

はじめに、補償相談業務は、用地取得マネジメントの骨格である「用地取得工程管理計画」において、用地取得期間を短縮させるための有効な効率化策として位置づけられている。この業務の必要性・具体的対応等について以下に述べる。

## 1. 必要性

事業を計画的に遂行するためには、事業予定地内の土地等の権利者及び周辺住民の、事業や用地取得等への不安を解消することが、事業を円滑に達成するために重要となる。特に、生活環境に著しい変化を伴う事業においては、土地所有者等が不安や疑問を持つ事業内容やスケジュール及び用地取得に伴う補償内容・移転先（代替地）、移転時期、契約、支払い並びにそれらに伴う、課税・各種社会保障等の影響について、早期に適切な相談対応をすることが効果的であり、これを行うのが補償相談業務である。

## 2. 補償相談の対応等

相談者からの相談に対応するうえでの義務及び心得としては、①法令を遵守し、業務で知り得た個人情報等は、決して外部に漏らさないこと、②相談者への説明にあたっては、正確に良心的に行い、不審の念を抱かれるような言動は厳に慎むこと、③監督職員との連携を密にし、報告・相談及び連絡を行うこと等である。

### 3. 業務の的確な対応

業務を実施するうえで具体的に必要となる内容は、①契約書及び発注者の仕様書等を充分理解すること、②相談者には誠実な言動に配慮すること、③補償基準及び運用並びに取扱いを理解したうえで、改正等についても速やかに確認のうえ理解すること、④発注者の用地関係事務規程等について把握・理解すること、⑤発注者の不正防止対策を確認・理解するとともに、予め体制を整えておくこと、⑥相談者からの相談は、その意向を正確に把握し、一般的内容を超えるような場合は、速やかに監督職員に報告・協議のうえ対応を図ること、⑦相談の記録は、正確に速やかに作成し提出すること等である。

### 4. その他留意事項

補償相談業務は、相談者となる者に応じて「職員型」と「委託型」及び「専門家委託型」に分類されるが、特に「委託型」においては、複数の相談員が異なる見解を示したり、発言内容に極端に相違があったりした場合、相談者とのトラブルが発生することが想定されるため、実施にあたっては、補償相談実施マニュアル及び想定問答集等を作成し、受発注で確認しながら、相談員のマニュアル等への理解を深めるための対応が必要である。

( 20 字 × 30 行 = 600 字 / 頁 )

( ※ 事務局において誤字等一部修正 )