

03. 【PC】 お問い合わせフォーム. 評価結果報告書

評価対象『お問い合わせフォーム.』

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a28956/shise/about/building/index.html>)



検索



お問い合わせ



メニュー

ホーム > お問い合わせフォーム

お問い合わせフォーム

すべてのお問い合わせに回答するものではありません。
お問い合わせ内容によっては、回答にお時間をいただく場合があります。
あらかじめご了承ください。

※必須の項目は必ず記入してください。

※回答を必要とする場合は、メールアドレスまたは電話番号を入力してください。

お名前(必須)	<input type="text"/>
フリガナ	<input type="text"/>
メールアドレス	<input type="text"/>
住所	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>
性別	選択してください ▾
年齢	選択してください ▾
問い合わせ件名(必須)	<input type="text"/>
問い合わせ内容(必須)	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>
添付ファイル	参照... ファイルが選択されていません。

送信確認

リセット



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

Copyright © City of Kobe. All rights reserved.

目次

03.【PC】お問い合せフォーム 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	8
肢体不自由（マウス操作）女性1名	9
肢体不自由（Windows10標準搭載機能で発話による操作）男性1名	10
JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体	11
評価者の感想 [ページ全体]	12
高齢者の方	12
視覚障害の方	12
肢体不自由の方	12
目標到達時間調査詳細	13
到達時間の測定	13
総評	15

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、評価ブラウザ…Microsoft Edge（4 名）

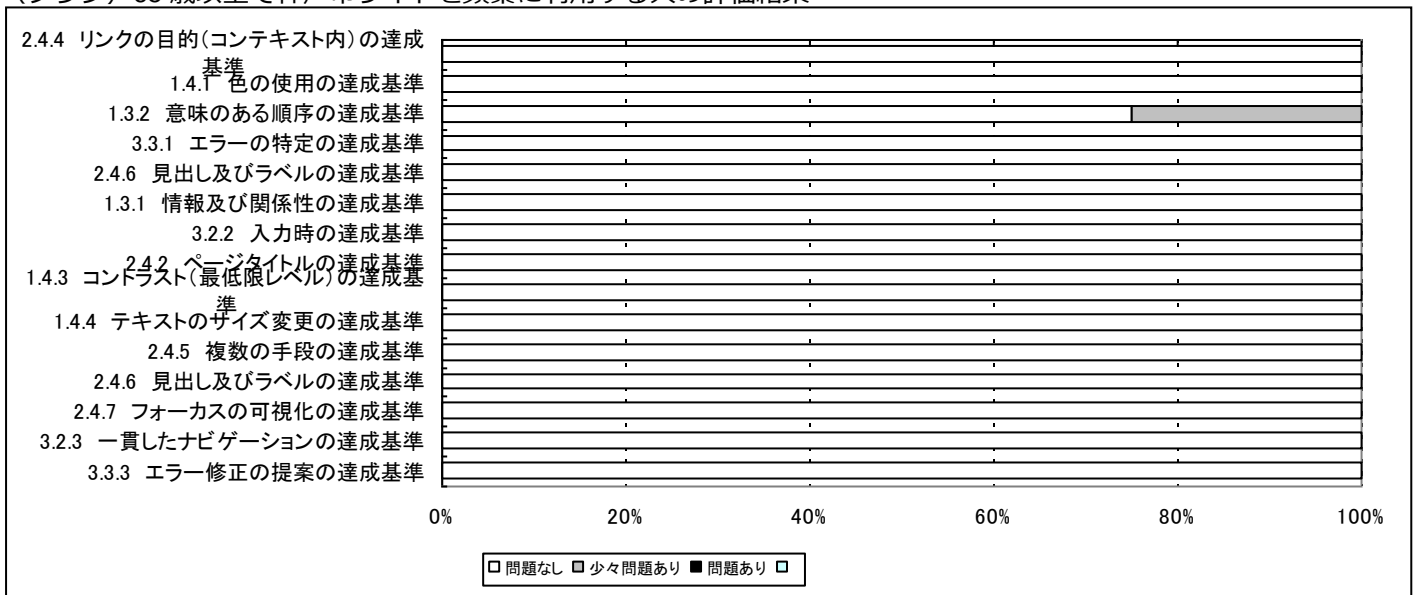
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.6 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
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	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
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	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
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たいようなことはないですか？	<少し問題あり> LGBT で選びたい人がいるのでは 男性女性以外の項目 (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…Windows10、評価ブラウザ…Microsoft Edge（2名）Google Chrome（2名）

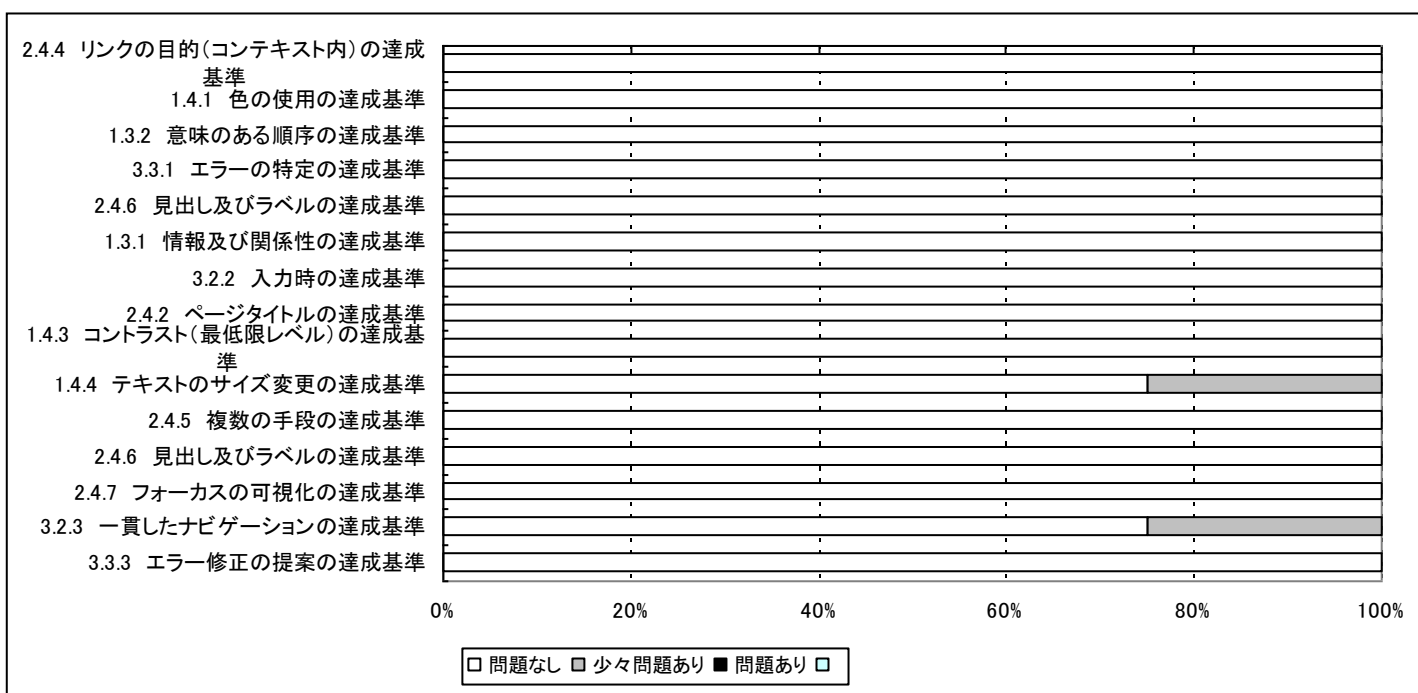
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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 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	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 4人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.6 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
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	1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準	問題無し 3人	少々問題あり 1人	問題有り 0人
AA	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 3人	少々問題あり 1人	問題有り 0人
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	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



評価項目	質問文	ユーザーコメント
1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準		
文字2	1. 文字を拡大してみてください。文字を拡大できるボタンやリンクがあれば、その機能を利用してください。文字は大きくなりますか？	<少し問題あり> 少し小さい。サイズの拡大がこのページは戻ってしまった (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> 電話マーク分かりにくい (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…Microsoft Edge、評価ソフト…NVDA
20代男性、全盲、キーボード操作

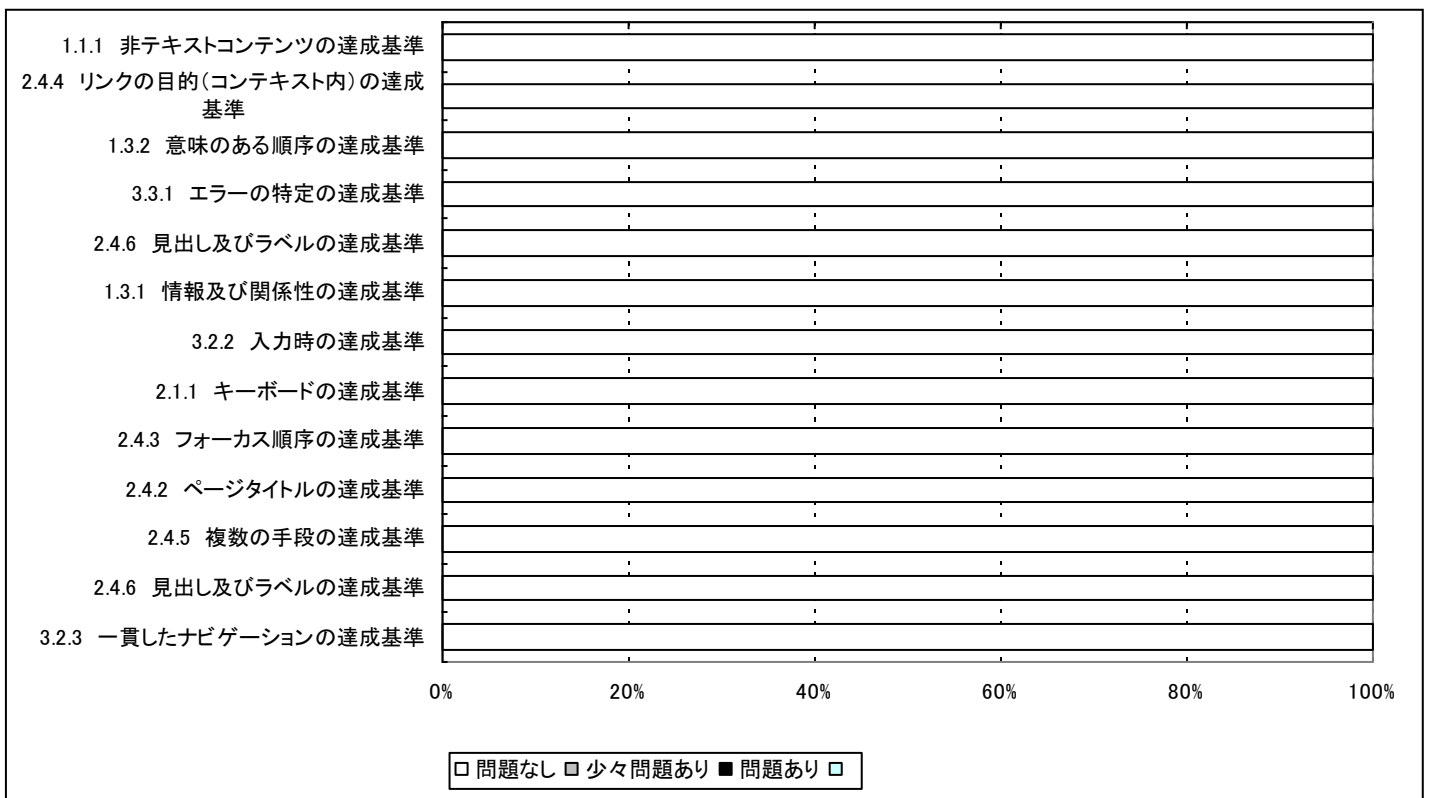
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 全盲の方 (NVDA 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 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 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.6 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
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	2.1.1 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 (NVDA 機能を利用) の評価結果



視覚障害（弱視）女性1名

評価環境 使用OS…用OS:Windows10、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

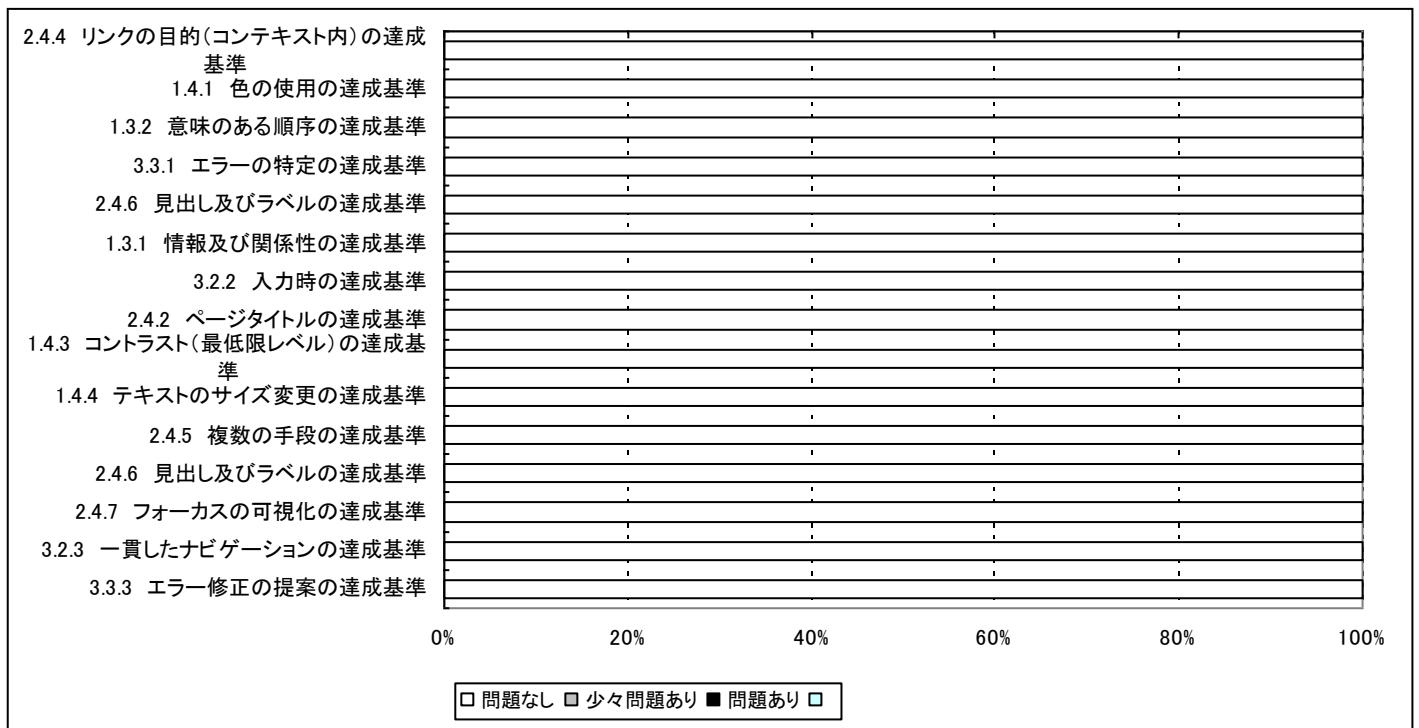
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.6 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
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
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	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



肢体不自由（マウス操作）女性 1名

評価環境 使用 OS…Windows10、評価ブラウザ…Microsoft Edge

30代女性、指マウス操作、スクリーンキーボード。

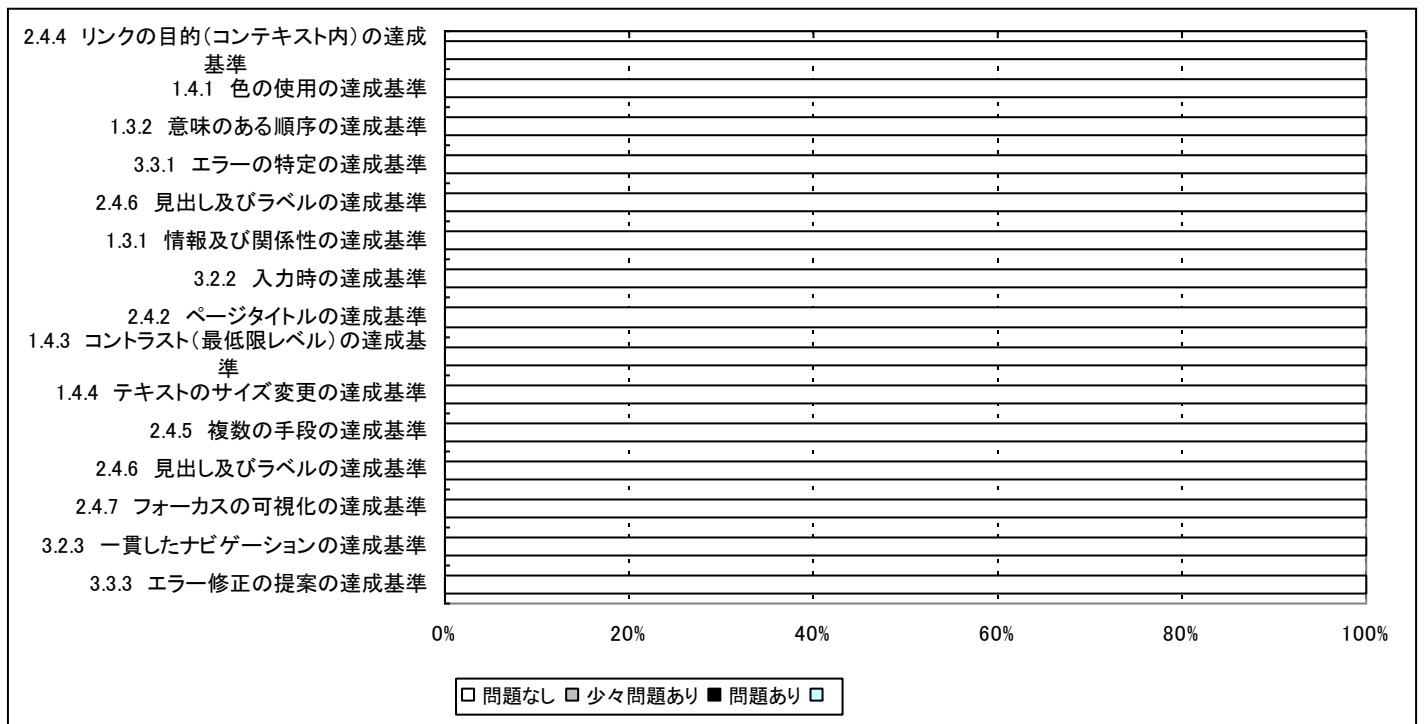
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.6 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
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
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	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

30 代男性、標準搭載機能で発話による操作

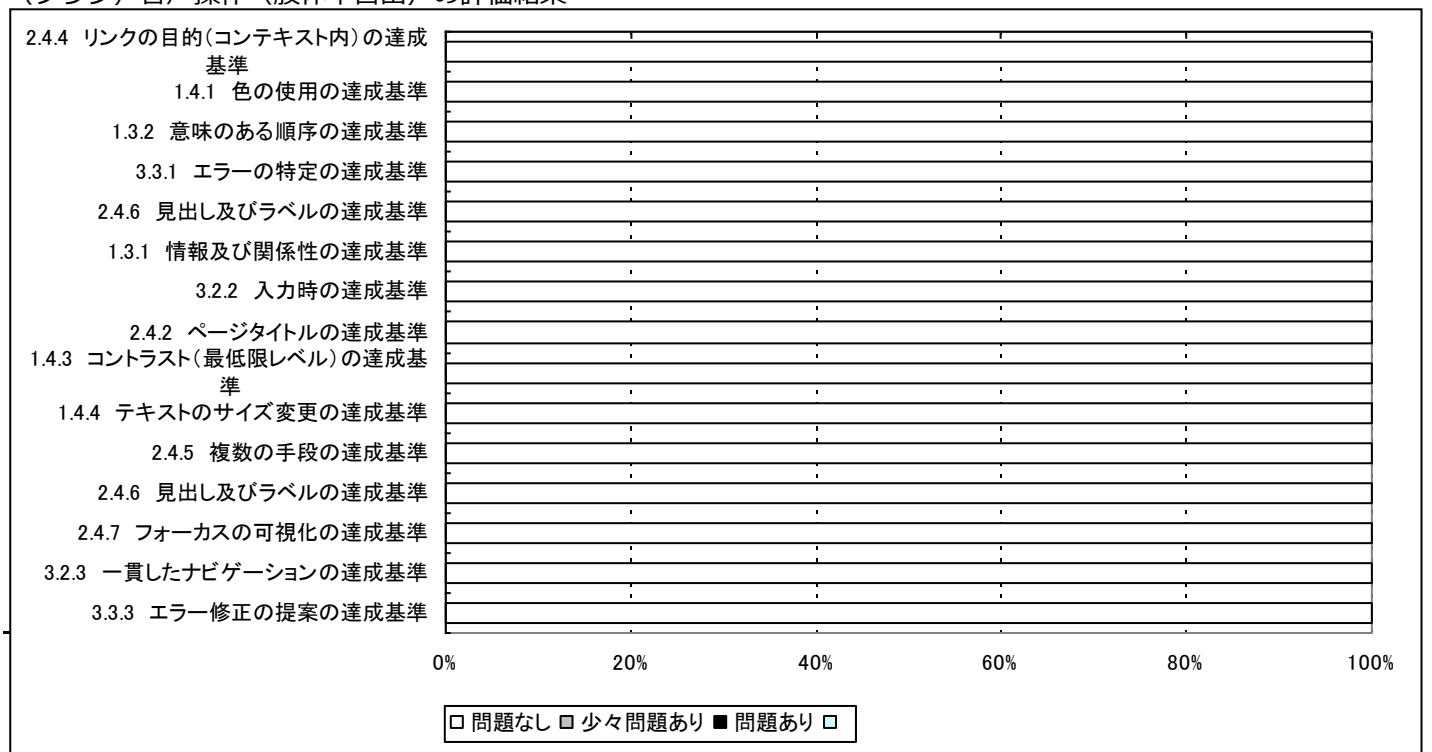
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

評価結果

(表) 音声操作利用（肢体不自由）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	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.4.6 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
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
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	問題無し 1 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人

(グラフ) 音声操作（肢体不自由）の評価結果

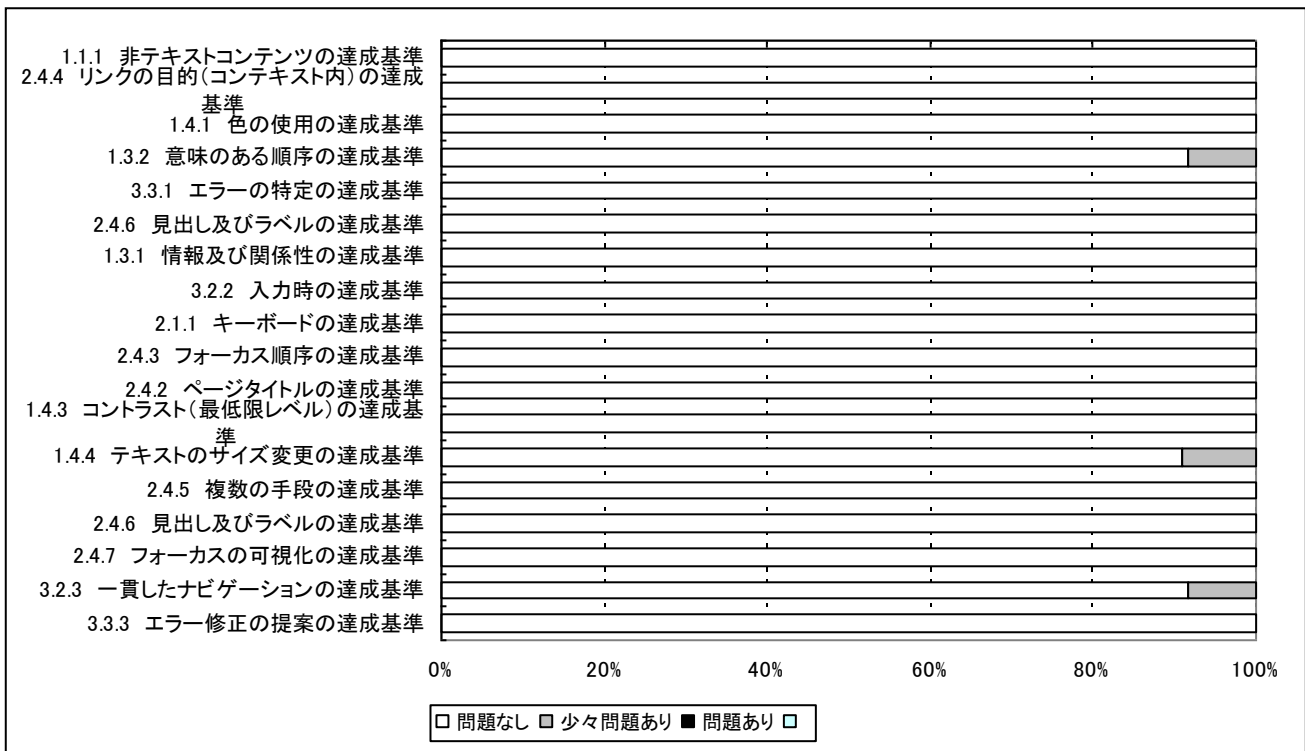


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 12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 11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 11人	少々問題あり 1人	問題有り 0人
A	3.3.1 エラーの特定の達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.4.6 見出し及びラベルの達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
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 12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 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 10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 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 12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 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 1人	問題有り 0人
AA	3.3.3 エラー修正の提案の達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人

(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

- 各項目に全角半角などの案内がほしい。添付ファイルが何なのか分からない。
- 電話番号も半角にしてくださいと書いてあれば、エラーで気づかなかった全角と半角両方あるので、半角の表示してほしい。だと親切かな。他は大丈夫。
- 問題ないですが、文字を大きくしていたのがこのページだけ小さくなったのだけ少し気になった。
- お問合せ内容の最大文字数はあるのか、いっぱい書いて途中で文字が書ききれなかったらショック。他はフォームは大丈夫。わかりやすい。
- 特に問題なかったです。
- 特に問題なくスムーズにできた。入力も問題ない。
- 性別の選択くらいで、問題の無いフォーム
- 特に問題はなかった

視覚障害の方

- 必須項目と必須じゃないところの入力の仕方が違う。テキスト項目開きたいのにエンターで飛んでしまった。入力方法さえ慣れば大丈夫。(全盲の方)
- 一般的なお問合せページだと思います。困ったこともなくスムーズに入力できた。(弱視の方)

肢体不自由の方

- 入力しやすかった。項目も分かりやすい。(マウス操作の方)
- 内容がまとまっていて分かりやすい。サイズもOK。特に問題はない。(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> (お問い合わせフォームを表示して質問) 何も入力せずに、「送信確認」を押してください。エラー内容が分かりますか？※エラーの確認

区分	評価者数	問題なし	少々問題あり	問題なし
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	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	4人	0人	0人
全盲の方（1人）	1人	1人	0人	0人
弱視の方（1人）	1人	1人	0人	0人
肢体不自由のある方（2人）	2人	2人	0人	0人
総計（12人）	12人	12人	0人	0人

<設問2> (「入力エラー」画面を表示して質問) 入力画面に戻ってください。

区分	評価者数	問題なし	少々問題あり	問題なし
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	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	4人	0人	0人
全盲の方（1人）	1人	1人	0人	0人
弱視の方（1人）	1人	1人	0人	0人
肢体不自由のある方（2人）	2人	2人	0人	0人
総計（12人）	12人	12人	0人	0人

<設問3> (お問い合わせフォームを表示して質問) すべてに入力して、「送信確認」を押してください。内容は確認できますか？

区分	評価者数	問題なし	少々問題あり	問題なし
高齢の方（神戸市サイトに慣れている方）（4人）	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	4人	0人	0人
全盲の方（1人）	1人	1人	0人	0人
弱視の方（1人）	1人	1人	0人	0人
肢体不自由のある方（2人）	2人	2人	0人	0人
総計（12人）	12人	12人	0人	0人

<設問 4> (「内容確認」画面を表示して質問) 入力画面に戻ってください。入力したデータが残っていますか？

区分	評価者数	問題なし	少々問題あり	問題なし
高齢の方(神戸市サイトに慣れている方)(4人)	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	4人	0人	0人
全盲の方(1人)	1人	1人	0人	0人
弱視の方(1人)	1人	1人	0人	0人
肢体不自由のある方(2人)	2人	2人	0人	0人
総計(12人)	12人	12人	0人	0人

総評

「お問い合わせフォーム」のページの内容に合わせた JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック項目について、評価者からの「問題あり」という評価はなかった。

目的ページへの到達経路・到達時間の測定についても、入力内容やエラー内容の確認、入力画面に戻ってからの編集など、全評価者が問題なく操作することができた。

これまでのお問い合わせページとは異なり、再編集画面に戻った際に入力データが残っており、改善によって操作性が大幅に向上していた。

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)