

中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する 第3回アンケート調査結果の概要

「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」（平成15年3月28日）に引き続き、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム（平成17～18年度）」（平成17年3月29日）においても、「各年度において、中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関するアンケート調査を実施し、その結果を公表して金融機関全体の利用者利便の向上を促す」とされている。これを踏まえ、15年度（第1回）及び16年度（第2回、以下「前回調査」という。）に引き続き、本年の2月から4月にかけて、全国の財務局において、中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第3回アンケート調査（以下「今回調査」という。）を実施し、その結果を取りまとめた。その概要は以下のとおり。

（参考）第1回アンケート調査：平成16年2月～3月実施、16年4月27日公表

第2回アンケート調査：平成17年3月～4月実施、17年6月29日公表

I. 調査実施方法

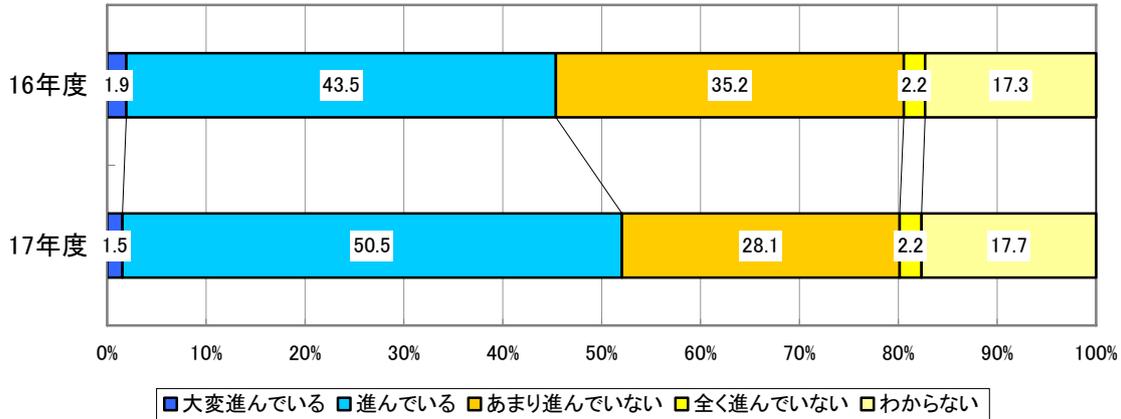
全国の財務局において、各地域の利用者等（商工関係者286名、消費者等173名のほか、商工会議所等の経営指導員（中小企業診断士等）396名の合計855名）を対象に、本年2月から4月にかけて、地域密着型金融（リレーションシップバンキング）の機能強化に関する下記の項目について、財務局職員による聴き取り調査を実施した。

1. 中小・地域金融機関の取組み全体に対する評価等
 - (1) 取組み全体に対する評価
 - (2) 「地域密着型金融推進計画」及び「同計画の進捗状況」に対する評価
2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価
 - (1) 事業再生・中小企業金融の円滑化
 - (2) 地域の利用者の利便性向上
3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの

II. 調査結果の概要

1. 取組み全体に対する評価等（択一）

（1）「取組み全体に対する評価」



「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」の策定以降、これまでにおける地域金融機関の取組み全体に対する評価をみると、前回調査と比較して、積極的評価（52.0%：「大進んでいる」及び「進んでいる」の合計。以下同じ。）が増加し過半数を超える一方で、消極的評価（30.3%：「あまり進んでいない」及び「全く進んでいない」の合計。以下同じ。）が減少しており、利用者から一定の評価を受けていることを示している。

なお、「わからない」との回答も依然 17.7%となっており、今後とも地域密着型金融の取組みを積極的に情報開示することが期待される。

（a）積極的評価（52.0%）の主な理由

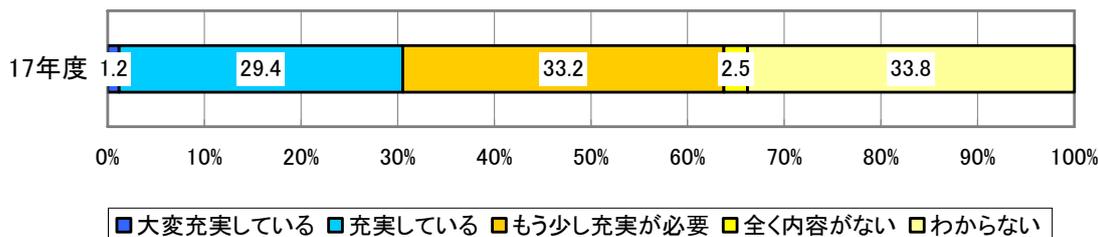
- 資金の借入だけでなく、相談業務等のサポート面が充実してきている。
- 商工会等と連携した無担保・第三者保証人不要の融資商品等の開発がみられる。
- 企業再生ファンドの創設など新たな企業再生手法への取組みが積極的に行われている。
- 将来性を加味して融資に結びつけるなど、積極的な融資姿勢が窺われる。
- 貸し渋り・貸し剥がしや説明不足などの苦情も聞かなくなり、浸透してきている。
- 金融機関のトップが積極的に取り組んでおり、その姿勢が職員全体にも浸透している。

（b）消極的評価（30.3%）の主な理由

- 同一金融機関であっても職員の取組み姿勢に温度差を感じる。また、営業店の取組みに変化はみられない。
- 金融機関の健全性確保に重点が置かれており、地域の中小企業を育成・発展させる工夫をしているようにみえない。
- 取組み姿勢は窺えるが具体的成果がみえない。もっとPRすべきである。
- 地域密着型金融という言葉自体初めて聞いた、一般には浸透していないのではないかと。

(2) 「地域密着型金融推進計画及び同計画の進捗状況に対する評価」

① 「内容」



各地域金融機関が策定・公表した「地域密着型金融推進計画」等の内容については、消極的評価 (35.7%) が、積極的評価 (30.6%) を上回っている。また、「わからない」が3分の1を占めている。

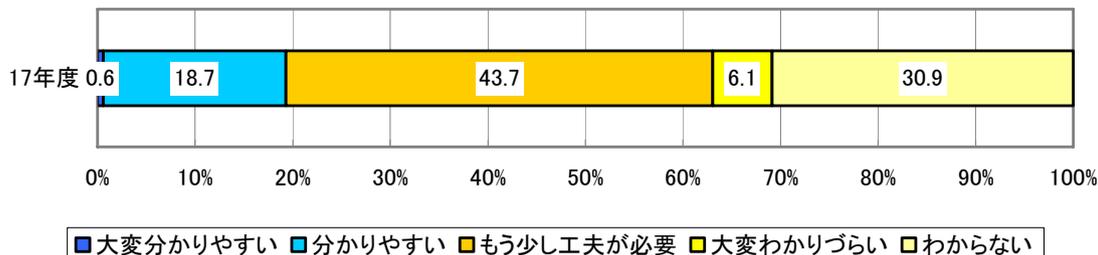
(a) 積極的評価 (30.6%) の主な理由

- 項目毎の具体的な取組み施策や進捗状況、達成目標を示すなど評価できる。
- 図解するなど見やすく工夫を凝らしており、内容も充実している。
- 地域金融機関の現況をいろいろな尺度から表現しており評価できる。

(b) 消極的評価 (35.7%) の主な理由

- 計画自体が内容的に盛り沢山であるが、具体的に何をするのか分かりづらい。
- 公表している内容はほぼ横並びであり、金融機関毎の個性が伝わってこない。
- 努力は窺えるが、訴えてくるものがなく取組みを実感できない。

② 「分かりやすさ」



各地域金融機関が策定・公表した「地域密着型金融推進計画」等の分かりやすさについては、消極的評価 (49.8%)、積極的評価 (19.3%) が大きく上回っている。

(a) 積極的評価 (19.3%) の主な理由

- 具体的な数値目標や図表・グラフで表現されているほか、用語解説付で分かりやすい。
- 実施内容を具体的に示しており分かりやすい。
- 取組みの個別項目に関して、具体的なスケジュール表があり分かりやすい。

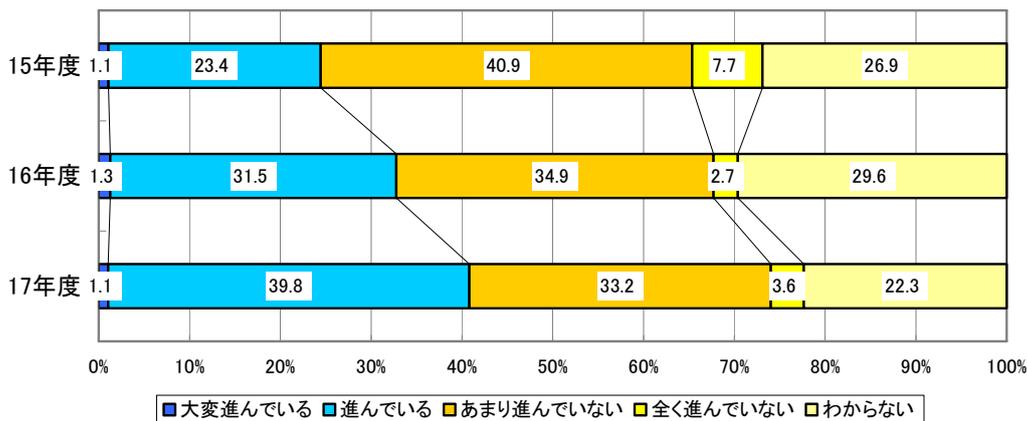
(b) 消極的評価 (49.8%) の主な理由

- 専門用語や表現等をみると、利用者に見てもらおうという視点に立っていない。
- 単に網羅的に記載しているだけで、字も小さく、量も多くて読む気になれない。
- 地域へアピールする項目は何か、独自性は何かを強調する工夫が必要である。

2. 各施策に対する評価（択一）

（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への取組み」



前回調査と比較して、積極的評価（40.9%）が増加する一方で、消極的評価（36.8%）が減少し、積極的評価が消極的評価を上回ることとなった。

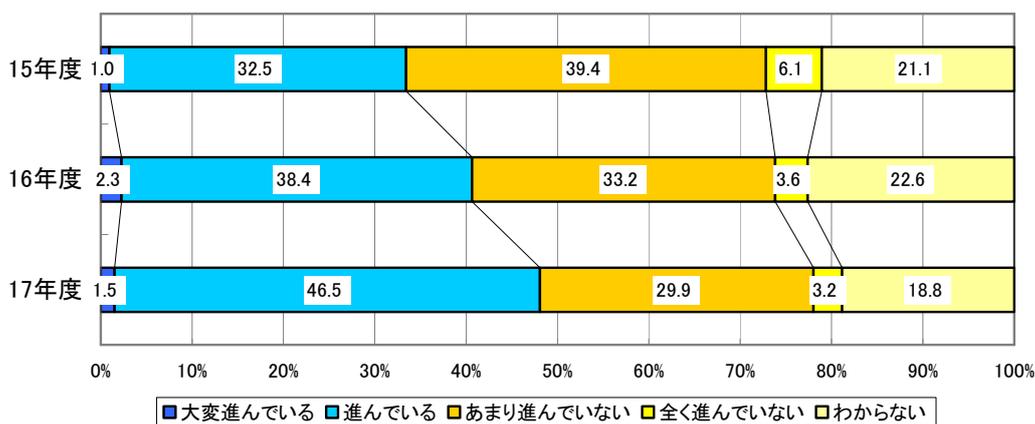
（a）積極的評価（40.9%）の主な理由

- 産学官連携によるベンチャーファンドの創設など、産業支援への取組みがみられる。
- 創業・新事業向けの融資商品の開発が進んでいる。
- 専門部署の設置、外部専門機関等との連携も進められている。

（b）消極的評価（36.8%）の主な理由

- 中小企業の技術力や将来性をみる目利き能力が養われていない。
- 創業・新事業に対する理解は依然として厳しく、実績重視主義に変化はみられない。
- 政府系金融機関と比べると、民間金融機関の取組み姿勢は鈍い。

②「経営相談・支援機能の強化への取組み」



前回調査でも積極的評価が消極的評価を上回っているが、積極的評価（48.0%）が増加する一方で、消極的評価（33.1%）が減少し、この結果その差は拡大している。

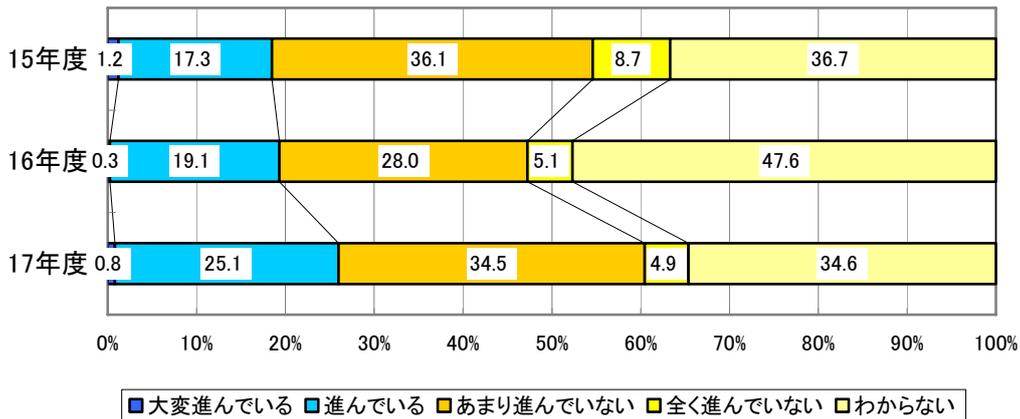
（a）積極的評価（48.0%）の主な理由

- 県、商工会と連携し合同商談会を開催するなど、地域産業の活性化に貢献している。
- 顧客ニーズに応じた経営・業界情報の提供やアドバイスが積極的に行われている。
- 専担体制や外部コンサルタントの活用など各金融機関が工夫して取り組んでいる。

（b）消極的評価（33.1%）の主な理由

- 取組み先は財務内容が優良な企業ばかりで、零細な企業には対応していない。
- 財務判断が主であり、収益向上・経営改善に向けたアドバイスまでに達していない。

③「事業再生への取組み」



前回調査と比較して、積極的評価（25.9%）が増加する一方で、消極的評価（39.4%）も増加しており、依然として消極的評価が積極的評価を上回っている。

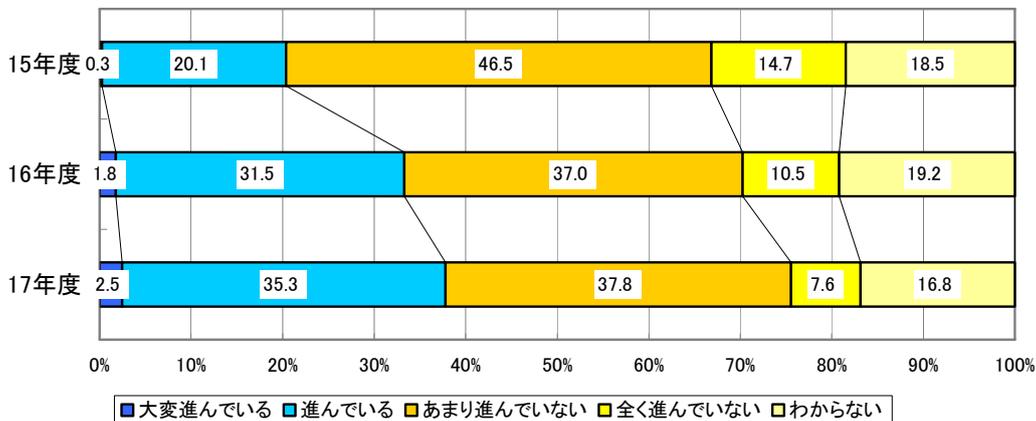
(a) 積極的評価（25.9%）の主な理由

- 事業再生ファンドの組成・活用による温泉旅館等の再生支援などよくやっている。
- 中小企業再生支援協議会等を活用し、地場産業の再生に積極的に取り組んでいる。
- 本支店が一体となって再生企業の事業再構築等に積極的に取り組んでいる。

(b) 消極的評価（39.4%）の主な理由

- 事業再生に関するスキル、ノウハウはまだまだで力不足である。
- 財務リストラなどの支援に止まっており、実効性の高い事業再生への取組みを期待。
- 大企業への対応は前向きだが、中小零細企業に対しては進んでいない。

④「担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み」



前回調査と比較して、積極的評価（37.8%）が増加する一方で、消極的評価（45.4%）が減少しているが、依然として消極的評価が積極的評価を上回っている。

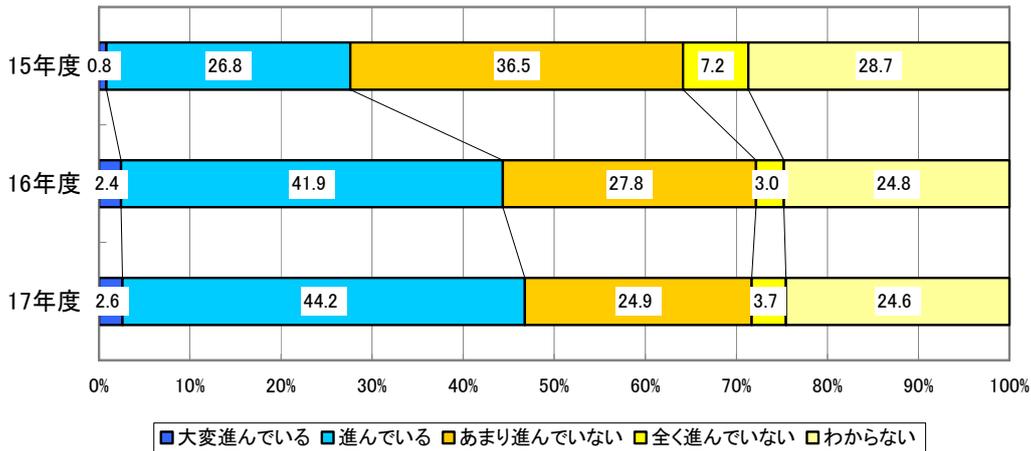
(a) 積極的評価（37.8%）の主な理由

- 無担保・第三者保証人不要の融資商品のメニューが充実してきている。
- 必要以上の担保・保証の徴求はなく、担保・保証重視の姿勢は弱まっている。
- 事業内容や企業の将来性を考慮した審査対応となってきている。

(b) 消極的評価（45.4%）の主な理由

- 担保・保証を重視している姿勢は変わらない。
- 無担保・無保証の話は聞くが、中小零細企業に対しては依然として厳しい。
- 担保は取らなくなってきているが、依然として信用保証協会付融資に依存している。

⑤ 「顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み」



前回調査と比較して、積極的評価（46.8%）が増加する一方で、消極的評価（28.6%）が減少し、積極的評価が消極的評価を上回っている。

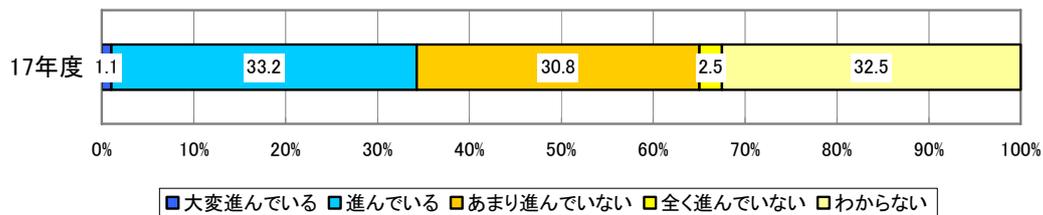
(a) 積極的評価（46.8%）の主な理由

- 融資謝絶の際、具体的理由が説明されるなど、適切な対応がなされるようになった。
- 貸付契約や保証契約について十分な説明がある。
- 融資の際の説明事項の書面化や確認書の取り交わしなど態勢が整備されている。

(b) 消極的評価（28.6%）の主な理由

- 融資謝絶の理由が不明確な場合が多い。
- 顧客のレベルに応じた説明がなされていない。リスクの説明が十分なされていない。
- 担当者によりバラつきがあり、まだ職員全体にまで説明意識が浸透していない。

⑥ 「人材の育成への取組み」



積極的評価（34.3%）が、消極的評価（33.3%）をやや上回っている。なお、「わからない」も3分の1を占めている。

(a) 積極的評価(34.3%)の主な理由

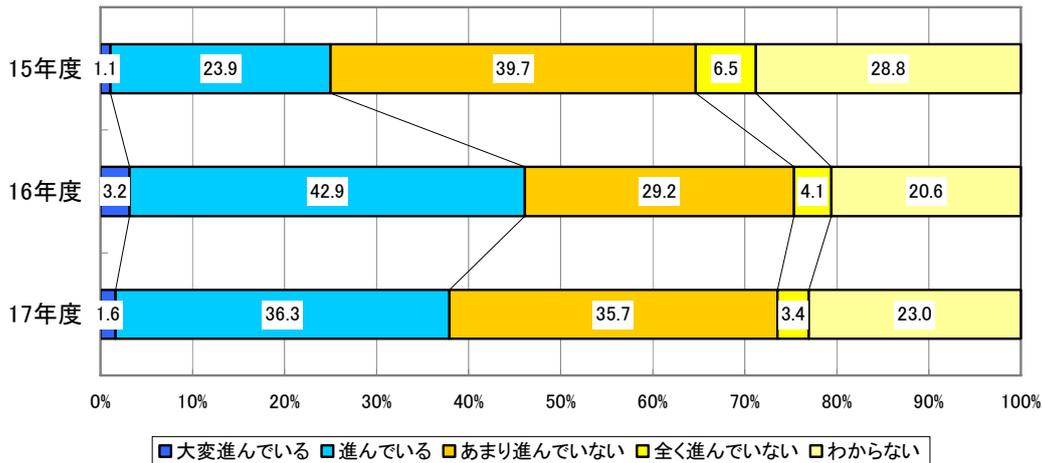
- 外部機関への出向など、人材育成とノウハウの蓄積を図る取組みがみられる。
- 中小企業診断士等の資格取得、目利き研修等に力を入れていると感じる。
- 商工会主催の勉強会・セミナーに職員が積極的に参加している。

(b) 消極的評価(33.3%)の主な理由

- 経営者の資質や企業の将来性を見抜く目利きは育っていない。
- 資格取得ではよく勉強しているが、実務に乏しく実践的ノウハウは不十分である。
- 人材が本部に集約されたことやリストラの影響もあり、営業店職員の育成が不十分である。

(2) 「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」



前回調査と比較して、積極的評価（37.9%）が減少する一方で、消極的評価（39.1%）が増加した結果、消極的評価が積極的評価を上回ることとなった。

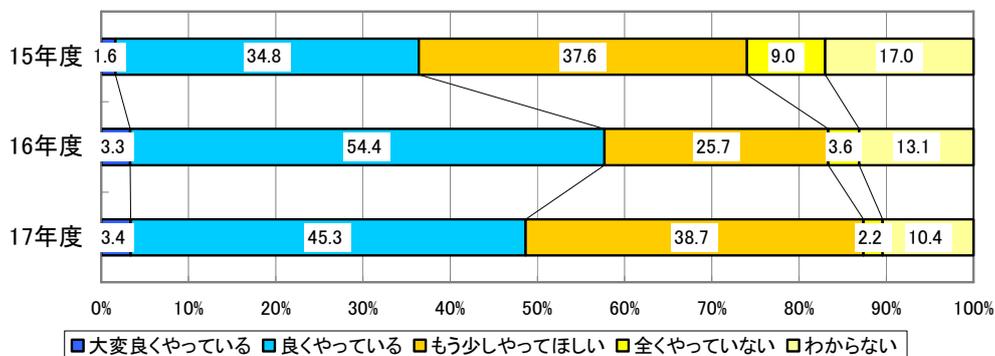
(a) 積極的評価(37.9%)の主な理由

- ホームページ、ディスクロージャー誌による情報開示が充実している。
- 業務説明会の開催や商工会議所への説明など取組みは進んでいる。

(b) 消極的評価(39.1%)の主な理由

- PRが不足している。ホームページのほかにも情報開示を積極的に行う必要がある。
- ディスクロージャー誌をもっと分かりやすい言葉で表現して情報を開示してほしい。

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（預金者へのサービスを含む）」



前回調査と比較して、積極的評価（48.7%）が減少する一方で、消極的評価（40.9%）が大幅に増加した。

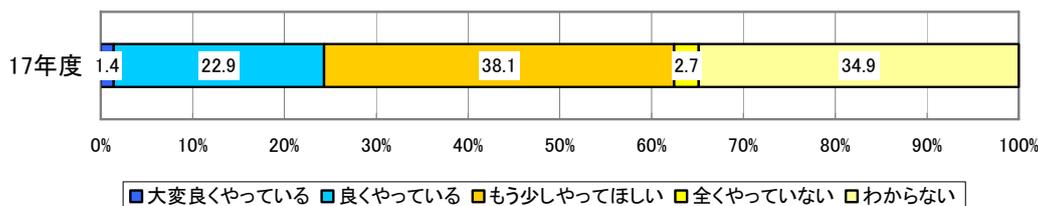
(a) 積極的評価(48.7%)の主な理由

- 待遇改善の各種運動や顧客アンケート結果により利用者の声を反映させている。
- コンビニATM、ATM時間延長、ネットバンキングなど非常に便利になっている。
- 投資信託、保険の販売など、利用者の商品選択メニューを充実させている。

(b) 消極的評価(40.9%)の主な理由

- 店舗の統廃合が進み窓口・ATMはいつも混んでおり、待ち時間が長い。
- 手数料が横並びで高いが、満足いくサービスの提供がなされているか疑問である。
- 利便性は高まっているが、高齢者向けサービスの視点が不足している。

③「地域再生推進のための各種施策との連携等」



積極的評価 (24.3%) が、消極的評価 (40.8%) が大きく下回っている。

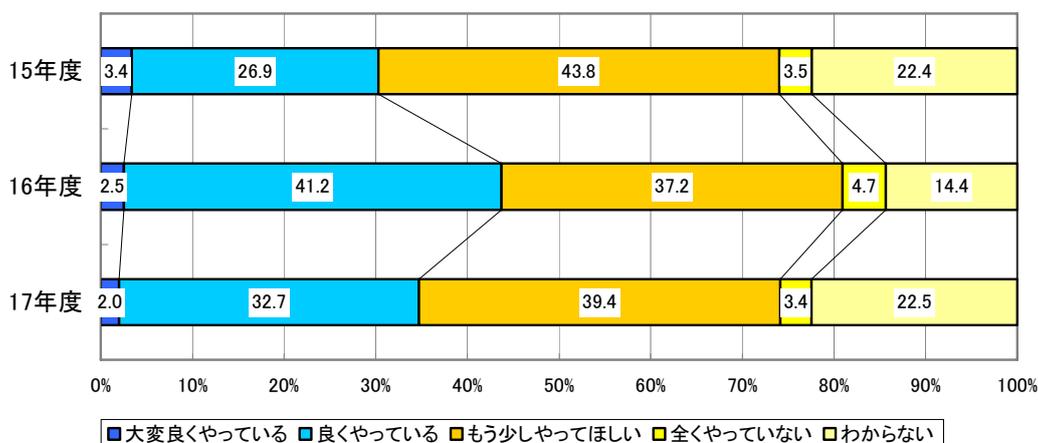
(a) 積極的評価 (24.3%) の主な理由

- まちづくりや再開発事業など、自治体等と連携し地域課題の改善に取り組んでいる。
- 自治体等との連携により、災害復興、観光誘致、農業金融支援等が行われている。
- 地場産業を支援するためのコンテスト事業などが実施されている。

(b) 消極的評価 (40.8%) の主な理由

- 産学官連携プロジェクトを進めていく中で、様々な提言を行ってほしい。
- 商工団体等との連携強化を図り、地域に必要な振興事業の創出を図ってほしい。
- 金融機関が地場産業のために貢献しているようには感じられない。

④「地域貢献（金融活動を通じた地域経済への貢献等）の状況」



積極的評価 (34.7%) が減少する一方で、消極的評価 (42.8%) が増加した結果、消極的評価が積極的評価を上回ることとなった。

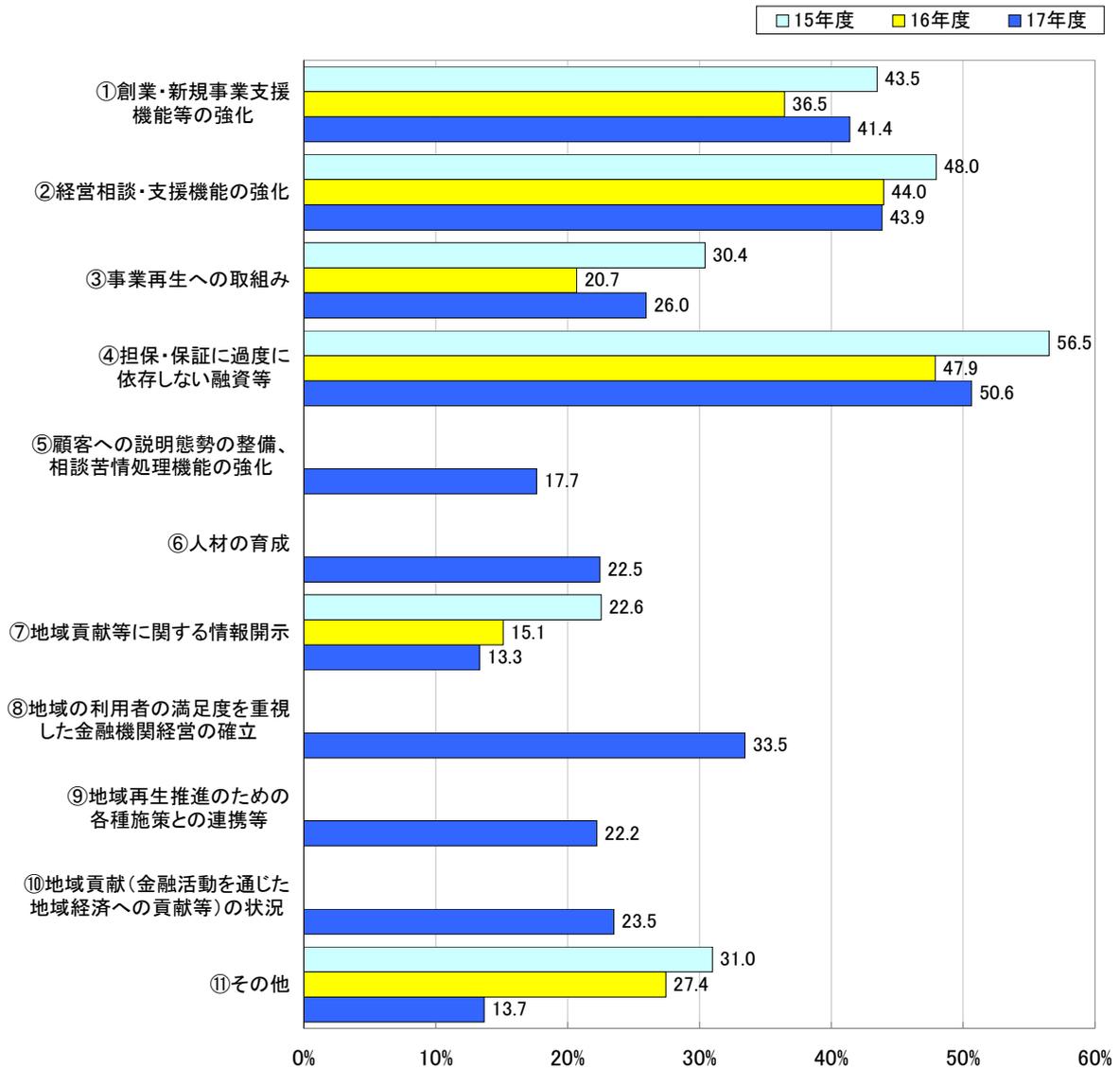
(a) 積極的評価 (34.7%) の主な理由

- 後継者育成支援、金融教育などの各種の活動がみられる。
- 特に優秀な経営者を表彰する制度など、経営者の意欲を高める取組みは評価できる。
- 環境保全を意識した融資制度を設けるなど、環境保全対策には積極的である。

(b) 消極的評価 (42.8%) の主な理由

- 商工会等と連携強化を図り、リーダーシップを発揮し地域への貢献に努めてほしい。
- 地域の実情に合ったタイムリーな講演会等の開催を積極的に行ってほしい。
- 小・中・高校生を対象としたマネー教育に積極的に取り組んでほしい。

3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの(複数回答可)



地域金融機関に今後期待するものとして、最も回答が多かった項目は、「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」であり、次いで「経営相談・支援機能の強化」、「創業・新事業支援機能等の強化」の順となっている。

(以上)

中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第3回アンケート調査結果

1. 中小・地域金融機関の取組み全体に対する評価等、2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価

(1)回答数【調査対象者別】

アンケート項目	評価	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
		16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減
		アンケート対象者数	787	855	68	439	459	20	288	286	△ 2	151	173	22	348	396

1. 地域密着型金融の機能強化の取組み全体に対する評価等

(1)取組み全体に対する評価

中小・地域金融機関の間柄重視の地域密着型金融の機能強化に関する取組みをどのように評価しますか。	イ. 大変進んでいる	15	13	△ 2	11	10	△ 1	7	10	3	4	0	△ 4	4	3	△ 1
	ロ. 進んでいる	342	432	90	190	219	29	127	150	23	63	69	6	152	213	61
	ハ. あまり進んでいない	277	240	△ 37	149	112	△ 37	111	73	△ 38	38	39	1	128	128	0
	ニ. 全く進んでいない	17	19	2	9	11	2	6	8	2	3	3	0	8	8	0
	ホ. わからない	136	151	15	80	107	27	37	45	8	43	62	19	56	44	△ 12

(2)「地域密着型金融推進計画」及び「同計画の進捗状況」に対する評価

各中小・地域金融機関は、「地域密着型金融推進計画」、「同計画の半期毎の進捗状況」をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。 〔内容〕 〔分かりやすさ〕	イ. 大変充実している	-	10	-	-	5	-	-	3	-	-	2	-	-	5	-
	ロ. 充実している	-	251	-	-	139	-	-	97	-	-	42	-	-	112	-
	ハ. もう少し充実が必要	-	284	-	-	134	-	-	74	-	-	60	-	-	150	-
	ニ. 全く内容がない	-	21	-	-	9	-	-	8	-	-	1	-	-	12	-
	ホ. わからない	-	289	-	-	172	-	-	104	-	-	68	-	-	117	-
〔内容〕 〔分かりやすさ〕	イ. 大変分かりやすい	-	5	-	-	2	-	-	2	-	-	0	-	-	3	-
	ロ. 分かりやすい	-	160	-	-	87	-	-	64	-	-	23	-	-	73	-
	ハ. もう少し工夫が必要	-	374	-	-	195	-	-	111	-	-	84	-	-	179	-
	ニ. 大変わかりづらい	-	52	-	-	17	-	-	11	-	-	6	-	-	35	-
	ホ. わからない	-	264	-	-	158	-	-	98	-	-	60	-	-	106	-

2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価 (1)事業再生・中小企業金融の円滑化 (2)地域の利用者の利便性向上

(1)①創業・新事業支援機能等の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	10	9	△ 1	7	6	△ 1	7	6	△ 1	0	0	0	3	3	0
	ロ. 進んでいる	248	340	92	133	168	35	84	116	32	49	52	3	115	172	57
	ハ. あまり進んでいない	275	284	9	136	127	△ 9	105	85	△ 20	31	42	11	139	157	18
	ニ. 全く進んでいない	21	31	10	9	17	8	7	13	6	2	4	2	12	14	2
	ホ. わからない	233	191	△ 42	154	141	△ 13	85	66	△ 19	69	75	6	79	50	△ 29
(1)②経営相談・支援機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	18	13	△ 5	13	10	△ 3	11	7	△ 4	2	3	1	5	3	△ 2
	ロ. 進んでいる	302	398	96	170	218	48	125	160	35	45	58	13	132	180	48
	ハ. あまり進んでいない	261	256	△ 5	137	115	△ 22	106	73	△ 33	31	42	11	124	141	17
	ニ. 全く進んでいない	28	27	△ 1	21	16	△ 5	16	11	△ 5	5	5	0	7	11	4
	ホ. わからない	178	161	△ 17	98	100	2	30	35	5	68	65	△ 3	80	61	△ 19
(1)③事業再生への取組み	イ. 大変進んでいる	2	7	5	0	4	4	0	3	3	0	1	1	2	3	1
	ロ. 進んでいる	150	215	65	85	122	37	58	88	30	27	34	7	65	93	28
	ハ. あまり進んでいない	220	295	75	116	125	9	85	81	△ 4	31	44	13	104	170	66
	ニ. 全く進んでいない	40	42	2	27	20	△ 7	19	18	△ 1	8	2	△ 6	13	22	9
	ホ. わからない	375	296	△ 79	211	188	△ 23	126	96	△ 30	85	92	7	164	108	△ 56
(1)④担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	イ. 大変進んでいる	14	21	7	11	16	5	10	10	0	1	6	5	3	5	2
	ロ. 進んでいる	248	302	54	141	151	10	104	115	11	37	36	△ 1	107	151	44
	ハ. あまり進んでいない	291	323	32	142	153	11	109	105	△ 4	33	48	15	149	170	21
	ニ. 全く進んでいない	83	65	△ 18	44	29	△ 15	32	24	△ 8	12	5	△ 7	39	36	△ 3
	ホ. わからない	151	144	△ 7	101	110	9	33	32	△ 1	68	78	10	50	34	△ 16
(1)⑤顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	19	22	3	14	14	0	7	12	5	7	2	△ 5	5	8	3
	ロ. 進んでいる	330	378	48	199	219	20	139	158	19	60	61	1	131	159	28
	ハ. あまり進んでいない	219	213	△ 6	105	106	1	72	55	△ 17	33	51	18	114	107	△ 7
	ニ. 全く進んでいない	24	32	8	15	19	4	11	10	△ 1	4	9	5	9	13	4
	ホ. わからない	195	210	15	106	101	△ 5	59	51	△ 8	47	50	3	89	109	20
(1)⑥人材の育成への取組み	イ. 大変進んでいる	-	9	-	-	6	-	-	4	-	-	2	-	-	3	-
	ロ. 進んでいる	-	284	-	-	154	-	-	100	-	-	54	-	-	130	-
	ハ. あまり進んでいない	-	263	-	-	147	-	-	100	-	-	47	-	-	116	-
	ニ. 全く進んでいない	-	21	-	-	14	-	-	10	-	-	4	-	-	7	-
	ホ. わからない	-	278	-	-	138	-	-	72	-	-	66	-	-	140	-
(2)①地域貢献等に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	25	14	△ 11	13	9	△ 4	6	8	2	7	1	△ 6	12	5	△ 7
	ロ. 進んでいる	338	310	△ 28	207	183	△ 24	145	126	△ 19	62	57	△ 5	131	127	△ 4
	ハ. あまり進んでいない	230	305	75	124	155	31	76	84	8	48	71	23	106	150	44
	ニ. 全く進んでいない	32	29	△ 3	17	15	△ 2	9	8	△ 1	8	7	△ 1	15	14	△ 1
	ホ. わからない	162	197	35	78	97	19	52	60	8	26	37	11	84	100	16
(2)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(預金者へのサービスを含む)	イ. 大変良くやっている	26	29	3	18	16	△ 2	15	11	△ 4	3	5	2	8	13	5
	ロ. 良くやっている	428	387	△ 41	241	214	△ 27	154	149	△ 5	87	65	△ 22	187	173	△ 14
	ハ. もう少しやってほしい	202	331	129	117	178	61	75	89	14	42	89	47	85	153	68
	ニ. 全くやっていない	28	19	△ 9	17	10	△ 7	8	8	0	9	2	△ 7	11	9	△ 2
	ホ. わからない	103	89	△ 14	46	41	△ 5	36	29	△ 7	10	12	2	57	48	△ 9
(2)③地域再生推進のための各種施策との連携等	イ. 大変良くやっている	-	12	-	-	6	-	-	6	-	-	0	-	-	6	-
	ロ. 良くやっている	-	196	-	-	113	-	-	86	-	-	27	-	-	83	-
	ハ. もう少しやってほしい	-	326	-	-	171	-	-	95	-	-	76	-	-	155	-
	ニ. 全くやっていない	-	23	-	-	9	-	-	7	-	-	2	-	-	14	-
	ホ. わからない	-	298	-	-	160	-	-	92	-	-	68	-	-	138	-
(2)④地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	イ. 大変良くやっている	20	17	△ 3	13	12	△ 1	11	11	0	2	1	△ 1	7	5	△ 2
	ロ. 良くやっている	324	280	△ 44	191	150	△ 41	137	109	△ 28	54	41	△ 13	133	130	△ 3
	ハ. もう少しやってほしい	293	337	44	164	170	6	101	92	△ 9	63	78	15	129	167	38
	ニ. 全くやっていない	37	29	△ 8	18	15	△ 3	11	11	0	7	4	△ 3	19	14	△ 5
	ホ. わからない	113	192	79	53	112	59	28	63	35	25	49	24	60	80	20

(2)調査対象者数に占める割合【調査対象者別】

アンケート項目	評価	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
		16年度	17年度	増減												
アンケート対象者数		787	855	68	439	459	20	288	286	△ 2	151	173	22	348	396	48
1. 地域密着型金融の機能強化の取組み全体に対する評価等																
(1)取組み全体に対する評価																
中小・地域金融機関の間柄重視の地域密着型金融の機能強化に関する取組みをどのように評価しますか。	イ. 大変進んでいる	1.9%	1.5%	△ 0.4	2.5%	2.2%	△ 0.3	2.4%	3.5%	1.1	2.6%	0.0%	△ 2.6	1.1%	0.8%	△ 0.3
	ロ. 進んでいる	43.5%	50.5%	7.0	43.3%	47.7%	4.4	44.1%	52.4%	8.3	41.7%	39.9%	△ 1.8	43.7%	53.8%	10.1
	ハ. あまり進んでいない	35.2%	28.1%	△ 7.1	33.9%	24.4%	△ 9.5	38.5%	25.5%	△ 13.0	25.2%	22.5%	△ 2.7	36.8%	32.3%	△ 4.5
	ニ. 全く進んでいない	2.2%	2.2%	0.0	2.1%	2.4%	0.3	2.1%	2.8%	0.7	2.0%	1.7%	△ 0.3	2.3%	2.0%	△ 0.3
	ホ. わからない	17.3%	17.7%	0.4	18.2%	23.3%	5.1	12.8%	15.7%	2.9	28.5%	35.8%	7.3	16.1%	11.1%	△ 5.0
(2)「地域密着型金融推進計画」及び「同計画の進捗状況」に対する評価																
各中小・地域金融機関は、「地域密着型金融推進計画」、「同計画の半期毎の進捗状況」をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。 〔内容〕 〔分かりやすさ〕	イ. 大変充実している	-	1.2%	-	-	1.1%	-	-	1.0%	-	-	1.2%	-	-	1.3%	-
	ロ. 充実している	-	29.4%	-	-	30.3%	-	-	33.9%	-	-	24.3%	-	-	28.3%	-
	ハ. もう少し充実が必要	-	33.2%	-	-	29.2%	-	-	25.9%	-	-	34.7%	-	-	37.9%	-
	ニ. 全く内容がない	-	2.5%	-	-	2.0%	-	-	2.8%	-	-	0.6%	-	-	3.0%	-
	ホ. わからない	-	33.8%	-	-	37.5%	-	-	36.4%	-	-	39.3%	-	-	29.5%	-
イ. 大変分かりやすい	-	0.6%	-	-	0.4%	-	-	0.7%	-	-	0.0%	-	-	0.8%	-	
ロ. 分かりやすい	-	18.7%	-	-	19.0%	-	-	22.4%	-	-	13.3%	-	-	18.4%	-	
ハ. もう少し工夫が必要	-	43.7%	-	-	42.5%	-	-	38.8%	-	-	48.6%	-	-	45.2%	-	
ニ. 大変わかりづらい	-	6.1%	-	-	3.7%	-	-	3.8%	-	-	3.5%	-	-	8.8%	-	
ホ. わからない	-	30.9%	-	-	34.4%	-	-	34.3%	-	-	34.7%	-	-	26.8%	-	
2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価 (1)事業再生・中小企業金融の円滑化 (2)地域の利用者の利便性向上																
(1)①創業・新事業支援機能等の強化への取組み【調査対象者別】	イ. 大変進んでいる	1.3%	1.1%	△ 0.2	1.6%	1.3%	△ 0.3	2.4%	2.1%	△ 0.3	0.0%	0.0%	0.0	0.9%	0.8%	△ 0.1
	ロ. 進んでいる	31.5%	39.8%	8.3	30.3%	36.6%	6.3	29.2%	40.6%	11.4	32.5%	30.1%	△ 2.4	33.0%	43.4%	10.4
	ハ. あまり進んでいない	34.9%	33.2%	△ 1.7	31.0%	27.7%	△ 3.3	36.5%	29.7%	△ 6.8	20.5%	24.3%	3.8	39.9%	39.6%	△ 0.3
	ニ. 全く進んでいない	2.7%	3.6%	0.9	2.1%	3.7%	1.6	2.4%	4.5%	2.1	1.3%	2.3%	1.0	3.4%	3.5%	0.1
	ホ. わからない	29.6%	22.3%	△ 7.3	35.1%	30.7%	△ 4.4	29.5%	23.1%	△ 6.4	45.7%	43.4%	△ 2.3	22.7%	12.6%	△ 10.1
(1)②経営相談・支援機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	2.3%	1.5%	△ 0.8	3.0%	2.2%	△ 0.8	3.8%	2.4%	△ 1.4	1.3%	1.7%	0.4	1.4%	0.8%	△ 0.6
	ロ. 進んでいる	38.4%	46.5%	8.1	38.7%	47.5%	8.8	43.4%	55.9%	12.5	29.8%	33.5%	3.7	37.9%	45.5%	7.6
	ハ. あまり進んでいない	33.2%	29.9%	△ 3.3	31.2%	25.1%	△ 6.1	36.8%	25.5%	△ 11.3	20.5%	24.3%	3.8	35.6%	35.6%	0.0
	ニ. 全く進んでいない	3.6%	3.2%	△ 0.4	4.8%	3.5%	△ 1.3	5.6%	3.8%	△ 1.8	3.3%	2.9%	△ 0.4	2.0%	2.8%	0.8
	ホ. わからない	22.6%	18.8%	△ 3.8	22.3%	21.8%	△ 0.5	10.4%	12.2%	1.8	45.0%	37.6%	△ 7.4	23.0%	15.4%	△ 7.6
(1)③事業再生への取組み	イ. 大変進んでいる	0.3%	0.8%	0.5	0.0%	0.9%	0.9	0.0%	1.0%	1.0	0.0%	0.6%	0.6	0.6%	0.8%	0.2
	ロ. 進んでいる	19.1%	25.1%	6.0	19.4%	26.6%	7.2	20.1%	30.8%	10.7	17.9%	19.7%	1.8	18.7%	23.5%	4.8
	ハ. あまり進んでいない	28.0%	34.5%	6.5	26.4%	27.2%	0.8	29.5%	28.3%	△ 1.2	20.5%	25.4%	4.9	29.9%	42.9%	13.0
	ニ. 全く進んでいない	5.1%	4.9%	△ 0.2	6.2%	4.4%	△ 1.8	6.6%	6.3%	△ 0.3	5.3%	1.2%	△ 4.1	3.7%	5.6%	1.9
	ホ. わからない	47.6%	34.6%	△ 13.0	48.1%	41.0%	△ 7.1	43.8%	33.6%	△ 10.2	56.3%	53.2%	△ 3.1	47.1%	27.3%	△ 19.8
(1)④担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	イ. 大変進んでいる	1.8%	2.5%	0.7	2.5%	3.5%	1.0	3.5%	3.5%	0.0	0.7%	3.5%	2.8	0.9%	1.3%	0.4
	ロ. 進んでいる	31.5%	35.3%	3.8	32.1%	32.9%	0.8	36.1%	40.2%	4.1	24.5%	20.8%	△ 3.7	30.7%	38.1%	7.4
	ハ. あまり進んでいない	37.0%	37.8%	0.8	32.3%	33.3%	1.0	37.8%	36.7%	△ 1.1	21.9%	27.7%	5.8	42.8%	42.9%	0.1
	ニ. 全く進んでいない	10.5%	7.6%	△ 2.9	10.0%	6.3%	△ 3.7	11.1%	8.4%	△ 2.7	7.9%	2.9%	△ 5.0	11.2%	9.1%	△ 2.1
	ホ. わからない	19.2%	16.8%	△ 2.4	23.0%	24.0%	1.0	11.5%	11.2%	△ 0.3	45.0%	45.1%	0.1	14.4%	8.6%	△ 5.8
(1)⑤顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	2.4%	2.6%	0.2	3.2%	3.1%	△ 0.1	2.4%	4.2%	1.8	4.6%	1.2%	△ 3.4	1.4%	2.0%	0.6
	ロ. 進んでいる	41.9%	44.2%	2.3	45.3%	47.7%	2.4	48.3%	55.2%	6.9	39.7%	35.3%	△ 4.4	37.6%	40.2%	2.6
	ハ. あまり進んでいない	27.8%	24.9%	△ 2.9	23.9%	23.1%	△ 0.8	25.0%	19.2%	△ 5.8	21.9%	29.5%	7.6	32.8%	27.0%	△ 5.8
	ニ. 全く進んでいない	3.0%	3.7%	0.7	3.4%	4.1%	0.7	3.8%	3.5%	△ 0.3	2.6%	5.2%	2.6	2.6%	3.3%	0.7
	ホ. わからない	24.8%	24.6%	△ 0.2	24.1%	22.0%	△ 2.1	20.5%	17.8%	△ 2.7	31.1%	28.9%	△ 2.2	25.6%	27.5%	1.9
(1)⑥人材の育成への取組み	イ. 大変進んでいる	-	1.1%	-	-	1.3%	-	-	1.4%	-	-	1.2%	-	-	0.8%	-
	ロ. 進んでいる	-	33.2%	-	-	33.6%	-	-	35.0%	-	-	31.2%	-	-	32.8%	-
	ハ. あまり進んでいない	-	30.8%	-	-	32.0%	-	-	35.0%	-	-	27.2%	-	-	29.3%	-
	ニ. 全く進んでいない	-	2.5%	-	-	3.1%	-	-	3.5%	-	-	2.3%	-	-	1.8%	-
	ホ. わからない	-	32.5%	-	-	30.1%	-	-	25.2%	-	-	38.2%	-	-	35.4%	-
(2)①地域貢献等に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	3.2%	1.6%	△ 1.6	3.0%	2.0%	△ 1.0	2.1%	2.8%	0.7	4.6%	0.6%	△ 4.0	3.4%	1.3%	△ 2.1
	ロ. 進んでいる	42.9%	36.3%	△ 6.6	47.2%	39.9%	△ 7.3	50.3%	44.1%	△ 6.2	41.1%	32.9%	△ 8.2	37.6%	32.1%	△ 5.5
	ハ. あまり進んでいない	29.2%	35.7%	6.5	28.2%	33.8%	5.6	26.4%	29.4%	3.0	31.8%	41.0%	9.2	30.5%	37.9%	7.4
	ニ. 全く進んでいない	4.1%	3.4%	△ 0.7	3.9%	3.3%	△ 0.6	3.1%	2.8%	△ 0.3	5.3%	4.0%	△ 1.3	4.3%	3.5%	△ 0.8
	ホ. わからない	20.6%	23.0%	2.4	17.8%	21.1%	3.3	18.1%	21.0%	2.9	17.2%	21.4%	4.2	24.1%	25.3%	1.2
(2)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(預金者へのサービスを含む)	イ. 大変良くやっている	3.3%	3.4%	0.1	4.1%	3.5%	△ 0.6	5.2%	3.8%	△ 1.4	2.0%	2.9%	0.9	2.3%	3.3%	1.0
	ロ. 良くやっている	54.4%	45.3%	△ 9.1	54.9%	46.6%	△ 8.3	53.5%	52.1%	△ 1.4	57.6%	37.6%	△ 20.0	53.7%	43.7%	△ 10.0
	ハ. もう少しやってほしい	25.7%	38.7%	13.0	26.7%	38.8%	12.1	26.0%	31.1%	5.1	27.8%	51.4%	23.6	24.4%	38.6%	14.2
	ニ. 全くやっていない	3.6%	2.2%	△ 1.4	3.9%	2.2%	△ 1.7	2.8%	2.8%	0.0	6.0%	1.2%	△ 4.8	3.2%	2.3%	△ 0.9
	ホ. わからない	13.1%	10.4%	△ 2.7	10.5%	8.9%	△ 1.6	12.5%	10.1%	△ 2.4	6.6%	6.9%	0.3	16.4%	12.1%	△ 4.3
(2)③地域再生推進のための各種施策との連携等	イ. 大変良くやっている	-	1.4%	-	-	1.3%	-	-	2.1%	-	-	0.0%	-	-	1.5%	-
	ロ. 良くやっている	-	22.9%	-	-	24.6%	-	-	30.1%	-	-	15.6%	-	-	21.0%	-
	ハ. もう少しやってほしい	-	38.1%	-	-	37.3%	-	-	33.2%	-	-	43.9%	-	-	39.1%	-
	ニ. 全くやっていない	-	2.7%	-	-	2.0%	-	-	2.4%	-	-	1.2%	-	-	3.5%	-
	ホ. わからない	-	34.9%	-	-	34.9%	-	-	32.2%	-	-	39.3%	-	-	34.8%	-
(2)④地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	イ. 大変良くやっている	2.5%	2.0%	△ 0.5	3.0%	2.6%	△ 0.4	3.8%	3.8%	0.0	1.3%	0.6%	△ 0.7	2.0%	1.3%	△ 0.7
	ロ. 良くやっている	41.2%	32.7%	△ 8.5	43.5%	32.7%	△ 10.8	47.6%	38.1%	△ 9.5	35.8%	23.7%	△ 12.1	38.2%	32.8%	△ 5.4
	ハ. もう少しやってほしい	37.2%	39.4%	2.2	37.4%	37.0%	△ 0.4	35.1%	32.2%	△ 2.9	41.7%	45.1%	3.4	37.1%	42.2%	5.1
	ニ. 全くやっていない	4.7%	3.4%	△ 1.3	4.1%	3.3%	△ 0.8	3.8%	3.8%	0.0	4.6%	2.3%	△ 2.3	5.5%	3.5%	△ 2.0
	ホ. わからない	14.4%	22.5%	8.1	12.1%	24.4%	12.3	9.7%	22.0%	12.3	16.6%	28.3%	11.7	17.2%	20.2%	3.0

3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの(複数回答可)

(1)回答数【調査対象者別】

	合計			利用者			工商関係者			消費者等			経営指導員		
	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減
	a. 創業・新規事業支援機能等の強化への取組み	287	354	67	151	159	8	97	97	0	54	62	8	136	195
b. 経営相談・支援機能の強化への取組み	346	375	29	209	205	△ 4	143	153	10	66	52	△ 14	137	170	33
c. 事業再生への取組み	163	222	59	83	87	4	53	56	3	30	31	1	80	135	55
d. 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	377	433	56	202	202	0	148	142	△ 6	54	60	6	175	231	56
e. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	-	151	-	-	93	-	-	33	-	-	60	-	-	58	-
f. 人材の育成への取組み	-	192	-	-	111	-	-	65	-	-	46	-	-	81	-
g. 地域貢献等に関する情報開示	119	114	△ 5	88	76	△ 12	43	36	△ 7	45	40	△ 5	31	38	7
h. 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	-	286	-	-	178	-	-	83	-	-	95	-	-	108	-
i. 地域再生推進のための各種施策との連携	-	190	-	-	99	-	-	61	-	-	38	-	-	91	-
j. 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	-	201	-	-	109	-	-	56	-	-	53	-	-	92	-
k. その他	216	117	△ 99	159	79	△ 80	85	42	△ 43	74	37	△ 37	57	38	△ 19

(2) 調査対象者数に占める割合【調査対象者別】

	合計			利用者									経営指導員		
	16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減	工商関係者			消費者等			16年度	17年度	増減
							16年度	17年度	増減	16年度	17年度	増減			
a. 創業・新規事業支援機能等の強化への取組み	36.5%	41.4%	4.9	34.4%	34.6%	0.2	33.7%	33.9%	0.2	35.8%	35.8%	0.0	39.1%	49.2%	10.1
b. 経営相談・支援機能の強化への取組み	44.0%	43.9%	△ 0.1	47.6%	44.7%	△ 2.9	49.7%	53.5%	3.8	43.7%	30.1%	△ 13.6	39.4%	42.9%	3.5
c. 事業再生への取組み	20.7%	26.0%	5.3	18.9%	19.0%	0.1	18.4%	19.6%	1.2	19.9%	17.9%	△ 2.0	23.0%	34.1%	11.1
d. 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	47.9%	50.6%	2.7	46.0%	44.0%	△ 2.0	51.4%	49.7%	△ 1.7	35.8%	34.7%	△ 1.1	50.3%	58.3%	8.0
e. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	-	17.7%	-	-	20.3%	-	-	11.5%	-	-	34.7%	-	-	14.6%	-
f. 人材の育成への取組み	-	22.5%	-	-	24.2%	-	-	22.7%	-	-	26.6%	-	-	20.5%	-
g. 地域貢献等に関する情報開示	15.1%	13.3%	△ 1.8	20.0%	16.6%	△ 3.4	14.9%	12.6%	△ 2.3	29.8%	23.1%	△ 6.7	8.9%	9.6%	0.7
h. 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	-	33.5%	-	-	38.8%	-	-	29.0%	-	-	54.9%	-	-	27.3%	-
i. 地域再生推進のための各種施策との連携等	-	22.2%	-	-	21.6%	-	-	21.3%	-	-	22.0%	-	-	23.0%	-
j. 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	-	23.5%	-	-	23.7%	-	-	19.6%	-	-	30.6%	-	-	23.2%	-
k. その他	27.4%	13.7%	△ 13.7	36.2%	17.2%	△ 19.0	29.5%	14.7%	△ 14.8	49.0%	21.4%	△ 27.6	16.4%	9.6%	△ 6.8