

法人名	大阪信用保証協会
作成（所管課）	商工労働部 中小企業支援室 金融課

○ 経営目標設定の考え方



○ 令和元年度の経営目標達成状況及び令和2年度目標設定表

I. 最重要目標(成果測定指標)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト (R1)	H30実績	R1目標	R2目標	ウエイト (R2)	中期経営計画 (H30~R2)		R2目標設定の考え方 (数値の根拠) ※累積数値による目標設定の場合は、その理由も記載
						実績[見込]			R2目標	最終年度 目標	
① 適正保証の推進、金融機関との連携による安定的な資金供給	保証債務残高		億円	30	22,126	20,800 22,074	33,000	40	20,000	20,000	新型コロナウイルスの感染拡大などの影響により必要となる資金に積極的に対応することを踏まえ、左記のとおり設定した。
法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)											具体的活動事項
最重要とする理由、 経営上の位置付け	<p>(現状分析) ・府内中小企業者・小規模事業者(以下、「中小企業者」という。)を取り巻く環境は、新型コロナウイルスの感染拡大による景気減速の影響等により、厳しい状況にある。</p> <p>(令和2年度取組方針) ・令和2年度は、府内中小企業者の多様な資金需要、とりわけ新型コロナウイルスの感染拡大などの影響により必要となる資金に積極的に対応するとともに、中小企業者のライフステージに応じた経営課題に対し、きめ細やかな支援を行う方針である。このため、これらの金融支援および経営支援を、積極的かつきめ細やかに行った結果を示す指標である「保証債務残高」を、令和2年度の最重要目標の指標とする。</p>										<p>【安定的かつきめ細やかな資金供給・資金繰り改善】 ・中小企業者のライフステージにおける様々な局面や新型コロナウイルスの感染拡大などの影響により必要となる多様な資金需要にきめ細やかに対応し、安定的な資金供給を支援する。</p> <p>【適正保証の推進】 ・金融機関との連携を強化し、中小企業者のニーズにあった提携保証等を推進するとともに、中小企業者の事業内容や成長可能性の評価に基づいた事業性評価融資保証のほか、事業承継に係る保証の利用を促進する。</p> <p>【中小企業者の経営改善・生産性向上に向けた取組みの推進】 ・中小企業者に対する金融機関の支援方針に着眼し、責任共有制度はもとより、柔軟に保証付融資とプロパー融資を組み合わせるリスク分担に注力する。</p>
最重要目標達成のための 組織の課題、改善点	<p>・適正保証の推進、金融機関との連携による安定的な資金供給を行うためには、責任共有制度の推進はもとより、中小企業者に対する金融機関の支援方針に着眼し、柔軟に保証付融資とプロパー融資を組み合わせるリスク分担に注力することが課題となる。そのためには、日常的な金融機関との対話を通じて金融機関の支援状況の把握と連携強化に努めるとともに、事業承継支援をはじめ、経営改善支援や生産性向上支援など中小企業者の多様なニーズに的確に対応することが必要となる。</p>										<p>【経営支援等の推進】 ・経営サポート会議を通じ、個々の中小企業者の抱える経営課題を金融機関と共有し、経営改善サポート保証等を活用した借換等により、中小企業者の経営改善および金融機関取引の正常化支援に努める。 ・金融機関との連携を図り、顧客の実情に応じた保証制度、経営支援や事業承継に係る情報の提供等に努めるとともに、顧客ニーズの把握に努める。 ・モニタリングの実施等により、金融機関と連携して保証利用先の業況把握に努めるとともに、必要に応じて条件変更や借換等の金融支援提案を行うことで、経営の改善を支援する。</p>
活動方針	<p>・安定的かつきめ細やかな資金供給・資金繰り改善、適正保証の推進 ・中小企業者の経営改善・生産性向上に向けた取組みの推進 ・経営支援等の推進 ・創業支援、事業承継支援等による地方創生等への貢献</p>										<p>【創業支援、事業承継支援等の推進】 ・創業予定者および創業保証利用先に対し、金融機関をはじめ関係機関と連携のうえ、創業ノウハウの提供および創業計画作成支援ならびに資金調達を支援する。 ・事業承継に関する保証制度を周知し、事業承継対応の充実・促進に努める。</p>

Ⅱ. 設立目的と事業内容の適合性(事業効果、業績、CS)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト (R1)	H30実績	R1目標	R2目標	ウエイト (R2)	中期経営計画 (H30~R2)		R2目標設定の考え方 (数値の根拠) ※累積数値による目標設定 の場合は、その理由も記載	戦略目標達成のための活動事項
						実績〔見込〕			R2目標	最終年度 目標		
② 創業支援、経営支援の推進	当協会利用先に対する専門家による経営診断件数		件	10	406	410	↓ 455	10	-	-	前年度実績(見込)をもとに、前年度の特殊事情(資料6[2]参照)も考慮のうえ設定した。(R2年度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交付申請書のとおり)	経営改善や生産性向上等の経営課題を抱える当協会利用先に対し経営診断を実施し、「創業支援、経営支援の推進」を図る。
						473						
	当協会中小企業診断士による財務診断サービス件数		件	10	143	145	-	-	-	-		
						158						

Ⅲ. 健全性・採算性(財務)、コスト抑制と経営資源の有効活用・自立性の向上(効率性)

③ 再生支援の推進	平残代位弁済率 (代位弁済額/保証債務平均残高)		%	15	1.64	1.78	↓ 1.90	15	1.87	1.87	代位弁済額は、大阪府内の中小企業者の景況感および新型コロナウイルスの感染拡大による景気減速の影響等を考慮のうえ設定した。	モニタリングの実施等により、当協会利用先の経営改善や金融機関取引の正常化支援を行うことで、「再生支援の推進」を図る。
						1.68						
④ 求償権管理の強化・効率化	回収額		億円	15	135	105	↓ 103	15	107	107	最近の回収状況をもとに設定した。	期中管理部門において把握した情報を活用し、債務者等の状況に応じた効果的な回収に速やかに着手する。加えて、再生支援部門と連携し、経済合理性等を踏まえた回収を行うことで、「求償権管理の強化・効率化」を図る。
						123						
⑤ 経営基盤等の強化	人件費率 (人件費/保証債務平均残高)		%	10	0.16	0.17	0.17	10	-	-	人件費は、前年度実績(見込)をもとに設定した。	業務運営や配員の見直し等を実施し、効率的かつ機能的な組織体制を構築することにより、「経営基盤等の強化」を図る。
						0.17						
	収支差額		億円	10	56	38	↓ 0	10	-	-	収入は、保証債務残高をもとに保証料収入を見込み、経費は、前年度実績(見込)をもとに設定した。	年度経営計画に掲げている「適正保証の推進」「経営支援、再生支援等の推進」「求償権管理の強化・効率化」に積極的に取り組むことにより収支を確保し、「経営基盤等の強化」を図る。
						43						

【凡例】

- ・☆はR2年度からの新規項目
- ・×は目標値未達成
- ・↓は前年度実績比マイナスの目標値
- ・〔 〕内の数値は、参考として記入した実績見込値
- ・()内の数値は、当該年度の経営目標として設定していないため、参考として記入した実績値

法人名

大阪信用保証協会

C S 調査の実施概要

○令和元年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
接遇・対応に係る調査	①窓口アンケート ②保証先アンケート	①窓口での受付・申込相談者 ②保証利用（実地調査）先	①実施月に来協された顧客（本人）に配付 （令和元年度 53枚） ②実施月に保証した実地調査先に配付 （令和元年度 167枚）	年各2回 ①6～8月、11～1月 ②7～8月、1～2月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	R2年度にめざす状態
アンケートによる顧客満足度の総合的な評価は概ね良好な評価を得ている。	アンケートで寄せられた「お客様の声」をもとに注意すべきポイントを、顧客サービス向上委員会やイントラネットにより内部周知を行い、職員の接遇等に対する意識改善を図っている。	高水準の顧客満足度を維持し続ける。

○令和2年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
接遇・対応に係る調査	①窓口アンケート ②保証先アンケート	①窓口での受付・申込相談者 ②保証利用（実地調査）先	①実施月に来協された顧客（本人）に配付 （令和2年度 30枚） ②実施月に保証した実地調査先に配付 （令和2年度 85枚）	年各 1回 ①11～1月 ②1～2月

法人名

大阪信用保証協会

■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

（※大阪府から成果測定指標の変更を提示した場合は除く）

〔1〕

●変更前

R元年度の成果測定指標	単位	R元年度の目標値
当協会中小企業診断士による財務診断サービス件数	件	145

●変更後

R2年度の成果測定指標	単位	R2年度の目標値
-	-	-

成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由

新型コロナウイルスに係る保証申込が急増しており、当協会中小企業診断士も含め、保証審査業務に最大限注力する必要があることから、「当協会中小企業診断士による財務診断サービス」を実施することが現実的に困難であるため。

- ・保証申込件数対前年度比 821.8%
- ・当協会中小企業診断士による財務診断サービス件数 1件
(いずれも、令和2年6月末時点)

■ 令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔1〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
当協会利用先に対する専門家による経営診断件数	件	473	455

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>平成30年度に経営診断を予定していた顧客が、大阪府北部地震および台風21号の影響により経営診断が先延ばしとなった特殊事情もあり、令和元年度は目標を大きく超過し、473件となった。</p> <p>専門家による経営診断は、当協会職員および再雇用者による企業訪問が前提となっており、人的リソースの観点から令和2年度は455件とした。</p>
------------------	--

〔2〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
平残代位弁済率	%	1.68	1.90

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>代位弁済額は、事故受付後の速やかな正常化交渉に加え、経営支援の強化により低減に努めるが、新型肺炎の感染拡大による景気減速の影響等もあり前年度より増加する見込みである。</p> <p>以上より、平残代位弁済率は前年度実績を上回ると見込む。</p>
------------------	---

■ 令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔3〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
回収額	億円	123	103

マイナス（現状維持）目標の考え方

回収のもとになる代位弁済額は平成23年度以降、対前年度比で減少が続いている。

令和2年度の代位弁済計画額は令和元年度の実績（見込）額を上回るものの、回収には代位弁済後一定の期間を要することから、令和2年度の回収に寄与するものは限定的であると見込む。

また、不動産担保および第三者保証人を徴求している求償権は減少しており、回収環境は一段と厳しくなっている。

加えて、再生支援等の観点より、「回収の最大化」から「求償権管理の効率化」にシフトしていくことも引き続き求められている。

以上より、令和2年度の回収計画額は、前年度実績見込を下回ると見込む。

〔4〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
人件費率	%	0.17	0.17

マイナス（現状維持）目標の考え方

人件費は、新型コロナウイルスに係る保証申込が急増しており、前年度より増加する見込みであるが、保証債務平均残高も前年度より増加する見込みであるため。

人件費率は前年度実績とほぼ同水準になると見込む。

■ 令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔5〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
収支差額	億円	43	0

**マイナス（現状維持）
目標の考え方**

令和元年度は、43億円の収支を確保した。
令和2年度は、新型肺炎の感染拡大などの影響により必要となる資金に積極的に対応することにより、保証債務残高が増加し、責任準備金繰入額が増加することから、収支差額は前年度実績に比べ減少する見込みである。