向上させ、業務効率化や地域課題の解決を実現すること
※9	P18	BPMN	業務プロセスを可視化する手法の一つ。国際的に標準化されているため汎用性がある
※10	P20	変革資源	経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報など自治体を経営するうえで使用する要素や能力）の中で、新しい価値の創造や業務プロセスを変革するために使うことのできるリソースのこと
※11	P20	非常時	大天災や人災により公共交通機関が停止したり市役所が壊滅的ダメージを受けたりしたときのこと
※12	P20	EBPM	「Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）」の略であり、政策目的を明確にしたうえで事実や根拠に基づく戦略を立てることをいう
※13	P21	パイロット	正式なものではなく、試験的・先行的に実行するものこと
※14	P21	スモールスタート	新しいことを始める際に、時間や予算のかかる大掛かりな準備をするのではなく、小さい規模で素早く実施すること
※15	P21	生産性を向上させるツール群	業務工程を最適化し、より少ない時間でより効果的に成果を生み出すためのツールのこと
※16	P23	CIO	「Chief Information Officer」の略。日本語では最高情報責任者。IT技術に関する最終的な責任を持つ者の音であり、であり、ITの方針を定めて、具体的な事業の創出やリスクマネジメントなどを行う
※17	P24	アジャイル	長い期間をかけて完璧な計画を立てるよりも、短期間でトライアンドエラーを繰り返すことを重視する考え方のこと
※18	P26,27	KOM	キックオフミーティング（新しい取組を始める際に、関係者全員で目的・目標・進め方・体制などを共有し、認識を合わせるための最初の会議）の略称