

第5次中期事業計画(平成30年度から平成32年度[令和2年度])の評価

山梨県信用保証協会

山梨県信用保証協会は、公的な「保証機関」として、中小企業・小規模事業者の資金調達の円滑化を図り、中小企業の健全な育成と地域経済の発展に貢献して参りました。

平成30年度から平成32年度(令和2年度)までの3か年間の中期事業計画の実施に対する評価は、以下のとおりです。なお、実績評価にあたりましては、学識経験者、弁護士、公認会計士により構成される「外部評価委員会」の意見・助言を踏まえ、作成しましたので、ここに公表いたします。

1. 地域の動向について

(1) 地域経済及び中小企業の動向

平成30年度の山梨県の経済情勢は、半導体製造装置関連や工作機械が高水準に推移し、観光関連においても延べ宿泊者数は過去最多となるなど、これらの産業が県内経済を索引してきました。一方で、原材料価格の上昇、中国経済の減速や米中貿易摩擦の動向などにより、多くの中小企業者・小規模事業者(以下「中小企業者」という。)においては、慎重な見方が続きました。

令和元年度は、一部の製造業に索引され、総じて緩やかな拡大基調で推移し、企業の業績の回復を反映して、雇用環境や所得環境は高水準を維持し、企業倒産は低調でありましたが、年度後半には、新型コロナウイルス感染症(以下「感染症」という。)の影響により、インバウンドを含む観光需要の落ち込みを中心に、幅広い業種で急激な景況の悪化が見られるようになりました。

令和2年度は、世界的規模のコロナショックで、企業活動は著しい低下となりましたが、緊急経済対策による各種施策や金融機関の積極的な貸出など手厚い支援により、企業倒産は記録的な低水準で推移しました。在宅やデジタル化を背景とした消費が回復基調となり、これらに関連した産業が復調した一方で、飲食業や宿泊業などの対面サービス業は、感染症の再拡大の影響を受けて回復が遅れ、業種による回復速度の違いが鮮明になりました。

(2) 中小企業向け融資及び保証の動向

県内の貸出金残高（日本銀行甲府支店調べ）は令和元年3月まで減少が続いていたが、感染症の影響を受けた中小企業への資金供給により、令和2年3月末では前年同月を1,897億円上回る残高となりました。

（貸出金残高）

平成30年3月末貸出残高は1兆9,247億円（前年比 99.8%）

令和 元年3月末貸出残高は1兆9,057億円（前年比 99.0%）

令和 2年3月末貸出残高は2兆 954億円（前年比110.0%）

令和2年度は、山梨県制度融資（新型コロナウイルス感染症対策関係）をはじめとした感染症関連の特別保証制度（以下「コロナ関連保証」という。）の申込が急増し、保証承諾、保証債務残高ともに前年度を大幅に上回り、保証債務残高は過去最大の伸び率で拡大しました。

（保証動向）

平成30年度保証承諾 595億円（前年比120.0%）保証債務残高1,263億円（前年比98.3%）

令和元年度保証承諾 640億円（前年比107.4%）保証債務残高1,287億円（前年比101.8%）

令和2年度保証承諾2,370億円（前年比370.5%）保証債務残高2,820億円（前年比219.2%）

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

コロナ禍における資金繰り支援の効果もあり、中小企業の借入難も限定的に留まっているほか、企業倒産も低水準で推移してきました。一方、中小企業の景況感や業況を見ると、感染症による影響が長期化することで今後における債務負担が増大し、事業継続へのリスクが高まることが想定されます。

(4) 県内中小企業の設備投資状況

全産業の設備投資額水準（日本銀行甲府支店調べ）（前年比、令和2年度は見込み）

平成30年度は123.5%、令和元年度は116.7%、令和2年度は82%であり、製造業と非製造業の内訳は以下のとおりです。

<内訳>製造業（前年比）

平成30年度：125.8%、令和元年度：129.8%、令和2年度：73.8%

<内訳>非製造業（前年比）

平成30年度：116.7%、令和元年度：76.6%、令和2年度：136.1%

（5）県内の雇用情勢

年度平均有効求人倍率（山梨労働局調べ）は平成30年度1.46倍、令和元年度1.37倍、令和2年度1.01倍で推移しました。なお、令和2年度の新規求人数は建設業では増加した一方、宿泊業・飲食業やサービス業が減少となり、業種間での差異が見られました。

2. 中期業務運営方針に対する評価

（1）中小企業・小規模事業者の経営改善・生産性向上に向けた取り組みの促進

① 金融機関本部や営業店と密な対話を重ね、中小企業融資に対する金融機関の考え方等の把握に努める。

- ・金融機関の役職員に対して、保証協会業務の理解を深めてもらうとともに、金融機関側のニーズを把握することを目的とした対話の機会を増やしました。役員をはじめ部長間における意見交換や情報交換も行いました。
- ・令和2年度は、感染症拡大による中小企業者の急激な資金繰りが悪化していることを踏まえ、コロナ関連保証に関する情報や留意点などを周知するとともに、当協会と金融機関とで全力で取り組んでいくことを確認しました。

【役員間での意見交換実績】

平成30年度 34回 令和元年度 10回 令和2年度 15回 累計 59回

【金融機関本部への訪問・意見交換実績】

平成30年度 5回 令和元年度 31回 令和2年度 28回 累計 64回

② 金融機関と連携した金融支援の現況について、協会内で認識を共有する。

・金融機関との情報交換を通して得た支援の状況について、幹部職員以上の業務報告会議や、部署ごとの会議の場において報告することで、職員間での認識の共有を図りました。

③ 中小企業・小規模事業者に対する金融支援を適切に行うため、金融機関と連携した保証利用促進を図る。

・金融機関のブロック単位での勉強会や金融機関職員の階層に応じた勉強会を実施し、信用保証協会法改正に伴う変更点、保証制度の取扱等について周知し、理解と認識の共有を図りました。また、キャンペーンや節目の時期には、営業店を訪問し、情報交換を行うとともに、保証利用の促進にも努めました。

【金融機関営業店との勉強会実績】

平成30年度 27回 令和元年度 24回 令和2年度 2回 累計 53回

④ 金融機関との連携を強化するための保証制度の開発・提供を行う。

・金融機関や関係機関等への訪問や情報交換会を通じ、中小企業者の状況を把握し、ニーズに応じた新たな保証制度の創設に取り組み、積極的な活用を要請しました。

【平成30年度～令和2年度に創設した保証制度の承諾実績（累計）】

（創設月）	（保証制度名）	（件数）	（金額）
平成30年 4月	財務要件型無保証人保証	5件	223百万円
11月	金融機関提携保証（タグ）	16件	165百万円
平成31年 4月	短期継続支援保証リピートネオ	289件	4,235百万円
	無担保当座貸越根保証あんしんプライム	9件	1,200百万円

	山静神観光連携保証	11件	106百万円
	創立70周年記念保証制度（4月～9月）		
	パートナー70	69件	2,807百万円
	おまとめ70	62件	1,143百万円
令和 元年 8月	金融機関提携保証（スクラム）	71件	440百万円
11月	借換保証おまとめロング	41件	681百万円
令和 3年 3月	SDGs社債保証	1件	40百万円

⑤ 金融機関営業店訪問により、融資担当者との対話を通じ連携強化を図るとともに、個々の中小企業・小規模事業者の状況に応じた支援方針把握にも努め、情報の蓄積を行う。

・適宜、金融機関営業店を訪問し、中小企業者の実態把握と金融機関支援方針を確認し、取得した情報を元に適切な支援を行いました。

⑥ 相談窓口を設置し、中小企業・小規模事業者が抱える諸課題に親切・丁寧に対応する。

・災害や社会情勢の変化によって、新たな課題に直面している中小企業者に向けて、迅速に相談窓口を設置し、個々の事業者が抱える悩みや課題に親切・丁寧に対応しました。

・感染症の拡大を受け、「新型コロナウイルスに関する特別相談窓口」を設置し、休日も含めてきめ細やかな資金繰り相談に対応しました。

(2) 中小企業・小規模事業者の経営支援・事業再生の促進に関する取り組みの推進

① 個々の中小企業・小規模事業者の状況を勘案しつつ、必要に応じて経営サポート会議等を開催する。

・複数の金融機関に対して返済緩和要請等を必要とする中小企業者に対しては、保証協会が事務局となって、経営サポート会議を開催し、中小企業者の現況把握や各金融機関の支援方針等の情報共有を行うことで、金融調整に繋がりました。

【経営サポート会議の開催実績】

平成30年度 29回 令和元年度 23回 令和2年度 14回 累計 66回
令和 元年度 23回
令和 2年度 14回 (内、リモート形式1回、書面12回)

② 金融機関や関係機関と連携を図る中、中小企業・小規模事業者が必要とする専門家派遣等を実施する。

・経営上の課題解決を希望する中小企業者に対しては、外部の専門家の助言が得られる信用保証協会専門家派遣事業の活用を促し、経営改善に向けたサポートを行いました。

【専門家派遣サポート事業実績】

平成30年度 61先 令和元年度 42先 令和2年度 59先 累計 162先

③ 再生期の中小企業・小規模事業者に対しては、事業再生計画実施関連保証（経営改善サポート保証）等を活用した再生支援に取り組む。

・事業再生が見込まれる中小企業者に対しては、事業再生計画の作成を促し、金融機関や関係支援機関との調整を図った上で、事業再生計画実施関連保証を活用した金融支援を行いました。

【経営改善サポート保証の保証承諾実績】

(年度)	(先数)	(金額)
平成30年度	5先	186百万円
令和 元年度	3先	93百万円
令和 2年度	1先	50百万円

④ 条件変更対応先については、企業訪問等を実施する中できめ細かくフォローし、経営の正常化及び代位弁済抑制に努める。

・条件変更対応先の中でも特に保証債務残高が大口である先については、金融機関や支援機関との情報共有を密に行うとともに、中小企業者へのヒアリングを実施し、個々の実情を踏まえた経営支援や資金繰り支援を実施しました。

⑤ 中小企業・小規模事業者が抱える事業承継に係る諸課題に対し、関係機関と連携して迅速な対応に努める。

・事業承継の課題を把握するために、当協会を利用している中小企業者を対象として事業承継アンケートを実施しました。

・個別相談を希望した中小企業者に対しては、山梨県事業引継ぎセンターの専門家による助言やアドバイスを実施するなど、連携した支援に努めました。

・協会職員の事業承継支援における実務能力向上のため、事業引継ぎセンターへ講師派遣を要請し、内部研修を行う等、事業承継支援体制の強化に取り組みました。

【山梨県事業引継ぎセンターと連携した取り組み実績（累計）】

事業承継に係る情報交換会	6回
職員向け内部研修会	5回
顧客相談時の帯同・アドバイス	4回

【事業承継に係る保証制度の保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
平成30年度	23件	554百万円
令和元年度	21件	480百万円
令和2年度	4件	115百万円

⑥ 中小企業・小規模事業者の経営改善を促す保証制度の開発・提供を行う。

・既存保証債務を長期の保証期間で借り換えることで返済負担の軽減を図り、資金繰りの円滑化を支援するため、「借換保証 おまとめロング」を創設しました。

【保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
令和 元年度	35件	620百万円
令和 2年度	6件	61百万円

・返済の猶予や軽減など条件変更支援を実施しているが、業況の回復が認められるようになった中小企業者向けの「借換保証Roll Up」についても、より活用しやすくなるよう改善を施し、金融の正常化への支援に努めました。

【保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
令和30年度	31件	587百万円
令和 元年度	12件	253百万円
令和 2年度	4件	115百万円

⑦ 金融機関と連携・協力しつつ、経営者保証ガイドラインの適切な運用に努める。

・一定の要件を満たした中小企業者に対しては、金融機関との連携により、経営者保証を不要とする取扱いを行うよう努めました。

【財務要件型無保証人保証の保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
平成30年度	3件	153百万円
令和元年度	2件	70百万円
令和2年度	0件	0百万円

(3) 地方創生等への貢献を果たすための取り組みの推進

① 創業チャレンジを促すためのセミナーや個別支援及び販路開拓等のためのビジネスマッチング等に参画する。

- ・商工会等の各支援機関が実施する創業セミナーに職員を派遣し、創業計画段階での外部専門家派遣事業の活用促進や創業保証制度の周知に努めました。

【創業セミナー等への職員派遣実績（累計）】 30回

- ・関係機関が開催するビジネスマッチングに対して協賛を行うとともに、出展した保証利用先に対しては、出展料補助を行うことで、販路開拓等への支援を実施しました。

【マッチングフェア出展料補助実績】

(年度)	(先数)	(補助金額)
平成30年度	32先	847千円
令和元年度	26先	670千円
令和2年度	0先	0千円
合計	58先	1,517千円

- ・当協会主催の創業フォローアップセミナーを年1回開催し、中小企業診断士による講演や創業者の体験談から、経営のヒントを掴んでもらう有効な機会を提供しました。

【創業フォローアップセミナー参加者】

平成30年度 22名
 令和 元年度 10名
 令和 2年度 4名（飲食業に限定）

② 起業を志す若者や女性等を対象とした説明会等により、起業マインドの醸成を図る。

- ・女性経営者応援チーム「メイプル」では、起業を志す女性を対象にしたセミナー等に参加し、当協会の創業支援メニューを紹介するとともに、女性ならではの視点で、開業に向けたアドバイスを行いました。
- ・県内大学においては、学生を対象に金融と経済のしくみや創業・廃業の実態を背景とした地域経済における起業の重要性などをテーマに講義し、起業マインドの醸成を図りました。

【メイプルによる面談・相談実績】

平成30年度 15先 令和元年度 10先 令和2年度 3先 累計 28先

【メイプルを通じた創業関連保証の保証承諾実績】

(年度)	(先数)	(金額)
平成30年度	2先	6.5百万円
令和 元年度	5先	3.1百万円
令和 2年度	1先	2.5百万円

【大学での講義実績】

平成30年12月 山梨県立大学（16名受講）

令和 元年 1 1 月 山梨県立大学（37名受講）
 1 2 月 山梨学院大学（153名受講）
 令和 2年 1 1 月 山梨県立大学（51名受講） ※オンライン形式

③ 地方公共団体と連携を図り、地域の課題に対応した融資制度の創設についての協議や、制度改正への提案を行い、中小企業・小規模事業者の金融の円滑化に努める。

・山梨県及び市町村とは、中小企業者のニーズに応じた制度融資や事務取扱の改善について協議を行なった結果一部の制度融資で融資要件の改正や信用保証料補助、融資利率の引き下げが実現しました。

なお、山梨県制度の令和2年度保証承諾実績においては、感染症に対応する政府の緊急経済対策に基づく融資制度の利用が急増したことで大幅な増加となりました。

【山梨県制度の保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
平成30年度	583件	4,087百万円
令和 元年度	779件	6,087百万円
令和 2年度	12,443件	197,250百万円

【市町村制度の保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
平成30年度	196件	878百万円
令和 元年度	314件	1,333百万円
令和 2年度	148件	766百万円

(4) 関係機関と連携した支援への取り組みの推進

① 関係機関と情報交換会等を実施し、連携した支援体制の構築を図るとともに、中小企業・小規模事業者の実情把握に努める。

・商工会議所とは、具体的な事例に基づく情報交換を行いました。商工会とは、定期訪問や創業塾への講師派遣出張相談会などを開催しました。

・税理士会とは、適正な会計管理に取り組んでいる中小企業者を対象にした「税理士等連携保証」を創設し、税理士の顧問先事業者の保証利用の促進を図りました。

【税理士等連携保証の保証承諾実績】

(年度)	(件数)	(金額)
平成30年度	7件	85百万円
令和元年度	2件	21百万円
令和2年度	1件	30百万円

・TKCとは、新たに覚書を締結し、情報交換会や定例会での制度説明等、連携した支援体制を強化しました。

【情報交換会・セミナーへの講師派遣実績（累計）】

商工会議所 6回 商工会・商工会連合会 41回 税理士会 5回 TKC 11回

② 関係機関と連携を図り、相互の経営支援策を有効活用し、中小企業・小規模事業者の実情に即した経営支援を行う。

・山梨県中小企業再生支援協議会と連携し、中小企業者に適した支援策を協議しながら、債権カットや債権正常化を図る保証制度の活用等、事業再生に関わる金融支援を実施しました。

【山梨県再生支援協議会関与先 抜本再生実績（累計）】 2先

(5) 効率性を重視した管理回収の促進

① 回収に係る初動を徹底し、効率的な回収に努めるとともに、回収の最大化を図る。

- ・代位弁済前に関係人の資産調査を実施し、実態を把握した上で、債務者と事前に交渉することで、代位弁済後における、早期回収に繋げることができました。

【実績】

(年度)	(代位弁済)	(資産調査)	(事前来協)	(弁済開始)
平成30年度	90先	51先	29先	7先
令和元年度	97先	72先	39先	10先
令和2年度	53先	44先	21先	6先

② 一部弁済による連帯保証債務免除ガイドラインに沿った対応を積極的に行い、関係人の生活再生を図る。

- ・関係人の生活再生を支援するため、生活実態の把握や弁済能力を精査し、一部弁済による債務免除に取り組みました。

【実績】

(年度)	(先数)	(回収金額)
平成30年度	14先	49百万円
令和元年度	5先	4百万円
令和2年度	3先	18百万円

- ③ 回収見込みがない求償権については、求償権管理事務停止及び求償権整理を実施し、回収業務の効率化を図る。
- ・回収見込の可否を検討し、回収困難な案件については、求償権管理事務停止及び求償権整理を適切に進め、担当者の手持案件のスリム化により回収業務の効率化を図りました。

【求償権管理事務停止 実績】

(年度)	(先数)	(金額)
平成30年度	148先	3,096百万円
令和元年度	39先	1,123百万円
令和2年度	250先	6,073百万円

【求償権整理 実績】

(年度)	(先数)	(金額)
平成30年度	136先	2,492百万円
令和元年度	133先	4,595百万円
令和2年度	126先	2,788百万円

- ④ サービスとの連携を強化し、無担保債権の効率的な回収に努める。

- ・隔月において、サービスとの合同会議を開催し、回収方針の共有や管理事務の確認等を行い、連携の強化に努めました。案件の状況を踏まえ、適宜サービスへの案件委託を行いました。

【新規委託案件 実績】

(年度)	(先数)	(金額)
平成30年度	7先	54百万円
令和元年度	16先	217百万円
令和2年度	29先	1,301百万円

- ⑤ 求償権消滅保証を活用した再生支援を実施し、事業継続先の再チャレンジを後押しする。
- ・事業再生が見込まれる中小企業者については、専門家派遣事業を活用して経営改善計画書の策定支援を行い、求償権消滅保証により金融の正常化を実現しました。

【求償権消滅保証の保証承諾実績】

(年度)	(先数)	(保証承諾金額)
平成30年度	1先	36百万円
令和元年度	0先	0百万円
令和2年度	1先	25百万円

(6) コンプライアンスの徹底と危機管理体制の強化

- ① 公的な保証機関としての使命や社会的責任を果たすため、コンプライアンスの徹底に取り組む。
- ・コンプライアンス実践計画及び実践プログラムに基づき、コンプライアンスチェックシート、知識確認テストを実施しました。
 - ・個人情報保護や情報セキュリティ、不正・不祥事防止等をテーマにした内部研修を通じて、日常の業務に潜むリスクについて理解を深め、コンプライアンス意識の向上を図りました。
- ② 自然災害等の緊急時に備える訓練等を行い、危機管理体制の強化に努める。
- ・緊急時における職員への連絡手段として「安否確認システム」を導入し、それを活用した安否確認訓練を実施しました。
 - ・緊急時に適切な行動が取れるよう常時携帯できる「災害時の心得」を作成し、職員へ配布しました。
 - ・自然災害等の発生により、業務システムが使用不可能となる状況を想定した保証業務手作業訓練を実施するとともに、データ消失に備えたバックアップ機能を強化しました。
 - ・職員から感染者が発生した場合でも業務が継続できるよう、感染症に対応したBCPを作成しました。

③ 情報セキュリティ対策の強化を図り、機密事項の流出等を未然に防ぐ対策を講じる。

- ・情報セキュリティポリシーの見直しを図り、技術的・物理的対策を強化するとともに、内部研修を通じて役職員のセキュリティ意識の向上を図りました。

(7) 業務運営の効率化及び分析業務の強化

① 中小企業・小規模事業者の金融の円滑化に支障をきたさない様、予算管理体制を充実させる等、効率的な業務執行に努める。

- ・毎月の予算執行状況を職員へ周知し、職員のコスト意識の定着を図りました。また、費用支出が伴う活動の効果を検証し、適切な業務運営に努めました。

② 債権書類等のデータ化を計画的に実施し、業務の効率化を図る。

- ・債権書類のデータ化を進め、債権書類の紛失リスク、顧客情報保護、収納スペースの確保等への課題に対応しました。また、データ化作業のマニュアルや事務フローを改正し、業務の効率化を図りました。
- ・業務文書のデータ保存マニュアルを作成し、保存方法や保存期間の見直しを行い、書類管理の適正化を進めました。

③ 分析業務を強化し、適切な状況把握に努める。

- ・業務数値や収支状況等について様々な視点で分析し、経営状況の把握を行うとともに、分析結果を職員に公表することで、経営数値に対する意識の醸成に努めました。

(8) 人材の育成

- ① 業務の多様化や高度化及び支援業務の拡充に柔軟に対応し、中小企業・小規模事業者をサポートできる人材の育成に取り組む。
 - ・ 職歴や職務経験に適合した資格取得マップを作成し、専門的な知識習得の奨励を行いました。
 - ・ 職位に応じて必要となる業務遂行力を養うため、外部研修への参加を行いました。
 - ・ 事業承継支援の実務能力向上のため、事例を踏まえた事業承継に関する内部研修会を開催しました。
 - ・ 広報に関する内部研修会を実施し、職員の営業活動に対する意識改革と営業力の向上を図り、広い視野を持ち主体的に行動する職員の育成に努めました。

(9) 顧客サービスの向上と広報の充実

- ① 顧客ニーズに対応したサービスの充実に努める。
 - ・ 顧客ニーズを把握するため、事業承継や感染症に関するCSアンケートを実施しました。
 - ・ アンケートの結果を基に、山梨県事業引継ぎセンターと連携した支援に繋げることができました。また、コロナ禍における経営支援策の検討にあたり、有益な情報を得ることができました。
- ② 積極的な情報発信と広報活動を行い、協会業務のPRを図る。
 - ・ ホームページ、フェイスブック、保証四季報など様々な媒体を活用し、保証制度や経営支援施策について周知しました。
 - ・ 令和元年度の創立70周年に合わせたテレビCMやラジオCMを実施し、より身近な存在であると知ってもらうよう協会イメージの浸透を図り、認知度向上に努めました。
 - ・ 令和2年度は、感染症の影響を受けた中小企業者にとって有効な施策について迅速な情報発信に努めました。

3. 事業実績

山梨県信用保証協会

(単位：百万円、%)

年度 項目	30年度実績			1年度実績			2年度実績		
	金額	対計画比	対前年度比	金額	対計画比	対前年度比	金額	対計画比	対前年度比
保証承諾	59,544	114.5	120.0	63,962	106.6	107.4	236,962	385.3	370.5
保証債務残高	126,318	101.1	98.3	128,652	101.3	101.8	281,974	222.4	219.2
代位弁済	1,338	44.6	53.6	1,909	76.4	142.7	770	30.8	40.4
実際回収	992	99.2	85.7	828	92.0	83.4	874	109.3	105.7

4. 外部評価委員会の意見等

(1) 中小企業・小規模事業者の経営改善・生産性向上に向けた取り組みの促進

金融機関の役職員との対話を増やしたことや営業店訪問による情報交換を行なうことで、中小企業・小規模事業者の状況を把握し、ニーズに応じた新たな保証制度の創設に取り組み、積極的な活用を要請したことの成果が表れているものと感じる。

金融機関等との意見交換について毎年回数を重ねていることは評価できるが、その成果がどのような形で具現化されているのか、また、どのように業務に役立っているのかを明示したらどうか。

(2) 中小企業・小規模事業者の経営支援・事業再生の促進に関する取り組みの推進

経営サポート会議を開催し、中小企業者の現状把握や各金融機関の支援方針等の情報共有を行うことで、金融調整に繋がったことは、保証協会でないといけない活動であり、有用な会議だと思うので積極的に進めていただきたい。なお、経営サポート会議は対面による開催がほとんどだが、コロナ有無にかかわらず、また経営サポート会議以外も含めリモートを導入することで貴協会及び利用者双方に利益になることがないか検討していただきたい。

専門家派遣事業の活用を促し、経営改善に向けたサポートを行ったことは、成果が出ていると評価でき、継続すべきと考える。

金融機関や関係支援機関との調整、事業再生計画実施関連保証を活用した金融支援、事業承継アンケートを実施したことについては、今後必要性が高くなる課題だと思う。

長期の保証期間で借り換える「借換保証 おまとめロング」や、経営者保証を不要とする取扱いは、より一層の実績を求めたい。

(3) 地方創生等への貢献を果たすための取り組みの推進

創業者、創業予定者に対する取り組みは評価できる。また、コロナ禍において自治体等と連携して迅速な対応ができたと評価している。

県内大学において、学生を対象に金融と経済のしくみや地域経済における起業の重要性などをテーマに講義し、起業マインドの醸成を図ったことは、評価すべき活動である。

(4) 関係機関と連携した支援への取り組みの推進

関係機関と情報交換会等を実施し、連携した支援体制の構築を図ることは十分に実現できていると評価する。

(5) 効率性を重視した管理回収の促進

粛々と業務を遂行していると評価している。

回収困難な案件については、求償権管理事務停止及び求償権整理を適切に進め、担当者の手持案件のスリム化により回収業務の効率化の実績が表れている。

(6) コンプライアンスの徹底と危機管理体制の強化

自然災害等の発生により、業務システムが使用不可能となる状況を想定した保証業務手作業訓練の実施やデータ消失に備えたバックアップ機能の強化、職員から感染者が発生した場合でも業務が継続できるよう、感染症に対応したBCPの作成等、準備ができているものと評価している。

(7) 業務運営の効率化及び分析業務の強化

債権書類のデータ化を進め、業務文書のデータ保存マニュアルを作成し、保存方法や保存期間の見直しを行い、書類管理の適正化を図る等で、効率化が実現できていると思う。

ただし、既存の業務改善方法での効率化には限界があると思うのでリモートやペーパーレス等、ITを積極的に活用した抜本的な効率化を検討していただきたい。

(8) 人材の育成

外部研修への参加、内部研修会を開催し、人材の育成のための企画をよく計画されており、評価できる。

対応いただく職員の方との会話やメールの中で知識の習熟度や業界に関する情報が整理されていることが感じられ、今後も各階層を通じて育成に努めていただきたい。

(9) 顧客サービスの向上と広報の充実

様々な媒体を活用し、保証制度や経営支援施策について周知し、テレビCMやラジオCMを実施して、認知度向上が図られていると考える。令和2年度は、感染症の影響を受けた中小企業・小規模事業者にとって有効な施策について迅速な情報発信に努めている。

また、顧客アンケートの結果を成果につなげていることは評価できる。

[全体評価]

中期計画の内容もよく考えられていて、各項目にわたり計画の実現に向けて地道な努力を重ねていると評価している。

また、令和2年度のコロナ融資においても迅速な対応ができたものと評価している。

次の中期計画では、コロナを機にビジネス環境は大きく変化しているので、これに対応した計画及び実行を望む。