

重要課題 2

人に寄り添う 地域活性化拠点としての進化



社会背景と課題認識 ～なぜ重要なのか～

社会課題が多様化・複雑化する中、社会の一員である企業には、地域やコミュニティに積極的にに関わり、事業を展開する国や地域が抱える課題を理解し、その解決に貢献することがグローバルレベルでの共通認識となっています。

少子高齢化と人口減少が進む日本では、人口動態の変化に伴い、都市化の進行や家族類型の変化など、地域特有の課題が深刻化しています。また近年、地震だけでなく台風などの自然災害が頻発・激甚化する中、災害に対するレジリエンスの一層の向上が求められています。

こうした社会構造の変化や自然災害は、全国47都道府県でコンビニエンスストアを展開する当社にとって、事業におよぼす影響も大きいことから看過できない課題と言えます。当社は、町に暮らす人々の「安全・安心」な拠点として、人と地域に寄り添いながら地域社会の発展に貢献し、災害時には物資の安定供給に努めることが、当社の重要な責務の一つであると認識しています。

目指す姿 ～取り組みアプローチ～

社会貢献方針

ファミリーマートは国際社会、地域社会との調和を図り、心豊かなより良い社会の実現をめざして社会貢献活動に取り組みます。

1. グローバルに事業を行う企業として、豊かな国際社会の実現と環境を守り育てる活動に貢献します。
2. 地域社会の要請と信頼に応え、積極的な関係の構築を心掛け、地域社会との共生を図ります。
3. 安全・安心なまちづくりの拠点としての役割を担うとともに、青少年の健全な育成を支援します。
4. 社員一人ひとりが行う社会貢献活動を支援します。

取り組み項目

- 安全・安心なまちづくりへの貢献
- 次世代育成支援
- 高齢社会への対応



安全・安心なまちづくりへの貢献

課題認識

世界一の超高齢社会といわれる日本では、高齢者の単独世帯や夫婦のみの世帯が年々増加する中、高齢者が孤立することなく、地域社会との交流を保ちながら健康を維持するための施策の実行が急務となっています。また近年、頻発・激甚化する台風やゲリラ豪雨による水災害の影響で、地域のライフラインが機能不全に陥るケースが多発しています。

こうした中、地域社会のコミュニティ拠点となっているコンビニエンスストアには、地域行政の補完的な役割として、子どもや高齢者の見守りや、災害時の対応など、人々が頼れる安全・安心な拠点としての役割を果たすことが期待されています。

主な成果・実績

- 包括協定締結数：
45道府県20市区町村5団体
- 見守り協定締結数：
6都道府県11市区町村
- 主な災害義援金のお届け：約1.8億円

マネジメント アプローチ

当社は、リアル店舗を活かした地域密着経営を通じて、子どもから高齢者まで、安全・安心に暮らすことのできるより良いまちづくりに貢献します。また、自然災害発生時には、商品の安定供給の維持に向けた店舗運営に取り組むとともに、国や自治体と協力しながら支援物資を提供するなど、地域社会から信頼される「安全・安心」の拠点としての機能を果たしていきます。

自治体と連携したまちづくり

当社は、地域社会のコミュニティ拠点の一つとして、自治体と相互のノウハウと資源を活用しながら、子育て、高齢者支援、観光、振興、環境活動などの多項目にわたり連携する包括協定を45道府県20市区町村5団体（2019年2月末時点）と締結しています。協定では、密接な相互連携と協働による活動を推進することにより、地域のさまざまな課題に迅速かつ適切に対応し、住民サービスの向上および地域社会の活性化を図ることを目的としています。

具体的には、県産品のオリジナル商品の開発や販売、観光振興、高齢者や障がい者支援、地域防災への協力等のテーマにおける連携を通じ、地域密着経営の推進に向けた体制を構築しています。

また、地域の子ども・高齢者が安全に安心して暮らせるための活動を支援する見守り協定も6都道府県11市区町村（2019年2月末時点）の自治体と締結しています。子どもが助けを求めてきた場合に自宅や学校、警察へ適切に連絡を行うほか、認知症徘徊行動などによる行方不明高齢者などの早期発見・保護への協力、また近年多発する特殊詐欺の未然防止等、お客さまに何らかの異変を発見したときには速やかに連携を行っています。

包括協定 **45**道府県 **20**市区町村 **5**団体

見守り協定 **6**都道府県 **11**市区町村

TOPICS

「親子ふれあいサッカー教室」の開催

2018年8月、当社と広島県の共催による「親子ふれあいサッカー教室」を広島市内の球技場で開催しました。

J1サッカーチームのサンフレッチェ広島のコーチングスタッフによるサッカー教室として、広島県に在住する親子50組を招待し、親子の交流機会を提供しています。

本イベントは、当社と広島県が、2011年に締結した地域活性化に関する包括的連携協定に基づく、官民協働による子ども・青少年育成支援の一環であり、2011年より毎年実施しています。



安全・安心なまちづくりへの貢献

災害時における行政・自治体との連系

当社は、災害予防・応急・復旧等において重要な役割を果たす「指定公共機関」として、内閣総理大臣から指定されており、災害対策基本法に基づいた防災業務計画を策定しています。具体的には、被災地域のライフラインとなる食料や水、生活必需品を安定供給するために、優先度に応じた供給商品の絞り込みや物流経路の切り替え等を迅速に実施できる行動計画を策定するなど、日本全国に持つ製造・物流網を活かして緊急支援物資を提供できる体制を整えています。店舗運営についても、停電発生時の店舗への供給電源として、2019年度に小型発電機等を全国の営業拠点に配置することで、被災店舗がいち早く営業を再開できる体制を整えました。

なお当社は、各都道府県（一部を除く）や市区町村等の自治体と、それぞれ「災害時物資支援協定」「帰宅困難者の支援に関する協定」を締結し、災害時には自治体からの要請に基づき、支援物資の提供等を行っています。

今後も災害に備え、平時から災害対策を整備するとともに、災害時においても地域の災害復旧への貢献に努めていきます。

ファミリーマートと自治体の協定

災害時の物資供給に関する協定	締結数：46道府県33市区29団体（2019年2月末時点） 災害発生時において、各自治体などの要請に基づき、食料品や飲料、日用品、衣類等、供給可能な緊急支援物資を調達、提供します。（要請を受けた時点で当社が調達可能な物資を対象）
帰宅困難者支援協定	締結数：43都道府県10市（2019年2月末時点） 地震などの災害が発生し、交通が途絶した場合に、駅、事務所、学校などに滞留する大量の通勤者、通学者、観光客などが徒歩で帰宅する際の支援を行います。支援可能な店舗には協議会（自治体）が作成した『災害時支援ステーション・ステッカー』を入り口横の見えやすい場所に掲出しています。帰宅困難者に対して水道水・トイレの提供、地図やラジオなどによる道路情報の提供などを行う協定を自治体と締結しています。



災害時
帰宅支援
ステーション・
ステッカー

大規模災害時の社員応援派遣と義援金募金

当社は、大規模自然災害が発生した際、本社からは支援物資の供給のほか、社員が応援部隊として直接被災地に赴き、地元の方々が普段の日常生活を一日でも早く取り戻すため、店舗運営の再開・復旧活動に取り組んでいます。2018年度は、北陸豪雪災害時（2018年2月）に364名、西日本豪雨災害時（2018年7月）に312名の社員が応援派遣として現地で復旧活動にあたりました。また、全国の店舗では災害義援金募金の受付を行い、被災された方々の支援も行っています。

過去3年の主な災害義援金募金の実績

年	義援金名	金額
2016年	平成28年熊本地震義援金募金	142,867,989円
	平成28年台風10号等災害義援金募金	12,251,223円
	鳥取県中部地震義援金募金	2,307,453円
2017年	新潟県糸魚川市大規模火災義援金募金	2,385,524円
	新潟県糸魚川市大規模火災義援金募金	41,383,739円
	平成29年九州北部豪雨災害義援金募金	29,276,019円
2018年	台湾東部地震義援金募金	78,224,682円
	平成30年7月梅雨前線等による大雨災害義援金	75,729,342円
	平成30年「台風21号」および「北海道胆振東部地震」災害義援金	

セーフティステーション活動

当社は、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会の一員として、2000年から地域の安全を守るセーフティステーション活動に取り組んでいます。この活動は、警察庁の呼びかけで始まったもので、国や自治体、地域の方々とも協力しながら、日頃の防犯・防災、安全対策をはじめ、徘徊高齢者の保護・連絡、女性・子どもの駆け込み対応など「まちの安全・安心の拠点」として取り組んでいます。また、未成年者へのたばこ・酒類の販売禁止の徹底や深夜時間帯での帰宅促しなど、青少年環境の健全化にも取り組んでいます。今後も積極的に安全・安心なまちづくりに寄与していきます。



安全・安心なまちづくりへの貢献

企業やNPOとのアライアンスによる災害支援

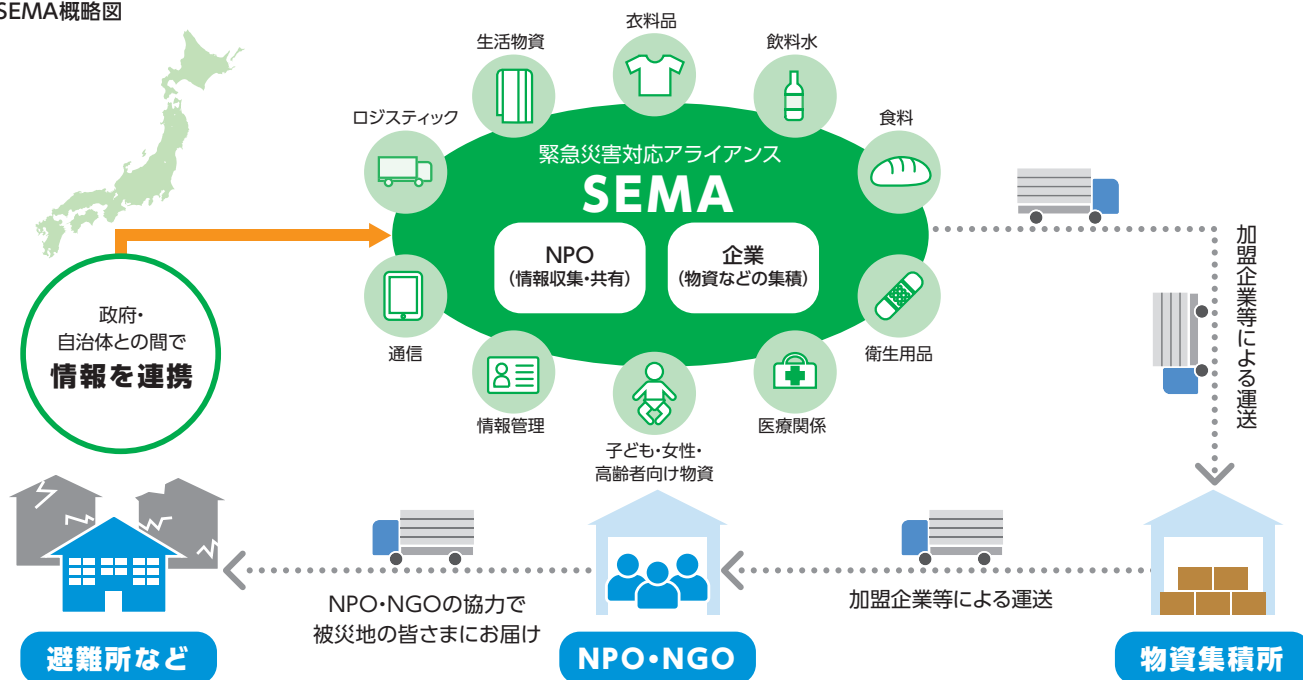
緊急災害対応アライアンス「SEMA[※]」は、自然災害の多発地域である日本において、大規模災害時に一刻も早く、ひとりでも多くの被災者を救うことを目指して、2017年8月31日に設立されました。当社はその趣旨に賛同し、設立当初よりSEMAに参画しています。

SEMAでは、大規模自然災害からの早期復興には、各社・団体が一体となって対応できる仕組みが必要であると考え、平時より加盟企業・団体が持つ物資・サービスをリスト化し、災害発生時に各社が行う支援をパッケージ化して、被災地に迅速にお届けできるように準備しています。また、公共機関との情報交換と支援の連携も図り、支援の漏れや無駄を減らし、被災した自治体の負担軽減も目指しています。

SEMAの初稼働となった西日本豪雨災害（2018年7月）での支援では、当社から被災地となった広島県三原市に飲料水をお届けしました。

※SEMA(Social Emergency Management Alliance):民間企業から構成される企業アライアンスと、市民団体から構成されるCSOアライアンスによって構成されています。2019年9月1日時点、企業52社、市民団体6団体が加盟しています。

SEMA概略図



みちのく未来基金

「みちのく未来基金」は、東日本大震災で被災し、両親またはどちらかの親を亡くした子どもたちが将来の夢を諦めず、進学できるよう支援する奨学基金です。当社は、「公益財団法人みちのく未来基金」の主旨に賛同し、2012年より支援をしています。

今後も、2021年までの10年間にわたる寄付を継続し、被災地の子どもたちの生活や就学を支援していきます。

寄贈期間	2012年～2021年までの10年間
寄贈先	「公益財団法人 みちのく未来基金」
寄付金額	3,000万円(年間300万円 10年間)



[第8期生の集い]記念写真

次世代育成支援／高齢社会への対応

課題認識

日本では、急速な少子高齢化の進行や家庭・地域を取り巻く環境が変化中、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ育成される環境の整備や、高齢者向け支援の充実など、企業が国や自治体に加わり一体となった取り組みが進められています。

一方、健やかな毎日を送るために欠かせない食生活では、独居高齢者の増加や共働き家庭の子ども等が一人きりで食事をする「孤食」が増加しており、子どもの心身発達への悪影響や高齢者の社会的孤立が問題視されています。また、地方の過疎化はもとより、都市部でも生活パターンの多様化で日頃の近所づきあいが減少しており、地域コミュニティの希薄化が社会課題となっています。こうした背景から、特に社会情勢に疎くなりがちな高齢者では、「オレオレ詐欺」等の特殊詐欺が後を絶たず、さらに近年では自身の運転能力の衰退に気付けないことが原因となった自動車事故も社会問題となっています。

主な成果・実績

- 「ファミマ子ども食堂」
参加者数：3,343名(2019年11月時点)
- 「ありがとうの手紙コンテスト2018」
応募数：約4万通

マネジメント アプローチ

当社は、次世代を担う子どもの健全な育成や人格形成に貢献するために、積極的に取り組みます。また、社員はもちろん、全国の店舗やストアスタッフが、リアル店舗や人の知見を存分に活用できる環境整備を進めます。高齢者支援についても、国や自治体等と連携した社会参加の機会創出や買い物不便地域への対応、高齢者の活躍、地域雇用の促進に取り組むことで、地域経済の活性化に貢献します。

文部科学省後援 ありがとうの手紙コンテスト

当社は、全国の小学生を対象に、感謝の気持ちを「文字」や「言葉」にすることで、伝えることやコミュニケーションすることの大切さを学んでもらうために、2009年から「ありがとうの手紙コンテスト」を開催しています。本コンテストには、学校やクラスなどのグループ単位のほか、個人でも参加可能で、全国7地区からそれぞれ最優秀作品賞や審査員特別賞、学校・団体賞を選ぶ構成となっています。

なお、過去の受賞作品が道徳の教科書の教材として採用されるなど、10年間の「国語」「道徳」教育への貢献が評価され、全国市町村教育委員会連合会、全国小学校長会の後援に加えて、2019年度から文部科学省後援事業となりました。

今後も地域社会の一員として、地域の学校と連携しながら、コンテストを通じて子どもたちの健全な成長と豊かな心づくりを育み、「ありがとう」の輪を広げることで持続可能な活気溢れる豊かな地域社会づくりに貢献していきます。



2019年の最優秀作品より

延べ応募数は
32万通超



次世代育成支援

ファミマ子ども食堂

「ファミマ子ども食堂」は、店舗内のイートインスペースを活用し、地域の子どもたちやご家族の皆さまが、ともに食卓を囲み、コミュニケーションできる機会を提供することで、地域の活性化を応援する取り組みです。一部の店舗では、食事に加え、レジ体験やお店の裏側を見学できる体験イベントを組み合わせましたプログラムも展開し、ご好評いただいています。

今後も、ファミリーマートの社名である「ファミリー」に相応しいみんなの「子ども食堂」になるように、地域に愛される店舗となるため、個店のニーズや運営面での課題を確認しながら展開していきます。



お食事の様子



会話を楽しむ様子

2019年4月からの開始以降、
開催店舗が各地に広がり、これまでに
全国 **250** 店舗で開催、
3,343 名にご参加いただきました
(2019年11月時点)



お仕事体験の様子

子ども店長

「子ども店長」は、子どもたちがファミリーマートの店舗で職業体験ができる取り組みです。実際の店舗で、ユニフォームに身を包み、レジ体験や商品の陳列など、楽しみながら仕事を体験できる機会として、大変ご好評をいただいています。



レジ体験の様子



品出し体験の様子



子ども店長に認定!

延べ
約**1,200**人の
子ども店長が
誕生しました



出前授業／企業訪問受け入れ

中学生や高校生向けの次世代育成支援として、出前授業や企業訪問の受け入れを積極的に行っています。授業では、コンビニエンスストアの提供する商品・サービスや環境への取り組み等を現場の具体例を交えて紹介するとともに、「働くこととは」「仕事とは」をテーマとしたキャリア教育支援も実施しています。また、小売や流通、食品製造業について学ぶ機会を提供するために、生徒と当社の地区商品開発チームと一緒に、商品開発から発売までを経験するプログラムに取り組んでいます。

こうしたキャリア教育支援は、生徒のキャリア発達を促す目的のみならず、講師を担当した社員の能力・モチベーション向上にもつながっており、当社にとっても非常に有意義な活動となっています。



スライドを使用した講義を実施

2018年度の実績

出前授業／
企業訪問の受け入れ生徒数：約**1,200**人

次世代育成支援

「おむすびにベルマーク」の取り組み

当社は「すべての子どもに等しく、豊かな環境の中で教育を受けさせたい」というベルマーク活動の願いに賛同し、2008年4月1日より全国で発売しているすべてのおむすびにベルマークを付けて販売しています。この「おむすびにベルマーク」の取り組みは、小売業としては初めてであり、ファミリーマートが地域社会と一体となって子ども支援に取り組む活動です。

全国のファミリーマートでお預かりしたベルマークは、各店舗より最寄りの学校へ寄贈しています。また、ファミリーマート本社および食品製造委託工場でもベルマークを収集し、被災地の学校へ寄贈しています。



おむすびにベルマークがついています。



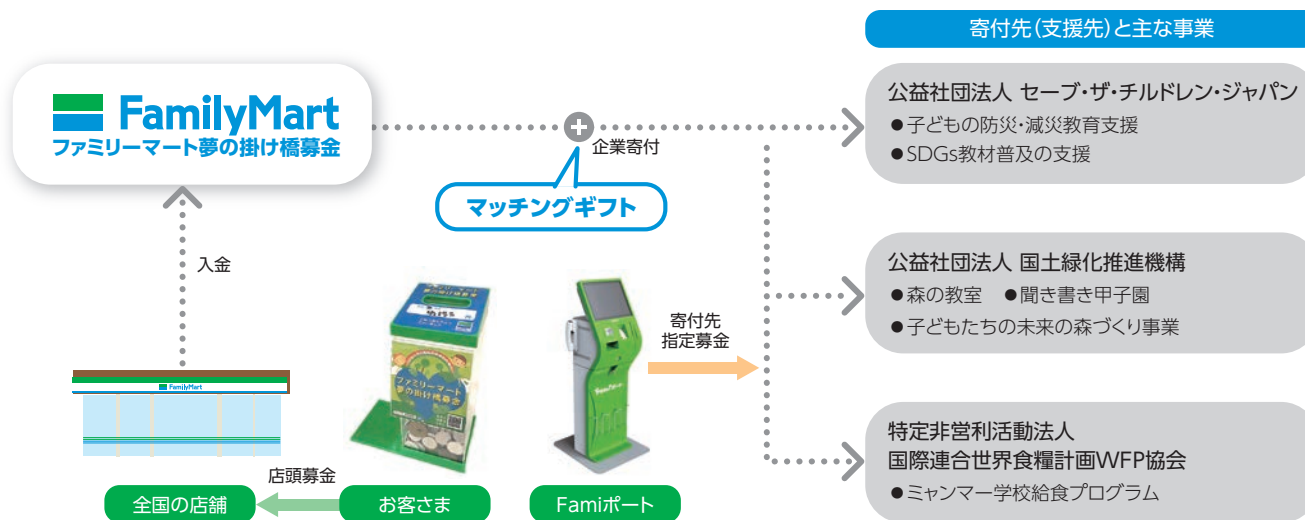
おむすび売場ではベルマーク回収BOXを設置しベルマーク回収も行っています

夢の掛け橋募金～NGO/NPOへの支援・協働～

1993年、コンビニエンスストアとして初めて店頭で募金箱を設置したのがファミリーマートです。その後、2006年からは「ファミリーマート夢の掛け橋募金」として、お客さまと社会的な活動を行うNGO/NPOをつなぐ、“掛け橋”の役割を担うべく、店頭募金を行ってきました。お預かりした募金は当社の企業寄付（マッチングギフト*）と合わせて、国内外の次世代育成支援や環境保全活動などの事業に役立てられています。また、寄付に留まらない支援活動も積極的に行っており、例えば、公益社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンとの間で2013年に締結した「グローバルパートナーシッププログラム契約」をもとに、ファミリーマートが事業展開するタイ・ベトナムなどの国・地域で、防災・減災事業に協働しながら取り組んでいます。なお、国内外で大規模災害が発生した際は、被災地支援に役立てていただくための「災害義援金募金」に切り替えています。

また、お客さまが任意の寄付先を選ぶことのできる寄付先指定募金も、店頭端末のFamiポートで受け付けています。

*マッチングギフト：募金総額に対して、企業などが一定率を掛けた金額を上乗せして寄付すること。



ファミリーマートの募金実績（店頭募金、Famiポート募金、義援金、主な企業寄付等を含む）

2018年度

5億4,262万6,044円

累計金額

61億6,584万6,600円

（1993年～2018年2月末）



ファミリーマート夢の掛け橋募金のご報告

https://www.family.co.jp/sustainability/material_issues/society/ngo_npo/dbf_bokin.html

高齢社会への対応

警察・自治体との連携による 地域交流会「ファミマサークル」の開催

地域の課題解決に協力することを目的に、店舗のイートインスペースを活用した「ファミマサークル」を開催しています。

「ファミマサークル」では、店舗のイートインスペースを地域の皆さまとのコミュニケーションの場として提供し、少子高齢化や小世帯化の進行により問題となっている「特殊詐欺の被害防止」や「高齢者運転の免許自主返納」等について、警察や自治体の方々にお話しいただくとともに、参加者同士や店長・ストアスタッフとの交流を深めていただいています。店舗とのつながりがきっかけとなり、来店時の不審な行動に気づいたストアスタッフのお声掛けで特殊詐欺を未然に防いだ事例もあります。暮らしに役立つ情報提供と地域交流の促進により、地域ぐるみで支え合うまちづくりを推進します。



警察官による講話の様子



参加者とストアスタッフの交流

シニアスタッフの活躍支援と地域雇用の促進を 通じた地域経済活性化への貢献

全国の各店舗では、たくさんのシニア層の方々が、ストアスタッフとして活躍しています。シニア層の方々がそれまでに培った経験や地域の人々とのネットワークは、店舗とお客さまの信頼関係を創出するだけでなく、コミュニケーションを通じた地域全体との太い絆づくりにもつながっており、シニア層の方々と店舗、そして地域社会がwin-win-winで形成される相乗効果が生まれています。今後もシニア層の方々の活躍支援を通じて働きがいや健康増進に貢献するとともに、地域の雇用促進など、地域経済の活性化にも貢献していきます。



元気に働くシニアスタッフ

認知症サポーターの育成を通じた 安心して暮らせるまちづくりへの貢献

高齢化の進展とともに認知症患者数が増加しています。当社は、認知症に対する正しい知識と理解を持って認知症患者やその家族の支援にあたり、かつその姿勢を店舗運営に活かすために、店長・ストアスタッフをはじめ、本部社員にも「認知症サポーター」の取得を奨励しています。各自治体や一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会等が開催する認知症サポーター養成講座に参加し、主に店舗での対応方法について学んでいます。今後も地域社会の一員として、認知症患者やその家族の支えとなるだけでなく、高齢者の方々が住み慣れた地域で安心して活き活きと暮らしていけるまちづくりに貢献していきます。

高齢者および買い物不便地域のお客さまへのサポート

当社は、徒歩による店舗への来店が難しい一人暮らしの高齢者のために、電話で注文を受け、ご自宅に直接お届けするサービスを一部の店舗で提供しています。さらに、買い物不便地域のお客さま向けには、2011年9月から移動販売車による営業を開始し、現在1都11県で合計18台（2019年5月末時点）が活躍しています。

今後も自治体等と連携を図りながら、地域の高齢者の生活ニーズへの対応をはじめ、日常の買い物機会が十分に得られない状況に置かれている地域の人々、いわゆる買い物弱者への対応にも取り組んでいきます。



移動コンビニ「ファミマ号」