

足利小山信用金庫の 役割と取り組み

(金融仲介機能のベンチマーク)

足利小山信用金庫は「中小企業の健全な発展、地域住民の生活向上および地域社会の繁栄に貢献する」という経営理念に基づき、さまざまな事業活動を展開しています。

右図に示した諸活動は、当金庫が金融機関として責任ある組織体制のもとで運営され、お客さまに満足いただけるサービスを提供し、持続可能な社会の形成に貢献することを目的として推進しています。このセクションでは、この図に沿って、当金庫の社会的責任（SR: Social Responsibility）を説明しています。

地域金融機関である当金庫の最重要の使命は金融の円滑化にあります。この基本を踏まえてSRを果たしていくことにより、皆さまから信頼を獲得する、すなわち地域社会の活性化に貢献し、ひいては当金庫の事業発展につながる、という循環を形成しています。



地域金融円滑化の取り組み



足利小山信用金庫は設立時から、円滑な地域金融を図ることに努めてきました。

現在、当金庫はさまざまな機能を発揮し、地元の中企業が抱える多くの課題に取り組んでいます。

◆金融円滑化の取り組み

地域の皆さまに必要な資金を円滑に供給していくために、「地域金融円滑化のための基本方針」等々を定めるなど、態勢整備を図っています。また、適切なリスク管理体制のもとで、事業者の皆さまの経営相談と経営改善等にきめ細かな支援を行うため、外部機関と連携をとり、金融仲介機能・コンサルティング機能を積極的に発揮し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでいます。

お客さまからの資金需要や貸出条件変更等についてのお申込みをいただいた場合は、これまでと同様、お客さまが抱えている課題等を把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

◆「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン^{*}」への対応

当金庫は、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を踏まえ、同ガイドラインを遵守するための態勢を整備しています。

当金庫では、同ガイドラインを被災された方への重要な支援策の一つとして位置づけ、今後起こりうるさまざまな自然災害を想定し、当金庫をご利用されているお客さまに対しては債務整理のスキームを策定するなど、被災された方からの申し出があった場合は、適正かつきめ細かな対応を行ってまいります。

^{*}自然災害によってローンの返済が困難になった際、法的な倒産手続きによらず、債権者と債務者の合意に基づき、債務整理を行うための準則として取りまとめられたガイドラインです。

◆「経営者保証に関するガイドライン」への対応

当金庫は、「経営者保証に関するガイドライン」および2019年12月に経営者保証に関するガイドライン研究会が公表した「事業承継時に焦点を当てた『経営者保証に関するガイドライン』の特則」の趣旨や内容を踏まえ、同ガイドラインを遵守するための態勢を整備しています。お客さまから新規融資および条件変更等の申込

受付時や既存貸出の保証契約の変更・解除の申し出があった場合や保証債務の整理をする場合等には、同ガイドライン等に基づき、誠実に対応するよう努めています。また、お客さまの事業性を適切に評価し、経営者保証に依存しない融資にもつなげていくことで、2019年度は次の成果を収めました。

※貸付条件の変更等の申込みへの対応状況については、ホームページをご覧ください。

条件変更先に係る経営改善計画の進捗状況

(単位:社)

2018年度						2019年度					
条件変更総数	うち計画策定先			計画未策定先		条件変更総数※	うち計画策定先			計画未策定先	
	好調先	順調先	不調先				好調先	順調先	不調先		
464	76	12	13	51	388	297	77	12	12	53	220

※2019年度より、条件変更総数の抽出条件を一部変更しています。

経営者保証ガイドラインの活用先数と全与信先に占める割合

(単位:社、%)

2018年度			2019年度		
全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①	全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①
3,728	216	5.7	3,676	304	8.2

皆さまとともに



足利小山信用金庫は、地域のステークホルダー(利害関係者)と連携・協力し、中小企業等を支援し地域経済を活性化することを信用金庫の使命と考えています。

取引先企業の課題解決に向けて、本部の担当者と営業店とが一体となって取り組む態勢を整備しています。また、関東経済産業局や信用保証協会等の外部機関ならびに中小企業診断士協会等の外部専門家とも連絡会議やセミナー等を行い、一層の連携強化を図っています。加えて、県内外の信用金庫との連携も図り、販路拡大等の経営支援をはじめとする多様な金融サービスを提供するとともに、お客さま満足度向上にも取り組んでいます。

topics

改善が顕著

2019年度末の当金庫がメイン(融資残高1位)として取引を行っている取引先企業は、1,725先(前年度比25先減少)となり、全取引先の46.9%(同比変わ

らず)を占めております。メイン取引先の融資残高は、406億円(同比変わらず)となりました。そのうち、売上高、営業利益率や従業員数など経営指標で改善が見られた先数は526先(同比15先増加)にのぼり、融資残高は152億円(同比5億円減少)となりました。

地域密着型金融の推進

◆事業性評価による経営支援

当金庫は2017年度から本格的に事業性評価に取り組んでいます。事業性評価とは、取引先企業の経営課題等の実態把握に努め、決算書や担保等の数字だけにとらわれず、事業の将来性を適切に評価する融資方法です。2019年度の当金庫が事業性評価に基づく融資を行っている与信先数および融資残高(全与信先に占める割合)は、651先(17.7%)の267億円(33.2%)となりました。事業性評価の結果を活用

し、対話を行っている取引先数は468先、そのうち労働生産性向上のための対話を行っている取引先数は443先となりました。

事業性評価に基づく融資状況と全与信先に占める割合

(単位:社、億円、%)

	2018年度		2019年度	
	先数	融資残高	先数	融資残高
事業性評価に基づく融資を行っている与信先数および融資残高	533	224	651	267
上記計数の全与信先数および当該与信先の融資残高に占める割合	14.2	28.0	17.7	33.2

◆個人保証や不動産担保に必要以上に依存しない融資の取り組み

当金庫独自の融資商品「ビジネスサポート1000」と栃木県信用保証協会との連携保証による「しんきんスクラム・ネオ」、そしてABL^{*}(動産・債権担保融資)を推進する

個人保証や不動産担保に必要以上に依存しない融資の実績

(単位:件、百万円)

	2019年度実績		2019年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	10	88	7	39
うち売掛債権担保融資	10	88	4	35
うち動産担保融資	0	—	3	3
スコアリングモデルを活用した融資	112	586	486	1,812
合計	122	674	493	1,851

(注) 1. 動産・債権譲渡担保融資は、リース債権およびクレジット債権を担保とした融資を除く。
2. 残高は、金融機関と顧客との間の直接の契約ベース(SPC、信託経由を含まない)。
3. 動産・債権について、担保権設定契約を締結しているもののみを対象とするが、登記を必須としているものではない。

ことにより、個人保証や不動産担保に必要以上に依存しない融資に取り組んでいます。2019年度末の実績は、493件、18億51百万円となりました。

*ABL: Asset Based Lendingの略。お客さまの流動資産(集合動産、売掛債権等)を担保として活用する金融手法です。

担保・保証に過度に依存しない融資

①無担保融資先数と無担保融資額の割合

(単位:社、億円、%)

2018年度					
地元中小 与信先数①	地元中小向け 融資残高②	無担保 融資先数③	無担保 融資残高④	③/①	④/②
2,623	535	270	51	10.2	9.5
2019年度					
2,577	539	308	54	11.9	10.0

②根抵当権を設定していない与信先の割合

(単位:社、%)

2018年度			2019年度		
地元中小 与信先数①	根抵当未 設定先数②	②/①	地元中小 与信先数①	根抵当未設 定先数②	②/①
2,623	1,948	74.2	2,577	1,941	75.3

本業支援・ライフステージに沿った支援

当金庫は取引先企業のライフステージに応じて、新事業、販路拡大、事業承継、各種補助金申請支援などさまざまな分野においてソリューションを提供し、経営支援に取り組んでいます。

ソリューションの提供にあたっては、必要に応じて、取

引先企業の立場に立ち、他の金融機関、外部専門家・外部機関等と連携するとともに、国や地方公共団体の中小企業支援策の活用にも努めています。

本業(企業価値の向上)支援先数および全取引先数に占める割合

(単位:社、%)

2018年度			2019年度		
全取引先数①	本業支援先数②	②/①	全取引先数①	本業支援先数②	②/①
3,728	193	5.1	3,676	296	8.0

(単位:社(上段)、億円(下段))

ライフステージ別の与信先と融資額

全与信先	2018年度						全与信先	2019年度					
	創業者	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先		創業者	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先
3,728	219	161	1,214	189	487	1,458	3,676	217	187	1,446	197	304	1,325
797	38	54	387	30	175	111	805	34	64	449	38	113	104

ソリューション提案先数および融資額、および、全取引先数および融資額に占める割合

(単位:社、億円、%)

	2018年度			2019年度		
	全取引先①	ソリューション提案先②	②/①	全取引先①	ソリューション提案先②	②/①
ソリューション提案先数、および、同先の全取引先数に占める割合	3,728	247	6.6	3,676	335	9.1
ソリューション提案先の融資額、および、同先融資額の全取引先の融資額に占める割合	797	73	9.1	805	119	14.7

創業・新事業開拓における支援

当金庫は、初めて起業される方や新事業展開を計画する事業者に対し、融資や創業補助金の申請支援、販売先や仕入れ先等の紹介、情報提供等を支援しています。また、販路拡大、事業承継など、お客さまが抱える経営課題のソリューション提案を積極的に行っています。

当金庫は中小企業庁から産業競争力強化法による認定を受けている足利市・小山市および商工会議所・商工会・金融機関等と連携して創業者および創業希望者の支援を行っています。この結果、2019年度の創業補助金申請や創業資金の相談件数30件、融資実績は30件、1億60百万円となりました。

創業・第二創業に関与した件数

(単位:件)

	2018年度	2019年度
金融機関が関与した創業件数	25	30
金融機関が関与した第二創業件数*	1	0

*第二創業とは、「既に事業を営んでいる企業の後継者等が新規事業を開始すること。」等とされており。

創業支援先数(支援内容別)

(単位:社)

2018年度				
支援①	支援②(プロパー)	支援③(信用保証付)	支援④	支援⑤
7	3	21	2	0
2019年度				
5	3	25	2	0

①創業計画の策定支援 ②創業期の取引先への融資(プロパーと信用保証付きの区別)

③政府系金融機関や創業支援機関の紹介 ④ベンチャー企業への助成金・融資・投資

成長段階における支援

「働き方改革」への具体的な対応および補助金の申請支援により、取引先企業の設備投資事業拡大や成長を促し、ビジネスマッチング支援により、新たな販路の獲得等を支援しています。

◆ 経営者セミナーの開催

地域企業が直面している「働き方改革」への対応や労働力不足解消のための求人対策、補助金・助成金についての具体的なアドバイスを行う経営者セミナーを2019年6月19日に足利地区と小山地区で開催し、46名が参加しました。

◆ 補助金の申請支援

コンサルティングプラザを中心に取引先企業の課題解決、競争力強化や設備の更新等をサポートするため、各種補助金に関する相談や申請支援を積極的に行いました。2019年度は、取引先58社に支援を実施し、うち15社が採択されました。

◆ ビジネスマッチングの推進

● 2019 “よい仕事おこし”フェア：2019年10月7日・8日、城南信用金庫をはじめとする同フェア実行委員会の主催により、全国の229の信用金庫が協賛、521の企業団体が出展しました。当金庫の取引先1社が出展しました。

● フードビジネス個別商談会：栃木・群馬・茨城・新潟・長野・静岡の6県の16信用金庫が連携し、地域資源を活用した、こだわりのある食品加工の企業86社とバイヤー49社を招き、2019年10月3日に開催しました。当金庫の取引先5社が個別商談を行いました。



● ものづくり企業展示・商談会2019：県内の製造企業198社を招いて2019年11月12日に開催され、当金庫の取引先7社が出展しました。

販路開拓支援を行った先数（地元・地元外・海外別）（単位：社）

2018年度			2019年度		
地元	地元外	海外	地元	地元外	海外
9	4	0	4	5	0

経営改善・事業再生・事業転換等の支援

本部と営業店が一体となり、また外部機関（中小企業再生支援協議会や信用保証協会等）・外部専門家・他の金融機関とも連携を図りながら、取引先企業の業績向上・経営安定化に資すること、ひいては地域経済の活性化に寄与することを目的に経営改善支援を行っています。特に、外部機関や外部専門家との連携を密にした対

応や、事業性評価に基づく取り組みにより、経営改善支援の実効性向上に努めています。

また、お客さまの事業承継を支援し、親族内、従業員および第三者（M&A）等の事業承継に関する助言等を行う栃木県事業引継ぎ支援センターへ紹介を行うなどにより、2019年度の支援先数は7先となりました。

| 新事業開拓 | 新事業への進出を支援

A社は6歳から18歳の障がいのある就学児童・生徒に日常生活能力向上のための療育を実施する、放課後等デイサービス業を営む企業です。

A社は新たに、障がい者を生涯にわたり支援する「障がい者のための就労継続支援事業」に進出する計画書を策定し、その実現を目指して当金庫に相談しました。

当金庫はA社の計画を検討した結果、業務内容、事業収支見込みや資金計画などの課題を抽出。これらの解決のた

めに、①市場調査や競合店調査等の支援、②連携機関であるよろず支援拠点の活用、③ミラサポと連携した専門家派遣制度の活用を行い、計画書が仕上がりました。併せて、資金支援や商工会と連携した補助金申請支援を行いました。

その結果A社は、栃木県から就労継続支援事業の指定を受け、新事業への進出を実現しました。当金庫は引き続き、商工会やミラサポと連携してA社のIT活用とホームページの充実に向けて支援しています。

支援事例 1

経営改善支援の実績 (2019年4月～2020年3月)

	期初 債務者数 A	うち経営改善支援取り組み先数 α				経営改善支援 取り組み率 α/A	ランクアップ率 β/α	再生計画 策定率 δ/α
		α のうち期末に 債務者区分が ランクアップ した先数 β	α のうち期末に 債務者区分が 変化しなかった 先数 γ	α のうち 再生計画を策定 している 全ての先数 δ				
正常先 ①	2,938	0	0	0	0.0%		0.0%	
要注意先	うちその他要注意先 ②	591	42	1	0	7.1%	2.4%	85.7%
	うち要管理先 ③	0	0	0	0	—	—	—
破綻懸念先 ④	110	11	0	8	10.0%	0.0%	90.9%	
実質破綻先 ⑤	74	0	0	0	0.0%	—	—	
破綻先 ⑥	15	0	0	0	0.0%	—	—	
	小計(②～⑥)の合計	790	53	1	8	6.7%	1.9%	86.8%
合計	3,728	53	1	8	1.4%	1.9%	86.8%	

事業再生支援先における実抜計画策定先数および同計画策定先のうち未達成先の割合

(単位:社、%)

2018年度			2019年度		
実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①	実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①
27	16	59.2	29	19	65.5

お客さま満足度向上への取り組み

足利小山信用金庫はお客さまのさまざまなニーズにお応えするための各種商品を取り揃えるとともに、サービスや商品性の向上に積極的に取り組んでいます。

- 補助金・助成金のコンサルティングに関して、株式会社エフアンドエムとビジネスマッチングの取扱開始 (2019年4月1日)
- 改元・10連休に関する相談窓口の設置 (2019年4月8日～2019年5月8日)
- 「信用金庫の日」に1日感謝デーを開催 (2019年6月14日)
- 経営者セミナー開催 (2019年6月19日)
- 65歳以上のお客さまのキャッシュカードでのATM振込および出金の利用制限開始 (特殊詐欺被害の未然防止に向けた取り組み) (2019年6月20日)
- 夏の資産運用キャンペーン2019を実施 (2019年7月1日～2019年8月30日)
- 台風19号被害による相談窓口の設置 (2019年10月15日)
- 遺言・相続相談会を開催 (2019年11月15日)
- 「後見制度支援預金」の取扱開始 (2019年11月18日)
- みらい応援宣言キャンペーン2019-2020を実施 (2019年12月2日～2020年2月28日)
- 経済セミナー開催2回 (2019年12月17日: 足利、2019年12月19日: 小山)
- 取引先のキャッシュレス決済を支援するためマルチQRコード決済サービス「StarPayAplus」の提供開始 (2020年1月6日)
※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
- 「教育カードローン」の取扱開始 (2020年1月6日)
- 取引先の人材確保をサポートするため、パーソルホールディングス株式会社と業務提携 (2020年1月6日)
- 超長期固定金利型住宅ローン「みらい設計」の取扱開始 (2020年1月6日)
- 新生活応援キャンペーン2020を実施 (2020年2月3日～2020年5月29日)
- 新型コロナウイルスに関する相談窓口の設置 (2020年2月13日)

新商品開発と販路開拓

支援事例 2

顧客を見据えた商品づくりから販路開拓までを一貫支援

農産物を取り扱うB社は、売上と付加価値の向上を目指して農林水産省が提唱している6次産業化*に着手し、地場産野菜を乾燥・粉末化する企画を商品化しましたが、販路開拓面で難航していました。

B社から相談を受けた当金庫は、マーケティングの基本に立ち返った商品開発に取り組むことを提案、また当金庫が連携するよろず支援拠点を活用して専門家の意見を聴く機会を設けました。この結果、①商品コンセプトの明確化、②商品特性に合わせたターゲットの設定、③それらの基づいたネーミングとパッケージ等のデザインづくりに取り組んだうえで、販路開拓に臨むことになりました。

当金庫はB社および支援拠点の会議を主導し、補助金申請やブランド化に向けたネーミングとパッケージ等のデザインづくりを支援しました。さらに、県産業振興センター内の知的財産支援センターと連携し、商品シリーズの商標登録を申請しています。

現在、B社は新商品の販路を拡げるため、展示会や商談会等にエントリーして商品のPRと販売に注力しています。当金庫はこれからも、B社の取り組みを継続して支援していきます。

*「6次産業化」とは、1次産業(農林漁業)と、2次産業(製造業)、3次産業(小売業等)の事業との総合的かつ一体的な推進を図り、地域の豊かな資源を活用した新たな付加価値を生み出す取り組み。「6」は、上記の1、2および3を掛けた数字。

金融経済教育

当金庫の経営計画に掲げられている「つなぐ力・総合力の強化」の具体的施策の一つに「地域の子どもや若年層に対する正しい金融知識等の普及」に向けた取り組みがあります。その一環として、地元大学生や高校生を受け入れたインターンシップを実施し、地域の将来を担う若年層への金融教育の支援を行っています。

また、足利市立梁田小学校においては、2008年度から継続して、「お金」について興味・関心と「お金の流れ」への知識を深めてもらうために、同校のお祭り集会に

『足利小山信用金庫梁田小学校臨時出張所』を模擬出張店しています。さらに、2018年度から関東財務局宇都宮財務事務所と共同



で、金融リテラシー向上を目的に「お金の大切さ」、「金融機関の役割」、最近問題視されている「電子マネー・課金を利用する場合の注意喚起」を教えることで、子どもたちの将来に役立つ体験の場を提供しています。

地域社会貢献活動

地元に着する地域金融機関として、営業店・本部が各地域の行事に積極的に参加し、地域との絆を深めています。

地域行事への参加

- ◆「足利市消防フェア」に役職員2名が参加
(2019年9月22日)
 - ◆「第42回足利尊氏公マラソン大会」に役職員8名が参加
(2019年11月3日)
 - ◆各営業店で地元行事に参加
 - ボランティア活動**
 - ◆「渡良瀬遊水地クリーン作戦」へ小山営業部の役職員5名が参加(2019年4月13日)
 - ◆「第25回渡良瀬川クリーン運動」へ役職員91名が参加(2019年5月12日) ▶1
 - ◆献血運動に協力し、役職員43名が参加(2019年6月10日)
 - ◆「信用金庫の日」に役職員が各店舗の近隣を清掃(2019年6月14日)
 - ◆織姫神社の清掃活動に役職員102名が参加(2019年10月26日) ▶2
 - ◆「ユネスコ世界寺子屋運動」への寄付協力(2019年12月～2020年1月)
- 当金庫の取り組みが評価され、公益社団法人日本ユネスコ協会連盟より感謝状を授与(2020年3月)。▶3



▶1



▶2

- ◆交通事故防止街広報活動への参加
- 文化活動**
- ◆各営業店で作品展を開催
- ◆「しんきん年友の会」の会員を招いた「しんきん寄席」を開催(2019年9月6日、13日)
- 安心・安全に向けた取り組み**
- ◆防犯・防火訓練の実施
- ◆ATMの一部取引制限導入などの取り組みが評価され、栃木県警察本部生活安全部長より感謝状を授与(2019年7月18日)
- ◆栃木県警察本部交通部長、自動車安全運転センター栃木県事務所長との連名による優秀安全運転事業所表彰「銀賞」を受賞(2020年3月2日)
- ◆特殊詐欺被害未然防止
小金井支店職員が下野警察署長より感謝状を授与(2020年3月11日)
- 寄付**
- ◆足利市と小山市の花火大会等、各地域行事への寄付
- ◆「緑の募金」とちぎ環境みどり推進機構へ寄付
- ◆「信用金庫の日」に募金を実施し、下野奨学会等へ寄付



▶3

「ライフスタイル選択の多様化(ダイバーシティ)」を重視した環境づくりとして、足利小山信用金庫は、積極的に「両立支援=仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)」に取り組み、職員がやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たし、個々の「違い」を受け入れ、認め、各自の個性を活かした能力を発揮できる「働きやすい職場づくり」を目指し、職場環境の整備に力を注いでいます。

こうした「女性の就業機会の増加」や「雇用の長期化」といった雇用構造の大きな変化への対応に加え、これまで以上に顧客創造と収益力強化を実現する「人材育成(人づくり)」に努めてまいります。

◆ダイバーシティ・マネジメントの推進

— パパママ懇談会開催 —

当金庫では、2016年4月に施行された「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づき、「事業主行動計画」の策定し、女性職員の活躍推進に向け、積極的に取り組んでいます。そして、「次世代育成対策推進法」により、育児休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場環境の整備を目的に、脱「ワーク・イズ・ライフ」に向けて職員一人ひとりの意識の変革に努めてきました。

女性の働く意識の変化、育児休業制度や短時間勤務制度等の整備・運用により、2019年度末までに延べ65名の女性職員が育児休暇を取得(2016年度以降4年連続で、妊娠した女性職員の100%が利用)、職場復帰をしています。また、「再雇用制度」を改正し、家庭の事情等でやむなく退職した職員が5年以内に復帰した場合、退職時の職位等で再雇用できるように改め、職員が安心して働ける職場を整備に努めています。

さらに、育児休業中の職員とその配偶者、出産予定者とその配偶者、子育て中の職員とその配偶者を対象として「第1回パパママ懇談会」を2019年8月に開催し、両立への悩みの共有だけでなく、先輩職員の経験談を交えながら、スムーズな職場への復帰やその後のキャリア形成等を考える機会を提供しています。



◆高齢雇用の定着と多様な処遇

定年退職年齢に達した職員を再雇用する「シニアスタッフ制度」を2006年から制定し、経験豊かな高齢者を再雇用することで、定年退職者の生活安定を支援しています。2019年度末現在26名を継続雇用し、働く側の意識の変化とともに制度として定着しています。

また、2016年4月より同制度を改定し、豊富な経験や高度な専門知識等を重視し、再雇用後に従事する職務の専門性や職務価値等から3通りの職務・賃金区分を設定し、その役割や本人の経験とスキルに基づいて職務の拡大を図っています。この改定により、再雇用後も退職時の職位に引き続き任命でき、高いモチベーションを維持したものをキャリアスタッフとして処遇するなど多様な人材の活用に取り組んでいます。

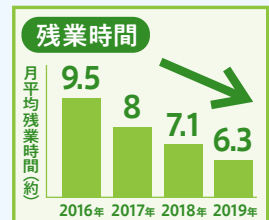
◆「働き方改革」に向けた取り組み

多様な職員が生き生きと働き続けられる環境づくりを目的に、当金庫は意識改革や業務改革等の働き方改革へ積極的に取り組んでいます。さらに、働き方改革への取り組みが、組織内コミュニケーションの活性化につながることも効果の一つと考えています。

こうした中、2019年9月4日に、栃木県(足利労政事務所)主催の「働き方改革セミナー」において、当金庫は県内優良取組企業としてパネルディスカッションに参加しました。

働き方改革は、「限られた時間の中で成果を出すために、業務の改善や時間の使い方を工夫するもの」と捉えています。改革の実践により、仕事と私生活を両立することで職員一人ひとりの満足度や働き甲斐が向上し、さらには、職員が働きやすい職場を実現することで、お客さまへのより良いサービスの提供、お客さま満足度の向上につながっていくと考え、積極的に努め推進します。

働き方改革：時間外労働の上限規制、年次有給休暇の取得促進等を基本として、仕事もプライベートも充実できる環境整備を行っていく取り組みです。



◆心の健康対策（メンタルヘルス）

メンタルヘルスクアは「心の健康づくり」のことです。当金庫では「職員の心の健康の保持増進」のために積極的な取り組みを行い、2016年から全職員を対象に「ストレスチェック」を実施しています。

「ストレスチェック」を活かしたメンタルヘルスクアに関する小冊子やストレスに強くなることを内容とする『こころのトレーニング』のポイント集を配付して、心の健康に対する「早期発見・早期対応」や「気配り・気付き・声かけ」の大切さを認識させています。仕事の効率の維持・向上ばかりでなく、「職場の人間関係の築き方」や日頃からの「コミュニケーション力」を強化していくことで、メンタルヘルスクアを図り、生き生きと働ける職場づくりにつなげていくよう努めています。また、日々の変調に気付き、適切な対処を行うことが大切なことだとして、毎年、新入職員研修内におけるセルフケアに関する研修も実施しています。

メンタルヘルス：「心の健康」と訳され、メンタルヘルスクアは「心の健康づくり」を意味します。

◆人材（財）育成

2012年4月に制定した「足利小山信用金庫研修体系」に加え、2016年4月より、入庫3年目までの職員を対象とした若手職員の研修体系を構築し、若手の早期育成を図っています。

●研修体系の考え方

経営理念の具現化に向けて、基本姿勢である「お客さまにご満足いただける質の高い金融サービスを提供」できる

職員の育成を目指すとともに、「チャレンジ精神に溢れ、自由闊達な企業文化を創造」するための活性化した組織と個人の育成を図ることを目指して研修等を行っています。

●階層別研修の実施

金庫での勤務でターニングポイントとなる上位資格への新任登用時に集合研修を実施し、新たな役割を理解し、職責を果たす自覚を持たせるような内容で階層別の研修を実施しています。

2019年度は、新入職員、2年目職員、3年目職員、新任主任、新任係長、新任代理等の研修を実施し、10講座に延べ68名が参加しました。

●業務別研修の実施

得意先、融資、営業、窓口の業務を柱とする業務別の研修を実施しました。研修は分野ごとに初級・中級・上級のレベルを設定し、職員の役割に応じた研修を実施しています。また、3年目までの職員に対しては、担当職務にかかわらず、金融の基礎分野を段階的に習得していけるようにカリキュラムを編成し、融資、営業、窓口各業務の研修を実施しました。

2019年度は、こうした業務別研修を15講座実施し、延べ183名が参加しました。

●取引先企業の支援

取引先企業の本業支援を強化するために金庫内外で15回の研修を実施、延べ91名の職員が参加しました。また、当金庫は取引先企業へソリューションを提供するためのスキルと知識向上のため職員の資格取得を奨励しています。現在、中小企業診断士4名および延べ44名の事業性評価検定合格者が取引先企業支援に取り組んでいます。

環境保全活動の取り組み



◆クールビズ・ウォームビズの推進

毎年、お客さまの理解を得ながら、次の要領でクールビズやウォームビズに取り組んでいます。

- 室温管理の徹底（冷房28℃、暖房20℃）
- 夏（5～10月）は上着なし、ノーネクタイ
- 冬（11～3月）は上着やインナーウェア着用

◆環境保全関連商品

当金庫は、環境保全に役立つ金融商品として、「リフォームプラン・エコ」を取り扱っています。

「リフォームプラン・エコ」は、太陽光発電やオール電

化などのエコ住宅設備の設置費用にご利用いただけます。従来のプランに比べ割安の保証料となっています。



◆ペーパーレス化への取り組み

環境に配慮した取り組み等に対する推進の一環として、当金庫は2020年2月1日より、預金規定等の電子化ならびに預金規定小冊子等を廃止しました。

組織統治

コーポレートガバナンス

足利小山信用金庫は、協同組織金融機関という会社形態をとり、総代会、理事会および監事会から構成される仕組みにより、組織統治が発揮されるよう努めています。また組織統治を強化するために、経営情報を積極的に開示し、ステークホルダー（利害関係者）の皆さまから経営全般についてのご意見をいただくことなど、経営の透明性を確保することに努めています。

◆総代会

総代会は会員・お客様の声を事業運営に反映させるための最高意思決定機関です。総代の定数は60人以上125人以内と定められています。（総代会の詳細は16・17頁をご参照ください）

◆経営管理

理事会は、金庫の業務執行に関する重要事項を決定するとともに理事の職務執行を監督しています。経営会議は、経営管理および業務運営に関する重要事項を協議しています。監事会は、監事監査に関する重要事項等について協議しています。（経営体制の詳細は47頁をご参照ください）

◆情報管理

当金庫の経営情報を積極的に開示することは、経営の透明性を高め、組織統治の強化につながることから、ディスクロージャー誌やホームページ等での開示に努めています。

また、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、個人情報の機密性・正確性の確保に努めています。

◆内部統制

内部統制とは、企業が業務を効果的に遂行するために、あるいは、会計の誤りや不正、コンプライアンス違反などが生じないようにするために、企業内部で自ら統制する仕組みをいいます。

当金庫は、理事の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するため、法令等遵守体制、情報管理体制、リスク管理体制、効率的職務執行体制、監事

への報告に関する体制、監事による監査の実効性確保の体制等について、理事会でその内容を決定し実行しています。

◆人権

当金庫は、お客さま・職員をはじめ、あらゆるステークホルダー（利害関係者）の基本的な人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成に取り組んでいます。

人権問題に対して正しい理解と認識を持つ職員の育成に努め、人権意識の向上に努めています。毎年、採用担当者が採用選考人権推進委員として研修会などに参加し、人権・同和などの差別禁止に取り組んでいます。

特にセクハラ・パワハラ・マタハラやその他ハラスメント防止に対して、相談窓口を設けています。さらに、2020年6月パワハラ対策の事業主義務化に先駆け、就業規則を改正し、パワハラ防止の庫内方針の明確化や周知・啓発を図っています。

障がい者の雇用について、地域における障がい者の自立と雇用の拡大を積極的に支援しています。また、担当者が「障がい者生活相談員」の資格を取得し雇用促進に努めています。さらに、身体障がい者と比べて、雇用機会の少ない知的障がい者を雇用し、一般の民間企業に求められている障がい者の法定雇用率もクリアしています。

個人情報保護について

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、個人情報の適切な保護と利用を図るため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他の関係法令等を遵守するとともに、その断続的な改善に努めます。また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

●個人情報に関する相談窓口

ご質問や開示請求等…事務部

TEL：0284-21-8102 FAX：0284-21-7311

Eメール：jimu@ashikagaoyamashinkin.co.jp

苦情等…リスク統括室

TEL：0284-21-8104 FAX：0284-44-0141

Eメール：comp@ashikagaoyamashinkin.co.jp

コンプライアンス

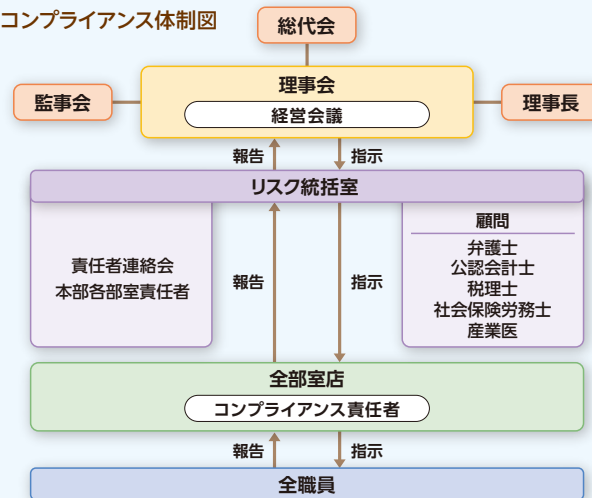
足利小山信用金庫は、信用金庫としての社会的使命と公共性の自覚と責任を全うする金融機関としての基本的方針や行動基準を定めた「行動綱領」および「役職員の行動指針」を制定し、コンプライアンスを地域社会から信頼される金融機関であるための基本原則として捉え、全役職員が法令・規程などを遵守した業務活動を行っています。

コンプライアンスの着実な実践を図るため、「コンプライアンス規程」を制定し、毎年度策定した「コンプライアンス・プログラム」を理事会で決定し、全役職員に周知するとともに、定期的な研修を実施しています。

法令等遵守の態勢として、リスク統括室を置き、各部・各営業店にはコンプライアンス責任者を配置しています。また、本部部署の責任者は「定例報告」を、営業店の責任者は「コンプライアンス・レポート」を四半

期ごとにリスク統括室に提出しています。同室は、これらのレポートから問題点を抽出・分析した結果を理事長に報告し、早期改善を図っています。

コンプライアンス体制図



金融ADR制度への対応

◆苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの相談のお申し出に公正かつ的確に対応するために業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に各営業店またはリスク統括室（電話：0284-21-8104）へお申し出いただくほか、ホームページでも受け付けています。

◆紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記リスク統括室または全国しんきん相談所（信用金庫の営業日9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、第

一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）の仲裁センター等に取り次いでいます。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「各弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク統括室」にお尋ねください。

反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組み

当金庫は、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げている反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、組織全体に周知するとともに、対外的に公表しています。

- 1 取引を含めた一切の関係遮断：**当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
- 2 組織としての対応：**当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
- 3 裏取引や資金提供の禁止：**当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。

- 4 外部専門機関との連携：**当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- 5 有事における民事と刑事の法的対応：**当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。