

医療・介護機関のバックオフィス業務に携わる

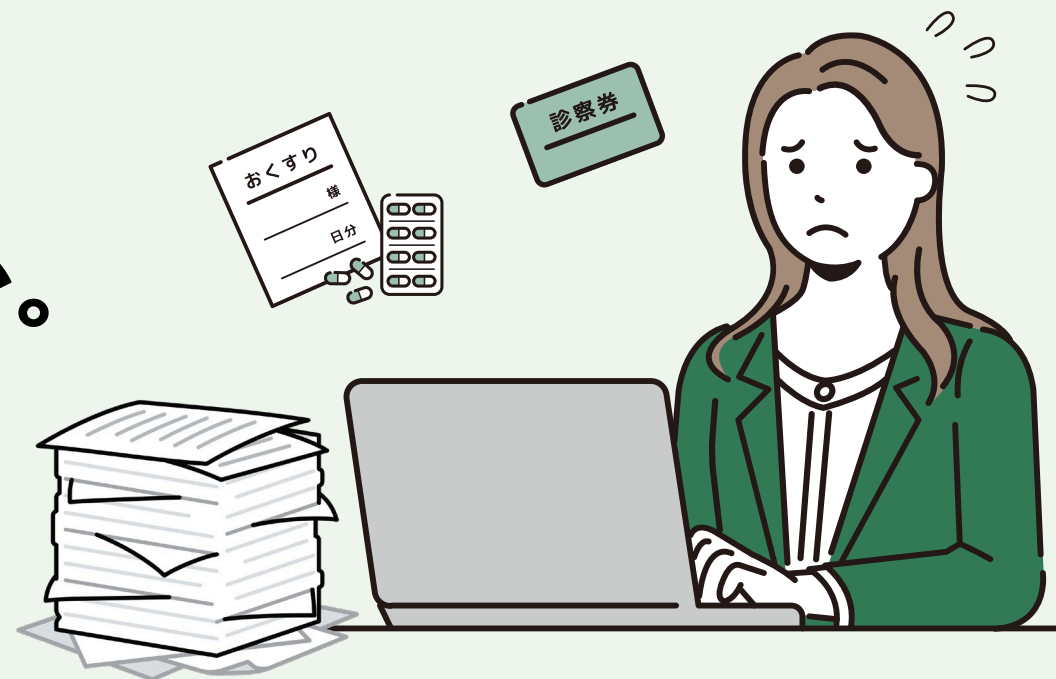
248名に聞いた！

B to B  
プラットフォーム

月500枚以上の帳票処理に追われる「医療・介護」のバックオフィスの実態

約3割が「月50時間以上」を費やすも、  
依然としてデジタル化未着手。  
負担は本部スタッフに集中し、  
6割が「帳票デジタル化」を望む。

 infomart



1. 調査概要	P3
2. 回答者の属性	P4
3. 調査結果のトピックス（抜粋）	P5
①働き方改革に取り組んでいるか	P6
②DX・デジタル化が進んでいる領域	P7
③バックオフィスDXの進捗度合い	P8
④バックオフィスDXの課題	P9
⑤取引先とやり取りする帳票の月間枚数	P10
⑥帳票の処理業務にかかる時間	P11
⑦医療材料・備品の発注方法	P12
⑧紙の請求書进行处理する際の課題	P13
⑨請求書・発注書のデジタル化を取引先に求めているか	P14

⑩帳票のデジタル化による効果	P15
⑪請求・発注・支払業務のデジタル化に期待する効果	P16
⑫バックオフィスDXにどの程度の予算投資を行うか	P17
⑬バックオフィスDXは病院・施設経営に寄与するか	P18
⑭バックオフィスDX後のリソース配分	P19
4.まとめ	P20

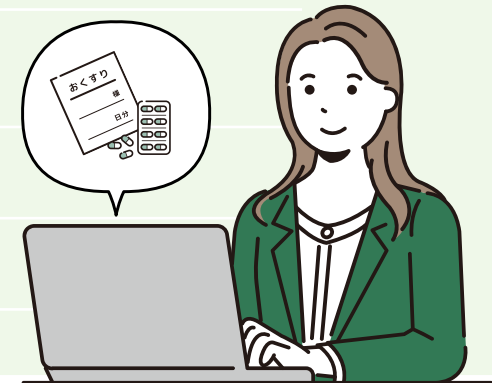


医療・介護業界におけるDXの取り組み状況は、他業界と比較して低い傾向です。特に、医療業界では患者情報のセキュリティや法規制への対応が最優先とされ、業務効率化やデータ活用といったDXの恩恵を十分受けられていない現状が見受けられます。

また、政府の「医療DX令和ビジョン2030」で掲げられているのは主に診療情報連携や電子カルテ分野であり、バックオフィス分野のDXは含まれていません。しかし、少子高齢化による人材不足や長時間労働の問題を解消し、本業に専念できる環境を作り出すには、バックオフィスDXへの取り組みが喫緊の課題です。

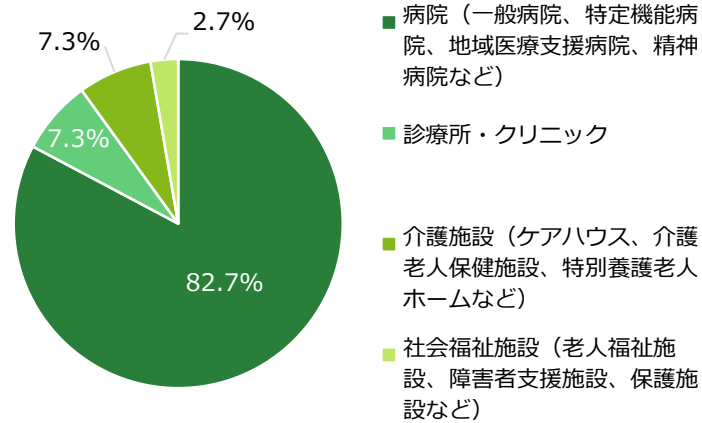
そこで本調査では、医療・介護業界におけるバックオフィス業務の実態を把握するために、DXの効果や課題、発注・請求業務におけるペーパーレス化の取り組み状況、デジタル化に関する取引先への要望などについて深掘りして調査しました。

調査対象	現在、従業員数100名以上の医療・介護機関のバックオフィス業務に従事している 20代～60代
調査期間	2025年12月16日（火）～12月22日（月）
調査方法	インターネットリサーチ
回答者数	248名

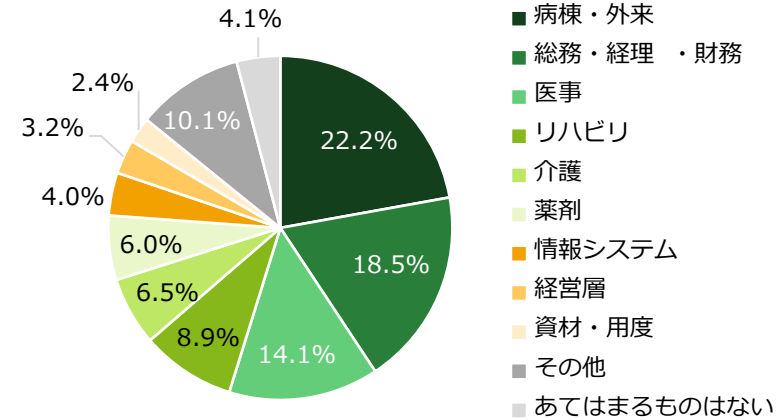


# 回答者の属性

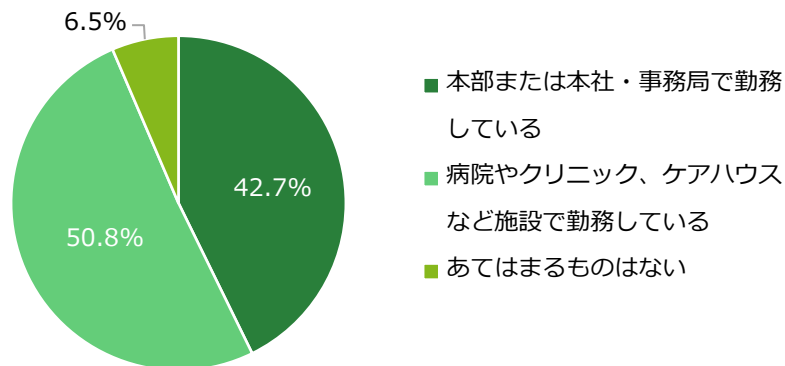
## 勤務先の業種



## 所属している部署



## 勤務場所の区分



調査対象：  
現在、従業員数100名以上の医療・介護機関の  
バックオフィス業務に従事している20代～60代

## 調査結果のトピックス（抜粋）

- DX・デジタル化が進んでいる領域は「電子カルテ」「勤怠管理」「請求・支払」
- 帳票（見積書・契約書・発注書・納品書・請求書）のデジタル化は3割以上が未着手
- バックオフィスDX推進の障壁は、予算や人材のリソース不足
- 約25%が毎月500枚以上の帳票を処理する一方、4割以上が業務量を把握せず
- 28.0%が紙の帳票処理に月間50時間以上を費やす
- 医療材料・備品の発注方法は「メール」「口頭」「専用システム」
- 6割以上が請求書や発注書のデジタル化を取引先に求める
- 帳票のデジタル化による効果は「ペーパーレス」「コスト削減」「書類管理の効率化」
- 43.5%がバックオフィスDXは病院・施設の経営に寄与すると回答



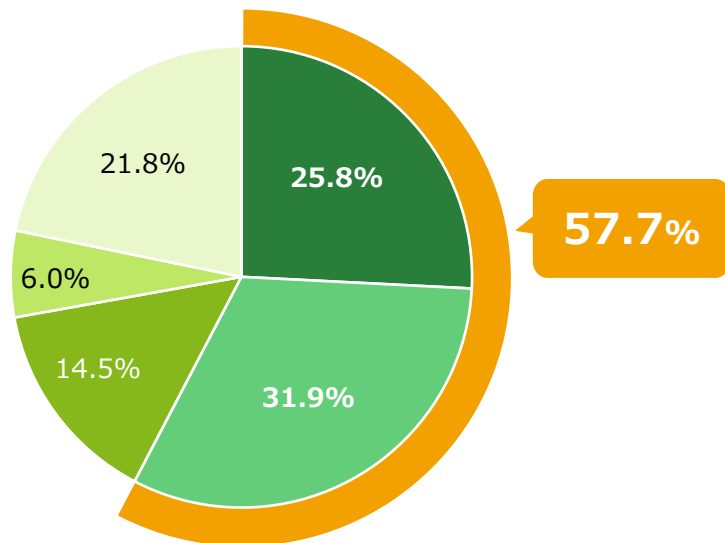
## ①働き方改革に取り組んでいるか

### 半数以上が働き方改革の対応策を実施し、約4分の1が成果を実感

事前の調査で、一定規模以上の病院や介護施設、社会福祉施設にお勤めで、請求書処理や支払業務、発注・購買業務などバックオフィス業務に携わっていると回答した方に、勤務先における働き方改革の程度を伺いました。

最多の割合となったのは、「**具体的な対応策を実施中だが、十分な成果は出ていない**」の**31.9%**です。次いで「**既に具体的な対応策を実施し、成果が出ている**」の**25.8%**が続き、成果までつながっている施設は全体の約4分の1を占めていることがわかりました。合計すると**57.7%**で、半数以上が働き方改革に取り組んでいる状況が明らかになっています。

Q1.あなたの勤務先では、働き方改革にどの程度対応できていますか？（n=248）



- 既に具体的な対応策を実施し、成果が出ている
- 具体的な対応策を実施中だが、十分な成果は出ていない
- まだほとんど対応できていない
- 対応は遅れており、具体的な検討に至っていない
- あてはまるものはない



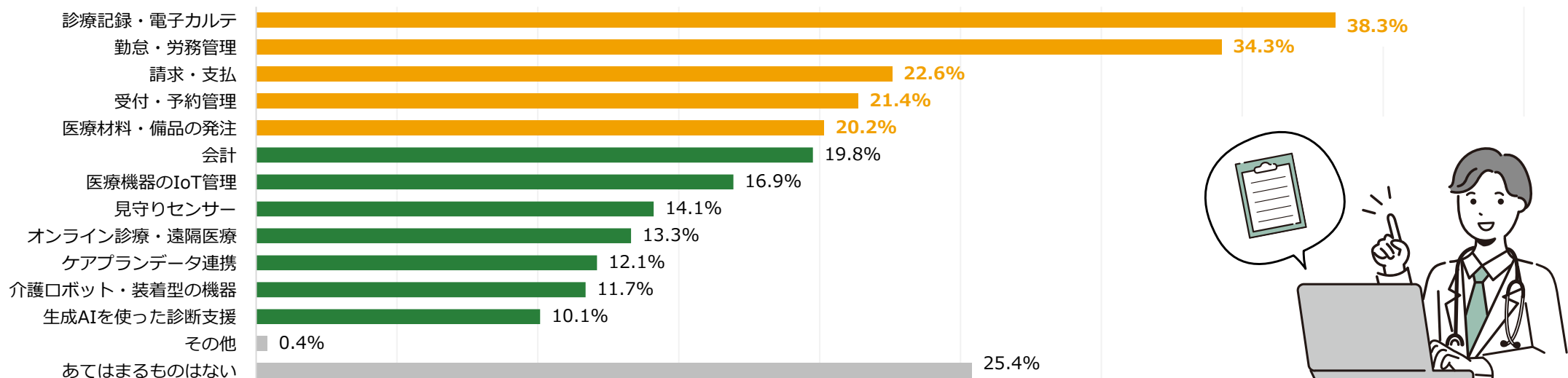
## ②DX・デジタル化が進んでいる領域

### DX・デジタル化が進んでいる領域は「電子カルテ」「勤怠管理」「請求・支払」

DXやデジタル化が進んでいる領域を伺ったところ、「診療記録・電子カルテ」の38.3%がトップで、「勤怠・労務管理」の34.3%が続いています。診療に必要となるシステムや、働き方改革への対応が求められる労務領域において、デジタル化が進んでいる状況がうかがい知れます。次いで、「請求・支払」の22.6%、「受付・予約管理」の21.4%、「医療材料・備品の発注」の20.2%が続き、請求や発注といったバックオフィス業務のデジタル化が進められていることがわかりました。

一方、「介護ロボット・装着型の機器」は11.7%、「生成AIを使った診断支援」は10.1%となり、最新技術の導入は比較的低く、1割程度にとどまっていることが明らかになっています。

Q2.あなたの勤務先で、現在DXやデジタル化が進んでいる領域をすべてお選びください。（n=248）※複数回答可



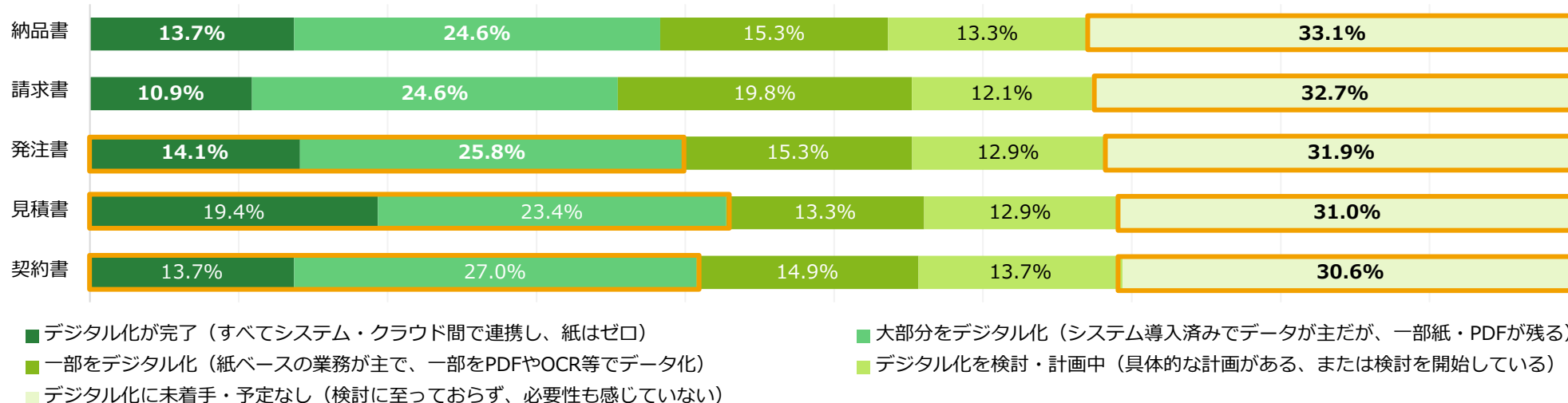
### ③バックオフィスDXの進捗度合い

#### 帳票のデジタル化は3割以上が未着手

バックオフィスDXの進捗状況について、帳票（見積書・契約書・発注書・納品書・請求書）別に伺ったところ、すべての帳票において「デジタル化に未着手・予定なし（検討に至っておらず、必要性も感じていない）」が3割以上で最多となりました。

システムを導入し帳票を処理している「デジタル化が完了（すべてシステム・クラウド間で連携し、紙はゼロ）」と「大部分をデジタル化（システム導入済みでデータが主だが、一部紙・PDFが残る）」を合計した割合を比較すると、「見積書」が42.8%となりトップという結果です。次いで、「契約書」の40.7%、「発注書」の39.9%が続き、約4割の施設でデータによる管理が主流となっていることがわかりました。

Q3.あなたの勤務先では、帳票を処理するバックオフィスDXがどの程度進んでいますか？最も近いものをお選びください。（n=248）





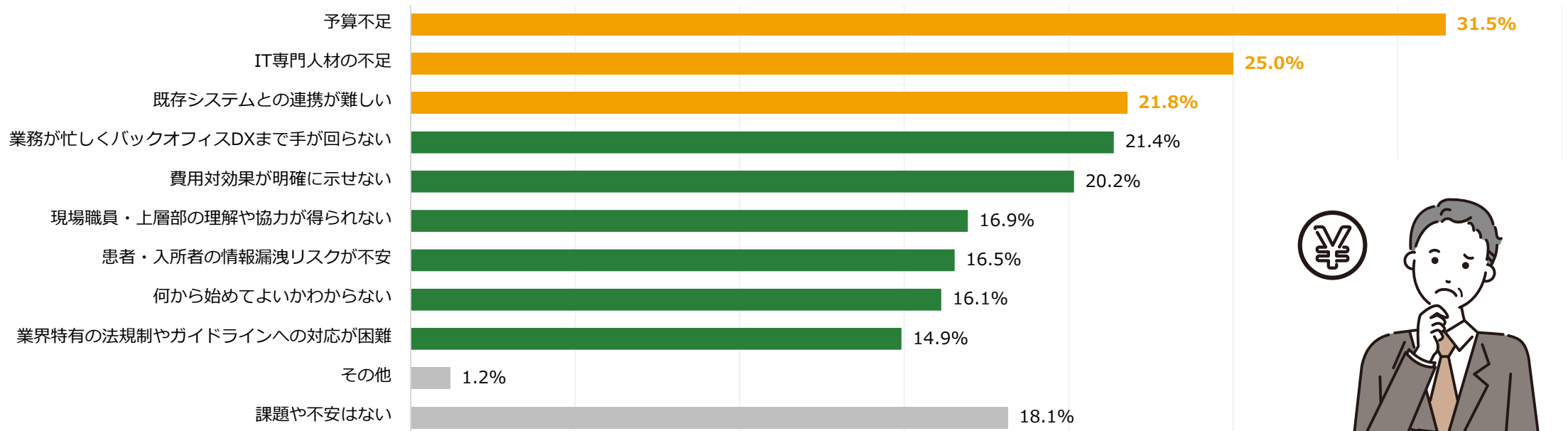
## ④バックオフィスDXの課題

### バックオフィスDXの課題は「予算不足」「IT専門人材不足」「既存システムとの連携」

バックオフィスDXの課題や不安について伺ったところ、「**予算不足**」の**31.5%**が**トップ**となり、「**IT専門人材の不足**」の**25.0%**、「**既存システムとの連携が難しい**」の**21.8%**が続いています。

この結果から、バックオフィスDXの推進には、予算や人材のリソース不足が特に障壁となっていることが明らかになっています。

Q4.請求処理・発注業務などのバックオフィスDXを進める上で、課題や不安を感じる点をすべてお選びください。（n=248）※複数回答可

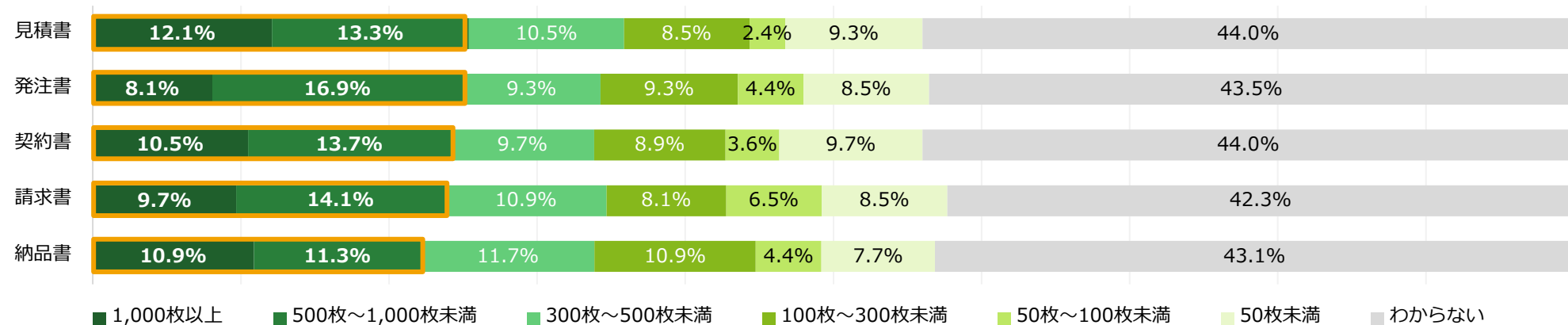


## ⑤取引先とやり取りする帳票の月間枚数

約25%が毎月500枚以上の帳票を処理。一方、4割以上が業務量を把握していない

取引先との間で発生する帳票（見積書・契約書・発注書・納品書・請求書）の月間枚数について伺いました。その結果、**発注書（16.9%）、請求書（14.1%）、契約書（13.7%）、見積書（13.3%）**のいずれも、「500枚～1,000枚未満」と回答した割合が最も高いことがわかりました。「1,000枚以上」の割合と合計すると、**見積書は25.4%、発注書は25.0%、契約書は24.2%、請求書は23.8%、納品書は22.2%**となり、約4分の1の回答者が毎月500枚以上のやり取りを行っています。これを1日あたりの処理数に換算※すると、1種類の帳票につき毎日数十枚以上もの処理業務が発生している計算となります。メールや営業担当者との口頭でやり取りを行っている場合、大量の情報を正確に処理し続けるのは難しく、聞き間違いや添付ミスといったヒューマンエラーが発生しやすい点が懸念されます。一方、「わからない」と回答した割合は**いずれの帳票も4割以上**にのぼり、医療・介護業界では業務負荷の実態を具体的に把握できていない層が一定数存在しており、現場における実態把握や可視化の難しさが浮き彫りになっています。 ※1ヶ月20日として計算

Q5.以下の帳票について、取引先とやり取りする月間枚数の目安として、最も近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（n=248）



## ⑥ 帳票の処理業務にかかる時間

### 28.0%が紙の帳票処理に月間50時間以上を費やしている

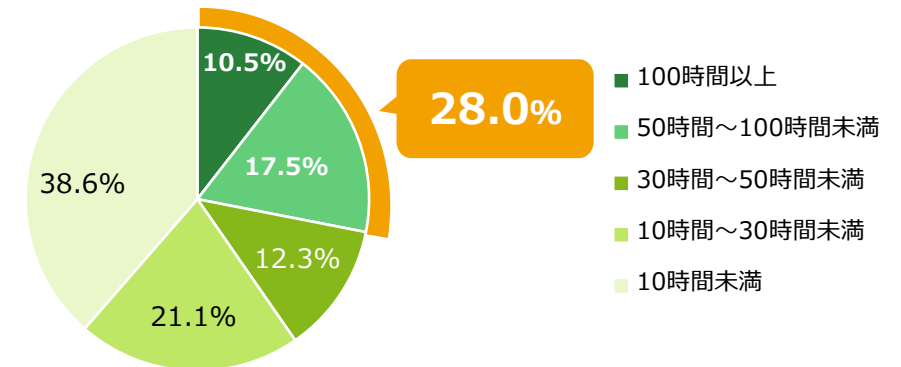
Q3で紙の帳票を処理していると回答した方に、部署全体で処理業務に月間何時間程度かかっているか伺いました。その結果、「10時間未満」が38.6%で最も高い割合となっています。

一方、「50時間～100時間未満」の17.5%と「100時間以上」の10.5%を合計すると28.0%で、3割近くが月間50時間以上費やしていることがわかりました。

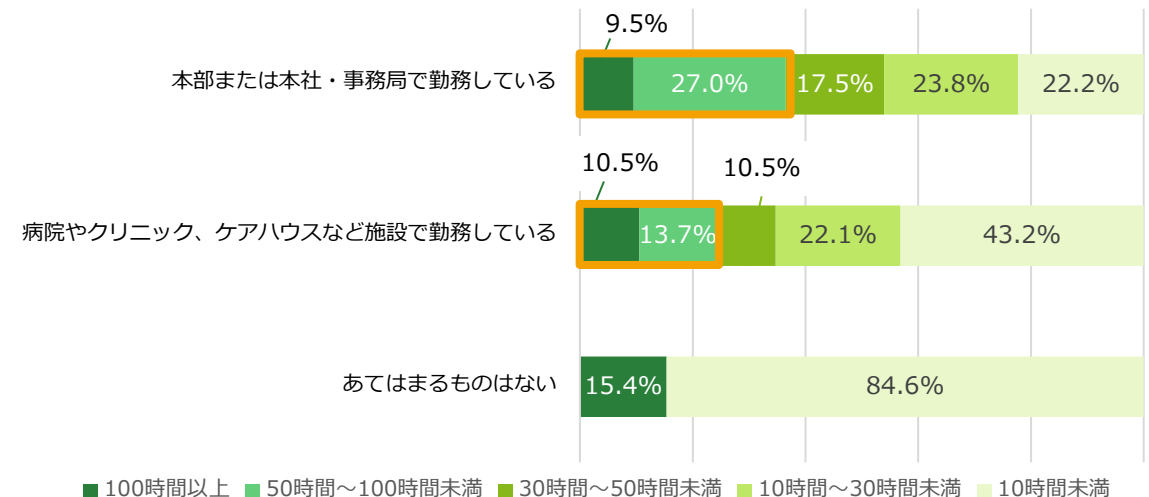
また、勤務場所の区分別のクロス集計結果を見ると「本部または本社・事務局で勤務している」では27.0%が「50時間～100時間未満」を費やしています。「病院やクリニック、ケアハウスなど施設で勤務している」の13.7%と比較すると約2倍にのぼります。

本部や本社・事務局には各施設からの帳票類が集約され、処理業務が比較的多く発生していると推察されます。紙ベースの運用からシステムによるデジタル化へ移行することで、拠点間の連携や処理をスムーズに行えるようになると考えられます。

Q6.あなたの勤務先で紙の帳票の処理業務（受領、スキャン、仕訳入力、承認、振込など）に、部署全体で月間何時間程度かかっていますか？（n=171）



#### 勤務場所別のクロス集計結果



## ⑦医療材料・備品の発注方法

### 医療材料・備品の発注方法は

#### 「メール」「口頭」「専用システム」

全員に対し、医療材料や備品の発注方法を伺ったところ、最も多い割合となったのは「メール」の41.9%で、「営業担当者との口頭でのやり取り」の34.7%、「専用システム」の32.3%が続いています。

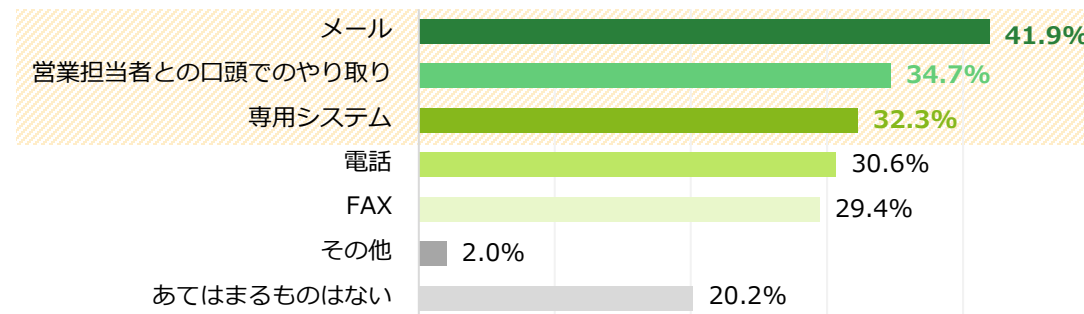
業種別のクロス集計結果を見ると、病院では「メール」による発注が40.5%と最多となっています。次いで「営業担当者との口頭でのやり取り」が33.7%、「専用システム」が33.2%が続いている状況です。

診療所・クリニックでは「電話」の55.6%が最多で、「営業担当者との口頭でのやり取り」の50.0%が続きます。「専用システム」は22.2%と比較的低い割合となりました。

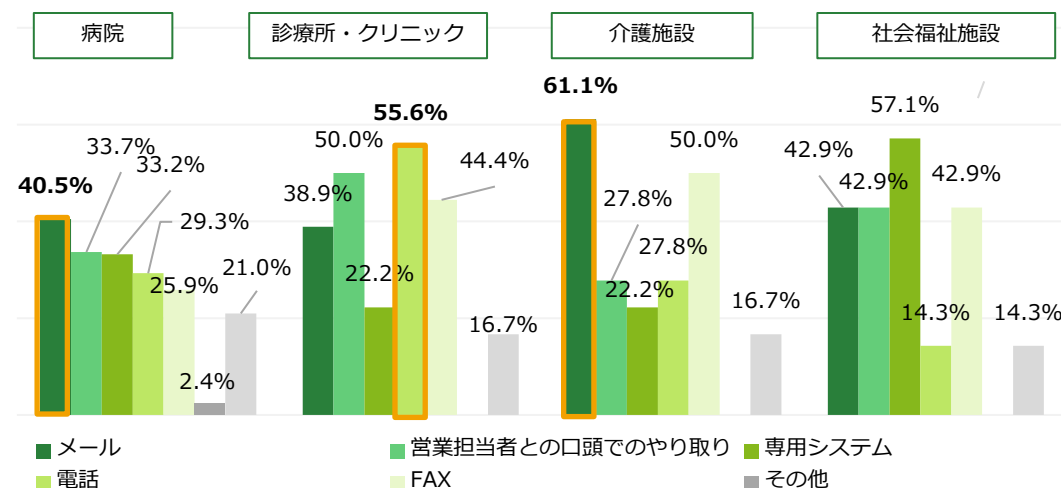
介護施設では、「メール」が61.1%、「FAX」が50.0%と比較的高い割合となる一方、「専用システム」は22.2%と約2割であることがわかりました。

診療所・クリニックや介護施設では、電話やFAXといった発注手段が主流で、病院と比べて専用システムの利用は進んでいない状況が明らかになっています。

Q7.あなたの勤務先では、医療材料や備品をどのような方法で発注していますか？あてはまるものをすべてお選びください。（n=248）※複数回答可



#### 業種別のクロス集計結果



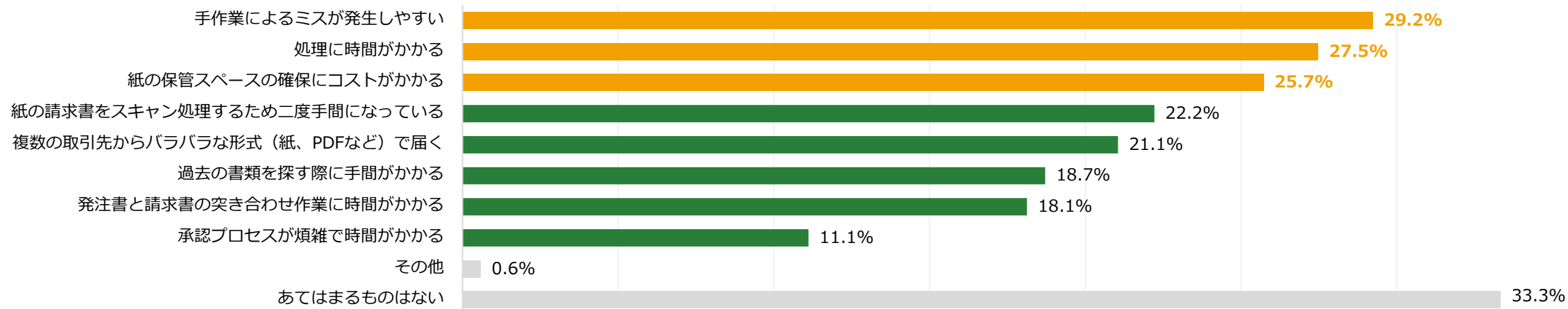
## ⑧紙の請求書进行处理する際の課題

### 紙の請求書処理の課題は「ミスが発生しやすい」「処理に時間がかかる」「保管スペース」

Q3で紙の帳票を処理していると回答した方に、紙の請求書进行处理する際の課題について伺いました。トップとなったのは「**手作業によるミスが発生しやすい**」の**29.2%**で、次いで「**処理に時間がかかる**」の**27.5%**、「**紙の保管スペースの確保にコストがかかる**」の**25.7%**が続く結果となっています。

病院などの医療業界で扱う請求書には、同一の取引先であっても異なる項目が混在しやすく、会計処理が煩雑となるケースも多い傾向です。手作業で請求書进行处理している場合、経理担当者の負荷が大きく紛失リスクも懸念されます。特に規模の大きい施設では、承認などチェック体制も煩雑になりやすく、振込や処理の完了まで時間がかかります。こうした状況を改善するには、アナログな手作業をなくし、請求書の受取から承認、支払処理までを一気通貫でデジタル化できるシステムの導入が不可欠といえるでしょう。

Q8.紙の請求書の処理業務の課題について、あてはまるものをすべてお選びください。（n=171）※複数回答可



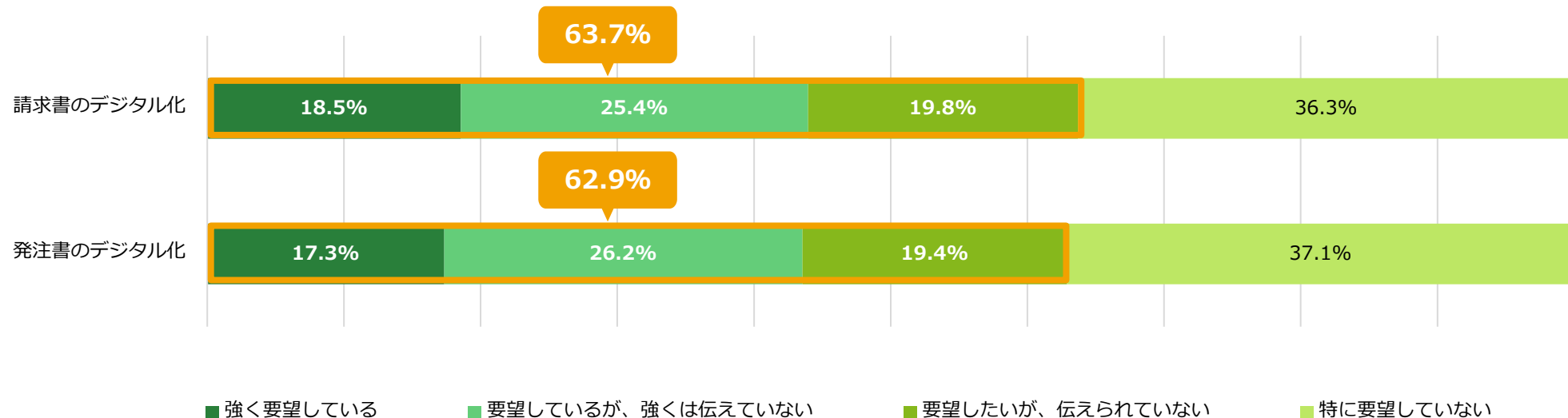
## ⑨請求書・発注書のデジタル化を取引先に求めているか

### 6割以上が請求書や発注書のデジタル化を取引先に求めている

全員に対し、請求書と発注書のデジタル化を取引先へどの程度要望しているか伺ったところ、「特に要望していない」が「請求書のデジタル化」は36.3%、「発注書のデジタル化」は37.1%で、いずれも最多となりました。

一方、「強く要望している」と「要望しているが、強くは伝えていない」、「要望したいが、伝えられていない」を合計すると、「請求書のデジタル化」は63.7%、「発注書のデジタル化」は62.9%で、いずれも6割以上にのぼります。この結果から、半数以上が業務のデジタル化の必要性を感じている実態が浮き彫りになっています。

Q9.以下の業務デジタル化について、取引先への程度要望していますか？それぞれ1つずつお選びください。（n=248）



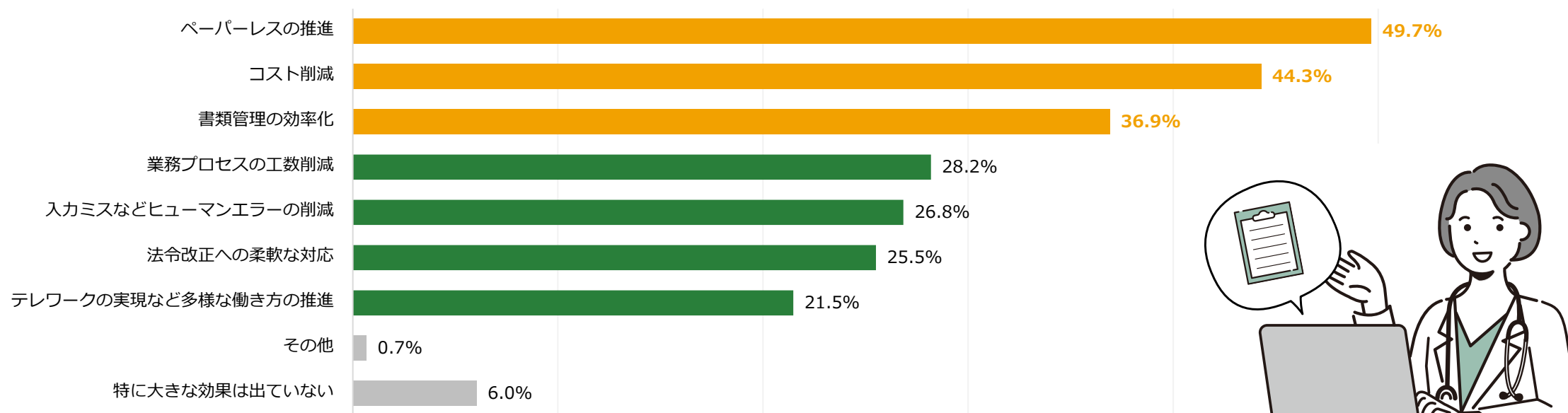
## ⑩ 帳票のデジタル化による効果

### 帳票のデジタル化による効果は「ペーパーレス」「コスト削減」「書類管理の効率化」

Q3でいずれかの帳票のデジタル化が進んでいると回答した方に、バックオフィスDXの効果を伺いました。

その結果、最も多い割合となったのは「**ペーパーレスの推進**」の**49.7%**で、半数近くにのぼることがわかりました。次いで、「**コスト削減**」の**44.3%**、「**書類管理の効率化**」の**36.9%**が続きます。ペーパーレス化によって、紙や郵送費、物理的な保管スペースの削減、管理業務の効率化につながっていると推察されます。

Q10. 帳票を処理するバックオフィスDXにどのような効果がありましたか？あてはまるものをすべてお選びください。（n=149）※複数回答可





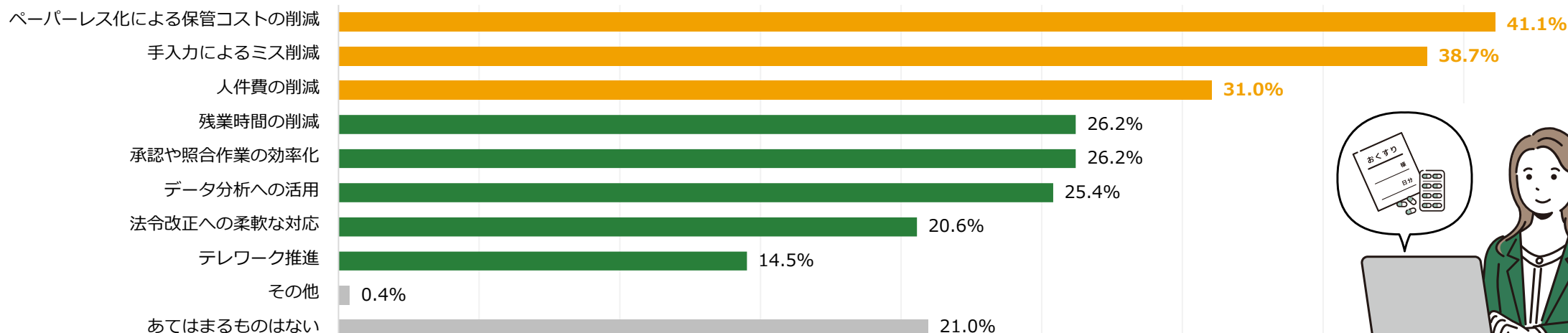
## ⑪ 請求・発注・支払業務のデジタル化に期待する効果

### 請求や発注、支払業務のデジタル化に期待する効果は「保管コスト削減」「ミス削減」「人件費の削減」

全員に対し、請求や発注、支払業務のデジタル化による期待する効果を伺ったところ、「ペーパーレス化による保管コストの削減」が**41.1%とトップ**になりました。次いで、「手入力によるミス削減」の**38.7%**、「人件費の削減」の**31.0%**が続きます。これは、Q10のバックオフィスDXを進めることで実際に得られた効果として挙げられた、「ペーパーレスの促進」や「コスト削減」と一致する結果となっています。

専用システムを導入して業務のデジタル化を図ることで、ペーパーレス化が進み省スペース化やコスト削減につながるなど、期待する効果が得られると考えられます。

Q11. 請求や発注、支払業務のデジタル化によって期待する効果についてすべてお選びください。（n=248）※複数回答可



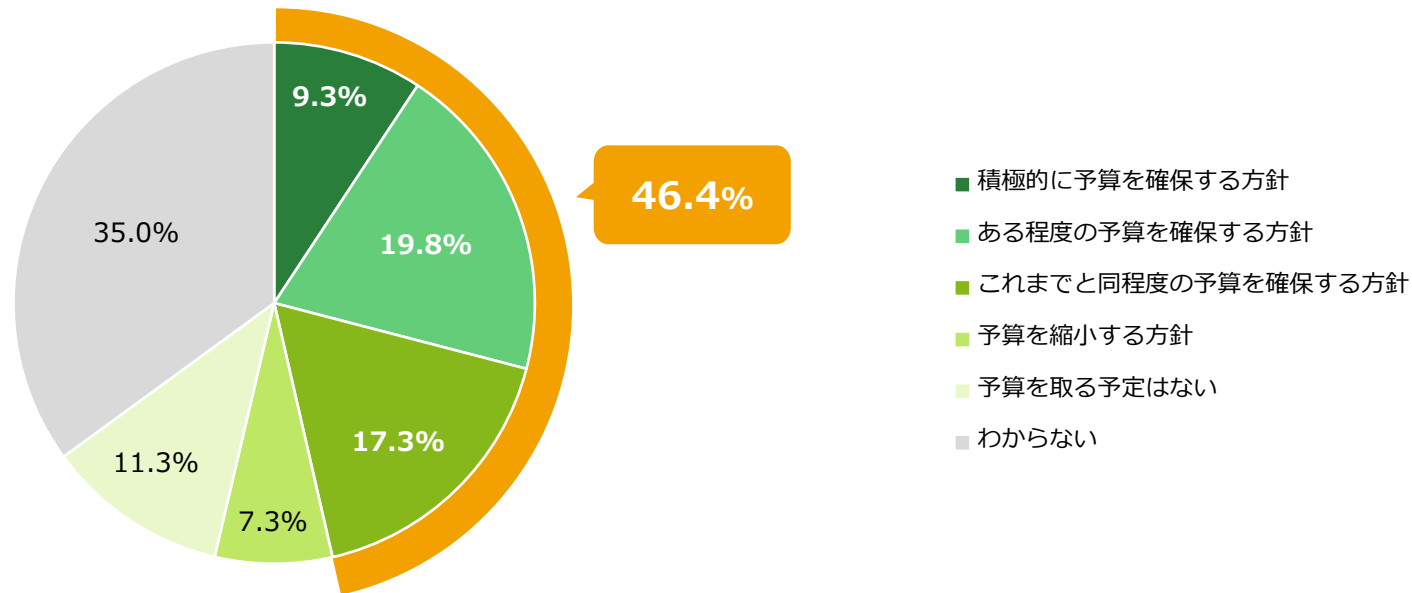


## ⑫ バックオフィスDXにどの程度の予算投資を行うか

### 46.4%が今後3年間でバックオフィスDXへの予算を確保する方針

今後3年間のバックオフィスDXにかかる予算投資について伺ったところ、「積極的に予算を確保する方針」が9.3%、「ある程度の予算を確保する方針」が19.8%、「これまでと同程度の予算を確保する方針」が17.3%と合計すると46.4%で、4割以上が予算を確保する方針であることが明らかになっています。

Q12.今後3年間で、請求や発注、支払業務等のバックオフィスDXにどの程度の予算投資を行う予定ですか？（n=248）

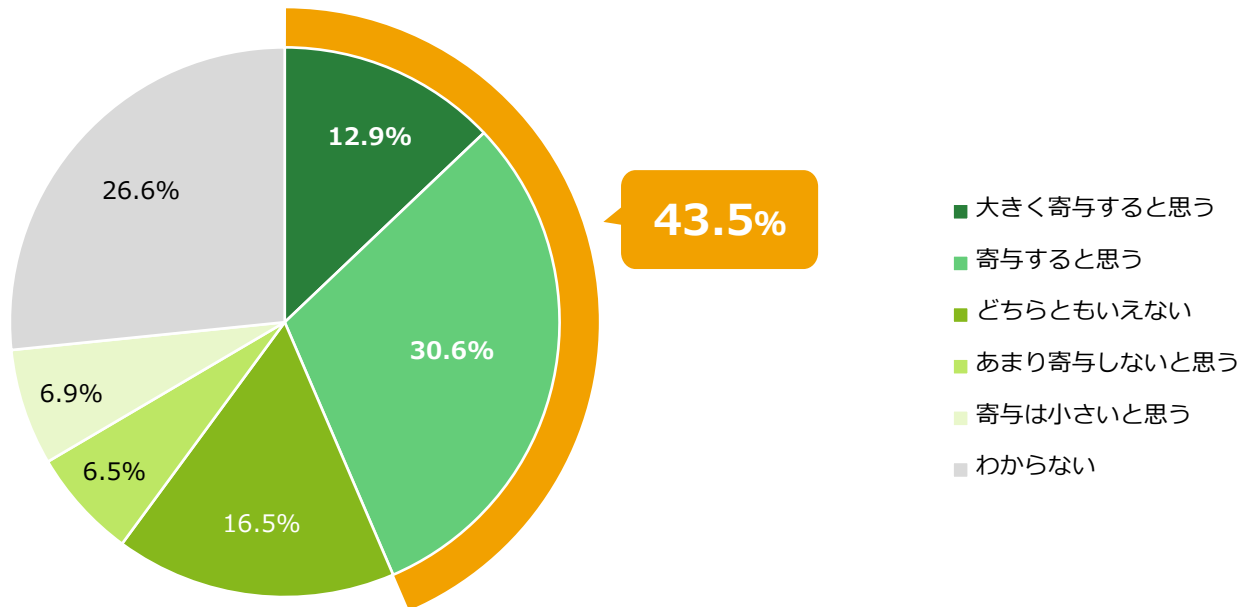


## ⑬ バックオフィスDXは病院・施設経営に寄与するか

### 43.5%がバックオフィスDXは病院・施設の経営に寄与すると回答

バックオフィスDXは病院・施設の経営に寄与するか伺ったところ、「**寄与すると思う**」の**30.6%**が**最多**となりました。「**大きく寄与すると思う**」の**12.9%**と合計すると**43.5%**となり、4割以上が期待を寄せている実態が明らかになっています。

Q13.請求や発注、支払業務等のバックオフィスDXは、病院・施設の経営にどの程度寄与するとお考えですか？（n=248）



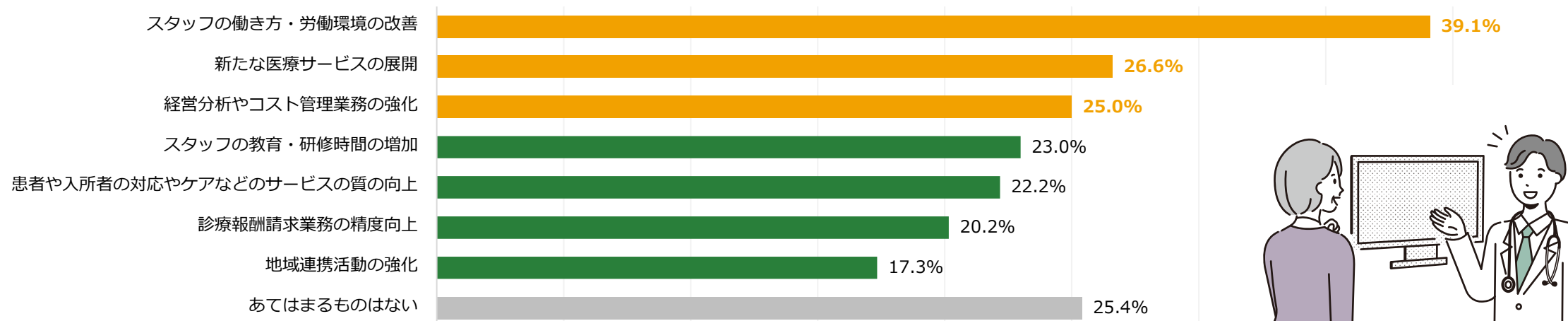
## ⑭ バックオフィスDX後のリソース配分

### 39.1%がバックオフィスDX後のリソースを「労働環境の改善」への配分を希望

バックオフィスDXによって生まれたリソースを今後どの領域に配分したいか伺ったところ、最も高い割合となったのは「スタッフの働き方・労働環境の改善」の**39.1%**で、次いで「新たな医療サービスの展開」の**26.6%**、「経営分析やコスト管理業務の強化」の**25.0%**が続いています。この結果から、医療・介護などの現場で働くスタッフは、慢性的な人手不足による業務負担の増大が深刻化しており、労働環境の改善が喫緊の課題になっていると推察されます。

専用システムを導入し、請求や発注、支払業務などのデジタル化を進めて煩雑な業務からスタッフを解放することで、業務負担の軽減や残業時間の削減につなげられる可能性があるでしょう。

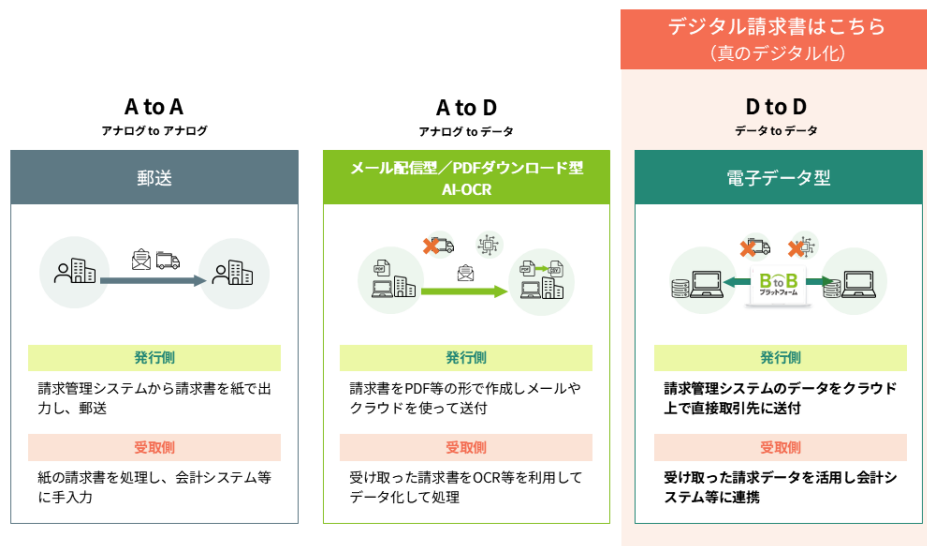
Q14. 請求や発注、支払業務等のバックオフィスDXによって生まれたリソース（時間・人員・コストなど）を、今後どの領域で配分したいですか？  
あてはまるものをすべてお選びください。（n=248）※複数回答可



## 医療・介護業界では3割が帳票類のバックオフィスDXに未着手。 業務効率化やコスト削減にはデジタル化の推進が不可欠。

医療・介護業界は、深刻な人手不足に直面している一方、他の業界と比べてバックオフィスDXへの対応は遅れています。本調査でも、請求書や発注書、見積書など帳票類のデジタル化に3割が「未着手・予定なし」であることがわかりました。

帳票類のうち請求書のデジタル化が特に遅れており、紙の請求書処理における課題として「手作業によるミス」、「処理に時間がかかる」、「保管スペースの確保にコストがかかる」が上位に挙げられています。また、約4分の1が、毎月500枚以上の帳票のやり取りを取引先と行っていると回答。紙の帳票処理には、3割近くが月間50時間以上費やしています。勤務場所で比較すると、本部・事務局の方が、病院やクリニックといった施設よりも、紙の帳票処理に月間50時間以上費やす割合が高く、負担が大きくなっている状況が明らかになりました。



こうした帳票のやり取りを、電話やFAX、メール、口頭で行っている場合、聞き間違いや添付ミスといったヒューマンエラーが発生しやすいでしょう。紙の帳票については、保管スペースの確保や管理費など、コストがかさみやすい点も懸念されます。そこで、「BtoBプラットフォーム」のような専門システムの導入により、帳票の受取から承認、支払処理までを一気通貫でデジタル化することで、大幅な業務効率化やコスト削減が期待できます。

**バックオフィスDXを実現する上で重要となるのが、発行側と受取側がデータを直接やり取りするDtoD（データ to データ）という考え方です。**

DtoDを推進することで、PDF化した帳票のメール添付やFAXの送信といった非効率な作業が減り、真のデジタル化が実現すると考えられます。