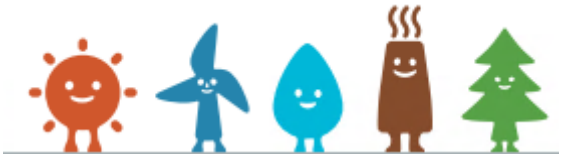
令和４年度

固定価格買取制度等の効率的・安定的な運用のための業務

（固定価格買取制度等における認定審査等の効率化支援業務）

報告書



令和５年３月

株式会社スタッフサービス

内容

はじめに 4
1.　事業の実施における基本方針・実施期間と体制について 4
1.1　基本方針 4
1.3　業務支援上の実施体制について 6
1.4　作業上の留意点について 6
1.5　業務効率化に向けた実態調査 6
2.　ＦＩＴ制度等の認定審査や執行事務等に係る業務支援 7
2.1　事業内容 7
2.2　支援実績 7
（１）資源エネルギー庁新エネルギー課 7
（２）北海道経済産業局 8
（３）東北経済産業局 8
（４）関東経済産業局 9
（５）中部経済産業局 10
（６）近畿経済産業局 10
（７）中国経済産業局 10
（８）四国経済産業局 11
（９）九州経済産業局 11
（１０）まとめ 12
2.3　各種審査における考察と課題 12
（１）新規認定 12
（２）変更認定 13
（３）事前・事後変更届出 13
（４）廃止届出 14
（５）審査後の処理 14
（６）まとめ 14
2.4　改善点等の調査報告 14
（１）業務効率化の方向性 14

（２）各課題に対する改善提案 15
3.　賦課金減免制度の審査等に係る業務支援 29
3.1　業務内容 29
3.2　支援実績 30
3.3　考察と課題 31
3.4　改善点等の調査報告 31
4.　ＦＩＴ制度等に係る外部からの問合せ対応支援 35
4.1　業務内容 35
4.2　支援実績 35
（１）資源エネルギー庁新エネルギー課 36
（２）北海道経済産業局 36
（３）東北経済産業局 36
（４）関東経済産業局 37
（５）中部経済産業局 37
（６）近畿経済産業局 **エラー! ブックマークが定義されていません。**
（７）中国経済産業局 38
（８）九州経済産業局 38
4.3　考察と課題 39
4.4　改善点等の調査報告 39

はじめに

本報告書は、経済産業省資源エネルギー庁から株式会社スタッフサービスに委託された、「令和４年度固定価格買取制度等の効率的・安定的な運用のための業務（固定価格買取制度等における認定審査等の効率化支援業務）」の成果をとりまとめたものである。

平成２９年４月の「電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法等の一部を改正する法律」の施行以降、再生可能エネルギー発電事業計画の申請項目や必要書類の増加、認定基準の厳格化、各種運用ルール変更等に伴い、固定価格買取制度の申請や問い合わせが増加している。加えて、令和４年度より新たにＦＩＰ制度が開始され、これに関する申請等も開始されることから、資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部新エネルギー課（以下、「新エネ課」という）および各地方経済産業局の再生可能エネルギー固定価格買取制度担当課（以下、「各担当課」という）の業務負担が増大している状況である。

そこで本事業では、新エネ課および各担当課の業務負担軽減や審査の迅速化を実現できるよう、固定価格買取制度およびＦＩＰ制度（以下、「ＦＩＴ制度等」という）に係る業務支援や外部からの問合せ対応等を行いながら、業務効率化に向けた調査等を実施し、その成果として今後の効率的な審査につなげる事項をとりまとめた。

1.　事業の実施における基本方針・実施期間と体制について

1.1　基本方針

本事業の実施にあたって、基本方針を作成した（表１－１参照）。

表１－１　本事業にあたっての基本方針

対応項目	内容
1. 業務実施・支援	業務遂行に必要なスキルを持った人材の選定
2. 必要人員の確保・配置	通常期・繁忙期の適切な人員配置
3. 業務進捗の把握と効率化提案	報告する進捗・作業内容を基にご提案
4. 受託体制の構築	現地責任者と当社で適切なマネジメントの実施
5. 適正な納入	指定要件に沿った報告を実施
6. 情報セキュリティの順守	機密事項の遵守と常時適宜適切な対応を行う

1.2　業務支援員の配置について

本業務の実施に当たっては、ＦＩＴ制度等に基づく各種申請に関する業務支援を行うため、各担当課に業務支援員を配置することとした。業務支援員の選考にあたっては、以下のスキル等を確認した。

- Ｍｉｃｒｏｓｏｆｔ Ｗｏｒｄ 及びＭｉｃｒｏｓｏｆｔ Ｅｘｃｅｌの一般的な操作ができる
- 一般的な接遇（電話応対等）ができる
- 職歴において主に事務職経験を有している
- 複数人のチームマネジメント経験を有している（管理責任者及びチームリーダー選考のみ）

なお、配置する業務支援員の実施体制に関しては以下の通り。

- 勤務時間：平日９時から１８時まで
  ※１２時から１３時までの休憩時間を除く
  ※令和４年１２月２９日から令和５年１月３日までの年末年始を除く
  ※各担当課との協議により、一部勤務時間の変動を行った
- 勤務場所：原則、新エネ課及び各担当課内の執務室に常駐
- 便宜供与：ＰＣ、液晶ディスプレイ、事務用機器、執務机、椅子、入館証等及び庁舎内共用設備（休憩室、食堂、売店等）
- 繁忙期対応：再エネ賦課金減免制度の申請及びＦＩＴ認定申請の期限である１２月以降、申請件数や問合せが増加することから、１１月以降、各担当課の要望に基づき追加人員を配置。
- 新エネ課又は各担当課からの作業指示、業務支援員の管理監督、業務指示等の調整業務を速やかに行える体制を構築するため、新エネ課に管理責任者を配置し、業務支援内容の進捗管理、情報整理、情報共有及び効率的な業務支援を行った。

1.3　業務支援上の実施体制について

業務支援を行うにあたって、２０２２年４月の配置後、業務履行と並行しながら実務習得（習得期間約４ヶ月間）を行うとともに業務マニュアル作成や報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。その為、各局のデータ集計ならびに分析は同年８月以降に開始することとした。

新エネ課及び各担当課のうち、業務指示を行う担当者と業務支援員チームリーダーが業務支援の内容、体制を協議の上決定し、チームリーダーから各業務支援員へ伝達することとした。

また、経済産業省職員と業務支援員が双方に緊密な連携が可能となる体制を構築するため、管理責任者が新エネ課又は各担当課と本業務の実施方法、実施体制、役割分担等について業務支援の進捗状況や問題点などを確認した上で、業務支援員への改善指導等を行った。

1.4　作業上の留意点について

再エネ特措法に基づく認定情報及び申請状況については、個社の設備投資や経営方針に関する秘匿情報が含まれている。従って、業務支援員は、当該情報を取り扱うにあたって、新エネ課または各担当課から許可を得た場合を除き、書類の複製や持ち出しは禁止事項として遵守した。

1.5　業務効率化に向けた実態調査

認定審査の効率化に向けた改善点等をとりまとめるため、業務支援を通じて、業務実態について調査を実施した。具体的な調査内容は以下の通り。

- ＦＩＴ制度等に係る認定審査における審査実績および補正内容
- 賦課金減免制度における審査等の資料作成等実績と補正内容
- ＦＩＴ制度等に係る問合わせ応対実績と内容調査

なお、各事業（ＦＩＴ制度等の認定審査や執行事務等に係る業務支援・賦課金減免制度の審査等に係る資料作成等業務支援・ＦＩＴ制度等に係る外部からの問合せ対応支援）の実績ならびに業務実態調査結果については、新エネ課及び各担当課ごとにとりまとめた。

2.　ＦＩＴ制度等の認定審査や執行事務等に係る業務支援

2.1　事業内容

業務支援員の行う業務支援のうち、ＦＩＴ制度等に基づく各種申請書類の審査支援として以下の項目ごとに業務を行った。

（ＦＩＴ制度等に基づく各種申請書類の審査支援）

- 郵送等で到着した書類の開封・仕分け作業
- 書類の電子化
- 電子システムの申請データの確認
- 進捗管理表への入力及び内容確認
- 一次審査結果報告書の作成

なお、申請書類に不備や疑義等がある場合は適宜申請者へ確認、補正・差し替え指示、補正等の反映の確認を行い、申請毎に書類管理、書類の電子化、電子システムへのデータ入力及び問合せ対応等を実施した。

各種認定審査における確認作業を効率化するため、下記の２段階に分けて申請内容の確認を行った。

●０次審査支援…申請書類に提出漏れがないか確認する

●１次審査支援…申請書類の内容を確認する。

2.2　支援実績

ＦＩＴ制度等に基づく各種申請について、郵送等で到着した書類の開封・仕分け作業、書類の電子化、電子システムの申請データ確認、進捗表への入力作業及び内容確認を行い、０次・１次審査結果の報告を実施した。

（1）資源エネルギー庁新エネルギー課

新エネ課に管理責任者を配置し、各担当課に配置している業務支援員の業務支援内容や問合せ対応実績を取りまとめるとともに各担当課ごとの業務改善提案の分析を行うなど、全体管理と調整を行った。

上記に加えて業務支援員も配置し、ＦＩＴ制度の認定審査等に関する執行事務補助業務として、資源エネルギー庁ＨＰに掲載するＦＩＴ制度等に関する情報サイトの更新作業支援や各種委員会等の運営補助及び関係文書整理等を行った。

各経産局に配置した業務支援員の業務支援内容や取組実績については次項以降に記載する。

（２）北海道経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、同時に業務マニュアル作成や報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。データ集計ならびに分析については同年８月以降に開始した。

新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理等、認定審査等の支援業務において審査内容分類１２項目に対応した。

また、各種認定審査における具体的な補正内容と再発防止に向けた対応方法の共有を目的として業務支援マニュアルを作成した。

さらに、変更認定における電子申請時の必要書類（柵塀の誓約書・印鑑証明書等）や太陽光発電設備の設置形態ならびに土地所有者情報等の確認事項についてまとめたものを作成した。作成内容については、適宜北海道局職員と業務支援員間で確認し、整合性をとっている。

北海道局では、「変更認定」の一次審査に関する業務支援について最も多く対応しており、８月以降の累計で全拠点（※資源エネルギー庁除く全国８拠点　以下「全拠点」という）においても最多の対応件数となった。また、「事後変更届出」の一次審査に関する業務支援についても多く対応しており、東北局に次ぎ二番目に多い対応件数となった。

（３）東北経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、同時に業務報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せやＦＩＴ審査に係る補正に対する内容別対応方法の集計を開始し、業務効率化に繋げている。

東北局では、業務支援項目として変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理など、１１項目の審査に対応した。

電子申請途中での登録者変更の可否や、事業譲渡証明書に基づく認定情報等の記載不備があった場合の補正指示方法など、申請及び届け出に対する審査において多岐にわたる補正内容の対応方法をまとめた。

審査における不明点については、東北局職員と相談・連携した上で補正対応を行っており、過去に一度確認した事項であれば対応内容を業務支援員間で共有を行った。そのため、東北局職員への不明点の確認頻度が減り、各担当課の業務効率化に繋がった。補正対応の記録内容については、東北局職員と業務支援員間で確認し、整合性をとっている。

なお、新規認定業務は対応しておらず、変更認定や定期報告提出に特化して業務を遂行した。また、全拠点で唯一定期報告書提出の一次審査に対応するなど、幅広く事業貢献できたと考えられる。

８月以降の累計では、「事後変更届出」に関する業務支援について全拠点において最も多く対応しており最多の対応件数となった。

（４）関東経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、同時に業務マニュアル作成や報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。

関東局では、業務支援項目として新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理など、１１項目の審査に対応した。

新規認定申請と変更認定申請に関する業務支援マニュアルを作成した。具体的には、審査方法および各審査時のポイント（申請事業者情報や発電設備に関する情報・再エネ特措法の根拠条文等）をパワーポイントにまとめ、業務支援に活用するとともに、業務支援員以外の関東局職員の審査業務においても活用された。当該マニュアルは新規業務習得者に対しても貢献できていることから、業務効率化と生産性向上の双方に繋がっていると考えられる。

新規認定審査業務を中心に対応しており、８月以降の累計対応件数は全拠点の中で最も多く対応した。

（５）中部経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得およびレクチャー期間を設け、同時に報告書フォーマットの作成・運用手法につ　ての打合せ等を実施した。

中部局では、業務支援項目として新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理など、１１項目の審査に対応した。

審査後の申請書の文書管理や電子登録などの処理に全拠点において最も多く対応した。

（６）近畿経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。

新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理等、認定審査等の支援業務において、審査内容分類１１項目に対応した。

審査後、申請書類の文書管理や電子登録などの処理に最も多く対応し、対応業務全体のうち約８割を占める結果となった。

また、新規認定・変更認定ともに不備率は約４０％と高く、申請書の記入ミスや、関連書類・関係法令に関する書類漏れ及び設置場所の地番図や登記簿内容の証明が申請内容と異なるなどの事項が確認された。

（７）中国経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得およびレクチャー期間を設け、報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。

新規認定・変更認定・事後変更届出・審査後の処理等、認定審査の支援業務において、審査内容分類５項目に対応した。

主に審査後の処理として申請書類等の電子登録作業を行った。その他、自治体からの情報提供依頼に関する突合作業の補助などに対応した。

１０月、１１月の業務支援件数のうち、自治体からの情報提供依頼への対応が最も多く、具体的には、対象期間や誤記・表示の乱れ等の一次チェックや審査後の電子化処理な

どの業務支援を行った。なお、審査業務においては変更認定・事後変更届出０次審査中心に支援業務を行った。

（８）四国経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。

認定審査の支援業務において審査内容分類のうち審査後の処理の１項目に対応した。

四国局では、審査完了後の処理に関する支援業務を行った。これにより四国局職員が審査業務に特化する体制の構築が可能となり、全体の業務効率化に繋がった。

具体的には、審査後の書類の電子化及び各申請に紐づく申請種別・管理番号の管理などのデータ処理を行った。既存の電子データについても確認作業を行っており、内容に誤りがあった場合は訂正作業を行った。その他、申請者情報の更新（認定前後における発電所施設名の変更反映）などを行った。

（９）九州経済産業局

２０２２年４月から７月末までの４か月間において、業務履行と並行しながら実務の習得および　クチャー期間を設け、ＦＩＴ制度等に係る認定審査における情報共有体制の構築と報告書フォーマットの作成・運用手法についての打合せ等を実施した。

新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・審査後の処理等、認定審査等の支援業務において審査内容分類１１項目に対応した。

九州局では「形式審査作業」及び「システム登録及び電子化」に関する作業進捗管理表を作成し、業務支援員と九州局職員との情報共有を推進した。

一次審査等を支援する上で必要な情報（通達事項、各業務の運用ルール、補正時の留意事項など）については、Ｔｅａｍｓ・ＯｎｅＮｏｔｅなどのシステムツールを活用するなど、必要な情報を体系的に管理し共有することで業務効率化を図った。

新規認定と廃止届出については０次審査対応が中心であり、変更認定・変更届出は０次審査から１次審査まで対応した。各審査内容において件数の偏りがないうえに受託期間全体を通じて幅広い対応を行った。

（１０）まとめ

（１）～（９）記載の通り、四国局以外の各局においては新規認定・変更認定・事前変更届出・事後変更届出・廃止届出・定期報告等の固定買取価格制度等における認定審査等の効率化支援業務を業務支援員が幅広く対応した。

審査完了後の処理においては審査書面整理や画像データ保管調整、自治体と連携した業務支援を実施した。

2.3　各種審査における考察と課題

（１）新規認定

各担当課の中で最も多く新規認定における審査を対応した関東局のデータを一例に不備内容とその件数について考察する。

不備の種類は申請書添付書類の不備、または申請書記載内容の不備といった２つに分けられる。

「添付書類による不備」（５０件程度）と比較して「申請内容による不備」（１８０件程度）が多いことを確認した。

「書類不足による不備」の一例として、提出書類のひとつである委任状については現行の指定書式が存在するなか、旧様式にて申請する方も複数確認できており、不備として補正対応が必要となるケースがあった。また、事業実施体制図の所在地や事業者情報、設置場所に関する情報の誤りや結線図・配置図におけるモジュール番号の間違いやパワコン型番の記載が無い等の事例があった。さらに申請時に必要な添付書類である印鑑証明書・事業者の履歴事項全部証明書・地番図等の不足が確認される。

申請書自体の記載内容の不備として、申請者・土地所有者（事業者）・保守点検責任者の情報に誤りがある場合や、工事費負担金の申請金額を税抜ではなく税込で表記されている等の実例を確認した。

本事業の目的である業務効率化を目指すうえで、今後不備件数を減らすことに取組む必要性がある。不備を減らす為の取組みとして申請書の記入例を申請者が読み取りやすく改良することや、間違えやすい項目については、強調してわかりやすく伝えていくことが必要と考えられる。

上記考察を踏まえ、各局共通して審査手続き上の申請内容不備や添付書類の不備・不足の発生が審査認定過程における課題としてあげられる。

（2）変更認定

新規認定と同様に審査手続き上の不備は申請書内容の誤りによるもの、または申請書添付の書類に不足や間違いがある場合の二つに分けられる。変更認定においては誓約書と連絡票が旧書式で申請されるケースを確認している。また、添付書類として変更を証明するもの（事業譲渡証明書・地主印鑑証明書）や配置図上の面積変更または事業区域面積変更といった書類における不備を確認した。

＜太陽電池に係る事項＞

申請書の変更前製造事業者・変換効率、変更理由の誤記載、構造図と配線図の欄は記載漏れがそれぞれ確認された。添付書類においても主に標識・柵塀の記載漏れ、発電所名称、パネル枚数、機器型式の誤表記が原因となりパネル配置図や単線結線図に関する補正対応が必要になった。

＜事業譲渡に係る事項＞

事業譲渡に伴う変更認定申請の際に提出する添付書類において、複数の不備補正対応が発生していた。土地取得を証する書類に関しては、所有権登記や地上権設定登記が未登記の土地登記簿謄本を提出し転貸借を行う場合において、確認が必要な土地売買契約書や地上権契約書が添付されていない場合が多く、中には特定事業者固有の問題と考えられるもの（事業代表者の誤記や押印なし）も一定数確認された。また、柵塀等の誓約書の添付漏れや隣接地番の公図、土地登記簿謄本の追加請求といった不備も確認した。

その他、事業者との返信用封筒の宛先の間違いによる補正も頻繁に発生した。

（3）事前・事後変更届出

現在は電子申請を原則とする中、以前の紙申請と比較して不備補正件数が減っている。申請内容の不備や添付書類の不備・不足に対する補正対応については、従来と比較して審査処理および審査における業務効率化検討に充てられる時間が増えている。

事後変更届出については、変更する項目以外にも必須項目があるため、申請者から変更箇所以外の必須項目の入力の必要性について問合せを受けるケースがあった。

その他、電子申請システムでは申請１件ごとの受付・審査を行うこととなっており、複数同時の申請・届出を受理できないシステムとなっている。その為、変更事由に付随した届出事由であるにも関わらず、同時に手続きができないが故に変更認定申請に届出事項を記載した申請があり、結果として不備補正指示の対象となっていたケースも確認できた。

（４）廃止届出

北海道局・東北局・中部局・近畿局にて業務支援を実施した。そのうち、北海道局及び東北局では廃止届出の１次審査まで対応した。

主な審査業務の不備事項としては、提出された印鑑証明書の有効期限切れ（発行から３カ月経過のもの）等が一部確認された。

なお、廃止届出の添付書類として対象設備の撤去写真が必要となるが、その写真が実態と即したものであるかを現地確認することが必要と考えられる。

（５）審査後の処理

審査後の処理として、必要な申請書類を電子的に保存する必要があるが、管理番号や設備ＩＤなど複数の管理番号を取り扱っているため、取り扱う番号を混同しないよう、複数人によるチェック体制を構築するなど管理手法を検討することが必要と考えられる。

（６）まとめ

各種申請に共通して、申請内容の不備率が高いことがわかった。次項２．４にて各担当課の対応実績や考察を踏まえ、業務効率化に繋がる改善提案を記載する。

2.4　改善点等の調査報告

（１）業務効率化の方向性

本項では、各局の対応実績や考察を踏まえ業務効率化に繋がる改善提案を述べる。

申請手続きにおける業務プロセスに着目し、以下に「業務プロセスにおける課題」に現状把握している課題と考えられる原因を記載し、以降それぞれに対し改善提案を記載する。

表２－２　業務プロセスにおける課題

1. 申請に関する補正件数が多い	①-１．整理表の読み取りにくさ
	①-２．ＨＰの掲載情報
	①-３．電子申請操作マニュアルの内容について
2. ＦＩＴ事業管理システム	②-１．申請過程における申請状況（ステータス）管理
	②-２．システム登録情報の変更について
	②-３．システム発信メールへの返信について
	②-４．添付資料の添付先間違い
	②-５．添付不要書類の書類添付要請について(矛盾発生)
	②-６．事業者（申請者）側の操作画面を確認できない
	②-７．申請ＩＤ単位で登録者の変更ができない
3. 情報漏洩のリスク懸念 (紙→PDF データ変換時)	③-１．書類確認体制・ペーパーの存在

（２）各課題に対する改善提案

① 申請に関する補正件数が多い

申請書類のうち、事業実施体制図や配置図に関する不備が多く、その都度、申請者に対して補正連絡を行っていた。補正内容を申請者が対応している期間は認定に係る手続が中断することとなり、申請案件が消化されずに積み上がっていく要因となっている。

その為、経済産業省としては、ホームページやガイドブック、パンフレット等を通じて、申請時に必要な情報や記入事項を案内したり、良くある問合せ事項などを周知していたりしているものの、昨今の補正対応件数の状況を鑑みると、申請者が制度趣旨及び申請要件を正しく理解出来るよう更なる周知やその周知内容について工夫を施す必要があると考えられる。具体的な課題・事例をもとに改善提案を以下に記す。

①－１．整理表の読み取りにくさ

（現状認識）

資源エネルギー庁ＨＰ内の５０kw 以上の太陽光、風力水力、地熱、バイオマス発電における変更申請・廃止の手続きの際に申請者が確認する「変更内容ごとの変更手続きの整理表[1]」において内容が読み取りにくいといった理由から、必須記載事項が空欄のままで提出されることや申請手続きに関する問合せが殺到しており、対応に工数を割いている状況。

（課題）

「変更内容ごとの変更手続きの整理表」フォーマット内の手続き変更種別（変更認定申請・事前変更届出・事後変更届出・卒ＦＩＴ事前届出）の文字サイズが小さく見えにくいため、閲覧画面でファイルを拡大することが前提となっている（図２－１参照）。また、「添付書類等」欄では法人と個人が一緒に記載されていることから必要書類をチェックしにくい印象を受ける。

（改善提案）

「変更内容ごとの変更手続きの整理表」フォーマットをユーザーにとって見やすく活用しやすいものとする見直しをしてはどうか。不備件数や問合せの減少に繋がり、業務効率化と生産性向上に繋がる取組みと考えられる。

図２－１　「変更内容ごとの変更手続きの整理表」ＨＰ（一部抜粋）

①－２．ＨＰの掲載情報

【印鑑証明書の必要性について】

（現状認識）

Ｇビズアカウント発行に際し、印鑑証明書の提出が必要だが、その説明が記載されている「ＧビズＩＤプライムアカウントのクイックマニュアル」の表示場所がわかりにくく、本件に関する問合せが多い状況である（図２－２参照）。また、アカウント取得において印鑑証明書が必要な理由についての問合せも多く、本件に関する電話応対が発生している。

[1]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/dl/fit_2017/henkou_seirihyou.pdf

（課題）

現状の内容を踏まえ、本来電子申請で完了する手続きにもかかわらず、電話による問合せが増え、顧客満足度（ＣＳ）の低下や審査業務進行の妨げに繋がっている。

（改善提案）

ＧビズＩＤプライムアカウント取得に関するマニュアルをＨＰ上のメインビジュアルとして掲載[2]してはどうか。問合せ件数の減少が期待できるとともに、マニュアル内に印鑑証明書が必要になる理由としての説明文章をあわせて記載する事によりワンクリックで２つの事象に対する改善を講じることが可能と考えられる。

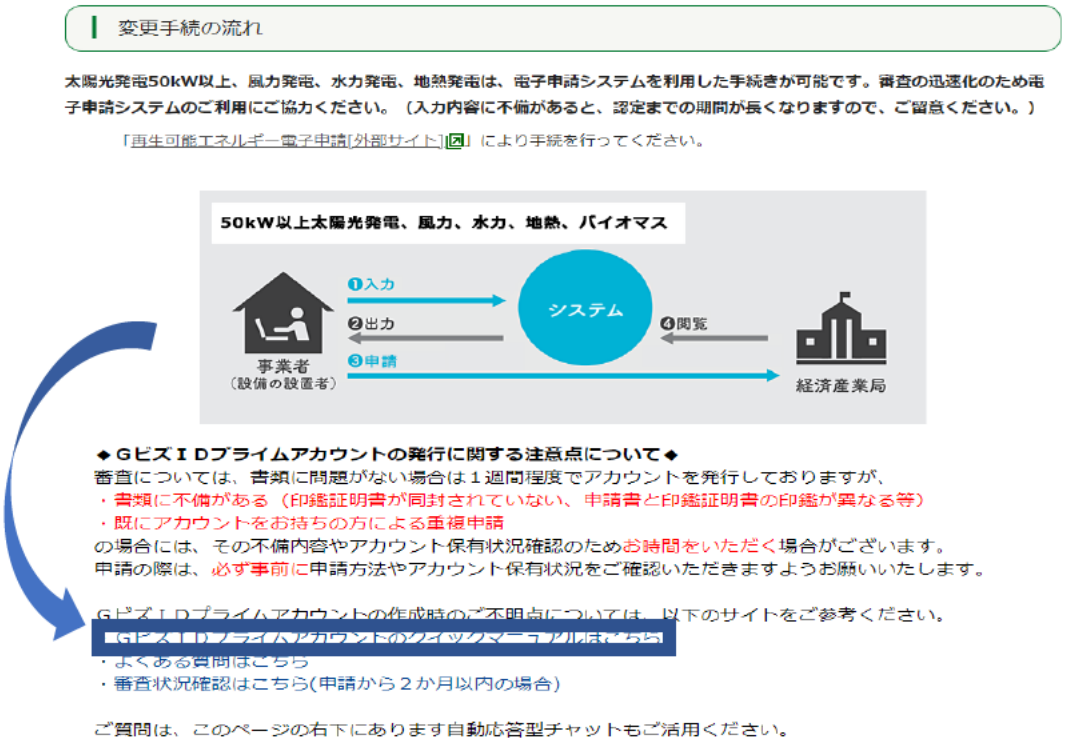


図２－２　「ＧビズＩＤプライムアカウント」発行に関する記載

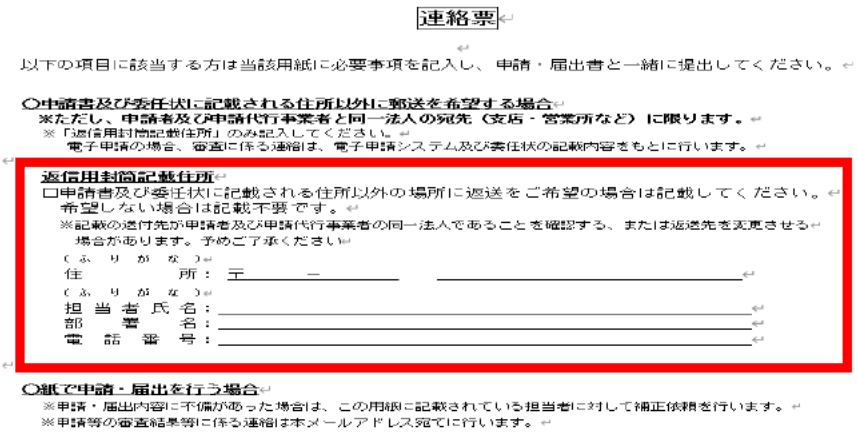
[3]【連絡票について】

（現状認識）

事業者からの連絡票の返信用封筒記載住所欄については、会社名欄（「会社名」）と記載がなく（図２－３参照）、氏名のみ記入する事業者や代行事業者が多いことから補正対象案件となっている。

[2]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/fit_change_other.html

[3]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/fit_change_other.html



連絡票

以下の項目に該当する方は当該用紙に必要事項を記入し、申請・届出書と一緒に提出してください。

○申請書及び委任状に記載される住所以外に郵送を希望する場合
※ただし、申請者及び申請代行事業者と同一法人の宛先（支店・営業所など）に限ります。
※「返信用封筒記載住所」のみ記入してください。
電子申請の場合、審査に係る連絡は、電子申請システム及び委任状の記載内容をもとに行います。

返信用封筒記載住所
□申請書及び委任状に記載される住所以外の場所に返送をご希望の場合は記載してください。
希望しない場合は記載不要です。
※記載の送付先が申請者及び申請代行事業者の同一法人であることを確認する、または返送先を変更させる場合があります。予めご了承ください
（ふりがな）
住所：〒　－
（ふりがな）
担当者氏名：
部署名：
電話番号：

○紙で申請・届出を行う場合
※申請・届出内容に不備があった場合は、この用紙に記載されている担当者に対して補正依頼を行います。
※申請等の審査結果等に係る連絡は本メールアドレス宛てに行います。

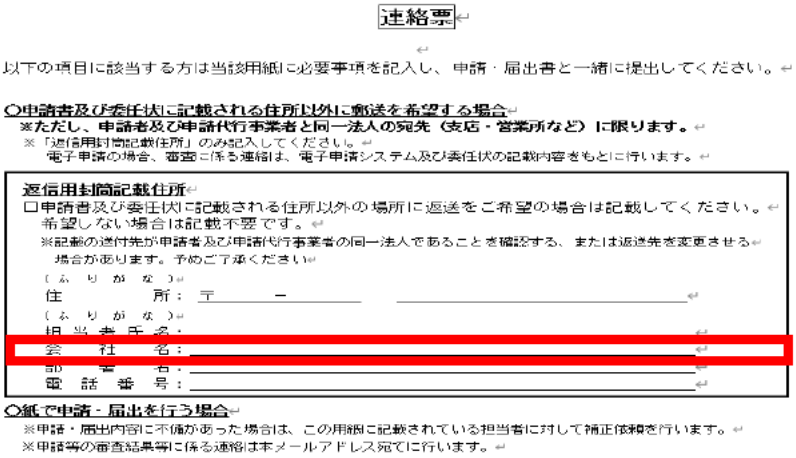
図２－３「連絡票」公式書式

（課題）

連絡票内に審査に必要な情報である（事業者（会社名））の記載欄が無いため、業務支援員から事業者に確認する手間が増えている。確認方法は電話・メール等で行い、連絡するまでの工数、また返答までの期間は（行政標準処理期間外ではあるものの）審査が停滞してしまうため、非効率な状態となっている。

（改善提案）

連絡票の「返信用封筒記載住所」欄の内容を改定してはどうか。改訂により上記課題は改善され、業務効率化に繋がると考えられる。改定後の連絡票書式のイメージについては図に示す（図２－４参照）。



連絡票

以下の項目に該当する方は当該用紙に必要事項を記入し、申請・届出書と一緒に提出してください。

○申請書及び委任状に記載される住所以外に郵送を希望する場合
※ただし、申請者及び申請代行事業者と同一法人の宛先（支店・営業所など）に限ります。
※「返信用封筒記載住所」のみ記入してください。
電子申請の場合、審査に係る連絡は、電子申請システム及び委任状の記載内容をもとに行います。

返信用封筒記載住所
□申請書及び委任状に記載される住所以外の場所に返送をご希望の場合は記載してください。
希望しない場合は記載不要です。
※記載の送付先が申請者及び申請代行事業者の同一法人であることを確認する、または返送先を変更させる場合があります。予めご了承ください
（ふりがな）
住所：〒　－
（ふりがな）
担当者氏名：
会社名：
部署名：
電話番号：

○紙で申請・届出を行う場合
※申請・届出内容に不備があった場合は、この用紙に記載されている担当者に対して補正依頼を行います。
※申請等の審査結果等に係る連絡は本メールアドレス宛てに行います。

図２－４　「連絡票」改定イメージ図

[4]①－３．電子申請操作マニュアルの内容について

（現状認識）

新規認定申請・変更認定申請・事前・事後変更届出・廃止届出等の各種申請に関する操作マニュアルがＨＰ内のＳＴＥＰに従い、わかりやすい位置に掲載されている（図２－５参照）。しかしながら、上述の本題に掲げる通り、不備補正が各種申請を通じ多いことは実績としても確認され、業務効率化の観点からも課題として捉えている中において、各マニュアルを申請者の大多数が熟読のうえ理解し、正しい申請がされているかについては疑念が生じる。実際に、申請者からは「マニュアル通りに操作しているが、操作が出来ないのでこの電話で教えてほしい」といった声もあり、業務支援員は問合せフォームの活用を誘導しているが、再度電話が掛かってくることがあった。

図２－５　変更認定申請等　操作マニュアル掲載ページ

（課題）

マニュアルは、各申請ごとに平均７０枚～１００枚超のページ数と情報量が多い印象を受ける。

新規認定申請以外のマニュアルは各エネルギー資源（太陽光、風力、水力、地熱、バイオマス）ごとに分かれておらず、各申請別に分かれているため、事業者（申請者）によっては不要な情報が多く含まれていることに繋がっている。下図は『「太陽光」の場合』について記載している（図２－６参照）。また、資料末尾において資料の改訂履歴は記されているが、申請者が申請する過程においては不要な情報である。

[4]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/fit_change_other.html

図２－６　変更認定申請　操作マニュアル[5]Ｐ６８　一部抜粋

（改善提案）

上記課題を踏まえ、各申請・種別ごとにマニュアルを分けるとともに、改訂履歴の記録（図２－７参照）については、別ファイルとして掲載してはどうか。

申請者に対して通知が必要なのは改定内容であり、過去を遡った段階的な改定における具体性の欠けるページや画像の差し替え等の情報は掲載しなくても良く、申請者にとって必要最低限の記載内容となることでマニュアルの熟読度が高まるのではないかと考えられる。

また、問合せ窓口対応は、メールのみとせず、電話応対によるサポート体制の構築やセキュリティ面に対策を講じたうえで遠隔操作による案内等も検討してはどうか。

改訂履歴 /変更認定申請

版	改訂履歴	改訂内容	備考
1.0	2017/04/24	新規作成	
2.0	2017/05/26	P.15 押し上げ効果がない事を示す技術資料の添付条件を記載 P.18 パネル数の変更を行えるように修正	
3.0	2017/08/23	P.21~23,25~26 保守点検責任者、維持管理計画の必須項目を任意に変更した事を記載※変更前から入力されている場合は必須 正確な運転開始日の入力できる値を制限したことを記載 ※未来日は入力できない	
4.0	2017/09/04	P.9~22 変更手続整理表差し替え P.23 吹き出しのページを変更	
5.0	2017/10/23	P.1,3~7,19~23,25,26,28~39,43~45,47~51,57~61 ページ差し替え P.9~18 変更手続項目ページ追加	
6.0	2017/12/04	P.10~25 変更手続整理表差し替え P26~70 ページ番号変更	
7.0	2017/01/17	P.28,P29 画像差し替え	
8.0	2018/04/02	P.10～P26 変更整理表差し替え P.27 設備の所在地の記述を追加 P.28,31,48,62~65 画像差し替え ファイル添付方法変更	
9.0	2018/07/10	P.9～21 変更整理表差し替え	
10.0	2018/08/08	P.9～21 変更整理表差し替え	
11.0	2018/12/01	P.8,52 画像差し替え	
12.0	2018/12/13	P.1 文言修正	
13.0	2019/04/01	2019年省令改正による大幅修正	

図２－７　変更認定申請マニュアル[6]　改訂履歴　一部抜粋

[5] https://www.fit-portal.go.jp/servlet/servlet.FileDownload?file=01528000003UxPKAA0
[6] https://www.fit-portal.go.jp/servlet/servlet.FileDownload?file=01528000003UxPKAA0

② ＦＩＴ事業管理システムについて

ＦＩＴ認定事業の情報は専用管理システムにおいて運用している。申請者（事業者等）と各担当課の担当者が双方向で各種申請情報を閲覧・編集可能とすることで審査や情報管理の効率化を図っている。

電子申請化に伴い、以前までの紙申請と比較して、申請全体における不備件数は減少傾向だが、それでもなお不備は発生しており、申請時に必要な書類の添付漏れや添付間違い、申請ＩＤ単位で登録者情報を変更できない等がある。

当該システムの操作方法は、ホームページによりマニュアルを掲載しているが、使い方や誤操作に関する問合せは依然として多く、加えて登録者情報（システムアカウント）と申請案件のシステム上の関連性の理解について誤った認識による申請ケースも確認された。

審査業務の効率化を図っていくためには、システム改修や具体的機能の見直しを通じ、各課題に対して適切な改善を図っていくことが求められるものと考えられる。

具体的な課題・事例をもとに改善提案を以下に記す。

②－１．申請過程における申請状況（ステータス）管理

（現状認識）

電子申請システム上、申請過程は申請状況（ステータス）画面にて確認できる。各担当課において申請内容の確認後、申請者側に申請状況ステータスを「申請書出力済」に更新してもうらうのだが、不備補正対応が発生したケースでは、「入力者編集中」のままとなっているケースが多く（図２－８参照）、その都度、各担当課が申請者に対し、ステータスの切り替え（「入力者編集中」から「申請書出力済」に変更）を促す旨の連絡をしていた。

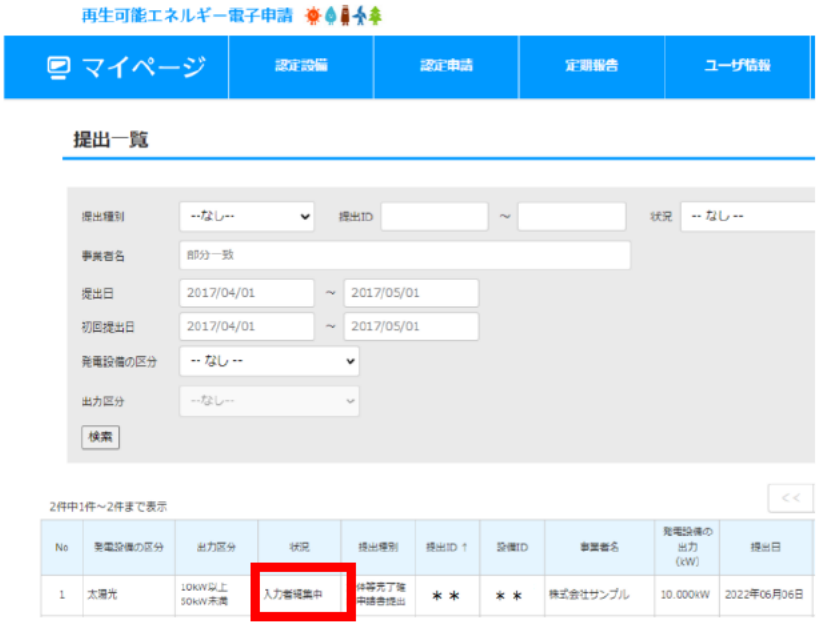


図２－８　確認申請書提出に関するマニュアル[7]　一部抜粋

（課題）

各担当課は、現状の正しい申請状態の把握、および審査を進行するために申請者に対し確認連絡が必要になるなど、本来は不要な作業工数が発生している。

申請者への案内については、ＨＰ掲載の再生可能エネルギー電子申請の操作マニュアル（【変更認定申請】太陽・風力・水力・地熱・バイオマス）の（留意事項）欄に記載されており、かつ申請者への不備通達メールに記載されている内容（図２－１０参照）ではあるが、現況（「現状」・「課題」）から、申請者に記載内容の意図が伝わっていない可能性があるものと考えられる。

（改善提案）

該当文章のフォント・配色を変更したり、記載位置の変更等を行うなど、申請者にとって読み取りやすいものに変えてはどうか。（図２－１１参照）。

[7] https://www.fit-portal.go.jp/mypage/UserLogin

2-2.変更手続項目/共通

（留意事項）

■認定を受けた事業計画を変更する場合、①変更認定申請、②事前変更届出、③事後変更届出、④卒ＦＩＴ事前変更届出のうち変更する事業計画の項目に応じていずれかを行う必要があります。
■申請について、○は調達価格/基準価格が変わらないもの、●は調達価格/基準価格が変わる可能性があるものです。詳細は、下記のURLをご覧ください。
（参考）調達価格/基準価格が変更される事業計画の変更整理表：
https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/dl/fit_2017/henkou_nintei_seirihyou.pdf
■運転開始をした後、最初に変更手続（変更認定申請、事前変更届出、事後変更届出）をする際には、受給が開始されたことを証する電力会社発行の書類等（受給開始日が分かるもの）を添付し、運転開始日を入力してください。
■電子で手続きを行う場合、変更届出事項を変更認定申請で変更することはできませんので、申請と届出の手続きを分けて行ってください。その際、同じ事業計画について、複数の種類の変更手続を同時に行うことはできません。
■原則として申請毎に委任状が必要です。
■申請日は、電子申請の場合は申請状態が「申請書出力済」または「申請書出力済（認証済）」になった日、50kW未満太陽光発電設備の電子申請の場合は申請状態が「設置者承諾済」になった日、紙申請の場合は申請書類が担当部署へ到達した日となります。

図２－９【変更認定申請】操作マニュアル[8]Ｐ７　留意事項に関する内容　ＨＰより引用

■件名
【重要】進捗確認申請書提出の不備のお知らせ

■本文
○○ ○○様

2022/xx/xxに提出いただきました、進捗確認申請書提出（提出ＩＤ：12345678）につきまして、以下のとおり不備がありますので、補正期限内に不備補正への対応をしていただきますよう、お願いいたします。

【補正期限】
2022/xx/xx

【不備内容】
ｘｘｘ・・・

【不備補正方法】
・不備内容を修正するには、再生可能エネルギー電子申請システムにログインして、提出一覧から提出ＩＤ等を用いて対象を検索し、参照してください。
・画面下部にある「提出内容の修正」ボタンを押下し、提出内容の確認を行い「内容確認」「保存して次に進む」ボタンを押下後、書類添付画面にて書類を添付して「提出」ボタンを押下してください。

【不備補正に関する注意点】
・「提出」後、状況が「申請書出力済」または「申請書出力済(認証済)」と表示が変わらないと補正対応がされていないこととなりますので、ご注意ください。
・添付する書類は、PDFファイル型式で添付し、該当する項目に添付してください。
（１か所に複数のファイルは添付できません。複数のファイルを添付する場合、ZIP形式で添付してください。）

以上

図２－１０　申請者への不備通達メール　本文サンプル　ＨＰより引用

[8] https://www.fit-portal.go.jp/servlet/servlet.FileDownload?file=01528000003UxPKAA0

■件名
【重要】進捗確認申請書提出の不備のお知らせ

■本文
〇〇 〇〇様
2022/xx/xxに提出いただきました、進捗確認申請書提出（提出ID：12345678）につきまして、以下のとおり不備があります ので、補正期限内に不備補正への対応をしていただきますよう、お願いいたします。

【補正期限】
2022/xx/xx

【不備内容】
xxx・・・

【不備補正方法】
・不備内容を修正するには、再生可能エネルギー電子申請システムにログインして、提出一覧から提出ID等を用いて対象を 検索し、参照してください。
・画面下部にある「提出内容の修正」ボタンを押下し、提出内容の確認を行い「内容確認」「保存して次に進む」ボタンを押 下後、書類添付画面にて書類を添付して「提出」ボタンを押下してください。

【不備補正に関する注意点】
・「提出」後、状況が「申請書出力済」または「申請書出力済（認証済）」と表示が変わらないと補正対応がされていないこととなりますので、ご注意ください。
・添付する書類は、PDFファイル型式で添付し、該当する項目に添付してください。（1か所に複数のファイルは添付できません。複数のファイルを添付する場合、ZIP形式で添付してください。）
以上

図２－１１　申請者への不備通達メール　本文サンプル一案

②―２．システム登録情報の変更について

（現状認識）

業務支援員と電子申請システムの登録者（申請者）（以下、「A」という）以外の第三者（事業者側の担当者・代行申請業者・譲渡前事業者）（以下「B」という）について審査プロセスにおいて情報（事業者名・住所当）の更新や内容確認のため連絡を取り合うことがある。

しかしながら、手続き上、各担当課が連絡窓口としてBと連絡を取るにはAにシステム上の登録者情報をBに修正してもらう必要があるが、当該ログインＩＤで申請している他の案件についても一括で変更になってしまうといったシステム上の影響が生じている。

（課題）

Aに対してBへの修正を依頼しても、他の申請案件への波及を懸念して修正を拒むケースが発生している。

（改善提案）

申請ＩＤ単位で登録者の変更ができ、他の案件に修正内容が反映されないようなシステム改修を検討してはどうか。

②―３．システム発信メールへの返信について

（現状認識）

申請内容に不備があった際、システムを通じて申請者に不備通達メールが送信されるが、申請者が当該メールを確認し、直接返信をしても一部の審査担当者に届かない仕様となっている。

（課題）

審査においてミスコミュニケーションの原因となっている。加えて、認識違いによる審査プロセス上のタイムロスに繋がっていると考えられる。

（改善提案）

メール件名・本文において文言の追記を行ってはどうか。申請者の当該メールへの返信とそれによって生ずる上記「課題」を一定程度改善することが出来ると考えられる（図２－１２参照）。

【追記文言】
・**※本メールには返信しないでください※**
・**【お問合せ先】ご不明点等がありましたら、以下「問合せ専用フォーム」よりお問合せください**

■件名
【重要】進捗確認申請書提出の不備のお知らせ　※本メールには返信しないでください※

■本文

～省略～

【不備補正方法】
・不備内容を修正するには、再生可能エネルギー電子申請システムにログインして、提出一覧から提出ID等を用いて対象を 検索し、参照してください。
・画面下部にある「提出内容の修正」ボタンを押下し、提出内容の確認を行い「内容確認」「保存して次に進む」ボタンを押 下後、書類添付画面にて書類を添付して「提出」ボタンを押下してください。

【不備補正に関する注意点】
・「提出」後、状況が「申請書出力済」または「申請書出力済（認証済）」と表示が変わらないと補正対応がされていないこととなり ますので、ご注意ください。
・添付する書類は、PDFファイル型式で添付し、該当する項目に添付してください。（1か所に複数のファイルは添付できません。複数のファイルを添付する場合、ZIP形式で添付してください。）

【お問合せ先】
ご不明点等がありましたら、
以下「問合せ専用フォーム」よりお問合せください。
URL：

以上

図２－１２　申請者への不備通達メール　改善案

②―４．申請時の添付書類について

（現状認識）

申請時に添付する書類が正しい項目に添付されずに不備補正の原因となっている。また、申請内容によっては不要な添付書類にも関わらず「書類の添付が必須」と申請者側に表示されてしまうエラー項目があった。その為、申請者側の混乱を招き、各担当課への問合せ増加に繋がっている。

（課題）

現行システム上、誤った項目にファイルを添付しても申請者側にエラー表示されず、問題なく申請手続きが進捗出来る仕様になっている。これらは審査側において必要な添付書類の過不足を確認するうえで「探す」といった作業工程がひとつ増えてしまうことに繋がっている。

また、不要な書類が添付必須と表示される仕様となっている。現在は「白紙ファイルを添付」することでエラー回避しているものの、申請者側への周知徹底不足により申請者側の理解が得られず、問合せやクレームの発生に繋がっている。

（改善提案）

誤った項目へ添付されないように、書類添付時に申請者画面に警告を表示してはどうか。例えば、「書類の添付先は合っておりますでしょうか。」「書類の添付先が間違っている場合、審査に影響が出る可能性があります」等を表示する対策が必要と考えられる。

また、不要書類の添付必須の案内については不適切な案内につきシステムを改修してはどうか。現在の対応策である「白紙を添付する」についても申請者側に対応方法について説明が必要と考えられる。

②―５．事業者（申請者）側の操作画面を確認できない

（現状認識）

申請者が各申請情報の入力時、原則メールや電話で入力方法や内容についてサポート（案内）をしているが、申請者側の画面が確認できないので操作や入力箇所の説明等が難しい。

（課題）

メールや電話で操作等のサポートを行っているものの、申請者側と画面を共通したものではないため伝わりづらく、結果的に応答時間が長引くこととなり、申請者と業務支援員双方にとって非効率的な時間が生じている。

（改善提案）

ダミーの事業者アカウントを作成し、審査担当者がそのアカウントを操作できる環境を作ることで、問合せ対応時に、事業者側と同じ画面を確認しながら説明できる体制を整備してはどうか。

上記提案は電話応答時間の削減及び申請者の早期理解に繋がり、結果的に業務の効率化になるものと考えられる。

②―６．システムの書類チェック機能について

（現状認識）

「発電事業案件」としては同一案件としても、複数ＩＤが存在している場合、変更認定申請における必要書類の確認作業工数が多くなっている。例えば、事業譲渡による認定事業者の変更が生じる場合、前後の事業者及び代行事業者の３社から１ＩＤごとに申請することとなっており、かつそれぞれに対して印鑑証明書の提出が必要となっている。

（課題）

申請システム上で同一案件の書類管理フローが複雑化している。また、申請フォーム内に申請者の入力欄のみしかなく、譲渡前事業者・代行事業者の入力欄がないため、同一案件として添付書類の管理の煩雑化を招いている。

（改善提案）

申請フォーム内に譲渡前事業者・代行事業者の入力欄を設けてはどうか。書類を添付できるようにシステムを変更することで書類管理の単純化を図ることができると考えられる。

②―７．申請時のシステム入力について

（現状認識）

代行事業者による申請時における委任状の確認や再生可能エネルギー電子申請登録者（以下、登録者という）が申請事業者と同一であり、代行事業者欄に誤って入力されていないかといった確認作業時において、目視でチェックしている。

（課題）

申請に係る事業者情報について、申請事業者・登録者・代行事業者が存在している中、申請および審査において項目や入力欄に対し該当者が間違っていないかどうかをその都度確認する必要がある。重要な項目であるが補正対応も多い項目となっている。

（改善提案）

申請システム入力時に入力内容が間違っている場合、システム上自動的にエラー表示して誤申請を未然に防ぐ機能を追加できないか。０次審査における補正対応の作業工数が大幅に減ることが考えられる。

また、申請者が申請前に必ず注意事項に目を通してから申請するように対策を講じる必要がある。例えば、注意事項記載欄の下部にチェックボックスを設け、内容を把握したうえでチェックを付けなければ申請できないようにするなどといった機能の追加も検討することで、不備件数の減少につながることが考えられる。

③ 情報漏洩のリスク懸念

主に審査後の処理過程において認定済み案件の関係資料をＰＤＦ化する際、戸籍謄本など個人情報に関わるものや機密情報を多く扱っているなか、ＩＤデータが混入してしまうといった情報漏洩はあってはならない。

０次審査を終えているものについても、システムに添付されているデータに誤り、あるいは必要書類の添付漏れがないかといった申請内容の精査を行った。

その中で、複数書類を一つのデータにまとめる際に間違いを発生させない仕組みづくりが必要と考えられる。以下に、現状認識とそこから導かれる課題と改善提案について記載する。

③―１．書類確認体制・ペーパーの存在

（現状認識）

複数ＩＤを含む大規模発電事業案件などの場合、多数の管理番号ごとに多数のデータ資料を適切に振り分けて登録する必要があるものの、管理番号や申請種別、ＰＤＦデータへの個別符号の振り間違いといったリスクが高いことが確認された。また、一部紙媒体の申請書類ＰＤＦデータ化する際にも人為的ミスによる誤登録のリスクが依然として高い。

（課題）

紙媒体の申請書はデータ化における過程で、他の業務が介入するなど、正しい情報の管理を妨げる恐れ、リスクが高い。

（改善提案）

紙媒体の申請書類は、ＰＤＦデータに変換したものを管理番号別のチェックを必須とし、データの中身については１次審査と審査後の情報管理過程（データ化作業）の双方において第三者によるダブルチェックするルールの策定・運用を徹底することで情報漏洩に繋がるミスをなくすことに繋がるのではないか。

また、電子申請においては、セキュリティ面の強化とともに、不備補正を減らし、スムーズな申請を取り行うため専用システムの整備を進める必要があるのではないか。セキュリティ面では個人情報を扱う上で、二段階認証システムの導入、スムーズな申請を行うためにすべての添付書類におけるフォーマット統一することを検討してはどうか。

3.　賦課金減免制度の審査等に係る業務支援

3.1　業務内容

業務支援員は、主に申請書類から電気使用量の確認・入力、事業者の売上、その他経済的指標の確認といった０次審査、申請内容に応じた添付書類の確認といった１次審査に係る業務支援を行った。

０次審査の具体的な業務内容としては、「減免認定申請書受領カルテ」（以下、「カルテ」という）という受付管理簿に受付番号を記入し書類の管理を行った。

記載内容については、「賦課金に係る特例の認定申請書類リスト[9]」（表３－１参照）に基づき、添付された資料は整合性がとれるものか、資料として正しい情報であるかを確認すると共に、管理台帳に記録した。なお、資料の不備、その他不明点があれば、カルテにメモを残し、各担当課職員に報告した。

１次審査の具体的な業務内容としては、「再生可能エネルギー　減免認定手続き」のシステムを用いて、減免申請の内容確認及び管理ステータスの変更を確認、及び認定手続き過程において各項目を確認し、内容に応じた添付書類（全２４種類）のチェックを行った。

業務支援員を関東局・中部局・近畿局・九州局に配置し、賦課金減免制度に基づく申請について、申請書類の内容確認、資料作成及び申請毎の書類管理等の業務支援を実施した。

[9] https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/dl/kaisei/gen_check.pdf

表３―１　「賦課金に係る特例の認定申請書類リスト」

賦課金に係る特例の認定申請書類　リスト

申請者所在地：

申請者名称：

2022年度適用分申請からの変更点

減免認定申請システムに電子ファイル添付すると、
添付したファイルの数が表示される。

書類No.	提出する事業者	書類名		注意事項	提出	様式	バージョンNo	ファイル添付	添付ファイル数	該当しない
1	全事業者	申請様式第14	第1表	申請する事業所毎	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	―	
2			第2表	申請事業ごとに1組 ※注1	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	―	
3			第3表	申請事業ごとに1組 ※注1	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	―	
4	共同受電あり		第4表（共同受電の場合）	共同受電の事業所のみ提出	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	―	
5	全事業者	第1表　原単位の推移に係る確認表		直近5事業年度分 直近事業年度の前年度から起算して過去4事業年度分の原単位の変化率を用いて認定基準を判定している場合は、直近6事業年度分	必須	定型（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	―	
以下の書類は申請事業ごとに分かるようなファイル名とし、必要部数を提出すること。　提出が足りない場合は、書類不備として申請書類が受理されないことがあるので、注意すること。										
6	全事業者	公認会計士又は税理士による確認書類		直近事業年度分のみの確認を受ければ良い	必須	任意（HP掲載の記載例を参照のこと）	―			
7	全事業者	電気使用量の証明書類 （電気使用量の表示箇所をマークすること。お客様番号を明示的に確認できること。第2表や第3表に記載している事業所であり、申請対象事業所（第1表を作成）ではないが、申請事業を行っている事業所であれば、電気使用量の明細を提出すること。） ※注2	各事業所における事業所全体の電気の使用量の証明書類 （テナント受電の事業所の場合は、テナント全体の電気使用量の資料）	直近事業年度において、申請事業を行う全ての事業所の資料（12か月分の電気使用量が分かる資料。毎月の請求書等の場合は、一覧表を添付すること。） 小売電気事業者等の名称を確認できること。	直近事業年度分は必須 ※注4	任意	―			
8	全事業者	電気使用量の積算確認表 （エクセルファイル）	各事業所における12ヶ月分の電気使用量を積算したエクセル資料 （テナント受電・共同受電の場合はエクセル内の別シートに記載）	直近事業年度において、申請事業を行う全ての事業所の電気使用量データを入力したエクセル（1ファイル） ・事業所数または識別番号数が10以上の場合は必須 ・申請事業割合が100%かつ申請対象ではない事業所分の電気使用量を合算し1事業所分としてシステム入力する場合必須	任意（申請対象の事業所数または識別番号が10以上の場合は必須）	定型（HPに掲載のエクセル様式）	―			
9	全事業者	申請者が申請事業を行っていることが特定できる事項及び全事業所一覧が掲載されている書類（会社案内等、具体的な事業内容が分かるもの）（よくある質問Q81参照）			必須	任意	―			
10	全事業者	申請事業および事業者の全売上高を証明する書類（損益計算書等が該当するが、会社全体の売上に加え、申請事業の売上が確認できるもの）		直近5事業年度分 直近事業年度の前年度から起算して過去4事業年度分の原単位の変化率を用いて認定基準を判定している場合は、直近6事業年度分	直近事業年度分は必須 ※注4	任意	―			
11	申請書第3表で経済的指標を使用した事業者	様式第14第3表に記載した経済的指標の根拠資料（よくある質問Q82参照）		申請者の全事業・全事業所で共通の指標・単位を使用すること	必須	任意	―			
12	共同受電あり テナント受電あり	各事業者の関係性をまとめた総括表 （受電設備から小売電気事業者等との直接契約者（代表契約者・建物所有者等）、共同受電参加者（入居事業者）への電気供給ルートを示したもの）（よくある質問Q39,Q40,Q77,Q79参照）		自家発電による電力も併用している場合は、その電力の供給の流れについても記載すること	必須	任意	―			
13	共同受電あり（よくある質問Q39,Q77参照）	共同受電により電気の供給を受けていることの証明書類	小売電気事業者等との電力需給契約書の写しなど契約状況を証明する書類	共同受電の事業所のみ提出	必須	任意	―			
14			事業者毎に区画や建物が明確に分けられており、電気の使用場所が異なることが確認できる図面など共同受電であることを証明する書類	共同受電の事業所のみ提出	必須	任意	―			
15		共同受電全体で使用した電気の量の証明書類		共同受電の事業所のみ添付（12ヶ月分の電気使用量が分かる資料）	必須	任意	―			
16	テナント受電あり（よくある質問Q40,Q79参照）	電気使用量の証明書類 （電気使用量の表示箇所をマークすること。お客様番号を明示的に確認できること。第2表や第3表に記載している事業所であり、申請対象事業所（第1表を作成）ではないが、申請事業を行っている事業所であれば、電気使用量の明細を提出すること。） ※注2	事業所において申請者が使用した電気の量の証明書類（同じ事業所に複数の事業者が入居する場合のみ）	テナント受電の事業所のみ添付	必須	任意	―			
17		小売電気事業者等との直接契約者（建物等の所有者等）と電気料金の精算に関する事項を定めた資料 （テナントビルの賃貸借契約書の写し、電気料金の精算に関する覚書の写しなど）		テナント受電の事業所のみ提出	該当する場合は必須 ※注3	任意	―			
18	該当する事業者	創業又は申請事業の開始から5事業年度経過していないことが分かる資料（よくある質問Q3参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	―			
19	該当する事業者	1つの事業所内で複数の識別番号を有する場合は、事業所の地図（よくある質問Q15参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	―			
20	該当する事業者	定額制の契約のため、電気使用量が請求書面等でも不明な場合は、小売電気事業者等との電力需給契約書の写しなど定額制の契約を行っていることが分かる書類（よくある質問Q21参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	―			
21	該当する事業者	子メーターによる区分計測を行っている場合は、設置された子メーターの計測結果と当該子メーターが電気的にどの設備の電気を計測しているかを記した書類（よくある質問Q26参照）		該当する事業所の分を提出 契約先の小売電気事業者等による作成又は確認が必要	該当する場合は必須	任意	―			
22	該当する事業者	名称の変更等により、電気使用量の証明書類に記載されている名称と現在の名称が異なる場合は、名称の変更を証明する書類 （法人登記の「履歴事項全部証明書」（新旧の名称が確認できるもの）の写しなど）（よくある質問Q74参照）		名称変更等があった事業者は、申請事業ごとに1部添付	該当する場合は必須	任意	―			
23	該当する事業者	法第37条第3項の規定の適用を受けようとする年度（賦課金減免の適用を受けようとする年度）の4月から電気の供給を受ける小売電気事業者等及び識別番号が、提出した電気使用量の証明書類を発行した小売電気事業者等及び識別番号とは異なる場合は、賦課金の適用を受けようとする年度の4月からの小売電気事業者等との契約関係および識別番号が分かる書類（4月からの小売電気事業者等との電力需給契約書の写しや、電気料金請求書の写しなど）（よくある質問Q75参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	―			
24	該当する事業者	自家発電による電力も併用している場合は、年間の自家発電量を証する資料（よくある質問Q76参照）		自家発電による電力も使用している場合は提出	該当する場合は必須	任意	―			

※注1：申請事業を行っている全ての事業所について記載すること

※注2：1つの事業所内で複数の識別番号を有する場合には、事業所の地図を添付すること

※注3：必須の書類ではないが、国の審査手続において必要となる場合には提出を求めることがある

※注4：残りの事業年度分は必須の書類ではないが、国の審査手続きにおいて必要となる場合には提出を求めることがある　ただし、今年度初めて減免認定申請を行う場合には、5事業年度分の提出必須

3.2　支援実績

賦課金減免制度に係る審査業務支援については、通常、年度の後半（１１月以降）に申請及び問合せが集中し、年末年始にかけて審査業務のピークを迎える。

従って、業務支援員の配置にあたっては、秋頃に各担当課からの配置希望を確認した上で、本年度は、関東局・中部局・近畿局・九州局からの要望に応じて１１月以降に業務支援員の配置を行った。

業務支援員の支援実績としては、０次審査（電気使用量の確認・入力、事業者の売上、その他経済的指標の確認）として合計で３７５件、１次審査（申請内容に応じた添付書類の確認）として合計２５９件の支援を行った。

3.3　考察と課題

申請書類の審査過程において、電気量や売上高の計算間違いやパネルの識別番号が異なるといった不備が確認された。業務支援員は、電話及びメールにて申請者側へ内容の確認および補正連絡を行うが、電話の場合、一度で繋がらず情報補正までの工数が増加していた。

（現状認識）

減免申請における添付書類（証明書・経済的指標の根拠資料等）の不備が多数確認されている。ＦＩＴ制度に関する各種申請と同様に通報者による問合せや申請不備による補正対応が発生している状況となる。業務改善・効率化の観点から補正対応やそもそもの各担当課への問合せ件数を減らす価値が大いにあると考え、ここに記載する。

（課題）

申請者がＨＰ上にて確認する「減免認定申請システム（申請書作成の流れ）」ＳＴＥＰ３：ＰＤＦ等電子ファイル添付欄に記載されているリストの掲載場所が分かりづらい印象を受ける。これは現状発生している補正対応に繋がる一因として考えられる。

3.4　改善点等の調査報告

リストの掲載位置とフォーマットの見直しを検討してはどうか。リストについては「減免認定システム概要資料」（図３－２参照）のＳＴＥＰ３記載の「賦課金に係る特例の認定申請書類　リスト」（赤枠箇所）にハイパーリンク機能を付けリストの確認を促すと効果的と考える。

次に、リストのフォーマット形式については、申請者が申請時に活用するリストという位置づけであれば、以下の変更を加えることをご提案したい。

・「該当しない」項目が存在するが、必須提出書類については不要な項目のためセル内に「―」を表示する
・提出様式が「任意」の書類については見本集をＨＰ上に掲載し、その旨を記載する
・書類№の左に書類ごと「チェック欄」を設ける
※チェック欄は申請者が提出書類の準備進捗管理に活用
・表の行間隔・配色・字体や罫線の太さを項目ごと修正

減免認定申請システム概要資料

減免認定申請システムは、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法に基づく賦課金減免制度の認定申請を行うシステムです。

本システムを用いずに申請することはできません。

申請にあたっては、事前にGビスID（プライム）の取得が必要です。申請までに取得いただくようお願いいたします。

旧Excel様式は申請に利用できません。

経済産業局からの補正指示や審査完了等について電子メールでお知らせいたします。利用にあたっての費用はかかりません。Webサイトからのアクセスをお願いします。

減免認定申請システムの使用の流れ

- 申請から、審査結果の確認までをシステム上で行っていただきます。

事前準備	GビスID取得	■ GビスIDのホームページにアクセスし、GビスIDを取得します。 ■ https://gbiz-id.go.jp/top/
STEP1	WEBサイトにアクセス	■ システムにアクセス 2022(令和4)年9月26日(月)公開予定 ■ https://www.fit-genmen.go.jp/home
STEP2	申請内容の入力	■ GビスIDにてシステムにログインし、申請事業・事業所の情報を入力します。 ■ 入力する情報は申請様式第1表から第4表の内容です。 ✓ 自動チェック機能や過年度入力データ活用機能があります。
STEP3	PDF等電子ファイル添付	■ 「賦課金に係る特例の認定申請書類リスト」に基づいて、必要書類の写し等(PDF等電子ファイル)を添付してください。
STEP4	申請	■ 申請内容の入力および必要書類の添付が完了したのち、「申請」を押下します。 ■ 申請後に修正があった場合は、「引戻し」を押下し「作成中」に戻します。修正の上、再度「申請」を押下します（「作成中」の状態では申請は受け付けられません） ■ 2022(令和4)年度の申請期間は、2022(令和4)年11月1日(火)から2022(令和4)年11月30日(水)23:59迄です。 ✓ 今年度から、申請のお手続きは電子化いたします。申請書類一式の郵送は不要です。
STEP5	状況確認	■ 疑義や要修正箇所がある場合、提出先の経済産業局よりシステムを通じて修正依頼等があります。
STEP6	審査結果確認	■ 認定可否、減免率等の審査結果がシステムに登録されます。 ■ 認定通知書はシステム上にて通知されますので、システム上から出力してください。 ■ 認定を受けた場合は、2023(令和5)年2月1日(水)までに小売電気事業者等への申し出を行ってください。

図３－２　減免認定申請システム（申請書作成の流れ）ＨＰ[10]掲載一部

[10]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/dl/kaisei/gen_system.pdf

表３―１　「賦課金に係る特例の認定申請書類リスト」[11]

賦課金に係る特例の認定申請書類　リスト

申請者所在地：

申請者名称：

2022年度適用分申請からの変更点

減免認定申請システムに電子ファイル添付すると、添付したファイルの数が表示される。

書類No.	提出する事業者	書類名		注意事項	提出	様式	バージョンNo	ファイル添付	添付ファイル数	該当しない
1	全事業者	申請様式第14	第1表	申請する事業所毎	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	－	
2	全事業者	申請様式第14	第2表	申請事業ごとに1組 ※注1	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	－	
3	全事業者	申請様式第14	第3表	申請事業ごとに1組 ※注1	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	－	
4	共同受電あり	申請様式第14	第4表（共同受電の場合）	共同受電の事業所のみ提出	必須	省令様式（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	－	
5	全事業者	第1表　原単位の推移に係る確認表		直近5事業年度分 直近事業年度の前年度から起算して過去4事業年度分の原単位の変化率を用いて認定基準を判定している場合は、直近6事業年度分	必須	定型（システムで作成）		システムで自動生成されるため添付不要	－	
以下の書類は申請事業ごとに分かるようなファイル名とし、必要部数を提出すること。　提出が足りない場合は、書類不備として申請書類が受理されないことがあるので、注意すること。										
6	全事業者	公認会計士又は税理士による確認書類		直近事業年度分のみの確認を受ければ良い	必須	任意（HP掲載の記載例を参照のこと）	－			
7	全事業者	電気使用量の証明書類 （電気使用量の表示箇所をマークすること。お客様番号を明示的に確認できること。第2表や第3表に記載している事業所であり、申請対象事業所（第1表を作成）ではないが、申請事業を行っている事業所であれば、電気使用量の明細を提出すること。） ※注2	各事業所における事業所全体の電気の使用量の証明書類 （テナント受電の事業所の場合は、テナント全体の電気使用量の資料）	直近事業年度において、申請事業を行う全ての事業所の資料（12か月分の電気使用量が分かる資料。毎月の請求書等の場合は、一覧表を添付すること。） 小売電気事業者等の名称を確認できること。	直近事業年度分は必須 ※注4	任意	－			
8	全事業者	電気使用量の積算確認表 （エクセルファイル）	各事業所における12ヶ月分の電気使用量を積算したエクセル資料 （テナント受電・共同受電の場合はエクセル内の別シートに記載）	直近事業年度において、申請事業を行う全ての事業所の電気使用量データを入力したエクセル（1ファイル） ・事業所数または識別番号数が10以上の場合は必須 ・申請事業割合が100%かつ申請対象ではない事業所分の電気使用量を合算し1事業所分としてシステム入力する場合必須	任意（申請対象の事業所数または識別番号が10以上の場合は必須）	定型（HPに掲載のエクセル様式）	－			
9	全事業者	申請者が申請事業を行っていることが特定できる事項及び全事業所一覧が掲載されている書類（会社案内等。具体的な事業内容が分かるもの）（よくある質問Q81参照）			必須	任意	－			
10	全事業者	申請事業および事業者の全売上高を証明する書類（損益計算書等が該当するが、会社全体の売上に加え、申請事業の売上が確認できるもの）		直近5事業年度分 直近事業年度の前年度から起算して過去4事業年度分の原単位の変化率を用いて認定基準を判定している場合は、直近6事業年度分	直近事業年度分は必須 ※注4	任意	－			
11	申請書第3表で経済的指標を使用した事業者	様式第14第3表に記載した経済的指標の根拠資料（よくある質問Q82参照）		申請者の全事業・全事業所で共通の指標・単位を使用すること	必須	任意	－			
12	共同受電あり テナント受電あり	各事業者の関係性をまとめた総括表 （受電設備から小売電気事業者等との直接契約者（代表契約者・建物所有者等）、共同受電参加者（入居事業者）への電気供給ルートを示したもの）（よくある質問Q39,Q40,Q77,Q79参照）		自家発電による電力も併用している場合は、その電力の供給の流れについても記載すること	必須	任意	－			
13	共同受電あり（よくある質問Q39,Q77参照）	共同受電により電気の供給を受けていることの証明書類	小売電気事業者等との電力需給契約書の写しなど契約状況を証明する書類	共同受電の事業所のみ提出	必須	任意	－			
14	共同受電あり（よくある質問Q39,Q77参照）	共同受電により電気の供給を受けていることの証明書類	事業者毎に区画や建物が明確に分けられており、電気の使用場所が異なることが確認できる図面など共同受電であることを証明する書類	共同受電の事業所のみ提出	必須	任意	－			
15	共同受電あり（よくある質問Q39,Q77参照）	共同受電全体で使用した電気の量の証明書類		共同受電の事業所のみ添付（12ヶ月分の電気使用量が分かる資料）	必須	任意	－			
16	テナント受電あり（よくある質問Q40,Q79参照）	電気使用量の証明書類 （電気使用量の表示箇所をマークすること。お客様番号を明示的に確認できること。第2表や第3表に記載している事業所であり、申請対象事業所（第1表を作成）ではないが、申請事業を行っている事業所であれば、電気使用量の明細を提出すること。） ※注2	事業所において申請者が使用した電気の量の証明書（同じ事業所に複数の事業者が入居する場合のみ）	テナント受電の事業所のみ添付	必須	任意	－			
17	テナント受電あり（よくある質問Q40,Q79参照）	小売電気事業者等との直接契約者（建物等の所有者等）と電気料金の精算に関する事項を定めた資料 （テナントビルの賃貸借契約書の写し、電気料金の精算に関する覚書の写しなど）		テナント受電の事業所のみ提出	該当する場合は必須 ※注3	任意	－			
18	該当する事業者	創業又は申請事業の開始から5事業年度経過していないことが分かる資料（よくある質問Q3参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	－			
19	該当する事業者	1つの事業所内で複数の識別番号を有する場合は、事業所の地図（よくある質問Q15参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	－			
20	該当する事業者	定額制の契約のため、電気使用量が請求書面等でも不明な場合は、小売電気事業者等との電力需給契約書の写しなど定額制の契約を行っていることが分かる書類（よくある質問Q21参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	－			
21	該当する事業者	子メーターによる区分計測を行っている場合は、設置された子メーターの計測結果と当該子メーターが電気的にどの設備の電気を計測しているかを記した書類（よくある質問Q26参照）		該当する事業所の分を提出 契約先の小売電気事業者等による作成又は確認が必要	該当する場合は必須	任意	－			
22	該当する事業者	名称の変更等により、電気使用量の証明書類に記載されている名称と現在の名称が異なる場合は、名称の変更を証明する書類 （法人登記の「履歴事項全部証明書」（新旧の名称が確認できるもの）の写しなど）（よくある質問Q74参照）		名称変更等があった事業者は、申請事業ごとに1部添付	該当する場合は必須	任意	－			
23	該当する事業者	法第37条第3項の規定の適用を受けようとする年度（賦課金減免の適用を受けようとする年度）の4月から電気の供給を受ける小売電気事業者等及び識別番号が、提出した電気使用量の証明書類を発行した小売電気事業者等及び識別番号とは異なる場合は、賦課金の適用を受けようとする年度の4月からの小売電気事業者等との契約関係および識別番号が分かる書類（4月からの小売電気事業者等との電力需給契約書の写しや、電気料金請求書の写しなど）（よくある質問Q75参照）		該当する事業所の分を提出	該当する場合は必須	任意	－			
24	該当する事業者	自家発電による電力も併用している場合は、年間の自家発電量を証する資料（よくある質問Q76参照）		自家発電による電力も使用している場合は提出	該当する場合は必須	任意	－			

※注1：申請事業を行っている全ての事業所について記載すること

※注2：1つの事業所内で複数の識別番号を有する場合には、事業所の地図を添付すること

※注3：必須の書類ではないが、国の審査手続において必要となる場合には提出を求めることがある

※注4：残りの事業年度分は必須の書類ではないが、国の審査手続きにおいて必要となる場合には提出を求めることがある　ただし、今年度初めて減免認定申請を行う場合には、5事業年度分の提出必須

[11] https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/dl/kaisei/gen_check.pdf

4.　ＦＩＴ制度等に係る外部からの問合せ対応支援

4.1　業務内容

業務支援員は、ＦＩＴ制度等に関する外部からの問合せや不適切案件情報の提供等（以下「問合せ等」という）があった場合は、以下の方針に基づき対応した。

（ア）　問合せ等の内容が、ＨＰ等により公表済み、または各担当課から周知済みの場合は、原則、問合せ等を行った者（以下「通報者」という）の理解が得られるよう回答する。

（イ）　問合せ等の内容が、ＨＰ等で公表されていない内容、または個別の申請等に関する内容については、原則、各担当課の担当者が通報者に対して回答出来るよう、通報者の連絡先、問合せ等の内容確認及び情報収集・整理を行った上で、担当者へ報告する。

（ウ）　問合せ等の内容が再エネ特措法（関係法令・条例を含む）または事業計画策定ガイドラインを遵守されていない恐れがある個別具体的な事例に関する通報の場合は、原則として、各担当課の担当者が詳細を確認できるよう、通報者、発電事業者名、施設名称、設備ＩＤや設置場所の住所、通報内容等、事前に各担当課と協議した報告内容を確認し、担当者に報告する。

（エ）　その他、上記に記載のない問合せ等については、事前に各担当課と協議の上対応を行う。

4.2　支援実績

ＦＩＴ制度等に係る外部からの問合せ対応については、本年度契約の前半期において、事前に問合せ内容に関する情報を集約し、問合せ区分の整理を行った。（表４－１参照）

そのうえで、４．１業務内容に記載の通り、通報者の理解が得られるよう迅速な回答を行うとともに、区分ごとに問合せ等の内容を整理した。

表４－１　受電内容区分一覧

区分	内容	区分	内容
A	担当指定の問合せ	I	解体完了確認申請
B	審査に関する問合せ（新規申請）	J	FIT 制度に関する問合せ（全般）
C	審査に関する問合せ（変更申請）	K	FIP 制度に関する問合せ（全般）
D	審査に関する問合せ（事前変更）	L	定期報告に関する問合わせ
E	審査に関する問合せ（事後変更）	M	失効制度に関する問合せ
F	審査に関する問合せ（廃止届）	N	廃棄積立制度に関する問合せ
G	みなし認定用の事業計画申請	O	審査に関する問合せ回答（発信）
H	進捗確認申請	P	その他

以下、外部からの問合せ対応支援実績について、各局に記載する。

・各担当課で業務支援員専用の電話回線を設けておらず、各担当課職員等が直接電話応答しているケースもあるため、実績は業務支援員が対応した件数のみとする。

・なお、四国局では電話応答業務について担当課から業務要請が無かったため未実施。

（１）資源エネルギー庁新エネルギー課

新エネ課では、８月以降、合計１，８８０件の電話に応答した。

各担当課の電話応対内容と異なり、個別の審査に関する問合せは少なく、主に制度全体に関する問合せ等に対応した。担当者への取次ぎ（転送）が多数を占めた。

（２）北海道経済産業局

北海道局では、８月から合計４４７件の電話に応答した。

８月は事前変更届出に関する問合せが最も多かったが、９月以降、変更認定申請に関する問合せが最も多い傾向であった。

他の経産局では外部から直接担当課に電話が繋がるところ、北海道経済産業局では、札幌第１合同庁舎電話交換室において外部からの入電の取次ぎを行っているため、担当者を指定した問合せについては、全国で唯一０件となっていた。

業務支援員から発信した電話内容としては、補正内容の確認について連絡を要するケースが多かった。また申請が認定されうる時期に関する問合せに対する回答を行った。

（３）東北経済産業局

東北局では、８月から合計３，７１７件の電話に応答した。

全体を通じて担当者を指定した問い合わせが最も多かった。また、ＦＩＴ制度そのものに関する問合せが多い傾向であった。

一方、審査に関する問合せは変更認定申請に関する問合せが最も多く、新規認定申請や事前変更届出に関する問合せは少ない傾向であった。

業務支援員から発信した電話内容としては、電子申請審査時の内容不備とそれに伴い申請者へ発信される申請差戻しのメールに対し、内容の詳細説明を補うものや申請者側に設けられる補正対応期限を過ぎた案件について未対応事業者に補正対応を促すものが中心であった。

（４）関東経済産業局

関東局では、８月から合計６，６９２件の電話に応答した。

全体の問合せ応対件数は全局において最も多く、中でも担当者を指定した問合せが最も多かった。またＦＩＴ制度に関する問合せも多い傾向であった。

審査に関する問合せは変更認定申請に関するものが最多であり、次に新規認定申請、進捗確認申請の順に多い応対となっていた。

業務支援員から発信した電話内容としては、補正内容詳細に関する補足説明およびＦＩＴ事業管理システムの操作方法の説明、補正対応状況の進捗確認を行った。

（５）中部経済産業局

中部局では、８月から合計１，４９３件の電話に応答した。

全体を通じて担当者を指定した問合せが最も多かった。またＦＩＴ制度に関する問合せも多い傾向であった。

審査に関する問合せは変更認定申請に関するものが最も多く、次に事後変更届出、新規認定申請の順に多い応対となる。

一方、その他事前変更届出や定期報告に関する問合せは少ない傾向であった。廃止届出・進捗確認申請に関する問合せについては応対していない状況となっていた。

業務支援員から発信した電話内容としては、補正内容詳細に関する補足説明およびＦＩＴ事業管理システムの操作方法説明、補正対応状況の進捗確認を行った。

（６）近畿経済産業局

近畿局では、８月から合計２，９７４件の電話に応答した。

全体を通じて担当者を指定した問合せが最も多かった。またＦＩＴ制度に関する問合せについても多い傾向であった。

審査に関する問合せは変更認定申請に関するものが最も多く、次に新規認定申請、事後変更届出の順に多い応対となっていた。一方、事前変更届出と廃止届出に関する問合せについては少ない傾向であった。

業務支援員からの発信された件数は全局において最も多く、申請内容の確認や補正内容の説明、問合せ内容についての折返し電話等が中心であった。

（７）中国経済産業局

中国局では、８月から合計３８件の電話に応答した。

当局では原則業務支援員ではなく、非常勤職員が電話応対を行っていた。非常勤職員の方が離席の際に電話応対をすることがあった。

全体を通じて担当者を指定した問合せが最も多く、その他変更認定申請や失効に関する問合せに応対した。

業務支援員から発信された内容は、補正内容の詳細説明に関するものであった。

（８）九州経済産業局

九州局では、８月から合計３，２１０件の電話に応答した。

全体を通じて担当者を指定した問合せが最も多かった。またＦＩＴ制度に関する問合せも多い傾向であった。

担当者を指定した問合せやＦＩＴ制度に関する問合せと比較して、審査に関する問合せ応対件数は少ない傾向となっていた。また、業務支援員から発信はなかった。

ＦＩＴ制度に関する問合せ内容としてはバイオマスの価格等に関するホームページ記載内容の確認や太陽光・風力といった各再生可能エネルギーについての問合せが多かった。

4.3　考察と課題

各担当課共通事項として、担当者を指定した問合せの件数が最も多く、ＦＩＴ制度に関する問合せ件数も次点で多い傾向であった。

新規認定・変更認定の審査に関する問合せについては申請不備に伴う補正対応に関するもの、あるいは申請・補正・認定における期限や進捗に対する確認が多い状況となっていた。

補正対応に係るものとしては、補正内容について不明な点がある場合やＦＩＴ事業管理システムの操作方法に関するものがあった。なお、補正内容の応答の際には申請に応じた添付書類の確認をはじめ、配置図や単管結線図の記載方法、印鑑証明書や土地の権原に関する説明等を行った。また、僅かではあるが１２月がほかの月と比べ件数が増えている。理由としては年度内の申請締め切りが１２月中であることから、事業者からの問い合わせが増えたものと考えられる。

本事業においては、事業目的である新エネ課および各担当課の業務負担軽減を実現できたものと考えているが、受電件数の総数自体が多いことが課題として挙げられる。

4.4　改善点等の調査報告

４．３記載の通り、本事業において電話連絡の総件数が多いことを改善するためには、一例として電話以外での問い合わせ対応を可能とすることが考えられる。

例えば、なっとく再生可能エネルギーＦＩＴ・ＦＩＰ制度のよくある質問ホームページ[12]にチャットボットによる問い合わせ返答機能を拡充し、制度に関する一般的な質問でのお電話問い合わせを減らすことなどが可能であると考える。

また、各担当課内で業務支援員対応専用の電話回線がなく、各担当課職員と業務支援員が同じ電話回線で受電していることから、本事業の目的である新エネ課および各担当課の業務負担軽減に必ずしも繋がっておらず、改善できる余地があると考えている。一案として、外部公開の電話番号からの受電については業務支援員専用の電話回線につながるようにするなど、各担当課職員用の電話回線は別に設けることにより、より新エネ課および各担当課の業務負担軽減に資するのではないかと考えられる。

---

[12]https://www.enecho.meti.go.jp/category/saving_and_new/saiene/kaitori/fit_faq.html