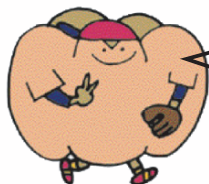


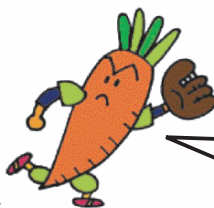
STAFF REFERENCE BOOK

AD



zen
ry
okut
ouky
uu

DA



er✕■
◆□◆
✕✕✕

DB



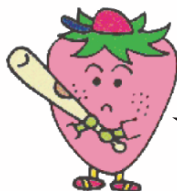
≡ㄣ■ㄣ
ㄣ■er
✕✕㊦✕

BD



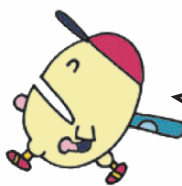
meir
ou
katt
atu

BE



□■&□◆
◆□&◆
er✕◆

EB



? ㊦ ① ? ①
㊦ ①
? ㊦ ① ①

EA



↑↓
↔↗↕▶↑
↕▶▽
⇒↓

AE



&✕■ㄣ
ㄣ■
er✕ㄣㄣ≡
□&◆

もっと「できるチーム」をつくる

チーム・マネジメント 支援Webサイト

Casting

もっと「できるチーム」をつくるために
歯科医院経営と人材戦略を考える
個性を生かす採用と配置と教育

i+i>ii
MAKING SYNERGY

不許複製

Catch Ball Club

Catch Ball Club CASTING PROGRAM



歯科医院経営と人材戦略 個性を生かす採用と配置と教育

蔵満 正樹

■なぜ「個性」に着目するのか

ここでいう「個性」とは、「個別的思考行動特性」という略語であり、巷でよく耳にする「あの人は、個性的な人だね。」といった「変わり者」とか「目立つ人」とか「他人には無い特徴を持つ人」という意味ではありません。すべての人に備わり、それぞれの異なる強みを「個性」と呼んでいます。

専門的な技術や社会人として必要な知識や技能を「スキル」と呼ぶのに対して、その人の「個性」とは、潜在的な能力の傾向性として「コンピテンス」と呼ばれるもので、向き不向きとも言えます。その人の個性に向いていることであれば、意識しなくても難くこなしてしまうことができます。逆に不向きなことに対しては、かなり心理的なストレスもかかりますし、向いている人と同じことをしようとすると、時間も労力もかなり必要となります。

医療現場では、優秀なスキルを持ったスタッフが望まれますが、あれもこれもとスキルアップを要求しても、なかなか思うようにいかないのは、それぞれに「個性」があり、「得意技」が異なるからなのです。苦手な課題に対しても、なんとか院長に応えようとするスタッフの気持ちを見失い、能率の悪いことやヘマをすべて能力の無さと決め付けて、結果的にスタッフを追いつめてはいないか、時には省みすることも大切です。人材の採用と配置と教育には、「スキル」と「個性」の両面を見極めましょう。

■採用時の「個性チェック」の意味

繰り返しになりますが、個性を採用基準に取り入れる意味は、潜在的な能力の傾向性をあらかじめ知っておくためです。言い換えれば、院長が求める理想のチームづくりのためだと言えます。以下、採用時の「個性チェック」のポイントを列挙しておきます。

- ①面談時だけではわからない「その人らしさ」を知る
- ②イメージに合う人かどうか？
- ③職務や役割に向く人かどうか？
- ④院長とうまくいく可能性の高い人かどうか？
- ⑤現有スタッフとうまくいく人かどうか？
- ⑥経営戦略（採用基準）に合っている人かどうか？
- ⑦一緒に成長していける人かどうか？

※なお、スキルが高いかどうか（スキルチェック）は、個性チェックでは判断できません。

■教育時の個性チェックの意味

教育時にスタッフの個性を知る意味は、潜在能力の傾向性を知るだけでなく、以下のことが個性チェックの意味として挙げられます。

- ①やる気を持続させるためのモチベーション（動機付け）方法を知る
- ②効果的、効率的に、教育成果をアップさせる教育方法を知る
- ③喜びと生産性を最大限に引き出すストレス・マネジメント方法を知る

人材教育に成功されている院長は、上記のノウハウを体験的、あるいは、直感的に実施されています。上記3点は、子育てとも共通する教育手法として不可欠の3要素と言えます。また、患者（来院者）との対話（カウンセリング、治療説明、合意形成、予防支援、生活指導等）を成功させるノウハウとも連動します。※別項／問診システム：TAIWA-NAVI をご参照ください。

☆ ☆ ☆

Catch Ball Club

キャラクター別スタッフ人材像

Catch Ball Club の8キャラクターは、FFS 理論（小林慧智博士）の人材4タイプ分類と対応しています。

LM AD  &  DA 本来の持ち味として、強い精神力、使命感、決断力、行動力があり知力と体力に勝っている、有事または突出版には、最強の人材といえます。カリスマ的存在への可能性もあります。	TG DB  &  BD 環境の変化を事前に敏感に感知し、積極的に周囲を巻き込み小集団を先導しながら行動します。好奇心や開拓精神が旺盛で社交力もありますので、実績より人気獲得ができるタイプです。
AN AE  &  EA これまでの環境が育てた価値観や権威意識によって形成された命令を忠実に、地道に実行していくタイプです。遵守すべき事柄を規則通りに実行し継続していける粘り強いタイプです。	ML BE  &  EA 平準期、安定期の改善支援、管理調整の役割に向いています。人間味豊かに、地道な業務を継続的に行うことができ、組織を存続させる人材です。自他共に安定させる力を発揮します。

▼歯科スタッフの適材適所（概要）

「職務に最適な適性人材を採用する」発想と、「人材に最適な職務に配置する」発想は、人材戦略の根幹をなすものです。いずれも、人を生かす経営戦略が大前提となります。

※適性欄の記号／—：普通 ○：適 ◎最適

職 務	役 割	最適パフォーマンス	 LM	 TG	 ML	 AN
■受付	1:事務・管理メイン	几帳面、首尾一貫	—	—	○	◎
	2:対応メイン(協調性)	懇切丁寧、誠心誠意	—	—	◎	—
	3:対応メイン(積極性)	明朗闊達、臨機応変	○	◎	—	—
	4:フロント・マネージャー	※改革期	○	◎	—	—
	5: "	※安定期	—	○	○	◎
■助手	1:診療補助メイン	※ドクター個性による	○	○	◎	—
	2:運営メイン(規律優先)	規則・マニュアル遵守	—	—	—	◎
	3:運営メイン(患者優先)	臨機応変、現場対応	◎	◎	○	—
	4:フロア・マネージャー	※改革期	◎	◎	—	—
	5: "	※安定期	—	—	◎	○
■衛生士	1:衛生処置メイン	安全、安心	—	○	◎	○
	2:カウンセリング(基本)	基本忠実、マニュアル	—	—	○	◎
	3:カウンセリング(応用)	現場対応、自由発想	—	◎	—	—
	4:衛生チーフ	※改革期	◎	◎	—	—
	5: "	※安定期	◎	—	○	○
■技工士	1:定番技術メイン	同じ作業の繰り返し	—	—	◎	○
	2:要デザイン(普及技術)	バージョンアップ	—	○	○	—
	3:要デザイン(先端技術)	新規チャレンジ	○	◎	—	—
	4:改善タイプ	納期厳守、品質維持	—	—	◎	○
	5:開発タイプ	納期短縮、品質向上	○	◎	—	—
	6:技工チーフ	※改革期	◎	◎	—	—
	7: "	※安定期	—	○	○	○
■医師	1:基礎治療メイン	リスク回避、着実	—	—	◎	○
	2:新技術・システム対応	リスク挑戦、成果	○	◎	—	—
	3:カウンセリング(協調)	患者希望優先、対応	—	○	◎	—
	4:カウンセリング(積極)	診療方針優先、誘引	◎	○	—	○
	5:マネジメント	管理・調整・維持	—	—	◎	○
	6:リーダーシップ	変革・拡大・活性	◎	○	—	—
	7:副院長候補	※改革期	○	◎	—	○
	8: "	※安定期	—	—	◎	○

▼採用時の「個性チェック」支援

STEP 1:「個性再発見アンケート（80問）」回答

■回答方法／1（用紙に記入する方法）

- 1：Catch Ball Club から「アンケート用紙（PDF ファイル）」を入手し、必要事項を記入し、チーム全員がアンケート（全80問）用紙に自筆回答。
- 2：回答用紙（2枚）を担当者が確認し、まとめて郵送もしくは、指定先にFAXします。
- 3：結果は、個人結果、および、集計結果は、まとめて、管理者宛のメールアドレスに送付します。

※レスポンスが早いのは、次の回答方法2ですが事前連絡は、どちらも必要です。



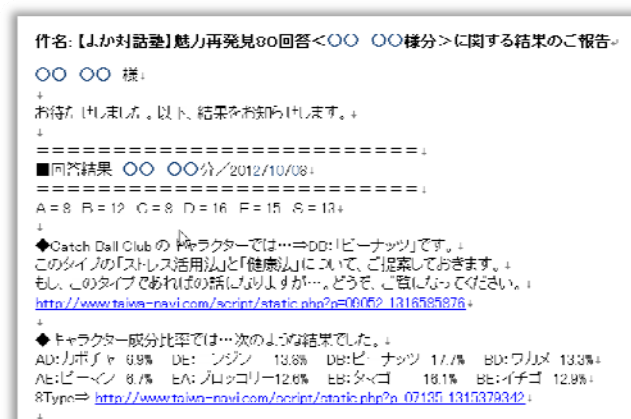
■回答方法／2（Web で回答する方法）

- 1：Catch Ball Club から「回答ページ（URL）」を、ご指定のメールアドレスに送信します。URL をクリックし回答画面を表示させ、必要事項を入力し、マウスで三択で回答します。どのパソコンからでも OK です。
- 2：確認画面で確認し、【送信】ボタンをクリックして完了します。分析結果は、すぐには画面表示されません。（分析には別途作業を要するため）
- 3：結果は、個人結果は、随時、回答時に指定されたメールアドレスに返信します。一括管理される場合は、個人結果送付先アドレスは、統一指定ください。集計結果は、管理者宛のメールアドレスに送付します。



STEP 2:「分析結果（キャラクター別）」返信

- 1) Web で回答した場合に、随時、返送される個人結果報告メールには、直接、HP のキャラクター解説画面を表示する URL が配置されています。



- 2) 回答用紙による一括郵送の場合や、すべてのメンバーのキャラクター結果報告は、メンバーズリストを PDF ファイルで送付します。



▼採用時の「院長判断」支援／その1

チームワークの視点から、採用・配置・教育を考える資料

TEAM PROFILING BOOK

●TEAM PROFILING BOOK／全16頁
チーム・マネジメント支援テキスト

TEAM PROFILING BOOK

Casting
もっと『できるチーム』をつくるために、
わかりやすい個性関係に変換する。

We are Vitamins!
キラ8タイプ

DB:ピーナツ
親友のあだ名は「実知自他」キキヤ、カモー

ストレス活用法
ひらめきとフットワーク、すばいしん(ハラス)感で、「面白いことをやる」ことが、あなたにピッタリのストレス活用法です。しかし、同じことの繰り返しや業務など、自動を覚えるようなストレスの影響を受けず、次のような状況が表れます。

健康法
ひらめきとフットワーク、いい加減さ(ハラス)感の天才的クリエイターでしょう。もし、あなたがこのタイプならば、あなたの好きな分野での天才ぶりを発揮した時に湧き上がる大歓声、あなたの健康の基といえます。

リスクについて
その大歓声を受け、リスクを恐れずガンバリます。頭を打ってさらに両手に着くようなチャレンジングなチャレンジともいえます。周囲に目を配られ、危ないことも平気でやっています。周囲からの助言も、軽んじられる傾向があります。切実な自己保身と自衛本能が原因としてあります。無難、無難に「いい加減」な生活となっていないかチェックが必要でしょう。

健康法
1) カラダの健康対策は、元々、気が多くて持久力に欠ける場合が多いので、短期集中プランでは興味をもつとやり始めますが、必ずゴールを決めてから進め、目標を達成し、達成後は必ず休むことも、あなたに必要です。2) カラダにいい生活習慣をつくるには、一週間ではない長い期間が必要です。寿命が短くても好き勝手に生きることを選べないままから、ドクターからの健康的なアドバイスはあまり聞きがきいでしょう。また、一人ではちゃんと出来ないことから、生活改善担当の保護が必要ですが、しかし、「あんなにいいことない！」という健康増進の話を聞いて面白くなるでしょう。「健康増進」が「いい加減」な生活習慣を身につけておきます。道行く人を見るたびに「私は、違う！」と人前らしく笑顔を浮かべるのが、あなたにとっての健康になるかもしれません。もちろん、お自分だけ「いい加減」に受け止めておけばいい。次に健康習慣まで出て来ます。

Copyright 1990-2017 Masaki Kuramitsu, Catch Ball Club

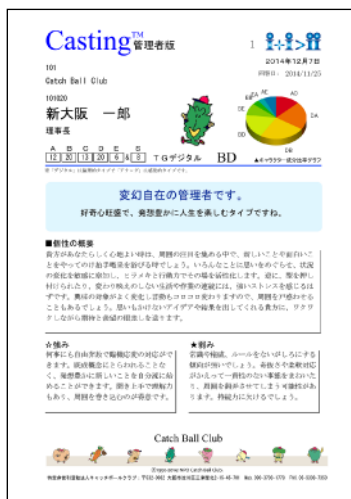
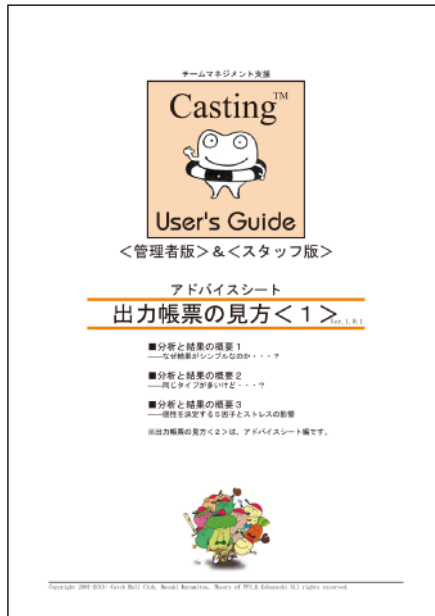
i+i

▼その2

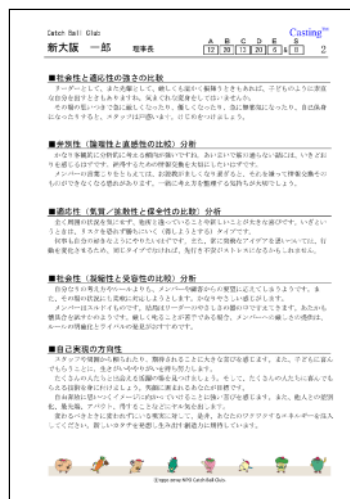
適材適所の視点から、一人ひとりの可能性を考える資料 (現在、改訂中)

Casting User's Guide 1, 2

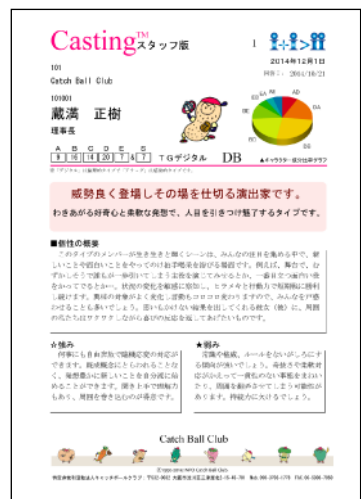
●キャスト・ガイド
出力帳票の見方<1 & 2>



●結果報告／概要《管理者版》



●結果報告／詳細分析《共通》



●結果報告／概要《スタッフ版》



●結果報告／組合せ別アドバイス《管理者版》



●結果報告／ストレス・マネジメント《共通》



●結果報告／採用基準・適材適所《スタッフ版》

■よくあるご質問への回答（抜粋）

Catch Ball Club では、すべてのご質問に対して、チーム・マネジメントの観点からお答えしています。つまり、極端に言えば、院長さえ良ければいい…とか、今の若いスタッフはこうだから…と媚びたり、対処療法的な回答ではなく、組織として生産性が向上することを目標として回答させていただきます。さらにご質問があれば、お寄せ下さい。

Q. 「受付」に最適な個性は？ 「いい受付」はどんなタイプ？

このご質問には、いくつか異なるニュアンスが含まれていますので、意図別にお答えしたいと思います。
※なお、職務と個性（特に、役割分担とパフォーマンス）については、キャラクター別＜適材適所＞をご参照ください。

<1>職務別の最適個性について・・・

理想的なスタッフ像を、職務別に個性としてはっきりさせることで、採用基準を明確にしたいという考え方からのご質問の場合としてお答えします。この場合、同様に、「助手」「衛生士」「技工士」「歯科医師」に対しても行なわれるものです。

一口に「受付」といっても、受付というポジションの役割を挙げていくとかなりのものになります。それらすべての役割を完璧にこなせることが「受付の人材像」と考えるのは間違いです。なぜなら、様々な役割をすべてこなせる個性を求める勘違いが始まるからです。「院長に最適な個性は、〇〇です。」と言われても納得できないはずです。要は、職務別という枠は、意外に大きく、そこで安易にまとめてしまおうと考える方がいいということです。＜適材適所＞では、職務別に幾つかの役割分担事例を挙げて、個性との適性についてご提案していますので参考にして下さい。

職務別の最適個性についてまとめるとするならば、そのポジションで主にどんなことに力を発揮して欲しいかのイメージをはっきりさせることといえます。また、普段から、それぞれの職務がどんな役割を果たしているのかの整理と理解も必要でしょう。

☆現在、受付に有能な人材を配置の院長先生へ

まず、その人材のスキル分析と個性分析を行っておきましょう。理由は2つです。

一つは、「いつまでもいると思うな〇〇と人材！」という教訓的発想から考えると、採用面談時に、有能であった人材の個性と同様の個性を採用することをおすすめします。スキルが同じであっても、発揮のされ方が異なってくるのが個性です。逆に言えば、スキル教育は、人格教育よりも、目標が明確で達成しやすいといえます。

二つ目に、はた目には見事に難なく仕事をしているように見えていても、その人材にとって、どの役割が自分に向いて（個性にマッチして）いて、どの役割が無理して頑張って（スキルで克服して）くれているのかを把握することです。頑張る人ほどなかなか弱音を言わないものです。気がついたときには、ストレスで疲れきっていたりしないようにしてあげたいものです。

チームワークとは、互いの強みを活かし合うことです。不向きなことに歯を食いしばり過ぎる関係性は、いつか、限界がくるものです。

☆現在、受付に有能な人材を募集中の院長先生へ

経験者は、もちろん歓迎としても、経験の有る無しにかかわらず、＜適材適所＞で、受付に求めたい

役割から、面談時の個性の採用基準をお考えになってみてはいかがでしょうか。少なくとも、「付き合ってみなければわからない」ための互いの試用期間が有効に活かされる筈です。または、無駄な試用期間の経費を減らせるはずです。

＜2＞来院者に対する受付の最適個性について・・・

来院者への優しさや柔軟対応ということを優先に考えるならば、B（受容性）の高い個性を配置する方が、目標達成はし易いと言えます。つまり、ML型かTG型のスタッフでしょう。「医療機関であるから、来院者に優しく・柔軟であることを最優先するのは当たり前！」と口では言っている、いざ、何か問題が発生すると、「何でもかんでも患者の言う通りばかりしてられない」とか「何故、キャンセルがこんなに多いのか！」と、院長の嘆くシーンが目に浮かんできます。

他人への思いやりの強い個性とは、相手に安心感や懐の大きさを感じさせて余りあるのですが、ルールがなくなる恐れを同時に併せ持っています。TG型やML型の個性を受付に配置する場合は、来院者への優しさを指示する必要はありません。自分らしく関わっていけばいいからです。指示が必要なのは、ルールを守ることの徹底でしょう。その意味から、もし、マニュアルを作成するとしたら、このタイプへのマニュアルは、診療方針や診療の流れに基いた手順書でしょう。院長先生も同じML型だったりすると、同じように患者さんに合わせてしまって、ルールの無い（とても柔軟な・・・）医院との印象になるでしょう。

場合によって、ほとんどのスタッフがこのML型であったりするならば、受付くらいは、少々、受容性が少なからうが、頑固なタイプであってもいいでしょう。来院者にも、院内にも目を光らせる、司令塔のような受付が必要だといえるでしょう（笑）。たとえば、「患者を待たせない医院にしよう！」という目標を立てたとします。しかし、この目標を実際に実現していくには、患者に優しく、他人に柔軟な個性だけでは達成されないのです。いつもニコニコしているだけでは推進できない。時にはアポイントに遅れて来た人に指導しなければならず、また、もたもたしている診療室内に発破をかける度量もいるわけです。何か言いたげにチェアサイドをうろつくだけの受付では、結局、患者を待たせてしまうことになる。そして、いつしか、みんながストレス状態になっていく……。そうならない受付の個性は、LM型かAN型でしょう。ML型の受付にこのような役割や権限を言い渡しても、恐らく、できない……。だって、つい、相手のことを思いやってしまうからです。悲しいことに……。

・・・ここでも、この個性でなければならない！という結論にはならないのです。どんな役割をさせたいのか。つまり、チームワークの中のポジションなのです。個性を活かす採用によって、チームが動き出すのです。関係性によって一人一人が変化し、喜びが自然と生み出されていくのです。

＜3＞診療チームに対する受付の最適個性について・・・

＜2＞の来院者に対する内容と同様に考えていただければ見えてくると思います。

ここでは、デジタルとアナログについて言及しておくことにします。5因子で言うところの「C：弁別性」が高いのがデジタル（論理的思考）、低いのがアナログ（感覚的思考）です。

結論から申し上げておくと、診療チームに対して有効な受付の個性としては、どのタイプであっても、デジタル型が望ましいといえるでしょう。いついかなる時も、合理的に分析的に状況判断し、冷静に行動しようとする傾向性は、医療チーム全体に必要であるといえます。「受付」という一見外に向いているポジションが、実は、来院者のために外に向いているからこそ、内の状況を把握する力が必要であることを理解できた受付が有能な人材になっていくのでしょう。患者にだけしか目が向いていない受付は、そのための受付でしょう。ダメということではない。ポジションの問題です。個人を否定することと混

同してはならないでしょう。

だれがQB（クォーターバック）をするのか。それは、だれが、そのポジションに向いているのか・・・なのです。向いている人がやらなければ、だれでもやれるものではないのです。

<4>院長にとっての受付最適個性について・・・

「院長にとって」と言うときは、チームの人数が少ない時です。2、3名で診療所を運営している場合は、受付というより、秘書的存在でしょう。この場合は、院長の個性の補完個性が理想といえます。つまり、院長がLM型であれば受付はML型。院長がTG型であれば受付はAN型。院長がML型であれば受付はLM型。院長がAN型であれば受付はTG型。

よくあるケースは、面談時に自分（院長）と似ているから判りやすく、話しやすいからといって採用しておきながら、自分（院長）には苦手なことを受付だからといってやらせることです。同じ個性を採用したのであれば、自分が苦手なことは、相手も苦手であることをわかっていなければなりません。ハハハハあ・・・そうだよねえ～・・・。といって笑い合える関係からスタートしてください。

<5>経営戦略からの受付最適個性について・・・

これから、開業。これから、再スタート。これから、新戦略開始。その時の受付は・・・。＜適材適所＞の、「受付：改革期」を参考にしてください。

ヘルスケア中心、ヘルスプロモーション積極医院、ビューティサロン風、訪問診療など、今後ますます経営戦略も多岐にわかれていくことが予測されます。カタチや手法が変わっていきこうとしているのに、スタッフへの既成概念にとらわれ続けていては、タイミングを逃します。敢えて申し上げます。保険制度で護られてきた時代ではなくなっているのです。「次に辞めるのは誰か」を考えているチームか、「次に加わるのはどんな人材か」を考えているチームかの違いは、天地雲泥の差があります。

<6>スタッフの個性を活かす役割分担について・・・

医療チームであることから、個性を活かす役割分担と言っても、できることとできないことがあります。ここでは、例えば、「パートだから」とか「勤務してまだ1か月だから」とか「年齢的に一番上だから」とか「技術的にトップだから」ということから、特定の「チーフ」をさせるさせないという判断をすると非効率になる場合があることを理解していただければと思います。

役割分担とは、その役割に向いている人が担当するのが一番です。一人が何役もこなす医療チーム。また、いくつもの効率化のテーマを抱えながら、いつしか時間が過ぎていく毎日。いつ誰が病気になって欠けてもかまわないように（？）なのか、皆でローテーションを組んで、同じ事を時間別や曜日別でこなしているところもあるようです。当然、人によって出来不出来や効率が異なります。ある意味での責任も不明確なまま、なかなか改善案がでてきません。ローテーションは、すべての人が同じ業務を経験する意味はありますが、ずっと同じ体制のままでいいかどうか、判断する必要があるでしょう。治療や予防のためのスペシャリスト（オペレーター）を支える役割分担と、診療を運営するための役割分担とが同時に行われていることを整理し、特に、後者の運営のための役割分担には、この個性を活かしたチーフ制を考えてみてはいかがでしょうか。運営のための国家資格は、いまのところ誰も持っていないはずです。



●あとかき

Catch Ball Club では、人間関係におけるコミュニケーションギャップを回避し、創造的な関係性を築くために、個性認識および最適組織編成を可能にした「FFS理論（小林恵智教授：著）」を、共通言語として採用しています。FFS 理論に基づいた小林博士のメソッドの優位性は、第一に、各人が如何なる個性を有しているかという、個性の強み「潜在能力傾向」を把握することにより、自己実現を支援する適確な情報を提示できる点にあります。それはすでに、個性別目標達成支援のためのSEP プログラムとして、数多の人材輩出に活用されています。第二に、（これが他に例を見ない画期的な特徴である）各人の個性の関係性を、短期・長期の戦略的組織編成に有効な情報として提示してくれる点にあります。これは、米国・国防総省の組織最適編成に採用されていることがそのことを裏付けています。

私たちの活動をきっかけに、FFS との出会いを喜んでいただけるものと確信すると共に、Catch Ball Club の活動の方針である「対話によるチームワーク創造」「対話による人材育成」へのご理解を賜り、皆さまの活力の一部ともなれば幸いです。

特定非営利活動法人キャッチボールクラブ
理事長 蔵満 正樹

□小林慧智博士／

組織心理学者 教育学博士 経済学博士

NPO 法人ヒューマンサイエンス研究所 理事長、株式会社ヒューマンロジック研究所 相談役、社団法人経済同友会 幹事、組織人事監査協会 会長、財団法人職業資格取得支援協会 理事長

1950年生まれ。国際基督教大学を経て、ウィーン大学哲学部卒。フロリダ州立大学等で応用心理学を中心に研究に従事。特にストレス学説の提唱者ハンス・セリエ博士に師事し、モンリオール大学国際ストレス研究所において、性格とストレスの研究からFFS理論を提唱。米国政府機関の依頼により、最適組織のためのアルゴリズムを開発、実用化した。

著書：「コンビネーション・マネジメント」「企業ストレス解体新書」「組織マネジメント解体新書」「企業マニュアル解体新書」「ザ・ヘッダーシップ」「失敗しない結婚」他多数。

☆ ☆ ☆

PROFILE

チームワーク・プランナー

蔵 満 正 樹

Masaki Kuramitsu

◇学術博士

◇特定非営利活動法人キャッチボールクラブ 理事長

◇個性別目標達成支援スーパーバイザー／ヒューマンサイエンス研究所

◇パーソネル・アナリスト／組織人事監査協会

◇経歴／1957 年大阪生まれ。O 型、おひつじ座、ピーナッツ(CBC キャラクター)

コンサートやミュージカルなどの音響ミキサー、演出マネージャーとして舞台活動。その後、雑誌記者、出版編集、広告プランナー、制作ディレクターを経て、1990 年、システム開発会社を設立。一般企業のSPプレゼンテーションシステム、医療現場のコミュニケーション支援システムを開発し、人材教育と営業支援を行ってきた。1995年、FFS 理論の開発者・小林恵智博士と出会い、米国ペンタゴンで採用された組織最適編成プログラムのアナリスト資格を取得。チームマネジメント(組織最適編成支援)と、セルフコーチング(個性別目標達成支援)を実践。以降、医療におけるチームワークとストレスに関する研究を重ね、2006年、長崎大学大学院医歯薬学総合研究科にて、新庄文明教授の指導のもと、博士(学術)の学位を取得。2009～2011 年、川崎医療福祉大学非常勤講師。2013年春、NPO法人Catch Ball Clubとして社会教育をテーマに活動開始。現在、各種チーム(医療・福祉・教育・一般企業)の対話支援システムの開発と後進育成の研修を行っている。

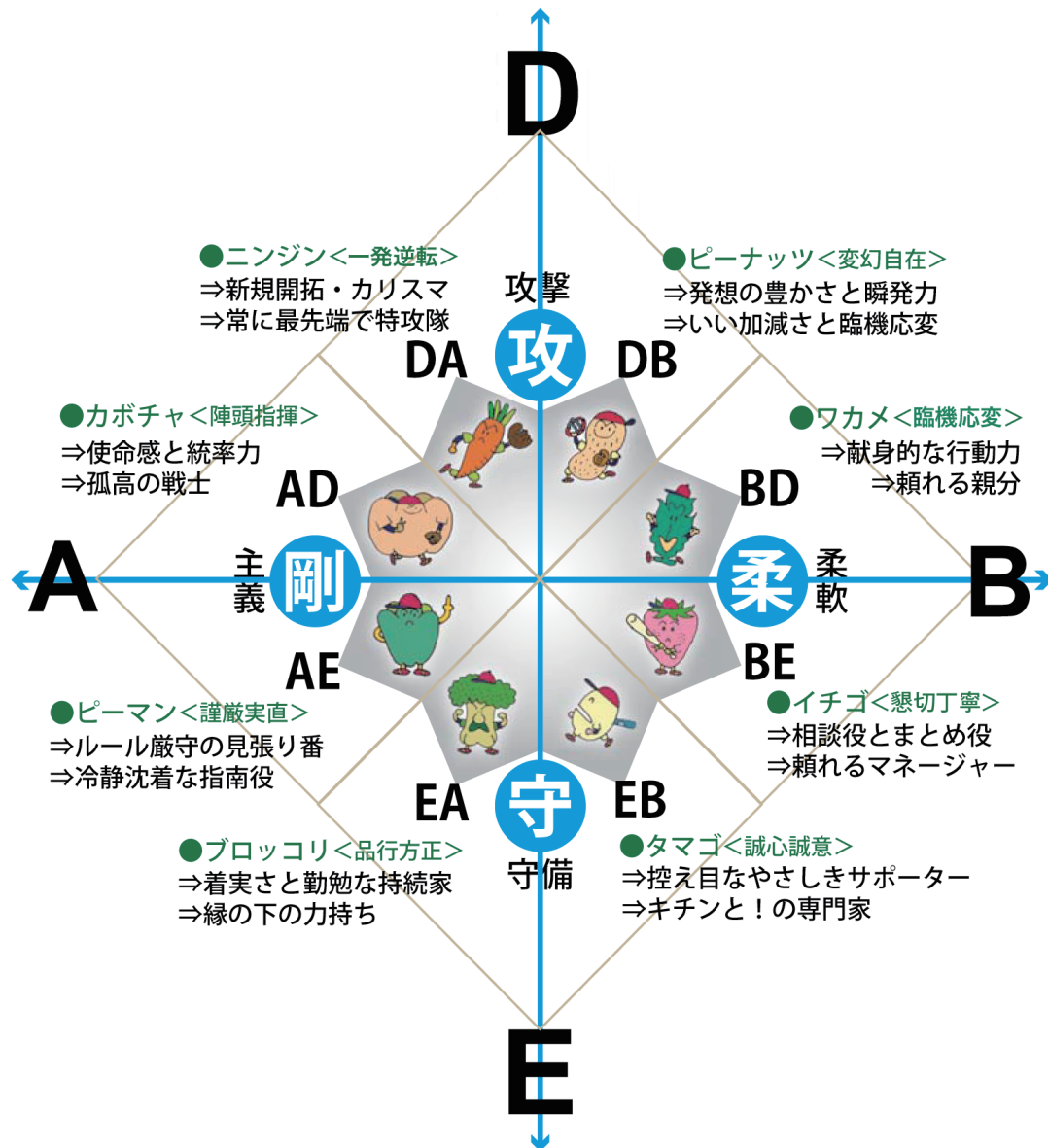
◎著書：「The Bible of FFS Method」◎論文：「歯科スタッフの仕事に対する不満度に影響を与える個人要因に関する研究」「歯科医院経営における経営管理姿勢と経営状態、満足度との関連に関する調査」◎開発：□コミ支援システム「Catch Ball System」、個別最適対応のためのヒヤリングシステム「Monsing」各種、キャラクターチェック・Webサイト「TAIWA-NAVI」、プレゼンテーション支援ツール「Menu321, MenuMaker」他

E-mail: kuramitsu@taiwa-navi.com

Web: <https://www.catchballclub.jp>



Casting



i+i>ii
Catch Ball Club

特定非営利活動法人キャッチボールクラブ

〒532-0032 大阪市淀川区三津屋北2丁目15番45-701号 Web: <https://www.catchballclub.jp> E-mail: desk@catchballclub.jp

Printed in Japan.