

「中期事業計画（平成27年度～平成29年度）の評価」

石川県信用保証協会は、公的な「保証機関」として、中小企業者の資金調達の円滑化を図り、また、中小企業者の経営支援にも努め、中小企業者の健全な育成と地域経済の発展のために尽力してきました。

平成27年度から平成29年度までの3ヶ年間の「中期事業計画」に対する実施評価は以下の通りです。

なお、同評価に対しては、公認会計士池水龍一氏、金沢大学教授澤田幹氏、弁護士麻生小夜氏により構成される「外部評価委員会」の意見及び助言を受けております。

同評価及び外部評価委員会の意見をここに公表します。

1. 業務環境

(1) 地域経済及び中小企業の動向

平成27年度から平成29年度にかけての石川県内の経済情勢は、政府の経済政策の効果もあり、大企業を中心に回復傾向が着実に進み、平成27年3月の北陸新幹線金沢開業後においても交流人口の増加に伴う消費需要の拡大など雇用の増加や投資の拡大などの経済効果をもたらしています。しかしながら、人手不足や後継者不在に係る問題などが顕在化し、対応が求められています。

(2) 中小企業向け融資及び保証の動向

売上減少を要因とする「セーフティネット保証」は、景気の緩やかな回復とともに対象業種、対象事業者が減少し、保証利用も減少が続きました。また、低金利情勢の下、保証料の割高感もあり、金融機関の「プロパー融資」の伸長等により、保証承諾、保証債務残高は大きく減少しました。

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

「セーフティネット保証」の減少、保証料の割高感等により、保証利用は大きく減少したものの、金融機関の「プロパー融資」の伸長等により、県内中小企業の資金繰りについては、比較的良好な状況でした。

(4) 県内中小企業の設備投資動向

平成27年度から平成29年度の設備投資動向は、幅広い業種でIT投資や省人化投資等の伸長が見受けられました。

(5) 県内の雇用状況

有効求人倍率は上昇しており、人手不足感が強まっています。

2. 中期業務運営方針についての評価

平成27年度から平成29年度までの3カ年間の業務上の基本方針について、実施評価は以下のとおりです。

(1) 政策保証をはじめとした各種保証の推進

① 初年度目

セーフティネット保証、創業支援保証の取扱が減少しましたが、経営力強化保証の利用が大きく伸び、また、将来のリスクに備える短期継続融資保証、無担保予約保証を創設し、中小企業の資金調達円滑化に寄与しました。

② 2年度目

県内の景気回復に伴いセーフティネット保証は減少しましたが、経営力強化保証、再生支援保証等の各種政策保証に加え前年度に創設した短期継続融資保証、無担保予約保証を積極的に推進し、中小企業の資金調達円滑化に寄与しました。

③ 3年度目

各種政策保証を積極的に推進した結果、再生支援保証、創業支援保証の利用が伸び、また、短期継続融資保証、無担保予約保証、コラボミニ、スタートミニなどの独自保証制度の推進により小規模・零細企業の資金調達円滑化に寄与しました。

(2) 適正保証への取り組み

① 初年度目

金融機関融資担当者、商工団体経営指導員に対する「研修会」に講師を派遣し、反社会的勢力による不正利用防止への注意喚起を図るとともに、信用保証制度に関する理解向上を図りました。

また、金融機関等の関係機関に対する「階層別研修会」を行い、信用保証制度に関する理解向上を図りました。県内主要金融機関本部との「意見交換会」を実施し、中小企業支援に対する相互理解、意思疎通を図りました。

協会自らも各種研修の受講や信用調査検定試験の受検等により、審査担当者の審査能力並びに目利き能力向上に努めました。

② 2年度目

初年度と同様に金融機関融資担当者、商工団体経営指導員に対して、信用保証制度に関する理解向上を図りました。初めて、金融機関職員との「職員交流会」を開催し、保証制度の取り扱い、保証審査目線等、職員同士のコミュニケーションを深め、中小企業支援に関する情報共有・相互理解・意思疎通を図りました。事前協議・事前相談の推奨については、金融機関本部や各営業店担当者に対して周知し、個別案件のスムーズな対応に努めました。

協会自らも各種研修の受講や信用調査検定試験の受検等により、審査担当者の審査能力並びに目利き能力向上に継続的に取り組みました。

③ 3年度目

初年度、2年度目と同様に金融機関融資担当者、商工団体経営指導員に対して、信用保証制度に関する理解向上を図りました。

2年度目に続き、金融機関職員との「職員交流会」を開催し、保証制度の取り扱い、保証審査目線等、職員同士のコミュニケーションを深め、中小企業支援に関する情報共有・相互理解・意思疎通を図りました。事前協議・事前相談の推奨については、金融機関本部や各営業店担当者に対して周知し個別案件のスムーズな対応に努めました。

協会自らも各種研修の受講や信用調査検定試験の受検等により、審査担当者の審査能力並びに目利き能力向上に継続的に取り組みました。

(3) 利便性向上に向けた取り組み

① 初年度目

保証審査においては、「より速く」「より深く」に努め、顧客との接点を増やすべく「面談」による審査、相談にも努めました。

② 2年度目

初年度と同様に保証審査において、「より速く」「より深く」に努め、顧客との接点を増やすべく「面談」による審査、相談にも努めました。

③ 3年度目

お客様の状況に応じた的確な対応を行うため、保証審査体制を保証課、創業・経営支援課、期中管理課に変更しました。

初年度、2年度目に続き、保証審査において、「より速く」「より深く」に努め、顧客との接点を増やすべく「面談」による審査、相談にも努めました。

(4) 経営支援、再生支援の一層の充実強化

① 初年度目

経営力強化支援事業を活用し、返済条件緩和企業等の正常化への働き掛けに鋭意取り組みました。

経営力強化支援事業による専門家派遣に加え、金融機関、支援機関と連携しつつ、「経営サポート会議」、「バンクミーティングへの参加」、「企業訪問によるフォローアップ」等の手法及び国や県の既存支援ツールを活用した積極的な経営支援に取り組みました。

延滞・期限経過先に対しては、対象先をリストアップし、取扱金融機関を通じ現況確認と管理強化に努めました。

事故先に対しては、受付後速やかに取扱金融機関と具体的対応策を協議し、必要に応じ企業訪問やミーティングを実施するなど早期対応に努めました。

② 2年度目

初年度と同様に経営力強化支援事業を活用し、返済条件緩和企業等の正常化、国や県の既存支援ツールを活用した積極的な経営支援に取り組みました。

また、延滞・期限経過先に対する現況確認と管理強化に努めるとともに、事故先に対する早期対応に努めました。

③ 3年度目

初年度、2年度目と同様に、経営力強化支援事業を活用し、返済条件緩和企業等の正常化、国や県の既存支援ツールを活用した積極的な経営支援に取り組みました。

また、延滞・期限経過先に対する現況確認と管理強化に努めるとともに、事故先に対する早期対応に努めました。

(5) 回収の最大化並びに回収事務の合理化、効率化

① 初年度目

有担保債権の回収促進について、任意処分の推進、不動産競売申立により、不動産処分の

早期着手を進めました。

管理事務停止を毎月実施に変更し、積極的に回収事務の合理化、効率化に努めました。

再生可能と判断した企業に対しては、他部署、支援機関等と連携し、求償権消滅保証を活用する等支援に取り組み、求償権消滅保証を1先実施しました。

② 2年度目

前年に続き、有担保債権の回収促進について、任意処分の推進、不動産処分の早期着手を進めました。

サービスに対し、実質無担保求償権の委託を行い、無担保求償権の回収強化に取り組みました。

また、初年度と同様に管理事務停止を毎月実施し、積極的に回収事務の合理化、効率化に努めました。

再生支援の取り組みとしては、求償権不等価譲渡を1先、求償権消滅保証を1先実施しました。

③ 3年度目

引き続き、有担保債権の回収促進について、任意処分の推進、不動産処分の早期着手を進めました。

サービスに対し、実質無担保求償権の委託を行い、無担保求償権の回収強化に取り組みました。

管理事務停止を毎月実施し、積極的に回収事務の合理化、効率化に努めました。

再生支援の取り組みとしては、求償権不等価譲渡1先、求償権消滅保証を2先実施しました。

(6) 信用保証制度の維持・発展に向けた取り組み

① 初年度目

中小企業者、県内主要金融機関本部に対し、アンケート調査を実施し、信用保証協会に対する評価、要望事項、不満点等を把握し、各部門に対しフィードバックしました。

各種数値データについて、主要項目に関する実績と傾向を把握し、自協会と他協会とのデータ結果により県内中小企業金融の実態を把握しました。

② 2年度目

初年度に続き、アンケート調査を実施し、信用保証協会に対する評価、要望事項、不満点等を把握し、各部門に対しフィードバックしました。

同様に各種数値データについて、主要項目に関する実績と傾向を把握し、保証債務残高の急減に関して、役職別意見交換会や対応に向けての会議を実施しました。

③ 3年度目

初年度、2年度目に続き、アンケート調査を実施し、信用保証協会に対する評価、要望事項、不満点等を把握し、各部門に対しフィードバックしました。

各種数値データについて、主要項目に関する実績と傾向を把握しました。

平成30年度からの信用保証制度の大幅な見直し実施に向け、金融機関に対し、説明会を開催するなど変更点等の周知に努め、金融機関本部との意見交換を行い、連携強化を図りま

した。

役職別意見交換会や対応に向けての会議などを基に、若手職員を構成メンバーとする協会の将来ビジョンに関するプロジェクトチームを立ち上げ、提言をとりまとめました。

(7) 業務運営基盤の確立とリスク管理体制の強化に向けた取り組み

① 初年度目

外部の各種専門研修と内部研修を効果的に活用し、職員の能力向上を図りました。

事務所改修が完了し、執務環境の改善並びに顧客の利便性向上が図られました。

衛生委員会の充実により、産業医に相談しやすい体制を構築するとともに、一般事業主行動計画の実施に努めました。

次期システム移行に向け他協会業務視察、要件定義の確認など本格的な移行作業に取り組みました。

リスク管理体制の強化として、次期システム移行を想定した事業継続計画（BCP）の策定に係る情報収集を行いました。

② 2年度目

初年度と同様に、職員の能力向上を図りました。

新たに、ストレスチェックの実施により、職員のメンタルヘルス不調防止に努めました。

新システムの移行作業は概ね計画どおり実施され、平成29年1月にデータの移行、事務運用の移行とも、無事完了しました。

③ 3年度目

過年度に実施した取り組みの結果を検証し、継続的に各課題への取り組みと内容の充実を図りました。

なお、新システムについては、移行から1年が経過し、安定稼働しています。

新システムに合わせた事業継続計画（BCP）等関係規定を策定しました。

(8) コンプライアンス態勢の充実に向けた取り組み

① 初年度目

年度当初に制定した「コンプライアンス・プログラム」の着実な実践に努め、コンプライアンス態勢の充実を図りました。

関係機関との連携強化のため、県内金融機関（2地銀5信金）の本母店を訪問し、反社会的勢力等の排除・個人情報等の漏えい防止に向けて意見交換を行いました。

② 2年度目

年度当初に制定した「コンプライアンス・プログラム」の着実な実践に努め、コンプライアンス態勢の充実を図りました。

「コンプライアンス態勢の充実」、「研修・普及活動」の促進・強化を図ることを目的に、新たに専任部署として「コンプライアンス統括室」を設置しました。

関係機関との連携強化のため、県内金融機関（2地銀5信金）の本母店を訪問し、反社会的勢力等の排除・個人情報等の漏えい防止に向けて意見交換を行いました。

③ 3年度目

年度当初に制定した「コンプライアンス・プログラム」の着実な実践に努め、コンプライ

アンス態勢の充実を図りました。

関係機関との連携強化のため、県内金融機関（2地銀5信金）の本母店を訪問し、反社会的勢力等の排除・個人情報等の漏えい防止に向けて意見交換を行いました。

(9) 地域社会への貢献に向けた取り組み

① 初年度目

ボランティア活動として募金、地域清掃活動、献血に積極的に取り組みました。

防犯活動への協賛として中小企業をサポートする立場から、(株)エフエム石川の「特殊詐欺撲滅キャンペーン」に協賛し、ラジオ放送にて防犯活動に努めました。

地域の文化振興への協賛として財)石川県音楽文化振興事業団の賛助会員を継続しました。

② 2年度目

初年度と同様に、継続的にボランティア活動及び防犯活動、地域の文化振興への協賛等を実施しました。

③ 3年度目

過年度と同様に、継続的にボランティア活動及び防犯活動、地域の文化振興への協賛等を実施しました。

3. 外部評価委員会の意見等

「外部評価委員会」の意見及び助言については、以下のとおりです。

1. 「中期事業計画」について

(1) 顧客満足の向上を図るため保証審査日数の短縮に努められているが、経営支援が必要な先や反社会的勢力の排除に対応するため、適正な審査日数は必要と考える。協会内で情報共有し、利用される中小企業や金融機関に対しても理解していただくことが、信用保証協会の信用に繋がるものである。

(2) 経営支援が必要な先への信用保証が求められてきており、保証審査のスピードアップや経営支援能力の向上を図っていくには、協会職員全体のレベルアップが必要である。

目利き能力の向上等、引き続き人材育成に注力されたい。

(3) 石川県内の好景気や金融機関によるプロパー融資の推進等外部要因により保証が減少しているが、信用保証協会は公的な機関であり、数字ばかりを追いかけることは出来ない。

今の信用保証協会は大変厳しい状況であるが、今までとは違う「信用保証協会像」が求められている。ピンチはチャンスでもあり、信用保証協会の使命を果たすべく、地道な努力を積み重ねていただきたい。

(4) 平成29年度の収支面からも、今後かなりの危機感を持って取り組んでいく必要がある。

創業支援等を含め、今後の信用保証協会の役割については、業務運営基盤確保のためにある程度の数字を追いかけつつも、役割の方向性に関しては、長い目で考えていく必要がある。

他県に比べて優れていることがあれば、全国に発信していくことや年度経営計画の評価等の中で、積極的にアピールしていただきたい。

2. 「コンプライアンス体制及び運営状況」について

(1) 業務運営において、数値目標を設けると不正が起きやすくなるものであり、内部監査の重要性が高まっている。信用保証協会においても、内部監査の重要性を認識し、「業務の適正性」確保に努められたい。

(2) 反社会的勢力については、見た目では判別がつかないような人物の事例や手口も高度化、巧妙化してきており、より一層留意されたい。

また、一般人がクレーマー化し、傷害事件となる事例も増えてきており、協会職員が暴力の対象となることも考えられる。苦情処理対応マニュアルについて整備されているが、より実践的に使用できるように取り組まれたい。

(3) 顧客サービスの向上や金融機関側の審査コスト低減を目的とした金融機関等との電子メールによる情報、書類の授受については、誤送信による情報漏洩が発生

しないようセキュリティ対策等十分に対応されたい。

以上