

## 1. 業務環境

大阪府内の景気動向は、一部に弱さもみられますが、緩やかに回復しています。大阪府内の中小企業を取り巻く環境については、各種の経済対策や、観光需要の好調により、景気の持続的な回復が期待されるものの、海外経済や国際金融市場の動向などにより、景気回復ペースが鈍化することも考えられるため、平成 29 年度においても、引き続き注視する必要があります。

## 2. 業務運営方針

大阪府内の中小企業を取り巻く環境を踏まえ、当協会は、経営基盤の強化に努め、信用保証業務の充実を図っていきます。とりわけ、中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）の資金ニーズを的確に捉えた保証の推進、ライフステージに応じた創業支援、経営改善支援、抜本的再生支援の推進、さらには経営力強化や生産性向上を図るための態勢強化等により、信用保証制度の利用価値を高め、地域創生に貢献することが求められています。

また、平成 28 年 12 月の中小企業政策審議会・金融ワーキンググループにおいて取り纏められた「中小企業・小規模事業者の事業の発展を支える持続可能な信用補完制度の確立に向けて」に示された事項について、迅速かつ的確な措置を講じる必要があります。

これらの点を踏まえ、平成 29 年度は、役職員一丸となって、以下に掲げる事項に積極的に取り組んでまいります。

### 1 適正保証の推進、安定的かつきめ細やかな資金供給・資金繰り改善

- ・ 中小企業金融の円滑化と信用補完制度の健全な発展を実現するため、引き続き金融機関との連携を強化して、責任共有制度保証の利用推進を図り、提携保証、事業性評価融資保証等、中小企業者のニーズにあった保証制度を推進します。
- ・ 顧客ニーズを踏まえた多様な経営支援に係る情報提供や支援メニューの案内を行います。
- ・ セーフティネット保証等の政策保証を活用し、中小企業者に対する資金供給の下支えを行います。
- ・ 経営力強化保証、経営改善サポート保証、条件変更改善型借換保証等を活用した借換保証を推進することにより、中小企業

者の資金繰り改善を図ります。

- ・ 経営力向上や生産性向上等のさまざまな資金ニーズにきめ細やかに対応することにより、地域経済の活性化に資するよう努めます。
- ・ 反社会的勢力排除及び不正利用防止に向けた組織的対応を行います。

## 2 創業支援の拡充

- ・ 大阪府内の起業の活性化、雇用の確保に資するため、大阪産業創造館内に設置したサポートオフィスを拠点とし、創業予定者、創業して間もない中小企業者に対する休日相談等の相談態勢の拡充を図ります。
- ・ 金融機関および大阪産業創造館・商工会議所等との連携を強化し、創業フェアの開催、創業ノウハウの提供ならびに創業計画作成支援に関する講座・セミナーの実施等により、創業予定者に対する支援の充実に努めます。
- ・ 金融機関や地域支援ネットワークと連携した創業保証を推進し、利用者に対しては、専門家派遣などの経営指導を行うことによりフォローアップ態勢の充実に努めます。

## 3 経営改善支援、再生支援の強化・充実

- ・ 中小企業支援ネットワーク会議の開催により、地域関係機関と経営改善等の取組みに関する情報共有を図り、中小企業者の支援環境の強化を図ります。
- ・ モニタリングの実施等により、金融機関と連携した中小企業者の業況把握に努めるとともに、協会職員中小企業診断士による財務診断サービス等の実施および条件変更や借換等の金融支援提案を行うことで、経営の改善を支援します。
- ・ 経営改善や事業継承などの経営課題を抱える中小企業者に対しては、関係支援機関とも相互に連携して、個々の実情に応じたきめ細やかな対応を行うとともに、経営サポート事業（企業訪問、専門家派遣による経営診断や経営改善計画策定等の支援、フォローアップ）等による支援を強化するため、スタッフの充実に努めます。
- ・ 中小企業者への個別サポートとして、経営サポート会議により中小企業者の抱える経営課題を金融機関と共有し、経営改善サポート保証等を活用した借換等により、中小企業者の経営改善および金融機関取引の正常化に繋げていきます。
- ・ 金融機関より事故報告を受けた場合には、金融機関との連携のもと、中小企業者の実態把握を徹底することにより、再生可能性の見極めを速やかに実施し、再生可能性があると判断した場合には、関係機関と連携し、条件変更や借換一本化等、中小企業者の実情に即した再生支援に注力します。
- ・ 中小企業再生支援協議会等支援機関との連携を強化するとともに、抜本的再生手法や経営者保証ガイドラインを活用した保証債務免除等の適正実施が円滑に取組めるよう再生支援を強化します。

#### 4 求償権管理の強化・効率化

- ・ 期中管理部門との連携強化を図り、早期に回収相手方に応じた迅速かつ効果的な回収に着手します。
- ・ 保証協会サービサーへの委託を促進し、債務者の資産・収入状況等に応じた更なるきめ細やかな対応を行うことで、督促管理強化に努めます。
- ・ 再生の見込みがある中小企業者について、抜本的再生支援や経営者保証ガイドライン等による保証債務免除を図ることができるよう取組みを強化します。

#### 5 経営基盤等の強化

- ・ 協会の業務運営に資する優秀な人材を採用していくとともに、従来業務に加えて経営支援・経営改善等の業務に関する専門性の向上やコミュニケーション能力、マネジメント能力向上に主眼を置いた各種研修制度の実施により人材育成を図ります。
- ・ 機能的な組織運営と配員の効率化を促進し、部門間の連携を高め、中小企業支援態勢の強化に努めます。
- ・ コンプライアンスを推進し、コンプライアンス態勢の維持・向上に努め、健全かつ適切な業務を遂行します。

#### 6 顧客サービスの向上、広報の強化・充実

- ・ 顧客へのアンケート調査を引き続き実施し、「顧客サービス向上委員会」を通じて、顧客の声を業務運営に反映することにより、顧客満足度向上に向けた業務改善に取り組みます。また、企業訪問による顧客ニーズの把握や各種支援メニューの周知についても積極的に取り組みます。
- ・ ウェブサイト、リーフレット・パンフレットなどの充実や、各種フェア等への積極的な参加・出展、ビジネスフェアの開催、ならびに大学への出張講義等、積極的な広報活動の推進により、協会の認知度と信用保証制度への理解度向上に努めます。
- ・ 経営改善支援、抜本的再生支援等に関する経営支援メニューの充実を図ります。

#### 7 コンピューターシステム完全統合の実施および機能強化に向けた取組み

- ・ 協会合併にかかるシステム対応の最終課題をクリアするため、データベースの一本化によるシステム完全統合を完了します。
- ・ ORBIT コンピューターシステムの機能強化を図り業務の効率化を推進します。

### 3. 主要業務数値計画

平成 29 年度の保証承諾等の主要業務計画は、以下のとおりです。

主要業務計画	計 画 額	対前年度計画比
保 証 承 諾	8,300 億円	105.1%
保証債務残高	2兆2,000 億円	95.2%
代 位 弁 済	410 億円	78.8%
回 収	152 億円	101.3%

以 上