

# 重要事項説明書

当事業所は介護保険指定事業所です

社会福祉法人 白寿会  
在宅介護支援センターよしの

当事業所は、利用者に対し居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、その計画に基づき適切なサービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整を行うこととします。当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上説明すべき重要事項は次のとおりとします。

## 1 事業所の概要

|          |                                 |
|----------|---------------------------------|
| 事業所名     | 社会福祉法人白寿会 在宅介護支援センターよしの         |
| 所在地      | 徳島県阿波市吉野町柿原字二条146番地1            |
| 事業者指定番号  | 徳島県 3671500068                  |
| サービス提供地域 | 阿波市（ただし、他地域からの相談に応じ実施する場合があります） |
| 管理者・連絡先  | 森島 百代<br>(088) 696-5533         |

## 2 事業所の職員体制等

| 職 員       | 人 員    |
|-----------|--------|
| 管 理 者     | 1名（兼務） |
| 主任介護支援専門員 | 1名     |
| 介護支援専門員   | 1名     |

## 3 営業日・営業時間

|         |            |
|---------|------------|
| 営 業 日   | 月曜日 ～ 金曜日  |
| 営 業 時 間 | 8:30～17:30 |

※但し、電話等により24時間常時連絡可能な体制とします。

## 4 サービスの担当者（介護支援専門員）

利用者の相談に応じる担当者は、厚生省令で定められた試験に合格し、研修を終了した下記の介護支援専門員が担当しますので、ご不明な点等がありましたら、何でもお気軽にご相談ください。

|         |                |
|---------|----------------|
| 担 当 者   |                |
| 電 話 番 号 | (088) 696-5533 |
| FAX 番 号 | (088) 696-5777 |

## 5 サービス方針

- (1) 要支援・要介護状態となった場合、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように配慮して行います。
- (2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に、提供されるよう配慮して行います。
- (3) 居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、守秘義務を守り、利用者に提供される指定居宅サービス等が、特定の種類または、指定の居宅サービス事業者に不当に偏することのない様、公正中立に行います。

- (4) 事業の運営に当たっては、保険者・地域包括支援センター・他の指定居宅介護支援事業所・介護保険施設等との連携に努めます。
- (5) 課題分析の方法は、居宅サービス計画ガイドライン方式により行います。
- (6) 介護保険等関連情報等を活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めます。

## 6 居宅介護支援の主な流れ

- (1) 利用者から居宅介護支援サービスの利用申し込みを受諾します。
- (2) 利用者宅を訪問し、利用者の心身の状態や置かれている環境等を調査し可能な限り自宅で自立した日常生活が送れるよう、解決すべき課題を把握・分析します。
- (3) 利用者・家族が、どのような介護サービス利用を希望するのか伺います。
- (4) 上記(2)の解決すべき課題や(3)の希望を考慮し、主治医やサービス事業所と協議して、1ヶ月単位の介護サービスの利用計画である「サービス利用票」を作成します。また介護サービスを利用された際の利用料の内訳を記載した「サービス利用票別表」を作成し確認の上、了解を頂きます。
- (5) 「サービス利用票」に基づき、介護サービスが計画的に提供されます。
- (6) 介護サービス提供後も、継続的に心身の状態や介護サービスの実施状況を把握し、必要に応じて「居宅サービス計画」の変更を行います。

## 7 居宅サービス計画作成の際の利用者の権利

- (1) 利用者は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、介護支援専門員に複数の事業所の紹介を求めることができます。
- (2) 当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を介護支援専門員に求めることができます。

## 8 介護情報公表システムの運営情報について公表

当事業所の介護サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙2のとおりとします。

## 9 介護サービスを受ける際の重要事項

- (1) 利用者へ交付した「サービス利用票」と異なる事業者からサービスを受けた場合やサービス内容を変更した場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。ご連絡がないと、利用者が一旦費用の金額を立て替えて頂く場合があります。
- (2) 被保険者資格を喪失した場合や、要介護状態区分の変更があった場合等、現在お持ちの被保険者証の記載内容に変更があった時には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡ください。
- (3) 入院時には、担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供してください。

## 10 その他提供できるサービスの内容

当事業所では、「居宅サービス計画」の作成以外に、利用者の依頼に基づき、次のサービスを提供する事ができますのでお気軽にご相談下さい。

- (1) 利用者の依頼に基づき、市町村の窓口にて、要介護認定の申請（新規・変更・更新）を代行します。
- (2) 利用者の依頼に基づき、市町村の窓口にて「居宅サービス計画作成依頼届出書」の提出を代行します。
- (3) その他、介護保険制度に関する相談に応じます。

## 11 サービス利用料及び利用者負担

居宅介護支援については、介護保険制度から全額保険給付されますので、利用者の負担はありません。但し、保険料の滞納等により法定代理受領が出来ない場合には、1ヶ月当り下記の利用料（介護報酬と同額）を負担いただくこととなります。（詳しくは\*別表をご覧ください。）

## 12 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護支援の提供時に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡を行います。
- (2) 居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐ為の対策を行います。また市町村への報告を行います。

## 13 事業継続計画の策定等について

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられ、継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の事業再開を図れるための計画を策定し、その計画に従い、職員に対して、必要な研修及び訓練を定期的に行います。また定期的に事業継続計画の見直しを実施し、必要に応じて計画内容の変更を行います。

## 14 感染症の予防及び蔓延の防止について

事業所は、感染症の予防・蔓延の防止のため、次に挙げる事項を実施します。

- (1) 感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 感染症の予防及び蔓延の防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を選任します。

## 15 高齢者虐待防止の推進

事業所は利用者の人権擁護、虐待防止等のための、必要な体制の整備を次のとおり実施します。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のために指針を整備します。
- (3) 職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に行います。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を選任します。

## 16 身体拘束等の適正化の推進

身体拘束等の更なる適正化を図る観点から、利用者又は利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。また、身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

## 17 損害賠償について

サービスの提供にあたって、事故が発生し、利用者または利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者に対して損害賠償保険の範囲内でその損害を賠償します。ただし、事業者が故意過失がなかった場合はこの限りではありません。また、利用者または利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

## 18 秘密の保持

- (1) サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らす事はありません。
- (2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供することができます。

## 19 相談窓口・苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応いたします。

|                    |           |                |
|--------------------|-----------|----------------|
| 在宅介護支援センター<br>相談窓口 | 電話番号      | (088) 696-5533 |
|                    | FAX 番号    | (088) 696-5777 |
|                    | 相談員 (責任者) | 森島 百代          |
|                    | 対応時間      | 8:30~17:30     |

(2) 公的機関においても、つぎの機関において苦情申出等ができます。

|                           |        |                               |
|---------------------------|--------|-------------------------------|
| 阿波市介護保険課<br>相談窓口          | 所在地    | 徳島県阿波市市場町切幡字古田 201 番地 1       |
|                           | 電話番号   | (0883) 36-6814                |
|                           | FAX 番号 | (0883) 36-6054                |
|                           | 対応時間   | 8:30~17:00                    |
| 徳島市 高齢福祉課                 | 所在地    | 徳島県徳島市幸町 2 丁目 5 番地 (南館 1 階)   |
|                           | 電話番号   | (088) 621-5176                |
|                           | 対応時間   | 8:30~17:00                    |
| 吉野川市 社会福祉課                | 所在地    | 徳島県吉野川市鴨島町鴨島 115 番地 1         |
|                           | 電話番号   | (0883) 22-2261                |
|                           | 対応時間   | 8:30~17:00                    |
| 上板町 福祉保健課                 | 所在地    | 徳島県板野郡上板町七條字経塚 42 番地          |
|                           | 電話番号   | (088) 694-6810                |
|                           | 対応時間   | 8:30~17:00                    |
| 徳島県国民健康保険<br>団体連合会(国保連)   | 所在地    | 徳島県徳島市川内町平石若松 78-1            |
|                           | 電話番号   | (088) 665-7205                |
|                           | FAX 番号 | (088) 666-0228                |
|                           | 対応時間   | 8:30~17:00                    |
| 徳島県社会福祉協議会<br>徳島県運営適正化委員会 | 所在地    | 徳島県徳島市中昭和町 1-2 県立総合福祉センター 3 階 |
|                           | 電話番号   | (088) 611-9988                |
|                           | FAX 番号 | (088) 611-9995                |
|                           | 対応時間   | 9:00~17:00                    |

(3) 第三者委員にも苦情申出等ができます。

| 第三者委員  |                                | 社会福祉法人 白寿会 |
|--------|--------------------------------|------------|
| 氏名     | 電話番号                           |            |
| 田村 二男  | (088) 695-4153                 |            |
| 廣海 美穂子 | (088) 696-2054                 |            |
| 増田 守   | (088) 695-2680                 |            |
| 中江 弘美  | (088) 602-8712 (呼) 勤務先: 徳島文理大学 |            |

## 20 苦情・ハラスメント処理

事業所は、苦情・ハラスメント処理については次のとおり実施します。

- (1) 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた 指定居宅サービス等に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問 若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は 助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

- (3) 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行います。
- (4) 事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
- (5) 事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 21 反社会的勢力の排除

当事業所は反社会的勢力とは利用契約をいたしません。また、契約締結後に契約者または利用者が反社会的勢力と判明した場合には当施設は何らの催告もなく契約を解除しサービスの利用を中止とさせていただきます。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行います。

社会福祉法人白寿会 在宅介護支援センターよしの  
説明者職氏名  
介護支援専門員 印

私は、本書面に基づいて事業所からの重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意します。

契約者住所

氏名 印(続柄 )

利用者(契約者と利用者が同一でない場合)  
利用者住所

氏名 印

※ この重要事項説明書は、厚生省令第38号(平成11年3月31日)第4条の規定に基づき利用申込者、またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

注) 今後、法改正や社会情勢の変動等により、細微な点で変更する場合があります。

\*別紙 1

|             |                              |   |
|-------------|------------------------------|---|
| 居宅介護支援費(I)  | ① 10,860 円/月<br>② 14,110 円/月 | ① 要介護 1・2 ②要介護 3・4・5 取り扱い件数が 45 件未満（下記の*の要件を満たした場合）<br>※同一建物に居住する利用者へのケアマネジメントは所定単位数の 95%を算定。<br>※業務継続計画未策定の場合は所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算。<br>※高齢者虐待防止措置が未実施の場合は所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算。   |
| 居宅介護支援費(II) | ① 10,860 円/月<br>② 14,110 円/月 | ① 要介護 1・2 ②要介護 3・4・5 取り扱い件数が 50 件未満（下記の*の要件を満たし、一定の ICT（AI を含む）の活用又は事務職員の配置を行う）<br>※同一建物に居住する利用者へのケアマネジメントは所定単位数の 95%を算定。<br>※業務継続計画未策定の場合は所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算。<br>※高齢者虐待防止措置が未実施の場合は所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算。   |
| 初回加算        | 3,000 円/月                    | ①新規に居宅サービス計画を策定した場合<br>②要介護状態区分が 2 段階以上変更となった場合<br>③要支援者が要介護認定を受けた場合  |
| 特定事業所加算 (I) | 5,190 円/月                    | ① 常勤専従の主任介護支援専門員を 2 名以上配置。<br>※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所との職務を兼務しても差し支えない。<br>② 常勤専従の介護支援専門員を 3 名以上配置。<br>※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所との職務を兼務しても差し支えない。<br>③利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催。<br>④ 24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保する。<br>⑤ 算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護 3～要介護 5 である者が 40%以上である。<br>⑥介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。<br>⑦包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供している。<br>⑧家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識に関する事例検討会や研修会に参加している。<br>⑨特定事業所集中減算の適応を受けていない。 |

|                  |                               |   |                |   |
|------------------|-------------------------------|---|----------------|---|
| 特定事業所加算<br>(I)   | 5,190 円/月                     | <p>⑩介護支援専門員 1 人あたりの利用者の平均件数が 45 件以上でない。(居宅介護支援費 (II) を算定している場合は 50 件未満)</p> <p>⑪法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備を行う。</p> <p>⑫他法人が運営する居宅介護支援事業所と共同で事例検討会・研究会を実施する。</p> <p>⑬必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス (インフォーマルを含む) が包括的に提供されるような居宅サービス計画書を作成している。</p> |                |   |
| 特定事業所加算<br>(II)  | 4,210 円/月                     | 特定事業所加算 (I) の③⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬を満たすこと、主任介護支援専門員等を 1 名以上配置していること並びに常勤専従の介護支援専門員を 3 名以上配置していること。  |                |   |
| 特定事業所加算<br>(III) | 3,230 円/月                     | 特定事業所加算 (I) の③⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬を満たすこと、主任介護支援専門員等を 1 名以上配置していること並びに常勤専従の介護支援専門員を 2 名以上配置していること。  |                |   |
| 特定事業所加算<br>(A)   | 1,140 円/月                     | 特定事業所加算 (I) の③⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬を満たすこと (⑤⑥⑪⑫は連携でも可)、主任介護支援専門員等を 1 名以上配置していること並びに常勤専従の介護支援専門員を 1 名以上、非常勤専従の介護支援専門員を 1 名以上 (他事業所との兼務可) 配置していること。   |                |   |
| 特定事業所医療介護連携加算    | 1,250 円/月                     | 特定事業所加算 (I ~ III) を算定し、前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数の合計が 35 回以上、またターミナルケアマネジメント加算を 5 回以上算定していること。  |                |   |
| 入院時情報連携加算        | (I)2,500 円/月<br>(II)1,000 円/月 | <p>(1) 利用者が入院した日のうちに必要な情報提供。</p> <p>(2) 利用者が入院した日の翌日又は翌々日に情報提供。</p>   |                |   |
| 退院・退所加算          |                               | カンファレンス<br>参加無  | カンファレンス<br>参加有 | 退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で居宅サービス計画書を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定可能。(入院又は入所期間中につき 1 回を限度。また初回加算との同時算定不可。) |
|                  | 連携1回                          | 4,500 円   | 6,000 円        |   |
|                  | 連携2回                          | 6,000 円   | 7,500 円        |   |
|                  | 連携3回                          | ×   | 9,000 円        |   |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算  | 2,000 円/回                     | 病院等の求めにより、当該病院等の職員と共に居宅訪問、必要に応じて居宅サービス等の調整を行う。<br>ひと月に 2 回を限度として算定可能。   |                |   |
| 通院時情報連携加算        | 500 円/月                       | 利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けたうえで、居宅サービス計画書に記録した場合。  |                |   |

|                 |           |   |
|-----------------|-----------|---|
| ターミナルケアマネジメント加算 | 4,000 円/月 | 在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療ケアの方針に関する当該利用者またはその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合。 |
|-----------------|-----------|---|

※ 一定の要件

- ・居宅サービス計画を利用者に説明し、交付すること。
- ・特段の事情がない限り、少なくとも月1回（利用者・サービス担当者会議での合意を得、テレビ電話装置等を活用しての意思疎通や、他のサービス事業所との連携により情報収集する場合は2月に1回）利用者の居宅を訪問し、かつ、少なくとも1ヶ月に1回、居宅サービス計画の実施状況の把握の結果を記録すること。
- ・介護認定の更新があった場合、介護認定の変更があった場合、サービス計画に変更が必要と認められる場合において、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の内容について、担当者から意見を求めること。
- ・居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めること。
- ・介護保険法上に位置付けた地域ケア会議において、個別のケアマネジメントの事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めること。
- ・特定事業所集中減算の適応を受けていないこと。
- ・利用者が医療系サービスの利用を求めている場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等（入院中の医療機関の医師を含む）の意見を求めることとされているが、この意見を求めて主治の医師等に対して居宅サービス計画書を交付すること。
- ・サービス提供事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状況等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行うこと。
- ・利用者や家族に居宅サービス計画書に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介の求めが可能であることを説明すること。
- ・利用者や家族に当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明すること。
- ・ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、事業所に前6ヵ月間に作成した居宅サービス計画書における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、および各サービスごとの回数のうちに同一事業者によって提供されたものの割合について、（上位3位まで）、利用者に説明を行うこと。
- ・看取り期における適切な居宅介護支援の提供や医療と介護の連携を推進する観点から、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を可能とすること。
- ・サービス担当者会議について、テレビ電話等のICT活用が可能となり、利用者または家族が参加する場合は、テレビ電話等のICT活用についての同意を得ること。
- ・福祉用具の一部の用具について、貸与と販売の選択制を導入し、利用者への十分な説明と多職種の意見や利用者の身体状況等を踏まえた提案を行うこと。



別紙2

① 前6か月間に作成した介護サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

|            |       |
|------------|-------|
| 訪問介護       | 14.1% |
| 通所介護       | 29.6% |
| 地域密着型通所介護、 | 32.6% |
| 福祉用具貸与     | 77.8% |

② 前6か月間に作成した介護サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。

|           |        |       |         |       |         |       |
|-----------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|
| 訪問介護      | 白寿会    | 50.0% | (有)真商事  | 29.5% | 風見鶏     | 9.8%  |
|           |        |       |         |       | 秋桜      | 9.8%  |
| 通所介護      | 健祥会    | 45.3% | シンシア    | 37.5% | 篠原商事    | 5.5%  |
| 地域密着型通所介護 | 白寿会    | 100%  |         |       |         |       |
| 福祉用具貸与    | (株)旭木工 | 36.5% | (株)トーカイ | 33.2% | 四国医療(株) | 14.2% |