

令和2年度経営計画

1. 業務環境

県内経済においては、内閣府が令和2年3月9日に発表した地域経済動向で、「足もとでは、新型コロナウイルス感染症の影響により、景況感が急速に厳しい状況になるなど弱さがみられる」としたところです。

県内経済においても新型コロナウイルスによる生産活動や県内観光客、個人消費への影響が計り知れず、今後については厳しい状況が予想されます。

2. 業務運営方針

奈良県信用保証協会は、事業の維持・創造・発展に努める中小企業・小規模事業者に対し、公的機関として、その事業性を将来性を適性に評価することにより、企業の信用を創造し、「信用保証」を通じて、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的確に対応することにより、中小企業・小規模事業者の経営基盤の強化に寄与し、もって中小企業・小規模事業者の振興と地域経済の活力ある発展に尽力し、地方創生に貢献します。

これを実現するために、中小企業・小規模事業者のライフステージの様々な局面で必要とされる多様な資金需要により一層対応するとともに、各ステージに応じた支援の拡充強化に取り組み、トータルサポートのできる信用保証協会を目指します。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に起因して、休息に厳しい状況の陥っている中小企業・小規模事業者の資金繰り支援に万全を期した対応を行います。

【保証部門】

① 金融機関・関係機関との連携体制の強化

- 1) 県内主要金融機関の営業店舗毎に当該店舗の保証を利用している中小企業・小規模事業者についての現状認識を共有し、資金調達の円滑化支援並びに経営改善及び生産性の向上を一層支援します。

また、県内金融機関に対し各種保証制度、経営支援メニューの推進及び経営者保証を

不要とする取扱いを推進するための経営者保証ガイドラインの周知を図るため、金融機関との勉強会を開催し、経営支援態勢並びに責任分担の認識を共有します。

- 2) 市町村及び商工会議所・商工会へ訪問し、協会保証制度、協会の経営支援メニュー、地公体制度の説明を行い広報物の常備配置や個別配布を依頼します。
- 3) 商工会議所・商工会が開催する各種セミナーへの参加、会員向け個別出張相談の実施、連絡会議及び勉強会の開催を通じ中小企業支援について連携します。
- 4) 「経営安定関連特別融資保証（セーフティネット保証4号・5号）」、「危機関連保証」等を有効に活用し、中小企業・小規模事業者の実情に応じた柔軟な対応に全力を挙げ取り組めます。

② 金融機関紹介の取り組み体制の強化

- 1) メイン金融機関が中小企業・小規模事業者に対して十分な資金供給が行えない場合に、他の金融機関を紹介する体制を強化するとともに、経営支援を行って正常化の推進を図ります。

③ 経営者保証に依らない保証の推進

- 1) 「経営者保証を不要とする取り扱い基準」に基づき、ライフステージ及び事業承継時毎に経営者保証を不要とする取り扱いを引き続き推進します。

④ 小規模事業者への資金繰り支援の強化

- 1) 事業継続のために迅速な資金調達を必要とする小規模事業者に対し、事業者の経営実態や特性を踏まえ、現下の財務状況や過去の保証条件の変更等の事象のみで判断するのではなく、個々の実情に応じたきめ細やかな対応を徹底します。

⑤ 顧客満足度向上

- 1) 当協会ホームページやSNSを活用し、協会主体の情報だけでなく補助金や税制度等について情報発信します。
- 2) 保証利用者に対してダイレクトメールによる直接的な情報発信により経営支援メニューに繋がります。

⑥ 新型コロナウイルス感染拡大に起因する資金繰り支援

- 1) 経営安定関連特別融資保証（セーフティネット保証4号・5号）及び危機関連保証の申し込みに対しては、中小企業・小規模事業者が資金繰りに窮することのないよう、実情を踏まえた柔軟な対応と最大限のスピードをもって行います。

【期中管理・経営支援部門】

① 創業支援の推進

- 1) 創業を目指す人の創業への“夢”が“かたち”となるまで、創業前から“創業”に関するアイデアや不安、疑問などヒアリングし、各種計画の作成を支援する伴走型の支援を行い必要に応じて専門家派遣事業を提案します。
- 2) 創業後支援として、創業保証後6ヶ月、3年を目途にモニタリングを行い必要に応じて専門家派遣事業などの経営支援メニューを提案します。
- 3) 創業セミナーを開催します。
- 4) よろず支援拠点と連携し、出張相談会を開催する。また、創業保証制度及び経営支援メニューを説明する勉強会を行います。

② 経営改善・事業再生支援の促進

- 1) 条件変更を繰り返し行う保証利用者に対し、借り換え提案及び専門家派遣の推進を行います。
- 2) 新規条件変更先等調査が必要と判断される保証利用先について現地調査を行い現状把握、改善課題の明確化、課題に沿った経営支援メニューの提案を行います。
- 3) 引き続き国の「補助金制度」を活用しながら、事業者の経営状況の改善を図るために「経営支援」「創業支援」「事業承継支援」「生産性向上支援」に積極的に取り組みます。

③ 事業承継の円滑化支援

- 1) 事業承継診断先の中から、業績改善を優先視している企業にダイレクトメールの発送や金融機関へのヒアリングによる事業承継ニーズの実態把握をします。
- 2) 「事業引継支援センター」、「奈良県事業承継ネットワーク事務局」等関係機関と連携し、事業承継保証制度の活用を推進します。
- 3) 事業承継にかかるセミナーに講師として参加します。

④ 円滑な撤退の支援

- 1) 経営改善や事業再生、事業承継の先行きの見通しが立たず、自主的な廃業を選択する企業には、廃業に必要な資金（買掛金決済、原状回復等のつなぎ資金）の保証により、円滑な撤退を支援します。

⑤ 経営支援関連データの蓄積と活用及び分析

- 1) 保証利用者に対する経営改善及び事業再生支援のデータをシステム登録し、データの

蓄積を図ります。

- 2) 経営支援対象企業及び経営改善完結先企業について、効果測定報告書を作成します。
- 3) 経営改善完結企業や経営支援を実施するも改善効果が認められなかった企業については、各々の原因分析を行い、その結果を次案件の経営支援に活用します。

【回収部門】

① 回収の効率化

- 1) 代位弁済時の初動および回収見込の見極めの早期化を徹底し、求償権債務者の状況に応じた回収を行います。
- 2) 損害金減免による求償権完済、その他完済見込みがないものの定期弁済を継続している連帯保証人については「一部弁済による連帯保証人債務免除ガイドライン」の活用を推進します。また、回収見込みのない求償権先については速やかに管理事務停止を行い、求償権整理を進め回収の効率化を図ります。

② 求償権先の再生支援

- 1) 事業継続中である定期回収先の債務者については、現地訪問、面談を重ね決算書・申告書を徴求し、事業実態の把握に努め求償権消滅保証の実施を促すことで債権の正常化を図ります。
- 2) 奈良県弁護士会主催の再生関係会合で協会の取組みについて積極的に周知します。

【その他間接部門】

① 役職員のコンプライアンス態勢の徹底

- 1) コンプライアンス委員会において、遵守状況並びにコンプライアンスプログラムの実施状況の検証及び改善の実施を行います。また、コンプライアンスマニュアルの整備状況の検証を行います。
- 2) 当協会が策定している規則、規定が法律や政令、政策公庫の約款等の規範に準拠した改正を行っているか効率的に正確なチェックを行います。
- 3) コンプライアンス担当者会議を通じて各種事例・判例等の自主研修を行います。

② 内部検査の実効性向上

- 1) 被検査部門との対話により、リスク評価の数値化基準についての理解を共通のものとして、リスク評価の精緻化に取り組むと共に、環境変化に応じた内部検査を行います。
- 2) 被検査部門との対話・ミーティングにより、詳細な事実関係の把握、発生原因分析の精緻化、実効性の認められる改善策を策定することで、内部検査の実効性向上に取り組みます。

③ 危機管理態勢の強化

- 1) 事業継続計画（BCP）に準拠した実施訓練を行い、常日頃より大規模災害やその他の緊急事態においても事業が継続できる態勢を強化します。

④ 人材育成の強化

- 1) 全国信用保証協会が認定する信用調査検定や中小企業診断士の資格取得、通信教育受講の推奨による専門知識分野の修得者の人員を増加させます。
- 2) 新入職員並びに異動職員のOJTを強化し、早期戦力化と職場への定着化を図ります。

⑤ 業務改善と効率化の推進

- 1) 信用保証利用者や関係機関から収集した苦情や要望を一元管理し、顧客サービスを向上するべく改善策を実施します。
- 2) 事務ミスについては、発生原因と再発防止策を明確にし、事務ミス改善委員会で各部署相互間での活発な議論を通じて改善意識を高めます。
- 3) ホームページや機関誌には潜在利用者の掘り起こしにつながるニーズに沿った情報を公開し、「見やすさ」「親しみやすさ」に主眼を置いたリニューアルを行い広報を充実化させます。
- 4) 審査関係書類のPDF化を実施し業務の効率化を進めます。
- 5) 定例帳票等作成ルーティーンワークはRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）や各種ソフト等ツールを活用し、業務の効率化を進めます。
- 6) ワークライフバランス実現のため、有給休暇取得率の向上等職員全員が明るく働きやすい職場環境を構築します。

⑥ 反社会的勢力排除の徹底

- 1) 反社会的勢力情報の収集は新聞全国紙及び地方紙、インターネット情報等の公知情報を中心に当協会データベースへ遅滞なく登録を行います。また、「奈良県信用保証協会暴力団等排除対策協議会」における連携機関である奈良県警察や奈良県暴力団追放県民センターとの連携を密にし、反社会的勢力の排除を行います。

3. 保証承諾等の見通し

令和2年度の保証承諾等の主要業務数値（見通し）は、以下のとおりです。

項 目	金 額（百万円）	対前年度計画比
保 証 承 諾	70,000	100.0%
保証債務残高	214,000	100.0%
代 位 弁 済	4,000	100.0%
回 収	900	100.0%