

事例集

地域の関係機関が有する認知症の人に関する 情報の共有・連携のあり方に関する調査研究事業

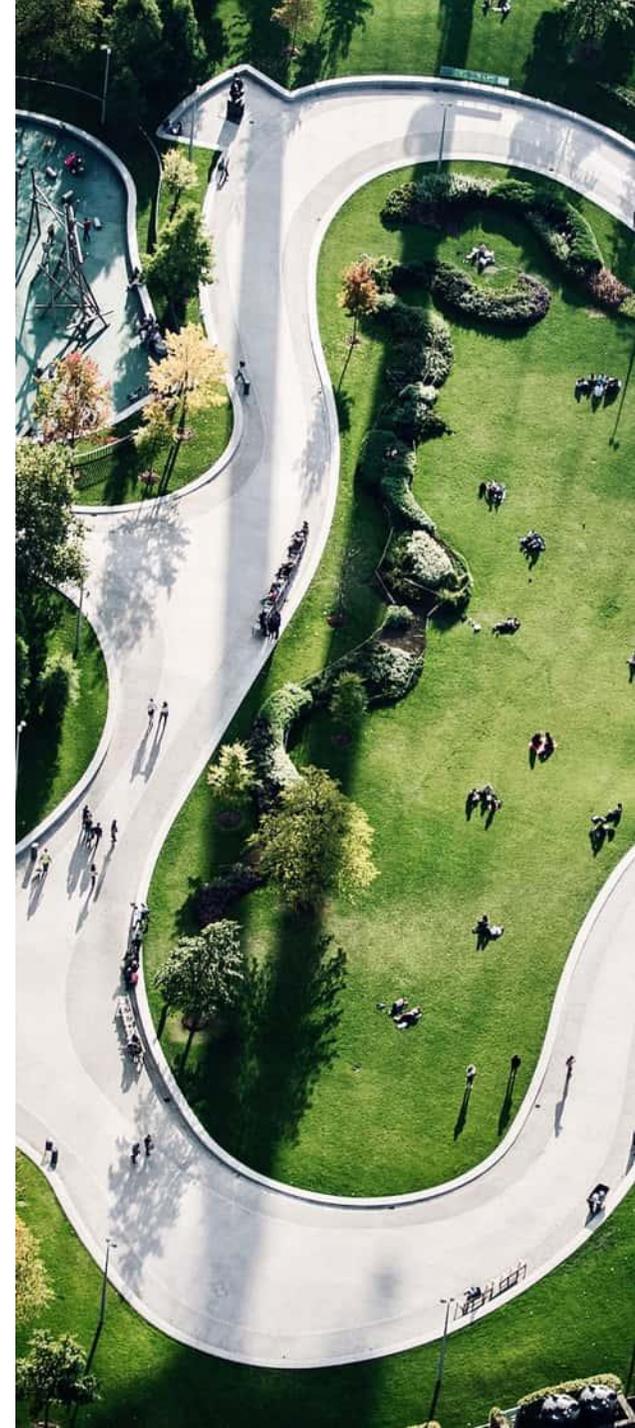
株式会社野村総合研究所

コンサルティング事業本部

ヘルスケア・サービスコンサルティング部

社会システムコンサルティング部

2025年3月



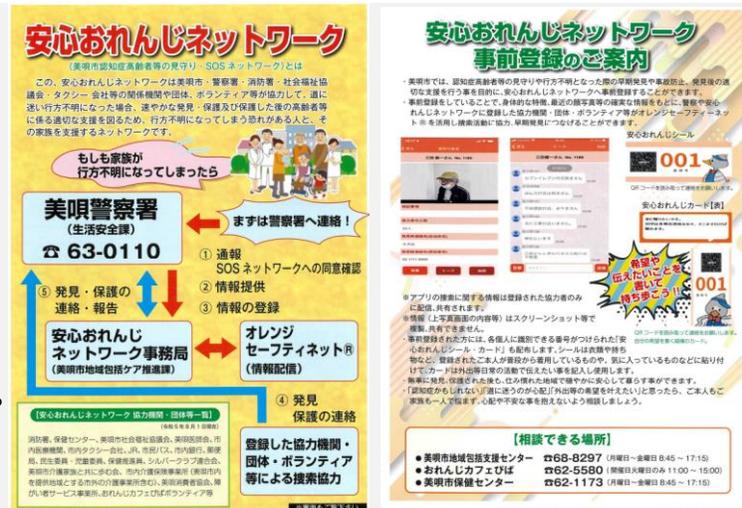
1. 【自治体】	北海道美唄市	p.3
2. 【自治体】	岩手県洋野町	p.5
3. 【自治体】	山形県山形市	p.7
4. 【自治体】	静岡県裾野市	p.9
5. 【企業】	株式会社ミルクボーイ	p.11
6. 【企業】	中国銀行	p.13

“緊急時のネットワーク構築 & 日常的なニーズ把握”により誰もが安心して暮らせる地域づくりを実現！

1. 取組の概要

概要

- ✓ 「安心おれんじネットワーク」として自治体・警察署・消防署・社会福祉協議会・タクシー会社等の関係機関や団体・ボランティア等が協力して、**道に迷い行方不明になった際に速やかな発見・保護及び保護した後の高齢者等に係る適切な支援を図るため、行方不明になる恐れのある人とその家族を支援するネットワークを構築。**
- ✓ 令和5年度よりアプリを導入している。
- ✓ 行方不明者が発生した場合に、自治体はアプリ上のボタンを押すだけで登録機関に行方不明者の情報を配信することができ、協力者はアプリ上で情報の閲覧やチャット形式での情報共有(「〇〇にはいなかった」等)が可能。
- ✓ アプリのスクリーンショット等はできず、**検索が完了すると発信された行方不明者の個人情報**はすべて削除される仕様となっている。



2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ アプリ導入前は警察のFAXによって情報共有をしており、**検索の時間がかかることが課題**となっていた。遠くまで移動しているケースや、死亡案件もあった中で、**検索時間を短縮する必要があった。**

取組の狙い

- ✓ アプリを用いた情報発信により**検索開始までのリードタイムを削減し、万が一の事態を防ぐ。**
- ✓ アプリ導入に伴い、紙ベースでの登録申請であった緊急時のネットワークシステムを再構築し、QRコードを活用することで、登録者を増やしやすくと想定した。

3. 取組開始に際して

認知症の人のニーズの把握方法

- ✓ **認知症カフェ「おれんじカフェぴば※」に自治体職員も参加し、認知症の人や家族のニーズを日常的に把握**している。
(※役所へ相談に赴く数居の高さ解消や、認知症への理解深化を目指し、認知症の人・家族・専門職・地域の方々対話やコミュニケーションを行う場所として開設)

個人情報共有に係る認知症の本人の同意取得方法

- ✓ 事前登録時には担当ケアマネジャーの協力得て、**家族の方が同席し、できる限り本人の同意を取得**している。事前登録がなかった場合には、**当事者の生命に関わる事案**となるため、安全を最優先し、**家族の同意のみ**を得て情報を発信している。

取組開始に際してぶつかった障壁

- ✓ 一般市民による協力をどこまで受け入れるかについて議論があった。**個人情報悪用のリスクを踏まえ、認知症サポーター養成講座受講者、介護事業所の職員等、身元のはっきりした方のみを登録対象**としている。

4. 取組の効果

取組の効果

- ✓ 今年度の検索依頼の発信件数は2件である。件数自体は少ないものの、**これまで安心おれんじネットワーク上での検索依頼を基に発見につながった事例もあり、万が一の事態を防ぐために必要なネットワーク**である。
- ✓ 現在、当事者の登録数は20名程度である。美唄市には約9,000名高齢者がおり、介護認定者のうち約7割が認知症疑いとみられるため、決して多い登録者数ではない。しかし本来的にはこのような仕組に登録せずとも地域内で自ずと見守り体制が機能していることが理想であるため、登録者数にはこだわりすぎず本取組の周知を続けていく。
- ✓ 本取組は万が一のセーフティネットとしての意味合いが強いが、**安心おれんじカード(「6.その他」参照)とのセット運用により、認知症の本人の意志を尊重しつつ、安心して暮らせる地域づくりを実現している。**

5. 今後の展望

今後の展望

- ✓ 今後も安心おれんじネットワークの取組推進はもちろんだが、認知症の本人がやりたい事を実現できる地域づくりを促進していきたい。おれんじカフェ等で吸い上げた、本人が希望する地域社会との関わり方を尊重し、多様な主体が共生できる地域を目指す。

6. その他

その他

- ✓ 安心おれんじネットワークに事前登録いただいた人には、「**安心おれんじシール・カード**」を配布している。このシールに行きたい場所ややりたい事(「〇〇センターに行きたい」等)を書いてもらい、周囲の人はこのシールを身につけ困っている様子の人が見た場合には、シールの内容を確認し、自身で助けられそうであれば助け、難しい場合は自治体や警察に連絡をする。シールのQRコードを読み取ると自治体・警察の連絡先が閲覧できる。また自治体・警察のみQRコード遷移先に記載の番号から、事前登録した本人の情報を閲覧することができる。**本人からは市のキャラクターを描いたデザインが親しみやすく気に入っているとの声をもらっており、家族からも見守りの実感があり安心できるという声が挙がっている。**安心おれんじネットワークに登録せずとも、このシール・カードだけ活用する市民もいる。**安心おれんじネットワークは緊急時の対策であるが、このシール・カードのように日頃から認知症の人の希望や意志をくみ取り実現する取組とセットで運用することが非常に重要である。**
- ✓ 年に1度、警察にも協力してもらい、アプリを用いた「見守り声掛け模擬訓練」を実施している。

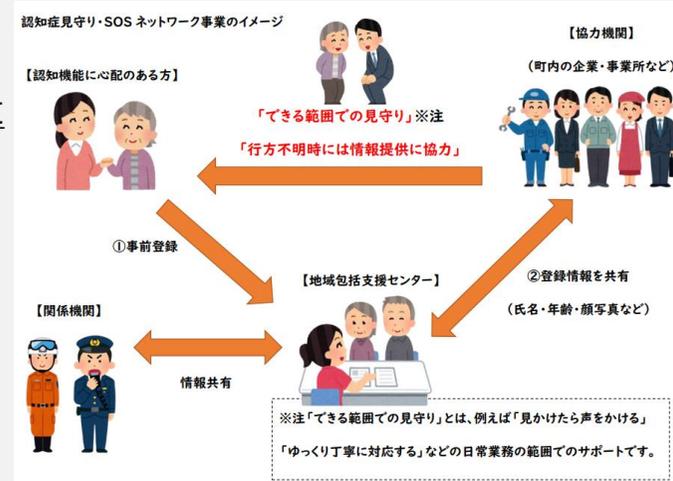


行方不明を未然に防ぐ！「洋野町認知症見守り・SOSネットワーク事業」で見守り段階から情報共有を実施！

1. 取組の概要

概要

- ✓ 令和2年度より本格開始した「**洋野町認知症見守り・SOSネットワーク事業**」の中で、事前に登録をした認知機能に心配のある町民の情報を、町内の企業や事業所等に連携し、「できる範囲での見守り」や「行方不明時の情報提供」に協力してもらい、認知症の人の見守り体制を構築している。
- ✓ 登録を希望する町民は地域包括支援センターもしくは担当ケアマネージャーに申し出をする。高齢者に限らず若年性認知症の人も対象にしており、登録に際し認知症の診断の有無は問わない。
- ✓ 連携される情報は、氏名・年齢・顔写真・居住している行政区の情報である。
- ✓ 現在約80の地元企業が協力機関として参画している。業種は金融・小売・飲食等多岐にわたり、参画した企業に対しては「登録証」を発行し、店舗の店先に掲載してもらっている。



2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ 従前より認知症高齢者がひとり歩きにより行方不明になる事案が年1~2件発生しており、中には生存中の発見に至らなかった場合もあり、対策が必要であると認識していた。

取組の狙い

- ✓ 当初はひとり歩きによる行方不明にフォーカスを絞っていたが、制度設計時に「**行方不明になってからでは遅いのでは**」という考えがあり、**行方不明の前の段階に資するよう、見守りの段階から情報共有をするという仕組みを構築した。**

3. 取組開始に際して

認知症の人のニーズの把握方法

- ✓ 本取組は町直轄の包括支援センターが担っていることもあり、本人やその支援者と接する機会が多く、日頃からニーズの把握に努めている。

個人情報共有に係る認知症の本人の同意取得方法

- ✓ 地域包括支援センターへの事前登録申請の際に、①警察・消防のみに情報共有するか、②それ以外の民間企業等にも情報共有するかを選択できるようにしている。
- ✓ 本人及び家族の同意を必須としており、**本人の意思確認が難しいと思われる場合でも、本人の前で一通り説明しサインもしくは押印をもらうことを必須としている。**
- ✓ 申請完了後、登録決定通知を本人に送付している。

取組開始に際してぶつかった障壁

- ✓ 個人情報の観点等から庁内決裁にやや時間を要したが、情報共有により生命の危機を未然に回避するという目的を丁寧に説明することでクリアした。

4. 取組の効果

取組の効果

- ✓ 金融機関において、従前は通帳や印鑑を頻繁に紛失する人がいた場合に**行政のどの機関に相談すればよいか分からなかったが、当取組を開始してからは地域包括支援センターにスムーズに連絡をし連携を進められている。**
- ✓ 銀行からSOSネットワーク事業に登録していないが認知症と思われる人が来訪した際、どのように対応すべきか自治体に相談があったため、本人に地域包括支援センターに対して氏名及び電話番号を教えても良いかその場で銀行職員より確認するよう促している。同意が取れた際には銀行より個人情報の提供を受け、**介護保険サービスの利用等、その後の本人への支援につなげている。**
- ✓ 警察・消防機関のみならず民間企業等への情報共有に対しても、登録者の約9割からの同意を取得している。

5. 今後の展望

今後の展望

- ✓ 今後は認知症の人が生きがいを持ってやりたいことをやれるよう、本人の社会参画を促す取組にも手を広げていきたい。**SOSネットワーク事業を通じて企業の方との連携を深めているため、**地元の企業や商店が認知症の元気な人をボランティアとして採用するなど、**本人の生きがい創出につながる取組を進めていきたい。**
- ✓ 認知症の人のひとり歩きは町域を超えることもあるため、近隣自治体と合同でSOSネットワークを構築するという企画もあった。しかし自治体ごとに情報共有に関する考えは異なり、洋野町のように見守り段階での情報共有は難しいとのこと、実現には至らなかった。**認知症の人をシームレスに支援するためには各自治体で共通の取組が必要となるため、見守り段階での情報共有を促す何らかのバックアップがあると非常によい。**

6. その他

その他

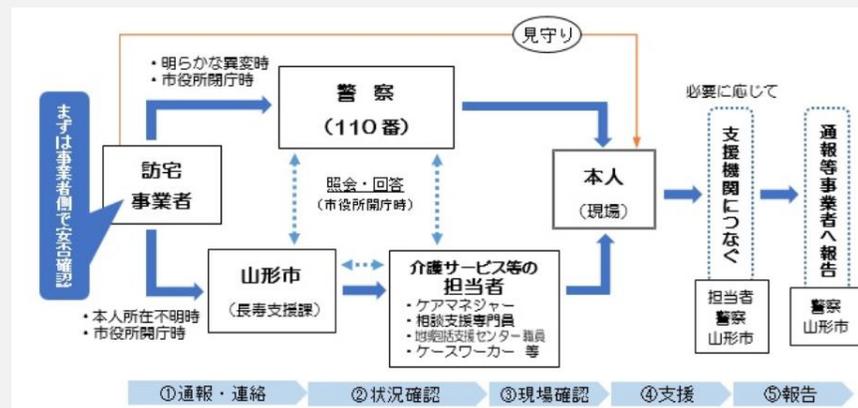
- ✓ 「洋野町認知症見守り・SOSネットワーク事業」を開始してから、**企業側の認知症の理解をさらに深める必要があると感じ、他自治体の取組を参考に「認知症にやさしい企業プロジェクト」を開始した。**年に1回、地域包括支援センターが主催し、若年性認知症の当事者や家族の会に所属している方に登壇してもらい、認知症の理解を促進するための研修会（講演＋グループワーク）を実施している。SOSネットワーク事業に登録している企業を中心に、町内企業が幅広く参加している。
- ✓ このプロジェクトをきっかけに、町内飲食店での認知症カフェの開設、スーパーでのスローショッピングの検討、美容室での居場所づくりに係る取組の開始など、**町内企業における認知症への理解及び認知症の人を含め皆が安心できる地域づくりが促進された。**

民間の訪宅事業者の協力を得て、日常的な見守り活動及び異変が発生した際の情報連携・共有を実現！

1. 取組の概要

概要

- ✓ 「**山形市高齢者等見守りネットワーク**」として、高齢者宅などを訪問する機会が多い民間事業者(以下「**訪宅事業者**」)の協力を得て、山形市内の関係機関が日頃からの地域内での見守りを実施する体制を構築。**訪宅事業者が日常業務の中で高齢者等を見守り、命に関わるような緊急性のある異変に気づいたときに警察や山形市へ通報・連絡することで、早期発見とその後の適切な支援につなげることを目指している。**
- ✓ 命に関わる異変に限らず、「**以前と様子が異なる**」といった情報も本人の同意を得た上で報告してもらっており、認知症が疑われる人への早期の支援にもつながっている。



2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ 従前より地域関係者による平時の見守りや乳酸菌飲料の配布・緊急通報装置の設置を通じた見守り等を進めてきたが、異変の発見の遅れや孤立死も発生していた。

取組の狙い

- ✓ 行政だけでなく、多様な主体による日頃からの見守りが必要と考え、緊急性のある異変を早期に発見したいという思いで取組を始めた。
- ✓ 定期的に高齢者等の自宅を訪問する訪宅事業所に協力を仰いだ。

3. 取組開始に際して

認知症の人のニーズの把握方法

- ✓ 日頃から見守りを実施している民生委員や生活支援コーディネーター等から情報を収集している。

個人情報共有に係る認知症の本人の同意取得方法

- ✓ 山形市が本取組を周知するチラシを作成し、訪宅事業者を通じて事前に本人に周知を行っている。
- ✓ 緊急時以外のちょっとした異変を自治体に伝える場合には、訪宅事業者から本人に情報提供の可否を確認している。

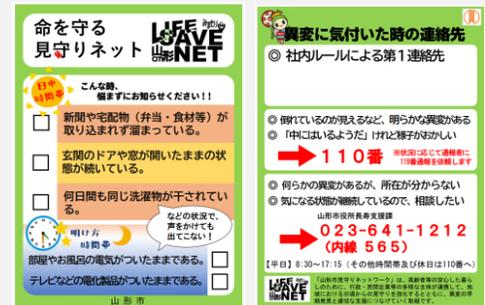
取組開始に際してぶつかった障壁

- ✓ 障壁という程ではないが、当初は協力事業者を募るために、自治体から声掛けし**合同会議を実施の上で協力を呼び掛けた**。現在でも半年に1回事業報告を行うほか、**年1回参加事業者と協議の場**を設け、困りごと等発生していないか確認している。

4. 取組の効果

取組の効果

- ✓ 令和4年度に6件、令和5年度に11件、令和6年度1月時点で15件の連絡があり、実際に警察と連携して自宅内で倒れている方を発見した事例もあった。参加事業者も増えている。
- ✓ 訪宅事業者からは、**これまでは違和感を感じても警察等に連絡をすることにためらいがあったが、本取組が開始されてからは躊躇せず関係機関に相談や通報ができるようになったという声**が挙がっている。山形市で「見守りチェックツール」を作成し訪宅事業者に配布しており、警察機関等に相談すべき状況や、状況の程度に応じた相談先を明記している。



5. 今後の展望

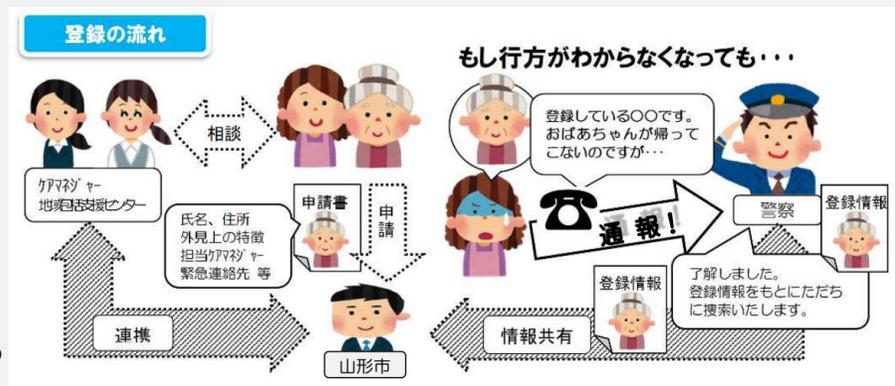
今後の展望

- ✓ 今後は庁内連携の深化とともに、福祉関連機関のみならず救急・消防・市立病院との連携も行っていきたい。

6. その他

その他

- ✓ 「山形市高齢者等見守りネットワーク」は日頃の見守り体制を強化する取組であるが、「**おかえり・見守り事前登録**」として、ひとり歩き等により行方不明になった際に、**捜索に必要な情報を迅速に関係機関間で共有すること及び保護をした際に早期に身元を確認し家族に連絡することを目的とした取組も実施している。**高齢者のみならず若年性認知症の人にも対象に含まれており、本人や家族の同意を取得の上で顔写真や氏名、住所等の情報を事前に登録している。容貌の変化や施設入所等による居住地の変更に対応するため、**地域包括支援センターと協力し3か月に1回見守り活動とともに情報更新を実施している。**併せて、位置情報システムの導入に係る初期費用を助成することで複層的な見守り支援につなげている。



- ✓ 地域ケア会議や重層的支援体制整備事業における支援会議の実施等を通じ、庁内外の特定の機関のみが情報や対応を抱え込まないよう、日頃から情報連携・共有に取り組んでいる。

身近な買い物を支える仕組みにより、本人・家族の生活の安心感、企業と行政の認知症に関する連携を強化！

1. 取組の概要

概要

- ✓ 令和6年、「[認知症の方にやさしいお店 チームオレンジすその](#)」を立ち上げ、市内スーパー及びドラッグストア 16 店舗と裾野市がチームを組み、認知症の人や「[希望をかなえるヘルプカード](#)」を携帯する人を見守り、サポートする体制を構築した。診断の有無にかかわらず、認知機能の低下からひとりでの買い物や外出に不安のある方を、店舗と行政等(裾野市介護保険課、地域包括支援センター、社会福祉協議会)がチームを組んでサポートすることが目的である。
- ✓ 加盟には、認知症を正しく理解するための「認知症サポーター養成講座」及び「オレンジスタッフ養成講座(ステップアップ講座)」の受講が必須である。
- ✓ 厚生労働省が雛形を提供する「[希望をかなえるヘルプカード](#)」の配布も併せて実施している。もの忘れが不安な方や、外出するのに不安がある方が、自身が行きたいところに安心して出かけることや、外出先で周囲の理解や支援を求めるために使用されている。希望者には、カードと併せカードケース・キーホルダーを無償配布している。



加盟店のしるし(ステッカー)

2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ 認知症になっても本人が望む生活を送れるような仕組みを、地域一丸となって整えていきたいと考えていたが、その時点ではそうした仕組みがまだ存在していなかった。

取組の狙い

- ✓ 本人が望む生活を送るうえで最も基本的な要素である、買い物を当たり前のようにサポートする。
- ✓ 特に買い物に本人が行かざるを得ない、独居の方をメインターゲットとしている。

3. 取組開始に際して

認知症の人のニーズの把握方法

- ✓ 包括支援センターやケアマネージャーからの聴取や、家族の会にて家族から間接的に聴取している。

個人情報共有に係る認知症の本人の同意取得方法

- ✓ 市及び包括支援センター内での情報共有の際には、本人・家族に口頭で確認している。
- ✓ チームオレンジの加盟企業の情報提供をする場合は、書面にて同意を取得している。

取組開始に際してぶつかった障壁

- ✓ あまり大きな課題は無かったが、加盟店の募集の際は担当者が1店1店に足を運び、直接加盟を依頼した。現在では、店舗側から逆に加盟の問い合わせが来ることもある。

4. 取組の効果

取組の効果

- ✓ “チームオレンジすそのに加盟している店舗では、安心して買い物をする事ができる”といった本人及び家族からの声や、“店舗内で情報交換することでスタッフの認知症への理解が深まった”、“行政と顔の見える関係になることで何かあった際に気軽に相談できる”等の声が挙がっている。
- ✓ 実際の事例として、加盟店舗において買物からの帰宅時に、自宅住所を思い出せず度々警察に保護されていた独居の認知症の人がいたが、本人の同意を取得した上でタクシー会社に住所等の情報提供をし、名乗るだけで自宅まで送り届けることができるような仕組みを整えることができた。
この事例では、ケアマネジャー、本人の住居の管理事務所、警察で連携をして対応を検討したほか、地域ケア会議においても協議した。関係者が通常の業務の範囲を超えて積極的に協力することができたが、これは地域包括支援センターが関係機関と日ごろから密に連携を取っていた成果と考えている。

5. 今後の展望

今後の展望

- ✓ 間接的にではなく、**認知症の人本人から希望やニーズを聴取していきたい。家族やケアマネジャー等から間接的に聴取すると、「したい・したくない」だけでなく「できる・できない」のバイアスがかかってしまう可能性があるからである。**
本人から直接思いを聞ける機会を創設していく予定である。

6. その他

その他

- ✓ 年に1回チームオレンジの連絡会を実施している。加盟企業が集まりグループワークを行い、各企業における課題を確認している。多く挙げられる課題は、“認知症と思われる方がいた場合に、本人にどのように声をかけていくべきか（本人にそう伝えることはできない）”、“業務上本人の住所を知っており行政に連携をすることが効果的と思われる状況でも、個人情報保護の観点で連携することは難しい”等である。
- ✓ チームオレンジの加盟店舗の拡大にあたっては、ケアマネジャーにどのような業種が増えるとよいかヒアリングして、行政から企業にコンタクトを取っている。具体的には、タクシー会社がその取り組みで加盟することとなった。
- ✓ ドラッグストア等、本社が裾野市外にある店舗も加盟しており、加盟の際には裾野市内の店舗が本社に確認を行って許可を得ていた。
- ✓ 高齢者の見守りネットワークの協定も存在しており、そちらは新聞店・宅配店・コンビニエンスストア・保険会社等、訪宅を行う企業が多い。これが締結されていれば個人情報の共有が可能であるが、別の課が所管しており、取組間の連携は今後の課題である。

訪宅時に必ず声掛けを実施！見守りを通じて、認知症の人含め誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指す。

1. 取組の概要

概要

- ✓ 宅配商品（牛乳、ヨーグルト、乳製品）の宅配及び販売をしているが、自治体と協定を締結し、**訪宅時に見守り活動**を実施している。**毎週同じ曜日同じ時刻に担当者が商品をお届けし、その際に必ず声掛けを行っている。**
- ✓ **認知症の兆し等気になることがある場合には、本人同意を得た上で家族もしくは地域包括支援センター等行政に情報連携している。**
- ✓ 遠方に住む家族から依頼を受け、見守り及び状況の報告等を行うこともある。この場合も本人同意は必ず取得している。

2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ 季節を問わず熱中症等により自宅内でお客さまが倒れていることがあったが、救急車を呼んでほしくないという方もおり、その場合の相談先や様子を見に来てくれる人の確保に苦慮していた。

取組の狙い・経緯

- ✓ **一人暮らしの高齢者が増えている中、誰もが安心して暮らせる地域づくりが必要である**と考えた。
- ✓ 行政へのスムーズな相談を行うためには連携体制の構築が必要であると考え、**自ら自治体に対して協定締結を打診した。**

3. 取組の工夫点等

取組の工夫点

- ✓ 年に1回「**認知症サポーター養成講座**」を**スタッフ全員で受講**しており、社内の意識醸成につながっている。
- ✓ 自治体と協定を締結した際には、お客さまにその旨をチラシ等で周知することにより、行政へ情報提供することへの理解をしてもらっている。

取組開始に際してぶつかった障壁

- ✓ **家族や行政への情報提供を拒むお客さまもいる。**「恥ずかしい」「長年家族と連絡をとっていない」等理由は様々であるが、本人の意志の尊重と健康の維持とどちらを優先すべきかは悩ましい。

4. 取組の効果

効果

- ✓ 認知症の有無を問わず、見守り活動中に発見した、熱中症等で倒れていたお客様の数は2桁にのぼる。
- ✓ **長年付き合いのあったお客様に認知症の疑いが出始めた際、遠方に住む家族と連携を取り、「部屋の中に段ボールが増えており気になる」等、お客さまの情報を提供していた(本人同意は取得済)。本人及び家族の安心につながっていた。**

5. 今後の展望

今後の展望

- ✓ これから人口が減っていく中で高齢者等が安心して暮らせる場所が少なくなっていくと想定される。地域の見守りネットワーク等により多くの地元企業が参画し、地域全体で安心して暮らせる社会づくりを目指していきたい。
- ✓ 配達エリアが広範であるため約25の自治体と連携をしているが、自治体によって相談先や見守りの協力体制等がそれぞれ異なる。広域での共通取組等が整備されると良い。

銀行窓口での気づきをもとに、地域包括支援センターにお客様をつなぐ！

1. 取組の概要

概要

- ✓ 窓口来店時に、お客さまに認知機能の低下が疑われる症状（通帳・カード・印鑑の紛失や暗証番号忘れを繰り返す等）がある場合、本人に同意を得たうえで、担当地区の包括支援センターへ情報連携を行っている。
- ✓ 他銀行の取組内容を参考にして、岡山市内の店舗で実施している取組である。

2. 取組の目的

取組開始前に有していた課題認識

- ✓ 社会の急速な高齢化に伴い、認知症の疑いのあるお客さまの財産管理等にかかる相談やトラブルの対応に苦慮するケースが頻繁に発生しており、金融機関単独での対応や解決が困難な事案も多く発生していた。

取組の狙い・経緯

- ✓ 当初はどのように課題を解決できるか確証はなかったが、岡山市の地域包括支援センターとの間で情報提供や相互連携の検討を開始したところ、対応に苦慮するケースの相談やお客さま対応へのアドバイス受領、お客さま対応における連携（後見制度の利用・専門医療機関との調整・介護サービスや関係機関への連携等）が可能であることが分かり、連携開始へと至った。

3. 取組の工夫点等

顧客対応時の工夫点

- ✓ 認知症が疑われるお客さまと話す際は、別ブースや応接室に案内し、落ち着いて話ができる環境を作る。
- ✓ 地域包括支援センターや社協等、お客さまごとの困りごとに応じた相談先を紹介できることを案内し、その場で情報連携の同意が得られなかったお客様に対してはチラシや案内マグネット等を手交している。

行内の意識醸成

- ✓ 新入行員研修内で「認知症サポーター養成講座」を開催し、2017年以降の新入行員は全員が「認知症サポーター」の有資格者となっている。
- ✓ 行内のキャラバン・メイトによる研修を実施している。
- ✓ 「認知症サポーター養成講座」の中で認知症への理解を深め、認知症の人と接するときの心構えや対応の基本姿勢・家族への対応等を学んでおり、支店での顧客対応に活かしている。
- ✓ 現在、行内に649名の「認知症サポーター」がおり、各支店にも複数名が在籍している。

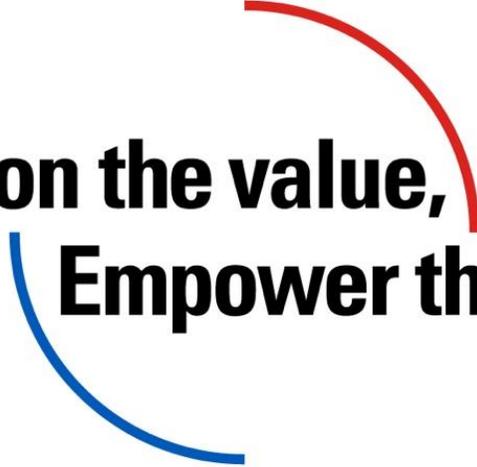
4. 取組の効果及び課題

効果

- ✓ 【お客さま】困りごとがあったとしても、どこに相談すればいいのかわからず支援を受けることができているお客さまにとって、銀行の窓口で包括支援センターへの連携の提案を受けることが、必要としている行政支援を受けるきっかけにつながる。
- ✓ 【中国銀行】早期にお客さまの認知機能低下の兆しに気づき、家族への連絡や適切な行政機関等への紹介をすることで、お客さまが適切なサポートを受けることの支援ができています。
- ✓ 【自治体】銀行は窓口で高齢者等に接する機会が多く異変にいち早く気づくことが可能であり、中国銀行の気づきにより、自治体のみではリーチできなかった、支援を必要としている高齢者等を支援へとつなぐことが可能となった。

課題

- ✓ 認知症の疑いのあるお客さま情報を、地域包括支援センターへ連携を行う際にお客さまからの同意が得られないことがある。



**Envision the value,
Empower the change**