

## 組織能力課題 2

## 我が国国民・利用者の意見・要請の適切な反映

取り組み例	指標	2002 (14年度)	2003 (15年度)	2004 (16年度)	2005 (17年度)	2006 (18年度)		2007 (19年度)
						計画	実績	計画
我が国国民、利用者及び非政府団体(NGO)等の意見を聴取する機会の拡大	(指標1) <b>モニタリング指標</b> 本行業務のあり方や出融資対象案件に対する意見を聴取した個人・団体数		新規		936		810	
出融資利用手続きの軽減等による利便性向上	(指標2) <b>モニタリング指標</b> アンケート調査に基づく利用者満足度		新規					
評価結果								

：優れた取り組みがなされたと評価します。      ：良好な取り組みがなされたと評価します。      ：今後の取り組みに留意が必要です。  
 -： 外部環境の変化等により評価不能。

## 1. 年間事業計画に掲げている取り組み例に関する評価

## 我が国国民、利用者及び非政府団体(NGO)等の意見を聴取する機会の拡大

・ (指標1)については、我が国国民、利用者、非政府団体、地方公共団体、大学関係者等の意見・参加を求める機会拡大の一環として、以下の取り組みを行いました。

➤ 民間セクターとの懇談会

国際金融等業務に関連し、2006年度も日本企業(商社、鉄鋼・非鉄金属、エネルギー等)、民間金融機関等との懇談会を多数実施し、日本企業の国際展開支援や資源・エネルギー安定確保の観点から、各業界の動向を把握することに努めると共に、本行に対するニーズ確認や業務についての意見交換を行いました。また、海外経済協力業務関連では、建設業界団体、コンサルタント業界団体、商社との懇談会を多数実施し、主要国の円借款供与方針を紹介することにより、業務の透明性と民間企業の参加意欲拡大を推進したほか、請負契約の施工時に発生する問題事例のヒアリング・検討を踏まえ、片務的契約条件のチェックリストを作成・配布し、事業実施機関等の関係者へ不適切な契約から発生するトラブルの未然防止を促しました。

➤ 円借款関連セミナーの実施

NGOを含む民間非営利組織、大学及び関係機関、地方自治体、民間企業など15団体からの参加者を対象に、大学国民の経験や知見を円借款業務に反映するため、「円借款パートナーシップセミナー」(旧「国民参加型援助促進セミナー」)を、2006年度は中国で開催しました。参加団体は、人材育成事業や環境整備・生活改善事業等の6件の円借款事業と1件の無償資金協力・技術協力事業を視察し、視察終了後は、帰国報告会において今後の本行との連携策の提案等について議論しました。その結果、参加者の報告書の中で提案された調査が2007年度に2件採択される予定です。

➤ ODA 民間モニター制度

外務省が実施するODA 民間モニター制度では、2006年度は、中国、モンゴル、フィリピン、スリランカ、バングラデシュ、モロッコにおいて、我が国国民によるODA事業の視察が行われており、本行は

研修会の講師や現地視察の同行等で協力しています。モロッコの地方給水事業では、参加者より「我が国の有償資金協力(円借款)が効果的に行われていることが非常に良く分かった。」「給水事業計画も継続的に管理、指導を行っている日本の支援姿勢が高く評価されていることも印象的であり、誇りに思った」等の報告がありました。

➤ NGOとの意見交換と協力

2006年度は、NGOとの定期協議会が3回開催され、NGOと本行双方から提示された議題を基に、活発な質疑応答が行われました(議事内容は、NGOと本行の共同運営ウェブサイト [www.jbic.go.jp/japanese/ngo\\_jbic](http://www.jbic.go.jp/japanese/ngo_jbic)で公表されています)。

➤ 教育関係者を対象に、「開発教育」に関する本行の取り組みを紹介

2006年7月に東京で開催された教育ソリューションフェアに参加し、本行は、各地から参加された教職員向けに「国際協力/開発教育セミナー」を開催しました。開発途上国の抱える課題と円借款による支援事例をはじめ、生徒自身による自主的な行動を促す「開発教育」について、本行の取り組みを紹介しました。

➤ 大学との協力の促進

業務協力協定を締結した我が国の大学(計11大学)との定期協議のほか、大学院生8名をインターンシップとして受入れました。大学の本行業務への参画意向や要望の聴取機会の拡大が、昨今の大学との調査委託業務増加の成果となっており、2006年度には17件の委託契約が締結され、インドネシアの中小企業・裾野産業育成の教育プログラム開発や中国の土壤改良実証調査、スリランカの感染症対策強化調査等が行われました。

➤ 環境関連の意見聴取

融資検討中のサハリン フェーズ2事業に関し、日本に越境する可能性のある環境関連の事項があることから環境関連の意見を幅広く聴取するために、一昨年度に引き続き環境関連フォーラムを東京、札幌において2006年度中2回開催し(参加者は延べ94名)、その内容を本行ホームページに公表しました。

- また、本指標の対象外となりますが、本行の環境社会行動に関する取り組みを報告する「環境・社会行動レポート」では、2006年度からアンケートはがきを添付し、レポートに対する国民からの意見を募り、翌年度のレポート作成へ反映させています。

## 出融資利用手続きの軽減等による利便性向上

- (指標2)については、内外の利用者に対する第2回アンケート調査(第1回は2003年度実施)を実施しました。対象は、円借款の利用者である借入国政府・事業実施機関、輸出金融、輸入金融、投資金融、保証の利用者である我が国の民間企業の他、有償資金協力調査(SAF)の利用あるいは連携実績のあった我が国のコンサルタント、大学・自治体、NGOです。
- 調査結果の概要は以下の通りでした。

**円借款**：借入国政府、実施機関(調査数:110件、回答数:90件)

前回アンケート調査結果を踏まえた業務の改善状況

前回アンケート調査にご回答いただいた方より、前回実施当時からの業務改善状況について質問した結果は以下の通りです。

- ・「円借款承諾迄・承諾後の手続き負担」：  
 ……「負担軽減(「負担軽減」+「やや負担軽減」)」とする回答が71%
- ・「円借款の利便性」：  
 ……「向上(「向上」+「やや向上」)」とする意見が79%
- ・「利便性向上に向けた本行取り組みへの満足度」  
 ……「満足(「満足」+「やや満足」)」とする意見が79%

#### 円借款に対する満足度

- ・円借款全般に対する評価では、「満足(満足+やや満足)」とする回答が100%でした。
- ・「コンサルタント雇用ガイドライン」、「調達ガイドライン」、「環境配慮のためのガイドライン」、「標準入札書類」、「貸付実行方式」等、円借款業務のその他の事項に対する満足度も、「満足(「満足」+「やや満足」)」とする回答が85%を超えました。

#### その他

- ・円借款を利用したい分野は、「インフラ整備」が一番多く、「地球規模問題」、「貧困削減」が続き、前回に比べて「地球規模問題」への要望が高まりました。
- ・円借款利用の更なる利便性向上や手続きの迅速化にかかる要望が多く寄せられました。

#### 円借款：地方自治体、大学(調査数:44件、回答数:22件)

- ・本行の円借款業務との連携に対する総合的な評価は、「満足(「満足」+「やや満足」)」とする意見が95%でした。
- ・連携や調査実施に係る各種手続きの期間等については、「長い(「長い」+「やや長い」)」とする意見が20~30%あるなど、他質問項目に比べて低い満足度でした。

#### 国際金融等業務(輸出金融、輸入金融、投資金融、保証)：本邦企業の方々(調査数:98件、回答数65件)

##### 前回アンケート調査結果を踏まえた業務の改善状況

前回アンケート調査にご回答いただいた方より、前回実施当時からの業務改善状況について質問した結果は以下の通りです。

- ・「融資等承諾迄・承諾後の手続き負担」：  
 ……「負担軽減(「負担軽減」+「やや負担軽減」)」がとする回答が49%
- ・「本行の出融資保証サービス等の利便性」：  
 ……「向上(「向上」+「やや向上」)」とする回答が57%
- ・「利便性に向けた弊行の取り組みへの満足度」  
 ……「満足(「満足」+「やや満足」)」とする回答が70%

#### 国際金融等業務に対する満足度

- ・最近の融資等に対する満足度は、概ね60~80%台の満足度を得ましたが、輸入金融や保証等にかかる審査手続き等については、40%以上が「長い(「長い」+「やや長い」)」旨の回答でした。

#### その他

- ・書類の合理化・簡素化や、手続きの迅速化、および情報提供にかかる要望が多く寄せられました。

- ・本行職員の対応については、いずれの対象者からも総合的評価で高い満足度を得ました。

- ・アンケート調査結果を踏まえ、本行では寄せられたご意見に対する業務改善策をまとめ、2007年4月にホームページで公表しています。

(参考) 日本語版：<http://www.jbic.go.jp/autocontents/japanese/news/2007/000080/index.htm>

英語版：<http://www.jbic.go.jp/autocontents/english/news/2007/000053/index.htm>

主要な対応策は以下のとおりです。

#### 円借款業務について

- ・ 要請後の検討期間の短縮化にかかるご意見を踏まえ、円借款業務の案件形成から事業完了までの各段階の迅速化を進めるべく、候補案件の検討時期・期間・方法等の検討を日本政府と協力して推進した結果、具体的施策が「円借款手続きの迅速化」として2007年6月に政府より公表されました。
- ・ 大学からの連携手続きにかかるご意見を反映し、参画しやすい環境整備の一環として、大学側の留意事項を網羅した「JBIC 委託調査マニュアル」を作成しました。

#### 国際金融等業務について

- ・ 出融資保証の検討にあたって、提出資料の簡素化という観点から、顧客の利便性を高めるべく作成した既存の提出フォームおよび留意事項等について、再度本行ホームページを通じてお知らせしました。

## 2. 課題への取り組み状況の評価結果

- ・ 上記に照らし、課題への良好な取り組みがなされたと評価します。
- ・ 今後も、我が国国民、利用者及び非政府団体の知見の活用とともに、意見・要望の聴取結果を業務へ適切に反映させていくことが求められます。2006年度の実施経験を活かし、我が国国民や利用者の意見及び提案内容を適切かつ着実に業務に反映させるための取り組みが引き続き重要です。