

中期事業計画の評価(概要)

令和3年度～令和5年度

長野県信用保証協会は、公的な「保証機関」として、資金繰りの支援はもとより、関係機関と連携した経営の改善発達支援等の取り組みにより、県内の中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）の発展と地域経済の活性化のために努めてきました。

令和3年度から令和5年度までの3年間の中期事業計画に対する実績評価は以下のとおりです。

1. 業務環境

(1) 地域経済と中小企業の動向

令和3年度の県内経済は、オミクロン株を主とした新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）の感染再拡大の影響もあり、宿泊・飲食サービスなどを中心に弱い動きがみられました。製造業は中国や米国等の外需が増加して生産が高水準であったものの、半導体などの部品不足や原材料価格上昇の影響により増加ペースには足踏みがみられ、令和4年2月にはロシアによるウクライナ侵攻もはじまったことで予断を許さない状況でした。

令和4年度の県内経済は、新型コロナの影響が和らぐもとで、インバウンドをはじめとする観光客等の増加により需要が回復傾向にありましたが、不透明なウクライナ情勢等の影響を受けた原油・原材料価格の高騰や供給面での制約等が続いたことで、全体としての景況感は回復しませんでした。

令和5年度の県内経済は、緩やかに持ち直していたものの、円安やエネルギー・原材料価格高騰等の厳しい状況が続き、回復に向けた動きには一服感が見られました。製造業は、自動車関連の生産が増加しましたが、海外経済の減速に伴う外需縮小の影響等を受けて全体では横ばい圏内で推移し、非製造業も、新型コロナが5類へ移行となり個人消費が緩やかに回復して需要が増加しましたが、慢性的な人手不足やエネルギー価格高騰等の影響を受けて厳しい状況が続きました。

(2) 県内企業向け融資の動向

令和3年度の県内の貸出金平均残高は、個人向け融資と企業向け融資のいずれも増加傾向となっていました。令和4年度からは個人向け融資が増加する一方で企業向け融資は減少傾向にあります。

(3) 県内企業の資金繰り状況

県内企業の資金繰り判断D. I.（「楽である」－「苦しい」）は、令和3年3月から令和6年3月までプラスの状態推移しました。ただし、令和3年度には10ポイントを超えていた水準から令和6年3月では5ポイントまで低下しており、楽観はできない資金繰り状況にあるものと推測されます。

2. 事業実績

(単位：百万円、%)

年度 項目	令和3年度				令和4年度				令和5年度			
	計画金額	実績金額	計画比	前年度比	計画金額	実績金額	計画比	前年度比	計画金額	実績金額	計画比	前年度比
保証承諾	210,000	143,956	68.6	23.2	160,000	155,744	97.3	108.2	160,000	175,637	109.8	112.8
保証債務残高	700,000	748,071	106.9	101.0	700,000	716,711	102.4	95.8	615,000	648,706	105.5	90.5
代位弁済	10,000	2,888	28.9	141.0	10,000	4,185	41.8	144.9	10,000	5,493	54.9	131.3
実際回収	1,100	1,236	112.4	91.9	1,100	1,096	99.6	88.6	1,100	1,477	134.2	134.7

3. 中期業務運営方針に対する評価

令和3年度から令和5年度までの3年間の業務上の基本方針についての実績評価は以下のとおりです。

(1) 主要施策1 質の高い信用保証サービスの提供

1) 資金繰り支援サービス

- ・今回の中期事業計画期間では、コロナ禍の影響や自然災害からの再生・復興を支援しました。また、令和4年2月からはじまったロシアのウクライナ侵攻の影響による原油・原材料高、中国経済の減速による輸出の減少、円安など、お客さまの経営に大きな影響を与える外部の経済環境の変化もありました。
- ・当協会は新型コロナ関連融資等により負債が多額になったお客さまをはじめとして、厳しい経営環境にあるお客さまに対して、令和3年4月から取り扱いが開始された「伴走支援型特別保証」や「事業再生計画実施関連保証(感染症対応型を含む)」、長野県や市町村の中小企業向け制度融資などを活用した資金繰り支援に取り組みました。また、業況が回復途上にあるお客さまについては、返済条件緩和などの条件変更にも柔軟に対応しました。

- ・令和3年8月の大雨による災害発生の際には、特別相談窓口の設置や当協会独自の保証制度である「災害緊急特別保証」等により、事業者のセーフティネット機能を果たすため迅速に対応しました。
- ・令和4年度に資金繰り支援と経営支援の一体的取り組みを強化すべく、新たに「企業支援部」を創設しました。
- ・お客様のライフステージに応じて、以下のような各種保証制度の活用を推進しました。

創業期：創業予定者や創業間もないお客さまを支援する「スタートアップ創出促進関連保証（SSS保証）」を含む「創業関係の保証」

拡大・発展期：「設備応援みらい保証」、「経営発達応援保証『みらいのチカラ』」、「長期成長保証『つなぐ』」、「サステナビリティ推進保証『ともにみらいへ』」

改善・再生期：資金繰り安定と経営改善の一体的取り組みのための「伴走支援型特別保証」、「事業再生計画実施関連保証（経営改善サポート保証）」、「バリューアップ！借換保証制度」

事業承継時：承継時の課題を解決するための「事業承継特別保証」、「経営承継借換関連保証」

- ・「経営者保証に関するガイドライン（H25.12 制定、R4.6 改定）」や「経営者保証改革プログラム（R4.12 公表）」に基づき、経営者保証に依らない保証を金融機関と連携しながら推進し、令和6年3月に取り扱いのはじまった事業者選択型経営者保証非提供制度も含め、3年間の累計で1,862件の法人に対する無保証人保証を取り扱いました。

2) 経営の改善発達支援サービス

- ・コロナ禍からポストコロナへの移行及び様々な社会環境の変化に挑むお客様の経営の改善発達を進めるため、最適な経営支援サービスを提供しつつ、持続的で効果の高い支援に繋がるよう、きめ細かな対応を実施しました。
- ・創業者のフォローアップ体制の強化のために組織横断的人员で構成した「創業支援グループ」が主体となって、創業前面談と創業後のフォローアップ訪問に積極的に取り組むことで、創業者の業況把握に努め、創業者の早期の経営安定を支援しました。また、創業者向けの各種情報提供を充実させ、創業者の事業の円滑なスタート、維持・発展に繋がるよう努めました。
- ・コロナ禍で増大した借入金の返済負担や先行き不透明な社会環境変化への対応に苦慮しているお客さまに対して、3年間累計で約6,000回の訪問支援を実施し、経営改善に向けた取り組みを支援しました。
- ・再生局面のお客さまに対しては、個々の状況を勘案しつつ、中小企業活性化協議会等と緊密な連携を図り、抜本的再生手法による再生計画への同意など、事業再生の促進に取り組みました。
- ・お客さまが変容する社会環境に順応できるよう、当協会が費用負担する「中小企業診断士活用支援事業」や「経営サポート専門家派遣事業」、国が所管する「よろず支援拠点」等の専門家派遣の利用を働きかけるとともに、専門家の派遣時には当協会職員が同行訪問を行い、経営課題の共有に努めました。

- 売上増加に向けて意欲的に取り組んでいるものの、広告宣伝に課題を有しているお客さまに対し、当協会職員が事業の理解を深めながらお客さまと協業してセールスポイントを一枚紙にまとめ、広告代理店を通じて各種メディア向けにプロモーションを行うことで販売促進活動を支援する「プロモーションサポート事業」を令和4年6月から開始しました。
- お客さまの経営改善の取り組みを促進するため、金融機関や支援機関と連携した計画策定の働きかけに取り組んだ結果、当協会からの働きかけを起点とする経営改善計画の策定は3年間の累計で276件となりました。また、認定経営革新等支援機関との連携強化に努め、国の施策である「認定経営革新等支援機関による経営改善計画策定支援事業」を利用したお客さまに対し、その経営改善計画策定費用の一部を補助しました。
- お客さまの経営改善等の取り組みの契機となるよう、ハブ的機能としての役割の一環として、当協会が事務局を務める「信州経営サポートミーティング」を開催するとともに、金融機関等が主催するバンクミーティングにも積極的に参加し、早期に関係者間の連携を図りました。
- 「信州中小企業支援ネットワーク会議」を定期的で開催し、事務局として行政、金融機関、支援機関等、事業支援を担う組織間の連携促進に努めました。
- 中小企業の経営改善・生産性向上に向けたより一層質の高い取り組みを行っていただけるよう、経営支援の定量的な効果検証の試行・準備を進め、検証する指標と目標値を定めました。

3) 求償債務の解決支援サービス

- 事故報告書が提出され代位弁済が避けられないと判断した時点から、関係者の実態把握に努め回収に向けた交渉を開始するなど早期着手を徹底しました。
- 回収見込みがない求償権の見極めを早期に行い、管理事務停止と求償権整理を適切に進め、継続的に求償権管理の合理化・効率化を図りました。
- 回収方法について、次のとおり多様な方法を講じました。
 - (ア) 回収の最大化を図るため、担保物件は可能な限り任意処分に努めました。
 - (イ) 約定弁済契約先のお客さまに口座振替、コンビニエンスストアからの振込み等、利便性の高い返済方法を用意し、顧客サービスに努めました。
 - (ウ) 返済が不履行となっているお客さまに対しては、支払督促等の法的措置を実施し、公平な管理に努めました。
- 「中小企業の事業再生等に関するガイドライン」について2件、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」について1件の計画に同意し、事業再生や生活再建の支援に努めました。

(2) 主要施策2 お客さまの満足度向上と保証利用の拡大

1) 顧客サービスの充実による満足度の向上

- ・信用保証協会や保証制度等に関する意見・要望等を直接把握するため、お客さまに対するアンケートを令和3年度（創業者向け）と令和4年度（中小企業者向け）に実施しました。また、金融機関（本部及び各営業店）を対象としたアンケートも令和3年度と令和5年度に実施し、顧客サービス向上や利便性の改善に繋げました。
- ・当協会に対するご要望等を伺う「信用保証懇話会」を金融機関部門と中小企業者部門に分け、令和3年度から令和5年度にかけてそれぞれ年1回開催し、いただいたご意見等を業務改善に役立てました。
- ・令和4年度はホームページのリニューアルを行い、令和5年度は経営支援サービス等を紹介するチラシ・動画コンテンツ等を新たに制作することで広報による情報発信力の強化を図りつつ、既存の広報媒体も有効に活用して当協会の取り組みやお客さまの経営に役立つ情報の発信に努めました。
- ・お客さまや金融機関の負担軽減と利便性向上のため、保証申込から融資実行までのデジタル化を進めるなかで、令和3年度には県内主要金融機関の信用保証書の電子化に対応しました。また、必要書類の見直し等を行うとともに、一部保証申込関係書式等の押印廃止も実施しました。令和5年12月からは一部金融機関で保証申込の電子受付も開始しました。
- ・当協会独自の「顧客情報管理システム」を令和5年10月に稼働開始し、事前相談時の回答書の平準化・統一化による金融機関の利便性向上を図りました。

2) 保証取引拡大への取り組み

- ・令和3年度から学生や若者の創業マインドを醸成するセミナーを長野市内の専門学校等で新たに開催し、創業者の創出に寄与するよう努めました。
- ・地域で行われている創業塾等に参加し創業者向けガイドブック等を配布することで創業予定者への情報提供を行いました。

3) お客さまとの取引深耕

- ・「認定経営革新等支援機関による経営改善計画策定支援事業」を利用したお客さまについては、認定経営革新等支援機関が作成した「モニタリング報告書」を活用したフォローアップを継続し、また、金融支援合意のある経営改善計画の期限到来時には継続的な支援の必要性を確認のうえ、効果的な方策が講じられるよう、金融機関等と緊密に連携して対応しました。そのほか、大口の返済緩和措置を受けているお客さまに対しては、その実態把握と経営改善等に向けた取り組みの促進のため、金融機関と連携したモニタリングに努めました。

4) 新しい分野に進出するお客さまへの取り組み

- ・新型コロナで変化した「新たな日常」への対応や、新分野への進出、DX化の推進に取り組むお客さまに対して、最適な保証制度を提案することで、その積極的な取り組みを支援しました。また、事業再構築補助金を活用したビジネスモデルの再構築に取り組むお客さまには、金融機関と連携した支援の実施に努めました。

(3) 主要施策3 経営基盤の強化

1) コンプライアンス態勢の強化

- ・コンプライアンス・プログラムに従って、コンプライアンス委員会の活動や研修・啓蒙活動を通じて、役職員に対しコンプライアンスの重要性についての周知徹底を図りました。また、法令遵守状況等をチェックするコンプライアンス・チェックを毎年実施し、その結果をフィードバックすることで各人の認識が深まり、各部署とも適正な対応がなされていました。
- ・情報セキュリティ委員会及びコンプライアンス担当者会議を通じて個人情報保護の徹底を図りました。なお、個人データの取扱状況の点検を行った結果、各部署とも適正な対応がなされていました。
- ・反社会的勢力を断固として排除するため、全国信用保証協会連合会の「反社会的勢力等情報共有システム」を適正に運用するとともに、長野県警察や長野県暴力追放県民センターとの連携を図りました。

2) 経営のガバナンス強化

- ・経営理念や中期事業計画、年度経営計画の考え方や施策を職員一人ひとりに浸透させ、組織全体でPDCAサイクルを実行することで組織力の向上を図りました。

3) リスク管理の強化

- ・業務体制やシステム環境の変化等によって業務上保有する個人情報等が漏洩・毀損することのないよう、情報資産の管理を徹底しました。また、役職員の意識醸成を図るべく、内部会議等の際にその重要性の周知徹底を継続的に行い、情報セキュリティの管理態勢強化に努めました。
- ・非常災害防衛訓練として、緊急地震速報対応行動訓練、安否確認訓練、システム障害時の保証事務処理訓練及び消防訓練を毎年実施し、実施状況の点検・整備を行うことで、危機管理態勢の充実を図りました。

4) 人材育成と職場環境の整備

- ・OJTや内部研修の実施のほか、全国信用保証協会連合会が実施する外部研修等を経験年数や担当業務に応じて積極的に受講する機会を設けることにより実践力のある人材の育成に努めました。

- ・長野県、全国信用保証協会連合会及び八十二銀行へ職員を継続的に研修派遣し、より広い視野を持った職員の育成を図りました。
- ・中小企業診断士などの各種資格取得や通信教育等による自己研鑽の取り組みを奨励しました。
- ・職員の仕事と子育ての両立を促進すべく、次世代育成支援行動計画の策定及び実行を継続するとともに、「子の看護休暇」や「介護休暇」の取得促進を図ったほか、組織的な子育てサポート企業として「くるみん認定」を取得しました。また、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定及び実行にも取り組み、令和4年9月には長野県の「職場いきいきアドバンスカンパニー」の認証を受けました。

5) 効率的な経営資源の投入

- ・信用保証書の電子化対応や当協会独自の「顧客情報管理システム」を導入することで、業務の効率性や生産性向上を図りました。
- ・再雇用者を適材適所に配置し、経験や知識を回収業務や経営支援業務等に活かすとともに、若手職員へのスキル承継に取り組みました。

6) 財務健全性の維持

- ・質の高い信用保証サービスの提供や適切な回収業務を行うとともに、安全かつ効率的な資金運用及び経費の節減を図るなど財務の健全性維持に努めました。

(4) 主要施策4 地域経済の発展への貢献

1) 地方創生への取り組み

- ・地方創生、SDGsに取り組むお客さまには、県の中小企業融資制度や独自保証制度である「『地方創生』応援社債保証」を活用し、資金調達の支援を行いました。

2) SDGsへの取り組み

- ・認定特定非営利活動法人「フードバンク信州」への食品の寄贈やペットボトルキャップの寄付活動のほか、グリーンボンドやソーシャルボンド等のSDGs債の購入、当協会の使用電力をCO2ゼロ電力にする取り組みなど、継続的にSDGsの啓発・普及に努めました。
- ・当協会のノベルティデザイン等を県内の専門学校に通う学生に依頼し、若者たちに学びや発表の場を提供することを通じてSDGsの推進に努めました。

4. 外部評価委員会の意見等

- ・令和3年度以降の動きとして、新型コロナの影響を受けた企業に対しては事業計画策定を前提とした伴走支援型特別保証等による支援に注力しており、SDGsに取り組む企業向けに独自の保証制度を創設するなど、今の時代の状況を考慮した取り組みがなされているものと評価できる。今後もより一層そうした動きを推進していただきたい。