

01_01【PC】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、理容室などの営業の許可、火傷の登録、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
- 子ども
- 女性
- 高齢者
- 健康・保険
- 市税
- くらし
- 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）
各種手紙、制度、くらし、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。
[ポータルフォーム](#)

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
[お問合わせ](#)
電話交換業務の品質向上、市民の皆様からのお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、課題を解消させていただきます。
[お問い合わせ](#)

迷惑行為に対する方針

区役所（代表電話）

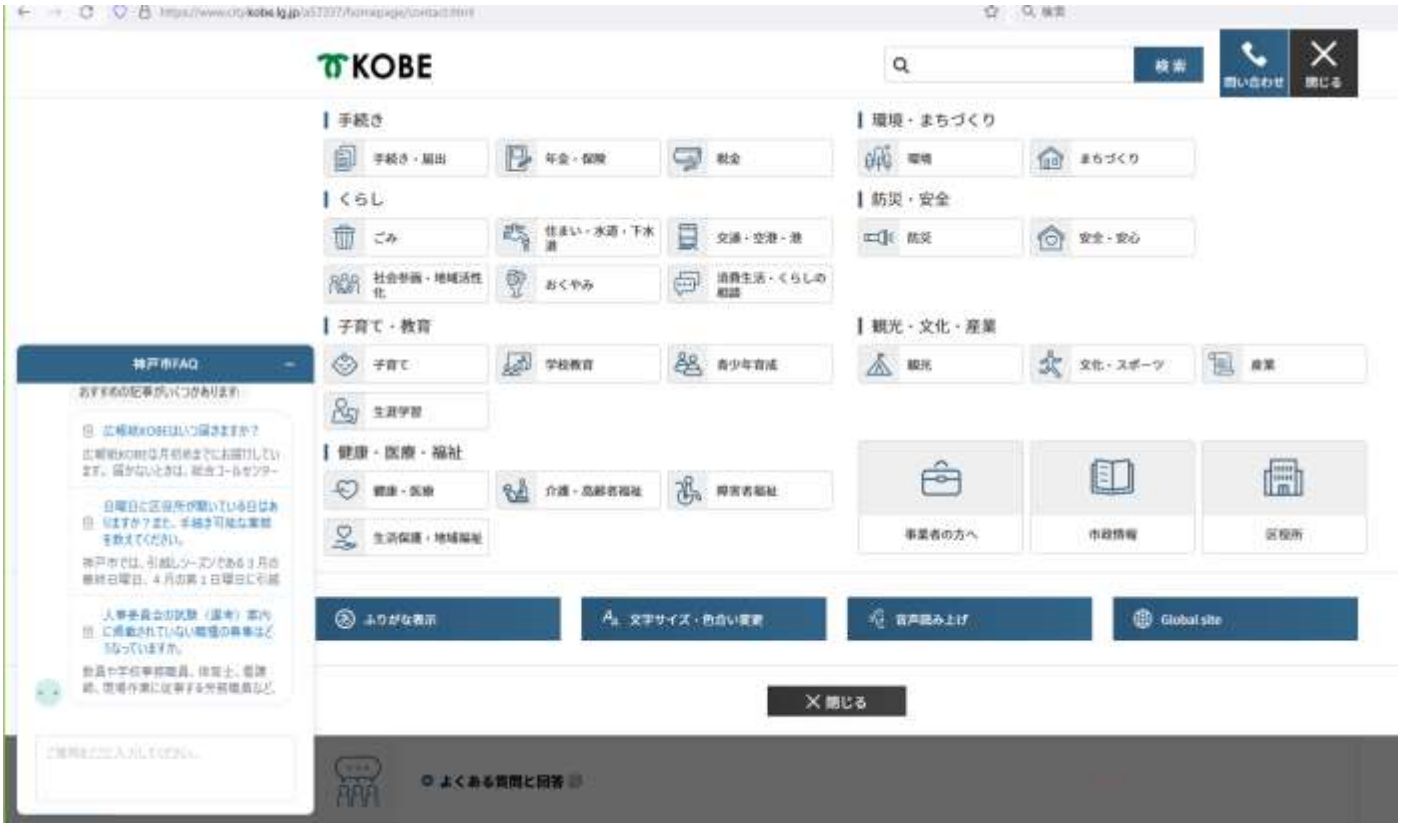
神戸市役所

〒650-8570 神戸市中央区加納町5-1

→ 市役所へのアクセス → 新聞から探す → 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 →

Copyright © City of Kobe. All rights reserved.



目次

01_01【PC】神戸市：お問い合わせページ 評価結果報告書	1
目次	3
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	4
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）	4
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）	6
視覚障害（全盲・キーボード操作）男性1名	8
視覚障害（弱視）女性1名	10
肢体不自由（マウス操作）男性1名	12
肢体不自由（Windows10 標準搭載機能で発話による操作）男性1名	13
JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体	14
評価者の感想 [ページ全体]	15
高齢者の方	15
視覚障害の方	15
肢体不自由の方	15
目標到達時間調査詳細	16
到達時間の測定	16
総評	19

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 使用 OS…Windows10（2名）Windows 11 Pro（2名）、

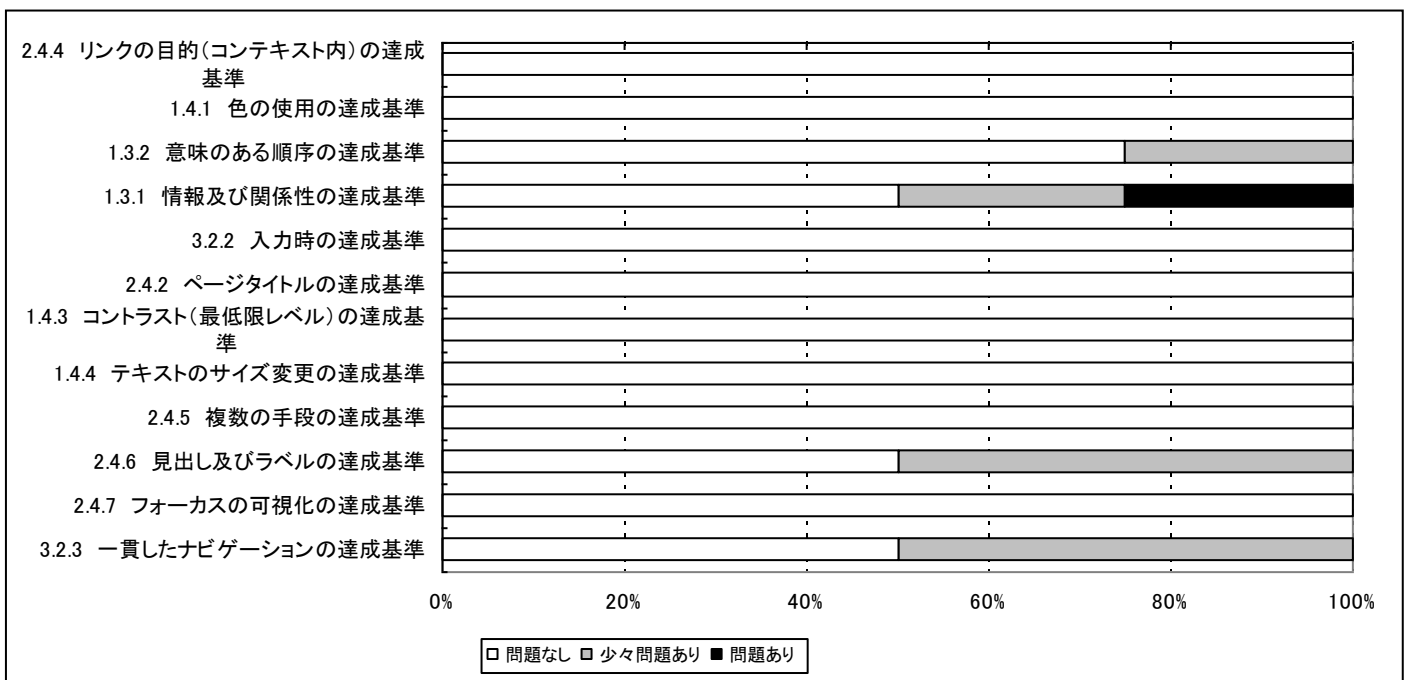
評価ブラウザ…Google Chrome（2名）Microsoft Edge（2名）

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	1.4.1 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 3人	少々問題あり 1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 2人	少々問題あり 1人	問題有り 1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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	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 2人	少々問題あり 2人	問題有り 0人
AA	2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準	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 2人	少々問題あり 2人	問題有り 0人



(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
1.3.2 意味のある順序の達成基準		
順序	1. ページ構成や、情報の順番が分かりづらいうようなことはないですか？	<少し問題あり> ページ下の+が上の方がいい (男性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.3.1 情報及び関係性の達成基準		
表	1. 表（フォーム）の内容が分かりにくいところはありましたか？	<少し問題あり> サポート「？」わからない。開いても文字も薄い、窓も小さい。(男性) <問題あり> 何を聞くのか？検索窓がある。サポートまでである。(女性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
2.4.6 見出し及びラベルの達成基準		
見出し	1. 見出し文章は内容が適切ですか？	<少し問題あり> その他が抽象的、何ができるのかわからない。こども、女性、高齢者だとわからない。(男性) その他は雑っぽい、まとめすぎ。何か違う。(男性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準		
ナビゲーション	2. ページ上部のメニューで、分かりにくい所はないですか？	<少し問題あり> 手続きは分かりやすい。生涯学習の中にあるけど図書館を使う人が多いと思うので図書館は別であった方がよい。(女性) 配置が見にくいバランスの枠。普通に文字で並べてくれた方がいい (女性)

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…Windows10（2名）、Windows 11 Pro（2名）

評価ブラウザ…Google Chrome（3名） Microsoft Edge（1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	1.4.1 色の使用の達成基準	問題無し 3人	少々問題あり 1人	問題有り 0人
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 2人	少々問題あり 1人	問題有り 1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 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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	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	2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準	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

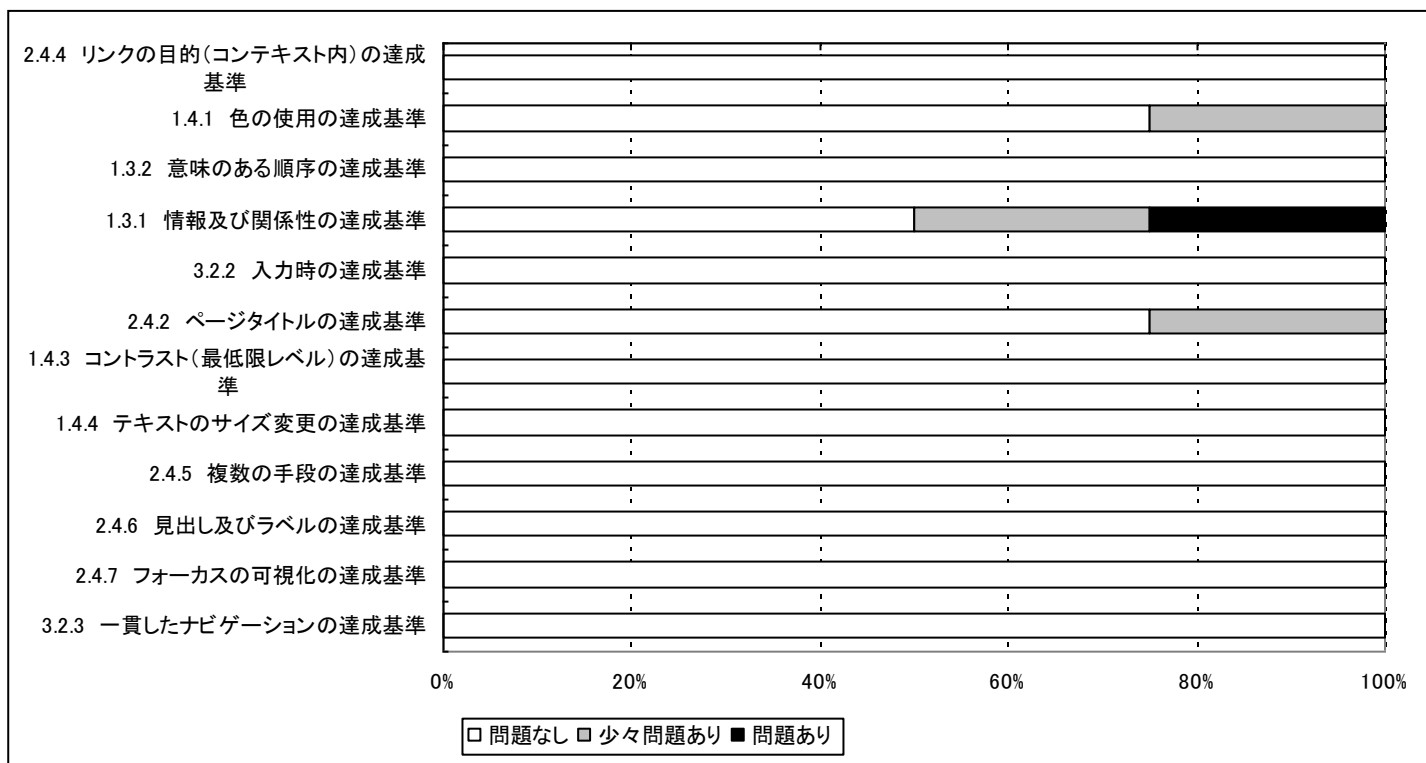


表) 65歳以上で神戸市サイトを頻あまり利用しない人の「少し問題有り」、または「問題有り」についての評価内容

評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.4.1 色の使用の達成基準		
リンク文字	1. リンク文字はリンクであることが分かる程、十分見やすいですか？	<少し問題あり> FAQ 中のリンクは押すことはわからなかった。設問5の内容でクリックしてくださいといわれてわかった。(女性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.3.1 情報及び関係性の達成基準		
表	1.表（フォーム）の内容が分かりにくいところはありましたか？	<問題あり> 文字が薄い、見づらい、FAQ、文字も小さい(女性)
フォーム	1.入力や選択に不便を感じませんでしたか？（ボタンが小さい、幅が小さい等）※検索した方のみ	<少し問題あり> 入力した後、送信ボタンがないのでわかりづらい。enterキーですとはわからなかった。(女性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
2.4.2 ページタイトルの達成基準		
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。よくあるお問い合わせをまとめていると思うのですが、何をしたいのかわからない。(女性)

視覚障害（全盲・キーボード操作）男性1名

評価環境 使用OS…Windows10、評価ブラウザ…NetReader Neo、評価ソフト…PC Talker

40代男性、全盲、キーボード操作

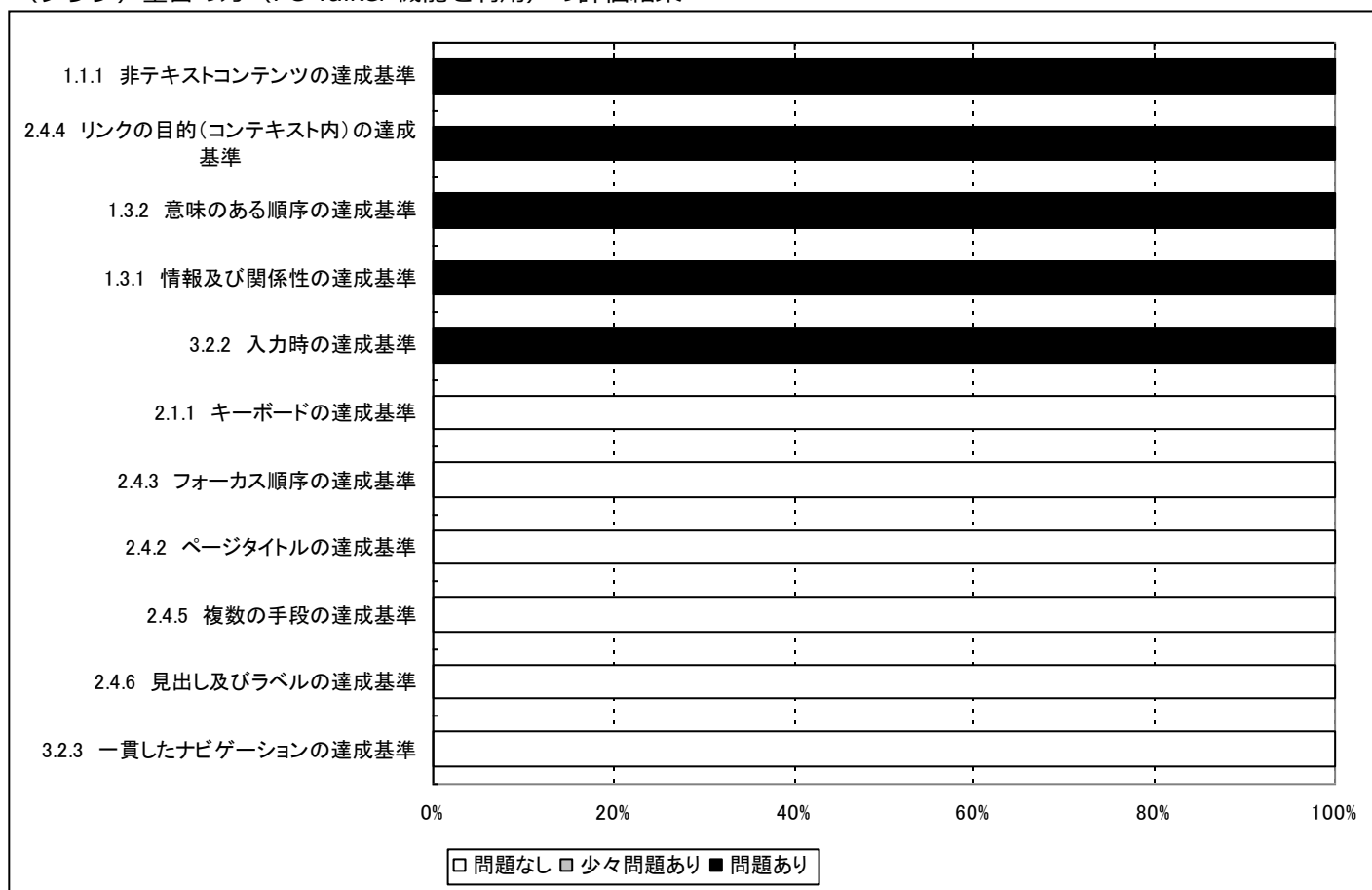
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 全盲の方（PC Talker 機能を利用）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 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1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 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1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 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1人
A	2.1.1 キーボードの達成基準	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（PC Talker 機能を利用）の評価結果



(表) 全盲の方 (PC Talker 機能を利用) 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
1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準		
代替テキスト	1.スクリーンリーダーで読み上げた時、内容が分かりづらいところはありませんでしたか？	<問題あり> まずサポートだけでは分からない。もうちょっと説明が欲しい。

評価項目	質問文	ユーザーコメント
2.4.4 リンクの目的 (コンテキスト内) の達成基準		
リンク	リンクテキストの内容は分かりやすいですか？	<問題あり> 神戸市 FAQ のウィジェットの最小化が分からない。

評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.3.2 意味のある順序の達成基準		
順序	1.ページ構成や、情報の順番が分かりづらいというようなことはないですか？	<問題あり> 神戸市 FAQ 中の記事は下で入力フォームが上に来てほしい。

評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.3.1 情報及び関係性の達成基準		
表	1.表 (フォーム) の内容が分かりにくいところはありませんでしたか？	<問題あり> エンターで改行。エンターで終わらなかった。編集終了にならなかった。使えない。

評価項目	質問文	ユーザーコメント
3.2.2 入力時の達成基準		
登録・送信 実行など	1.入力時に想定外の動きをする等の問題は無かったですか？※検索した方のみ	<問題あり> 入力できなかった。

視覚障害（弱視）女性1名

評価環境 使用OS…用OS: Windows 11 Pro、評価ブラウザ:Microsoft Edge（ハイコントラスト設定、拡大）
40代女性、弱視、ハイコントラスト設定

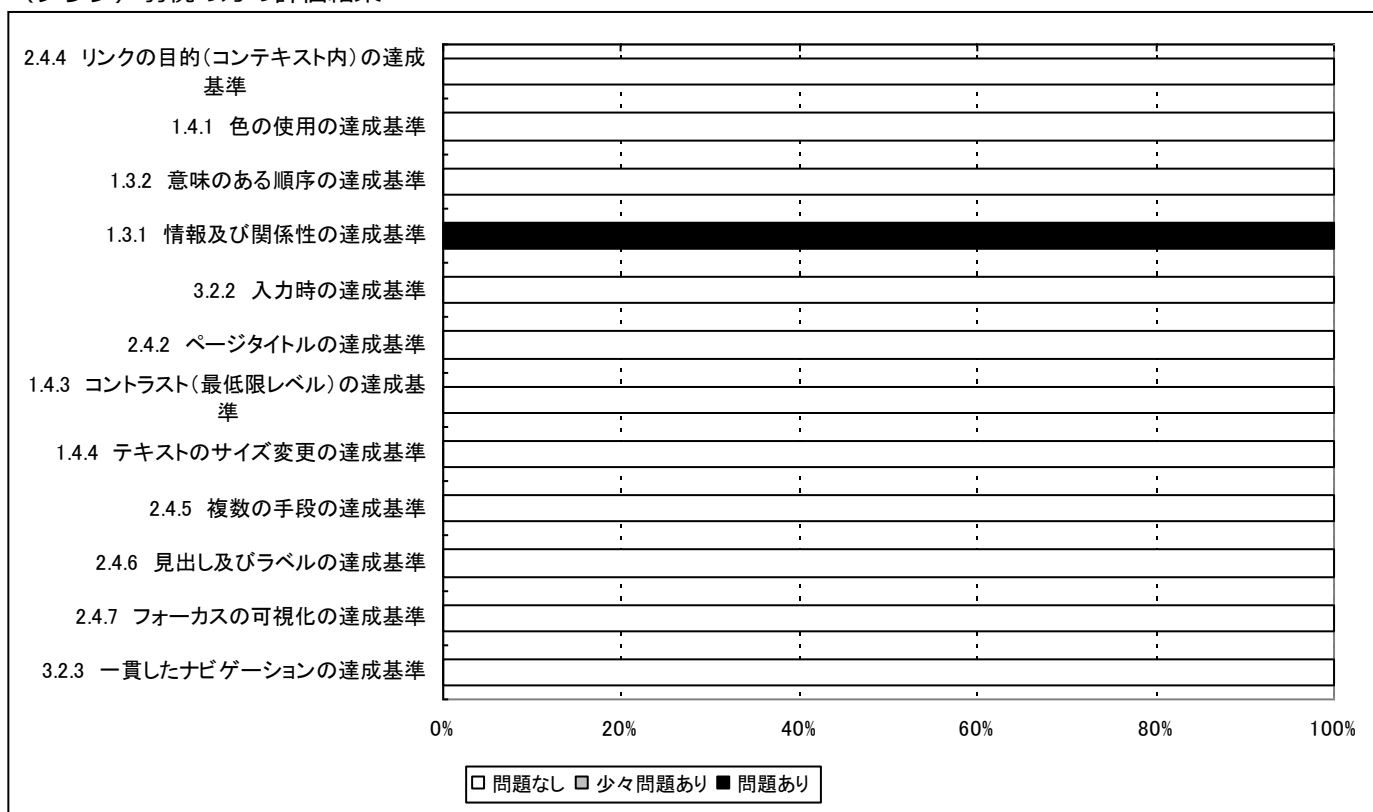
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	1.4.1 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 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	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	2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準	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
1.3.1 情報及び関係性の達成基準		
表	1.表（フォーム）の内容が分かりにくいところはありましたか？	<問題あり> 動かし方が分からなかった

肢体不自由（マウス操作）男性1名

評価環境 使用OS…Windows10、評価ブラウザ…Google Chrome
50代男性、マウス操作。

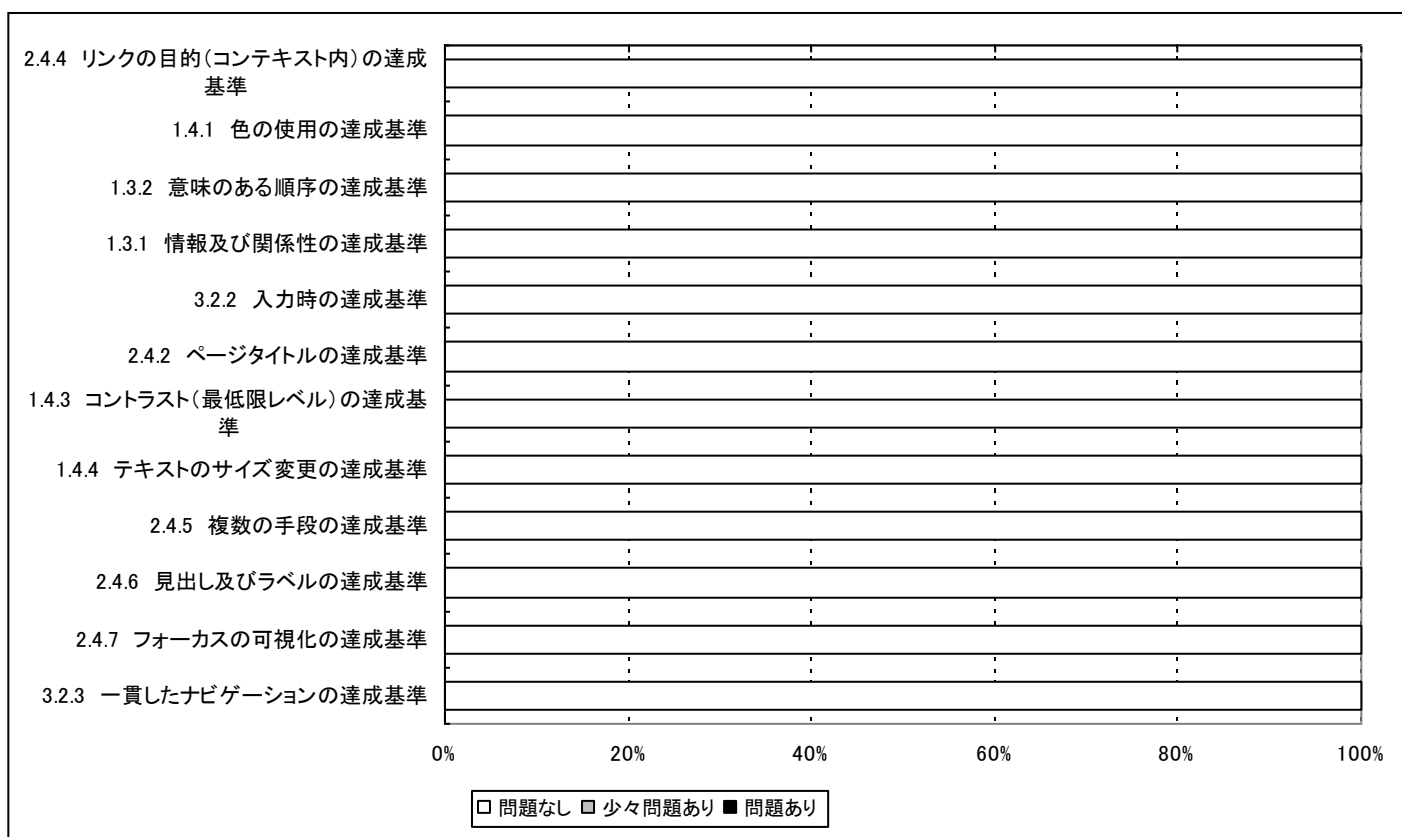
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	1.4.1 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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	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	2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準	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



肢体不自由（Windows10 標準搭載機能で発話による操作）男性 1 名

評価環境 使用 OS:Windows10、評価ブラウザ: Microsoft Edge (1 名)

30 代男性、標準搭載機能で発話による操作

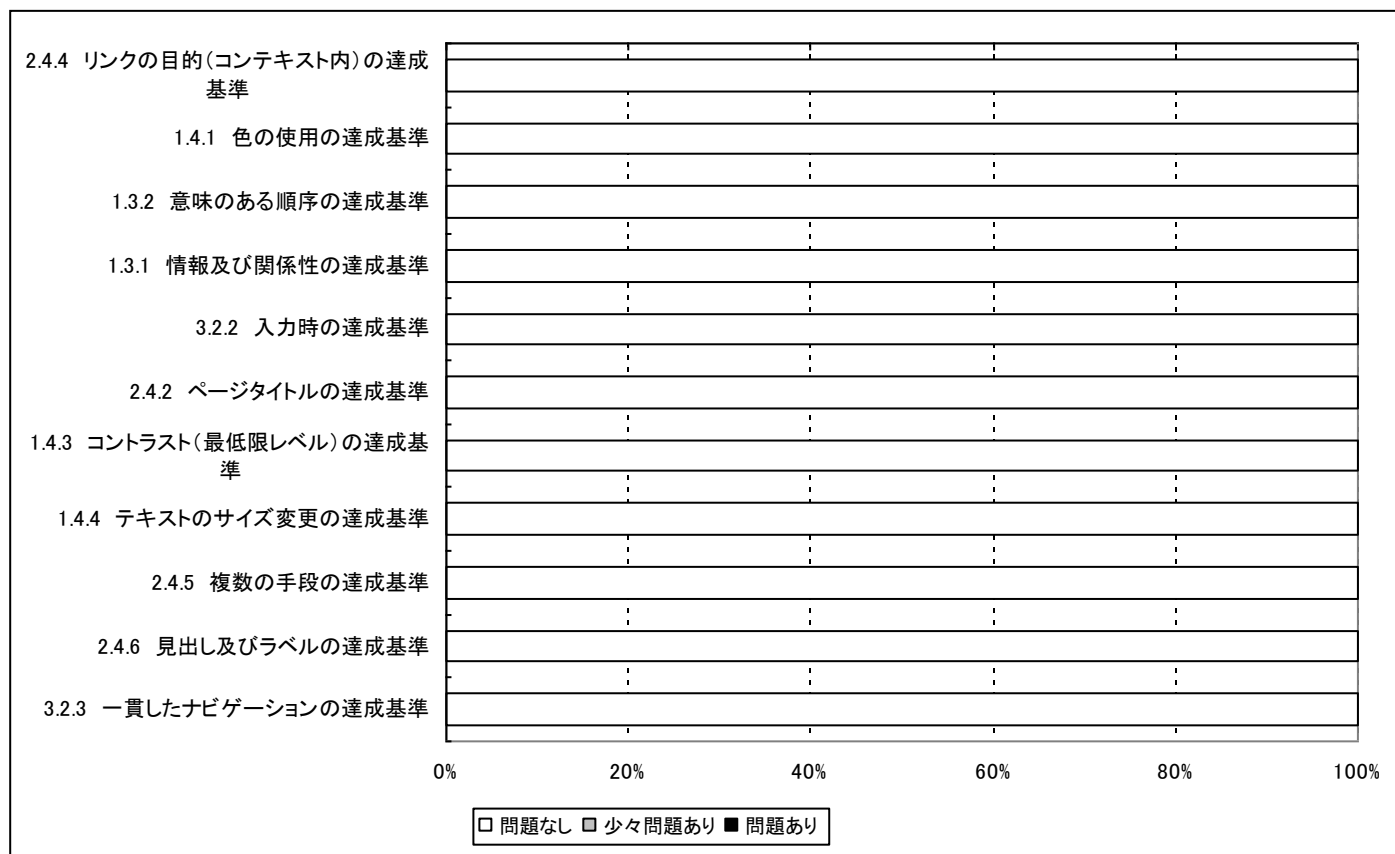
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由（音声操作利用）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	1.4.1 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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	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) 肢体不自由（音声操作利用）の方の評価結果

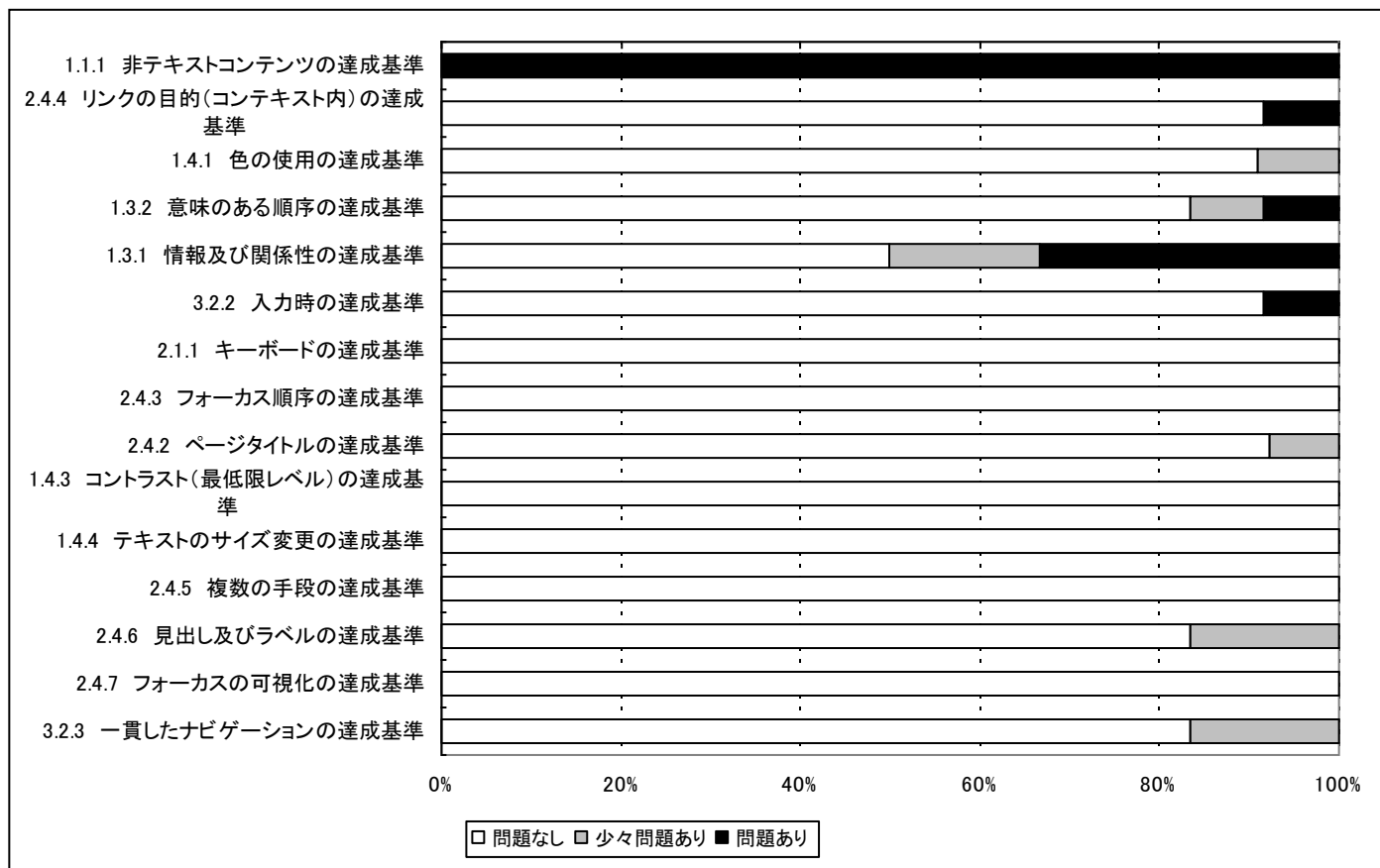


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 0人	少々問題あり 0人	問題有り 1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 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 1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 1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 6人	少々問題あり 2人	問題有り 4人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 0人	問題有り 1人
A	2.1.1 キーボードの達成基準	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 11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 11人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	2.4.5 複数の手段の達成基準	問題無し 12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 10人	少々問題あり 2人	問題有り 0人
AA	2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準	問題無し 10人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 10人	少々問題あり 2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

- グループ毎に大まかに色がついていると良いと思った。
- 上のヘッダーの電話マークが Tel かと思った。下のヘッダーのサイトマップの枠が薄いかも
- サポート分かりにくかった。
- サポートのフォームがわからなかった。ポップアップができれば使い方はわかる。
- スマホを前提としているのでスマホを持っていない世代としては?がでる。タイトルがあるのでわかりやすい。ヘッダーが付いているので判断できる。
- +-がわからない。サポートはカーソルを合わせたら説明が出たらいいかも。サポート入力枠が上ならいいかも。その他の欄「迷惑行為に対する方針」「区役所」と+マークがある欄の下にコールセンターなどの電話欄があった方がいいのでは? ページの構成がちょっとわかりづらい。
- メニュー画面からだと、自分が探したいものが探しにくい。サポートの画面が常に出ていればいい。
- お問い合わせページは見やすいけど? サポートは分かりづらい。ここへたどり着かないので何のサポート? サポートの説明(使い方など)があれば気づきやすい。何のためのサポート? 全体的には見やすい

視覚障害の方

- 神戸市 FAQ は開いたら上からいくとサポートにするには入力フォームが上の方がいい。おすすめの記事が後の方がいい。操作できない。NVDA は出来る。ウィジェットを最小化にすると画面が真っ暗になった。操作ができなくなる。サポート確認だけでは何のサポートかわからない。(ページ一番下にあるのでたどり着くの大変) 使用できないので操作できるようになってほしい。トップページの戻り方が分かりにくい。(全盲の方)
- サポートのフォントを大きくしたらい。入力後エンターキー決定を押してくださいなどの文字ボタン送信ボタンがない。大きな飛ぶマークがあってもいい。サポートの文字は白でリンクは表示ではなかった。お問い合わせの中にサポートのリンクがあってもいいかも。左端に置かなくても(弱視の方)

肢体不自由の方

- サポートは問題ない。画面が大きいから気が付かなかっただけで問題ないです。(マウス利用の方)
- サイズ。色、特に問題なし。見やすい。サポートについて、サポートボタンは、最初には出ていなかったと思う。小さいので見つけにくかった。右下すぎるのも見つけにくかった。注意深くみないとダメ(音声操作の方)

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	21秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	4秒
全盲の方（1人）	1人	0人	88秒
弱視の方（1人）	1人	0人	40秒
肢体不自由のある方（2人）	2人	0人	11秒
総計（12人）	12人	0人	21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）	1人	3人	107秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	1人	3人	10秒
全盲の方（1人）	0人	1人	-
弱視の方（1人）	0人	1人	-
肢体不自由のある方（2人）	1人	1人	284秒
総計（12人）	3人	9人	134秒

<離脱者>

- 気が付かない。右側をよく見る。右側に並んでいる方がわかりやすい。(慣れている方)
- 上から下へスクロール。過去にはない、気が付かない。左隅だとお問い合わせに目がいけない、右上ならいくかも。説明書きがほしい。(慣れている方)
- 上から下へ、メニュー→通報・その他→よくある質問と回答へ行き戻る→くらし、リアルタイムサポートの文字がない。リアルタイムサポートを検索する→結果を見る→結果から戻るを探す→戻るボタン見つからず、タブを消す。(慣れている方)
- 気づかず時間切れ。いろいろ操作するがメールフォームのお問い合わせに行ってしまった。(不慣れな方)
- 右側ばかりに目がいく(不慣れな方)
- ページ内にサポートは、こちらみたいな文字があると思った。通報・その他のチャットボットを利用するをみてサポートではないと気付いて戻る。メールフォーム、LINEの文字を見る。(不慣れな方)
- 上から下へ。よくある質問と回答→戻る→戻りすぎた→サポート確認→見逃す。質問も答えつながらない。リアルタイムサポート確認だけじゃわからない。言葉の意味が分からない。何のサポート？(全盲の方)
- 言われてはじめて気づく。本文上から下へ。下のフッター見る。LINE→戻る→マイナンバー→戻る。神戸市FAQ→戻れない→上のタブを消す。(マウス操作の方)
- 上から下へメニューを開く。よくある質問と回答ページ→神戸市ホームページに戻るのに時間がかかった。(音

声操作の方)

<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)	1人	2人	1人
高齢の方 (神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	2人	2人	0人
全盲の方 (1人)	1人	0人	0人
弱視の方 (1人)	0人	1人	0人
肢体不自由のある方 (2人)	2人	0人	0人
総計 (12人)	6人	5人	1人

<少し問題あり>

- 難しいとは思わないが、中途半端。(慣れている方)
- 探すのが大変。一度使うとわかる(慣れている方)
- 検索結果が他の結果も出てくるので少しわかりづらい(不慣れな方)
- 少しわかりづらい、FAQは何?(不慣れな方)
- 1回使ったら分かりそうな感じ サポートアピールしてもいい(フォント大きくするなど) (弱視の方)

<問題あり>

- ?サポートだけなので説明が欲しい。分かりづらい。サポートの文字を大きくするとか。(慣れている)

<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	1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)	0人	0人	1人
弱視の方 (1人)	0人	0人	1人
肢体不自由のある方 (2人)	2人	0人	0人
総計 (12人)	8人	2人	2人

<少し問題あり>

- 質問をするとき、エンターキーを押すとは思わない。(慣れている方)
- 入力してから、送信ボタンがない(不慣れな方)

<問題あり>

- エンターを押したら入力のダイアログが開いてエンターで実行できない。NVDAはいけた。(全盲の方)
- 送信ボタンがない! エンター分らず時間切れ 入力はできたけど送信の仕方が分からない、マウスでクリック (スタッフより、スタッフが伝えないと送信できなかった) (弱視の方)

<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)	0人	0人	1人
弱視の方 (1人)	1人	0人	0人
肢体不自由のある方 (2人)	2人	0人	0人
総計 (12人)	11人	0人	1人

<問題あり>

設問4の送信ができないので、答えを表示させることができない。(全盲の方)

総評

元々の「お問い合わせ」のページは、昨年大きな問題はなく、今年は新設の「サポートチャット機能」が評価のポイントとなった。

こちらについては、主に2つの課題がある。

1. 「サポート」のボタンが見つめることができない（12名中9名）
2. 送信に関して少し問題あり又は問題あり（12名中4名）

「サポート」のボタンが見つめることができないという課題については、大きさや位置、視覚障害者が使用するスクリーンリーダーの読み上げ順序等、すべての人にわかりやすいボタンへの改善が望まれる。

送信に関する課題については、エンターをすることで送信ができるものの、送信ボタンも併用可能であれば、多くの人が戸惑いなく送信できると思われる。

ただ、もともと大きな問題がなかった「お問合せ」ページについて、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という事は良いことであり、上記2点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)