

## 1. 業務環境

大阪府内の景気動向は、一部に弱さもみられますが、緩やかな回復基調が続いています。大阪府内の中小企業を取り巻く環境については、各種の経済対策や、旺盛なインバウンド需要により、景気の持続的な回復が期待されるものの、海外経済や金融市場の動向などにより、景気回復ペースが減速することも考えられるため、平成 28 年度においても、引き続き注視していくことが必要と考えます。

## 2. 業務運営方針

大阪府内の中小企業を取り巻く環境を踏まえ、当協会は、経営資源の有効活用、経営基盤の強化に努め、信用保証業務を充実させること、中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）の創業支援・経営改善支援の一層の強化・拡充および地域との連携等により、地域経済の活性化に資する必要があります。

また、協会合併にかかる最終課題であるシステム完全統合へ向けた取組みや、平成 27 年 12 月に中小企業政策審議会・金融 WG の中間的な整理において示された、責任共有制度のあり方等についての検討の進捗状況を踏まえた措置を迅速かつ的確に講じることも必要です。

これらの点を踏まえ、平成 28 年度は、役職員一丸となって、以下に掲げる事項に積極的に取り組んでまいります。

### 1 適正保証の推進・安定的な資金供給

- ・ 中小企業者への安定的な資金供給と信用補完制度の健全な発展を実現するため、金融機関との連携を強化し、提携保証などの責任共有制度保証の利用推進を図ります。
- ・ 金融機関との連携により、金融環境の変化に対応した新保証制度の創設や既存保証制度の改善を行うことにより、中小企業者の利便性を向上させるとともに、信用保証制度全体の利用者増加を図ります。
- ・ 中小企業者の多様な資金ニーズに対応するため、有担保保証を推進するとともに、インセンティブを付与するため、利用者

負担軽減を実施します。

- ・ セーフティネット保証等の政策保証を活用し、中小企業者に対する資金供給の下支えを行います。
- ・ 反社会的勢力排除及び不正利用防止に向けた組織的対応を行います。

## 2 創業支援の拡充

- ・ 大阪府内の起業の活性化、雇用の確保に資するため、大阪産業創造館内に設置した経営支援部(サポートオフィス)を拠点とし、近隣にある中小企業支援機関との連携をさらに強化することにより、創業前または創業間もない中小企業者に対する相談態勢の拡充を図ります。
- ・ 創業者向けの保証制度を充実させるため、開業サポート資金・地域支援ネットワーク型の融資条件を大幅に緩和するとともに、金融機関と連携し、中小企業者の資金ニーズを考慮した保証制度の創設等に取り組みます。
- ・ 金融機関および大阪産業創造館・商工会議所等との連携を強化し、創業ノウハウ提供セミナー、創業計画作成支援講座、女性起業家向けセミナー等の実施により、創業予定者に対する支援の充実に努めるとともに、創業間もない中小企業者に対する経営指導などの支援の拡充を図ります。

## 3 期中支援・経営改善支援、経営支援、再生支援の強化・充実

- ・ モニタリング態勢および金融機関との連携を一層強化し、フォローアップを実施するなど、中小企業者が抱えている経営課題等の業況把握に努めます。
- ・ 協会職員中小企業診断士による財務診断サービスや大阪産業創造館・大阪府よろず支援拠点等による専門家派遣の案内、条件変更や借換等の金融支援提案等を行うことで、事故を未然に防ぐ取組みを強化します。
- ・ 条件変更先等経営状況が良好でないと判断される対象先に対し、金融機関との連携や個別訪問等により、必要に応じて外部中小企業診断士等の派遣による経営診断や経営改善計画策定支援を実施することで、中小企業者の経営改善に努めます。
- ・ 経営サポート会議を開催し、中小企業者の抱える経営課題に対する情報を金融機関と共有するとともに、経営改善サポート保証等を活用した借換等による条件変更債務の正常化を推進し、中小企業者の経営改善に資することに努めます。
- ・ ビジネスフェアを開催し、他の信用保証協会や金融機関ならびに経営支援機関と連携することにより、販路拡大、企業間連携や情報交換などのビジネスチャンスの場の提供を拡充し、支援態勢の充実を図ります。
- ・ 中小企業支援ネットワーク会議を活用し、金融機関や関係機関における経営支援・再生支援の目線を合わせることで、中小企業者に対する支援環境の強化を図るとともに、協会としてコーディネート機能を発揮できるよう連携強化に努めます。
- ・ 再生可能性の見極めを速やかに実施し、再生可能性があると判断した場合には、関係機関と連携し、条件変更や借換一本化等、中小企業者の実情に即した再生支援に注力します。

#### 4 回収の最大化・効率化

- ・ 期中管理部門との連携強化を図り、早期に回収相手方に応じた迅速かつ効果的な回収に着手します。
- ・ 保証協会サービサーへの委託により、債務者の資産・収入状況等に応じたきめ細やかな対応を行い、督促管理強化に努めます。
- ・ ORBIT コンピュータシステムを有効に活用し、効率的な管理・交渉に努めます。

#### 5 経営基盤等の強化

- ・ 協会の業務運営に資する優秀な人材を採用していくとともに、各種研修を実施し人材を育成していきます。また、女性活躍推進法にかかる一般事業主行動計画に基づき、女性の活躍推進に取り組みます。
- ・ ウェブサイト、リーフレット・パンフレットなどを活用した広報活動のほか、各種フェア等への積極的な参加・出展、ビジネスフェアの開催等により、協会の認知度と信用保証制度への理解度向上に努めます。
- ・ BCP（事業継続計画）整備の一環として、ORBIT コンピュータシステムのバックアップセンターを設置し、非常災害への備えの強化を図ります。
- ・ コンプライアンスを推進し、コンプライアンス態勢の維持・向上に努め、健全かつ適切な業務を遂行します。

#### 6 顧客サービスの向上

- ・ 顧客満足度の向上に向け、顧客へのアンケート調査を引続き実施し、「顧客サービス向上委員会」を通じて、顧客からのご意見、ご要望を踏まえた業務改善に取り組みます。
- ・ 顧客サービスの一環として、協会利用中小企業者向けに提供している IT 活用メニュー等の充実を図ります。

#### 7 ORBITコンピューターシステムの機能強化・システム完全統合に向けた取組み

- ・ ORBIT コンピュータシステムの運用について保証協会コンピュータサービス㈱と協力して支援するとともに、機能強化を図り、業務の効率化を推進します。
- ・ 協会合併にかかるシステム対応の最終課題をクリアするため、平成 29 年度中のシステム完全統合に向け着実に作業を進めます。

### 3. 主要業務数値計画

平成 28 年度の保証承諾等の主要業務計画は、以下のとおりです。

主要業務計画	計 画 額	対前年度計画比
保 証 承 諾	7,900 億円	112.9%
保証債務残高	2 兆 3,100 億円	98.7%
代 位 弁 済	520 億円	82.5%
回 収	150 億円	115.4%

以 上