「雇用の質」向上を目指した、当社版「個別支援計画」の取り組み

株式会社ベネッセビジネスメイト
○ 清水　大雄（事業推進本部）
○ 髙梨　佳子（人事・定着推進課）

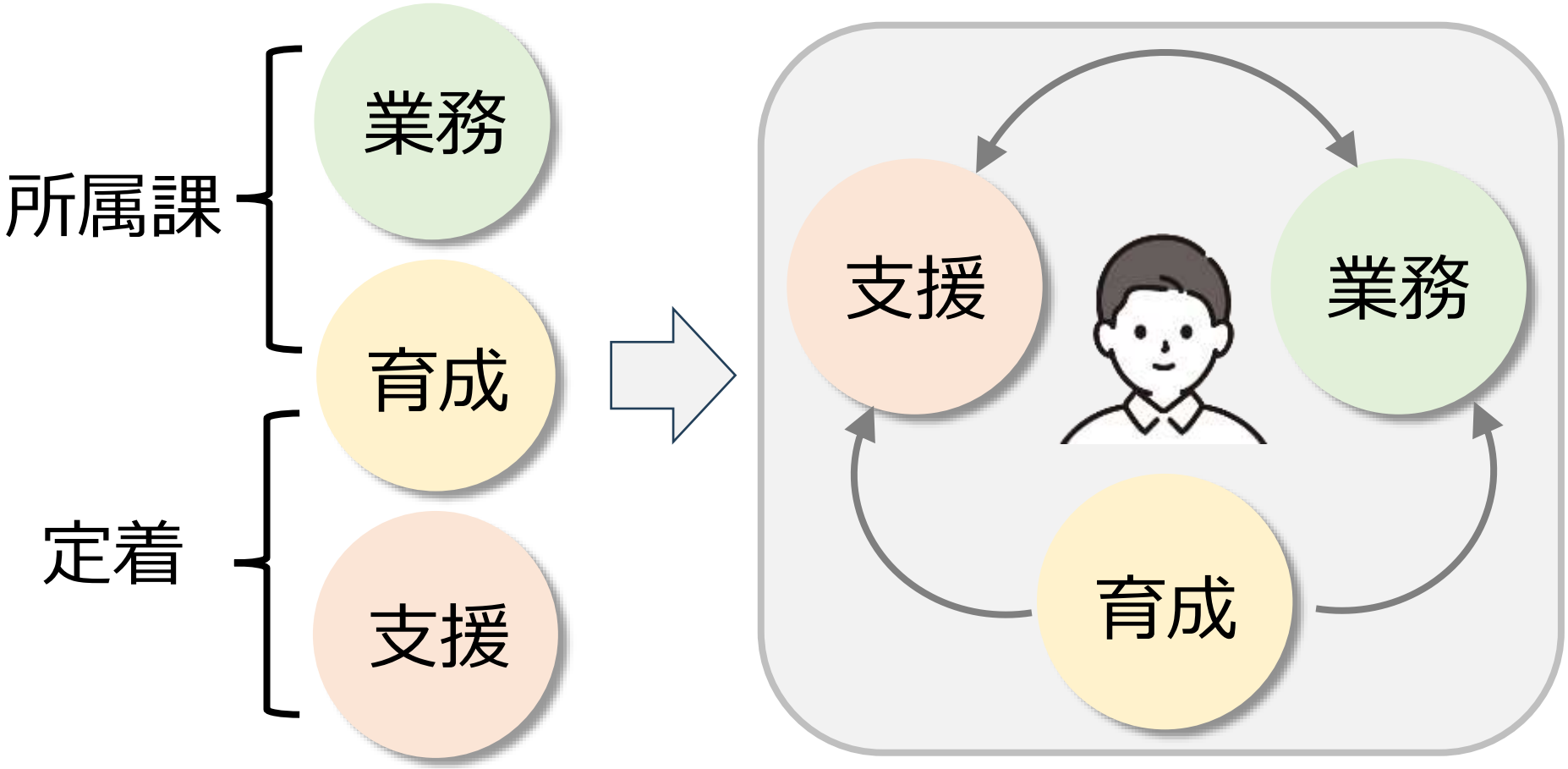
2 会社紹介

・ベネッセの特例子会社
・従業員457名うち障がい者193名
・創業20年　　（数字は2025.4.1時点）

・東京でクリーン、メール室 → 岡山に拡大
→ OAセンター → プラネタリウム運営
→ 総務サービス窓口 → RPA相談窓口
→ カスタマーサポート事業 → 経理伝票BO…
（業務名称は受託・継承当時）

業態を拡大しながら成長してきた

3 個人別計画の作成・実行だけでなく



メンバー中心の協働へ

4 それぞれの活動の意味づけ

心身の不調　気力・能力の低下

本人の望ましい在り方
の検討とアクション

本人の状態にあった
業務差配・指導

成長・チャレンジ
を応援

新しい機会
仕事の幅を拡大

本人の可能性がひろがり
成長に繋げるアクション

5 キーパーソンは指導員

・50人。3割は15年以上、4割が4年未満。

・定着との連携は、課による差が顕著。
・対処中心の支援。活動が積み上がりにくい。
・手がかからない社員に目が向きにくい。

・メンバーに安心・安定・長く働き続けてほしい。
・個々の特性にあった働き方を認めあいたい。

教育体系の整備・適応度の確認が重要

6 活動の全体構成

個人別プランシート

過去を踏まえ、
将来を見据えた「今」

指導員会

共有・検討・総括
の場

アセスメント情報

業務・作業スキル
身体状況・生活歴

日々の記録

本人・指導員・定着

7 アセスメント情報

基本情報：年齢、特性、障がい以外の疾病等

生活面：　住まい、家族構成、キーマン、スキル・資格

略歴　：　教育歴、職歴（含:異動等)、生活歴

休みの取得状況：年度単位

支援面談歴：実施日と参加者、内容

業務難易：所属課の業務を難易別に分類

業務経験：分類した業務の経験有無

8 日々の記録

日常での気づきを記録＋プラスしたこと

・個別プランシートの支援内容を書く

・プランに関わる、本人のリアクションや変化、気づきを意識的にひろう

・定点(同じ項目)で継続的に記録
例）居眠り回数、離席時間　等

・プランに関わることは【P】をつける

9 個人別プランシート① 作成

長期目標⇔短期目標を意識して設定
本人にとって望ましい状態が目標になっているか、
課題を修正する、という視点になっていないかを
繰り返し確認

支援内容：支援者の行動
具体的で実現可能なものか

振り返り日：適切な期間設定ができているか

10 個人別プランシート② 総括

4 **要因**を考え、**判断理由**を記し、**次のプランに**

3 計画との突合　短期目標と本人状態の**GAP**

2 結果の整理　**本人の反応・指導員の気づき**

1 実施内容の整理　**実施有無・頻度**など

0 **記録の見直し**

11 指導員会

・個人プランシートを軸にした
進捗確認/意見交換の場 に転換

・担当メンバー以外についても**皆で検討**

・入社歴の違いに関わらず、**共通の目線**を醸成

12 中間成果①

・メンバーと指導員の関係性が
1対1の連続から、多対多へ変化

・一人の視点が、**皆の知見・共通言語**に昇華

・可視化と共有によって、担当メンバー以外を**見る目、声がけに変化**

13 中間成果②

今と過去の繋がりがわかった。
（成長が見えたり、今は良くとも、**潜在的な課題があることを共有**できた）

「こう見えているけど、実は〇〇」、「〇〇なのは、□□という事があるからかも」という**見立てを立てられるようになった**。

順調に見える人も、何らかの支援・配慮が必要で、**「なんとなくわかっていたけど、後回しにしていた自分に気づけた。」**

14 中間成果③

・GHを見学し、施設長のお話を直接聞くことができ、ご両親の理解促進に繋がる希望が持てた。

・会社とGHが繋がったことでお母様がAさんに布団を新調してくれた(今まで叶わなかった)。

・定期訪問への準備や対話内容が大きく変わった。

・**メンバーの未来を深く考える癖がついた。**

15 成長課題

・指導員が初期段階に感じる負荷をどう和らげるか

・課主体で自走できる だけの運用（課のノウハウ蓄積）

・予見（先回り）支援のレベルアップ

16 これからに向けて

想いと構え

積みあがる仕組み

知 > 想 > 決 > 動 > 振返

繰り返すことで見える/わかることが増えていく