

# 年度経営計画の評価

平成22年度

宮崎県信用保証協会

## 2 2 年度計画の自己評価

### 1 . 業務環境

#### ( 1 ) 地域経済及び中小企業の動向

県内経済は、厳しい状況の中、緩やかな回復状況が続いていましたが、新燃岳噴火や鳥インフルエンザ、更には、東日本大震災の影響により、個人消費や住宅建設等において、弱含み状況が見られます。

中小企業の動向は、「下降」の景況感が拡大しており、更に、東日本大震災の今後への影響が懸念される所です。

#### ( 2 ) 中小企業向け融資の動向及び保証の動向

県内主要地銀の中小企業向け融資残高は、前年期末比で増加しています。反面、前年度に緊急保証等で大幅に増加しました保証付融資残高は、口蹄疫緊急対策貸付等が底支えとなったものの、前年期末比95.4%の残高に落ち着き、18年度から増加が続いておりましたが、減少に転じました。

#### ( 3 ) 県内中小企業の資金繰り状況

保証付融資の条件変更数は、件数2,945件(前年度比150、2%)金額39,114百万円(同142.3%)と2年連続で大幅に増加しており、厳しい状況が続いているものと思われます。

#### ( 4 ) 県内中小企業の設備投資状況

22年度は、製造業では前年度を上回り、非製造業では前年度を下回り、全産業では上回る状況です。

#### ( 5 ) 県内の雇用状況

有効求人倍率は、依然として水準は低いものの、緩やかに上昇しています。新規求人数、新規求職者数はともに、前年度を上回っています。

## 22年度計画の自己評価

## 2. 重点課題について

## (1) 保証部門

## 保証審査業務の効率化と重点化

保証申込案件処理において、「審査仕分け（簡易審査、要調査、信用調査）」及び「調査中案件（未処理分）の週単位の管理」「地域別担当者の設置」を行い、申込案件処理の効率化、速度のアップを図りました。

結果として、平成21年度の平均処理日数6.47日に対して、平成22年度は6.39日と改善することができました。

なお、上期は開始早々で試行錯誤等があり、また、口蹄疫対応にやや処理日数が必要となりましたが、下期は順調に速度アップに繋げることができました（下期平均処理日数5.86日）。

## 中小企業者等への直接的な広報強化

金融相談会、説明会への参加実績は累計51回（前年比108.5%）、延べ147名（同98.0%）の協会職員が参加し、中小企業者等への広報強化を図りました。また、「お客様満足度調査」からは、前述の案件処理の速度アップや、顔のみえる協会としての企業訪問（累計回数100回）に繋がり、改善を行いました。

## 景気対応緊急保証制度、地公体制度における特例保険利用保証の推進

今年度の景気対応緊急保証制度等の特例保険利用承諾実績は、保証申込の1巡で2,102件（前年比71.9%）21,418百万円（同68.5%）と落ち込みましたが、口蹄疫緊急対策貸付においては、830件8,448百万円のうち件数比84.2%、金額比83.9%について特例保険の利用を行い、特例保険の積極利用を図りました。

## 中小企業金融円滑化法、条件変更に対する迅速な対応

今年度条件変更実績は2,945件（前年比150.2%）39,114百万円（同142.3%）と件数、金額ともに昨年度に続き大幅増加となりました。また、下期より、地域別担当者の設置により金融機関との連携強化をはかり、迅速な対応に努めました。

## 経営支援・再生支援等の幅広い中小企業支援

経営支援室の専任職員を2名から4名に増員しました。また、今年度より、宮崎県商工会連合会を中心とする「中小企業応援センター事業」に参画し、経営支援も積極的に進めました。再生支援協議会との計画策定完了案件につきましては、金融円滑化法により4件に減少（前年度実績6件）しました。

## 適正保証の推進

MSS(中小企業経営診断システム)の運用開始、グループ企業の取扱いの見直し、4回の審査能力向上の研修会を行うなど、基本的審査スタンスへの回帰を図りました。また、今年度より本格的に内部審査委員会を開催し、18件の案件を審議しました。

## (2) 期中管理部門

### 初期延滞督促

今年度の初期延滞督促件数は、348件（前年比104.8%）3,250百万円（139.8%）と増加しました。督促結果として、条件変更見込、事故報告の構成割合は前年度と同じでしたが、正常化見込の件数構成比は19.5%（前年度実績10.8%）と増加し、静観が同33.3%（同79.3%）と減少しており、事故回避への努力が認められました。

### 大口案件管理

今年度は、口蹄疫発生の対応に追われ、年1回の大口案件管理しか行うことができませんでした。今年度より管理方法を改め、はじめて、金融機関と連携し企業訪問を中心とした実態把握を進めてきました。CRDカテゴリー区分1,2,3及び4ランク以上ダウンの改善計画を作成していない先、または、未了先を対象に実施し、訪問実施企業先は37先で、累計額は4,692百万円となっています。また、MSS現状診断結果の利用を行い、経営支援を行いました。

### 金融機関との情報交換

今年度は137回の金融機関訪問を実施し、現状把握、情報交換を行いました。訪問回数は前年度実績157回に比べて減少しましたが、訪問した延べ職員人数は302人となり、前年度実績237人に比べ大幅に増加しました。また、保証取扱に係る内容を中心とした内容で、金融機関との研修会を7回実施し、協会業務への理解を深めました。

### 事業者の状況把握と改善指導

金融機関との連携のもとに企業訪問を実施し、状況把握に努めました。結果として、100回の企業訪問を行いました。具体的な内容につきましては、事業把握、信用調査45回、経営支援34回、再生支援9回、担保調査7回、その他5回の訪問となりました。

### 期中管理体制の充実強化

経営支援業務、期中管理業務を中心に行う経営支援課を設置し、経営支援課長を新設しました。また、組織体制は、前年の経営支援室2名から4名へ増加となりました。

## 22年度計画の自己評価

## (3) 回収部門

## 新規代位弁済口の早期着手

代位弁済不可避の案件について、代位弁済履行前の債務者との面談には代位弁済担当者に回収担当者が同席しており、具体的な弁済案が提示される案件も出ています。

代位弁済履行後回収課員に対して行われる代位弁済課員による案件毎の詳細説明は、その回収可能性の判断に大きく寄与しており、現在も継続しています。

## ②法的手続の強化

回収主力たる不動産競売を軸に、平成22年度より小口求償権に対する支払督促を復活した結果、法的手続件数は前年度比106%となりました。同金額比は74%となっており、小口化しています。

法的手続			
	平成21年度	平成22年度	前年比
件数	130件	138件	106%
金額	2,143M	1,596M	74%
	16M/件	11M/件	

定期入金口の増加、並びに担保物件の処分促進のための一元管理と進捗管理  
定期入金の増額については若干ながら達成しました。  
担保物件の一元管理については、継続中です。

定期入金			
	平成21年度	平成22年度	前年比
金額	242M	252M	104%
回収構成比	17%	20%	-

## ④コンビニエンスストアからの振込制度の活用と利用増加

積極的な利用への取組は為されています。

しかしながら、平成21年6月からの取組のため、実質的には平成22年度がスタートといった状況です。

コンビニエンスストアからの振込			
	平成21年度	平成22年度	前年比
件数	112件	452件	403%
金額	3,899千円	18,752千円	480%

## ⑤サービサーの拡充と積極的な活用

平成22年4月1日付で1名増員となりました。

委託案件について、件数金額とも大幅に増加しています。

サービサーへの委託			
	平成21年度	平成22年度	前年比
件数	236件	379件	160%
金額	854M	1,538M	180%

(4) その他、間接部門

コンプライアンス態勢強化及び個人情報保護の徹底・協会内の情報管理の強化

- ・ 役職員に対するコンプライアンス研修会を計画どおり、年6回実施しました。
- ・ コンプライアンス・チェックシートを計画どおり、毎月実施しました。
- ・ 個人データ取扱状況の点検を隔月実施しました。
- ・ 個人データ取扱状況の監査を、各部署間で相互に、計画どおり年1回実施しました。
- ・ 協会内の情報管理につきましては、グループウェアシステムの導入(文書管理システム)を進めています。
- ・ 他部署の情報閲覧につきましては、取り引きログ管理システムによりチェックがかかるシステムを構築しています。
- ・ ファイルの適正管理につきましては、担当部署よりファイルのアクセス制御措置を行うよう周知を図りました。

顧客からの苦情対応に係る改善

- ・ 22年度の苦情受付はありませんでした。
- ・ 金融機関、関係機関向けに配布した22年度「信用保証のご案内」の冊子に、「信用保証料についてのお問合せ」を掲載しました。
- ・ 22年11月に外部講師を招き、CS接遇研修を実施し、顧客サービスの向上に努めました。

信用保証料の誤徴収等、個人情報漏えい事案等事案の再発防止の観点から研修等の実施

業務部主催により、「業務知識向上のための研修」を計画どおり年4回実施しました。

人材育成

連合会が実施する各種研修等につきましては、延べ22名(前年実績30名)が参加し、通信教育講座につきましては、延べ10名(同9名)が受講しました。

協会決算内容説明会は、調査役以下の対象者20名が参加し、理解を深めました。

九州共同化システムの運用の見直し

保険料過払い防止に向けたシステム検証体制につきましては、全協会共通の仕様で構築しました。共同化システムの今後のあり方につきましては、第三者評価機関も交えて協議を重ねました。この課題につきましては、中長期的なテーマとして、引き続き検討を進めることとしています。

## 平成22年度コンプライアンスについて

### 1. 平成22年度コンプライアンス・プログラムの実施状況

項目	具体的な取り組み	実施状況
役員の具体的活動	新年度挨拶、幹部・課長会等での取り組み姿勢の表明・啓蒙	適宜実施
	役員・部長との定例連絡会議を通じたコンプライアンス態勢の徹底	適宜実施
対外広報の充実	①平成22年度版ディスクロージャー誌への掲載	22年11月発刊・掲載
	②ホームページへの掲載	22年11月掲載
コンプライアンス統括部署の活動	①コンプライアンス委員会の開催 ②コンプライアンス担当者会議の開催 ③コンプライアンス・プログラムの実施状況の検証 ④法令遵守態勢・状況のチェック及び管理 ⑤コンプライアンス・チェックシートの実施	4半期1回実施(年4回) 年2回実施(上期、下期) 随時実施 随時実施 毎月実施
研修・啓蒙活動	①内部研修の実施 役職員に対する研修の実施 ・常務理事による研修 ・常勤監事による研修 ・常勤顧問による研修 ・顧問弁護士による研修 ・外部講師による研修(メンタルヘルス研修) ・職員による研修 ②CS・接遇研修 ③業務知識向上のための研修	年6回 1回実施 " " " " " " 4回実施

### 2. コンプライアンス等に係る事故発生について

22年度中、なし。

### 3. 苦情に関する受付状況

22年度中、なし。

## 外部評価委員会の意見

### 1. 業務環境について

平成22年度の県内経済は、口蹄疫の影響後、緩やかな回復状況が続いていたが、鳥インフルエンザや新燃岳噴火、更には東日本大震災の影響が今後の経済状況の動向に懸念されるところである。

### 2. 重点課題について

#### (1) 保証部門について

金融機関と連携した企業訪問について、若手職員の人材育成やお客様の実態を知るといことで力を入れられており、今年度においては100先の訪問を実施されている。企業を訪問することで現状を把握することはとても大切なことであり、今後とも是非、継続して頂きたい。

また、保証審査業務の効率化において、「審査案件の仕分け」を取り入れ、案件処理の迅速化に努め、案件処理に要する日数の減少が見られ、効率化の改善も認められる。

金融円滑化法との関係で条件変更が急増し、資金繰りの緩和が行われ、借入金の償還財源や新たな運転資金の調達が必要なくなり、保証承諾が減少しているが、今後においては企業の健全な資金繰りを支える意味において、適正な保証を行って然るべきものと思われる。特例保険の積極利用保証、MSS（中小企業経営診断システム）の運用、グループ企業の管理、審査能力向上のための内部研修会を行い、基本的審査スタンスへの回帰に努め、更なる適正保証の推進を行って頂きたい。

#### (2) 期中管理部門について

期中管理部門は今後においてもっとも重要となる部分であると思われる。

大口案件訪問管理については、22年9月末現在で80,000千円以上の保証債務残高先が235先有り、49先訪問案件として抽出し37先を行われているが、今後も継続して頂きたい。本来は、ある程度の企業を訪問すべきであるが、保証審査に携わっているものが、十数名程度しかおらず、物理的に県内全部を訪問することは厳しいかもしれないが、可能な限り企業訪問を行って頂きたい。

また、金融円滑化法により、倒産企業が潜在化しているという懸念が考えられる。宮崎の企業の経営基盤は脆弱で憂慮すべき問題であるが、金融機関との協調融資を行うなどして、金融機関自らの経営指導をも得ることによって、保証債務の劣化を食い止めていることも評価できる。

#### (3) 回収部門について

現在、協会では1,390億円程の保証債務残高を有しているが、そのうち15%の210億円程度が返済緩和債権と伺った。

今後、金融円滑化法がどういう形で終了するかが、今後の代位弁済状況に影響を与えるものと思料され、非常に危惧されている。金融機関との協調支援部分においては金融機関の対応にも左右されると思われるが、協会としては、期中管理を含め、できる限り今までの流れを激変させないように可能な限り支援し、代位弁済回避のための丁寧な対応をして頂きたい。また、再生支援協議会案件についても、金融円滑化法により減少しているものと思われるが、雇用確保の視点からしても、1企業でも多く存続させたいところである。回収については、担保、連帯保証人に依存しない保証となっており、いずれにせよ厳しい回収環境になるものと思料される。新規代弁済口の回収の早期着手、法的手続の強化、定期入金管理、サービサーの有効活用が重要となってくるであろう。

#### (4) その他、間接部門について

全体的なコンプライアンス態勢等の強化については、平成22年度コンプライアンスプログラムに基づき実施されている。

その中において、保証料の誤徴収の再発防止については、業務部主催の研修会を4回、顧客からの苦情対応についても「信用保証料についてのお問い合わせ」を「信用保証のご案内」に掲載するなど対応が行われている。また、外部講師を招いてのCS接遇研修など顧客サービスの向上にも努めている。その他、連合会が主催する各種研修、通信教育講座にも積極的に参加させ理解を深めている。結果として、平成22年度においては、コンプライアンスに係る事故発生、顧客からの苦情の申し立てが1件も無かったことは評価できる。

#### ・総括

今後においても期中管理を充分に行ってほしい。今年度末に金融円滑化法の期限切れを迎えるが、企業の安定推移を考慮すれば、期中管理はもっとも重要になってくる。一方では、潜在している代位弁済案件の顕在化が危惧され、協会収支にも多大な影響がでるものと考えられる。

平成22年度は、保証の減少で保証料収入は減少したものの、責任共有負担金の増加、信用保険料、求償権償却及び求償権償却準備金繰入等の減少で、389百万円という二十年間において2番目に多い収支差額を計上したが、今後は、保証、代位弁済、回収ともに厳しい環境となるものと思われ、収支状況の悪化も懸念される。今後も経営の安定を図り、金融機関との連携協調を充分に行い、今後の中小企業の経営支援、資金繰り支援に必要な協会、顔の見える協会を目指して頑張ってください。

## 事業計画

宮崎県信用保証協会

(単位：百万円、%)

年度 項目	22年度計画	22年度実績			23年度計画		
	金額	金額	対計画比	対前年度 実績比	金額	対前年度 計画比	対前年度 実績比
保証承諾	70,000	56,337	80.5	81.4	58,000	82.9	103.0
保証債務残高	142,000	139,090	98.0	95.4	137,600	96.9	98.9
保証債務平均残高	143,000	142,719	99.8	97.2	137,000	95.8	96.0
代位弁済	3,500	2,084	59.5	59.3	3,000	85.7	144.0
実際回収	1,200	1,259	104.9	92.4	1,000	83.3	79.4

(注1) 代位弁済は元利合計値。

(注2) 実際回収はサービス委託分も含む。