

第4次中期事業計画（平成27年度～平成29年度）の評価

鳥取県信用保証協会

鳥取県信用保証協会は、公的な機関として、中小企業者の資金調達の円滑化を図り、中小企業者の健全な育成と地域経済の発展に貢献して参りました。

平成27年度から平成29年度までの3か年間の中期事業計画の自己評価を行うとともに、公立鳥取環境大学 矢野順治様、税理士 米田由起枝様、弁護士 今田慶太様により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、「第4次中期事業計画の評価」を作成いたしましたので、ここに公表いたします。

1. 地域の動向及び信用保証協会の実績

鳥取県信用保証協会は、中小企業者の一番身近な存在を目指し、「あなたのために動きます、役立ちます、共に歩みます。」をコンセプトに、創造的な信用保証とより良いサービスの提供により、中小企業者及び地域経済の発展に尽力してきた。

平成27年度から平成29年度までの3ヶ年の実績についての評価は以下のとおり。

（1）地域経済及び中小企業者の動向

県内経済は、消費面で一部に弱さが見られたものの、生産面では電子部品・デバイスが海外向け自動車関連を中心に受注が堅調であるなど、総じて緩やかな持ち直しが続く動きとなった。

しかしながら、平成28年10月に発生した鳥取県中部地震や平成29年1月、2月の豪雪では、多くの中小企業者の事業活動への支障も見られた。

雇用面では、有効求人倍率が1.0倍を上回る高水準で推移し、大半の業種で改善されたが、一方で業種によっては人手不足が深刻な問題となった。

（2）信用保証の動向

保証承諾は、鳥取県中部地震により被害を受けた中小企業者を対象とした「鳥取県災害等緊急対策資金制

度」への積極的な対応を主要因として、平成 28 年度は計画を上回る実績となったが、平成 27 年度及び平成 29 年度は、大幅に計画を下回った。

一方、保証債務残高も長引く低金利の影響もあり全国的に減少傾向が続いている中、当協会においても一部の利用先で保証離れが生じ、減少傾向となっている。

（３）県内中小企業の資金繰り状況

県制度保証、金融機関の推薦があることなどを要件とした独自保証制度等によりニューマネーを積極的に供給したことと、返済緩和先に対するフォローアップ及び金融支援の継続などにより資金繰りは緩和され、企業倒産は落ち着いた動きとなった。

2. 中期業務運営計画についての評価

1) 効果的な保証の推進

<自己評価>

積極的な企業訪問等により、中小企業者のニーズや実態を把握し、それらに合わせた保証制度の創設・改正や定性面を重視した積極的な保証支援に努めた。

また、創業者に対しても、創業支援専任担当者を配置するなどして、計画策定支援や金融支援を実施した。

保証承諾は、長引く低金利の影響や資金需要の低迷もあって、鳥取県中部地震により資金需要が増加した平成28年度を除き計画を下回ったものの、保証債務残高は平成28年度、平成29年度と2年連続で計画を上回った。

<主な実績>

◆ニーズに合わせた保証制度の創設及び改正

平成26年3月に実施したアンケート調査においてニーズの高かった信用保証料の負担軽減への対応のため、平成26年度より県と協調して県制度の一部について信用保証料の引き下げを実施し、本計画期間3ヶ年においても引き続き小規模事業者、創業者、新分野進出等による資金ニーズに対して積極的に対応した。

【主な信用保証料引下げ制度承諾実績】

(単位:件、百万円)

年度	中小企業小口融資		小規模事業者融資		創業支援資金		新規需要開拓設備資金	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
27	61	243	485	2,492	158	1,214	156	4,348
28	24	78	373	1,814	206	1,206	185	5,334
29	31	122	322	1,561	179	925	163	4,228
累計	116	443	1,180	5,867	543	3,345	504	13,910

災害等により事業活動に支障が生じた中小企業者を対象としている「鳥取県災害等緊急対策資金」に、「平成 28 年 10 月以降に発生した鳥取県中部を震源とする地震」、「平成 28 年度豪雪」、「平成 29 年台風 18 号及び平成 29 年台風 21 号」が指定され、資金需要に対して迅速に対応した。

特に、「平成 28 年 10 月以降に発生した鳥取県中部を震源とする地震」については、震災の影響を受けた中小企業者に積極的な保証対応を行い、平成 28 年度の全保証承諾の内 22.1%を占め、最も多い保証利用となった。

【県災害等緊急対策資金】

(単位：件、百万円)

年度	平成 28 年度中部地震		平成 28 年度豪雪		平成 29 年度台風 (18 号、21 号)	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
28	515	12,776	20	200	—	—
29	99	1,794	5	38	1	1
累計	614	14,570	25	238	1	1

※平成 28 年度中部地震 平成 28 年 10 月 24 日取扱開始

※平成 28 年度豪雪 平成 29 年 2 月 3 日取扱開始

※平成 29 年台風 18 号 平成 29 年 9 月 22 日取扱開始、

※平成 29 年台風 21 号 平成 29 年 10 月 27 日取扱開始

中小企業者や金融機関のニーズである迅速な資金対応に応じるため、小規模事業者カードローン当座貸越根保証制度「強小」の後継版として、限度額の拡大や創業者も対象とする等の内容を拡充した小規模事業者カードローン保証制度「強小プラス」を創設した。

また、小規模事業者リレーション強化保証制度「強小ネクスト」の後継版として、限度額の引上げや保証期間の延長等の内容を拡充した小規模事業者リレーション強化貸付保証制度「強小ネクストⅡ」を創設した。

さらに、「リレーション強化保証制度」については、保証期間の延長や資格要件の追加を行い、利用の拡大を図るとともに、迅速な保証対応を行った。

【創設、改正した保証制度の承諾実績】

(単位：件、百万円)

制度名資金名	件数	金額	備考
小規模事業者カードローン保証制度(強小プラス) (平成 27 年 7 月 21 日～平成 30 年 3 月 31 日)	2,143	9,151	・ 創業後 1 年以上 限度額 1,000 万円 ・ 創業後 1 年未満 限度額 100 万円 ・ 保証債務残高(本件含む) 3,000 万円以内先
小規模事業者リレーション強化貸付保証制度 (強小ネクストⅡ) (平成 28 年 7 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)	543	2,501	・ 限度額 1,500 万円 ・ 期間 10 年 ・ 保証債務残高(本件含む) 3,000 万円以内先
リレーション強化保証制度 (平成 24 年 11 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)	1,422	25,418	・ 限度額 1 億円 ・ 期間 10 年(設備 20 年) ・ 要金融機関推薦書

※リレーション強化保証の実績は平成 27 年度～平成 29 年度分

平成 27 年 10 月より、地域経済の活性化や雇用の拡大に寄与している N P O 法人が保証協会の保証対象に追加となり、ソーシャルビジネスへの支援を図った。

【N P O 法人の保証承諾実績】(単位：件、百万円)

年度	件数	金額
27	12	44
28	24	259
29	26	597
累計	62	900

◆創業者に対する計画策定支援や金融支援の実施

経営支援課に創業支援専任担当者を２名配置し、創業後原則３年間は専任担当者によるフォローアップ対象とし、課題の解決や金融支援を行った。

保証料率の引き下げなど創業者にとって有利な「鳥取県創業支援資金保証制度」を推進するため、案内チラシを金融機関、商工団体、創業セミナー参加者等へ継続的に配布し、制度周知に努めた。

また、創業者との面談において、創業計画書や資金調達等に関して分かりやすく解説した「創業ナビ」を積極的に活用し、創業時における課題の解決に努めた。

【創業相談実績】

年度	件数
27	104
28	143
29	108
累計	355

【創業保証承諾実績】

(単位:件、百万円、%)

年度	件数	金額	前年比
27	187	1,267	128.6
28	242	1,242	98.0
29	231	989	79.6
累計	660	3,498	

※創業：鳥取県創業支援資金保証制度、創業関連保証、創業等関連保証、強小プラス（創業）を集計。

◆ 中小企業者、金融機関とのリレーション強化

保証申込時の面談等に加え、保証後や条件変更先のフォローアップを行い、平成 24 年度から平成 26 年度の 3 ヶ年累計 2,443 件に比べ増加するなど、企業との関係強化に努めた。

【保証時の面談等及びフォローアップ】

年度	面談等	通常案件	創業先	セーフティネット先	円滑化借換先	条件変更先	ランクダウン先	合 計
27	182	96	113	18	28	285	6	728
28	348	33	116	7	24	175	2	705
29	426	111	117	30	85	306	13	1,088
累計	956	240	346	55	137	766	21	2,521

金融機関や商工団体等に向けた説明会や勉強会を 3 ヶ年で 90 回開催し、保証制度の周知、保証利用の推進を図るとともに、役員や本部の職員も積極的に金融機関を訪問し、情報交換を行うなどリレーション強化を図った。

平成 27 年度には内部キャンペーンを実施し、金融機関訪問による企業の現状把握や情報共有とともに、資金ニーズの掘り起こしを促し、適正な保証利用を推進した。（平成 27 年度下期 236 回訪問）

「信用保証ナビ」、「信用保証ハンドブック」、「制度パンフレット」等を作成し、中小企業者、金融機関、関係団体へ配布するとともに、適切な保証制度利用の提案に努めた。

平成 28 年 4 月より、女性職員 4 名による「女性経営者応援チーム」を立ち上げ、女性経営者に対する支援策として、平成 29 年度に鳥取地区において女性経営者とのセミナー兼交流会「学べる女子会」を開催した。

また、米子地区においては、平成 27 年度より毎年 1 回以上、女性経営者との異業種交流会「商い女子会」を開催し、保証協会の取組の紹介や経営者同士の意見交換等によるリレーションの強化に努めた。

◆事業性、将来性を評価した保証への取組み

事業性評価関連の外部研修への参加や内部研修実施により、知識や実践力の向上を図った。

【研修実績】

実施時期	研修内容	主催
27/12、28/7	事業性評価の取組事例	金融機関
28/10	小売業における事業性評価研修	協会（内部）
29/11	建設業における事業性評価研修	協会（内部）
30/2	旅館業における事業性評価研修	再生支援協議会

保証申込時の面談やフォローアップ等により把握した企業の強み、弱み、課題等を一元的に管理し、事業性や将来性の評価に基づく保証に取り組めるよう、名寄台帳を改正した。（平成 28 年 3 月）

A B L（動産担保）を取り扱うにあたり、商品価値や換価性等の情報取得や経営者との対話ツールとして活用するため、トゥルーバグループホールディングス株式会社が運営する動産情報提供サービス（動産 v a l u e サービス）を導入した。（平成 29 年 7 月）

2) 期中支援の強化

＜自己評価＞

関係支援機関との連携強化に努め、中小企業者と共に考え、共に成長していく伴走型の経営支援、再生支援を推進した。

また、フォローアップ支援の充実に努めるとともに、メソッドアドバイザー派遣事業の支援内容を拡大して積極的に対応したこともあり、期間中の条件変更先数は大きく減少した。

＜主な実績＞

◆専門知識の習得と中小企業者への提案力の強化

事業性評価関連の研修を重ねるとともに、主要業種に関する業界特性等の専門知識習得を通じて、保証審査における目利き力及び中小企業者への提案力の向上を図った。

【主な研修実績】

実施時期	研修内容	協力
27/2	事業承継支援研修	中小企業基盤整備機構
27/11	金融機関自己査定の実例研修	金融機関、再生支援協議会
27/12、28/7	事業性評価の取組事例	金融機関
28/10	小売業における事業性評価研修	専門家
29/6	生産性向上・事業承継支援研修	鳥取県、中小企業基盤整備機構
28/1、29/11	建設業における事業性評価研修	専門家
30/2	旅館業における事業性評価研修	再生支援協議会主催

メソッドアドバイザー派遣事業における外部専門家との同行を通じて、職員の中小企業者への提案力向上を図った。

【専門家同行回数】

年度	回数
28	137
29	113

平成 29 年度より、中小企業診断士を中心とした職員で構成する「チーム支援」を立ち上げ、中小企業者が抱える課題の解決策を検討かつ直接提案することを通じて、中小企業者への提案力向上と関係強化を図った。

【チーム支援提案実績】

年度	支援企業	業種
29	2 先	飲食業・製造業各 1 先

◆事業継続性の把握による中小企業者への有効かつ適切な支援

中小企業者の多様な経営課題に適切な支援を行うため、メソッドアドバイザー派遣事業の支援内容を拡充するとともに、経営支援部門だけではなく、保証部門でも取り扱いを行った結果、派遣実績は大きく伸張した。

【派遣申込実績】

年度	派遣合計						
		アドバイザーコース	現状分析コース	計画策定コース	事業承継計画コース	経営力向上計画策定コース	改善センター補助コース
27	57	38	—	2	—	—	17
28	96	36	12	15	—	—	33
29	81	30	14	9	0	1	27
3ヶ年累計	234	104	26	26	0	1	77

国の中小企業・小規模事業者経営支援強化促進補助金事業を活用した専任担当者3名を中心に、条件変更先、鳥取県経営再生円滑化借換特別保証制度の利用先、及び創業先等へのきめ細やかな訪問・面談を行い、課題解決や改善計画の策定を促すフォローアップ支援を通じて、中小企業者とのリレーション強化を図り、必要に応じて、専門家との連携による経営改善に努めた。

【専任担当者の活動実績】

年度	訪問回数	先数
27	651	270
28	449	215
29	733	318
3ヶ年累計	1,833	803

中小企業者との面談時に、「中小企業経営診断システム（M c S S）」を活用した財務等の診断サービスの提供を推進したものの、活用場面は限定的であった。

大阪信用保証協会が主催した「O S A K Aものづくりビジネスフェア」に当協会も協賛するとともに、販路開拓の支援として保証利用先の出展をサポートした。

【実績】

年度	出展企業
28	5 先
29	5 先
2ヶ年累計	10 先

◆関係支援機関との連携強化による経営課題の早期発見、解決

「とっとり企業支援ネットワーク」に積極的に参画し、金融機関や各支援機関と連携して金融支援と経営支援を同時に行う一体支援を推進した。

【支援実績】

年度	先数
27	85
28	106
29	94
3ヶ年累計	285

鳥取県よろず支援拠点との連携事業として、平成 29 年度新たに「中小企業・小規模事業者応援セミナー」を共催し、当協会の経営支援の取組みについても周知を図った。

【実績】

開催時期	参加者
29/9	140 名

事業再生が必要な中小企業者に対しては、鳥取県中小企業再生支援協議会へ当協会からも持込みを行うなど、積極的な関与を継続し、求償権消滅保証、保証付または求償権 D D S などの再生手法や、山陰中小企業再生ファンドを活用した再生支援に取り組んだ。

また、地元金融機関とともに「山陰中小企業支援 4 号投資事業有限責任組合」に参加して、2,000 万円の出資を決め、再生支援における連携強化を図った。

【再生支援協議会連携実績】

年度	協会関与件数	備 考
27	10	うち、ファンドの投資実行 1 先
28	12	うち、ファンドの投資実行 1 先
29	13	うち、ファンドの投資実行 1 先
3ヶ年累計	35	

◆創業者への継続的な支援

創業後も中小企業者を訪問して経営課題に対する適切な助言に努めるとともに、「起業家交流ゼミ」を東・中・西部の３会場で開催し、経営に関する知識を得る機会や創業者間の人脈構築を促す機会を提供した。

【起業家交流ゼミ実績】

年度	参加人数
27	40
28	38
29	52
3ヶ年累計	130

◆関係支援機関と連携した事業承継支援

事業承継問題への啓発を目的に、当協会主催の「事業承継セミナー」を開催した。

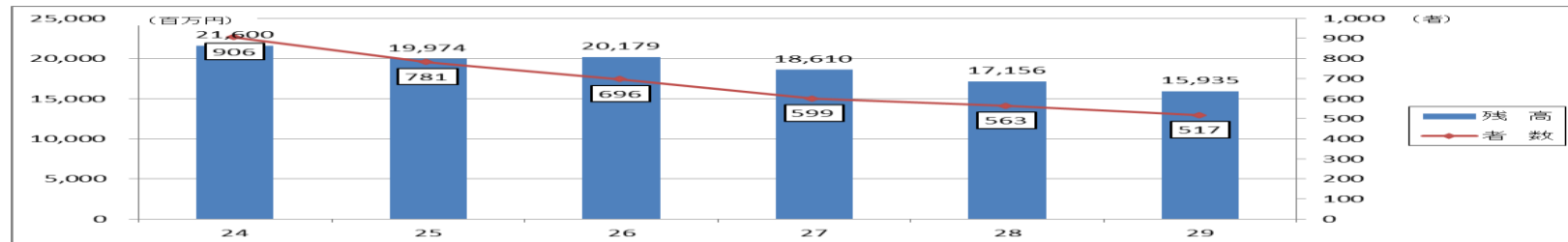
開催時期	参加者	連携機関
29/11	47 名	商工団体 事業引継ぎ支援センター

メソッドアドバイザー派遣事業に「事業承継計画策定コース」を新設し、事業承継に関する課題解決の支援体制を強化した。

◆条件変更後のフォローアップ状況

金融機関、関係団体と連携し、返済緩和先の課題解決等の支援を行った。

結果、条件変更残高は平成 27 年度期首 20,179 百万円から平成 29 年度期末 15,935 百万円となった。



(単位: 者、百万円、%)

年度	者 数			残 高		
		構成比	前年比		構成比	前年比
24	906	12.4	92.4	21,600	14.4	102.7
25	781	10.9	86.2	19,974	13.9	92.5
26	696	9.9	89.1	20,179	14.3	101.0
27	599	8.7	86.1	18,610	13.5	92.2
28	563	8.1	94.0	17,156	12.3	92.2
29	517	7.5	91.8	15,935	11.8	92.9

この 3 年間で、「鳥取県経営再生円滑化借換特別資金制度」等を活用し、379 者、5,233 百万円が返済正常化・完済となった。

【フォローアップ対応結果(H27.4～H30.3)】 (単位: 件、者、百万円)

	件数	者数	金額
返済正常化	311	205	4,229
完済	183	174	1,004
代位弁済	267	130	3,456
計	761	509	8,689

3) 回収の最大化

<自己評価>

債務者等の実態把握により、事業継続している求償権先に対し求償権消滅保証等の再生支援を行ったほか、連帯保証人に対しても「経営者保証に関するガイドライン」や「一部弁済による連帯保証人債務免除ガイドライン」を活用するなど、実情に応じて早期解決に向けた回収を促進した結果、回収実績は平成 27 年度を除いて計画を上回った。

<主な実績>

◆事業再生へ向けた支援の強化

求償権先のうち事業を継続している先については、継続的なヒアリングや決算書徴求等による実態把握に努め、管理部署と経営支援課とが連携し、求償権消滅保証など事業者のランクアップについて検討を行った。

【事業継続先と決算書徴求の状況】 (単位：者、件)

年度	事業継続先	決算書徴求先
27	246	49
28	241	83
29	245	37

鳥取県中小企業再生支援協議会等の関与する抜本的な事業再生案件については、再生計画に則した事業再生に必要な金融支援の要請に応じるとともに、求償権消滅保証の実施により回収に繋げた。

【求償権消滅保証実施状況】 (単位：件、百万円)

年度	件数	金額	回収額
27	4	126	59
28	7	248	244
29	2	47	47

◆進捗管理の徹底

平成 27 年度以降、前日の交渉経過を「交渉経過日報」として担当部署にフィードバックすることにより、案件毎の管理状況を管理課長（倉吉支所は支所長）が把握し、進捗管理に努めた。

平成 29 年 10 月以降においては、新システムの交渉経過管理機能を活用した経過登録（報告）及び経過確認（承認）により、同様に進捗管理を徹底した。

また、案件の把握状況、方針に基づく管理状況、大口回収先の回収状況等について、管理統括課が担当部署にヒアリングを実施し、管理不足の案件は早急な対応を指示するなど、進捗管理の徹底を図った。

【ヒアリング実施状況】

実施月	対 象
27/4	鳥取営業所、倉吉支所、米子支所、サービサー（鳥取営業所、米子分室）
27/8	同上
27/12	同上
28/5	同上
28/9～11	同上
29/ 5	同上
29/11	同上

◆「経営者保証に関するガイドライン」、「一部弁済による連帯保証債務免除ガイドライン」の活用

連帯保証人の資産、収入等を勘案した個別毎の債務負担額の取り決めにより、連帯保証人の生活再建とともに返済意欲の喚起を図り、回収の最大化に努めた。

また、「経営者保証に関するガイドライン」に基づいた保証債務整理の申し出についても誠実に対応した。

【一部弁済による回収実績】

（単位：件、百万円）

年度	件数	金額
27	22	47
28	31	53
29	39	65

【経営者ガイドラインに基づく債務整理実績】（単位：人）

年度	債務者	対象者
27	0	0
28	2	3
29	3	5

◆サービスの有効活用

求償権分類に基づき、定期回収先を中心とした委託を実施し、入金管理の徹底と一部弁済による連帯保証債務免除の活用等による効率的な回収を行い、安定した回収実績となった。

【サービス委託・回収状況】

（単位：件、百万円、％）

年度	回収委託		委託率 (件数)	回収金額	回収割合
	件数	金額			
27	146	980	44.2	261	37.9
28	109	771	45.8	254	30.3
29	164	1,326	49.3	243	29.2

※委託金額は求償権元金金額

※委託率は求償権全体の件数に対するもの。回収割合は全体の元損回収金額に対するもの。

サービス委託の事業継続先についても、決算書の徴求やヒアリングにより実態把握に努め、事業者のランクアップに繋げる対応に積極的に取り組んだ。

◆管理事務停止及び求償権整理の促進

回収の見込めない案件については、管理事務停止の手続きによる回収事務の効率化を図った。

なお、平成 29 年度においては、新システム移行への準備作業に伴い、上期の管理事務停止を休止したことから、件数・金額とも減少した。

【管理事務停止実績】

(単位：件、百万円)

年度	件数	金額
27	444	3,907
28	147	1,193
29	93	786

※管理事務停止：回収の見込みがない求償権について、積極的な回収を行なわないようにすること。

債務者の資力回復等を把握した場合は、管理事務停止を取り止めて回収を図ることもある。

管理事務停止案件の消滅時効到来分について、積極的に求償権整理を実施した。

【求償権整理実績】

(単位：件、百万円)

年度	件数	金額
27	391	3,480
28	112	2,196
29	215	2,430

※求償権整理：管理事務停止案件のうち、法的又は実質的に権利喪失している求償権について、債権が消滅したものとして整理すること。

4) 経営基盤の強化に向けた取り組み

<自己評価>

地域経済の発展に貢献し続けるために不可欠な保証協会自身の経営基盤の維持、強化のため、職員の資質向上を図り、中小企業者への支援体制を整えた。

また、地域に密着した取り組み推進のため、積極的な広報活動を行い、更には、より信頼される保証協会になるためにコンプライアンス態勢の強化、CSR活動の推進、BCPの運用徹底を図ると共に、業務効率化に向けた次期基幹業務システムの選定を行い、円滑に移行作業を完了した。

<主な実績>

◆コンプライアンス態勢の一層の強化

毎年度コンプライアンスプログラムを策定し、継続的且つ確実に実施することによる職員の意識向上を図ると共に、平成 29 年 5 月の改正個人情報保護法の完全施行を契機とした個人データの点検強化及び内部監査のフォローアップを始めとする検証の充実により、コンプライアンス態勢の一層の強化を図った。

項目	具体的な取り組み・実施状況	対象	27 年度	28 年度	29 年度
態勢の強化	内部監査による法令等遵守状況の点検と管理及びフォローアップ(※)を実施	各部署	1 回 (※適宜)	1 回 (※適宜)	1 回 (※適宜)
	①個人情報取扱状況の点検を実施(点検責任者による実施) ②外部接続パソコンの個人情報取扱状況の点検を実施(該当部署の課長又は支所長)	各部署	① 4 回	① 4 回	① 4 回 ② 毎月
	態勢の確認及び問題点の抽出取り纏めを実施。 (「コンプライアンスチェックシート」による)	全職員 (委員を除く)	1 回	1 回	1 回
	各部署からの連絡事項受理内容の検証とフィードバックを実施	各部署 (全職員)	4 回	4 回	4 回
研修・啓蒙	新入職員コンプライアンス研修を実施 (コンプライアンスの基本理念、コンプライアンス・マニュアル及び関連マニュアルの解説)	新入職員 (含:嘱託)	3 回	1 回	1 回
	コンプライアンス研修を実施 (講師: H27/コンプライアンス統括室長及び総務課長、H28/鳥取銀行・経営管理部長、 H29/鳥取信用金庫・融資部副部長) ※支所はテレビ会議システムを利用	全職員	鳥取 2 回 米子 1 回	鳥取 2 回 米子 1 回	鳥取 2 回 (※)
	①コンプライアンス責任者会議の開催 ②電算部門に係る事務ミス防止連絡会議の開催(事務ミスの検証、防止策の検討他)	コンプライアンス 責任者	① 2 回 ② 1 回	① 1 回 ② 1 回	① 1 回 ② 1 回
	コンプライアンスに関する課内研修(課毎に研修テーマを設定、上期・下期に実施)	各部署職員	2 回	2 回	2 回
	ハラスメント研修(ビデオ研修・グループ討議)	全職員	鳥取 2 回 米子 1 回	鳥取 2 回 米子 1 回	鳥取 2 回 米子 1 回
対外広報	ホームページ・ディスクロージャー誌にコンプライアンスに関する取組、態勢を掲載 ホームページ・ディスクロージャー誌、ポスター等による反社、不正利用排除の掲示	外 部	1 回	1 回	1 回

◆ C S R 活動の充実

C S R 活動プログラムの継続的な実施により、C S 活動や地域貢献活動に積極的に取り組んだ。

項目	具体的な取り組み	対象者	27 年度	28 年度	29 年度
C S R 内部研修	C S R 活動プログラムの説明 C S 活動実践の周知・徹底	全職員	1 回	1 回	1 回
	新入職員研修で C S R の取り組みを説明	新入職員	1 回	1 回	1 回
C S 活動	C S 研修	全職員	1 回	1 回	1 回
	実践確認・検証・問題点の抽出等	全職員	2 回	2 回	2 回
	外部研修（C S 向上のための基礎講座、アドバンス講座）	該当職員	4 名受講	4 名受講	2 名受講
業務内容の改善	C S R 委員会から情報提供された「業務上の問題点」の検証、改善	保証・管理 担当者	都度	都度	都度
地域貢献活動	清掃活動等	有 志	○	○	○
	あいサポート運動（あいサポート団体認定証受領）	役職員	○	○	○
	ボランティア活動（熊本地震義援金、鳥取砂丘除草活動）	有 志	○	○	○
教育・文化活動	家庭教育の充実のため職場環境作り（県協定証締結）	役職員	—	○	○
	公立鳥取環境大学講義	環境大生	3 回	2 回	2 回

◆ 広報活動の充実

ホームページや地元メディア等を活用し、中小企業者や関係機関に対してタイムリーな情報や協会業務における取組内容を発信することで、利便性の向上や認知度の向上を図った。

【広報活動状況】

区分	実施状況
ホームページ	・ 協会の概要、保証制度、相談窓口の案内、様式集、事業統計、採用情報等タイムリーな情報を発信
パンフレット	・ 金融機関や商工団体向けに、申込の手続きや保証利用の留意点等を分かり易く解説した「信用保証ハンドブック」を作成し、配布 ・ 保証協会の利用メリットやニーズに応じた保証制度等を紹介する「信用保証ナビ」を作成し、配布 ・ 創業計画書の策定方法や資金調達等を分かり易く解説した「創業ナビ」を発刊
リーフレット	・ 推進する保証制度のリーフレットを作成 ・ 新保証制度や保証料率引下げについて紹介するリーフレットを配布し、保証利用促進を図った
新聞掲載	・ 保証協会の概要、取り組み内容等について地元紙、専門紙に掲載
その他	・ 「ブック型付箋メモ」、「絆創膏“伴走行“」等ノベルティグッズを作成し、就活生を含む学生、中小企業者、関係機関等に配布

◆ 職員の資質向上と有資格者の養成

内部・外部研修計画に基づき、より効果的な研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、中小企業診断士等の資格取得を推進した。

区分		実施状況
階層別研修	内部研修	・新入職員研修 ・初級、中級、上級職員、初級管理者研修
	外部研修	(主に全国信用保証協会連合会主催の研修に参加) ・トップセミナー・常勤理事セミナー・部長研修・課長研修・課長補佐研修・係長研修・初級職員研修・ライフプランセミナー等
実務・事例研修	内部研修	・事業再生支援研修・経営改善計画策定支援事業説明会・事業承継支援研修・保証協会実務研修 ・全保連による協会動向研修・保険実務研修・顧問弁護士による法務研修・復命研修等
	外部研修	(主に全国信用保証協会連合会主催の研修に参加) ・基本法令コース・信用調査セミナー・財務分析手法講座・目利き講座・経営指導力強化講座 ・事業再生支援講座・日本公庫保険実務研修・動産評価アドバイザー養成講座等
通信教育		・簿記講座・民法 会社法講座・基本法令講座・信用調査検定（ベシス、アドバンス、マスター）

※ 信用調査検定は、専門的な審査能力、知識の取得を目指した全国信用保証協会連合会主催の検定で、ベシス（初級）、アドバンス（中級）、マスター（上級）のレベルがあり、マスター合格者は「経営アドバイザー」の資格取得者となる。

区分		27 年度	28 年度	29 年度
階層別研修	内部研修	4 回実施	4 回実施	3 回実施
	外部研修	延べ 11 名参加	延べ 9 名参加	延べ 10 名参加
実務・事例研修	内部研修	5 回実施	6 回実施	6 回実施
	外部研修	延べ 28 名参加	延べ 30 名参加	延べ 23 名参加
通信教育		延べ 13 名受講	延べ 14 名受講	延べ 11 名受講

【資格等取得状況】

中小企業診断士	3 名	動産評価アドバイザー	1 名	信用調査検定（マスター） ※ 経営アドバイザー	7 名
信用調査検定（アドバンス）	6 名	信用調査検定（ベシス）	5 名	簿記 3 級	2 名
事業再生士補	1 名	事業再生アドバイザー	1 名	事業性評価アドバイザー	1 名

◆ＢＣＰ（事業継続計画）の運用徹底

ＢＣＰの運用の徹底を図り、非常時の対応に備えた。特に平成 28 年 10 月の鳥取県中部地震発生の際には事業継続対応要領に基づき危機対策本部を設置し、鳥取本所で代替業務を行いながら、使用不能となった倉吉支所事務所を速やかに仮移転して、復興資金のニーズに対応した。

年度	取り組み・実施状況
27	・安否確認システム導入 ・安否確認システム訓練実施 ・避難訓練実施 ・職員用帰宅支援セット配布
28	・備蓄品購入 ・避難訓練実施 ・安否確認システム訓練実施 ・鳥取県中部地震発生への対応 10 月 危機対策本部設置 11 月 倉吉支所事務所仮移転（29 年 6 月まで） 危機対策本部解散
29	・避難訓練実施 ・安否確認システム訓練実施

◆次期基幹業務システムの移行

システム移行準備委員会を中心として、新システムへの移行作業に取り組み完了した。

年度	取り組み・実施状況
27	・次期基幹業務システムの選定 ・システム移行準備委員会発足
28	・総合テスト実施
29	・運用テスト実施 ・移行作業完了

３．外部評価委員会の意見

平成２７年度から２９年度までの３ヵ年における県内経済は基本的には堅調な推移を見せている。しかし平成２８年１０月には鳥取県中部地震が発生し、２９年１月、２月には記録的な豪雪に見舞われた。これらが県内の中小企業活動へ相当程度の影響を与えたことは否定できない。またこの期間、雇用面では人手不足がより深刻な問題となっている。このような状況の中、保証承諾額は、地震の影響を大きく受けた平成２８年度を除いて、計画額を大幅に下回る結果となっている。全国的な保証離れが、鳥取県信用保証協会においても観察される結果となっている。しかし、平成２８年１０月に発生した鳥取県中部地震の際には、「鳥取県災害等緊急対策資金」の活用により、積極的な保証対応に努めた。地震の影響を受けた中小企業者に対する保証承諾は、平成２８年度の全保証承諾の２２．１％を占め最も多い保証利用となっている。このような迅速な保証対応が災害復興に大きく貢献したことは特筆されるべきである。

この期間における鳥取県信用保証協会の様々な取り組みは地域経済の発展に大きく寄与しているが、特に以下の点を高く評価する。

- ①創業支援として、創業支援担当者を配置し、創業計画策定をサポートしている。創業後も原則３年間、専任担当者によるフォローアップにより、直面している課題の解決を図るとともに、様々な金融支援サポートを行っている。
- ②とっとり企業支援ネットワークへの積極的な参画やメソッドアドバイザー派遣制度の拡充により課題解決のための支援のより一層の充実を図った。
- ③地元メディア等を利用した広報活動の充実により、認知度の向上を図っている。
- ④ＢＣＰの運用を徹底し、特に平成２８年１０月の鳥取県中部地震の際には倉吉支所事務所の速やかな仮移転により、復興資金のニーズに対応している。

低金利環境の継続により、保証承諾・保証債務残高ともに減少傾向にあるが、金融機関を始めとする関係機関との連携をより一層強化し、中小企業の経営改善に貢献されることを今後も期待する。

以　上