

# 01\_02【スマホ】神戸市：お問い合わせページ 評価結果報告書

評価対象『神戸市：お問い合わせ』

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/contact.html>)



## よくあるお問い合わせ

- 

マイナンバーカードコールセンター  
078-600-2910
- 

道路、公園、河川の通報  
LINEをご利用ください
- 

飲食店、理容室などの施設の許可、犬猫の登録、不衛生な施設の通報  
078-771-7497
- 

大型ごみ受付  
※インターネット受付あり  
078-392-7953
- 

よくある質問と回答

## その他

- + 救急医療
- + 水道・下水道
- + こども
- + 女性
- + 高齢者
- + 健康・保険
- + 市税
- + 暮らし
- + 通報・その他専門相談

**総合コールセンター：0570-083-330**

【受付時間】8時から21時まで（年中無休）

各種手続、制度、暮らし、イベント等に関するお問い合わせ  
ナビダイヤルを利用しない場合は、078-333-3330  
メールでお問い合わせされる方は下記フォームよりご用件を送信してください。  
[メールフォーム](#)

**市役所（代表電話）：078-331-8181**

【受付時間】平日8時45分から17時30分まで

担当の部署名がわかる方はこちらからお電話ください  
[組織名から探す](#)

電話交換業務の品質向上、市民の皆様からの問い合わせ内容からHPやFAQを充実させるなど、市民サービス向上を図るため、通報を録音させていただいております。  
[詳細ページ](#)

- + 迷惑行為に対する方針
- + 区役所（代表電話）

ホームにお問い合わせ

神戸市役所

〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1

- 市役所へのアクセス
- 組織から探す
- よくある質問と回答
- お問い合わせ

- サイトマップ →
- ホームページのご利用案内 →
- プライバシーポリシー →

© 2023 City of Kobe. All rights reserved.



# 目次

01_02【スマホ】神戸市：お問い合わせページ 評価結果報告書.....	1
目次 .....	2
JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価項目詳細 .....	3
高齢者のうち神戸市サイトを頻繁に利用する人（男性 2 名、女性 2 名…計 4 名） .....	3
高齢者のうち神戸市サイトをあまり利用しない人（男性 2 名、女性 2 名…計 4 名） .....	5
視覚障害（全盲・キーボード操作）男性 1 名 .....	7
視覚障害（弱視）女性 1 名 .....	9
肢体不自由（マウス操作）男性 1 名 .....	11
JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体 .....	13
評価者の感想 [ページ全体] .....	14
高齢者の方 .....	14
視覚障害の方 .....	14
肢体不自由な方 .....	14
目標到達時間調査詳細 .....	15
到達時間の測定 .....	15
総評 .....	17

## JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価項目詳細

ページの内容に合わせて、JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェックリスト項目から選定。

### 高齢者のうち神戸市サイトを頻繁に利用する人（男性 2 名、女性 2 名…計 4 名）

**評価環境** 評価環境 使用 OS…ios (3 名) android (1 名)、評価ブラウザ…Yahoo! (2 名) Google Chrome (2 名)

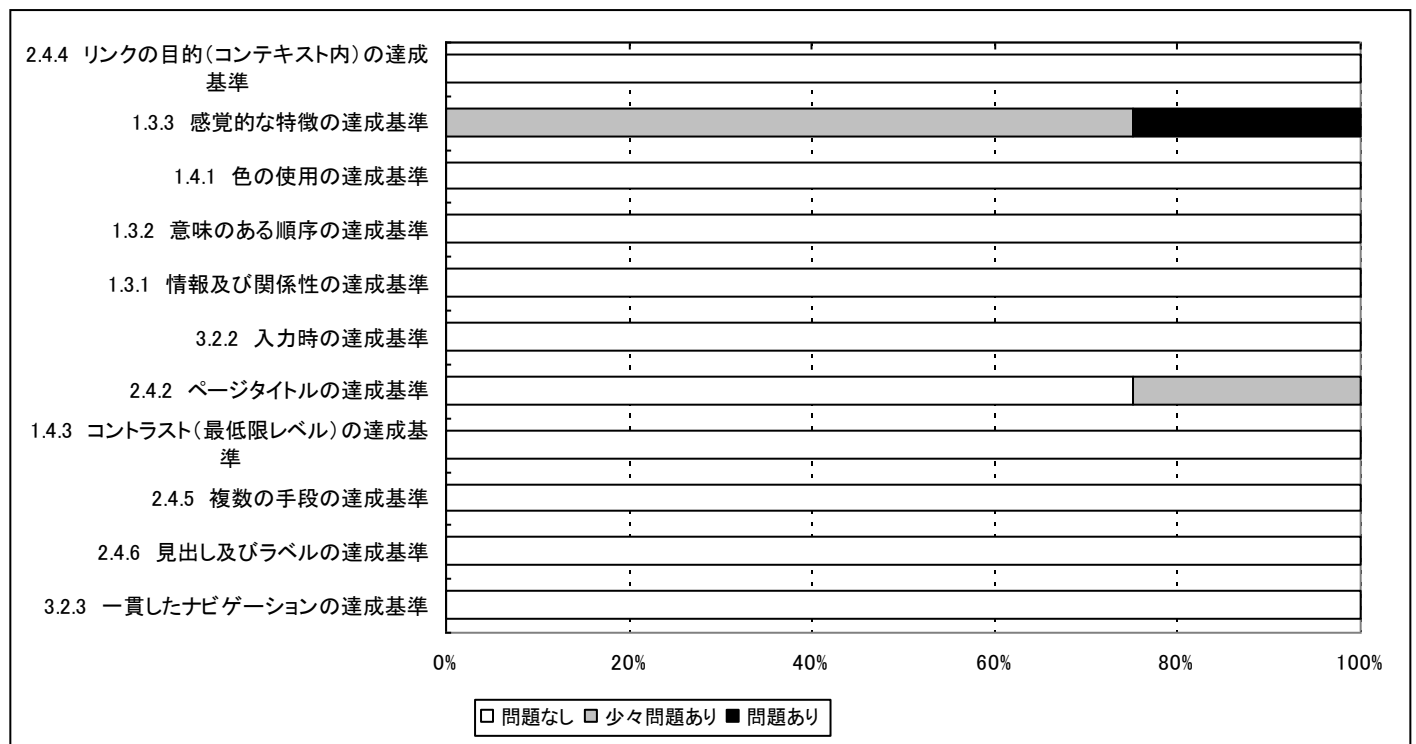
**評価区分** ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

**評価結果**

(表) 65 歳以上で神戸市サイトを頻繁に利用する人の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し 0 人	少々問題あり 3 人	問題有り 1 人
A	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 3 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し 3 人	少々問題あり 1 人	問題有り 0 人
AA	1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人

(グラフ) 65 歳以上で神戸市サイトを頻繁に利用する人の評価結果



(表) 65歳以上で神戸市サイトを頻繁に利用する人の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>1.3.3 感覚的な特徴の達成基準</b>		
感覚	1.位置や形だけで表現していて説明が無くて分かりにくいという箇所はなかったですか？(写真操作等)	<問題あり> サポート探せなかった。(女性) <少し問題あり> サポート?が難しい(他3名)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>2.4.2 ページタイトルの達成基準</b>		
ページタイトル	1.ページタイトルで、ウェブページの概要がわかりますか？	<少し問題あり> 少し混乱する。何をしたいのかわからない。(男性)

## 高齢者のうち神戸市サイトをあまり利用しない人（男性2名、女性2名…計4名）

**評価環境** 使用OS…ios（2名）android（2名）、評価ブラウザ…Safari（1名）Yahoo!（3名）

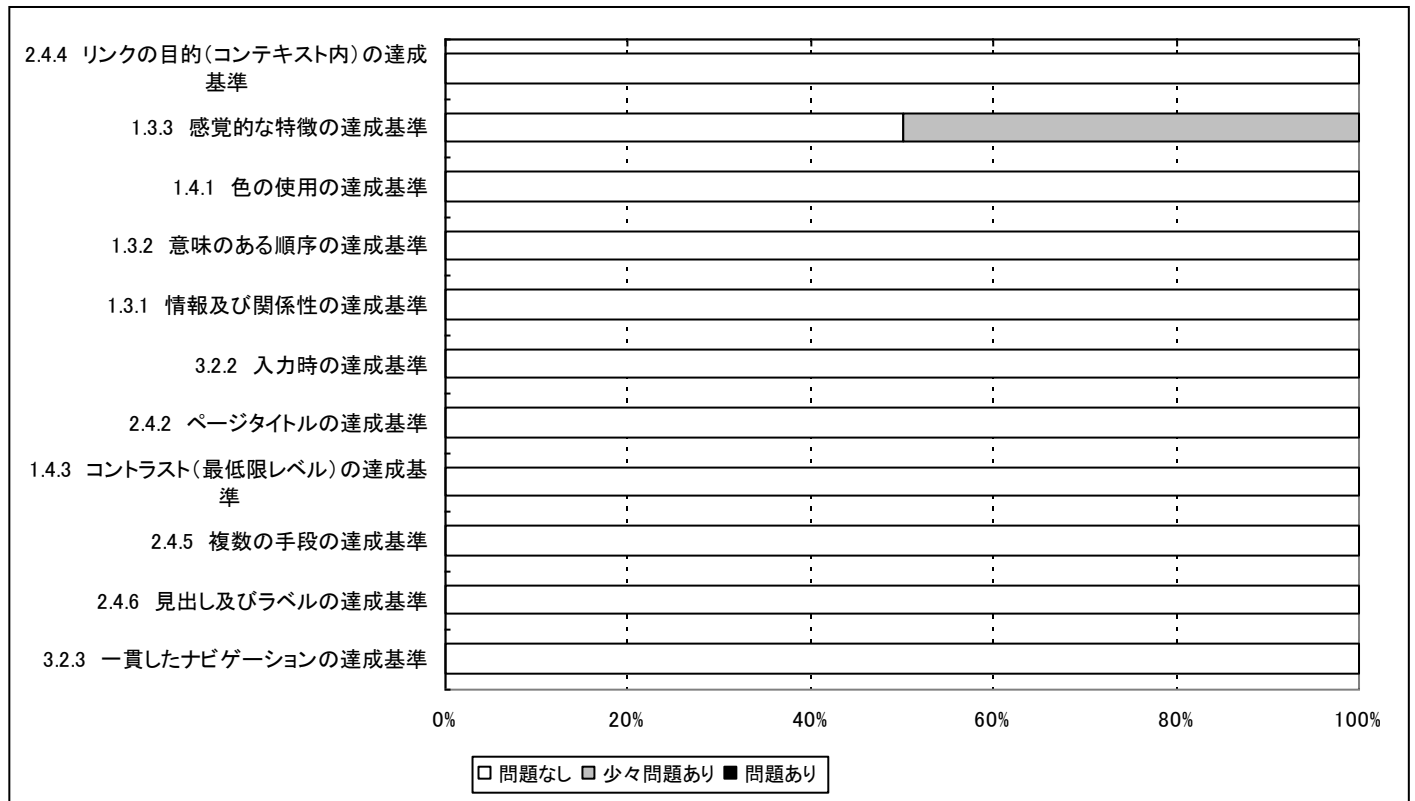
**評価区分** ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

### 評価結果

（表）65歳以上で神戸市サイトをあまり利用しない人の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
A	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し2人	少々問題あり2人	問題有り0人
A	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
AA	1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し4人	少々問題あり0人	問題有り0人

（グラフ）65歳以上で神戸市サイトをあまり利用しない人の評価結果



(表) 65歳以上で神戸市サイトをあまり利用しない人の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>1.3.3 感覚的な特徴の達成基準</b>		
感覚	1.位置や形だけで表現していて説明が無く、 て分かりにくいという箇所はなかった ですか？(写真操作等)	<少し問題あり> まず？が何か知らないとわかりづらい。PC でしたからわかる。わかりにくい。(男性、 女性各1名)

## 視覚障害（全盲・キーボード操作）男性 1名

**評価環境** 使用 OS…ios16、評価ブラウザ:safari、アクセシビリティ設定:voice over  
40代男性、全盲

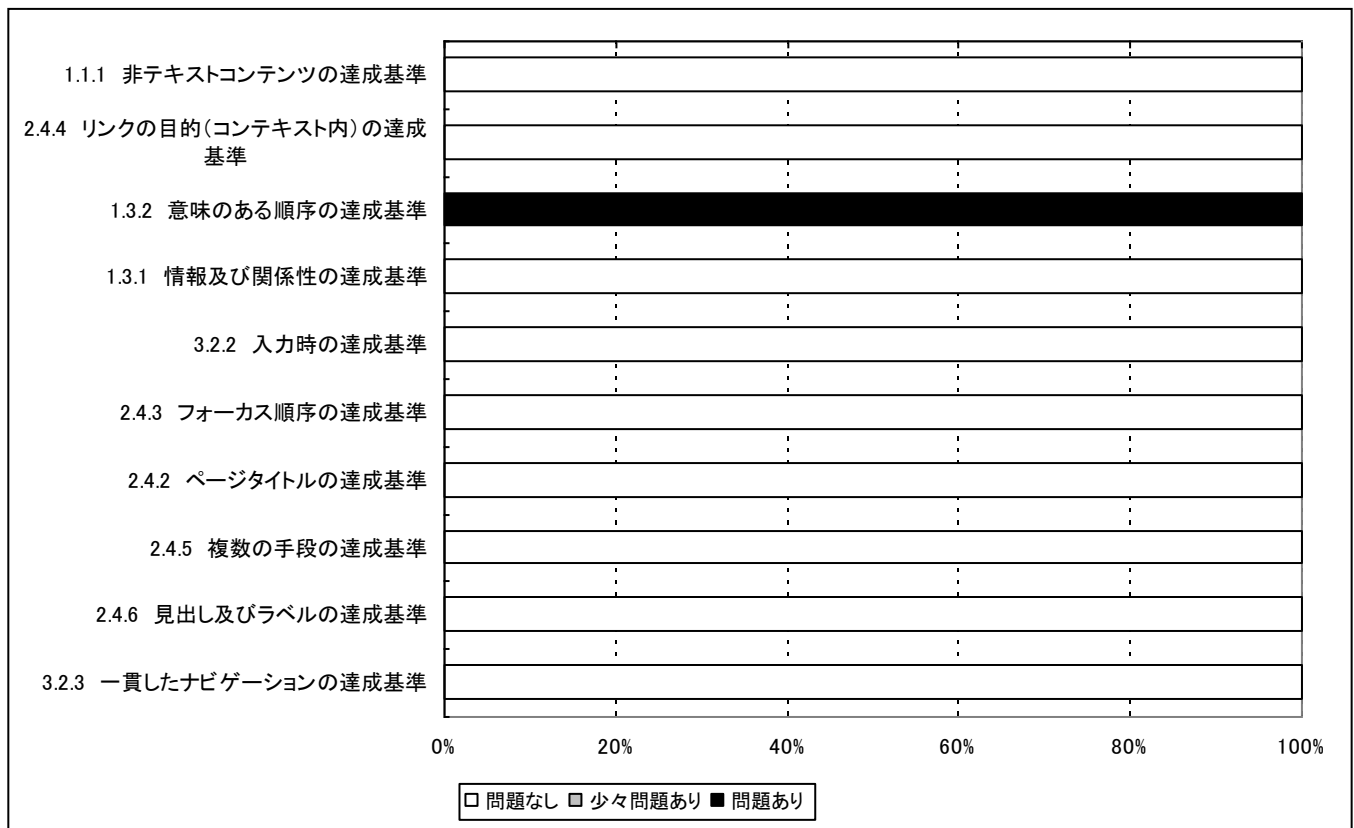
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 評価結果

(表) 全盲の方の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.3 フォーカス順序の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人

(グラフ) 全盲の方の評価結果



(表) 全盲の方の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>1.3.2 意味のある順序の達成基準</b>		
順序	1. ページ構成や、情報の順番が分かりづらいつらいというようなことはないですか？	<問題あり> 神戸市 FAQ は一番下なのは分からない。フッターより下まで読まないといけない。



## 視覚障害（弱視）女性 1 名

**評価環境** 使用 OS…android、評価ブラウザ:Yahoo!  
40 代女性、弱視

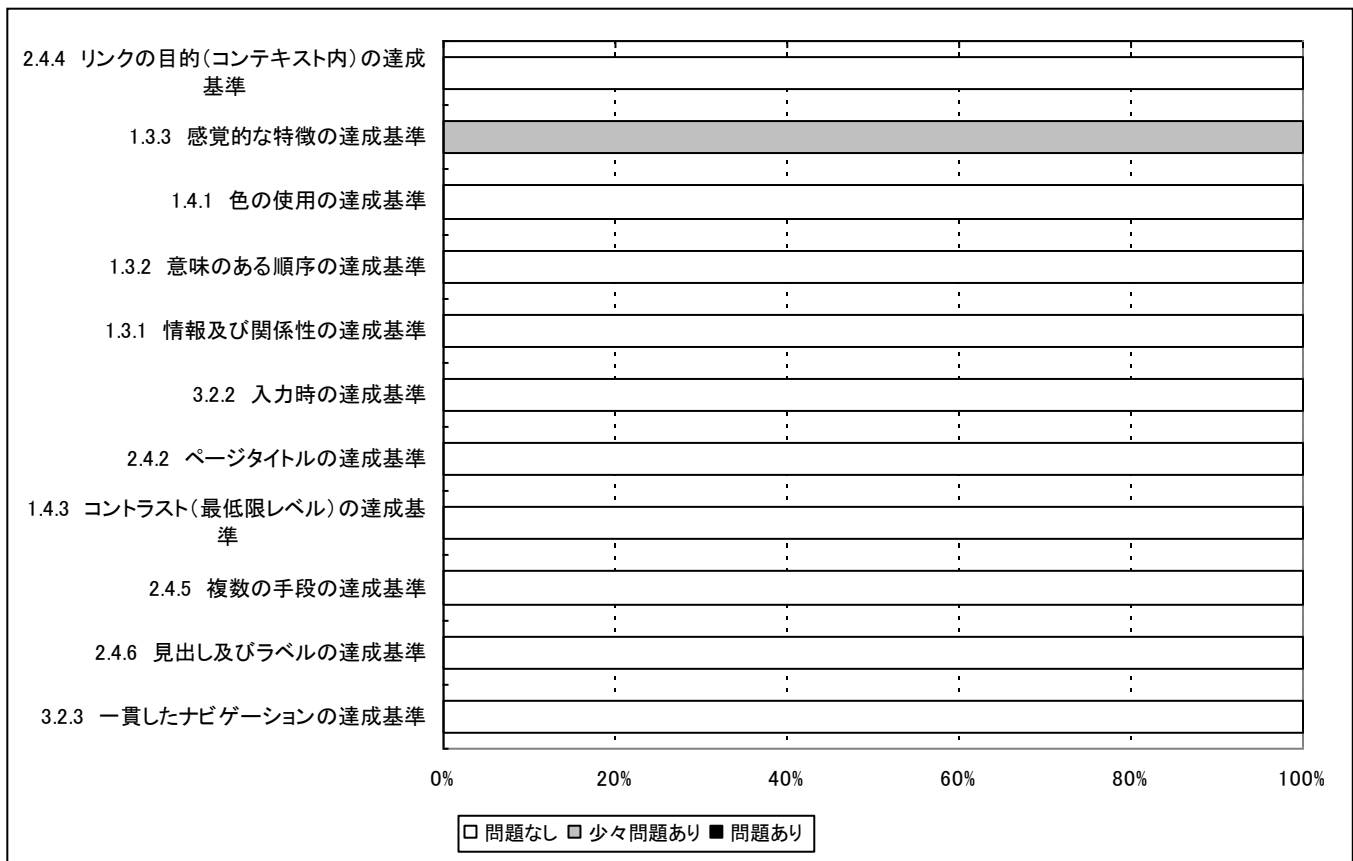
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

### 評価結果

(表) 弱視の方（ハイコントラスト設定）の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し 0 人	少々問題あり 1 人	問題有り 0 人
A	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人

(グラフ) 弱視の方（ハイコントラスト設定）の評価結果



(表) 弱視の方の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>1.3.3 感覚的な特徴の達成基準</b>		
感覚	1.位置や形だけで表現していて説明が無くて分かりにくいという箇所はなかったですか？(写真操作等)	<少し問題あり> サポートの?だけなので知らないとわからなさそう。 押さない可能性大。

## 肢体不自由（マウス操作）男性 1 名

**評価環境** 使用 OS…ios、評価ブラウザ…Safari  
50 代男性、マウス操作

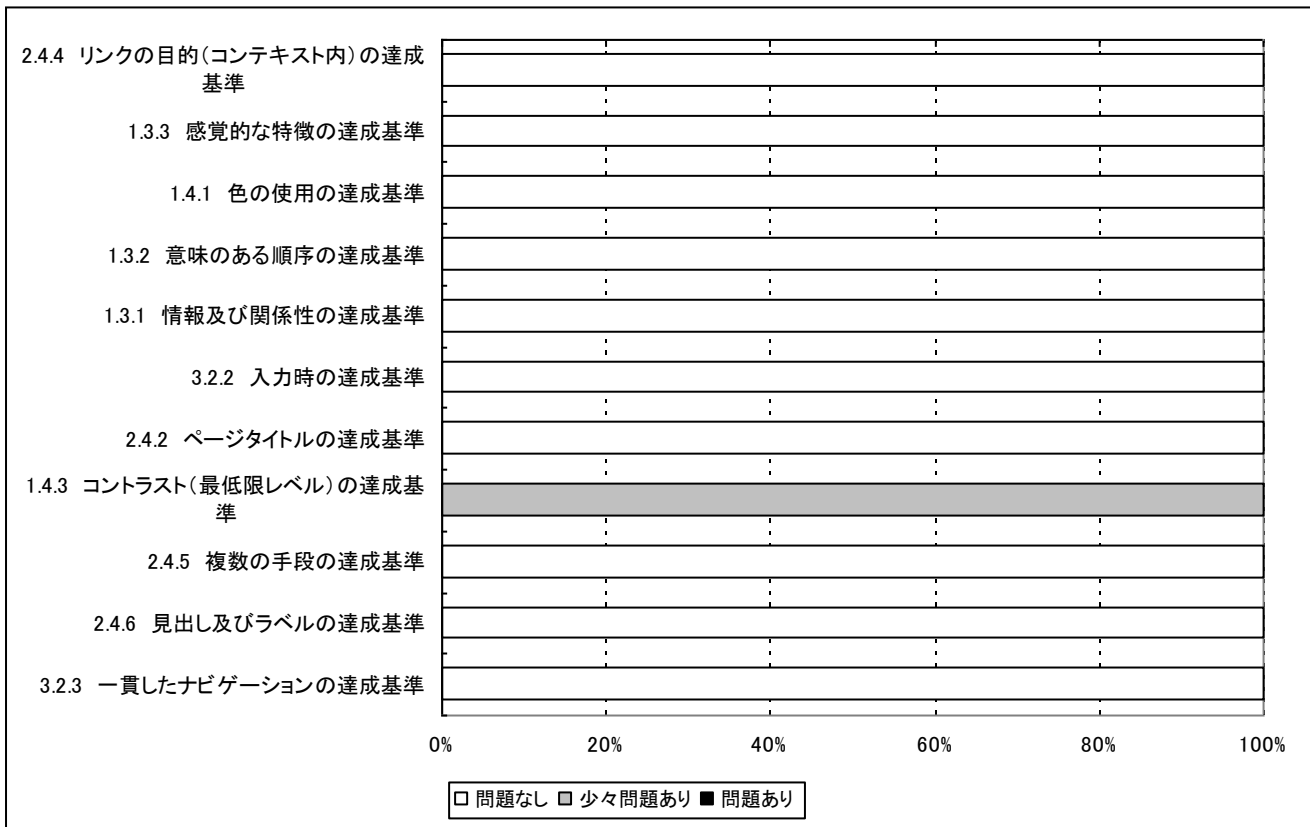
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

### 評価結果

(表) 肢体不自由（マウス操作）の方の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準	問題無し 0 人	少々問題あり 1 人	問題有り 0 人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人

(グラフ) 肢体不自由（マウス操作）の方の評価結果



(表) 肢体不自由（マウス操作）の方の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

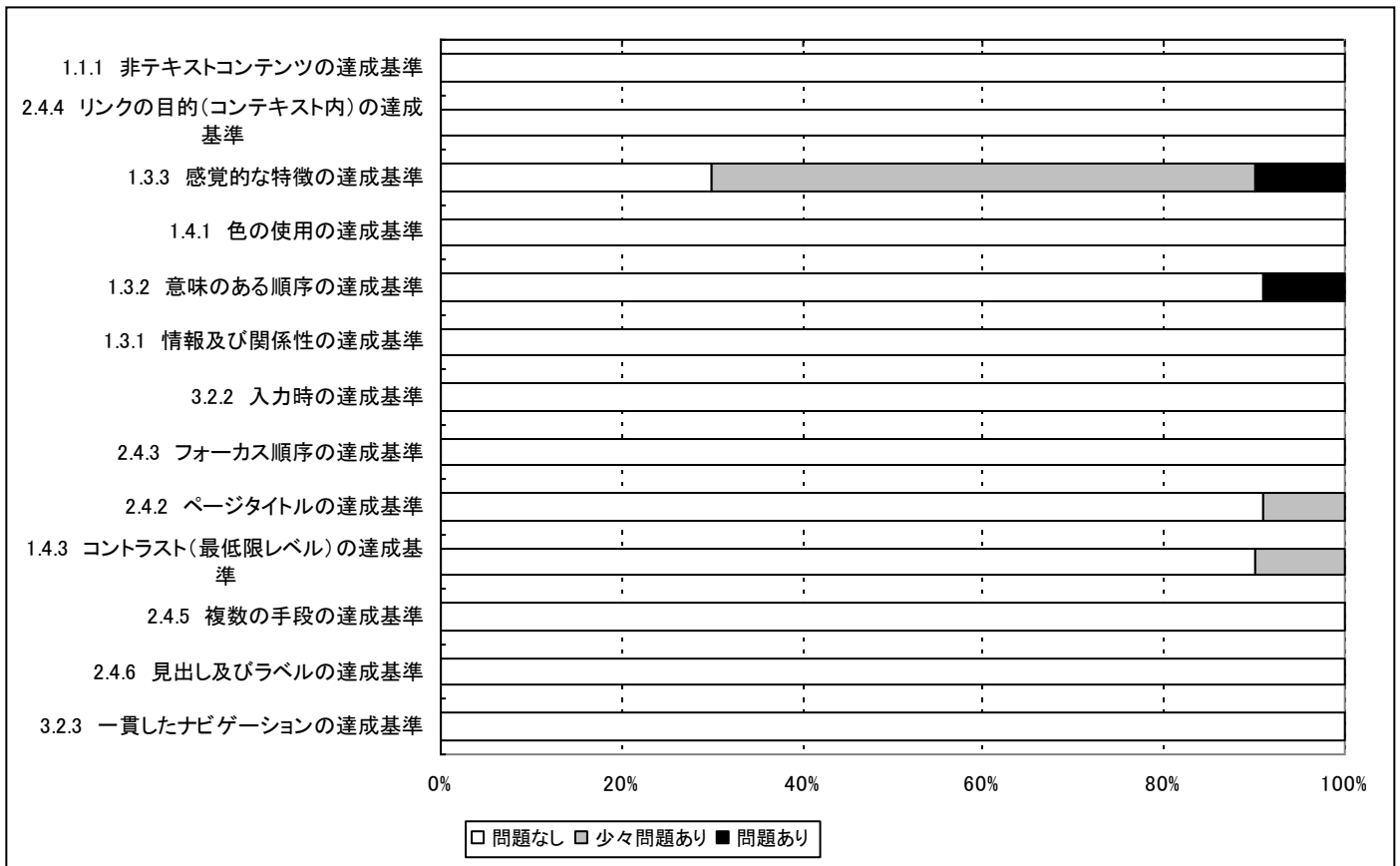
評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準</b>		
文字1	1. 文字は十分読みやすい色ですか？もし読みにくい場合、文字色を変更できるリンクやボタンはありますか？	<少し問題あり> FAQ もうちょっと濃いほうがいい。全体的に薄い

## JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(表) 全体の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題有り	問題有り
A	1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.4 リンクの目的(コンテキスト内)の達成基準	問題無し 11 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し 3 人	少々問題あり 6 人	問題有り 1 人
A	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し 10 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	1.3.2 意味のある順序の達成基準	問題無し 10 人	少々問題あり 0 人	問題有り 1 人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 11 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 10 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.3 フォーカス順序の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.2 ページタイトルの達成基準	問題無し 10 人	少々問題あり 1 人	問題有り 0 人
AA	1.4.3 コントラスト(最低限レベル)の達成基準	問題無し 9 人	少々問題あり 1 人	問題有り 0 人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 11 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 11 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 11 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人

(図) 全体の評価結果グラフ



## 評価者の感想 [ページ全体]

### 高齢者の方

---

- サポートがわからない。特別パソコンと変わらない。
- ?マークだけなのでわかりづらい、サポート文字がない。サポートがわからないだけ、他は大丈夫。
- サポートに行くまでが大変。縦に並んでいるので分かりやすい。メニューも縦並びなので分かりやすい。
- 下の方にあるので上に持ってくるとか気が付きやすい位置にあるとか場所の問題。場所が分かれば使い方はわかる。サポートの文字があればいいな。下側にあるから気が付きにくい。絵が入っていてカワイイ
- スマホの方が調べやすい。サポートの?マークのみだとわからない
- 見やすい。スマホの方が調べやすい ?マークだと初めてだとわからないと思う。
- スマホだからといってやりやすいとは思わない。FAQがわかりづらい。
- スマホの方がわかりやすい。サポートは初見だとわからない。?が気が付かない人多そう。もうちょっとアピールかなんかすればいいかも。なれたら使える。

### 視覚障害の方

---

- サポートが一番下じゃわからない。何のサポートなのかわからない。一番下に行かないとわからない。サポートにたどり着けるようにしてほしい。(全盲の方)
- スマホでもサポートご質問を入力してくださいはずごく薄い。飛行機マークはいい。サポートの?マークは謎かも。あとは分かりやすい。(弱視の方)

### 肢体不自由な方

---

- スマホでわかりやすいと思います。?も分かります。分かりやすい。(マウス操作の方)

## 目標到達時間調査詳細

### 到達時間の測定

<設問1> ( 神戸市トップページを表示して質問) このページから移動してください。「お問合せ」ページに移動してください。

区分	到達者数	離脱者数	平均到達時間
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	4人	0人	16秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	13秒
全盲の方（1人）	1人	0人	56秒
弱視の方（1人）	1人	0人	5秒
マウス操作の方（1人）	1人	0人	4秒
総計（11人）	11人	0人	17秒

<設問2> ( お問合せページを表示して質問 ) このページでご自分の探し物が、すぐにわからなかった場合、電話をする以外のリアルタイムサポートがあります。どこかわかりますか？

区分	到達者数	離脱者数	平均到達時間
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	3人	1人	142秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	87秒
全盲の方（1人）	0人	1人	-秒
弱視の方（1人）	1人	0人	19秒
マウス操作の方（1人）	1人	0人	26秒
総計（11人）	9人	2人	91秒

<離脱者>

- メニュー見る→よくある質問→戻る。リアルタイムサポート検索→項目でない→お問い合わせダメ→よくある質問。気が付かない？だけある（慣れている方）
- 探せなかった。一番下にあって、フッターまで行ったら上に戻った。（全盲の方）

<設問3> ( サポート（神戸市 FAQ）を表示して質問) 今、表示されている内容の意図や、使い方は分かりますか？

区分	問題なし	少し問題あり	問題あり
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	4人	0人	0人
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	3人	1人	0人
全盲の方（1人）	1人	0人	0人
弱視の方（1人）	1人	0人	0人
肢体不自由のある方（2人）	1人	0人	0人
総計（11人）	10人	1人	0人

<少し問題あり>

まず、？が何か知らないとわかりづらい。（PCでしたからわかる）（不慣れな方）

<設問 4> ( サポート (神戸市 FAQ) を表示して質問)「中央区役所に行きたい」と入力してください。問題なく入力できましたか？

区分	問題なし	少し問題あり	問題あり
高齢の方 (神戸市サイトに慣れている方) (4人)	3人	0人	0人
高齢の方 (神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	4人	0人	0人
全盲の方 (1人)	1人	0人	0人
弱視の方 (1人)	1人	0人	0人
肢体不自由のある方 (2人)	1人	0人	0人
総計 (10人)	10人	0人	0人

<対象外>

スマホを持ってなく、入力する場所はわかっていたが、入力が不慣れで入力が難しかった。(慣れている方)

<設問 5> ( サポート (神戸市 FAQ) を表示して質問)「中央区役所の所在地と行き方について教えてください。」が表示されたら、クリックしてください。問題なく、操作できましたか？

区分	問題なし	少し問題あり	問題あり
高齢の方 (神戸市サイトに慣れている方) (4人)	4人	0人	0人
高齢の方 (神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	4人	0人	0人
全盲の方 (1人)	1人	0人	0人
弱視の方 (1人)	1人	0人	0人
肢体不自由のある方 (2人)	1人	0人	0人
総計 (11人)	11人	0人	0人



## 総評

元々の「お問い合わせ」のページ自体には、かねてから大きな問題はなく、今回は新設の「サポートチャット機能」が評価のポイントとなった。

PC表示では「?サポート」というボタン名であったが、スマートフォン表示では「?」のみになっていたので、とまどう声があった。

PC表示同様、より良い市民サービスの提供を目的に新機能を追加することは良いことであり、課題を改善いただくことで、大幅にわかりやすく・使いやすくなる可能性が高いと思われる。

NPO 法人アイ・コラボレーション神戸  
(就労継続支援 A 型施設)