令和７年度地方やデジタル分野における専修学校理系転換等推進事業

就職していく対象としている特定機能病院などの医療機関におけるバックオフィス業務の現状調査

報告書

2026年2月25日

実施概要：調査デザインの設計

- **令和7年度は調査目的・項目の精査から、調査デザインの設計まで実施**

（目的）

特定機能病院のバックオフィスの現状をより詳細に把握し、課題を可視化することを通じて、医療事務の実態と認識を可視化し、即戦力となる診療情報管理士を育成するための実習教育の重点ポイントを探るための調査設計を行う。

（設計）

- 対象: 病院の医療事務担当者（事務長、課長等）
- 方法: Questant（Web） ＋ 補完インタビュー
- 規模: 各病院2名以上、5施設以上
- 期間: 1月20日 ～ 2月初旬（2週間）
- 所要時間: Web 20分、補足インタビュー 30分

①調査票の構成

- 実習受入から、実際の就労を目指す先である医療施設の現状・ニーズ・障壁を把握できるように設計。

第1部：新卒担当業務の実態
- 新卒3年以内の職員が実際に携わっている業務を網羅的に把握できるように設定。医療事務として扱わない範囲も明確化も行う。

第2部：業務特性の認識確認
- 業務の特性について、「定型性（マニュアル有無）」と「専門性（管理士知識の必要性）」の2軸で各業務を評価できるように設定。

第3部：優先度評価・DX検討
- 業務改善の優先度と、DX技術（AI, RPA, OCR等）の導入検討状況を確認し、顧客・職員・経営の3視点から医療施設のニーズを確認することを目的に設定。

第4部：属性・障壁
- 業務病院規模、回答者の役職など、回答結果の背景を把握するとともに、業務改善を阻む障壁（予算、人材、リテラシー等）についての自由記述を設定。

②調査対象とする業務領域

- 令和6年度の調査結果などを基礎情報として、業務領域の絞り込み。

1. 予約･受付

紹介状登録、予約対応、窓口・再来受付機対応

2. 診療関連業務

診療報酬算定、医師事務補助、DPCコーディング

3. 入院関連業務

入院説明、病床管理支援、公費申請支援

4. 会計関係

レセプト点検、未収金管理、精算機管理

5. データ収集･管理

がん登録、NCD登録、退院サマリー管理

6. データ分析

経営指標モニタリング、DPC分析、収支・コスト分析

7. その他

業務フローの可視化、医療安全、物品・物流管理

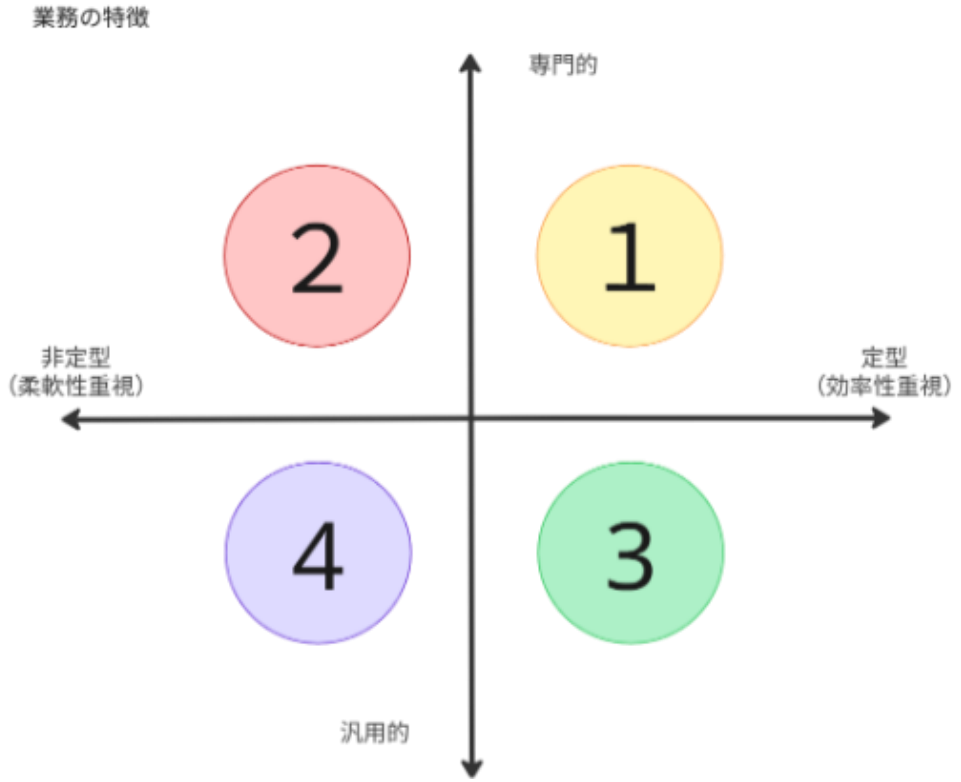
- 施設評価・施設基準の管理、経営管理（人事などを含む）に関する業務は個別聞き取りなどで補足。

③分析フレームワーク

以下、２種類の分析を行えるように調査票を設計。

■ **特性マップ（2軸評価）**

- **定型性** × **専門性**の4象限で業務を分類。業務効率化の対象と専門教育が必要な領域を可視化。
- 実習設計、並びにすぐに現場で活躍できる人材育成に向けた特定業務の明確化につなげる

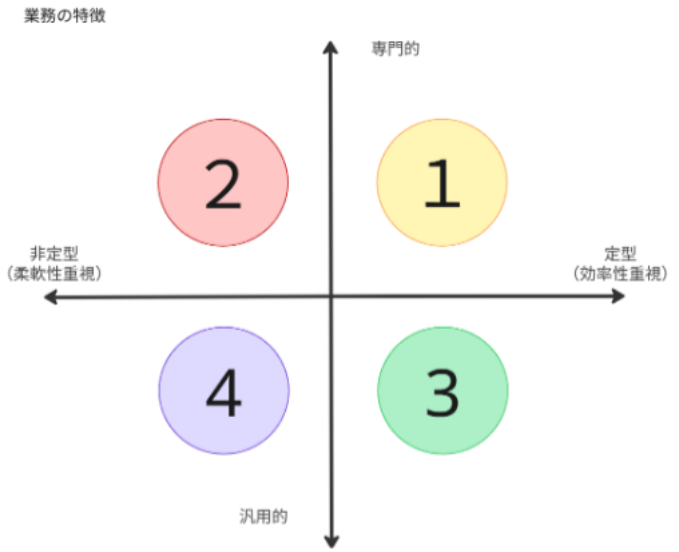


④その他

以下、２種類の分析を行えるように調査票を設計。

■ **特性マップ（2軸評価）**

- **定型性** × **専門性**の4象限で業務を分類。業務効率化の対象と、専門教育が必要な領域を可視化。



■**優先度評価**

- **３つの視点で業務改善の優先度を可視化。**
  1. **顧客目線:** 満足度向上、待ち時間削減
  2. **職員目線:** 負荷軽減、働きやすさ
  3. **経営目線:** 投資対効果

	ID	業務の特性	業務の特徴	該当業務 ※仮説段階	優先度	統合文
1	A-1	フロント	定型×専門的	入院関連業務（入院手続き・入院時説明）		フロント対応で患者満足度に直接寄与する、専門的な定型業務
2	A-2		非定型×専門的	ー		フロント対応で患者満足度に直接寄与する、専門的な非定型業務
3	A-3		定型×汎用的	予約・受付業務（WEB予約・電話予約・受付窓口）、会計関係業務（会計業務・領収書発行）		フロント対応で患者満足度に直接寄与する、汎用的な定型業務
4	A-4		非定型×汎用的	予約・受付業務の一部（施診対応）、入院関連業務（病棟案内）		フロント対応で患者満足度に直接寄与する、汎用的な非定型業務
5	B-1	バックヤード	定型×専門的	データ収集・管理業務、入院関連業務・経営管理業務（病床管理）		バックヤードで患者満足度に間接的に寄与する、専門的な定型業務
6	B-2		非定型×専門的	分析業務（各種統計分析・収益管理・財務統計）、施設評価業務、評価・改善業務（組織力査定・部署関調整）		バックヤードで患者満足度に間接的に寄与する、専門性的な非定型業務
7	B-3		定型×汎用的	データ収集・管理業務の一部（転院手続き）		バックヤードで患者満足度に間接的に寄与する、汎用的な定型業務
8	B-4		非定型×汎用的			バックヤードで患者満足度に間接的に寄与する、汎用的な非定型業務
9	要検討	バックヤード	定型×専門的	診療関連業務（診療・検査結果の代行入力） 会計関係業務（レセプト点検）		バックヤードで患者満足度に直接寄与する、専門的な定型業務

優先度の評価軸

顧客目線
- 患者満足度の向上
- 患者待ち時間削減
- より良い診療環境の提供

職員目線
- 職員負荷軽減
- 職員の満足度、安心感
- より良い職場環境の整備

経営目線
- 算定漏れ低減
- 投資対効果
- 問題意識