

【評価の要旨】

- 組織課題1 オペレーションの機動的・効率的な実施
- 組織課題2 我が国国民の意見・要請の適切な反映
- 組織課題3 利用者の視点に立った業務の改善
- 組織課題4 情報公開・広報活動の推進

(1) 業務戦略実施期間中の事業環境(2002～2004年度)

本行は、我が国の対外経済分野における政策金融機関として、国内外の経済社会情勢が急速に変化する中、また、我が国の厳しい経済・財政状況の下、政府の政策、本行の利用者のニーズ等の変化を踏まえ、機動的・効率的なオペレーションを実施するとともに、我が国国民の意見・要請を適切に業務に反映することが求められている。その際、海外駐在員事務所を通じた現地での的確な情報収集、開発途上国政府との政策対話など、現地機能の活用強化を図ることが重要となってきている。

また、本行の業務・財務等の透明性を確保するため、情報公開・広報活動の強化も求められてきている。

2003年8月にODA大綱が改定され、援助政策の立案・実施に関して、政策の決定過程・実施における現地機能の強化、内外のNGO、大学、地方公共団体等援助関係者との連携強化、国民各層の参加促進、ODAの実施・評価等に関する情報公開と積極的な広報などが掲げられた。

(2) 業務戦略への取り組み状況等に関する評価

下記のとおり、総じて業務戦略上の各課題の達成に向けた対応がなされたと認められる。但し、今後の業務戦略の見直しにあたり、年間事業評価において指摘の、

- ・ 我が国国民の意見・要請の適切な反映(組織課題2)に関し、地方公共団体やNGO、大学関係者等の知見の活用、意見聴取を図り、業務に一層反映させていく必要があること、

に留意すべきである。

- コストの適切な管理という目標の達成状況を示す指標として掲げた事務経費率は過去4年間ほぼ同水準で推移した。また、利用者アンケートを通じた業務処理の迅速化や政府との協働による円借款案件の業務の迅速化などを通じ、業務の効率化に取り組んだ。

- NGO との定期協議会等を通じ、我が国国民や NGO 等からの意見聴取に努めたが、今後これらを業務に一層反映させていく必要がある。また、利用者アンケートを踏まえた出融資手続きの迅速化、開発途上国政府との政策協議や現地日系企業からのヒアリング等を通じたニーズ把握を行うなど、利用者の視点に立った業務の改善に取り組んだ。
- 広報・情報公開については、現地マスコミに対する現場視察の提供や、広報資料の充実など情報公開・広報活動の推進に努めた。

(3) 業務戦略の妥当性と今後の方向性

上記(2)のとおり、業務戦略実施期間を通じて、機動的・効率的なオペレーションや我が国国民・利用者の意見・要請への対応等の重要性は変わっておらず、現行業務戦略は基本的に妥当な内容であると考えられる。但し、業務戦略の見直しに向けた、今後の方向性の検討にあたっては、対外経済分野における我が国の政策金融機関として、現地機能の活用を強化する必要性が高まっていること等に留意する必要がある。また、上記(2)の業務戦略への取り組み状況等の評価結果についても留意すべきものと考えられる。

今後の業務戦略の方向性として、以下が考えられる。

オペレーションの機動的・効率的な実施

我が国国民・利用者の意見・要請の適切な反映

情報公開・広報活動の推進

現地機能の活用強化

【評価の本文】

1. 業務戦略上の課題および業務戦略策定時の基本認識(2002年3月時点)

< 業務戦略上の課題 >

- 組織課題1 オペレーションの機動的・効率的な実施
- 組織課題2 我が国国民の意見・要請の適切な反映
- 組織課題3 利用者の視点に立った業務の改善
- 組織課題4 情報公開・広報活動の推進

< 基本認識 >

上記課題設定の前提となる、業務戦略策定時(2002年3月)の基本認識は以下のとおり。

(1) オペレーションの効率的な実施の必要性

本行は我が国の政策金融機関として、本行の利用者である我が国の企業や開発途上国政府等のニーズに的確に答えていくことが要請される。他方で我が国の厳しい財政事情の下で、限られた経営資源により最大限の政策効果の実現を図るべく、効率的かつ効果的にオペレーションを実施していくことが必要である。

(2) 我が国国民や利用者の意見・要請の反映の必要性

政策金融機関として、我が国国民の意見や要請を適切に業務に反映するとともに、本行業務に係る利用者の要望を的確に把握し、利用者の視点から業務を不断に見直し、改善していくことが必要である。特に、業務運営評価制度の下で本行が自律的に業務を改善していくに際して、我が国国民や利用者の意見・要請を業務へ反映していくことは重要と考えられる。

(3) 情報公開・広報活動の推進の必要性

公的機関である本行が情報公開・広報活動を推進して透明性の向上に努めることは、その使命を果たす上で極めて重要であり、本行の活動について国民の理解を得るため、業務や財務の状況などについて、ホームページ等を通じて適切に情報公開・対外発信していくことが必要である。

2. 業務戦略実施期間中の事業環境(2002～2004年度)

(1) オペレーションの機動的・効率的な実施

国内外の経済社会情勢は急速に変化してきており、本行は我が国の対外経済政策を担う政策金融機関として、政府の政策や内外の経済社会情勢、それに伴う利用者のニーズ等の変化に機動的に対応した効率的な業務運営を行うことが求められる。

2003年に改定されたODA大綱においては、我が国の厳しい経済・財政状況の中、国民の理解を得る観点からODAの機動性、効率性等を高める必要性が謳われている。また、国際的に援助手続きの調和化等を通じてODAのオペレーションの効率化を目指す動きが活発化した。

(2) 我が国国民の意見・要請の適切な反映

我が国の政策金融機関として、本行の業務に対する国民の理解を得て、我が国国民の意見・要請を適切に業務に反映することが求められる状況に変わりはない。

また、ODA大綱においては、国内のNGO、大学、地方公共団体をはじめとする関係者がODAに参加し、その技術や知見を活かすことができるよう連携を強化すべきことが謳われた。

(3) 利用者の視点に立った業務の改善

本行の利用者である日本企業は、激変する国際情勢の中での業務展開を迫られてきており、本行としてもそのニーズの変化に即応して業務改善を図ることが一層重要になってきている。また、開発途上国の開発ニーズも多様化しており、これを的確に把握し、業務改善に反映させることもより重要性を増してきている。

(4) 現地機能の活用強化

国際情勢が急速に変化し、それに伴い本行の利用者のニーズが多様化、変化していることを踏まえれば、本行は対外経済分野における我が国の政策金融機関として、海外駐在員事務所を通じた現地での的確な情報収集、開発途上国政府との政策対話など、現地機能の活用強化を図ることが重要となってきている。

ODA大綱では、開発途上国政府との政策協議の強化、援助政策の決定過程・実施における現地機能の強化が謳われ、在外公館、本行、JICA等の現地事務所からなる現地ODAタスクフォースの活動が行われ、本行としても積極的な貢献が求められている。

(5) 情報公開・広報活動の推進

政策金融機関としての業務・財務の透明性を確保するため、本行の業務・財務等に関する情報公開・広報活動の強化が求められ、また、現地のマスメディア等を通じ、開発途上国等において広報活動を強化し、当該国を含め国際社会への情報発信を行うことも重要となってきている。

特に、我が国の厳しい経済情勢の下、ODA に対する国民の理解と支持が得られるよう努めることが一層必要となり、ODA 業務に関する情報提供や ODA 案件に接する機会を提供する必要性が高まってきている。ODA 大綱においても、ODA 業務に関する情報公開と積極的な広報や開発教育の重要性が謳われた他、国際的にも援助に係る透明性向上を目指す動きが活発化した。

3. 業務戦略への取り組み状況等に関する評価

業務戦略上の課題への取り組み状況および事業環境を踏まえた業務運営の状況は下記のとおりであり、総じて業務戦略上の各課題の達成に向けた対応がなされたと認められるものの、今後の業務戦略の見直しにあたり、年間事業評価において指摘の以下の点に留意すべきである。

- ・ 我が国国民の意見・要請の適切な反映(組織課題2)に関し、地方公共団体や NGO、大学関係者等の知見の活用、意見聴取を図り、業務に一層反映させていく必要があること。

取り組み状況、達成状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) オペレーションの機動的・効率的な実施(組織課題1)

本行は、国際金融等業務において、「利用者アンケート」の結果を受けて融資関心表明(Letter of Intent- L/I)発出の迅速化のための措置等を講じたほか、海外経済協力業務においては、ODA 大綱等を受け、政府とも協働しつつ標準処理期間の設定による円借款業務処理の迅速化等を通じた業務の効率化を図った。

コストの適切な管理という目標の達成状況を示す指標として掲げた事務経費率は過去 4 年間ほぼ同水準で推移した。また、円借款における貸付実行の進捗率を示すパイプライン執行率については、業務戦略実施期間中にやや改善が見られた。

(2) 我が国国民の意見・要請の適切な反映(組織課題2)

本行は、NGO との定期協議会等を通じて、我が国国民や NGO 等からの意見聴取に努めた。また、本行の環境ガイドラインの制定に際してパブリックコンサルテーションを実施し、国民・利用者の意見をガイドラインの内容に反映させ、結果として異議申立制度を具備したガイドラインを作成し、実施に移した。海外においても、当行の海外駐在員事務所が現地で活動する日系企業や NGO 等からの意見・要請の聴取に努めた。

一方、地方公共団体や NGO、大学関係者等との連携については、大学との業務協力協定を締結する等の進展が見られたものの、地方公共団体、大学等の協力を得て実施された案件承諾数の指標については、2003 年度の計画を下回った。今後、NGO、大学関係者のみならず、広く利用者以外のステークホルダーの意見も業務に一層反映させていくことが求められる。

(3) 利用者の視点に立った業務の改善(組織課題3)

本行では、各種サービスの利用者の方々の要望や満足度等を把握し、その結果を利用者の視点で業務改善に結びつけることを目的として、2002年に「利用者アンケート調査」を実施した。これは、利用の際の提出書類や諸手続き、職員の能力や対応等への意見・要望をアンケート調査により収集したもので、融資・保証の利用者である日本企業や民間金融機関のほか、円借款の利用者である借入人・事業実施機関、円借款業務での連携実績のある NGO・地方自治体を対象として実施された。その結果、融資の要請から承諾に至る過程の迅速化などをはじめとする多くの意見・要望が寄せられ、これに対する具体的対応策を検討の上、その結果をホームページで公表した。

また、本行の海外駐在員事務所を通じて、開発途上国政府との間で政策協議を実施するとともに、開発途上国において事業を展開する現地日系企業からヒアリングを行うなど、利用者の視点に立ったニーズ把握に努めた。

(4) 情報公開・広報活動の推進(組織課題4)

本行は、ホームページ内容の更新、広報誌(JBIC Today)のリニューアル、広報媒体の多様化、新たに開設した広報センターにおける情報開示請求への対応や広報媒体の配布等、広報の向上のための努力を行った。

また、海外駐在員事務所による現地マスコミに対する本行出融資案件の現地視察機会の提供を行った。2003年度は現地治安情勢の悪化等により、その実績は計画を若干下回ったが、2002年度を上回る水準を達成している。

事業環境等を踏まえた自律的な業務運営

上記の課題への取り組みにあたって、本行は機動的・効率的なオペレーションの必要性や我が国国民・利用者の意見・要請等への対応を重視しつつ、特に以下の対応を行った。

- 我が国政府の政策や利用者のニーズに機動的に対応する必要性が高まっていることを踏まえ、組織課題1を「オペレーションの効率的な実施」から、「オペレーションの機動的・効率的な実施」に変更した。
- 新 ODA 大綱等を踏まえ、円借款業務の迅速化・効率化、広報活動の強化、開発教育等に取り組むとともに、利用者アンケートの結果に基づき業務の改善策を検討・実施し、その結果をホームページに公表するなど、利用者のニーズや本行を取り巻く環境等を業務に反映しつつ、業務運営を行った。

4. 業務戦略の妥当性と今後の方向性

(1) 業務戦略の妥当性

上記2.のとおり、業務戦略実施期間を通じて、機動的・効率的なオペレーションや我が国国民・利用者の意見・要請への対応等の重要性は変わっておらず、現行業務戦略は基本的に妥当な内容であると考えられる。但し、業務戦略の見直しに向けた、今後の方向性の検討にあたり、現地機能の活用を強化す

る必要性が高まっていること等に特に留意する必要がある。また、上記3.の業務戦略への取り組み状況等の評価結果についても留意すべきものと考えられる。

(2) 今後の方向性

今後の業務戦略の方向性として、以下が考えられる。

オペレーションの機動的・効率的な実施

オペレーションの効率的な実施に引き続き努めるとともに、政府の政策や利用者のニーズ変化に即応した機動的な業務運営を行うことが必要であると考えられる。

我が国国民・利用者の意見・要請の適切な反映

利用者のニーズが時々刻々と変化するものであることを念頭に置き、利用者の要望や意見を聴取する機会を国内外で積極的に設定して、その結果を迅速に業務に反映するとともに、我が国国民の本行業務に対する意見・要請を踏まえつつ、業務運営を行うことが必要であると考えられる。

情報公開・広報活動の推進

積極的な情報公開の推進、開発途上国における情報発信等を通じた本行業務に関する理解の促進、開発教育の実施等国民や利用者の情報ニーズに迅速かつ的確に対応するよう努めていくことが重要である。

現地機能の活用強化

本行の現地ネットワークの活用強化を通じ、業務の遂行に必要な政策対話・情報収集、開発途上国政府・現地日系企業等のニーズ把握を行うことが必要と考えられる。

(参考) 基本業務分野：組織能力に関する課題

～課題毎の指標推移 / 実績例 / 年間事業評価結果～

(組織課題1) オペレーションの効率的な実施

| 取り組み例 | 指標 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 (計画値) |
|------------|--|-------|-------|-------|-------|---------------|
| コストの適切な管理 | 事務経費率(注) モニタリング指標 | 0.13% | 0.14% | 0.14% | 0.14% | |
| 案件管理の効率的実施 | 円借款における貸付実行の進捗率 (期首パイプライン執行率) モニタリング指標 | 14% | 14% | 14% | 15% | |

組織能力に関する課題

【本課題に対応する実績の例】

- ◆ 日本政府・関係機関との協調による現地 ODA タスクフォースの組成
- ◆ 技術協力、無償資金協力との連携
- ◆ 利用者より要望があった際の融資関心表明 (Letter of Interest) 発出の迅速化

本業務戦略の対象期間

【各年の評価結果】

- ◆ 2002 年度： B 2003 年度： A

(注) 事務経費率 = (事務費 + 支払手数料) / (貸付金平均残高 + 出資金平均残高 + 支払承諾見返平均残高)

(組織課題2) 我が国国民の意見・要請の適切な反映

| 取り組み例 | 指標 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 (計画値) |
|--|--|------|------|------|------|---------------|
| 我が国国民・非政府団体 (NGO)からの意見聴取、およびその事業参画の機会拡大 | ODA モニター制度や NGO-JBIC 協議会等を通じ、本行業務方針や出融資対象案件に対する意見を聴取した個人・団体数 モニタリング指標 | 104 | 203 | 240 | 122 | |
| | NGO や地方公共団体、大学関係者の協力を得て実施された案件に対する出融資保証承諾案件数(注) | 3 | 4 | 18 | 11 | 25 |

本業務戦略の対象期間

【本課題に対応する実績の例】

- ◆ タイ、フィリピン、ベトナムにおける国民参加型援助促進セミナー開催を通じ、参加した我が国団体(自治体、NGO、大学、企業など)に対し円借款事業の現場視察、受入国側との意見交換、参加団体の知見・経験活用の機会を提供
- ◆ パブリックコンサルテーションにより寄せられた意見を反映し、新環境ガイドラインに基づく異議申立手続要綱を制定・施行、環境ガイドライン担当審査役を設置

【各年の評価結果】

- ◆ 2002 年度： A 2003 年度： B

(注) 指標計上の対象について、2003 年度より大学関係者を加え、より多様な対応を促すこととしている。

A・・・適切な取り組みがなされている。 B・・・概ね適切な取り組みがなされている。 C・・・取り組み状況を踏まえた新たな対応策が必要。
-・・・外部環境の変化等により評価不能。

(組織課題3) 利用者の視点に立った業務の改善

| 取り組み例 | 指標 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 (計画値) |
|-----------------------|----------------------------------|------|------|------|------|---------------|
| 出融資利用手続きの軽減等による利便性の向上 | アンケート調査に基づく利用者満足度(注:2002年度に調査実施) | | | | | |
| 開発途上国におけるニーズの適切な把握 | 海外駐在員事務所と開発途上国政府との間での政策協議の開催件数 | 91 | 148 | 246 | 190 | 200 |
| | 海外駐在員事務所が各種ニーズを聴取した現地日系企業数 | 432 | 527 | 604 | 690 | 610 |

【本課題に対応する実績の例】

本業務戦略の対象期間

- ◆ 利用者アンケートを実施の上、アンケート結果を受けた具体的な業務改善措置として、輸出・投資金融の申し込み手続や提出書類一覧表の本行ホームページ掲載、金利情報の充実化、融資関心表明(Letter of Interest, L/I)発出の迅速化、有償資金協力調査(SAF)の活用強化による案件形成支援、等を実施
- ◆ 現地ODAタスクフォースや現地のドナー会合等で、国際機関や我が国・他国公的機関等と政策協議・調整を通じ開発途上国のニーズを把握

【各年の評価結果】

- ◆ 2002年度： B 2003年度： A

(組織課題4) 情報公開・広報活動の推進

| 取り組み例 | 指標 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 (計画値) |
|---------------------------|---|---------|---------|-----------|-----------|---------------|
| 積極的な情報公開の推進 | HP(ホームページ)へのアクセス件数 モニタリング指標 | 289,500 | 506,676 | 1,400,948 | 1,495,764 | |
| 開発途上国における本行業務に関する広報活動の積極化 | 海外駐在員事務所からの現地マスコミに対する本行出融資対象案件の現場視察機会提供件数 | 8 | 12 | 15 | 16 | 27 |

【本課題に対応する実績の例】

本業務戦略の対象期間

- ◆ JBIC 広報センターを開設し、情報開示請求の窓口業務、業務紹介パンフレット等の資料配布、情報提供を実施
- ◆ 広報誌(JBIC Today)をリニューアルし、より効果的な情報発信を図ったほか、政府広報誌や開発専門誌を通じた本行業務紹介にも努める等、広報媒体を多様化
- ◆ 開発途上国における「プロジェクトマップ」の作成や海外駐在員事務所ホームページ開設等による現地広報の充実

【各年の評価結果】

- ◆ 2002年度： A 2003年度： A