

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、平成 30 年度から令和 2 年度の中期事業計画につきまして、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。

1. 地域の動向および信用保証協会の実績

1 平成 30 年度の経済金融情勢と当協会の業績

平成 30 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、緩やかな拡大が続きました。減少傾向にあった公共投資は下げ止まり、輸出・設備投資は増加し、個人消費は良好な雇用・所得環境等を背景に、総じて緩やかに増加しました。

金融面においては、企業向けや住宅ローンの増加等を背景に、金融機関の貸出残高は前年を上回りました。

企業倒産（負債総額 1 千万円以上）については、（株）東京商工リサーチの調査によると、件数は 1,105 件、金額は 1,971 億円となりました。1 件 1,033 億円の大型倒産があったため前年度より金額は増加しましたが、件数は減少し、過去 10 年間の中でも低水準な結果となりました。

このような情勢のもと当協会の事業実績は、保証承諾については、件数 35,683 件、金額 8,157 億円となり、借換を伴う保証承諾が減少したため、中期事業計画比 98.9%に留まりました。保証債務残高については、件数 157,538 件、金額 2 兆 2,126 億円、中期事業計画比 103.2%と計画を上回る結果となりました。代位弁済については、件数 2,964 件、金額 367 億円、中期事業計画比 96.6%となりました。緩やかな景気拡大等を背景に、計画の範囲内の金額となりました。実際回収（元損）については、金額 135 億円、中期事業計画比 104.1%となりました。

以上の結果、全体の収支差額は 56 億円となりました。

令和元（平成31）年度の経済金融情勢と当協会の業績

令和元（平成31）年度においても、経済情勢は緩やかな拡大を続けていましたが、令和2年1月以降、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、企業の景況感も急速に悪化し、輸出・個人消費等も弱めの動きに転じました。

金融面においては、企業向けや住宅ローンの増加等を背景に、金融機関の貸出残高は前年比2%程度のプラスで推移しました。企業倒産については、件数は1,217件、金額は1,317億円となり、件数ベースでは前年度より増加しました。

このような情勢のもと当協会の事業実績は、保証承諾については、件数36,393件、金額9,091億円となりました。2月までの保証承諾は前年度実績および計画を下回る水準で推移していましたが、3月に新型コロナウイルス感染症に係る保証承諾が増加したため、中期事業計画比109.5%と計画を上回る結果となりました。保証債務残高については、件数147,954件、金額2兆2,074億円、中期事業計画比107.0%と計画を上回る結果となりました。代位弁済については、件数2,982件、金額366億円、中期事業計画比96.2%となりました。実際回収（元損）については、金額123億円、中期事業計画比106.4%となりました。

以上の結果、全体の収支差額は43億円となりました。

令和2年度の経済金融情勢と当協会の業績

令和2年度は、令和2年4月と令和3年1月に発令された緊急事態宣言に基づき、経済活動の自粛が求められたことなどから、中小企業者を取り巻く経済情勢はさらに厳しい状態が続き、先行きが不透明な状況となりました。

金融面においては、企業向けの資金繰り支援融資の増加を主因として、貸出残高が前年度を上回り、預金残高も増加し手元流動性が高まりました。

企業倒産については、件数は1,056件、金額は1,639億円となりました。厳しい経済情勢が続くなか、コロナ禍におけるさまざまな支援策が奏功し、件数ベースでは前年度を下回りました。

このような情勢のもと当協会の事業実績は、保証承諾については、新型コロナウイルス感染症の影響により苦境に立たされている中小企業者の資金繰り支援に積極的に取り組んだ結果、件数137,979件、金額3兆2,387億円となり、中期事業計画比387.9%と計画を大きく上回りました。保証債務残高については、件数219,757件、金額4兆611億円、中期事業計画比203.1%となり、合併後初めて増加に転じ、平成13年度以来19年ぶりに4兆円を上回りました。代位弁済については、新型コロナウイルス感染症に係る保証による資金繰り支援が奏功し、件数1,863件、金額250億円、中期事業計画比65.8%となりました。実際回収（元損）については、金額105億円、中期事業計画比98.5%となりました。

以上の結果、全体の収支差額は8億円となりました。

2. 中期業務運営方針についての評価

1. 中小企業者の経営改善・生産性向上に向けた取組みの推進

- 金融機関との連携のもと、迅速な保証審査を行う提携保証を中心に責任共有制度の利用促進を図りました。
- 役員、企画統括部門による金融機関本母店への定例訪問および担当部署による金融機関営業店担当者との面談など、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。
- 従来の「あっせん保証」の取扱いに加え、資金調達に不安を抱える中小企業者に対して、金融機関を紹介する取組みの充実を図りました。

2. 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

- 従来の提携保証に加え、顧客還元サービスとして保証料率を割引する創立 70 周年記念保証「みらい」や、期日一括返済型の提携保証「CS キューブ保証」の取扱いを行うなど、中小企業者のニーズにあった提携保証の推進に努めました。
- 金融機関感謝制度を通じて、創業や経営改善支援等を重点取組項目に設定するなど、金融機関と適正保証の取組みに関する認識を共有しました。
- 業務経験年数に応じて各種保証審査研修を実施し、研修修了者が所属部署でフィードバックを行うことにより、保証審査部門全体の審査能力の向上に努めました。
- 大阪府北部地震（平成 30 年 6 月）、台風 21 号（同 9 月）などの大規模な自然災害や、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による経済危機において、特別相談窓口を設置し、セーフティネット保証等を活用し資金供給を行うなど、中小企業者の資金繰りを下支えしました。
- 経営改善に係る保証については、「経営力強化保証」等を推進し、中小企業者の資金繰り改善を支援しました。

3. 経営支援・再生支援等の推進

- 金融機関や関係機関と連携のもと、「OSAKA ビジネスフェア ものづくり展+（プラス）」（平成 30 年度、令和元年度）を開催し、自社 PR、販路拡大等、ビジネスチャンスの場の提供に努めました。なお、令和 2 年度は、コロナ禍の影響から開催を見合わせました。
- 「大阪府中小企業支援ネットワーク会議」を開催し、経営改善支援等の事例発表などを通じて関係機関と情報共有を行い、支援環境の強化を図りました。
- 個々の中小企業者の抱える経営課題を金融機関と共有するため、経営サポート会議を開催しました。また、同会議に基づく経営改善サポート保証を活用し、中小企業者の経営改善および金融取引の正常化に努めました。

- 顧客ニーズの把握、保証制度・経営支援に係る情報の提供等を行うため、利用先に対する企業訪問を精力的に行うとともに、顧客の要望に応じて、中小企業経営診断システム（McSS）の資料を提供しました。
- 金融機関と連携のうえモニタリングを行い、中小企業者の業況把握に努め、必要に応じ条件変更や借換等の金融支援に係る提案を行うとともに、顧客の希望に応じて、財務診断サービスを実施しました。
- 経営改善や生産性向上等の経営課題を抱える中小企業者に対し、積極的に経営サポート事業を案内し利用促進を図りました。
- 金融機関から事故報告を受けた場合には、速やかに中小企業者の実態把握に努め、再生の可能性がある見込まれる中小企業者に対しては、条件変更や借換を提案するなど、中小企業者の実情に即した再生支援に努めました。
- 平成 30 年度から再生支援業務を統括する再生支援課を新設し、同業務を一元管理する体制を整備するとともに、再生支援業務に関する内部マニュアルの拡充・活用などにより業務取組態勢を強化しました。

4. 創業支援、事業承継支援等の拡充による地方創生等への貢献

- 「OSAKA 創業フェア」（平成 30 年度、令和元年度）および「OSAKA ビジネスサポートフェア」（令和 2 年度）を開催し、有識者による特別講演のほか、専門家や関係機関、金融機関等による相談会等を実施しました。
- 府内各地にて「創業セミナー」（平成 30 年度、令和元年度）を開催するなど、地域密着型の創業支援を行いました。
- 令和元年度には、新たな取組みとして「女性起業家支援セミナー」を開催し、創業後、相談相手が少ないとされる女性起業家に対して、悩みの解決に向けた支援やネットワークづくりの機会を提供しました。
- 「創業スクール」や「土曜セミナー」を開催したほか、休日相談窓口等を設置し、創業に係る相談の場の提供に努めました。
- 事業承継に課題を有する利用者を対象に「事業承継セミナー」を開催しました。また、事業承継に係る保証制度を創設し、金融機関に対し利用促進を図りました。
- 中小企業者がライフステージに応じて抱えるさまざまな経営課題に対応するために、金融機関と連携し 3 つのファンドを組成し出資を行いました。

5. 求償権管理の強化・効率化

- 期中管理部門と連携し回収相手方の状況等の把握に努めるとともに、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。
- 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するとともに、一部弁済による連帯保証債務免除を実施することにより、求償権のスリム化を図り、求償権管理の効率化に努めました。

6. 経営基盤等の強化・充実

- インターンシップでは、業務内容だけでなく、当協会の雰囲気や職員の魅力を感じていただくことに努め、インターンシップ参加者を対象とした早期選考を行った結果、優秀な人材を採用することができました。
- 「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、年度初頭に理事長から全職員に向けて意思表示を行うとともに、サポーター制度による女性職員のキャリア支援や各種研修を実施しました。
- 令和元年10月に「大阪信用保証協会 SDGs 宣言」を制定し、信用保証業務を通じて「持続可能な開発目標（SDGs）」の推進を図りました。
- BCP 推進会議を開催し、平常時対応・緊急事態対応の周知を図りました。また、本支店において避難訓練を実施するとともに、全部署一斉に安否確認訓練を行いました。
- 毎年度策定しているコンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンス委員会において、活動状況等の把握および達成状況等の評価を行うなど、コンプライアンス態勢の維持・向上に努めました。

7. 顧客サービスの向上、広報の強化・充実

- 顧客サービス向上委員会を開催し、各部支店の委員を通じて、職員の顧客サービス意識の向上を図りました。
- 接遇アンケートでは、9割を超える方から高い評価をいただきました。なお、令和2年度はコロナ禍の影響から実施を見送りました。
- 令和元年度には、顧客サービス向上の取組みとして、一定の要件に該当する企業訪問先を対象とした観劇招待サービスを実施しました。
- 当協会 Web サイト、LINE を活用し、各種保証制度および経営支援サービスの周知を行うなど、わかりやすくタイムリーな情報提供に努めました。
- 当協会を身近に感じてもらうために、キャッチコピーを「がんばるあなたを全力でサポート ええやん、保証協会」へリニューアルしたほか、大学への出張講義等を行い、協会業務や信用保証制度の認知度向上に努めました。

8. ORBIT コンピュータシステムの機能強化

- 保証協会コンピュータサービス㈱と連携のうえ、ORBIT システムの安定運用に努めました。
- 事前相談申請手続きの電子化システムおよび保険枠照会システムの稼働により、金融機関および協会内部における利便性の向上に努めました。また、今後の経営支援の効果測定のため、経営支援内容のデータ管理を開始しました。
- 信用保証委託申込書等の押印レス化・申込時の徴求書類簡素化に合わせ、債権書類の PDF 保存等のシステム対応を実施し、業務の効率化を図りました。

3. 事業実績

平成30年度から令和2年度までの事業実績は以下のとおりです。

(金額単位：百万円)

| 項目 | 平成30年度 | | | 令和元年度 | | | 令和2年度 | | |
|--------|-----------|--------|-------|-----------|--------|--------|-----------|--------|--------|
| | 金額 | 対計画比 | 対前年度比 | 金額 | 対計画比 | 対前年度比 | 金額 | 対計画比 | 対前年度比 |
| 保証承諾 | 815,656 | 98.9% | 96.9% | 909,098 | 109.5% | 111.5% | 3,238,712 | 387.9% | 356.3% |
| 保証債務残高 | 2,212,649 | 103.2% | 97.5% | 2,207,426 | 107.0% | 99.8% | 4,061,145 | 203.1% | 184.0% |
| 代位弁済 | 36,696 | 96.6% | 97.7% | 36,563 | 96.2% | 99.6% | 25,010 | 65.8% | 68.4% |
| 実際回収 | 13,535 | 104.1% | 85.7% | 12,340 | 106.4% | 91.2% | 10,539 | 98.5% | 85.4% |

(参考) 中期事業計画額

| 項目 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| 保証承諾 | 825,000 | 830,000 | 835,000 |
| 保証債務残高 | 2,145,000 | 2,063,000 | 2,000,000 |
| 代位弁済 | 38,000 | 38,000 | 38,000 |
| 実際回収 | 13,000 | 11,600 | 10,700 |

4. 外部評価委員会の意見

- 創業支援、事業承継支援についての継続的な保証推進を図り、保証承諾および保証債務残高はともに年を追って増加しており、中小企業者のライフステージに応じた資金供給に努められているものと評価します。
また、中期事業計画中に発生した大阪府北部地震および平成 30 年の台風 21 号に対しては、特別相談窓口の設置やセーフティネット保証等の取組みにより、中小企業者の資金繰りを下支えされています。
特に令和 2 年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大により保証申込が急増するなか、保証関係業務を最優先業務と定め、迅速かつ安定的な資金供給に努められていると評価します。
新型コロナウイルス感染症の影響により、中小企業者を取り巻く環境は不透明な状況にありますので、今後も中小企業者の実情に応じたきめ細やかな対応を行うとともに、安定的な資金供給に努められることを期待します。
- 「OSAKA ビジネスフェア」を開催し、出展企業や参加者に対しビジネスチャンスを提供することで、経営支援の充実を図られています。
また、金融機関と連携してモニタリングを行い、中小企業者の業況把握に努めることや、経営改善や生産性向上等の経営課題を抱える中小企業者に対し、積極的に「経営サポート事業」を案内されるなど、経営支援に努められているものと評価します。
今後もオンラインツール等の活用により、内容や提供方法の面でウイズコロナ・ポストコロナによりマッチした、中小企業者への経営支援・再生支援の推進・強化が図られることを期待します。
- 「OSAKA 創業フェア」を開催し、創業者を対象とした相談会や有識者による講演を実施したほか、「創業セミナー」を府内各地で開催し、地域密着型の創業支援に取り組まれました。
また、女性起業家が抱える課題解決の支援やネットワークづくりの機会を提供するために、「女性起業家支援セミナー」を開催されたことや、「創業スクール」、「OSAKA ビジネスサポートフェア」の実施等、さまざまな角度から創業支援を推進されているものと評価します。
- Web サイトを活用して、地震や台風等、災害に係る保証制度のお知らせを掲載されたことや、新型コロナウイルス感染症対策に関する特設ページを開設される等、わかりやすい情報提供に努められました。
また、LINE の運用を開始し情報発信力を強化されたことや、金融機関等が行うビジネスフェアへの出展、大学での出張講義等を通じて、協会業務や信用保証制度の認知度向上に努められたと評価します。
- 金融機関と連携し、新事業の創出や事業承継等、さまざまなニーズや課題を有する中小企業者を支援するファンドへ出資することで、地域経済の活性化や雇用創出等に貢献されていると評価します。

- 平成 30 年度から再生支援業務を統括する再生支援課を新設し、同業務を一元管理する体制を構築されたほか、内部マニュアルの整備等、業務取組態勢の強化を図られました。
また、中小企業再生支援協議会とも連携強化のうえ、新型コロナウイルス感染症特例リスケジュールにも適切に対応されるなど、再生支援の取組みに努められているものと評価します。
- 期中管理部門において案件の早期見極めを行い、代位弁済不可避な案件については、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。
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と評価します。
今後、代位弁済の増加とそれに伴う無担保求償権の増加等により、回収環境が悪化することも懸念されますので、改正された民事執行法上の財産開示制度の活用など回収のさらなる強化に努められることを期待します。
- 「大阪信用保証協会 SDGs 宣言」を制定し、信用保証業務を通じて「持続可能な開発目標（SDGs）」の推進を図っておられます。
資金運用においても、サステナビリティボンドへの投資を行う等、SDGs への貢献に努められていると評価します。
- 毎年度策定しているコンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンス委員会において、活動状況等の把握および達成状況等の評価を行うなど、コンプライアンス態勢の維持・向上に積極的に取組まれました。
また、各種研修を実施するなど、良好な職場環境の構築と組織対応力の向上に取組まれていると評価します。
- 保証申込手続き電子化の早期実現のため、全国信用保証協会連合会や他のシステムグループとともに検討を進められています。
また、その前段階である信用保証申込書等の押印レス化、申込時の徴求書類簡素化等、中小企業者、金融機関の利便性向上を図られていると評価します。