

地域密着型金融推進計画の進捗状況(詳細版)

1. 大項目毎の進捗状況(H17年4月～H19年3月)

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

- ・創業・新事業支援機能、企業実態把握力と支援スキルの強化へ向けて、各種モニタリング手法の定着化・有効活用と見直しに継続して取り組んでいます。また、各種研修への参加、諸会議、自主参加セミナーの開催、自己研鑽の推進など人材育成・スキル向上に積極的に取り組んでいます。19年2～3月に自主参加「課題解決型金融スキルアップセミナー」を4回開催(土曜日午前中を活用)、若手職員35名が参加、ローンレビュー・企業実態把握など、融資判断・支援スキルの向上に取り組めました。
- ・創業・新事業融資に対する取り組み実績について四半期毎に集約し、営業店へのフィードバックを実施、意識強化に努めています。この結果、創業・新事業に対する融資実績(17年4月～19年3月)は、35件 588百万円を確保しております。
- ・各種無担保ローンの活用など、地元事業先へ積極的な資金提供に努めています。18年度下期においては、保証協会保証付「無担保小口カードローン・ポブラ」の積極推進を行い、205件 716百万円(極度額)を獲得しました。
- ・経営改善支援先は51先を選定し、財務改善を中心とした助言等に継続して取り組んでいます。「金融改革プログラム推進委員会」と「支援チーム」による定期的なヒアリングにより、実効性向上に努めています。

(2) 経営力の強化

- ・リスク管理規程・マニュアル等に基づく推進・管理を行い、四半期毎及び年次にてリスク管理に係る課題等を取りまとめ、管理態勢の向上に取り組んでいます。また、法令等の制定・改正に基づきコンプライアンスマニュアル、行動綱領等を改正、コンプライアンスプログラムとともに、諸会議・集合研修・臨店指導などにより、不祥事件等の発生防止態勢の周知・強化に取り組んでいます。また、コンプライアンス委員会を中心に各法令等に対するチェック態勢を強化、より実効性のある態勢構築に努めています。
- ・引き続き厳正な自己査定と適切な償却・引当及び信用リスク管理の強化に努めた結果、19年3月末の不良債権比率(金融再生法ベース)は、2.96%程度と当初目標(3%以内)を達成しました。また、貸出金増強、預り資産の増強など収益力の強化及びリスク管理態勢の強化に努めた結果、19年3月末の自己資本比率(パーゼルⅡによる新基準)は、16.05%程度と、当初目標(14%以上)を達成しました。以上、引き続き高い健全性を維持しております。
- ・地元事業先への積極的な資金提供と収益力の向上策として、19年3月末の事業性貸出残高目標を20,000百万円とし、小口・中口の多数獲得に積極的に取り組みましたが、倒産・廃業・財務改善等による落込みが予想以上に大きく、実績は19,481百万円と518百万円の未達となりました。しかしながら、地域経済の低迷など厳しい情勢下において、全店をあげた推進を行い、最大限に努力した結果と考えております。

(3) 地域の利用者の利便性向上

- ・法令ディスクロージャー誌、半期ディスクロージャー誌及びホームページにより地域貢献等に関する情報開示を実施、継続して内容充実に取り組んでいます。
- ・「当金庫に対するアンケート調査(事業者向け、個人向け)」を定期的実施、調査結果の集約・分析を行い営業店へフィードバックし指導・改善に取り組んでいます。また、調査結果について分析・検討を行い、顧客満足度(CS)向上キャンペーンの実施など経営改善に活用しております。経営改善の取り組み状況等はホームページで公表を行っております。
- ・地元商工会議所・商工会等と定期的に情報交換会を実施、創業・新事業、設備投資情報など資金ニーズ収集と積極的な資金相談に取り組んでいます。この結果、地元一市二町の制度融資実績(17～18年度)は、112件 417百万円と一定の成果をあげることができました。

2. 大項目毎における今後の課題等

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

- ・各種無担保ローン等の活用、商工会議所・商工会等との情報交換の実施など、地元事業者に対し積極的な資金提供に努めており、小口・中口の多数獲得として、十分な成果が上がったと考えております。しかしながら、地域経済がより一層低迷を強めており、経営改善支援の効果が現れてこない状況であり、今後も円滑な資金提供と併せて、ランクダウン防止など一層の支援強化に取り組んでいく考えであります。また、支援スキル向上として、ローンレビュー、企業実態把握に係る各種手法の定着化・有効活用と、自己研鑽の推進、自主セミナーの実施など人材の強化が今後も必要と考えており、鋭意取り組んで参ります。
- ・全信協「ふれ愛ネット」、当金庫「ホームページ」への地元特産品情報掲載について、順次追加に努めて参ります。また、より効果の上がる取り組みを検討して行きます。
- ・法令等の改正について、今後も取引先に対し情報冊子の活用など、タイムリーな情報提供に積極的に取り組んで参ります。また、クローバー会「経営セミナー」の継続実施を検討して行きます。

(2) 経営力の強化

- ・パーゼルⅡで求められる統合的なリスク管理態勢の構築と改訂金融検査マニュアルへの適切な対応に向けて、現行の管理手法の継続実施と必要に応じて改善を加えるなど、より一層の精緻化・高度化に取り組ま致します。また、リスク管理の実効性向上として、内部監査態勢の強化に取り組んで参ります。
- ・引き続き、役員、コンプライアンス委員会、担当部署によるコンプライアンス態勢、相互牽制態勢の強化に努め、不祥事件等未然防止に取り組んで参ります。
- ・今後も、事業性貸出金の増強、事業性・家計取引の開拓・メイン化推進など本業による収益力の維持・向上を最重要課題と位置付けし、鋭意取り組んで参ります。

(3) 地域の利用者の利便性向上

- ・アンケート調査は定期的実施、利用者の意見・要望等を吸収し、経営改善に活用するなど利用者の満足度向上に鋭意取り組んで参ります。また、ホームページによる積極的な開示により、より一層地元の支援がいただけるよう努めて参ります。
- ・引き続きディスクロージャー誌等により積極的な情報開示と内容の充実に取り組んで参ります。また、パーゼルⅡ(第3の柱)対応について、適切な情報開示に努めます。
- ・地元商工会議所・商工会並びに地方公共団体との創業・新事業及び資金動向等の情報交換、地域再生事業等に係る情報収集など連携強化に努めて参ります。

3. アクションプログラムに基づく個別項目の計画の進捗状況

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～19年3月)	進捗状況に対する分析・評価 及び今後の課題
		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					
① 融資審査態勢の強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口審査態勢について、事前・事後のモニタリング手法、定量分析・定性情報報告書、経営改善計画、CF計算書等の定着化と有効活用及び必要に応じ、各手法の見直しを行うなど充実強化に取り組む。 ・目利き能力等の養成へ向けて引き続き外部研修への積極的参加、自己研鑽の推進、自主勉強会等に取り組む。 ・地元商工会議所・商工会との情報交換会を実施する。 ・創業・新事業先に対する融資取組み実績を把握、営業店へフィードバックし意識強化に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・諸会議、セミナーの開催及び融資部による日常指導を通じ、各手法の定着化を図る。 ・研修計画に基づく外部研修への参加、伝達講習の活用。 ・東信協「情報玉手箱」の配布と、レポート提出による自己研鑽の推進。 ・自主セミナーの開催。 ・商工会議所等との情報交換会の実施(2ヵ月毎)。 ・創業・新事業に対する融資取組み実績把握と営業店へのフィードバック(四半期毎)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口審査態勢の強化を目的として、現在までに策定、見直した各種企業実態把握手法について融資会議(年3回実施)、庫内セミナー(年4回実施)、臨店指導(年2回実施)、日常業務を通じて活用の定着化に向け取り組んでいる。 ・創業・新事業を含めた事業先の支援策として、信用保証協会との提携による「アタック30」、「ビジネス活性化ローン」、「新生ほっかいどう資金」、「カードローン・ポブラ」の積極的推進及び士別市及び旭川市商工会議所との提携による「商工会議所メンバー融資」など、新商品の創設に取り組んだ。 ・地元一市二町の商工会議所・商工会との2ヵ月毎の情報交換を継続して実施。 ・目利き能力等の養成に向け、引き続き外部研修に派遣、また、東信協「情報玉手箱」の配布とレポート提出による自己研鑽の推進や、自主勉強会の開催などレベルアップに継続的に取り組んでいる。 ・創業や新事業融資取組み実績について営業店に対し四半期毎にフィードバックを実施、また「地域金融機関における取組みホットライン」に寄せられた意見等について営業店長会議にて周知するなど、意識強化に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ローンレビュー、企業実態把握に関する各種手法の定着化と有効活用について引き続き推進していく。 ・支援スキルの向上としての自己研鑽の推進、自主セミナーの開催など人材の強化が今後も必要と考えており、引き続き取り組んでいく。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～19年3月)	進捗状況に対する分析・評価 及び今後の課題
		17年度	18年度		
②政府系金融機関との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活金融公庫、中小企業金融公庫との情報交換会の実施。 ・営業店長会議等諸会議を通しての情報伝達により活用態勢を構築する。 ・日本政策投資銀行主催の勉強会へ参加、ベンチャー企業への融資手法等の情報収集・研究に取組む。 ・融資部が営業店からの案件について政府系金融機関との窓口となり、活用についてのサポート態勢を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活金融公庫、中小企業金融公庫と業務連携を行っており、同公庫の活用など政府系金融機関との協調融資等連携について、諸会議、庫内セミナー等を活用し継続した周知を図っている。 ・また、政府系金融機関等が主催する情報交換会・勉強会に参加し、活用に向けた情報収集に取組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政府系金融機関との連携について、引き続き情報交換会等へ参加、情報収集・ノウハウの蓄積を図っていく。また、諸会議・日常業務を通して営業店に対し周知を図るなど、活用に取り組んでいく。
③産学官等に関する情報・ノウハウの蓄積と活用検討	<ul style="list-style-type: none"> ・産業クラスターサポート金融会議に参加し、情報収集に取組む。 ・北海道中小企業総合支援センターによる勉強会の実施。 ・北海道しんきん企業支援研究会例会等に参加、北海道中小企業総合支援センターの取組み事例等の情報収集に取組む。 ・各会議にて収集した情報は、営業店長会議等諸会議を通して伝達、活用に向けて周知を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道経済産業局、北海道地区クラスターサポート金融会議、北海道地区しんきん企業支援研究会、政府系金融機関等の説明会や勉強会に参加、産学官・金融機関連携、中小企業総合支援センター制度や具体的取組み事例等について情報収集を行っている。 ・北海道経済産業局の金融機関向け「企業ニーズ集約・対応機能強化の取組み」マニュアル、中小企業施策利用ガイドブック、各種リーフレット等を融資窓口へ備置きし、職員への周知、利用者へのPRに継続して取組みしている。 ・北海道経済産業局とのヒアリングを実施、各種支援制度の情報収集、地域動向など情報・意見交換を行った。 ・営業店長会議等において上記情報等の周知を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・産業クラスターサポート金融会議、北海道経済産業局が主催する諸会議に参加し、情報・ノウハウの蓄積に継続して取組みしていく。 ・北海道経済産業局の「企業ニーズ集約・対応機能強化の取組み」「地域資源活用プログラム」等について、継続した周知活動により活用を図っていく。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能強化					
①経営情報、ビジネス・マッチング情報等提供機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・経営情報誌等中小企業支援に関する冊子の提供、地域企業景気動向調査の実施、景況レポートの提供及び「経営セミナー」等講演会の開催など地元企業先に対し経営情報提供に取組む。 ・全信協「ふれ愛ネット」、当金庫HPへの取引先特産品情報の掲載、北信協商談会への参加などビジネス・マッチングへの取組み強化を図る。 ・営業店におけるビジネス・マッチング個別案件取組み実績を調査集計し、フィードバックにより意識強化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営情報誌(年4回)、中小企業支援に関する冊子の提供。 ・地域企業景気動向調査の実施と景況レポートの提供(7月・1月)。 ・クローバー会「経営セミナー」等の開催。 ・ふれ愛ネット・HPへの特産品情報の掲載(順次追加)。 ・北信協「いいものフェア」参加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営情報誌(年4回)、中小企業支援に関する冊子(中小企業庁編等)、各種情報誌の提供実施。 ・地域企業景気動向調査実施と景況レポートの提供(年2回、7月・1月)。 ・全信協「ふれ愛ネット」、当金庫「ホームページ」への取引先特産品情報掲載の順次追加(17年度4品、18年度4品追加し合計28品)。 ・北信協「いいものフェア」へ当金庫から1事業先を出展(17年10月)。 ・ビジネス・マッチング個別案件取組み実績を四半期毎に調査集計し、全店宛フィードバックを行い、意識強化を図っている。 17年度 取組み件数 54件(うち成約 24件) 18年度 取組み件数 40件(うち成約 21件) ・クローバー会「経営セミナー」の開催による情報提供の継続実施。 18年3月「中小企業の新分野進出について」 19年2月「中小企業経営への示唆」 ・課題解決型金融推進に係る個別対応事例を集約し、全店宛フィードバックを実施、意識強化・情報提供に取組みました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施し、各種情報等提供機能の強化に取組みしていく。 ・全信協「ふれ愛ネット」、当金庫「ホームページ」への地元特産品情報掲載について、順次追加に努めていく。また、より効果の上がる取組みを検討していく。 ・法令等の改正など、今後も取引先に対し情報冊子の活用など、タイムリーな情報提供に積極的に取組みしていく。また、冊子等の提供とともに、職員の一層の知識向上を図っていく。
②中小企業支援スキル向上を目的とした取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・融資担当役員会議及び融資部による日常指導により、各種モニタリング手法等の定着化を図る。また必要に応じ各手法の見直しを行い有効活用を図る。 ・全信協等業界の主催する外部研修への参加、伝達講習の活用、自主勉強会の実施によりスキル向上に取組む。 ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」の財務分析、経営相談機能の有効活用を検討、支援機能強化に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業実態把握とスキル向上を目的として大口融資先モニタリングを継続して実施。 ・融資担当役員会議の活用、自主参加セミナーの開催、情報玉手箱配布とレポート提出による自己研鑽の推進、外部研修への派遣などにより、支援スキルの向上に積極的に取組みしている。 ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」システムの有効活用順次取組みしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の実態把握力、支援スキルについて、さらなる向上が必要と考えており、今後も現状の取組みと、共同システムの活用など一層の充実・強化に取り組んでいく。
③要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・選定基準に基づき要注意先以下等から経営改善支援先を選定、「金融改革プログラム推進委員会」「支援チーム」により支援策等を検討し、改善支援に取り組む。17～18年度は50先以上を目標とする。 ・定期的に進捗ヒアリングを開催し、企業実態把握により財務指導を中心とした支援等に取組む。 ・健全化等に向けた取組み実績は、ディスクロージャー誌、HPにて公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・H17年度の経営改善支援先について50先以上を選定。 ・「金融改革プログラム推進委員会」「支援チーム」により改善支援に取り組む。 ・経営改善取組み先数やランクアップ実績等についてディスクロージャー誌、HPにて公表。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17・18年度は選定基準に基づき要注意先以下を中心に経営改善支援先を51先選定した。選定先は地区の特性から土木建設関連業種を主体とし、財務改善を中心とした助言等により、主にランクダウン防止に取り組んでいる。 ・担当部署と支援チームとの定期的なヒアリングを実施、経営改善支援先に対する支援方針に基づく進捗状況のチェックなど、継続的に検討を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援に向けた取組みについて、地域経済が低迷を強めており、改善効果が現れてこない状況。今後もランクダウン防止など一層の支援強化が必要と考えている。財務指導や支援スキルなど支援態勢の強化、職員個々のレベル向上に、継続して取組みしていく。
③事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の蓄積・研究に取組む。 ・ブリパッケージ型事業再生、私的整理ガイドライン ・事業再生ファンド ・DES、DDS ・中小企業を対象とした事業再生ファンド ・中小企業再生型信託スキーム、RCC信託機能等 ・中小企業再生支援協議会 ・DIPファイナンス、エグジットファイナンス ・再生支援実績・再生ノウハウについて対象があれば情報開示に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道地区しんきん企業支援研究会など諸会議に参加し、他金庫の取組み事例や地域型ファンドなど事業再生に関する情報・ノウハウの蓄積に努めている。 ・道内信金業界の企業育成ファンド「北海道しんきん地域活性投資事業有限責任組合(しんきん地域活性ファンド)」の主旨に賛同し、18年8月に10百万円の出資を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道地区しんきん企業支援研究会等諸会議、企業再生支援に係る外部研修へ積極的に参加し、情報収集・ノウハウの蓄積と有効活用検討に継続して取組みしていく。 ・「しんきん地域活性ファンド」について、活用に向けた検討を行っていく。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～19年3月)	進捗状況に対する分析・評価 及び今後の課題
		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					
①担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・ローンレビュー(貸出後の業況把握)の徹底として融資関連チェックリスト、定量分析・定性情報報告書、経営改善計画書兼CF計算書について融資部による臨店指導、諸会議、日常指導を強化し、一層の定着化と有効活用を図る。 ・スコアリングモデル(企業格付制度)を活用した無担保融資制度を創設、積極的な活用推進に取組む。 ・共同事務センターシステムの有効活用により、貸出審査業務の高度化に取組む。 ・「民法の一部を改定する法律」(平成16年法律第147号)の施行を踏まえ既存の保証関連等書式の見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ローンレビューの徹底として臨店指導、諸会議の開催、日常指導等による取組みを実施し、各種手法の定着化と有効活用を図る。 ・企業格付制度を活用した無担保融資制度(土別しんきんビジネスサポート2005)の創設と推進。 ・共同事務センターが提供する「信用リスク管理の高度化」システムの有効活用により貸出金利の適正化、ポートフォリオ管理の充実・強化に取組む。 ・民法の一部改正に伴い保証に関連する書式の見直し。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュフローを重視した融資推進に向けて、日常業務、諸会議、セミナー、臨店指導等積極的に取組みを行っている。 ・スコアリングモデル(企業格付制度)を活用した無担保融資制度や保証協会との連携による融資制度の創設・積極推進に取組みしている。 <p>(主な事業用ローンの取組み状況 17年4月～19年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス活性化ローン 129件 827百万円 ・カードローンボラ 205件 716百万円(極度額) ・アタック30 102件 697百万円 ・新生ほっかいどう資金 103件 665百万円 ・ビジネスサポート 9件 21百万円 <ul style="list-style-type: none"> ・民法の一部改正に伴い保証約定書の改訂や制定を行い、諸会議を通じ周知を図るなど積極的に取組みました。 ・事業改善計画書兼キャッシュフロー計算書の改訂、決算予想表兼キャッシュフロー計算書の新設により、ローンレビュー手法の効率化に取組みました。 ・共同事務センターシステムの有効活用として、経営相談・財務アドバイズ機能を導入、今後も同システムの有効活用にと取組みしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担保・保証に過度に依存しない融資の推進について、ほぼ計画通りの結果と考えている。今後も、ローンレビューに係る各種手法の定着化・有効活用と各種無担保ローンの積極推進に取組みしていく。
②中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> ・情報・ノウハウの蓄積と研究に取組む。 ・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法 ・地域CLO、資産担保保証証券等証券化等。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業の資金調達手法の多様化等に備え、政府系金融機関が主催する勉強会や、業界の外部研修へ参加し、情報・ノウハウの蓄積・研究に取組んでいる。また、必要に応じて営業店への周知を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業の資金調達手法の多様化に向けて、引き続き情報収集、ノウハウの蓄積・研究に取組みしていく。また、活用できると思われる手法について諸会議等で営業店への周知・指導を行っている。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引等に係る顧客への重要事項説明態勢整備については、より実効性のある説明態勢確保のため、継続して融資部による臨店指導、諸会議・セミナー等による指導強化を図る。また検査室による総合検査を活用し、実態把握と改善に努める。 ・相談苦情処理機能の強化については、引き続き「相談受付簿」 当金庫に対するアンケート調査の定期的実施と分析結果による経営改善への活用、営業店へのフィードバックにより苦情等の発生しない態勢強化、苦情等に対する迅速な処理機能の強化を図る。 ・渉外・窓口等における顧客からの要望・意見、相談・苦情等について、より詳細に情報が収集できる機能を強化する。 ・地域金融円滑化会議については、今後も積極的に参加し、情報交換、情報収集に取組み態勢の強化に活用していく。 ・金庫全体で受けた苦情・相談等に対する改善策に 	<ul style="list-style-type: none"> ・融資部による臨店指導、諸会議、セミナー等の開催による指導の実施。 ・各営業店の融資案件謝絶・取り下げ管理簿について、融資部で定期的に内容のチェックを実施。 ・検査室による総合検査を活用し、検証の実施により実効性の確保を図る。 ・「相談受付簿」の集約、分析を四半期毎に実施。また、「当金庫に対するアンケート調査」を定期的(7月・1月)に実施。 ・内容の分析、検討を行い必要に応じ経営改善に活用していく。 ・分析、検討結果について営業店長会議、文書等にて、指導し、改善に取組む。 ・地域金融円滑化会議に参加、意見交換、情報収集に努め苦情処理態勢の強化に活用していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。 ・苦情・相談等に対する改善策のホームページによる公表権等(6月末)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に関する顧客への説明態勢整備について、個人情報保護法・民法改正の施行に伴い各書式を見直し、融資部による諸会議・各種セミナー・臨店指導等にて継続した周知を図っている。また検査室による総合検査に組み入れ、実効性ある態勢構築に努めている。 ・取引等の適切性確保(公正取引委員会)における優越的地位濫用の防止について、諸会議・セミナー等を通して継続的な周知に取組んでいる。 ・「相談受付簿」 当金庫に対するアンケート調査の定期的実施と分析結果の経営改善への活用、営業店へのフィードバックにより苦情等の発生しない態勢構築に努めている。 ・アンケート調査による利用者からの声に対する経営改善の取組み状況についてホームページで公表を行った。 ・融資案件謝絶・取り下げ管理簿について、毎月本部で内容をチェックし、臨店指導に活用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客への説明態勢の整備・相談苦情処理機能強化について、順次対応を含め、諸会議、セミナー、臨店指導を通じ周知を実施、計画通りに取組みしている。 ・引き続き顧客保護重視として、より実効性ある態勢構築へ向け、指導強化と内部監査強化に努めている。
(6) 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・外部研修への積極的参加、テキスト配布・レポート提出等による自己研鑽の推進、役職員による自主勉強会の開催など引き続き人材の育成に取組む。 ・ローンレビューの強化に係る各種手法の定着化・活用について融資担当役員等諸会議、臨店指導等を通じて周知強化を図る。 ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」における各種支援機能の有効活用にと取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北信協等外部研修への参加。 ・テキスト配布・レポート提出による自己研鑽の推進。 ・自主セミナーの開催。 ・融資担当役員等諸会議、臨店による指導実施(融資部)。 ・「信用リスク管理の高度化」有効活用の検討・実施(下期)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。必要に応じて充実・強化に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北信協等外部研修積極的に職員を派遣。 ・東信協「情報玉手箱」テキストの配布と理事長宛レポート提出を義務付け、企業実態把握、目利き、企業支援ノウハウ等について継続的に自己研鑽を推進(テキスト配布毎月、レポート提出年2回)。 ・融資担当役員等会議、融資部による臨店指導及び庫内セミナーの実施により、企業実態把握力、ローンレビュー、目利き等の向上に向けて指導・強化に取組みました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業実態把握、目利き能力、企業支援ノウハウ等中小企業支援能力の一層の向上が必要と考えており、現状の取組みの継続実施など、人材の育成に積極的に取組む考え。 ・引き続き、融資能力・支援スキル向上等を目指して、自主参加セミナー、自己研鑽等に取組みしていく。
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実					
① リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク管理規程・要領・運営マニュアルに基づき管理推進し、四半期毎にALM委員会において進捗状況を取りまとめ、常務会等にて課題等提起し、改善に取組みしていく。リスク管理の一年間の進捗状況及び課題について毎年度末に取りまとめ、次年度運営マニュアルの策定・改善に活用していく。 ・リスク管理の進捗状況と実効性について検査室・監事会による検証を実施(年一回)、改善に取組みしていく。 ・貸出金に係るポートフォリオ管理(集中リスク管理)の四半期毎の実施により、リスク分散状況を把握分析し、改善にと取組みしていく。 ・市場リスクは引き続きリスク量の把握(債券100BPV・株式等10%)、リスクリミット管理の実施により体力に見合ったリスクテイクを推進する。 ・平成19年3月末からのバーゼルⅡの導入に備え研究・検討を進める。また、自己資本比率算出についてより精緻化を図るため、検査室による検証を強化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常務会において、進捗状況の把握、課題等の提起、改善に向けた検討の実施(四半期毎)。 ・貸出金に係るポートフォリオ管理の実施と改善に向けた検討の実施(四半期毎)。 ・市場リスク量の把握とリミット管理の実施(毎日、毎月末時点は毎月の定例常務会へ報告)。 ・バーゼルⅡの研究、検討実施。 ・検査室による自己資本比率算出の検証実施(決算報告時)。 ・リスク管理の年間取りまとめ(進捗状況・課題等)及び次年度運営マニュアルの策定・改善実施。 ・検査室・監事会によるリスク管理の実効性等の検証実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記取組みを継続実施。必要に応じて各種リスク管理手法等の見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク管理の推進状況について担当部署が四半期毎、年度毎に常務会へ付議し、課題等の確認、改善へ向けて検討を行い、管理態勢の強化に取組みしている。 ・貸出金に係るポートフォリオ管理を四半期毎に実施、集中リスク管理強化に取組みしている。 ・監査部による自己資本比率算出の検証を実施。 ・各種リスク量の把握とリミット管理を実施、体力に見合ったリスクテイクに取組みしている。 ・バーゼルⅡに適切に対応するため、「バーゼルⅡ委員会」を設置(18年8月)、推進態勢を構築した。 ・監事監査(決算・仮決算時)において定期的にリスク管理進捗状況を報告、実効性の確認を受けている。 ・監査部、常勤監事によるリスク管理の進捗状況、実効性等についての検証、ヒアリングを実施。 ・リスク管理態勢の充実及び収益力の維持・向上の取組みの結果、19年3月末の新基準(バーゼルⅡ)による自己資本比率は、16.05%程度と当初目標(14%以上)を達成することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡで求められる統合的なリスク管理態勢の構築と、改訂金融検査マニュアルへの適切な対応へ向けて、現状の管理手法の継続実施と必要に応じて改善を加えるなど、より一層の精緻化・高度化にと取組みしていく。 ・リスク管理の実効性向上として、内部監査態勢の強化に鋭意取組みしていく。 ・リスク管理の進捗状況・課題等について、毎年度取りまとめし、次年度以降の態勢強化に活用していく。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～19年3月)	進捗状況に対する分析・評価 及び今後の課題
		17年度	18年度		
②厳正な自己査定と適切な償却・引当の実施等	<ul style="list-style-type: none"> 厳正な自己査定と適切な償却・引当の実施。 企業実態把握向上による個別案件審査の強化及び貸出金ポートフォリオ管理による集中リスク管理(大口・債務者区分・業種別等)など信用リスク管理の強化に取組む。 担保評価精度向上のため、毎年度売買事例データ蓄積・分析を実施、評価基準の見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 厳正な自己査定と適切な償却・引当の実施。 個別案件審査の強化。 貸出金ポートフォリオ管理の実施(四半期毎)。 売買事例データ蓄積・分析と評価基準の見直し(7～9月)。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 個別案件審査の強化及び貸出金ポートフォリオ管理を四半期毎に実施、集中リスク管理の強化に取組んでいる。 担保評価精度向上の為、売買事例データ蓄積・分析と評価基準の見直しを継続実施。 18年度に大口与信先倒産が発生したが、引き続き厳正な自己査定と適切な償却・引当及び信用リスク管理の強化に努めた結果、19年3月末の不良債権比率(金融再生法ベース)は、2.96%程度と当初目標(3%以内)を達成、健全性を維持している。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の信用リスク管理態勢の徹底と、必要に応じ精緻化・高度化を図り、態勢強化に順次取組みしていく。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上					
①収益管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> 現状の月次決算分析、役務取引等収益項目別分析等各種分析の推進・有効活用及び必要に応じて改善・追加に取組む。 収益力強化に対する意識強化を図るため業績評価制度における収益ポイントを重視していく。 個別採算管理の定期的実施と有効活用を推進する。 新たに営業推進ポイント制(収益換算ポイント)を導入し職員個々の収益意識と競争意識の強化を図る。 各種ローン商品分析及営業地域別分析の導入を検討していく。 共同事務センター「信用リスク高度化」システムの活用により、リスクに見合った貸出金利設定の導入に取組みしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 月次決算分析(毎月)、役務取引等項目別分析(四半期)、預賞金平残管理(毎月)、業績評価(毎月)他、現状の各種分析の実施。 個別採算管理の実施(7～8月)と有効活用推進。 営業推進ポイント制の導入と推進。 各種ローン商品分析、営業地域別分析の導入検討(下期)。 信用リスク高度化システムの活用推進(下期)。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の各種分析の継続実施。 必要に応じて現状の管理手法の改善・追加に取組む。 個別採算管理の実施(7～8月)と有効活用推進。 営業推進ポイント制の推進。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の月次決算分析等の継続実施及び必要に応じて内容充実に着手、適切な収益管理態勢の構築に取組んでいる。 個別採算管理を毎年度定期的実施、有効活用を推進している。 17年度に営業推進ポイント制を導入、職員個々の収益意識強化に取組んでいる(毎月実施)。 19年3月 信用コストに見合った貸出基準金利設定として、信用リスク高度化システムを参考に、新しい基準金利の設定を行った。 各種ローン商品分析、営業地域別分析の継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の収益管理手法の有効活用と必要に応じ精緻化・高度化に取組みしていく。 個別採算管理のより一層の活用と手法の見直し・高度化に取組みしていく。
②収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> スコアリング無担保ローン、保証協会提携ローン、設備支援ローン等の推進により地元中小企業への安定的かつ積極的な資金供給に取組む。 住宅ローン、マイカーローン、カードローン等の推進により個人向け資金の増強を図る。 役務取引等収益の増強として、コストを勘案した手数料体系の見直し、地公体等への要請、保険販売業務の拡大等に取組む。 有価証券等資金運用収益の確保として、運用の効率化、リスク分散投資、体力に見合ったリスクテイクの徹底に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> スコアリング無担保ローン(土別しんきんビジネスサポート2005)の創設と推進。 左記取組みの継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> スコアリング無担保ローンの見直しと推進。 左記取組みの継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> スコアリング無担保ローン「ビジネスサポート」を17年4月に創設、19年3月末で21.2百万円の発行。 保証協会との提携ローン「アタック30」「新生ほっかいどう資金」「カードローン・ポプラ」など事業性資金の積極的推進に取組んだものの、17～18年度において、倒産・廃業による減少が10億円強、相殺等財務改善による減少が10億円強と予想以上の落ち込みがあったことから、19年3月末の事業性資金残高は、19,481百万円と当初目標(20,000百万円)から518百万円の未達となった。 預り資産の増強として、個人向け国債、保険販売業務の積極的推進に取組みした結果、19年3月末の預り資産残高(国債・個人年金保険)は、19億8千万円と一定水準に達したと評価している。また、18年度では預り資産に係る手数料収入が30百万円に達し、収益効果が上がったと評価している。 有価証券等資金運用収益は、体力に見合ったリスクテイクを行いつつも、売却益の確保など効率的な運用に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種無担保ローンなど事業貸出金を積極的に推進したが、地域経済の低迷から倒産・廃業・財務改善等より事業性貸出金残高は伸び悩み結果となった。但し、厳しい情勢下において、計画開始時(17年3月末)の残高は維持しており、最大限に努力した結果と評価している。 今後も、事業性貸出金の増強、事業先・家計取引の開拓・メイン化推進など、本業による収益力の維持・向上を最重要課題と位置付けし、鋭意取組みしていく。
(3) カバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> 半期開示の継続実施と、より一層の内容充実と分かり易さに取組みしていく。また、四半期毎の開示を検討していく。 ディスクロージャー誌等各種媒体による総代会機能の情報開示の継続実施と、一般会員の意見吸収策としての総代地区協議会と当金庫に対するアンケート調査の活用について一層の充実にと取組む。 信金中央金庫の決算分析、有価証券ポートフォリオ分析など経営モニタリング機能を有効活用し、経営改善に取組みしていく。 中央青山監査法人による会計監査等の強化を図っていく。 引き続きリスク管理並びにコンプライアンス態勢の整備・強化に向け、理事会、常務会、監事会等の機能発揮に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌、ホームページにより総代会等に関する情報開示の実施、内容充実に努める。 総代地区協議会による一般会員の意見吸収実施。 当金庫に対するアンケート調査の実施と結果分析・改善の検討。 アンケート調査の内容・拡充検討(下期)。 信金中央金庫の決算分析、有価証券ポートフォリオ分析に係る説明会の実施 中央青山監査法人による会計監査の実施(決算・仮決算)。 常務会、理事会へのリスク管理、コンプライアンスの進捗状況報告並びに改善策等検討実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みの継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令ディスクロージャー誌(7月)、ホームページ(8月)により総代会等に関する情報開示を実施。 半期開示を継続的に実施、順次、内容の充実と努めている。 当金庫に対するアンケート調査を継続実施、必要に応じて経営改善に取組んでいる。 信金中央金庫による経営効率分析説明会を実施、今後の経営課題等について意見交換を行った。 みずほ監査法人による会計監査の実施により、適切な会計処理を実施(決算・仮決算)。 リスク管理、コンプライアンスの進捗状況報告及び改善策等検討を常務会・理事会へ付議、態勢強化に取組んでいる(四半期・月次)。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続して実施、必要に応じて見直し等に着手していく。 リスク管理・コンプライアンス態勢について、より深度ある改善検討など、実効性の向上、管理・検証態勢の強化に取組みしていく。
(4) 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> 営業店に対するコンプライアンス態勢の強化として、コンプライアンス委員会による諸会議、研修会、勉強会の義務付け、文書等による周知指導の推進により、不祥事件等の防止態勢の強化に取組む。また、検査室の総合検査の強化並びに検査室の指導による営業店長を主軸とした店舗検証態勢の強化に取組む。 コンプライアンスの推進状況・実効性検証について検査室・監事会による監査機能を強化していく。 個人情報保護法に適切に対応すべく、各管理規程並びに管理手法の充実など着実な推進と厳正な管理態勢の構築に取組みしていく。 預金保険法に基づく名寄せデータ整備状況のより一層の精度向上に取組む。 口座不正利用防止、振込め詐欺の未然防止に向けて営業店における防止態勢の強化、顧客への周知PR強化に取組む。 偽造カード不正利用防止対策として、顧客への周知PR、セキュリティ強化等着実に推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス・プログラム(年次計画)の策定と集合研修、諸会議による周知強化の実施。 検査室による検印席会議、集合研修、事務取扱勉強会の実施(各年2回)。 検査室・監事会によるコンプライアンス進捗状況、実効性の検証実施。 各法令等に対する適切な態勢構築(個人情報保護法、預金保険法、口座不正利用防止、振込め詐欺未然防止、偽造カード不正利用対策)の推進。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みの継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令等の制定・改正に基づきコンプライアンスマニュアル、行動綱領を改正し、全役員へ配布するとともに、コンプライアンス・プログラムも含め、営業店長会議、集合研修、店内勉強会及び臨店指導などにより不祥事件等の防止態勢の周知・強化に取組みした。 コンプライアンス委員会は代表理事2名を含む組織へ改正を行うなど態勢の強化に取組みした。また、不祥事件、事務不備等が発生した場合の報告体制・再発防止策等についての態勢整備に取組みした。 金融コンプライアンスオフィサーの取得を推進し、役務者の取得率は97.5%となった。また、個人情報保護オフィサーの役務者取得率は82.5%となった(19年3月末)。 監査部による検印席会議、集合研修により牽制・検証機能の向上に取組みした。また、総合検査、追跡検査の強化により内部管理態勢の向上に取組みした。 コンプライアンス委員会において、法令等に関するチェックを継続して実施(員外貸出・地区外貸出の状況、理事の自己取引の状況及び規程・要領等の制定・改訂等)。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、役員、コンプライアンス委員、担当部署によるコンプライアンス態勢、相互牽制体制の強化に努め、不祥事件等未然防止に取組みしていく。 今後も監査部・監事会による内部監査態勢を強化し、より実効性のあるコンプライアンス態勢構築に取組みしていく。 各法令等の制定・改正等への適切な対応を行うため、役員、コンプライアンス委員会を中心とした、検討態勢の強化に順次取組みしていく。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況に対する分析・評価 及び今後の課題
		17年度	18年度	(17年4月～19年3月)	
(4) 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化				<ul style="list-style-type: none"> 各法令等に対する適切かつ実効性のある態勢構築に取組みし、信用金庫法改正、会社法施行、取引等の適切性確保、顧客への説明態勢、個人情報保護法、本人確認法、預金保険法、預金者保護法、保険業法改正、口座不正利用防止、振込め詐欺未然防止、公益通報者保護、反社会的勢力対応態勢等。 監事監査(決算・仮決算時)においてコンプライアンス推進状況を報告、実効性の検証を受けている。また、監査部、常勤監事による進捗状況、実効性等についての検証・ヒアリングを実施、コンプライアンス態勢の強化を図っている。 	
(5) ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> H17年度は、共同センターシステムに係るハード面の更新等が予定されており、本部コミュニケーション・サーバの導入、営業店端末の更改を行う。これに伴い、本支店ネットワークの再構築、本支店パソコンのセキュリティ強化も計画しており、効率化、安全性の向上に取組みする。 併せて、印鑑照合システム、偽造カード対策、口座不正利用防止等機能追加が予定されており、積極活用へ向けて検討を進める。 また、H17年度は共同システムにおいて共同利用型情報システムへの移行等検討を行っている。 インターネットバンキングは、積極的な普及推進に取組みしていく。 共同事務センター「信用リスク管理高度化」と信金中央金庫「SDB(信用金庫の信用リスクデータベース)」の活用推進により、信用リスクデータの蓄積、リスクに見合った貸出金利基準の構築、中小企業への経営相談機能、ポートフォリオ管理など信用リスク管理の充実・強化に取組みしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部コミュニケーション・サーバの導入、営業店端末の更改実施(下期)。 本支店ネットワークの再構築、本支店パソコンのセキュリティ強化の実施(下期)。 共同システム機能追加の活用(偽造カード対策、口座不正利用防止対策～下期)。 共同利用型情報システムとの導入と有効活用検討(下期)。 インターネットバンキングの積極普及推進。 「信用リスク高度化」システム、「SDB」の活用推進(下期)。 印鑑照合システムの導入計画策定(下期)。 ICカード、バイオ認証の導入検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して共同システム機能追加の有効活用を検討、推進する。 共同利用型情報システムへの移行推進。 インターネットバンキングの積極普及推進。 「信用リスク高度化」システム、「SDB」の活用推進。 印鑑照合システムの導入推進(計画に基づく)。 IC、バイオ認証導入の継続的な検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度において、本部コミュニケーション・サーバ、営業店端末の更改及び本支店ネットワークの再構築を実施。本支店パソコンのセキュリティ強化として本部セキュリティ・サーバを導入、顧客情報流出防止強化に取組みした。 18年度においては、情報系クライアントサーバシステム(FusionDB)・本支店ネットワークの更改を行った。また、ATM新機種入替・機能追加(クレジット返済機能)を行い、利便性向上に取組みした。 印鑑照合システムを18年2月に稼動、印鑑登録を行い18年10月末で本格運用とした。 インターネットバンキングは全店をあげて積極的に推進中。 共同システム機能追加として偽造カード対策・口座不正利用防止対策に係る異常感知システムの運用を開始した。 「信用リスク管理高度化」システム、「SDB」の活用推進について継続して検討を行っている。19年3月に、経営相談・財務アドバイス機能を追加、運用開始した。 	<ul style="list-style-type: none"> 共同利用型情報システムの機能活用について、今後も補完システムとの併用を含め検討を進めていく。また、勘定系の補完システムが更改期を迎えており、順次対応を検討していく。 「信用リスク管理の高度化」システム及び「SDB」の活用推進について、引き続き検討を進めていく。 ATMのICカード・バイオ認証等について、継続検討を行っていく。
(6) 協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き各種モニタリング機能について信金中央金庫へ要請を行い、リスク管理の強化、収益力の向上、有価証券の健全かつ効率的な運用等に活用していく。 信金中央金庫との連携をより一層強化し、必要に応じてアドバイスや情報提供等支援を積極的に要請していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 決算分析に係るアドバイスを受け、経営改善に活用する。 有価証券ポートフォリオ分析説明会の実施。 必要に応じて、アドバイスや情報提供等支援を要請していく。 顧客組織活動「クローバー会」経営セミナーに講師派遣依頼を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫北海道支店による当金庫の経営効率分析、有価証券ポートフォリオ分析について説明会を実施、同金庫のアドバイスに基づき今後の経営課題等を確認した。 「クローバー会」経営セミナーに信金中央金庫総合研究所から講師派遣を依頼、中小企業経営改善をテーマとした情報提供を継続的に実施。 17年度「中小企業の新分野進出について」18年度「中小企業経営への示唆」 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、同金庫による各種サポート機能を要請、活用していく。
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	<ul style="list-style-type: none"> 地域貢献ディスクロージャーの推進として、当金庫と地域の特性を踏まえた、より分かり易い内容へ充実を図っていく。 地域の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、ホームページで回答事例を公表する仕組みを導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令ディスクロージャー誌による開示(7月)とホームページへの掲載(8月)。 半期ディスクロージャー誌による開示(11月)とホームページへの掲載(12月)。 ホームページによる利用者からの質問等に対する回答事例の公表実施(下期)。 地域貢献等に関する情報開示について内容充実を検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令ディスクロージャー誌(7月)、半期ディスクロージャー誌(11月)及びホームページにより地域貢献等に関する情報開示を実施、積極的な開示に努めている。内容は、地域の中小企業への資金供給・経営支援を中心に、当金庫の社会的役割、地域の特性を踏まえた、より分かり易い内容への見直しに努めている。 18年6月に、アンケート調査等による利用者からの質問等に対する回答事例、経営改善の取組み状況等についてホームページで公表を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査は定期的に実施し、利用者の意見・要望等を吸収していく。また、分析結果は経営改善に活用し、ホームページによる積極的な開示に努めていく。 各ディスクロージャー誌等について、利用者がより分かり易い内容へ順次見直しに努めていく。
(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<ul style="list-style-type: none"> 「当金庫に対するアンケート調査」の定期的・継続的な実施と、結果分析を行うことにより、経営改善に取組みしていく。 アンケート調査結果については、諸会議、文書等により営業店へ周知・指導を行う。 調査対象に一般個人を含めるなど、営業店窓口・渉外等を活用したアンケート調査の導入を検討していく。 アンケート調査内容の充実に取り組む。 アンケートに基づく改善結果について、ホームページにて公表を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「当金庫に対するアンケート調査」の実施と集計・分析及び改善検討の実施(7月・1月)。 アンケート調査結果に基づく営業店への周知・指導の実施。 アンケート調査対象の拡大検討。 アンケート調査内容の見直し実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続実施。 アンケートに基づく改善結果について、ホームページにて公表を検討する(6月末)。 	<ul style="list-style-type: none"> 「当金庫に対するアンケート調査」を継続実施(事業者向け7月・1月)、また一般個人向けアンケートを18年1月に実施し、内容を集約・分析し、経営改善へ向けた取組みに活用している。 アンケート調査結果は、諸会議・文書等により営業店へフィードバックし、周知・改善に継続して取り組んでいる。 18年7～9月 アンケート調査結果に基づき「お客様満足度向上(OS)集中改善キャンペーン」を実施、全店より実施計画書の提出を受け、窓口・渉外等の顧客対応など、より一層の改善・向上に取り組まれた。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者向け(7月・1月)、個人向け(1月)の定期的なアンケート調査の実施により、利用者の意見・要望等を吸収し、経営改善に活用するなど、利用者の満足度向上に鋭意取り組んでいく。
(3) 地域再生推進のための各種施策と連携等	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体、地元商工会議所・商工会等との定期的な情報交換により、創業・新事業、設備投資情報等について連携を図りながら、地元中小企業の資金ニーズに積極的に対応していく。また、地域再生事業等について情報収集を行い、当金庫として連携・協力できるものについて検討し、取組みを進めていく。 地方公共団体による各種制度融資、当金庫における各種事業用ローン、政府系金融機関との協調融資の活用など地元中小企業の資金ニーズにマッチした資金供給に取組みしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 地元商工会議所・商工会との定期的な情報交換会の実施(土別地区店舗)。 地方公共団体との情報交換等要請を行う(土別地区店舗)。 地域再生事業等に係る情報収集と連携・協力の検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記取組みを継続実施。 	<ul style="list-style-type: none"> H17年9月15日 旭川商工会議所メンバーズローン、11月28日 土別商工会議所メンバーズローンを取扱開始。 H17年11月4日 土別市融資制度として土別市緊急経営安定資金融資を創設。 地元商工会議所・商工会との2ヵ月毎の情報交換会の実施、地方公共団体との制度融資会議への参加などにより、17～18年度の地元一市二町の制度融資実績は112件 417百万円と一定の成果を上げることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種事業用ローン、保証協会提携ローン、制度融資等の活用により、地元中小企業に対する積極的な資金対応に取り組んでいく。 地元商工会議所・商工会及び地方公共団体・政府系金融機関との情報交換・連携をより強化していく。