

# 外国人生活サポーター 活動マニュアル



# 目次

サポーター活動について

ルールと注意・禁止事項

場面別の対応のしかた

市・協会に対応できることとできないこと

活動をするうえでの便利情報

# サポーター活動について

# 活動の目的

つくば市在住の外国人の生活を支援する。

Get advice for FREE on Facebook!

Starts from December 1 at 10:00 a.m.

## 'Daily Life Supporters' will help you with your everyday life

Our registered volunteer 'Daily Life Supporters' will help you with small problems or questions you may have in your everyday life in Tsukuba City.  
※Only for foreign residents of Tsukuba City

**STEP 1**  
Check the rules and apply.  
※You will be asked to submit a photo of the front and back of your residence card.

**STEP 2**  
You will receive an invitation email to join the Facebook group.  
(If you are worried about privacy, use Messenger to ask your question.)

**STEP 3**  
A supporter will help you with your problems! You can use any language you are comfortable with. (We may use translation software to help you.)

Tsukuba International Association  
TEL: 029-869-7675 email: info@inter.or.jp  
<https://www.inter.or.jp/supporter-user.html>

Facebookで簡単・無料相談!

12月1日(金) 午前10時から

## 外国人生活サポーターがあなたの生活をお手伝いします

当協会に登録しているボランティア「外国人生活サポーター」が、あなたの日常生活の中でちょっとした困ったこと、わからないことをお手伝いします。  
※つくば市に在住している外国人限定

**STEP 1**  
ルールを確認して申込む。  
※在留カードの表裏の写真を提出していただきます。

**STEP 2**  
Facebookグループへの招待メールが届くので参加する。  
(個人のやりとりにはMessengerを使います。)

**STEP 3**  
相談するとサポーターが答えてくれる! あなたの得意な言語で大丈夫です。  
(翻訳ソフトを使い対応する場合もあります。)

一般財団法人 つくば国際交流協会  
TEL: 029-869-7675 email: info@inter.or.jp  
<https://www.inter.or.jp/supporter-user.html>

## 活動の内容

Facebookのグループ機能を使い作成したつくば市国際交流協会の「Otonarisan – おとなりさん–」というコミュニティ内で、事前に協会に登録された外国人利用者のちょっとしたわからないこと、困ったことを一緒に考え、手伝えることで、彼らの生活支援をする。

相談内容の例：

- 銀行での手続きの同行
- 学校の配布物や郵便物などの翻訳
- 特定の食材を扱う店探し
- 特定の国の飲食店探し
- 市役所では対応できない手続きの同行
- 市や協会では扱えない相談内容の案内

など

## 活動の流れ①

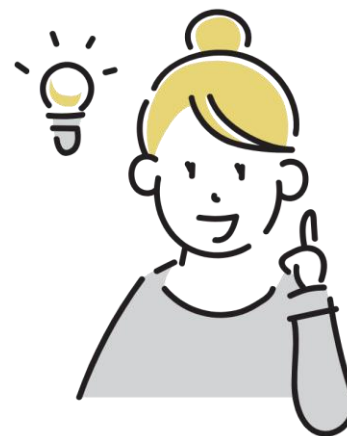
当協会のボランティアにご登録いただきます。その後「Otonarisan –おとなりさん–」へ参加していただき、当協会ではボランティア保険への加入手続きをします。主な活動の場はFacebookの「Otonarisan –おとなりさん–」内で、オンラインでのやり取りになります。



相談・質問



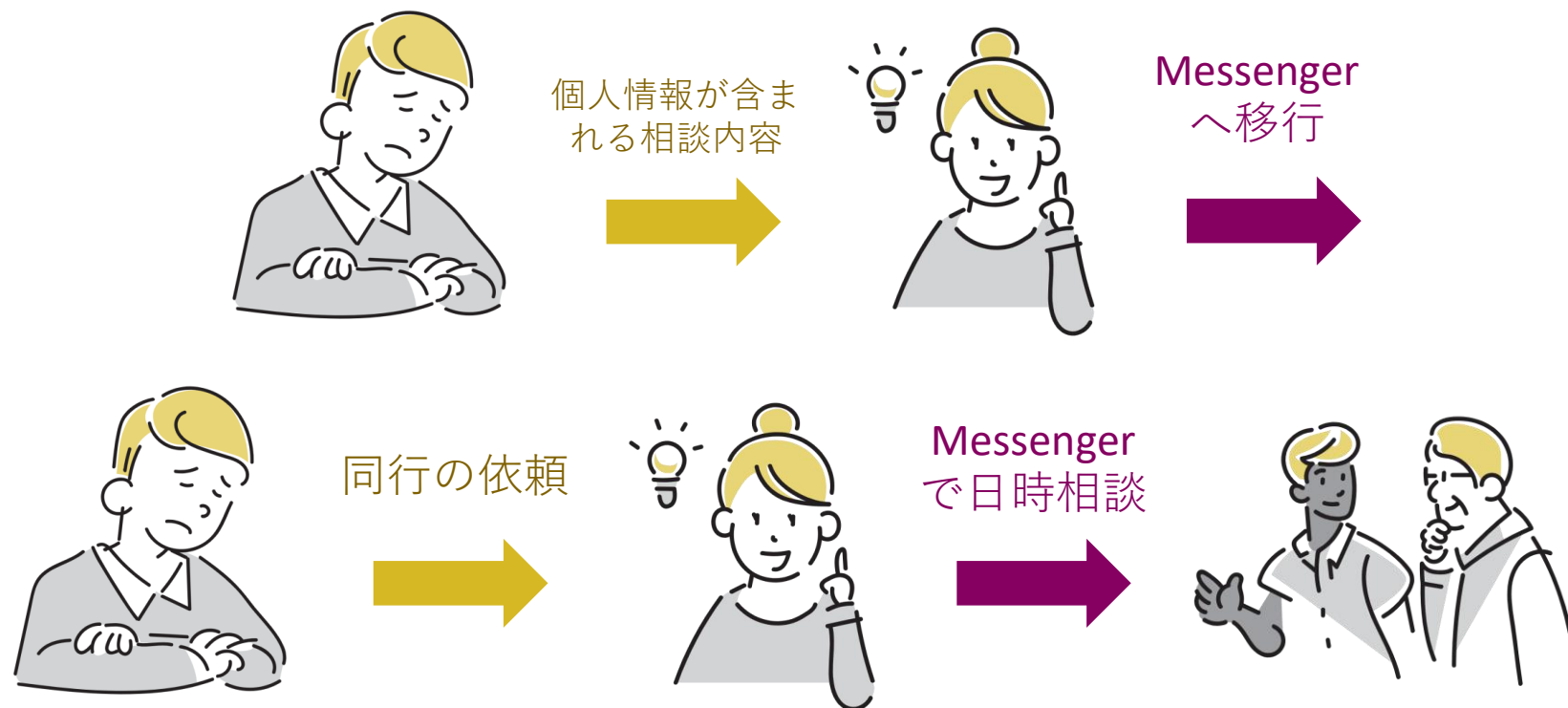
回答



## 活動の流れ②

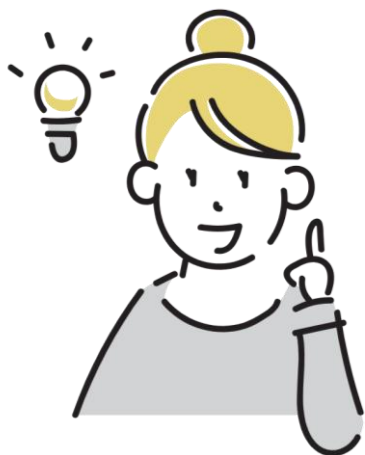
「Otonarisan –おとなりさん–」内ではすべてのサポーター、利用者、管理者（協会職員）がリアルタイムで活動しています。

個人情報を扱う場合はMessengerを使い個人間でのやり取りをする、オンライン上では解決が難しい場合は同行するなど、柔軟に対応してください。



## 活動の流れ③

Messengerでのやり取りと対面での支援は、サポーターと利用者のみでの活動となります。協会では活動状況を把握したいため、これらの活動終了後に活動報告書を提出していただきます。アンケート形式なので、簡単に報告できます。  
この事業をよりよくするために、ご協力お願いいたします。



報告書



報告書フォームは  
こちら





## サポーターの登録条件

1. 当協会が開講する「外国人生活サポーター事業研修会」に参加した人
2. 原則つくば市及び近隣市町村に在住する18歳以上の人
3. 無償ボランティアとして活動できる人
4. FacebookとMessengerの使用を承認できる人



# ルールと注意・禁止事項

# 活動の基本的なルール

## ルール

無償での活動となります。

利用者に提供した情報のうち、店情報などほかの**外国人居住者にとっても有益なもの**は、当協会のホームページにて情報共有をします。**活動報告**の際にご記載ください。

18ページの「市・協会に対応できることとできないこと」を参考に、**市や協会に案内できることは案内**してください。その際、**利用者を案内したことを協会にも共有**してください。

## 無理のない範囲で

サポーター活動はあくまで**ボランティア**です。生活に無理のない範囲で対応してください。

利用者の投稿すべてに回答する必要はありません。**ご自分のペース**でご活動ください。

活動を続けることが難しいと判断した場合は、**無理せず退会**してください。

困ったことやわからないことがあれば、無理にひとりで解決しようとせず、遠慮なく当協会にご相談ください。



## 注意事項・禁止事項

### 注意事項

活動中（活動場所への行き来を含む）の事故等の損害については**ボランティア活動保険による補償を限度**とします。

上記以外の事故やトラブルに関して、当協会は**責任を負いません**。

利用者の方には登録の際に、「サポーターは専門家ではないので翻訳やアドバイスが必ずしも正しいとは限らないこと」を了承していただいています。誤訳等により**サポーターが責任を負うことはありません**。

活動をやめたい場合は当協会にご連絡ください。ボランティア登録の削除とFacebookグループの退会手続きを行います。

### 禁止事項

**違法・危険**だと思われる案件には関与せず、市や協会に**報告**してください。

**お金の貸し借りや売買**は絶対にしないでください。

この活動によって知りえた**個人情報**を目的外に使用したり、他人に**口外しない**でください。

活動に関係ない**布教・宣伝活動**はしないでください。不適切と判断した場合には協会が該当の投稿を削除いたします。

自家用車やバイク等での**送迎サポート**は**行わない**でください。行ってしまった場合に生じた事故等の損害について、当協会は一切責任を負いません。



## 専門性の高い相談に関する注意事項

法律など専門の知識が必要な質問や、難易度の高い文書の翻訳などの場合は**無理に回答せず協会に相談、もしくは翻訳業者を紹介**してください。

**翻訳文は公証役場で証明**が必要な場合もあります。

**代筆**が認められない**公的文書**もあります。文字が書けない等の理由で、文書への代筆を頼まれた場合、**行政書士**を紹介してください。

市役所と出入国在留管理局を混同していて、行政から支援を受けると、ビザの更新に影響があると考え方がいます。その方の身の安全のために、自治体や、学校、職場などの所属機関、病院などに迅速につなげる必要のあるケースもあります。その場合は、**市役所にご連絡**ください。



# 場面別の対応のしかた

# Facebook上でのやり取り

## 対応に関して

利用者が質問を投稿するので、それに回答してください。ただし、**個人情報**を含む内容（手紙の翻訳など）や**同行依頼**（銀行やお店など）に関しては、**Messengerへ移動**してやり取りしてください。

「Otonarisan -おとなりさん-」には管理者として協会職員も参加しています。対応が難しい相談に関しては**協会ができる範囲で回答**します。

管理者は、投稿に対し**回答が止まった**とき、または投稿者がコメントで**お礼や解決した旨を記載した**際に、**解決した**とみなします。もし投稿者が解決していないと感じている場合は、再度投稿される可能性がありますので、その際は改めて対応してください。

投稿者が使いやすい言語で投稿してきます。言語がわからない、又はその言語で回答できない場合は翻訳ソフト等を使ってください。

## システムに関して

利用者には登録の際に在留カードの提示を求めており、利用者本人のみが利用するというルールに同意してもらっています。基本的には**なりすまし等の危険は低い**と考えます。

「Otonarisan -おとなりさん-」に参加しているすべての人があなたのアカウントを見ることができます。**個人情報の扱い**には十分注意してください。

ご自身の個人情報の公開範囲を制限することができます。

その他、使い方については別紙「Facebookグループの使い方」を参照してください。



# Messenger上でのやり取り

## 対応に関して

Messengerでやり取りを始める際は、Facebookの投稿上で**Messengerへ移動する旨を相手に伝えてから**、個人へ連絡してください。その際、対応する人が複数いる場合は、利用者に対応してもらう人を判断していただきます。

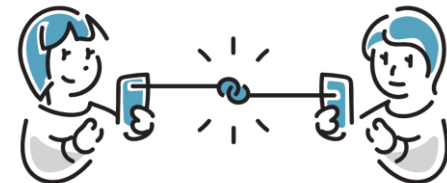
友達登録をする必要はありません。登録すると相手から自分の個人情報が見られるようになります。

解決後に利用者が**継続して**質問や相談を送ってくる場合は、無理して対応せず、**再度Facebookで投稿するよう**促してください。もし継続して対応できる質問内容でしたら対応していただいて構いません。

## 注意

個人間でのやり取りなので、管理者が介入することはできません。問題が発生した場合や対応が難しい場合は遠慮なく協会に連絡してください。

相手が時間を問わず連絡をしてきたりメッセージが止まらない場合は、利用者のルール違反となります。ブロックすることも可能ですが**むやみにブロックや無視をすることは避けてください**。まずは相手に注意を促し、それでも改善しない場合は協会にご連絡ください。





# 対面でのやり取り

## 対応に関して

同行や対面での対応になった際には**あらかじめ協会にその旨を伝えて**ください。

利用者の方と個人的に親交を深めることは制限していません。ご自身の判断でお願いします。

## 注意

活動中の事故等の損害についてはボランティア活動保険による補償を限度とします。これ以外の事故やトラブルに関して、**当協会は責任を負いません。**

利用者の送り迎えなど、事故が起きた際に**責任を負えない行動はしない**でください。

銀行などに同行した際に、同行者として電話番号などの個人情報を求められる場合がありますが、あくまでボランティア活動なので、**安易に第三者に個人情報を渡すことは避けてください。**その際、**協会の電話番号などを無断で伝える・登録することもやめてください。**



市・協会に対応できること  
とできないこと

## 市や協会に対応するもの

### つくば市外国人相談窓口

- 市役所での手続きに関する相談（通訳含む）
- 生活の中で困ったことの相談
- 適切な相談先の紹介

### つくば市国際交流協会

- 日本語を学びたい
- 日本の学校に関することや進学に関する相談
- 医療通訳の派遣（現行では協会が提携している病院側からの派遣依頼が必要）
- 学校や公的機関への通訳派遣



## 市では対応できない外国人の相談事

- 市役所外での同行通訳（銀行や学校等）
- 特定の施設や店舗の紹介
- 個人宛の文書の翻訳
- 文書作成の手伝いや市が発行した証明書等の翻訳
- 契約解除の補助
- 個人的な悩み相談・話し相手



# 活動をするうえでの 便利情報

## 便利情報

手紙の翻訳は重要な部分だけをできるだけ簡潔に伝えてください。また、伝える内容の優先順位を考えて、段階をわけて伝えると効果的です。

例：学校の遠足の手紙

- ①参加申込書の提出
- ②日付、費用
- ③持ち物、当日の送り迎え
- ④その他最低限必要な情報

翻訳に関してはGoogleレンズを紹介することも有効です。

ハラルフードの探し方に関しては「Halal Japan」というアプリがおすすめです。無料期間終了後有料になってしまいますが、日本の商品がハラルかどうかを調べることができます。



## 便利な情報サイト

出入国在留管理庁 生活・就労ガイドブック  
日本で生活する外国人が最低限知っておくべき情報を記載した  
多言語対応ガイドブック



つながるひろがるにほんごでのくらし  
生活者としての外国人のための日本語学習サイト



東京都多文化共生ポータルサイト (TIPS)  
日本で生活する外国人のためのお役立ち情報サイト



HALAL MEDIA JAPAN  
ムスリムのためのハラルの情報共有サイト



# 外国人が持っている身分証明書

## パスポート

出入国在留管理庁が管理

更新は日本にある国籍国の大使館または領事館で行う

## 在留カード

- 3か月以上日本にいるためには必要
- 在留期限を超えて滞在している人は、不法滞在  
→出入国在留管理庁に通報義務がある
- 在留資格を期限内に更新した人は、裏面の右下の部分に「更新中」のスタンプが押される
- 最新の住所が裏面に表示されていないと、身分証として機能しない
- 就労できる資格外活動許可を得た人は、裏面の下部にスタンプが押される

## マイナンバーカード

市が管理

## 健康保険証

国民健康保険は市が管理





## よくある外国人の困りごと

- マイナンバーカードなどを受け取る際の「書留郵便」を知らない
- 不在票の記載が日本語のみで、電話しても日本語対応のみ
- 年号がわからないため、書類に西暦で記入してしまう（市役所では西暦で記入しても対応します）
- 公共料金の引き落としの設定
- 家に届く手紙の見落とし、なんの手紙かわからない
- 銀行口座を開設したいが日本語を話せる人との同行を求められた
- 子供の就学・進学について知りたい
- 提出期限や予定の日を忘れてしまう

