

大阪信用保証協会は、信用保証協会の公共性と社会的責任を認識し、信用保証機能をもって、中小企業者の金融の円滑化を図り、大阪の産業振興と経済発展に努めてまいりました。

今般、令和3年度経営計画につきまして、実施状況に係る自己評価を行いました。自己評価にあたりましては、立命館大学大学院テクノロジー・マネジメント研究科 名誉教授・博士（工学） 名取隆氏、公認会計士・税理士 石川明彦氏、弁護士・社会保険労務士 木部徹之氏により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、作成いたしました。

当協会の自己評価の要約とあわせて、「外部評価委員会」の意見をここに公表いたします。

（文中（注1）～（注3）については11頁の「用語説明」をご参照ください。）

1. 業務環境

令和3年度における大阪府内の中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）を取り巻く経済情勢は、新型コロナウイルスワクチンの接種の広まりを背景として持ち直しの動きが見られました。しかしながら、新たな変異株による感染再拡大や、原油・原材料価格の高騰等により、再び厳しい状況となりました。

このような中、資金繰り支援策をはじめ、コロナ禍におけるさまざまな施策が奏功したことにより、大阪府内の企業倒産（負債総額1千万円以上）は、件数で837件（前年度1,056件）、金額で848億円（前年度1,639億円）と、ともに前年度を下回りました。

一方、先行きについては、ウクライナ情勢や急激に進む円安といった新たなリスクも加わり、予断を許さない状況が続いています。

2. 事業環境

1 保証承諾

保証承諾は、新型コロナウイルス感染症の影響が続くなか、資金繰り支援に積極的に取り組みましたが、中小企業者の資金需要に一服感がみられた結果、件数 36,995 件（対前年度比 26.8%）、金額 8,903 億円（同 27.5%）となり、事業計画金額比で 89.0%となりました。

2 保証債務残高

保証債務残高は、件数 227,407 件（対前年度比 103.5%）、金額 4 兆 1,814 億円（同 103.0%、事業計画比 113.6%）となり、事業計画額を上回りました。

3 代位弁済

代位弁済は、新型コロナウイルス感染症に係る保証をはじめ各種施策が奏功し、件数 1,683 件（対前年度比 90.3%）、金額 243 億円（同 97.1%、事業計画比 40.5%）となり、事業計画額を大きく下回りました。

4 実際回収

実際回収は、金額 109 億円（対前年度比 103.8%、事業計画比 115.2%）となりました。不動産担保および第三者保証人を徴求している求償権の減少など、回収環境が厳しいなか、債務者等の状況を考慮しつつ担保処分を進めるとともに、無担保求償権について保証協会サービサー（注 1）を活用するなど、求償権管理の強化・効率化への努力を重ねた結果、事業計画を上回る結果となりました。

■主要業務数値

（金額単位：億円）

	件数	金額	計画	計画達成率
保証承諾	36,995 (26.8%)	8,903 (27.5%)	10,000	89.0%
保証債務残高	227,407 (103.5%)	41,814 (103.0%)	36,800	113.6%
代位弁済	1,683 (90.3%)	243 (97.1%)	600	40.5%
実際回収	—	109 (103.8%)	95	115.2%

※（ ）内の数値は対前年度比を示しています。

3. 決算概要

令和3年度の決算概要（収支計算書）は以下のとおりです。

	(金額単位：億円)
経常収入	450
経常支出	258
経常収支差額	191
経常外収入	486
経常外支出	503
経常外収支差額	▲17
制度改革促進基金取崩額	0
収支差額変動準備金取崩額	0
当期収支差額	175

経常収支差額は、保証債務残高が事業計画を上回り、保証料収入等の経常収入が計画額を上回ったことから、191億円（計画額161億円）となりました。

経常外収支差額は、代位弁済が計画を大幅に下回ったことなどから、▲17億円（計画額▲67億円）となりました。

この結果、当期収支差額は175億円（計画額94億円）となりました。

令和3年度の当期収支差額175億円については、87億円を収支差額変動準備金（注2）に、残る87億円を基金準備金（注2）に繰り入れました。

令和3年度末の基本財産は、上記当期収支差額からの造成分のほか、令和3年度中に提携保証（注3）の契約に基づき受け入れた金融機関からの負担金1億円を基金（注2）に繰り入れた結果、1,356億円となりました。

4. 業務運営方針・重点課題の取組状況

1 保証部門

適正保証の推進

- 役員、企画統括部門による金融機関本部への定例訪問を通じ、情報共有や意見交換を行い、連携態勢の構築等を図りました。また、担当部署による金融機関営業店との面談や金融機関説明会、案件相談会など、日常的な対話を通じて、金融機関との連携強化に努めました。
- 変革への挑戦、特に SDGs の推進に取組む中小企業者に対して、無担保提携保証で保証料を割引する保証（SDGs 推進保証「ウイング」）の取扱いを開始しました。金融機関と連携し推進した結果、保証承諾額が当初目標額の 1,000 億円を上回る 1,471 億円となり、中小企業者における SDGs の普及促進につなげるとともに、迅速な資金調達支援に努めました。

安定的かつきめ細やかな資金供給・資金繰り支援

- 創業や事業承継、経営改善に関する保証等、中小企業者のライフステージや多様なニーズに応じた資金供給に努めました。特に伴走支援型特別保証の保証承諾は 2,124 億円と全国でトップとなり、中小企業者の資金繰り改善に寄与することができました。
- 法人と経営者個人の資産・経理等の分離状況等を踏まえつつ、経営者保証を不要とする取組みを推進しました。経営者保証を不要とした保証承諾は、件数 6,016 件、法人保証承諾に占める割合で 19.0%（全国平均 6.1%）となり、件数では全国の保証協会で 1 位、割合では 2 位の取組みとなりました。

利便性向上

- 顧客の利便性向上の観点から、保証申込時の提出書類について、書式を改廃し、公的証明書の提出基準を緩和したほか、信用保証委託申込書や信用保証依頼書等の押印省略などを実施しました。また、融資実行後、期中において必要となる書類についても、簡素化と押印省略を全国の運用に先駆けて令和 4 年 2 月から実施しました。

経営支援・経営改善支援・再生支援等の推進

- 「創業・事業承継フェア 2022」をオンラインにて開催し、延べ 940 名の方に参加いただきました。専門家や金融機関等の個別相談会に加え、著名人による講演やセミナーなどを実施し、創業や事業承継に係るノウハウを提供しました。
- 女性起業家特有の課題解決を目的に「女性起業家支援セミナー」を開催しました。先輩起業家による講演や参加者交流会を実施し、参加者間のネットワークづくりをサポートしました。また、セミナー実施後は、参加者に対する事後のフォローに努め、経営サポート事業による支援や保証付融資による資金繰り支援を実施しました。
- 創業予定者、創業後 5 年未満の事業者を対象として、「創業スクール」を開催したほか、コロナ禍の影響を大きく受けている飲食業界等の中小企業者等を対象とした「業種別セミナー」をオンラインで開催しました。いずれも参加者アンケートで多くの方から「満足」もしくは「やや満足」との回答をいただきました。
- 保証申込等の日常業務において支援が必要と判断した先や、一定の条件で抽出しリストアップした先等に対して「プッシュ型経営支援」を推進しました。また、資金繰り支援に加え、専門家派遣による経営サポート事業の提案や、よろず支援拠点等の関係支援機関の紹介、財務診断サービスの実施等による金融と経営の一体支援に努めました。
- 各部支店の保証課から経営支援推進リーダーを任命し、経営支援の旗振り役として率先して経営支援に取り組むとともに、企業面談等の実践活動や研修を通じ、目利き力やコミュニケーション力の向上を図りました。また、リーダーが他の課員のサポートを行うことで、全体スキルの向上にも努めました。
- 経営サポート事業について、利用者の利便性向上や実効性を高めるための方策として、オンラインによる案内や、診断コースの所要時間の弾力化、計画策定支援コースの細分化などを実施しました。また、協会全体で推進した結果、経営診断や計画策定において計画を上回りました。
- 協会が実施する経営支援業務の効果を測定するため、代位弁済遷移率やデフォルト率などの指標を検証・分析しました。試行検討段階ではありますが、経営支援サポート事業実績先では、代位弁済遷移率やデフォルト率が改善しており、年を追うほど、その差は拡大傾向にあることが確認できました。
- 再生支援業務を円滑かつ適正に促進するため、大阪府中小企業再生支援協議会（現 大阪府中小企業活性化協議会）等の関係支援機関への定期的訪問や勉強会を行い、連携強化に努めました。加えて、日本政策金融公庫・商工組合中央金庫・大阪府中小企業再生支援協議会と当協会が一堂に会し、合同実務者ミーティングを開催しました。このような取り組みの結果、中小企業再生支援協議会事業への貢献が認められ、中小企業再生支援全国本部から 4 年連続で感謝状を授与されました。

地方創生等への貢献

- 日本国際博覧会（大阪・関西万博）による SDGs 達成への貢献を目的とした「TEAM EXPO 2025」プログラムにおいて、共創パートナーとして登録し、万博の成功に向けた機運醸成に努めました。
- 広報誌の制作にあたっては環境負荷の少ない素材を使用したほか、ノベルティグッズにおいてエコバックや地場産業の製品を採用するなど、SDGs や社会貢献活動に取組みました。

3 回収部門

求償権管理の強化・効率化

- 期中管理部門において案件の早期見極めを行い、回収相手方の実情把握に努め、代位弁済後は、回収相手方に応じた効果的な回収手段を選択のうえ、迅速な回収に努めました。
- 無担保求償権については、原則として保証協会サービサーへ委託し、管理回収に努めました。また、債務者等の資産や収入状況の把握を徹底し、回収可能な求償権の見極めを行い、一括または増額返済を促す督促を強化しました。
- 誠意なき相手方に対しては、費用対効果を勘案しつつ、積極的に法的措置を行いました。また、民事執行法に基づく第三者からの情報取得手続きや、令和3年4月に導入した不動産登記情報検索サービスを活用し、債務者等の不動産・資産の把握に努めました。
- 回収見込みのない求償権については、管理事務停止や求償権整理を促進し、回収可能な案件に注力できる態勢を整えることで回収業務の効率化に努めました。

4 その他間接部門

経営基盤等の強化・充実

- 「女性活躍推進法にかかる一般事業主行動計画」のもと、男女の区別なく活躍できる組織とするため、女性活躍のための研修や休暇取得促進活動等に努めた結果、計画初年度ながら目標を達成することができました。
- 事業継続計画（BCP）について、感染症に係る対応を追加する改正を行いました。また、安否確認システムに情報共有機能を追加し、全役員員向けの安否確認訓練を行いました。

顧客サービスの向上、広報の強化・充実

- ゼロゼロ保証利用者へアンケートを実施し、顧客の経営課題やニーズ等の把握に努めました。また、協会職員と接点を持った顧客ほど、NPS（ネットプロモータスコア）による協会推奨度が高い傾向にあるという結果を踏まえ、企業面談を中心に顧客との接点を増やす取組みを進めました。
- 広報については、プレスリリース配信サービス「PR TIMES」や地下鉄車内のつり革広告の活用を始めたほか、LINE アカウントへの新規登録キャンペーンを実施するなど、情報発信力の強化に努めました。また、金融機関等が行うビジネスフェアへの出展や、大学への出張講義等を通じ、協会業務や信用保証制度の認知度向上に努めました。

コンピュータシステムの安定運用、機能強化と保証業務の電子化

- 保証協会コンピュータサービス㈱との連携のもと、ORBIT システムのホストコンピュータなどのシステム基盤を最新鋭のデータセンターへ移転しました。同センターは、免震構造に加え、複数系統の通信・電源供給網を備える最新鋭のものであり、BCP 対応力が格段に向上しました。
- 保証申込の電子化については、全国信用保証協会連合会に設置された「保証業務電子化開発プロジェクト」への職員派遣等を通じ、ORBIT・COMMON 両システムの運営会社等とともに共通プラットフォームの開発を推進しました。また、令和4年8月の稼働を目指してORBIT システムの開発に着手し、作業は計画どおりに進捗しました。

5. 外部評価委員会の意見

- セーフティネット保証等についてはゼロゼロ保証の取扱いが終了したことから、保証承諾額は対前年度比では減少しましたが、伴走支援型特別保証の保証承諾は、件数および金額とも全国トップとなるなど経営改善に関する保証の推進に積極的に取組まれ、中小企業者の資金繰り改善に寄与されたものと評価します。また、創業や事業承継に関する保証についても保証承諾額は対前年度比で大幅に増加したことに加え、経営者保証を不要とする取組みも推進されており、長引くコロナ禍において、中小企業者のライフステージや多様なニーズに応じ、きめ細やかかつ積極的な資金供給に努められたものと評価します。

- 保証申込時の書類の改廃や、公的証明書の提出基準の緩和、申込書類の押印省略などに努められたほか、融資実行後の期中における書類の簡素化や押印省略についても、全国の運用に先駆けて実施されるなど、顧客の利便性向上に率先して取組まれたものと評価します。

- 「創業・事業承継フェア 2022」をオンラインにて開催し、専門家による相談や著名人によるセミナー等を通じて、創業や事業承継に係るノウハウを提供されました。
「女性起業家支援セミナー」では、女性起業家特有の課題等に着目し、先輩起業家による講演や参加者交流会を実施し、参加者間のネットワークづくりをサポートされました。また、セミナー実施後も、専門家派遣の実施や保証付融資で資金繰り支援に取り組むなど、事後のフォローにも努められました。
このほか、ビジネスプランの立て方を講義する「創業スクール」や、コロナ禍の影響を大きく受けている飲食業界等の中小企業者を対象とした「業種別セミナー」を開催し、参加者アンケートでも高い評価を受けるなど、さまざまなニーズに応じた経営支援に取り組まれているものと評価します。

- 支援が必要であると判断した保証利用先等に対して、訪問・面談を通じて、コロナ禍における経営課題やニーズを把握したうえで適切な支援を行う「プッシュ型経営支援」に取組まれ、資金繰り支援に加え、専門家の派遣や外部の関係支援機関への橋渡しを行う等、金融と経営の一体支援に努められたものと評価します。
また、各保証部門の中から経営支援推進リーダーを任命し、企業面談実務や外部研修を通じて目利き能力やコミュニケーション力の向上を図り、リーダーが他の職員へのサポートを行うことで、協会全体としての経営支援の推進体制が強化されているものと評価します。

○経営サポート事業では、オンラインによる案内や、診断コースの所要時間の弾力化、計画策定支援コースの細分化等、利用者の利便性向上や実効性を高める取組みがなされるとともに、協会全体でその推進に取り組まれたこと等により、経営診断や計画策定の実績は計画を上回る結果となっており、コロナ禍において事業を継続するための指針や具体的な経営改善手法を、より多くの中小企業者に提供されたものと評価します。

また、経営サポート事業実施先と未実施先を比較して代位弁済遷移率やデフォルト率などの指標を試行的に算出し、経営サポート事業の実施効果の継続的な検証・分析に取り組まれていることを評価します。

○期中管理部門において案件の早期見極めを行い、回収相手方の状況や所有資産の把握に努め、代位弁済後は、回収相手方に応じた効果的な回収手段を選択のうえ、迅速な回収に努められています。

また、誠意なき相手方に対しては、費用対効果を勘案しつつ、積極的に法的措置を行うとともに、民事執行法に基づく第三者からの情報取得手続きや不動産登記情報検索サービスを活用のうえ、回収促進が図られています。

このほか、回収の可能性が低いまたは無い求償権については、管理事務停止や求償権整理を促進し、回収可能な案件に注力できる態勢を整えることで回収業務の効率化に努められているものと評価します。

今後も、新型コロナウイルスの感染拡大に加え、ウクライナ情勢や円安など経済環境の悪化が懸念され、期中支援、期中管理の必要性が更に高まることも予想されますので、金融機関との連携強化によるモニタリングの対象範囲拡大など、期中支援・管理態勢の強化を期待します。また、回収環境の更なる悪化も懸念されますので、改正された民事執行法上の諸制度の積極的な活用など回収の更なる強化に努められることも期待します。

○SDGsの推進に取り組む中小企業者を対象とするSDGs推進保証「ウイング」を金融機関と連携し推進した結果、保証承諾額が当初目標額の1,000億円を上回る1,471億円の実績となり、中小企業者へのSDGsの普及促進に寄与されました。

また、広報誌やノベルティグッズの制作、ソーシャルボンドやグリーンボンドなどの債券購入など、協会の取組みとしてもSDGsの推進を図っておられます。

加えて、日本国際博覧会（大阪・関西万博）に向けて、「TEAM EXPO 2025」プログラムの共創パートナーに登録し、万博の成功に向けた機運醸成に努めるなど、地域創生等に貢献されているものと評価します。

○事業継続計画（BCP）において感染症に係る対応を踏まえた改正を行うとともに、安否確認システムに情報共有機能を追加するなど、危機時でも役職員が適切に行動できる仕組みを整備されました。

また、ORBIT システムのホストコンピュータをはじめとするシステム基盤を免震構造等に優れた最新鋭のデータセンターに移転するなど、危機管理態勢の維持・強化に努められているものと評価します。

○ゼロゼロ保証利用者へアンケートを実施し、顧客の経営課題やニーズの把握に努められました。また、協会職員との接点がある顧客ほど NPS の協会推奨度が高いという結果から、顧客接点を増やす取組みを促進させるなど、業務の改善につながられています。

広報においては、新たな広報ツールの活用や、地下鉄車内のつり革広告の実施、LINE アカウントの新規登録キャンペーン等、情報発信力の強化に努められました。

また、金融機関等が行うビジネスフェアへの出展や、大学への出張講義等を通じ、協会業務や信用保証制度の認知度向上にも努められているものと評価します。

用語説明

注1：保証協会サービサー（保証協会債権回収株）

平成13年1月に全国すべての信用保証協会の共同出資により設立された債権回収専門会社で、信用保証協会の有する求償権、主に無担保求償権の回収業務を受託しています。

注2：基金・基金準備金・収支差額変動準備金

基本財産は、一般企業の「純資産の部」に該当するもので、信用保証協会が引き受けた保証債務の最終担保的な性格を有しており、基金、基金準備金にて構成されています。

基金は、一般企業の資本金、出資金に該当するもので、大阪府等からの出捐金（国からの基金補助金を含む。）と金融機関からの負担金により組成されています。

基金準備金は、過去の収支差額を積み立てたものであり、年度末決算時に、収支差額の余剰について、収支差額変動準備金繰入れ後の差額を繰入します。

収支差額変動準備金は、信用保証協会の収支が景気動向等により、大きく変動し、基本財産を毀損することがないように設けられた準備金で、対外信用力の維持・向上を図るために、収支差額のうち50%を上限として、収支差額変動準備金に繰入れ、基本財産とは別に、積み立てることが認められています。

注3：提携保証

提携保証は、取扱いを希望する金融機関と覚書を締結し、金融機関が一定の与信基準を満たしていると判断した顧客層を対象に、的確かつ簡易、迅速な保証を行うことにより、中小企業金融の円滑化に資することを目的としています。