

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2017年度版 —

経営理念である「お客様の幸せづくり」の実現に向けて、独自の指標で実現度合い、
地域への波及効果などを計り、ビジネスモデルを完遂していきます。

はじめに — ビジネスモデルの評価指標とは —

「ビジネスモデルの評価指標」とは、たましんが経営理念を実現していくために、ビジネスモデルの実現度合いと地域への波及効果、地域からの支持の状況等を計る指標です。

1. たましんのビジネスモデルとは？

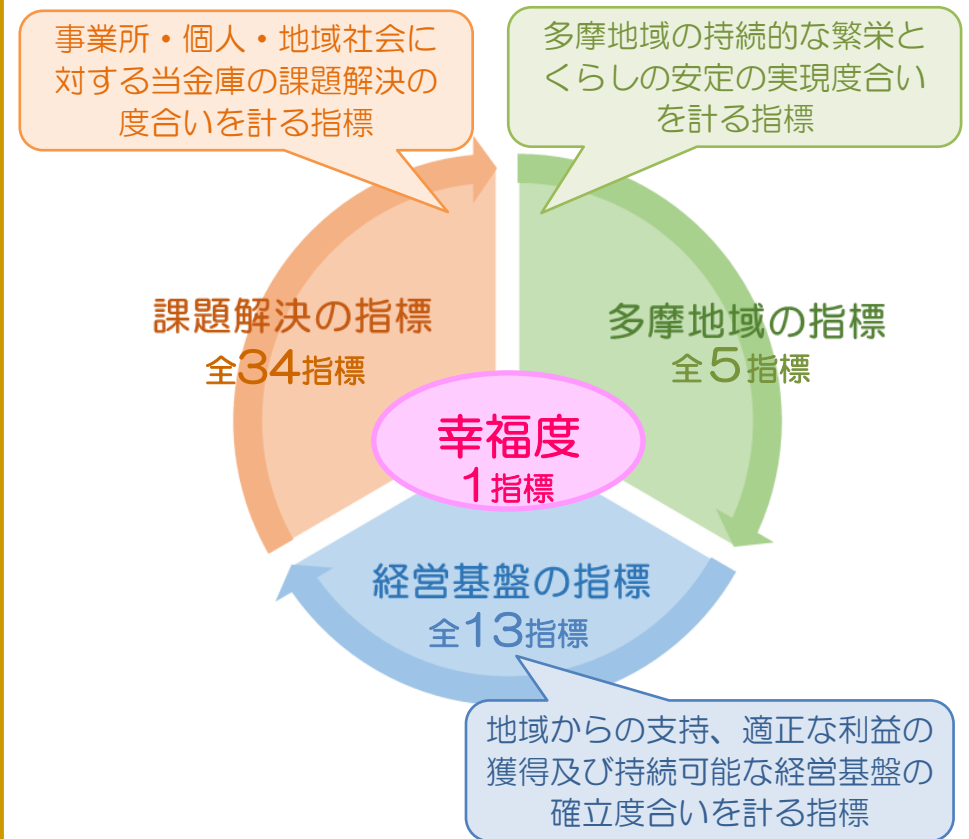
- たましんは、多摩地域の事業所・個人・地域社会の課題を解決していくことでお客さまの状況が改善することなどにより地域のお客さまからの支持や信頼が得られ、適正な対価をいただいています。
- その対価を資源や人財の確保に再分配し、更なる課題解決を行っていくことで持続的に地域と金庫が共に発展、成長を遂げていくことができると考えています。

2. ビジネスモデルを通じた地域貢献度をどのように計るか？

- たましんは、ビジネスモデルに基づき、お客さまが抱える悩みや課題を解決することを目的に活動しています。
- ご融資やご預金の残高、損益などの数値も、課題解決の結果の一つであり重要ではありますが、それだけではビジネスモデルを通じた地域貢献度を計りきることはできません。
- そのため、ビジネスモデルの評価指標の考え方を定め、「幸福度」に加え、「課題解決」の指標、「多摩地域」の指標、「経営基盤」の指標、計53指標を通じてたましんの取組みを客観的かつ継続的に自己評価しています。

3. ビジネスモデルの評価指標をどのように活用していくか？

- 一つひとつの指標の結果だけではなく、「創業支援の取組結果、多摩地域の開業率や事業所数は伸びているのか？事業所の支援の充実に向けた人財育成は十分か？」など複合的に捉えて、役職員と共有するとともに、業務や活動の見直しなどに活用します。
- また、お客さまへ公表することで、たましんのビジネスモデルを一層ご理解いただけるものと考え、ディスクローチャー誌やホームページなどを通じて継続的に公表しています。
- なお、各指標については、社会環境やお客さまの課題の変化に応じて、継続的な見直しを通じて進化させていく予定です。



↑
金庫の取組みを客観的かつ継続的に自己評価

評価指標一覧

— No. 1	幸福度
No. 2	事業所への平均接触頻度
No. 3	事業所課題取組状況
No. 4	財務分析書の活用先数
No. 5	融資申込みから回答までの平均日数
No. 6	取引先事業所数及び取引率の推移
No. 7	要注意先に対する融資実行金額及び割合
No. 8	融資実行した要注意先の先数及び割合
No. 9	事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高及び割合
No. 10	未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合
No. 11	信用保証協会保証付き・100%保証付き融資残高及び割合
No. 12	経営者保証に関するガイドラインの活用先数及び割合
No. 13	ライフステージ別の融資実行件数
No. 14	創業支援の取組状況
No. 15	第二創業支援件数及び先数
No. 16	経営改善支援を目的とした条件変更先の経営改善計画策定先数及び進捗状況
No. 17	経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善
No. 18	債務者区分のランクアップ先数
No. 19	事業承継支援の取組状況
No. 20	転廃業支援先数
No. 21	販路開拓支援件数
No. 22	M&A支援先数
No. 23	外部専門家との連携支援件数及び先数
No. 24	中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数
No. 25	取引先個人数及び取引率の推移
No. 26	子育て・教育支援件数
No. 27	資産形成・資産運用支援件数

課題解決の指標

課題解決の指標	No. 28	住まいに係る支援件数
	No. 29	多重債務の圧縮・整理等、家計改善支援件数
	No. 30	振り込め詐欺被害未然防止件数
	No. 31	相続・贈与・遺言支援件数
	No. 32	自治体・大学等との連携協定締結数
	No. 33	自治体等からの業務受託件数
	No. 34	地域活性化のための協議会等への委員・講師派遣件数
	No. 35	相談会参加件数
	No. 36	職員採用数及びインターンシップ受入数
	No. 37	事業所の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数
経営基盤の指標	No. 38	個人の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数
	No. 39	女性管理職の人数及び割合
	No. 40	職員の経営理念への共感度及び満足度
	No. 41	メインバンクシェア率
	No. 42	預金量・貸出金量の増加
	No. 43	年金受給者数及びシニア層に占める割合
	No. 44	課題解決拠点数
	No. 45	貸出金利回り
	No. 46	収益状況
	No. 47	お客さまの声に対する取組状況
多摩地域の指標	No. 48	反社会的勢力の遮断に対する取組状況
	No. 49	事業所数・従業員数及び増減率
	No. 50	事業所の開廃業数及び開廃業率
	No. 51	地域経済成長率
	No. 52	多摩地域の景況
	No. 53	人口・増減率

次ページからNo.順に各指標の内容をお伝えします →

No. 1 幸福度

お客様の幸せづくりの実現度合いを計る指標として、多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
幸福度	-	-	58.4

《評価》

アンケート調査及び各種統計データ調査の結果から算出した多摩地域の幸福度は、全国平均50に対して58.4となりました。

すべてのカテゴリーにおいて全国平均を上回っており、直接的な幸福感を尋ねた幸福実感指標が特に高い結果となりました。今回の調査によって、多摩地域にお住まいの方々の幸福度が相対的に高いことが明らかになりました。

今後も、多摩地域の特性や潜在的な課題を把握し、取組みに反映させていくことで、地域に貢献していきます。

2017年度の指標・分野別の結果

幸福度	58.4	
	アンケート	データ
幸福実感指標	60.8	-
仕事・家計	52.9	49.8
生活・環境	64.6	51.8
健康・医療/福祉	61.7	51.2
教育・文化	61.5	48.4
地域	58.0	59.7

《定義》

多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度

※ アンケート調査の結果及び各種統計指標から推計する。

【幸福度アンケート調査概要】

調査名	：「生活の満足感と幸福感に関するアンケート」	
実施時期	：2017年11月	
方法	：Webアンケート	
サンプル抽出方法	：無作為抽出法	
対象	：全国	（20代～60代の男女個人600名）
	：多摩地域居住者	（20代～60代の男女個人600名）
※全国600名については、全国を6ブロックに分割し、人口分布に応じて抽出した		

No. 2 事業所への平均接触頻度

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（接触頻度）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「訪問している事業所の先数及び割合」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 訪問先数	53,312 先	50,884 先	46,214 先
② 登録先数	68,198 先	71,515 先	71,773 先
③ 訪問割合	78.17%	71.15%	64.38%

《定義》

- ① 訪問の入力がある事業所先数*
- ② 登録済の事業所先数*
- ③ ①÷②×100

* 営業店の活動管理システムである渉外支援システムの「課題共有管理集計表」における事業所訪問担当者の入力、登録状況より算出する。

* 月単位で集計し、期間内の平均値を算出する。

《評価》

2017年度における事業所のお客さまへの訪問先数（月間平均）は、前期比4,670先減少しました。また、営業店の活動管理システムへの事業所のお客さまの登録先数は、町田支店のオープンなどから258先増加しました。以上より、訪問割合も前期比6.77ポイント減少しました。

2017年8月に25店舗を新たな渉外体制に移行しましたが、移行期間において一時的に事業所訪問件数が減少してしまったことが、訪問先数減少の主な要因です。

たましんでは、より専門性を高めることで課題解決力の向上を図り、ますます多様化、高度化していくお客さまの課題を解決していくため、人財育成に力を注ぐとともに、2016年度から新たな渉外体制への移行を進めています。事業所のお客さまの課題に対する取組状況などから、新たな渉外体制への移行に伴い、より質の高い課題解決活動が実践できつつあると認識しています。

今後は、より多くの事業所のお客さまの課題を解決できるよう、活動を強化していきます。

No. 3 事業所課題取組状況

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（課題把握）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「事業所の課題を把握し、その解決に取り組んだ件数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 事業所課題取組状況	-	-	41,095

《定義》

営業店の評価制度における事業所課題取組項目の単純合計

※ 2017年度に定義を変更しているため、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの課題を把握・共有し、的確な解決策を提供することにより、その課題の解決に取り組んでいます。

2017年度の事業所課題取組状況は41,095件となりました。

今後も引き続き、課題把握・蓄積を行い、お客さまのニーズに沿った課題解決に取り組んでいきます。

No. 4 財務分析書の活用先数

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（課題共有）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「財務分析の結果をもとに財務課題を共有している事業所の先数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
財務分析書を活用して提案を行った先数	- 先	- 先	4,292 先

《定義》

財務分析書を活用して提案を行った事業所先数

※ 報告システムを通じた営業店からの報告に基づき算出する。

※ 2017年度から集計を開始したため、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

2018.3月期の財務分析書の活用先数は、4,292先となりました。事業所の課題を共有する手法として更に強化していきます。

No. 5 融資申込みから回答までの平均日数

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「迅速なサービス提供の状況」を計るための指標として、営業店の活動のうち「融資申込みから回答までの平均日数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
融資申込みから回答までの平均日数	- 日	- 日	- 日

《評価》

平均日数を集計するために必要な活動管理システムの更改が完了した後、集計していきます。

《定義》

期間中に諾否の回答をした融資案件に係る、活動管理システムである渉外支援システムの融資案件管理表に入力された申込受付日から回答日までの平均日数

No. 6 取引先事業所数及び取引率の推移

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況を計るための指標として、「預金・融資のお取引をいただいている事業所の先数」及び「多摩地域*の事業所数に対する割合（取引率）」を捉えています。（*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます）

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 預金取引のある事業所先数及び取引率	85,956 先 55.85%	85,614 先 55.63%	86,087 先 58.26%
② 融資取引のある事業所先数及び取引率	30,180 先 19.61%	30,902 先 20.07%	31,334 先 21.20%
③ 多摩地域の事業所数	153,895 先	153,895 先	147,748 先

《定義》

- ① 預金取引のある事業所先数
- ② 融資取引のある事業所先数
- ③ 多摩地域及び相模原市の事業所数を集計
- ※ ①②は当期末における先数を算出する。
- ※ ③は、総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」（平成28年）の民営事業所数より算出する。
- ※ 取引率は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

融資のお取引をいただいている事業所のお客さまは、前期比+432先の31,334先となりました。財務課題の解決支援ができていない事業所のお客さまに対する取組みを強化したことにより、融資のお取引を開始していただく事業所のお客さまの増加に繋がりました。一方、預金のお取引をいただいている事業所のお客さまは前期比+473先の86,087先となりました。

前記の先数を多摩地域30市町村及び相模原市の事業所数で除して求めた「取引率」は、ほぼ横ばいで推移しており、預金取引が58.26%、融資取引が21.20%となりました。多くのお客さまとお取引をいただいていることに感謝し、地域社会に対する課題解決を一層進めていきます。また、業務や活動の見直しにより、一先でも多くのお客さまと接点を持ち、数多くの課題解決に繋がられるよう、アクセスを強化していきます。

No. 7 要注意先に対する融資実行金額及び割合

課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「債務者区分が要注意先の事業所に対する融資実行金額」及び「融資実行金額に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 要注意先に対する融資実行金額	1,258 億円	1,254 億円	1,168 億円
② 融資実行金額	3,359 億円	3,621 億円	3,399 億円
③ 融資実行金額に占める割合	37.45%	34.63%	34.36%

《定義》

- ① 要注意先に対する期間内の融資実行金額
- ② 期間内の各債務者区分の融資実行金額の合計
- ③ $① \div ② \times 100$

※ 業種登録が個人又は地方公共団体を除いて算出する。

《評価》

たましんでは、業況が厳しく課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。

2017年度の「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先の事業所のお客さまに対する融資実行金額」は、前期からやや減少の1,168億円となり、全融資実行金額にしめる割合は前期比ほぼ横ばいの34.36%となりました。

多摩地域の課題解決インフラとして、課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決について、引き続きしっかりと取り組んでいきます。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 8 融資実行した要注意先の先数及び割合

課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「債務者区分が要注意先の事業所に対する融資実行先数」及び「要注意先数に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 融資実行した要注意先数	2,237 先	2,338 先	2,217 先
② 要注意先数	5,167 先	5,320 先	5,370 先
③ 要注意先数に占める割合	43.29%	43.94%	41.28%

《定義》

- ① 期間内に融資実行した要注意先の先数
- ② 前期末における要注意先の先数
- ③ $① \div ② \times 100$

※ 業種登録が個人又は地方公共団体を除いて算出する。

《評価》

たましんでは、業況が厳しく課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。

2017年度の「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先の事業所のお客さまのうち、期間内に融資実行した先数」は前期比▲121先の2,217先、その「前期末時点における要注意先の先数に占める割合」は前期比▲2.66ポイントの41.28%となりましたが、課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決について引き続きしっかりと取り組みました。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 9 事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高及び割合

事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえでの課題解決の取組状況を計るための指標として、「事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高」及び「事業所融資先数・残高に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

		2016年度*	2017年度
① 事業課題分析に基づく融資 を行っている先数・残高		215 先	3,725 先
		332 億円	2,245 億円
② 事業所融資先数・残高		30,902 先	31,334 先
		7,909 億円	8,149 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	0.69%	11.88%
	残高ベース	4.19%	27.54%

*集計開始から6ヵ月間実績に基づく参考値

《定義》

- ① 事業課題分析後に融資を実行した先数及び当該融資先の融資残高
 - ② 事業所融資先数及び事業所融資残高
 - ③ $① \div ② \times 100$
- ※ ①の先数は期間内の実行先数、②の先数は当期末における先数を算出する。
 ※ ①②の残高は当期末における残高を算出する。

《評価》

たましんでは、お客さまの財務内容だけではなく、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。

事業所のお客さまの事業内容や経営実態を把握し、お客さまが抱える課題の洗い出しや成長可能性の見極めなどを行う「事業課題分析」の活用実績の集計を2016年10月から開始し、2017年度はご融資先のうち11.88%のお客さま（残高では27.54%）について事業課題分析に基づく融資を実行しました。

事業課題の分析を通じてお客さまの事業内容の理解と事業面の目利き力を高め、事業所のお客さまの課題解決により一層取り組んでいきます。

No. 10 未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「担保や保証でカバーされない“未保全部分”がある事業所のお客さまの先数と残高」及び「事業所融資先数・残高に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

		2015年度	2016年度	2017年度
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		14,741 先	15,794 先	16,316 先
		4,975 億円	5,217 億円	5,399 億円
② 事業所融資先数・残高		30,180 先	30,902 先	31,334 先
		7,800 億円	7,909 億円	8,149 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	48.84%	51.10%	52.07%
	残高ベース	63.78%	65.96%	66.25%

《定義》

- ① 借入金額のうち担保や保証でカバーされない「未保全部分」がある事業所融資先数、および当該事業所融資先の融資残高
 - ② 事業所融資先数及び事業所融資残高
 - ③ ①÷②×100
- ※ 当期末における先数・残高を算出する。

《評価》

たましんでは、事業内容やキャッシュフローを重視するとともに、事業の将来性も加味して融資審査を行い、担保や保証がないお客さまに対しても積極的な支援を行っています。

その結果、2017年度においては、事業所のお客さまのうち約半数のお客さまに対して担保や保証でカバーされない「未保全部分」があるご融資を行っています。

なお、不動産等の担保は、ご融資期間や金額といったリスク量の判断により、必要に応じてお願いしています。

No. 11 信用保証協会保証付き・100%保証付き融資残高及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「信用保証協会保証付き融資残高」「100%保証付き融資残高」及び「事業所融資残高に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 信用保証協会保証付き融資残高	1,216 億円	1,153 億円	1,143 億円
事業所融資残高に占める割合	15.58%	14.57%	14.02%
② 100%保証付き融資残高	593 億円	478 億円	399 億円
事業所融資残高に占める割合	7.60%	6.04%	4.89%
③ 事業所融資残高	7,800 億円	7,909 億円	8,149 億円

《定義》

- ① 信用保証協会の保証付き融資残高及び③に占める割合
- ② 信用保証協会の100%保証付き融資残高及び③に占める割合
- ③ 事業所融資残高
- ※ 割合は「①又は②÷③×100」で算出する。
- ※ 当期末における残高を算出する。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの課題解決とその支援が重要であると考えており、信用保証協会の保証については、たましんの保全を図るためではなく、信用保証協会を利用する支援がそのお客さまに最適な課題解決手段であると判断したときに利用するものとしています。

2017年度における信用保証協会保証付き融資残高は前期比▲10億円の1,143億円となり、事業所融資残高に占める割合も前期比▲0.55ポイントの14.02%となりました。

また、信用保証協会の100%保証付き融資残高は、既に新規受付が終了している緊急保証制度の保証付き融資の償還と、セーフティネット5号対象業務の縮小による融資実行減少の影響を受け、前期比▲79億円の399億円となりました。

No. 12 経営者保証に関するガイドラインの活用先数及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「経営者保証に関するガイドラインの活用先数」及び「期間内に融資実行した事業所先数に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

	2016年度	2017年度
① 経営者保証に関するガイドラインの活用先数	2,991 先	3,003 先
事業所融資実行先数に占める割合	23.46%	24.33%
② 事業所融資実行先数	12,749 先	12,339 先

《定義》

- ① 経営者保証に関するガイドライン活用先数（保証人の解除・変更を含む。）
 - ② 期間内に融資実行した事業所の先数
- ※ 割合は「①÷②×100」で算出する。

《評価》

たましんでは、第三者の個人保証を原則として不要としています。また、事業所経営者の個人保証についても、その事業の判断を基本に、「経営者保証に関するガイドライン」も参考にして、「将来にわたってキャッシュフローが確保できると見込まれる」「事業所の経理と個人が分離されている」など一定の要件を満たすときは、その保証を不要とする取扱いを行っています。

その結果、保証人なしでのご融資など、経営者保証に関するガイドラインを活用した先数は3,003先となりました。

No. 13 ライフステージ別の融資実行件数

事業所のお客さまのライフサイクルを通じた財務課題の解決に向けた取組状況を計るための指標として、ライフステージ別の融資実行件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 創業期	954 件	1,147 件	1,255 件
② 成長期	9,770 件	10,111 件	9,944 件
③ 再生期	5,187 件	4,688 件	4,089 件
④ 承継期	599 件	839 件	908 件
⑤ その他	2,559 件	3,539 件	3,345 件

《定義》

活動管理システムである渉外支援システムの融資案件管理表に入力されたライフステージ*ごとの融資実行件数

* 実態を踏まえた営業店の判断によるもの。ライフステージが未入力の場合は「⑤その他」に分類した。

《評価》

たましんでは、創業から成長・安定、再生・回復、承継といった事業所のお客さまのライフサイクルのあらゆるステージで、お客さまの成長・発展につながる課題解決を実施しています。

2017年度は、創業期・承継期の融資実行件数は前期比増加しましたが、成長期・再生期・その他融資実行件数は減少しました。

ひとつでも多くの課題の把握、迅速な課題解決の取組みを心がけ、状況に応じて本部の専門担当者、公的支援機関、外部専門家とも連携して、取り組んでいきます。

No. 14 創業支援の取組状況

創業支援を通じた事業所数の増加による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、創業期の事業所のお客さまに対する支援の状況を捉えています。

《算出結果》

		2015年度	2016年度	2017年度
① 創業セミナーの開催	開催回数	-	-	18回
	参加人数	-	-	155名
② 創業計画の策定支援件数		-	-	230件
③ 創業期の事業所への融資実行金額	先数	604先	790先	810先
	金額	39億円	58億円	56億円
④ 政府系金融機関や創業支援機関の紹介件数		-	-	34件
創業支援センターTAMAとの覚書を締結した創業支援機関数		-	-	55先
⑤	新規	-	-	5先

《定義》

- ① 創業セミナーの開催回数及び参加人数
 - ② 創業計画の策定支援件数
 - ③ 創業期の事業所への融資実行先数及び金額
 - ④ 政府系金融機関や創業支援機関の紹介件数
 - ⑤ 創業支援センターTAMAとの覚書を締結した創業支援機関数
- ※ ⑤は、当期末までの累計締結数及び期間内における新規締結数を算出する。
- ※ 2017年度に定義を変更しているため、③を除き、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

事業所が減ると、地域の魅力や街の活力が失われていきます。たましんでは、創業者への幅広い支援を行うことで多摩地域の活性化を目指しています。

2017年度は、創業セミナーを18回開催、230件の創業計画の策定支援を行い、810先の創業期の事業所のお客さまに対する財務課題の解決に取り組みました。

また、創業支援センターTAMA*を中心として、「創業支援機関」と連携した支援も実施しています。2017年度は、新たに5先の創業支援機関と創業支援センターTAMAとの間で覚書を締結しました。

*創業支援センターTAMAとは、東京都「インキュベーションHUB推進プロジェクト事業」の採択を受け、たましんが運営する創業支援のプラットフォームです。

No. 15 第二創業支援件数及び先数

事業所のお客さまの“社会環境やニーズの変化を捉えた新たな事業への挑戦”に対する取組状況を計るための指標として、第二創業支援の「件数」と「先数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 第二創業支援件数	- 件	- 件	1 件
② 第二創業支援先数	- 先	- 先	1 先

《評価》

社会環境やお客さまのニーズが変化する中、地域を支える中小企業が世代を超えて事業を継続的に営むために「新たな取り組み」が必要となる場合があります。

たましんでは、事業承継期にあるお客さまの「経営革新」や「事業転換」といった、新たな事業への挑戦を積極的に支援していきます。

《定義》

- ① 第二創業とは以下のとおりとする
 - ・ 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
 - ・ 既存の事業を譲渡（承継）した経営者等が新規事業を開始すること
 - ・ 抜本的な事業再生によって企業が業種を変えて再建すること
- ② 第二創業支援とは以下のとおりとする
 - ・ 第二創業に係る計画策定支援
 - ・ 第二創業に係る融資
 - ・ 第二創業に係る政府系金融機関や創業支援機関の紹介

※ 2017年度から集計を開始したため、同年度以降の算出結果を表示する。

No. 16 経営改善支援を目的とした条件変更先の経営改善計画策定先数及び進捗状況

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまの「経営改善計画策定先数」及び「経営改善計画の進捗状況」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 条件変更先数	1,839 先	1,655 先	1,535 先
② うち 経営改善計画策定先数	1,588 先	1,418 先	1,318 先
③ うち 重点支援先数	622 先	504 先	475 先
④ うち 進捗が良好な先数	391 先	338 先	328 先

《定義》

- ① 経営改善支援を目的として融資条件を変更している先数
- ② ①のうち経営改善計画策定先数
- ③ ②のうち事業再生支援や経営改善支援に重点的に取り組んでいる先数
- ④ ③のうち経営改善計画の進捗が良好な先数

(売上高又は経常利益が計画比80%以上の先)

※ 年度末を基準日として算出する。

※ 基準日時点で融資条件の変更が解消している先は含めない。

《評価》

たましんでは、経営環境が厳しくなったお客さまと真摯に向き合い、事業内容やビジネスモデルなどを経営者と共に再確認し、経営資源の強みを活かした実現可能性の高い「経営改善計画」の策定を支援しています。その中で特に支援が必要と思われるお客さまについては、本部の専門担当者との連携を密にし、事業再生支援や経営改善支援に重点的に取り組んでいます。また、経営改善計画策定後も定期的なモニタリングにより、その進捗を経営者と共有し、必要な支援を実施しています。

経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまのうち、年度末において経営改善計画を策定しているお客さまは1,318先であり、約86%のお客さまへ経営改善計画策定支援を実施できています。また、重点支援先のうち約69%のお客さまは経営改善計画の進捗が良好であり、たましんの経営改善支援策も寄与しているものと認識しています。

No. 17 経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまの「融資条件の正常化が図れた先数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
融資条件の正常化が図れた先数	201 先	268 先	205 先

《定義》

当期中に全融資の返済条件の正常化*が図れた先数

* 一定期間猶予・緩和していた当初の返済条件に戻すこと。

《評価》

たましんでは、お客さまからご融資の条件変更などのご相談がある場合には、お客さまのご希望を真摯にお伺いし、お客さまが抱えている課題を十分に把握したうえで適切に対応しています。また、融資条件の変更後も経営相談を継続し、経営改善に向けた積極的な支援を行っています。

経営改善支援にあたっては、営業店職員による支援のほか、必要に応じて本部の専門担当者、公的支援機関、外部専門家との連携支援を実施し、業績や財務体質の改善につなげています。その結果、2017年度は205先の事業所のお客さまについて、全融資の返済条件の正常化を図ることができました。

No. 18 債務者区分のランクアップ先数

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、業績・財務内容の改善などにより「金融機関の自己査定上の債務者区分が向上した先数」を捉えています。

《算出結果》

		2015年度	2016年度	2017年度
①	要注意先、破綻懸念先の事業所数	6,356 先	6,492 先	6,543 先
②	うち ランクアップ先数 (割合)	先数	662 先	671 先
		割合	9.31%	10.19%

《定義》

- ① 自己査定基準日（前期末）時点における要注意先、破綻懸念先の事業所数
- ② ①の先のうち当期末においてランクアップ*した先数

* 業績・財務内容の改善などにより金融機関の自己査定上の債務者区分が向上すること。

《評価》

たましんでは、経営環境が厳しくなったお客さまと真摯に向き合い、事業内容やビジネスモデルなどを経営者と共有したうえで、営業店職員による支援のほか、必要に応じて本部の専門担当者、公的支援機関、外部専門家との連携支援を実施しています。こうした取組みから、業績や財務体質の改善、金融取引正常化、抜本的な事業再生などにつながった事例も出ています。

その結果、2017年度は、業績・財務内容の改善などにより「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先、破綻懸念先の事業所のお客さま」のうち約10%にあたる671先のお客さまの債務者区分が向上しました。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 19 事業承継支援の取組状況

事業承継支援を通じた事業所数の増加による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、事業承継関連の支援の先数を捉えています。

《算出結果》

		2015年度	2016年度	2017年度
①	自社株評価先数	71 先	92 先	140 先
②	株式承継支援先数	-	-	12 先
③	外部専門家紹介先数	-	-	4 先
④	事業承継関連融資実行先数	35 先	71 先	55 先
	先数・金額	金額	12 億円	65 億円
⑤	後継者への経営者保証に関するガイドラインの活用先数	-	-	3 先

《評価》

たましんでは、地域社会の持続的発展に貢献することを目指し、地域を支える中小企業のお取引先や雇用を守り、事業そのものと経営者の思いを次世代へ受け継いでいただけるよう、円滑な事業承継の実現を支援しています。

具体的には、早期の事業承継準備の重要性を認識していただくためのセミナー、サロンの開催のほか、自社株評価、株式承継支援、外部専門家の紹介などの取組みを行っています。そのうち、事業承継関連の融資については、2017年度 55先のお客さまに取り組みました。

引き続き多様な支援策の提供、専門家ネットワーク等を活用し、事業承継支援の取組強化につなげていきます。

《定義》

- ① 自社株評価の実施
 - ② 株式承継に関する一切の対策支援（会社分割や会社新設を含む）
 - ③ 事業引継ぎ相談窓口等の事業承継に関する外部専門家の紹介
 - ④ 事業承継関連の融資実行先数及び金額
 - ⑤ 後継者への経営者保証に関するガイドラインの活用
- ※ 第二創業支援は含めない。
- ※ 2017年度に定義を変更しているため、①④を除き、同年度以降の算出結果を表示する。

No. 20 転廃業支援先数

事業の新陳代謝を通じた多摩地域の活性化、持続的発展に向けた取組状況を計るための指標として、転廃業を支援した事業所のお客さまの先数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
転廃業支援先数	- 先	- 先	1 先

《定義》

転廃業支援を行った先数（転廃業支援とは以下のとおりとする）

- ・ 第二創業支援
- ・ 経営者保証に関するガイドラインによる保証債務整理の実施
- ・ 事業清算に伴う債権放棄の実施

※ 2017年度から集計を開始したため、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

社会環境やお客さまのニーズが変化する中、地域社会が持続的に発展するためには、地域内の事業の新陳代謝も必要となります。また、新陳代謝を円滑に行うことは、経営者及び従業員の「次の挑戦」につながります。

たましんでは、事業所のお客さまの「新たな事業への挑戦」のほか、「今まで営んできた事業の終了」の支援についても取り組んでいます。

2017年度は第二創業支援1先の実績となりましたが、引き続きお客さまの状況やご意向をしっかりと共有したうえで、どのようなご支援が可能かを柔軟に検討し、転廃業支援の取組強化にもつなげていきます。

No. 21 販路開拓支援件数

事業所のお客さまの事業面の課題解決の取組状況を計る指標として、販路開拓などのために「ビジネスマッチング」や「外部機関等との引き合わせ」を行った件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
販路開拓支援件数	- 件	- 件	597 件

《定義》

販路開拓支援を行った件数

- 販路開拓支援には「ビジネスマッチング（契約に基づくもの）」の他、「商談会」や「ビジネスマッチングフェア」、「個別の紹介（契約に基づかないもの）」を通じたものを含める。（マッチングする双方から同意書を預かって支援したものに限定）

※ 2017年度に定義を変更しているため、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの財務面だけではなく、事業面の課題解決にも積極的に取り組んでいます。

販路開拓支援についても、製造業のお客さまを対象とした「たま工業交流展」、卸・小売業のお客さまを対象とした「多摩の物産&輸入品商談会」を開催しているほか、多摩地域を中心に事業を営むお客さまを対象としたビジネスインフラサービス「たましん法人総合サービスBOB」を通じたビジネスマッチングサポートなどを実施しています。

2017年度より販路開拓支援件数の対象を「マッチングする双方から同意書をお預かりして支援した件数」に限定し、より実効性の高い支援の実績を把握することとしました。これにより、2017年度の実績は597件と、前期より減少しました。

* 参考

対象を限定する前の実績は以下のとおりです。

2015年度 1,887件

2016年度 1,415件

No. 22 M&A支援先数

事業の円滑な承継による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、M&A（企業の合併、買収）支援を行った事業所のお客さまの先数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
M&A支援先数	2先	3先	6先

《定義》

M&A支援を行った先数

《評価》

たましんでは、地域社会の持続的発展に貢献することを目指し、地域を支える中小企業のお取引先や雇用を守り、事業そのものと経営者の思いを新たな経営者へ受け継いでいただけるよう、M&A支援に取り組んでいます。

2017年度は、後継者不在のため社外の第三者等へ引き継ぎたいという譲渡希望のお客さまと譲受希望のお客さまのM&A支援を、公認会計士等の専門家と連携しながら、3件6先実施しました。

今後も、本部の専門担当者や外部支援機関と連携して、M&Aに関する様々なご相談を承っております。

No. 23 外部専門家との連携支援件数及び先数

外部との連携を活かした事業所のお客さまの課題解決の取組状況を計るための指標として、「外部専門家」と連携した支援の「件数」と「先数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 外部専門家との連携支援件数	335 件	247 件	325 件
うち 海外展開に伴うもの	34 件	36 件	36 件
② 外部専門家との連携支援先数	235 先	167 先	251 先
うち 海外展開に伴うもの	32 先	32 先	36 先

《定義》

- ① 課題解決プラットフォームTAMAの専門家派遣等、外部専門家との連携支援件数
- ② 課題解決プラットフォームTAMAの専門家派遣等、外部専門家との連携支援を実施した先数

《評価》

お客さまのニーズや課題が多様化、高度化する中、たましんでは税理士や中小企業診断士などの専門家と連携し、その知識やノウハウをお客さまの課題解決に活用しています。

2017年度は、たましん独自のネットワークを活かして本部の専門担当者（コーディネーター）と専門家が連携して課題解決をお手伝いする「課題解決プラットフォームTAMA」などのスキームを通じて、251先のお客さまに、325件の支援を実施しました。

今後も、営業店・本部職員の能力向上に努め、課題解決の幅を広げつつ、外部専門家との連携も積極的に活用していきます。

No. 24 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数

外部との連携を活かした事業所のお客さまの課題解決の取組状況を計るための指標として、中小企業支援機関との連携、中小企業支援策の活用を支援した事業所のお客さまの先数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数	349 先	402 先	224 先

《定義》

中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援を行った先数

※ 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数とは以下のとおりとする。

- REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数
- 中小企業基盤整備機構の各種支援策の利用先数*
- 認定支援機関による経営改善計画策定支援の利用先数
- 補助金等申請支援の利用先数
- その他公的な中小企業支援策の利用先数

* 2016年度までは、集計しておらず、算出結果に含まれていない。

《評価》

お客さまのニーズや課題が多様化、高度化する中、たましんでは外部の中小企業支援機関との連携、中小企業支援策の活用支援に取り組んでおり、2017年度は224先となりました。

一例として、平成29年度補正予算「ものづくり・商業・サービス経営力向上支援補助金」「小規模事業者持続化補助金」「サービス等生産性向上IT導入補助金」の説明会を経済産業省、自治体や商工団体と連携して3会場で開催しました。

No. 25 取引先個人数及び取引率の推移

個人のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況を計るための指標として、「預金・融資のお取引をいただいている個人の先数」及び「多摩地域の人口に対する割合（取引率）」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,057,301 先 25.27%	1,042,118 先 24.80%	1,035,865 先 24.57%
② 融資取引のある個人先数及び取引率	16,997 先 0.40%	16,735 先 0.39%	16,351 先 0.38%
③ 多摩地域の人口	4,182.8 千人	4,200.7 千人	4,214.7 千人

《定義》

- ① 預金取引のある個人先数
 - ② 融資取引のある個人先数
 - ③ 東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より多摩地域の人口を集計
- ※ ①②は当期末における先数、③は1月1日時点の人口を算出する。
 ※ 取引率は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

個人のお客さまのうち、預金取引のあるお客さまは前期比▲6,253先の1,035,865先、融資取引のあるお客さまは前期比▲384先の16,351先と、いずれも僅かながら減少しました。共働き世帯の増加や退職年齢の上昇などライフスタイルが変化する中、従来から信用金庫の強みであったface to faceでの面談の機会が減少していることが一因であると捉えています。

前記の先数を多摩地域の人口で除して求めた「取引率」は、ほぼ横ばいで推移しており、預金取引が24.57%、融資取引が0.38%となりました。

多くのお客さまとお取引をいただいていることに感謝し、地域社会に対する課題解決を一層進めていきます。また、業務や活動の見直しにより、ひとりでも多くのお客さまと接点を持ち、数多くの課題解決につなげられるよう、アクセスを強化していきます。

No. 26 子育て・教育支援件数

多摩地域の未来を担う世代への支援の取組状況を計るための指標として、「子育て・教育」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 子育て・教育 金融支援件数	303 件	455 件	419 件
② 子育て・教育 非金融支援件数	1,081 件	1,130 件	589 件

《定義》

① 子育て・教育に係る金融支援の件数

- ・ 教育ローン実行件数
- ・ 学資保険契約件数

② 子育て・教育に係る非金融支援の件数

- ・ 金庫が主催・共催・協力する子育て・教育イベントへの参加人数（延人数）

《評価》

多摩地域でも少子化が進んでおり、安心して子育てができる環境整備など、地域の未来を担う世代への支援の充実が、地域の重要な課題となっています。

たましんでは、将来の教育費を準備する「学資保険」や、直面している教育費の支払いのための「教育ローン」など金融支援のほか、「金融教育」や「子育て」をテーマとしたイベントなどを通じた情報提供（非金融支援）に取り組んでいます。

2017年度は、引き続き教育費の課題に対して積極的に取り組み、「教育ローン実行件数」が前期比121%となった一方で、学資保険が2018年2月に販売停止となったことから、金融支援件数は前期比▲36件の419件となりました。

また、前期に引き続き立川市私立幼稚園協会、公益社団法人日本青年会議所の子育てイベントに協力したほか、新しく「夏休み親子宙体験」を実施したものの、非金融支援件数は前期比▲541件の589件となりました。

No. 27 資産形成・資産運用支援件数

お客さまのかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「資産形成・資産運用」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 資産形成・資産運用 金融支援件数	8,247 件	7,569 件	9,936 件
② 資産形成・資産運用 非金融支援件数	739 件	893 件	934 件

《定義》

- ① 資産形成・資産運用に係る金融支援の件数
- ・ 外貨定期預金の契約件数
 - ・ 投資信託の契約件数
 - ・ 運用性保険の契約件数
 - ・ 個人向け国債の契約件数
 - ・ 個人年金保険（積立型）の契約件数
 - ・ 確定拠出年金の契約件数
- ② 資産形成・資産運用に係る非金融支援の件数
- ・ すまいるセミナー（資産運用）への参加人数（延人数）

《評価》

たましんでは、セミナーや相談会などを通じて暮らしやお金に関する情報を提供し、お客さまの資産運用に関するご意向やリスク許容度、運用方針などをお伺いしたうえで、一人ひとりのお客さまのニーズに合ったご案内を行っています。また、平日夜7時まで、土日（一部店舗は祝日を含む。）も営業している「たましんすまいるプラザ」では、落ち着いた雰囲気の中で、専門担当者をご相談を承っています。

2017年度は、世界経済の好況等による資産運用ニーズの高まりや、個人型確定拠出年金「iDeCo」の制度改正、「つみたてNISA」制度の開始等による資産形成ニーズの高まりを受け、お客さまの課題解決に取り組んだ結果、金融支援の件数は前期比+2,367件の9,936件となりました。

資産運用をテーマとしたすまいるセミナーへの参加人数は前期比約105%と増加していることから、資産形成・資産運用に対するニーズは高まってきており、今後も取組みを強化していきます。

No. 28 住まいに係る支援件数

お客さまのかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「住まい」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 住まいに係る金融支援件数	750 件	831 件	610 件
② 住まいに係る非金融支援件数	581 件	437 件	329 件

《定義》

- ① 住まいに係る金融支援の件数
 - ・ 住宅ローン実行件数
 - ・ リフォームローン実行件数
- ② 資産形成・資産運用に係る非金融支援の件数
 - ・ すまいるセミナー（暮らし・住まい）への参加人数（延人数）

《評価》

2017年度の住まいに係る金融支援件数は610件、非金融支援件数は329件となりました。

たましんでは、「住宅の購入」や「リフォーム」という大きなライフイベントについて、将来のライフプランを共有し、一人ひとりのお客さまに寄り添ったご案内を行っています。

2017年12月には、お客さまの「住宅」の夢をオーダーメイドで叶える「しあわせ物語 たましんライフサポート住宅ローン」の取扱いを開始しました。「たましんならではの」の取組みを通じて、住宅に関する夢の実現をサポートしていきます。

また、暮らし・住まいをテーマとしたセミナーについても、お客さまからのアンケート等の結果を参考に、より参加したいと思っただけのセミナー企画を検討していきます。

No. 29 多重債務の圧縮・整理等、家計改善支援件数

お客さまのかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「多重債務の圧縮・整理」など、家計改善に向けた支援の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 弁護士などを紹介した件数	-	-	0 件
② 金融支援件数	-	-	40 件

《定義》

- ① 多重債務の圧縮・整理のために弁護士などを紹介した件数
- ② カードローン・消費者金融の借換え、多重債務の圧縮・整理を目的とした金融支援を行った件数

※ 2017年度に定義を変更しているため、同年度以降の算出結果を表示する。

《評価》

たましんでは、地域のセーフティネットとして、個人のお客さまの家計改善支援にも積極的に取り組んでいます。

「課題を多く抱えたお客さまこそ、face to faceでお話しすることで何とか乗り越える策を一緒に考えることができる」と考えています。営業店のほか、たましんすまいるプラザでも家計改善に向けたご相談を承っています。

改正貸金業法完全施行（2010年6月）を契機に、カードローン・消費者金融の借換え、多重債務の圧縮・整理を目的とした専用商品の取扱いをしています。

また、お客さまの状況によって、多重債務の整理や過払い金の請求などが必要な場合もあります。そこで、相談内容に応じて弁護士と連携するスキームも構築しています。

2017年度から新たに把握を開始した、「多重債務の圧縮・整理のために弁護士などを紹介した件数」は0件、個人支援ローン「リンク」やその他のご融資での「金融支援件数」は40件の実績となりました。

No. 30 振り込め詐欺被害未然防止件数

お客さまの安全な暮らしを守る取組状況を計るための指標として、振り込め詐欺被害を未然防止した件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 振り込め詐欺被害の未然防止件数	68 件	44 件	80 件
うち 窓口など面談を通じたもの	64 件	41 件	75 件
② 振り込め詐欺事案の件数	114 件	112 件	255 件
うち 窓口など面談を通じたもの	82 件	54 件	94 件
③ 未然防止率	59.64%	39.28%	31.37%
うち 窓口など面談を通じたもの	78.04%	75.92%	79.78%

《定義》

- ① 振り込め詐欺被害を未然防止した件数
 - ② 振り込め詐欺事案の件数
 - ③ ①÷②×100
- ※ ①から③すべて「来店時の窓口やロビー担当との面談、渉外係が訪問した際の面談を通じたもの」を内書きとして記載する。

《評価》

たましんでは、お客さまの安全な暮らしを守るために、振り込め詐欺被害の未然防止に取り組んでいます。

2017年度は、80件の振り込め詐欺被害を未然に防止しましたが、未然防止率は31.37%と前期比7.91ポイント低下しました。主な要因として「振り込め詐欺事案」が前期112件に対し今期255件と143件増加、この内「キャッシュカード詐欺被害」が120件増加しており、金融機関の職員と接触しないように詐欺の手口が巧妙化していることが考えられます。

一方で、窓口など面談を通じた未然防止率は79.78%と前期とほぼ同水準であり、取組みの成果が表れています。

被害ゼロを目指し、窓口にて「声かけ」や「お客さまアンケート」のご記入を引き続きお願いするとともに、たましん全営業店と地域警察との間で特殊詐欺に対する「覚書」を締結し、警察との連携を強化することで、被害防止に努めていきます。

No. 31 相続・贈与・遺言支援件数

個人のお客さまのライフエンディングの課題解決への取組状況を計るための指標として、相続・贈与・遺言支援の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 相続あんしん館相談件数	323 件	1,947 件	2,722 件
うち お客さまとの直接相談	129 件	887 件	1,525 件
うち 営業店を介した相談	194 件	1,060 件	1,197 件
② 専門家紹介件数	209 件	484 件	512 件
③ 相続手続き件数	4,664 件	4,496 件	4,711 件

《定義》

- ① 相続あんしん館での相談受付件数（以下の基準に基づく内訳を表示する。）
 - ・ 来店、訪問、フリーダイヤルを通じてお客さまと直接相談を承ったもの
 - ・ 営業店からの電話を通じて間接的に相談を承ったもの
- ② 以下のスキームを通じて実施した相続・贈与・遺言に関する専門家紹介件数
 - ・ 本部の専門担当者を通じて専門家との個別相談に至ったもの
 - ・ すまいるプラザで開催する専門家による個別相談会での相談
- ③ 管理システムに登録された相続手続きのうち、期間中に預金・融資などの手続きが完了した件数

《評価》

たましんでは、シニア世代のお客さまが前向きで充実した人生を送るために、お客さまご自身やご家族のライフエンディングの課題解決に取り組んでいます。

相続・贈与・遺言などについてお気軽にご相談いただける「相続あんしん館」では、専門担当者が税理士や弁護士など専門家と一緒にお客さまにとって最適な解決策をご案内しており、2017年度は2,722件のご相談を承りました。また、本部の専門担当者又はすまいるプラザの個別相談会を通じた専門家の紹介件数は512件となりました。

ご相談数の増加に伴い、すべての「すまいるプラザ」内に相続あんしん館を併設し、「相続あんしん館」は1拠点から9拠点になりました。すまいるプラザ併設の8店舗では、平日夜7時まで、土日（一部店舗は祝日を含む。）もご相談いただけます。

高齢化が進む中、ライフエンディングの課題解決への取組みは重要であると認識しており、迅速かつ円滑な相続手続き、情報提供・相談態勢の充実に努めていきます。

No. 32 自治体・大学等との連携協定締結数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、連携協定を締結している自治体や大学などの先数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 自治体との連携協定締結数	9 先	11 先	12 先
うち 新規締結数	1 先	2 先	1 先
② 大学等との連携協定締結数	7 先	8 先	8 先
うち 新規締結数	0 先	1 先	0 先

《評価》

たましんでは、多摩地域の産業振興及び地域経済の活性化を目的に、自治体と連携しています。

2017年度は、2月に国分寺市と「地域活性化包括連携協定」を締結しました。また、大学など教育機関と連携してお互いの強みを活かし、産業活性化や中小企業支援に取り組んでいます。以上より、2017年度末における自治体との連携協定締結数は12先、大学等との連携協定締結数は8先となりました。

連携協定を締結している工学院大学とともに、地域中小企業の発展に貢献するための連携協力協定の一環として「製造業・サービス業向け業務改善のためのデータ活用セミナー」を開催（2017年度）したように、連携協定の締結だけではなく、その後の取組みが重要であると認識しており、今後も積極的に取り組んでいきます。

《定義》

① 連携協定を締結している自治体*¹の先数

② 連携協定を締結している大学などの教育機関*²の先数

※ 当期末における締結数を算出し、期間中に連携協定を締結した先数を内書きで表記する。

*1 多摩市、調布市、日野市、瑞穂町、昭島市、立川市、西東京市、武蔵野市、福生市、

小平市、八王子市、国分寺市（協定締結順）

*2 独立行政法人 国立高等専門学校機構 東京工業高等専門学校、明星大学、日本女子体育大学、

国立大学法人 電気通信大学、多摩大学、公立大学法人 首都大学東京、東京経済大学、工学院大学

（協定締結順）

No. 33 自治体等からの業務受託件数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、自治体等からの受託業務の件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
自治体等からの業務受託件数	- 件	23 件	28 件

《定義》

期間中に実施した自治体等*からの受託業務の件数

* 商工会など、主旨に合致する団体を含む。

《評価》

たましんでは、多摩地域の産業振興及び地域経済の活性化を目的に、自治体などから業務を受託しています。

2017年度も引き続き自治体より創業支援業務やプレミアム商品券販売・換金業務を受託したほか、産業連関表策定支援業務等を新たに受託し、計28件の受託業務を実施しました。

受託業務を円滑に実施する体制の整備に留意しつつ、今後も地域創生に向けた自治体などの取組みを支援していきます。

No. 34 地域活性化のための協議会等への委員・講師派遣件数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、地域活性化のための協議会等へ委員・講師を派遣している件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
協議会等への委員・講師派遣件数	284 件	323 件	546 件
うち 営業店で対応した件数	120 件	160 件	414 件
うち 本部で対応した件数	164 件	163 件	132 件

《定義》

地域活性化を目的とした協議会・委員会・講演会へ委員・講師を派遣した件数

- ※ 営業店・本部での対応件数を内書きで表記する。
- ※ 主旨に合致するものを地域連携支援部が対象として選定する。

《評価》

たましんでは、産業振興・まちづくり・市民活動などの課題解決を目的とした組織に、委員を派遣して地域金融機関の視点から意見を述べています。また、地域活性化等を目的とした講演会へ講師を派遣し、地域支援の取組みの普及・促進を図っています。

2017年度は、営業店及び本部で546件の委員・講師派遣を行い、地域の皆さまと地域活性化について共に考え、実践する機会となりました。

今後も、地域活性化のための支援ネットワークを構築し、地域課題の解決に幅広く取り組んでいきます。

No. 35 相談会参加件数

多摩地域の課題解決インフラとしての相談会機能の発揮状況を計るための指標として、お客さま向けの相談会への参加件数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
相談会参加件数	216 件	233 件	257 件
うち Winセンター、Winプラザ開催	125 件	104 件	80 件
うち すまいるプラザ開催	68 件	93 件	126 件
うち お客さま相談センター開催	23 件	36 件	51 件

《評価》

たましんでは、多摩地域の課題解決インフラとして、法律相談や税務相談など専門家への相談機会を提供しています。

2017年度における相談会参加件数は、前期比+24件の257件となりました。

お客さまの多種・多様な課題を解決する手法として、今後も積極的に対応します。

《定義》

お客さま向けの相談会への参加件数（以下の内書きを表記）

- Winセンター、Winプラザで開催する法律相談会、経営税務相談会、事業承継相談会への参加件数
- すまいるプラザで開催する相談会への参加件数*
* 営業店から主催部署へ情報連携があったものを対象とする。
- お客さま相談センターで開催する法律相談会、税務相談会への参加件数
* お客さまが出席して相談されたもの、職員がお客さまの代理出席で相談したものを対象とする。

No. 36 職員採用数及びインターンシップ受入数

地域への就業(体験)機会の確保の状況、経営資源の中でも最も重要な人財の確保の状況を知るための指標として、職員採用数及びインターンシップ受入数を捉えています。

《算出結果》

		2015年度	2016年度	2017年度	
① 新卒職員採用数		92 人	89 人	105 人	
	コース別	総合職	67 人	68 人	73 人
		事務職	25 人	21 人	32 人
	男女別	男性	40 人	46 人	45 人
女性		52 人	43 人	60 人	
② 特嘱・パート職員採用数		55 人	48 人	38 人	
	男女別	男性	5 人	2 人	5 人
		女性	50 人	46 人	33 人
③ インターンシップ [○] 受入数		52 人	51 人	57 人	
	男女別	男性	27 人	24 人	24 人
		女性	25 人	27 人	33 人

《評価》

2017年度における新卒採用数は、105人となりました。毎期安定した雇用を確保しています。
 また、たましん学生塾及び夏期インターンシップといった、2日以上に渡って行うインターンシップには57人を受け入れました。その他、2017年度は1dayインターンシップ、インターンシップセミナーなどにも取り組みました。
 地域への就業機会、就業体験機会を数多く提供するとともに、たましんの取組みを理解、共感して課題解決に取り組んでいただける人財の安定確保に努めていきます。

《定義》

- ① 新卒職員採用数（コース別・男女別）
- ② 特別嘱託職員・パート職員新規採用数^{*1}
- ③ インターンシップ^{*2}受入数（男女別）

*1 パートから特別嘱託への登用、定年退職後の継続雇用は含まず。

*2 「たましん学生塾」ほか、就業体験の場の提供としてのインターンシップを人財育成部が対象として選定する。

No. 37 事業所の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数

事業所のお客さまの課題解決の質の向上に向けた人財育成の取組状況を計るための指標として、研修の実施数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 研修実施数	68 回	65 回	61 回
② 研修参加者数	2,064 人	2,364 人	1,985 人
③ 資格取得者数	319 人	316 人	315 人
うち 新規取得者数	7 人	7 人	13 人

《定義》

- ① 事業所の課題解決に関連する研修の実施数
 - ② ①の研修への参加者数（延人数）
 - ③ 事業所の課題解決に関連する資格取得者数（延人数）
- ※ 各種研修、公的資格から主旨に合致するものを人財育成部が対象として選定する。

《対象資格》

宅地建物取引士、行政書士、マンション管理士、日商簿記検定（1級・2級）、社会保険労務士、証券アナリスト、ITパスポート、中小企業診断士

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまへの課題解決の質を向上させるため、課題解決に関連する様々な研修の実施、中小企業診断士など専門的知識が求められる資格取得に取り組んでいます。

2017年度は、事業所の課題解決に関連する研修を61回実施、1,985人の職員が参加しました。また、資格取得については、資格取得者数のうち宅地建物取引士と日商簿記検定（2級）を中心に新規取得者が13人と前期比6名増加しています。

事業所のお客さまへ質の高い課題解決を継続的に実施していくためには、能力向上、自己研鑽が不可欠であり、引き続き研修や資格取得を通じて専門性を高めていきます。

No. 38 個人の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数

個人のお客さまの課題解決の質の向上に向けた人財育成の取組状況を計るための指標として、研修の実施数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 研修実施数	62 回	80 回	72 回
② 研修参加者数	2,209 人	2,661 人	2,291 人
③ 資格取得者数	1,993 人	2,042 人	2,141 人
うち 新規取得者数	140 人	117 人	131 人

《定義》

- ① 個人の課題解決に関連する研修の実施数
 - ② ①の研修への参加者数（延人数）
 - ③ 個人の課題解決に関連する資格取得者数（延人数）
- ※ 各種研修、公的資格から主旨に合致するものを人財育成部が対象として選定する。

《対象資格》

CFP、AFP、ファイナンシャル・プランニング技能検定（1級～3級）

《評価》

たましんでは、個人のお客さまへの課題解決の質を向上させるため、課題解決に関連する様々な研修の実施、FPなど専門的知識が求められる資格取得に取り組んでいます。

2017年度は、個人の課題解決に関連する研修を72回実施、2,291人の職員が参加しました。また、資格取得については、資格取得者数が2,141人と前期比99人増加、うち新規取得者はファイナンシャル・プランニング技能検定（2級・3級）を中心に131人と前期比14人増加しました。

個人のお客さまへの質の高い課題解決を継続的に実施していくためには、能力向上、自己研鑽が不可欠であり、引き続き研修、資格取得を通じて専門性を高めてまいります。

No. 39 女性管理職の人数及び割合

女性職員の活躍状況を計る指標として、女性管理職の人数及び割合を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 管理職の人数	365 人	370 人	371 人
② 女性管理職の人数	13 人	14 人	13 人
③ 女性管理職の割合	3.56%	3.78%	3.50%

《定義》

- ① 当期末における管理職の職員数
- ② ①のうち女性の職員数
- ③ $② \div ① \times 100$
- ※ ①②は当期末における職員数を算出する。

《評価》

たましんでは、性別に関係なく能力を重視して人財を登用しています。

2017年度における女性管理職は13人であり、管理職職員に占める割合は3.50%となりました。また、女性管理職のうち1人が常勤役員に就任しました。

単に数値を上げることを目的とするのではなく、女性のキャリアモデルの浸透や女性職員のモチベーション向上、育児との両立など安心して働くことができる体制整備などに継続的に取り組んでいきます。

No. 40 職員の経営理念への共感度及び満足度

働きがいのある職場環境の醸成を計る指標として、「経営理念への共感度」及び「職員満足度」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 経営理念への共感度	82.4%	81.9%	82.4%
② 職員満足度	54.2%	54.1%	55.7%

《定義》

- ① 職員の経営理念への共感度
 - ② 職員の満足度
- ※ 職員を対象に実施している意識調査の結果より。

《評価》

2017年度における経営理念への共感度は82.4%と、前期からほぼ横ばいの結果となりました。経営理念である「お客様の幸せづくり」は、金庫の普遍的な理念であり、100%に近づくことが理想であると考えています。

また、職員満足度については55.7%と、前期から1.6ポイント上昇しました。しかし、「約半数の職員が満足していない」という結果であり、すべての職員が安心して、やり甲斐をもって働くことができる職場環境の整備をさらに進めていく必要があると認識しています。

No. 41 メインバンクシェア率

多摩地域の事業所のお客さまからの支持の度合いを計る指標として、「メインバンクシェア率」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
メインバンクシェア率	22.69%	22.75%	22.97%

《定義》

多摩地域事業所における、たましんのメインバンクシェア率

- ※ (株)帝国データバンクが集計、公表する「多摩地区企業のメインバンク実態調査」の結果をそのまま用いる。
- ※ 2015年は第8回（2015年11月末）、2016年は第9回（2016年11月末）、2017年は第10回（2017年11月末）の結果より。

《評価》

株式会社帝国データバンクの公表に基づく、多摩地域事業所における、たましんのメインバンクシェア率は22.97%となりました。これは9年連続で多摩地域におけるメインバンクシェアNo.1であり、前期比0.22ポイント上昇しています。

引き続き、メインバンクとして一番にご相談していただけるよう信頼関係の構築に努め、お客さまのご期待に沿えるよう課題解決に邁進していきます。

No. 42 預金量・貸出金量の増加

信頼・信用のバロメーターである預金量と、課題解決の結果としての貸出金量を計る指標として、「預金積金残高」及び「貸出金残高」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 預金積金残高	2兆5,603億円	2兆6,442億円	2兆7,027億円
(前期比増減率)	(1.8%)	(3.2%)	(2.2%)
② 貸出金残高	1兆0,040億円	1兆0,134億円	1兆0,330億円
(前期比増減率)	(▲1.0%)	(0.9%)	(1.9%)

《定義》

- ① 預金積金残高及び前期比増減率
- ② 貸出金残高及び前期比増減率
- ※ 当期末における残高・増減率を算出する。

《評価》

2017年度における預金積金残高は、2兆7,027億円と期比2.2%増加しています。預金は、地域からの信頼・信用のバロメーターと考えられ、お客さまの大事なご預金を原資に、地域の発展に尽くしていきます。

貸出金残高は、事業所のお客さまへの貸出金が増加したことにより、1兆330億円と前期比1.9%増加しました。今後も、お客さまへのアプローチや課題把握の取組みを一層強化し、より多くの課題解決に取り組んでいきます。

No. 43 年金受給者数及びシニア層に占める割合

年金における課題解決の取組状況を計る指標として、「年金受給者数」及び「多摩地域のシニア層に占める割合」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2016年度
① 年金受給者数	189,904 人	190,071 人	192,870 人
② シニア層に占める割合	18.94%	18.56%	18.52%
③ 多摩地域のシニア層	1,002.3 千人	1,023.6 千人	1,041.3 千人

《定義》

- ① 直近年金振込月の年金振込実績に基づく年金受給者数
- ② ①÷③×100
- ③ 東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口（市部と郡部）」より
1月時点の多摩地域の老年人口を集計

《評価》

2017年度における「たましんで年金をお受け取りいただいているお客さまの人数」は、192,870人と、前期比2,799人増加しました。主な要因は、10年年金の手続き(1,450件)や62歳到達の男性の手続きなどです。

今後も、充実したセカンドライフの実現に向けて、年金を中心としたきめ細やかなサポートを行っていきます。

No. 44 課題解決拠点数

多摩地域の課題解決インフラを計る指標として、「店舗数」及び「店外ATMコーナー数」などを捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 店舗	81 店舗	82 店舗	83 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	27 店舗	28 店舗	28 店舗
② すまいるプラザ	8 店舗	8 店舗	8 店舗
③ 店外ATMコーナー	59 カ所	58 カ所	58 カ所
④ その他の施設	5 カ所	5 カ所	5 カ所

《定義》

- ① 有人店舗数（出張所を含む／すまいるプラザは含まず）
すまいるカウンター*¹ 設置店舗数を内書きで記載
- ② すまいるプラザ*² 店舗数（すまいるセンターは含まず）
- ③ 店外ATMコーナー数
- ④ 上記に該当しない施設*³（本部機能のみの施設は含まず）

*1 個人のお客さまの暮らしやお金に関することを平日日中にゆっくりとご相談いただける窓口

*2 平日夜7時まで、土曜・日曜日（一部店舗は祝日を含む）も営業しているコンサルティング専門店舗

*3 対象施設：ブルームセンター（創業支援施設）、Winセンター・Winプラザ（事業支援施設）、
すまいるセンター（相続あんしん館）、ワールドキャッシュセンター（外貨両替施設）

※ 当期末における店舗数・施設数を算出する。

《評価》

たましんでは、多摩地域のより多くのお客さまの利便性を向上させ、より多くの課題解決ができるよう、店舗機能・ネットワークの充実に努めています。

2017年度末における店舗数は、町田支店の開設（2017年9月）により、83店舗となりました。

また、相続に関するお悩みや疑問をご相談いただける専用窓口「相続あんしん館」を、2017年11月にすまいるプラザ吉祥寺内にオープン、2018年3月に全てのすまいるプラザ内にオープンしました。

No. 45 貸出金利回り

たましんの課題解決の価値を計る指標として、「貸出金利回り」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
貸出金利回り	2.11%	1.94%	1.87%
(前期比増減)	▲ 0.12 pt	▲ 0.17 pt	▲ 0.07 pt

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2017年度における貸出金利回りは、1.87%と前期比0.07ポイント低下しています。低下の主な要因は、日本銀行によるいわゆるマイナス金利政策の継続による市場金利の低下の影響などです。

たましんでは、ますます高度化、複雑化する課題を解決することで、結果として適正なフィーをいただいています。金融環境に左右されることなく安定的な利回りを維持できる、質の高い課題解決を継続することが不可欠と考えています。

No. 46 収益状況

たましが持続的な課題解決インフラとして存在するための収益基盤の確立状況を計る指標として、収益力を示す代表的な指標となる「業務純益」「コア業務純益」「経常利益」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 業務純益	58.6 億円	40.1 億円	38.4 億円
(前期比増減率)	(▲6.1%)	(▲31.5%)	(▲4.4%)
② コア業務純益	54.3 億円	42.9 億円	47.0 億円
(前期比増減率)	(▲9.2%)	(▲21.0%)	(9.7%)
③ 経常利益	50.2 億円	40.9 億円	37.0 億円
(前期比増減率)	(▲9.1%)	(▲18.5%)	(▲9.5%)

《定義》

- ① 業務純益及び前期比増減率
- ② コア業務純益及び前期比増減率
- ③ 経常利益及び前期比増減率

《評価》

2017年度における業務純益は、前期比▲1.7億円の38.4億円となりました。経費が前期比5億円減少した一方、貸出金利息が前期比7億円減少したこと、国債等、債券の売却償還損を計上したことなどが、業務純益が減少した主な要因です。

また、経常利益は、臨時費用の増加などにより、前期比▲3.9億円の37.0億円となりました。

たましが掲げる長期ビジョンである「持続的な課題解決インフラとして存在する」ためには、安定的な財務基盤の確立が不可欠となります。得られた収益を地域貢献に向けて再分配し、地域の持続的な発展、成長に貢献していきます。

No. 47 お客様の声に対する取組状況

多くのお客様の満足度向上に向けて、改善状況を計る指標として、「お客様からお寄せいただいたご意見・ご要望・苦情の件数」及び「それらをもとにした改善の件数」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① お客様の声	2,845 件	2,991 件	2,831 件
② お客様の声をもとにした改善	15 件	13 件	12 件

《定義》

- ① 期間中に「お客様の声」をお寄せいただき、お客様相談センターへ報告された、または直接お客様相談センターへお寄せいただいたご意見・ご要望・苦情の件数
- ② ①をもとに期間中にシステム、サービス、事務手順の取扱い等の改善を図った件数

《評価》

たましんにとって、店舗の窓口やお客様担当者の日々いただく「お客様の声」こそが活動指針です。
2017年度における「お客様の声」の登録件数は2,831件となっており、年間の店舗平均にすると1店舗あたり36件程度になります。
また、お客様の声をもとにした改善は12件となっています。具体的な例の一つとしては、ATM利用におけるお客様の利便性向上を図るため、磁気ストライプを高抗磁力化した通帳（Hi-Co通帳）の取扱いを開始しました。
引き続き、お客様によりご満足いただける金融機関を目指して、サービス向上に努めていきます。

No. 48 反社会的勢力の遮断に対する取組状況

反社会的勢力の遮断に対する取組みを計る指標として、「融資相談受付時及び預金取引時の反社チェックの適正率」を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 融資相談受付時の 反社チェックの適正率	99.86%	99.99%	99.99%
② 預金取引時の 反社チェックの適正率	99.65%	99.68%	99.76%

《定義》

- ① 融資相談受付時に「データベースでの反社会的勢力遮断のための確認」を適正に実施している割合
- ② 預金取引時（純新規口座作成時）に「データベースでの反社会的勢力遮断のための確認」を適正に実施している割合

《評価》

反社会的勢力の遮断については、規程要領に沿った対応を遵守しています。

融資取引については、左記に記載した確認のほか、融資申込受付から融資実行までの間に2度の確認を行っています。また、預金取引（純新規口座作成）については、左記に記載した確認のほか、口座開設の翌日に再確認を行っています。

これらを通じて、結果として反社会的勢力の遮断に向けた確認を適正に実施しています。

引き続き、反社会的勢力の遮断に向けて1先でも確認の失念がないよう継続的に取り組んでいきます。

No. 49 事業所数・従業員数及び増減率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域*の事業所とそこにお勤めの従業員の数と増減を捉えています。
 (*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます。)

《算出結果》

	2012調査	2014調査	2016調査
① 事業所数	149,608 先	153,895 先	147,748 先
(前回調査比増減率)	(▲6.4%)	(2.9%)	(▲4.2%)
② 事業所従業員数	1,672.8 千人	1,712.0 千人	1,693.2 千人
(前回調査比増減率)	(▲4.2%)	(2.3%)	(▲1.1%)

《定義》

- ① 多摩地域及び相模原市の事業所数
- ② 多摩地域及び相模原市の事業所従業員数
- ※ 総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」(平成24年,28年)及び
総務省「経済センサス-基礎調査」(平成26年)の民営事業所数より算出する。
- ※ 前回調査比増減率は「(今回調査-前回調査)÷前回調査×100」で算出する。

《評価》

事業所数の増加は、雇用確保に伴う人口増加のほか、地域の魅力や街の活力の向上にもつながります。
 1990年代後半以降、多摩地域の事業所数は15万先前後で推移していましたが、2016年には約6千先の減少となりました。また、多摩地域の事業所従業員数についても減少しています。
 多摩地域では雇用の半数以上をパート・アルバイトなどの非正規雇用が占めており、雇用の数だけではなく質についても高めていく必要があります。
 今後も、多摩地域の発展に寄与できるよう、創業支援や事業所の従業員を含めた課題解決活動に取り組んでいきます。

No. 50 事業所の開廃業数及び開廃業率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域*の事業所の「開業数・廃業数」と「開廃率」を捉えています。
 (*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます。)

《算出結果》

	2012-2014	2014-2016
① 新設事業所数	27,042 先	15,605 先
開業率	7.5%	5.3%
② 廃業事業所数	26,423 先	24,142 先
廃業率	7.3%	8.2%

《定義》

- ① 多摩地域及び相模原市の新設事業所数、開業率
- ② 多摩地域及び相模原市の廃業事業所数、廃業率

※ 総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」(平成24年,28年)及び
 総務省「経済センサス-基礎調査」(平成26年)の民営事業所数より算出する。

《評価》

社会環境やお客さまのニーズが変化する中、地域社会が持続的に発展するためには、地域内の事業の新陳代謝も必要となります。

多摩地域の開業率は5.3%、廃業率は8.2%となり、前回調査時よりも、開業率が低下する一方、廃業率が上昇しています。

今後も、地域経済の活性化に寄与していくため、様々な機関とのパートナーシップを活かし、創業支援や事業承継支援などに取り組んでいきます。

No. 51 地域経済成長率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の域内総生産額(GRP)の成長率を捉えています。

《算出結果》

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
域内総生産額(GRP)の成長率	▲0.6%	▲1.3%	-

《定義》

多摩地域の域内総生産額(GRP)の成長率

- ※ GRPは国でいうGDPに相当する。
- ※ 東京都「都民経済計算年報」より、各種統計資料を用いた案分によって、東京都全体データから多摩地域データを推計する。
- ※ 2014-2015は速報値、2015-2016は見込値から算出した。
- ※ 2016-2017は基礎データの公表が2018年下旬となるため、「-」とした。

《評価》

多摩地域の域内総生産額(GRP)は、東京都全体のGRP98兆円のうち約14%を占めており、横浜市や名古屋市に匹敵する経済規模を持っています。しかし、その多摩地域のGRPの成長率は、東京都(2014-2015: ▲0.3%/2015-2016: ▲1.1%)と比べてマイナス幅が大きくなっており、多摩地域経済は製造業を中心に近年停滞が続く、産業の活性化が必要であると考えられます。

今後も、多摩地域の経済成長に寄与できるよう、販路開拓支援や外部専門家との連携支援などお客さまの課題解決に取り組んでいきます。

No. 52 多摩地域の景況

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の中小企業、小規模企業の「業況判断DI」を捉えています。

《算出結果》

	2016.6	2016.9	2016.12	2017.3	2017.6	2017.9	2017.12	2018.3
① 中規模企業の業況判断DI	9	8	10	12	16	15	16	15
② 小規模企業の業況判断DI	▲ 10	▲ 10	▲ 7	▲ 7	▲ 6	▲ 2	▲ 3	▲ 2

《定義》

- ① 多摩地域中規模企業の業況判断DI
- ② 多摩地域小規模企業の業況判断DI

※ たましん地域経済研究所「たましん中小企業景況調査」の結果より、
全業種の直近2年間のデータをそのまま用いる。

《評価》

多摩地域の景況感は、全体として改善してきており、少しずつ前向きな動きが見え始めています。しかし、小規模企業では、景況感の回復が遅れており、厳しい経営を強いられている事業所も多いことがうかがえます。

今後も、業況が厳しく、課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいきます。

No. 53 人口・増減率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の人口及び増減率を捉えています。

《算出結果》

	2015年度	2016年度	2017年度
① 人口	4,182.8 千人	4,200.7 千人	4,214.7 千人
うち 年少	529.3 千人	527.8 千人	524.7 千人
うち 生産年齢	2,651.1 千人	2,649.3 千人	2,648.6 千人
うち 老年	1,002.3 千人	1,023.6 千人	1,041.3 千人
② 人口増減率	0.4%	0.4%	0.3%

《定義》

- ① 多摩地域の年齢3区分別人口
- ② 前回調査比の人口増減率

※ ①は、東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より、1月1日時点の人口を算出する。

《評価》

多摩地域の人口は、全国の他の多くの地域で減少する中、直近の増減率が+0.3%と、若干の増加を続けています。これは他地域より多摩地域に人口が多く流入しているためであり、特に大学などの教育機関が多く立地していることが大きな要因であると考えられます。2020年頃が多摩地域の人口のピークとみられており、その後は減少していく見通しです。

また、年齢3区分別人口で見ると、年少人口が前年比▲0.5%、老年人口が前年比+1.7%と、多摩地域も少子高齢化が進んでいることがうかがえます。

将来にわたって多摩地域が魅力ある地域として選ばれ続けられるよう、地域づくりの支援に取り組んでいくほか、セカンドライフの充実や子育て環境の向上に寄与するため、お客さまの課題解決活動に一層取り組んでいきます。

- 本冊子「ビジネスモデルの評価指標」は、たましんの取組みに関わる情報提供を目的として作成したものです。
- 本冊子は、たましんの著作物であり、本冊子に記載されている情報（文書、データなど）の著作権はたましんに帰属します。
- 本冊子の内容を営業に利用することはもちろん、第三者への提供目的で加工、再利用及び再配信することを固く禁じます。
- 本冊子の内容は、作成日時点において、たましんが信頼できると判断した情報源・データから作成したものです。
- 本冊子における先数は、原則として「先数単体ベース」で記載しております。
- 算出の単位や切り捨て、四捨五入の違いなどにより、割合・前期比などが表示数値による算出値と一致しない場合があります。
- たましんは、本冊子において提供する情報に関して万全を期しておりますが、正確性、完全性、または的確性について明示もしくは黙示のいずれを問わず、その内容を保証するものではありません。
- 本冊子の内容に基づいて被ったいかなる損害についても、たましんは一切責任を負うものではありません。
- 万が一、情報源・データの錯誤などにより本冊子の改訂を行う場合は、ホームページでお知らせします。

地域貢献度の自己評価
「ビジネスモデルの評価指標」
- 2017年度版 -

多摩信用金庫
〒190-8681
東京都立川市曙町2丁目8番28号

本冊子に関するお問い合わせは

お客さま照会センター フリーダイヤル：0120-187-329

ホームページ：<http://www.tamashin.jp>

発行：2018年7月26日