

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2019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等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。
- その対価を経営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、「創業支援に取り組んだ結果、多摩地域の開業率や事業所数は伸びているのか？事業所支援の充実に向けた人材育成は十分か？」などを複合的に捉えて、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、ディスクロージ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。

4. SDGsとは？

- SDGsとは「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)」のことです。
- 2015年に国連で採択された、2030年までに持続可能でよりよい社会を目指すため、17の目標と169のターゲットから構成された世界共通の目標です。
- たましんは、持続可能な多摩地域の成長と発展に向けて課題解決活動に取り組んでおり、その中でも特にSDGsとの関連が深い15の取組みの下部にSDGsのアイコンを掲載しました。



事業所・個人・地域社会に対する当金庫の課題解決の度合いを計る指標

多摩地域の持続的な繁栄とくらしの安定の実現度合いを計る指標

課題解決の指標
全34指標

多摩地域の指標
全5指標

幸福度
1指標

経営基盤の指標
全13指標

地域からの支持、適正な利益の獲得及び持続可能な経営基盤の確立度合いを計る指標



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	特殊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	相談会における相談件数
	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回数、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回数、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

経営理念である「お客さまの幸せづくり」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》

	2017年度	2018年度	2019年度
幸福度	58.4	47.3	54.0

《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54.0となり、全国平均を上回る結果となりました。全てのカテゴリにおいて全国平均を上回り、交通の利便性や地域の自然環境といった「生活・環境」、文化に触れる機会や地域の生涯学習環境といった「教育・文化」カテゴリについては、全国平均を大幅に上回りました。

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。

注：幸福度調査2018と2019は調査方法や調査対象を同様としていますが、幸福度調査2017については、調査方法や調査対象を一部変更しているため、単純に比較ができません。

2019年度の指標・分野別の結果

幸福度	54.0	
	アンケート	データ
幸福実感指標	50.5	-
仕事・家計	60.9	49.7
生活・環境	64.8	53.5
健康・医療/福祉	60.7	51.4
教育・文化	68.5	49.2
地域	60.9	55.4

《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（Webアンケート）の結果及び各種統計指標（国勢調査や経済センサスなど）から推計。

※幸福度は、幸福実感指標を50%、その他の5つのカテゴリをそれぞれ10%の割合でウェイト付けして算出。

【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：2019年10月
 調査方法：インターネット調査
 抽出方法：無作為抽出法
 調査対象：全国（20代～60代の男女個人1,000名）
 多摩地域居住者（20代～60代の男女個人1,000名）

	多摩地域 1,000名	全国 1,000名	北海道 ・東北	関東	中部	近畿	中国 ・四国	九州 ・沖縄
20代	200	200	23	70	33	35	17	22
30代	200	200	22	70	34	35	17	22
40代	200	200	22	70	33	36	17	22
50代	200	200	22	70	34	35	17	22
60代	200	200	23	70	33	35	17	22
合計	1,000	1,000	112	350	167	176	85	110

※調査者については、上記条件に合致する対象者へアンケートを配信し、目標回収数に達した条件から回答を締め切る方法をとっている。

算出方法：全国1,000名と多摩地域1,000名の回答結果の分布と平均値の差から偏差値の算出式に準じた方法でスコアを算出した。（全国平均を50としている）
 また、各項目のスコアは、1項目が全体に与える影響が大きくなり過ぎないように上限70、下限30を設定した。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 訪問先数	46,214 先	38,557 先	43,277 先
② 登録先数	71,773 先	74,682 先	70,682 先
③ 訪問割合	64.38%	51.62%	61.22%

《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 $① \div ② \times 100$

* 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への入力、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》

2019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4,720先増加しました。2018年10月に全店舗で新課題解決活動体制*への移行が完了したことが主な要因です。

渉外支援システムでの事業所登録先数は、前期比4,000先減少しました。新規事業所の訪問を通して実態のない事業所を登録から削除し、企業担当が月間訪問可能な登録数に見直しを行った結果、一昨年と同程度の登録先数となりました。

以上の理由から訪問割合は9.6ポイント増加したことで、事業所のお客さまの課題に対する取組件数は増加し、より質の高い課題解決活動が実践できつつあります。今後も、より多くの事業所のお客さまに対し、より質の高い課題解決を実践できるよう、活動を強化していきます。

*お客さまが抱える課題の多様化・高度化に対応するため、事業所と個人のお客さまで課題解決担当者を分け、役割分担による専門的な課題解決を目指す新たな活動体制となりました。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 事業所課題取組件数	41,095 件	46,003 件	49,579 件

《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

《評価》

2018年10月に全店舗で新課題解決活動体制*への移行が完了したことにより、今まで以上に各担当者が事業所のお客さまに対して質の高い課題解決活動を実践できるようになりました。

その結果、事業所の課題取組み件数は、前期比3,576件増加しました。

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。

*お客さまが抱える課題の多様化・高度化に対応するため、事業所と個人のお客さまで課題解決担当者を分け、役割分担による専門的な課題解決を目指す新たな活動体制となりました。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
財務分析書を活用して提案を行った先数	4,292 先	6,661 先	5,971 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年度及び2018年度は、財務分析書を活用して提案を行った先数について、「決算月の5ヵ月後の月末まで」という期限は設けずに集計しています。

《評価》

2019年度の財務分析書の活用先数は5,971先と、前期比690先減少しました。

お客さまに対しよりタイムリーに財務分析書を活用した提案を行うよう、決算月の5ヵ月後の月末までに提案した先数を今回から集計対象としたことが主な要因です。

引き続き、事業所の財務課題の解決に向けた取り組みとして強化していきます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
融資申込みから回答までの平均日数	— 日	3.1 日	8.0 日

《定義》

電子融資稟議システムの受付稟議作成日からお客さまへの回答日までの平均日数

《評価》

2019年度からは、本指標の趣旨に鑑み、集計対象を事業性資金の新規実行分（条件回収含む）に限らず、条件変更や消費性資金の新規実行分についても集計対象としました。

いずれもたましんの審査だけでなく、信用保証協会や保証会社の審査が必要となることから回答日数が増加しています。2019年度の上期と下期で比べると上期は平均日数8.1日ですが、下期は7.7日と良化し、通期では8.0日となっています。電子融資稟議システムにより融資稟議作成負担が軽減され、2019年12月には渉外支援システムの二次開発により更に情報共有がしやすい環境となりました。今後も、これまで以上にお客さまへ迅速なサービス提供ができるよう努めていきます。

2018年度は本指標の集計が可能となった2018年11月から2019年3月までを集計期間としています。また、集計対象を事業性資金の新規実行分（条件回収含む）としています。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 預金取引のある事業所先数及び取引率	86,087 先 58.26%	86,151 先 58.30%	85,586 先 57.92%
② 融資取引のある事業所先数及び取引率	31,334 先 21.20%	31,829 先 21.54%	31,825 先 21.54%
③ 多摩地域の事業所数	147,748 先	147,748 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。

※ ③は、最新の調査結果が公表され次第更新する。

※ 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▲4先の31,825先となり、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▲565先の85,586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57.92%、融資取引が21.54%となりました。多くのお客さまに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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 要注意先に対する融資実行金額	1,168 億円	1,134 億円	1,279 億円
② 融資実行金額	3,399 億円	3,633 億円	3,450 億円
③ 融資実行金額に占める割合	34.36%	31.21%	37.07%

《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÷②×100

※ 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。

2019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、前期比で12.74%増加し1,279億円となり、全融資実行金額に占める割合は前期比約6ポイント増加の37.07%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。

なお、2019年度は自己査定の基準の変更（財務状況を勘案した査定の適用範囲拡大等）を行った結果、要注意先数が大幅に増加しましたので、このようなお客さまに対する取組みの強化を図ってまいります。

*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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 融資実行した要注意先数	2,217 先	2,202 先	3,384 先
② 要注意先数	5,370 先	5,315 先	8,338 先
③ 要注意先数に占める割合	41.28%	41.42%	40.58%

《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÷②×100

※ 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。

「（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1,182先増加の3,384先、「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▲0.8ポイントの40.58%となりましたが、引き続き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しっかりと取り組んでまいります。

なお、2019年度は自己査定の基準の変更（財務状況を勘案した査定の適用範囲拡大等）を行った結果、要注意先数が大幅に増加しましたので、このようなお客さまに対する取組みの強化を図ってまいります。

*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. 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》

		2017年度	2018年度	2019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		3,725 先	6,701 先	9,352 先
		2,245 億円	3,228 億円	3,941 億円
② 事業所融資先数・残高		31,334 先	31,829 先	31,825 先
		8,149 億円	8,474 億円	8,613 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	11.88%	21.05%	29.38%
	残高ベース	27.54%	38.09%	45.75%

《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2016年10月集計開始以降の実行先のうち、当期末に残高がある先数、
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、2020年3月末において、ご融資先のうち29.38%（前期比+8.33ポイント）のお客さま（残高では45.75%、前期比+7.66ポイント）について事業課題分析に基づく融資を実行しています。

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》

		2017年度	2018年度	2019年度
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		16,316 先	16,759 先	16,273 先
		5,399 億円	5,759 億円	5,860 億円
② 事業所融資先数・残高		31,334 先	31,829 先	31,825 先
		8,149 億円	8,474 億円	8,613 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	52.07%	52.65%	51.13%
	残高ベース	66.25%	67.96%	68.03%

《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、2019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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 信用保証協会保証付き融資残高	1,143 億円	1,150 億円	1,260 億円
事業所融資残高に占める割合	14.02%	13.57%	14.62%
② 100%保証付き融資残高	399 億円	355 億円	366 億円
事業所融資残高に占める割合	4.89%	4.18%	4.24%
③ 事業所融資残高	8,149 億円	8,474 億円	8,613 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しての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。

2019年度における信用保証協会保証付き融資残高は前期比9.6%増加の1,260億円となり、事業所融資残高に占める割合も前期比+1.05ポイントの14.62%となりました。

これは、信用保証協会とプロパー融資との連携による課題解決の支援を積極的に行ったことによるものです。

また、信用保証協会の100%保証付き融資残高は、前期比3.1%増加の366億円となりました。

100%保証付融資は近年減少を続けてきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響に対応するための制度融資の取扱いが2020年3月に開始されたことを受け、増加に転じました。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 経営者保証に関する ガイドラインの活用先数	3,003 先	3,133 先	3,261 先
事業所融資実行先数に 占める割合	24.33%	25.36%	27.19%
② 事業所融資実行先数	12,339 先	12,351 先	11,992 先

《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前期比+1.83ポイントの3,261先となりました。

《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。）
及び②に占める割合

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。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 創業期	1,255 件	1,235 件	1,379 件
② 成長期	9,944 件	9,255 件	8,275 件
③ 再生期	4,089 件	3,353 件	2,937 件
④ 承継期	908 件	1,048 件	1,258 件
⑤ その他	3,345 件	5,456 件	5,845 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》

2019年度は、「創業期」「承継期」「その他」が増加、「成長期」「再生期」は減少する結果となりました。

「創業期」に関しては、たましん主催の創業セミナー等での創業事業者との接点増加や、東京都や市町村の創業支援事業融資の利用により増加となりました。「承継期」の件数増加については、承継期にあるお客さまへの運転資金・設備資金対応が増加した結果であり、「その他」の件数増加については、個人に関する融資（住宅ローンやライフサポートローン）実行件数が増加したことや、「成長期」「再生期」への分類が困難な先が「その他」に加わっていることが主な要因です。

2020年1月から新型コロナウイルスの感染が拡大し、多くのお客さまが甚大な影響を受けています。喫緊の課題が多いため、事業課題・財務課題を正確に把握し、資金繰り支援などに取組むまでのスピードアップを図り、取組みを強化していきます。

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》

		2017年度	2018年度	2019年度
① 創業セミナーの開催	開催回数	18回	11回	10回
	参加人数	155名	151名	104名
② 創業計画の策定支援件数		230件	397件	462件
③ 創業期の事業所への融資実行金額	先数	810先	869先	901先
	金額	56億円	45億円	57億円
④ 政府系金融機関や創業支援機関の紹介件数		34件	57件	58件
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		55先	60先	50先
	新規	5先	5先	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、および入会申込を承諾した創業支援機関数

※ ⑤について、2018年度までは、当期末までの累計覚書締結数及び期間内における新規覚書締結数を算出。
2019年度は、覚書の内容整理に伴う覚書解除後の入会申込承諾数及び期間内における新規入会数を算出。

《評価》

たましんでは、創業機運の醸成や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おり、2019年度は創業セミナーを10回開催、462件の創業計画の策定支援を行いました。

創業期の事業所のお客さまへの財務課題解決に向けた取組みとして、創業期の事業所への融資実行金額が57億円と前期比12億円の増加、実行先数は前期比32先増加の901先となりました。

政府系金融機関や創業支援機関には58件紹介し、さらなる課題解決につなげています。

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活動も実施しています。2019年度は、創業支援センターTAMAとの連携に関する覚書の内容を整理し、新たに入会申込を承諾した先を連携機関としました。新たに入会を希望されない先もあったことから、創業支援連携機関数は新規支援機関を含め、50先となりました。支援機関との連携の強化や、新たな創業支援施策の展開に引き続き取り組んでいきます。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 第二創業支援件数	1 件	8 件	8 件
② 第二創業支援先数	1 先	7 先	7 先

《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

《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発展させていくために「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、第二創業への挑戦を積極的に支援しています。

なお、2019年度は7先のお客さまに対して8件の第二創業支援を行ないました。内訳としては第二創業に伴う創業計画書の策定支援が7先、融資実行が1先となっています。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 条件変更先数	1,535 先	1,504 先	1,460 先
② うち 経営改善計画策定先数	1,318 先	1,244 先	1,132 先
③ うち 重点支援先数	475 先	386 先	396 先
④ うち 進捗が良好な先数	328 先	266 先	292 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について経営者と共に再確認し、経営資源の強みを活かした実現性の高い「経営改善計画書」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(重点支援先)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た融資条件の変更を行っているお客さまのうち、2019年12月末において経営改善計画書を策定しているお客さまは1,132先であり、約77%のお客さまに対して経営改善計画書策定支援の実施ができています。

また、重点支援先のうち約73%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》

	2017年度	2018年度	2019年度
融資条件の正常化が図れた先数	205 先	167 先	113 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。

※ 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2020年3月末の実績集計を実施できていないため、2019年度算出結果は2019年12月末現在の実績となります。

《評価》

たましんでは、お客さまからご融資の返済条件の変更などのご相談がある場合には、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な対応を行っています。また、ご融資の返済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、2019年12月末現在113先の事業所のお客さまに対して、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》

		2017年度	2018年度	2019年度
①	要注意先、破綻懸念先の事業所数	6,543 先	6,552 先	9,710 先
②	うち ランクアップ先数 (割合)	先数	451 先	1,909 先
		割合	10.25%	6.88%

《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。

なお、2019年度は自己査定の基準変更を行ったため、2018年度実績との単純な比較はできません。

参考として、2018年度実績を同基準で算出した場合、ランクアップ先は「1,806先」であり、2019年度のランクアップ先は前期比103先の増加、増加率は5.70%であり、課題解決の支援による業績・財務内容の改善が図られたものと考えています。

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》

		2017年度	2018年度	2019年度
①	自社株評価先数	140 先	211 先	338 先
②	株式承継支援先数	12 先	27 先	14 先
③	外部専門家紹介先数	4 先	36 先	23 先
④	事業承継関連融資実行先数・金額	55 先	65 先	55 先
		金額 56 億円	金額 41 億円	金額 29 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	2 先	3 先

《評価》

自社株の評価額を企業オーナーにご認識いただくことはとても大切です。早くから事業承継の準備に取り組むことの重要性を、多くの企業にご理解いただけたと認識しています。その結果として、事業承継支援の入口と位置付けられる自社株評価先数が2019年度は特に増加しました。自社株評価をきっかけとして、円滑な事業承継の実現に向けた課題をさらに共有し、結果としてその他の支援にも繋げて貢献度を高めていきます。

《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。



No. 20 転廃業支援先数

事業の刷新による第二創業等を検討されている事業所のお客さまへの課題解決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》

	2017年度	2018年度	2019年度
転廃業支援先数	1 先	8 先	7 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

《評価》

転廃業支援先数については第二創業支援先数として7先の実績となりました。また、経営者保証ガイドラインによる保証債務整理、事業清算に伴う債権放棄の実績はありませんでした。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
販路開拓支援件数	597 件	412 件	409 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）

《評価》

2019年度の販路開拓支援件数は409件となりました。販路開拓に係る施策として、お客さまごとのニーズに合わせた個別のビジネスマッチング支援のほか、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」の開催、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」会員ネットワークを活用した支援を行っています。引き続き、地域金融機関の強みを生かした販路開拓施策の充実や、営業店職員を通じた販路開拓支援を積極的に行っていきます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
M&A支援先数	6 先	28 先	10 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へ貢献することを目指し、地域を支える中小企業の雇用やお取引先を守り、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。

2019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8案件、計10先実施しております。

今後も、本部の専門担当者や外部機関と連携して、M&Aに関する様々なご相談を承っていきます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 外部専門家との連携支援件数	325 件	340 件	433 件
うち 海外展開に伴うもの	36 件	41 件	33 件
② 外部専門家との連携支援先数	251 先	157 先	328 先
うち 海外展開に伴うもの	36 先	35 先	29 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。

2019年度は、たましん独自のネットワークを活かして営業店職員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、328先のお客さまに、433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》

	2017年度	2018年度	2019年度
中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数	224 先	206 先	252 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

《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、2019年度における活用支援先数は252先となりました。

一例として、「ものづくり・商業・サービス経営力向上支援補助金」「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、外部専門家と連携して開催しています。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,035,865 先 24.57%	1,030,522 先 24.37%	1,023,511 先 24.14%
② 融資取引のある個人先数及び取引率	16,351 先 0.38%	16,236 先 0.38%	16,108 先 0.38%
③ 多摩地域の人口	4,214.7 千人	4,228.4 千人	4,238.9 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▲7,011先の1,023,511先、融資取引のあるお客さまは前期比▲128先の16,108先と減少しました。

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24.14%、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繋がられるよう、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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 子育て・教育 金融支援件数	419 件	569 件	592 件
② 子育て・教育 非金融支援件数	589 件	992 件	909 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》

子育て・教育に関するライフイベントの情報把握を積み重ね、お客さまからの教育資金に関するご相談に真摯に向き合い取り組んだ結果、2019年度の子育て・教育金融支援件数は592件と前期比23件増加しました。

また、立川市私立幼稚園協会の子育てイベントに協力するなど、「親子参加型金融教育」や「子育て」をテーマとしたイベントを通じて情報提供（非金融支援）に取り組んでいます。その他、子育てをテーマとした講演会「尾木ママ流共感子育て」を開催し、499名の方にご参加いただいたことなどから、2019年度における「金庫が主催・共催・協力する子育て・教育イベント」への参加人数は909件（人）となっております。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 資産形成・資産運用 金融支援件数	9,936 件	10,888 件	13,724 件
② 資産形成・資産運用 非金融支援件数	934 件	805 件	619 件

《評価》

資産形成・資産運用に関する金融支援として、2019年度は「しんきん預かり資産ナビ」のコンサルティング機能を活用してお客さまへのご案内に取り組んだ結果、金融支援の件数は13,724件となり、前期比2,836件の増加となりました。

その他に、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ています。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。2020年2月後半より新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、セミナーを中止した影響もあり、2019年度の資産運用に関するセミナーの参加人数は前期比186件（人）の減少となりました。世界情勢の大きな変動に対し、多くのお客さまが不安感を抱かれると想定されますので、より多くのお客さまに適切な情報を提供し、資産形成・資産運用に対するニーズにお応えしていきます。

《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）

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 住まいに係る金融支援件数	610 件	1,003 件	997 件
② 住まいに係る非金融支援件数	329 件	565 件	566 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》

甚大な被害をもたらした大型台風や新型コロナウイルスの影響は受けたものの、営業店による訪問活動に加え、本部担当者（住宅ローンセンター）による不動産・建築業者への取組みの結果、住まいに関する金融支援件数は、前期比6件の減少にとどまり、997件となりました。

住まいに関する非金融支援として、すまいるプラザでの暮らし・住まいをテーマとしたセミナーによる情報提供を実施し、2019年度は住宅事情に関するセミナーのほか、お客さまから要望の多い「住宅への関心事」「趣味趣向への関心事」に関するセミナーを開催しました。今後も住まいに関する課題の解決に向けて、多くのお客さまに参加いただけるセミナーを開催していきます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 弁護士などを紹介した件数	0 件	0 件	0 件
② 金融支援件数	40 件	89 件	49 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

《評価》

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おり、営業店のほか、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開始しました。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が、2019年度においては、実際に弁護士の紹介に至った件数は0件となりました。

金融支援件数については、前期比40件減少の49件となりました。今後もお客さまの課題を的確に捉え、解決に向けてご案内する活動を継続していきます。

No. 30 特殊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、特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)被害を未然防止した件数を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 特殊詐欺被害の未然防止件数	80 件	42 件	33 件
うち 窓口など面談を通じたもの	75 件	39 件	32 件
② 特殊詐欺事案の件数	255 件	317 件	126 件
うち 窓口など面談を通じたもの	94 件	57 件	38 件
③ 未然防止率	31.37%	13.24%	26.19%
うち 窓口など面談を通じたもの	79.78%	68.42%	84.21%

《定義》

- ① 特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)被害を未然防止した件数
- ② 特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)事案の発生件数
- 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、お客さまサービス担当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》

2019年度は、特殊詐欺事案126件のうち33件を未然に防止しました。未然防止率は26.19%となり、前期比で12.95ポイント上昇しました。犯行の手口が多様化しており、特殊詐欺事案が前期比191件減少しているのは、主な手口であったカード詐欺事案が前期比で166件減少したことによるものです。

また、窓口での未然防止率は前期比15.79ポイント上昇の84.21%となりました。未然防止率が上昇した主な要因は、金庫全体で特殊詐欺被害防止活動を行い、ホットラインを活用した警察との連携強化などが被害の未然防止につながったものです。

今後も引き続き、職員の特殊詐欺への意識を高めるとともに、警察と連携による情報共有を通して、被害を防止できるよう取り組みます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 相続あんしん館相談件数	2,722 件	4,922 件	4,100 件
うち お客さまとの直接相談	1,525 件	3,053 件	2,381 件
うち 営業店を介した相談	1,197 件	1,869 件	1,719 件
② 専門家紹介件数	512 件	464 件	415 件
③ 相続手続き件数	4,711 件	4,731 件	4,990 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、相続・遺言・贈与などのライフエンディングに関する課題解決のための専門窓口「相続あんしん館」を9拠点で展開しており、専門のスタッフが士業等の専門家と一緒にお客さまの疑問や不安にお応えしています。また、これまで一部の店舗のみの取扱いであった信託商品「相続信託」「暦年信託」の取扱いを2019年8月に全店舗に拡大し、サポート体制の充実を図りました。

2019年度の相談件数は、前期比822件減少の4,100件となりました。相続基礎知識研修や専門家相談への同席等により営業店職員がスキルアップしていることを受け、営業店においても適切なご案内が可能になっていることが主な要因であると考えています。

税理士や司法書士、弁護士などの専門家の紹介件数は前期比49件減少の415件となりました。相続手続き件数は、前期比259件増加の4,990件となりました。

今後もセカンドライフ世代のお客さまの課題解決への取組み、ライフエンディングに関する情報提供・相談体制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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 自治体との連携協定締結数	12 先	12 先	12 先
うち 新規締結数	1 先	0 先	0 先
② 大学等との連携協定締結数	8 先	9 先	10 先
うち 新規締結数	0 先	1 先	1 先

《評価》

たましんでは、産業振興及び地域の活性化を目的に、自治体と連携しています。2019年度末における自治体との連携協定締結数は12先となっています。また、大学などの教育機関と連携してお互いの強みを活かし、中小・小規模事業者の課題解決に取り組んでいます。2019年11月には、日本工学院八王子専門学校と「産学連携の推進に関する連携協定」を締結し、2019年度末における大学等との連携協定締結数は10先となっています。

今後も、地域連携の促進による広域的な課題解決に向けた連携協定の締結を進めるとともに、その後の施策の充実に向けて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・研究機関^{*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 国立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、東京都立大学、東京経済大学、工学院大学、大学共同利用機関法人 人間文化研究機構国文学研究資料館、日本工学院八王子専門学校（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》

	2017年度	2018年度	2019年度
自治体等からの業務受託件数	28 件	21 件	39 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、市内の産業振興及び地域経済の活性化を目的に、自治体等からさまざまな業務を受託しています。

2019年度は創業支援業務や事業承継支援業務、公金収納業務、商品券換金業務等のほか、地域の課題把握・解決に向けた調査・分析等の事業を計39件受託しました。

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等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》

	2017年度	2018年度	2019年度
協議会等への委員・講師派遣件数	546 件	654 件	719 件
うち 営業店で対応した件数	414 件	515 件	601 件
うち 本部で対応した件数	132 件	139 件	118 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価値創造事業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。2019年度は、営業店及び本部で719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 相談会における相談件数

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における相談件数を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
相談会における相談件数	257 件	271 件	281 件
うち Winセンター、Winプラザ開催	80 件	85 件	96 件
うち すまいるプラザ開催	126 件	142 件	154 件
うち お客さま相談センター開催	51 件	44 件	31 件

《評価》

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

2019年度の相談会における相談件数は、前期比10件増加の281件となりました。すまいるプラザやWinセンター、Winプラザにおけるセミナーへの相談件数が増加したことが主な要因です。お客さま相談センターにおいては、若干減少していますが、引き続きお客さまに身近な相談会を開催していきます。

今後も、お客さまの多種・多様な課題を解決する手法として、積極的に相談機会を提供していきます。

《定義》

お客さま向けの相談会における相談件数（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、事業承継相談会における相談件数
- すまいるプラザで開催する相談会における相談件数*
* 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、税務相談会における相談件数*
* 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》

		2017年度	2018年度	2019年度	
① 新卒職員採用数		105 人	100 人	73 人	
	コース別	総合職	73 人	70 人	59 人
		事務職	32 人	30 人	14 人
	男女別	男性	45 人	46 人	34 人
女性		60 人	54 人	39 人	
② 特別嘱託・パートタイム職員採用数		38 人	26 人	25 人	
	男女別	男性	5 人	1 人	4 人
		女性	33 人	25 人	21 人
③ インターンシップ受入数		57 人	55 人	60 人	
	男女別	男性	24 人	23 人	21 人
		女性	33 人	32 人	39 人

《評価》

2019年度における新卒採用数は、73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、主に多摩地域の大学の学生60人を受け入れました。その他に、2019年12月と2020年2月に1dayインターンシップを実施しました。

今後も、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、共感して地域のお客さまの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・パートタイム職員新規採用数*¹

③ インターンシップ*²受入数（男女別）

*¹ パートタイム職員から特別嘱託職員への登用、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サポート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回数、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、研修の実施回数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 研修実施回数	61 回	52 回	65 回
② 研修参加者数	1,985 人	3,403 人	3,667 人
③ 資格取得者数	315 人	311 人	310 人
うち 新規取得者数	13 人	5 人	14 人

《定義》

- ① 事業所の課題解決に関連する研修の実施回数
 - 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サポート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。

2019年度は、事業所の課題解決に関連する研修を65回実施、3,667人の職員が参加しました。新課題解決体制に移行したことに伴い、各担当別の研修が増加しています。また、資格取得については、日商簿記2級を中心に新規取得者が14人となりました。

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回数、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、研修の実施回数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 研修実施回数	72 回	81 回	100 回
② 研修参加者数	2,291 人	3,218 人	3,542 人
③ 資格取得者数	2,141 人	2,178 人	2,224 人
うち 新規取得者数	131 人	116 人	117 人

《定義》

- ① 個人の課題解決に関連する研修の実施回数
 - 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サポート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。

2019年度は、個人の課題解決に関連する研修を100回実施、3,542人の職員が参加しました。信託商品の取扱い可能店舗を全店舗に拡充したことに伴う研修の実施等により、研修参加者数が増加しました。また、資格取得については、資格取得者数が2,224人と前期比46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117人となりました。

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いきます。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 管理職の人数	371 人	367 人	367 人
② 女性管理職の人数	13 人	13 人	12 人
③ 女性管理職の割合	3.50%	3.54%	3.26%

《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。

2019年度における女性管理職は12人であり、管理職職員に占める割合は3.26%となっています。

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策、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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 経営理念への共感度	82.4%	84.8%	—
② 職員満足度	55.7%	56.2%	—

《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。（2017年度、2018年度）

※ 2019年度は職場風土に関する新しい計画の立案にあたり、意識調査は未実施。

《評価》

2019年度は、職場風土に関する新しい計画の立案にあたり対象となる意識調査を未実施のため指標の集計が行われていません。

2020年度については、働きがいのある職場環境の醸成を目的に、より職員の意見を反映しやすい意識調査を検討していきます。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
メインバンクシェア率	22.97%	22.98%	23.20%

《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。
- ※ 2017年度は第10回（2017年11月末）、2018年度は第11回（2018年11月末）、2019年度は第12回（2019年10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23.20%となりました。これは11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、多摩地域のメインバンクとして一番にご相談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活動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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 預金積金残高	2兆7,027億円	2兆7,407億円	2兆8,028億円
（前期比増減率）	（ 2.2% ）	（ 1.4% ）	（ 2.2% ）
② 貸出金残高	1兆0,330億円	1兆0,720億円	1兆0,904億円
（前期比増減率）	（ 1.9% ）	（ 3.7% ）	（ 1.7% ）

《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。
- ※ 前期比増減率は百万円単位で算出する。

《評価》

2019年度における預金積金残高は2兆8,028億円と前期末比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、お客さまの大切なご預金を原資に、地域の発展に尽くしていきます。

貸出金残高は1兆0,904億円と前期末比1.7%増加しました。今後も、より多くの課題解決活動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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 年金受給者数	192,870 人	192,476 人	191,020 人
② シニア層に占める割合	18.52%	18.26%	17.93%
③ 多摩地域のシニア層	1,041.3 千人	1,053.8 千人	1,065.0 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》

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、2020年2月における年金振込実績で191,020人となり、前期比1,456人の減少となりました。男性の厚生年金支給開始年齢が引き上げられたことにより、年金を受け取るための手続き件数が減少したことが主な要因です。

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に取り組んでいきます。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 店舗	83 店舗	83 店舗	82 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	28 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	58 カ所	59 カ所	60 カ所
④ その他の施設	5 カ所	4 カ所	4 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）*

* 2019年1月営業終了

※ 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、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。

2019年度末における店舗は、2020年3月末日に武蔵境南口支店西出張所の営業が終了したことに伴い、82店舗となりました。

また、店外ATMコーナーは、2020年3月中旬に国分寺駅北口出張所を開設したことにより、60カ所となりました。



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》

	2017年度	2018年度	2019年度
貸出金利回り	1.87%	1.80%	1.74%
(前期比増減)	▲ 0.07 pt	▲ 0.07 pt	▲ 0.06 pt

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2019年度における貸出金利回りは1.74%と前期比0.06ポイント低下しています。低下の主な要因は、超低金利環境の継続による影響などです。

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、質の高い課題解決活動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」「当期純利益」を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 業務純益	38.4 億円	36.2 億円	47.7 億円
(前期比増減率)	(▲4.4%)	(▲5.5%)	(31.5%)
② コア業務純益	47.0 億円	56.4 億円	59.1 億円
(前期比増減率)	(9.7%)	(19.8%)	(4.8%)
③ 経常利益	37.0 億円	34.2 億円	21.2 億円
(前期比増減率)	(▲9.5%)	(▲7.6%)	(▲37.9%)
④ 当期純利益	26.0 億円	23.3 億円	14.1 億円
(前期比増減率)	(▲10.0%)	(▲10.5%)	(▲39.4%)

《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

*コア業務純益は、「業務純益 + 一般貸倒引当金繰入額 - 国債等債券損益」で算出する。

③ 経常利益及び前期比増減率

④ 当期純利益及び前期比増減率

※ 前期比増減率は百万円単位で算出する。

《評価》

2019年度における業務純益は、低金利環境の継続により貸出金利息が減少したものの、安定したポートフォリオを構築するための運用資産の組み換えに伴い国債等債券売却益を計上したことなどから、前期比11.4億円増加の47.7億円となりました。コア業務純益は、前期比2.7億円増加の59.1億円となりました。また、経常利益は、将来を見据えた引当方法への変更等による臨時費用（個別貸倒引当金繰入額）の増加などにより、前期比12.9億円減少の21.2億円となりました。当期純利益は、前期比9.1億円減少の14.1億円となりました。

たましが掲げる長期ビジョンである「持続的に地域の課題解決インフラになる」ためには、安定的な財務基盤の確立が不可欠になります。得られた収益を地域貢献に向けて再配分し、多摩地域の持続的な繁栄・発展とくらしの安定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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① お客様の声	2,831 件	2,828 件	2,822 件
② お客様の声をもとにした改善	12 件	29 件	22 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が地域の皆さまから日々いただく「お客様の声」こそが活動指針です。

2019年度における「お客様の声」の登録件数は2,822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。

お客様相談センターではすべてのお客様の声に対して真摯に対応しています。また、ATMの荷物置き台を車椅子利用のお客様にも利用しやすい「スライド式置き台」へ入替える等、具体的な設備改善に至った事例は22件となりました。

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一次確認の適正率」を捉えています。

《算出結果》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 融資相談受付時の 反社チェック一次確認の適正率	99.99%	99.98%	99.98%
② 預金取引時の 反社チェック一次確認の適正率	99.76%	99.84%	100.00%

《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、たましんの規程要領に沿った対応を遵守しています。左記に記載した確認のほか、融資相談受付から融資実行までの間に2度の確認を行うこと、預金取引時は口座開設の翌日に再確認を行うことにより、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》

	2014調査	2016調査
① 事業所数	153,895 先	147,748 先
(前回調査比増減率)	(2.9%)	(▲4.0%)
② 事業所従業員数	1,712.0 千人	1,693.1 千人
(前回調査比増減率)	(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、平成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。
- ※ ①②は、最新の調査結果が公表され次第更新する。
- ※ 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。

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、平成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。
- ※ ①②は、最新の調査結果が公表され次第更新する。
- ※ 算出の根拠となる経済センサスの調査期間が異なる
 （調査基準年2012-2014：29ヵ月／2014-2016：23ヵ月）ことも、
 新設事業所数・廃業事業所数の増減に影響している。
 なお、開業率・廃業率は年ベースに換算されているため、影響はない。

《評価》

創業が活発になり事業所数が増加することで、人口増加のほか、地域の魅力や街の活性化にもつながります。また、社会環境やお客さまのニーズが変化中、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、多摩地域の活性化に寄与できるよう、創業支援や事業承継など、事業所のライフサイクルに沿ったお客さまの課題解決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》

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
域内総生産額(GRP)の成長率	0.6%	0.1%	1.1%

《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「都民経済計算速報・見込 平成30年度速報・令和元年度見込」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。
- ※ 過去公表値と基準が変更されたため、過去に遡って数値を変更している。

《評価》

多摩地域の域内総生産額(GRP)は、東京都全体のGRP106兆円のうち約11%を占めています。多摩地域のGRPは、低成長が続いており、地域経済の活性化が求められます。なお、2018-2019年の成長率については、見込値のため消費税率引き上げの影響が算入されておらず、実際の成長率は低下することが見込まれます。

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》

	2018.6	2018.9	2018.12	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
① 中規模企業の業況判断DI	16	14	18	16	12	11	10	10
② 小規模企業の業況判断DI	▲ 2	0	2	2	▲ 2	▲ 8	▲ 9	▲ 10

《評価》

多摩地域の景況感は、これまで緩やかな改善を続けてきましたが、米中貿易摩擦や消費税率引上げ等の影響により、2019年以降景況感は悪化しています。また、今後は新型コロナウイルスの感染拡大が地域経済に甚大な影響を及ぼすことが見込まれており、景況感の急速な落ち込みが懸念されます。

《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、
企業種の直近2年間のデータをそのまま用いる。

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》

	2017年度	2018年度	2019年度
① 人口	4,214.7 千人	4,228.4 千人	4,238.9 千人
うち 年少	524.7 千人	522.6 千人	518.4 千人
うち 生産年齢	2,648.6 千人	2,651.8 千人	2,655.6 千人
うち 老年	1,041.3 千人	1,053.8 千人	1,065.0 千人
② 人口増減率	0.3%	0.3%	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マイナスとなる中、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いましたが、流入人口の増加が予想を上回っており、人口のピークは後ろ倒しになる見込みです。

また、年齢3区分別人口で見ると、年少人口が前年比▲0.8%、老年人口が前年比+1.1%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も積極的に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」で記載しています。
- 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」
- 2019年度版 -

多摩信用金庫

〒190-8681
東京都立川市緑町3番地の4

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：https://www.tamashin.jp

発行：2020年7月10日