

令和3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。

令和3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、佐野孝治福島大学教授、末吉健治福島大学教授、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

令和3年度の福島県経済は、当初新型コロナウイルス感染症（以下、「新型コロナ」といいます。）や半導体不足等供給制約の影響が残っていましたが、一時新型コロナ感染が落ち着いたことから、緩やかに持ち直していました。しかし、オミクロン株の出現による感染再拡大や令和4年3月に発生した福島県沖地震の影響もあり、再び持ち直しの動きが鈍化しました。今後は、新型コロナ、地震による影響に加え、国際情勢の変化、原材料価格の上昇や金融資本市場の変動、供給面での制約等による下振れリスクに十分注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、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、年度を通じ既往ボトムの水準で推移しました。

(3) 県内中小企業の生産動向

鉱工業生産は、年度当初半導体不足等供給制約に伴う減産が自動車関連を中心にみられていました。年度後半に持ち直しの動きがみられたものの、3月の福島県沖地震の影響による減産もみられ、持ち直しの動きが足踏みしました。

(4) 県内中小企業の設備投資動向

製造業では、先送りされていた維持更新投資に加えて能力増強投資がみられ、年度を通じ令和2年度を上回りました。非製造業では、令和2年度に増加した新規出店や店舗改装などの反動から年度を通じ令和2年度を下回ったものの、新規需要を取り込むための能力増強投資がみられました。なお、令和4年度は、製造業、非製造業ともに全体で令和3年度を上回る計画となっています。

(5) 県内の雇用情勢

県内の雇用情勢は、年度当初新型コロナの影響から弱い動きでしたが、製造業を中心とした人員不足感の強まりから、年度後半に改善の動きがみられました。

2. 事業概況

当協会は、公的保証・支援機関として地域経済の下支え・活性化を図るため、様々なニーズを抱える中小企業者に対し、金融機関や関係団体と連携強化を図りつつ金融と経営の一体的支援に努めた結果、令和3年度の業績は次のとおりとなりました。

保証承諾は、大幅増加となった令和2年度の資金供給を背景とした保証申込の落ち着きから8,364件（前期比30.1%）、121,782百万円（前期比26.4%）と減少したものの、令和2年度末からの実質無利子型の繰越案件に加え、金融機関との対話、資金需要の掘り起こしを行った結果、計画比105.9%と計画は上回りました。

保証債務残高は、上記のとおり令和2年度末からの繰越案件や保証承諾の伸長等に伴い、42,918件（前期比102.2%）、568,766百万円（計画比108.8%、前期比103.1%）となりました。

代位弁済は、中小企業者を取り巻く環境は厳しさを増していますが、国の施策に基づく新型コロナ関連制度による資金対応や条件変更への柔軟な対応などの資金繰り支援に加え、中小企業者に寄り添った経営支援に努めたことから、代位弁済に直結する事故は低水準に推移し、242件（前期比76.1%）、2,134百万円（計画比42.7%、前期比73.5%）と計画、前期比ともに下回りました。

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累増に加え、コロナ禍により返済の延期要請があるなど回収環境は極めて厳しく、実際回収額（元金・損害金合計）は809百万円（計画比85.2%、前期比88.6%）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	8,364件	121,782百万円	30.1%	26.4%	115,000百万円	105.9%
保 証 債 務 残 高	42,918件	568,766百万円	102.2%	103.1%	523,000百万円	108.8%
保 証 債 務 平 均 残 高	42,525件	566,801百万円	117.0%	129.3%	535,000百万円	105.9%
代 位 弁 済	242件	2,134百万円	76.1%	73.5%	5,000百万円	42.7%
実 際 回 収	—	809百万円	—	88.6%	950百万円	85.2%

3. 決算概要

コロナ禍における保証需要を背景とした保証料収入の増加を主因として、経常収支差額は2,237百万円（計画比159.1%）の黒字を確保したほか、代位弁済が低水準に推移したことなどから、経常外収支差額は257百万円（計画比42.8%）の赤字に留まりました。

これにより当期収支差額は、1,980百万円（計画比245.6%）の黒字計上となりました。この処理については、990百万円を収支差額変動準備金へ、991百万円を基金準備金へ繰り入れました。

令和3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	5,768 百万円
経常支出	3,531 百万円
経常収支差額	2,237 百万円
経常外収入	5,007 百万円
経常外支出	5,263 百万円
経常外収支差額	-257 百万円
収支差額変動準備金取崩額	0 百万円
当期収支差額	1,981 百万円

4. 重点課題について

(1) 保証部門

震災から10年以上が経過しましたが未だ本県は復興再生の途上にあります。それに加え、台風や地震による甚大な被害、新型コロナウイルスの拡大による影響、経営者高齢化の進展、景気の停滞など、中小企業者は幾重にも重なった厳しい状況に置かれています。

そのため、休廃業を選択したり後継者が定まらないことにより次世代への事業承継を断念する中小企業者の増加、また、新規創業への躊躇等が懸念される事態となっています。

このことから令和3年度に当協会は、震災からの復興再生、度重なる災害からの復興復旧支援に加え新型コロナウイルス拡大の影響を受けている中小企業者への支援を最優先に取り組むこととし、併せて創業や事業承継を予定している者に対する資金繰り支援にも積極的に対応しました。特に継続利用が可能となった震災関連保証の「ふくしま復興特別資金」や年度当初に創設された伴走支援関連制度については、金融機関への制度説明を行い利用促進に努めました。

その結果、全体の保証承諾は、8,364件、121,782百万円に達し、金額前期比では26.4%に留まったものの、平成31年度比では113.6%となり、新型コロナウイルス前の保証承諾は超えました。保証債務残高については、令和2年度末からの繰越案件や保証承諾の伸長等に伴い、前期比件数102.2%、金額103.1%と増加しました。

1) 福島復興・創生とウィズコロナ、アフターコロナに向けた取り組み

① 震災被災中小企業者や被災地域の復興・復旧に向けた取り組み

- ・「ふくしま復興特別資金」については、同資金のメリットのPRを継続し、借換保証を織り交ぜながら中小企業者の資金繰り改善に努めた結果、1,164件、33,407百万円（前期比289.8%）の保証承諾となりました。また、依然として風評被害を受け続けている中小企業者や、旧警戒区域等で事業を営む中小企業者、帰還を目指す中小企業者に対する受け皿として国及び県の「震災関連保証」の継続を国・県等関係機関に対して要望し、令和4年度も同制度の継続利用が可能となりました。
- ・令和3年2月に発生した福島県沖地震に対しては、翌3月には「県沖地震対策特別資金」が創設され、その対応に万全を期しました。

- ・「県ふくしま産業育成資金融資制度（イノベーション・コスト枠）」（以下、「イノベ枠」といいます。）は、5件、81百万円（前期比125.4%）となり浜通り地域を中心に創造的復興に向けた金融支援を行いました。

② 新型コロナの影響を受けた中小企業者に対する取り組み

- ・長期化している新型コロナの影響を受けた中小企業者は依然多く、「新型コロナウイルス対策特別資金（実質無利子型及び有利子型）」、年度当初に創設された伴走支援関連制度（県制度は令和4年1月創設）を中心に資金繰り支援、経営支援に努めました。
- ・「新型コロナウイルス対策特別資金（実質無利子型）」は、802件、15,580百万円、「新型コロナウイルス対策特別資金（有利子型）」は、1,461件、16,763百万円、「伴走支援型特別保証制度（県制度含む）」は506件、6,720百万円の保証承諾（取り扱い件数・金額で東北1位）となり、経営改善に向け必要な資金支援を柔軟に行いました。

③ 創業を活性化し支援する取り組み

- ・「県起業家支援保証」の保証承諾は251件、1,423百万円（前期比198.4%）となり、新型コロナの影響が長期化する中にあっても、創業予定者及び創業後間もない中小企業者を応援することができました。

④ 円滑な事業承継を推進する取り組み

- ・福島県事業承継・引継ぎ支援センターとの連携や金融機関への関連制度の周知に努めましたが、新型コロナの影響もあり、「ふくしま事業承継資金」については2件、50百万円の保証承諾に留まりました。引き続き、事業承継に係る諸制度について関係機関への周知を強化し中小企業者のスムーズな事業承継に繋がられるよう努めてまいります。

⑤ 「経営者保証を不要とする取り扱い」への取り組み

- ・関係機関、特に金融機関に対し経営者交代等の期中時に限らず保証時の取り組みについても周知を継続した結果、当年度の保証承諾は271件の実績となりました。前期は主に1,500件超の「新型コロナウイルス対策特別資金（実質無利子型）」の経営者保証免除に応じたことから前期比では16.6%に留まりましたが、平成31年度比では556.2%と大幅に増加しており、経営者の保証債務負担を軽減することができました。「経営者保証ガイドライン」及び各種保証制度における経営

者保証を付さない要件について引き続き浸透を図り、一層の取り扱い増加に努めてまいります。

⑥ 中小企業者のニーズに応え保証利用度の向上を目指す取り組み

- ・ 中小企業者が置かれた状況、資金必要理由を考慮し各種課題に対応する国や県、市町村の保証制度等を提案・提供し、中小企業者のニーズに応えるよう努めました。
- ・ 特に、新型コロナの影響等により金融債務が増大した中小企業者の償還負担軽減等、課題解決に向け金融と経営の一体的支援を行うため、年度当初から伴走支援関連制度の浸透に努めました（利用実績は前述②のとおり）。また、特例リスケ等再生支援中の中小企業者からの保証申込については、企業支援のスタイルを検討し「経営力強化保証」等状況に応じた各種保証制度を推進しました。
- ・ これら中小企業者の状況に応じ各種ニーズに応えることに努めた結果、保証利用度36.5%（前期36.0%）となり令和2年度に増加した利用企業者数を21,131企業から21,384企業へさらに増加させることができました。

2) 金融機関との適切なリスク分担、連携への取り組み

① 中小企業者の実情に応じたリスク分担の取り組み

- ・ 「ダブルサポート保証（結）」は191件、4,718百万円（前期比109.2%）、「特別追認」は871件、9,747百万円（同187.4%）となり、これら責任共有対象となる保証制度の推進により適切なリスク分担に努めることができました。
- ・ 「県起業家支援保証」のほか、小規模企業関連の保証制度（無担保無保証人、小口零細保証など）は280件、1,070百万円（前期比168.2%）となり、創業期の先や小規模先には責任共有対象外の保証制度を推進し画一的にプロパー融資を求めない対応を行うなど、個々の中小企業者の実情に応じ金融機関との適切なリスク分担を行うことにより必要な信用供与を行い、その後の経営支援、期中管理へと繋げることができました。

② 金融機関、関係機関との連携・協力を深耕させる取り組み

- ・ 年度上期に会長が県内13市を訪問し市長との面談を行い、担当役員は県内本店金融機関の本部を訪問、各支店長及び職員は積極的に金融機関や地公体を年度を通じ訪問し対話を深め連携を強化しました。また、日本政策金融公庫や東北税理士会福島県支部連合会等とは「覚書」に基づき訪問や情報共有、令和3年8月に「覚書」を締結したTKC東北会へは講

師の派遣等により連携を強めました。

- ・「コロナ禍における関係機関の連携のあり方検討会」を「ふくしま経営支援連携協議会」に発展させ、令和4年1月に「コロナ禍における事業者支援のためのシンポジウム」を同連携協議会と当協会の共催により開催しました。

③ 信用補完制度の周知を強化し利用促進に結び付ける取り組み

- ・新型コロナの影響で令和2年度に開催できなかった「保証業務協議会」を年度下期に工夫して開催することができました。また、各支店において「勉強会」を延べ43回実施し、保証付き融資に対する一層の理解に努めました。しかし、県内金融機関の若手行職員を対象とした「保証業務研修会」については、開催の環境を整えることができず実施を見送らざるを得ませんでした。
- ・女性活躍推進プロジェクトチーム「雪うさぎ」は、チラシ、名刺カバーの作成配布により金融機関、関係機関への周知を強化し、「勉強会」「研修会」「情報交換会」を合計4回開催、金融機関の若手行職員向け研修会や創業塾への講師派遣を2回行い、金融機関の女性行職員との連携強化、女性創業者が相談しやすい環境の醸成に努めました。
- ・「継続サポート（どっしりくん）」（保証承諾819件、10,136百万円）等について、独自に保証料を割り引く取り扱いを継続し、中小企業者の支援に寄与しました。
- ・金融機関に対し各種感謝制度を実施し、中小企業支援感謝制度に加え特別表彰を行い、公的保証事業を通じた中小企業者の支援への貢献や協力に対して謝意を表しました。
- ・中小企業者からの相談や要望に応じた金融機関を紹介する取り組みに努め、融資窓口が決まらない中小企業者に対し、2件（前期0件、平成31年度1件）の紹介実績となりました。
- ・保証委託申込書の押印廃止を実施し、それに伴う保証申込時必要書類の見直しを実施しました。また、信用保証書、変更保証書の電子化への対応を行い東邦銀行と令和3年7月に運用開始に至りました。

(2) 期中管理・経営支援部門

経営者の高齢化や震災に伴う休廃業の進行、復興需要のピークアウト、新型コロナの拡大等により、業績の悪化や資金繰りに支障を来すなど、経営改善への取り組みが必要となる中小企業者に対し、資金繰り支援、借換正常化、安定化支援事業として企業訪問や専門家派遣による助言やアドバイス、改善計画策定支援等に努めました。当年度は、経営支援の専門担当者「主任経営支援担当者」を営業店・支店に配置し、中小企業者により近いところで寄り添った支援を展開する、といった経営支援体制を強化したことで、コロナ禍における資金需要への積極的な対応によって企業数や保証債務残高が増加する中、返済緩和先数は1,435企業（前期比100.6%）、事故報告受付累計671件（同108.6%）、調整436件（同115.3%）、代位弁済122企業、231口（前期128企業、314口、事業再生先を除く）となりました。

1) 経営支援、事業再生への取り組み

① 企業のライフステージに応じた経営支援の取り組み

- ・創業予定者に対しては、創業塾や相談会等の計画策定前のアプローチに努めましたが、「創業がっちり！サポート」は、1企業（前期1企業）の利用に留まりました。
- ・「雪うさぎ」と連携した創業者、女性経営者への取り組みは、保証対応が主体となりましたが、3件の相談等に応じ創業者、女性経営者への経営支援に努めました。
- ・創業間もない先に対する創業後のフォローアップについては、金融機関とも連携のうえ23企業（前期21企業）を訪問し、創業期の相談に努めるなど経営改善支援を行いました。
- ・「創業応援セミナー」（前期は、新型コロナの拡大に伴い開催見送り）は、県内4信用組合、全信組連仙台支店との連携により開催、オンライン19名を含め31名の参加がありました。
- ・「経営改善セミナー」（前期は、「創業応援セミナー」同様に開催見送り）は、県内8信用金庫との連携によりオンラインにて開催、27名の参加がありました。
- ・新型コロナの影響を受けている中小企業者については、158企業を訪問し、現状把握、経営改善、事業継続のための助言・アドバイス、返済猶予、返済軽減等の相談・保証申込の迅速かつ柔軟な対応に努めました。
- ・「伴走支援型特別保証制度」等を利用する中小企業者に対しては、経営支援メニューの活用には至っておりませんが、訪問や金融機関からのアプローチにより、資金繰りや改善支援の相談に努めました。

- ・経営相談会については、営業店・支店が独自に開催する形としたことで23件（前期19件）と増加、出張相談も実施するなど事業者に寄り添ったサポートに努めました。
- ・経営改善が必要な先には、165企業に延べ253回の訪問を実施（前期150企業、延べ240回）するとともに、延べ61企業（同76企業）に「専門家派遣事業」を実施しました。国の「経営改善計画策定支援事業（405事業）」は、24企業（同19企業）に対し、計画の策定とその実行を支援しました。また「経営サポート会議」は、17企業、17回（同15企業、15回）開催しました。
- ・返済緩和の条件変更先に対しては、返済緩和口176件、1,236百万円（前期395件、2,855百万円）の借換を行うことにより資金繰りの改善を支援しました。
- ・大口保証先（保証債務残高50百万円以上）や借入金の保証協会利用シェアの大きい先については、927企業（前期354企業）の決算書を受領、47企業（同19企業）のフォローアップシートを作成、17企業（同35企業）について直接訪問しました。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」等の利用企業延べ22,145企業（同9,429企業）、「経営力強化・向上関係保証」等の利用先121企業（同163企業）について金融機関からの業況報告書の提出を受けました。
- ・「経営者保証を不要とする取扱い」に係る代表者交代時の対応について、新・旧代表者双方を保証人としている割合は、1.1%（前期末2.2%）に低下しています。
- ・経営者が高齢化している事業者に対しては、事業承継診断（現状ヒアリング）を実施し、48企業（前期33企業）の診断シートを作成、「福島県事業承継ネットワーク」と連携による対応を進めました。

② 期中管理の取り組み

- ・返済緩和の条件変更先へは、積極的な借換等による条件緩和の解消に努め、目標の件数（160件）を越える実績（176件）に達しました。
- ・延滞・事故先は、コロナ資金への積極的な対応により保証債務残高が増加する中、金融機関との連携や中小企業者への訪問による現況把握など期中管理の取り組みの成果により低水準で推移しています。
- ・「オールふくしま経営支援事業」や「よろず支援拠点」等の活用については、経営改善が容易でない中小企業者を中心に相談、連携により、事故の未然防止、代位弁済の抑制に努めました。

③ 事業再生支援の取り組み

- ・債権買取支援先については、福島県産業復興相談センター及び東日本大震災事業者再生支援機構（CREB）、金融機関との連携により、4企業のエグジットを円滑に進めることができました。
- ・経営再建の見通しがある中小企業者に対しては、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、44企業（前期50企業）のリスケジュール計画に同意しました。また、再生・廃業支援として、第二会社方式による特定調停スキームによる支援2事業者、地域経済活性化支援機構（REVIC）による特定支援1事業者の計画に同意し、地域経済及び中小企業者の振興に貢献しました。
- ・再生支援を行った事業者に対しては、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等により49企業、59回（前期30企業、31回）のモニタリングを実施しました。
- ・自主的な廃業を選択する中小企業者の廃業に必要な資金の保証、撤退支援の申込、相談はありませんでした。

④ 連携による支援の取り組み

- ・「福島県中小企業支援ネットワーク会議」は、コロナ禍に伴い大人数での開催を回避し書面開催としました。「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「地域サポート委員会」（31回開催）に出席し、中小企業者の改善の方向性を協議、事業者支援に努めました。
- ・商工会議所・商工会等が主催するセミナー等への講師、相談員としての関わりについては、福島商工会議所、白河市、田村市の主催事業に参加、事業者支援の一助を担いました。
- ・福島イノベーション・コースト構想の推進、連携については、「福島イノベーション・コースト構想推進機構」との連携協定に基づき、同構想に関わる中小企業者からの相談に応じるなどの取り組みを進めるとともに、「イノベ枠」5件、81百万円の保証承諾に繋げることができました。
- ・令和2年度に立ち上げた「コロナ禍における関係機関の連携のあり方検討会」は、県内に本店を置く22の金融機関や政府系金融機関等により、令和3年9月「福島県内における中小企業・小規模事業者、農林漁業者の経営支援に関する連携協定」を締結するに至り、さらに、当協会が事務局となり令和3年11月、同検討会を発展的に『ふくしま経営支援連携協議会』として設立に結びつけました。協議会を2回開催し、現状の把握、中小企業者の経営課題の解決に向けた連携について議論を展開しています。

⑤ 経営支援の効果的な実施に向けた検証の取り組み

- ・ 経営改善支援先に対する経営支援の取り組みの検証については、定量データにより効果を見出せる状態には至っておりません。比較、検証できるデータの抽出、効果の判断について検討を進めています。

(3) 回収部門

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ましたが、代位弁済自体が低水準で推移したことに加え、無担保求償権や第三者保証人のない求償権の累増、法的整理案件の増加、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809百万円（計画比85.2%、前期比88.6%）となり計画に届きませんでした。

今後も、「回収部門における基本ポリシー」を踏まえ効率的かつ効果的な回収になお一層努めていく必要があります。

1) 中小企業者の実情を踏まえた管理・回収への取り組み

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現況を見極め、被災者に寄り添う対応と実情にあった弁済折衝により回収促進を図った結果、被災者の多いいわき・相双地区での回収は、210百万円（前期比110.6%）となりました。そのうち、損害金減免による完済は22件、100百万円、「一部弁済による連帯保証債務免除ガイドライン」を活用した連帯保証債務免除対応は9名に対し2百万円の実績となりました。

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、代位弁済後早期の回収促進に取り組みましたが、当年度中代位弁済自体の減少（242件、2,134百万円、前期比△76件、△769百万円）に加え、そのうち116件、963百万円が弁護士を介した法的債務整理案件（99件、843百万円）や債務者・連帯保証人が死亡し相続人全員が放棄している案件（17件、120百万円）だったことが影響し、当年度代位弁済分からの回収は19百万円（前期比△103百万円）に留まりました。

③ 実情に即した適切な回収方針

- ・定期弁済誓約先については個別に弁済管理を行い、遅延先・少額弁済先については督促を図り定期回収の底上げに努めました。また、個々の実情に即した折衝と早期解決に努め、損害金減免による完済は73件、199百万円、「一部弁済による連帯保証債務免除ガイドライン」を活用した連帯保証債務免除対応は44名に対し33百万円の実績となりました。
- ・担保付債権からの回収については、任意売却や弁済不履行先に対する競売申立により処分に努めたものの、コロナ禍による社会活動の停滞等から処分価格の下落が続いており206百万円（前期比92.2%）と令和2年度に続き前期実績を下回

りました。

- 全件査定である求償権分類替について、例年12月末基準で行っていたものを9月末基準へ前倒しで実施し、次年度計画への反映を精緻なものとしつつ、回収促進へ繋げるための分析手段として活用しました。
- 従来からの郵便振替に加え、令和4年3月よりコンビニエンスストアからの振込の取り扱いを開始し弁済者の利便性を高めることで回収促進を図りました。
- 事業継続先に係る案件については、金融機関・経営支援部門との連携により進めてきた結果、1社6件に対し47百万円の求償権消滅保証による回収があり、対象事業者の再生支援に繋げることができました。
- 効率的な求償権管理に向けて、回収見込みがないと判断した529件（前期比126.3%）の管理事務停止、734件（同110.0%）の求償権整理を行いました。

④ サービスの有効活用

- 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、令和3年度も6月にサービスとの合同会議を開催し、10月には個々の案件について回収方針等を協議しました。
- サービスへの委託は、代位弁済自体の減少など厳しい環境にあるものの委託可能先の洗い出しを行った結果、166件（前期比138.3%）、1,325百万円（同149.7%）と前期実績を上回りました。
- 他県サービスへの調査依頼等については、対象者がいなかったため該当はありませんでした。
- 無担保や代表者のみの連帯保証など回収に結び付く材料に乏しい求償権の増加により、元金・損害金合計123百万円（前期比71.0%）と減少しましたが、今後も積極的にサービスを活用し、綿密な連携により回収促進を図ります。

(4) その他間接部門

保証協会の社会的使命を果たし、中小企業者に寄り添った公的保証・支援機関として在り続けるために、広く高度な知識を有する人材の育成、電子化や業務改善による効率化や利便性向上、安定した財務基盤の構築などを進め経営基盤の強化を図るほか、自然災害などに備えた危機管理体制の整備、地域社会への貢献、法令等遵守による一層の信頼醸成が不可欠であることから、第6次中期事業計画の初年度となる令和3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、保証協会の役割や取り組みについて継続的に情報発信を行い、その認知度及び存在意義を高めていく必要があります。

1) 信頼され、求められる存在となるための取り組み

(総務関係)

① 人材確保と人材育成

- ・就職情報サイトにおいては、利用者を意識した取材記事の掲載や録画型説明会等のコンテンツ拡充により利便性を高めつつ情報発信を強化し認知度の向上に努めたほか、1Day仕事体験の開催や採用イベントへの積極的な参加により交流を図り、優秀な人材の確保に努めました。
- ・全国信用保証協会連合会（以下、「全保連」といいます。）主催の階層別・課題別研修を主体として外部研修に職員累計42名が参加したほか、内部研修においても福島県社会保険協会や金融機関から講師の派遣を受けるなど内容の充実を図り、効率的かつ効果的な人材育成に努めました。また、全保連に職員1名を出向させ、広い見識やネットワークを持つ職員の育成に取り組みました。
- ・引き続き中小企業診断士の養成等人材育成に努めた結果、令和3年度は新たに1名が中小企業診断士の資格を取得し、当協会の診断士は11名となりました。

② 業務の効率化と電子化

- ・業務改善推進表彰制度の活用により、事務手続きの改善・簡素化や関係機関との連携強化、より積極的な地域社会に対する貢献など質の高いサービスの提供に努めました。
- ・令和2年度の「事務改善、効率化に係るプロジェクトチーム」の検討結果を踏まえ、各部署におけるペーパーレス化や脱

判子、書類・手続きの簡素化と、Web会議を導入するなど効率化や利便性の向上に取り組みました。

③ 財務基盤の強化

- ・ 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、令和3年度も政府出資金のほか、「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、財務基盤の強化が図られました。

④ 経済、社会、環境課題への対応

- ・ 経済産業省の「健康経営優良法人」認定取得の最初のステップである「健康企業宣言」を行うとともに、行動計画を作成し健康をテーマとした協議やポスターの掲示により職員の健康意識を高めるなど、健康経営の推進に組織的に取り組みました。また、育児等を行う職員のための規程改正を行ったほか、新型コロナに係る感染対策の徹底及び職場環境の整備、季節休暇の利便性向上や健康診断費用負担の一部軽減などを実施し、健康で安心して働ける職場環境づくりに取り組みました。
- ・ 本店・支店全役職員による一斉清掃活動や地域の文化・芸術活動及び障がい者支援団体等に対する支援を行ったほか、地域貢献・食品ロス削減の取り組みの一環として、地域のNPO法人に対し当協会の非常食を寄贈しました。
- ・ 地元大学と協定を締結し、地域活性化のための研究活動や地域貢献活動を支援したほか、「ふくしま経営支援連携協議会」とともに「コロナ禍における事業者支援のためのシンポジウム」を開催するなど、積極的に地域社会への貢献を行いました。

(広報関係)

⑤ 広報活動の充実

- ・ 広報物等にイメージキャラクターや職員の写真を積極的に活用することで、当協会に対する親しみやすさを醸成し、認知度向上に努めました。
- ・ 職員一人一人が広報担当としての意識を持って中小企業者へのこまめな訪問・面談や金融機関との対話・勉強会を行ったほか、地元高等専門学校において学生向けのセミナーを開催するなど、当協会の周知・広報活動を行い、顧客満足度の向上に努めました。

- ・利用者を意識し、ホームページのセミナー画面・お知らせ機能の改修や様式集の充実などを行ったほか、広報誌や各種メディアを活用し当協会の取り組みやセミナー告知を行うなど、タイムリーでわかりやすい情報発信を意識し、利便性向上に努めました。

(システム関係)

⑥ 関係機関と連携によるシステムの安定運用及び新規開発・変更時の円滑な対応

- ・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の連携を図り、安定運用を行うことができました。
- ・電子保証書の交付については保証協会システムセンターとの連携により十分なテストを実施し、東邦銀行と覚書を締結し、令和3年7月から稼働し問題なく運用しています。他金融機関にも同取り組みについて促し電子化の拡大に努めます。
- ・オンラインシステムの安定運用を図るため、本店事務所が災害等により被災した場合に備え、会津支店に代理代表拠点を設置しました。

(コンプライアンス関係)

⑦ 内部検査態勢の充実

- ・予防的リスク管理の観点から内部検査を行いました。なお、申込急増により繰り越した令和2年度の窓口検査については、令和3年度に含めて実施しました。また、コンプライアンス関係事案に係る重要な通知を「コンプラ便り」に掲載し、職員の意識向上に努めました。
- ・帳票等の適正運用が図られているか、部署間連携状況の検査（複眼チェック体制の確認）を行いました。

⑧ 法令等遵守及びリスクマネジメント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

- ・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。
- ・会議・研修等において事案発生時の初動態勢の確認を行うとともに、コンプライアンス事例を研修会等でフィードバックし、コンプライアンス態勢の強化に取り組みました。また、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を図りました。

⑨ 反社会的勢力等の不正利用や詐欺的行為の未然防止

- ・全国信用保証協会連合会が提供する共同データベースと各種メディア情報等を活用した協会独自データベースの適正活用、及び保証時の適切な審査により、不正利用や詐欺的行為等の未然防止に努めました。
- ・当年度において不正利用等の発生事案はありませんでした。
- ・警察等関係機関との連携、対応連絡会議の開催等により、組織一体での対応体制の確立に努めました。

⑩ 災害時における事業継続のための態勢強化

- ・事業継続計画（BCP）を有効に機能させるため、「教育実施計画書」と「訓練実施計画書」を策定し実施しました。
なお、令和4年3月16日（水）深夜の福島県沖地震発生時に「安否確認システム」を活用し、役職員の安否確認と翌日17日（木）の復旧作業の指示を、17日は復旧作業と詳細な被害状況の確認を行いました。令和3年2月の地震と同様に、書庫や機器類等に甚大な被害が生じたものの、役員・管理職による対策会議を速やかに開催し業務態勢を協議するとともに、本店役職員一丸となって迅速な復旧に努めた結果、スムーズな事務処理を行い事業継続することができました。

● 外部評価委員会の評価と意見

県内景気は、新型コロナの影響が徐々に和らいでいるものの、地震をはじめ頻発する自然災害に加え、ウクライナ情勢の変化や原材料価格の上昇、供給面での制約など次々と問題が浮上しており、予断を許さない状況が続いています。

こうしたなか信用保証協会においては、従前同様、東日本大震災や自然災害からの復興再生、金融機関との適切なリスク分担の推進に加え、新型コロナや諸情勢の影響を受ける県内中小企業者に対し、関係機関と連携した資金繰り支援や経営支援等のサービスを提供していくことが求められます。

このような状況下で令和3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、震災関連制度や新型コロナ関連制度を中心に資金繰り支援を行ってきたほか、独自制度「ダブルサポート保証（結）」などの活用により金融機関との適切なリスク分担の推進を図ったことが窺えます。また、創業関連制度の活用による創業支援、経営者保証免除の対応、女性活躍推進プロジェクトチームの積極的な活動など、中小企業者個々のニーズに応じて利便性や有用性を高めた取り組みも認められます。とりわけ、新たに創設された伴走支援関連制度に関しては積極的な活用が窺え、主に新型コロナの影響を受ける中小企業者の資金繰り支援に寄与したこと、またこれら取り組みの成果として保証利用度が向上したことは評価できます。

一方、新型コロナや原材料高騰など、中小企業者を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあることから、引き続き中小企業者に寄り添った支援に努めていくことが望まれます。また、保証利用度は前期（令和2年度）から増加したものの、全国的にみれば依然として低位にあることから、引き続き利用者の維持・増加に向けた取り組みに期待します。

期中管理・経営支援部門については、人口減少や経営者の高齢化問題などを背景とした休廃業の進行から、創業支援や事業承継への取り組みが求められています。また、復興需要のピークアウト、長引く新型コロナなどを背景として業績が悪化する企業の増加による廃業・倒産が懸念され、経営支援の取り組みが一層重要となっています。

こうしたなか、創業後のフォローアップに加え前期に開催できなかったセミナーを開催するなど、創業支援への注力が窺えます。また、経営改善が必要な先に対する企業訪問などの取り組み実績が増加したほか、新型コロナの影響を受ける先への積極的な訪問や、前期を大幅に上回る再生支援先へのモニタリングなど、窓口に経営支援専門担当者を配置した経営支援体制の強化により中小

企業者に寄り添った支援に努めたことは評価できます。特に、「福島県内における中小企業・小規模事業者、農林漁業者の経営支援に関する連携協定」の締結、『ふくしま経営支援連携協議会』の設立などは、関係機関との連携強化の新たな取り組みとして大いに評価できます。今後、こうした協定や協議会を活かし、関係機関間における情報共有やレベルアップを図ることで、県内中小企業者に対する経営支援に連携して取り組まれることを期待します。

現在企業倒産、代位弁済については低水準となっておりますが、先行きは不透明であり、県内景況の悪化に伴う増加も懸念されることから、引き続き中小企業者のライフステージや実情に応じた経営支援等の取り組みにより、公的保証・支援機関として県内経済の活性化・下支えに寄与され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に加えコロナ禍における中小企業者の業績低迷等を踏まえ、債務者個々の実情を勘案した回収に取り組んでいることが窺えます。また、全件査定時期の前倒しやコンビニエンスストアからの振込も可能とするなど、債務者の利便性向上や効率的かつ効果的な回収に努めている点は評価できます。

しかしながら、新型コロナを背景とした業績悪化による返済の延期要請など今後も厳しい回収環境の継続が見込まれ、加えて代位弁済の増加も懸念されており、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「回収部門における基本ポリシー」を踏まえ、効率的かつ効果的な回収に向けた取り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、「1 Day仕事体験」の開催等による人材確保に向けた取り組みのほか、関係組織に対する職員の出向、中小企業診断士の養成など人材育成の取り組みが窺えます。また、前期に検討した事務改善、効率化の進展に加え、健康経営や職場環境づくり、積極的な社会貢献などの新たな取り組みがみられ、公的機関としての存在意義を高めたものとして評価できます。

引き続き、組織力の向上や財務基盤の強化、システムの安定運用、コンプライアンス態勢の充実・強化、災害時における事業継続のための態勢強化により、経営の透明性及び健全性を確保し、信頼性の維持に努めることを期待します。