

肥後銀行・日本政策金融公庫共催

防災・女性活躍推進 ワークショップ

～金融機関として熊本地震の経験をどう活かしていくか～

ワークショップの結果について

平成28年9月1日（木）
15：00～17：00

1. はじめに

この資料は平成28年9月1日（木）の防災の日に肥後銀行と日本公庫で実施した「防災・女性活躍推進ワークショップ」内で参加者の皆さんからいただいた意見をまとめたものです。

本ワークショップでは、多くの意見を出してもらうべく、熊本地震に関してテーマごとにグループに分かれ、自由に意見交換していただきました。

いただいた意見は今後の災害への対応、防災意識の啓発、危機管理体制の見直しに活かしていきます。

肥後銀行 人事部 女性活躍推進室
日本政策金融公庫 熊本支店 女性活躍推進委員会

2. 各テーマに対する意見のポイントについて

Aグループ

地震が職員の日常生活に及ぼした影響について

地震でライフラインが止まり、生活環境が激変した。また、残業が増えるなど、地震はWLBに大きな影響を及ぼした。特に子供がいる行員・職員は休園・休校時の育児と仕事の両立に苦労した。

（地震の経験をこれからどう活かしていくか）
万が一に備え、普段から備えておくことが重要。応援物資はありがたかったが、配付で混乱があったため、現場における物資調達や配付方法の手順やマニュアルを整備すべき。

Bグループ

被災時のオペレーション、県外からの支援について

BCP、マニュアルはいざという時に非常に役立つ。顧客のために尽力する行員・職員も一被災者。会社として大事にする姿勢を示すことが重要。

（地震の経験をこれからどう活かしていくか）
熊本地震では、現状のBCPやマニュアルでは対応しきれない点もあった。今後に備え、絶えず内容を見直し、改善していくことや大規模災害を想定した訓練を継続していくべき。

C・Dグループ

被災時の業務における工夫点について

店舗は被災、業務量も大幅に増え、繁忙を極めた。本部や他支店からの応援で乗り切っている。前例がないことへの難しさを感じたが、自身も被災者であることから、お客様の気持ちを理解できる面があった。

（地震の経験をこれからどう活かしていくか）
今回のように職員も被災している場合、人員配置や心のケアなどで乗り切るしかないが、平時から多様な業務に対応できる職員の育成も行うべき。

Eグループ

熊本の復旧・復興のための金融機関の役割について

復興のスピードは被災地域によって異なる。長期にわたる復興についてお客様と一緒に考え、補助金等の活用や協調融資などで、お客様にあった金融支援を提案していくことが私達の役割。

（地震の経験をこれからどう活かしていくか）
企業の存続可能性を見極めていかななくてはならない。また、復興後の面的な姿を想定し、時間軸を持って支援を行うべき。

地震が職員の日常生活に及ぼした影響について

(キーワード) ワーク・ライフ・バランス、被災時の仕事と家庭の両立、育児、介護

ライフライン

- ・ライフラインが止まると仕事も生活も苦しい。
- ・断水が2週間続き、衛生状況が悪化。水のありがたみが分かった。
- ・家具の倒壊。
- ・自宅半壊のため居住拠点の問題（家に住めない）

育児・家庭

- ・地震直後から出勤しないといけなかったため、勤務時間中は家族のことが心配だった。
- ・【県庁】深夜勤務をするための段取りに苦労した（夫との調整、食事の支度、子供達の世話）
- ・学校が休みの間の子供達の居場所確保に悩んだ。
- ・地震の影響により子供の入園する時期が延びた。
- ・転勤族で、実家が県外だったため、家族を避難させられたことで安心した。

仕事

- ・【県庁】熊本のために必死で働く姿に感動した。
- ・自分の仕事（資産運用営業）が不謹慎ではないかという思いから、思うように営業ができなかった。
- ・公共交通機関のストップにより出勤できなかった。
- ・本店から応援者の派遣があり、人手不足が解消された。
- ・早く仕事を終えて帰るために、生産性の高い仕事をする意識が高まった。

支援

- ・地震直後は物資が少なかったため、普段から備蓄しておくことが重要だと分かった。
- ・地震以降、万が一に備え、物資を備蓄するようになった。
- ・全国からの支援物資の提供が思ったよりも早く、物流スピードの早さに驚いた。
- ・全国の銀行から支援物資が届き、本当にありがたかった。
- ・ベビーフード、オムツ、ミルクの支援物資がありがたかった。
- ・支援物資の必要数や配布の仕方が分からなかった。物資配布方法の手順やマニュアルのようなものがあれば、混乱が発生しないのではないか。
- ・被災中も出勤していたことで、情報交換や物資の援助等助け合いができ、心労はほとんどなかった。

ストレス

- ・休日勤務、早朝勤務等による生活時間の変化。
- ・残業時間の増加による疲労。
- ・通勤路、所要時間の変更。
- ・住んでいた地域が避難区域になり、しばらく実家から通っていたが、長距離で子供がぐずるのが辛かった。
- ・子供がストレスで体調を崩したり、夜泣きが続いた。
- ・避難所での共同生活。
- ・偏った食生活。

被災時のオペレーション、県外からの支援について

（キーワード）BCP、本部からの指示、建物・設備全般の被災対応、県外からの支援、被災地外から見た熊本地震

BCP

- ・BCP、マニュアルはいざという時に非常に役立つ。熊本地震においても重要性を実感した。
- ・一方、今回の地震対応において、現状のBCP・マニュアルでは対応しきれない点や、一部現場の混乱が見られたため、絶えず内容を見直し改善していくことが大事であると痛感した。
- ・地震に限らず、様々な災害に備えることが重要。
- ・非常時においては、大胆に現場へ権限移譲することも必要。

訓練

- ・災害は、いつか必ずやってくると考え、日頃から訓練を実施しておくことが必要。（まさか自分が住んでいるところで大地震が起こるとは思わない人が多い）
- ・訓練を行い、災害をイメージしておくことが重要。

安否確認

- ・安否確認は日頃訓練を繰り返してはいるが、実際には情報の集約に苦労した。今後も訓練を継続していく必要がある。
- ・複数の安否確認手段（SNSなど）を確保することが必要。

支援物資

- ・水・簡易トイレは非常に役立ったとの声が多かった。
- ・災害時に、どのように物資を調達し配送するかを予め想定しておくとうい。

建物・設備

- ・災害時には本社機能の維持・復旧が重要であり、本社機能の耐震性確保は最重要。
- ・非常用電源についても確保の上、定期的な稼働訓練が大事。
- ・建物の耐震性と同様に、什器や家具の固定化も重要。
- ・被災後は、業者による迅速な店舗建物の安全確認が最重要であるが、業者の確保に苦労した。平時から、災害発生時の安全確認方法や手順について業者と取決め等をしておくべき。

住民への支援、ボランティア

- ・自社のみならず、地域住民に対しても支援する姿勢が必要。
- ・（ボランティア参加者）九州以外の地域からも多くの人がボランティアに駆けつけていた。「絆」を実感。

熊本県民の強さ

- ・これだけの被害にもかかわらず、ひたむきに復旧に取り組む熊本県民の強さに賞賛。

行員・職員の「心」のケア

- ・顧客のために尽力する行員・職員自身も、一方では被災者であることを忘れてはならない。
- ・災害発生後は、直ちに、行員・職員に対して医者・専門家によるメンタルケアを実施するなど、会社として行員・職員を大事にする姿勢を示すことが極めて重要。

被災時の業務における工夫点について

（キーワード）店舗の被災、被災時のお客様対応、業務繁忙、職員のメンタルヘルス

店舗の被災

【肥後銀行】

- ・店舗は2階からの水漏れ、3階の天井一部落下が発生し、1週間程度営業できなかった。
- ・支店周辺では液状化が発生し、お客様がよく利用する場所から優先的に修繕を行うことでケガをしないように配慮。

【公庫】

- ・本震後4/17（日）に出勤し、全員で調書庫の片づけをした。

被災時のお客様対応

【肥後銀行】

- ・お客様への物資の提供（水、タオルなど）喜ばれて嬉しかった（「ありがとう」だけでなく「助かります」との声）
- ・お客様に寄り添う親身な対応を全員に周知。
- ・郵便物が確実に届くよう、届け先変更に対応。
- ・貸金庫の利用希望者が急増。

職員のメンタルヘルス

- ・職員の安全確認をスムーズに⇒メール・SNSの活用。
- ・被災した職員へ支援物資、食事を届けた。
- ・産業カウンセラーの派遣依頼、職員の心のケア。
- ・休暇をとらせる。
- ・フォローしあえる、相談できる職場の雰囲気があることの重要性に気付いた。
- ・忙しくて気づいていなかったが、8月末に震度5弱の揺れがあり、少し落ち着いた後の地震で、改めて怖いと感じた。
- ・子供がいる人たちは、離れている間に何があったらと特に心配していた。

業務繁忙

【肥後銀行】

- ・地震直後は窓口への来店は少なかった。
- ・職員も被災者であり出勤が難しかったり、営業ができない支店があった。→本部、別支店に対応。他店舗で業務ができる体制を構築。
- ・役場や市役所等にも窓口を設置したこともあり、地震発生直後から、ホワイトボードに役割分担を明記した。
- ・本店からは「支店の判断で」と言われることもあり、支店では迷いながら業務に取り組んだ（本店が一定の基準を設けると、柔軟な対応が難しくなるため）

【公庫】

- ・社内で「誰が何を担当しているか」「誰に聞けば良いか」が分かる状態であることが大事。
- ・決定までの時間を短くするため災害審査を実施（通常審査よりも簡単）
- ・業務時間を延長できるよう、システムの利用可能時間延長（通常8：30～19：30→7：30～21：00）

【肥後銀行・公庫】

- ・融資業務は繁忙を極めた。人手不足になり、他店舗からの応援体制が有難かった。
- ・休日、窓口を開ける等、前例のないことへの対応の難しさ。（マニュアル等なし）

今後の課題

- ・お客様が相談しやすい、窓口が分かりやすいこと。
- ・お客様に、「ここに相談すれば大丈夫！」と思ってもらえる場があること。
- ・“柔軟な対応”が難しい。
- ・被災者への対応（本部⇄現場のズレ）
- ・多様な業務に対応できる職員育成。
- ・災害時における職員の意識に差が生まれること。

被災時の業務における工夫点について

（キーワード）店舗の被災、被災時のお客様対応、業務繁忙、職員のメンタルヘルス

店舗の被災

【肥後銀行】

- ・外壁のひび割れ、内壁の亀裂、キャビネットの破損、調書室のファイルが散乱、玄関タイルの崩落。ロビーの天井が落下。→1週間営業停止→早くお客様にご来店頂けるよう、しきりで通路を作り、部分的に営業。
- ・本店会議室を行員・家族向けに避難所として開放。避難物資のとりまとめ、各店舗への仕分け（被災状況・家族構成に応じた配分を行う）
- ・安否確認メールによる被災状況の確認。

【公庫】

- ・断水による衛生面の悪化（トイレ）、天井からの水漏れ。
- ・キャビネットが倒れて危険→固定、配置に工夫が必要。
- ・接客ブースが使用できないため他フロアのブースを使用

メンタルヘルス、職員への支援

- ・職員の心身の健康第一（3日目までは足し算、それ以降は掛け算）声をかけあう、笑顔を絶やさない。
- ・案件の処理件数過多、余震によるストレス、ライフラインの停止によるストレス。
- ・職員に対してメンタルヘルスケアセミナーの実施（全店・管理責任者）、産業医によるカウンセリング実施。
- ・アンケートの実施（メンタルヘルス）※ストレスチェック
- ・昼食、水の搬送（行員用）、現金等輸送ルートの活用（現金輸送車で支援物資を配布）
- ・見舞金の配付
- ・同じように被災しているからこそお客様の気持ちを理解できる。

業務繁忙

【肥後銀行】

- ・4～5月→被害状況確認、償還停止・案件相談
- ・6～7月→条件変更 8月→自宅解体、自然災害債務整理ガイドラインというように、時間の経過につれ業務内容が変化（住宅ローン手続き）
- ・1週間店舗営業停止、係ごとに役割分担し震災対応を行った。業務係→他店の応援、渉外係→お客様対応、融資係→案件のとりまとめ。
- ・毎日、渉外係と融資係のミーティングを行い、被害状況、相談案件の情報を共有をした。
- ・土日も被災地中心に臨時窓口を開設（本部からの応援あり）
- ・ATM点検担当者を明定。ホワイトボードに各店舗ATM稼働状況を一目で分かるように工夫。電話対応もスムーズ。
- ・被災に関する払出等の連携と担当者の明確化。
- ・被災状況の把握兼お見舞いのため、取引先への訪問・電話（渉外係を中心にお客様への訪問）
- ・取引先への訪問の際、不要・余った支援物資等を持参した。
- ・被災店舗（東部方面）への人的派遣検討（BCP）、研修中の新入行員も被災した店舗へ応援。
- ・KFGグループとして鹿児島銀行からの人的応援

【公庫】

- ・～5月→返済ストップ、6月～運転資金に対応中。設備資金の相談は数年後に本格化か？先が見えない状況。
- ・本部等への業務報告（自発的に）→本部からは現場の様子が分からない。過度のプレッシャーを回避するための事前策として。
- ・申込が1日100件以上、融資相談が常に10人以上待ち。返済相談、条件変更の数倍増（1ヵ月分が1日分）→全員で審査を行う体制。
- ・本店等、全国から応援者派遣。決裁者は審査対応者。

熊本の復旧・復興のための金融機関の役割について

(キーワード) 復旧・復興、金融面の支援、地方創生

初期対応(4月14日～)

「業務運営について」

- ・緊急時の迅速な対応、かつ冷静な判断。
- ・現場判断の重要性。
- ・業務の継続→自身も被災しながら職員が結束して対応した。
- ・親身な対応→女性職員の親身な対応に対するお客様の感動。
- ・支援物資をお客様に提供。

「マニュアル化の重要性」

- ・災害時の顧客対応マニュアル整備の重要性。
- ・緊急避難的な融資のマニュアルを整備しても良いのでは？

「日常業務の悩み」

- ・復旧、復興の現状→何も進んでいない、道路も寸断。
- ・廃業する方もいる、震災を機に成長する事業者もいる。
(高森地区のスーパー、ガソリンスタンドは売上増加)
- ・復興まで3～5年かかる→果たしてその間利払できるか？

震災から4か月経過して(9月1日現在)

「金融機関職員としての心構え」

- ・復旧、復興の姿を想像して対応。
- ・地域によってはまだ復旧、復興に到らない。時間軸が違う。
(例えば、阿蘇地区等復興には長い時間がかかる)
- ・行員、公庫職員が、目の前の復旧以降の経営課題を見失わない。
存続可能性を見誤ると逆にお客さまの重荷になってしまう。

「融資、リスケジュール対応」

- ・補助金等のつなぎ資金対応。
- ・既存借入の条件変更対応。
- ・低金利条件等の融資制度の紹介。

「融資以外の対応」

- ・非金融面の情報提供(補助金、助成金制度など)
- ・人的紹介(士業、コンサルタント)
- ・セミナーの企画・誘致。
- ・使える手段(補助金)制度を行員、公庫職員が知っていること。

今後の対応について重要と考える事

「長期にわたる復興への対応」

- ・大きな被害からの復旧についてお客さまと一緒に考える。
- ・被災状況等を勘案した上で、お客さまに合った金融支援を提案していく。
- ・M&Aの提案。
- ・ファンドによる支援推進(5年を目途に返済)
- ・事業の再生支援。
- ・被災地における創業支援(起業家支援)

「ビジネスマッチングと情報提供」

- ・ビジネスマッチングの情報提供。
- ・商流復活の情報提供。
- ・新しい商流をつくる手助けをすること(マッチング)
- ・販売先を金融機関側からも紹介していく。

「連携強化」

- ・肥後銀行、公庫による協調融資スキームの強化。
- ・行政との情報交換、連携強化。
- ・各地区商工会との連携強化。

被災地の金融機関としての最終目標

- ・企業の存続可能性を見極める。
- ・復興後の姿を想定して、時間軸を持って支援を行う。

3. アンケートでいただいた熊本地震に対する意見について

地震全般

- 想定外はないとの前提で備えることが必要。
- これからとても長い期間で続く復旧・復興に向け、銀行員として熊本県民として少しでも力になればと考える。
- 怖いという気持ちが薄れていたが、今もまだ揺れているということで、不安に思っているお客様も多く、もっと自分ができることがないか考えるきっかけとなった。店舗内でも家が大変な人、そうでない人お互いに思いやって乗り越えることができたと思う。
- 実際に被害が大きかった店舗やお客様の状況等、大変そうだとは思ってもあまり情報が分からないので詳しく知りたいと思った。
- 熊本地震で学んだことも多く、今後の生活や仕事に活かしていきたい。
- “絆”を実感し、感謝している。熊本地震の経験を伝えていくことも重要。
- 先日も震度5弱が発生し、まだまだ震災の影響も落ち着かないなと感じた。
- 地震の恐さを改めて実感した。
- 必ず復興できるという強い意思をもって、それぞれがそれぞれの立場で努力していく必要があると感じた。
- 一瞬にして日常の生活なくなることがあることを実感した。熊本のために自分でできることを着実に進めていきたいと思う。
- 地域によって被害の程度、復旧・復興のスピードは大きく違うと思う。息の長い支援が必要。風化させてはならない。
- 県民の復興に対する思いから、元気をもらう。

WLB関係

- 復帰後1ヵ月で異動、異動後1週間で地震が起き、非常に慌ただしくつらい時間を過ごした。子供にもストレスを感じさせ、育児と仕事の両立の厳しさを痛感したが、家族や職場の皆さんの協力と配慮で乗り越えることができてよかった。
- 仕事は忙しいものの、自宅や家族に大きな被害もなく、比較的早い段階から日常生活は平常を取り戻せた。その分、周囲のために何かできたらと思い、日々業務を行っている。
- 水とトイレが大切。
- ワークライフバランスはライフラインや職場の働き方支援などの体制整備がされて初めて可能となると地震を通じて感じた。

BCP・業務について

- あの地震が昼間だったら、と想定した訓練や演習が必要。
- 被災している状況の中で、業務に専念することの難しさを感じた。
- マニュアルなどない状況での業務の対応等、様々な経験をすることができたとは思える様になった。

