横浜市信用保証協会の現況
DISCLOSURE
2021

目　次

●ご挨拶 …… 2
●プロフィール …… 3
●コンプライアンス …… 6
●個人情報保護宣言 …… 7
●事業計画・評価 …… 8
●信用保証制度のご案内 …… 23
●ライフステージに応じた支援 …… 26
●経営支援の取組み …… 28
●トピックス …… 29
●主な保証制度 …… 31
●信用保証の動向 …… 33
●社会貢献活動 …… 40
●広報活動 …… 42
●令和２年度決算 …… 43
●ご相談窓口のご案内 …… 48

当協会の記章（マーク）について

英字のG（GUARANTEE［保証］）をモチーフとして、
その中に三つの楕円が接した形状で構成しています。
この三つの楕円は信用保証協会の存在を表しています。

１つ目の楕円は中小企業
２つ目の楕円は金融機関
３つ目の楕円は当協会

この楕円が結び合い、関連性や融合性を深めています。
この三つの楕円の形状を英字のＹ（横浜YOKOHAMA）としています。
記章（マーク）全体は曲線部分を多くとりいれ、柔軟性と優しさを表現しています。
色（カラー）は、みなと横浜のイメージにあったブルーを基調とし、さわやかさを強調しています。

記章（マーク）

【表紙写真】 横浜港（(C)Yokohama Visitors Guide）

ご挨拶

横浜市信用保証協会
会長　**柏崎　誠**

平素より、当協会の業務運営に格別のご支援とご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

このたび、当協会の業務実績や取組み等をまとめたディスクロージャー誌として、「横浜市信用保証協会の現況　DISCLOSURE 2021」を作成いたしました。ぜひご一読いただき、当協会の業務内容や幅広い取組みについてご理解を深めていただくとともに、忌憚のないご意見などを頂戴できれば幸いに存じます。

さて、令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大への対策として取られた、緊急事態宣言の発出や、国内外の様々な行動制限措置により、特に飲食業・サービス業の消費落ち込みは著しく、中小企業・小規模事業者の皆さまにおかれましては、日々の資金繰りが悪化するなど、事業存続にとり極めて厳しい状況が続きました。加えて「東京オリンピック・パラリンピック競技大会」をはじめとした様々な行事が延期・中止となったことなどから、期待していたインバウンド需要が消失するなど日本経済全体は急速に悪化しました。

このため、当協会は横浜市の中小企業振興施策推進の重要な役割を担っているとの自覚を持ち、こうした危機こそ私たち信用保証協会の使命を果たす時と考え、休日相談窓口の開設や保証申込の急増に対し保証窓口への職員応援を行うなど、積極的かつ機動的に態勢を整えることにより、「横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金」などの保証を通じて市内事業者の資金繰り支援に全力を挙げてまいりました。その結果、令和２年度の保証承諾額は当協会70余年の歴史で過去最大の実績となりました。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応強化や利便性向上のため、デジタル化への取組みを考えさせられる年となりました。当協会では、令和３年５月に信用保証書の電子化を開始し、金融機関や中小企業者の利便性向上を図ることができました。今後とも、このような未曽有の事態が発生した場合においても、業務の停滞を招くことのないよう、市内事業者に対して迅速に支援できる体制を構築するとともに、より効率的な業務運営を実施するために、積極的にデジタル化を推進してまいります。

市内事業者を取り巻く経営環境は依然厳しく、創業や事業承継など各ライフステージにおいて直面する課題解決に向けて、横浜市等様々な関係機関との連携を密にセーフティネットとしての役割を果たしながら、金融支援のみならず、専門家派遣等の経営支援にも努め、市内事業者の成長や持続的発展をサポートすることで地域経済の振興に貢献してまいります。

当協会は、地元横浜の地方創生への貢献を果たすため、令和３年３月にイメージキャラクターに就任した「ハマ福」を活用するとともに、これからも従来の枠にとらわれない幅広い活動や取組みを探求し、経営ビジョンでもある『横浜の中小企業の「明日」を身近でサポート』することを基本に、役職員一丸となって懸命に努力する所存でございます。引き続きご支援とご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

令和３年８月

プロフィール

横浜市信用保証協会は、第２次世界大戦で荒廃した国土復興の槌音が高まる中、横浜市が中心となって、金融機関、商工会議所、商工組合中央会、業者団体等の協力を得て、全国で４番目、戦後最初の信用保証協会として発足しました。

創立	昭和22年11月29日
人格	信用保証協会法に基づく法人
目的	中小企業者等のために信用保証の業務を行い、もってこれらの者に対する金融の円滑化を図ることを目的とする。（定款第１条）
基本財産	255億円　（令和３年３月31日現在）
保証債務残高	42,790件、6,542億円　（同上）
利用企業者数	25,300者　（同上）
事務所	本所　中区山下町22 山下町SSKビル９階、10階 北部支所　港北区新横浜3-9-18 新横浜TECHビルＢ館６階 西部支所　西区北幸1-6-1 横浜ファーストビル７階 南部支所　港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー22階
役職員数	95名　（令和３年４月１日現在）

経営理念

中小企業者の良きパートナーとして金融の円滑化を図り、地域経済や社会の発展に貢献するとともに、日々の業務を遂行するにあたり、関係法令および諸規程を遵守し、役職員協調のもと互いに研鑽に励み、真に信頼される協会の運営を目指します。

役割

信用保証協会法に基づき設立された認可法人で、中小企業・小規模事業者の皆様がお借入をするときの「公的な保証人」となり、事業資金の調達をスムーズにする役割を担い、横浜市内約25,000企業の皆様にご利用いただいています。

次の経営ビジョンのもと、『横浜の中小企業の「明日」を身近でサポート』していきます。

経営ビジョン

私たちは、信用保証と経営支援を通じて
中小企業の「明日」を応援し
横浜経済の活力ある発展に貢献します。

沿革

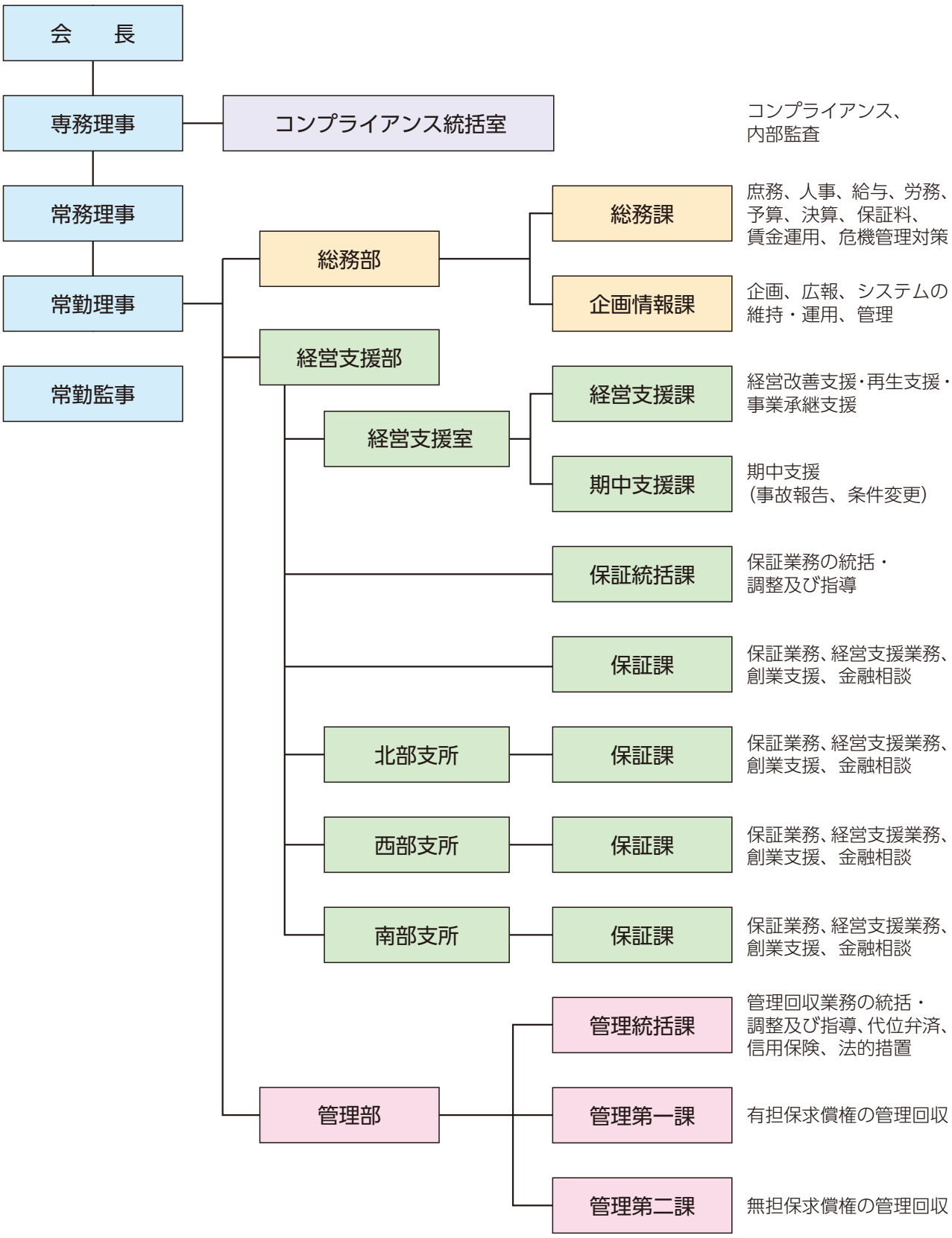
昭和22年11月29日	社団法人横浜信用保証協会設立
昭和24年10月21日	財団法人横浜信用保証協会に変更
昭和29年10月11日	信用保証協会法に基づく認可法人に組織変更
昭和29年11月 1日	横浜市信用保証協会設立登記
昭和40年 9月 1日	鶴見支所開設
昭和41年 4月 1日	南連絡所開設
昭和45年 9月 1日	保土ケ谷連絡所開設
昭和47年 4月 1日	神奈川連絡所開設
昭和52年 6月 1日	神奈川連絡所と保土ケ谷連絡所を統合し西部支所を開設
昭和54年 4月 1日	南連絡所を南部支所に昇格
平成22年 7月20日	鶴見支所を移転し、北部支所として開設
平成27年 5月 7日	西部支所を移転

役員構成

役職名	氏　名	備　考	
会　　長	柏　崎　　誠	常　勤	前　横浜市副市長
専務理事	中　嶋　章　夫	常　勤	前　横浜市信用保証協会　常勤理事兼総務部長
常務理事	宇都木　　朗	常　勤	前　横浜市総務局危機管理室長
常勤理事	西　村　一　朗	常　勤	前　横浜市信用保証協会　常勤理事兼営業部長
理　　事	上　野　　誠	非常勤	公益社団法人 横浜貿易協会　会長
理　　事	榎　本　英　雄	非常勤	一般社団法人 横浜市工業会連合会　会長
理　　事	大　前　　茂	非常勤	横浜信用金庫　理事長
理　　事	大久保　千　行	非常勤	横浜商工会議所　副会頭
理　　事	石　川　清　貴	非常勤	一般社団法人 横浜市商店街総連合会　会長
理　　事	平　沼　義　幸	非常勤	一般社団法人 横浜銀行協会　専務理事
理　　事	三　村　智　之	非常勤	株式会社 神奈川銀行　代表取締役会長
理　　事	星　崎　雅　代	非常勤	横浜市　経済局長
理　　事	野　上　武　彦	非常勤	株式会社　商工組合中央金庫　執行役員　神奈川営業部長 （横浜支店長　兼　川崎支店長　兼　横浜西口支店長）
常勤監事	前　田　　健	常　勤	前　横浜市信用保証協会　管理部長
監　　事	猪　鼻　久　義	非常勤	公認会計士・税理士

（令和３年７月１日現在）

組織図



（令和３年７月１日現在）

令和３年度より、経営支援体制の強化、保証協会債権回収株式会社横浜営業所の休止に伴う管理業務の再編、業務の効率化を目的として、機構改革を行いました。

コンプライアンス

当協会では、「横浜市信用保証協会倫理憲章」を制定するとともに、コンプライアンス経営を構築するため、「コンプライアンス体制」を整えて、コンプライアンスの実践に取組んでいます。

横浜市信用保証協会倫理憲章

信用保証協会の公共性と社会的責任

・信用保証協会の持つ社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、自己責任の原則に基づく健全な業務運営を通じて、揺るぎない信頼の確立を図ります。

質の高い信用保証サービス

・中小企業者や社会のニーズに的確に応えるため、一層、高度な専門的知識の吸収に努めるとともに、俊敏な行動力を発揮し、質の高い「信用保証」サービスを提供することにより、地域経済の発展に貢献します。

法令やルールの厳格な遵守

・あらゆる法令を厳格に遵守し、社会的規範に反することのない誠実、かつ公正な企業活動を遂行します。

反社会的勢力（不当要求行為）との対決

・市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力（不当要求行為）とは、断固として対決します。

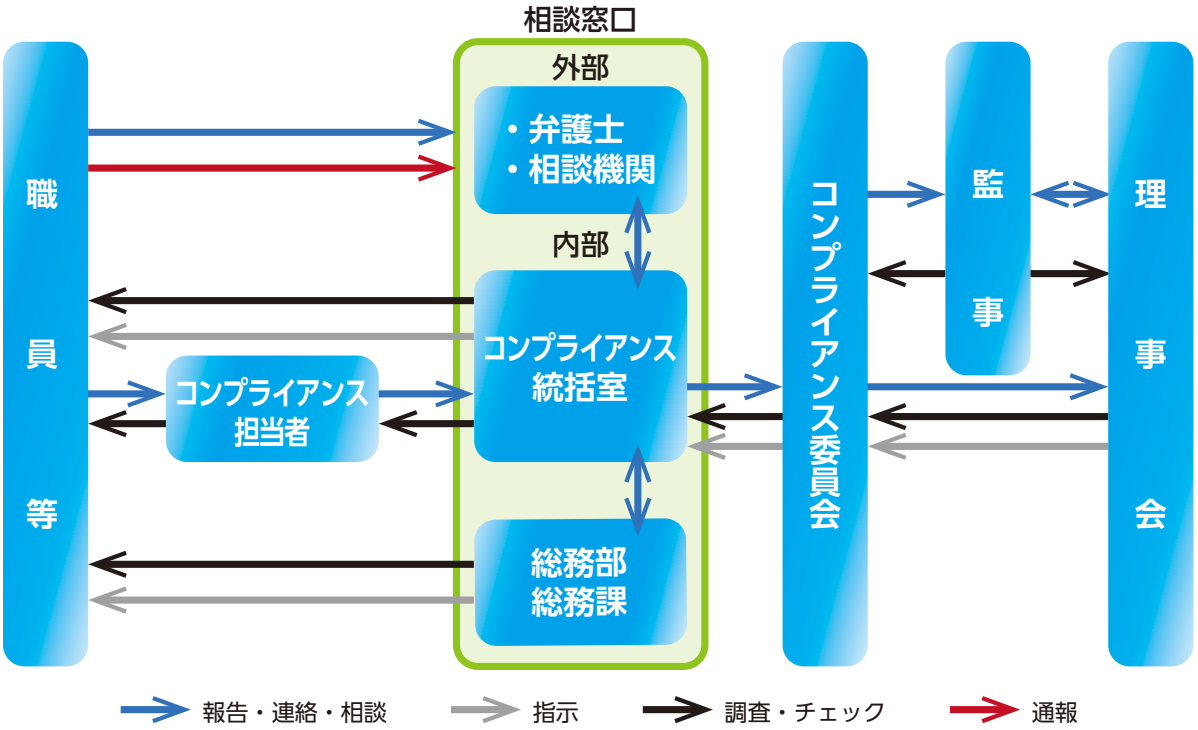
地域社会に対する貢献

・広く住民とのコミュニケーションを図りながら、地域社会への貢献に努めます。

誠実な職務の遂行

・日々の業務の遂行にあたっては、常にお客さまの立場にたって、誠実、かつ親切に対応します。

コンプライアンス体制図



個人情報保護宣言

業務上、お客さまの個人情報を取得・利用等をさせていただきますが、お客さまの個人情報の取扱いについて以下の方針で取組み、適正な個人情報の保護に努めています。

1．個人情報に関する法令等の遵守

当協会は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）などの法令およびガイドライン等を遵守して、お客さまの個人情報を取り扱います。

2．個人情報の取得・利用・提供

当協会では、信用保証業務の適切な運営の遂行のためにお客さまの個人情報を適正に取得し、利用します。なお、利用目的の詳細につきましては当協会ホームページ（または備え付けのパンフレット）の「個人情報保護法に基づく公表事項等に関するご案内」の１．「当協会が取り扱う個人情報の利用目的」に公表していますのでご覧ください。

取得したお客さまの個人情報は、法令等に定める一定の場合を除き、上記記載の利用目的以外には使用いたしません。

取得したお客さまの個人情報は、法令等に定める一定の場合を除き、お客さまの同意を得ないで第三者には提供・開示しません。

お客さまの本籍地等の業務上知り得た公表されていない情報を、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外の目的には使用いたしません。

3．個人データの適正管理

お客さまの個人データについて、組織的・人的・技術的安全管理措置を継続的に見直し、お客さまの個人データの取扱いが適正に行われるように定期的に点検するとともに、個人情報保護への取り組みを見直します。

4．個人情報保護の維持・改善

当協会は、お客さまの個人情報の取扱いが適正に行われるように定期的に点検するとともに、個人情報保護への取り組みを見直します。

5．個人データの委託

当協会は、個人情報保護法第23条第５項第１号の規定に基づき個人データに関する取扱いを外部に委託する場合があります。

委託する場合には適正な取扱いを確保するため契約の締結、実施状況の点検などを行います。

6．保有個人データの開示・利用目的の通知

法令等に定める一定の場合を除き、お客さまは、当協会が保有するお客さまご自身の個人データの開示およびその利用目的の通知を求めることができます。

請求の方法は当協会窓口に備置してある個人情報開示請求書に所定の事項を記載のうえ、ご本人確認書類を添付して当協会窓口に持参（または郵送）ください。

個人データの開示および利用目的の通知につきましては実費相当額（１件につき300円）をいただきます。

7．保有個人データの訂正・削除、利用停止、第三者提供の停止

当協会が保有する個人データに誤りがある場合は下記の窓口にご連絡ください。調査確認のうえ、法令等に定める一定の場合を除き、訂正または削除いたします。

お客さまの個人情報を不適切に取得し、又は目的外に利用している場合には下記の窓口にご連絡ください。調査確認のうえ、法令等に定める一定の場合を除き、保有個人データの利用停止いたします。

お客さまの個人情報を個人情報保護法第23条に違反して第三者に提供している場合には、下記の窓口にご連絡ください。調査確認のうえ、法令等に定める一定の場合を除き、保有個人データの第三者提供を停止いたします。

６．７の具体的な手続につきましては当協会ホームページ（または備え付けのパンフレット）の「個人情報保護法に基づく公表事項等に関するご案内」の３．（３）「開示等の求めに応じる手続」をご覧下さい。

8．質問・苦情について

当協会は、お客さまからの個人情報に関する質問・苦情について適切かつ迅速に取り組みます。

9．開示・利用目的の通知・訂正・利用停止・第三者提供の停止・安全管理措置相談・質問・苦情窓口

当協会における個人情報等に関する各種のお問い合わせの窓口は以下のとおりです。

住　　所　〒231－8505
横浜市中区山下町22 山下町SKKビル9階
電話番号　045-662-6622
担当部署　総務部総務課

事業計画・評価

●中期事業計画（令和３年度～令和５年度）

横浜市信用保証協会は、『横浜の中小企業の「明日」を身近でサポート』をスローガンに、国および横浜市の中小企業振興施策を踏まえ、信用保証と経営支援を通じて横浜市内の中小企業・小規模事業者（以下「市内事業者」）の金融の円滑化、経営の改善発達に貢献し、市内事業者の良きパートナーとなることを目指すとともに、コロナ禍で顕在化した非対面かつ迅速な手続きの重要性を踏まえ、デジタル技術を活用した既存業務の変革にも取組んでまいります。

以上を踏まえ、令和３年度から令和５年度までの３か年間における業務上の基本方針について、次に掲げる事項を主要項目として取組むとともに、年度ごとに実施状況を検証しながら実効性を高めていくこととします。

１）政策保証の活用および金融機関との連携による資金繰り支援

国や横浜市の中小企業振興施策に基づく政策保証を活用して、市内事業者の成長・持続的発展、危機時における事業継続を資金面で支援するとともに、金融機関と連携して個別の市内事業者に関する事業状況や金融機関の支援方針などを共有することで迅速な資金繰り支援に繋げてまいります。

２）地方創生への貢献を果たすための取組み

横浜経済の担い手である市内事業者の減少を食い止めるためにも、創業者および事業承継局面にある市内事業者を資金面で支援します。創業者に対しては創業期を乗り越えるための支援も行い、事業承継が課題となっている市内事業者に対しては円滑な事業承継に向けた資金面での支援を行うことで、市内事業者の成長または持続的な発展をサポートします。

３）伴走型経営支援の実施

企業訪問を通じて市内事業者が抱える課題の共有に努めるとともに、金融機関および中小企業支援機関と連携し、ライフステージに応じた経営支援により市内事業者の経営課題の解決に向けて取組みます。経営支援にあたっては「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」を活用して外部専門家派遣などを実施し、市内事業者の持続的な経営改善・生産性向上のため、金融支援も含めて伴走型で取組みます。また、当協会の実施している経営支援の取組みに関する定量的な効果検証に向けた試行・準備も行ってまいります。

４）中小企業支援機関等との連携

市内事業者の様々なライフステージにおいて直面する個別の課題を的確に捉え、課題解決のために必要なノウハウを持つ中小企業支援機関等と連携します。

５）期中管理の強化

当協会を利用している市内事業者の業績悪化の兆候を金融機関と連携して早期に把握し、経営支援などのニーズを探ったうえで経営改善できるように取組みます。

６）事業継続計画の実効性の確保と危機管理態勢の強化

役職員に対し事業継続計画の周知・徹底を図るとともに、自然災害等が発生した場合においても事業継続計画に基づき実際に行動できるように訓練を実施して事業継続計画をより実効性のあるものとします。また、自然災害の発生や感染症拡大など、非常時においても業務運営に支障を来すことがないように危機管理態勢を強化します。

７）組織力の向上

市内事業者の資金調達や経営支援などの多様なニーズに応えていくため、職員一人ひとりの業務能力を高めるとともに、協会内外の知見・見識や人的ネットワーク構築の機会を広げていくことにより、視野の広い協会職員を育成してまいります。

また、業務の効率化・合理化などを通じてワークライフバランスと健康経営を推進し、協会全体の力を向上させます。

８）コンプライアンス意識の向上

公的な保証機関として公益的使命および社会的責任を果たしていくため、コンプライアンスプログラムに基づく活動などを通じて役職員のコンプライアンス意識を高めます。

９）ガバナンス態勢の充実

経営の透明性を確保していくとともに、定期的な内部監査などを通じてガバナンス態勢を充実させ、日々の業務の適切な運営・管理を確保します。

10）反社会的勢力排除に向けた取組みの徹底

反社会的勢力に関するデータベースの充実に取組むとともに、「信用保証協会向けの総合的な監督指針」において求められている一元的な情報管理や組織としての対応に取組みます。また、神奈川県警察本部や神奈川県弁護士会との連携等により、反社会的勢力等との関係遮断を徹底します。

11）基幹システムの安定運用

業務の基幹となる保証協会共同システムの安定運用に継続的に取組むとともに、コロナ禍で顕在化した非対面かつ迅速な手続きの重要性を踏まえ、業務の電子化などを推進してまいります。

12）広報活動の充実

国や横浜市による政策保証を活用した市内事業者への資金繰り支援策や各種支援策などを迅速に且つ広く周知する必要があることから、ホームページやLINE等の各種媒体を活用するとともに、マスメディアにも積極的に情報を提供するなど、市内事業者に有益な情報を適時に発信して市内事業者の経営を情報面で支援します。

13）地域社会への貢献

当協会はご利用いただいている市内事業者や地域に支えられている存在であることを改めて認識し、地域社会に貢献できる活動に様々な形で取組みます。

●中期事業計画（平成30年度～令和２年度）の評価

当協会は、中小企業・小規模事業者に対し、公的機関として「信用保証」を通じて金融の円滑化を図るとともに、「経営支援」を通じて経営基盤の強化に寄与することで、中小企業・小規模事業者の健全な育成と地域経済の発展のために努めてまいりました。

経営の透明性を一層向上させ、対外的な説明責任を適切に果たすために、経営計画を公表し、計画等の実施状況に係る自己評価を行うとともに第三者による評価を受け、その結果を公表することとしています。

平成30年度から令和２年度の中期事業計画に対する実績評価は以下の通りです。なお、実績評価につきましては、大学理事、弁護士、税理士により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、作成いたしました。

重点課題への取組み状況

平成30年度から令和２年度の重点課題として掲げた項目への取組み状況は、以下の通りです。

１）信用保証協会と金融機関との連携を通じた中小企業・小規模事業者支援の推進

中小企業・小規模事業者の安定的な資金調達を支援し、経営改善・生産性向上を促すため、企業に対する金融機関の支援方針に着眼するとともに、金融機関との対話を通じて連携を行う。

①保証付き融資とプロパー融資を柔軟に組み合わせる取組みの推進

平成30年度および令和元年度は、プロパー融資との協調が条件となっている保証制度である「成長サポート協調資金」や「よこはまタイアップ保証」の推進を積極的に取組みました。

また、各階層（役員・役席者・担当者）による金融機関訪問を実施し、人的な繋がりをつくるとともに、個別企業の実態や金融機関の支援方針の共有、ニーズに対応した保証制度の紹介を通じて連携を図りました。

さらに業務説明会、金融機関店舗訪問、感謝状贈呈など、金融機関との対話の機会を積極的につくることで、協調融資制度をはじめ、市内中小企業・小規模事業者（以下「市内事業者」）のニーズに応じた保証制度の推進に繋げることができました。

令和２年度は新型コロナウイルス感染症の影響から、新型コロナウイルス感染症関連保証制度の申込が増大しましたが、保証担当者の増員や審査書類の簡素化などに取組み、「新型コロナウイルス感染症対応資金」（実質無利子・無担保融資）などを迅速かつ柔軟に活用することで、危機的な状況下にあった市内事業者の資金繰りを支援することができました。

②金融機関を紹介する取組みの充実

平成30年度から令和２年度を通じて、取引金融機関のない創業者や十分な資金が調達できない市内事業者に対して金融機関紹介を実施するべく、中小企業支援機関などとの連携により取組みの周知を図るとともに、他機関において対応できない金融相談を受け入れ、市内事業者の資金調達を支援することができました。

また、資金調達時の検討資料として利用していただくため、令和元年度から横浜市内の新設法人宛に保証制度や金融機関紹介などを纏めた冊子をダイレクトメールとして発送し周知を図りました。

２）地方創生への貢献や中小企業・小規模事業者へのサービス向上

地域に根ざした信用保証協会として、創業保証の支援拡充など地方創生に貢献する取組みを行うとともに、中小企業・小規模事業者へのサービス向上を図る。

①関係機関との連携

平成30年度から横浜市と連携し、創業３制度の保証料実質無料を開始し、創業期における市内事業者の資金面での支援に積極的に取組みました。また、（公財）横浜企業経営支援財団（以下「IDEC」）などの中小企業支援機関、各種業界団体などと連携し、保証制度や各取組みに関する周知を図るとともに、各保証窓口においては、各地域の工業会や商店街との連携にも取組みました。

さらには、市立図書館において「図書館で創業（独立・起業）を考える」と題して、期間展示による新たな周知活動を開始することができました。

令和元年度には、（公財）木原記念横浜生命科学振興財団、（一社）横浜建設業協会などの新しい先との連携を行うとともに、図書館など既存先との連携拡充にも取組んだことで、市内事業者のライフステージや資金ニーズに応じた適切な保証制度や取組みの周知につなげ、保証利用実績の増加に寄与することができました。

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止・延期となる取組みもある中、新たな取組みとして（一社）横浜市食品衛生協会と横浜中華街発展会（協組）に対し、新型コロナウイルス感染症の影響を最も受けている飲食業・小売業の支援を目的に、新型コロナウイルス感染症関連保証制度について説明しました。また、当協会、横浜市経済局、IDECにて特別経営相談窓口を設置し、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた市内事業者の相談に親身に対応するよう努めました。加えて、市内支援機関との連携を一層強化し、

事業者の状況や支援メニューの共有・情報の発信などを行うことで、小規模事業者が新型コロナウイルス感染症拡大の影響を乗り越え安心して事業を継続できるよう、効果的な支援を行っていくことを目的として開催される、横浜市小規模事業者支援関係機関情報共有会議に連携機関として参加しました。

②保証審査の迅速化

平成30年度から令和２年度を通じて迅速な保証審査に取組んだ結果、５日以内で処理する件数割合を70％以上、うち継続利用先では５日以内で処理する件数割合を80％以上とした目標を概ね達成することができました。特に新型コロナウイルス感染症関連保証制度の申込が急増した令和２年度は、金融機関職員の応援受け入れや保証担当部署以外の部署から危機関連等特別保証制度担当を配置するなど、総力をあげて保証審査の迅速化に努めました。

審査日数実績

承諾全体	平成30年度	令和元年度	令和２年度
平均審査日数	4.7日	5.0日	4.2日
５日以内構成比	74.0%	71.8%	81.2%
継続先			
平均審査日数	3.9日	4.4日	3.8日
５日以内構成比	84.0%	79.1%	84.8%

③職員のスキルアップに向けた研修等の実施

平成30年度は、内部職員による事例研修やフィードバック研修の実施により、新任担当者の審査スキル向上、事務ミス削減に向けた注意喚起を促すことができました。さらに、一般社団法人CRD協会の職員を講師に迎え、お客さまとのコミュニケーションに関するロールプレイ形式を取り入れた研修も実施し、担当者のスキルアップに繋げることができました。

令和元年度は、内部研修に外部の中小企業診断士を講師に迎えて講義を行い、職員に対する経営支援ノウハウの蓄積に貢献することができました。また直近で中小企業診断士資格を有する職員から、診断業務のやりがいや業務内容の説明、試験のポイントなどを説明し、職員が中小企業診断士に興味を持ってもらえるきっかけ作りに貢献することができました。

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、職員向けの全国信用保証協会連合会主催の研修は中止となりました。

3）期中管理の強化、経営支援の充実

個別企業の実態に即した期中管理の強化、および中小企業・小規模事業者のパートナーとして事業承継支援、生産性の向上へ向けた経営支援、創業者への支援、事業再生支援の取組みを行う。

①期中管理の強化による条件変更先の正常化

平成30年度から令和２年度を通じて「１ヶ月延滞先リスト」や「事故報告未着リスト」を活用し、金融機関宛てに早期の実態把握を促す通知文を毎月発送するほか、接触が必要な債務者などに対して、電話連絡や来協要請通知文の発送を行い、実態把握に努めました。

金融機関から事故報告が提出されており、協会が直接状況の把握あるいは督促を行った方が良いと判断した事業者については、日中の現地訪問督促、文書督促、夜間電話連絡などを実施することで正常化を促しました。

令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、現地訪問督促や夜間電話連絡は限定的にならざるを得ませんでしたが、経営支援の実施候補先の抽出を行うなどの取組みにより経営改善を促しました。

②企業のライフステージに応じた経営支援の強化

平成30年度から令和２年度を通じて、創業ステージにある当協会の創業保証制度を利用した事業者には、創業保証後の訪問を実施し創業後の課題解決に取組み、創業予定者に対しては、創業セミナーや創業計画策定勉強会の開催により起業意欲の喚起を行いました。

また、既に当協会を利用している事業者の中で、経営改善や生産性向上、事業承継などの各企業のライフステージに応じ求められている経営支援を、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を活用し提供してきました。

さらに、専門家派遣による経営改善等計画策定から、経営サポート会議による金融調整までを一体的に運用することで、条件変更先の正常化や求償権消滅保証などを実施することができました。

事業承継段階においては、早期の気づきを与えることが事業承継の成功への近道と考え、訪問支援を中心に事業承継診断を実施し、事業者に事業承継の準備を促進させることができました。また他支援団体との連携強化を含め、各種会議への参加を通じ、事業者の事業承継や事業再生に着手しました。

令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大の

影響もあり、対面を中心とした項目について実施数が減少しましたが、オンラインを活用した経営支援に取組むなど新型コロナウイルス感染症拡大の影響に対応した支援も実施することができました。

③中小企業支援機関等との連携強化

平成30年度から令和２年度を通じて、「かながわ企業支援ネットワーク会議」を通じて国、地方公共団体、金融機関、支援機関、士業団体などとの連携強化に努めました。また、日本公認会計士協会神奈川会と覚書を締結したことで、派遣可能な専門家が中小企業診断士と公認会計士となり、当協会と新たに公認会計士３名と個別に契約を締結したことで、事業承継段階での支援体制の強化が図れました。

また、神奈川県事業引継ぎ支援センター（現：神奈川県事業承継・引継ぎ支援センター）との連携を図ることで、第三者承継を検討している事業者の紹介などに繋がり、後継者不在による廃業の抑止の一助となりました。

令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、各種会議の中止などはあったものの、書面開催やオンライン開催などによる代替措置での実施や、個別訪問による意見交換の実施により、アフターコロナに向けた経営支援に関して、金融機関や中小企業支援機関等との連携を強化することなどに繋げることができました。

4）コンプライアンス意識の向上とガバナンス態勢の充実

役職員のコンプライアンス意識を高めるとともに、日々の業務運営において適正な運営・管理の実施に向けてガバナンス態勢の充実を図る。

①コンプライアンス意識の向上

平成30年度から令和２年度を通じて、全役職員が「コンプライアンス・チェックシート」によるセルフチェックの実施やハラスメント研修の実施、また定期的にコンプライアンス通信を配信するなど、毎年度コンプライアンスプログラムに基づいた活動を行いました。

令和元年度には「コンプライアンス・チェックシート」の改訂や、コンプライアンス・マニュアル及びコンプライアンスカードの改正を行い、コンプライアンス意識の向上を図るとともに、外部の民間企業に相談窓口を設置するなど健全な職場環境の確保に努めました。

②月例経営会議や諸会議を通じたガバナンス態勢の充実

平成30年度から令和２年度を通じて、月例経営会議を毎月開催することで、常勤役員が各部門の業務執行状況を把握・管理し、必要な指示などを行うとともに、月例経営会議および振り返り会議の議事要旨を全役職員向けに情報公開しました。

また、経営上重要な事項に関しては常勤役員会にて審議することでリスク管理に努めました。

③内部監査の計画的な実施と適正な業務運営の推進

平成30年度から令和２年度を通じて、計画的な内部監査を実施し、内部監査報告に基づき事務リスク管理態勢を改善することにより、適正な業務運営に努めました。

5）人材育成の強化

経営支援や再生支援等を含めた様々なニーズに対応するため、専門資格の取得を促進し、職員の育成に努める。

平成30年度および令和元年度は、当協会の人材育成に関する基本的な考え方などをまとめた「人材育成基本方針」に基づき、各種研修に計画的に参加することで職員一人ひとりの業務知識、能力の向上を図るとともに、中小企業・小規模事業者の多様なニーズや課題に対応する職員の専門性を高めるため、中小企業診断士、全国信用保証協会連合会主催の信用調査検定などの各種専門資格の取得を促しました。その結果、信用調査検定（最上位資格）有資格者は６名増加しました。

なお、令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、各種研修の多くが中止・延期となりました。

中小企業診断士資格については、資格保有者増加への取組みに向けて、初めに中小企業診断士資格を保有する職員に対し、資格保有によるメリットや業務内外で役に立った事案などについてアンケートを実施しました。その後全職員にアンケート結果のフィードバックを行うとともに、中小企業診断士資格への受験意思や受験障壁、現行の取得支援制度などについて別途アンケートを実施し、資格保有によるメリットなどを共有することができました。

6）危機管理態勢の強化

災害等の非常事態に迅速に対応できるように、危機管理態勢の強化を図る。

平成30年度から令和２年度を通じて、災害等の非常事態に迅速に対応できるよう、事業継続計画に基づく訓練実施や広域応援態勢の整備に取組み、業務運営に支障をきたさないよう努めました。

また、緊急連絡システムのテストや参集訓練などを各年度において実施することで危機管理態勢の維持に努めました。

令和２年２月には新型コロナウイルス感染症に

かかる緊急災害対策本部を設置し、各種取組みを講じたことにより、感染防止を図るとともに、有事の際の対応が実践できました。加えて、感染者や体調不良者の発生後に備えて新型コロナBCPの策定や消毒訓練、職員へのPCR検査などを実施し、感染拡大の回避に向けて取組みました。

さらに令和２年度には、支所の駆けつけ職員を各２名から３名に増員することで、有事における営業体制を強化することができました。

7）反社会的勢力排除に向けた取組みの徹底

「信用保証協会向けの総合的な監督指針」において求められている組織としての対応や一元的な管理等により、反社会的勢力排除に向けた取組みの徹底を図る。

①反社会的勢力排除に向けた取組みの徹底

平成30年度から令和２年度を通じて、全国信用保証協会連合会経由で受けた全国暴力追放運動推進センターからの反社会的勢力に係る情報を、保証協会共同システムに登録することで反社会的勢力の情報共有システムを拡充しました。

令和元年度には、神奈川県警察本部の暴力団対策課から講師を招いて反社会的勢力の現状と対策などについて全役職員向けに研修を実施し、反社会的勢力排除に向けた態勢の整備に努めました。また、日本政策金融公庫からの金融詐欺事例に関する情報を、全役職員に向けて事例フィードバック内部研修として実施することで、情報の共有や対応方法などについて周知を図りました。

②神奈川県警察本部並びに各支所を管轄する地元警察署、神奈川県弁護士会等との連携

平成30年度および令和元年度は、神奈川県企業防衛対策協議会の総会ならびに連絡会に出席し、情報収集および情報交換を行うことができました。また、神奈川県内信用保証協会暴力団等排除連絡協議会の総会および情報交換会に参加し、神奈川県警察および神奈川県弁護士会等との情報交換を行うことで連携をより緊密に図ることができました。

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により諸会議が中止となりましたが、県警への照会は滞りなく行うことができました。

8）コンピュータシステムの安定運用

業務基幹システムである保証協会共同システムの継続的な安定運用に取組む。

平成30年度は、基幹システムに使用しているソフトウェアのバージョンアップ作業や、業務用プリンターの入れ替えなどを計画的に実施し、コンピュータシステムの安定運用に取組みました。また、倉庫会社との書類授受の際に利用している文書管理システムのサーバー入れ替えを行い、費用削減およびバージョンアップを行うことができました。

令和元年度には、改元に伴う対応によって業務運営に支障をきたすことの無いよう、事前テストを含め念入りに対応を行うことで、コンピュータシステムの安定運用に取組みました。OSの更新に伴う端末入替作業も業務に支障をきたすことなく実施できました。

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症関連保証制度の申込急増によるシステム稼働時間延長に対応するとともに、業務用端末の増設などにより、コンピュータシステムの安定運用に取組みました。また、財務情報登録に使用しているOCRシステムを新たなシステムへ切り替えることにより、業務の効率化を図ることができました。加えて、Web会議システムを導入して非対面による意思疎通ツールを確立するとともに、本所各部署にモバイルPCを配布して利便性を向上させることができました。

全年度を通して、情報漏えい対策として四半期ごとに外部提供データ管理簿とシステムログのレポートとの突合調査を実施した結果、データ漏えいはありませんでした。

9）広報活動の充実

当協会の認知度の向上を図るため、中小企業・小規模事業者や、広く横浜市民に信用保証協会の役割や存在意義等の周知に努める。

平成30年度から令和２年度を通じて、ホームページを通じた毎年度の事業報告書、経営計画、経営計画の評価、お客様満足度調査結果などの公表により、経営の透明性の確保や最新情報の発信に努めるとともに、横浜経済記者クラブや業界紙に当協会の取組みおよび実績をプレスリリースし、３年間で計22回掲載されました。

また、横浜市工業会連合会などが主催する「テクニカルショウヨコハマ」に全年度出展し（令和２年度はバーチャル開催）、当協会の保証制度や経営支援などの取組みについてPRしました。

令和元年度には当協会のLINE公式アカウントを開設し、保証制度や相談窓口などの情報を発信して当協会の認知度向上に努めました。また、初めてIDEC主催の「横浜ビジネスグランプリ」に協賛し、ファイナリスト10組のうち１組に協賛賞を贈呈しました。

さらに、地域社会への貢献の一環として、引き続き横浜マラソンのボランティア活動に参加（令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響から大会自体が中止）するとともに、令和元年度からは横浜市立大学での出張講義を実施することなど、有意義な取組みができました。

●経営計画（令和３年度）

１．業務環境

（１）横浜市の景気動向

令和２年の日本経済は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により厳しい状況にありましたが、「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」等の効果もあって個人消費が改善してきたことなどから持ち直しの動きが見られました。一方で、経済水準はコロナ前を下回った状態にとどまり、経済の回復はいまだ途上にあります。先行きについては少子高齢化・労働力人口の減少という従来からの問題に加え、新型コロナウイルスワクチンの普及による新型コロナウイルス感染症の収束がいつ頃になるのかなど、不確定要素が多く、不透明感が増しています。

また、「横浜市景況・経営動向調査（令和２年12月）」によると、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う令和２年４月の緊急事態宣言や休業要請などの影響により、横浜市内の企業における令和２年４－６月期の自社業況BSIは△45.6前期比△36.8と、平成４年の調査開始以来、最大のマイナスとなりました。令和２年７－９月期、同年10－12月期はそれぞれ回復の兆しが見えたものの依然として低い水準で推移しており、先行きについてもほぼ横ばいで推移する見通しとなっています。

（２）中小企業・小規模事業者を取り巻く環境

新型コロナウイルス感染症の再拡大が続いている状況においても、民間金融機関や日本政策金融公庫による「実質無利子・無担保融資」のほか、柔軟な条件変更対応などにより企業倒産は抑制された状態が続いています。一方で、全国で休廃業・解散した企業は平成12年の調査開始以降最多（東京商工リサーチ「令和２年休廃業・解散企業動向調査」）となっており、また、神奈川県の休廃業・解散率は全国２番目（帝国データバンク「神奈川県休廃業・解散動向調査令和２年」）になっているとのことから、２度目の緊急事態宣言の発令などを受けて、先行きを見通せずに休廃業を選択する企業が増加する可能性があります。

また、神奈川県の後継者不在率は72.3％と全国で６番目の高水準（帝国データバンク「令和２年神奈川県後継者不在率動向調査」）となっていることから、事業承継が神奈川県内企業の課題の１つとなっています。

２．業務運営方針

横浜市信用保証協会は、国や横浜市の中小企業振興施策を踏まえながら政策保証を活用した資金繰り支援、ならびに経営支援に取組むことを通じて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける横浜市内の中小企業・小規模事業者（以下「市内事業者」）の金融の円滑化、経営の改善発達に貢献します。また、市内事業者への支援や社会貢献活動を通じて、国連で採択された持続可能な開発目標（SDGs）の達成に貢献できるように取組んでいくこととし、令和３年度における各部門の業務運営方針を次のとおりとしました。

（１）保証部門

新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で、引き続き金融機関と連携して市内事業者の事業状況や金融機関の支援方針を共有し、政策保証を積極的に活用しながら、経営に支障をきたしている市内事業者に対する迅速な資金繰り支援を実施します。併せて、新型コロナウイルスとの共存を前提とした「新常態（ニューノーマル）」に対応するための前向きな事業転換、事業多角化、デジタル化等の新たな資金ニーズにも適切に対応していきます。

また、地域経済の維持・発展のため創業支援と事業承継支援を重要な課題と位置づけ、保証付き融資を利用した創業者（創業予定者を含む）に対しては「資金調達および創業後のフォローアップ」を通じて創業期を乗り越えるための支援を行い、事業承継が課題となっている市内事業者に対しては事業承継特別保証制度等を活用した経営者保証問題の解決により円滑な事業承継を支援し、市内事業者の成長または持続的な発展に繋げていきます。

（２）経営支援・期中管理部門

経営支援部内に「経営支援室」を創設し、経営支援と期中管理（返済軽減・元金据置などの条件変更対応、事故報告受付から代位弁済請求受付までの管理）を経営支援室に一元化することで、返済軽減先や事故先（分割返済不履行などの事由により金融機関から事故報告書を受領した先）に対する支援態勢を強化します。

経営支援部門においては、「経営課題の解決に向けた金融支援も含めた伴走型の支援」を通じて、個別企業の実態やライフステージに応じた支援に取組んでいきます。特に、横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）をはじめとする新型コロナウイルス感染症関連の保証制度を利用した企業等のうち課題を抱える企業を訪問し、金融機関および中小企業支援機関等と連携した経営支援・事業承継支援に取組みます。中小企業支援機関等との連携にあたっては当協会が中心的役割割を担うことで、関係機関の連携の実効性を高めます。

期中管理部門においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける市内事業者の返済軽減または元金据置（以下「返済軽減等」）に柔軟に対応します。ま

た、金融機関と連携して個別企業の早期実態把握に努め、既に返済軽減等をしている先の金融正常化や経営支援部門と連携した経営改善支援に取組みます。

（3）その他間接部門

信用保証協会は、政府の定める「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」において「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」とされていることから、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中においても、役職員の感染防止対策などを講じることにより持続可能な業務運営に取組みます。

公的な保証機関として公益的使命および社会的責任を果たしていくため、役職員のコンプライアンス意識の向上、経営の透明性の確保、反社会的勢力の排除に継続的に取組み、職員一人ひとりが能力を発揮して市内事業者に貢献することができるように人材の育成および働きやすい職場づくりにより組織力の強化にも取組みます。また、当協会をご利用いただく方の利便性向上のために信用保証書の電子化などにシステム対応していきます。

市内事業者の経営を情報面で支援していくために、当協会の取組みだけではなく国や横浜市による補助金などの支援策についても積極的な広報活動を実施するとともに、当協会の存在の基盤となる地域社会に貢献するために様々な活動にも取組みます。

3．具体的な課題および課題解決のための方策

（1）金融機関と連携した事業継続支援

①国や横浜市による政策保証を活用し、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける市内事業者が「新常態（ニューノーマル）」に対応するための資金調達を支援し、事業継続を後押しします。

②各階層（役員、統括部門、保証窓口）による金融機関との対話を通じて連携を強化します。

③経営者保証に関するガイドラインの趣旨を金融機関と共有し、経営者保証を不要とする取組みに適切に対応します。

④金融機関と融資取引のない市内事業者や創業予定者などの金融へのアクセス向上および金融の円滑化のため、金融機関紹介に取組みます。

⑤横浜市、中小企業支援機関、各種業者団体などと対話を通じて連携し、事業資金を必要とする市内事業者に保証制度等を周知します。

（2）地方創生に向けた支援

①創業者に対して創業保証制度を活用して資金調達を支援するとともに、創業後に経営課題を抱えている市内事業者に対しては課題解決に向けた支援を行います。

②事業承継において経営者保証に課題を抱えている市内事業者に対し、事業承継特別保証制度を活用して円滑な事業承継を支援します。

（3）お客さま本位の業務運営

押印レスの推進および信用保証書の電子化に向けて金融機関と連携しながら取組み、利便性を向上させるとともに迅速な保証審査に努めます。

（4）経営支援の充実

①保証部門と連携して新型コロナウイルス感染症の影響を受けている企業等への訪問や経営支援メニューの紹介を行い、抱えている経営課題を確認したうえで「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」を活用しながら、経営支援（本業支援）に取組みます。

②事業承継に向けた「準備の必要性の認識（きっかけ作り）」、「経営状況・経営課題等の把握（見える化）」、ならびに「事業承継に向けた経営改善（磨き上げ）」の支援や、「事業承継・引継ぎ支援センター」などとの連携により円滑な事業承継を後押しします。

③経営支援の取組みに関する定量的な効果検証に向けて必要なデータを蓄積し、過年度までのデータと合わせて分析していきます。

（5）外部機関との連携

①市内事業者の様々な経営課題の解決に向けた支援のために、かながわ企業支援ネットワークや公益財団法人横浜企業経営支援財団（IDEC）をはじめとする中小企業支援機関との連携および情報共有を図ります。

②事業再生や事業再構築が必要な市内事業者について、個別企業の実情に応じた抜本再生などの支援に取組むために、神奈川県中小企業再生支援協議会や金融機関と連携します。

（6）期中管理の強化

①延滞初期段階の先については、金融機関を通じて早期に実態を把握して迅速に対応します。

②分割返済不履行などの事由により事故報告書を受領した先については実態を把握して個別企業の状況に応じて対応し、必要な先には経営支援メニューを紹介して経営課題の解決を支援します。

（7）持続可能な業務態勢の強化

①職員とその家族の新型コロナウイルス感染を防止するため、予防策を着実に継続するとともに、国

の方針等に従い迅速に対策を講じます。
②自然災害等の緊急事態発生時に備え、事業継続計画(BCP)に基づく総合訓練を実施します。

(8)コンプライアンス意識の向上
①コンプライアンスプログラムに基づく活動およびコンプライアンスマニュアルの浸透を通じて、役職員のコンプライアンスへの意識向上を図ります。
②内部研修や外部相談窓口の活用を通じて、ハラスメントのない職場環境の整備に向けて取組みます。

(9)ガバナンス態勢の充実
①経営計画など協会経営に関する重要な事項は非常勤役員(協会外部から選任)も出席する理事会を開催して、多様な意見の反映や意思決定の客観性を確保します。また、理事会の活性化のため非常勤役員に対して定期的に事業概況等の情報を提供します。
②経営会議などを通じて常勤役員が業務執行状況の管理と必要な指示を行うとともに、重要な事項は常勤役員会での審議等を行うことにより、適切な協会経営およびリスク管理に取組みます。
③内部監査を計画的に実施し、適正な業務運営の推進を図ります。

(10)個人情報管理の強化
個人情報の重要性を再認識し、各種規程やマニュアルを遵守するとともに、事務の見直しを含めた管理体制の強化を図ります。

(11)人材育成の強化
①職員一人ひとりの業務知識や能力の向上のため、人材育成基本方針に基づき各種研修(内部・外部)へ計画的に参加します。
②協会に期待される経営支援の役割を果たすため、中小企業診断士や信用調査検定の資格取得者増加に繋がる取組みを強化します。

(12)働きやすい職場づくり
①ワークライフバランスを推進するため業務効率化に取組み、超過勤務時間の削減や休暇取得の促進に繋げます。
②職員の健康を重要な経営資源と捉え、職員の「心と身体」の健康を促進し、より活き活きと仕事ができる職場とするよう努めます。

(13)反社会的勢力排除に向けた取組みの継続
①反社会的勢力に関する情報を収集するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを活用して、反社会的勢力排除に向けた取組みを継続します。
②神奈川県暴力追放推進センターや神奈川県企業防衛対策推進協議会等の関係機関から情報収集するとともに、神奈川県警察本部、各支所を管轄する地元警察署、ならびに神奈川県弁護士会等と連携を図ります。

(14)基幹システムの安定運用
①保証協会システムセンター株式会社と連携し、ハードウェアの更改、システムの保守・改善、災害対策訓練などを通じて、業務を支える基幹システムを安定的に運用します。
②当協会を利用する方や金融機関の利便性向上のため、信用保証書の電子化に向けて保証協会システムセンター株式会社と連携して取組みます。

(15)広報活動の充実
当協会イメージキャラクター「ハマ福」を積極的に活用しながら、ホームページやLINEなど各種媒体を通じて新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けている市内事業者等にとって有益な情報を適時に発信します。

(16)CSR活動の推進
ボランティアなど地域社会への貢献に繋がる活動、大学や高等学校での出張講義などを通じて、地域社会との共生に努めます。

4．事業計画

令和３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	対前年度計画比
保　証　承　諾	1,100億円	84.6%
保証債務残高	5,644億円	175.7%
代　位　弁　済	82億円	136.7%
回　　収	15億円	83.3%

●経営計画（令和２年度）の評価

当協会は、公的な「保証機関」として、中小企業・小規模事業者の資金調達の円滑化を図り、中小企業・小規模事業者の健全な育成と地域経済の発展に貢献するため、金融支援・経営支援に努めてまいりました。

経営の透明性を一層向上させ、対外的な説明責任を適切に果たすために、経営計画を公表し、計画等の実施状況に係る自己評価を行うとともに第三者による評価を受け、その結果を公表することとしています。

令和２年度の経営計画に対する実績評価は以下の通りです。なお、実績評価につきましては、大学理事、弁護士、税理士により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、作成いたしました。

重点課題への取組み状況

令和２年度の重点課題として掲げた項目への取組み状況は、以下の通りです。

１）金融機関と連携した支援

①金融機関と連携し、金融機関紹介や保証付き融資とプロパー融資を柔軟に組み合わせる取組みを充実させることで、中小企業・小規模事業者の資金調達を支援する。

金融機関と連携した、保証付き融資・プロパー融資を組み合わせた資金支援は、新型コロナウイルス感染症の影響により、実績は19件にとどまりました。

一方で、急増したコロナ関連保証申込への体制を強化するため、金融機関（横浜信用金庫・横浜銀行）からの応援職員の受け入れや横浜銀行とRPAを活用した保証申込をトライアルで導入するなど、金融機関と連携することで保証業務を円滑に取組むことができました。上期においては当初予定していた種々の金融機関との連携の取組みを中止・延期せざるを得ない状況でしたが、その中でも新型コロナウイルス感染症拡大の影響がやや落ち着きを見せ始めた秋口より金融機関との情報共有を再開し、アフターコロナへ向けた連携策の協議などを行いました。

しかしながら、年明けから再び新型コロナウイルス感染症が拡大傾向となったため、コロナ関連保証申込への対応を優先する状況となり、年度を通して「横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）」などを迅速かつ柔軟に活用することで、危機的な状況下にあった市内事業者の資金繰りに貢献することができたと評価しています。

②経営者保証を不要とする保証制度と新たな事業承継特別保証制度の推進により、経営者保証に依存しない融資の拡大と事業承継時の資金調達を支援する。

経営者保証を付さない保証承諾件数は1,963件となり、全体の7.2%（前年度実績0.9%）となりました。

なかでも「横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）」で、経営者保証免除対応により経営者保証を付さずに取扱った件数が、同制度を利用した7.8%を占める1,580件に上ったことにより、経営者保証に依存しない融資の取扱いを拡大させることができました。

一方で、条件面で有利な新型コロナウイルス感染症関連保証制度の利用が優先となる中で、事業承継特別保証制度の利用は14件にとどまりました。

２）地方創生に向けた支援

①企業のライフステージや自然災害等が発生した際の資金ニーズにも対応した融資制度、支援内容の周知を図り、創業者、小規模事業者、設備資金を必要とする事業者等を支援するために、横浜市や中小企業支援機関等との連携を強化する。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止・延期となる取組みもある中、新たな取組みとして、新型コロナウイルス感染症の影響を最も受けている飲食業・小売業の支援を目的に、（一社）横浜市食品衛生協会（緑区食品衛生協会、神奈川区食品衛生協会・旭区食品衛生協会、港北区食品衛生協会）および横浜中華街発展会（協組）に対し、新型コロナウイルス感染症関連保証制度について説明しました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた事業者向けに当協会、横浜市経済局、（公財）横浜企業経営支援財団（以下「IDEC」）にて特別経営相談窓口を設置しました。当協会では窓口開設日の令和２年１月29日から令和３年３月31日までで延べ1,335件の相談に対応（令和２年３月から６月の土日祝日、７月の毎土曜日、計43日を含む）しました。

さらには、昨年度の台風により被害を受けた金沢工業団地（福浦・幸浦地区など）の護岸嵩上げ工事状況について視察を行うとともに、被災企業の現況確認、および（一社）横浜金沢産業連絡協議会と今後台風による被害が起きた際に情報共有を図っていくことの確認を行うなど、過去の教訓を活かし起こりうる災害を想定した対策に着手することができました。

下期にはアフターコロナに向けた調整を進め、市内支援機関との連携を一層強化し、事業者の状況や支援メニューの共有・情報の発信などを行うことで、小規模事業者が新型コロナウイルス感染症拡大の影響を乗り越え安心して事業を継続できるよう、効果的な支援を行っていくことを目的として開催される横浜市小規模事業者支援関係機関情報共有会議に連携機関として参加しました。（連携機関：横浜市経済局経営・創業支援課、横浜商工会議所、IDEC、横浜銀行、横浜信用金庫、川崎信用金庫）

また、企業のライフステージを意識した取組みとして、昨年度に引き続き横浜市立図書館にて創

業者向けの期間展示を実施しました（中央図書館（令和２年12月５日～12月28日まで）保土ケ谷図書館（令和２年12月10日～12月25日まで）南図書館（令和３年１月18日～２月５日まで））。

②中小企業・小規模事業者の多様な要望を利用者目線で考え、事業の発展を支援する。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた事業者の急を要する資金繰りに対応するため、保証担当部署以外の部署から危機関連等特別保証制度担当を配置するなど、総力を挙げて迅速な保証審査の実現に取組んだことで、年間平均審査日数4.2日（前年比▲0.8日）、５日以内承諾割合81.2%（前年比＋9.4ポイント）となり、年度を通じて迅速な保証審査に努めることができました。

また、横浜銀行とRPAを活用した保証申込をトライアルで導入したことが関係他機関から注目を集め、現在全国信用保証協会連合会が主導して進めている保証申込の電子化を加速させることができました。加えて信用保証書の電子化については、横浜銀行との間で令和３年５月に開始する目途を付けることができ、業務のデジタル化を受けた１歩を踏み出したと評価しています。

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ、例年実施しているお客さま満足度調査に代えて、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて資金調達された市内事業者に対して、多様な要望を聴取すべくアンケートを実施しました。特に小売業・飲食業・サービス業では売上が減少し、今後も事業活動への影響が続くと見込んでいる市内事業者が多い結果となりました。

また、この３業種は事業承継を検討する割合が低く、後継者が不在と回答する割合が高くなっており、更には廃業予定と回答する割合も高いことから、今後は、小売業・飲食業・サービス業を対象とした資金調達支援や経営改善の提案・アドバイスや事業承継支援を検討していき、事業の継続を支援していく必要があることがわかりました。

3）期中管理の徹底

①延滞初期段階の先について、金融機関を通じて早期に実態を把握し、状況に即した迅速な対応を行う。

初期延滞先に関する月次のリストを活用し、191企業（前年度比113.0%）について通知文を金融機関へ送付し、早期の実態把握を促したことで事故報告書の提出に至る前に延滞解消となった企業が57企業（同146.2%）、条件変更実行となった企業が20企業（同153.8%）となりました。

②分割返済不履行・法的整理などの事由により事故報告書を受領した先については、実態把握を徹底して個別企業の状況に応じて適切に対応する。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により上半期は電話督促・文書督促を自粛しましたが、事故報告受領先のうち当協会が直接現況確認の必要があると判断した32企業（前年度比30.8%）に対して、日中の電話連絡や来協要請の通知文を発送しました。この取組みにより、条件変更手続きをすることができた先が２企業となりました。

なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により事業活動に支障が生じている事業者については、返済軽減などの条件変更の依頼・相談に対して、現況を把握したうえで、より一層柔軟な対応に努めました。

③事故報告書を受領した先については、金融機関との情報共有ならびに適切な期中管理に努めるとともに、経営支援や借換保証を含めた金融支援等の提案を行う。

経営支援担当と連携し、経営サポート会議に出席して条件変更や借換保証などの金融支援の相談に応じるとともに、中小企業再生支援協議会が開催するバンクミーティングに出席して求償権不等価債権譲渡などを活用した再生支援に取組んだことで、２企業の求償権不等価債権譲渡による再生支援に貢献することができたと評価しています。

また、事故報告書受領先のうち、経営改善の可能性のある先を支援するため14企業に対して経営支援の提案を行い、うち４企業については経営支援担当へ引き継ぎ、１企業について外部専門家派遣による経営支援要請に至りました。

4）企業のライフステージに応じた経営支援の強化

①創業保証利用後、経営が不安定な時期にある企業を対象としてフォローアップのために訪問し、必要に応じて個別企業の実態に即した経営支援メニューを提案する。

創業関係の保証制度（以下「創業保証」）を利用した先へのフォローアップのため、創業保証後訪問（創業保証を利用した先のうち「保証承諾時点において創業後の決算期未到来」の先に対して融資実行後12か月経過後にフォローアップ訪問する取組み）を７企業（前年度比6.9%）に対して実施しました。従前は保証担当者が創業保証後訪問を行っていたところ、今年度より一部を企業支援課の担当者が訪問することでより経営支援の推進に注力することとしました。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から訪問を自粛したこともあり、前年度を大きく下回る実績となりましたが、８月より電話による非対面のフォローアップを85企業に対し行いました。

経営支援ニーズが窺える先には当協会の経営支援の提案などに取組み、内６企業が専門家派遣の申込に至りました。また、過去に創業保証後訪問を行った28企業に対し「経営支援事例集」を発送し、再度経営支援ニーズの掘り起こしを行いました。

令和２年度においても当協会を新規に利用していただいた先や定期診断希望先に対して「McSS財

務診断報告書提供サービス（以下「McSS」）」を実施して、市内事業者に「自社の業界内における相対的位置」を把握していただくことを通じた経営改善の必要性の認知に繋げるとともに、財務診断報告書をツールとした経営者との対話にも努めました。McSSは計556回（前年度比86.3%）実施し、「経営改善の必要性の認知」に繋げることができたものと評価しています。

②台風被災企業をはじめ、個別企業の課題に即した経営改善、生産性向上、事業承継や事業再生を支援するため、「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」を活用した専門家派遣事業や訪問支援、経営サポート会議等を行う。

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を活用し、返済軽減先などへの訪問支援を125企業（前年度比44.3%）、経営改善等提案を35企業（同49.3%）、経営改善等計画策定支援を９企業（同30.0%）、既に経営支援を実施した先へのフォローアップを110企業（同78.6%）、それぞれ実施しました。

中小企業診断士または公認会計士の外部専門家を活用して、経営改善支援や生産性向上、事業承継に向けて課題を有する先の経営支援に取組み、また既に経営課題が明らかとなっている先には、短期間で課題解決策を提案する「ターゲット支援」を７企業（同70.0%）に利用していただきました。なお、経営サポート会議については、４企業（同12.9%）に対し当協会が主催しました。

昨年度よりも軒並み実績が低調であった要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による訪問自粛などもありますが、資金繰り支援が急務と認識し保証窓口の応援に注力したことに加え、事業者も資金繰り不安の解消が優先事項となり、経営改善のマインドが低調であったことが挙げられます。年度下期からは新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者を中心に企業訪問を再開し、翌年度以降の専門家派遣に繋げることとしました。

③経営支援に係る外部の研修や会議に積極的に参加するとともに、経営支援事例の内部研修を行い、経営支援ノウハウの蓄積と活用を図る。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、多くの対面形式での会議開催は見送られている状況でしたが、関東経済産業局や全国信用保証協会連合会が主催する研修などにオンライン形式にて４回出席し、経営支援ノウハウなどの蓄積を図ることができました。多様な経営支援・事業再生の手法を学ぶとともに、次年度以降の経営支援に対する取組方針について内部共有を図りました。

5）中小企業支援機関等との連携

①「かながわ企業支援ネットワーク会議」を開催して、国、地方公共団体、金融機関、中小企業支援機関と経営・再生支援に係る情報交換を行うとともに、連携した支援に取組む。

今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響から「かながわ企業支援ネットワーク会議」は書面にて開催し、国を始めとして地方公共団体、金融機関、中小企業支援機関などの関係機関との間で経営支援・再生支援に関する情報の共有を図りました。

（一社）神奈川中小企業診断士会の定例会に当協会職員を講師として派遣しました。今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響から開催が危ぶまれましたが、オンライン形式にて実施することができました。

②神奈川県事業引継ぎ支援センターや神奈川県中小企業再生支援協議会と連携して、事業承継や事業再生に向けた支援など企業のライフステージに応じた支援に取組む。

新型コロナウイルス感染症の影響から神奈川県事業引継ぎ支援センター（現：神奈川県事業承継・引継ぎ支援センター）主催の金融機関等連絡会については未開催となりましたが、事業承継に課題を有すると思われる市内事業者を対象に、事業承継へ向けた企業面談に取組み70企業（前年度比44.3%）に訪問しました。訪問に際しては「事業承継診断チェック」を実施し、事業承継への準備状況の確認を行い、既存事業の磨き上げのための経営改善支援の提案、または神奈川県事業引継ぎ支援センターへの橋渡しなどを実施しました。このような取組みにより、事業承継に関する外部専門家派遣は２企業に対して行うことができました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、バンクミーティングの開催は限定的となりましたが、中小企業再生支援協議会が開催するバンクミーティングに23企業、延べ32回参加し、金融機関とも連携して再生支援に取組みました。結果として、第二会社方式により１企業、吸収分割方式により１企業、計２企業について抜本再生に繋げることができました。

6）コンプライアンス意識の向上とガバナンス態勢の充実

①コンプライアンスプログラムに基づく活動の実施および改正したコンプライアンスマニュアルの浸透により、役職員のコンプライアンス意識向上を図るとともに、内部研修や外部相談窓口の活用などを通じてハラスメントのない職場環境の整備に向けて取組む。

今年度も各種ハラスメント、反社会的勢力の排除、社会で生じた不祥事案など、毎月テーマを変えて全役職員宛の広報誌を配信し、コンプライアンスに対する意識向上に努めました。

また、令和２年６月からのパワハラ防止法改正の周知・徹底を目的に、「パワハラ対策ガイドブッ

ク」を部署毎に配布を行うとともに、業務連絡を発信しました。

加えて、職員向け（課長補佐以下）に地方公共団体の不祥事案（公印紛失、上司の印鑑不正使用）や他協会の不祥事案（上司の印鑑不正使用、回収金横領）に係る内部研修を、新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的に、少人数・複数回（部署別）にて合計10回実施しました。

これらの取組みを通じて、役職員のコンプライアンス意識の向上、ならびに健全な職場環境の確保を図ることができたと評価しています。

②ガバナンス態勢を充実させるために、月例経営会議や諸会議を通じて常勤役員が各部門の業務執行状況の管理と必要な指示を行うとともに、常勤役員会において重要事項の審議等を行い、適正なリスク管理に取組む。

今年度はオンラインなどを活用し、経営会議を定期的に開催することで、常勤役員が各部門の業務執行状況を把握、管理するとともに必要な指示などを行いました。

また、経営上重要な事項に関しては常勤役員会にて審議することでリスク管理に努めました。

③内部監査を計画的に実施し、適正な業務運営の推進を図る。

「令和２年度内部監査実施計画」に基づき、令和元年度台風及び新型コロナウイルス感染症に係る保証・期中支援・調整・管理回収の対応状況について重点項目とした内部監査を実施しました。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、当初の内部監査計画通りの監査期間が取れずに、時期を変更及び短期間・集中しての内部監査実施となりましたが、変更後の日程通り内部監査の実施及び各部の報告まで実施することができました。

7）人材育成の強化

①職員一人ひとりの業務知識や能力の向上のため、人材育成基本方針に基づき各種研修に計画的に参加する。

新型コロナウイルス感染症の影響により、ほぼ全ての研修が実施見送りとなりました。一方で、自己啓発への意識づけを高める周知を行った結果、信用調査検定マスターについては、計９名の受検申込に繋がりました。内３名は課長補佐以上であり、特定の年代層に偏ることなく、多くの職員の自己啓発意欲を促進することができました。

②協会に期待される経営支援の役割を踏まえ、中小企業診断士資格保有者の増加に繋がる取組みを強化する。

中小企業診断士資格保有者増加への効果的な取組みに向けて、職員からの情報収集を先行して実施しました。

情報収集については、初めに中小企業診断士資格を保有する職員に対し、資格保有によるメリットや業務内外で役に立った事案などについてアンケートを実施。その後、全職員にアンケート結果のフィードバックを行うとともに、中小企業診断士資格への受験意思や受験障壁、現行の取得支援制度などについて別途アンケートを実施しました。

２つのアンケート結果により、資格保有によるメリットや職員の資格取得に対する考えなどを更に認識できたことから、今後の効果的な取組みに繋げていくこととしました。

8）危機管理態勢の充実

①自然災害等の緊急事態発生時に備え、事業継続計画（BCP）に基づく総合訓練を実施する。

総合訓練については、新型コロナウイルス感染症への対策を優先したため、実施を見送りました。

新型コロナウイルス感染防止対策については、緊急災害対策本部を設置して態勢を整えたことにより、時差出勤、在宅勤務（緊急事態宣言期間中）、マスク着用、手指消毒の実施、自動検温機器の設置、来協者への検温実施、パーテーションの設置、昼休憩時間の分散などを実施するとともに、感染者や体調不良者の発生後に備えて新型コロナBCPの策定や消毒訓練、職員へのPCR検査の実施など、感染拡大の回避に向けて多様かつ迅速な対策を実施することができました。

さらに、自然災害等の緊急事態発生時への対応として、支所への駆けつけ職員を各２名から３名に増員し、併せて、駆けつけ時の役割を明確化したことで、業務が円滑に開始できる態勢を強化しました。

②役職員や来訪者の安全確保に向けた取組みを充実させる。

役職員や来訪者の安全確保を図るため、本支所の全応接室にヘルメットを設置するとともに、災害時において、迅速に避難行動ができるよう、避難場所・避難経路図などについても全応接室に掲示しました。これにより、役職員や来訪者の安全を確保する体制を強化できました。

9）ワークライフバランスの推進

仕事と生活の調和・充実に向けて、ノー残業デーに加えてノー残業ウィークを新たに設定するとともに、業務の効率化を図り休暇取得推進や超過勤務時間削減に取組む。

毎週水曜日の定時退勤（ノー残業デー）に加えて、８月から12月まではノー残業ウィークを設定したことにより、ワークライフバランスの推進とともに職員の体力回復や免疫力回復による感染防止に繋げることができました。加えて、リフレッシュ休暇（５営業日連続休暇）の取得に向けて職員への確認を継続的に実施したことにより８割以上の職員が取得し、休

暇取得を推進させることができました。
超過勤務時間削減の取組みについては、超過勤務命令簿、出退勤ログ（記録）、パソコン起動時間のログ（記録）を用いて出退勤時間を見える化して管理するなど、長時間労働削減に向けて適切に管理を行いました。
その他、業務多忙やコロナ禍の閉塞感により疲労した心身を癒すことを目的として、落語家を招いてのメンタルヘルス研修を実施しました。さらには、当協会で初めて、男性職員による育児休暇取得が実現しました。休暇制度概要や復帰プログラムなどの説明により、職員の安心感が増したことやワークライフバランスの重要性が浸透したことによるものと評価しています。

10）反社会的勢力排除に向けた取組みの継続

①反社会的勢力に関する情報を収集するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを活用して、反社会的勢力排除に向けた取組みを継続する。

新型コロナ関連保証の申込増加に伴い、反社会的勢力照会や税務照会が前年より増加・集中しましたが、遅滞なく迅速な対応ができました。

②神奈川県暴力追放推進センターや神奈川県企業防衛対策推進協議会等の関係機関からの情報収集に努めるとともに、神奈川県警察本部ならびに各支所を管轄する地元警察署、神奈川県弁護士会等との連携を図る。

今年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、神奈川県企業防衛対策協議会や県内信用保証協会暴力団等排除連絡協議会などの会議は中止となりましたが、県警への照会は滞りなく行うことができました。

11）コンピュータシステムの安定運用

保証協会共同システム等の継続的な安定運用に努める。

また、老朽化したサーバ等の機器の更改を行うとともに、新しいOCRシステムへの切り替えにより業務の効率化を図る。

一年を通じて、新型コロナウイルス感染症関連保証制度の申込急増によるシステム稼働時間延長に対応するとともに、業務用端末の増設などにより、急増した保証申込に対してもコンピュータシステムの安定運用を維持できたことは評価しています。
また、新しいOCRシステムへの切り替えも行い、業務の効率化を図ることができました。加えて、Web会議システムを導入して非対面による意思疎通ツールを確立するとともに、本所各部署にモバイルPCを配布して利便性を向上させることができました。
新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあって令和２年度中に実施できなかった基幹サーバ更改については、保守契約を１年間延長したことから、令和４年２月までに更改作業を完了させる予定としました。

12）広報の充実

各種広報物への広告等掲載やLINEを活用した情報発信、ビジネスフェアへの出展などを通じて中小企業・小規模事業者をはじめ、広く横浜市民に当協会の役割や取組みを周知するとともに、「職員一人ひとりが協会の広告塔」との意識を醸成する。

ホームページとLINEを活用し、当協会の取組みに限らず国などの中小企業支援施策を積極的に配信しました。
令和２年７月20日の「中小企業の日」には、当協会と㈱神奈川新聞社のトップ対談記事が同紙に掲載され、「中小企業の日」であることを周知するとともに、当協会の歴史や取組みを発信することができました。
また、例年の広報活動に加え、Yokohama Big Advanceへの加入による会員企業への広報、イメージキャラクター「ハマ福」の策定、創業ガイドブックの発行など、新たな広報ツールの創設により、広報の幅を広げることができたものと評価しています。「職員一人ひとりが協会の広告塔」との意識醸成を目的とした広報研修は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により未実施となりましたが、令和３年度以降新型コロナウイルス感染症の状況に応じて対応する予定としました。

13）CSR活動の推進

企業の社会的責任を果たすため、地域社会に貢献できる活動を推進する。

横浜マラソンは中止となりましたが、医療従事者を応援するため全役職員より募金を募り横浜市へ寄附を行ったことや、災害備蓄用のパン303缶を公益社団法人フードバンクかながわを通じて食品支援を必要としている方々へ寄贈するなど、視野を広げて新たなCSR活動に取組みました。
横浜市立大学での出張講義は新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりオンライン授業となりましたが、オンライン特有のアンケート機能も活用して双方向の授業を実施できました。担当准教授から「次年度もお願いしたい」との言葉をいただくことができ、学生からの評価も総じて良かったことから、成果を上げることができたものと評価しています。また、県内３協会（神奈川県信用保証協会、川崎市信用保証協会）と障がい者支援施設の共同でマスクケースを作成しました。施設の理事長をはじめ、職員の方々からも「また機会があったらお願いしたい」との言葉をいただくことができ、次に繋がり得る取組みであったと評価しています。

●中期事業計画（平成30年度～令和２年度）の実施状況に対する外部評価委員会の意見

当協会では、経営の透明性を向上させ対外的な説明責任を適切に果たすことを目的として、外部評価委員会を設けています。

外部評価委員会から中期事業計画（平成30年度～令和２年度）の実績および経営計画（令和２年度）の実績に対する意見を頂きました。

【保証部門】

平成30年度から令和元年度にかけては、金融機関との協調が条件となっている保証制度を積極的に推進したこと、また役員・担当者などの各階層による金融機関訪問や業務説明会、保証推進をいただいた店舗に対する感謝状贈呈などを通じ、金融機関との対話の機会を積極的につくったことは評価します。更に３年間を通じて、取引金融機関のない創業者や十分な資金が調達できない市内事業者に対して、関係機関と連携して金融機関紹介の仕組みを周知するとともに、金融相談に応じた取組みについて評価します。

一方で、審査日数の短縮など審査の迅速化に取組めていましたが、今後は合理化だけではなく、時間を割くべきところには割くといった緩急をつけた保証審査を期待します。

加えて、新型コロナウイルス感染症関連保証制度の利用で大幅に保証承諾・保証債務残高が伸長していますので、当該保証利用について特に注視し、検証を行うようにしてください。

【期中管理・経営支援部門】

３年間を通じて、金融機関に対し早期実態把握を促す通知文の発送や、接触が必要な債務者に対する電話連絡などにより実態把握に努めたことは、代位弁済の減少につながった取組みとして評価します。

経営支援部門においては、廃業を防止する事業承継支援が今後益々重要となってくる中で、事業承継・引継ぎ支援センターなどと連携を図っていることは評価できます。

一方で、創業保証利用先への経営支援ニーズを確認する経営支援事例集を送付する取組みはできていますが、その後の動向は把握できていません。今後は取組みの結果がどうだったのかに関心を向けていただき、今後に活かしてください。

【その他間接部門】

昨今は情報漏洩を起こさないということ自体が、信用の一番の源となりますので、３年間を通じて情報漏洩がなかったという点は大変評価できます。引続き情報漏洩の防止に努めてください。

また、広報活動の中で（公財）横浜企業経営支援財団主催の「横浜ビジネスグランプリ」への協賛は評価できます。こういった場面は意欲のある企業とのマッチングの場となりますので、このような取組みは継続するようにして下さい。

３年間を通じてコンプライアンス研修など、各種研修を積極的に実施してきたことは評価できます。今後は経営を強くするといった視点の研修を取り入れていくことも効果的かと思いますので、検討してほしいと思います。

●経営計画（令和２年度）の実施状況に対する外部評価委員会の意見

【保証部門】

令和２年度は新型コロナウイルス感染症関連の保証申込増加により、保証承諾が増え、保証債務残高も増加に転じました。

新型コロナウイルス感染症の影響を受ける市内事業者からの急増する保証申込みに対し、最大限のスピードで応えるために協会全体として対応できた点は高く評価します。

加えて、その中でも経営者保証に依存しない取組みとして、経営者保証を付さない保証に積極的に取組んだことも評価できます。

また、RPA活用の取組みや書類の簡素化などにより審査日数の短縮に繋がっています。今後は引き続きDXに向けた取組みを検討し、デジタルを活用する部分と職員が行うべき部分をうまく組み合わせていくことで、職員の労働時間短縮やBPR（業務改革）に努めていくことを期待します。

【期中管理・経営支援部門】

令和２年度は日本政策金融公庫を含めた実質無利子・無担保融資、また金融機関による柔軟な返済猶予への対応などが行われたことにより、代位弁済が減少しました。

経営支援部門においては、コロナ禍によってお客様との訪問や面談が難しい状況にある中、オンラインを活用した面談などに取組めたことは評価します。

今後も、オンラインを活用した面談は顔が見えるという安心感で信頼関係構築の一助になると思いますので、オンラインを苦手とするお客様には職員がサポートしていくことなど、経営支援場面でのオンライン活用を引続き検討してください。

また、後継者不在問題が叫ばれていますが、事業承継について、廃業を検討する企業の中にも暖簾や資産などがあると思います。これらをスムーズに後継者に承継できるようにすることが事業承継を検討している企業及び引き継ぐ企業や経営者の一助となると思いますので、引続き事業承継支援についても注力して取組んでください。

期中管理部門では、経営支援部門との連携による経営改善に取組めているようですが、求償権不等価債権譲渡などについて、中小企業者の再生支援に向けて引続き積極的に取組むことを期待します。

【収支状況】

保証承諾および保証債務残高の増加により保証料収入が増えましたが、当期収支差額は計画を下回る実績となりました。保証債務残高の急増により責任準備金の繰入額と戻入額の差額が大きくなり、その点が当期収支に影響しました。

次年度以降は保証債務残高に大幅な変動が見込まれない状況ですが、代位弁済の増加も懸念される外部環境にあるため、経営基盤の強化に引き続き努めてください。

【その他間接部門】

コロナ禍の影響により、保証審査担当者を始めとする各職員には相当の負荷がかかったものと思いますので、各職員の心身に十分配慮するようにしてください。

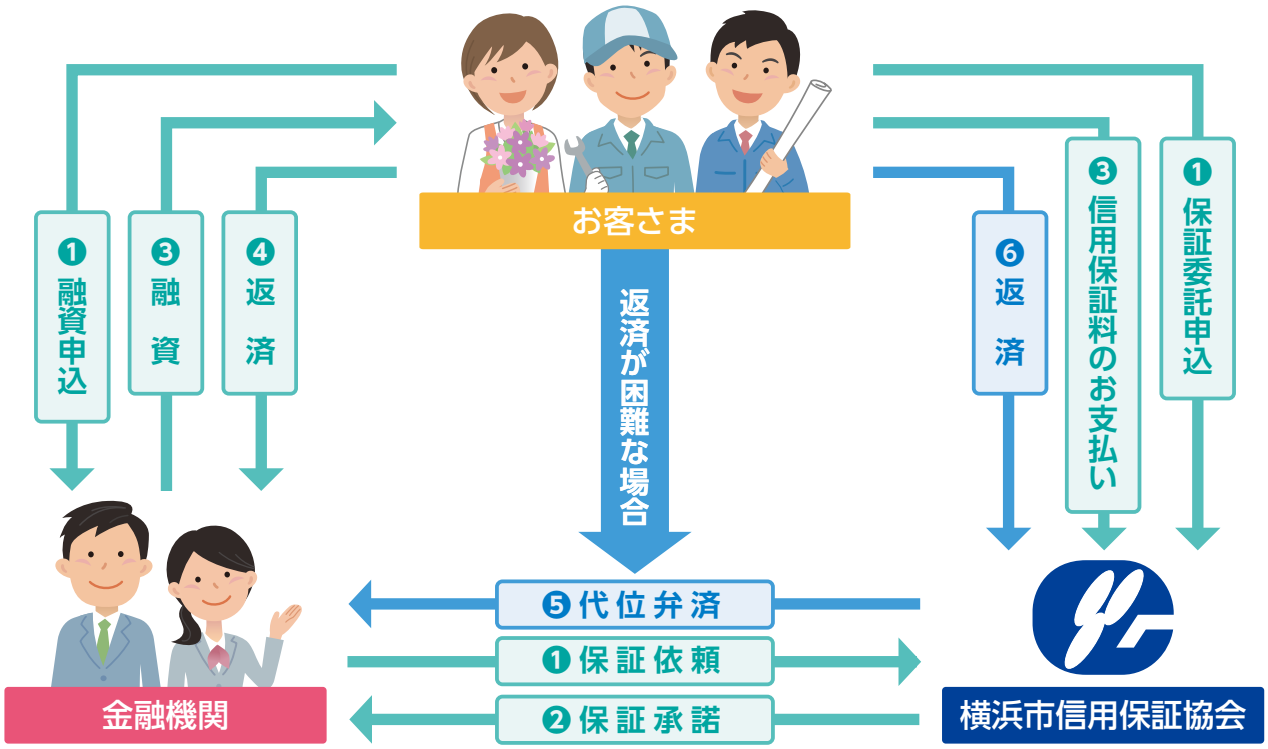
また、育児休暇制度の概要や職場復帰プログラムなどを事前に説明して取得を後押ししたことにより、貴協会で初めて男性職員の育児休暇取得者が出た点は高く評価します。今後は当該職員にヒアリングを行い、良かった点や改善すべき点についてフィードバックを受けるとともに、他の職員が後に続きやすいよう情報共有をするようにしてください。

システム面については、コロナ禍で本来業務が大変な時期に並行して今後の飛躍に向けた環境整備を行っている点は評価します。

今後もイメージキャラクター「ハマ福」を活用した広報などを通じ、貴協会の取組みを周知するよう努めてください。

信用保証制度のご案内

(1)信用保証制度の仕組み



❶	金融機関の窓口へお申込ください。金融機関の審査後に、当協会へ申込書類が送付されます。なお、金融機関とお取引がない等のお客さまには、金融機関をご紹介いたしますので、当協会にお気軽にご相談ください。 (お申込み方法に関しては、金融機関を通じてお申込いただく方法に加え、お客さまが直接、信用保証協会の窓口にお申込をいただく方法(あっせん)もあります。)
❷	当協会は審査を行い、金融機関に対して「信用保証書」を発行します。 ※審査の結果によっては、ご希望に添えない場合がございます。
❸	金融機関は、「信用保証書」に基づいてお客さまに融資を行います。 この際、お客さまには当協会宛に信用保証料をお支払いいただきます。
❹	お客さまは、融資条件に従ってご返済をしていただきます。
❺	何らかのご事情で借入金の返済ができなくなった場合は、当協会がお客さまに代わって、金融機関に借入金を返済します。(代位弁済)
❻	代位弁済後は、お客さまから当協会にご返済をしていただきます。

（2）ご利用いただける方

■所在地

横浜市内に、法人の場合は本店または事業所のいずれかを、個人事業者の場合は住居または事業所のいずれかを有し、事業を営んでいることが必要です。

■企業規模

原則として中小企業信用保険法に定める中小企業・小規模事業者を対象としています。
常時使用する従業員または資本金のいずれか一方が下表に該当していればご利用いただけます。

業　種	従業員数	資本金
製　造　業　等	300人以下	3億円以下
卸　　売　　業	100人以下	1億円以下
小　　売　　業	50人以下	5,000万円以下
サ　ー　ビ　ス　業	100人以下	5,000万円以下
医　療　法　人　等	300人以下	―

※製造業等には、運送業・建設業・不動産業・旅行業等も含みます。
農林・漁業、風営法第２条第６項から10項に掲げる性風俗関連特殊営業、金融業、非営利団体等、その他当協会が不適当と判断した場合は対象となりません。

特定非営利活動法人（NPO法人）は、従業員数が300人（小売業を主たる事業とする事業者については50人、卸売業・サービス業を主たる事業とする事業者については100人）以下の場合は保証の対象となります。

なお、反社会的勢力が関与する保証申込は信用保証協会の保証対象とはなりません。

（3）保証の内容

■１企業に対する保証の最高限度額

個人・法人：２億8,000万円（うち無担保8,000万円）
組合等　　：４億8,000万円

■資金使途

事業経営に必要な運転資金と設備資金の借入にご利用いただけます。
（例）商品仕入資金、店舗の改装資金、機械設備の買替え資金等
※生活資金や住宅資金、教育資金等にはご利用いただけません。

■連帯保証人

原則として、法人代表者以外の連帯保証人は不要です。
当協会では「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨に則り対応しており、次の要件や法人と経営者との関係の分離状況等を踏まえて、経営者保証を不要として取扱う運用を行っています。

【金融機関連携型】
申込金融機関が、信用保証の付かない融資について経営者保証を不要としている場合であって債務超過でなく赤字でない等の要件を満たしている場合

【財務型】
「財務要件型無保証人保証」を利用する場合

【担保型】
企業または経営者本人が所有する不動産について担保提供があり、十分な保全が図られる場合

■責任共有制度

信用保証協会と金融機関とが適切な責任共有を図り、両者が連携して中小企業者の事業意欲等を継続的に把握し、融資実行、融資後における経営支援や再生支援といった中小企業者に対する適切な支援を行うこと等を目的とし平成19年10月に導入されました。

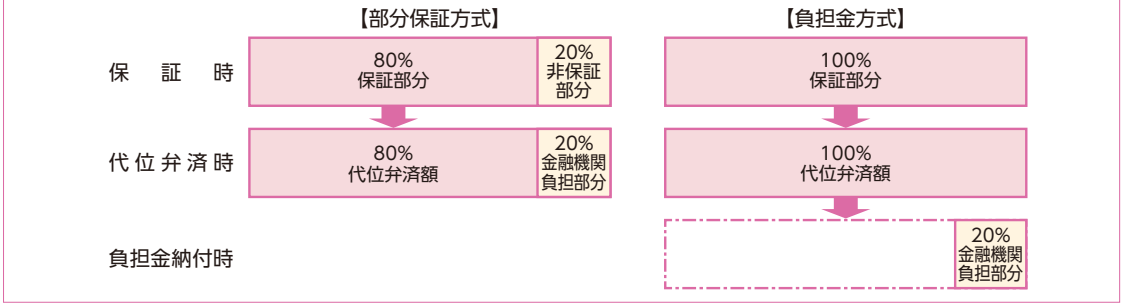
原則として、すべての保証が責任共有制度の対象となりますが、一部例外的に除外される制度があります。

金融機関は「部分保証方式」または「負担金方式」のいずれかの方式を選択しています。
いずれの方式においても金融機関の負担割合（20%）は同等です。

【部分保証方式】
融資金額の80%を信用保証協会が保証する方式

【負担金方式】
金融機関毎の信用保証の利用実績に応じた負担金を金融機関が信用保証協会に納付する方式

（金融機関の負担部分イメージ図）



【責任共有対象外となる保証制度】

❶経営安定関連保証（セーフティネット保証）１号～４号、６号
❷災害関係保証
❸創業関連保証（再挑戦支援保証を含む）、創業等関連保証
❹特別小口保険に係る保証
❺事業再生保証
❻小口零細企業保証
❼求償権消滅保証
❽中堅企業特別保証
❾東日本大震災復興緊急保証
❿経営力強化保証＊
⓫事業再生計画実施関連保証＊
⓬危機関連保証

＊責任共有制度の対象外となる保証（責任共有制度導入前の保証を含む）を同額以内で借換えた場合。

（４）信用保証料について

■信用保証料

信用保証協会の保証を受ける際には、信用保証料をお支払いただきます。
信用保証料は、保証料率をもとに算出されます。
保証料率については、原則、お客さまの財務内容に応じて９段階の料率体系となっています。
基本となる保証料率は責任共有保証料率ですが、責任共有対象外保証制度については、責任共有対象外保証料率が適用されます。

責任共有保証料率表　(%)

区　　分	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
保　証　料　率	1.90	1.715	1.55	1.35	1.15	1.00	0.80	0.60	0.45
（特　殊　保　証）	(1.62)	(1.49)	(1.32)	(1.15)	(0.98)	(0.85)	(0.68)	(0.51)	(0.39)

＊特殊保証とは、当座貸越根保証、事業者カードローン、手形割引根保証です。

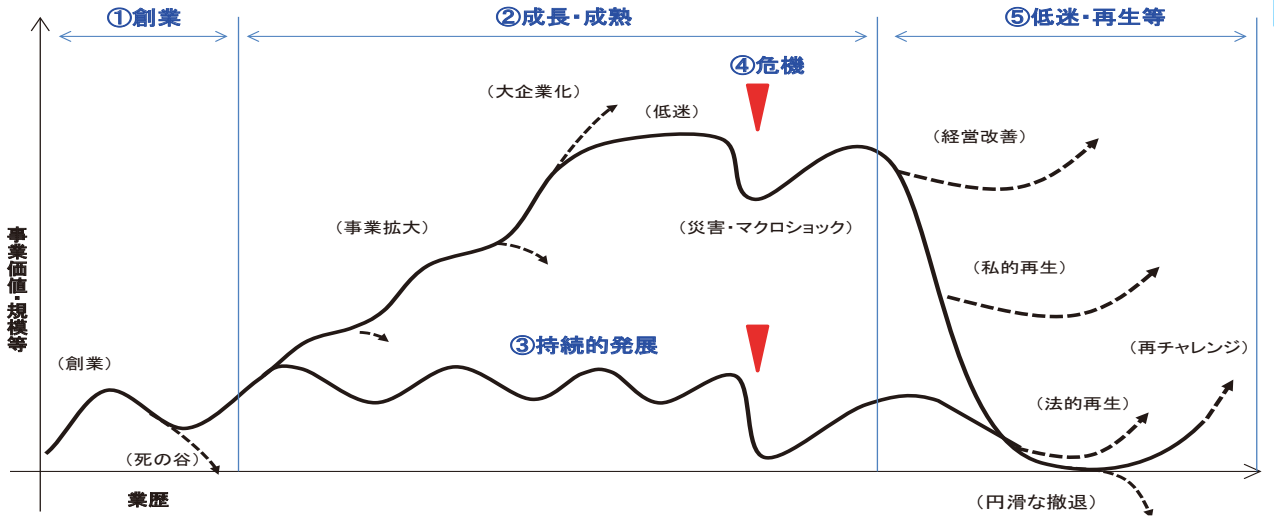
責任共有対象外保証料率表　(%)

区　　分	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
保　証　料　率	2.20	2.00	1.80	1.60	1.35	1.10	0.90	0.70	0.50

※セーフティネット保証や流動資産担保融資保証（ABL保証）、危機関連保証等の特別な保証は政策的に配慮された一律の保証料率が適用されます。

ライフステージに応じた支援

中小企業・小規模事業者のライフステージに応じた多様な資金需要にきめ細かく対応できるよう、金融機関や支援機関等と連携を図りながら、様々な支援を行っています。



●金融機関との連携

金融機関との対話を通じた連携に注力し、保証付き融資とプロパー融資を柔軟に組み合わせる取組みを充実させることで、中小企業・小規模事業者の事業の発展を支援しています。

○金融機関訪問

金融機関の皆さまに信用保証協会の現状や取組み等をご説明し、信用保証制度を適切にご利用いただくため、金融機関を訪問しています。

なお、令和２年度につきましては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により訪問を一部見合わせました。

○金融機関との協調融資制度

横浜市中小企業融資制度「成長サポート協調資金」の利用要件が緩和され、金融機関と協調した融資制度がよりご利用いただきやすくなりました。

令和２年度の協調融資制度の承諾実績　19件　５億77百万円

●横浜市や中小企業支援機関等との連携

○横浜市

取扱金融機関に融資原資の一部を預け入れることにより、長期・固定で低利の横浜市中小企業融資を実現しています。一部資金では、信用保証料の一部を助成することで、借入時の中小企業・小規模事業者の負担軽減を図っています。

令和２年度の横浜市中小企業融資の実績　26,263件　5,289億80百万円

○(公財)横浜企業経営支援財団(IDEC)

「小規模事業者向け無料出張相談」で課題を抱える創業保証先の課題解決を支援しています。

令和２年度の「小規模事業者向け無料出張相談」への橋渡し実績　７企業

●ファンドへの出資

地方創生等への貢献を果たすため、創業者や小規模事業者等の成長を支援する地域ファンド「かながわ中小企業支援ファンド」に出資しています。

●創業支援・創業保証後訪問

横浜市内経済の活性化に貢献するため、独立開業の夢を持ち、新たに事業を開始する皆さまを応援しています。

これから事業を始めたい方や創業して間もない方におすすめの保証制度をご用意しているほか、創業後の経営支援も実施しています。

また、創業関連の保証制度をご利用いただいた方へ、創業後に生じた経営課題の解決をお手伝いするため、お借入後１年経過時を目途に再度協会担当者が（ご希望により経営支援アドバイザー同行で）訪問する創業保証後訪問を実施しています。

なお、令和２年度は、横浜市中小企業融資制度の創業おうえん３資金（創業おうえん資金、女性おうえん資金、シニアおうえん資金）において、当協会の利用が初めての方には、横浜市の助成と当協会の割引により、お客さまの保証料負担ゼロを実現しました。

令和２年度の実績

創業おうえん資金	270件	2,069百万円
女性おうえん資金	59件	411百万円
シニアおうえん資金	52件	468百万円
創業関連保証	2件	20百万円

●経営支援・再生支援

個別企業の課題に即した経営支援、生産性向上、事業承継や事業再生を支援するため、専門家派遣や経営サポート会議、職員による訪問支援を実施しています。

また、McSS（一般社団法人CRD協会が提供する財務診断ツール）を用いて、財務面における診断を「無料」で提供しています。同業種内や地域、売上規模による順位や偏差値を算出し、各種の経営指標を同業種平均値と比較することができます。

※経営支援の詳細な取組み、実績については、39頁をご覧ください。

●事業承継支援

事業承継上の疑問や課題について、協会職員の訪問による診断チェック、専門家派遣による支援、関係機関との連携による支援、事業承継専用の保証制度による資金調達支援のメニューをご用意しています。

令和２年度の実績

事業承継資金	21件	656百万円

経営支援の取組み

中小企業・小規模事業者のニーズにあった支援に積極的に取組んでいます。

●外部専門家派遣事業

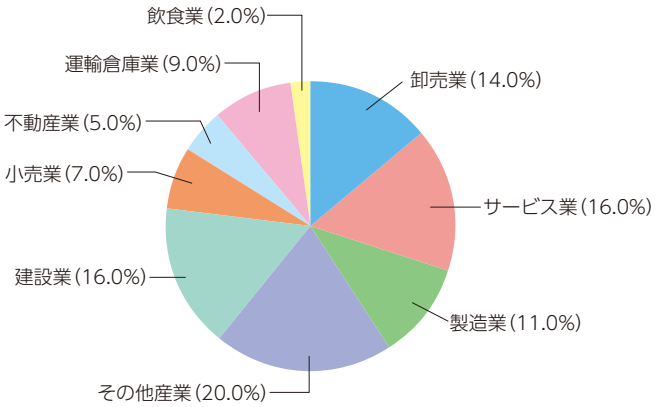
中小企業診断士等の専門家を派遣して、経営改善の提案や経営改善計画の策定支援を行っています。

特定課題の解決のため、１日から外部専門家派遣をご利用できる「ターゲット支援」も行っています。
(いずれも費用は当協会が全額負担)。

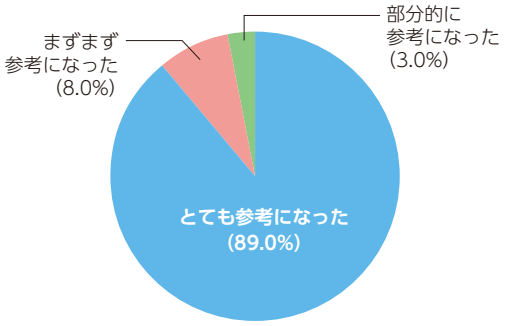
令和２年度の実績　(単位：企業)

	計　画	実　績	計画比	前年度比
対象企業への訪問	200	125	62.5%	44.3%
経営改善等提案	70	35	50.0%	49.3%
ターゲット支援	－	7	－	70.0%
経営改善等計画策定支援	30	9	91.7%	78.6%
既支援先フォローアップ	30	4	13.3%	12.9%

派遣実績（業種）



ご利用されたお客様の評価



●かながわ企業支援ネットワーク／経営サポート会議

かながわ企業支援ネットワークは、神奈川県内の金融機関、経営支援機関、国・地方公共団体等により構成され、経営改善・事業再生などのノウハウ・スキルの共有化等を行う枠組みです。

中小企業者・金融機関の要請に基づく経営サポート会議(バンクミーティング)も開催しています。

令和２年度　経営サポート会議　開催実績　４企業

●神奈川県事業引継ぎ支援センターへの橋渡し

神奈川県事業引継ぎ支援センターと業務連携しており、後継者がご不在の中小企業者のM＆Aについてのご相談等もお受けしています。

令和２年度の事業引継ぎ支援センターへの紹介実績　１企業

トピックス

●当協会と㈱神奈川新聞社のトップ対談記事が同紙に掲載しました

当協会会長と㈱神奈川新聞社の社長による対談を実施し、当協会の70余年の歩みや関係機関、横浜市との繋がりなどについて、また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける事業者への当協会の取組みについて発信しました。

対談の様子が「中小企業の日」である令和２年７月20日に同紙に掲載しました。

横浜市信用保証協会×神奈川新聞社　トップ対談

地域を支え、ともに未来へ

重要な使命を再認識

経営支援にも力注ぐ

コロナ禍で役割増す

夏木　裕之

柏崎　誠

横浜市信用保証協会

●北部支所が開設10周年を迎えました

平成22年７月20日に鶴見から新横浜に移転した北部支所（旧：鶴見支所）が令和２年７月20日に開設10周年を迎えました。

横浜北東部にある鶴見は京浜工業地帯の中核として発展してきましたが、近年は産業構造の転換などもあり、新横浜を含む横浜北西部において企業や金融機関の支店が進出してきました。このような背景のもと、鶴見支所は新横浜に移転し北部支所となりました。

当協会はこれからも市内事業者の支援等をはじめ、地域の皆さまとともに歩んでまいります。

●ヨコハマビッグアドバンスのパートナー企業に加入しました

令和２年10月28日に経営支援プラットフォームサービス「Big Advance」に横浜信用金庫を通じて、全国の信用保証協会で初めてパートナー企業として加入しました。

これにより、Big Advanceの会員企業に対して、新設の保証制度や経営支援メニュー等をメールマガジンで配信するなど、よりタイムリーな情報提供ができるようになりました。

●メンタルヘルス研修を実施しました

令和２年11月10日に、コロナ禍の閉塞感等により疲労した職員の心身を癒すことを目的として、講師に落語家の三遊亭楽春様を招いて内部研修を実施しました。

●イメージキャラクターに「ハマ福」が就任しました

当協会に親しみをもっていただくことや認知度を高めることを目的に、イメージキャラクターを制作しました。

キャラクターの選定にあたっては、（公財）横浜市芸術文化振興財団の協力のもと、横浜市内で事業を営むクリエイターからデザインを募集し、役職員による投票により決定しました。

名称はヨコハマのふくろうから「ハマ福」とし、ハート型の輪郭と大きな目をした愛くるしい表情と横浜らしいマリンルックがポイントです。

ホームページやノベルティグッズ等幅広く、積極的に活用していき、当協会のPRに繋げたいと思います。

●横浜健康経営認証のクラスAAを取得しました

横浜市が実施している「横浜健康経営認証制度」に応募し、令和３年３月にクラスAA（健康経営宣言等の明文化及びその意思を具現化した取組みを行い、さらに健康経営の推進体制の整備、従業員の健康課題の把握及び健康課題に即した取組みを行っているもの）を取得しました。

当協会は、引き続き従業員等の健康づくりを経営的な視点から考え、取組んでまいります。

主な保証制度

（1）横浜市中小企業融資制度

中小企業の皆さまが事業を行っていく上で必要な運転資金や設備資金を円滑に調達できるよう、横浜市が当協会及び取扱金融機関と連携して行っている融資制度です

制度名	融資額	保証期間	融資利率（年）	信用保証料率（年）
新型コロナウイルス伴走支援特別資金	4,000万円以内 ※当協会及び他の保証協会における利用額との合計金額	運転資金 10年以内 設備資金 10年以内	●固定金利 1年以内　0.9%以内 3年以内　1.2%以内 5年以内　1.4%以内 5年超　1.6%以内	0.2% （国が0.65%～0.85%補助）
新型コロナウイルス経済変動対応資金	2億8,000万円以内	運転資金 10年以内 設備資金 10年以内	●固定金利 1年以内　0.9%以内 3年以内　1.2%以内 5年以内　1.4%以内 5年超　1.6%以内	0.315%～1.620% （融資額5,000万円を上限に当協会が0.1%割引+横浜市が1/10助成）
創業おうえん資金	3,500万円以内 ※申込額により、融資額が自己資金の範囲内となる場合があります。	運転資金 10年以内 設備資金 10年以内	●固定金利 1.9%以内 *特定創業支援等事業の支援を受けた方もしくは（公財）横浜企業経営支援財団が実施する横浜ビジネスグランプリのファイナリストの方は1.5%以内	0.36% （当協会が0.4%割引+横浜市が1/10助成） *特定創業支援等事業の支援を受けた方もしくは（公財）横浜企業経営支援財団が実施する横浜ビジネスグランプリのファイナリストの方は0.3%（当協会が0.4%割引+横浜市が1/4助成）
小規模企業特別資金	2,000万円以内	運転資金 10年以内 設備資金 15年以内	●固定金利 1年以内　1.2%以内 3年以内　1.6%以内 5年以内　1.8%以内 5年超　1.9%以内 ●変動金利 短期プライムレート+0.4%以内	0.45%～1.98% （横浜市が1/10助成）
小規模企業資金繰り安定サポート資金	2,000万円以内 ※ただし、直近決算（確定申告）の平均月商の2倍以内	1年以内	取扱金融機関の所定利率	035%～1.80% （当協会が0.1%割引）
経営安定資金	2億8,000万円以内 （組合は4億8,000万円以内）	運転資金 10年以内 設備資金 10年以内	●固定金利 1.7%以内	0.45%～1.90%
経済変動対応資金	2億8,000万円以内 （組合は4億8,000万円以内）	運転資金 7年以内 設備資金 7年以内	●固定金利 5年以内　1.4%以内 5年超　1.6%以内	0.405%～1.710% （融資額5,000万円を上限に横浜市が1/10助成）

制度名	融資額	保証期間	融資利率（年）	信用保証料率（年）
事業承継資金	2億8,000万円以内	運転資金　7年以内 設備資金 15年以内	取扱金融機関の 所定利率	0.315%～1.620% （融資額5,000万円を上限に当協会が0.1%割引+横浜市が1/10助成）
事業承継資金 （経営者保証不要）	2億8,000万円以内	運転資金 10年以内 設備資金 10年以内	取扱金融機関の 所定利率	【経営者保証コーディネーターによる確認を受けた場合】 0.090%～0.945% （融資額5,000万円を上限に当協会が0.1%割引+横浜市が1/10助成） 【経営者保証コーディネーターによる確認を受けていない場合】 0.315%～1.620% （融資額5,000万円を上限に当協会が0.1%割引+横浜市が1/10助成）

（2）当協会独自制度

当協会が独自に創設した保証制度です。保証料割引を行っている制度もございます。

制度名	融資額	保証期間	融資利率（年）	信用保証料率（年）
短期継続保証 （けいぞく）	100万円以上 2,000万円以内 ※ただし、直近決算(確定申告)の平均月商の2倍以内	1年以内	取扱金融機関の 所定利率	0.35%～1.80% （当協会が0.1%割引）
よこはま アドバンテージ保証	2億8,000万円以内	一括返済の場合　1年以内 分割返済の場合 10年以内 ※ただし、設備資金で不動産担保の提供がある場合は15年以内	取扱金融機関の 所定利率	0.35%～1.05% （当協会が0.1%割引）

信用保証の動向

（1）当協会の利用率

当協会をご利用いただいている中小企業のお客さま

25,300者

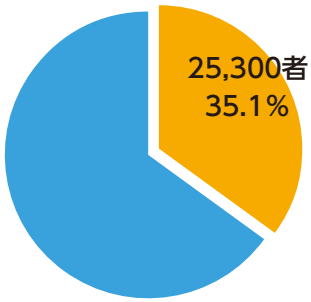
（令和３年３月末時点）

横浜市内中小企業者の当協会利用率

35.1％

※当協会利用率＝利用企業者数÷横浜市内の中小企業者数
横浜市内の中小企業者数は、平成30年11月30日中小企業庁公表資料を参照

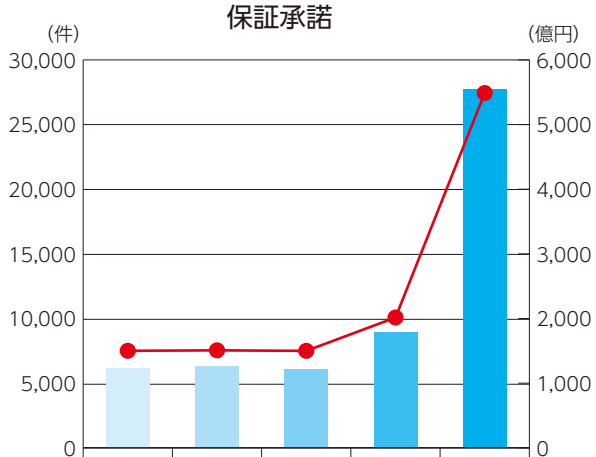
横浜市内の中小企業者数
72,161者



横浜市内の中小企業者の３者に１者ご利用いただいています。

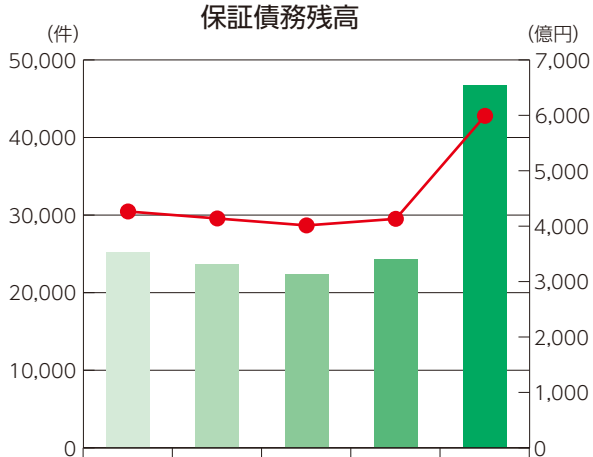
（2）保証承諾・保証債務残高・代位弁済・回収の推移

保証承諾



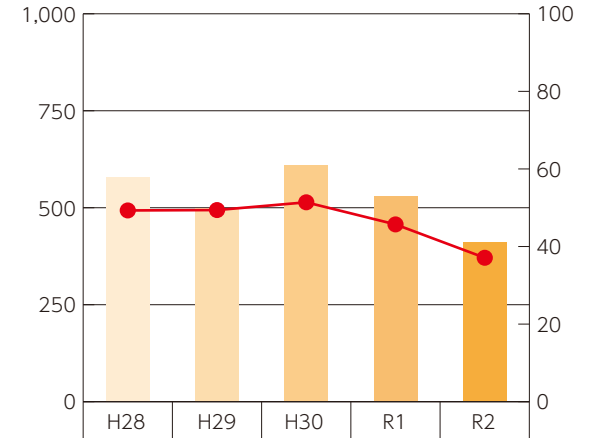
	H28	H29	H30	R1	R2
金額	1,224	1,256	1,209	1,784	5,548
件数	7,504	7,540	7,499	10,078	27,441

保証債務残高



	H28	H29	H30	R1	R2
金額	3,523	3,307	3,129	3,398	6,542
件数	30,464	29,563	28,668	29,516	42,790

代位弁済



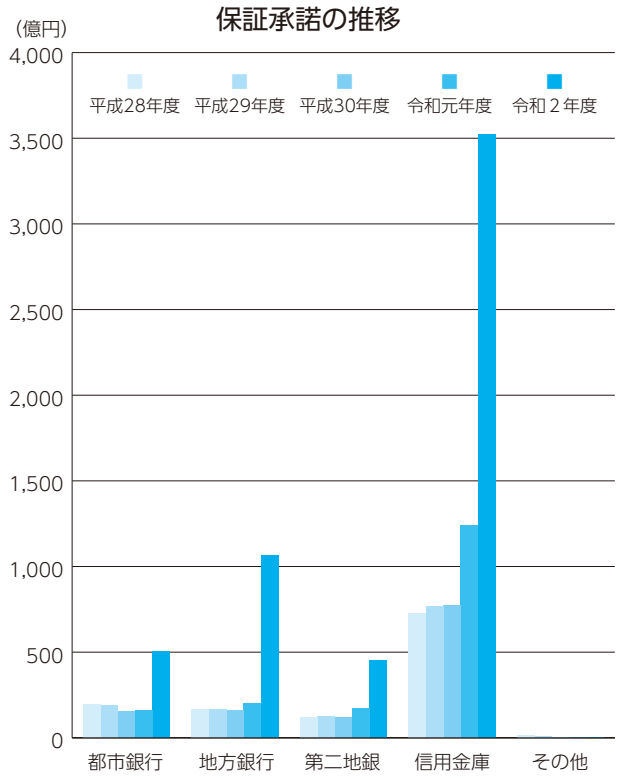
	H28	H29	H30	R1	R2
金額	58	50	61	53	41
件数	493	494	514	457	371

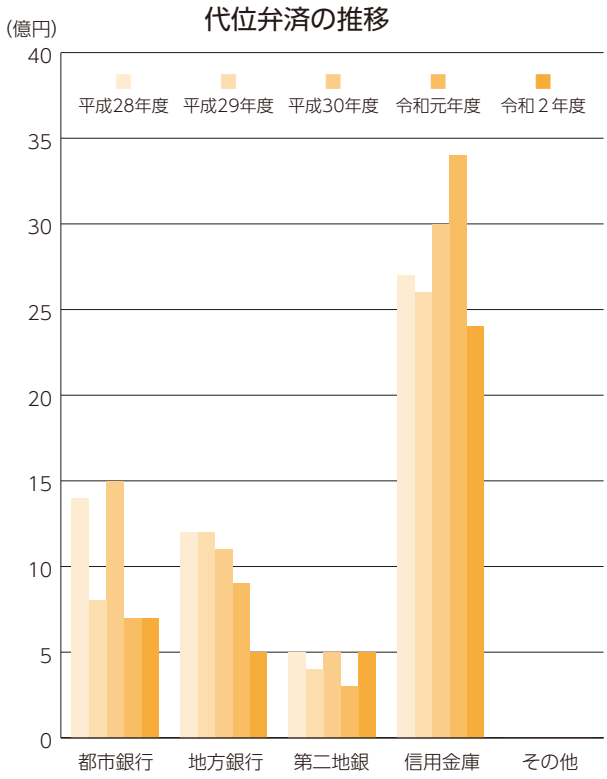
回収

	H28	H29	H30	R1	R2
金額	21	22	18	21	14

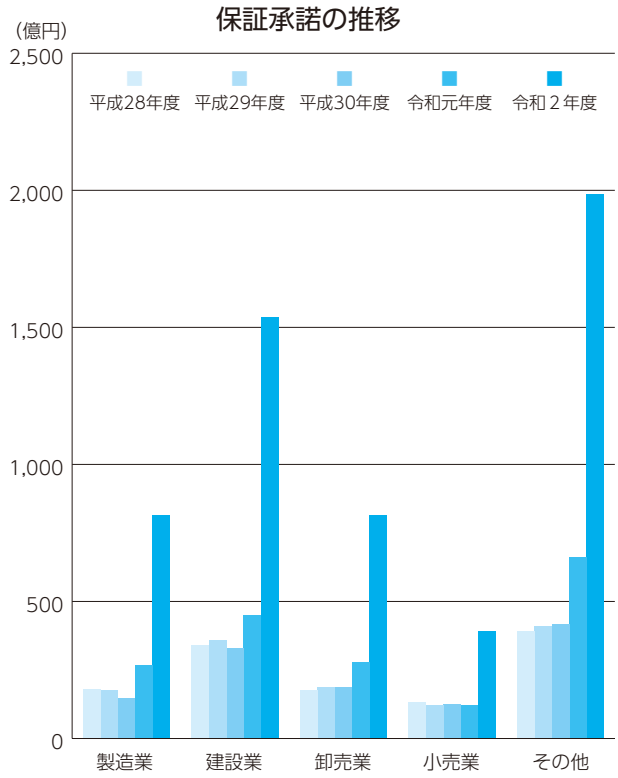
（3）保証承諾・代位弁済の推移（金融機関群・業種・行政区）

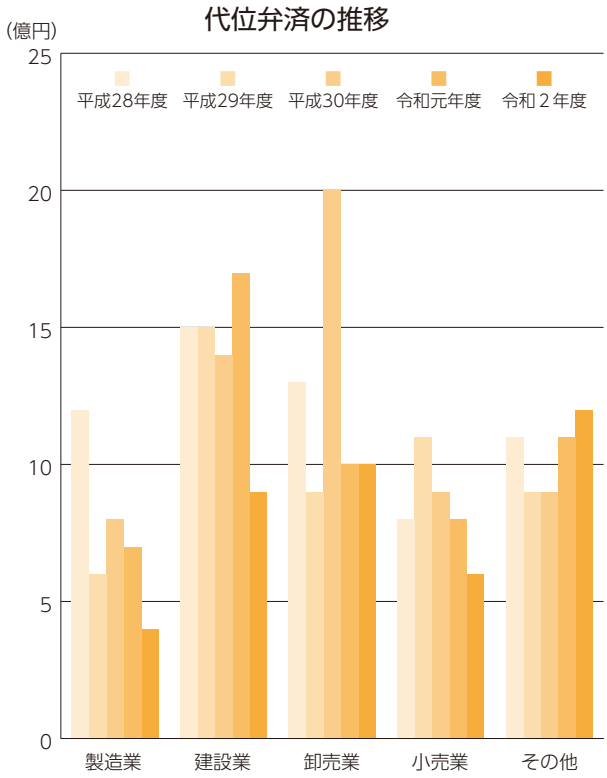
金融機関群別



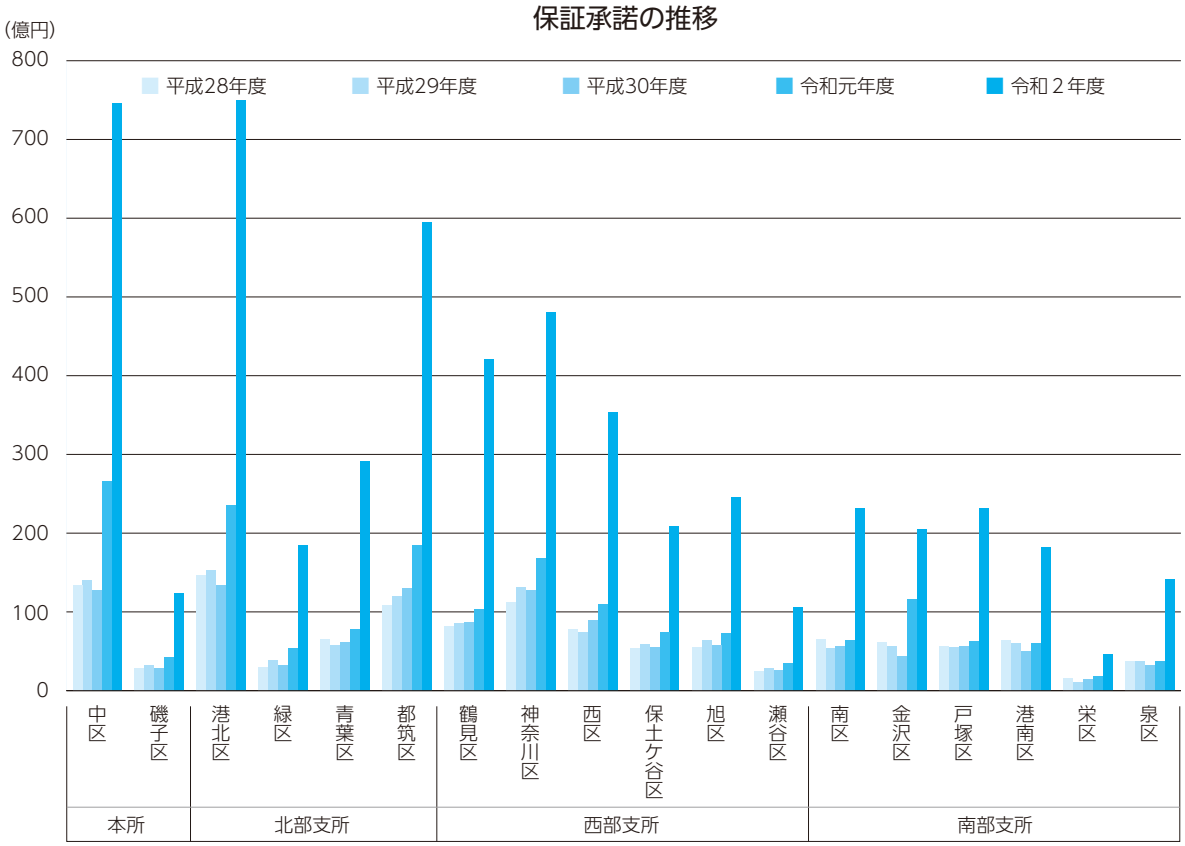


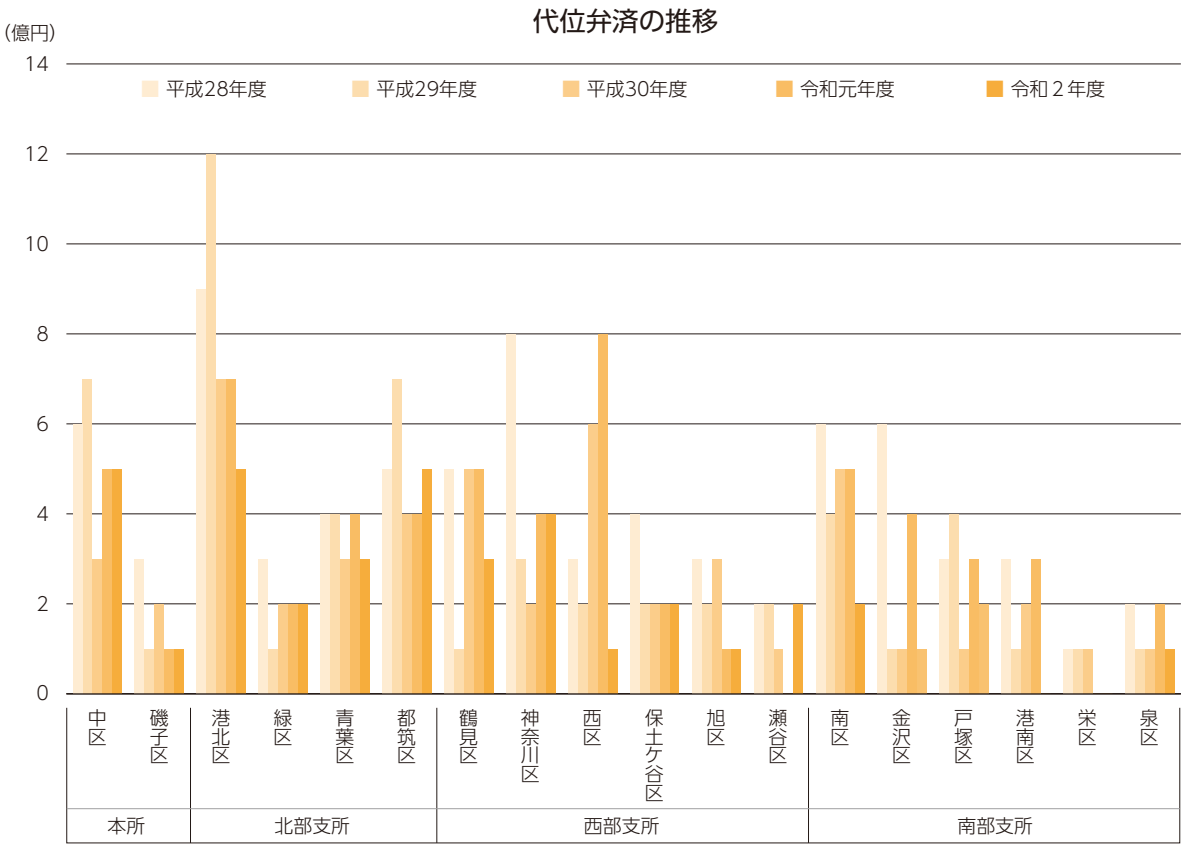
業種別





行政区別


保証承諾の推移
(億円)
800
700
600
500
400
300
200
100
0
平成28年度
平成29年度
平成30年度
令和元年度
令和２年度
中区
磯子区
港北区
緑区
青葉区
都筑区
鶴見区
神奈川区
西区
保土ケ谷区
旭区
瀬谷区
南区
金沢区
戸塚区
港南区
栄区
泉区
本所
北部支所
西部支所
南部支所


代位弁済の推移
(億円)
14
12
10
8
6
4
2
0
平成28年度
平成29年度
平成30年度
令和元年度
令和２年度
中区
磯子区
港北区
緑区
青葉区
都筑区
鶴見区
神奈川区
西区
保土ケ谷区
旭区
瀬谷区
南区
金沢区
戸塚区
港南区
栄区
泉区
本所
北部支所
西部支所
南部支所

（4）令和２年度の実績

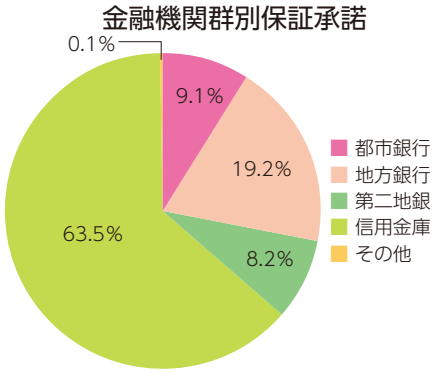
保証承諾

令和２年度の保証承諾額は、5,547億97百万円（前年比311.1％）となりました。

①金融機関別保証承諾

（百万円・％）

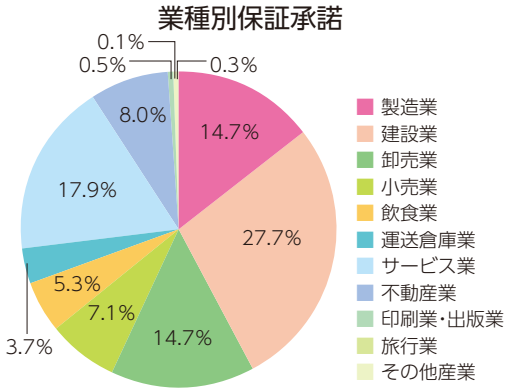
区　分	金額	前年度比	構成比
都市銀行	50,350	311.1	9.1
地方銀行	106,577	522.8	19.2
第二地銀	45,401	267.2	8.2
信用金庫	352,062	283.3	63.5
その他	407	80.7	0.1
全　体	554,797	311.1	100.0



②業種別保証承諾

（百万円・％）

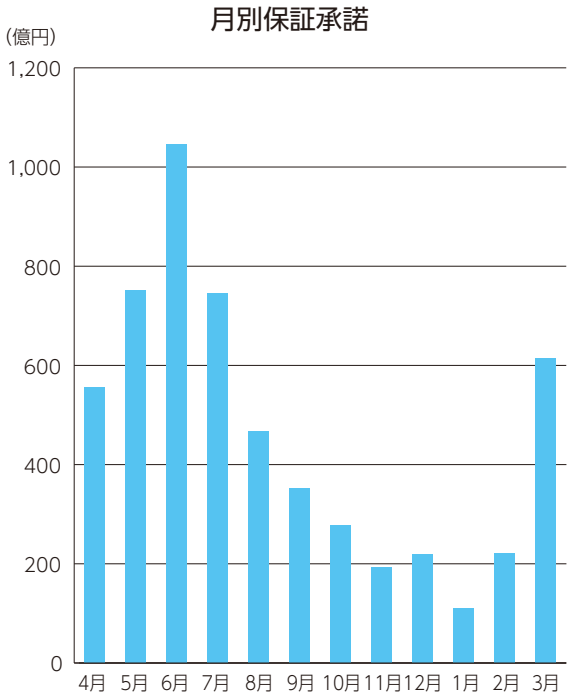
区　分	金額	前年度比	構成比
製造業	81,669	305.6	14.7
建設業	153,909	341.2	27.7
卸売業	81,407	291.9	14.7
小売業	39,248	316.9	7.1
飲食業	29,321	471.4	5.3
運送倉庫業	20,445	277.4	3.7
サービス業	99,240	373.4	17.9
不動産業	44,335	181.2	8.0
印刷業・出版業	2,971	359.6	0.5
旅行業	747	226.8	0.1
その他産業	1,504	331.5	0.3
合　計	554,797	311.1	100.0



③制度別保証承諾

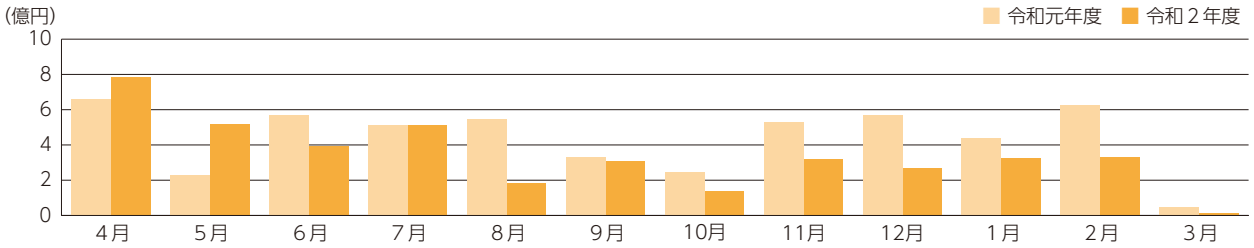
（百万円・％）

区　分		金額	前年度比	構成比
協会制度	一般保証	7,726	53.0	1.4
	全国小口	934	55.6	0.2
	当貸・カード	1,249	54.6	0.2
	よこはまアドバンテージ	9,001	49.1	1.6
	けいぞく	4,479	78.4	0.8
	事業承継特別保証	65	－	0.0
	その他協会制度	2,365	47.0	0.4
	小　計	25,817	54.2	4.7
横浜市制度	振興資金	3,303	27.3	0.6
	小規模企業特別資金	3,624	28.7	0.7
	小規模プラス資金	3,772	17.6	0.7
	小規模安定サポート	80	－	0.0
	経営安定資金	1,022	6.3	0.2
	経済変動対応資金	3,488	80.7	0.6
	創業おうえん資金（創業）	2,069	79.8	0.4
	女性おうえん資金	411	93.9	0.1
	シニアおうえん資金	468	88.0	0.1
	成長サポート協調資金	457	10.2	0.1
	事業承継資金 経保不要特別	396	－	0.1
	新型コロナウイルス感染症関連制度	506,918	－	91.4
	その他市制度	2,972	20.9	0.5
	小　計	528,980	404.6	95.3
全　体　合　計		554,797	311.1	100.0



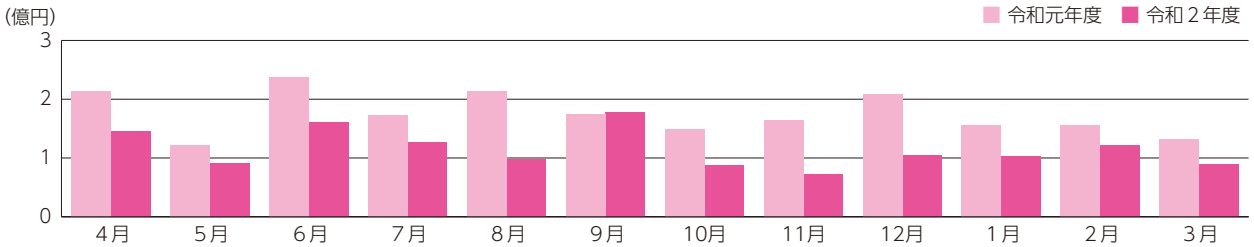
●代位弁済

令和２年度の代位弁済額は、41億円（前年比77.3%）となりました。



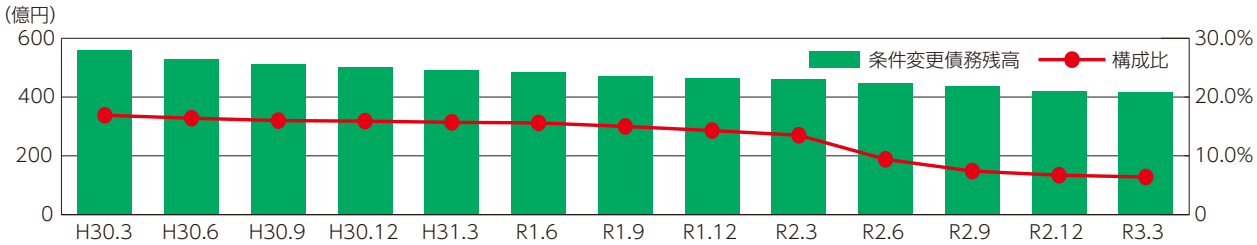
●求償権回収

令和２年度の求償権回収額は、14億円（前年比65.5%）となりました。



●条件変更債務残高

令和２年３月末の条件変更債務残高は、416億円（前年比44億円の減少）となりました。
保証債務残高に占める構成比は、6.4%（同7.2%の低下）となりました。



●横浜市との協約の達成状況

平成30年度から令和２年度の３年間の協約目標に対する３年度（令和２年度）の実績

（1）公益的使命の達成に向けた取組み	協約目標	実績※１	達成率※２
創業者への金融支援の促進 （創業関連保証、創業等関連保証の保証承諾件数）	1,350件	1,516件	112.3%
事業承継に向けた企業面談の推進 （事業承継支援のご案内で面談した中小企業者数）	340企業	363企業	106.8%
生産性向上に向けた経営改善の推進 （専門家派遣で設備投資を提案した中小企業者数）	70企業	74企業	105.7%

（2）財務の改善に向けた取組み	協約目標	実績※１	達成率※２
「簡易経営診断サービス（McSS）」の実施回数の増加	2,500回	2,136回	85.4%
外部専門家派遣事業実施先に対するフォローアップ訪問件数の増加	400件	403件	100.8%
経営改善計画に基づく金融支援の実施（経営サポート会議の開催企業数）	90企業	67企業	74.4%

（3）業務・組織の改革	協約目標	実績※１
認定経営アドバイザー（信用調査検定マスター） または中小企業診断士の資格保有率の増加	55.0%	53.7%

※１　実　績：３年度（令和２年度）の実績
※２　達成率：３年間の協約目標に対する達成率

（5）新型コロナウイルス感染症の影響を受ける事業者への主な取組み

・保証申込に最大限のスピードで対応するための態勢整備（他部署の職員派遣、保証審査事務の簡略化、徴求書類の簡素化など）
・土日祝日に休日電話相談
・返済軽減等の条件変更に対するより一層柔軟な対応

月別保証承諾実績

（単位：件、百万円）

月	保証承諾					
	件数	金額	前年比		新型コロナウイルス感性症関連制度	
			件　数	金　額	件　数	金　額
令和２年　4月	2,027	55,580	358.8%	673.1%	1,608	50,049
5月	3,251	75,063	493.3%	707.9%	3,006	71,356
6月	5,095	104,560	680.2%	859.9%	4,843	100,533
7月	3,830	74,524	481.8%	558.9%	3,651	71,521
8月	2,566	46,710	394.8%	440.9%	2,387	43,784
9月	1,962	35,199	214.2%	216.9%	1,741	31,268
10月	1,543	27,831	176.5%	191.7%	1,333	24,196
11月	1,135	19,157	136.6%	141.7%	925	15,232
12月	1,433	21,826	140.8%	123.8%	1,179	17,448
令和３年　1月	714	10,868	116.1%	111.7%	527	7,415
2月	1,172	22,148	173.6%	216.1%	974	18,480
3月	2,713	61,330	156.7%	147.7%	2,396	55,635
合　計	27,441	554,797	272.3%	311.1%	24,570	506,918

新型コロナウイルス感染症関連制度の保証承諾実績（取扱開始日順）

（単位：件、百万円）

		取扱開始日	保証承諾件数		保証承諾金額	
				構成比		構成比
市	経済変動対応資金（新型コロナウイルス）	R2.2.7	228	0.9%	4,582	0.9%
市	新型コロナウイルス感染症対策特別資金（売上20%以上減少型）	R2.3.4	2,303	9.1%	74,717	14.0%
市	新型コロナウイルス感染症対策特別資金（売上５%以上減少型）	R2.3.11	223	0.9%	7,454	1.4%
全	危機関連保証	R2.3.13	10	0.1%	238	0.1%
市	新型コロナウイルス感染症緊急特別資金（売上15%以上減少型・別枠プラス）	R2.3.23	2,319	9.1%	86,776	16.3%
市	横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金	R2.5.18	20,285	80.0%	360,120	67.5%
合　計		－	25,368	100.0%	533,887	100.0%

㈱　市：横浜市中小企業融資制度、全：全国統一制度
㈱　取扱開始日から令和３年３月末までの累計

(6)新型コロナウイルス感染症に対応した主な取組み

本所、各支所の入口に検温器とアルコール消毒液を設置しました。

デスク間や接客カウンター、応接ブース等にアクリル板の飛沫防止パネルを設置しました。

(7)台風被災企業への主な取組み

・金沢工業団地(福浦・幸浦地区等)の護岸嵩上げ工事状況について視察

以下は令和元年度の取組み
・金沢産業振興センターに現地相談窓口開設
・国、神奈川県、横浜市と合同で被災企業約500社を直接訪問し、被災状況確認
・返済軽減等の条件変更に対するより一層柔軟な対応

台風関連制度の保証承諾実績(取扱開始日順)

(単位:件、百万円)

		取扱開始日	保証承諾件数	保証承諾金額
市	経営安定資金　風水害	H31.4.1	32	1,467
市	台風第15号対策特別資金	R1.9.20	570	11,205
市	台風第15号対策特別資金 (セーフティネット保証4号型)	R1.9.27	173	4,533
市	台風第19号対策特別資金	R1.12.24	9	152
合　計		−	784	17,357

㈱　市:横浜市中小企業融資制度
㈱　取扱開始日からの累計

社会貢献活動

当協会では、信用保証業務に留まらず、社会貢献活動にも積極的に取組んでいます。

●神奈川県グリーンボンドへの投資

神奈川県が発行するグリーンボンド※へ投資を行いました。

本債券の調達資金は、「神奈川県水防災戦略」における河川・海岸・砂防に関する新たな事業資金として充当されます。

当協会は、SDGs債への投資をはじめとして、持続可能な社会の実現に貢献する取組みを今後も推進してまいります。

※グリーンボンドとは、環境改善のための事業に要する資金を調達するために発行する債券です。

●横浜市立大学への出張講義

昨年度に引き続き、今年度も令和２年12月２日に国際総合科学部「経営財務Ⅱ（河瀬宏則准教授）」で「中小企業・小規模事業者の資金調達」と題した講義を行いました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オンライン授業となりましたが、オンライン特有のアンケート機能を活用した双方向の授業を実施できました。学生からは「コロナ禍で信用保証協会は大きな役割を果たしていることが分かった」、「信用保証協会がどのような過程を経て中小企業をサポートしているのか理解できた」などの感想をいただきました。

●障がい者アート作品をデザインしたマスクケース製作

神奈川県内３協会（神奈川県、横浜市、川崎市）では、知的障がい者の方への福祉サービスを提供する「社会福祉法人ともかわさき」にご協力いただき、ノベルティグッズとして、マスクケースを製作しました。

このマスクケースは、同施設に入所している方が「障がい者アート作品」としてデザインしたものです。

当協会はこれからも中小企業支援をはじめとし、公的機関として様々な取組みを通じて地域に貢献してまいります。

●新型コロナウイルス感染症に関する医療対策・感染症対策（横浜市）への寄附

新型コロナウイルス感染症に対応している医療従事者を応援するため、全役職員より募金を募り、横浜市へ寄附を行いました。

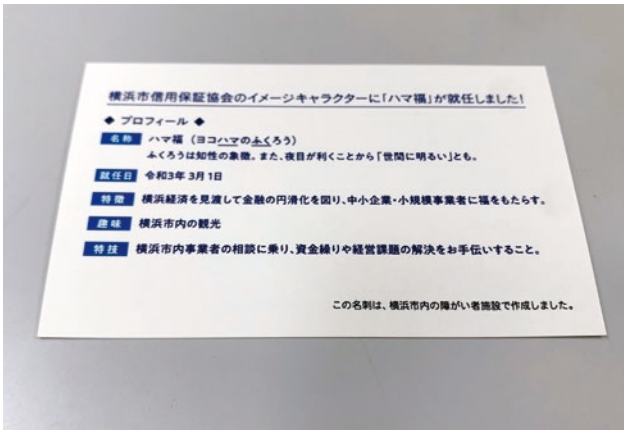
●災害備蓄用のパンを寄贈

災害備蓄用の缶入りソフトパンの賞味期限が近付いてきたことを機会とし、303缶を公益社団法人フードバンクかながわを通じて食品支援を必要としている方々へ寄贈しました。

●障がい者施設への名刺の発注

当協会では名刺の発注について、障がい者施設へ依頼しています。
名刺ケースは施設のメンバーによる手作りです。

名刺ケース



名刺裏面

●横浜マラソンへのボランティア参加

当協会では、地域貢献活動の一環として、平成27年度より横浜マラソンでのボランティア活動に参加しています。令和２年度は横浜マラソンが中止となりましたが、当協会は今後とも数多くのランナーの力となるよう活動していきます。

横浜マラソン2018（平成30年10月28日開催）

横浜マラソン2019（令和元年11月10日開催）

広報活動

当協会のことを知っていただき、身近な存在として捉えていただくため、広報活動に積極的に取組んでいます。

●ホームページ

最新の情報を紹介しています。
当協会の概要、信用保証制度の仕組み、保証制度のご案内等を掲載しています。

当協会ホームページ

●LINE

令和元年８月に公式アカウントを取得しました。保証制度の創設、相談窓口のご案内など、当協会の最新の取組みを発信しています。

友だち登録はこちら

●広報物

信用保証のご案内、経営支援事業の取組み（お客さまの体験談）等を発行しています。

広報物のご案内ページへ

●図書館での期間展示

横浜市内の各図書館において「創業（独立・起業）を考える」をテーマとして期間展示を実施しています。
創業を志す方へ情報を提供し、更に横浜市民に当協会の取組みを理解いただくために、フロアの一角に創業を支援する本や関連図書を配架し、当協会による創業者向け支援の内容をパネルやチラシ等で紹介しています。
令和３年度はテーマに「事業承継を考える」も追加し、横浜市市内図書館において順次実施していきます。

令和２年度決算

●貸借対照表

（単位：円）

借方 科目	借方 金額	貸方 科目	貸方 金額
現金	199,550	基本財産	25,513,291,377
現金	199,550	基金	9,844,209,500
小切手	0	基金準備金	15,669,081,877
預け金	23,536,759,310	制度改革促進基金	0
当座預金	0	収支差額変動準備金	7,648,444,571
普通預金	628,368,057	責任準備金	3,935,197,575
通知預金	4,000,000,000	求償権償却準備金	1,483,018,121
定期預金	18,900,000,000	退職給与引当金	501,025,277
郵便貯金	8,391,253	損失補償金	0
金銭信託	0	保証債務	654,183,595,824
有価証券	36,326,347,600	求償権補てん金	0
国債	0	保険金	0
地方債	27,898,130,000	損失補償補てん金	0
社債	8,392,800,000	借入金	0
株式	35,417,600	長期借入金	0
受益証券	0	（うち日本政策金融公庫分）	0
その他有価証券	3,894,394	短期借入金	0
新株予約権	0	（うち日本政策金融公庫分）	0
ファンド出資	3,894,394	収支差額変動準備金造成資金	0
動産・不動産	99,898,121	雑勘定	24,685,824,895
事業用不動産	87,089,087	仮受金	2,034,460,469
事業用動産	12,809,034	保険納付金	75,625,935
所有動産・不動産	0	損失補償納付金	50,144,745
損失補償金見返	0	未経過保証料	22,479,162,441
保証債務見返	654,183,595,824	未払保険料	5,178,970
求償権	2,338,385,096	未払費用	41,252,335
譲受債権	0		
雑勘定	1,461,317,745		
仮払金	50,001,764		
保証金	0		
厚生基金	188,978,076		
連合会勘定	0		
未収利息	65,136,807		
未経過保険料	1,157,201,098		
合計	717,950,397,640	合計	717,950,397,640

●貸借対照表の用語解説

借　方	支　出	
現　金 預け金	基本財産	株式会社の資本金に相当します。 出えん金と金融機関等負担金からなる「基金」と過去の収支差額の累計の「基金準備金」により構成されています。
地方債や社債等を保有し運用しています。 有価証券	収支差額変動準備金	収支差額に欠損が生じた場合や急激な保証の増大等により基本財産の増強が必要となった場合に備え収支差額の一部を積み立てています。
	責任準備金	
	求償権償却準備金	
動産・不動産	退職給与引当金	
代位弁済累計額から既受領保険金等相当額を控除した額です。 求償権	未経過保証料	受入保証料のうち翌年度以降に帰属する部分を計上しています。
当年度中に日本政策金融公庫に支払った保険料のうち翌年度以降に帰属する部分を計上しています。 未経過保険料	未払保険料	
その他	その他	

※保証債務見返（資産）と保証債務（負債）は同額のため、この表から除いてあります。

収支計算書

（単位：円）

支出の部		収入の部	
科　目	金　額	科　目	金　額
経常支出	4,290,621,042	経常収入	6,435,131,700
業務費	1,542,624,581	保証料	5,530,706,295
役職員給与	618,463,650	預け金利息	16,960,687
退職給与引当金繰入	41,198,796	有価証券利息・配当金	257,687,204
その他人件費	147,512,446	調査料	0
旅費	593,472	延滞保証料	0
事務費	352,342,055	損害金	42,343,882
賃借料	164,437,499	事務補助金	19,039,230
動産・不動産償却	4,440,653	責任共有負担金	540,737,000
信用調査費	10,002,235	雑収入	27,657,402
債権管理費	178,851,351		
指導普及費	11,458,124		
負担金	13,324,300		
借入金利息	0		
信用保険料	2,606,948,295		
責任共有負担金納付金	121,352,116		
雑支出	19,696,050		
経常収支差額	2,144,510,658		
経常外支出	9,435,480,262	経常外収入	7,348,620,344
求償権償却	4,014,830,028	償却求償権回収金	147,087,150
譲受債権償却	0	責任準備金戻入	2,057,190,593
有価証券償却	0	求償権償却準備金戻入	1,303,846,582
雑勘定償却	2,104,230	求償権補てん金戻入	3,626,297,516
退職金	123,631	保険金	3,318,211,153
責任準備金繰入	3,935,197,575	損失補償補てん金	308,086,363
求償権償却準備金繰入	1,483,018,121	補助金	0
その他支出	206,677	その他収入	214,198,503
経常外収支差額	△ 2,086,859,918		
当期収支差額	57,650,740		
収支差額変動準備金繰入額	28,825,370		
基本財産繰入額	28,825,370		

●収支計算書の用語解説

支出		収入	
業務費	経常支出	保証料	受入保証料のうち当年度に対応する部分を計上しています。
信用保険料	経常支出	預け金利息等	
責任共有負担金納付金	経常支出	責任共有負担金	負担金方式を選択した金融機関から受領した負担金を計上しています。
求償権償却	経常外支出	その他	
責任準備金繰入	経常外支出	責任準備金戻入	
求償権償却準備金繰入	経常外支出	求償権償却準備金戻入	求償権の一定割合を積み立てています（洗替方式のため繰入と戻入が発生）。
その他	経常外支出	求償権補てん金戻入	代位弁済により日本政策金融公庫から受領した保険金と横浜市等から受領した代位弁済補填金を計上しています。
経常収支差額	当期収支差額	その他	
経常外収支差額	当期収支差額		

日本政策金融公庫へ支払った当年度に対応する信用保険料を計上しています。

金融機関から受領した負担金の一定割合を日本政策金融公庫に納付しています。

年度末求償権のうち回収不能分や求償権補てん金相当額を計上しています。

保証債務残高の一定割合を積み立てています（洗替方式のため繰入と戻入が発生）。

基本財産

基本財産とは、一般企業の資本金に相当するもので、信用保証協会が引き受けた保証債務の最終担保的な性格があります。このことから、当協会が引き受ける保証債務の最高限度額は、定款の定めにより基本財産の50倍（定款倍率）となっています。このため、中小企業の保証需要に安定して応え、公共的使命を果たしていくためには、基本財産の充実が不可欠となっています。

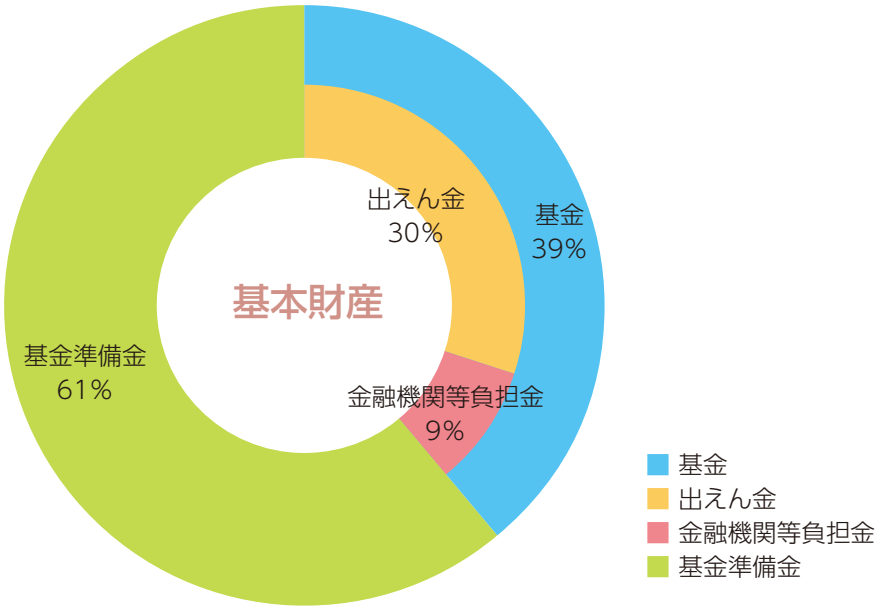
基本財産の構成

基本財産は①基金②基金準備金で構成されています。

①基金は、横浜市からの拠出である出えん金と金融機関等負担金で構成されています。

②基金準備金は、毎事業年度決算における収支差額のうち、基金準備金として繰り入れた累計で、信用保証協会の自己造成資金です。

基本財産	255億13百万円
①基金	98億44百万円
出えん金	76億28百万円
金融機関等負担金	22億16百万円
②基金準備金	156億69百万円



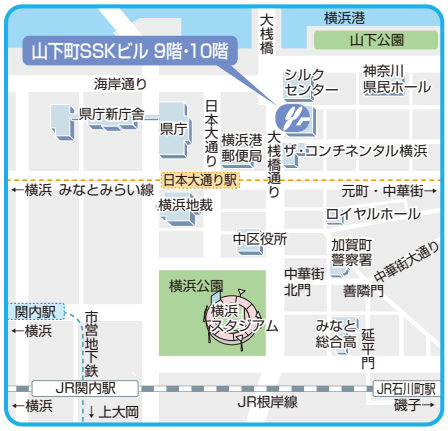
ご相談窓口のご案内

本　　所

保証担当地区

■中区　■磯子区

〒231－8505　中区山下町22（山下町SSKビル９階・10階）
（９階）　総務部（総務課、企画情報課）
TEL：045-662-6622　FAX：045-662-6921
（10階）　経営支援部　経営支援室（経営支援課、期中支援課）
TEL：045-662-6624　FAX：045-661-0519
経営支援部（保証統括課、保証課）
TEL：045-662-6623　FAX：045-661-0089
管理部（管理統括課）
TEL：045-662-6625　FAX：045-681-3386
管理部（管理第一課、管理第二課）
TEL：045-662-9927　FAX：045-226-5122
＜アクセス＞　みなとみらい線日本大通り駅　３番情文センター出口より徒歩約３分
JR関内駅　南口より徒歩約12分・JR石川町駅　中華街口より徒歩約13分
横浜市営地下鉄関内駅　１番出口より徒歩約12分

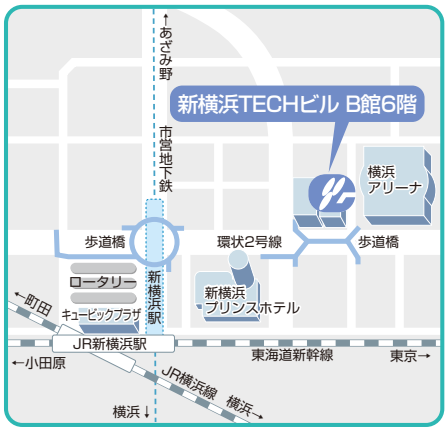


北 部 支 所

保証担当地区

■港北区　■緑区　■青葉区　■都筑区

〒222－0033　港北区新横浜３－９－18（新横浜TECHビルB館６階）
TEL：045-470-5600　FAX：045-470-7170
＜アクセス＞　JR新横浜駅「横浜アリーナ」方面出口から徒歩約７分
横浜市営地下鉄新横浜駅　７番出口より徒歩約４分
※相鉄・東急直通線工事の影響により一部通行ができない箇所がございます。



西 部 支 所

保証担当地区

■鶴見区　■神奈川区　■西区　■保土ケ谷区　■旭区　■瀬谷区

〒220－0004　西区北幸１－６－１（横浜ファーストビル７階）
TEL：045-319-5335　FAX：045-319-5340
＜アクセス＞　横浜駅　西口より徒歩約３分
横浜市営地下鉄横浜駅　10番出口より徒歩約１分

南 部 支 所

保証担当地区

■南区　■金沢区　■戸塚区　■港南区　■栄区　■泉区

〒233－0002　港南区上大岡西１－６－１（ゆめおおおかオフィスタワー 22階）
TEL：045-844-6621　FAX：045-845-0641
＜アクセス＞　京浜急行上大岡駅　３階改札口より徒歩約３分
横浜市営地下鉄上大岡駅　６番出口より徒歩約３分

横浜の中小企業の「明日」を身近でサポート

横浜市信用保証協会

https://www.sinpo-yokohama.or.jp

VEGETABLE OIL INK

SIAA ISO 22196 抗菌加工
抗菌・防黴・印刷・印刷面
JP0122556A0001X
SIAAマークはISO22196法により評価された結果に基づき、抗菌製品技術協議会ガイドラインで品質管理・情報公開された製品に表示されています。

FSC www.fsc.org
ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C081701