



具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール 平成28年度	
1. 地域密着型金融の更なる推進	
(1) 融資企画に対するコンサルティング機能の強化	
取組み状況	<p>① 関連する研修会等への積極参加、資格取得奨励等による人材の育成</p> <p>ア コンサルティング能力向上のための組合内研修の実施、業界団体・外部団体主催のコンサルティング機能強化講座等への職員の出向ならびに関連部門の資格取得を奨励する。</p> <p>イ 組合内研修として、平成28年4月、融資取組・経営支援研修（61名が参加）、5月、融資研修会（49名が参加）、6月、事業継承支援・事業性評価能力向上研修会（67名が参加）、6月、融資研修会（60名が参加）、10月、融資研修会（52名が参加）を実施し、1人1取組担当者等が、入股研修会による融資取組研修会及び外部団体主催のセミナー等に参加した。（合計23回）また、公的資格取得奨励度を利用して1名の担当者が中小企業診断士の資格取得を達成しました。</p>
取組み状況	<p>② 経営性評価の徹底と収益力の向上</p> <p>ア 貸出標準率の引き上げと5K信用リスク計量化システムの導入を図る。「けんしん短期プライムレート」の推進を図る。</p> <p>イ お客さまのニーズ、ライフサイクルを踏まえ、個人ローンの積極的な推進を図る。</p> <p>イ 平成29年3月末現在、「けんしん短期プライムレート」適用貸出金は、1,977件、24,386百万円となりました。</p> <p>イ 住宅ローン、目的ローン、フリーローンの個人ローンを1,156件、2,601百万円実行しました。</p>
取組み状況	<p>③ 経営支援の取組み</p> <p>ア 今後、成長が期待できる取引先企業や経営改善の可能性がある取引先企業の選定、支援方針の検討</p> <p>イ 外部機関との連携による事業再生機会の活用</p> <p>イ 協賛中小企業再生支援協議会との連携を行い、関係協会立案の再生計画などへの積極参加と、協賛態勢での事業再生への取組みを行う。</p> <p>ウ コンサルティング機能を発揮して、経営改善計書の策定支援と進捗状況のモニタリングを実施する。</p> <p>エ 「融資審査会」を定期的に開催し、大口借入先、貸出先企業等、支援取組先および事業性評価に基づく成長見込先等について、融資部経営支援室と交え、より精度の高い審査把握を図る。</p> <p>オ 理事会等において、大口借入の信用集中リスク管理、業種別と借入状況の把握等を継続する。</p>
取組み状況	<p>ア 支援先として125先（成長支援先78先、経営改善支援先47先）を選定、企業の成長、経営改善を目指して活動した結果、1先が債務者区分が上位推移しました。しかし中央支店別事業も活用し、支援先については32先が報告を提出しました。また、兵庫県中小企業診断士協会と業務提携契約を締結し実施している当組合員負担による相談事業は、今年度は経営向上計画策定をテーマとして支援先より10先を選定し、専門家である中小企業診断士派遣による経営診断支援を実施しました。</p> <p>イ 兵庫県中小企業再生支援協議会の連携により、新たに3先の支援に同意し、連携先は合計46先となりました。一方、兵庫県信用保証協会が協賛会員となっている経営サポート会議に参加し、25先の支援に賛同し合計連携先は47先となりました。また、地元を中心に「ハンズオン」型への参加し、他社と連携した企業、経営改善支援に取組みました。経営改善支援センター事業を活用した経営改善研修については、今年度は取組する案件がなく、現在合計で5先となっています。</p> <p>ウ 創業支援1,068先に対し、388先から合計計画、412先から合計計画以外、合計で800先から経営改善計書の提出を受け、実施把握に努めました。また、平成27年度、28年度補正もとの補助金の申請支援を行った結果、申請件数143件のうち48件が採択されました。（案件連携47件中204件採択）</p> <p>エ 平成28年度は、原則、支援先等に対する融資審査を10回開催し、精度の高い審査把握に努めるために、審査会と協議を併行し、支援方針の明確化に努めました。さらに行うための優先の採否および貸出先に対する採否の適切性を審査会で定期的にモニタリングのうえ、理事会へ報告しました。</p>
取組み状況	<p>④ 創業・新事業支援の取組み</p> <p>ア 日本政策金融公庫と連携したけんしん創業、第二創業サポートローンを始め、創業・新事業先に対する積極的な融資取組みを行う。</p> <p>イ 中小企業事業者の金融面と経営面の支援に積極的に取組む。</p> <p>イ 日本政策金融公庫との連携による「創業・第二創業サポートローン」の取組みを含め、創業・新事業支援融資の取扱実績は、48件で655百万円となりました。支援が可能な、大中小、中小中小企業サポートセンター、大専士会議所、市川町連合会による共催で、「けんしん創業・第二創業セミナー」を平成28年11月～12月に4回シリーズで実施しました。（22名が参加）</p>
取組み状況	<p>⑤ 機動的な融資の推進</p> <p>ア 「サポートローン」等の推進</p> <p>ウ 「サポートローン」を名目、担保・保証に過度に依存しない、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を尊重した、融資推進を継続する。</p> <p>イ 「各市区の専任団体等との連携を強化する」</p> <p>イ 「技術評価支援融資」の推進</p> <p>ウ 「ひょうご中小企業技術・経営力評価制度」を活用し事業性を評価した当組合独自の制度融資の取組みを継続する。</p> <p>サポートローン 取扱目標額 3,000百万円</p> <p>取扱実績（200件） 3,557百万円</p> <p>なお、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を尊重した取組みを行い、それに適合する取引先は合計23先となりました。</p> <p>技術評価支援融資 取扱目標額 100百万円</p> <p>取扱実績（12件） 100百万円</p>
取組み状況	<p>⑥ 地域の情報発信を活用した持続可能な地域経済への貢献</p> <p>ア 「産・学・組」連携の取組みへの積極参加</p> <p>イ 業界上部団体や私立大学との連携により推進している「信用組合講座」に対して積極的に協力する。</p> <p>イ 外部機関等と当組合の結びつきを一層強化</p> <p>ウ 兵庫県中小企業診断士協会と連携した「しゃっかいや中央会」としての取組みの一層強化（専門家派遣事業、販路拡大支援事業、情報提供事業）、融資部「経営支援室」によるコンサルティング機能発揮を図る。</p> <p>ア 「地域金融機関の重要性と信用組合の役割」と題し、平成28年5月、兵庫県立大学において、野崎理事長（現会長）が講演を行いました。また、平成28年6月、中町支店で地元中学生2名を交え、トライアルを企画、フィールドを実施、講義体験を通して、お金の大切さ、信用組合が地域で果たす役割、働くことの意味や楽しさ、社会の一員としての自覚を高めていくことができました。→、当組合が主催する「アニメーション神戸」の人材育成事業に学生が参加するWebアニメーションを活用して、個人ローンの情報発信について情報提供させていただきました。</p> <p>イ しゃっかいや中央会として兵庫県中小企業団体中央会と連携のうえ、161先へ相談対応のほか、販路拡大支援事業として平成28年9月、「企画フロンティア産業メッセ」（9先出展）、平成29年2月、「アグリフードEXPO大阪」（3先出展）等への出展を支援、情報提供事業として中小企業診断士普及セミナーを3回実施、69名が参加しました。</p>
取組み状況	<p>⑦ 自主的な情報開示の促進</p> <p>ア 地場型定額金庫の取組みにかかる公表等</p> <p>イ ホームページ、フェイスブック等にて公表する。（経営改善取組先数、債務者区分のランクアップ先数等）</p> <p>イ お客さまの声を把握するための調査および分析、公表</p> <p>ウ 1年1回「お客さまアンケート」を実施し、分析結果と改善取組事項を公表する。</p> <p>ウ 事業に関する有益な情報の提供</p> <p>イ 事業者向けメールマガジンを発行し補助金等の情報を提供する。</p> <p>ア 平成28年5月、ポスターおよびホームページで、平成28年7月、フェイスブック等で経営改善支援取組先数、債務者区分のランクアップ先数等を公表しました。</p> <p>イ 平成28年5月、お客さまアンケートにかかる集計結果をポスターおよびホームページで公表しました。また、平成29年2月、1,440名にお客さまアンケートを送付し、538名のお客さまから回答を得ました。</p> <p>ウ メールマガジン会員へ補助金等経営支援にかかる情報を12件発信しました。なお、平成29年3月末現在のメールマガジン会員数は1,248先となりました。</p>
2. 地域の利用者保護の徹底と利便性の向上	
(1) ガバナンスの強化	<p>① 顧客等からの意見・要望等の取組、経理への反映</p> <p>イ 理事長が年末等に営業店を訪問する際、随時、地区総代等を戸別訪問のうえ、情報交換を行う。</p> <p>イ 土肥理事長が、平成28年6月～7月に延べ13日間、11月～12月に延べ13日間に亘り、全営業店の地区総代等を訪問し、今後の経理に活かすべく意見・要望等を収集する一方、平成29年1月、小野地区で地区別総代意見交換会を開催、活発な意見交換を行うことができました。</p>
取組み状況	<p>② 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等</p> <p>ア 営業店長に対するコンプライアンス研修ならびにコンプライアンス・チェックリストの定期的な実施による認識の強化を図る。</p> <p>イ コンプライアンス・チェックリストの内容充実、有効活用を図る。</p> <p>ウ 集約研修の実施</p> <p>イ 内部事務統括責任者以下階層別に開催される各種研修に、総部、コンプライアンスに関する研修項目を組み込む。</p> <p>イ 総合監査項目にコンプライアンス関連項目（借入法を含む）を重要項目と位置付ける。</p> <p>オ 個人情報保護に関する意識の高揚を図る。</p> <p>カ 反社会的勢力との関係徹底、継続的防犯の取組防止等、取引等の適切性が確保されているか、内部監査部門等による検証を行う。</p> <p>キ 営業店長向けに、不当要求防止責任者講習の受講を要請する。</p>
(2) 法令等遵守態勢の強化（コンプライアンス）	

取組み状況	<p>ア 平成28年7月、コンプライアンス統括責任者が議長となり、部長、副部長、次長等管理職向けにコンプライアンス研修（79名が参加）を開催し、コンプライアンス・チェックリストを定期的（年6回）に実施のうえ、各自実施内容に応じた改善・対策を検討・実施しました。</p> <p>ウ（ア）役員講習等対象に、役員講習会において、各2回（平成28年7月、15名、11月、239名が参加）開催に向けて講習修習等（金融ADR制度含む）、不祥事件防止、反社会的勢力への対応に関するコンプライアンス研修会を開催しました。</p> <p>イ 平成28年6月、マネジメント・労務管理研修に58名、内部管理責任者資格試験事前研修会に12名、9月、コンプライアンス研修会に46名、証券外務員内部管理責任者研修会に46名、証券外務員資格試験事前研修会に23名、10月、事務リスク研修会に42名、11月、高齢者取引研修会に49名が参加しました。</p> <p>ウ（ア）役員講習等対象に、役員講習会において、各2回（平成28年7月、15名、11月、239名が参加）開催に向けて講習修習等（金融ADR制度含む）、不祥事件防止、反社会的勢力への対応に関するコンプライアンス研修会を開催しました。</p> <p>イ 個人情報保護の強化の観点から、第一四半期に個人情報管理目標に基づき現物の取組の一方、平成28年4月、6月、9月、平成29年3月、郵便物の取扱い、現物の取扱い、情報の取扱い、実施状況の定期的な点検を実施し、コンプライアンス・チェックリストを重要項目と位置付ける。</p> <p>カ 取引先等に対する反社会的勢力の存在状況に関する事前調査状況の検証のうえ、9月、3月の決算月には、事前に継続的防犯の取組防止を徹底し、融資取組みに際して全営業店を指導するうえ、万全を期すため、半期末に前後1週間の融資取組日報等の提出を全営業店に求め、継続的地位の取組防止と取引の適切性について検証を行いました。</p> <p>キ 人事課長のあつた地区店長6名が不当要求防止責任者講習へ参加しました。</p>
(3) 顧客保護等管理態勢の充実・強化	<p>① 顧客サポート態勢の整備</p> <p>ア 相談・苦情等対応の強化</p> <p>ウ（ア）四半期に相談・苦情等を集約、分析し、傾向・対応・処理状況を営業店へ還元し、職場内研修の教材として活用する。</p> <p>イ 随時、営業店へ相談状況等にかかるアンケート方式のモニタリングを実施し、態勢の強化を図る。</p> <p>イ 法令等を踏まえ、顧客説明書の整備、広告等の見直し・検討</p> <p>ウ（ア）金融商品取引法その他の法令等にかかるとる各団体実務者の研修会へ参加する。</p> <p>イ 関係機関との組合内研修を実施する。（金融ADR制度研修を含む。）</p> <p>ウ（ア）営業店において、職場内研修を実施する。</p> <p>ウ 与債取引に関する顧客への説明</p> <p>ウ（ア）随時による各営業現場でのモニタリングおよび指導を計画的に実施する。</p>
取組み状況	<p>ア 相談・苦情等を四半期に本部で把握、分析結果・状況等について営業店へフィードバックし、営業店ではこれを題材とした職場内研修の実施により周知徹底のうえ、関係機関との連携により、未然防止等に努めるとともに、さらに、営業店長に対するコンプライアンス・チェックリストの実施結果を踏まえ、適宜モニタリングを行うなど、態勢の強化を図る。</p> <p>イ 業界上部団体等主催する内部管理責任者研修会、証券外務員資格試験委員研修会（平成28年9月）、内部管理統括責任者研修会、投資信託業務連絡協議会（平成28年10月）へ参加、その他組合内研修として、OJT指導者研修会（平成28年5月）、CS向上研修、新貸出研修（平成28年6月）、事務取扱研修会（平成28年7月）、年間研修会（平成28年8月）、証券外務員内部管理責任者研修会（平成28年9月）、事務リスク研修会（平成28年10月）、事務取扱研修会、高齢者取引研修会（平成28年11月）を実施のほか、職場内研修として、登録金融機関に携わる証券外務員の職場内研修（平成28年10月～平成29年1月）、生協関係事業人登録者研修会（平成28年4月～平成29年2月）等を実施しました。一方、高齢者顧客の投資相談セミナー（平成28年4月）へ参加するとともに、認知症サポートセンター開設準備を推進、平成29年3月31日までに認知症ケアプラットフォーム・サポーター数は総数各42名となりました。</p> <p>ウ 監査部からの指導事項等について、OJTの一環として随時、営業店指導を行うとともに、事務取扱研修会への参加を通じて、事務取扱研修会への参加を促すなど、態勢の強化を図る。</p> <p>ウ（ア）随時による各営業現場でのモニタリングおよび指導を計画的に実施する。</p>
取組み状況	<p>② 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <p>ア 顧客保護等管理態勢の整備等の周知を図るとともに、金融ADR制度の適切な運用を目指す。</p> <p>イ 当組合および他金融機関で発生した問題事例等について、重要度に応じ、役員等にも注意喚起を行い、情報の共有化を図る。</p> <p>ウ 集約研修の実施により、コンプライアンス遵守意識の高揚を図る。</p> <p>エ 個人情報にかかるとる外部委託先宛の一元管理を図る。</p> <p>オ 職場内研修の適切な実施、内容の充実を図る。</p> <p>ア 顧客保護等管理態勢の一環として、平成28年9月、個人データの安全管理措置要領を改正しました。また、平成28年11月、外部委託管理態勢を改正しました。</p> <p>ウ 集約研修の実施により、コンプライアンス遵守意識の高揚を図る。</p> <p>ウ（ア）随時による各営業現場でのモニタリングおよび指導を計画的に実施する。</p> <p>ウ（ア）随時による各営業現場でのモニタリングおよび指導を計画的に実施する。</p> <p>ウ（ア）随時による各営業現場でのモニタリングおよび指導を計画的に実施する。</p>
取組み状況	<p>③ 金融取引禁止等に向けた対策の徹底</p> <p>ア ATMの安全性確保</p> <p>イ 利用者の利便性を確保しつつ、利用者保護を徹底するため、より一層のセキュリティ対策を図る。</p> <p>イ 反社会的勢力等との取引未承認防止、振り込み詐欺等の被害防止について、適宜・適切な周知のうえ、対応する。</p> <p>ウ 改正非営利移転防止法への取組みの徹底を図る。</p> <p>エ I 利用者にセキュリティ機能の利用を促進する。</p> <p>ア ATMの定期点検を毎日担当者を委ねて、平成28年9月、個人データの安全管理措置要領を改正しました。また、平成28年11月、外部委託管理態勢を改正しました。</p> <p>イ 特殊詐欺被害防止に努め、兵庫県警との連携を受け、「手すり」の取組みを継続する一方、顧客保護システムを活用した事前の反社チェック態勢にかかるとる事務統一</p> <p>ウ 改正非営利移転防止法を踏まえ、厳格かつ正確な事務処理と顧客対応を周知徹底しました。</p> <p>イ セキュリティ機能の利用を促進した結果、電子証明書の利用先は787件、ワンタイムパスワードの利用先は223件となりました。</p>

