

東京ロータリークラブ協賛  
「みんないきいきプロジェクト」



第4回企業内ジョブコーチ交流セミナー

# ASDの障害特性と 過剰適応



「～突然のバーンアウトは  
防げるのか～」

## 資 料

**1月23日(木)**  
**14:00-17:30**



**大妻女子大学千代田キャンパス  
G棟4階 423**

主催：NPO法人ジョブコーチ・ネットワーク  
協賛：東京ロータリークラブ  
：全国ジョブコーチ連絡協議会

# SCHEDULE

- 14:00-14:10 開会の挨拶・オリエンテーション 小川 浩 氏
- 14:10-15:10 講義「ASDと過剰適応について」  
医療法人社団ながやまメンタルクリニック  
千田 若菜 氏
- 15:10-15:20 休憩
- 【以下、会場参加者のみ】
- 15:20-17:00 グループディスカッション・事例検討  
株式会社 ベネッセビジネスメイト人事・総務本部  
人事・定着推進課  
高梨 佳子 氏
- 17:00-17:30 交流タイム

## ASDの特性と過剰適応、バーンアウト

2025年1月23日(木) 第4回企業内ジョブコーチ交流セミナー

医療法人社団ながやまメンタルクリニック  
千田 若菜

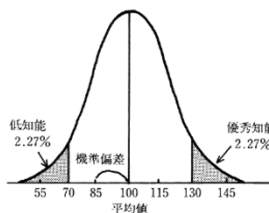
1

## 自閉スペクトラム症(ASD)とは

### 共通する症状(基本症状)

社会的コミュニケーションの障害

こだわり(限定的・反復的な行動や興味)と  
感覚の障害(過敏さ・鈍麻さ)



### 同時に見られやすい症状

注意の問題(ADD)、多動・衝動(ADHD)

記憶の問題

運動の問題

学習の問題

計画性や実行力の問題

睡眠の問題 など

- 基本症状が、年齢や知能レベル相応ではない状態
- 同時に見られる症状の有無や強度は人それぞれ
- どのIQレベルにも見られる

2

## ASDとメンタルヘルス

- ASDにおける精神医学症状の併存しやすさ (Lai et al., 2019; Lugo-Marin et al., 2019)
- わが国での指摘
  - 生物学的脆弱性の基盤がある上に、環境的負荷が生じやすいことで、気分障害や不安症などの精神障害を併存しやすい (高梨・宇野, 2020)
  - 過剰適応の問題 (杉山・高橋, 1994; 本田, 2018)
- 海外(欧米圏)での指摘
  - カモフラージュ／マスキング (social camouflaging / masking) の結果の、診断・支援の遅れとネガティブなメンタルヘルス問題 (Cook et al., 2021; Hull et al., 2021)
  - Autistic burnout (ASD特有のバーンアウト)

「気づきにくさ」  
の存在

「気づき」  
の可能性

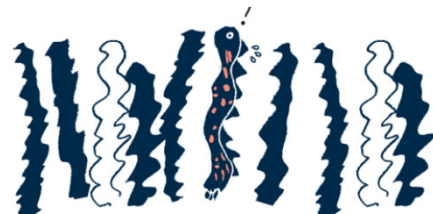
3

## ASDと過剰適応

- AS特性ゆえの感覚や知覚の特徴、認知機能の特徴、対人関係や社会的振る舞いの特徴
- VS 与えられた環境に合わせる・期待や要求をこなすには、そもそも我慢や努力が必要

→ 我慢の常態化、無理を伴う頑張り過ぎ、努力の行き過ぎ(＝過剰適応)により、精神疾患や不適応を来しやすいことが、わが国では、これまで精神科医を中心とした臨床家から指摘されている

労働場面で見られやすく  
障害者雇用・就労支援に  
おいて見逃せない事象



「ピンチのおともvol.2」p26  
北海道大学大学院教育学研究院附属子ども発達臨床研究センター発行

4

## ASDと過剰適応 医療の視点

- 杉山・高橋(1994)
  - 就労に挫折した13事例の分析→7例が過剰適応からの挫折
  - 過剰適応的に頑張っているが、ついに仕事の負荷に耐えられなくなり、行動化や身体化症状が出現して挫折
  - 最長5年間の比較的良好な就労の後で挫折を示した例
- 米田(2011)
  - ASD児の学校への過剰適応とその結果としての「燃え尽き」による不登校は、最近では珍しくない事態として認識されるようになりました。もちろん、このような(中略)ケースはASDがある成人でも、職場への過剰適応という形で存在します。この場合は、しばしば「うつ病」と誤診されていたりします。
- 本田(2018)
  - 定型発達の人たちと同様の社会的振る舞いをする自体が、ASDの人たちにとっては過剰適応である可能性がある。支援において(中略)適応行動をとらせることだけに注目しすぎると、対人関係の外見上の「改善」の裏で過剰適応が形成され、長期的に見るとむしろ二次障害のリスクを高める恐れすらあるかもしれない。

5

## ASDと過剰適応と就労 医療の視点

- 杉山・高橋(1994)
  - 作業において間を取る、息抜きをする、休息をするということの指導を早期から行ってゆく必要がある
    - 自閉症の passive type においては、このような休息をとることも練習が必要
- 本田(2018)
  - ASD当事者の感覚を理解して、過剰適応を迫らないような非侵襲的なやり方で対人交流を促していくことが重要
    - 他覚的には問題が軽減しているように見える反面で、本人の内面で着々と蓄積した強いストレスを放置しない
- 吉川(2019)
  - 当事者の不適応に対し、家族や周囲の人たちが不安や焦燥感などからより強く「働くべき・ねば」という理念を提示することで事態に対処しようとしないうる
    - 主体的な選択として就労を選び取る「働いても働かなくても良いが、働くといくぶんいいこともある」

6

## 労働場面で見られる景色

- **一場面／一時期は良い働き手** なのだが・・・
  - 出社できれば良くやる・何の問題もない
  - この仕事は良く頑張っている／無難にこなしてくれている
  - 以前は安定出社／優秀社員
  - 生活・プライベート場面ではトラブルがあるようだ(が仕事は大丈夫)
- 突然会社に来られなくなった
- 出社が安定しなくなった(度々／時々休む)
- 来ても、頻繁に離席／仕事に集中していない／居眠り／元気がない／不調を訴える／他者批判・攻撃／職場内のトラブル
- 以前はできていたことができなくなった(業務、職務態度)

7

## 本人側では・・・

- 外では常に不安と緊張と力み
  - 自分が何かやらかしていないか・うまくできているか常に気にする、人に気を遣う・ニコニコ笑顔で人当たりが良い
  - 目一杯やることが大事という信念
- ミスしないように、用意周到に臨み嚴重に確認する
- いつも目一杯頑張る
- 帰宅後に倒れ込む
- 夜、なかなか寝付けない
- 自己(プライベートやセルフケア)を後回しにする→綻び
- 確認やこだわりが増える
- 葉が手放せなくなる
- ある時突然身体が思うように動かなくなる

♪ 負けない事・逃げ出さない事・  
投げ出さない事・信じ抜く事  
駄目になりそうな時  
それが一番大事 ♪

8

## QOLへの影響 VS 理解されにくさ・気づきの困難

- ASDのある人の過剰適応は、その結果としての精神症状が、成人期の適応に強い影響を及ぼす（横田ら, 2018）
- 燃え尽き方がひどければ、年単位のリハビリテーション（米田, 2011）
- 持続的な不適応が見られたり、良好とは言えない状態に至る（杉山・高橋, 1994）

→燃え尽き方次第では、元の適応水準や心身の健康を取り戻すことは困難 なのだが...

- 障害者雇用・就労支援現場において、医療の過剰適応の**見立てを企業や就労支援機関と共有することが難しく**、不適応の予防的対応が困難（千田, 2015）
- 学校で過剰適応し、表面的には問題が見られないが、帰宅後にいらいらが強まり、家族や物に当たり散らす子どもについて、**学校での様子とのギャップ**のために、それが学校でのストレスでの結果とはなかなか**理解されず連携が図れない**（山下, 2015）

9

## なぜ理解されにくいのか

- 場面による行動のギャップ
  - 過剰適応場面と、それ以外の場面（職場と自宅など）
- 能力の凹凸による見かけの能力と実際の力量とのギャップ
  - 環境により安定発揮できる力に差が出やすい、周囲の期待や要求水準が上がりやすい
- **本人も自ら進んで過剰適応しがち**
  - 「大丈夫です」「頑張りたいです」…動機の不足と理念への過剰な傾倒（吉川, 2019）
  - 「不安・焦燥感」と「意思・意欲・向上心・希望」の取り違え（本人も、周囲も）
    - 与えられた枠組みをきちんとこなさないと不安になるこだわり（横田ら, 2018）

社会や周囲の期待と一層の過剰適応の助長

やり切らないと気が済まない

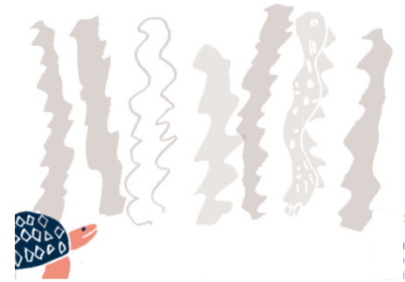
- ・ 「期待に応える」「周りと同じようにする」ことは積極的に評価される
- ・ 適応を促す関わりは必要（誰もが頷く）。それが「過剰かどうか」の見極めはどのようにできるのか？

10

## 社会的カモフラージュ(SOCIAL CAMOUFLAGING)／マスクング(MASKING) 適応モーフィング(ADAPTIVE MOPHING)

- 社会的状況に対処するために、ASDの中核症状を「隠す」「補う」ようなスキル(定型発達の人のようにふるまうなど)を発揮し、努力すること
- マスクング、代償、同化(Hull et al., 2019)
  - 利点…スティグマから身を守る(Hull, 2021)
  - 不利点…メンタルヘルスへの悪影響
- 適応モーフィング (Lawson, 2020)
  - 所属欲求に対する脅威的な状況におけるカメレオンのような反応

自分の意思より相手の喜ぶ言動をとることで社会的に受け入れられるように努力し、社会的に孤立することがなく、多動や不適切な行動も目立たない反面、本人の内的葛藤を高め、内面化による不安やうつを生じる(蜂谷, 2020)



「ピンチのおともvol.2」p24

北海道大学大学院教育学研究院附属子ども発達臨床研究センター発行

11

## カモフラージュに関する本、メディア等

- 自閉スペクトラム症の人たちが生きる新しい世界 Unmasking Autism (翔泳社, 2024/07/22)
  - <https://x.gd/9P6AV>
- ASDとカモフラージュ: CAT-Qからわかること (金剛出版, 2024/03/07)
  - <https://x.gd/qn3U1>
- 発達障害の人が疲れやすいのは、カモフラージュをしているから? (日経ビジネス, 2023/12/15)
  - <https://business.nikkei.com/atcl/gen/19/00369/082500037/>
- 「不登校」や「うつ」とも関連、発達障害のある女の子の「カモフラージュ」とは? (東洋経済オンライン, 2023/07/30)
  - <https://toyokeizai.net/articles/-/686869>
- 自閉スペクトラム症における過剰適応とカモフラージュの臨床的意義 (子ども発達臨床研究, 2021/03/25)
  - <https://doi.org/10.14943/rcccd.15.57>

→過剰適応とカモフラージュは類似した概念

12



## “AUTISTIC BURNOUT”

- ASD特有のバーンアウト(燃え尽き)
  - **AS特性に合わない環境や要求に応え続けることによる身体的・精神的消耗**
  - 長引く・繰り返す疲弊・倦怠感、AS特性(感覚障害など)の増大、スキル・能力低下(一層の実行機能障害など)、環境や要求からの撤退(回避やひきこもり)を特徴とする
  - カモフラージュを背景要因の一つとする
- オンラインコミュニケーションの発展とニューロダイバーシティ
  - SNS等で、ASD当事者たちにより発信されてきた用語がルーツ(#AutisticBurnoutなど)
  - Raymakerら(2020)を皮切りに各国で研究が進んでいる
    - 多くの研究で、ASDとバーンアウト経験のある当事者が論文の執筆者となっている

13

## 就労場面でのAUTISTIC BURNOUT

千田若菜・柴田珠里・小川浩・岡田智(2025)Autistic burnout  
とは何か～就労場面における気づきと対処に関する支援者への  
インタビュー調査～、職業リハビリテーション、印刷中

- **就労場面でautistic burnoutはどのようにあらわれるのか？職場でどのようなことが観察され、支援者はどのようにバーンアウトに気づいているのか？**
  - 障害者雇用・就労支援の実務者へのオンラインインタビュー  
→企業(特例子会社)3社、就労支援機関3機関、計6組8名が参加(機関ごとに実施)
    - 逐語録を、テーマティック・アナリシス法(土屋, 2016)により分析
- 「職場において具体的にどのようなことが生じたのか」「どのようなきっかけや出来事により気がついたか」・・・「**エピソードと気づき**」
- 「気がついた後どのように対処・対応したか」・・・「**対処・対応**」

14

## バーンアウトのエピソードと気づき

| テーマ(発言数)        | サブカテゴリー                                                                        | 発言例                                                                                                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体の不調<br>(27)   | フリーズ・緊張／食欲不振・増大／痛み・<br>身体症状／朝起きられない／疲れ／不眠                                      | 歩行が遅い。歩行不良とか…動けなくなる(S1)<br>身体が痛くなって、もう動けない。痛くて、あと頭痛っていうのが体調で出てきます(K3)<br>神経が高ぶっているものですから、本当は眠りたいのに眠れない…(K1)                                                     |
| 精神の不調<br>(21)   | 抑うつ状態／悲観的発言／泣く／自己否定の訴え／不安の訴え／強迫的になる／<br>薬の服用が増える／幼児返り                          | 医療機関のうつ状態っていうコメントがあったり、あるいはSDSの数値であったり…(S1)<br>なんで自分はこんなにできないんだろうって…訴えてきます。(K1)<br>自分がどういふに扱われるのかというのを不安に思っている、っていう発信があって…(S2)                                  |
| 対人面の変化<br>(24)  | 被害的になる／周囲への不満／特定の<br>人への依存・攻撃／他者への指摘が増える／<br>自己主張・アピール／指摘されやすくなる／<br>交友関係が悪くなる | たぶん自分のことを嫌っているんだとか、自分ができていないことばかりを見ているんだとか…自分の捉え方的なものに変わってきていて…(S2)<br>対人的なこだわりとかが強くなって、特定の人のに対して攻撃的になるみたいなことがありました。(S3)<br>他者への指摘が増えた。(K2)                     |
| 行動面の変化<br>(17)  | 相談がある・増える／これまでになかった突発<br>行動／確認が増える／繰り返し行動／落<br>ち着きがなくなる                        | 「今お時間いただいてもいいですか」という個別な相談の時間が増えた…(K2)<br>ハラスメントは、ある女性の同僚の体を触ってしまう…始末書を書くという処分を受けています…今までになかった行動。(K2)<br>あれもこれもというところがある、強くなる…何でもかんでも手を出しちゃって生活がうまくまわらない。(S3)    |
| 実行機能の低下<br>(13) | スキル低下／ミスが増える／過集中／集<br>中できない／柔軟性の低下                                             | 前はこれだけ出来たのに出来なくなっちゃったとか、就職されて離職する段階の時に、なんですかね、スキルがいきなり低下してしまっただけとかは結構いらしゃる。(S3)<br>仕事のミスが、ちょっとしたケアレスミスが増えてきてですね…(S2)                                            |
| 刺激耐性の低下<br>(5)  | 過敏さが強まる                                                                        | 挨拶の大きな声にも気になるみたいなんですね。あと業務の中で、ちょっと待ってとか…行動を制止するような大きな声…そういう声にも反応し出しただとか…(K1)<br>感覚過敏の方とかどうなんだろう、強くなってるといふのかなあは。ADHD的な本当にあれもこれもという、半分強迫神経症に近いようなところがある、強くなる…(S3) |
| 回避・引きこもり<br>(8) | いなくなる・こもる／執務スペースに入れ<br>ない／出勤できない                                               | 階段の下とかね。まずこんなところにいないだろう、っていうようなところですかね。ああいうところで、ひっそりとご飯を食べるとか。(K1)<br>いけなくなっちゃったとか…職場に行けなくなっちゃったとか…(S3)                                                         |
| 勤怠への影響<br>(11)  | 休職になる／退職になる／早退する／遅<br>刻が増える                                                    | 主治医から1か月の休職の診断書が出て、抑うつ状態ですと。…またどうも不調になってしまって、再度1か月の休職になりました。(S2)                                                                                                |

15

## エピソードと気づき

- 「身体の不調」…支援者にとって職場で気づきやすい状態やエピソード
- 「精神の不調」…一般的には不安や抑うつの症状として知られる状態
- 「対人面の変化」…対人関係がネガティブになり、職場の調和を乱す行動として捉えられる可能性
- 「行動面の変化」…不調を背景としているが、職場では指摘・指導の対象になりやすいエピソード
- 「実行機能の低下」…業務面のパフォーマンス低下や不調として観察される
- 「刺激耐性の低下」…当事者の内的な変化であり支援者には気づきにくい側面
- 「回避・引きこもり」…指摘や指導の対象となりやすいものの、回復手段として有用なことが知られている
- 「勤怠への影響」…外部から観察可能で支援者に捉えやすいが、バーンアウトが悪化した状態ともいえる

医療の受診を促されやすい

就労初期のアセス  
メントが重要

16

## 「エピソードと気づき」から

- 支援者は「発言・訴え・相談」などの当事者からの発信 と 周囲から観察される行動やエピソードの二側面からバーンアウトに気がついている
  - 「疲れやすい」や「できなくなった」という当事者からの発信に対し、感度を持って丁寧に対応する
  - 行動観察とともに見立てる
    - 就労初期の個人と環境の相互作用のアセスメント(その職場においてASDの障害特性が、どのように・どの程度→あらわれるか・あらわれないか)が重要となる
- 職場で指摘・指導の対象となるリスクのある項目が多く見受けられる
  - バーンアウトの結果であれば本来はケアの対象となる行動であり、指摘や指導はこの問題の解決にならないどころか悪化を招く …自死との関連 (Raymaker et al., 2020; Mantzalas et al., 2022)
  - とは言え、規程上指導せざるを得ないこともあるかもしれない

17

## 気づき後の「対処・対応」

| テーマ(発言数)          | サブカテゴリー                                | 発言例                                                                                                                                         |
|-------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職務・環境の支援(13)      | 業務支援・業務調整／物理的環境調整／教育・育成の工夫             | 業務の調整はすごくしました。…責任の所在。そうですね。業務量自体も分散させるというのと…体調の悪い時はお願いしますと言えるリーダーを配置した(K3)<br>耳栓使ってもいいよって、言ってあげたりだとか、時間を決めて会議室を開放してあげたりだとかっていうのはやっています。(K1) |
| 他機関との連絡・調整・紹介(19) | 医療の受診／企業・関係機関・家族との調整／ジョブコーチ支援／必要な機関の紹介 | 医療機関のほうに相談を、受診を促したりとか。(S1)<br>支援センターに通院同行を依頼しています。…この間も、グループホームの取り仕切る人とお話したんですけど…(K2)                                                       |
| 負荷の軽減(10)         | ペースの調整／休憩・休息の支援／勤務・通勤時間の短縮／休職・退職の支援    | そこはご本人に合わせてちょっとゆっくり目でやっていく感じですかね。(S3)<br>勤務時間を短くし、それがすごく効果があったと思います(K2)                                                                     |
| 面談・相談機会の確保(10)    | 面談・相談                                  | 相談の頻度をちょっと間隔を短くして状態をできるだけ把握できるようにするとか(S1)<br>担当指導員が気がついたときに、1on1みたいな形で短めの面談を、こまめに入れる…(K1)                                                   |

18

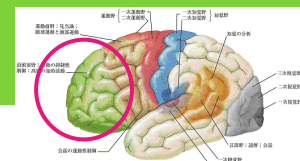
18

## 気づき後の対処・対応

- 職務・環境の支援
  - 個人への指摘や指導に終始せず／支援機関に任せきりにせず、職場内で業務や環境の調整を行う
- 他機関との連絡・調整・紹介
  - 過剰適応やカモフラージュの影響とバーンアウトを理解し、企業のみで対応しようとせずに連携を図る
- 負荷の軽減
  - 生産性が求められる労働場面における負荷軽減の具体的な方法および工夫点とは？ →今後の実践の蓄積が求められる
- 面談・相談機会の確保
  - 認知的負荷のかかる面接や支援は、バーンアウト状態にある当事者に逆効果になる場合もある (Higgins et al., 2021) →面談の方法、相手、時間、場所の工夫などが求められる

19

## 認知機能障害の側面からバーンアウトを考える



立神(2010)「前頭葉機能不全 その先の戦略」より 一部修正

- 階層構造: 下の層が適切に働くからこそ、上の層が働くようになっている
- 自分のことがわかり、自己コントロールする力(自己理解)は、もっとも高次の能力
- 「できる」と「できない」の間にある「**できるけど疲れる**」「**易疲労性**」
- ASDのみならず、認知機能障害のある人の多くに生じ得るバーンアウトにも思いを馳せる

20

## 認知機能障害の側面からバーンアウトを理解し、支援する

- どこにどのように支障が生じるか、ひとりひとり違う
  - 合理的配慮は、一般的な特性ではなく個人と(職場)環境の相互作用のアセスメントに基づいて提供される必要がある
- 環境の影響を非常に受けやすい、環境によりパフォーマンスが大きく異なる
  - 過剰適応やカモフラージュの影響を考慮した(特に就労初期の)アセスメントに基づくジョブマッチングと支援が重要
- 維持や安定遂行が難しい
  - 言い換えれば、維持や安定遂行自体が「能力向上」→目標設定のあり方から見直す
- 関わる人により評価がわかれやすい
  - 過剰評価と過小評価の両方が行われやすい →結果よりもプロセスの評価を、スモールステップづくり
- 自己理解は大切だが簡単ではない(長い道のり)
  - 押し付けず、時間をかけて一致点を探るのは基本的なマナー
- 経験して初めてわかることがある(経験のないことを適切にイメージすることは難しい)
  - バーンアウトの完全な予防は困難かもしれない(本人が進んで過剰適応)、気づきとフィードバック・共有の支援



Benesse Business Mate, Inc.

## 第4回企業内ジョブコーチ交流セミナー ASDの障害特性と過剰適応 ～突然のバーンアウトは防げるのか～

(株)ベネッセビジネスメイト  
人事・総務本部 人事・定着推進課  
高梨 佳子

1

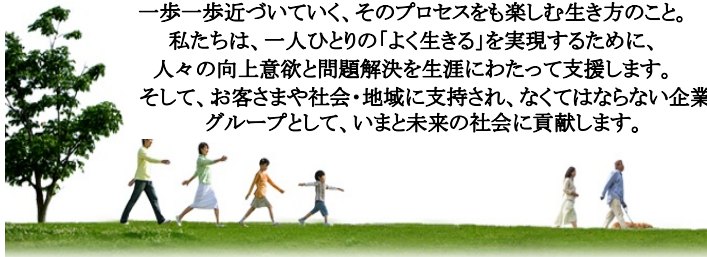
Benesse Business Mate, Inc.

## ■ベネッセグループとは

### 企業理念

bene (よく) + esse (生きる) **Benesse**  
「よく生きる」

Benesse。それは、「志」をもって、夢や理想の実現に向けて  
一步一步近づいていく、そのプロセスをも楽しむ生き方のこと。  
私たちは、一人ひとりの「よく生きる」を実現するために、  
人々の向上意欲と問題解決を生涯にわたって支援します。  
そして、お客さまや社会・地域に支持され、なくてはならない企業  
グループとして、いまと未来の社会に貢献します。



### 事業領域

| 国内教育                                                                                            | 海外事業                                                                                         | 介護・保育                                                                                                                    | その他                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| こどもちゃれんじ<br> | 乐習小天地<br> | アリア くらら<br><br>ベネッセの保育園<br>ベネッセの学童クラブ | ザンキョ!<br> |

2

## ■ベネッセビジネスメイト会社概要

■2005年2月2日設立（2005年4月1日業務開始）  
■資本金：5,000万円

■岡山事業所 岡山市北区南方3-7-17  
ベネッセコーポレーション本社ビル内

■本社 多摩市落合1-34  
ベネッセコーポレーション東京ビル内

■グループ適用会社（2024/4/1現在）  
(株)ハネッセホールディングス、(株)ハネッセコーポレーション、  
(株)ハネッセスタイルケア、東京個別指導学院、  
(株)進研アド、(株)アップ、(株)ハネッセMCM、  
(株)ハネッセベーススタジオ、(株)直島文化村、  
(株)ハネッセ・ベースコム、  
(株)ハネッセソシアス(BBM・ハネッセスタイルケア共同出資)

東京エリア拠点  
多摩  
新宿  
新宿モリスビル  
初台



岡山エリア  
拠点  
南方  
高柳  
長船

ベネッセビジネスメイト従業員数  
(2024/10/1現在)  
**459人**(うち障がい者**186人**)

ハネッセグループ障がい者雇用率  
(2024/8/1現在)  
**2.58%**

3

## ■障がい者雇用の状況

(2024年10月1日現在)

| 拠点 | 知的<br>障がい | 精神<br>障がい | 発達<br>障がい | 身体障がい     |           |           |           |     | 障がい者計       |     | 健常者計               |     | 合計                 |     | 従業員<br>計 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|-------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|----------|
|    |           |           |           | 肢体<br>不自由 | 視覚<br>障がい | 聴覚<br>障がい | 内部<br>障がい | その他 | 正社員<br>契約社員 | パート | 出向者<br>正社員<br>契約社員 | パート | 出向者<br>正社員<br>契約社員 | パート |          |
| 東京 | 64        | 23        | 28        | 4         | 2         | 4         | 4         | 1   | 127         | 3   | 103                | 142 | 230                | 145 | 375      |
| 岡山 | 21        | 9         | 14        | 4         | 2         | 4         | 2         | 0   | 56          | 0   | 24                 | 4   | 80                 | 4   | 84       |
| 全社 | 85        | 32        | 42        | 8         | 4         | 8         | 6         | 1   | 183         | 3   | 127                | 146 | 310                | 149 | 459      |

■指導員数（管理職除く） 東京**36**名、岡山**14**名

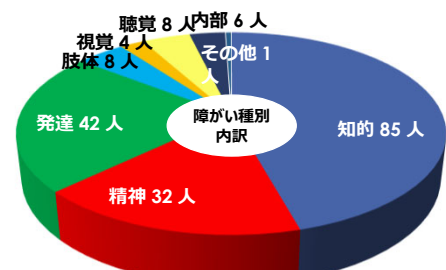
平均年齢

全社員 39.7 才  
障がい者社員 35.5 才

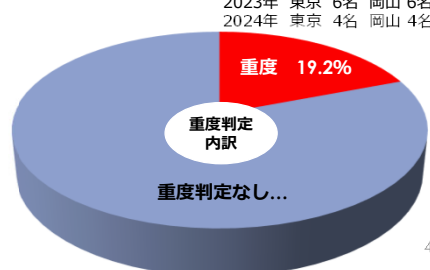
平均勤続年数

8.5年

◆永年勤続表彰者(10年表彰)  
2015年 東京24名 岡山 6名  
2016年 東京10名 岡山 8名  
2017年 東京12名 岡山15名  
2018年 東京10名 岡山 3名  
2019年 東京 4名 岡山 1名  
2020年 東京 3名 岡山 3名  
2021年 東京 6名 岡山 4名  
2022年 東京 6名 岡山 2名  
2023年 東京 6名 岡山 6名  
2024年 東京 4名 岡山 4名



障がい種別  
内訳



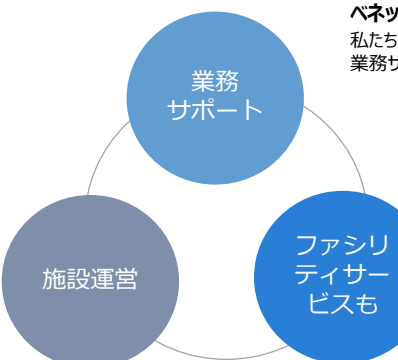
重度判定  
内訳

4





## ■ 事業領域/業務内容



**ベネッセの事業と社員を支えるために**  
 私たちはベネッセの事業と社員を支えるために、様々なオフィスサービスを提供して業務サポートをしています。

- ・総務サービス窓口（備品貸し出し、ヘルプデスク）
- ・ジョブサポートセンター運営（イベント準備・書類整理・PC入力、コピー、資料作成、データスキャンなど）
- ・車両管理、社員証（IDカード）、備品発注
- ・RPA相談窓口
- ・カスタマーサポート
- ・伝票処理
- ・知的財産申請・管理

**社員とお客様の安心と満足のために**  
 社員が使用したり、地域の皆様に広くご活用いただいているベネッセの施設運営・管理を行っています。

- ・ベネッセスタードーム(プラネタリウム)
- ・マッサージルーム
- ・**カフェ運営**

**清潔で快適なオフィス環境作りのために**  
 ベネッセグループの社員が清潔で快適な環境で仕事ができるように、オフィス清掃、デリバリーなどのサービスを行っています。

- ・**オフィスクリーンサービス（フロア・トイレ清掃など）**
- ・メール室業務(社内定期便・郵便物などのデリバリーなど)
- ・会議室の予約管理・セッティング
- ・防災備蓄品管理

5

5



## ■ ビジョン

ベネッセビジネスメイトは、障がい者雇用の**特例子会社としての役割を果たしながら**、その事業領域において**市場競争力をもつ**自立した会社となり、ベネッセグループや社会にとってなくてはならない存在となることをめざす。  
 また、ベネッセグループ障がい者雇用支援の役割も果たしていく。

**特例子会社の役割を果たす**

- ・障がい者の雇用をすすめる(法定雇用率)
- ・障がい者が**安定して働ける環境**を提供をする



**市場競争力をもつ**

- ・**変化に順応**し時代のニーズにあったサービスを提供する
- ・社員の**成長を促し**企業力を高める

6

6

## 事例① Aさん

Benesse Business Mate, Inc.

### 蓄積した疲労と度重なる環境変化… 不調から抜け出せないケース

特別支援学校卒  
知的障がい てんかん 入社15年目  
クリーンサービス課

これまでにキャプテンを経験 エース的存在  
真面目で責任感が強い  
ルールを守る 模範意識が強い  
上下関係(先輩・後輩)に厳しい  
繊細で周囲の言動の端々を気にしてしまう  
思い悩みネガティブな思考になりやすい

ストレスサイン：対人面、行動面に変化  
周りへの気になり、指摘が増える  
指導員への相談、訴え頻度が高くなる



7

7

## 事例① Aさん

Benesse Business Mate, Inc.

課の代表として外部イベント・研修等に参加。課のエース的存在だった。  
2021年頃から不満の訴えが増加。  
頻繁な面談や対処を要求するようになり…

### 不調時の様子

#### 会社での様子

##### ●周囲の言動に対しての気になり

- ・(新キャプテンの説明に対して)「あれでは他のメンバーが分かりづらい」
- ・XさんがYさんの悪口を言っている
- ・自分を指導員だと思って報告してくるから困る
- ・同僚からいじめのような扱いを受けている バカにされている
- ・指導員がゆるい 仕事を分かっていない
- ・指導員が自分にだけ冷たい

##### ●行動面

- ・人を変えて同じ内容を繰り返し訴える(多い時は1日2, 3回)
- ・ロッカーを蹴る、ハンガーを投げる、カートを投げる

#### 家庭での様子

家では元気で、よく食べてよく寝ている  
不機嫌ではなく、こんなイメージはない  
メンタルの本を買ってきて読んだり、メモに書き記したり自分なりに取り組んでいる



8

8

事例① Aさん

Benesse Business Mate, Inc.

職場の対応

業務量・配置を調整

- 業務変更を行う際には、本人と確認会を行う >本人納得した上で変更
- 変更した内容は記録しノートに貼る >聞いていない、知らなかったを防ぐ
- チーム作業から除く・トイレ清掃は利用者の少ないフロアにする >他者からの刺激を減らす

指導員からの声掛け

- 日々こまめに声をかける(できていることを認める) >ネガティブな思考にならないように

休息の提案

- 休みの取得をすすめる >疲れを溜め込まないように
- 有給休暇を1カ月弱まとめて取得(2022年) 3カ月の休職(2023年)

落ち着きを取り戻し安定(したように見える)

- ・穏やかな表情をみせる
- ・反省や自分の気持ちを言葉にする

しばらくすると…

気になりが増え、訴えが強くなる 険しい表情で余裕がなくなる

間隔が短くなっている

9

9

事例① Aさん

Benesse Business Mate, Inc.

背景と要因

- 蓄積された疲労  
たびたびキャプテンに任命。自他ともに認めるエース的な存在だったため  
模範となる働き方を意識実行していた
- 新しい清掃方法の導入  
2021年より清掃方法を一新。使う道具や手順が変わり1から習得した  
チームでの除菌作業が増えることで周りが気になるようになった
- 若手の活躍  
後輩が続々と入社  
理解や習得が早く、台頭してくる若手メンバーに対しての焦りがあった
- 支援スタンスの変化  
Bさん入社時と比較して指導員が寄り添い、受容するスタイルに変化した  
甘い、あれで良いのか? もっと厳しく指導してほしい。というモヤモヤが生まれた
- 繰り返されたてんかん発作  
入社間もないころからてんかん発作を繰り返している。現在MAXの服薬量  
健康への不安

最低限の  
業務量  
キープ!

現在の様子

自己理解を深めようと努力している >クリニックで心理検査を受ける等。  
以前に比べると、客観的に考えられることもあるがまだまだ葛藤中…。  
時短勤務を提案するも「大丈夫です!」受け入れるのには時間がかかる

10

10

## 事例② Bさん

 Benesse Business Mate, Inc.

### 配置転換がきっかけで バーンアウトを引き起こしたケース

特別支援学校卒 入社6年目  
知的障がい、自閉スペクトラム症

入社後はメール室に配属されデリバリー業務を担当  
もともと過剰適応予備軍

いつもニコニコ「大丈夫です」が口癖  
丁寧な接客と人当たりの良さで、お客様にも好評  
同僚とも積極的にコミュニケーションをとる

物事の見通しがもてないと不安を感じる

ストレスサイン：身体の不調  
腹痛、じんましん、鼻血



11

11

## 事例② Bさん

 Benesse Business Mate, Inc.



入社3年目  
接客スキルの高さ 人当たりの良さを評価され  
新規事業カフェのオープニングメンバーに大抜擢

積極的に取り組むが、カフェオープンから3カ月で  
不調の傾向が...

### 不調時の様子

#### 身体的不調があらわれる

胸・胃の痛み、腹痛、吐き気、皮膚トラブル、口内炎

#### 会社での様子

気持ちの浮き沈み・テンションアップダウン激しい  
「〇〇さんよりも自分はできている」周りと比較した発言  
誰よりもスピーディに、うまくやろうとする  
以前より大きな声で接客するようになる  
同僚への口調が強くなる  
指導員との距離が近くなる（物理的にも精神的にも）

#### 家庭での様子

身体的不調は「いつものもの」で今はおさまっている  
カフェの仕事は「やりたい」「頑張りたい」「楽しい」と話している

12

12

事例② Bさん

Benesse Business Mate, Inc.

職場の対応

業務内容を調整

- ポジションを変更  
本人が好きなハンドドリップの作業をメインにする＞集中して作業に取り組めるように  
昼はドリンク提供にする＞混雑時のお客様の対応、レジのストレスを回避
- 事務作業を組み込み  
昼休み後の15～30分間、事務室で落ち着いて取り組める事務作業を組み込む  
チケットの仕分け、貼り付け作業等＞カウンターに入る前に気持ちを切り替える

改善されず…

異動させられてしまうのでは？という不安からしがみつきの強くなっていた…  
本人はカフェで頑張りたいという姿勢がつづく

自分から「メール室へ戻りたい」と意思表示

「自分には仕事が振られない」  
「周りに気をつかわれている、そのことに気を使ってしまう」  
家でも「戻りたい」泣きながら辛いと訴える

メール室へ異動

カフェ配属から1年半弱でメール室に戻る

本人が状況を  
受け入れて  
周りに発信

13

13

事例② Bさん

Benesse Business Mate, Inc.

背景と要因

- オープンしたてのカフェは毎日に変化  
「変化が苦手。先の見通しが立たないと不安」という特性とのミスマッチ
- 限られた空間、密な環境  
他の人の仕事ぶりが目に入り他者と比較  
自分ももっとできるようにならなければ。上司に褒められたいという気持ちに拍車
- 憧れの仕事への固執と周りからの期待  
家族もコーヒーショップ勤務 普段から話を聞いていて憧れていた  
家族からも働く上でのアドバイスももらっていた

現在の様子

メール室異動後（約2年弱が経過）安定して活躍中  
本人「ストレスなく働けている」「休日は趣味を満喫している」

今年度4月～メール室体制変更。  
本人希望、接客スキルの高さからカウンター担当となる

支援機関面談では…  
「周りには良くやっていると言ってもらえているが、自分は出来ている気はしない」  
「このグループはできる人ばかりなのでもっと頑張らないといけない」との発言も…

見守り  
継続中

14

14



## 企業における過剰適応

成長と変化が求められる企業において  
どこまで過剰適応を防ぐことができるのか



評価をする会社とそれに応えたい社員

### 過剰適応を引き起こしやすい関係

- ONするときの見極め (本人、周辺の現状把握)
- 早期の気づきと、本人に理解を促すアプローチ
- 対処方法、打ち手の引き出し  
業務・環境調整は限界がある 関わり方でどこまでフォローできるか...

15





アンケートにご協力をお願いします

「みんないきいきプロジェクト」  
第4回企業内ジョブコーチ交流セミナー

日 時：2025年1月23日（木）  
会 場：大妻女子大学千代田キャンパス（オンライン同時配信）  
主 催：NPO法人ジョブコーチ・ネットワーク  
協 賛：東京ロータリークラブ  
全国ジョブコーチ連絡協議会

非売品・禁複製