

## 平成31年度経営計画の業務実績評価報告

福島県信用保証協会は、「信用保証協会法」に基づき運営されている公的機関として、「信用保証」機能を通じ中小企業金融の円滑化に努めるとともに、相談・診断・情報提供といった多様なニーズに対応することにより、中小企業の経営基盤の強化に寄与し、中小企業の振興と地方経済の活力ある発展に貢献する役割を担っています。

平成31年度経営計画に対する実績評価は以下のとおりです。

なお、実績評価にあたりましては、初澤敏生福島大学教授、佐野孝治福島大学教授、鈴木和郎公認会計士の3名により構成される「外部評価委員会」の意見を踏まえて作成しましたので、ここに公表いたします。

### 1. 業務環境

#### (1) 地域経済及び中小企業の動向

平成31年度の福島県経済は、東日本台風等による影響は和らいだものの一部に弱い動きがみられ、回復に向けた動きが足踏み状態となっています。加えて、年度後半以降は新型コロナウイルス感染症により経済活動が抑制された影響が深刻化しています。今後も、拡大する新型コロナウイルス感染症の影響に特に留意する必要があります。

#### (2) 中小企業向け融資の動向

県内民間金融機関の貸出残高は緩やかに増加し、平成25年度以降前年を上回る動きが続いています。また、貸出約定平均金利は既往ボトムの水準で推移しています。

#### (3) 県内中小企業の生産動向

鉦工業生産は東日本台風等からの操業再開や挽回生産の動きもあって、総じてみれば高水準の生産を維持しているものの、海外経済減速の影響から、自動車関連や産業用機械を中心に引き続き減産の動きがみられました。

#### (4) 県内中小企業の設備投資動向

県内企業の設備投資計画をみると、製造業では海外経済減速の影響などから投資を慎重化する動きがみられ、前年度を下回っています。非製造業では新規出店投資などから、前年度を上回っています。

(5) 県内の雇用情勢

県内の雇用情勢は人員不足感が続いているものの、海外経済減速や新型コロナウイルス感染症の影響から、改善のペースが緩やかになっています。

2. 事業概況

当協会は、その本来の使命である中小企業に対する金融の円滑化を図るため、国・県をはじめ、金融機関など関係団体との連携強化の下、積極的な業務推進に努めた結果、平成31年度の業績は次のとおりとなりました。

保証承諾は、県内中小企業の資金繰りを下支えすべく、「ふくしま復興特別資金」の借換えや、短期継続型保証制度「継続サポート（どっしりくん）」、金融機関との協調融資である「ダブルサポート保証（結）」等の積極推進、及び東日本台風や新型コロナウイルス感染症といった外的要因による保証需要に積極的に応じた結果、8,623件（前期比113.9%）、107,219百万円（計画比107.2%、前期比117.8%）と計画並びに前期実績のいずれも上回る結果となりました。

保証債務残高は、前期まで7期にわたり減少が続き、かつ依然として償還圧力は強いものの、保証承諾の伸長に支えられ、28,525件（前期比94.9%）、262,847百万円（計画比109.5%、前期比100.0%）と、計画金額を達成するとともに、実績でも前年並みの債務残高を維持することができました。

代位弁済は、県内中小企業を取巻く環境は厳しいものの、大口倒産の減少と、関係機関と連携した経営支援体制の強化や条件変更へのきめ細やかな対応など、引き続き期中支援に努めたことから、467件（前期比90.3%）、4,406百万円（計画比73.4%、前期比82.5%）と3期振りに減少しました。

求償権・償却求償権回収は、企業の現状を十分に考慮したうえで回収に努めましたが、無担保求償権や第三者保証人の無い求償権の増加による厳しい回収環境が続いており、実際回収額(元損)は928百万円(計画比88.4%、前期比89.0%)に留まりました。

区 分	当 期		前 期 比		計 画 金 額	計 画 比
	件 数	金 額	件 数	金 額		
保 証 承 諾	8,623件	107,219百万円	113.9%	117.8%	100,000百万円	107.2%
保 証 債 務 残 高	28,525件	262,847百万円	94.9%	100.0%	240,000百万円	109.5%
保 証 債 務 平 均 残 高	28,957件	259,388百万円	91.9%	96.1%	250,000百万円	103.8%
代 位 弁 済	467件	4,406百万円	90.3%	82.5%	6,000百万円	73.4%
実 際 回 収	—	928百万円	—	89.0%	1,050百万円	88.4%

### 3. 決算概要

積極的な業務推進と経費削減に努め、経常収支差額は440百万円（計画比156.0%）の黒字を確保しましたが、計画よりも責任準備金繰入が増加したことや、求償権回収が下回ったこと等から経常外収支差額は371百万円（計画比136.4%）の赤字となりました。

これにより当期収支差額は、制度改革促進基金取崩額5百万円を含め、74百万円（計画比740.0%）の黒字計上となりました。この処理については、36百万円を収支差額変動準備金へ、38百万円を基金準備金へ繰り入れました。

平成31年度の決算概要（収支計算書）は、以下のとおりです。

経常収入	2,943百万円
経常支出	2,503百万円
経常収支差額	440百万円
経常外収入	6,544百万円
経常外支出	6,915百万円
経常外収支差額	-371百万円
制度改革促進基金取崩額	5百万円
当期収支差額	74百万円

#### 4. 重点課題について

##### (1) 保証部門

平成31年度は第5次中期事業計画の中間年であるとともに、当協会創立70周年の記念すべき節目の年でした。

このため当協会は、地域に根差す公的保証機関として引き続き震災からの復興再生を最優先に取り組むとともに、金融機関との適切なリスク分担と一層の連携強化に努めました。金融機関の姿勢も県内景況等を背景に協会利用へと変化し、また当協会独自制度の限度額引上げや顧客のニーズに合った保証制度の提案・推進により、上期から保証申込は旺盛でした。下期には10月の東日本台風に伴生する豪雨災害が発生し県内に甚大な被害が出たことや、1月下旬以降 新型コロナウイルス感染症が拡大したこと等の理由から豪雨災害特別資金、新型コロナウイルス対策特別資金が制度化され、結果として保証承諾額は107,219百万円（計画比107.2%、前期比117.8%）と大幅に増加し、保証債務残高については262,847百万円（計画比109.5%、前期比100.0%）と減少に歯止めがかかりました。

東日本大震災に加え東日本台風、新型コロナウイルス感染症の拡大と、県内中小企業者を取巻く環境は非常に厳しいものがありますが、このような時こそ県内中小企業のセーフティネットとしての機能を果たし、企業の持続的発展や成長に寄与していくことが必要です。

##### ① 復興段階に応じた企業支援の取り組み

ア 震災関連保証については、県制度の「ふくしま復興特別資金」を中心に国の「東日本大震災緊急保証」等も活用し、個々の企業の復興段階に応じた対応に努めました。

イ 「ふくしま復興特別資金」については保証料率や金利が低いことをPRし推進した結果、承諾額は前年度と同程度の40,281百万円（前期比98.9%）を計上することができました。

なお、県に対し同制度の継続要請を行った結果、令和2年度末までの延長が認められました。

ウ 企業訪問については、従来の保証審査時・経営支援時に加え、70周年記念事業の一環として協会の知名度向上を目的とするお客様訪問を新たに設け、年間計1,300件を目標として行動しましたが、下期以降は東日本台風や新型コロナウイルス感染症の拡大により訪問できる環境が激変したこともあって、結果的には888件と前期実績の743件より訪問総数は増えましたが、計画比68.3%に留まりました。

エ 小規模企業の持続的発展を支えるべく、国の「小口零細企業保証」や県の「小規模企業支援資金」を推進した結果、両制度合計の承諾額は1,735百万円（前期比184.9%）と大幅に伸びました。また、上限額を20百万円へ引き上げし、加えて70周年記念事業の一環として保証料率の一律10%独自割引を実施した「短期継続型継続サポート保証（どっしりくん）」の承諾額も12,957百万円（前期比217.8%）と大幅に増加しました。一方、各市町村制度資金については、保証料補助等のメリットをPRし利用促進に努めましたが、上限金額が低めであることや利便性の高い他制度との競合もあり、承諾額は3,203百万円（前期比86.2%）と伸び悩みました。

カ 経営者の高齢化や原子力災害に伴う休廃業が進む中、協会利用者数も減少してきているため、国の「創業関連保証」や県の「起業家支援保証」制度を積極的に提案しましたが、両制度合計の承諾額は1,028百万円（前期比92.0%）と前年実績には及びませんでした。引き続き、経営基盤が安定していない創業期の事業者への資金供給等に注力し、利用向上を図っていきます。

キ 金融と経営の一体的支援に努める保証制度の取組みについては「県経営力強化保証」他、計4制度の利用を推進しましたが、特に下期の自然災害等の発生以降は危機時対応の保証制度の利用が多かったことも影響して、4制度合計の承諾額は335百万円（前期比40.4%）に留まりました。

ク 「経営者保証を不要とする取扱い等」については、金融機関訪問等により経営者保証不要取扱基準の周知に努めた結果、「BK連携型」21件（前期比233.3%）を含め合計53件（前期比151.4%）の実績となりました。

ケ 覚書を締結した日本政策金融公庫他関係機関とは、それぞれ各種勉強会・研修会等の開催、セミナー等の共同開催、講師の派遣等、具体的な連携・協力事業を徐々に広げています。

また、令和2年3月13日には福島イノベーション・コースト構想推進機構と「福島イノベーション・コースト構想の推進に関する連携協定」を締結し新たな連携・協力体制を確立しました。

## ② 金融機関との適切なリスク分担・連携への取組み

ア 令和元年12月の中企庁公表資料においては、申込時プロパー融資有りの件数割合は54.1%であり、全国平均46.6%と比べ高い状況にあります。また金融機関との適切なリスク分担・連携を目的とした「ダブルサポート保証（結）」の取扱いについても設備資金を中心に承諾額4,901百万円（前期比139.8%）と大幅に増加しました。

イ 金融機関と提携し迅速な資金供給を目的とした「特別追認」についても、承諾額16,651百万円（前期比111.4%）と増加しました。

- ウ 事業承継に係る各種保証制度については、金融機関向けに令和2年度創設の「事業承継特別保証制度」に係る説明会を開催し周知を図りました。当年度における保証承諾実績はありませんでしたが、事業承継は全国的にも重要な課題であり、今後も利用増加に努めていきます。
- エ 県内金融機関の若手行職員を対象に実施している「保証業務研修会」については、受講者を福島市に招いて開催する方式から県内各支店のエリアにおいて開催する方式に変更した結果、参加者の数も43名から239名に増加しました。「ケーススタディ」も引き続き実施し、保証制度を含めた協会業務の周知と金融機関行職員とのコミュニケーション深化を図ることができました。また、それとは別に各金融機関との勉強会も多数実施し、女性活躍推進プロジェクトチーム「雪うさぎ」のメンバーによる講師対応等も含め積極的に活動しました。
- オ 営業店・各支店職員による金融機関訪問の他、保証実績の公表に合わせた担当役員による金融機関訪問、また会長による金融機関トップ訪問や地公体訪問も実施し、特に創業・事業承継・利用企業浸透率向上に向けた取組みと協力要請を役職員一体となり行いました。
- カ 金融機関に対し「中小企業支援」や「新規企業支援」等既存の感謝制度に、70周年記念限定の「どっしりくん感謝制度」を加えた計5つの感謝制度を実施し、延べ105店舗に対し公的保証事業を通じた中小企業支援への貢献や協力に対して謝意を表しました。
- キ 窓口相談やホームページを通し金融機関を紹介した実績は年間で1件でした。

### ③ 東日本台風と新型コロナウイルス感染症への対応

- ア 10月に発生した東日本台風や、1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大は、県内はもとより国内の広範囲に甚大な被害・影響を及ぼしました。そのため国が発動した種々の中小企業向け施策に基づき、当県においても東日本台風に対しては、11月に県の緊急経済対策資金に追加された「豪雨災害特別資金枠」により、半年間で131件、2,684百万円の保証承諾を行い県内中小企業の災害復興に努めました。
- イ また、新型コロナウイルス感染症に対しても3月に「新型コロナウイルス対策特別資金枠」が追加され、取扱いについて内部には柔軟かつ迅速な対応の徹底を通知するとともに、関係機関に対してはネットワーク会議を開催して制度の周知を図った結果、3月単月で93件、1,744百万円の保証承諾を行い、休業要請等により事業活動の収縮を余儀無くされている中小企業者の資金繰り支援に寄与できました。しかしながら新型コロナウイルス感染症の被害は現在も収束に至っておらず引き続き最優先で取組んでいきます。

## (2) 期中管理・経営支援部門

創業者や経営改善の取組みが必要な中小企業者に対し、各種経営支援メニューやリストを活用し金融機関とも連携することで、借換正常化、事故の未然防止、事故原因の解消等に努めた結果、返済緩和先数が1,499企業（前期比94.0%）事故報告受付累計892件（同98.7%）調整468件（同106.6%）代位返済178企業（前期183企業、事業再生を除く）と一定の成果を示すことができました。

中小企業を取巻く環境は、新型コロナウイルス感染症の影響が深刻であることから、引続き金融機関、経営支援機関等と連携して、個々の企業の実情に即して金融と経営の一体的支援に取り組んでいきます。また、経営者の高齢化、事業の先行きを懸念して休廃業に追い込まれる事業者の増加が予想されており、関係機関と連携し事業承継や創業支援の一層の強化とともに、各種保証制度の活用を意識した経営支援の取組みが必要となってきます。

### ① 創業支援の強化

ア 創業フォローアップとして、創業時計画と実績の乖離が大きい先など91企業（前期71企業）を訪問し、現状の把握、創業後の悩み等の聴き取りを実施しました。

イ 創業の相談から創業計画策定支援（専門家派遣）、創業資金の対応、創業後のフォローアップまでをトータルで支援する「創業がちり！サポート」を開始し、3企業（前期2企業）の創業をサポートしました。

会津商工信用組合の「あいづしんくみ創業塾」と「創業がちり！サポート」をパッケージ化し、創業希望者の掘り起し、創業意欲の醸成、創業融資以降の支援を連携して取り組む「あいづしんくみ 福島県信用保証協会創業オールインワン」の取扱いを10月から開始しました。当年度は3企業の創業保証に対応するなど、創業支援の新たな形をスタートさせました。

ウ 創業者・創業希望者を支援するため、県内4信用組合及び全信組連仙台支店との連携により「飲食店創業応援セミナー」を開催し27名の参加がありました。

エ 商工会議所が主催する「創業塾」、「あいづしんくみ創業塾」に講師として参加し、保証協会のしくみや当協会の創業支援について説明を行い、当協会の周知・PRにより利用促進を図りました。

### ② 期中支援・事業承継支援の強化

ア 経営課題を抱える中小企業のため、当協会職員が対応する経営相談会「まるっと1日相談会」を年間6回開催、24企業（前期32企業）の相談に応じ、また年間12回開催した夜間相談会（17:15～19:45）には11企業（前期13企業）の相談がありました。

そのうち18企業（前期15企業）について、新規保証や条件変更に応じることで円滑な資金調達及び資金繰り改善を支援するとともに、3企業（前期2企業）については、専門家を派遣することにより課題解決、経営改善の一助を担いました。

イ 平成29年度に専門家派遣による支援を終了している67企業のうち、51企業に対し直接訪問等を行い、現況確認及びフォローアップを実施、経営改善が進んでいない事業者には経営面や資金繰りの相談、次善の策の提案等を行いました。

ウ 大口保証先（保証債務残高50百万円以上）の経営課題の把握と効果的なフォローアップのため、金融機関と連携し566企業（上期249企業、下期317企業、前期752企業）の決算書を受領、経営状況の把握に取り組みました。その中で財務状況に懸念がある先などから54企業（前期59企業）を抽出しフォローアップシートを作成、作成した8企業を含め65企業（前期17企業）について直接訪問し、専門家派遣事業を活用した支援などにより課題解決に努めました。

また、保証後のモニタリングとして「セーフティネット5号保証」等の利用先2,523企業（上期1,249企業、下期1,274企業、3,015企業）、経営力強化・向上関係保証等の利用先185企業（前期197企業）について、金融機関からの業況報告書の提出を受けることで現状等の把握に努め、必要に応じ金融機関と協議を行いました。

エ 返済緩和など経営の安定に支障を来している事業者の経営改善を促進するため、嘱託職員が154企業に延べ240回の訪問を実施（前期171企業、延べ224回）するとともに、「専門家派遣事業」による経営診断を76企業に延べ246回（前期86企業、延べ290回）、改善計画策定支援を47企業に延べ174回（前期37企業、延べ123回）実施するなど積極的な支援に取り組みました。

さらに、返済緩和先の財務内容や資金繰り状況等の把握に努めた上で、条件変更債務の借換を168件、1,481百万円（前期209件、1,963百万円）行うことにより金融取引の正常化、資金繰りの改善を支援しました。

また、既作成の「専門家派遣・再生取組事例集」を活用し、経営改善の成功事例等を金融機関と共有することで、当協会の経営支援ツールの活用を促しました。

オ 国の経営改善計画策定支援事業（405事業）を活用し自ら経営改善に取り組む20企業（前期31企業）に対し、税理士等の認定支援機関に対する計画策定に要する費用の一部を補助することで、計画の策定とその実行を支援しました。

また、金融支援にあたり、関係者の意思決定を迅速化し速やかな経営改善の実施を図るため「経営サポート会議」の活用を促した結果、39企業に34回（前期36企業、35回）の会議開催を通じて、利用企業の経営改善に資することができました。

カ 事故先や延滞1・2回先、条件変更3回以上先に対しては、営業店・支店毎にリストアップ、本支店間及び金融機関・支援機関と連携し現状把握、方向性の共有、各種経営支援ツールの積極活用により早期の正常化に努めました。

キ 県内8信用金庫及び信金中金東北支店と連携し、例年の経営支援セミナーとして「SNS活用セミナー」を開催、26名の参加がありました。

### ③ 再生支援の強化

ア 震災による二重債務対策として、「東日本大震災事業者再生支援機構」の債権買取計画に対し、1企業について債権譲渡の支援を実行しました。実質金利負担の軽減による資金繰り改善、従事する37名の雇用維持が図られました。

また、債権譲渡後の資金需要については、3企業に新規保証、3企業にエグジットのためのリファイナンス資金を対応、前向きな事業再生、復興支援に取組みました。

イ 「中小企業再生支援協議会」の支援の下に作成した再生計画に基づき、12企業にリスケジュール、2企業にDDS、1企業に求償権消滅保証による資金繰り支援を行い、再生局面における金融支援を担いました。

ウ 再生支援先のフォローアップとして、金融機関、支援機関と連携し、バンクミーティングにより65企業79回のモニタリングを実施することで、継続的な経営改善、再生支援の後押しを行いました。

### ④ 連携支援の強化

ア 県内中小企業・小規模事業者の経営支援に係る情報交換や研修等を行うため、県と当協会が事務局を担っている「福島県中小企業支援ネットワーク会議」を開催し、県内金融機関等と各種施策の情報交換を図るなどの連携強化に努めました。

年1回の定例開催時には、事業承継をテーマとした講演、意見交換を行いました。年度末には、新型コロナウイルス感染症関連施策の説明と事業者への対応についての目線合わせ、情報共有、意見交換のため、臨時の会議を開催しました。

イ 「オールふくしま中小企業・小規模事業者経営支援連絡協議会」については、営業店・支店長が委員として参加している「地域サポート委員会」において、各地域の税理士・商工団体、中小企業診断士とともに、県内金融機関、支援機関が単独では解決が困難な課題を抱える事業者の方向性を検討、経営支援室は、オールふくしま経営支援事業として「オールふくしまサポート委員会」と連携し事業者の経営改善支援の後押しに努めました。

ウ 福島イノベーション・コースト構想の推進、連携した取組みにより、構想地域の産業集積の促進と持続的な発展を県全域へ波及、地域経済の発展を目指すことを目的に、令和2年3月、福島イノベーション・コースト構想推進機構と「福島イノベーション・コースト構想の推進に関する連携協定」を締結しました。

### (3) 回収部門

平成31年度の回収については、以下の4つの課題解決に向けて重点的に取り組んできたが、無担保求償権や第三者保証人の無い求償権の累増、復興需要のピークアウト、関係人の高齢化など回収環境が厳しさを増していることから、実績は928百万円（計画比88.4%、前期比89.0%）となり計画に届きませんでした。

今後も早期回収の着手、実情に即した適切な回収方針、サービスの有効活用等、効率的かつ効果的な回収になお一層努め、回収の最大化を図っていく必要があります。

#### ① 被災者への対応

被災者に対しては、個々の避難状況や生活実態などの情報収集に努め、被災者に寄り添ったきめ細やかな対応と継続した折衝により回収促進を図ってきた結果、被災者の多いいわき・相双地区での回収は、217百万円（前期比106.3%）と前期を上回りました。

#### ② 早期回収の着手

期中管理段階から資産・所得等の情報取得に努め、代位弁済後速やかに回収の着手に努めましたが、債権買取を除く当年度代位弁済分からの回収は59百万円（前期比44.8%）に留まりました。但し、担保処分においては、早期着手の効果により278百万円（前期比129.5%）と前期実績を大きく上回ることができました。

#### ③ 実情に即した適切な回収方針

ア 求償権先個々の実情に即した折衝、早期解決に努めましたが、損害金減免完済や一時金弁済による保証免除等による回収は276百万円（前期比79.8%）と前期実績を下回りました。

イ 金融機関、経営支援部門と連携の上求償権消滅保証を1件実行し、対象事業者の金融取引の正常化と当協会の回収の最大化を図ることができました。

ウ 回収の見込みのない先について速やかに管理事務停止及び求償権整理を進めた結果、当年度の管理事務停止は575件（前期比121.3%）求償権整理は599件（前期比206.6%）と大きく増加し、回収業務全体の効率化を図ることができました。

#### ④ サービスの有効活用

ア 回収環境を踏まえ、現状認識と問題解決に向けた方策等の認識を共有するため、当年度も協会とサービスの合同会議を開催しました。

イ サービスのいわき連絡所と会津連絡所については、事務の効率化とガバナンス強化のため平成31年度末を以って廃止しました。

なお、サービスへの委託は、破産等で回収見込みのない先の増加や、年度末の廃止を控え いわき連絡所と会津連絡所管轄の委託を停止したこともあり、127件（前期比79.4%）1,012百万円（前期比81.4%）と前期を下回りました。

ウ 協会職員を3名出向（うち2名はいわき連絡所と会津連絡所の兼務出向者）させたほか、管理統括課担当者が営業所等に出向き、回収方針等の協議を通して回収促進を図った結果、委託求償権回収は元損263百万円（前期比126.6%）と前期を上回ることができました。

エ 県外へ移住している関係人等の実態把握や折衝を図るため、当年度は8件について他県サービスへ調査依頼を実施するなど、サービスの機能を活用して効率的な回収に努めました。

#### （4）その他間接部門

公的保証機関としての社会的責任を果たすとともに、地域社会の一員として今まで以上に信頼され必要とされる存在となるため、法令や社会規範の遵守に努めた他、安定した財政基盤と運営体制の確保に向け、平成31年度はその他間接部門として次の方策を実施しました。今後も信用保証協会事業の基本理念の実現に向け各事業を円滑に運営し、「保証料を支払う価値のあるサービス」の提供等、顧客満足度を高める取組みを進めていく必要があります。

##### 1) 総務関係

###### ① 業務の効率化と人材育成・人材確保に向けた取組み

ア 業務改善推進表彰制度等を活用し、各部署が業務効率や組織力の向上に向け取組みを行うとともに、優良事例や改善効果の共有により効果的な展開に努めました。

イ 優秀な人材の確保に向け、説明会日程の見直しや学生向け広報の強化、状況に応じた試験の実施等、効果的・効率的な採用活動に努めました。

- ウ 引き続き中小企業診断士の養成等の人材育成に努め、当年度は新たに1名が中小企業診断士を取得し当協会の診断士は10名となりました。また、他に1名が診断士1次試験に合格しており、令和2年度の資格取得を目指しています。
- エ 全国信用保証協会連合会主催の階層別・課題別研修を主体として、外部研修に累計36名の職員を派遣したほか、内部研修については、日本政策金融公庫等、関係機関から講師の派遣を受け内容の充実を図り、職員の資質向上に努めました。
- オ 「女性活躍推進プロジェクトチーム（雪うさぎ）」については、金融機関との勉強会や研修会への参加など積極的に活動を行うとともに、先進協会への視察やメンバー職員向けの実践的研修により機能や資質の向上に努めました。

## ② 財政基盤の強化

県選出の国会議員に対し信用保険向け政府出資金の確保等について要望を行い、今年度も政府出資金の他、「信用保証協会中小企業・小規模事業者経営支援強化促進補助金」が確保されるなど、財政基盤の強化が図られました。

## ③ 創立70周年記念事業の円滑な実施

短期継続型保証制度「継続サポート（どっしりくん）」の保証料割引サービス等により謝意を表すとともに利用者の負担軽減に努め、また、協会旗や記念キャッチフレーズを各種場面で活用した他、10月には記念式の開催と記念誌の発行、1月には経済団体トップセミナーを開催する等、感謝と今後の躍進への思いを込め周年事業を展開しました。

## 2) 広報関係

### ① 情報発信力の強化

- ア 保証審査・経営支援に係る企業訪問や役員・窓口職員による金融機関等訪問の際に、当協会の取組みについてPRを行いました。
- イ 保証月報では、市町村紹介や金融機関店舗紹介、関係機関と連携した協会の取組みなど、配布先を意識した誌面構成を心掛け、情報発信に努めました。
- ウ QRコードを活用し、紙媒体からもリニューアルした新ホームページへ積極的に誘導を図った他、金融機関専用ページ内に新たに検索機能を追加し利便性を強化するなど、より有用で利用しやすい構成を目指しました。
- エ ホームページを随時更新し、タイムリーな情報提供と広報手段の多様化を目指し、新聞や中小企業支援団体の広報誌

等への広告掲載及び、スマートフォンやタブレット端末の普及からQRコードを利用した広報などに引き続き努めました。  
 オ 大型連休、東日本台風、新型コロナウイルス等の特別相談窓口については、ホームページへの掲載の他、地元紙へも  
 情報提供等し周知に努めました。

### 3) システム関係

#### ① システムの安定運用及び関係機関との連携対応

運用面での大きな問題はなく、保証協会システムセンターと連携を図り、微細な問題に対し迅速に対応し、安定運用を行うことができました。

#### ② システムの新規開発・変更時の円滑な対応

保証協会システムセンターのホストサーバ更改が行われたが、保証協会システムセンターおよび内部各部署との連携により円滑に作業完了し、順調に稼働しています。

### 4) コンプライアンス関係

#### ① 内部検査態勢の充実

ア 予防的リスク管理の観点から実地検査時において協会向け監督指針の一部改正関係・業務リスク等への対応関係及び  
 管轄地域の最近の状況等のヒアリングを実施し、その結果を「コンプラ室便り」に掲載して職員の意識向上に努めました。  
 イ コモンシステム移行に伴い改訂された要綱・要領に基づく留意点を確認し、当該部署の検査を行いました。

#### ② 法令等遵守の推進と個人情報漏えい防止など情報セキュリティ態勢の強化

ア コンプライアンス・プログラムを策定して職員に周知を図り、コンプライアンス・チェックシートによりその行動、  
 浸透状況の確認を行いました。  
 イ 個人データ管理台帳の整備状況等、個人情報管理体制の検証を行い、各種会議、研修等の機会に個人情報保護法やマイ  
 ナンバー法を含めた法令等の遵守の推進と徹底を図りました。

## ● 外部評価委員会の評価と意見

県内経済は、復興需要のピークアウトに加え、東日本台風が続く新型コロナウイルス感染症の影響により急速に悪化し、資金繰りに窮する企業が急増するなど極めて厳しい状況にあります。

こうしたなか、信用保証協会においては、従前同様、東日本大震災からの復興再生や金融機関と適切なリスク分担の推進等の取組みのほか、東日本台風や新型コロナウイルス感染症等危機対応時における資金繰り支援等セーフティネット機能としての役割を迅速に果たすことが特に求められます。

また、県内中小企業の経営環境は極めて厳しい状況にあり、保証協会に対する期待も益々大きくなっていくことが考えられ、公的機関として財務の健全性を保ちつつ、利用者にとって保証料を支払う価値があるサービスを提供していくことが求められます。

このような視点で今年度の事業実績をみた場合、全体的に適正な業務運営がなされており、以下のとおり評価できます。

保証部門については、引き続き震災関連制度の利用状況が高く、小規模企業向け制度や金融機関とのリスク分担・連携を図った制度の伸長等から、震災からの復興再生や新しい信用補完制度の趣旨等を踏まえた保証を推進したことが窺えます。また、短期継続保証の限度増額や、70周年記念の保証料割引サービスについても、中小企業の資金調達コスト低減に寄与するものであり、利用拡大や資金繰りの円滑化に貢献したものと考えます。これらの取組みに加え、東日本台風や新型コロナウイルス感染症等の危機発生時には、迅速かつ柔軟に保証対応した結果、保証承諾の大幅な増加と債務残高の減少に歯止めをかけられたことは評価できます。

一方、震災からの復興は着実に進展していると感じられるものの、未だ再建途上にあることや、新型コロナウイルス感染症により多大な影響を受けている事業者も多く、引き続き個々の事業者に応じた支援に努めるよう期待します。また、福島県の協会利用度は低位にあり、事業承継や創業者等への支援、金融機関や事業者とのコミュニケーション深化など、協会利用者数増加へと繋げられる取組みについても継続が望まれます。

期中管理・経営支援部門については、経営者の高齢化や事業の先行きの不透明感から休廃業を余儀なくされている状況にあり、創業支援や事業承継への取組みが求められています。こうした状況を踏まえ、金融機関等と連携を図り、経営改善や事業再生など企業の状況に合わせて訪問支援、専門家派遣等の取組みを継続・発展させていることは評価できます。特に、創業をトータルで支援する「創業がっちり！サポート」の開始や、会津商工信用組合と連携した「あいづしんくみ 福島県信用保証協会 創業オールイ

ンワン」の取組みは、顧客目線に立った利便性や有効性を高めた創業支援の新たな形であり、地域経済に活力を与えるものと評価できます。

今後は県内景況の悪化による経営難や休廃業先の増加も見込まれ、引き続き金融機関等関係機関と情報共有を綿密に行い、個々の企業の実情に応じた支援を行うことで、適正な期中管理に努めることを期待します。

回収部門については、実際回収は減少しているものの、震災と原発事故という福島県特有の現状を踏まえ、債務者個々の実情を勘案した適切な回収方針により、早期着手・早期解決による回収の最大化に努めていることや、サービサー連絡所の見直しなど、総体的な効率化を図っている点など評価できます。

しかしながら、担保や保証人を取らない取組みの推進により、今後も厳しい回収環境は継続することが見込まれ、また新型コロナウイルス感染症の拡大による県内景況悪化から代位弁済の増加が予想されるなど、協会業務における回収業務の重要性は一層高まっています。今後も回収の最大化に向け、効率的かつ効果的な取組みを進めていくことが求められます。

その他間接部門については、中小企業診断士の養成や研修の実施、女性活躍推進プロジェクトチームの活動、情報発信など、運営体制の強化について継続的な取組みが窺えます。コンプライアンスにおいてもプログラムに沿った活動に加え、適切な対処もなされており、また災害時における態勢強化は、公的保証機関として有効な取組みと判断され評価できます。

引き続き、組織力の向上や財政基盤の強化、システムの安定運用、コンプライアンス態勢の充実・強化により、経営の透明性及び健全性を確保し、対外的な信頼性維持に努めることを期待します。