

10. 【PC】市税の証明書ページ 評価結果報告書

評価対象『市税の証明書ページ』

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/syomei/index.html>)

市税の証明書

証明書発行は
スマホ や パソコン での申請が便利！
24時間いつでも申請できます。

インターネット交付申請

- 所得・課税（非課税）証明書
- 納税証明書（車検用納税証明書を除く）
- 車検用納税証明書
- 滞納がないことの証明書
- 固定資産課税台帳登録事項証明書
- 閲覧（固定資産課税台帳の写し）

個人の市県民税

- 所得・課税（非課税）証明書

納税証明

- 納税証明書
- 継続検査用 軽自動車税（種別割）納税証明書（車検用納税証明書）
- 滞納処分に係る納税証明書（公益法人認定申請用）
- 酒税法に基づく納税証明書（酒類製造・販売業免許申請用）
- 滞納がないことの証明書

固定資産税

- 固定資産課税台帳登録事項証明書（評価・公課証明書）
- 住宅用家屋証明書

税証明のよくあるお問い合わせ

- 個人市民税の非課税証明書の申請方法を教えてください。
- 無職の証明書の発行方法を教えてください。
- 法人の営業証明を発行してもらえますか。
- 未納がない旨の証明書を発行してほしいのですが。

お問い合わせ先
行財政局税務部税務課 [お問い合わせフォーム](#)

WHAT'S NEW KOBE
神戸市からのお知らせ
猫や犬のすてきな出会いがここにあるにゃ：こらぶ動物共生センター [📄](#)

日経ランキング「共働きで子育てしやすい街」関西4位！評価されたワケ？ [📄](#)

空中で舞う！かわいい動物たちのパステロリー：六甲アイランドに出現 [📄](#)

広報紙KOBEB3月号を公開 [📄](#)

【2月22日からイベント続々】古くて新しい神戸を再発見しよう [📄](#)

[📄 最新の記者発表資料](#)

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

10. 【PC】市税の証明書ページ 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）	4
視覚障害（全盲・キーボード操作）男性1名	6
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	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	12
評価者の感想 [ページ全体]	13
高齢者の方	13
視覚障害の方	13
肢体不自由の方	13
目標到達時間調査詳細	14
到達時間の測定	14
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）

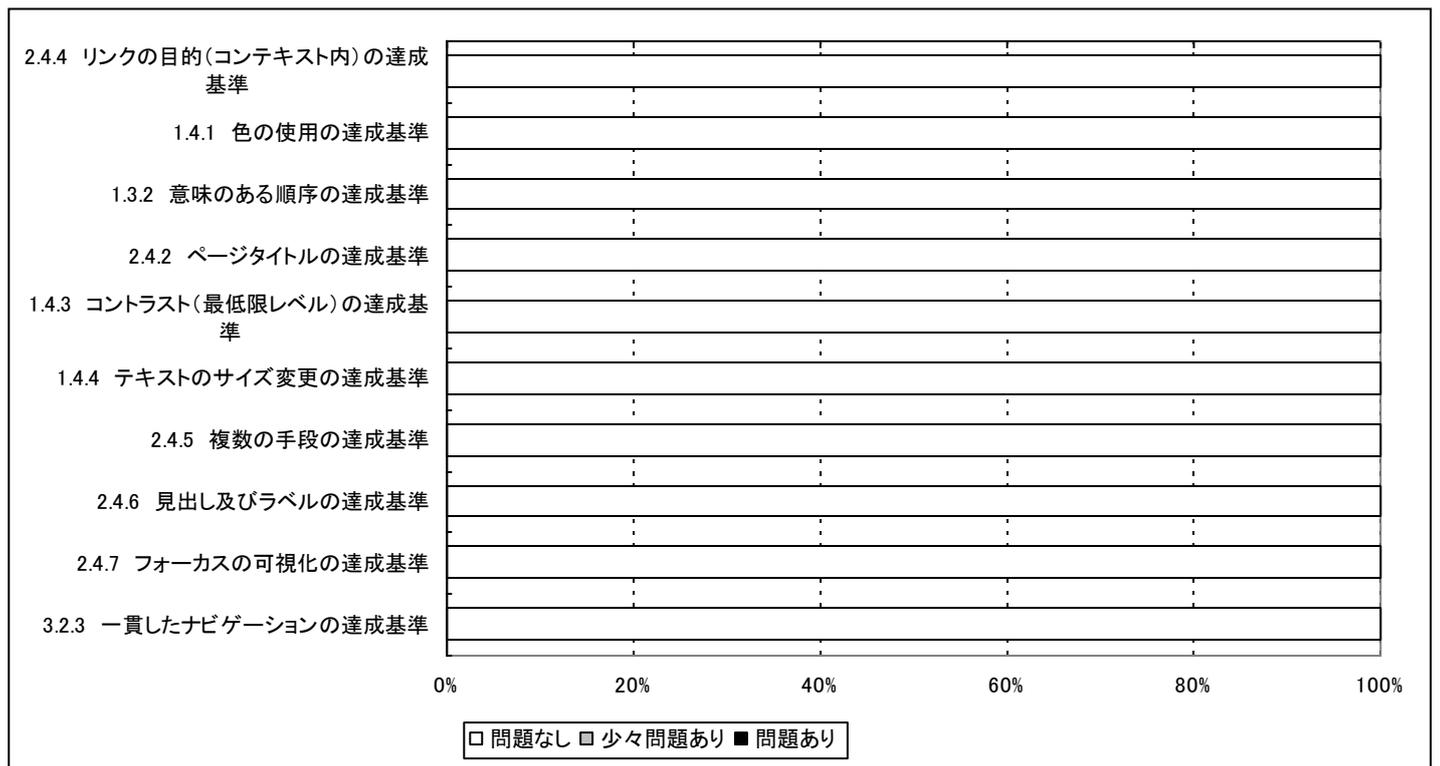
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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 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

（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



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）

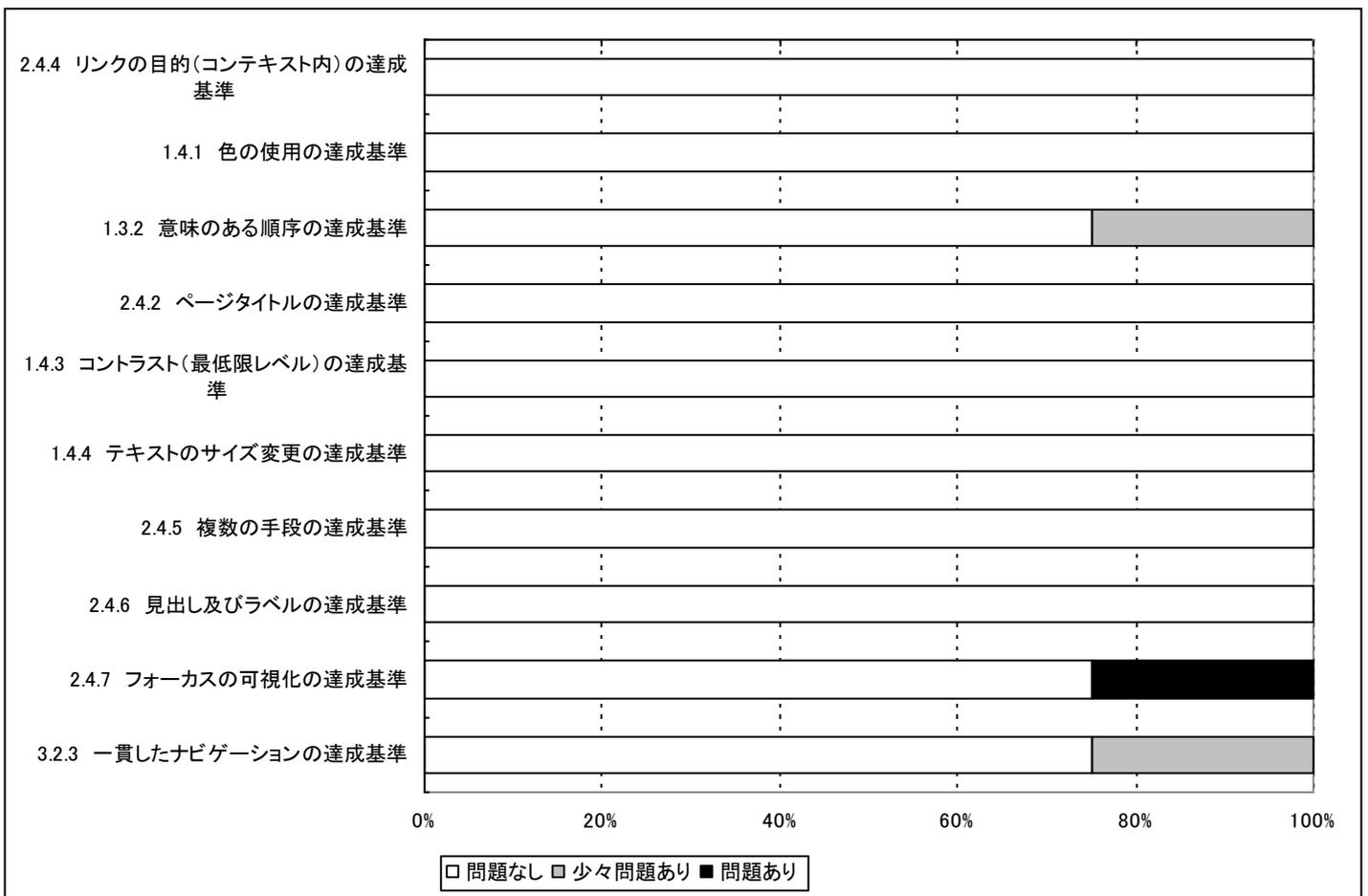
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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3人	少々問題あり1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3人	少々問題あり0人	問題有り1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

（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
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つらいというようなことはないですか？	<少し問題あり> インターネットが一番にあるのがおかしい。普通証明書の種類が先に来ると思う。(男性)

評価項目	質問文	ユーザーコメント
2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準		
文字 3	1. リンクやアクションを実行するボタンが選択された時、選択されていることが分かる表示に変わりますか？(点線が出る、下線が出る、色が変わる等)	<意見> マウスを持って行ってもボタンの色に変化がない。見出しはラインが出て、その下のリンクはラインが消える(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> 電話のマークがついていて押したらかかると思った。(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

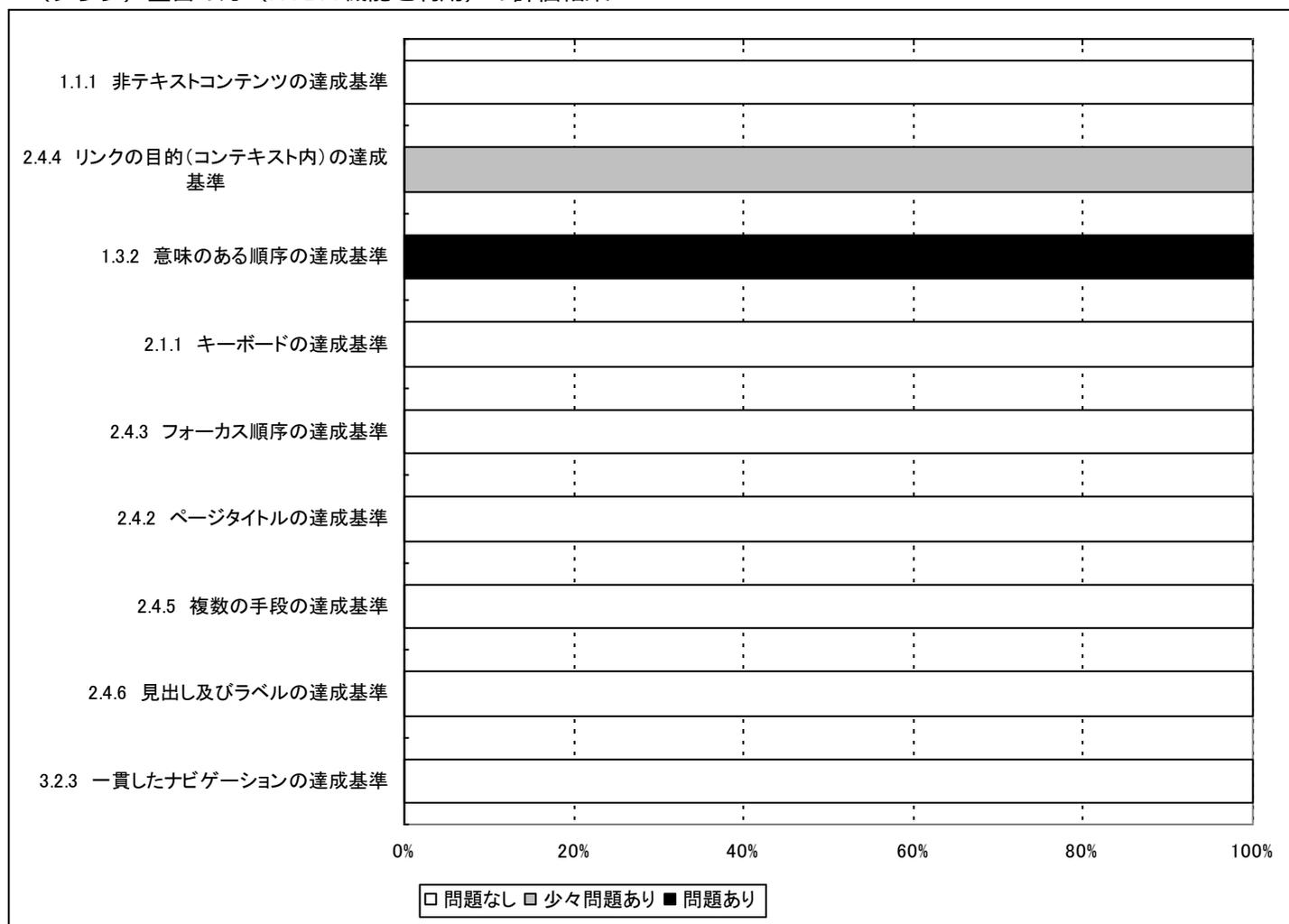
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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 0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 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 (NVDA 機能を利用) 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
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？	<少し問題あり> 難しい言葉が多く、専門的で分かりにくい。でも仕方ないとおもう

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つらいというようなことはないですか？	<少し問題あり> インターネット申請がページ上にある。このページ内に、申請方法の説明があれば、スムーズに行けると思う。

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

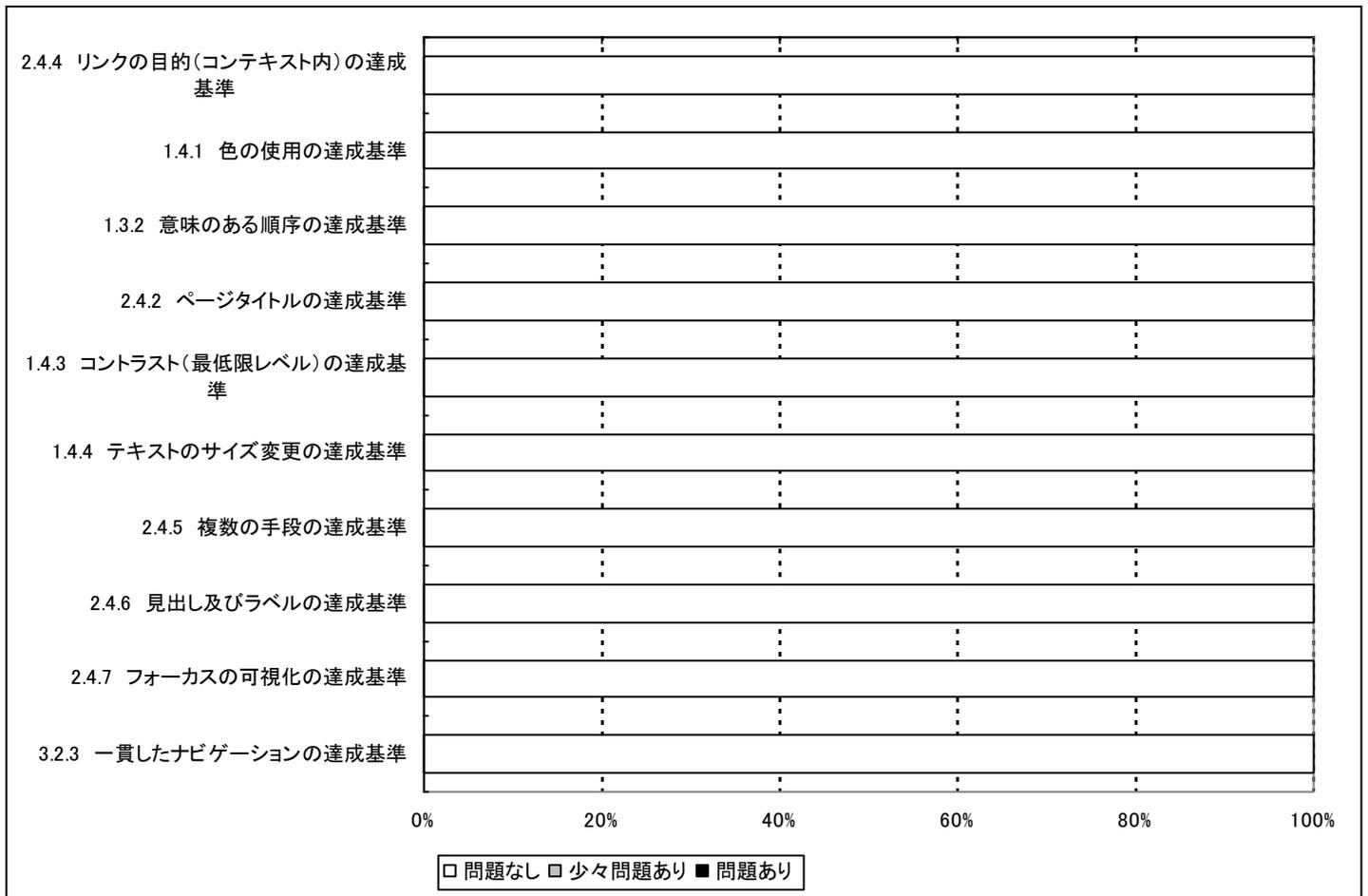
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	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



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、マウス操作、スクリーンキーボード。

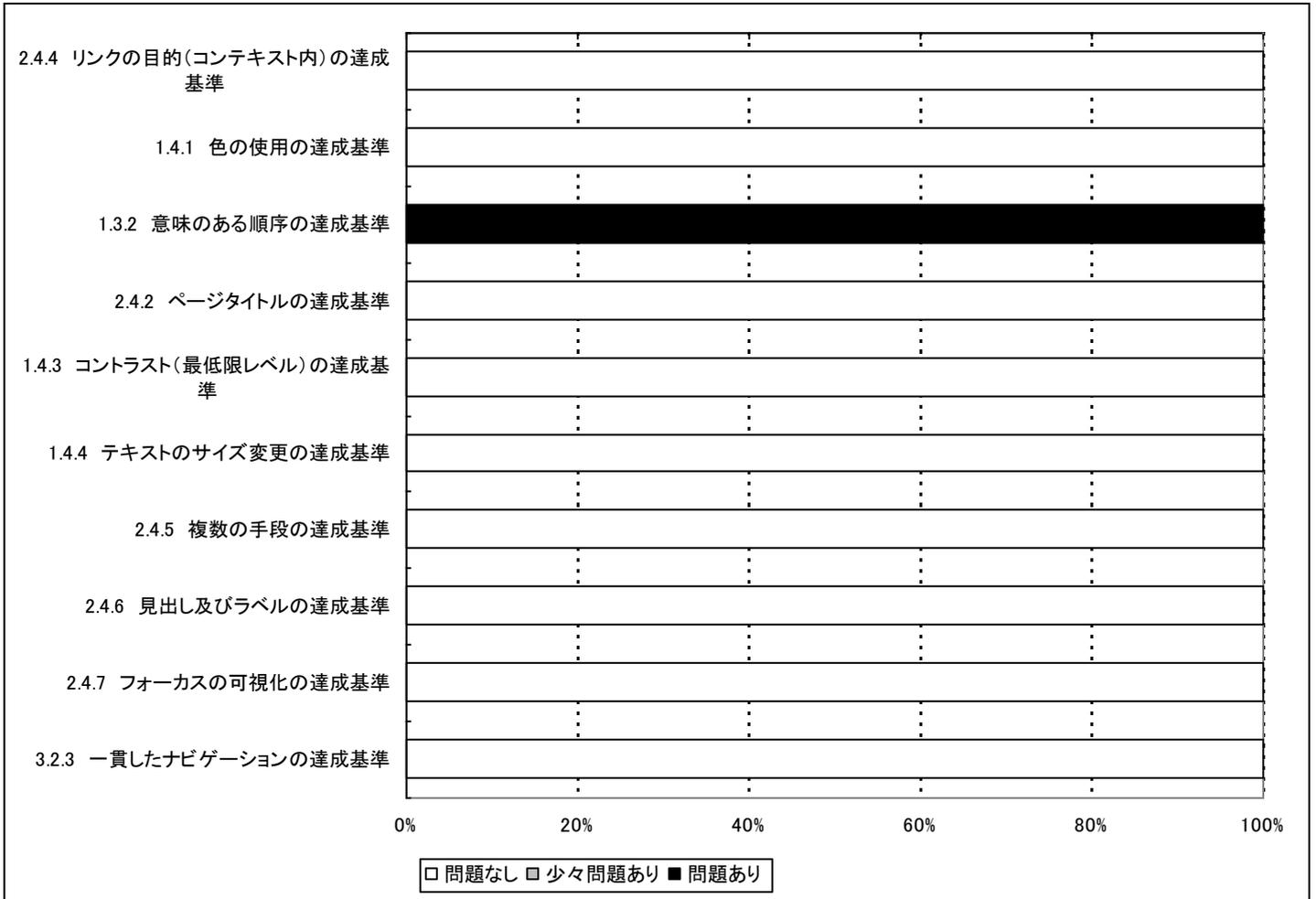
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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0人	少々問題あり0人	問題有り1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



(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
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> インターネット申請が上にあって申請方法が分かりづらいう

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

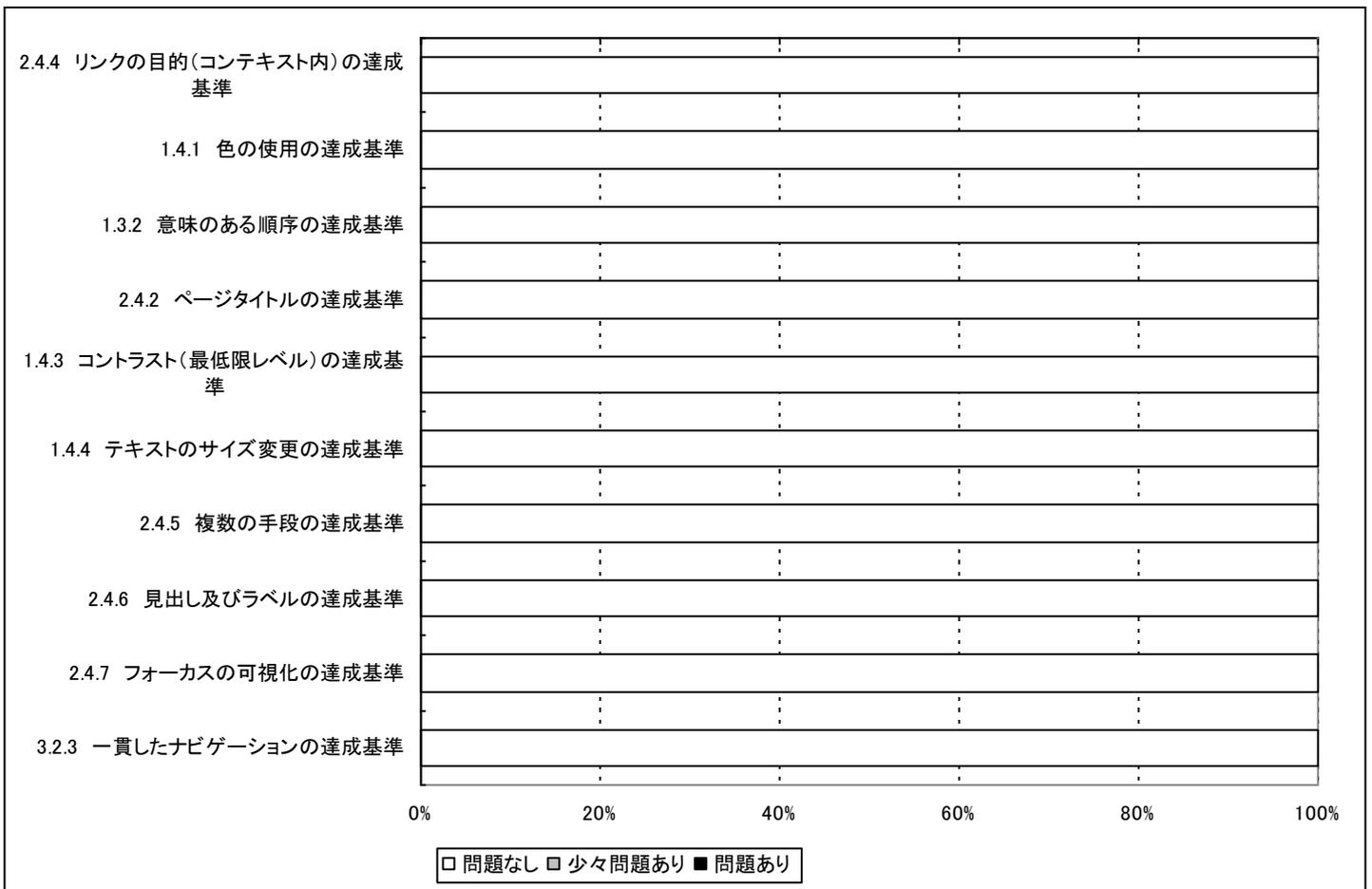
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

評価結果

(表) 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	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（音声操作利用）の方の評価結果

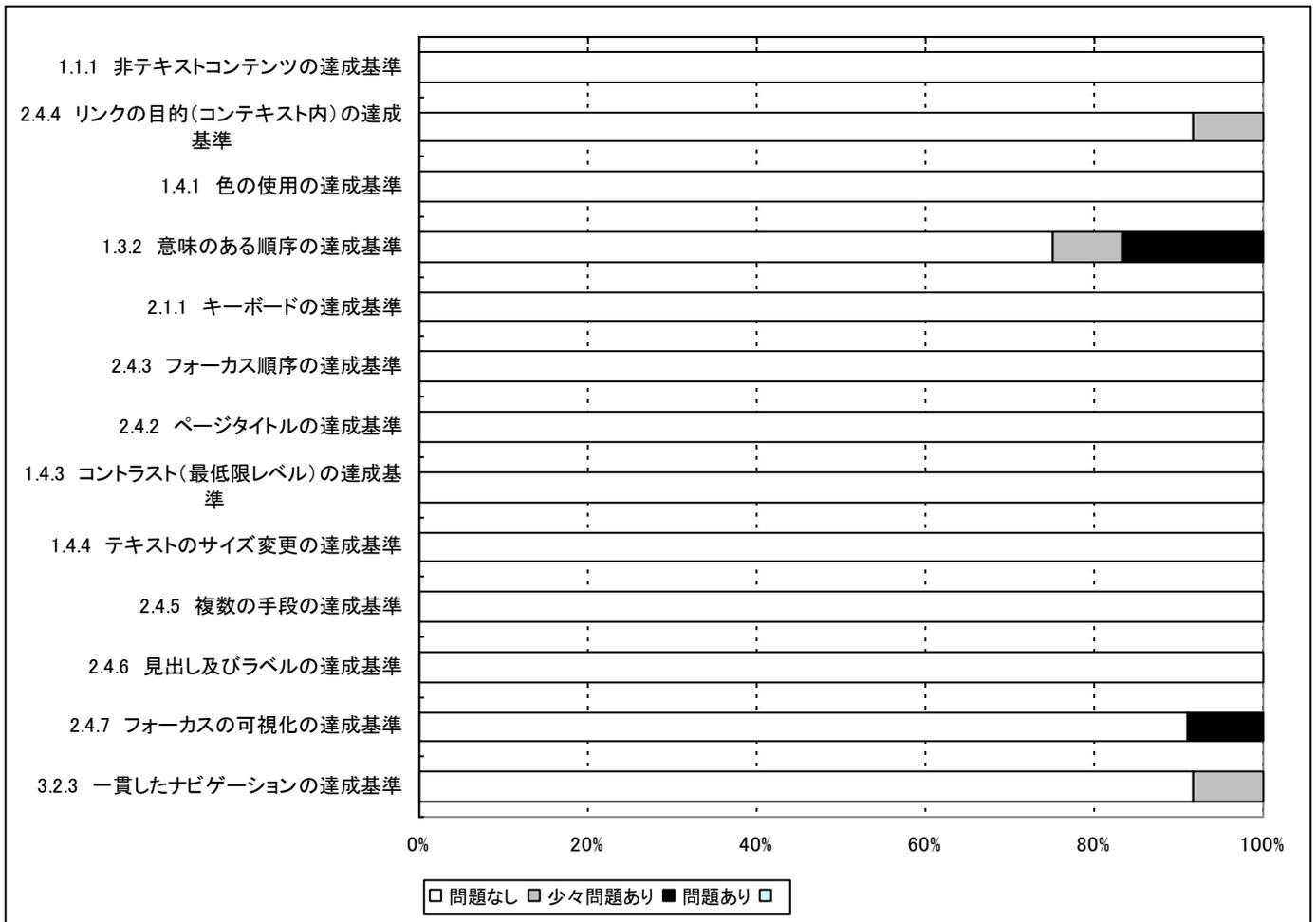


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 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 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 9人	少々問題あり 1人	問題有り 2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 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 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 10人	少々問題あり 0人	問題有り 1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

(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

- 端的に書いてくれているので分かりやすい。使える。今後ぜひ使いたい。
- 漢字が多くて難しいのは仕方ない。けど、イラストが上に入っているから、クッションになっているのかな。問題ないです。
- 見だしの→リンクのはりかたが不思議なので見出しにリンクはない方がいい。他は問題ない
- 実際に自分が必要な証明書があって見るときはわかると思う
- このページに記者発表資料のリンクがあるのが不思議。リンク群の一番上のリンク先と同じっていう意味も分からない。
- パツと見てわかりやすい。とても分かりやすい。税別で別れて、また分けているので、スムーズに分かった。
- インターネットがなぜ一番先なのか、証明書の種類が普通は上では。
- 問題なく、自分で取得できると思う。

視覚障害の方

- 情報の順番が紛らわしくて難しかった。なじみもあまり自分にはないので、分かりやすい順番だと嬉しいです。(全盲の方)
- 個人の申請方法を押さないと申請方法が出てこない。このページに載せていてもいいのでは？一番上のインターネットの上に申請方法があれば分かりやすい。見出しは、自分になじみがないので、分かりづらい。(弱視の方)

肢体不自由の方

- インターネット申請より前に 申請方法が奥にあってインターネットが先にきてる こちらのページが先にあればいいかな (マウスの方)
- 内容も簡単にまとまっていてページも見やすくなっている。とても見やすいページです。(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) トップページから移動してください。「市税の証明書」ページへ移動してください。

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	84秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方)(4人)	4人	0人	26秒
全盲の方(1人)	0人	1人	秒
弱視の方(1人)	1人	0人	181秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	151秒
総計(12人)	11人	1人	84秒

<離脱者>

- 下のメニューの市政情報を探すも見つからず、その後ページを迷って時間切れ。このページは奥にあって分かりづらかった。(全盲の方)

<設問2> (「市税の証明書」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。「所得証明書」の申請方法は何種類ありますか？

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	57秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方)(4人)	3人	1人	82秒
全盲の方(1人)	0人	1人	秒
弱視の方(1人)	0人	1人	秒
肢体不自由のある方(2人)	1人	1人	160秒
総計(12人)	7人	5人	82秒

<離脱者>

- 納税証明書の交付3種類しか載っていない(頻繁に利用する男性)
- インターネットが目立っていたのでそこばかり見てしまった(あまり利用しない男性)
- インターネット申請の所得のボタンをクリック。所得・課税～ページをうえから聞きながら戻るが所得証明のページで迷い時間切れで探せなかった。難しかった。自分になじみがなかったからかも。(全盲の方)
- 上のインターネットのところを見て、「市税の証明書」検索している時に時間切れ(弱視の方)
- 所得・課税→インターネット探す。インターネット申請から探して時間切れで見つけられず。(マウス操作の方)

総評

「市税の証明書」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、評価者からは「問題無い」との回答が多かったものの、「少々問題あり」「問題あり」も多少あった。

各ページに遷移する時間を計測する「目的ページへの到達経路・到達時間の測定」について、「所得証明書」の申請方法は何種類ありますか? という設問については、12 名中 5 名が時間内にたどり着けず、離脱してしまった。

これは、ページ冒頭に「インターネット交付申請」の各項目が大きく取り上げられていた為、そちらから入ってしまった為である。

ページ全体としては「簡単にまとまっていてページも見やすくなっている」という評価が多かった。

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)