

各 位

平成 19 年 5 月

ふれ愛さわやか
留 萌 信 用 金 庫

「地域密着型金融推進計画」の実施結果の公表について
(計画期間：平成17～18年度)

留萌信用金庫(理事長 浅井浩)は、平成17年3月29日に金融庁が公表しました「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」に基づき、「地域密着型金融推進計画」(平成17年8月公表)を策定し積極的に推進してまいりました。今般、2年間の計画期間における実施結果につきまして、下記のとおり公表いたします。

記

1. 当金庫の「地域密着型金融推進計画」(以下「推進計画」)に対する考え方

- (1) 当金庫は、「地域№1のサービスとベストコミュニティバンク」という経営理念のもと、地域との「協創」を目指し、地域密着型金融を着実に取組んでまいりました。(協創～会員・お客様・地域社会、信用金庫がお互いに資源を出し合うことで、新たな地域ならではの価値を創り出すこと)
- (2) 「推進計画」は、経営の最重要課題として位置づけており、今後も継続して実施していくことが重要と考えております。

2. 平成17年4月～平成19年3月までの進捗状況の結果

- (1) 「推進計画」は、スケジュールにそって、ほぼ計画通りに実施いたしました。なお、項目毎の詳細は、別表の個別の取組みに記載しております。

3. 推進計画の業績目標(数値目標)の結果について(平成19年3月末)

- (1) 数値目標は、4項目のうち以下の要因にて2項目について未達となりました。未達につきましては、真摯に受け止め早期に改善するよう努めてまいります。

	目 標	実 績
業務純益(一般貸倒引当金繰入・戻入前)	7億円台	8億円台
自己資本比率	16%台	15.52%
不良債権比率(金融再生法)	4%台	5.89%
会員数	13,100人	13,304人

- 業務純益、会員数は、順調に達成いたしました。
- 自己資本比率は、新しい自己資本比率規制(バーゼル)の要因により未達となりましたが、19年度には達成すべく計画しております。
- 不良債権比率は、上場している道内大手リース会社の突然の破綻の影響が大きく未達となりましたが、既に不良債権処理を終えていることから19年度には達成の予定です。

4．分析・評価及び今後の課題

- (1) 地域企業の再生支援や中小企業金融の円滑化などに努めるとともに、リスク管理の高度化や預金、保険、証券等の新たな金融商品やサービスの提供に向けて、着実に態勢の整備を図りました。
- (2) 顧客満足度の向上に向けては、「ご意見箱」や「お客様の声」はがきを店頭等に備え付けし、ご意見等を広くお聞きするとともに、速やかに常務会等にて事案の検討を行い改善を進めております。
- (3) 地域経済は、産業構造の変化や人口の減少等により、企業再生の遅れや創業・新事業の実行金額が伸び悩むなど、地域の活性化支援が課題となっておりますが、引き続き、当金庫の重点項目として取り組んでまいります。
- (4) 推進計画の結果については一定の評価をしておりますが、現状の課題を踏まえ、一層スピードを上げ、地域金融機関としての使命を果たしてまいります。
- (5) 数値目標については、未達項目の要因が明確であることから、早期に改善に努めてまいります。

5．推進計画の特徴

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

重点としている創業支援融資は、23件3億15百万円にとどまりましたが、当金庫の強みである保証協会付スコアリング融資は、501件41億14百万円と引き続き順調に推移し金融の円滑化に役立っております。

経営改善支援による、平成17年度、健全化重点取組先は32先、うち、最重点取組先は6先、ランクアップは4先、平成18年度、健全化重点取組先は33先、うち、最重点取組先は6先、ランクアップは1先となりました。

地域経済の低迷もあって、2年間のランクアップ数は5先にとどまり、経営改善が思うように進んでおらず厳しい状況が続いております。

北海道中小企業再生協議会と当金庫含む金融機関7行(庫)の協議に基づき、1社の再生支援を実施いたしました。

経営支援を強化するため(社)中小企業診断協会と業務提携を実施し、診断士の派遣要請がある企業に対し、当金庫が一部診断費用を負担する態勢を整備しました。なお、第三セクターの1社に対し派遣を実施いたしました。

経営相談・支援機能の強化として、地場産品のPR「しんきんふれ愛ネットサービス」に7社掲載、「ビジネスマッチングしんきんいいものフェア2005」に1社出展支援、財務診断ソフトによる経営分析を61社に実施いたしました。

永年実施している取引先経営支援として、中小企業大学校旭川校へ15名の受講者を派遣いたしました。過年度よりの受講者数は139名になっており、地域経済の活性化につながる人材が育っております。

また、税務、法律相談も継続して実施しております。

地域を代表する中核企業を目指す中小企業等の支援・育成を目的に、当金庫を含む道内２２信金と北海道ベンチャーキャピタル(株)、中小企業基盤整備機構が「北海道しんきん地域活性投資事業有限責任組合」を設立いたしました。

(２) 経営力の強化

リスク管理と法令等遵守の態勢について、シミュレーションや研修等を強化し態勢を整備いたしました。

収益管理態勢の整備と収益力の向上に向けて、信用リスクに見合った格付別金利等を構築し運用を開始いたしました。

コンプライアンスの階層別研修や臨店指導を強化し態勢を整備いたしました。

貸出金の信用リスク量(信用VaR)を信用格付けに基づき定量化し、統合的なリスク管理の充実を図りました。

総代会の機能強化のため、総代の任期を３年から２年に改定したほか７５歳定年制を導入いたしました。

(３) 地域の利用者の利便性向上

利用者満足度アンケートを平成１７年９月～平成１７年１１月にかけて実施し、８７０人のお客様より回答をいただきました。

利用者の声を踏まえて経営改善を実施した項目につきましては、平成１８年６月に公表いたしました。

経営理念「地域№１のサービスとベストコミュニティバンク」を実践するため、各営業店に「ご意見箱」を常設いたしました。

また、お客様のご相談内容を把握し、サービスの改善に資するため、毎月、「相談」事項の本部報告を徹底いたしました。平成１７年９月～平成１９年３月までに８０３件の本部報告がありました。

利用者からの質問や相談等のうち、頻度の高いものについて回答事例をホームページに掲載いたしました。

平成１８年４月より、毎月、顧客満足度アンケートを実施し１，３２１件の回答をいただきました。

アンケート結果は、定期的に項目別の「ＤＩ」を分析し、各営業店に周知徹底するとともに、利用者満足度の向上に向けた資料として活用しております。

平成１８年６月ホームページの充実を図るため全面刷新をいたしました。

地域における第一次産業者への支援体制と地域活性化を図ることを目的に、農林漁業金融公庫と業務協力に関する覚書を締結いたしました。

当金庫が平成２年より実施している「小中学生書道・絵画コンクール」が第９回信用金庫社会貢献賞「奨励賞」を受賞し、永年の社会貢献活動が評価されました。

一方、入賞した絵画は、当金庫のカレンダーの題材として使用しており、教育・文化の振興に役立てております。

(4) ご意見やアンケート等を検討し速やかに以下の決定をいたしました。
今後とも積極的に「みなさまの声」を経営に活かしてまいります。

ご意見により、営業店のＡＴＭコーナーの拡充、振込機能付ＡＴＭの増設、
ＡＴＭ土日稼働店舗の増設等を実施いたしました。

高齢者のご要望により「留萌市立病院ＡＴＭコーナー」に高齢者用の椅子を
設置いたしました。

身障者の方のご要望により、一部営業店のＡＴＭ入口のバリアフリー化を実
施いたしました。

高齢者のご意見により、本店お客様トイレを洋式に改造いたしました。

高齢者等のご意見により、安全性・利便性を考慮し店舗駐車場の拡幅を実
施いたしました。

振込訂正の手数料負担が大きいとのことご意見により、振込訂正手数料の無料化
を実施いたしました。

建設業界のご意見により、建設業者が保有する売掛債権に係る参加利益を譲
渡する方式（ローン・パーティシペーション）により、売掛債権の流動化を実
施いたしました。この方式は、建設業者と当金庫の契約のみで実施が可能なこ
とから利便性が良く、利用者から評価をいただいております、今後さらに拡大して
いくものと期待しております。

顧客満足度アンケートの結果、「普通評価」が多いことから、お客様の声をよ
り広くお聞きする手段が必要と判断し、「お客様の声はがき」を作成し、店頭や
ＡＴＭ等に設置いたしました。

配布済み枚数 2, 376枚 回収123件 回収率5.18%

内容別件数 苦情11 要望26 意見29 その他50 未記入7

融資実行時に「お客様の声はがき」を配布し、説明態勢やサービスの状況に
ついて、いつでもご意見をいただける態勢を整備いたしました。

各営業地区のお客様より、休日における通帳記帳を可能にしてほしいとのご
意見があり、当面、留萌市、旭川市にて実施いたしました。その他の地区につ
きましては、通帳挿入時のトラブル等を検証のうえ検討してまいります。

住宅ローン利用者のご意見により、年末調整の残高証明書を希望者に自動発
行することといたしました。

以 上

お問い合わせ先

当金庫では、「推進計画」をホームページと店頭備え付けにより公表しております。
ご質問等は、下記の担当までお願い申し上げます。

留萌信用金庫 総合企画部 塚本 TEL 0164-42-1253

ホームページアドレス <http://www.shinkin.co.jp/rumoi>

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化				
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	・審査部内に、業種別残高のウエイトが高まっているアパートローンの審査担当者を配置する。 ・(財)北海道中小企業総合支援センターと定期的な情報交換を行い連携を強化する。 ・営業店及び経営支援課で相談を受けた案件について、国民生活金融公庫・中小企業金融公庫との連携を視野に入れて取組む。 ・経営支援課において、営業店と連携し創業・新事業先のモニタリングを行い企業の改善等の適切な支援を行う。 ・当金庫新規創業資金「ドリーム」を積極的に活用する。	・審査部内に、業種別残高のウエイトが高まっているアパートローンの審査担当者を配置する。 ・(財)北海道中小企業総合支援センターと定期的な情報交換を行い連携を強化する。 ・営業店及び経営支援課で相談を受けた案件について、国民生活金融公庫・中小企業金融公庫との連携を視野に入れて取組む。 ・経営支援課において、営業店と連携し創業・新事業先のモニタリングを行い企業の改善等の適切な支援を行う。 ・当金庫新規創業資金「ドリーム」を積極的に活用する。	同左	・審査部内に、業種別残高のウエイトが高まっているアパートローンの審査担当者を配置した。 ・平成17年10月、(財)北海道中小企業総合支援センターから役員者を招聘し、部店長を対象に情報交換会を実施した。 ・国民生活金融公庫との協調融資10件・金額334百万円実行した。 ・経営支援課において、営業店と連携し創業・新事業先に対し、事業が健全に発展できるよう経営相談を含めたモニタリングを期間累計14先実施した。 ・新規創業資金「ドリーム」を1件・1百万円を実行した。 ・平成18年8月、地域を代表する中核企業を目指す中小企業等の支援・育成を目的に、当金庫を含む道内22信金と北海道ベンチャーキャピタル㈱、中小企業基盤整備機構が「北海道しんきん地域活性投資事業有限責任組合」を設立した。 ・中小企業金融公庫との協調融資1件・金額50百万円実行した。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 ・取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	・ビジネスマッチングセミナーの開催により情報を提供する。 ・北信協主催「ビジネスマッチング～地場産業展示会」に参加し、出展企業を積極的に支援する。 ・「地域内中小企業人材育成制度」を活用し、中小企業大学校旭川校への取引先経営者及び従業員を受講派遣する。 ・税務相談・法律相談運営要領の積極的なPRと専門家による税務・法律相談を開催する。 ・財務診断ソフトを利用して取引先企業の経営者に対し、自社の問題点分析等を支援する。	・「しんきんふれ愛ネットサービス」の活用による地場産品PRを支援する。 ・中小企業大学校旭川校へ人材を派遣する。 ・税務相談・法律相談のPRと利用を促進する。 ・北信協主催「ビジネスマッチング～地場産業展示会」に参加し、出展企業を積極的に支援する。 ・財務診断ソフトを利用して取引先企業の経営者に対し、自社の問題点分析等を支援する。	同左 ・ビジネスマッチングセミナーを開催する。	・「しんきんふれ愛ネットサービス」の活用による地場産品PRの支援を実施した。(掲載企業数7社) ・北信協主催「ビジネスマッチング～しんきんいいものフェア2005」に参加し、地元水産加工会社の出展を支援した。出展企業は1社。商談は3件有り、内、その後取引成立が1社、共同で新商品開発中が1社、他1社も取引成立が有望である。 ・中小企業大学校旭川校へ15名を派遣した。 ・税務相談は5名、法律相談は22名実施した。 ・財務診断ソフトを利用した「自社の問題点分析」支援を取引先企業61社の経営者に対し実施した。 ・ビジネスマッチングセミナーを開催した。(ふれ愛るもい塾セミナー 19年2月開催 参加者120名)

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 ・要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	・健全化重点取組先については、営業店が主体となり経営支援課のサポートのもと、経営者との改善項目の共有化を図り、経費削減等の改善目標を定めた改善計画書に基づき、財務管理方法等の改善提案を含め、進捗度合について確認を行いながら取組む。 ・健全化重点取組先のうち最重点取組先については、経営支援課が定期的に訪問を行い、積極的に経営者と改善項目の共有化を図り改善に取組む。 ・営業店は審査部と連携して、欠損保有の取引先企業に対し、欠損原因調査及び欠損解消計画の策定を支援する。	・経営支援課は健全化重点取組先の選定段階において、特に改善を早期に要する先（最重点取組先）を選定する。 ・経営支援課は営業店ヒアリングの実施により健全化重点取組先の経営改善の実施状況や進捗状況の把握を行い、今後の方針等について営業店に指示する。 ・営業店は、健全化重点取組先との面談により、現状の問題点・改善計画実施上の問題点について直接相談し、経営改善をサポートする。また財務分析、経営の問題点把握等の経営管理について直接支援する。 ・経営支援課は、最重点取組先の訪問を行う。 ・営業店は、継続して健全化重点取組先について経営改善をサポートする。 ・営業店は赤字決算の取引先に対し、欠損原因調査及び欠損解消計画の策定を支援する。	同左	・平成17年5月に経営健全化重点取組先として32先を選定した。更に、その中から特に改善を早期に要する先として最重点取組先6先を選定した。 ・平成17年6月より営業店ヒアリングを実施し、健全化重点取組先の経営改善の実施状況や進捗状況を把握すると共に、営業店に対し今後の取組み方針について指示した。 ・営業店は経営者との面談を通して、財務分析、経営上の問題点等把握し、経営改善のサポートを実施している。 ・平成17年10月より経営支援課は、最重点取組先6社に訪問し、経営上の問題について直接アドバイスをした。6社×2回＝12回 ・平成17年度健全化重点取組先32先に対し、営業店と連携し、改善に取組んだことで、4社のランクアップが図られた。 ・平成18年2月に、経営支援課に不足する業種別の専門知識や販売・流通知識を補うため、(社)中小企業診断協会と業務提携し、取引先へ専門家を紹介する態勢を構築した。 ・平成18年5月に、経営健全化重点取組先として33先を選定し、その中から6先を最重点取組先とした。 ・平成18年6月に、営業店ヒアリングを実施し、経営改善の実施状況や進捗状況を把握すると共に、営業店に対し今後の取組み方針について指示した。 ・平成18年9月より、経営支援課は、最重点取組先6社に訪問を開始し、経営上の問題点を提起した。 ・平成18年9月に、地元第三セクターで運営している「浴場施設」への経営改善指導のため、(社)中小企業診断協会に経営診断依頼を行った。 ・平成18年10月より経営支援課は、最重点取組先5社に訪問し、経営上の問題点を提起した。 ・平成18年度健全化重点取組先33先に対し、営業店と連携し、改善に取り組んだことで、1社のランクアップが図られた。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 ・健全債権化等の強化に関する実績の公表等	・経営改善支援の取組み先数やランクアップ先数の他に、経営改善支援の活動内容等を公表する。		・2006年ディスクロージャー誌において、経営改善支援の取組み先数やランクアップ先数の他に、経営改善支援の活動内容等を公表する。 ・自己査定結果に基づき、経営改善支援先におけるランクアップ先を集計する。	・平成17年7月に、経営改善支援の取組み先数やランクアップ先数の他に経営改善活動内容の公表に向けて検討した。 ・平成17年度経営改善支援先32先のうちランクアップが4先図られた。 ・平成17年度の経営支援活動内容 製造業に対し、下記の経営改善を指導し経営者の改善努力と相まって、収益の回復に向けて体制の整備がされた。 改善された事項 工場を一部移転集約し、作業効率の改善を図った。 事務部門の効率化～管理部門のIT化を図った。 人件費他一般経費の大幅な削減を図った。 経理の管理部門強化～目標付加価値を設定し数値目標の明確化を図った。 ・平成18年7月に、上記内容を記載したディスクロージャー誌を営業店に配布し、顧客への周知を実施した。 ・平成18年度経営改善支援先33先のうちランクアップが1先図られた。今般、ランクアップした企業に対しては、現状を認識させるべく財務上の将来予測について説明した。その後財務改善への必要性について説明しアドバイスを実施した。成功した要因としては、営業店と代表者との連携を密にとったことで、改善取組への必要性が浸透し、経営者の改善努力と相まって経営改善が図られたものである。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(3) 事業再生に向けた積極的取組み ・事業再生に向けた積極的な取組み	・DDS、DES等早期再生手法研修会を実施する。	・早期再生手法研修会を実施する。	同左	・平成17年8月、研修会実施について信金中央金庫と協議した。 ・平成18年1月、信金中央金庫より講師を招聘し「事業再生に向けた具体的な事例」として、DES・DDSについて勉強会を開催した。（受講者審査部4名） ・実績なし。
(3) 事業再生に向けた積極的取組み ・再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	・DDS、DES等の手法を利用し再生支援を行った実績が発生した場合は、再生支援実績や再生支援内容等を公表する。		・DDS、DES等の手法を利用し再生支援を行った実績が発生した場合は、再生支援実績や再生支援内容等を公表する。	・平成18年9月、旭川市内店舗の取引先で、北海道中小企業再生協議会の提案により取引金融機関7行と再生に向けた話し合いが持たれ、合意に達した。当金庫も再生支援に参加し協力した。
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ①担保・保証に過度に依存しない融資の推進	・「るしんビジネス・サポートローン」の営業店目標を設定し推進する。 ・売掛債権担保融資の営業店目標を設定し推進する。 ・第三者保証の利用に対し、審査部文書等で指導を行う。	・「るしんビジネス・サポートローン」の営業店年間目標として1,500百万円を設定し推進する。（平成17年6月累計実行実績554百万円） ・売掛債権担保融資の営業店目標を設定し推進する。 ・第三者保証の利用に対し、審査部文書等で指導を行う。	・「るしんビジネス・サポートローン」の継続を信用保証協会と協議し推進する。 ・売掛債権担保融資の営業店目標を設定し推進する。	・「るしんビジネス・サポートローン」は平成19年3月累計364件、2,844百万円実行した。（2年間累計） ・「売掛債権担保融資」は平成19年3月累計47件、99百万円実行した。（2年間累計） ・第三者保証の利用については、平成18年3月「るしんビジネス・サポートローン」の連帯保証人原則不要の取扱開始文書を発信した。 ・保証料の軽減措置のある「新生ほっかいどう資金（通称～たんばば資金）」を「るしんビジネス・サポートローン」の年間目標の中に折り込み取扱を開始した。18年度上期で53件、416百万円実行した。 ・「るしんビジネス・サポートローン」18年度上期では99件、801百万円を実行した。 ・「売掛債権担保融資」18年度上期では10件、33百万円を実行した。 ・「るしんビジネスサポートローン」18年度下期では39件、251百万円を実行。年間合計では138件、1,052百万円を実行した。 ・保険料の軽減措置のある「新生ほっかいどう資金（通称～たんばば資金）」は18年度下期で84件、854百万円を実行した。年間合計では137件、1,270百万円を実行した。 ・上記2つの資金で年間目標1,800百万円に対し、275件、2,323百万円と523百万円計画を上回った。 ・「売掛債権担保融資」は18年度下期で12件、37百万円を実行した。年間合計では22件、70百万円を実行し目標を34百万円上回った。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ②中小企業の資金調達手法の多様化等	・ＴＫＣ決算書作成先について、精度の高い決算先としての優遇融資制度を創設し商品化する。 ・信保付私募債の取扱いを開始する。	・信保付私募債の取扱い開始に向け事務取扱要領等の制定準備をする。 ・ＴＫＣ決算書を作成している取引先を調査し、商品化を検討する。	・ＴＫＣ決算書作成先について、精度の高い決算先としての優遇融資制度を商品化し融資を推進する。 ・信保付私募債の取扱いを開始する。	・調査の結果、ＴＫＣ決算書を作成している当庫取引先は183先あり、商品化に着手した。 ・信保付私募債の取扱い開始に向け、保証協会等から取扱スキーム等の資料提供を受け、事務取扱要領等の制定準備に着手した。 ・18年3月、ＴＫＣ金融保証㈱の融資保証に基づく「ＴＫＣ決算保証ローン」を発売した。 ・18年6月、「ＴＫＣ決算保証ローン」1件、3百万円実行した。 ・信保付私募債の制定準備計画を立案した 18年4月～6月 事務取扱要領原案の協議 原案の査定（信金中央金庫・信用保証協会） 取扱要領の確定 信金中央金庫・信用保証協会へ申請 手続き 18年7月～9月 金庫内申請・諸手続 研修会実施 18年10月 取扱開始 ・平成18年9月29日付「特定社債（信保付私募債）事務取扱要領」を制定し、通達文書を発信し取扱を開始した。 ・「ＴＫＣ決算保証ローン」の18年10月から19年3月期間での取扱実績はない。 ・「特定社債（保証協会保証付私募債）」の18年10月から19年3月期間での取扱実績はない。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	・営業店ヒアリング時に説明態勢について臨店指導を実施し、営業店における実効性の確保を図る。 ・審査部トレーナー研修時に説明態勢についての研修を実施する。 ・顧客への説明事務について本部集合研修を実施する。 ・規程等の見直しを図る。 ・当庫への苦情事例を分析し、営業店に周知徹底することにより再発防止を図る。	・営業店ヒアリング時に説明態勢について臨店指導を実施する。 ・審査部トレーナー研修時に説明態勢についての研修を実施する。 ・顧客への説明事務について本部集合研修を実施する。 ・規程等の見直しを図る。 ・当庫への苦情事例を分析し、営業店に周知徹底することにより再発防止を図る。	同左	・17年4月、説明態勢の取扱規程見直しを実施した。 ・17年6月、営業店ヒアリング時に説明態勢を一層徹底するよう臨店指導を行った。 ・17年7月、審査部トレーナー研修時に説明態勢の徹底の重要性について研修を実施した。 ・17年10月、融資担当役員者勉強会にて顧客に対する説明態勢にかかる事務取扱の研修を実施した。（営業店18名参加） ・18年1月、説明態勢の取扱規程見直しを実施した。 ・融資関連の苦情は5件であり、4件については営業店対応にて完了済みである。1件についてはアンケートハガキによる貸出金利が高いとのご意見があったものの、申立者の判別は出来なかった。 ・18年10月、融資担当役員者会議にて与信取引に関する顧客への説明態勢について研修を実施した。 ・19年2月、審査部トレーナー研修時に顧客に対する説明態勢について研修を実施した。
(6) 人材の育成	・審査部に中小企業診断士資格者を配置し、ＯＪＴで審査能力向上、人材育成を図る。 ・外部講師を招聘し、職位別集合研修を実施する。 ・全国信用金庫協会等業界が計画する研修に派遣する。	・外部講師を招聘し、代理・係長の集合研修を実施する。 ・外部講師を招聘し、次・課長の集合研修を実施する。 ・中小企業診断士資格取得のため、中小企業大学校に職員が就学している。 ・全国信用金庫協会等業界が計画する研修に派遣する。	同左	・㈱経済法令研究会から講師を招聘し、下記日程で研修を実施した。 17年7月 「次・課長研修」 参加者20名 17年8月 「代理・係長研修」 参加者21名 ・17年度外部研修への派遣 北信協外部研修に22講座、延べ32名派遣した。 全信協等外部研修に9講座、延べ17名派遣した。 ・18年度外部研修への派遣 北信協外部研修に23講座、延べ34名派遣した。 全信協等外部研修に12講座、延べ32名派遣した。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
2. 経営力の強化				
(1) リスク管理態勢の充実 ・市場リスク管理態勢の検証	・19年3月末からのパーゼル（新しい自己資本比率規制）に基づく自己資本比率の算出について、信用リスクは「標準的手法」、オペレーショナルリスクは「基礎的指標手法」に基づいて計測する。 ・リスク管理の高度化については、「株価変動リスク」「金利リスク（債券）」の定量化に「VaR」「200BPV（ストレステスト）」を用い、BPVとともにリスク管理を多面的に行う。 ・その他有価証券の「VaR」「200BPV（ストレステスト）」によって算出した評価差損を用い、自己資本比率のシミュレーションを行う。 ・パーゼルのアウトライアー規制に対応するため、バンキング勘定における金利リスクを把握する。 ・信用リスク量は、信用格付に基づき定量化する。 ・情報開示については、規則等に基づき実施する。	・オペレーショナルリスクを算出する。 ・「株価変動リスク」「金利リスク（債券）」を「VaR」「200BPV（ストレステスト）」で定量化する。 ・その他有価証券の「VaR」「200BPV（ストレステスト）」によって算出した評価差損を用い、自己資本比率のシミュレーションを行う。 ・パーゼルのアウトライアー規制に対応するため、バンキング勘定における金利リスクを把握する。	・信用リスク量は、信用格付に基づき定量化する。 ・自己資本比率の算出方法と情報開示の態勢を確立する。 ・自己資本比率の算出について、信用リスクは「標準的手法」で試算する。	・17年4月より、「基礎的手法」を用いてオペレーショナルリスクの算出を行った。 ・リスク管理を多面的に行うため、「VaR」による「株価変動リスク」と「金利リスク」及び「200BPV」による金利リスクの算出を行った。 ・その他有価証券の「VaR」及び「200BPV」によって算出した評価差損を用い、自己資本比率のシミュレーションを実施した。 ・パーゼルのアウトライアー規制に対応するため、バンキング勘定における金利リスク量を把握した。 ・貸出金の信用リスク量（信用VaR）を信用格付に基づき定量化した。 ・自己資本管理方針、自己資本管理規程、自己資本比率算出規程、自己資本比率算出マニュアルを制定し自己資本比率算出に係る態勢と情報開示について方針を整備した。 ・規程に基づき自己資本比率算出の試算を行った。
(1) リスク管理態勢の充実 ・適切な自己査定及び償却・引当の確保	・自己査定庫内勉強会、審査部トレーニングを継続して実施する。 ・不動産担保の任売・競売事例を検証し、担保評価の向上に努める。	・審査部トレーニング研修を実施（営業店役員者4名程度～1人当たり3日間）する。 ・自己査定庫内勉強会を実施する。 ・不動産担保の任売・競売事例を検証し、担保評価の向上に努める。	同左	・17年7月、審査部トレーニング研修を実施した。（営業店役員者4名～1人当たり3日間） ・17年11月、信金中央金庫より講師を招聘し「信用金庫における信用リスク管理（信用VaRの計測他）」について勉強会を開催した。 ・17年12月、審査部内において「信用VaRの計測」についての勉強会を開催した。 ・17年12月、庫内勉強会を開催（営業店担当役員者18名）し、自己査定、信用格付を中心に能力の向上を図った。 ・18年1月、17年1月から12月までの不動産担保の任売・競売事例を調査・検証し、担保評価の向上に努めた。 ・18年4月、18年度以降の決算処理の効率性・正確性向上を図るため、「貸倒実績算定システム」および「債権償却引当金管理システム」を取得した。また5月、同システムの研修会に参加した。 ・18年7月、日本銀行金融機構局金融高度化センター主催の金融高度化セミナーに参加した。 ・18年7月、信金中央金庫総合研究所主催の信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース（略称：SDB）地区別説明会に参加した。 ・18年8月、全信協主催のパーゼル（新しい自己資本比率規制）に関する説明会に参加した。 ・18年8月、北海道信金共同事務センター主催のパーゼルに関する説明会に参加した。 ・18年10月、北信協主催のパーゼル並びにリスク管理体制勉強会に参加した。 ・18年11月、信金中央金庫総合研究所主催の信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース（略称：SDB）金庫別個別相談会に参加した。 ・19年2月、審査部トレーニング研修を実施した。（営業店役員者3名～3日間） ・19年2月、北海道信金共同事務センター主催の信用リスク管理、信用格付支援システムに関する打ち合せ会に参加した。 ・19年3月、18年1月から18年12月までの不動産担保の任売・競売事例を調査・検証し、担保評価の向上に努めた。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	・信用格付に基づき定量化した信用コストを営業店別、顧客別の収益管理に活用する。 ・ポイント制度（取引内容に応じポイントを付与）を導入し顧客層のステップアップを図る。 ・「プライシングシート」（仮称）を作成し、個別債務者毎の採算性を重視する。 ・格付別科目別金利設定により標準金利体系を構築する。 ・債務者区分別業種別デフォルト確率データにより、リスクプレミアムレートの設定をする。	・格付別科目別金利設定により標準金利体系を構築する。 ・デフォルト確率データの検証により、リスクプレミアムレートを構築する。 ・標準金利＋リスクプレミアムレート＝基準金利とした「プライシングシート」（仮称）を作成する。 ・「プライシングシート」（仮称）による設定が妥当なものであるかを既往格付先の実績と比較検証する。 ・ポイント制度の内容について検討・協議する。 ・「プライシングシート」（仮称）を全店に配付し、試行期間として使用し検証する。	・「プライシングシート」（仮称）を活用し、一般事業資金については信用リスクに見合った金利設定態勢を整備する。 ・「プライシングシート」（仮称）による金利設定態勢と、個社別採算性を検証し、不整合先における原因調査とその改善対策について検討する。 ・信用格付に基づき定量化した信用コストを営業店別、顧客別の収益管理に活用する。 ・ポイント制度を導入し顧客層のステップアップを図る。	・格付別科目別金利設定により標準金利体系を構築した。 ・デフォルト確率データの検証により、リスクプレミアムレートを構築した。 ・標準金利＋リスクプレミアムレート＝基準金利とした「プライシングシート」を作成した。 ・プライシングシートによる設定が妥当なものであるかを既往格付先の実績と比較検証した。 ・17年12月、プライシングシートを試行期間として全店に配付し検証した。 ・18年3月、プライシングシートを貸出稟議申請時に添付し、信用リスクに見合った金利体制の構築に向け活用するよう全店に周知した。 ・18年4月より一般事業資金先の貸出稟議申請時に添付することを恒常化させ、信用リスクに見合った金利設定態勢を図るよう営業店に指導している。 ・プライシングシートによる個社別採算性を検証し、不整合先における原因調査とその改善対策について、営業店と個社別にヒアリングを継続的に行っている。
(3) ガバナンスの強化	・半期開示については、業界の申し合わせ事項に当金庫の独自性を織り込んで実施する。（預金・貸出金・貸出金の業種別内訳・単体自己資本比率・有価証券の時価情報・金融再生法開示債権及び同債権に対する保全状況・地域貢献等） ・総代選任規程の総代任期を3年から2年に改定するほか75歳定年制を導入する。	・半期開示については、業界の申し合わせ事項に当金庫の独自性を織り込んで実施する。	・総代選任規程の改定を行う。 ・総代会に総代選任規程の改定に基づく定款の変更を提案する。 ・半期開示については、業界の申し合わせ事項に当金庫の独自性を織り込んで実施する。	・半期開示については、業界の申し合わせ事項に、当金庫の独自性を織り込んで各年の11月に実施した。なお、新たな開示項目として平成18年11月より損益（業務純益、コア業務純益、経常利益、当期純利益）の状況を追加し開示した。 （開示項目一覧：地域貢献・預金・貸出金・貸出金の業種別内訳・損益・単体自己資本比率・有価証券の時価情報・金融再生法開示債権及び同債権に対する保全状況等） ・定款の変更により、総代選任規程の改定を行い総代の任期改定及び定年制を導入した。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)の態勢の強化 ・営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	・コンプライアンス委員会は、「コンプライアンス臨店指導要領」に基づき臨店指導を実施する。 ・階層別本部集合研修を継続する。 ・日本コンプライアンス・オフィサー協会による資格試験を導入する。	・コンプライアンス委員会による臨店指導及び研修を実施する。 ・日本コンプライアンス・オフィサー協会の資格試験を導入する。 ・階層別本部集合研修を継続する。	同左	・下記日時の会議でコンプライアンス研修を実施した。 17年4月、対象者 渉外担当役席者 講師 専務理事 17年7月、対象者 部店長 講師 総務部長 17年8月、対象者 渉外担当者 講師 専務理事 17年9月、対象者 資金担当役席者 講師 専務理事 ・17年9月、2店舗を対象にコンプライアンス委員会の臨店指導を実施した。 ・17年10月、6店舗を対象にコンプライアンス委員会の臨店指導を実施した。 ・17年10月、全店次長以下職員を対象にブロック別コンプライアンス研修を実施した。 ・17年10月、部店長を対象にコンプライアンス研修を実施した。 ・18年2月、北信協主催「コンプライアンス研修」に担当部課長を派遣した。 ・18年4月、渉外担当役席者会議においてコンプライアンス研修を実施した。 ・18年4月、部店長会議においてコンプライアンス研修を実施した。 ・18年4月、外部講師を招聘し、管理職を対象にコンプライアンス研修を実施した。 ・18年5月、外部講師を招聘し、女子職員を対象にコンプライアンス研修を実施した。 ・18年7月、外部講師を招聘し、管理職以外の男子職員を対象にコンプライアンス研修を実施した。 ・18年6月、コンプライアンス・オフィサー養成のためコンプライアンス・オフィサー2級の受験を実施した。受験者5名 ・18年9月、10店舗を対象にコンプライアンス委員会の臨店指導を実施した。 ・下記日時の会議でコンプライアンス研修を実施した。 18年10月、対象者 渉外担当者 講師 東條専務 18年10月、対象者 資金担当役席者 講師 東條専務 18年10月、対象者 部店長 講師 東條専務 19年1月、対象者 部店長 講師 東條専務 ・18年10月、コンプライアンス・オフィサー2級の受験を実施した。受験者4名 合格者1名 ・19年2月～3月、8店舗を対象にコンプライアンス委員会の臨店指導を実施した。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)の態勢の強化 ・適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	・各店舗は「部店内自主検査規程」に規定する「個人情報保護対応定例点検」に基づき、月次で個人情報の管理・適正な取扱いの確保につき点検を実施する。 ・事務部は各店舗の「個人情報保護対応定例点検報告書」に基づき、月次で実施状況について点検する。 ・監査部は「監査業務規程」に基づき、監査計画に則り各店舗の監査を実施する。 ・事務部は本部集合研修を行い指導・教育を実施する。 ・顧客情報管理に関する指導を年間9ヵ店実施し、27年で全店を臨店指導する。 ・「個人データ管理台帳」の整備を行う。	・各店舗は個人情報保護対応定例点検を月次で実施する。 ・事務部は各店舗の「個人情報保護対応定例点検報告書」に基づき、月次で実施状況について点検する。 ・監査部による各店舗の監査を、監査計画に基づき実施する。 ・事務部は本部集合研修を行い指導・教育を実施する。 ・顧客情報管理に関する指導を年間9ヵ店実施し、27年で全店を臨店指導する。 ・「個人データ管理台帳」の整備を行う。	同左	・17年4月分(5月報告)より、各店舗において個人情報保護対応定例点検を月次で開始した。 ・事務部は各店舗の「個人情報保護対応定例点検報告書」に基づき、月次で実施状況について点検を開始した。 ・監査部により、監査計画に基づき営業店18ヶ店、本部各部5部及び子会社1社の臨店監査を17年度に実施した。 ・17年4月に渉外担当役席者、17年8月に渉外担当者、17年9月に資金担当役席者を対象に本部集合研修を実施した。 ・17年9月までに顧客情報管理に関する臨店指導を営業店9ヵ店実施した。 ・18年4月、渉外担当役席者を対象に本部集合研修を実施した。 ・18年6月、証券外務員を対象に投資信託業務に係る本部集合研修を実施した。 ・18年8月、証券外務員を対象に投資信託業務に係る本部集合研修を実施した。 ・18年9月、営業店を4ブロックに分け、投資信託窓販実践研修を実施した。 ・18年9月、営業店を10ヵ店のコンプライアンス臨店指導を実施した。 ・監査部により、平成18年度上期で営業店11ヶ店の臨店監査を実施した。 ・「個人データ管理台帳」については継続して改善する。 ・18年10月、顧客情報管理に関する臨店指導を営業店9ヵ店について実施した。 ・監査部により、平成18年度下期で営業店7ヵ店、本部各部5部及び子会社1社の臨店監査を実施した。
(5) ITの戦略的活用	・マルチペイメントによる口座振替受付サービスを実施する。 ・Webバンキングサービスを推進する。 ・他業態間におけるATMでのカード入金を実施する。 ・高速回線を使用した信金共同事務センター情報系データの取得および活用を行う。 ・ICカード・生体認証システムの導入を検討する。	・マルチペイメントによる口座振替受付サービスを実施する。 ・Webバンキングサービスを推進する。	・他業態間におけるATMでのカード入金を実施する。 ・高速回線を使用した信金共同事務センター情報系データの取得および活用を行う。 ・ICカード・生体認証システムの導入を検討する。	・平成17年度WEBバンキングサービス契約数152件。 ・平成18年度上期WEBバンキングサービス契約数39件 ・平成18年度上期末総契約数260件と推進した。 ・18年1月、「マルチペイメントネットワークサービス事務取扱要領」を改定し、口座振替受付サービス取扱を開始、口座数累計196件契約した。 ・18年1月、他業態間におけるATMでのカード入金の取扱を開始した。 ・18年9月までの入金実績は他業態→当庫82件、4,090千円 当庫→他業態35件、1,666千円。 ・平成18年度下期WEBバンキングサービス契約数は49件。 ・平成18年度末総契約数309件を推進した。 ・マルチペイメントネットワークサービスによる口座振替受付は平成18年度下期契約口座数は187件であり、平成18年度末で383件の契約口座数となった。 ・平成18年度下期における他業態間カードでのATM入金の取扱実績は他業態→当庫95件、5,441千円、当庫→他業態30件、1,898千円であった。 ・平成18年11月に高速回線を使用した信金共同事務センター情報系データの取得および活用を行うため、コミュニケーションサーバーを導入しシステム整備についても計画通り進展した。
(6) 協同組織中央機関の機能強化	・月次ベースで、VaRは、信頼区間99%、保有期間240日、ストレステストは、200bpパラレル上昇で算出する。 ・その他有価証券の「VaR」「200BPV(ストレステスト)」によって算出した評価差損を用い自己資本比率のシミュレーションを行う。 ・信金中金との提携による投信窓販の取り扱いを行う。	・市場リスクは、月次でBPVに加えVaR及びストレステストを実施し管理を強化する。 ・その他有価証券の「VaR」「200BPV(ストレステスト)」によって算出した評価差損を用い自己資本比率のシミュレーションを行う。	同左 ・信金中金との提携による投信窓販の取り扱いを行う。	・市場リスクは、月次でBPVに加えVaR及びストレステストを実施し管理を強化した。 ・その他有価証券の「VaR」及び「200BPV」によって算出した評価差損を用い、自己資本比率のシミュレーションを実施した。 ・事務企画開発課を新設し、投信窓販取扱に向けて体制の整備を行い平成18年10月より販売を開始した。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
3. 地域の利用者の利便性向上				
(1) 地域貢献等に関する情報開示	・業界の申し合わせ事項と当金庫の独自性に基づいて開示する。 ・ディスクロージャー誌とホームページで開示を行う。 ・地元新聞にディスクロージャー誌を発表する。 ・理事長ほか各役員が全店の取引先との会合等で説明を行う。 ・営業店を中心に地域貢献情報について、お客様よりご意見を拝聴して改善に努める。 ・利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等についての回答事例を作成しホームページ等で公表する。	・ディスクロージャー誌とホームページで開示を行う。 ・地元新聞にディスクロージャー誌を発表する。 ・理事長ほか各役員が全店の取引先との会合等で説明を行う。 ・営業店を中心に地域貢献情報について、お客様よりご意見を拝聴して改善に努める。 ・利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等についての回答事例を作成しホームページ等で継続的に公表する。	同左	・地域貢献等に関する情報開示は、毎年7月にディスクロージャー誌とホームページで開示を行った。 ・地元新聞にディスクロージャー誌を公表した。 ・理事長、各役員が全店の取引先との会合等で地域貢献等の説明を行った。 ・地域貢献等に関する情報開示について、お客様よりご意見を拝聴した。 ・利用者からの質問や相談等のうち、頻度の高いものについて回答事例をホームページに掲載した。 ・留萌市経済活性化懇談会において、地域密着型推進計画の実施状況を説明し各種団体への認知度を高めた。
(3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	・利用者満足度アンケートを実施し、その結果を踏まえ、お客様の声を経営に反映する。 ・調査結果を踏まえ、経営改善を行った事項等を公表する。 ・現状のフリーダイヤルによるご意見等の受付のほかロビー等にご意見番箱を常設し受付態勢を整備する。 ・ホームページを全面刷新しお客様の利便性を高める。	・毎月、受付している苦情等を分析し改善策を協議・決定する。 ・利用者満足度アンケートの内容について協議・決定する。 ・利用者満足度アンケートを実施する。 ・調査結果を踏まえ、改善策を検討する。 ・ホームページを全面刷新しお客様の利便性を高める。 ・ロビー等にご意見番箱を常設する。	・17年度の調査結果に基づき、経営改善を行った事項等を6月までに公表する。 ・利用者満足度アンケートを実施する。 ・調査結果を踏まえ、改善策を検討する。 ・ホームページを全面刷新しお客様の利便性を高める。 ・18年度の調査結果に基づき、経営改善を行った事項等を公表する。	・毎月、受付している苦情等を分析し改善策について協議を行うとともに、研修会を実施した。 ・利用者満足度アンケートの内容について協議し、平成17年9月より全店においてアンケートを開始した。 ・経営理念「地域№1のサービスとベストコミュニティバンク」を実践するため、各営業店に「ご意見箱」を常設した。 ・お客様よりの「相談」を把握し、サービスの改善に資するため、毎月、「相談」事項の本部報告を徹底した。 ・平成17年9月～11月にかけて、実施した利用者満足度アンケートを集計・分析し改善策を検討した。 ・「お客様の声はがき」を店頭やＡＴＭ等に設置し、あらゆるご意見を拝聴する態勢を整備した。その一環として、融資実行時にも「お客様の声はがき」を配布している。 ・毎月、「顧客満足度アンケート（窓口用）」、「苦情・要望」、「相談」、「お客様の声はがき」の内容を分析・集計し経営に活かすとともに、定期的に各本店に通知している。 ・顧客満足度アンケートを毎月営業店毎に実施し、「ＤＩ」結果の推移を把握するとともに改善に努めている。 ・「お客様の声」アンケートハガキ等による意見や要望について各部門で協議し可能な事案から改善に努めている。 ・平成18年6月、利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目の公表を行った。 ・平成18年6月ホームページの充実を図るため全面刷新を行った。 ・平成18年度上期に、アンケートやご意見箱に寄せられたご意見、ご要望、励ましに対する当金庫の取組みを冊子で開示した。

【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

項 目	具体的取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月の進捗状況
		17年度	18年度	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等		・留萌管内の商工会議所及び商工会との間において、地域の活性化・再生推進に向けた意見交換会を開催する。 ・PFIに向けた取組みについて勉強会を開催する。（信金中央金庫からの講師を招聘する。）	・平成17年度における意見交換会での意見を基に、地域の活性化・再生推進に向けて支援する。	・平成18年1月、審査部内において信金中央金庫から講師を招聘し、PFIに向けた取組みについて勉強会を実施した。 ・平成18年2月、留萌商工会議所および留萌管内商工会（羽幌・増毛）との間において、当金庫の「地域密着型金融推進計画」に関する取組状況および新規創業支援等について情報交換会を実施した。 ・平成18年8月、地域における第一次産業への支援体制を強化し、地域活性化を図ることを目的に農林漁業金融公庫と業務協力に関する覚書を締結した。 ・平成18年度、前年に引き続き留萌商工会議所及び留萌管内商工会（羽幌・増毛）との情報交換会において、企業の経営支援の要請を受けており、経営支援課が企業を直接訪問し、経営支援を実施した。