

令和6年度固定価格買取制度等効率的・安定的運用業務事業
(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)
調査報告書

目次

| | |
|-------------------------------------------|----|
| 1. 事業目的 | 2 |
| 2. 事業概要 | 4 |
| 1. 実施スケジュール・実施内容 | 5 |
| 2. 実施体制 | 6 |
| 3. 事業内容 | 7 |
| 1. 業務改善案の策定に向けた体制の構築 | 8 |
| 2. FIT制度等の認定実務及び執行事務等に係る業務 | 9 |
| 3. 賦課金減免制度の審査及び執行事務等に係る業務支援 | 10 |
| 4. 再エネ特措法に基づく制度等に関する外部からの問合せ対応支援 | 11 |
| 5. 不適切な管理等を行っている既認定案件への行政指導等に係る業務支援 ※実施なし | 12 |
| 6. 業務改善案の策定及び改善実行業務 | 13 |
| 7. 業務効率化に向けた改善実行結果のとりまとめ改善点等の調査報告 | 15 |
| 4. 総括 | 16 |

1. 事業目的

本事業実施の位置づけは下記の通り。

目的

「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」（以下「再エネ特措法」という。）に基づく固定価格買取制度およびFIP制度（以下「FIT制度等」という。）は、各地方経済産業局（内閣府沖縄総合事務局経済産業部を含む9カ所）のFIT制度等担当課（以下「各局」という）にて再生可能エネルギー発電事業計画の認定実務や不適切な管理等を行っている既認定案件への行政指導等を担当しているが、平成29年4月の改正法施行による認定基準の厳格化、各種運用ルール変更等に伴い、申請不備や問合せが大幅に増えるなど、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。）や各局の業務負担が増大している状況にある。

本事業は、新エネ課および各局の業務負担軽減や認定実務等の効率的かつ迅速な処理を実現できるよう、FIT制度等に係る業務及び外部からの問い合わせ対応を行いながら、業務効率化に向けた調査等を実施し、その成果として改善案の提示、今後の効率的な審査業務に繋げることを目的とする。

2. 事業概要

2-1. 実施スケジュール・実施内容

本事業の実施期間・スケジュール・実施内容は下記の通り。

1. 実施期間

- 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

2. 実施計画

- 本プロジェクト全体の年間計画および準備期間の立ち上げ計画は右図の通り。

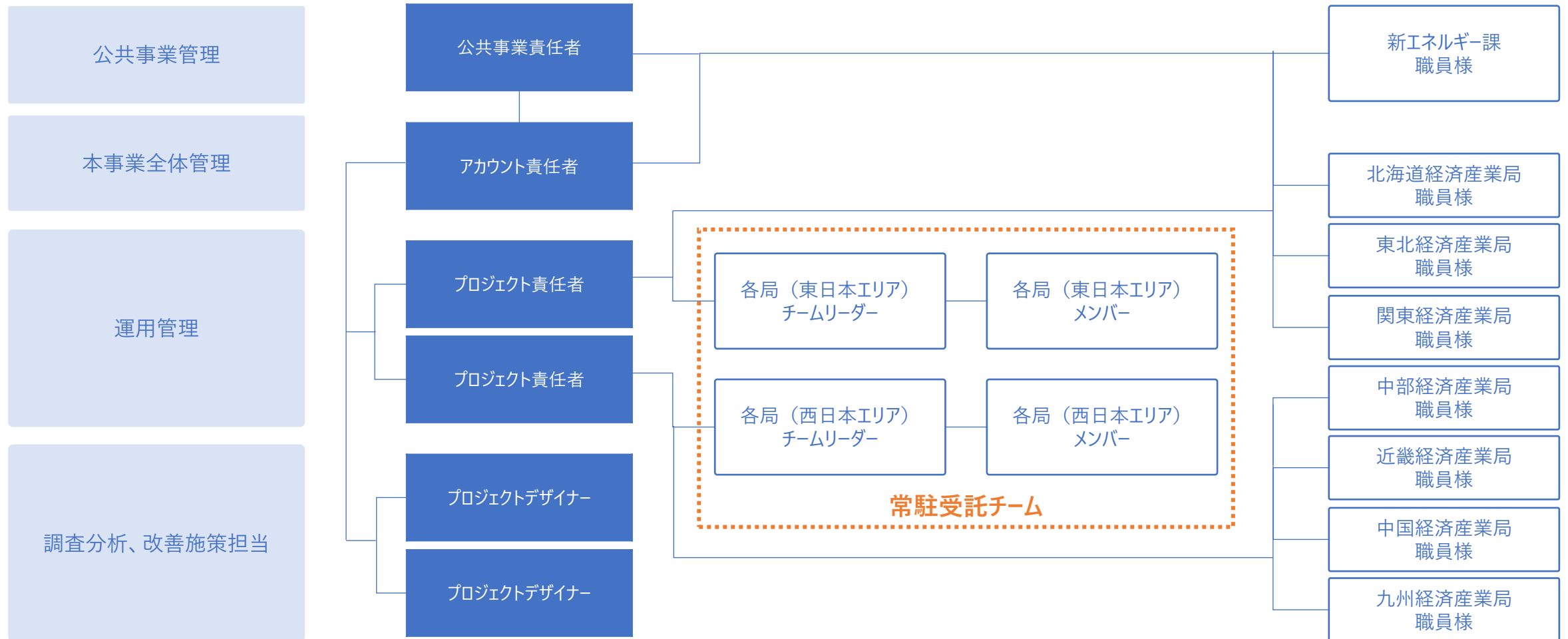
3. 実施内容

- 業務改善案の策定に向けた体制の構築
- FIT制度等の認定実務及び執行事務等に係る業務支援
- 賦課金減免制度の審査及び執行事務等に係る業務支援
- 再エネ特措法に基づく制度等に関する外部からの問合せ対応支援
- 不適切な管理等を行っている既認定案件への行政指導等に係る業務支援
- 業務改善案の策定及び改善実行業務
- 業務効率化に向けた改善実行結果のとりまとめ改善点等の調査報告

| | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | |
|-----------------------------|----|-------------------|----|----|----|----|----|----------------|-----|-----|----|----|----|--|
| 仕様書(1) 体制構築 | ● | | | | | | | | | | | | | |
| 仕様書 (2)(3)(4)(5) 業務支援 | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |
| 仕様書(6) 業務改善提 案・実行 | | ← 現状把握、分析、プラン策定 → | | | | | | ● | | | | | | |
| 仕様書(6) 実行結果報告 | | | | | | | | ← 改善プラン実行、検証 → | | | | | ● | |

2-2. 実施体制

本事業の実施体制は下記の通り。



3. 事業内容

3-1. 業務改善案の策定に向けた体制の構築

業務改善案の策定に向けた実施体制、人員配置は下記の通り。

1. 各拠点の実施体制

- 全国の各履行場所でチームリーダーを配置。組織を確立し、指揮命令システムを整備した安全な運用体制を構築した。
- 本事業では、資源エネルギー庁及び経済産業局（北海道・東北・関東・中部・近畿・中国・九州）の8拠点での業務支援を実施した。 ※四国、沖縄は本事業の対象外

2. 業務支援員の配置

1. 業務支援員の選考

- 本業務の実施にあたっては、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、各局に業務支援員を配置。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）

2. 業務支援員の実施体制

- 業務時間
 - 平日（令和6年12月29日から令和7年1月3日までの年末年始を除く）9時から18時まで（12時から13時までの休憩時間を含む）
 - 各局との協議により、一部勤務時間の変動あり
- 勤務場所
 - 新エネ課及び各局内の執務室に常駐
- 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月中旬以降、申請件数や問合せが増加することから、9月以降、各局の要望に基づき追加人員を配置した。



3-2. FIT制度等の認定実務及び執行事務等に係る業務支援

FIT制度等の認定実務及び執行事務等に係る業務支援における業務内容は下記の通り。

1. 業務内容

- 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にもとづく業務を行った。
 - 郵送等で到着した書類の開封・仕分け作業
 - 申請書類の電子化
 - 電子システムの申請データの確認
 - 進捗表への入力及び内容確認
 - 申請者への内容確認（補正・差し替え連絡含む）
 - 補正等の反映の確認作業 など

2. 電源種

- 太陽光、風力、水力、地熱、バイオマス

3. 申請種別

- 新規認定
- 変更認定
- 事前変更届出
- 事後変更届出
- 廃止届 等

3-3. 賦課金減免制度の審査及び執行事務等に係る業務支援

賦課金減免制度の審査及び執行事務等に係る業務支援における業務内容は下記の通り。

1. 業務内容

- 業務支援員は、主に申請書類の受付、0次審査（書類添付確認）、1次審査（書類の詳細確認、補正指示、修正等）、審査後の処理に係る業務支援を行った。
- 今年度から省エネ法の特定事業者等で省エネ法定期報告情報の開示制度に参加宣言していることが申請要件に加えられ、申請事業者様からの問い合わせ対応、内容周知、必要書類案内等も併せて対応した。
- 各局（新エネ課を除く）において、職員様と進捗状況の共有や申請不備、不明点等を相談、確認しながら業務支援を実施した。
 - 申請受付期間 11月1日～30日
 - 処理期限 1月下旬

2. 体制

- 賦課金減免制度に係る審査業務支援については、申請期間が11月1か月間のみとなるため、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、秋頃に各局からの希望を確認した上で、要望に応じて9～11月にかけて各局（新エネ課を除く）で業務支援員の配置を行った。

3-4. 再エネ特措法に基づく制度等に関する外部からの問合せ対応支援

再エネ特措法に基づく制度等に関する外部からの問合せ対応支援における業務内容は下記の通り。

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。
 - a. 問合せ等の内容が、HP等により公表済み、または各局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。
 - b. 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、各局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。
 - c. 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、各局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。
 - d. その他、上記に記載のない問合せ等については、事前に各局と協議の上対応を行う。

2. 問合せ対応

1. 電話対応記録の活用

- 業務支援員が応対した問合せは、すべて記録した。
- 記載項目は日次、通報者、問合せ内容(項目)、対応者、内容詳細、対応結果、対応内容詳細、参照先等を設定し、各局において記録した。
- 記録は各局保管とし、対応件数や主な対応内容を月次定例会にて情報共有を行った。

2. 問合せ区分の設定

- 外部からの問合せ対応については、今年度上期において、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。
- そのうえで、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。

3-5. 不適切な管理等を行っている既認定案件への行政指導等に係る業務支援

本業務に係る指示・業務依頼が無かったため、業務実績なし。

3-6. 業務改善案の策定及び改善実行業務

業務改善案の策定及び改善実行業務における実施概要は以下の通り。

1. 業務内容

- （6）業務改善案の策定及び改善実行業務
 - 受託者は、業務支援員からの業務報告をとりまとめつつ、必要に応じて各担当課に対してヒアリングを行い、業務改善案を令和6年9月までに策定する。以降、業務支援員は、業務実施期間中は、業務改善案に基づく業務を実行する。

2. 実施スケジュール

- 以下のスケジュールで調査を完了した。
- 当初はいくつかの経済産業局のみにターゲットを絞ったサンプル調査を想定し開始したが、局ごとのばらつきが想定以上に見られたため全ての経済産業局を調査対象とし現状の可視化と整理に重点を充てることとした。



3. 実施方法

- 各経済産業局 1週間程度の訪問調査（沖縄局のみオンライン）
- 業務一覧及び業務フローの作成を行い、その結果を基に改善策を協議した。

3-6. 業務改善案の策定及び改善実行業務

調査結果により見えた課題を整理し、今年度の解決の方向性を以下の通り絞り込んだ。

課題

各種申請の処理手順や業務単位の呼称が経済産業局によって異なるため、単純な比較検討が困難である。

各経済産業局における業務支援員の業務範囲が異なり、一元的に管理ができていない。適正配置の見極めが困難であり、個別協議も多発するリスクあり。

業務を管理する再生可能エネルギー業務管理システム（以下、「再エネシステム」という）以外に独自の業務ツールを使用し機能を補完しているが、その目的や用途が不明瞭である。

解決の方向性（改善実行内容）

1. 業務範囲が一元管理できる状態とする。
経済産業局毎の業務支援員の対応範囲を可視化し、一覧化したものを作成する。

2. 適正配置の見極め・管理方法を構築する。
業務工数を計測できる手法を整備し、定量情報に基づく実施体制の検討ができる状態とする。

3. 認定実務の全体最適に繋がる情報収集を実施する。
経済産業局毎の業務ツールの利用目的、ツール種別、利用シーンを明らかにし、業務ツールの合理化を図る。

3-7. 業務効率化に向けた改善実行結果のとりまとめ

改善実行結果は以下の通り。

改善実行内容および作成物

1. 業務範囲が一元管理できる状態とする。

- 業務範囲表
 - 8か所の経済産業局の業務支援員対応範囲を作成。
- 業務一覧
 - 8か所の経済産業局毎に小分類817業務についてヒアリングを実施し一覧を作成。属性・担当者・処理媒体・発生タイミングも集約。
- 業務フロー
 - 業務一覧中分類の粒度で、合計88フローを作成。

2. 適正配置の見極め・管理方法を構築する。

- 上記、業務範囲表
- 工数測定ツール
 - 8か所の経済産業局毎に業務支援員対応業務の工数計測が可能なツール。

3. 認定実務の全体最適に繋がる情報収集を実施する。

- 月次報告会、各種定例会において情報連携実施のため、成果物には含めていない。

改善実行による効果

中央管理体制の構築、安全な業務運用の仕組みが整った。

- 各経済産業局と委託業者間で都度協議が発生していた状況から、本省を經由した依頼フローを構築した。
- 個別協議をなくすことにより指揮命令系統を合理化することができた。

発注者側・受託者側の責任範囲を明確化することができた。

- 業務範囲を明確化したことにより、双方が同一の認識で事業を実施できる仕組みが整った。

情報をオープンに、業務手法の見直しに繋げることができた。

- 全ての調査結果を全経済産業局へオープンにすることで業務支援員への依頼範囲の見直しや業務内容変更の検討に繋がった。

4. 総括

本事業においては、認定審査等の業務支援を行うとともに、業務効率化に向けた調査等を実施し、その結果を踏まえた改善策に取り組むことにより、業務効率化に取り組んだ。

業務改善に当たっては、まず各経済産業局の業務状況を正確に把握・分析することが必要不可欠であると考え、各経済産業局毎に業務支援員が担う業務範囲を明確化するとともに、業務毎の工数を把握することで、業務改善の素地を整えた。

今後も、認定審査等の効率化、全体最適を図って行くため、継続的に取組みを進めていくことが求められる。