

02【スマートフォン】お問い合わせページ 評価結果報告書

評価対象『お問い合わせ』

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

専門の相談・通報窓口

- 生もののがしがい、つらいうどの悩みを1人で抱え込まず、ご相談ください 平日：14時30分～18時30分 078-271-1855**
- 女性のこここの悩み相談、女性カウンセラーガお話しをお聞きします 平日・土曜：9時～17時 078-261-8925**
- 商品やサービスの契約トラブルの相談 平日：9時～17時 土曜：10時～16時 078-261-8925**
- 健康に不安を感じている高齢の方やお年寄りに相談できます。平日：10時～15時 078-322-3399**
- 一般相談（相続・家庭問題、交通事故相談等） 平日：9時～12時、13時～17時 078-321-0111**
- 主な相談窓口を選びます**

専用の問い合わせ窓口

- マイナンバーカードコールセンター 088～28時（年中無休） 078-609-2918**
- 大型ごみ受付 平日：8時～16時 インターネット受付あり 078-302-7253**
- 転居に伴う水道の使用開始・中止、水道料金など 平日：8時～17時15分 078-292-5555**
- 市バス・地下鉄に関するお問い合わせ 平日：9時～19時（年中無休） 078-221-8488**
- 飲食店、理容室などの施設の運営、大晦日の登録、不衛生な施設の通報 平日：8時45分～17時30分 078-771-7492**
- 海面に漂する問い合わせ 平日：8時45分～17時15分 078-771-7492**
- 国民健康保険・後期高齢者医療の問い合わせ 平日：8時45分～17時15分 078-381-7226**
- 各種けんしん（健診・検診）の問い合わせ 平日：8時45分～17時 078-262-1163**

市役所／区役所の問い合わせ窓口

- 神戸市お問い合わせセンター**
 - オペレーターの電話対応：毎日9時～23時（年中無休）
 - 市民への電話を受取られる場合は時間5分から20分30分（平日のみ）
 - 電話番号のおかけ間違いにご注意ください。
- 問い合わせフォーム（24時対応）**
- 電話 070-063-322
または 078-233-3333**
- FAX（24時間対応）
078-333-3334**
- チャットでの問い合わせ
ページ左下のアイコンから**

電話番号一覧（おかげ間違いにご注意ください）

区役所・支所	電話番号
垂水区役所	078-641-4131
灘区役所	078-643-7311
中央区役所	078-333-7311
兵庫区役所	078-511-3111
北区役所	078-599-1111
長田区役所	078-388-3111
朝里区役所	078-331-4341
須磨区役所	078-750-1212
東灘区役所	078-708-5151
西宮市役所	078-946-0581
西宮生涯学習センター	078-315-5499

+ 通話音質・迷惑行為に対する方針

区役所お問い合わせセンター（区役所代表交換）

オペレーターに両名や部署名を教えてください。
 ● 平日8時45分から20時30分まで
 ● 日曜未満は20時00分まで（各区役所・支所一部窓口のみ）

インターネットでの申請手続き

e-KOBEなどインターネットによる電子申請は、以下のページからご確認ください。
 ● 電子申請まじめ

このページは曾り立ちましたか？
 あなたがこのままお聞かせください

お問い合わせ窓口を選びます

電話のつながりやすさ

時間帯	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜
8時45分～10時	赤	青	黄	青	赤
10時～12時	青	黄	青	黄	青
12時～13時	黄	青	黄	青	黄
13時～15時	青	黄	青	黄	青
15時～17時	黄	青	黄	青	黄
17時～18時	青	黄	青	黄	青

お問い合わせ窓口を選びます

時刻表

時間帯	月曜	火曜
8時45分～10時	非常につながりにくい	つながりにくい
10時～12時	比較的つながりやすい	比較的つながりやすい
12時～13時	つながりにくい	つながりにくい
13時～15時	比較的つながりやすい	比較的つながりやすい
15時～17時	つながりにくい	比較的つながりやすい
17時～18時	対応時間外	対応時間外

神戸市役所

〒651-0033 神戸市中央区相生町1-1
 → 情報ページ
 → お問い合わせ
 → サイドメニュー
 → ホームページに登録
 → ブックマーク登録



HOME < 問い合わせ

問い合わせ（入力画面）

[For enquiries in English, Please click here.](#)

・この送信フォームは、SSL技術により暗号化され、入力された個人情報を安全に送信できます。

・市政に対するご意見・ご要望は、「わたらしから神戸市への提案」制度【】をご利用ください。

【神戸市へのお問い合わせ】

以下のフォームに必要な項目を入力のうえ、送信をクリックしてください。

1. お名前（全角文字）（必須）
<input type="text" value="お名前"/>
2. フリガナ（全角カタカナ）
<input type="text" value="フリガナ"/>
3. メールアドレス（半角英数字記号）（必須）
<input type="text" value="例) sample@mail.com"/>
4. 居住区（必須）
<input type="text" value="—お選びください—"/>
5. 町番号以降
<input type="text" value="町番号以降を可能な範囲でご記入ください"/>
6. 電話番号（半角数字ハイフン）
<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
7. お問い合わせ元
<input type="checkbox"/> ウェブサイト

7. お問い合わせ元

- ホームページ
- 広報紙
- チラシや通知文
- その他

8. お問い合わせ元詳細

9. お問い合わせの内容（必須）

1500文字以内（イベントのお問い合わせは、イベント名が分かるように記入してください）

送信にあたっての注意事項

- お問い合わせの内容等について、担当者からお尋ねする場合がありますので、回答を希望される場合は、お名前・メールアドレスを記入してください。
- 入力された個人情報は、神戸市の個人情報保護制度に基づき適正な取扱いを行います。
- お問い合わせセンターで対応できない内容や、専門的な内容を含むお問い合わせは、担当部署や神戸市が委託する他のコールセンターへの引き継ぎを行う場合があります。
- 迷惑メールや危害予告などの不正な投稿は禁止しています。関係機関と連携のうえ然るべき対処を行います。

上記の注意事項を確認し、神戸市が個人情報を収集することに同意します。

〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1

Copyright © City of Kobe. All rights reserved.



目次

02【スマートフォン】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（スクリーンリーダー・音声操作）男性1名	8
視覚障害（弱視）女性1名	10
肢体不自由（左利き用キーボード設定）男性1名	12
肢体不自由（アシスティブタッチ利用）女性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	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。

高齢者たちが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 (2名) android (2名)、評価ブラウザ…Google (3名) Yahoo! (1名)

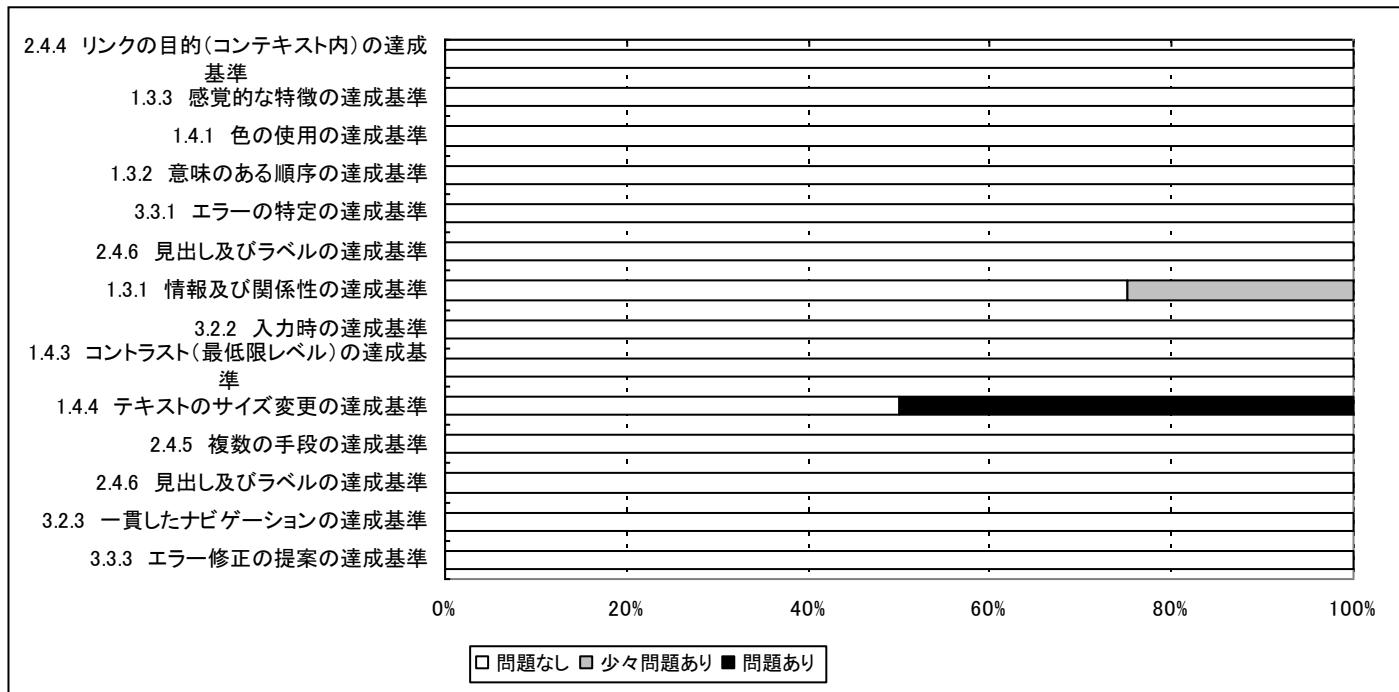
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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 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 3 人	少々問題あり 1 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
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 2 人	少々問題あり 0 人	問題有り 2 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
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
1.3.1 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？	<少し問題あり> お問い合わせページの色がついている表は、表の中に文章のほうが多いかもしれません（男性）

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	2.文字が重なったり、隠れたり、はみ出したりしませんか？（隠れても、スクロールバーが表示されれば問題ありません）	<問題あり> ヤフーではお問い合わせフォームが手で大きくできない（男性、女性各1名）

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

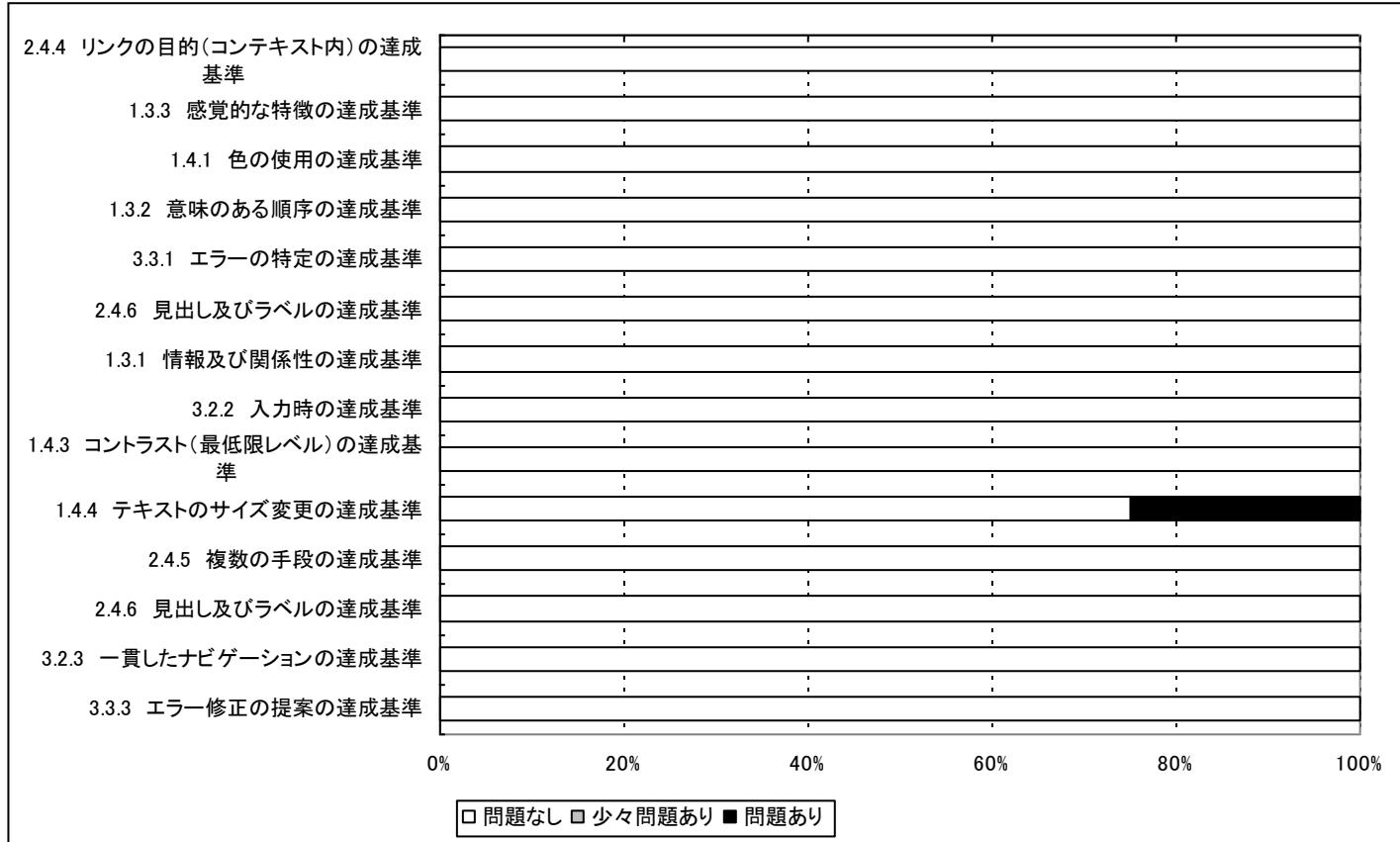
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	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
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 0人	問題有り 1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
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



(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
1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準		
文字2	2. 文字が重なったり、隠れたり、はみ出し�たりしませんか？（隠れても、スクロールバーが表示されれば問題ありません）	<問題あり> ヤフーではお問い合わせフォームが手で大きくできない（男性）

視覚障害（スクリーンリーダー・音声操作）男性1名

評価環境 使用 OS…ios、評価ブラウザ:Yahoo!、
40代男性、スクリーンリーダーユーザー アクセシビリティ設定:voice over

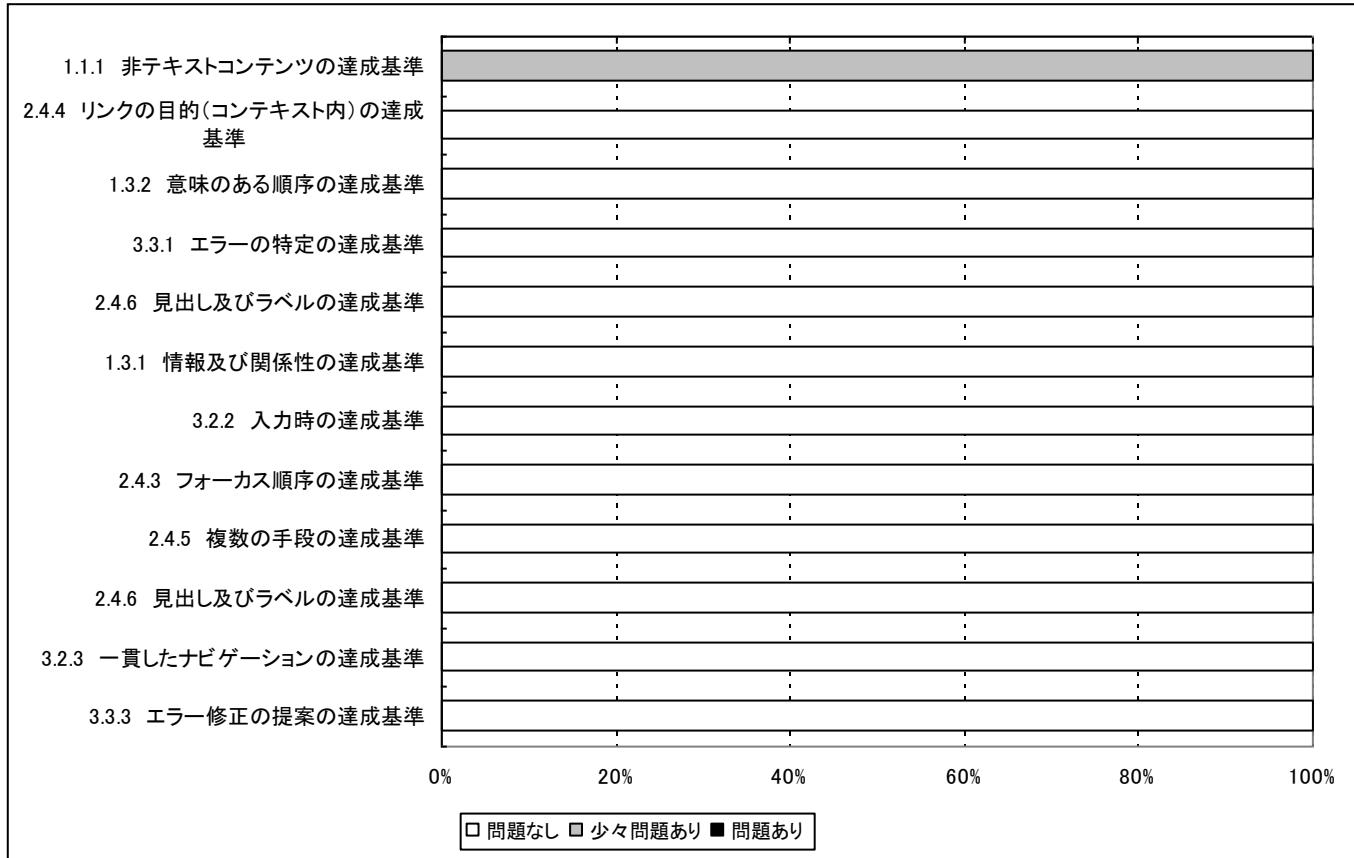
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) スクリーンリーダー・音声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	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 1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	2.4.3 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
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
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) スクリーンリーダー・音声操作の方の評価結果



(表) スクリーンリーダー・音声操作の方の「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
1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準		
代替テキスト	代替テキスト	<少し問題あり> 画像の代替テキストとリンクテキスト、2回読むのであれば1回だけ読んでほしい。どっちがリンクか分からないので。

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 **アクセシビリティ設定:**ハイコントラスト、拡大鏡

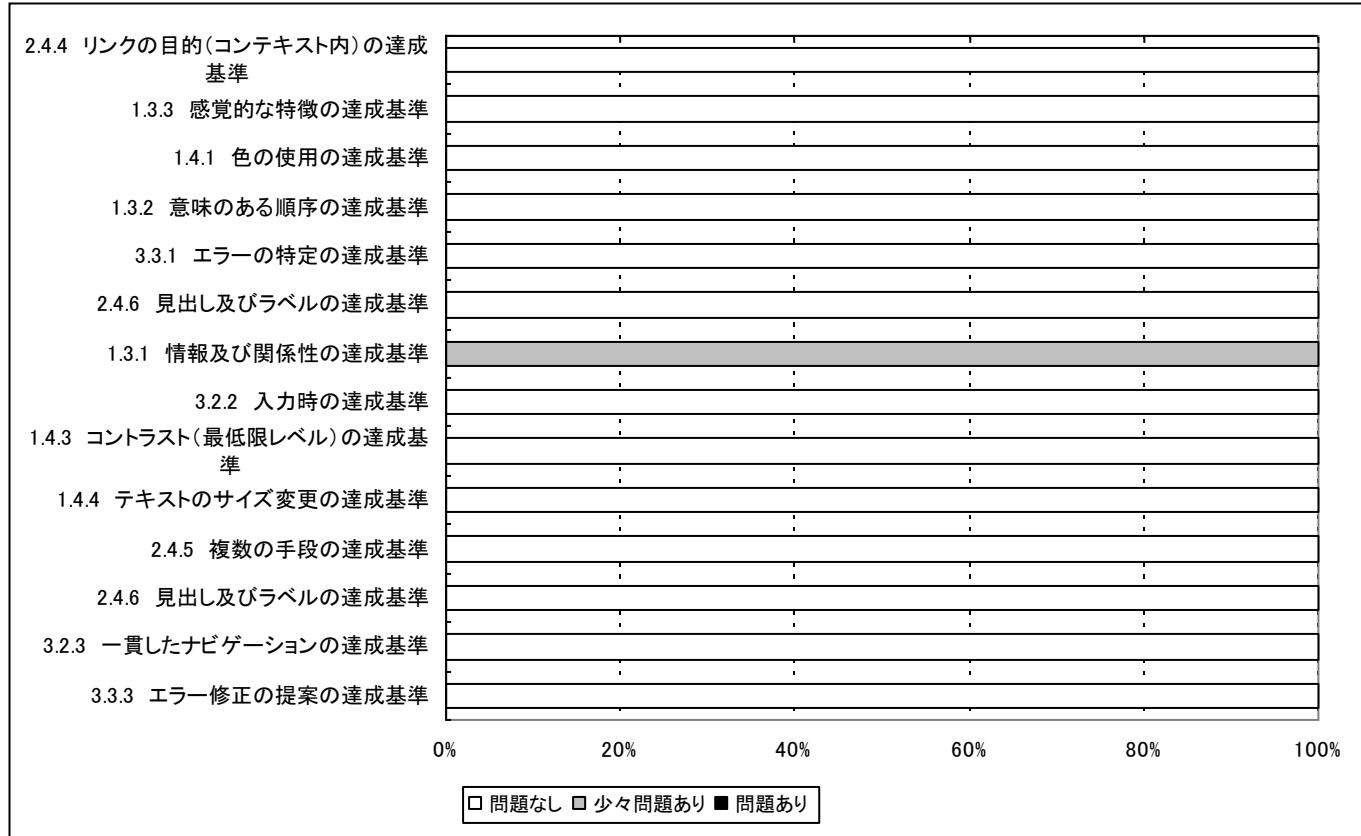
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	1.3.3 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	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 0人	少々問題あり 1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
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
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



(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せんでしたか？	<少し問題あり> 必須ではないが お問い合わせ元の文言について何を さしているのかがわかりづらい。内容？何かな？元が わかれれば質問する必要ないのでは？表現や文言の問題 だと思います。

肢体不自由（左利き用キーボード設定）男性1名

評価環境 使用 OS…ios、評価ブラウザ：Safari

50代男性 アクセシビリティ設定：左利き用キーボード設定

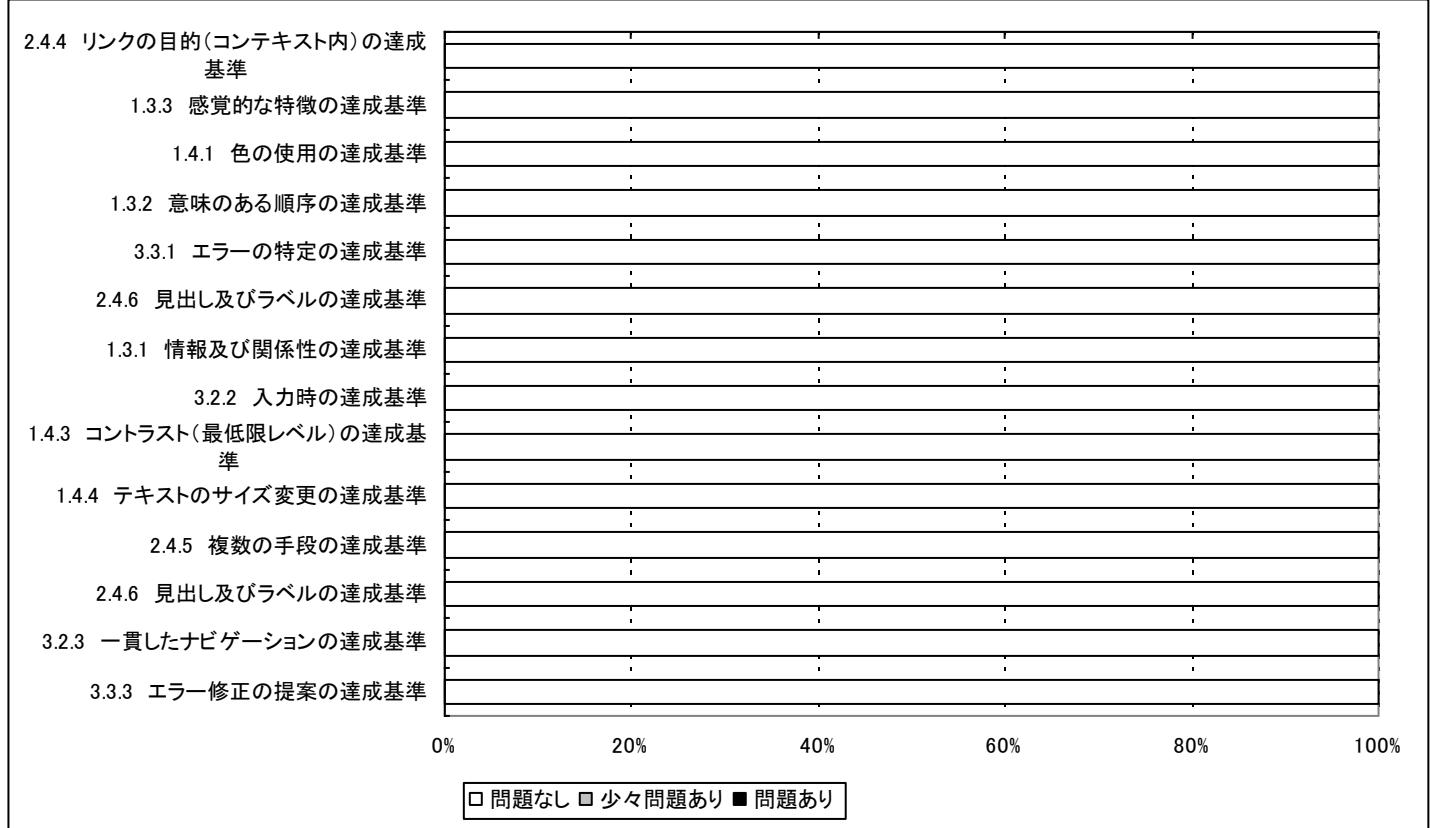
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由（左利き用キーボード設定）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	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
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
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（左利き用キーボード設定）の方の評価結果



肢体不自由（アシスティブタッチ利用）女性1名

評価環境 使用 OS…ios、評価ブラウザ：Safari
30代女性 アクセシビリティ設定：アシスティブタッチ利用

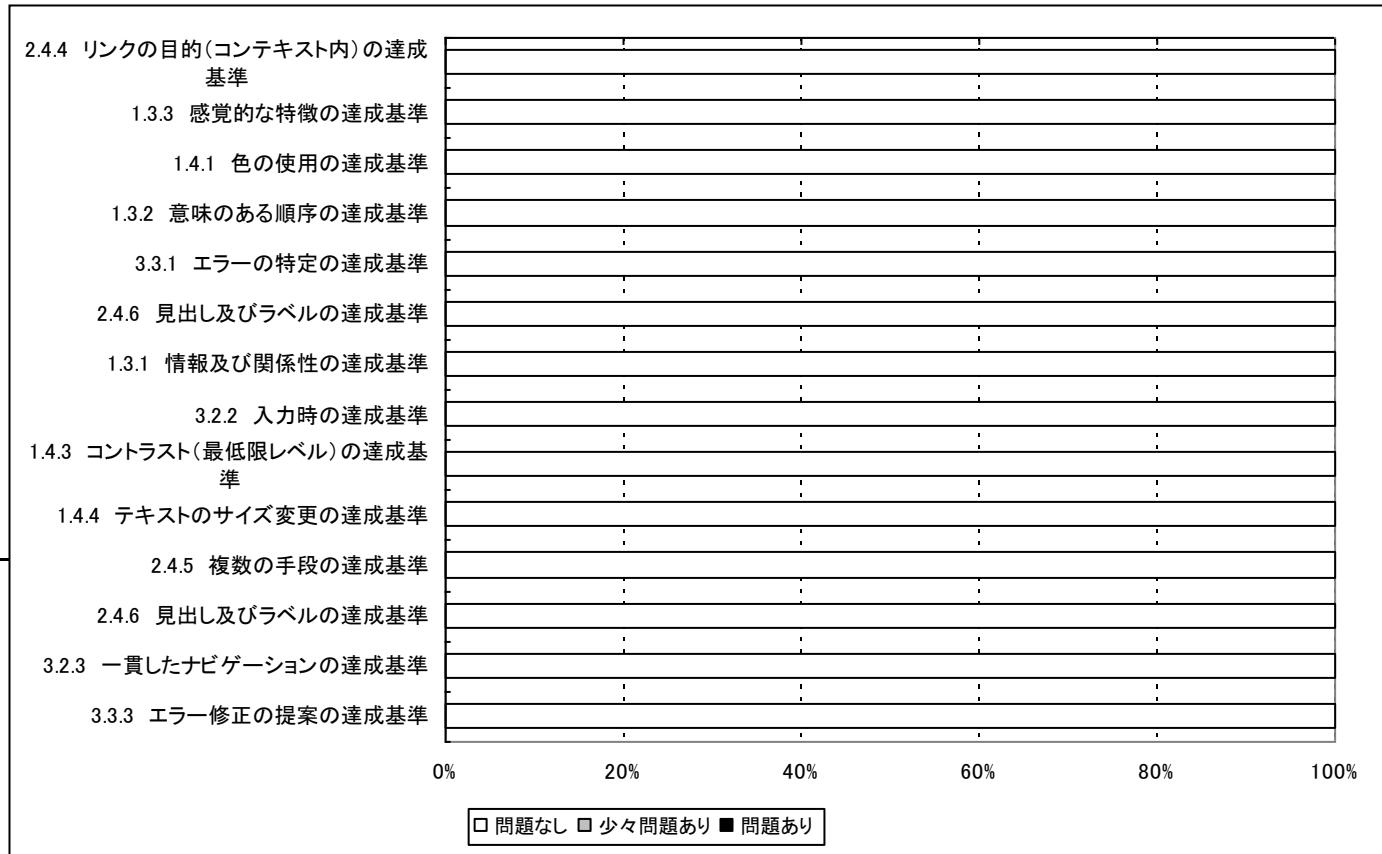
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由（アシスティブタッチ利用）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	1.3.3 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	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
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
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（アシスティブタッチ利用）の評価結果

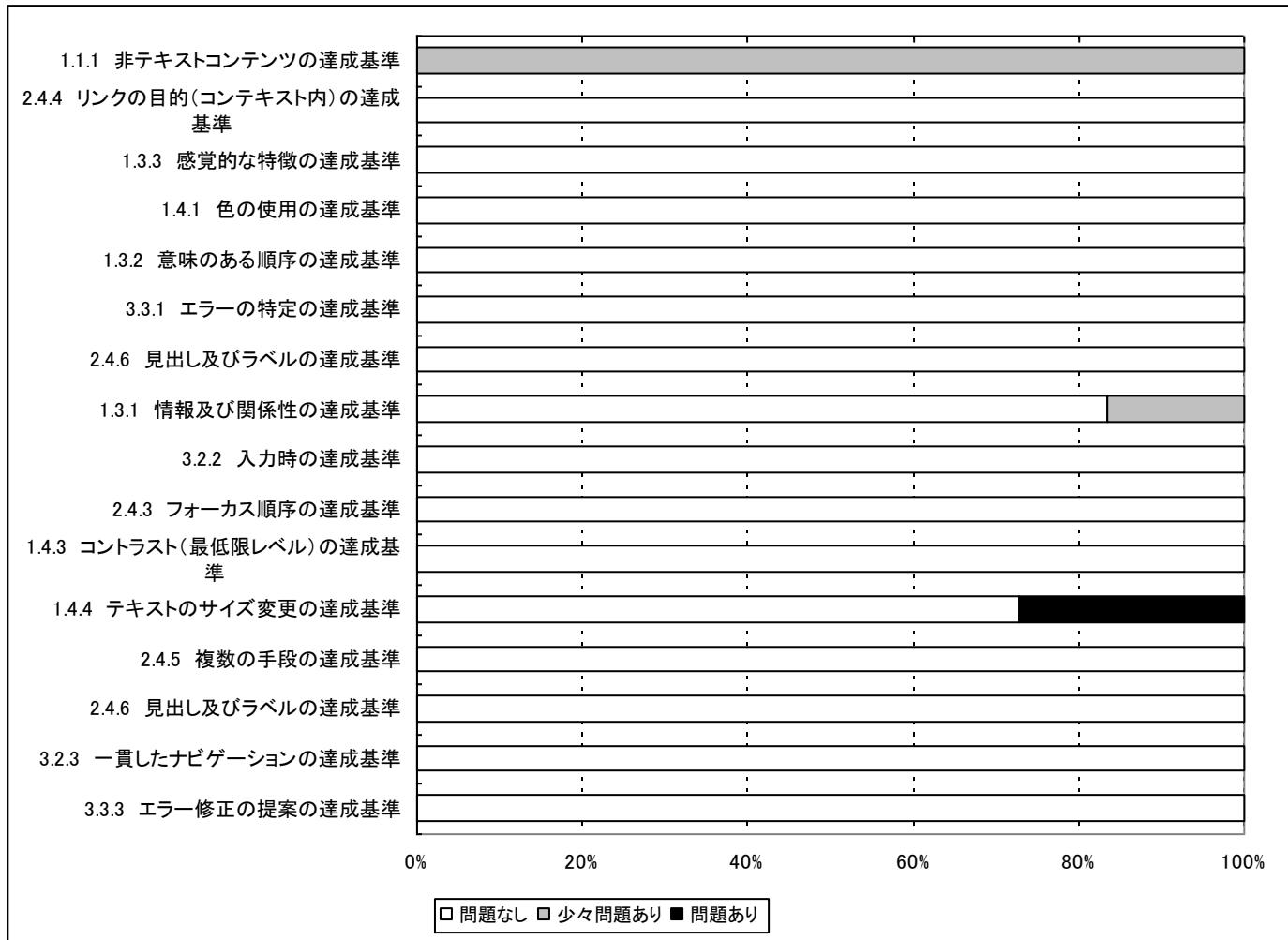


JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体

(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 1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	1.3.3 感覚的な特徴の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	1.4.1 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 12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 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 10人	少々問題あり 2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	2.4.3 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
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 8人	少々問題あり 0人	問題有り 3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	3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準	問題無し 12人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
	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

- 入力フォームは迷うことなくスムーズに入力できてわかりやすかった（慣れている男性）
- ホームに対しての入力は問題ない。音声で出来たらもっと良いと思う。色のついている表がいらないかも 文字表のとこコンパクトにしてもらうとありがたい（慣れている男性）
- 迷うことなく入力できた 間違っても赤色が出てきてわかりやすかった（慣れている女性）
- わかりやすい（慣れている女性）
- 4 中央区 5・・・町番だけ（～通）とかあればいいかも。郵便番号を入れたら住所が出るタイプがいいかも（不慣れな男性）
- 電話番号が自動でうつっていたらいいな フォームの操作性は項目も入力もわかりやすかった（不慣れな男性）
- 色分けがわかりやすい。一般的に見やすい。表は親切すぎる。入力できる（不慣れな女性）
- 普通に一般的なので迷うことなくスムーズに入力できた お問い合わせの表は見づらい（不慣れな女性）

視覚障害の方

- わかりやすかった。今日はフォームへのリンクが遠いと感じた。リストになってないところがあった（スクリーンリーダーの方）
- お問い合わせ元の意味が分からなかった フォームの操作性は問題なかった（弱視の方）

肢体不自由の方

- 郵便番号いれたら住所が出てきたらしいなと思う。もどるで操作したら□枠の文字が消えた。入力することができたのでわかりやすかった（左利き用キーボード設定の方）
- お問い合わせフォームからお問い合わせに戻れない。神戸市ロゴを押してもトップに戻れない。各お問い合わせ先はイラストもあって内容がわかりやすい（アシスティブタッチ利用の方）

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) トップページからお問合せフォーム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	105秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）(4人)	4人	0人	71秒
スクリーンリーダーの方(1人)	1人	0人	133秒
弱視の方(1人)	1人	0人	70秒
肢体不自由のある方(2人)	1人	1人	152秒
総計(12人)	11人	1人	106秒

<問題あり>

お問い合わせ→ページが長いのでわからなかった。イラストと文字が並んだ（肢体不自由のある方男性）

<設問2> (お問合せフォームを表示して質問) お問合せフォームに入力して、入力確認ページまで進んでください。
操作性はいかがでしたか？

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
スクリーンリーダーの方(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)	2人	0人	0人
総計(12人)	12人	0人	0人

総評

「神戸市：お問い合わせ」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、「問題あり」という評価になったのは 1箇所で、「1.4.4 テキストサイズ変更の達成基準」であった。Yahoo！で閲覧すると、お問い合わせフォームがピンチで拡大表示をできないとのことだった。

また、「少し問題あり」という評価になった以下の 3 点は検討が必要な項目である。

1. 「お問い合わせが多い分類から調べる」のアイコンの代替テキストとテキストの内容が重複している
2. 「電話の繋がりやすさ」の表がカラーの図表と、表の 2 つがあつて重複している
3. お問い合わせフォームの「8.お問い合わせ元詳細」という項目について、該当ページが分からぬから質問するのでは？と感じた（必須ではないので「問題あり」ではない）

2.について、「電話の繋がりやすさ」のカラーの図表は 65 歳以上の評価者から「分かりやすい」との声があり、表は視覚障害のある評価者から「これなら分かる」との声があったので、配慮の行き届いた丁寧な対応である。ただ、冗長になりすぎない対応があれば望ましい。

目的ページへの到達経路・到達時間の測定について、「トップページからお問合せフォームに移動してください。」という設問について 1 名が 5 分以内に到達できなかつた。理由としては、ページが長いので分からなかつた（読み飛ばしてしまつた）」ということであった。同じテイストのアイコンとテキストが続いていたからだと思われる。その他の 11 名の評価者は到達できていた。

評価者全員が、お問い合わせフォームに入力して検証もしたが、問題はなかつた。必須項目やエラー箇所も全員が認識できていた。

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)