

コロナ禍を踏まえた模擬用地交渉講習会の取組について

元 用地部 用地企画課

現 下館河川事務所 鎌庭出張所 管理第一係長 倉本 侑人

1. はじめに

用地補償に係る基準及び運用面については、既存研修の拡充や実務マニュアルの整備等により業務能力の向上を図る努力を継続しており、この取組により用地業務に関する知識を得ることはできていても、用地業務の要である「対人折衝のスキル」に係る能力低下が懸念されている。その要因としては、以下2点が考えられる。

- ① 職員の組織構造の変化により、事務所内で上司・部下間での経験則の伝承等を行うことが難しいこと
- ② 用地交渉業務のアウトソーシングが活発となり、職員自らの用地交渉の実務経験が不足していること

これらを踏まえ、組織として方策を講じる必要があることから、関東管内で用地事務を行っている事務所で構成する「用地ブロック会議」において用地職員の「対人折衝スキル」の向上の取組として、平成26年度から模擬用地交渉の訓練を実施してきたが、各ブロックの負担が大きいため本局用地部主催による研修等の要望が上がっていた。さらに、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、集合形式の研修等の実施は難しくなった。

本稿では、各ブロックの負担軽減を図るとともに、コロナ禍を踏まえ令和4年度に初めて本局用地部主催で実施した、模擬用地交渉講習会（以下「講習会」という。）の取組と開催結果から得た今後の課題を報告する。

2. 講習会開催に向けての検討

2.1 受講対象者

コロナ禍により集合形式による講習会は3年ぶりの開催であること及び経験の浅い職員の即戦力化という目的を踏まえ、受講者は用地業務経験4年未満の職員64名とした。

2.2 受講者に対するきめ細かなサポート体制づくり

2.2.1 模擬用地交渉のシナリオ（進行台本）の作成

全受講者のうち用地業務経験1年又は未経験の者が約7割を占めることから、現場での用地交渉の経験のない者であっても用地交渉の流れを一通り実践できる模擬用地交渉のシナリオ（進行台本）（以下「台本」という。）を企画・作成した。また、各レベルに応じたロールプレイングとなるよう、用地交渉の未経験者・経験者の2つのレベルに合わせた台本（シナリオは同一

例題2：補償金提示 P9～28
 青字：経験者向け 緑字：未経験者向け 備考：評価者役コメント案（参考） ☆：説明留意事項 ★：説明省略事項

シナリオ	説明者（経験者）	説明者（未経験者）	相手役（地権者役）	用地手引書	備考
にわたる変更契約（移転延期）による移転期限の変更）を締結する。				P187 締結制度 P133（16）支払い	★抵当権等が設定されている土地等の取得に関する用地事務処理のルールについて解説 ※用地六法 P1131～1133
支払いは、①契約書記載の支払い要件を満たすことにより被補償者は国へ支払いの請求が可能となり、②適法な支払い請求書は国は受領してから30日以内に支払うこととなっています 移転が年度を超えて締結が発生してしまった場合、実際の支払いは、繰越予算が承認されたからの支払いになるので、支払が遅くなる場合があります。	住宅ローンの残債に対する補償というものはありません。借入金の返済や移転先への付替えについては、先ずは埼玉様にて借入先の金融機関にご相談願います。その際は道路事業者より金融機関の協力依頼文書を用意いたします。				
	契約した年度内一杯（3月末）を移転期限とする予定です。移転期限までに移転が完了	契約した年度内一杯（3月末）を移転期限とする予定です。移転期限までに移転が完了	わかりました。		

【経験者選択】住宅ローンの残債が残っている場合はどうしたらいいの？

経験者or未経験者ごとに【選択】の質問を設定

図1 シナリオ（進行台本）

。相手役からの質問が異なる。)を用意し、説明内容に関する解説を台本に付記した。

なお、台本の作成については講習会の1か月半前から用地企画課企画係が取りかかり、「中葉会」という用地部各課の係長を中心とした勉強会で内容を議論し整えた。

台本は、用地部内で最終確認して仕上げた後、受講者向けの事前説明会及び後述の評価者役・進行役向けの合同説明会の前に配布した。また、台本と合わせて「土地調書・物件調書」や「損失補償協議書」などの付属資料も作成・配布した。

2. 2. 2 講習会1週間前に受講者向けの事前説明会(オリエンテーション)を開催

受講者の大半が用地業務経験1年又は未経験であるという状況であったため、参加の不安を払拭すべくオリエンテーションをWeb方式にて実施し、講習会の効果向上を目指した。

オリエンテーションにおいては、用地企画課企画係で作成した「模擬用地交渉を実演したデモンストレーション動画」を放映することで、具体的なイメージを掴んでもらうことを心がけた。動画作成に際しては、付属資料を説明する手元にクローズアップした映像を、動画右上にワイプとして表示することで、言葉だけでなく付属資料を活用した分かりやすい説明の手法を理解してもらうことを目指した。



図2 デモンストレーション動画

2. 2. 3 受講者の所属先のサポート体制

講習会の事前準備として台本の読み合わせなどのサポートを所属長あて協力依頼した。

2. 2. 4 評価者役及び進行役向けの合同説明会(Web方式)を開催

開催趣旨等について、本局用地部から協力依頼を行い、講習会全体の質の確保を図った。

評価者役：受講者に対し個別に講評。経験豊富な用地職員(用地対策官等)が担う。

進行役：班全体の進行管理。用地部係長が担う。

2. 2. 5 班編成の配慮

後述となるが、講習会は受講者2人1組のペア、計4名1班という編成で実施した。班編成に際しては、受講者の用地業務経験の年数や所属先(本局・事務所)に偏りがないように未経験者を補助できる班編成としつつ、受講者同士及び受講生と評価者、進行役は同じ所属先とはしないなど、適度な緊張感を持って臨めるものにした。

2. 2. 6 受講者による自己点検

Microsoft Teamsのレコーディング機能を活用し、講習会終了後は受講者が実演した動画をセルフチェックできる環境を構築した。なお、Microsoft Teamsのプライベートチャンネル機能を活用することにより、自身が所属するグループ以外の録画動画を閲覧できない設定とすることで、受講者のプライバシーの確保を図った。

2. 3 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた主な内容

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、大勢の職員を会場に集めての用地交渉の訓練の場を開催することができない状況にあった。

そのため、感染防止対策に努めつつ用地業務スキルの維持・向上を図るために、会場集合とWeb参加(Microsoft Teamsを活用)のハイブリッド方式による講習会を全4回(講習会内容は同一)に分散し開催した。会場集合者の人数は必要最小限となるよう配慮した。

3. 講習会開催の概要

講習会の実施内容は以下のとおり。

【会場及び日程】

- ・九段第3合同庁舎 15階会議室
- ・受講者 16名/回×4日間（全4回）

【実施方法】

- ・1回あたり4班とした。
- ・1回の集合は24名程度を上限とした。
- ・受講者が説明者（用地課職員役）と相手役を交互にロールプレイングを行った。
- ・1つのロールプレイング終了ごとに評価者全員から個別に講評を行う。
- ・全てのロールプレイング終了後、当日参加者全体での講評を行った。

【ロールプレイングの内容】

- ・例題3件
 - ① 調書説明（1人あたり説明10分）
 - ② 補償金提示（1人あたり説明15分）
 - ③ 契約締結（経験者のみ対象。説明25分）

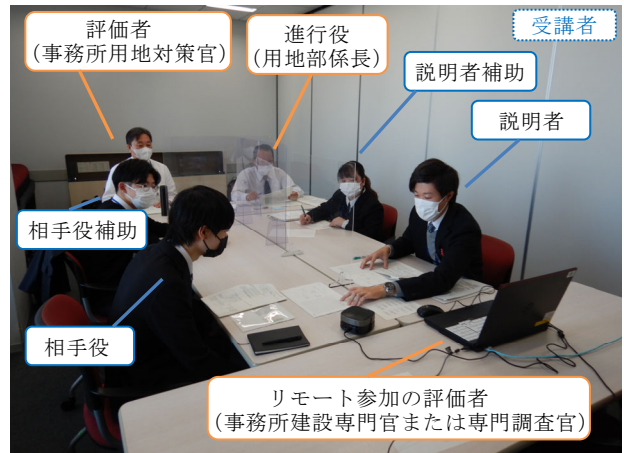


図3 当日の様子（ロールプレイング）

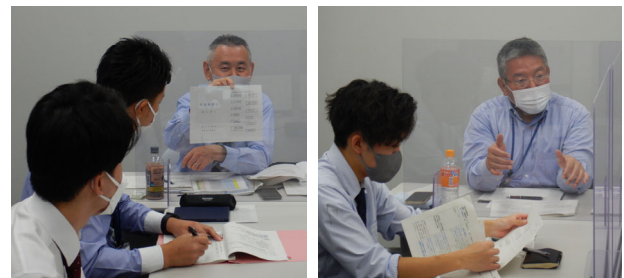


図4 当日の様子（評価者からの講評）

4. 講習会の結果

4. 1 アンケート結果（抜粋）

講習会終了後、受講者、評価者及び進行役に対し本講習会に係わるアンケートを行った。講習会に肯定的な意見が多数であった。以下のとおり、その結果（抜粋）を記す。

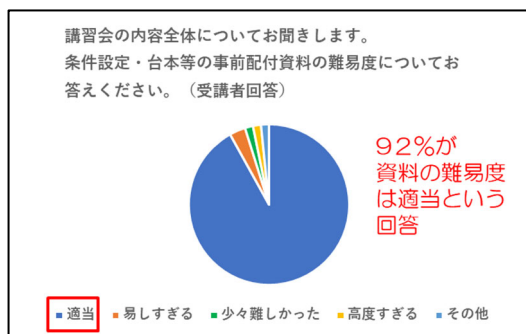


図5 アンケート結果①「資料の難易度」

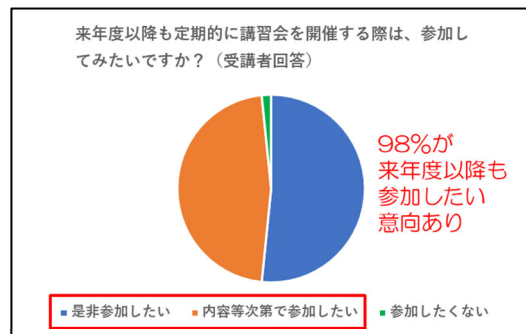


図6 アンケート結果②「来年度以降の講習会参加希望」

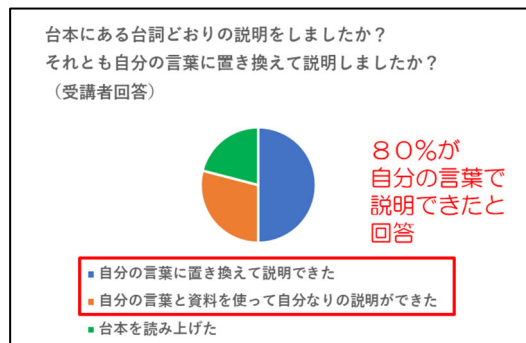


図7 アンケート結果③「説明の台詞」

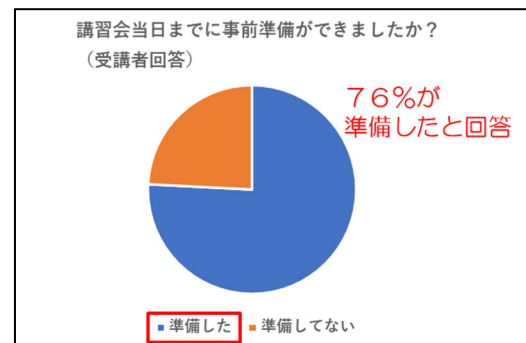


図8 アンケート結果④「事前準備」

4. 2 アンケートに寄せられた感想（抜粋）

○台本（全て受講者）

- ・シナリオのおかげで安心して講習会に臨めた。用地交渉経験の少ない職員にとっては、良いイントロダクションで適切なレベル。交渉で話すべき内容の基本的な型を学べた。まずは自信をつける必要があるので、台本はその点で有効性が高い。
- ・経験者としても改めて気づく点も多くあった。実際の用地交渉で自ら補償説明をする機会が少ないので、経験を積む上で貴重な機会。模擬交渉の条件設定も適当。
- ・受講生の習熟度に応じて、台本にはない質問やパターンや、台本が無くてもよい。事前準備をさせず「できる、できないことの気付き」を認識させる訓練が必要。

○実施方法（全て受講者）

- ・模擬交渉後すぐに用地対策官・建設専門官等のベテランからアドバイスをもらえるのは振り返りのしやすさという点で非常にありがたく、体験談を聞けるのが貴重な機会。
- ・進行役の方がいたので、スムーズにできたと感じた。
- ・他の方の交渉や評価者からの指摘等非常に参考になった。現在の業務が河川用地で物件をほとんど扱わないため、物件移転について理解するのに時間がかかった。
- ・現場での用地経験を5年以上行っている位の方にも実演して欲しい。

○ハイブリッド開催

- ・コロナ禍での分散開催など、感染対策を工夫していて良かった。（進行役）
- ・全員を会場に集めて講習を進めた方が参加者の表情等を把握しやすい。（評価者）

5. アンケート結果の考察

98%もの受講者が来年度以降も参加したい意向であり、本講習会は概ね好意的な回答であった。また、台本等の量や難易度、実施方法等についても一定の理解を得られた。

しかし、講習会において台本を読み上げるだけの者が20%存在していることが分かった。この点について、個別の回答内容を確認したところ、その大半が「事前の準備をしていない」者、もしくは「数時間程度」の準備を行った者であり、経験者と未経験者の別と相関関係はなく、受講者が自己のレベルに合わせて台本を活用しているものと思料される。

評価者からは「受講者は演じ手にもなり、観察者にもなるという繰り返しが行われるため、学びと自発性が引き出され良かった」という意見や「用地交渉は数多く実践して経験を積むほかない」といった様々な意見があった。受講者からは台本を無しとするなど受講者への負荷をさらに加えるパターンを望む声もあった。受講者のレベルに合わせた対人折衝スキルの向上を図ることができる機会が求められていることを強く実感した。

6. 今後の取組について

参加者からのアンケート結果を踏まえ、用地交渉の中で求められる知識の習熟度の更なる向上、更なる即戦力化に向けて、難易度に応じたグループ設定や受講対象の階層の拡充、1対1の対人折衝以外の形として、集団を相手とする説明会方式（模擬の用地説明会）での演習などについて、今後の用地部主催の講習会開催にあたっての検討課題としたい。