

令和2年度経営計画の評価

長崎県信用保証協会

目次

1. 業務環境
2. 事業概況
3. 決算概況
4. 重点課題への取り組み状況
5. 外部評価委員の意見

1. 業務環境

(1) 県内の経済動向

長崎県の景気は、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」といいます。）拡大の影響から緩やかに持ち直していますが、足もとでは感染再拡大の影響から足踏み感がみられています。

観光は、落ち込んだ状態となっており、個人消費は、サービス消費を中心に下押し圧力が強まっています。

住宅投資は弱い動きとなっていますが、公共投資は高水準で推移しており、生産は持ち直しています。

企業倒産は少ないですが、中小企業の景況感は、コロナの影響により、第一四半期に急激に悪化しました。

(2) 中小企業向け融資の動向

県内主要金融機関の中小企業向け貸出金残高は、国の施策による「長崎県新型コロナウイルス感染症対応保証」（実質無利子・無担保・据置最大5年・保証料減免）の影響もあり、前年度を上回りました。

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

コロナの影響により、第一四半期を底として急激に悪化しました。その後、回復してきていますが、厳しい状況は続いています。

(4) 県内中小企業の設備投資動向

設備投資は、減少しました。

(5) 県内の雇用情勢

雇用については、弱い動きとなっています。

2. 事業概況

令和2年度 業務数値						(単位：件、百万円、%)	
項目	年度	件数		金額		計画値 (金額)	計画比
			対前年度 実績比		対前年度 実績比		
保証承諾		13,154	188.5	187,053	242.3	71,000	267.2
保証債務残高		21,618	123.0	232,896	164.0	138,152	168.6
代位弁済		124	69.3	1,150	92.2	1,400	82.1
実際回収		67	91.8	572	82.7	400	143.0

※代位弁済は元利合計。回収は、サービス委託分を含む。

令和2年度は、コロナ感染拡大の影響により経営に支障を来している中小企業のため、制度資金の周知を図り、相談窓口の設置や保証担当スタッフの増員などにより、迅速かつ丁寧で柔軟な資金繰り支援に全力を挙げて取り組みました。

また、公的な「金融と経営の総合支援機関」として、中小企業のライフステージに応じた保証・創業支援・経営支援・再生支援の充実に努め、様々な中小企業の資金・支援ニーズに「タイムリー」に対応し、中小企業の維持・発展を積極的にサポートするとともに、金融機関や中小企業支援機関等との連携した支援により地方創生、地域活性化に寄与すべく、事業を推進しました。

コロナ関連保証により、保証承諾187,053百万円（計画比267.2%、対前年度比242.3%）、保証債務残高232,896百万円（計画比168.6%、対前年度比164.0%）と、ともに計画および前年度実績を大きく上回り、保証利用企業数は13,673企業と、対前年度比2,468企業の増加となりました。

一方、代位弁済は、金融支援（コロナ関連保証・借換保証・条件変更等）や経営支援に加え、各方面からのコロナ対策の効果もあって、低水準で推移しました。

実際回収は、有担保求償権の減少および第三者保証人のいない求償権の増加、破産手続等法的整理の増加等による求償権の劣化など厳しい回収環境が続いている中、代位弁済の減少もあって、572百万円（計画比143.0%、対前年度比82.7%）と減少しましたが、回収努力により計画額400百万円を上回ることができました。

3. 決算概要

令和2年度 収支実績		(単位：百万円、%)			
項 目	計 画	実 績	対前年度 実績比	計画比	
経 常 収 入	1,668	2,160	126.9	129.6	
経 常 支 出	1,626	1,808	110.1	111.2	
経 常 収 支 差 額	42	352	581.3	842.2	
経 常 外 収 入	2,149	1,974	101.6	91.9	
経 常 外 支 出	2,253	2,636	132.1	117.0	
経 常 外 収 支 差 額	△ 104	△ 662	1,239.9	636.8	
制度改革促進基金取崩額	64	82	152.1	129.2	
収支差額変動準備金取崩	0	227	-	-	
当 期 収 支 差 額	2	0	-	-	
基 本 財 産 繰 入	2	0	-	-	

令和2年度 財務実績		(単位：百万円、%)			
項 目		計 画	実 績	対前年度 実績比	計画比
期 末 基本財産	基 金	8,021	8,021	100.0	100.0
	基金準備金	13,482	13,510	100.0	100.2
	合 計	21,504	21,532	100.0	100.1
制度改革促進基金造成		0	0	-	-
制度改革促進基金取崩		64	82	152.1	128.1
制度改革促進基金期末残高		243	226	73.7	93.0
収支差額変動準備金繰入		0	0	-	-
収支差額変動準備金取崩		0	227	-	-
収支差額変動準備金期末残高		5,088	4,891	95.6	96.1

令和2年度の収支について、経常収支は、コロナ関連保証により保証料収入が増加したこと、加えて、業務費を前年度並みに抑制できたことから、経常収支差額352百万円（計画額42百万円）と計画を大きく上回りました。

一方、経常外収支は、保証債務残高増加により責任準備金繰入が増加したことなどから、経常外収支差額△662百万円（計画額△104百万円）と計画を大きく下回りました。

この結果、制度改革促進基金取崩額82百万円を加えた実質の収支差額が△227百万円の赤字となったため、収支差額変動準備金を227百万円取り崩して補填し、当期収支差額は0（計画額2百万円）となり、実質的には計画を229百万円下回りました。

基本財産は、前年度から変動なく、期末残高21,532百万円となりました。

また、制度改革促進基金は、82百万円を取り崩した結果、期末残高226百万円となり、収支差額変動準備金は、227百万円取り崩した結果、期末残高4,891百万円となりました。

4. 重点課題への取り組み状況①

(1) 保証部門

① 政策保証の周知・推進

コロナ感染拡大防止のため金融機関訪問を自粛するなど、対面業務を極力抑制したことから、金融機関との業務研修会・情報交換会も実施できませんでしたが、各種広報媒体の活用や個別案件の協議時にコロナ関連資金等の政策保証の周知を図りました。事業性評価に係る制度は、17件、金額698百万円、十八親和銀行と提携した制度は、337件、3,603百万円、特定社債は、16件、金額704百万円の保証承諾を行いました。

令和2年度の保証制度は、創設6件、改正35件を行い多様化・柔軟化に対応しました。

また、県の保証制度について、改善要望を県へ行い利便性の向上に繋がりました。

② 中小企業の多様な資金ニーズに合わせた、融資・保証における金融機関と連携した適切な協調融資

保証審査にあたっては、金融機関と融資・保証における基本的な考え方を共有した上で、連携した適切な協調支援を行い、中小企業のライフステージに応じた資金の供給に努めました。特に、コロナ関連保証を保証審査体制の整備と柔軟な対応により最大限のスピードで迅速かつ丁寧に取り組み、中小企業の資金繰り支援に注力しました。

③ 中小企業との対話を通じた中小企業の経営改善・生産性向上

コロナ感染拡大防止のため中小企業との面談等は自粛せざるを得ない状況下、企業訪問は33企業に実施し、また、McSS（協会の利用の有無に関わらず無料で利用できる経営診断報告書）を111企業へ提供するなど、自社の客観的な経営状況把握や改善の気付きとなるよう努めました。

④ 経営者保証ガイドラインの周知

経営者保証ガイドラインについては、保証申込や事前協議時から周知を行い「財務要件型無保証人保証（財務型）」や「財務要件型無担保・当座貸越根保証（根当座・財務型）」について推進を図りました。

「財務型」は1件、金額80百万円、「根当座・財務型」は7件、金額380百万円、「金融機関連携型」は43件、金額1,718百万円、「担保充足型」は5件、金額412百万円の保証承諾を行いました。

4. 重点課題への取り組み状況②

⑤ 新型コロナウイルス感染症対策

コロナの影響を受けている中小企業に対して、各種制度の周知や相談窓口（休日の電話相談を含みます。）の設置を行うとともに、殺到した保証申込に対応するため、ピーク時には本支所合わせて通常26名の保証担当スタッフを47名に増員したほか、決算データ入力用システムの増設、決裁ラインの簡略化、案件滞留防止のための進捗管理・労務管理等を行い、迅速かつ丁寧で柔軟な資金繰り支援に全力を挙げて取り組みました。

コロナ関連保証の保証承諾は10,165件（構成比77.3%）、155,089百万円（構成比82.9%）、うち国の施策による「長崎県新型コロナウイルス感染症対応資金保証」（実質無利子・無担保・据置最大5年・保証料減免）が、8,737件 126,641百万円となりました。

4. 重点課題への取り組み状況③

(2) 期中管理・経営支援部門

① 中小企業の経営支援・事業再生の促進に関する取り組みの推進

経営改善が進まず返済緩和の条件変更を繰り返している中小企業や経営課題を抱え経営改善や事業再生に取り組む中小企業、および、コロナ拡大の影響を受け経営の安定に支障をきたしている企業に対しては、金融機関や中小企業支援機関と情報を共有し、金融支援（コロナ関連保証・借換保証・条件変更等）のほか、協会独自の専門家派遣事業として8企業（対前年度比66.7%）に対し経営改善・事業再生支援を実施し、6企業（対前年度比120.0%）へ支援実施後のフォローアップを行いました。

また、コロナ感染拡大防止のため、対面業務を極力抑制している中、金融機関等や中小企業再生支援協議会等の中小企業支援機関と連携した経営支援・再生支援を行うため、バンクミーティングへの参加を年間77回（対前年度比49.7%）、経営サポート会議の開催を年間38回（対前年度比51.4%）実施しました。

なお、令和2年度はコロナ拡大の影響を考慮し、「がんばる長崎中小企業経営支援ネットワーク」の代表者会議と実務責任者会議は開催を見送ることとしましたが、各幹事団体へコロナ関連の支援施策・取組状況のアンケートを実施し、参加団体間での情報の共有を行いました。

また、令和元年度から取り組んでいる、長崎県商工会連合会・日本政策金融公庫と共催による「魅力発信！ながさき商談会」を開催し、出展中小企業者68社、バイヤー109社が参加し、新規取引先とのマッチングに寄与しました。

経営支援の効果測定については、「AD会議・経営サポート会議・バンクミーティング開催による支援」、「専門家派遣事業による支援」、「経営改善計画策定支援補助事業による支援」の3事業について、経営支援開始から3年目までの決算内容の把握を行い、延べ825企業の実績では44.0%の企業で売上高が増加、59.7%の企業で償却前経常利益が増加、78.6%の企業でCRDスコアの維持・改善がみられました。また、経営支援の効果的な実施に向けて、蓄積しているデータに基づき、経営支援の効果検証方法や定量的な目標値設定についての模索を続けています。

事故報告受付は、これらの経営支援や金融支援に加え、各方面からのコロナ対策の効果もあって、255件（対前年度比77.0%）、2,094百万円（対前年度比82.7%）となり、コロナの影響が続いているものの落ち着いた状況となっています。また、事故受付後も被保証人の実態把握や状況に応じた経営支援や金融支援に努め、170件（対前年度比73.6%）、1,065百万円（対前年度比60.1%）の事故の解除を行いました。

代位弁済は124件（対前年度比69.3%）、1,150百万円（対前年度比92.2%）と、依然として低水準で推移しています。

4. 重点課題への取り組み状況④

② 経営支援強化促進事業による企業支援

コロナ禍で、対面業務を抑制する中、当協会の保証を利用し創業した企業、および、経営の安定に支障が生じている企業、生産性向上に努める企業の中から54企業に対し企業訪問を行い、うち、外部専門家を活用した創業者支援を4企業（対前年度比50.0%）、生産性向上支援を5企業（対前年度比83.3%）、経営改善計画策定支援を19企業（対前年度比76.0%）に対して実施し企業の経営改善を積極的に支援しました。

また、過年度に支援した企業のうち25企業に対してモニタリングを実施し、計画の進捗や改善の状況を確認のうえ、必要に応じてアドバイスを行いました。

③ 創業支援の充実

コロナ禍で対面業務を抑制する中、地方公共団体、金融機関、商工関係団体等と連携した創業支援に努め、創業相談件数249件（対前年度比83.0%）、創業保証件数171件（対前年度比76.0%）、金額869百万円（対前年度比74.5%）の実績となりました。また、創業保証利用の企業の中から103企業（対前年度比98.1%）に対して創業後の業況把握や経営相談等のフォローアップを実施し、経営支援強化促進事業を活用した創業者支援を4企業に対して実施しました。

地方公共団体や商工会議所が主催する創業セミナー・創業塾への参加・講師派遣を7回実施。専門学校向けの創業セミナーを金融機関と共催で2回実施し、金融教育や創業マインドの醸成を図りました。

また、移住相談会については、令和2年度はコロナ拡大の影響を考慮し中止またはWEBでの開催となり、離島地区のWEB相談会に参加しました。

④ 事業承継への取り組み

事業承継の問題を抱える中小企業に対しては、金融機関と連携し「事業承継特別保証」（1件、32百万円）をはじめ、一般保証対応分も含め全体として29件（334百万円）の事業承継資金の保証承諾を行いました。

長崎県事業引継ぎ支援センターおよび長崎県事業承継ネットワークの関係機関連絡会議や「事業承継セミナー」等に年間10回出席し、金融機関や中小企業支援機関との情報交換を行い、「事業承継特別保証」等について、金融機関へ説明し周知を図りました。また、事業承継の問題を抱える中小企業に対する支援を行うにあたり、支援対象として「65歳以上、資産超過、CRDカテゴリ⑥以上の企業」について、専門家派遣事業、「事業承継特別保証」の利用を念頭に置いた情報収集を行うとともに、1,437企業に対して「事業承継アンケート」を実施しました。集計結果を基に今後の支援策や個別対応の検討を行うこととしています。

4. 重点課題への取り組み状況⑤

(3) 回収部門

① 回収の早期着手

コロナ禍による債務者や連帯保証人の経済環境の大幅な悪化や外出自粛による交渉手段の制限により回収環境は厳しい状況にありましたが、本所や佐世保支所の期中管理部門と連携し、再生案件や担保処分等の回収方針を早期策定し、可能な範囲での交渉手段による初動対応を実施し、早期回収に繋がりました。

② 求償権の適切な状況把握と回収方針の進捗管理の徹底

コロナ感染拡大防止のための外出自粛により、現況把握手段に制限がありましたが、電話や郵便による求償権関係人の実態把握を行った上で、必要に応じて法的措置を踏まえた効率的な管理回収に努めた結果、実際回収額は572百万円と対前年度比82.7%と減少しましたが、計画比143%（計画額400百万円）と計画を大きく上回る結果となりました。

③ 分割弁済履行状況の管理の徹底

分割弁済の履行状況の管理および回収については、「督促予定一覧」を基に、電話や郵便による督促を行い、定期回収額の維持管理に努めました。

④ 経営者保証ガイドラインや一部弁済による連帯保証債務免除ガイドラインを利用した保証債務免除の促進

経営者保証ガイドラインを利用した保証債務免除要請に対して4件の対応を実施しました。また、継続的に定期入金を行っている保証人に対する一部弁済による連帯保証債務免除ガイドラインを利用した保証債務免除の打診を行い、令和2年度は15件の保証債務免除を行いました。

⑤ 管理事務の効率化

管理事務の効率化のため、管理事務停止を239件、1,218百万円（対前年度比 件数67.3%、金額46.6%）、求償権整理を245件、1,527百万円（対前年度比 件数51.1%、金額47.6%）実施しました。

4. 重点課題への取り組み状況⑥

⑥ サービサーとの連携

サービサー長崎営業所は、実際回収148百万円（計画比123.3%）と計画を上回る回収実績を上げましたが、環境変化や当協会の業務見通し・人員確保・収支、全国営業所の動向等を総合的に判断し、令和3年3月末日をもって営業休止としました。今後は、協会において、回収の基本ポリシーに沿った効率的な求償権回収を行い、管理事務停止及び求償権整理も推進します。

⑦ 再生局面の求償権先に対する適切な対応

求償権消滅保証については、1企業に対して1件8百万円の保証承諾をしました。

また、求償権先からの再生支援要請に対して、第二会社方式事業再生と同時に、先述のとおり経営者保証ガイドラインを活用した保証債務免除を1企業4件実施しました。

4. 重点課題への取り組み状況⑦

(4) その他間接部門

① 内部管理体制の強化

当協会のコロナ対策として、協会機能の維持に万全を期すため、長崎県の施策に基づいた上で、より厳しい対策として「協会独自のステージ別対策」を講じ、本所事務所の3区分対応（接触遮断）、消毒、換気、3密回避、行動制限、出勤停止等の感染予防を徹底しました。

一方、組織改正において、業務の電子化や電算システム活用による協会業務改善を進めるため、企画課と電算室を企画情報課に統合し、WEB会議やペーパーレス会議（タブレット活用）の導入、BCP対応としてのサーバ二重化（佐世保支所へのサーバ構築）等の改善を行いました。

加えて、令和2年9月に全職員に対して実施した「業務の電子化・電算システム活用及び内部研修に関するアンケート」の結果を取りまとめた「業務の電子化・電算システム活用に対する取組方針」および「内部研修に対する取組方針」に基づき、更なる業務改善や協会内部で学び合う環境づくりを進めています。

また、諸規程の体系的な整備を進め、主に「就業規則」等の人事労務関係規程やコンプライアンス関連規程の改定を行いました。

② コンプライアンス態勢の確立

コンプライアンス・プログラムを着実に実践し、コンプライアンス・チェックシートによる意識調査、不祥事件等事例の掲示などを行い、コンプライアンス・マインドの向上・堅持に努めました。遺憾ながら、令和2年10月に電子メールの誤送信事案が発生しましたが、添付ファイルの自動暗号化ソフト導入、「電子メールの送信に関する手順書」作成、データファイルへのアクセス制限強化、関連規程改定等の対策を講じ、再発防止を徹底しました。

③ 反社会的勢力の排除

警察、長崎県暴力追放運動推進センター、金融機関等と排除に向けた体制を整え、全国信用保証協会連合会の「反社会的勢力等情報共有化システム」や当協会固有の「新聞報道等関連情報検索」を適正に運用し、反社会的勢力の排除に努めました。

4. 重点課題への取り組み状況⑧

④ 人材の育成

職員の能力向上を図るため、研修への参加および通信教育の受講を計画していましたが、コロナ禍で外部研修はほとんどが中止となりました。通信教育は延べ69名が受講しました。

また、コロナ禍で外部研修や金融機関等との業務研修会の機会が失われる中、中止となった金融機関合同研修会を若手職員に対して実施するなど、協会内部で学び合う環境づくりに取り組みました。併せて、新入職員のフォローアップを行う「新入職員目標管理シート」を導入しました。

なお、中小企業診断士は1名が合格し10名になり、経営アドバイザー（現在18名）は、筆記試験に1名が合格しました（実技試験延期）。

⑤ 広報活動の充実

今年度は、コロナ禍により金融機関等との業務研修会の機会が失われる中、信用補完制度の見直し実施、保証制度の創設、各地方公共団体で異なるコロナ対策資金の一覧表作成等について、ホームページや機関紙により周知を図りました。また、「保証利用のご案内」の簡易版を作成し、利用頻度の高い制度にしぼって周知をしました。

県内大学への講師派遣を2回行い、うち1回は、コロナの影響により、音声付パワーポイントの配付となりました。

⑥ 電算共同システムのリスク管理

金融機関統合に伴うシステム対応や事務処理について、金融機関と調整を図るとともに、保証協会システムセンターとも連携をとりながら、システムの安定稼働に努めました。

また、BCPの一環として、佐世保支所にバックアップサーバを設置し、非常事態への備えを強化しました。

5. 外部評価委員会の意見①

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」といいます。）の拡大が世界経済や国内経済に大きな影響を及ぼし、長崎県においても、国内外からの観光客の大幅減少や外出・営業自粛による消費支出の減少など、厳しい1年となりました。

このような中、貴協会は、コロナの影響を受けている中小企業に対して、国の施策による「長崎県新型コロナウイルス感染症対応資金保証」（実質無利子・無担保・据置最大5年・保証料減免）をはじめとする各種制度の周知や相談窓口の設置を行うとともに、殺到した保証申込に対して、保証審査体制を整備の上、迅速かつ丁寧で柔軟な対応を行い、保証承諾、保証債務残高ともに前年度実績と計画を大きく上回る結果となりました。

また、保証利用企業者数は、前年度より2,468企業増加し13,673企業となっています。

代位弁済は、前年度実績、計画ともに下回り、実際回収は、厳しい回収環境の中、前年度実績を下回りましたが、計画を上回っています。

収支状況を見ると、経常収支は、保証料（収入）と信用保険料（支出）の基準料率の差が大きいコロナ関連保証によって保証債務平均残高が大きく増加したことから、経常収支差額は352百万円（計画額42百万円）と計画を大きく上回りました。

一方、経常外収支は、保証債務残高の増加により責任準備金繰入が同戻入を大きく上回ったことなどから、経常外収支差額△662百万円（計画額△104百万円）と計画を大きく下回りました。

この結果、制度改革促進基金取崩額82百万円を加えた実質の収支差額が△227百万円となったため、収支差額変動準備金を227百万円取り崩して補填し、当期収支差額は0（前年度実績61百万円、計画額2百万円）となり、前年度実績、計画ともに下回りました。

収支は実質赤字となっていますが、信用保証協会特有の経理処理によるものであり、財務状況については、制度改革促進基金及び収支差額変動準備金を取り崩した結果、正味財産は310百万円減少したものの、26,648百万円の資産超過となっていますので、特に問題はないものと理解しています。

なお、個別重点課題等の自己評価に関する意見は以下のとおりです。

5. 外部評価委員会の意見②

(1) 保証部門について

コロナ感染拡大防止のため金融機関訪問等の対面業務や業務研修会・情報交換会を抑制する中、各種広報媒体の活用等により政策保証の周知を図り、加えて、保証審査にあたっては、金融機関と融資・保証における基本的な考え方を共有した上で、連携した適切な協調支援を行い、中小企業のライフステージに応じた資金の供給に努めています。特に、コロナ関連保証を保証審査体制の整備と柔軟な対応により迅速かつ丁寧に取り組み、中小企業の資金繰り支援に寄与したことは評価できます。

今後はコロナの影響拡大や長期化も懸念されるため、コロナ関連保証を対応した中小企業に対して、金融安定化特別保証時や緊急保証時の経験も踏まえた上で、業種別の特徴や傾向にも注意し、コロナ関連保証の据置期間等の特性やモニタリングを加味した支援が必要となってきます。

保証制度の拡充、経営者保証ガイドラインへの対応等の継続と併せて、コロナ後の支援にも積極的に取り組み、また、McSSについては、引き続き積極的に提供し、活用の幅を広げてもらいたい。

(2) 期中管理・経営支援部門について

コロナ感染拡大防止のため企業訪問等の対面業務を抑制し、「がんばる長崎 中小企業経営支援ネットワーク」の代表者会議と実務責任者会議の開催も見送る中、経営改善が進まず返済緩和を繰り返している企業、経営改善や事業再生に取り組む企業、および、コロナ拡大の影響を受け経営の安定に支障をきたしている企業に対して、金融機関や中小企業支援機関と情報を共有し、金融支援（コロナ関連保証・借換保証・条件変更等）のほか、専門家派遣事業、経営サポート会議等を行い、経営の正常化および事故・代位弁済の抑制に繋がったことは評価できます。

今後は、コロナの影響拡大や長期化により経営状況が悪化している企業、あるいはコロナ収束後の回復もままならない企業に対して、金融支援のみならず、経営支援や再生支援がより重要となってきます。コロナ関連保証により初めて貴協会を利用した企業をはじめ、新分野展開、業態転換、事業・業種転換、事業再編等の事業再構築を目指す企業などに対しても、貴協会の支援能力を向上させるとともに、関係機関との連携もより一層強化し、国や地方公共団体の施策に沿った適切できめ細やかな支援に積極的に取り組む必要があります。

創業支援については、コロナ禍においても、地方公共団体、金融機関、商工関係団体等と連携し、創業セミナー、移住相談会、経営支援強化促進事業による創業者支援、創業後のフォローアップ等を継続して実施したことは評価できます。

事業承継支援については、令和3年2月に中小企業に対して実施したアンケートを基に貴協会への支援ニーズを把握し、長崎県事業承継・引継ぎ支援センターとも連携の上、「事業承継特別保証」等の事業承継保証制度や外部専門家派遣事業の活用など、個別企業から必要とされる支援に積極的に取り組んでもらいたい。

5. 外部評価委員会の意見③

(3) 回収部門について

厳しい回収環境下で計画を達成し、努力の跡は窺えます。しかし、令和2年度末をもってサービサー長崎営業所を休止し、また、今後はコロナの影響による代位弁済の増加も懸念されるため、さらに効率的な管理・回収を行うとともに、求償権先の再生支援や経営者保証ガイドラインの活用など、再チャレンジを考慮した適切な対応に努める必要があります。

(4) その他間接部門について

コロナ禍におけるエッセンシャルワーカーとの意識の下、コロナ感染防止のために「協会独自のステージ別対策」を講じるなど、協会機能の維持に万全を期し、その責任と役割を果たしたことは大いに評価できます。

業務の電子化や電算システム活用による業務改善を進めるため、組織改正において企画課と電算室を企画情報課に統合し、WEB会議やペーパーレス会議の導入、BCP対応としてのサーバ二重化等の改善を行っています。今後、「業務の電子化・電算システム活用及び内部研修に関するアンケート」を基に、更なる改善を進めるにあたっては、コロナ禍により各方面で電子化は加速していますので、現状、セキュリティ管理上の問題等により困難としている業務であっても、その課題解決も含めて検討するなど、より前向きで積極的な取り組みに期待します。

また、同アンケートに基づき、協会内部で学び合う環境づくりを進めていますが、今後は、協会に求められる役割がさらに多様で広範なものとなっていくことも予想されますので、それに耐え得る資質や能力を有した人材を持続的に育成してもらいたい。

一方、コンプライアンス関係では、誠に残念ながら電子メールの誤送信事案が発生しています。幸いにも送信先金融機関の適切な対応により二次的なデータの流出・拡散はありませんでしたが、貴協会は高いレベルの公共的使命と社会的責任が求められていることを再認識し、再発防止を徹底するとともに、引き続き、コンプライアンス意識の向上、コンプライアンス態勢の堅持および反社会的勢力の排除について、役職員一丸となって、強い気持ちで取り組む必要があります。

広報活動においては、コロナ禍により金融機関等との業務研修会の機会が失われる中、信用補完制度の見直し実施、保証制度の創設等について、ホームページや機関紙により周知を図り、特に、コロナ対応として、相談窓口開設や保証制度創設・改正の状況をタイムリーに発信するとともに、多種多様なコロナ関連保証の利便性向上のため、制度一覧表や金利・保証料確認表を作成・公表したことは評価できます。

5. 外部評価委員会の意見④

(5) 総括

コロナ禍、災害時等の緊急事態において迅速な金融支援やきめ細やかな経営支援を行うことこそ、信用保証協会に求められる最も重要な役割であり、令和2年度の貴協会の実績は、コロナ感染防止のために対面業務を抑制せざるを得ない状況下であって、その責任を果たし、存在意義を示すには十分なものであったと言えます。

依然としてコロナ収束が見通せず、中小企業は厳しい状況に置かれ続けており、今後は代位弁済の増加が懸念されます。これまで拡充してきた経営支援メニューや職員の能力・経験を最大限活用し、できる限り代位弁済に至らないよう対応していくことが大事です。

しかし、企業が急激に回復するとは考えにくく、代位弁済の増加は、今まで貴協会を利用していなかった企業を含む、多くの企業の資金需要に貴協会が応え、役割を果たした結果だと受け止めることの方が大事です。そして、そのことも踏まえた上で、経営に支障をきたしている企業に対して、迅速かつ丁寧な資金繰り支援を行うとともに、先の経済・社会情勢を見据えながら、中小企業のライフステージに応じた支援（創業・経営・再生・事業承継）を行っていくことが益々重要になってきます。また、そのためには、業種別の特徴、業界の動向等を把握した上で業況が厳しい企業への支援を見極めるなど、企業や経済・社会情勢を見る力が必要になりますので、職員の能力向上や経験の蓄積も重要になります。

引き続き、公的な「金融と経営の総合支援機関」として、金融機関や中小企業支援機関と連携し、保証・創業支援・経営支援・再生支援・事業承継支援の充実に努め、中小企業の維持・発展を積極的にサポートし、地方創生や地域活性化に寄与していくことを期待します。