

# 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、地元の中小企業が抱える多くの課題に取り組んでいます。

### ◆新型コロナウイルス感染症への対応

長引く新型コロナウイルス感染症の影響で売上減少など経営に支障が生じた事業者の皆さまへ、事業基盤安定のために無担保・無利子融資（ゼロゼロ融資）を中心とした新たな資金供給や貸出条件変更等、ニーズに適った資金繰り支援を積極的に行いました。引き続き、皆さまとの対話を通して、本業支援・経営改善支援等、実情に応じたきめ細かな取り組みを行ってまいります。

また、同感染症の影響により収入減少となった個人の皆さまには、住宅ローン等の貸出条件変更を行い、暮らしの安定と維持につながるよう努めました。

#### 〈主な取り組み〉

■影響を受ける事業者向けに資金繰り等の相談窓口を設置し、各種融資制度および国や地方公共団体による給付金・助成金等、課題解決につながる情報を提供。

#### ・2020年2月13日～

各営業店に「専用相談窓口」設置  
支店長および担当者がお客さまを訪問

#### ・2020年3月14日～7月11日

ローンプラザ（足利 / 小山）に「休日相談窓口」設置

#### ・2020年5月2日～6日

大型連休中に本店営業部と小山営業部に「休日相談窓口」を開設

■販路の非対面チャネルへのシフト需要に応え、信金中央金庫およびBASE株式会社と連携しセミナーを開催。取引先企業のネットショップ出店と販路開拓を支援。（2020年6月8日）

■当金庫提携先の株式会社エフアンドエムの専門家を講師に、各種コロナ支援策についての「新型コロナウイルス 中小企業支援策活用セミナー（WEBセミナー）」を開催。取引先85社が参加。（2020年6月23日）

### ◆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<sup>※</sup>」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、2020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)

2019年度					
条件変更総数	うち計画策定先	計画			計画未策定先
		好調先	順調先	不調先	
297	77	12	12	53	220
2020年度					
条件変更総数	うち計画策定先	計画			計画未策定先
		好調先	順調先	不調先	
265	70	12	12	46	195

#### 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、%)

2019年度		
全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①
3,676	304	8.2
2020年度		
全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①
3,804	626	16.4

## 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

2020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、1,817先(前年度比92先増加)となり、全取引先の47.7%(同比0.8ポイ

ント増加)を占めております。メイン取引先の融資残高は、459億円(同比53億円増加)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512先(同比14先減少)にのぼり、融資残高は168億円(同比15億円増加)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。2020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、1,124先(29.5%)の494億

円(54.2%)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815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806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、%)

	2019年度		2020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	651	267	1,124	494
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	17.7	33.2	29.5	54.2

※2020年度より、抽出条件の一部を変更しています。

#### ◆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。2020年度末の実績は、419件、13億42百万円となりました。

※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。

#### 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)

	2020年度実績		2020年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	9	66	5	16
うち売掛債権担保融資	8	61	2	8
うち動産担保融資	1	5	3	7
スコアリングモデルを活用した融資	32	232	414	1,326
合計	41	298	419	1,342

(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。

#### 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、%)

2019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
2,577	539	308	54	11.9	10.0
2020年度					
2,670	621	208	41	7.7	6.6

##### ②根抵当権を設定していない与信先の割合

(単位:社、%)

地元中小与信先数①	2019年度		地元中小与信先数①	2020年度	
	根抵当未設定先数②	②/①		根抵当未設定先数②	②/①
2,577	1,941	75.3	2,670	2,069	77.4

## 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、%)

2019年度			2020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
3,676	296	8.0	3,804	1,745	45.8

※2020年度より、抽出条件の一部を変更しています。

#### ライフステージ別の与信先と融資額

(単位:社(上段)、億円(下段))

全与信先	2019年度						全与信先	2020年度					
	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先		創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先
3,676	217	187	1,446	197	304	1,325	3,804	218	187	1,543	257	263	1,336
805	34	64	449	38	113	104	911	46	66	526	50	108	113

#### 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、%)

	2019年度			2020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	3,676	335	9.1	3,804	1,807	47.5
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	805	119	14.7	911	267	29.3

※2020年度より、抽出条件の一部を変更しています。

## 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、2020年度の創業補助金申請や創業資金の相談件数31件、融資実績は21件、95百万円となりました。

**創業、第二創業に関与した件数**

(単位:件)

	2019年度	2020年度
金融機関が関与した創業件数	30	31
金融機関が関与した第二創業件数※	0	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)

2019年度				
支援①	支援②(プロパー)	支援②(信用保証付)	支援③	支援④
5	3	25	2	0
2020年度				
12	3	18	0	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**

事業の継続と成長を確かなものとするため、取引先企業の状況やニーズを確認しながら、売上と事業の拡大に必要な各種支援を行っています。

**◆経営者セミナーの開催**

コロナ禍において中小事業者が取り組むべきことについて、各種給付金や助成金等を中心にアドバイスを行うセミナーをWEBで開催し、取引先85社が参加しました。(2020年6月23日)

**◆補助金等の申請支援**

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支援、競争力強化や設備の更新等をサポートするための各種補助金等に関する相談や申請支援を積極的に行いました。2020年度は、取引先88社に支援を実施し、うち17社が採択されました。

**◆ビジネスマッチングの推進**

例年の各種ビジネスマッチングイベントがコロナ禍の影響で中止となる中、当金庫は信用金庫の中央金融機関である信金中央金庫(以下「信金中金」)や地元の地方銀行等と連携し、ビジネスマッチングを推進しました。

**●信金中金「オンライン・ビジネスフェア」への参加企業の募集**

信金中金が大手の国内外バイヤーを招聘し、食料品の取扱企業とWEB上で商談するイベントです。当金庫の取引先1社が参加しました。

**●信金中金「ビジネスマッチングプラス1」の紹介**

信金中金と連携した首都圏有力バイヤーが企画するビジネスマッチングに、当金庫の取引先3社がエントリーし、販路拡大に取り組んでいます。

**●「2021年度 信金中金優待カタログ」への掲載商品の募集**

信金中金では、優先出資者向けの優待制度の一環として、優待カタログを作成し、贈呈しています。同カタログに掲載する商品は全国から募集するもので、当金庫の取引先6社が商品を掲載しました。

**●ものづくり企業展示・商談会2020**

県内の製造企業160社を招いて2020年11月12日に開催され、当金庫の取引先6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)

2019年度			2020年度		
地元	地元外	海外	地元	地元外	海外
4	5	0	22	3	0

**コロナ禍での支援事例①**

A社は宴会对応がメインの飲食業です。新型コロナウイルスの影響を受け、予約キャンセルが続き、売上高が激減、課題解決を急ぎ、当金庫へ相談をしました。

当金庫は、「当面、ランチ主体の営業展開へシフトし、新メニュー開発とコロナ予防対策設備導入」を助言し、外部2機関と連携した各種施策の活用を総合的にコーディネートし、A社支援に取り組みました。

①県よろず支援拠点の食の専門家活用を提案し、約5ヵ月にわたって新メニュー開発を支援。

②小山商工会議所と連携し、持続化補助金活用による「メニューブックの作成」、「食器類の刷新」、「販促チラシの作成」を支援。同補助金のコロナ対策追加枠(コロナ特別対応型)を活用し、「空調設備の刷新」、「パーティションの設置」、「入店時体温計の導入」を支援。

その結果、長引く新型コロナの影響により夜営業の来店客数は依然として厳しい状況が続くものの、ランチの客数は一時的落ち込みからは回復しました。当金庫は今後も継続してA社を支援していきます。

## 経営改善・事業再生・事業承継・事業転換等の支援

営業店と本部が一体となり、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承継・引継ぎ支援センターへ紹介を行うなどにより、2020年度の支援先数は9先となりました。

### 経営改善支援の実績（2020年4月～2021年3月）

	期初債務者数 A	うち経営改善支援取り組み先数 $\alpha$				経営改善支援取り組み率 $\alpha/A$	ランクアップ率 $\beta/\alpha$	再生計画策定率 $\delta/\alpha$	
		$\alpha$ のうち期末に債務者区分がランクアップした先数 $\beta$	$\alpha$ のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数 $\gamma$	$\alpha$ のうち再生計画を策定している全ての先数 $\delta$					
正常先 ①	2,835	0		0	0	0.0%		—	
要注意先	うちその他要注意先 ②	647	43	1	40	31	6.6%	2.3%	72.1%
	うち要管理先 ③	1	0	0	0	0	0.0%	—	—
破綻懸念先 ④	109	11	0	10	9	10.1%	0.0%	81.8%	
実質破綻先 ⑤	71	0	0	0	0	0.0%	—	—	
破綻先 ⑥	13	0	0	0	0	0.0%	—	—	
	小計(②～⑥)の合計	841	54	1	50	40	6.4%	1.9%	74.1%
合計	3,676	54	1	50	40	1.5%	1.9%	74.1%	

### 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、%)

2019年度			2020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
29	19	65.5	28	21	75.0

## 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。

- フリーローン「リバティ」の取扱開始（2020年4月1日）
- 小口カードローン根保証「クレシェンド」の取扱開始（2020年4月1日）
- 本店営業部と小山営業部にて大型連休中の「休日相談窓口」の設置（2020年5月2日～5月6日）
- 事業性火災保険等に関するファイナンシャル・ソリューションズ株式会社との連携開始（2020年5月29日）
- 新型コロナウイルス対策に関するWEBセミナーの開催（2020年6月23日）
- 投資信託ファンドの追加（2020年10月1日）
- 積立投信の申込単位の変更と引落日の追加（2020年11月2日）
- 「うき定期」の取扱開始（2020年11月2日）
- 投資信託キャンペーン「投信やってみよう大作戦」の実施（2020年11月2日～2021年2月26日）
- 駅東支店のリニューアルオープン（2020年11月24日）
- 小山市、ファイナンシャル・ソリューションズ株式会社、損害保険ジャパン株式会社と「地方創生ならびにSDGs推進に関する包括連携協定」の締結（2020年12月17日）
- 新生活応援キャンペーン2021の実施（2021年2月1日～2021年5月31日）

## コロナ禍での支援事例②

ネット通販専門のインド雑貨販売業B社は、新型コロナウイルスの影響に伴うインド全土封鎖による物流断絶のために、商品仕入れに大きな問題を抱え、当金庫に相談しました。

今後いかなる感染症にも影響されないビジネスを確立するために、当金庫は連携機関の県よろず支援拠点コーディネーターへの相談を提案し、占星術関連のモバイル

アプリによるコンテンツ販売ならびにAPIサービスを開発し、非対面ビジネスモデルへの転換を支援しました。

その後、中小企業診断士と連携し、付加価値・生産性向上に向けた事業計画を策定し、補助金等の申請支援をした結果、B社は県の経営革新計画企業に承認されました。当金庫はB社の事業拡大に向けた支援を継続していきます。

## 金融経済教育

「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」に向けた取り組みの一環として、地元大学生等を受け入れたインターシップを実施しています。「社会人として必要な金融リテラシーを身に付ける」ために人生での大きな出来事を思い描きながらの生活設計を講義し、地域の将来を担う若年層への金融経済教育面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「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、関東財務局宇都宮財務事務所の協力のもと、6年生を対象に金融教育授業を実施し「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」  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)
- ◆「足利尊氏公マラソン大会」  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)
- ◆各営業店で地元行事に参加

### ボランティア活動

- ◆「渡良瀬遊水地グリーン作戦」  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)
- ◆「渡良瀬川グリーン運動」  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)
- ◆「信用金庫の日」に役職員が各店舗の近隣を清掃  
(2020年6月15日)
- ◆織姫神社の清掃活動  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)
- ◆献血運動に協力し、役職員30名が参加  
(2021年1月21日) ▶①
- ◆「ユネスコ世界寺子屋運動」に寄付  
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(2021年3月) ▶②
- ◆交通事故防止街宣広報活動に参加

### 文化活動

- ◆各営業店で作品展を開催
- ◆「しんきん年金友の会」の会員を招いた「しんきん寄席」  
(2020年度は新型コロナの影響で中止)

### 安心・安全に向けた取り組み

- ◆新型コロナウイルス感染防止対策の実施
- ◆お客さまと職員の感染防止、金融サービスの維持および店舗運営の防犯性・効率化を目的に昼休業(11:30~12:30)を実施
- ◆防犯・防火訓練の実施
- ◆特殊詐欺被害未然防止  
毛野支店職員が足利警察署長より感謝状を授与  
(2020年9月18日)
- ◆栃木県警察本部より1年間を通じて特殊詐欺抑止対策に特に功労のあった金融機関として小金井支店、毛野支店が感謝状を授与(2021年3月10日)
- ◆公益社団法人栃木県防犯協会の事業活動に賛同し、安全・安心な街づくりに貢献した防犯功労者として同協会より感謝状を授与(2020年10月13日)

### 寄付

- ◆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



▶①



▶②

「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＝多様性」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「働きがいのある職場＝働きやすく、やりがいのある調和のとれた環境」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

### — 男性職員の育児休業取得 —

当金庫では、「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」を策定し、女性職員の活躍推進に向け、積極的に取り組んでいます。また、「次世代育成対策推進法」に基づいて、育児休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場環境を整備するだけでなく、制度を利用しやすい雰囲気づくりに力を入れてきました。相談窓口や休業後の復職支援に向けた「パパママ懇談会」の開催など、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おり、2020年度末までに延べ74名の職員が育児休業を取得し、職場復帰をしています。これは、5年連続で妊娠した女性職員全員が利用したことになります。

また、近年、若い世代において男性の育児参加が重要であるという考え方が浸透してきました。当金庫では、特に女性の負担が大きい出産直後の時期に男性職員が育児休業を取って夫婦で子育てに参画することは非常に大切だという理解のもと、2020年度は2名の男性職員が育児休業を取得しました。

## ◆シニア職員の活躍推進

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、経験豊かな高年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。2020年度末現在24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。

こうしたことから、シニア職員の活躍推進のために個々のニーズに合わせた多様な職務内容や働き方など、シニア職員のモチベーションの維持・向上に資する取り組みを行っています。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。

さらに、2021年4月に施行された70歳までの就業確保措置の努力義務化に対応し、シニア職員の活躍推進が単なる労働力の確保に寄与するだけでなく、職員が末長く働き続けることができる職場になるよう努めていきます。

## ◆生き活きと輝く、働きやすくやりがいのある職場づくり

### — 「栃木県男女生き活き企業」認定 —

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。

こうした取組促進が認められ、2020年9月、栃木県「男女生き活き企業」(認定第73号)に認定されました。多様な人材が活躍できる職場にしていくことは、職員や家族、ひいては地域全体の幸せにもつながり、まさに信用金庫の使命である「地域の発展に寄与する」という身近な地域貢献の一つとして考え、引き続き、職員一人ひとりが能力を発揮し「生き活き」と働ける職場づくりを推進していきます。

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）

メンタルヘルスケアは「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ケ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、メンタルヘルスケアを図り、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、メンタルヘルスケアは「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。2020年度はコロナ禍の影響で、実施できない集合研修の代わりに通信教育やリモートでの研修を行いました。

### ●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

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行っています。

2020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、9講座に延べ45名が参加しました。（一部通信教育）

### ●業務別研修の実施

例年では、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ていましたが、2020年度はコロナ禍の影響で、集合研修は一部のみで実施しました。集合研修に代わり、動画の視聴などを含めたりリモートによる研修を行いました。

2020年度は、こうした業務別研修を4講座実施し、延べ220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当金庫内外で2回の研修を実施、延べ6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45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。

また、2020年6月22日より通帳レスサービス「しんきん通帳アプリ」の取り扱いを開始しました。





# 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

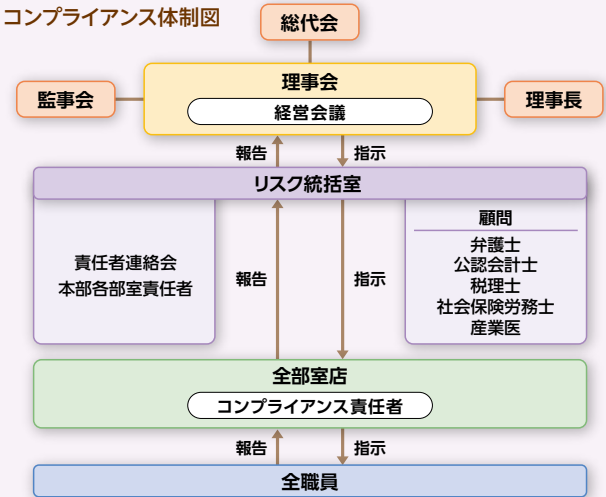
足利小山信用金庫は、信用金庫としての社会的使命と公共性の自覚と責任を全うする金融機関としての基本的方針や行動基準を定めた「行動綱領」および「役職員の行動指針」を制定し、コンプライアンスを地域社会から信頼される金融機関であるための基本原則として捉え、全役職員が法令・規程などを遵守した業務活動を行っています。

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。

法令等遵守の体制として、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会に報告し、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。