



外来患者満足度調査の結果について

令和元年10月28日～30日実施

平成31年度 外来患者満足度調査結果（令和元年10月実施）

令和元年10月28日から30日までの3日間、外来患者満足度調査を実施し、小樽商科大学（伊藤ゼミ）のご協力をいただき、調査及び分析を行いましたので、その結果を公表いたします。

調査の結果、ご満足いただいているところもありますが、ご不満に感じられている点多々ありますので、今後一層、皆さんにご満足いただける病院を目指して、改善すべき点については改善して参ります。

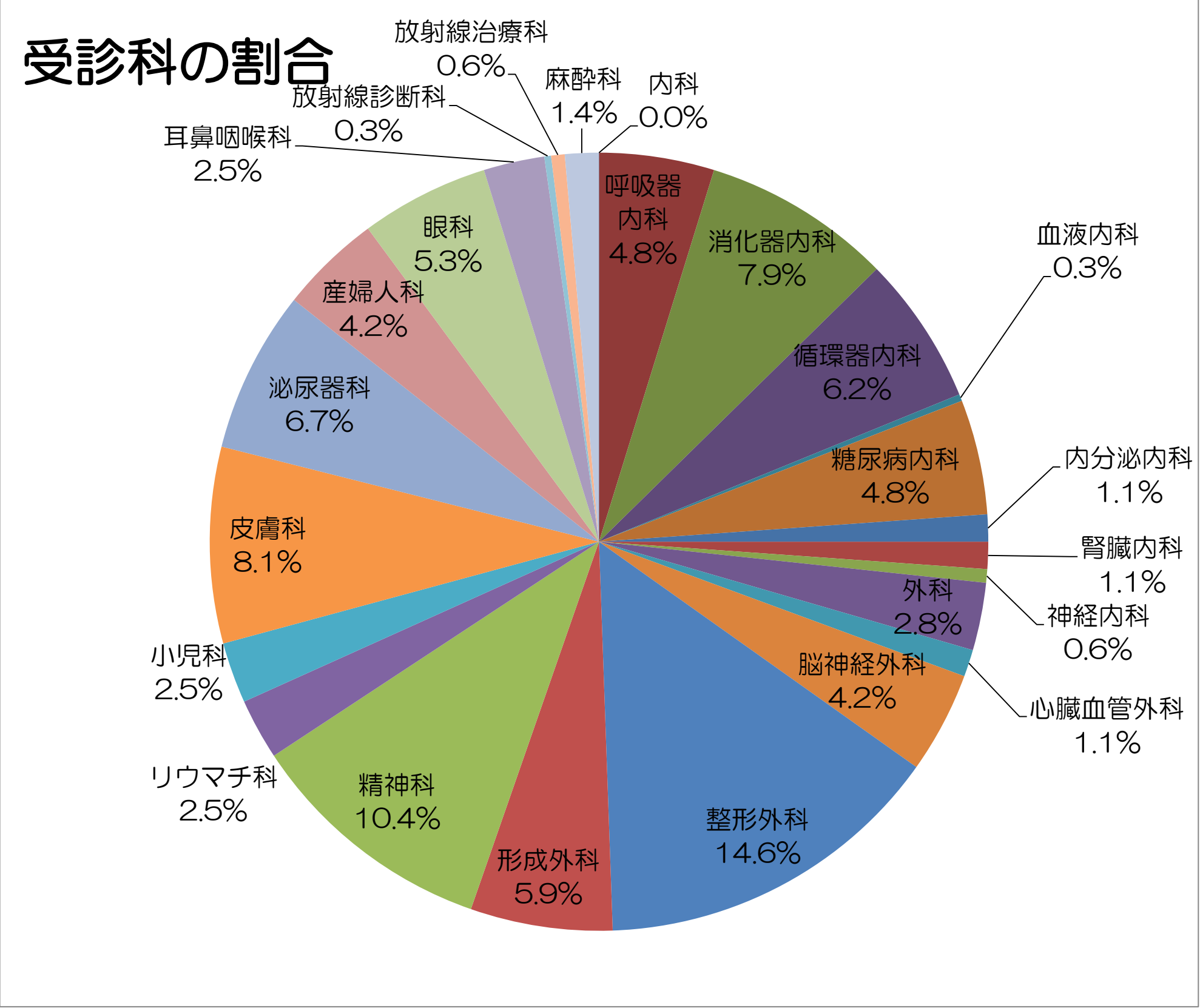
アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

小樽市立病院 サービス向上委員会

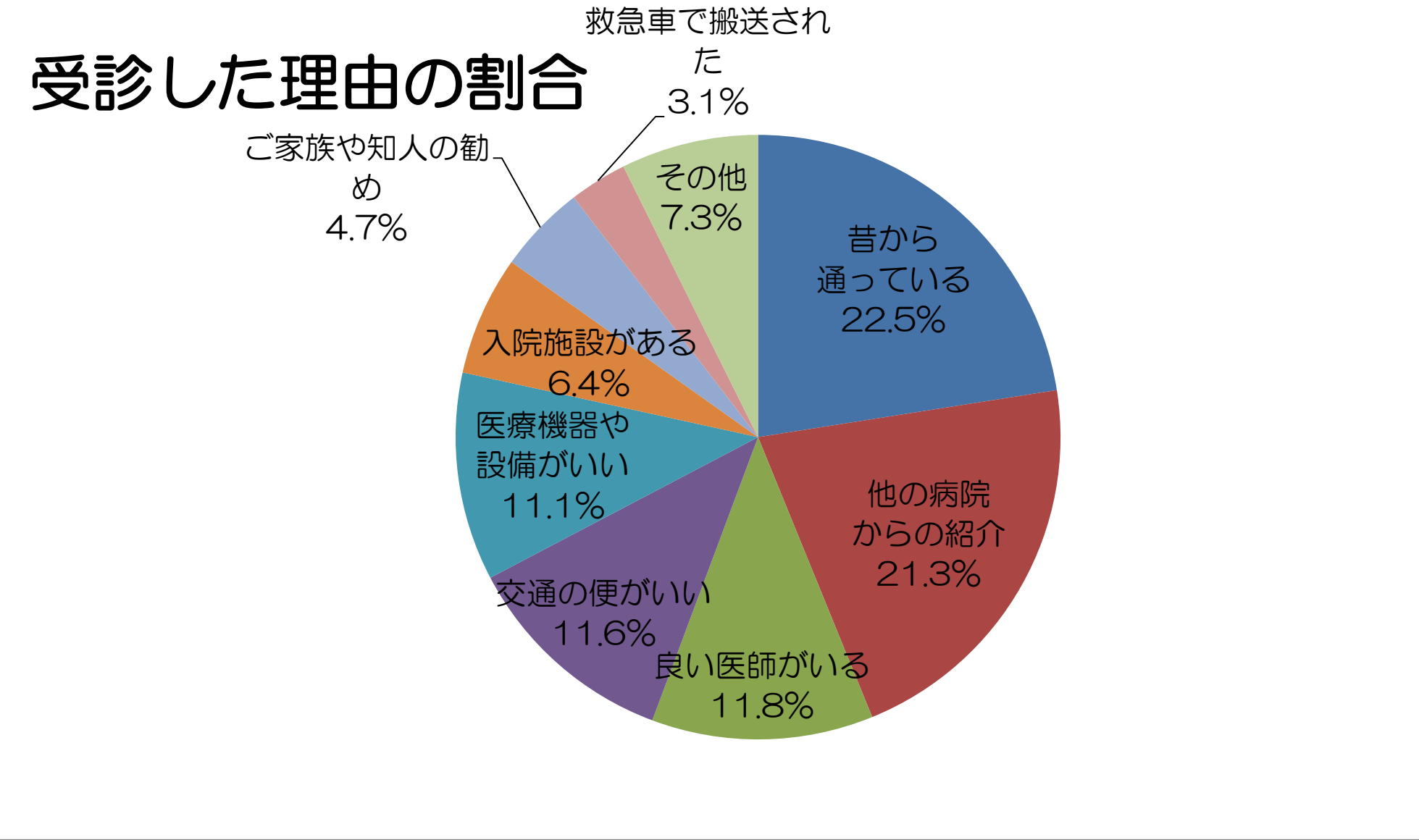
- [調査概要]
- ・実施期間：令和元年10月28日～30日
 - ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 324件

[調査結果]

問1. 受診科（複数回答可）

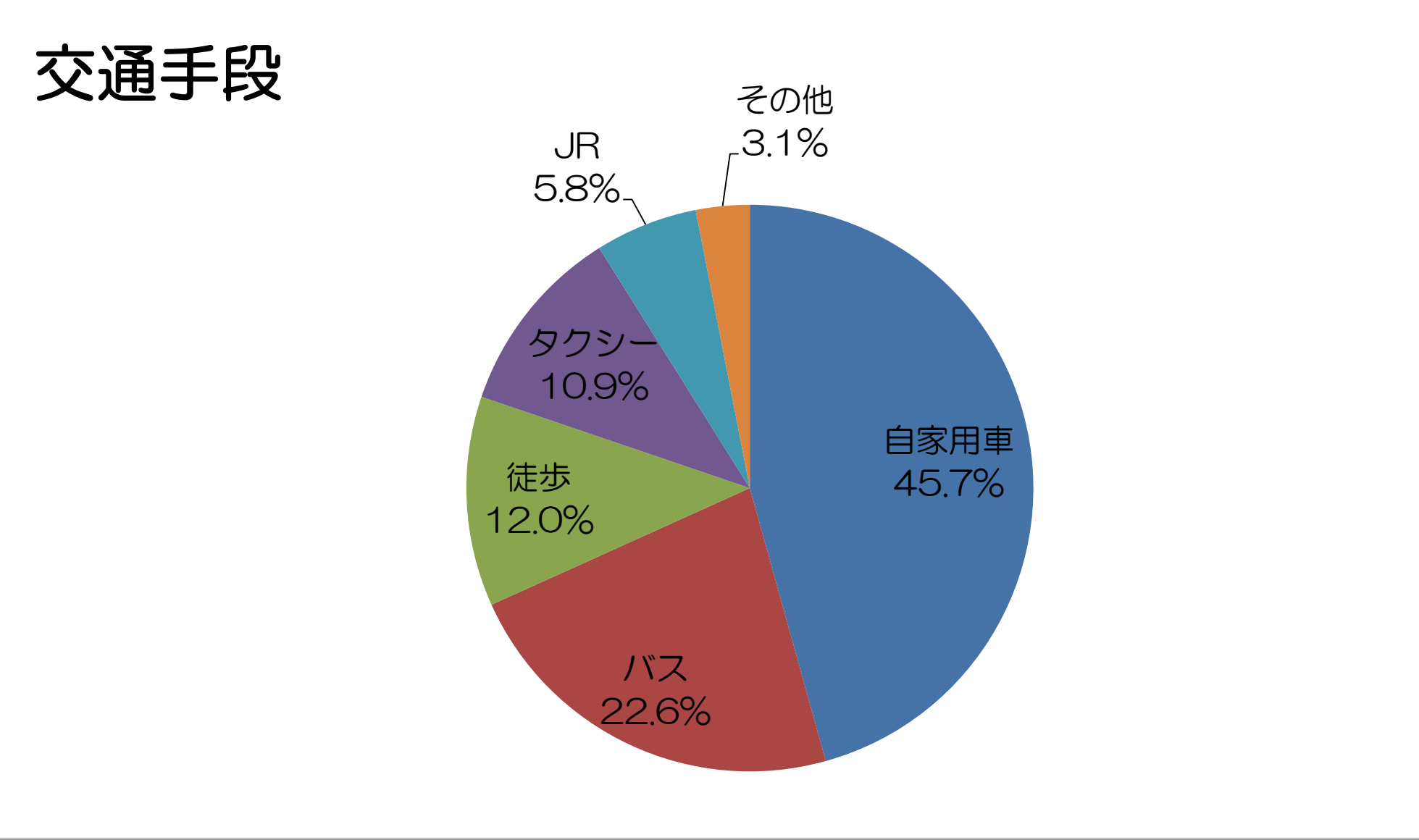


問2. 受診した理由（複数回答可）



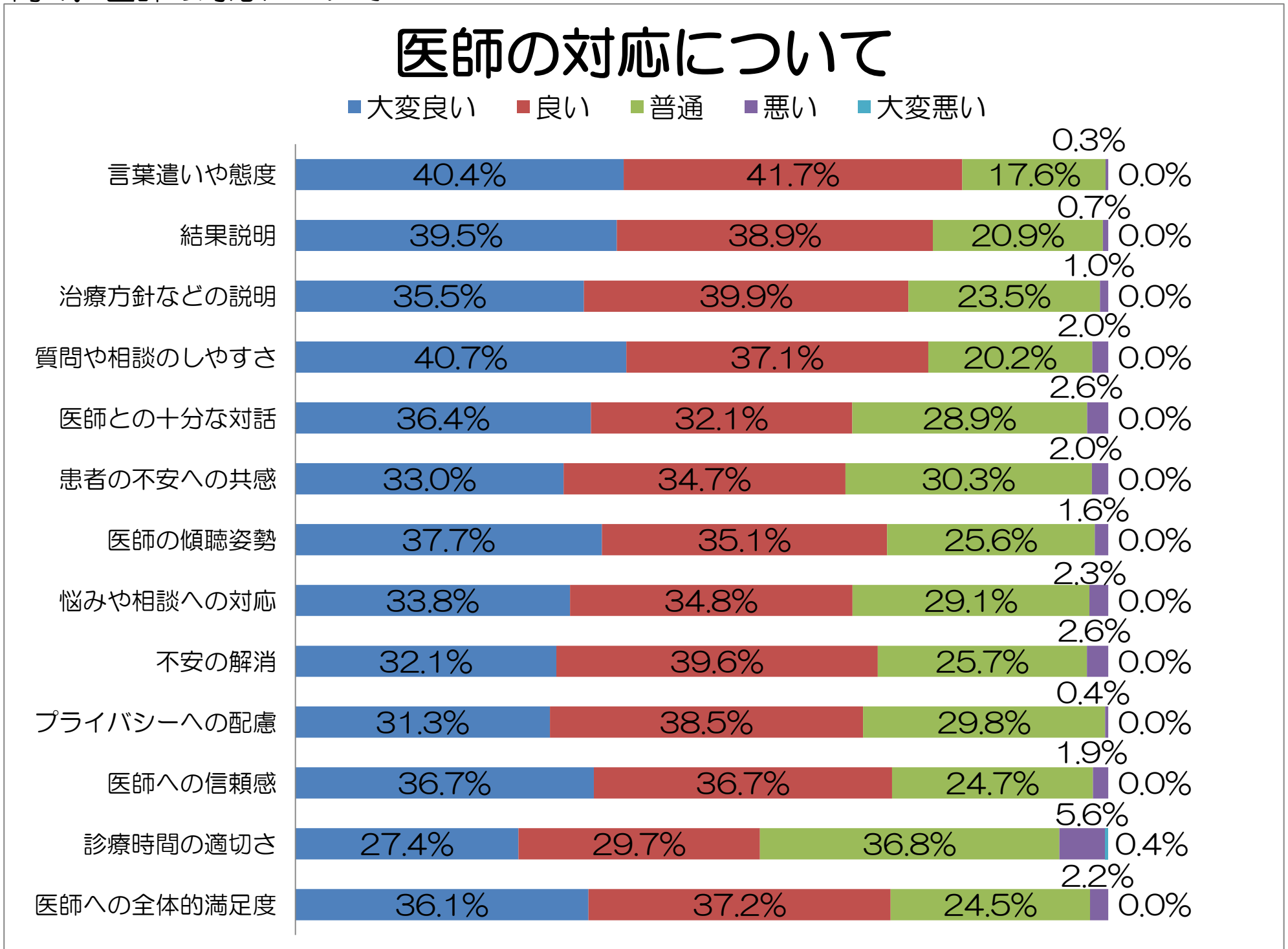
「昔から通っている」が22.5%と最も高く、次いで「他の病院からの紹介」が21.3%と高い割合でした。前回調査と比較すると、「昔から通っている」と「入院施設がある」の割合が1.1ポイント増加し、「良い医師がいる」が2.8ポイント減少しました。

問3. 交通手段（複数回答可）



「自家用車」が45.7%と最も高く、次いで「バス」が22.6%と高い割合でした。前回調査と比較すると、「JR」が1.6ポイント増加し、「徒歩」が2.0ポイント減少しました。

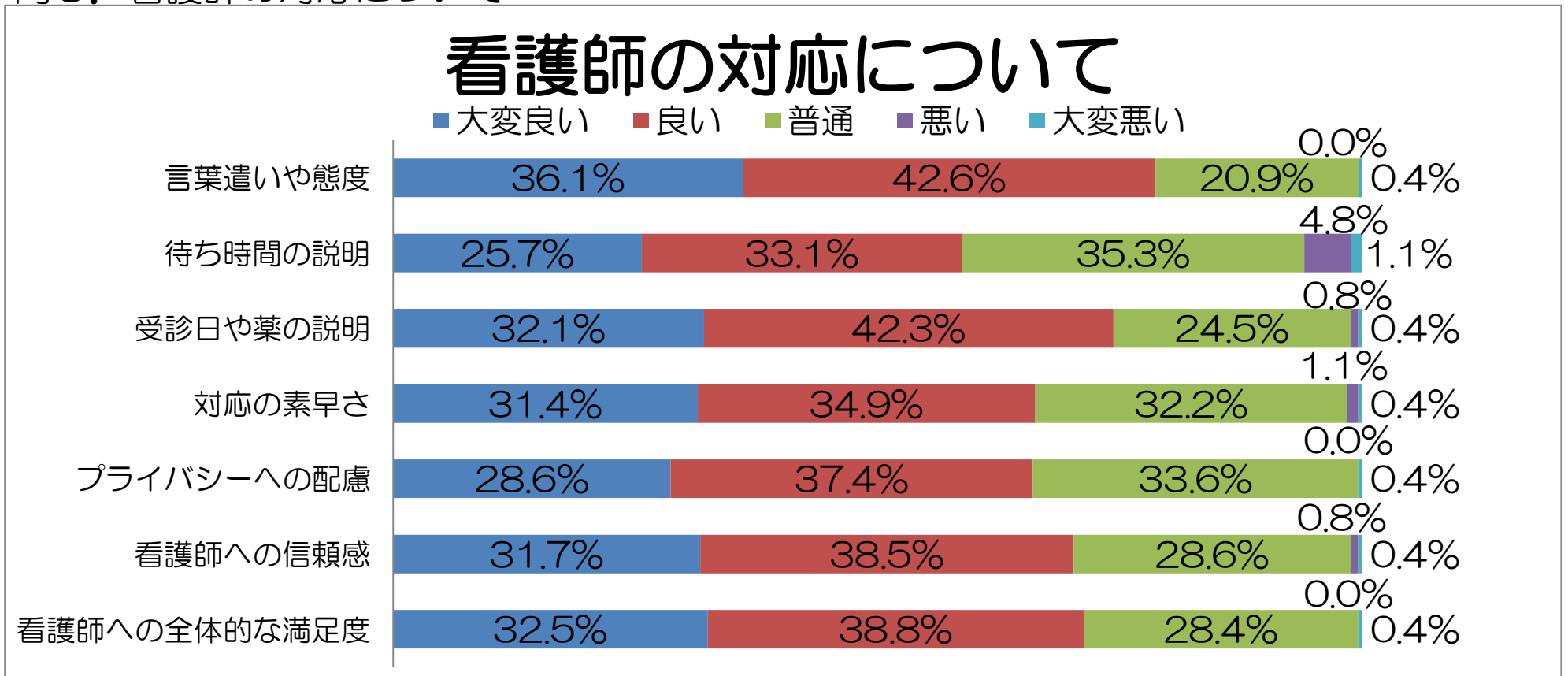
問4. 医師の対応について



「医師への全体的満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占め、概ね高い評価をいただいております。

前回調査と比較すると、医師の対応に関する項目全般で「普通」の割合が増加しており、特に「診療時間の適切さ」では、「普通」が36.8%と高い割合となっていますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

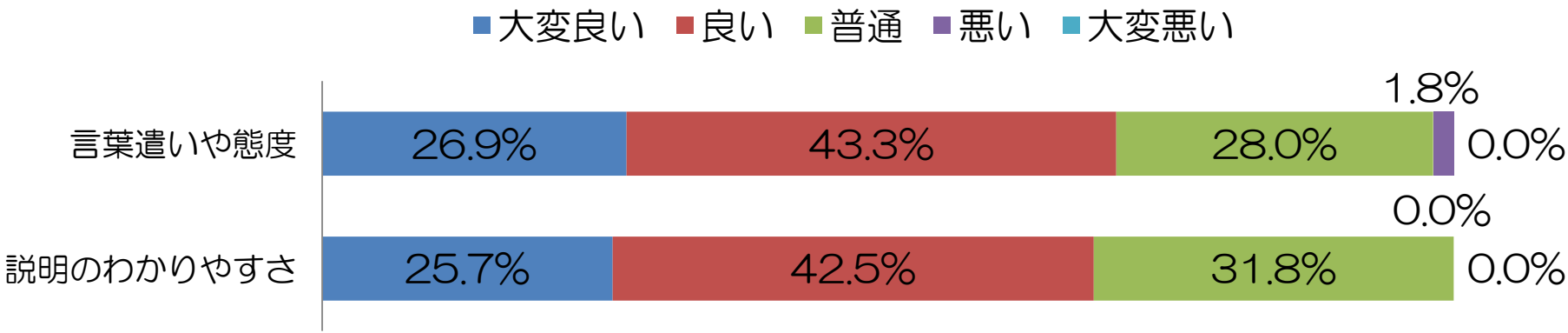
問5. 看護師の対応について



「看護師への全体的な満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占め、概ね高い評価をいただいております。前回調査と比較すると、看護師の対応に関する項目全般で「大変良い」の割合は増加していますが、「良い」が減少し「普通」の割合が増加していますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

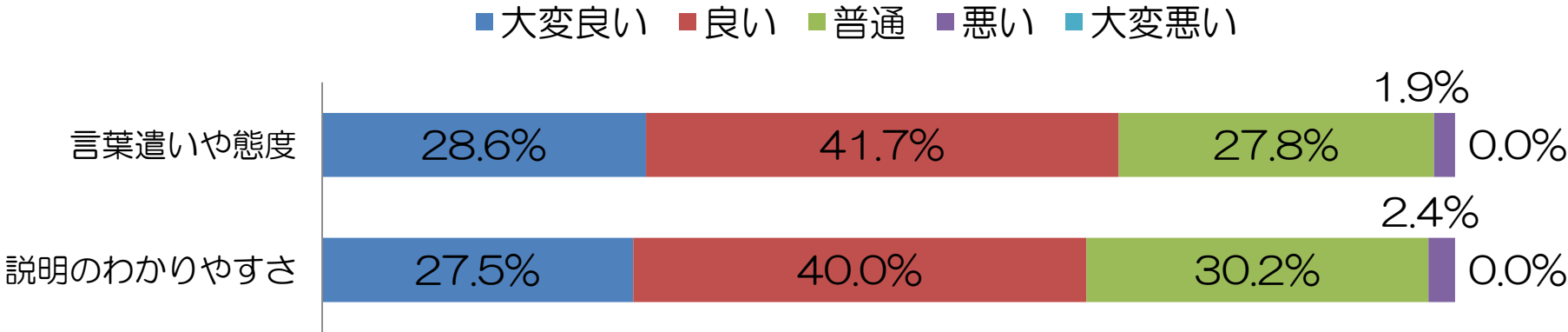
問6. 他の職員の対応について

窓口・総合案内の対応について



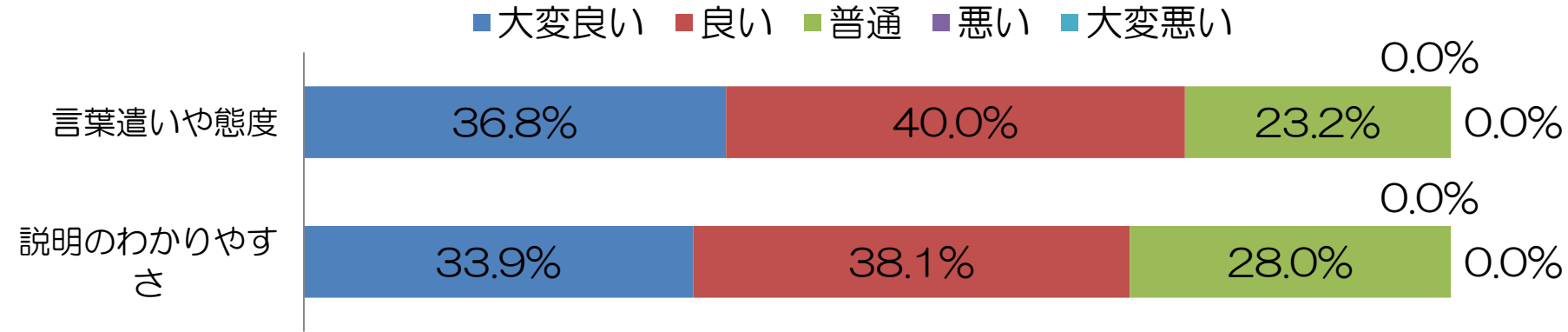
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、満足度は減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

ブロック受付の対応について



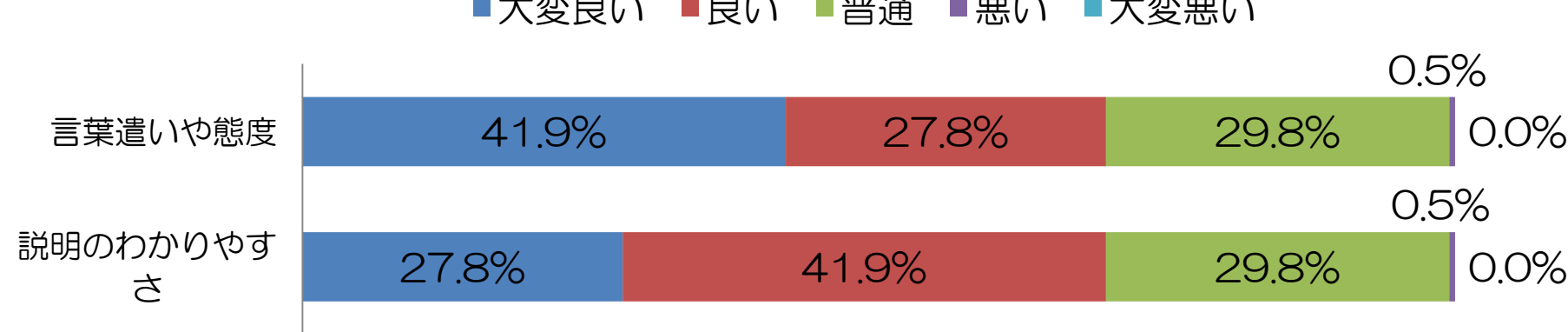
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占めており、概ね高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

院外処方箋FAXコーナーの対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、満足度は減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

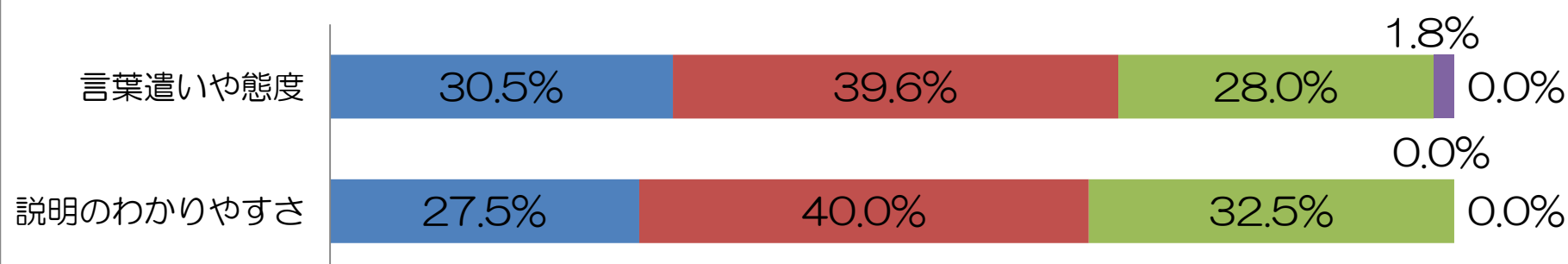
中央採血・採尿処置の対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、満足度は減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

生理検査の対応について

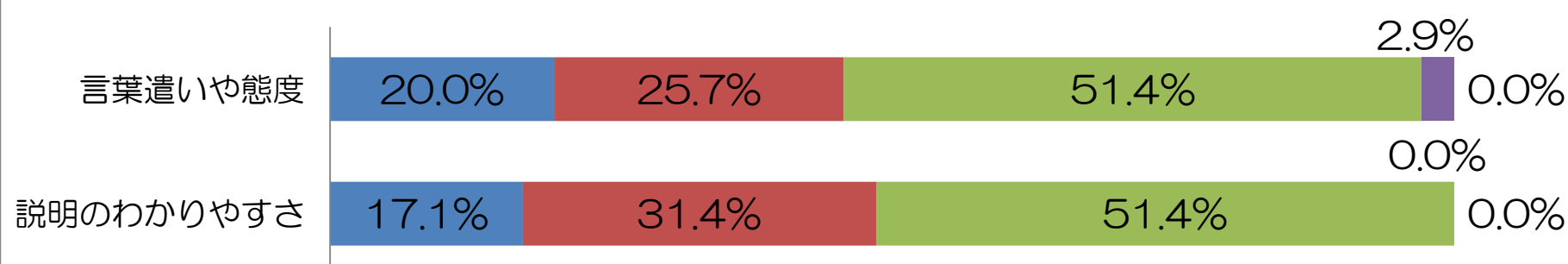
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割程度を占めており、概ね高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

人工透析室の対応について

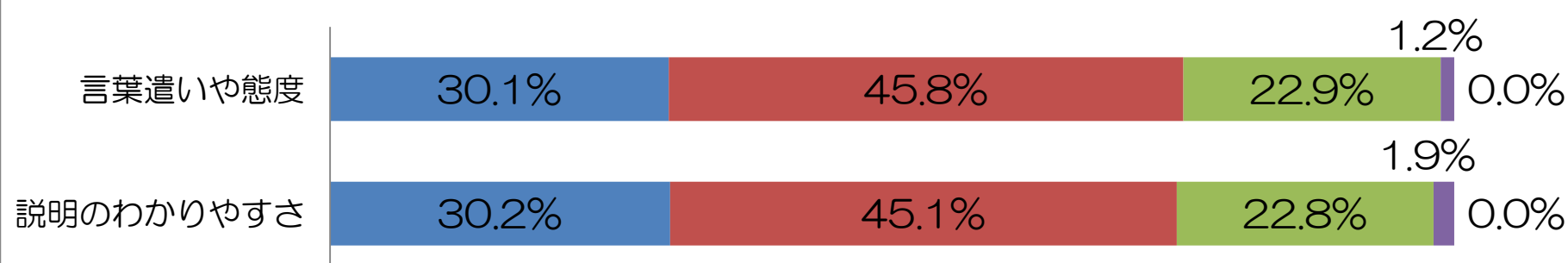
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「普通」の割合が5割を占めており、前回調査と比較すると10ポイント以上増加しておりますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

放射線室の対応について

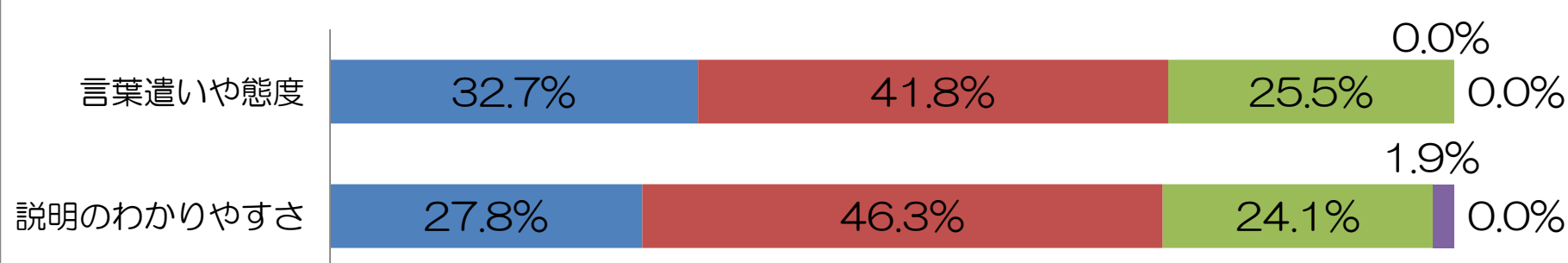
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

リハビリテーション科の対応について

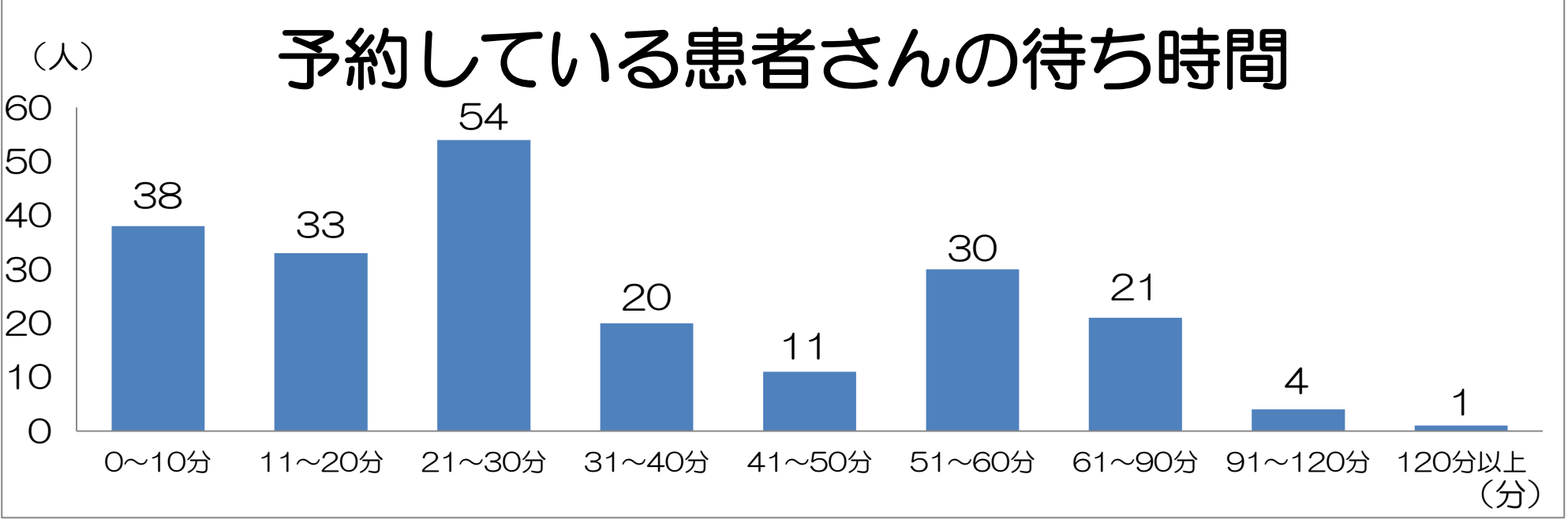
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、「大変良い」が減少し「良い」が増加していますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

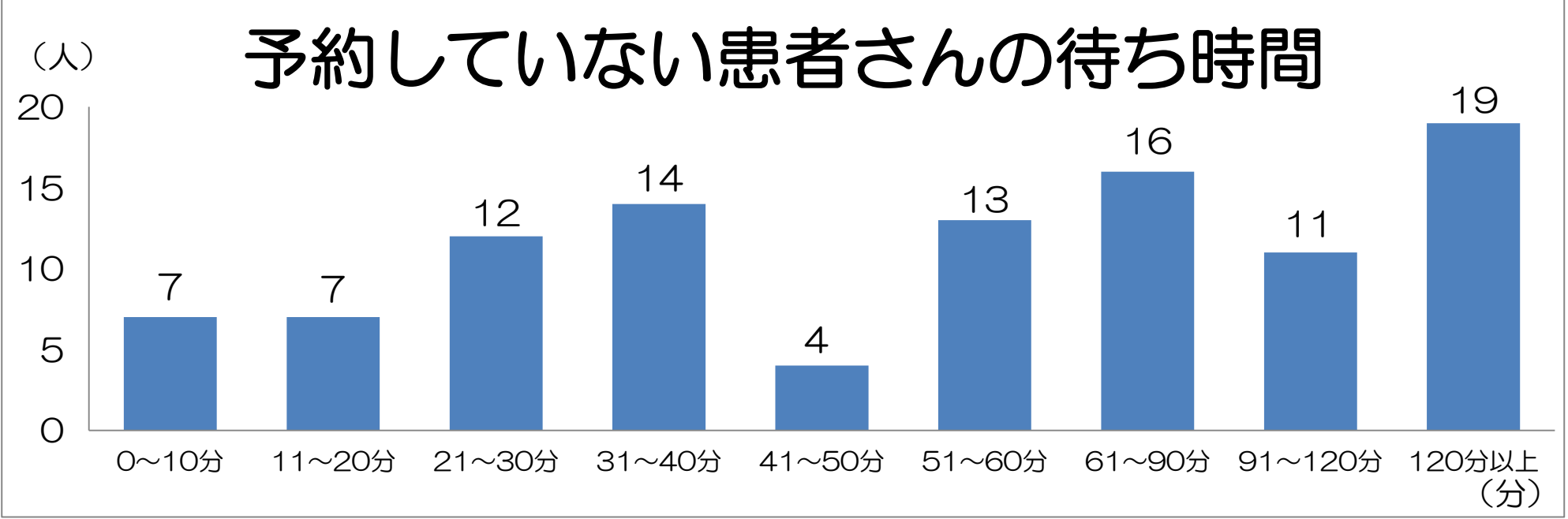
問7. 待ち時間

①予約している患者さんの待ち時間



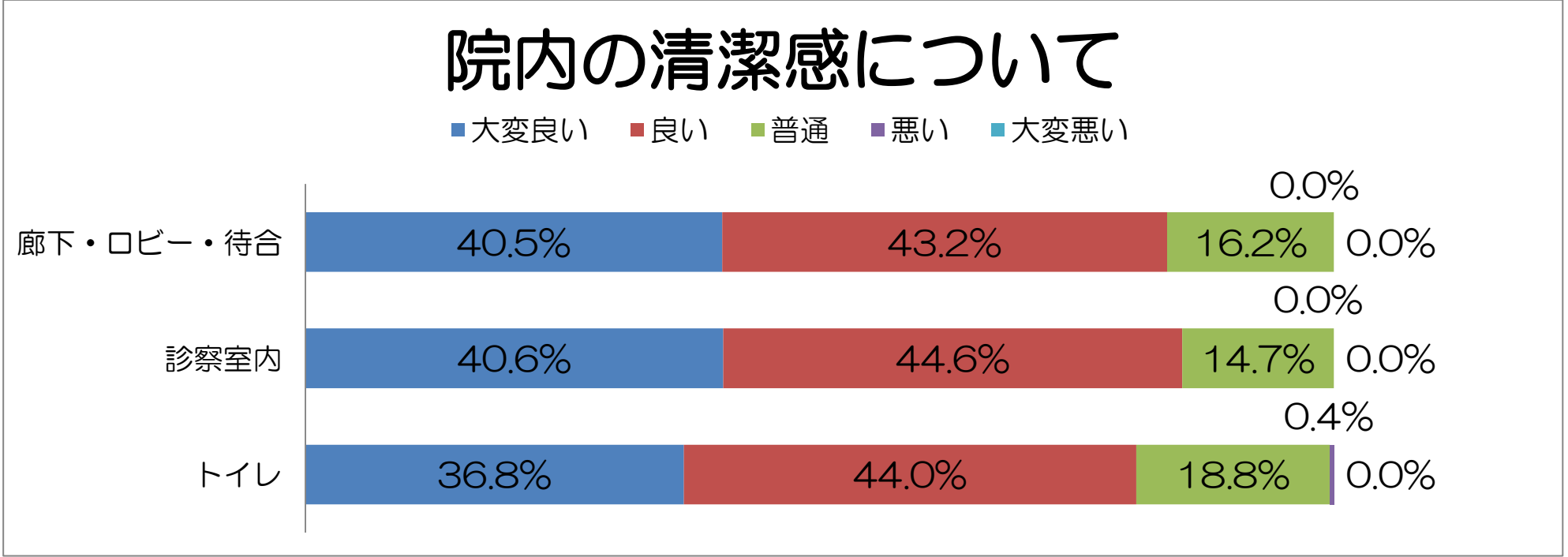
30分以内に診察できた患者さんが全体の6割程度を占めていますが、1時間以上お待たせしてしまった患者さんも1割程度いらっしゃいますので、待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力して参ります。

②予約していない患者さんの待ち時間



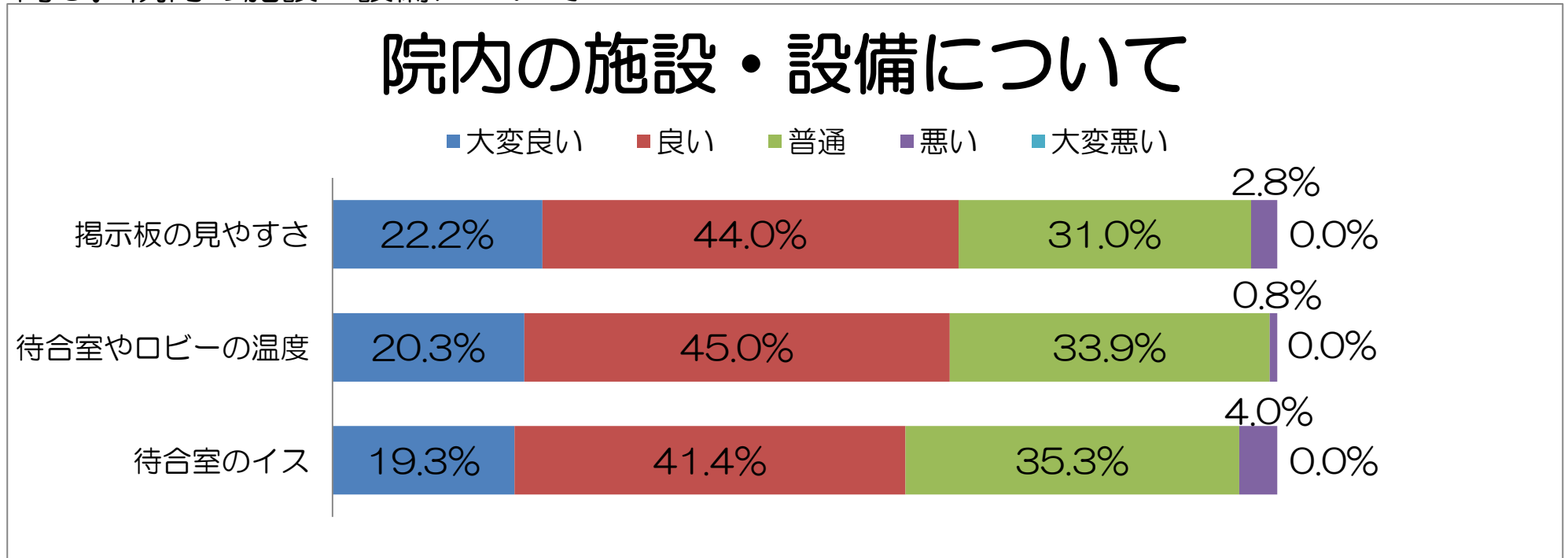
30分以内に診察できた患者さんの割合が増加し、1時間以上お待たせしてしまった患者さんの割合が減少しております。今後も待ち時間を減らせるよう引き続き努力して参ります。

問8. 院内の清潔感



どの項目も「大変良い」「良い」の割合が高くなっており、高い評価をいただいております。皆さんに気持ち良く利用していただけるよう今後も引き続き努力して参ります。

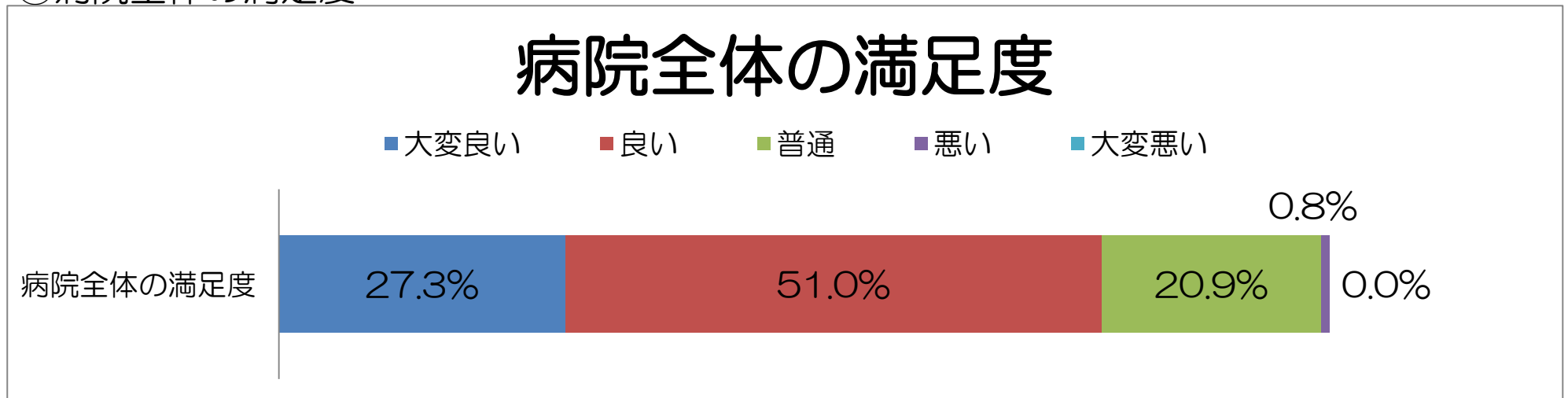
問9. 院内の施設・設備について



前回調査と比較すると、すべての項目において、「大変良い」「良い」を合わせた割合が減少しており、「普通」の割合が増加傾向にあります。院内の施設や設備について、患者さんに満足していただけるよう、今後も工夫して参ります。

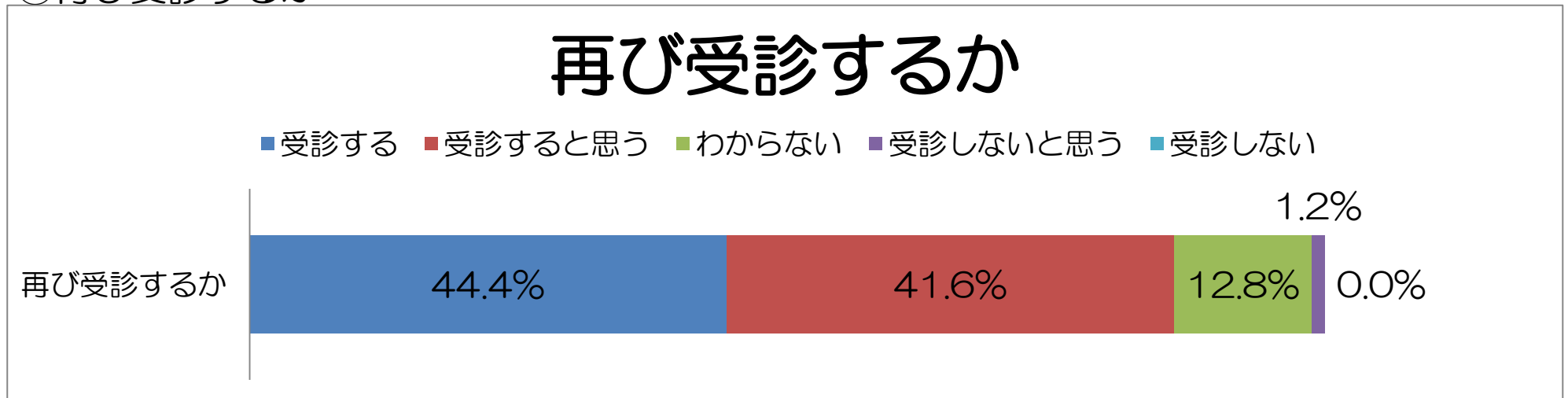
問10. 病院全体の評価

①病院全体の満足度



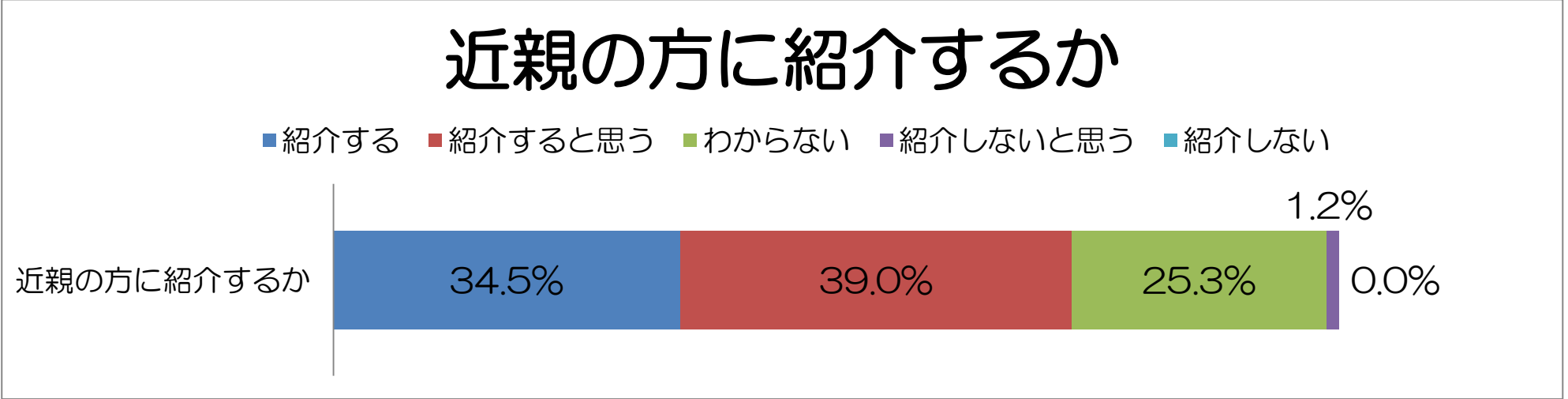
「大変良い」「良い」と回答された方が8割近くを占めており、高い評価をいただいておりますが、前回調査と比較すると「良い」が減少し「普通」が増加しております。職員の接遇向上や受診環境の充実を図り、皆さんに満足いただける病院を目指して参ります。

②再び受診するか



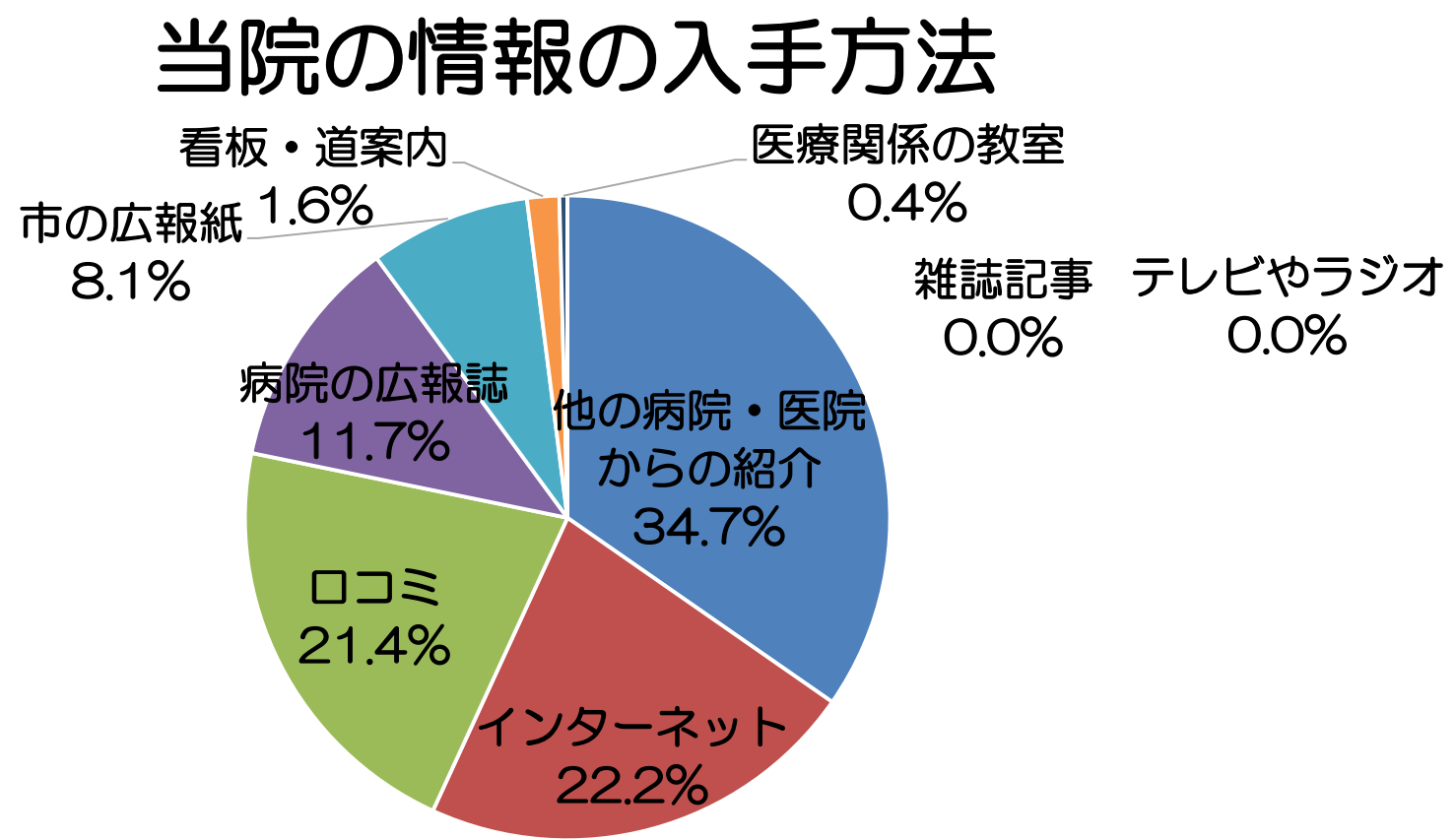
「受診する」「受診すると思う」と回答された方が86%であり、高い評価をいただいております。これからも皆さんに信頼され、質の高い医療を提供できる病院を目指して努力して参ります。

③近親の方に紹介するか



「紹介する」「紹介すると思う」と回答された方が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいております。今後も皆さんに信頼される病院を目指し、一層努力して参ります。

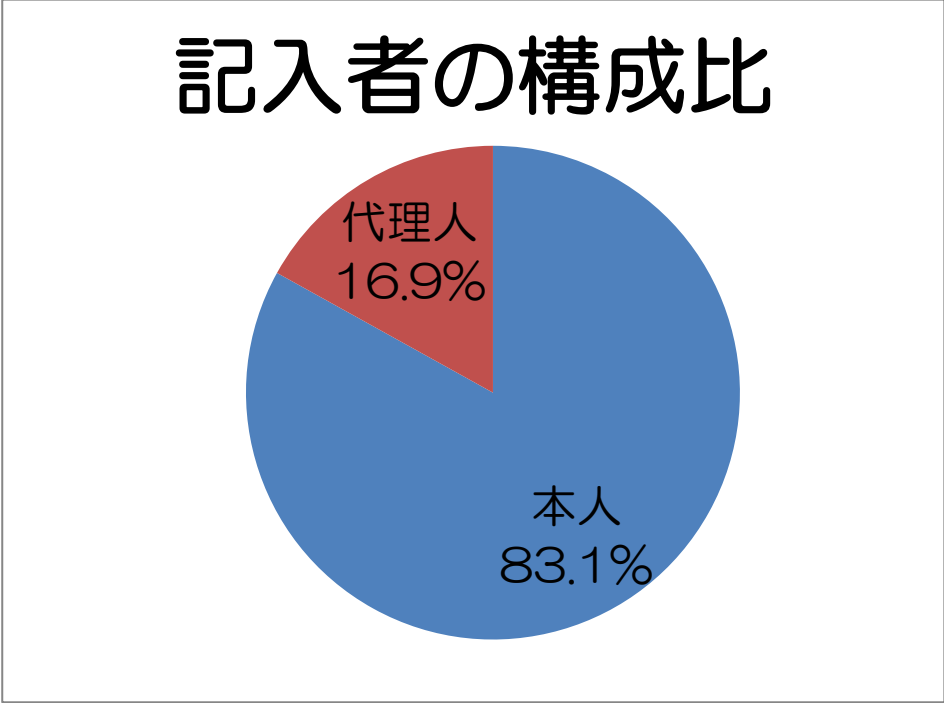
問 1 1. 当院の情報の入手方法（複数回答）



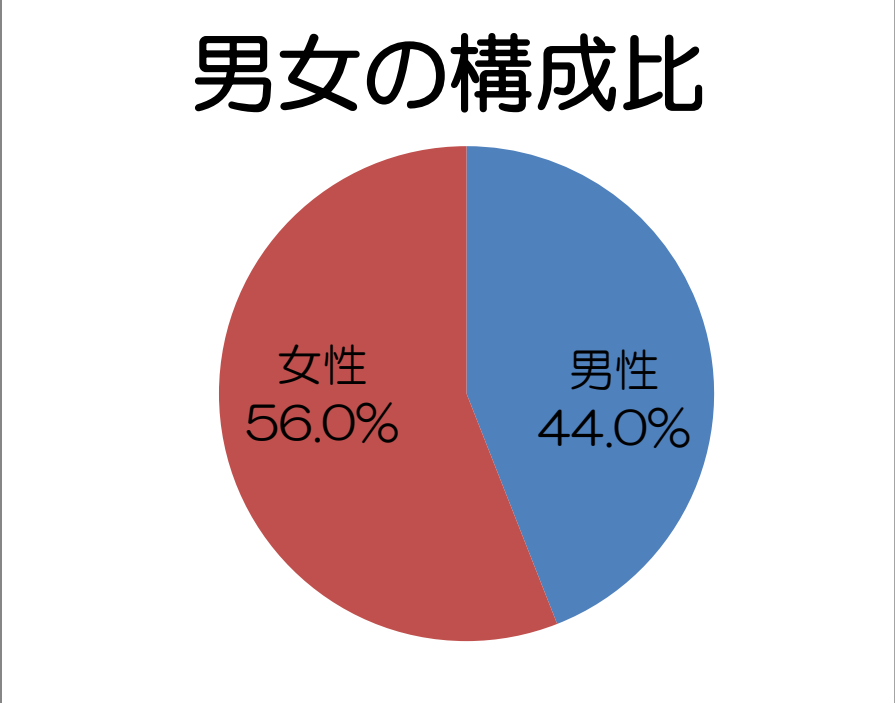
「他の病院・医院からの紹介」が34.7%と最も高く、次いで「インターネット」が22.2%で高い割合でした。また、前回調査と比較して、「インターネット」が3.9ポイント、「病院の広報誌」が2.5ポイントそれぞれ増加しておりますので、今後も積極的に当院の情報を発信して参ります。

問 1 2. 回答者の性別、年齢、記入者

①アンケート記入者

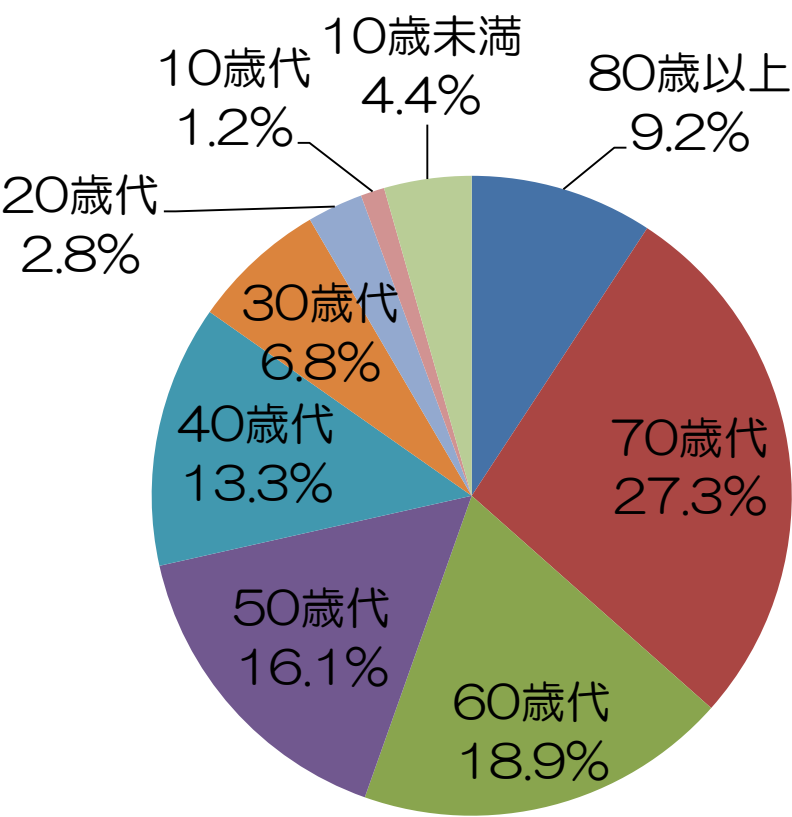


②患者さんの性別



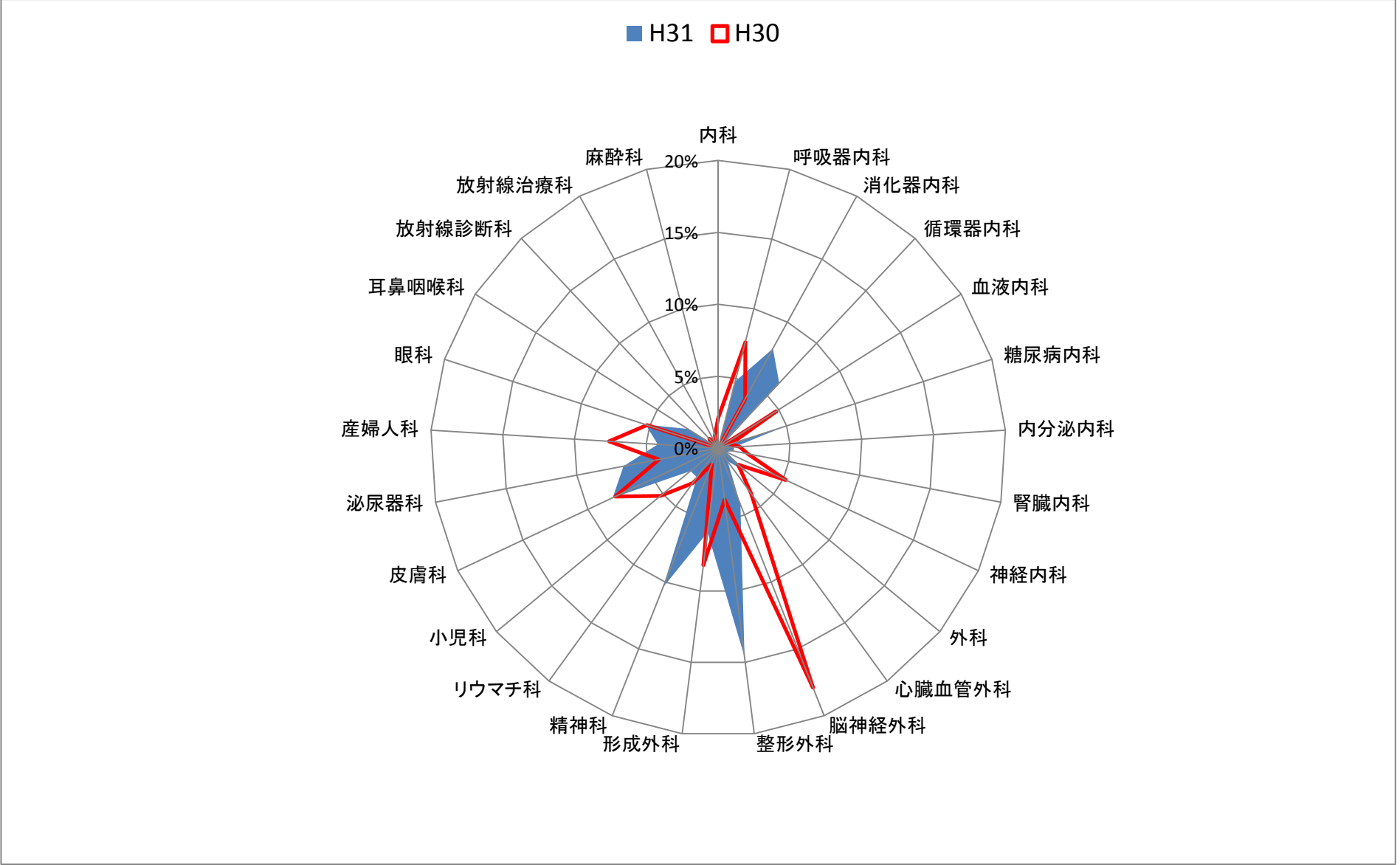
③患者さんの年齢

年齢の構成比

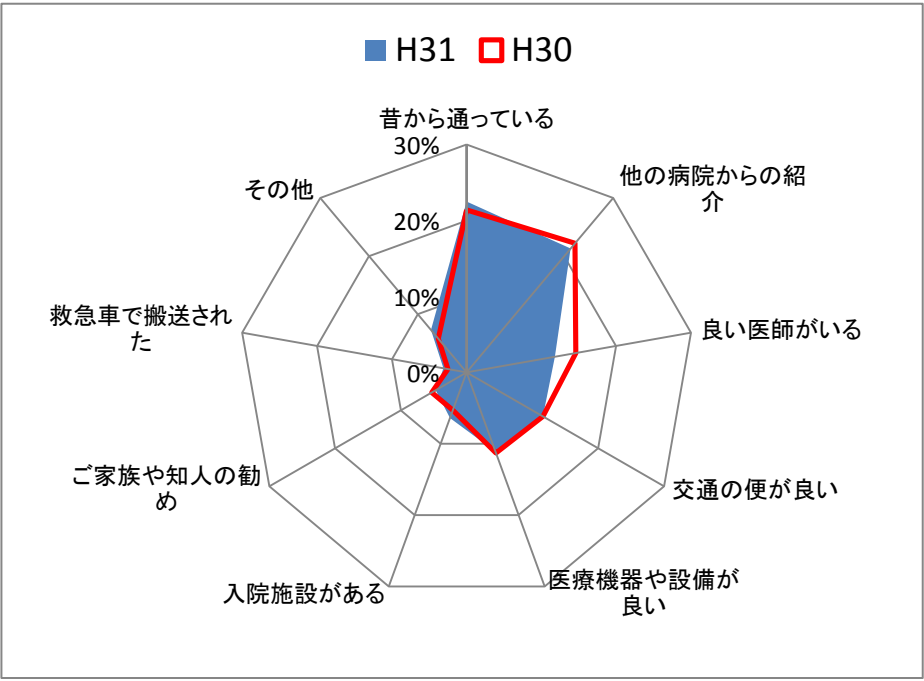


外来患者満足度調査比較（平成31年度実施分・平成30年度実施分）

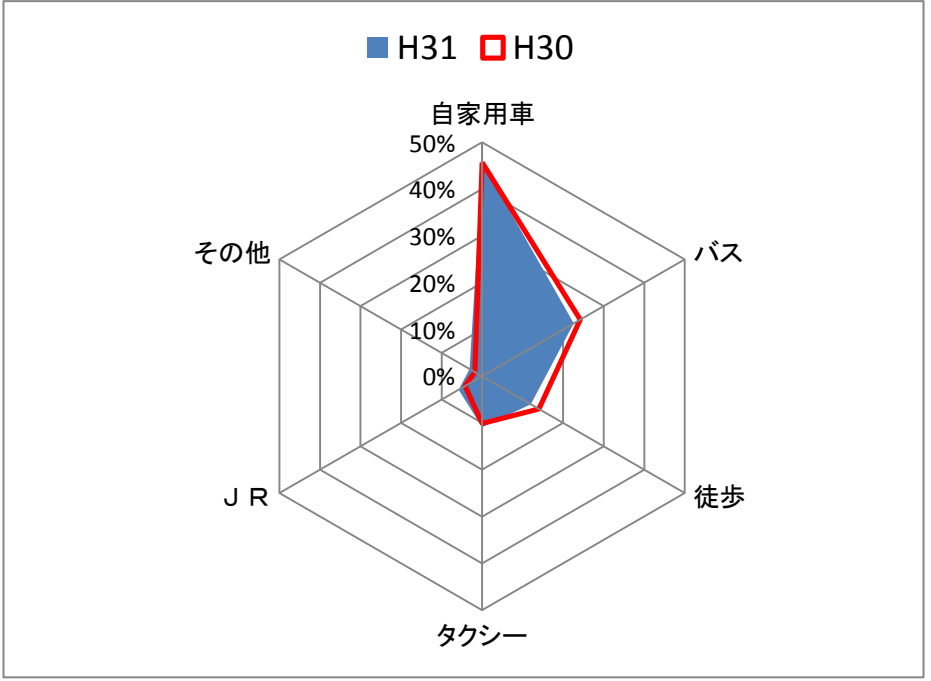
問1. 受診科の割合



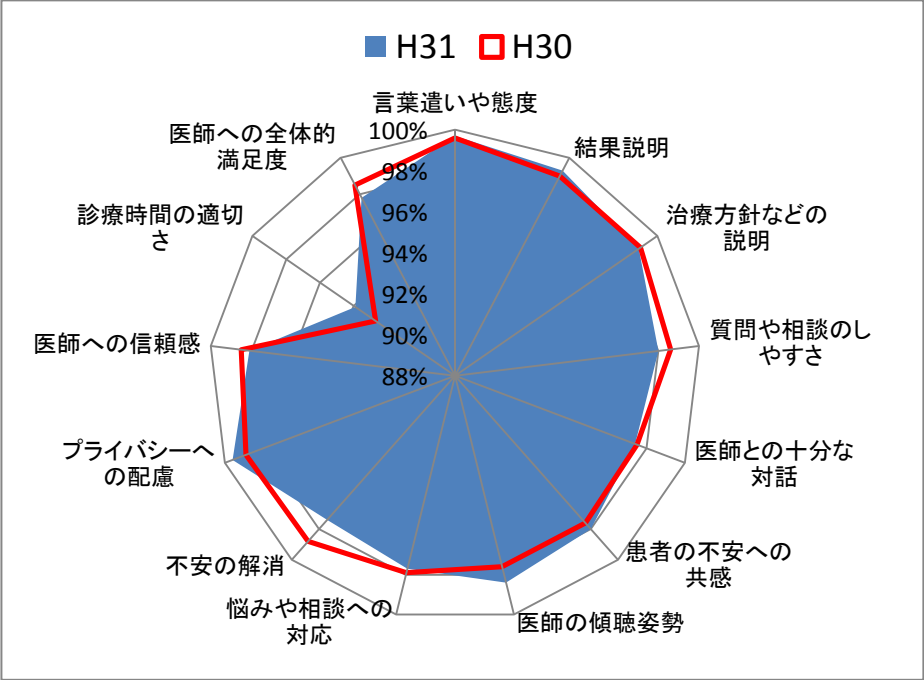
問2. 受診の理由



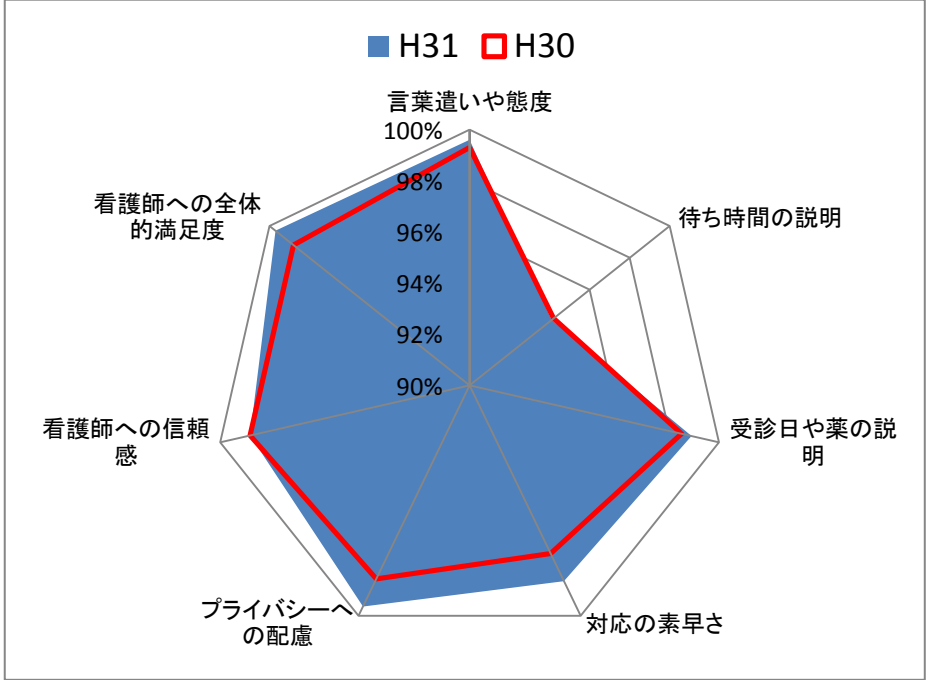
問3. 交通手段



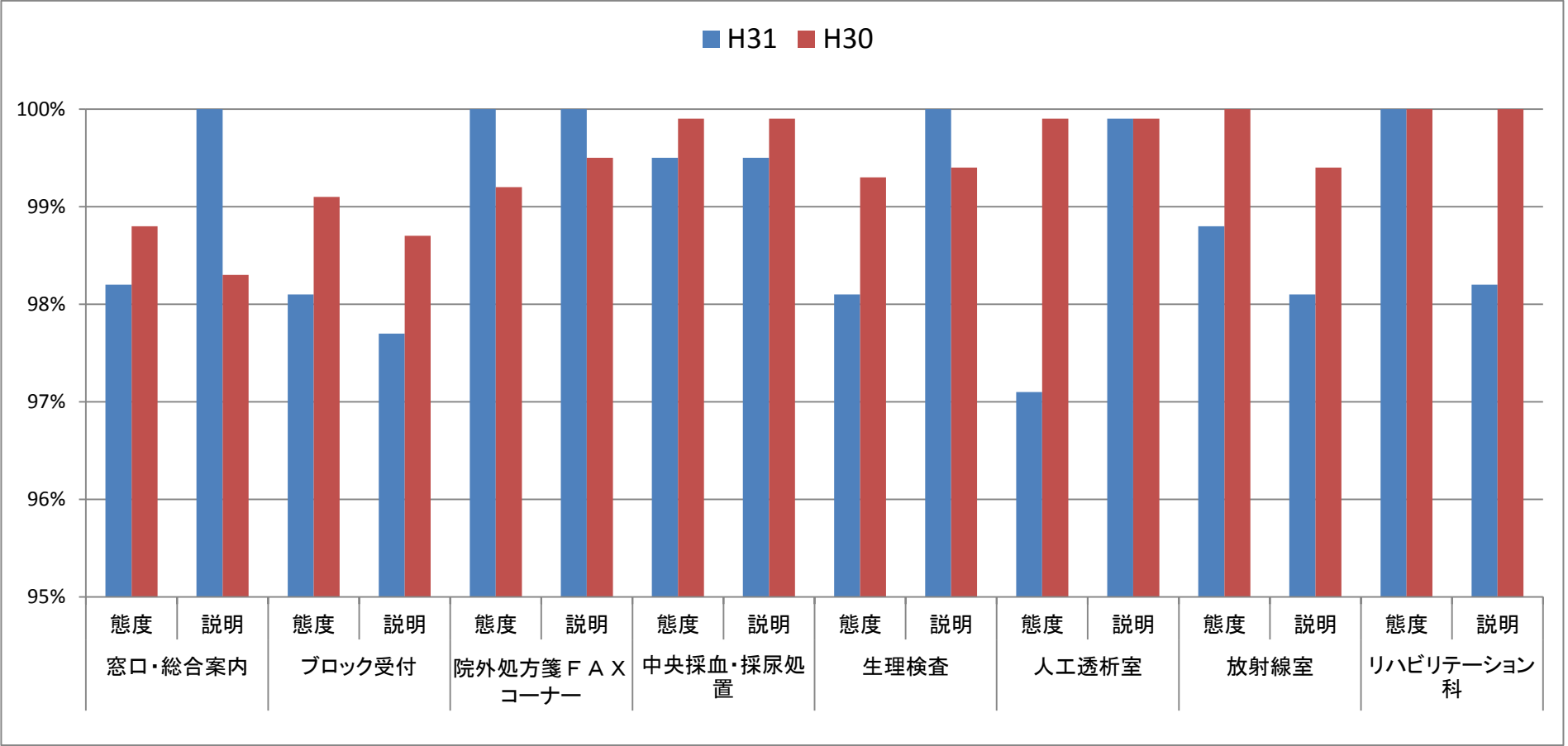
問4. 医師の満足度（大変良い～普通）



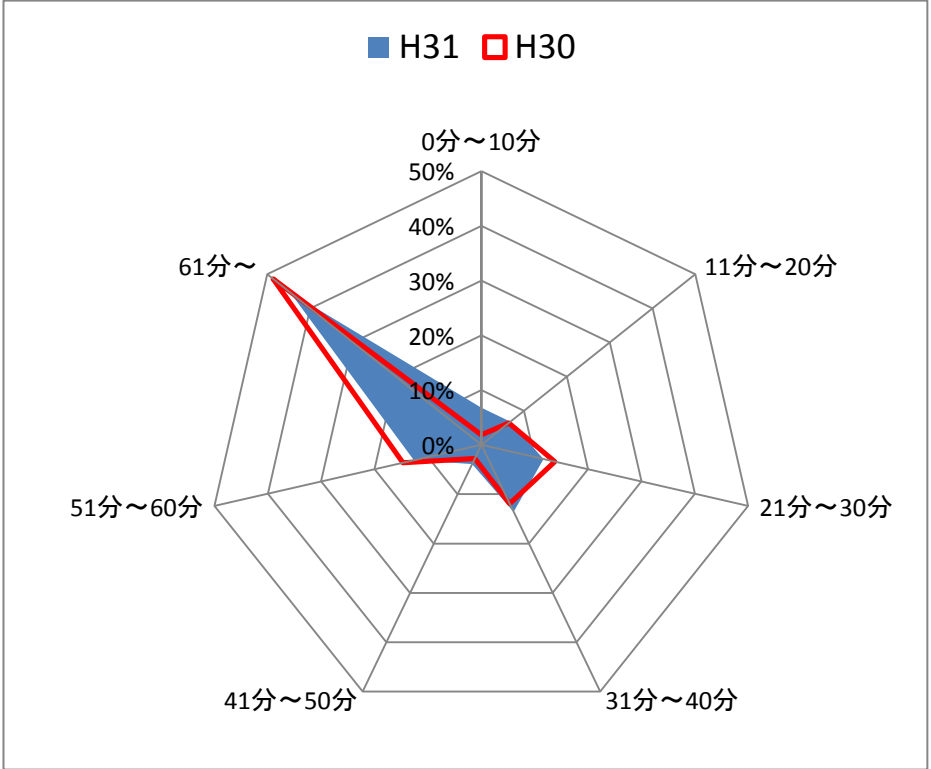
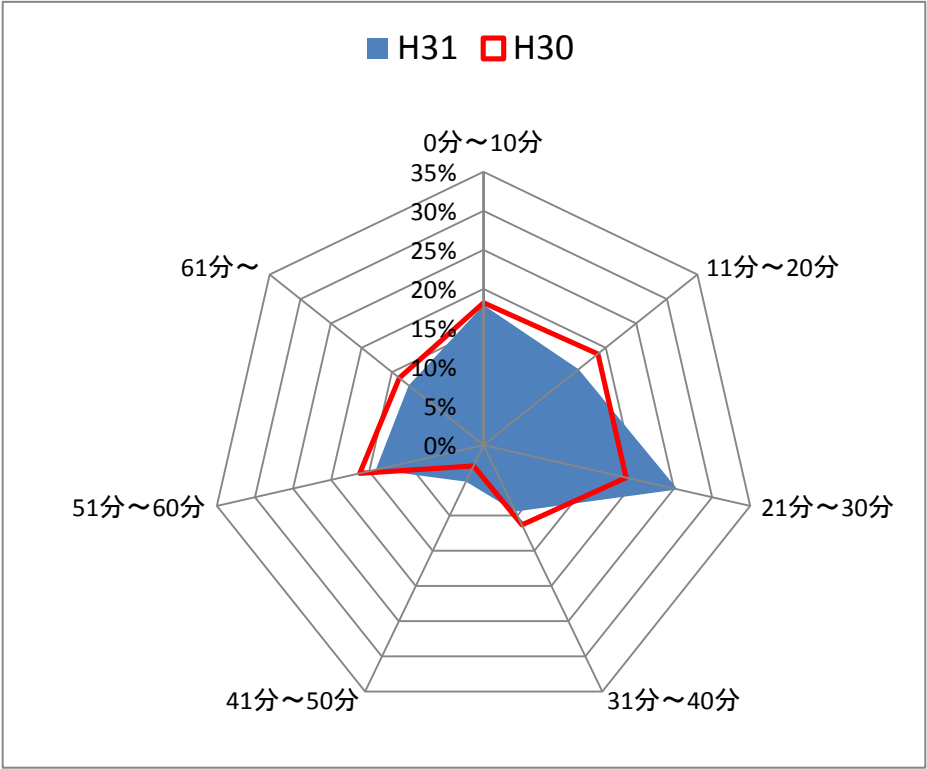
問5. 看護師の満足度（大変良い～普通）



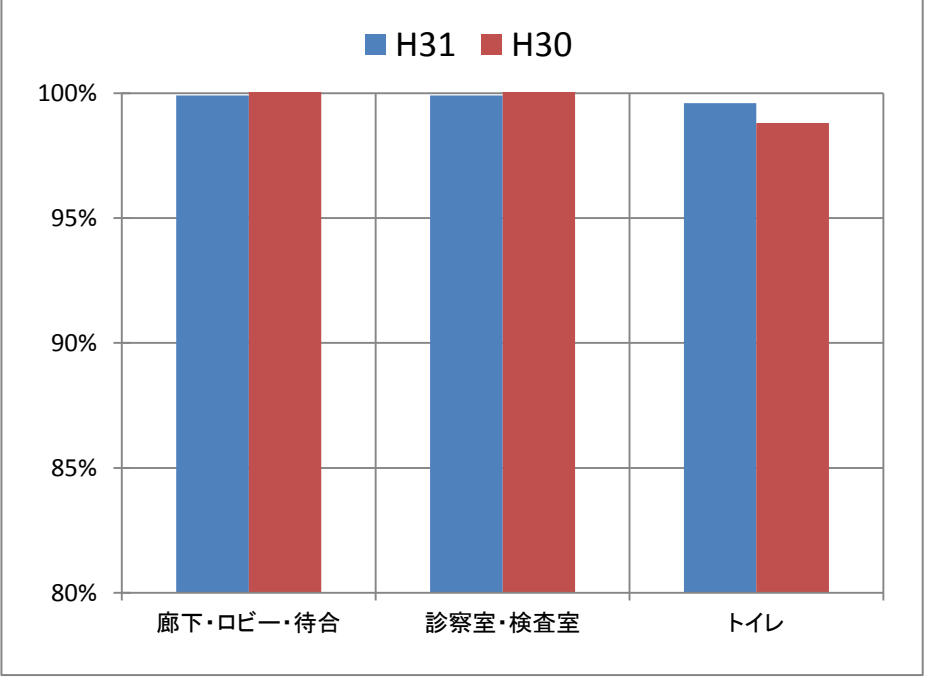
問 6 . 他 の 職 員 等 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



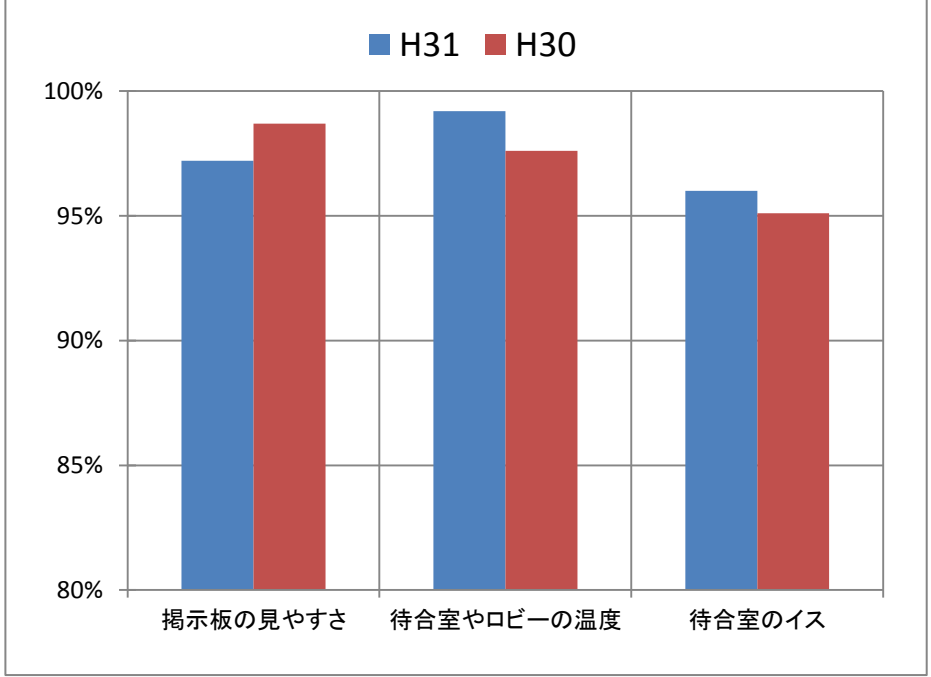
問 7 - ① 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 あ り の 患 者 さ ん ） 問 7 - ② 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 な し の 患 者 さ ん ）



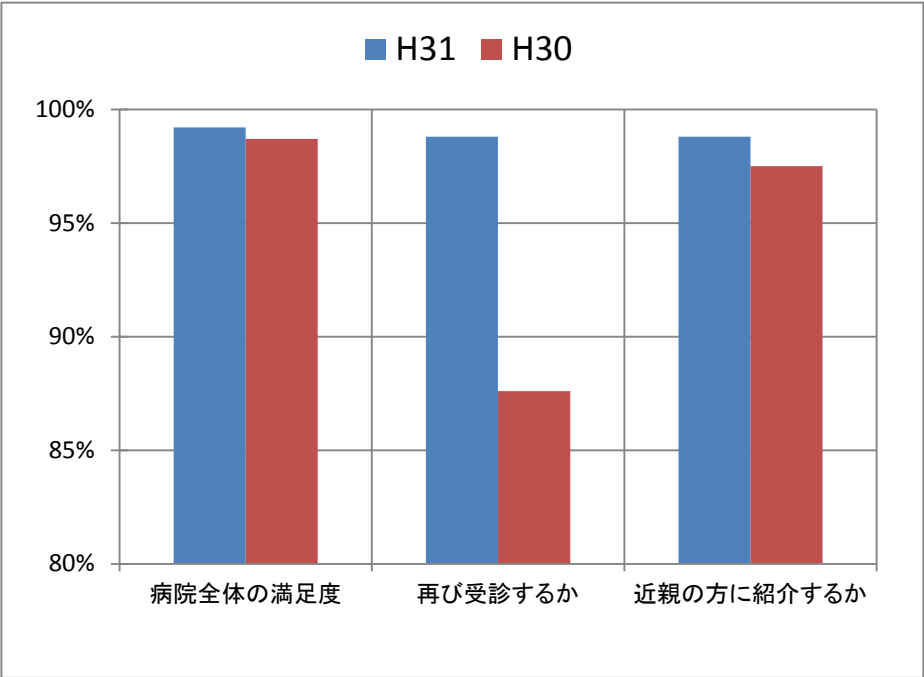
問 8 . 院 内 清 潔 感 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



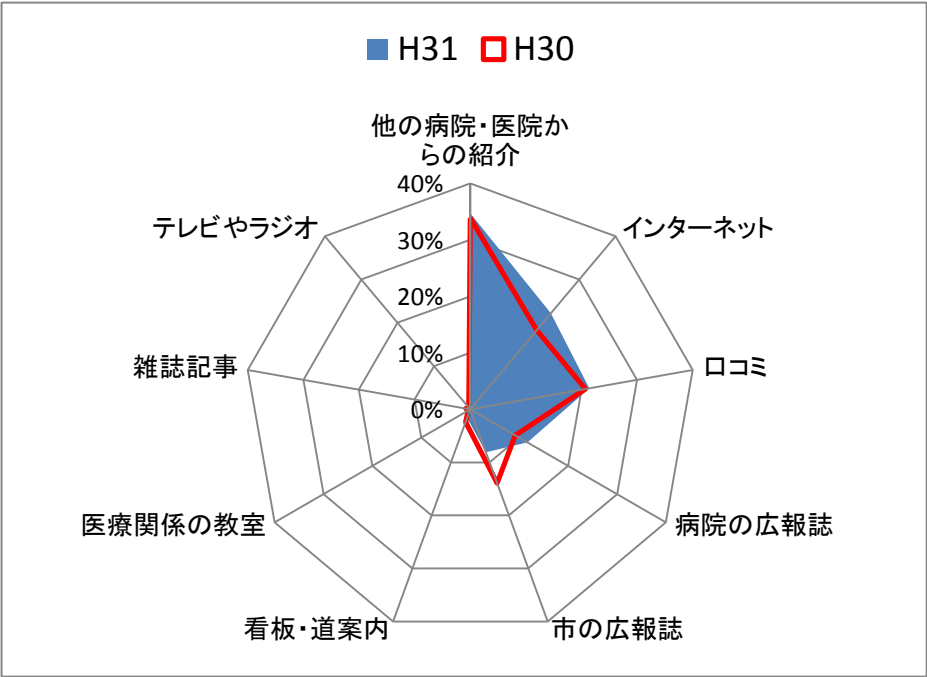
問 9 . 院 内 施 設 ・ 設 備 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



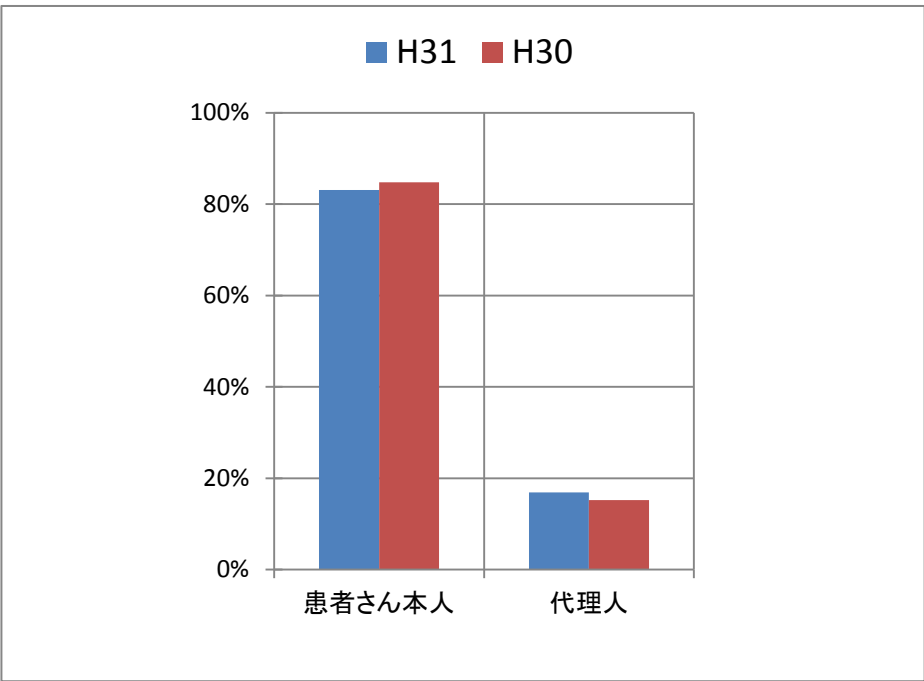
問 1 0 . 病院全体の評価



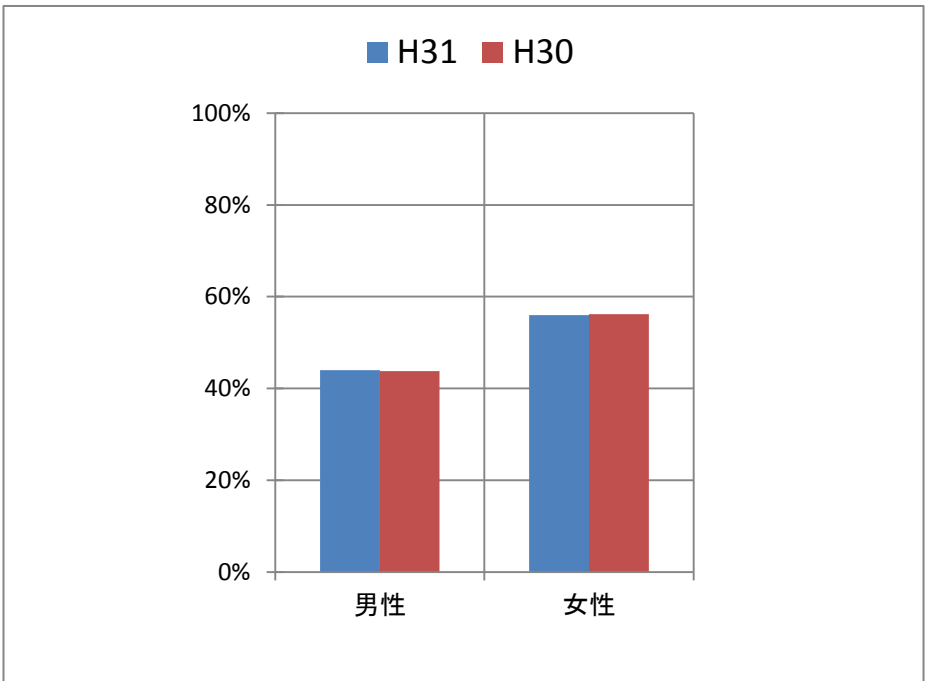
問 1 1 . 当院の情報の入手方法



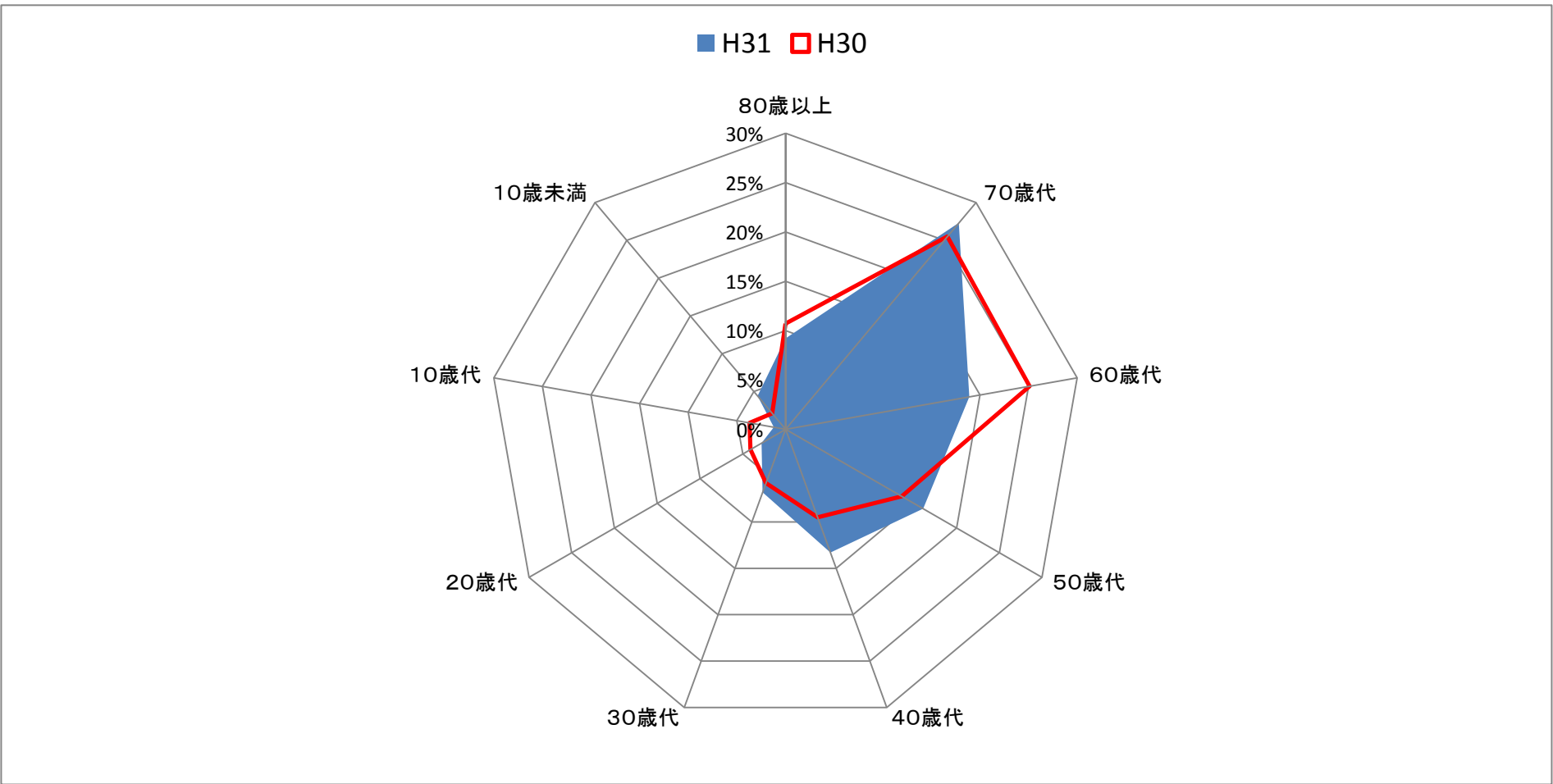
問 1 2 ー① アンケート記入者



問 1 2 ー② 患者さんの性別



問 1 2 ー③ 患者さんの年齢



外来患者満足度調査比較（平成３１年度実施分・平成３０年度実施分）

問１．受診科

受診科	H31	H30	増 減
内科	0.0%	2.1%	△ 2.1
呼吸器内科	4.8%	7.6%	△ 2.8
消化器内科	7.9%	3.9%	4.0
循環器内科	6.2%	0.0%	6.2
血液内科	0.3%	4.8%	△ 4.5
糖尿病内科	4.8%	0.9%	3.9
内分泌内科	1.1%	1.5%	△ 0.4
腎臓内科	1.1%	2.1%	△ 1.0
神経内科	0.6%	5.2%	△ 4.6
外科	2.8%	1.8%	1.0
心臓血管外科	1.1%	3.9%	△ 2.8
脳神経外科	4.2%	17.9%	△ 13.7
整形外科	14.6%	3.6%	11.0
形成外科	5.9%	8.2%	△ 2.3
精神科	10.4%	1.2%	9.2
リウマチ科	2.5%	3.0%	△ 0.5
小児科	2.5%	5.2%	△ 2.7
皮膚科	8.1%	7.9%	0.2
泌尿器科	6.7%	4.2%	2.5
産婦人科	4.2%	7.6%	△ 3.4
眼科	5.3%	5.2%	0.1
耳鼻咽喉科	2.5%	0.0%	2.5
放射線診断科	0.3%	0.9%	△ 0.6
放射線治療科	0.6%	0.3%	0.3
麻酔科	1.4%	0.9%	0.5

問２．受診した理由

理 由	H31	H30	増 減
昔から通っている	22.5%	21.4%	1.1
他の病院からの紹介	21.3%	22.2%	△ 0.9
良い医師がいる	11.8%	14.6%	△ 2.8
交通の便が良い	11.6%	11.6%	0.0
医療機器や設備が良い	11.1%	11.3%	△ 0.2
入院施設がある	6.4%	5.3%	1.1
ご家族や知人の勧め	4.7%	5.3%	△ 0.6
救急車で搬送された	3.1%	2.5%	0.6
その他	7.3%	5.8%	1.5

問３．交通手段

交通手段	H31	H30	増 減
自家用車	45.7%	45.7%	0.0
バス	22.6%	24.2%	△ 1.6
徒歩	12.0%	14.0%	△ 2.0
タクシー	10.9%	10.1%	0.8
JR	5.8%	4.2%	1.6
その他	3.1%	1.8%	1.3

問４．医師の対応について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
言葉遣いや態度	40.4%	45.7%	△ 5.3	41.7%	38.1%	3.6	17.6%	15.8%	1.8	0.3%	0.0%	0.3	0.0%	0.3%	△ 0.3
結果説明	39.5%	41.7%	△ 2.2	38.9%	41.7%	△ 2.8	20.9%	15.6%	5.3	0.7%	1.0%	△ 0.3	0.0%	0.0%	0.0
治療方針などの説明	35.5%	37.3%	△ 1.8	39.9%	40.9%	△ 1.0	23.5%	20.8%	2.7	1.0%	1.1%	△ 0.1	0.0%	0.0%	0.0
質問や相談のしやすさ	40.7%	41.7%	△ 1.0	37.1%	40.3%	△ 3.2	20.2%	16.6%	3.6	2.0%	1.1%	0.9	0.0%	0.4%	△ 0.4
医師との十分な対話	36.4%	36.9%	△ 0.5	32.1%	35.5%	△ 3.4	28.9%	25.1%	3.8	2.6%	2.1%	0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3
患者の不安への共感	33.0%	34.8%	△ 1.8	34.7%	36.2%	△ 1.5	30.3%	26.6%	3.7	2.0%	2.1%	△ 0.1	0.0%	0.4%	△ 0.4
医師の傾聴姿勢	37.7%	39.2%	△ 1.5	35.1%	35.8%	△ 0.7	25.6%	22.6%	3.0	1.6%	2.1%	△ 0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3
悩みや相談への対応	33.8%	35.6%	△ 1.8	34.8%	35.9%	△ 1.1	29.1%	26.4%	2.7	2.3%	1.8%	0.5	0.0%	0.4%	△ 0.4
不安の解消	32.1%	32.0%	0.1	39.6%	39.9%	△ 0.3	25.7%	26.9%	△ 1.2	2.6%	0.8%	1.8	0.0%	0.4%	△ 0.4
プライバシーへの配慮	31.3%	28.9%	2.4	38.5%	41.5%	△ 3.0	29.8%	28.5%	1.3	0.4%	0.8%	△ 0.4	0.0%	0.4%	△ 0.4
医師への信頼感	36.7%	37.6%	△ 0.9	36.7%	38.8%	△ 2.1	24.7%	22.1%	2.6	1.9%	0.8%	1.1	0.0%	0.8%	△ 0.8
診療時間の適切さ	27.4%	23.2%	4.2	29.7%	37.8%	△ 8.1	36.8%	31.7%	5.1	5.6%	6.9%	△ 1.3	0.4%	0.4%	0.0
医師への全体的満足度	36.1%	36.3%	△ 0.2	37.2%	40.2%	△ 3.0	24.5%	22.0%	2.5	2.2%	0.8%	1.4	0.0%	0.8%	△ 0.8

問５．看護師の対応について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
言葉遣いや態度	36.1%	36.6%	△ 0.5	42.6%	47.2%	△ 4.6	20.9%	15.5%	5.4	0.0%	0.8%	△ 0.8	0.4%	0.0%	0.4
待ち時間の説明	25.7%	22.3%	3.4	33.1%	35.4%	△ 2.3	35.3%	36.5%	△ 1.2	4.8%	4.6%	0.2	1.1%	1.2%	△ 0.1
受診日や薬の説明	32.1%	32.6%	△ 0.5	42.3%	43.8%	△ 1.5	24.5%	22.1%	2.4	0.8%	1.6%	△ 0.8	0.4%	0.0%	0.4
対応の素早さ	31.4%	28.1%	3.3	34.9%	41.9%	△ 7.0	32.2%	27.3%	4.9	1.1%	2.0%	△ 0.9	0.4%	0.8%	△ 0.4
プライバシーへの配慮	28.6%	28.1%	0.5	37.4%	41.0%	△ 3.6	33.6%	29.3%	4.3	0.0%	1.2%	△ 1.2	0.4%	0.4%	0.0
看護師への信頼感	31.7%	30.0%	1.7	38.5%	44.5%	△ 6.0	28.6%	24.3%	4.3	0.8%	0.8%	0.0	0.4%	0.4%	0.0
看護師への全体的満足度	32.5%	32.2%	0.3	38.8%	44.4%	△ 5.6	28.4%	22.2%	6.2	0.0%	0.8%	△ 0.8	0.4%	0.4%	0.0

問６．他の職員の対応について

質問項目		大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
		H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
窓口・総合案内	態度	26.9%	27.8%	△ 0.9	43.3%	43.2%	0.1	28.0%	27.8%	0.2	1.8%	0.8%	1.0	0.0%	0.4%	△ 0.4
	説明	25.7%	25.2%	0.5	42.5%	47.9%	△ 5.4	31.8%	25.2%	6.6	0.0%	1.2%	△ 1.2	0.0%	0.4%	△ 0.4
ブロック受付	態度	28.6%	31.3%	△ 2.7	41.7%	44.8%	△ 3.1	27.8%	23.0%	4.8	1.9%	0.4%	1.5	0.0%	0.4%	△ 0.4
	説明	27.5%	30.2%	△ 2.7	40.0%	46.8%	△ 6.8	30.2%	21.7%	8.5	2.4%	1.3%	1.1	0.0%	0.0%	0.0
院外処方箋FAXコーナー	態度	36.8%	31.3%	5.5	40.0%	48.4%	△ 8.4	23.2%	19.5%	3.7	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.5%	△ 0.5
	説明	33.9%	34.2%	△ 0.3	38.1%	45.4%	△ 7.3	28.0%	19.9%	8.1	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.5%	△ 0.5
中央採血・採尿処置	態度	41.9%	48.6%	△ 6.7	27.8%	26.2%	1.6	29.8%	25.1%	4.7	0.5%	0.0%	0.5	0.0%	0.0%	0.0
	説明	27.8%	26.2%	1.6	41.9%	48.6%	△ 6.7	29.8%	25.1%	4.7	0.5%	0.0%	0.5	0.0%	0.0%	0.0
生理検査	態度	30.5%	26.7%	3.8	39.6%	45.9%	△ 6.3	28.0%	26.7%	1.3	1.8%	0.7%	1.1	0.0%	0.0%	0.0
	説明	27.5%	28.3%	△ 0.8	40.0%	45.7%	△ 5.7	32.5%	25.4%	7.1	0.0%	0.7%	△ 0.7	0.0%	0.0%	0.0
人工透析室	態度	20.0%	23.5%	△ 3.5	25.7%	38.2%	△ 12.5	51.4%	38.2%	13.2	2.9%	0.0%	2.9	0.0%	0.0%	0.0
	説明	17.1%	24.1%	△ 7.0	31.4%	37.9%	△ 6.5	51.4%	37.9%	13.5	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
放射線室	態度	30.1%	30.0%	0.1	45.8%	49.4%	△ 3.6	22.9%	20.6%	2.3	1.2%	0.0%	1.2	0.0%	0.0%	0.0
	説明	30.2%	30.2%	0.0	45.1%	47.7%	△ 2.6	22.8%	21.5%	1.3	1.9%	0.7%	1.2	0.0%	0.0%	0.0
リハビリテーション科	態度	32.7%	36.4%	△ 3.7	41.8%	38.6%	3.2	25.5%	25.0%	0.5	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	27.8%	39.0%	△ 11.2	46.3%	39.0%	7.3	24.1%	22.0%	2.1	1.9%	0.0%	1.9	0.0%	0.0%	0.0

問７－① 外来待ち時間（予約ありの患者さん）

待ち時間	H31		H30		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	38	17.9%	37	18.2%	△ 0.3
11分～20分	33	15.6%	38	18.7%	△ 3.2
21分～30分	54	25.5%	38	18.7%	6.8
31分～40分	20	9.4%	23	11.3%	△ 1.9
41分～50分	11	5.2%	6	3.0%	2.2
51分～60分	30	14.2%	33	16.3%	△ 2.1
61分～90分	21	9.9%	16	7.9%	2.0
91分～120分	4	1.9%	6	3.0%	△ 1.1
121分～	1	0.5%	6	3.0%	△ 2.5
合 計	212	100.0%	203	100.0%	

問７－② 外来待ち時間（予約なしの患者さん）

待ち時間	H31		H30		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	7	6.8%	2	1.8%	5.0
11分～20分	7	6.8%	7	6.4%	0.4
21分～30分	12	11.7%	15	13.8%	△ 2.1
31分～40分	14	13.6%	13	11.9%	1.7
41分～50分	4	3.9%	3	2.8%	1.1
51分～60分	13	12.6%	16	14.7%	△ 2.1
61分～90分	16	15.5%	20	18.3%	△ 2.8
91分～120分	11	10.7%	14	12.8%	△ 2.2
121分～	19	18.4%	19	17.4%	1.0
合 計	103	100.0%	109	100.0%	

問８．院内の清潔感

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
廊下・ロビー・待合	40.5%	40.2%	0.3	43.2%	42.6%	0.6	16.2%	17.3%	△ 1.1	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
診察室・検査室	40.6%	41.0%	△ 0.4	44.6%	43.9%	0.7	14.7%	15.2%	△ 0.5	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
トイレ	36.8%	36.8%	0.0	44.0%	46.2%	△ 2.2	18.8%	15.8%	3.0	0.4%	1.3%	△ 0.9	0.0%	0.0%	0.0

問 9． 院内の施設・設備について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
掲示板の見やすさ	22.2%	25.3%	△ 3.1	44.0%	46.1%	△ 2.1	31.0%	27.3%	3.7	2.8%	1.2%	1.6	0.0%	0.0%	0.0
待合室やロビーの温度	20.3%	24.2%	△ 3.9	45.0%	46.0%	△ 1.0	33.9%	27.4%	6.5	0.8%	2.0%	△ 1.2	0.0%	0.4%	△ 0.4
待合室のイス	19.3%	18.7%	0.6	41.4%	46.7%	△ 5.3	35.3%	29.7%	5.6	4.0%	4.1%	△ 0.1	0.0%	0.8%	△ 0.8

問 10． 病院全体の評価

質問項目	大変良い／する			良い／すると思う			普通／わからない			悪い／しないと思う			大変悪い／しない		
	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減	H31	H30	増 減
病院全体の満足度	27.3%	27.2%	0.1	51.0%	54.8%	△ 3.8	20.9%	16.7%	4.2	0.8%	0.4%	0.4	0.0%	0.8%	△ 0.8
再び受診するか	44.4%	44.3%	0.1	41.6%	42.6%	△ 1.0	12.8%	0.7%	12.1	1.2%	2.0%	△ 0.8	0.0%	0.4%	△ 0.4
近親の方に紹介するか	34.5%	35.0%	△ 0.5	39.0%	37.4%	1.6	25.3%	25.1%	0.2	1.2%	1.2%	0.0	0.0%	1.2%	△ 1.2

問 11． 当院の情報の入手方法

入手方法	H31	H30	増 減
他の病院・医院からの紹介	34.7%	33.9%	0.8
インターネット	22.2%	18.3%	3.9
口コミ	21.4%	20.7%	0.7
病院の広報誌	11.7%	9.2%	2.5
市の広報誌	8.1%	13.9%	△ 5.8
看板・道案内	1.6%	2.4%	△ 0.8
医療関係の教室	0.4%	0.4%	0.0
雑誌記事	0.0%	0.8%	△ 0.8
テレビやラジオ	0.0%	0.4%	△ 0.4

問 12－① アンケート記入者

記入者	H31	H30	増 減
患者さん本人	83.1%	84.8%	△ 1.7
代理人	16.9%	15.2%	1.7

問 12－② 患者さんの性別

性 別	H31	H30	増 減
男性	44.0%	43.8%	0.2
女性	56.0%	56.2%	△ 0.2

問 12－③ 患者さんの年齢

年 齢	H31	H30	増 減
80歳以上	9.2%	10.7%	△ 1.5
70歳代	27.3%	25.5%	1.8
60歳代	18.9%	25.1%	△ 6.2
50歳代	16.1%	13.6%	2.5
40歳代	13.3%	9.5%	3.8
30歳代	6.8%	5.8%	1.0
20歳代	2.8%	4.1%	△ 1.3
10歳代	1.2%	3.7%	△ 2.5
10歳未満	4.4%	2.1%	2.3