

平成 30 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 30 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、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 30 年度の石川県内の経済情勢については、企業収益や雇用・所得環境が着実に改善する中、更に平成 27 年 3 月の北陸新幹線金沢開業に伴う経済効果が持続しており、主要観光地の来訪客数及び主要温泉地の宿泊客数は、ともに前年を上回っています。また、個人消費については、概ね堅調に推移しました。

ただし、先行きについては、米中の貿易摩擦や消費税増税を控え、中小企業・小規模事業者においては、楽観出来ない状況です。

(2) 中小企業向け融資の動向

平成 30 年度においては、金融機関との連携強化を図るため積極的な意見交換・交流会等の開催に取り組んだこともあり、保証承諾額は前年度を上回る実績となりました。

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

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

非製造業は減少となっているものの、製造業が増加となっており、全産業では増加しました。

(5) 県内の雇用情勢

有効求人倍率は高水準で推移し、企業の人手不足感が強まりました。

2. 業務概況

平成 30 年度の当協会の事業概況について、保証承諾は、276 億 34 百万円となり、県内主要金融機関本母店との意見交換や保証制度研修会、職員交流会等の開催に取り組んだこともあり、件数で対前年比 118.9%、金額で 125.6%と大幅に増加しました。

保証債務残高について、保証承諾は増加したものの、依然として保証承諾額を上回る償還額があり、件数で対前年比 84.2%、金額で 86.6%となる 1,078 億 44 百万円となりました。

代位弁済については、政府の経済対策や平成 27 年 3 月の北陸新幹線金沢開業効果等、企業業績の回復から減少し、件数で対前年比 75.9%、金額で 61.0%となり、件数、金額とも前年を下回る実績となりました。

実際回収については、無担保求償権や第三者保証人非徴求の求償権の増加等、年々厳しい回収環境にあり、金額で対前年比 99.0%と前年を若干下回る結果となりました。

平成 30 年度の主要業務数値は、以下の通りです。

項目	件数	金額	計画値(金額)	計画比
保証承諾	3,129 (118.9%)	27,634 百万円 (125.6%)	27,300 百万円	101.2%
保証債務残高	15,003 (84.2%)	107,844 百万円 (86.6%)	105,624 百万円	102.1%
代位弁済	245 (75.9%)	2,131 百万円 (61.0%)	2,848 百万円	74.8%
回収	---	1,851 百万円 (99.0%)	1,500 百万円	123.4%

※ () 内の数値は対前年度実績比

3. 決算概要

平成 30 年度の決算概要(収支計算書)は、次の通りです。

経常収入	1,673 百万円
経常支出	1,629 百万円
経常収支差額	45 百万円
経常外収入	3,145 百万円
経常外支出	2,973 百万円
経常外収支差額	172 百万円
制度改革促進基金取崩額	0 百万円
当期収支差額	217 百万円

- ・経常収入は、保証債務残高の減少等による保証料収入の減少を大きな要因として、前期実績比 87.6%の 16 億 73 百万円となりました。
- ・経常支出は、保証債務残高の減少に伴い、国へ納付する信用保険料も減少したことなどから、前期実績比 94.1%の 16 億 29 百万円となりました。
- ・経常収支差額は、45 百万円となり、前年と比べ 1 億 34 百万円の減少となりました。
- ・経常外収支差額は、代位弁済及び求償権償却の減少を主な要因として、1 億 72 百万円の黒字となりました。
- ・当期収支差額は 2 億 17 百万円の黒字となりました。この収支差額については、収支差額変動準備金と基金準備金に 1 億 9 百万円ずつ繰り入れ処理しました。

4. 重点課題への取り組み状況

平成 30 年度の重点課題として掲げた項目への取り組み状況は、以下の通りです。

(1) 保証部門

① 金融機関との適切なリスク分担の推進

- ・県内主要金融機関本母店との対話、意見交換を実施したこと等により、平成 21 年度以降減少を続けていた保証承諾が 10 年振りに前年度を上回りました。

また、意見・要望事項の収集に努め、保証制度等の改正に結びました。

② 保証制度に関する理解向上への取り組み

- ・金融機関との意見交換会、保証制度研修会、職員交流会を通して、保証制度に関する理解向

上に努めた結果、保証申込に係る取消、減額の件数は大幅に減少しました。

- ・保証承諾は、件数・金額ともに昨年実績を上回る結果に繋がりました。
- ・金融機関融資担当者向けマニュアルとして「信用保証クイックガイド」を作成したところ、金融機関融資担当者から数多くの評価の声を得ました。

③ 中小企業のライフステージに応じた保証の推進

- ・創業支援セミナーの開催により、創業予定者や創業間もない先に対し事業に係る基礎知識の習得等を図りました。また、セミナー受講者に寄り添い、開業を支援することができました。
- ・女性支援チーム「エコート」の提案を受け、創業・経営支援課が中心となって『創業ガイドブック』を作成したことにより、創業予定者の創業計画策定等を援助することができました。
- ・創業保証について、件数・金額ともに対前年比で大幅増に繋がりました。
- ・意見交換会や営業店訪問において、既存保証制度の改善ニーズを把握し、平成 30 年 8 月に制度改正を実施したことにより、保証の推進に繋がりました。

④ 目利き能力の向上と事業性評価への取り組み

- ・審査担当者個々の審査能力、目利き能力の向上を図るため、保証審査業務に係る内部研修会の開催や様々な事案の現地調査、面談調査等を実施しました。
- ・適切な保証審査や課題を抱える中小企業に対する的確な経営支援に繋げることができました。

⑤ 顧客利便性の向上

- ・事務改善、業務効率化に加え、営業部職員全員の「意識改革」により、タイムリー、スピーディーな審査を行い、審査平均日数は前年に比べ全体で 1.8 日の短縮となりました。
- ・保証申込に係る書類等の電子メールによる受信を開始し、顧客からみた保証付融資申込に係るリードタイム短縮に繋げることができました。

(2) 期中管理部門

① 企業の状況、局面に応じた的確な経営支援

- ・県内中小企業の経営改善を図るため、専門家による経営診断や経営改善計画の策定を実施しました。
- ・中小企業の事業継続を推進するため、借換による金融正常化提案、サポート会議の開催、フォローアップ訪問等、協会主体の経営改善支援を行いました。

② 金融機関をはじめとした関係機関との連携強化

- ・企業訪問、面談を積極的に実施することにより、保証利用先のビジネスモデルの実態把握、事業性を重視した保証審査に取り組みました。
- ・決算報告のモニタリング会議など各種バンクミーティングに積極的に参加することにより、事業者の経営改善状況を把握することができました。
- ・個別企業の状況を金融機関と共有することにより、経営改善に必要な資金導入等の提案を行うことができました。

③ 条件変更先企業に対するフォローアップ

- ・企業訪問や条件変更審査時においても、金融機関と積極的に情報共有を図ることにより、条件変更先の金融正常化を促進することができました。

④ 延滞、事故先に対する迅速かつ適切な管理と事業再生に向けた継続支援の実施

- ・延滞・期限経過債務は、迅速かつ適切な管理の徹底に加え、県内の景気が安定していること

もあり、前年実績を下回り、債務残高は 17 億円余の低水準となりました。

- ・延滞・期限経過及び事故先の対応方針を早期段階で見極め、正常化に向けた効果的な支援を強化するため、面談と訪問折衝にも取り組んだ結果、代位弁済の抑制に繋がりました。
- ・早期事故案件の実態把握と原因分析を行い、職員間の情報共有を行いました。

(3) 回収部門

① 初動を徹底し、効率性を重視した回収方策の推進と進捗管理の徹底

- ・年間回収金額は、1,851 百万円となり、計画比 123.4%と計画を上回りましたが、前年比では、99.0%と前年実績を下回る結果となりました。
- ・回収方法別では、定期回収は 537 百万円（前年比 95.9%）となり、前年実績を下回りましたが、スポット回収は 1,314 百万円（前年比 100.4%）と前年実績を上回る結果となりました。

② 再生支援の取り組み

- ・他部署、支援機関等と連携し、事業継続先の再生支援に取り組んだことにより、求償権消滅保証等の活用による債権の回収を図ることができました。

③ システムの有効活用による業務の効率化

- ・データの整理・整備を進めたことにより、求償権回収担当者の状況把握がスピードアップしたほか、効率的な求償権回収対象の抽出などの活用が可能となりました。

④ サービサーの有効活用

- ・平成 30 年度から管理事務停止と同時にサービサー委託の解除を行うこととし、積極的に取り組んだ結果、委託残高が対前年比 86.4%と 1 割以上の減少となり、回収管理効率の向上が図られたことから、サービサーの回収額・率ともに前年実績を大幅に上回りました。

⑤ 管理事務停止、求償権整理の推進

- ・回収事務の合理化・効率化を図るため、回収の見込める債権と見込めない債権を適正に分類し、見込める債権に管理事務を集中するとともに、併せて管理事務停止・求償権整理を進めました。

(4) その他間接部門

① 地方創生等への貢献

- ・地方創生への貢献に繋がる保証制度として、中部圏の 11 信用保証協会が連携し、『中部圏 11 協会共同地方創生保証「昇龍道・おもてなし」制度』を創設しました。
地域経済の活性化促進に資する保証制度として、北陸税理士会と北陸三県の信用保証協会が連携して、「税理士連携短期継続保証制度」を創設しました。
- ・石川県調理師専門学校生徒に対して、創業に向けた準備等に関する信用保証講座を開催し、資金計画等への理解を深めてもらいました。また、金沢星稜大学の学生に対して、中小企業の現状や信用保証協会の役割等に関する信用保証講座を開催し、信用保証業務に対する理解を深めてもらいました。
- ・「金沢マラソン 2018」に協賛するとともに、役職員 35 名が給水ボランティアに参加し、ランナーを応援・サポートしました。また、「クリーン・ビーチいしかわ」に、役職員 30 名が参加し、海岸清掃ボランティアを行いました。
- ・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、ラジオ放送での防犯活動を行いました。

- ・「緑の募金」、「地域清掃活動ボランティア」、「献血」、「歳末助け合い募金」を計画どおり実施することにより、各職員の地域貢献に対する意識付けが図られました。

② 顧客満足（CS）の向上と広報活動の充実

- ・顧客満足の向上については、外部講師を招いて、CS研修を3回実施したことにより、お客様に対する意識が変わり、電話対応や挨拶などの接遇が向上しました。また、職員一人一人の業務に対する取り組み姿勢を高めるため、外部講師によるメンタルトレーニング研修を2回実施しました。
- ・女性職員による支援チーム「エクト」を創設し、創業を志す女性や女性経営者にとって相談しやすい環境を構築しました（関与件数 20件）。
- ・広報活動の充実については、「LINE@」の活用により、金融機関担当者をはじめ多くの方にタイムリーな情報を発信することができました（投稿回数 36回）。また、ラジオ番組に4回出演し、信用保証協会の概要、エクト等女性経営者支援の取り組みについて情報発信しました。

③ 従業員満足の向上

- ・ワークライフバランスについては、「一般事業主行動計画」に沿って、ノー残業デー等を実施しました。残業時間は前年比で65時間増となりましたが、職員の意識付けで残業時間の削減に向けた取り組みが効果となって現われています。
- ・職場環境の改善、職員の健康増進を図るため、衛生委員会を定期的で開催しました。また、職員のメンタルヘルス不調を未然に防止するため、ストレスチェックを実施しました。

④ 収支構造の見直し

- ・職員に対し経営状況を周知し、経費削減の必要性について意識付けを行うため、平成29年度事業報告書及び平成30年度収支予算に関する説明会や収支状況説明会を実施しました。
- ・職員に対してコスト意識の徹底を図るため、無意識に使用されていたコピー機や印刷機のカラープリントを基本的に廃止し、トナーカートリッジ代を削減するなど、経費の見直し及び削減を行いました。

⑤ リスク管理体制の強化

- ・事業継続計画（BCP）について、社内メールにより職員に周知し、職員の防災に対する意識を高めることができました。また、事業継続計画（BCP）と災害管理規程との間に整合性を持たすことにより、災害・事故等の緊急事態に対応できる管理体制としました。

⑥ コンプライアンス態勢の充実への取り組み

- ・平成30年度コンプライアンス・プログラムに基づいて、コンプライアンスの着実な実践を図るため、次のとおり具体的な取り組みを実施しました。

【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…6回開催（業務関係事項報告…3件、個人情報漏えい等に関する報告…1件、苦情等に関する報告…0件、コンプライアンス報告…4件 計8件を迅速、的確に処理）

【コンプライアンス推進担当者会議】

4回開催

【コンプライアンス研修会】

石川県警察本部組織犯罪対策課職員を講師に招き、「反社会的勢力等介入排除に向けて」

をテーマとした内部研修を実施したことにより、反社会的勢力等介入排除のための具体的な専門知識、対応要領等の習得と意識の向上が図られました。

【コンプライアンス・チェックシートによる啓蒙】

2 回実施

【公的保証制度の不正利用防止への対応】

- ・ 主要金融機関（2 地銀及び 5 信用金庫）を訪問し、コンプライアンス担当者と反社会的勢力排除等に向けた意見交換、情報交換を行い、事案の未然防止等の協力体制を確認しました。
- ・ 毎月発行する保証月報に「保証の不正利用防止に係る注意喚起」を掲載し、また、営業部相談室に「保証の不正利用防止に係る注意喚起」チラシも常置する等、公的保証制度の不正利用防止に努めました。

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、以下の通りです。

1. 平成 30 年度「年度経営計画」について

- (1) 顧客満足の観点より、営業部職員がスピーディな保証審査を行い、審査日数の短縮が図られたことは評価する。今後も顧客満足の取り組みを継続していただきたい。
- (2) ゼロから創業する方法もあるが、すでに実績のある事業者から事業を承継する形もある。事業承継の様々な形に対応し、マッチング支援等を行うことは有益であり、積極的に取り組んでいただきたい。
- (3) 昨年に比べ、景況感が悪化してきている。今年 10 月には、消費税増税が予定されており、更なる景気悪化も想定されることから、中小企業者の資金繰り等の支援に万全を期していただきたい。

2. 「コンプライアンス体制及び運営状況」について

- (1) 反社会的勢力等による保証付融資の不正利用を未然に防止するため、しっかりと審査をしていただきたい。
また、引き続き、金融機関と緊密に連携して、対応していただきたい。
- (2) コンプライアンス・チェックシートについては、社会環境の変化に応じて必要な見直しを行い、普及啓発に努めていただきたい。

以上