

平成 23 年度「年度経営計画の評価」

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、中小企業者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 23 年度の「年度経営計画」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、弁護士西徹夫氏、金沢大学教授澤田幹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 23 年度の石川県内の経済情勢は、商業・サービス業からみた個人消費については総じて堅調に推移し、また、製造業の生産は海外経済の減速による影響が一部にみられたものの、全体としては生産水準は回復してきた。しかし、小規模・零細企業の経営環境まで回復するには至らず、厳しい状況が依然として続いた。

(2) 中小企業向け融資の動向

平成 20 年 10 月から平成 22 年度末まで実施した「緊急保証制度」は事業資金調達策として県内中小企業者に広く利用され、経営環境の改善に大きな役割を果たした。一方で、急激な景気の悪化以降、不足する運転資金を度重なる新規融資に求めることが難しい中小企業者は平成 21 年 12 月施行の中小企業金融円滑化法に基づく条件変更（返済猶予）を利用した。このため保証協会の保証承諾額は全国的に大幅に減少した。

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

ここ数年来の傾向と変わらず、多くの事業者が不足する運転資金への対応策を新規融資による調達から、中小企業金融円滑化法に基づく債務返済の猶予策に求めた結果、条件変更の承諾は件数・金額ともに 4 年連続して前年を超えた。

(4) 県内中小企業の設備投資動向

設備投資動向は、全産業で緩やかな持ち直しの傾向が続いた。

(5) 県内の雇用状況

厳しい状況であった有効求人倍率も、徐々にポイントは増加しており、改善の動きが見られる。

2. 業務概況

当協会の平成 23 年度の事業概況について、保証承諾は、平成 22 年度末で緊急保証が終了し資金が一巡したことに加え、前年に引き続き中小企業者が返済緩和の条件変更で資金繰り対応したことから、計画比は 93.2%の実績となった。保証債務残高は概ね計画額近似値となっている。これは返済緩和及び期限延長等の条件変更の承諾が減少しなかったこと及び代位弁済の減少が要因と考えられる。

代位弁済については、条件変更による資金繰り安定策の浸透から前年に続いて減少、計画比を大きく割り込み 85.3%となった。実際回収については、無担保や第三者保証人非徴求の求償権の増加等により回収環境は厳しい中で、早期回収への着手、担保物件の早期処分に努めた結果、ほぼ計画通りである 100.6%の実績となった。

平成 23 年度の主要業務数値は、以下の通り。

項目	件数	金額	計画値(金額)	計画比
保証承諾	7,239 (82.8%)	97,833 百万円(80.3%)	105,000 百万円	93.2%
保証債務残高	39,214 (100.9%)	423,437 百万円(94.6%)	420,532 百万円	100.7%
代位弁済	972 (88.2%)	12,962 百万円(80.6%)	15,195 百万円	85.3%
回収	---	2,364 百万円(105.1%)	2,350 百万円	100.6%

()内の数値は対前年度実績比を示す。

3. 決算概要

平成 23 年度の決算概要(収支計算書)は、次の通り。

経常収入	5,281 百万円
経常支出	2,603 百万円
経常収支差額	2,678 百万円
経常外収入	15,599 百万円
経常外支出	16,589 百万円
経常外収支差額	-990 百万円
制度改革促進基金取崩額	279 百万円
当期収支差額	1,968 百万円

・経常収入は、保証承諾額の減少による保証料収入の目減りを、責任共有負担金の前期比増額により補い、前年実績比 100.6%の 5,281 百万円となった。

・経常支出は、建築後 37 年が経過した事務所ビルの外壁補修の費用などによる業務費の増加と、保証承諾額の減少の理由から信用保険料が減少したこと、と言う各増減の理由から、前期実績比 98.1%の 2,603 百万円となった。

・経常外収支差額は、-990 百万円。赤字幅は前期に比べ 10 億 4 百万円の改善となった。

・当期収支差額は、部分保証制度の代位弁済に係る損失補填としての制度改革促進基金取崩額を加えた結果、19 億 68 百万円となった。この収支差額の剰余額の処理については、基金準備金に 9 億 84 百万円を、収支差額変動準備金に 9 億 84 百万円をそれぞれ繰り入れした。

4 . 重点課題への取り組み状況

23年度の重点課題として掲げた項目への取り組み状況は、以下の通り。

(1) 保証部門

政策保証の推進

・セーフティネット保証や震災緊急保証などの各種政策保証について、金融機関や商工団体等の研修会でチラシを配布するなどして積極的に利用推進を図った。

関係機関との連携強化

・金融機関によるコンサルティング機能の更なる発揮と迅速な保証申込み事務手続きを推進するため、金融機関融資担当者、商工団体経営指導員に対する「階層別研修会」に講師を派遣し、信用保証制度に関する理解向上を図った。

・県内主要金融機関本部との「意見交換会」を実施し、中小企業支援に対して意思疎通を図り、相互理解を深めた。

《金融機関・商工団体研修会：9回、金融機関との意見交換会：6回》

顧客満足の向上

・経営内容が比較的良好な先に対しては「より速く」、また、経営内容が厳しい先に対しては「より深く」と、個々の中小企業者の実情に応じた審査に努めた。審査や相談に企業訪問を含む“面談”を多く取り入れたことから、審査日数が前年度実績をやや上回ったものの、申込人との接点も増え、顧客重視の審査が継続できた。

審査能力の向上

・(社)全国信用保証協会連合会等が主催する各種研修の受講や信用調査検定試験の受検等により、審査担当者個々の知識・能力の向上を図った。

保証審査の適正化推進

・保証審査事務における様々な問題解決のため、「保証制度（創業資金の審査ポイント等）」と「保証審査事務（保証条件の文言統一化等）」の2つのワーキンググループを設け、保証審査部門内の情報共有、意思統一を図った。その結果、保証審査事務の効率化、平準化を進めることができた。

(2) 期中管理部門

大口保証先に対する期中支援の強化

・大口保証先から決算書を徴求しCRDに入力管理することで、数値から見る業態分析調査を行った。《平成23年度の決算書徴求済み大口企業数 1,484企業》

・大口の保証先や経営改善の支援が必要と認められた企業に対し、金融機関等担当者と共に企業訪問を実施し、経営実態の把握、経営課題の抽出に努めるとともに、経営診断システムツール(CRD、MSS)による情報の提供と助言を行い、併せて関係機関との協調による支援策の検討を行った。《23年度訪問企業数 23企業》

経営支援・再生支援への継続的な取り組み

・58企業から中小企業支援機関を通じて為された具体的な相談に対し、諸関係機関と連携した支援検討会等を開催し、保証支援への対応を協議した。

《相談への対応結果：保証承諾52企業、再生支援断念4企業、継続審議2企業》

・過年度に再生支援関係の保証を利用した8企業への現地訪問を関係部署とも連携して実施し、再生支援プログラムによる経営改善の進捗状況、金融機関のコンサルティング機能の発揮状況等を検証し、利用企業及び取扱金融機関に対して指導、助言、要請を行うなどの対応に取り組んだ。

事故先に対する適切な対応

・事故報告受付件数は、前年度実績を若干上回る中、正常化の見込みがある先については、早期に取扱金融機関を通じて実態把握と交渉に積極的に取り組むなど調整に努めた結果、条件変更対応等の事故調整件数は、ほぼ前年度並みの処理数となった。また、迅速な状況判断の結果、正常化が見込めない先に対しての代位弁済にも早期対応が促され、代位弁済時の支払利息率（支払利息額÷代位弁済総額）は、前年度の0.99%（全国平均0.92%）から0.78%（全国平均0.78%）と更に低減された。

（3）回収部門

有担保求償権への取り組み強化

・担保付債権の管理専任部署を設けて有担保求償権の効率的換価に努めた結果、23年度の物件処分による回収は10億37百万円となり、前年実績を上回った。

《前年比131.2%、内訳：任意処分7億88百万円、127.6%・競売配当2億49百万円、144.2%》

サービスの積極的活用による無担保求償権の回収促進

・無担保求償権の回収を効率的に進めるため、サービスを積極的に活用した結果、サービスでの年間回収金額は、5億56百万円（前年比106.1%）であった。

管理事務停止と求償権整理の取り組み強化

・回収困難な求償権に対しては例年以上に管理事務停止と求償権整理の手続きを強化し、回収見込みのある求償権への集中的かつ効率的な取り組みに努めた。

《平成23年度実施状況：管理事務停止...584件 75億88百万円（前年比165.7%）、求償権整理 448件 41億1百万円（前年比189.7%）》

管理担当者の知識、能力の向上

・「信用保証協会顧問弁護士連絡会議」の資料を中心に内部研修を行った結果、最近の裁判例や問題点等、管理回収業務に必要な新たな知識の習得が図られた。

（4）その他間接部門

信用補完制度改革及び中小企業施策に伴う影響把握と対応

・前年に引き続いて行った金融機関アンケートに加え、保証利用先500企業を対象に中小企業アンケートを実施した。その結果、金融機関からは保証協会と連携した中小企業支援の推進を、中小企業者からは、経営改善や再生支援に向けたサービスの充実を求める声が多く聞

かれた。また、中小企業アンケートからは、緊急保証の利用が資金繰りの安定に大きな効果をもたらしたことや、責任共有制度の導入後も金融機関の融資姿勢は変わらないとする回答も得られた。

何れのアンケート回答結果も協会内各部署に周知し、経営計画の遂行や中小企業支援策を講ずるうえでの判断材料として活用した。

・保証から代位弁済まで各業務数値について、当協会の実態値だけでなく(社)全国信用保証協会連合会からフィードバックされる全国情報も含め収集・分析することにより、県内の中小企業動向の把握に努めた。

職員の能力向上と人材育成への取り組み

・(社)全国信用保証協会連合会主催の研修等に参加し職員の能力向上を図った。中小企業大学の中小企業診断士養成課程に1名受講中であり、平成24年度中には資格取得の見込みである。信用調査検定プログラムは初級・中級で5名の合格者を出した。

また、連合会職員を講師とした内部研修の実施により、信用補完制度をはじめとする信用保証協会を巡る諸情勢等について職員の理解を深めた。

電算システムの安定化

・多様化する業務への電算対応にあたり、共同化グループ協会(19協会)との会合に参加し、他協会及び外部委託機関との連携・支援の下で協議と確認を重ね、必要な機能強化を実施した。その結果、導入された新機能は障害もなく目的通り順調に稼働した。

システム管理体制の充実

・災害時にシステム障害等による業務の停滞が無いよう、システム管理体制の整備に向けての情報収集に努め、被災の状況毎のシステム対処法を確認した。

コンプライアンス態勢の充実・強化

・平成23年度コンプライアンス・プログラムに基づいて、具体的な取り組みを次のとおり実施した。

コンプライアンス態勢の構築と点検・改善、事案の処理、啓蒙活動推進等の取り組みに継続的に努めた。昨年度は「業務関係事項報告」、「個人情報漏えい」事案が1件ずつ発生したが、関係部署と連携し速やかな対処を終えるなど、コンプライアンスの着実な実践の効果が認められた。

【マニュアルの改正】

コンプライアンス・マニュアルと苦情処理対応マニュアルの改正を実施した。

【諸規定の見直し整備】

「反社会的勢力等管理対応規程」を制定し、連合会による「反社会的勢力等情報共有化システム」の運用を開始した。

【コンプライアンス委員会開催及び報告事案の処理】

委員会...定例2回、審議等2回の計4回開催した。

コンプライアンス報告事案...苦情3件、他9件の計12件のうち、対応継続中の2件を除き10件の処理をした。

【コンプライアンス推進担当者会議】

6 回開催した。(会議と併せてコンプライアンス事例のフィードバック講習も開催)

【常任監事のコンプライアンス態勢への関与】

コンプライアンス態勢の構築に関する適切な助言を受けた。

【コンプライアンス研修会】

「コンプライアンス・マニュアルの改正」「暴力団・悪質クレーマーへの対応」をテーマに内部研修を実施した。

【コンプライアンス・チェックシートによる啓蒙】

2 回実施した。(うち 1 回は設問内容を一部変更して実施)

【ミニ広報紙による啓蒙】

役職員向けミニ広報紙を 10 回発行した。

【内部検査、外部委託先の監査の実施】

内部検査、外部委託先への監査実施による適合条件、契約条項遵守確認等を実施し、リスク低減に努めた。

5 . 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、以下の通り。

「平成 23 年度経営計画」について

- (1) 保証審査に面談を多く取り入れた結果、審査日数が前年より多少長くなったが、申込人との接点が増える審査に努めたことで顧客の満足感は充足されたものと思われ評価できる。今後も、「速い」「深い」審査に努めながらも、併せて顧客重視の柔軟な審査に努められたい。
- (2) 関係機関と連携を深め、面談や企業訪問にて中小企業者の状態把握に努めてきた成果を活かして、今後も県内中小企業者に対して継続的かつ臨機応変な支援姿勢にて取り組まれたい。
- (3) 保証や期中支援・回収部門などの業務手法が多種・複雑化している中では、部門を問わず職員の誰もが顧客に対して、その状態に合った的確な制度や対応の推奨が出来るよう、引き続き内外の研修を受講するなど、職員個々が知識を深められる環境を整え、また、職務上有用な資格取得に向けた支援体制も継続すべく努められたい。

「コンプライアンス体制及び運営状況」について

- ・コンプライアンスへの取り組みを重ねて実施してきたことで、個々の職員に意識付けが為されていることは評価できる。引き続き取り組みに努められたい。
- ・反社会的勢力に属する者は様々な“隠れ蓑”をまとい近づいてくる。不審なケースに際しては警察等の関係機関とも連携して、充分注意のうえ対応を心掛けられたい。

以上