

# 来院ステータスごとの予約数の傾向

## 分析結果サマリー

総予約件数：3,000件

来院ステータス	予約数 (件)	割合 (%)
来院	2,492	83.07%
キャンセル	288	9.60%
無断キャンセル	220	7.33%
合計	3,000	100.00%

ステータスは予約数の多い順に並べています。

## 数値の根拠 (計算方法)

各割合は「各ステータスの件数 ÷ 総予約件数 (3,000件) × 100」で算出しています。

来院ステータス	計算式	結果
来院	$2,492 \div 3,000 \times 100$	83.07%
キャンセル	$288 \div 3,000 \times 100$	9.60%
無断キャンセル	$220 \div 3,000 \times 100$	7.33%
合計確認	$83.07 + 9.60 + 7.33$	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>

合計が100%になることを確認しました。

## データから読み取れること

### ① 来院率の水準評価

来院率は **83.07%** (2,492件 / 3,000件) です。予約した患者の約5人に4人以上が実際に来院しており、一般的な医療機関の来院率 (目安: 75~85%) と比較すると **標準的~やや良好な水準** と評価できます。ただし、残りの約17% (508件) が何らかの理由で来院しなかった点は改善の余地があります。

### ② 無断キャンセルの件数と影響 (機会損失の観点)

無断キャンセルは **220件 (7.33%)** に上ります。無断キャンセルは事前連絡がないため、その枠を他の患者に振り替えることができず、**診療枠の空き損失 (機会損失)** が発生します。仮に1枠あたりの診療単価を一定と仮定すると、220件分の診療機会が完全に失われていることになり、経営面・患者サービス面の両方で大きな課題です。

### ③ キャンセル全体の合計件数と割合

事前キャンセル (288件) と無断キャンセル (220件) を合算したキャンセル全体は **508件 (16.93%)** です。予約全体の約6件に1件がキャンセルとなっており、診療計画の安定性に影響を与えています。

## ⚠️ 特に注目すべきポイント

無断キャンセルがキャンセル全体に占める割合

$$\begin{aligned} & \text{無断キャンセル} \div \text{キャンセル全体} \times 100 \\ & = 220 \div 508 \times 100 \\ & = 43.31\% \end{aligned}$$

キャンセルした患者のうち、約43.3%（ほぼ半数）が事前連絡なしの無断キャンセルです。来院しなかった患者508人のうち、実に220人（43.3%）が何の連絡もなく来院しなかったことになります。これは単なる機会損失にとどまらず、患者との関係性やエンゲージメントの低下を示している可能性があります。

## 改善に向けたアクションアイテム

### 1. 無断キャンセル対策：リマインド通知の活用

予約日の前日・当日にSMS・メール・アプリ通知などでリマインドを送ることで、無断キャンセルを抑制できます。リマインド通知の導入により、無断キャンセル率を数ポイント改善できる可能性があります。特に、予約から来院日までの期間が長い予約ほど忘れやすいため、複数回のリマインドが効果的です。

### 2. キャンセル枠の活用：キャンセル待ち通知の仕組み

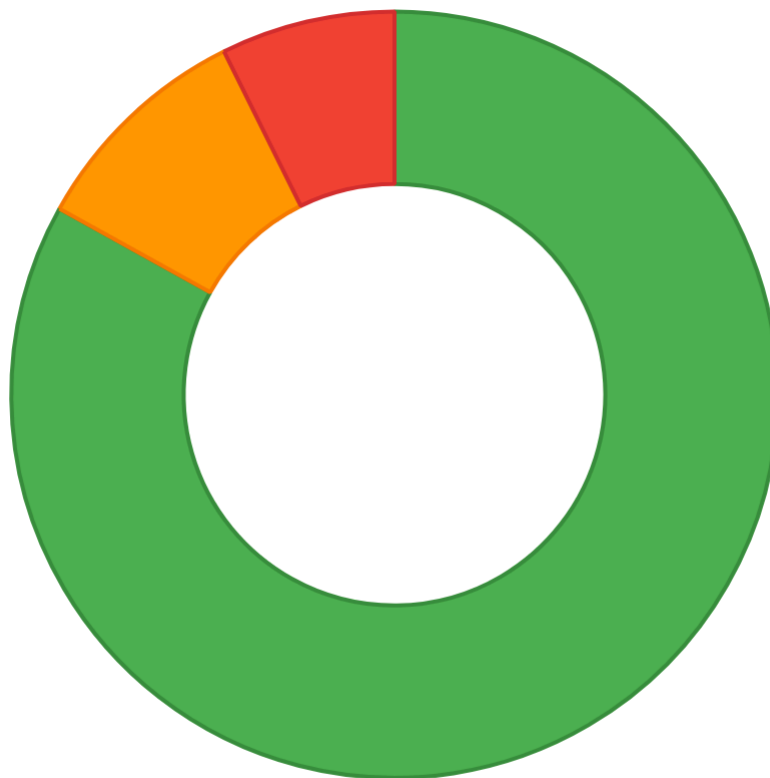
キャンセルが発生した際に、キャンセル待ちの患者へ自動通知する仕組みを導入することで、空き枠を有効活用できます。508件のキャンセル枠のうち一部でも埋めることができれば、来院率の向上と機会損失の削減につながります。

### 3. ステータス別の詳細分析の提案

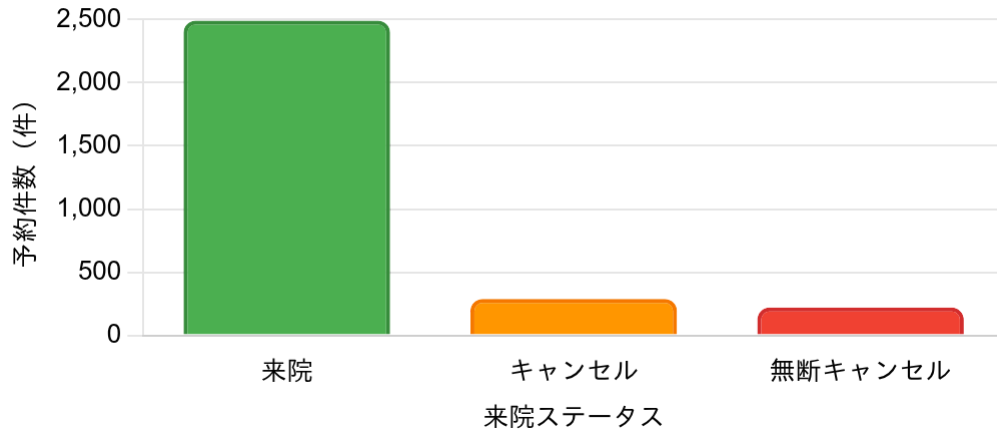
現状の分析は全体集計ですが、さらに深掘りするために以下の分析を推奨します。

- 診療科別分析：どの診療科でキャンセル・無断キャンセルが多いかを特定し、科ごとの対策を立案する
- 予約方法別分析：電話・Web・アプリなど予約方法によってキャンセル率に差があるかを検証し、より定着率の高い予約チャンネルを強化する
- 時系列分析：月別・曜日別・時間帯別のキャンセル傾向を把握し、ピーク時の対策を検討する

## 来院ステータスごとの予約数（全3,000件）



## 来院ステータス別 予約件数の比較



### 分析まとめ

指標	数値
総予約件数	3,000件
来院件数・来院率	2,492件 (83.07%)
キャンセル件数・割合	288件 (9.60%)
無断キャンセル件数・割合	220件 (7.33%)
キャンセル全体 (事前+無断)	508件 (16.93%)
無断キャンセルのキャンセル内比率	43.31%

データソース：予約データ0314

(SRUSHMARKETINGDB.DATASOURCE.DATASOURCE\_CE7216699DAB46DB9069F7041A840F8E)

分析日時：最新データに基づく集計結果