

5. 地域密着型金融推進計画(一覧表)

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
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			
融資審査態勢の強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業・新事業支援のため、関係3部(経営支援部・審査部・営業統括部)による「支援情報会議」を開催する。</li> <li>目利き能力向上のため、引き続き外部研修会へ行員を派遣するとともに、行内研修会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営支援部・審査部・営業統括部による支援情報会議を、情報交換会形式で開始する。</li> <li>その後、支援情報会議を創業・新規事業を計画している開拓先の抽出、案件の予備審査へと発展させる。</li> <li>外部セミナー受講者を講師とする本部集合研修(支店役席・担当者)を実施する。</li> <li>医療・介護審査能力のレベルアップのため、外部講師による支店の役席・担当者対象の研修会を実施する。</li> <li>営業店行員(主査以下行員)に対する審査トレーナーを実施(3日・10名)する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業・新事業支援の強化のため、本部関連3部(経営支援部・営業統括部・審査部)による「支援情報会議」を17年10月より開始することを決定し、計2回開催した。</li> <li>医療・介護の審査能力のレベルアップに向け、外部講師による「目利き(医療・介護)研修会」を実施した。(累計3回参加者140名)</li> <li>案件審査能力のレベルアップを図るため、営業店担当者を対象に審査トレーナーを実施した。(累計2回参加者27名)</li> <li>第二地方銀行協会主催研修会派遣者を講師とする「ランクアップ」研修会を実施した。(累計4回参加者222名)</li> <li>創業・新事業支援強化の一環として、鹿沼商工会議所ほか3金融機関と連携し、「鹿沼ビジネスチャレンジ事業」を立ち上げ、2か月間、融資希望先を募ったが、実績はなかった。</li> </ul>
産学官の更なる連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるベンチャー企業の育成ならびに中小企業の技術開発および新事業の展開を支援するため、(財)茨城県中小企業振興公社等との連携強化を図り、起業家に対しバックアップできる体制の構築を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)茨城県中小企業振興公社との連携強化による創業・新事業支援および知的財産権・技術の評価に関する情報等の収集を行い、営業店に提供するとともに、案件審査の一助とする。</li> <li>産業クラスターサポート金融会議等からの情報収集を行う。</li> <li>取引先等のニーズに対し、中小企業支援センター等の相談機能を活用する。</li> <li>経営コンサルティング業者等との連携を強化し、各種情報収集を行う。</li> <li>中小企業新事業活動促進法の創業等に関する支援策について、営業店への周知を図る。</li> <li>営業店行員を対象とする研修会において、創業等に関する支援策活用の指導を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>茨城県中小企業経営革新支援協議会に出席し、中小企業新事業活動促進法に関する情報や経営革新支援状況に関する情報を収集した。(2回)</li> <li>上記協議会地方部会に出席し、経営革新支援状況に関する情報を収集した。(3回)</li> <li>中小企業新事業活動促進法の支援策、中小企業支援センター「ベンチャープラザ」の支援機能について、小冊子・リーフレット等を活用するよう営業店に対し周知した。</li> <li>融資副長対象のランクアップ研修会において創業・新事業支援にかかる中小企業支援センター「ベンチャープラザ」の支援機能を紹介した。</li> <li>いばらきベンチャーマーケットに出席し、県内中小企業の新製品・新技術等の情報を収集した。(2回)</li> <li>(財)茨城県中小企業振興公社との「茨城県内中小企業に対する支援協力に関する基本協定」に伴う連絡会議に出席し、支援策についての意見交換を行った。</li> <li>東京ビックサイトで開催された茨城県主催の「いばらき産業大県フェア」に協賛として参加した。「ものづくりと知の集積」をテーマに193社が出展。うち当行取引先32社が参加し、販路拡大やパートナーづくりの場として活用した。</li> <li>「ものづくり」地域フォーラムin茨城に出席し、中小ものづくり高度化法に関する情報を収集した。</li> <li>筑波大学研究機関の研究シーズとのマッチングを希望する茨城県内の中小企業へ、筑波大学産学リエゾン共同研究センターを紹介した。</li> </ul>
地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるベンチャー企業の動向、ニーズを把握し、政府系金融機関との協調融資、業務連携の強化を図る。</li> <li>ベンチャーファンドおよび各種支援策、制度融資の営業店への周知により活用を促す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業金融公庫、商工組合中央金庫からの情報収集によるベンチャー企業の動向、ニーズ把握により、協調融資等に結び付ける。</li> <li>ベンチャーファンド、各種支援策および制度融資を営業店へ周知(事例を含む)し活用促進を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商工組合中央金庫との協調融資(倉庫業を営む企業に対する土地購入・倉庫建設資金で総額382百万円)の一部を実行した。</li> <li>いばらきベンチャー企業育成ファンドのアドバイザリ・ボードに出席し、ベンチャー企業の動向について情報収集した。(6回)</li> <li>融資副長対象のランクアップ研修会において、ベンチャーファンドおよび制度融資等についての説明を行った。</li> <li>営業店で保有する創業・新規事業関連の情報41件を本部に集約した。</li> <li>いばらきベンチャー企業育成ファンドの組合員集会に出席し、ベンチャー企業の動向について情報収集した。</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p> <p>取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p>	<p>・ビジネス情報リニューアル期間を設定し、取引先に潜在するビジネス情報を収集する。 ・ビジネスマッチング業務を強化し、全国展開や有料化を展望する。 ・中小企業支援センターや経営コンサルティング業者等の活用により、取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化を図る。 ・取引先への経営改善支援、経営情報サービスを継続する。</p> <p>目標:ビジネス情報新規登録件数400件(19年3月まで) 目標:ビジネスマッチング成約件数45件(19年3月まで)</p>	<p>・ビジネスマッチング情報を提供する体制を、取扱規定等を整備し、強化する。 ・第二地銀協ビジネス情報交換制度(B-net)の活用による全国的なビジネスマッチング情報交換を検討する。 ・有料扱いビジネスマッチングへの取組みを行う。 ・中小企業支援センターや経営コンサルティング業者等の専門家の支援を必要とする先を抽出し、相談機能等を活用する。 ・経営計画作成ソフト「MAP」の活用により、経営改善支援先を優先とした経営計画作成支援を行う。 ・「経営ソフトリサーチ」の経営情報サービス(ビジネスレポート等)の取引先への提供を継続する。</p>	<p>・取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化の観点から、取引先の新技術・新サービスなどを対象に紹介・斡旋する方式のビジネスマッチングについて、17年9月にビジネスマッチング取扱要領を制定した。さらに、依頼主から手数料を徴収する有料扱いのマッチングサービスも加えて、「いばぎんビジネスマッチングサービス」として、17年10月より取扱いを開始した。 ・ビジネスマッチング情報新規登録実績は17年度が117件、18年度が94件で累計211件の実績があった。 ・ビジネスマッチングの成約実績は17年度が4件、18年度が102件で累計106件の実績があった。 ・ビジネスマッチングについて、依頼主が対象地域について広域を望む場合は、「第二地銀協加盟行ビジネス情報交換制度(B-net)」を利用し対応することとし、情報発信分として17年度に4件、18年度に1件利用した。 ・取引先への支援強化の観点から、商工会議所・商工会と提携し、会員向けに「ビジネスローン」の金利優遇制度を開始した。(合計15ヶ所) ・第二地方銀行協会主催の「情報交換担当者会議」に出席し情報交換を行った。(2回) ・M&amp;A業務に関する規程、マニュアルを制定するなど態勢整備を行い、取扱いを開始した。 ・経営情報サービス提供のツールである経営情報FAXサービスで17年度、1,326件、18年度、1,063件の累計2,389件の情報を取得し、取引先等に提供した。</p> <p>・相談機能のレベルアップ、ビジネスマッチング支援強化のための会員制総合経営支援サービスである「いばぎんふれい倶楽部」を発足させた。会員からの20件の相談に対し、専門家からの33件の回答を提示した。 ・「いばぎんビジネス交流会」を水戸で開催した。65企業、107人が参加し、商談件数は115件に上った。</p>
<p>要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化</p>	<p>・創業支援から再生支援まで取引先に対する総合的支援に取り組む経営支援部を設置し、支援体制を強化する。 ・不良債権の新規発生防止については、審査部貸出審査グループが経営支援部経営支援グループおよび営業店と連携して、取引先の状況を常時把握することにより不良債権の新規発生防止を図る。</p> <p>目標:支援先数300先(19年3月まで) 目標:ランクアップ先数55先(19年3月まで)</p>	<p>・営業統括部経営支援グループと審査部貸出審査グループの重点管理先担当を統合して経営支援部経営支援グループを設置する。経営支援部には審査部と同様に案件の裁決権限を付与する。 ・融資渉外一人一先担当制、外部人材の招聘や体制強化等を検討する。 ・要注意先債権等の健全債権化については、経営支援部経営支援グループが取引先に対し、財務内容や経営の改善に向けた指導や経営改善計画の策定支援を行いながら、経営改善計画の進捗状況のチェックを行うことにより、債務者区分のランクアップ等を図る。 ・不良債権の新規発生防止については、審査部貸出審査グループが経営支援部経営支援グループおよび営業店との情報交換を密に行い、その防止に努める。特に、営業店での初期対応が重要であり、延滞発生、財務内容悪化(格付の低下)等の状態が見られた段階で、営業店と本部とが連携し、問題点の分析を行い、問題に対する早期対応を図る。</p>	<p>・営業統括部経営支援グループと審査部貸出審査グループの重点管理先担当を統合し、経営支援部経営支援グループを新設した。その後、経営支援部への事業支援グループの新設、人員増により支援体制を強化した。 ・実効性のある経営支援を実施するため、「経営支援規程」、「支援業務要領」を制定し、支援業務の手順等を明確化した。 ・支援先(17年度上期141先、17年度下期282先、18年度上期318先、18年度下期296先)を選定し、経営改善支援に取組み、支援先のうち17年度上期には19先、17年度下期には24先、18年度上期には17先、18年度下期には17先の債務者について債務者区分の良化が図られた。 ・17年4月から19年3月末までの通算実績では、支援先は361先となり、49先の債務者について債務者区分の良化が図られた。 ・融資渉外担当者1人につき、経営支援先1先を担当する融資渉外一人一先担当制を開始した。 ・健全債権化等に向けた取組みの強化を企図し、あおぞら銀行とアドバイザー契約を締結し、それに基づき人材を招聘した。</p>
<p>健全債権化等の強化に関する実績の公表等</p>	<p>・健全債権化等の強化に関する実績の公表を行う。 ・公表内容を拡充する。</p>	<p>・健全債権化等の強化に関する実績の公表を半期毎に行う。 ・決算発表時にニュースリリースを行い、ホームページに掲載する。 ・公表内容の拡充を検討し、公表する。</p>	<p>・半期ごとに健全債権化等の強化に関する実績についてニュースリリースを行い、ホームページに掲載した。 ・19年3月、事業再生ファンドを組成することを新聞に公表し、ホームページに掲載する手続きをした。</p>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
<p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み 事業再生に向けた積極的取組み</p>	<p>・事業再生に関しては、再建計画の内容、事業の経済社会的有用性および今後の発展の可能性、地域経済への寄与等を十分検討したうえで、個別案件毎に取組む。</p>	<p>・適切な再建計画を前提としたプリパッケージ型事業再生、私的整理ガイドラインの活用等により事業再生が見込まれる先については、取引先のモラルハザードに留意しながら取り組む。 ・再生ファンド、DES、DDS、整理回収機構の再生機能の活用については個別案件ごとに検討する。 ・事業再生取組みにあたり、他行との調整が必要なケースや、専門家の協力が必要なケースについては、中小企業再生支援協議会を活用する。 ・第二地銀協等の研修会に本部・営業店行員を派遣し、事業再生に関する専門的知識を習得させる。 ・第二地銀協等で構築予定の人材プールを調査し、外部人材の活用について検討する。 ・DIPファイナンスやエグジット・ファイナンスについても個別案件ごとに検討する。</p>	<p>・再生案件の取組みにおいて、DES、DDS等の活用実績はなかった。 ・第二地銀行協会が構築した「研修講師等紹介制度」や、金融庁と民間金融団体連携による「人材ネットワーク」の活用には至らなかった。 ・第二地銀行協会主催の「経営支援能力強化研修」に、経営支援部行員を累計5名派遣し、更に上級研修会に位置づけられている「再生支援能力強化研修」に1名派遣し、専門的知識を習得させた。 ・あおぞら銀行とアドバイザリー契約を締結し、それに基づき人材を招聘し、再生スキームの一環として、事業再生ファンド組成に関する調査研究を開始し、再生可能性のある対象先10先について事業再生ファンドを組成した。 ・計画期間中において、他行協調分も含め、茨城県中小企業再生支援協議会への持込案件は6件、うち再生計画認定件数は4件であった。(株)整理回収機構への持込案件は2件、再生計画認定は、期間前からの継続案件を加え2件となった。</p>
<p>再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進</p>	<p>・レピュテーションリスク等を排除できる事例等については公表を検討する。</p>	<p>・経営改善・再生支援事例の公表に関しては、当行ホームページでの公表等を検討する。</p>	<p>・経営改善・再生支援事例の公表は実施しなかった。</p>
<p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p>	<p>・既存の商品の貸出先について、貸出後の業況の推移、デフォルト等の調査を行い、取扱い条件をメンテナンスしながら、主体的に取り組む。 ・保証協会との提携商品や行内格付を活用した商品を開発する。 ・信用格付に基づく自行デフォルトデータの蓄積を進め、分析・活用を図る。</p>	<p>・既存の商品は、格付別に金利を設定しているが、スコアリング等を加味し、債務者毎に金利を設定する。(17年下期) ・個人事業主向けの申告書の内容を重視した無担保ローンを開発する。(18年上期) ・企業の将来性、技術力を評価した商品について検討する。</p>	<p>・「当貸プライム」(茨城県信用保証協会提携商品)、「無担保当貸5000」(栃木県信用保証協会提携商品)を導入した。 ・行内格付を活用した無担保商品として、以下の6商品を取扱っている。( )内は19年3月末残高 スーパー180(770件、7,759百万円) パワフルサポート(632件、1,845百万円) 元気宣言100(620件、9,409百万円) イマージ(47件、1,835百万円) 当貸プライム(147件、3,884百万円) 無担保当貸5000(8件、207百万円) はスコアリング併用、～ は「茨城県信用保証協会」、は「栃木県信用保証協会」との提携商品 ・財務内容を重視した上記6商品の合計残高は249億円となった。 ・17年度下期から予定していた既存商品における債務者毎(法人)の金利設定については、スコアリング商品(パワフルサポート)の利用先デフォルト率等の分析および商品内容の見直しが十分できず、債務者毎(法人)の金利設定に至っていない。 ・個人事業主の無担保ローンについては、スコアリングにおいて、精緻化が図れていないため商品化が進捗していない。</p>
<p>中小企業の資金調達手法の多様化等</p>	<p>・中小企業の資金調達手法の多様化に対応し、知的財産担保権融資、動産・不動産担保権融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO、資産担保証券等について、調査研究する。 ・取引のある地域税理士等と連携しながら、財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対しての商品開発を検討する。 ・売掛債権担保融資、シンジケートローン、私募債等については、お客さまのニーズにより対応していく。</p>	<p>・知的財産担保権融資、動産・不動産担保権融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO、資産担保証券等に関するセミナーへの参加、取組み情報の収集等を行う。 ・主力取引の税理士を主体に情報を収集し、スピード審査の商品や当座貸越商品等を検討する。</p>	<p>・審査部審査役1名と営業統括部主任調査役1名が、第二地銀協主催のセミナー「不動産/ノンリコースローンの仕組みと経済性分析」に参加し研究した。 ・お客さまの資金ニーズに応えるべく、(株)三菱東京UFJ銀行とともに7億円のシンジケートローンを1件組成した。 ・お客さまの資金ニーズに応えるべく、売掛債権担保融資に取組み、19年3月末の残高は317件、2,622百万円となった。 ・システム業者から、ABL(企業の事業そのものに着目し、事業に基づく様々な資産の価値を見極めて行う貸出)管理システムの提案を受け、当行での取扱いの可否を検討中である。 ・リース会社と「機械担保融資保証制度」の提携による商品化を検討した。 ・中小企業金融公庫とCLOの提携による商品化を検討し、「中小企業金融公庫提携CLO融資」を販売したが実績はなかった。</p>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 顧客への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>融資説明義務に関する規定を周知し、説明態勢を徹底する。</li> <li>実態を検証するため、監査部監査を実施する。</li> <li>毎月の監査部・事務部・審査部との協議会(三部協議会)において、営業店の説明実施状況について、監査部の臨店時の結果を踏まえ、問題点を抽出し、営業店指導やマニュアル改正を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通達、研修会等で規定の遵守を徹底する。</li> <li>監査部監査においては、顧客への説明態勢を17年度の監査重点項目として位置付け、29のポイントを設けてチェックする。これらのポイントは、プロセス・チェック監査評点に反映する。</li> <li>監査部報告の内容を踏まえ、再発防止策の検討および営業店への指導強化を図るとともに、事例によっては臨店の実施も検討する。また、必要に応じ、規程の見直しを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「融資取引の顧客に対する説明義務について」をテーマとした店内研修会を実施し、説明義務について周知した。</li> <li>その後、融資渉外(中級)研修会において、説明義務態勢に係る事務規定の理解度テスト等を行い、説明義務、説明責任に関する知識の再徹底を図った。</li> <li>顧客への説明義務態勢に関して、事務取扱規定を一部改正し、謝絶折衝を行う者の明確化を図った。</li> <li>監査部監査においては、顧客への説明義務の取組状況を17、18年度の重点監査項目として位置付け、43のチェック項目について監査を実施し、注意を喚起した。</li> <li>顧客への説明義務の取組状況において特に指摘の多い項目については、法令等遵守態勢の統括部署である総合企画部法務グループを加えて協議を行い、問題の是正対策が早期に機能する体制とした。</li> <li>融資副長実務研修会において、直近の苦情事例を考察し、顧客説明対応について「どの部分に問題があったか」、また、「どう対応すべきだったか」の検証し、説明義務に関する知識の再徹底および苦情の再発防止を中心に周知徹底を図った。</li> </ul>
相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情受付窓口である営業統括部「お客さま相談窓口」、営業店に対応を指示する審査部、コンプライアンスの統括部署である総合企画部法務グループの連携を強め、顧客利便性の観点、顧客保護の観点から苦情対応をさらに改善していく。</li> <li>営業店に対する教育・指導により苦情対応および未然防止の徹底を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業統括部「お客さま相談窓口」で、受付後の苦情に対する進捗管理、結果管理を行う。</li> <li>コンプライアンス小委員会を開催し、事例に対する分析、対策の要否を検討し、今後の改善策に活用する。</li> <li>前月受付分の苦情の還元、事故・苦情事例に基づいた部店内研修会を継続することにより、営業店の苦情に対する意識を啓蒙する。</li> <li>本部集合研修会で、苦情の原因分析をもとに、苦情の未然防止策の徹底、苦情対応の改善を図る。</li> <li>コンプライアンス臨店指導により、実態確認、指導を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業統括部「お客さま相談窓口」は、苦情受付後の当該部店の苦情対応の進捗や結果を管理し、対応を指示した。</li> <li>苦情の分類方法の見直しを行い、業務別・原因別とした。また、苦情管理表に原因・対応策の欄を設け、対応策等の策定まで管理できるようにした。</li> <li>17年10月より毎月、苦情相談窓口である営業統括部「お客さま相談窓口」と総合企画部法務グループが苦情内容について対応策を協議し、必要に応じて関連部署に対して対応等の指示を行った。</li> <li>事故・苦情事例に基づく部店内研修会を実施した。(計9回)</li> <li>苦情内容の営業店への還元を実施した。(計9回)</li> <li>本部集合研修会において、苦情事例を紹介し、意識喚起を行った。(計26回)</li> <li>コンプライアンス臨店指導を平成17年度35店舗、18年度49店舗で実施した。</li> <li>17年9月にコンプライアンス委員会の下部組織として、実務者レベルで構成するコンプライアンス小委員会を設置し、4回開催した。</li> <li>苦情受付総件数は17年度上期101件、17年度下期108件、18年度上期94件、18年度下期98件だった。</li> </ul>
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域密着型金融を推進していくため、企業の将来性、技術力を的確に判断できる(「目利き」能力)、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成の取組みを、関連部署と連携しながら図っていく。</li> <li>2年間で、第二地方銀行協会の企業支援関連研修会に10名を派遣する。</li> <li>派遣者を講師とする本部研修を実施し、250名を受講させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による「目利き能力強化研修」、「経営支援能力強化研修」、「再生支援能力強化研修」へ派遣する。</li> <li>派遣者を講師とする本部集合研修を実施する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。(外部講師)</li> <li>通信講座を斡旋する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療・介護の審査能力のレベルアップに向け、外部講師による「目利き(医療・介護)研修会」を実施した。(累計3回参加者140名)</li> <li>企業審査実務研修会を実施した。(累計4回参加者75名)</li> <li>第二地方銀行協会主催の「経営支援能力強化研修」、「目利き能力強化研修」、「再生支援能力強化研修」といった企業支援関連研修会(6回)に経営支援部、審査部行員を合計9名派遣した。</li> <li>第二地方銀行協会主催研修会派遣者を講師とする「ランクアップ」研修会を実施した。(累計4回参加者222名)</li> <li>通信講座の斡旋により、創業・新事業支援コース、経営改善支援コース等の事業再生・中小企業金融の円滑化に関連した通信講座を17、18年度で計90名が受講した。</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
2. 経営力の強化			
(1) リスク管理態勢の充実			
リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バーゼル の導入に備え、自己資本比率算出方法の精緻化、リスク管理の高度化、情報開示等について、調査・研究を進める。</li> <li>・リスク管理の高度化に向け、現在計測している計数の精度向上を図り、リスク量をコントロールするための諸施策について検討していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バーゼル の導入に備え、標準的手法において求められる水準について、調査・研究を進める。</li> <li>・市場リスクに関しては、リスク計測手法の見直し、さらに仕組債のリスク量算出方法などについて検討を行い、計測データの精度向上をめざす。</li> <li>・信用リスクについては、債務者データ抽出方法や個人事業主の格付の改善策を検討し、精度向上に努める。</li> <li>・与信集中リスクの算出方法を確定し、リスク量をコントロールするための諸施策を検討する。</li> <li>・自行デフォルトデータの蓄積を進める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18年6月、総合企画部リスク管理グループに専担者2名(従前は兼務者2名)を配置し体制を強化した。</li> <li>・新BIS規制対応PTを9回開催し、新BIS規制の対応策を該当部と横断的に話し合った。</li> <li>・信用リスクについては、格付判定手法について信用格付システムの見直しを行い、信用リスク計測手法の精緻化を進める一方、新BIS規制に対応できる信用リスク計測システムを導入した。</li> <li>・市場リスクについては、VaRによる計測を開始し、仕組債、仕組ローン、仕組預金等のデリバティブ商品の金利リスクや為替リスクについても計測に加えた。</li> <li>・18年11月からアウトライヤー基準の試算を開始した。</li> <li>・金利リスク計測システムについても更新中である。</li> <li>・19年1月から、信用リスクの計測方法を変更するとともに、リスクと対比する自己資本額を「Tier」のみに変更した。また、信用リスク計測に使用するPD値について、自行格付によるPD値利用を検討した。</li> <li>・19年2月に「リスク量計測マニュアル」を新設し、信用リスク、市場リスク、事務リスクの計測方法や報告方法を定めた。</li> </ul>
適切な自己査定及び償却・引当の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、自己査定、償却・引当に関するマニュアルの改正を行い、監査部の検証により、適切な自己査定および償却・引当の確保を図る。</li> <li>・担保評価についての事務部の検証範囲を拡大する(新規1億円以上、破綻懸念先1億円以上)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度について、随時基準、規定マニュアルの改正による見直しを図る。</li> <li>・マニュアルの運用の適切性を検証する(自己査定の実績等)の監査部による監査等)。</li> <li>・不動産担保評価について、監査部による検証の強化を図る。</li> <li>・他行との情報交換を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担保不動産の評価結果の検証を強化する観点から、事務部の検証範囲を拡大し、事務取扱規定を一部改正した。</li> <li>・自己査定基準・マニュアル、償却・引当基準・マニュアルの一部改正を適時に実施した。</li> <li>・担保処分の実績値および実績率について監査部が監査した。</li> </ul>
市場リスク管理態勢の検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総体的な市場リスクを把握し、最終的にはVaRによる管理態勢の構築をめざす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・価格変動リスクについては10%下落時のみ算出しているが、株式のベータ値(TOPiXが1変化した場合の変動割合)も算出し、金利リスクと併せて、より精緻な市場リスクを把握する。また、債券および株式のVaRも算出・検証し、VaRによるリスク管理態勢を検討していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・価格変動リスクについて、対TOPiXベータ値を活用することとし、投資の判断材料として活用することとした。</li> <li>・市場リスク量については、債券、株式に加え、仕組預金、仕組ローンについてもVaRをベースにして算出することとした。</li> </ul>
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上			
収益管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・EMSの本部内における運用体制を明文化する。</li> <li>・EMSで算出している業務純益について、行内の各種資料との整合範囲を明らかにし、各種検討のための基礎資料として使用できるようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「EMS運用マニュアル」を定め、本部内における運用を明らかにする。</li> <li>・EMSで実績を計上している役務取引収益、費用、固定人件費、物件費等の精度を高める。</li> <li>・EMSの本支店レート設定の考え方を再検討する。</li> <li>・EMSに本部経費負担金を導入する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・EMS本部入力データ受渡マニュアルを作成し、本部内における運用を明確にした。</li> <li>・17年度上期から予算配賦を開始し、EMS収益予算達成率を営業店の業績評価項目に加えた。</li> <li>・18年上期から、予算細目の配賦は行わず、業務純益だけの予算とし、前年同期比、前期比いずれでもプラスとなれば評価する収益管理手法にした。EMS本部入力データ受渡マニュアルを作成し、本部内における運用を明確にした。</li> </ul>
収益力向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部データに基づく理論金利は現状でも算出可能であるが、自行デフォルトデータに基づくリスクスプレッド(理論金利)の算定を行う。</li> <li>・このリスクスプレッドでの採算性の検証を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用格付制度の精緻化により格付段階毎のデフォルト判定能力高度化を図り、自行デフォルト率に基づく信用リスクに見合った適正な理論金利の制定を検討する。(今回の改正による検証に最低1年必要であり、18年7月以降検討開始)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用格付の登録推進、法人格付の段階毎のデフォルト率検証を行った。</li> <li>・3算定期間分のデータを蓄積した。これに基づく適正金利基準の制定には至っていないものの、適正金利基準策定の前段として、デフォルト率・保全率・期間リスクを勘案した条件緩和判定時に使用する金利テーブル表を作成した。</li> <li>・市場金利動向を勘案し、18年10月、19年3月に短期プライムレートを上げた。</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
<p>(3)ガバナンスの強化 財務内容の適正性の確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務報告全体に重要な影響を及ぼす内部統制について、経営者が適切に評価できる体制整備をする。</li> <li>有価証券報告書等における財務内容の適正性について、経営者が確認を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務諸表等の作成に関して、所管部署、その業務分掌を規定化し、各部署が適切な業務を遂行するよう体制整備を図る。</li> <li>自己査定等リスクが大きな部門やリスクが顕在化する可能性が高い部門を把握したうえで重点的に内部監査の対象とし、適正な「内部統制報告書」の作成をめざす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地銀協主催の「財務報告に係る内部統制の評価及び監査基準に関する説明会」に出席した。</li> <li>あずさ監査法人主催の財務総合フォーラムで「日本版SOXの動向/金融庁基準案」を聴講し、具体的に取組むべき事項を検討した。</li> <li>財務諸表の適正性を確保するために、18年3月期決算以降、以下の対応を行った。</li> <li>有価証券報告書に係る適正性を確保するため、新たに決算報告に係る全ての部店で、決算報告書の正確性や決算作業の適正性について部長自らが確認した旨を記載した「確認書」と決算報告に際しての自己検証「チェックリスト」を作成した。</li> <li>各部店から提出された「確認書」等について、監査部が財務諸表監査マニュアルに従い財務諸表監査を実施。財務諸表作成の正確性等を検証し取締役会において監査報告をした。</li> <li>これを受け、頭取は財務諸表に記載された事項が適正であること、財務諸表作成に係る内部監査が有効であることを確認した旨を記載した「確認書」を作成し、有価証券報告書に添付し関東財務局に提出した。</li> </ul>
<p>(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営陣が、法令等遵守態勢の強化に向けアウンスメントし、率先垂範して取り組んでいく。</li> <li>コンプライアンスを意識した企業風土の醸成を図る。</li> <li>役席の事務知識強化を図る。</li> <li>事務取扱規定違反事例を分析し、必要な対策を講じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不祥事件の未然防止に向け、研修会・臨店指導等を通して、コンプライアンス意識を強化する。</li> <li>内部牽制・相互牽制機能の強化の観点から、問題多い事務処理に関する事務取扱規定を改定する。</li> <li>事務チェックポイント集を作成し、役席への指導の徹底を図る。</li> <li>監査部監査・自店検査・臨店指導を通して実態を検証し、改善策を打出す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(研修会、営業店臨店指導の実施)</li> <li>不祥事件防止をテーマとして、階層別にコンプライアンス研修会を実施した(4階層)。各種本部集合研修会にもコンプライアンス研修会を組み入れ、不祥事件未然防止のための啓蒙を行った(計39回)。また、営業店に対するコンプライアンス臨店指導を17年度35店舗、18年度49店舗で実施した。</li> <li>事故・苦情事例に基づく部店内研修会を実施した。(計9回)</li> <li>(規程の改正、チェックリストの作成等による対応)</li> <li>コンプライアンス規程を改正し、コンプライアンス委員会の開催頻度を3か月に1度から2か月に1度とした。同時にコンプライアンス委員会の下部組織として、実務者レベルで構成するコンプライアンス小委員会を設置し、4回開催した。</li> <li>「臨店チェックシート」を新設し、コンプライアンス臨店指導においては、それに基づいて営業店の内部管理状況を検証し、指導を行った。</li> <li>役席への事務管理の指導徹底を図るため、事務管理チェックポイント集を作成した。</li> <li>公益通報者保護法施行に伴い、コンプライアンス態勢の強化を目的とし「行員通報制度規程」を制定した。</li> <li>「独占禁止法遵守マニュアル」を全面改訂した。</li> <li>「倫理・行動規範」を改正し、「茨城銀行行動憲章」を制定した。</li> <li>法令の改正等に対応するため、「コンプライアンス・マニュアル」を改正した。</li> <li>(その他の施策)</li> <li>「プロセス・チェック監査マニュアル」に基づく監査の実施により、法令等遵守状況の点検強化を図った。</li> <li>不祥事防止に向け、内部牽制強化、事務監査機能強化、および人事管理体制強化のための対応策をスケジュール化し、それに基づいて諸施策を実施した。</li> <li>従業員に対し、「コンプライアンスアンケート」を実施し、不祥事件防止策の検証及び部店内の問題点の把握を行い、改善を図った。(3回)</li> <li>「お客さまCSアンケート」を実施し、不祥事件防止策の実施状況をモニタリングした。(3回)</li> <li>「取引等の適切性確保」について通達を発信し、優越的地位の濫用に留意するよう注意を喚起した。(2回)</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月) 
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態の検証に基づき、規定の整備、見直しを行い、顧客情報の管理方法の見直しと管理の徹底を行う。</li> <li>・漏洩等事案の発生防止に向けた顧客情報管理態勢の充実・強化を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書保存年限・保存管理方法に関する規定の改正を行う。</li> <li>・使用頻度の少ない電算還元資料を削減する。</li> <li>・パソコンからの顧客情報漏洩を防止するため、アクセス管理を強化する。</li> <li>・顧客情報の管理・取扱い状況について、監査部の監査を実施する。</li> <li>・監査結果をもとに、問題点について協議し、改善策を打出す。</li> <li>・本部集合研修会および店内研修会を通して顧客情報管理の徹底を指導する。</li> </ul>	<p>(FAX誤送信への対応策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FAX送信について誤送信発生を防止する観点から、FAX送信時の取扱いを明確化し、その後も事務連絡を発信し、注意を喚起した。</li> <li>・さらに、個人情報取扱要領を一部改正し、FAXの取扱方法について厳正化を図った。</li> </ul> <p>(規程の改正、チェックリスト等の作成による対応策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の利用目的の明示および同意取得時の対応を明確にするため、対応一覧表を作成し、営業店に周知した。</li> <li>・事務取扱規定を一部改正し、文書発送時における発送内容の確認を明確化した。</li> <li>・COMの営業店での保管を1年間とし、それ以前の分については本部で一括管理することとして、個人情報管理強化を図った。</li> <li>・個人情報の取扱状況を検証するため、情報管理・確認チェックシートによる調査を行った。</li> <li>・個人情報取扱要領に関する事務取扱規定を一部改正し、センシティブ情報の取扱いを明確にした。</li> </ul> <p>(研修会、営業店臨店指導等による対応策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本部集合研修会に組み入れたコンプライアンス研修(計28回)や部店内研修会及びコンプライアンス臨店指導において、個人情報の適切な取扱いについて指導した。</li> <li>・個人情報漏洩事案等について、「事故・苦情事例紹介」、「コンプライアンス・ケーススタディ」により注意喚起を行った。</li> </ul> <p>(その他の施策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理態勢に係る一斉点検を実施した。</li> <li>・パソコンのアクセス管理強化のため、行内LANを整備し、行内LANに対しパスワードを設定してアクセス管理を図ることとした。</li> <li>・還元資料の見直しを実施し、21帳票の削減を行った。</li> <li>・監査部は、個人情報保護法への取組状況を17年度、18年度の重点監査項目として位置付け、34のチェック項目について監査を実施し、注意を喚起した。</li> </ul>
5) ITの戦略的活用 ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業店事務の効率化のためのシステム投資を先行する。</li> <li>・将来のCRMシステム等の構築を展望し、各々が分散保有している顧客データの一元管理、チャンネル別の効率的業務運営をめざすための準備をする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業店窓口事務の効率化を進める。</li> <li>・ATMの多機能化を進める。</li> <li>・インターネットサービスを強化する。</li> <li>・各部システム内保存情報の洗い出しを行う。</li> <li>・上記情報をもとに、顧客管理基準を研究・検討する。</li> <li>・情報一元管理の手法を研究する(=CRMシステム構築を展望した準備)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本部各部署で分散所有している顧客情報を調査し、市場資金部において所有している投信関連情報を渉外活動に関するシステムと連携させるための手法の検討を行った。</li> <li>・新たな渉外支援システム導入による上記連携手法を研究した。</li> <li>・顧客データの一元管理、各チャンネルでの情報共有を可能とする次期営業支援システムの導入に向けて具体的に検討中である。</li> <li>・マルチペイメントの19年4月からの開始を予定している。</li> <li>・18年9月、ATM金融犯罪防止対策として 明細票の口座番号欄のマスク印字、暗証番号入力画面の番号配列のシャッフル化を開始した。</li> <li>・ネットワークの更改については、大容量の光回線(広域イーサ)に変更し、19年3月末で9か店に設置した。</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	進捗状況 (17年4月～19年3月)
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			
地域貢献に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、開示している項目は3項目であるが、これを増加させるとともに、より分かり易い情報開示をめざす。</li> <li>現在、開示媒体は、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の2つであるが、更に、ホームページを加える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌の各ページに点在している地域貢献に関する情報について、地域貢献のページを設け集約する。</li> <li>ホームページに地域貢献のページを設ける。</li> <li>他行のホームページ、ディスクロージャー誌等を参考にしながら、より分かり易い情報開示の方法を研究する。</li> <li>お客さま説明会を開催する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行の経営実態に関する理解を深めてもらう目的で「お客さま説明会」を県内4ヶ所、県外1ヶ所で開催し、2年間累計で586名の株主が出席した。</li> <li>ディスクロージャー誌とホームページに「地域貢献の基本方針」を掲載した。</li> <li>18年7月発行のディスクロージャー誌の地域貢献ページに地域振興への貢献、地域の中小企業者への資金供給の状況を開示した。</li> <li>18年12月発行のミニディスクロージャー誌、19年1月発行の中間ディスクロージャー誌において、地域貢献活動に関する情報開示を実施した。</li> </ul>
充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌やホームページの表現をより分かり易い表現に代えたとともに、グラフや図表を取入れ、より見易くする。</li> <li>利用者の目線に立ち、どのようなページ構成等にすれば、より分かり易いディスクロージャー誌やホームページになるか等を研究する。</li> <li>利用者からの苦情、要望に基づき、利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況について情報開示する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いものをホームページにQ&amp;Aのページとして掲載する。</li> <li>利用者からの苦情、要望に基づき、利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。</li> <li>ディスクロージャー誌のページ構成を利用者の目線で考え、より見易いものにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ミニディスクロージャー誌の「地域密着型金融推進計画」の進捗状況に表とグラフを挿入した。</li> <li>17年12月、ホームページに「茨城銀行からのお知らせ」の項目を新設し、従来は、注意を喚起するよう促す項目である「ご注意」の項目の中にあつた「保険募集方針について」等の情報を掲載し、より見易いものにした。</li> <li>18年3月期の決算公告より電子公告とした。</li> <li>18年7月、ミニディスクロージャー誌の表やグラフをより見易くした。</li> <li>18年12月、ホームページにディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌を掲載した。</li> </ul>
(3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査により、顧客セグメント毎の精緻なニーズを把握し、経営方針への反映をめざす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査アンケートの実施手法や結果の分析については、外部機関への委託を含めて研究・検討し実施する。</li> <li>過去のクレーム内容の分析を実施する。</li> <li>ご意見箱の運用方法の見直しを検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年10月以降、毎月、苦情相談窓口等に寄せられたお客さまからの苦情や意見をその内容ごとに分類し、苦情相談窓口である営業統括部「お客さま相談窓口」と総合企画部法務グループで対応策を協議し、必要に応じ関連部署に対し対応を指示するなどの体制を整え、利用者満足度向上に繋がるように対応した。</li> <li>18年1月、第1回利用者満足度調査アンケートとして、事業者・事業法人向けにアンケートを実施した。</li> <li>お客さまの利便性向上のために、ローンセンターを4か所新設し、計7か所となった。</li> <li>18年度下期、お客さまとの円滑なリレーションシップを確立するため、法人、個人それぞれのニーズに対応した新たな営業体制の導入を決定し、19年3月末までに25か店が新営業体制に移行した。</li> </ul>
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の「まちづくり」情報やPF1取組の情報を収集し、連携推進を模索する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各営業店からの情報収集、ブロック会議での情報収集を強化する。</li> <li>営業統括部個人取引支援グループによる地公体からの情報収集を強化する。</li> <li>営業店、地公体との連携推進策を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブロック会議での地域の情報収集と地公体への訪問により情報収集を行ったが具体的な取組みはなかった。</li> </ul>
4. 進捗状況の公表	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域のお客さまに対し、各種施策の進捗状況、取組みの特色やこれにより得られた成果を示す等、より分かりやすい情報開示に取組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>半期毎に各種施策の進捗状況、要注意債権等の健全化、取引先に対する経営相談・支援機能強化に関する取組み実績および地域貢献への取組状況について、決算発表時に公表する。</li> <li>ホームページ、ディスクロージャー誌への掲載やお客さま説明会の開催による情報開示を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(公表・ホームページへの掲載について)</li> <li>17年5月、「リレーションシップバンキングの機能強化計画の進捗状況」を公表し、ホームページに掲載した。</li> <li>17年8月、「地域密着型金融推進計画」を公表し、ホームページに掲載した。</li> <li>その後半期ごとに、「地域密着型金融推進計画」の進捗状況を公表し、ホームページに掲載した。</li> <li>(ディスクロージャー誌等への掲載について)</li> <li>17年7月発行の2005年版ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌に「リレーションシップバンキングの機能強化計画の進捗状況」を掲載した。</li> <li>18年1月発行の平成17年中間ミニディスクロージャー誌に「地域密着型金融推進計画」における取組方針を掲載した。</li> <li>その後、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌に地域密着型金融推進計画の進捗状況を掲載した。</li> <li>(お客さま説明会での説明について)</li> <li>17年6月に5地区において「お客さま説明会」を開催し、「リレーションシップバンキングの進捗状況」について説明した。</li> </ul>