

特別養護老人ホーム 簸の上園

1 施設を取り巻く現状と課題

現在、事業団及び雲南圏域では、殆どの特養がユニット型へ移行し、ハード・ソフトの両面が整備された中、簸の上園は唯一従来型特養として運営している。

当園は、改築後 22 年が経過し、建物、設備、内装等の老朽化は更に深刻となり、不十分な換気設備による湿気・カビの発生など、利用者の健康面への影響が懸念される。また、居室設備では洗面所の給湯に課題があり、ケアの質が低下しないように工夫を重ねているものの、衛生面、快適性の面から早急に対策を講じる必要がある。これらの課題については、事務局と協議しながら簸の上園の大規模修繕計画を具体化し、利用者への影響度等を踏まえて計画的に進め、適切な施設維持管理をしていかなければならない。

財務上の諸課題等も含めて、当園の全般的な経営分析を実施し、令和 3、4 年度に分析結果と今後の方向性を事務局と協議した。運営において、高利用率の維持と要介護度の適正化、優良なサービス提供のための加算の取得等、積極的な取組は継続するが、指標の良好化には経営上の根本的な仕組みの変化も考えていく必要があると共通認識した。

利用率については、雲南市及び圏域の令和 4 年度数値（各々 94.1%、89.9%）と比較しても、一番高い数値（97.7%）を維持しており、短期入所でも同様である。ここ 10 年間（H23～R3）推移でも事業団内特養で最も高く安定している。嘱託医との密な連携の下、医療的対応が可能であり、「入院者が少ない」ことが最大の要因である。制度の中でも看取りを含めた医療的ニーズへの対応強化が求められており、今後もアピールポイントとしていく。

雲南市の総人口は直近 3 年間で 700 人減と人口減少に歯止めがかからない。10 年後の推計では、75 歳以上人口及び要介護認定者数はほぼ横ばい、サービス種別毎の受給者推計でも大きく変動しない見込となっている。入所待機者数は現在 94 名と、今後も地域で果たす役割は大きく、引き続き施設及び短期入所サービスの需要は高いことが見込まれるが、圏域外のサービス事業所を利用されるケースも増加しており注視していく必要がある。

非正規介護職員の人材確保は一層厳しくなっている。行政や圏域他施設と協働し新たに PR・説明会等を開催してきたが、参加者の増加に繋がらない。当園は介護人材養成機関や実習生から高い評価を得ているが、通勤圏外にあり人材確保が難しい。現在、非正規介護職員の約 5 割が 60 歳以上で、次世代の人材確保と、長く働き続けられる環境の改善が急務である。対策として、介護助手の導入（今年度試行し検証中）と、令和 4 年

度の試行で、眠り SCAN による負担軽減の有効性が実証された為、今後は環境面の負荷が大きい里全床に導入を進めていく。職場風土作りの取組により、幅広い年齢層の異なる経験値や役割を活かした良い関係を循環させ、従来型の良さを園全体で認識し強みとしていく。

今後も、コロナ禍を経ても途切れなかった地域との繋がりを基盤に、地域との共生を図っていかねばならない。

2 施設の実施策と取組の方向性

(1) 職員が働きやすくやりがいを感じられる職場づくり

ア 福祉・介護業界のイメージアップを図り、多様な働き方を推進する。

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 広報活動の活性化による人材確保 |
| 現状と課題 | <p>ハローワークや介護人材養成機関等へ積極的に訪問し、関係づくりを行ったことから、就職相談会等に参画する機会は増えたものの、雲南圏域では参加者自体が少ない。また、柔軟な雇用形態も取り入れ求人したが、人材確保は厳しさを増している状況がある。準職員・非常勤職員にはベテラン職員が多く、今後順次次年代を迎えるにあたり、次の世代の人材確保が急務となっている。</p> <p>介護人材不足等の課題やその対策については、市内特養と行政で検討を開始したところであり、今後、効果的な対策の立案に向け、協議を重ねていく必要がある。ホームページについては、地域性も鑑みると有効な地域への情報発信手段になっており、リクルート動画の配信が、施設見学や実習につながっていることから、継続して情報を発信していく必要がある。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① ホームページを情報発信の中心として位置づけ、内容を充実させる。また、本部の法人 PR チームとも連携し人材確保に効果的な広報活動を進める。(変更)</p> <p>② ハローワーク等へ積極的に働きかけ、単独または合同での就職説明会の開催や、介護人材養成講座及び説明会、実習の受入を積極的に行う。また、新たな養成機関との関係を構築し人材確保に繋げる。(変更)</p> |

| | |
|--------|---|
| 実施施策 | 施設の魅力発信 |
| 現状と課題 | <p>地域での施設の認知度は比較的高いものの、若年層に限ると低い状況にある。また、地域交流スペースは地域の方に広く活用していただくためのスペースだが、十分な活用ができていないことから、特に若者を中心とした幅広い世代に簸の上園を知っていただくための方策を検討していく必要がある。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 将来の介護人材確保に向け、施設実習や職場体験の積極的な受け入れを行い、中・高等学校の福祉委員会等の活動の中で、福祉の魅力を知ってもらえるよう連携していく。</p> <p>② 圏域の高等学校の「探究学習」に継続して参画し、介護の魅力発信につなげる。(変更)</p> <p>③ 施設を身近に感じてもらうため、行事の際などには近隣圏域の学</p> |

| | |
|--|----------------------------|
| | 生等にボランティアを募り、関わりをもつ機会をつくる。 |
|--|----------------------------|

イ OJT 制度を中核に職員一人ひとりを育成し、チームケアを推進する。

| | |
|--------|---|
| 実施施策 | リーダーシップ力の向上 |
| 現状と課題 | 階層に応じた役割の発揮や、チームをまとめる力を十分に備えていない職員も多く、里内の情報伝達や意思統一が十分にできていない状況があったことから、グループリーダーとチーフの役割を整理し明文化した。令和3年度の組織体制変更や、令和5年度に行った園内の委員会・部会体制の再編により、職員が個々に求められる役割を理解した上で実践につなげられるようOJTを充実させ、次世代のチームリーダーを育成していく必要がある。 |
| 取組の方向性 | <ul style="list-style-type: none"> ① 再編した委員会・部会体制を確立させ、各委員会等が連動して活動を展開できるよう進める。(変更) ② グループリーダーによるチーフのOJTを強化し、双方のリーダーシップ力やコミュニケーション力、企画力を高めていく。(変更) ③ 中堅職員は、専門職の役割を理解した上で、研修や実践を通して、多職種によるチームアプローチやチーム力向上のためのスキルを高める。(変更) |

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 職場内OJTによる人材育成と定着 |
| 現状と課題 | 新規採用者指導担当者制度終了後の、施設内での継続した育成体制が十分機能していない面があることから、全職員が目的意識を高く持って目標に取り組み、個々やチームでスキルアップできる体制を整える必要がある。非常勤・準職員の新規採用者に対しても、安心して勤務できるよう指導担当職員を配置して人材育成をしており、定着につなげているが、個々のスキルアップまでには至っていない。 |
| 取組の方向性 | <ul style="list-style-type: none"> ① グループリーダーを中心に、互いが成長しあえるよう里でのOJT体制を整え、継続的な育成と不安なく働ける職場づくりをする。(変更) ② 非常勤、準職員は、チームの一員としての役割が発揮できるよう、年間目標を立て実践するとともに、積極的に外部研修に派遣し、スキルアップにつなげる。 |

ウ 職場風土を改善し、職員の定着率とモチベーションを高める。

| | |
|------|--------------|
| 実施施策 | 互いが高めあえる人づくり |
|------|--------------|

| | |
|----------------------|--|
| <p>現状と課題</p> | <p>令和3年度から5年度まで「心の声を語る会（ハートフルミーティング）」「ホットハート」の取組を行い、価値観を互いに尊重することや、新たな事への挑戦・変化に対し、柔軟に適応できるようになってきた。</p> <p>また、従来型の強みである職員同士のコミュニケーション機会の多さ、幅広い年齢の職員が在籍する当園の特徴を活かした関係づくりもできており、取組の成果が積み重ねられてきていることから、今後は手法を変え、よりよい職場風土づくりやモチベーションを向上させていく必要がある。</p> |
| <p>取組の方向性</p> | <p>① 介護分野以外にも興味のある研修・講座への積極的参加を勧め、広い視野を養い介護に反映させ、モチベーションを高める。</p> <p>② 園や里全体で共通性をもった活動や取組を行い、連帯感ややりがい、達成感を感じながらモチベーションを高める。（変更）</p> |

| | |
|----------------------|---|
| <p>実施施策</p> | <p>規律ある施設づくり</p> |
| <p>現状と課題</p> | <p>不適切ケアにつながりかねない言動があった場合には、上司への報告により振り返りにつながっているなど、里内での報連相は概ねできている。しかし、職種間・部署間の情報伝達は充分とは言えない状況である。</p> <p>また、利用者・家族アンケートの結果からは接遇面の評価は高く、職場マネジメントの分析では、チームワークは概ね良好である。しかしその反面で、職員同士が馴れ合いになる傾向があり、互いに注意し合えない場面が見られる。</p> |
| <p>取組の方向性</p> | <p>① 毎月の係長会議を中心に、職種・部署間の情報伝達等が統一した事項として周知徹底できるようにする。（変更）</p> <p>② 職員が不適切ケアへの気づきの重要性を認識するため、セルフチェックを定期的に行い、自己覚知、互いの学びから意識を高める。</p> <p>③ 人権・権利擁護に対する意識啓発を行い、互いに気づき、伝え合える関係を作る。</p> |

エ 業務の生産性を高め、ワークライフバランスを推進する。

| | |
|---------------------|--|
| <p>実施施策</p> | <p>多様な働き方の検討と導入</p> |
| <p>現状と課題</p> | <p>ワークライフバランスの推進に向け、働きやすい職場づくりに取り組み、優秀な人材を定着させていくためには、職員の働きやすさや業務の生産性向上に加え、ベテラン職員が多く順次定年を迎えることも視野に入れ、柔軟な勤務形態を引き続き検討し、介護助手の</p> |

| | |
|--------|--|
| | 雇用条件を具体化して求人に繋げていかなければならない。 また、清掃業務は外部委託しているが、経費も年々高騰していることから、今後の委託の是非について検討する必要がある。 |
| 取組の方向性 | ① 勤務時間に条件のある求職者が働きやすいような柔軟な雇用形態や職員個々の生活スタイルに合わせた、介護助手等の勤務形態の検討・試行を行う。(変更) ② 外部委託している清掃業務について、費用の削減と働き方の選択肢を増やす観点から、必要性や業務の見直しを検討する。(変更) |

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 職員の心身の健康管理 |
| 現状と課題 | 対人援助職である介護現場は抱えるストレスも大きく、セルフケアが十分にできないことで、メンタル不調や個別の感情を抱えてしまう職員がいるため、ストレスとの向き合い方、ストレスコーピング、コミュニケーションの大切さ等セルフケアについて学ぶ機会を継続的に作る必要がある。 また、高年齢層の職員が多い人的環境であることや、ユニット型と比較して一グループの利用者数が多く、動線も長いという環境面の負荷が大きいことから、職員の心身の負担軽減のため、ICTの活用を推進し生産性を向上していかなければならない。また、お互い様の精神で互いに心身の健康づくりやリフレッシュを図れる機会を設けることができるよう、年休取得率を向上させていく必要がある。 |
| 取組の方向性 | ① 環境要因の大きい里の全床に計画的に眠り SCAN を導入することで、業務オペレーションの変更、巡回回数の低減等により夜勤業務の負担軽減を図り、生産性の向上を図る。(変更) ② 心身の健康を保てるようメンタルヘルス、ハラスメントに関する研修を開催し、ストレスコーピングを身につけ、セルフケアに生かす。 ③ 多目的休暇以外のアニバーサリー休暇の導入や、年休を活用した連続休暇を取得できるようにする。(変更) |

(2) 利用者の生活を支えるサービスの質の向上

ア 先進的で魅力あるサービスを提供し、サービスの質を高める。

| | |
|-------|--|
| 実施施策 | 個別ケアの充実 |
| 現状と課題 | 勤務体制の変更や ICT の導入、研修によるスキルアップを図っているが、目の前にある業務が優先となり、利用者にとって何が大切であるか適切に見極める力が育っていない。利用者一人一人の意向 |

| | |
|--------|---|
| | <p>を適切に理解できるよう、業務に流されることなく専門職としてのスキルを高め、介護に反映していく必要がある。</p> <p>24Hシートは作成・更新もしているが、従来型では活用が難しい現状が続いている。施設の実践理念「私が私でいられる空間づくり」をより具体化し、統一した支援の提供に適したツールが必要である。</p> <p>眠りSCANについては、職員の心身の負担軽減に向けた導入を計画的に進めることとし、支援の面ではルール化した活用方法を徹底させ、データ分析結果を個別ケアの充実につなげていく。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 専門研修や先進施設へ職員を派遣し、個別ケアの理解を深める。</p> <p>② 「意向・好み」「出来ること」を反映させ、統一した支援に活用できる最適なツールを検討し、従来型特養の体制の強みを活かした個別ケアの充実を図っていく。(変更)</p> <p>③ 口腔衛生・嚥下機能に関する取組、スキンケアなど専門職による実践をする。</p> |

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 専門性を備えたサービスの提供と介護観共育 |
| 現状と課題 | <p>嘱託医との連携は強固であり、利用者・家族の信頼も高く、施設内での医療体制は整っている。近年は入所時の介護度や年齢が高く、在園期間が短くなる傾向はあるが、看取り介護への移行もスムーズにできており施設の強みとなっている。一方で、入所者の状況は多様化してきており、経験年数の浅い正規職員を中心に、認知症や看取り介護等の専門知識・高齢者介護の基礎的な部分の見識を深めるとともに、死生観教育や介護観の共育が必要となっている。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 認知症に関する研修に経験年数の浅い職員を派遣し、専門性を高める。</p> <p>② 認知症や看取り介護の実践に基づく園内研修を計画的に実施し、多職種でのチームアプローチの強化と職種間連携の向上を図る。</p> <p>③ 研修等の継続と、看取り前後のカンファレンスの持ち方などについて、具体的な方策を立て実践するとともに、語り継ぎやOJTにより看取り介護の実践力を高める。(変更)</p> |

イ 安全安心で快適な暮らしを保障し、利用者の満足度を高める。

| | |
|-------|---|
| 実施施策 | リスク管理体制の充実 |
| 現状と課題 | <p>事故対策においては、シエル分析表の活用を進め、多角的で多職種により分析できる力がついてきた反面、ルールの継続した周知等が不十分でミスや事故につながるケースがあり、「防げる事故」をゼ</p> |

| | |
|--------|---|
| | <p>ロにする意識づけと取組に課題が残る。</p> <p>また、令和 4 年度からは環境係で利用者側のリスク、安全衛生委員会では職員側のリスクの視点から危険予知の視点を取り入れた「安全点検ラウンド」「職場の作業環境安全点検」を行っており、今後も定着を図り、リスク管理意識の啓発につなげていく必要がある。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① ヒヤリハットの集積により、より多くの気づきを発信し共有することで事故を防ぐ。(変更)</p> <p>② 「安全点検ラウンド」「職場の作業環境安全点検」を定着させ、リスクへの意識啓発をすることで事故を回避する。(変更)</p> |

| | |
|--------|---|
| 実施施策 | 我が家と思える居場所づくり |
| 現状と課題 | <p>改築後 22 年が経過し、建物、内装、設備等老朽化が進んでいる。利用者の生活や職員への業務に影響が出ないように早めの修繕、計画的改修が必要である。</p> <p>また、写真や馴染みの物品による整備はしているが、本来の生活スタイルの継続や、趣味嗜好に合わせた居住環境に設えることが十分できていない。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 各里のケア体制に合わせた食堂やパブリックスペースの設えを検討し、改善を図る。</p> <p>② 家族も一緒に、居心地の良い居室環境を設え、我が家と思える居場所を整える。(変更)</p> <p>③ 湿度・臭気対策や、利活用できる洗面台への交換など、感染症対策を含めた健康的な居住環境の整備に向け、本部との協議を継続し具体的な計画を立てる。(変更)</p> |

ウ 施設機能を積極的に開放し、地域とのつながりを強化する。

| | |
|-------|---|
| 実施施策 | 地域における公益的な取組の強化 |
| 現状と課題 | <p>平成 27 年度から始めた「うしおサロン」は海潮地区高齢者の集いの場として定着し好評を得ているが、令和 2 年度から今日まで、新型コロナウイルス感染症のためサロンは中止しており、その間「うしおサロンだより」や暑中見舞いの送付等で関係性を継続している。登録者の状況調査では、当初 30 名近くあった登録者の中には、要介護状態へ移行し当園へ入所となった方もあり、16 名まで減少した。</p> <p>サロンの再開に当たっては、送迎体制や企画、新規ボランティアの開拓など新たな運営方法や体制を構築していく必要がある。</p> <p>また、雲南社会福祉法人連絡会の活動として「くらしの安全を支</p> |

| | |
|--------|--|
| | える身近でなんでも相談窓口」を設置しているが、地域への情報発信が十分でないことなどから相談利用はない状況である。 |
| 取組の方向性 | ① うしおサロンの再開に向け、今後のあり方について検討する。(変更) ② 雲南市社会福祉法人連絡会における活動を継続するとともに、「くらしの安全を支える身近でなんでも相談窓口」については、情報発信の方法を工夫する。(変更) |

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 地域の福祉ニーズへの対応 |
| 現状と課題 | 年間延べ 500 名近くのボランティアの来園があり、地域の方々と交流の機会が多いが、協力してもらう関係での交流に留まっている。コロナ禍で中断していた交流も徐々に再開していることから、交流場面や内容の設定についてさらに充実させ、地域交流スペースの新たな活用方法等も含め、地域に根差した福祉施設としての役割を模索していく必要がある。 |
| 取組の方向性 | ① ボランティア活動や地域交流を活性化させ、情報交換等行うことでニーズを探り、地域の一員としての役割が果たせるよう内容を検討し実施する。(変更) |

(3) 安定的で持続的な経営基盤の確立

ア 収入の安定確保と経費増大の抑制で、安定性の高い財務体質を維持する。

| | |
|--------|---|
| 実施施策 | 利用率の維持向上 |
| 現状と課題 | 当園は医療体制の充実が強みであり、入院件数が少ないこと、看取り介護の実践により高利用率を維持している。新規申込者数は毎年約 50 件前後あるが、介護度 4・5 の在宅待機者は減少傾向にあり、他施設からの入所が多いことから入所手続きに日数を要す現状がある。 また、重度の方や 95 歳以上での入所が多く、在園期間が短くなっており、圏域の事業所との情報交換や計画的な事前調査の実施による入所候補者の確保、上位候補者の計画的な入所準備を強化する必要がある。 短期入所については新規利用者も一定数あり、登録者数は維持できており利用のニーズは高いが、入院等の急なキャンセルや日程変更等に難航することが多く、利用率の低迷につながっている。 |
| 取組の方向性 | ① 入所待機者の状況を定期的に精査し、確実な入所待機者リストを整備する。また、定期的に相談・専門員室内で状況分析し、具体 |

| | |
|--|---|
| | <p>的な対策を講じる。(変更)</p> <p>② 新規の短期利用者の獲得と PR 活動を進めるとともに、居室マネジメントの見直しを行い利用率の向上を図る。(変更)</p> <p>③ 医療的ケアの必要な方の入所や短期利用について柔軟に受け入れていく。(変更)</p> |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 実施施策 | コスト意識の啓発と実践 |
| 現状と課題 | 経営企画会議等で収支状況について毎月数値化し、分析結果の共有を継続しているが、物価高騰等の現状もありコスト意識の啓発や物品の適切な選定と使用・発注方法、購入先の精査等については課題が残る。 |
| 取組の方向性 | ① 現在使用している物品の使用状況やコスト比較等の精査を行い、適切な物品選定につなげる。(変更) |

イ 中長期的な視点をもって、持続性の高い経営を行う。

| | |
|---------------|---|
| 実施施策 | 施設の維持管理 |
| 現状と課題 | <p>改築後 22 年が経過し、各所の設備、備品、電気関係の老朽化により修繕箇所が年々多くなっている。また、令和 4 年度の監事監査では、施設銘板や外壁の汚れについて改善するよう要望を受けた。</p> <p>居住空間については、トイレ、居室の換気設備が不十分なため、臭気やカビの発生につながっており、職員・利用者の健康面への影響も懸念される。また、各里の食堂は家庭的な空間とは言えず、食事以外の場面でも安心して過ごせる居場所づくりが必要である。</p> <p>近年多発する自然災害や大雨による食堂・廊下等への浸水被害への対策については、木製建具のサッシへの交換や雨水侵入対策工事を実施したが全ての箇所の改善はできていない。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 大規模修繕計画については、令和 3 年度以降の本部との協議をもとに具体化し、利用者への影響度等もふまえ、優先度を見極め計画的に進めていく。(変更)</p> <p>② 施設内外の自主点検を定期的に行い、劣化不備のある箇所については、計画的に修繕が出来るよう、各年度の事業計画、予算措置を講じていく。</p> |

| | |
|--------------|---|
| 実施施策 | BCP（業務継続計画）BCM（業務継続マネジメント）の構築と周知 |
| 現状と課題 | 新型コロナウイルス感染症については感染症法上 5 類に移行したが、高齢者施設では感染予防対策の継続が求められている。危機管 |

| | |
|--------|---|
| | <p>理に関する取組は行っているが、感染症や防災対策に関して全職員が同じように理解できていない部分もあり、「考え・想定する力」を高められるよう事例をもとにした机上訓練を重ねていく必要がある。</p> <p>防災ハザードマップではレッドゾーンには入っていないもの、昨今の自然災害や新たな感染症の発症に伴い、業務継続の面からも各部署が連携し、理解を深め有事の際に備えられるようにしていく必要がある。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 感染対策に関するマニュアル等の見直しを行い、感染予防策を再構築するとともに、衛生教育を継続する。</p> <p>② BCP 計画の周知と、PDCA サイクルによる見直しを行いより実効性の高い計画にする。</p> <p>③ 非常食の提供、断水時、停電時など、職員が共通理解のもと行動できるよう、テーマ別に防災訓練を実施するとともに、指揮系統の確認をする。</p> |

ウ 組織内の連携を強化し、強固な組織体制と経営基盤を確立する。

| | |
|--------|--|
| 実施施策 | 外部環境との連携を強化し信頼性の向上を図る。 |
| 現状と課題 | <p>第三者評価を受審してから10年以上が経過したが、毎年実施している「雲南地域特別養護老人ホームサービス自己評価」については内容の見直しがなされ、実施時期を変更したことにより分析結果を事業計画へ反映することができるようになった。今後はPDCAサイクルを構築し、その後第三者評価の受審について検討していくこととする。</p> <p>第三者委員会については、開催時間や頻度、利用者の意見聴取の方法を工夫し、より多くの意見や助言からサービスの質の向上につなげているが、各種アンケートについては設問内容を適宜見直し、よりご家族の声を聴き取れるよう工夫を重ねる必要がある。</p> |
| 取組の方向性 | <p>① 「雲南地域特別養護老人ホームサービス自己評価」のPDCAサイクルを構築し、サービスの質の向上につなげる。(変更)</p> <p>② 利用者・家族・ボランティアアンケートを継続実施し、得られた結果の分析により、抽出した課題を改善する。</p> |

| | |
|-------|---|
| 実施施策 | 施設内連携強化 |
| 現状と課題 | 総務課と生活支援課間の情報共有や周知、相互チェック体制が構築され、一体となって業務運営が出来るようになったが、現場レベ |

| | |
|--------|--|
| | ルでの部署間連携については、情報共有や共通理解に課題が残る。 |
| 取組の方向性 | ① 係長会議やチーフ会を中心に、現場レベルでの情報発信や連携強化がさらにできるようすすめる。(変更) |

3 目標利用率

| 事業名 | 定員 | 実績 | | 見込 | 目標値 | |
|--------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | R3年度 | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 |
| 施設入所事業 | 70名 | 98.6% | 97.7% | 97.9% | 98.0% | 98.0% |
| 短期入所事業 | 10名 | 94.1% | 85.2% | 94.9% | 96.0% | 96.0% |