

2

重要課題

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かかわり、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、事業に及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しています。また、雇用の共働き化が進む中で子育て環境も変化しており、高齢者や子育て家庭が地域から孤立せず健康に生活する施策が社会から求められています。そして、近年では頻発・激甚化する台風やゲリラ豪雨による水災害により、地域のライフラインに被害が及ぶ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。

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、大規模災害の発生時には、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。

2019年度の主な成果・実績

- 包括協定締結数：道府県**45**
政令指定都市**3** その他自治体**17**
- 見守り協定締結数：道府県**6**
政令指定都市**1** その他自治体**10**
- 主な災害支援金のお届け：
約**63**百万円

目標・KPI

KPI(目指す姿)

- 災害等発生時における自治体への迅速な支援協力
- 包括協定にもとづいた協働事業の推進
- 「まちの安全・安心の拠点」としての機能強化

今後の活動

- 社会福祉協議会など、地域課題解決事業への参加
- 各エリア本部での自治体連携
- 地域の防犯・防災への継続的な協力



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、3政令指定都市、その他17自治体(2020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、地域の様々な課題に迅速かつ適切に対応し、地域社会の活性化と住民サービスの向上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道府県、1政令指定都市、その他10自治体(2020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、そして近年多発する特殊詐欺の未然防止等、リアル店舗ならではのお客さま一人ひとりに対する「目配り・気配り・心配り」をすることで、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 道府県45 政令指定都市3 見守り協定 道府県6 政令指定都市1
その他自治体17 その他自治体10

TOPICS

2019年4月、埼玉県戸田市と包括連携協定を締結しました

2008年7月の埼玉県との包括連携協定締結に加え、さらに地域に根付いた取り組みの実現を目指すため、県内の市町村では初となる包括連携協定を戸田市と締結いたしました。締結後には市内全19店舗において市発行の広報誌や各種ポスターの掲出、お菓子や飲料水・玩具などの市産品コーナーを展開するなど、戸田市の魅力発信や地域経済活性化の新たな拠点としての役割を担っています。

また、子育て支援や地域コミュニティ活性化を目的とした店舗での職場体験、安心して暮らせるまちづくりに向けた「店舗向け認知症サポーター講座」を開催しており、人口増加を続ける戸田市において地域の皆さまが安全に、いきいきと生活ができるよう、今後も様々な場面において官民の連携を強め、課題解決や市民サービスの向上を目指していきます。



店外特設の市産品売場

安全・安心なまちづくりへの貢献

災害時における行政・自治体との連携

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、全都道府県に展開する店舗を支える製造・物流網を活かして、緊急時に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年度から小型発電機等を全国の営業拠点に配置しており、被災店舗がいち早く営業を再開できる体制を整えています。

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 | <p>[締結数] 道府県：46 政令指定都市：18 その他自治体：12 その他団体：19</p> <p>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）</p> |
| 帰宅困難者支援協定 | <p>[締結数] 都道府県：43* 政令指定都市：10</p> <p>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『災害時帰宅支援ステーション・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。</p> |



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支援金募金

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。2019年度は、令和元年台風第19号災害時（2019年10月）に関東地方・中部地方・東北地方の店舗に対する応援派遣として、本部社員が現地での復旧活動にあたりました。また、全国の店舗では災害支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年の主な災害支援金・義援金募金の実績

| 年 | 名称 | 金額 |
|-------|---------------------------------|-------------|
| 2017年 | 新潟県糸魚川市大規模火災義援金募金 | 2,385,524円 |
| | 平成29年九州北部豪雨災害義援金募金 | 41,383,739円 |
| 2018年 | 台湾東部地震義援金募金 | 29,276,019円 |
| | 平成30年7月梅雨前線等による大雨災害義援金 | 78,224,682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 | 75,729,342円 |
| 2019年 | 令和元年台風第15号被害支援金募金 | 9,558,497円 |
| | 令和元年台風第19号被害支援金募金 | 53,877,085円 |
| | 首里城火災に対する支援金 | 6,656,000円 |

セーフティステーション活動

当社では、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会（JFA）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、日頃からの防犯や防災、安全への対策として、徘徊高齢者や女性・子どもなどの駆け込み対応はもとより、20歳未満者へのたばこ・酒類の販売禁止の徹底と、深夜時間帯での帰宅促進なども積極的に実施しています。2019年は、「特殊詐欺の被害未然防止対応」などで、JFAから合計152店が表彰されました。今後も「まちの安全・安心の拠点」として、地域に密着した店舗運営に取り組んでいきます。



*九都府県地震対策研究部、関西広域連合に参加の都道府県を含む

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

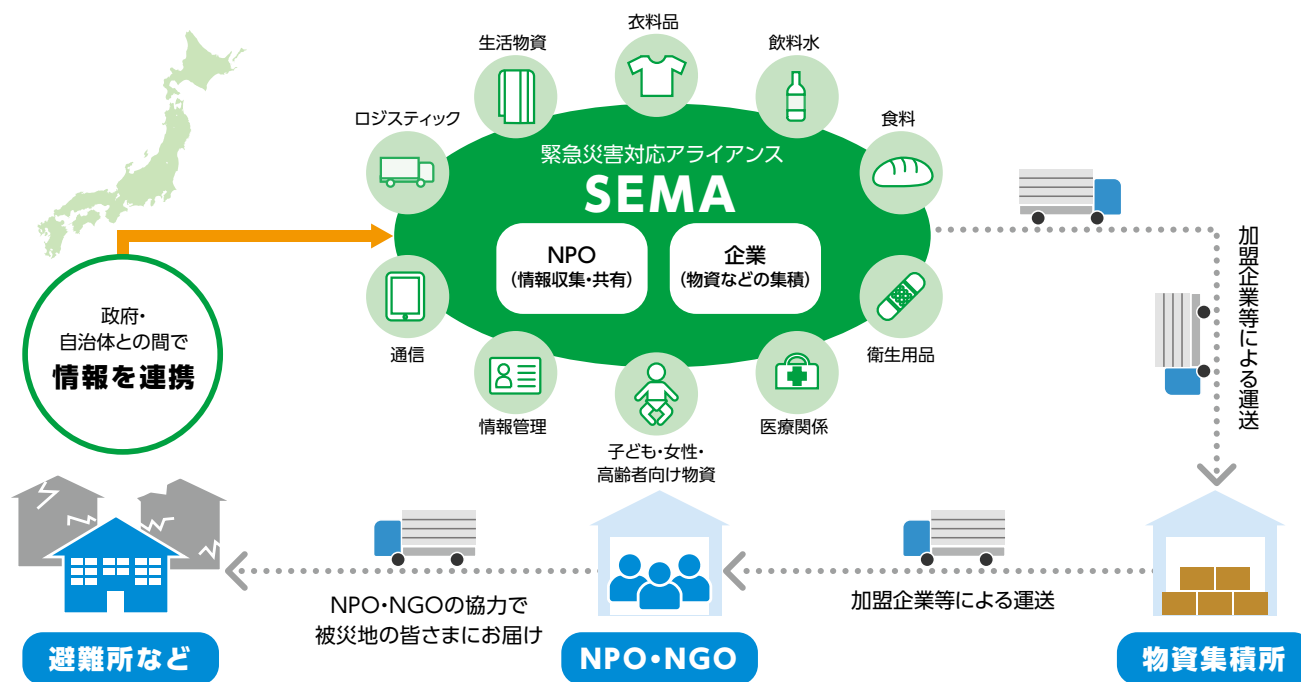
緊急災害対応アライアンス「SEMA*」は、自然災害の多発地域である日本において、大規模災害時に一刻も早く、ひとりでも多くの被災者を救うことを目指して、2017年8月に設立されました。当社はその趣旨に賛同し、設立当初よりSEMAに参画しています。

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・サービス等をリスト化し、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 (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。2020年10月26日時点企業56社、市民団体7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年度より支援をしています。

2021年度までの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応援しています。



| | |
|------|-----------------------|
| 寄贈期間 | 2012～2021年度までの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) |

公益財団法人 みちのく未来基金
<http://michinoku-mirai.org/index.html>

次世代育成支援／高齢社会への対応

課題認識

日本では、少子高齢化の進行や、人口の都市過密と地方の過疎化など、家庭・地域を取り巻く生活環境の変化が加速しています。こうした中、未来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、高齢者の社会的孤立や子どもの心身発達への悪影響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」等の特殊詐欺被害が後を絶たず、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課題となっています。

マネジメントアプローチ

次世代を担う子どもの健全な育成や子育て家庭の支援に積極的に取り組みます。このため、社員はもちろん、全国の店舗やストアスタッフが、リアル店舗や業務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。

2019年度の主な成果・実績

- 「ファミマ子ども食堂」

参加者数：**4,147名**（2020年2月末時点）

- 「ありがとうの手紙コンテスト2019」

応募数：約**4万通**

- 地域交流会「ファミマサークル」の始動

目標・KPI

KPI（2020年度）

- 地域活性化プログラムの認知度向上
- 参加者の満足度向上
- 新たな地域活性化プログラムの開発・展開：**2件以上**

今後の活動

- 地域の学校や福祉団体との連携強化
- 既存プログラムにおける新たな生活様式や地域別課題・要望への対応



文部科学省後援 ありがとうの手紙コンテスト

全国の小学生を対象に、地域社会とともに子どもたちの成長を応援し、感謝の気持ちがあふれる地域社会づくりに貢献することを目的に、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。学校やクラスなどのグループ単位のほか、個人でも参加が可能です。ジャーナリストの池上彰氏を審査員長とした審査会を経て、全国7地区からそれぞれ最優秀作品賞や審査員特別賞、学校団体賞が選ばれます。

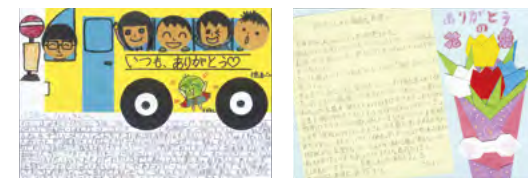
過去の受賞作品は道徳の教科書の教材として採用されており、文部科学省の後援事業として、とりわけ「国語」「道徳」の教育に貢献しています。

今後も本コンテストを通じて、地域の学校と連携を深めながら、未来を担う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、持続可能な活気あふれる豊かな地域社会づくりに貢献していきます。



延べ応募数は
37万通

2019年の最優秀作品より



2019年度 最優秀作品（一部）

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、ともに食卓を囲みながら交流す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、参加者同士のコミュニケーションを一層深めるため、食事に加えて、チームに分かれてレジ体験やお店の裏側を見学する体験イベントを実施し、ご好評いただいています。

また、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みた新たな取り組みとして、家庭や学童から子どもたちが参加する「デジタルファミマ子ども食堂」を開催しました。店舗と参加者の家庭や学童をインターネットでつなぎ、商品について学んだり、みんなで一緒におやつを食べ、計27名が店舗と交流しました。

今後も地域に愛される店舗を目指し、社名の「ファミリー」にふさわしいみんなの「子ども食堂」になるように、地域のニーズ把握や運営方法の改善をしていきます。



お仕事体験の様子



デジタルファミマ子ども食堂



会話を楽しむ様子



お食事の様子



2019年4月からの
開始以来、
開催店舗が各地に広がり、
これまでに全国 **357** 店舗で
開催、**4,147** 名に
ご参加いただきました
(2020年2月末時点)

こども店長

「こども店長」は、実際の店舗でお店の職業体験ができる取り組みです。本物のユニフォームに身を包み、レジを操作したり商品を並べるなど、店舗のお仕事を楽しみながら知る体験学習の機会として、大変ご好評をいただいています。参加した子どもたちには、「こども店長」の認定証が贈られます。



レジ接客の体験



売場づくりの体験



こども店長に認定!



延べ
約1,200人の
こども店長が
誕生しました

出前授業／企業訪問受け入れ

社員が学校に赴いて行う出前授業や、生徒が来社して行う企業訪問は、中学生や高校生からのお問合せが多いため、積極的に受け入れを行っています。授業内容も一律の内容ではなく、学校や生徒のニーズに合わせ、コンビニエンスストアならではの商品・サービスや環境に関する授業のほか、SDGsについて店舗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。

学校と一体でこのような取り組みを行うことで、生徒それぞれの発達・課題達成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。



出前授業の様子

2019年度の実績

**出前授業／
企業訪問の受け入れ生徒数：約 600人**

次世代育成支援

「おむすびにベルマーク」の取り組み

「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」というベルマーク教育助成財団の願いに賛同し、流通・小売業界で初の2008年4月1日から「ベルマーク運動」に参加しています。ベルマーク教育助成財団は、ベルマークの集点数に応じて学校などに教育設備や備品を提供し、教育環境の充実を支援しています。

お客さまに身近な商品で参加を促すため、ファミリーマートは全国で発売するすべてのおむすびにベルマークをつけて販売し、店舗ではベルマーク回収箱を設置しています。

全国の店舗で回収されたベルマークは、最寄りの学校をはじめ、ファミリーマート本社や食品製造委託工場で収集したベルマークとともに災害被災地の学校への寄贈にも役立てられています。



店舗のおむすび売場ではベルマーク回収BOXを設置し、ベルマークの回収を行っています



おむすびにベルマークがついています。



夢の掛け橋募金～NGO/NPOへの支援・協働～

1993年度から店頭募金箱を設置し、2006年4月からは「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で、子どもの水の事故防止事業に協働で取り組んでいます。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「災害支援金募金」に切り替えています。

加えて、店頭端末のFamiポートでは、登録された16団体(2020年2月末時点)から、お客さまが任意の寄付先を選べる窓口を提供しています。

※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、支援金、主な企業寄付等を含む)

2019年度

4億8,073万3,556円

累計金額

66億821万5,120円

(1993～2019年度末)



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

「ファミマサークル」は、店舗のイートインスペースを活用し、お客さま同士のつながりの創出や、警察および自治体が取り組む“特殊詐欺の被害防止”、“高齢者の運転免許自主返納”、“フレイル（加齢に伴う心身の活力低下）予防”などの講習会を開催し、高齢者が抱える課題解決に協力することを目的とした取り組みです。

社会問題となっている特殊詐欺や高齢者の運転事故等について、警察や自治体の方々にご講演いただくとともに、参加者同士や店長・ストアスタッフが意見交換しながら交流を深めています。新型コロナウイルス感染症が拡大する中、参加者やお客さまが店舗に集中することを回避するため、2020年9月には活動をオンラインで実施する「デジタルファミマサークル」を開催しました。シニアの集まる地域のサロンと、店舗とをオンライン接続し、コンビニエンスストアにかかわった特殊詐欺被害の防止についての講義や、免疫力の向上に寄与する商品、食べ合わせの紹介を行いました。これからも、店舗がそれぞれの地域で暮らしに役立つ情報提供と地域交流の拠点となり、地域ぐるみで支え合うまちづくりを推進します。



店舗イートインでの開催風景



デジタルファミマサークルの様子

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。シニアスタッフ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、地域全体との太い絆づくりにもつながっており、ストアスタッフと店舗、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、住み慣れた地域で安心して生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、2019年度は1都8県で最大15台（軽自動車）が活躍しています。

今後も自治体等と連携を図りながら、地域の高齢者や生活者のニーズをはじめ、日常の買い物で不便や苦勞を感じら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。



移動販売車