

2. 現状（As-Is）分析

2.2 自己解決チャネル

Contents

2.2	自己解決チャネル（概要）	P3
2.2.1	FAQ／WWWドメインの利用状況と ユーザ行動分析	P7
2.2.2	ヒューリスティック評価による FAQ・HPの導線分析および改善提案	P32

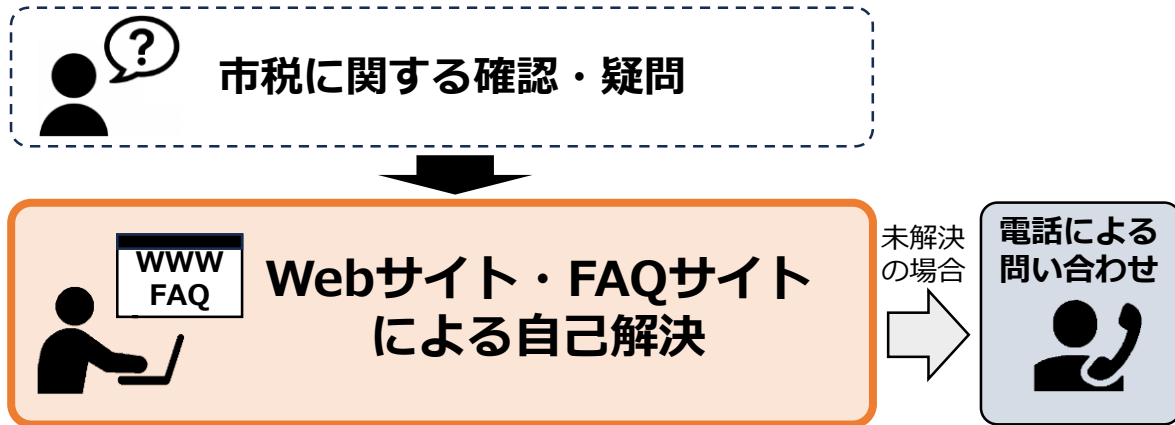
2.2 自己解決チャネル（概要）

分析目的とアプローチ

分析の目的と実施内容

■ 分析の目的

市税に関する電話の問い合わせを削減するために、Webサイトによる市民の自己解決促進を最終ゴールとする。



■ 実施した分析内容

FAQ／WWWドメインの利用状況とユーザ行動分析



- ① WWW・FAQページの利用状況を把握
- ② 問い合わせ内容やWeb・FAQログデータからユーザ行動の比較分析を実施
- ③ 具体的な課題と解決策を提示

ヒューリスティック評価によるFAQ・HPの導線分析および改善提案



- ① 現状の導線分析より課題を抽出し4カテゴリで整理
- ② 各カテゴリの課題を具現化
- ③ ユーザビリティ向上のため具体的な解決策を提示

分析サマリ①_ FAQ／WWWドメインの利用状況とユーザ行動分析



FAQページとWWWページの利用状況診断



POINT

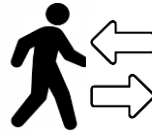
FAQページとWWWページのアクセス数や解決率から現状の傾向を把握

FAQ

FAQ利用は繁忙期に増加傾向なし、
解決率はページごとに差あり

WWW

アクセス数も呼量も多いページは
課題あり
→住民税、特別徴収、軽自動車税



ユーザ行動分析



POINT

アクセス数や解決率、問い合わせ内容からユーザの行動分析を実施

解決率の決定要因

- ・ 高評価：回答がページ内で完結し、他ページへのリンクがない
- ・ 低評価：回答ページでは解決に至らず、リンク先の情報参照が必要

呼量が多いWWWページの特徴

- ・ 情報混在で判断が困難
- ・ ニーズに沿った導線になっていない
- ・ スマホページの視認性・情報過多に課題



解決策の提示



POINT

ユーザの自己解決率向上につながる改善策の提示

FAQの回答ページ内で解決可能にする
FAQはリンク不要で、回答ページ内で完結できる構成が望ましい

ユーザーが必要な情報を整理し、
導線や視認性を改善

- ・ メニュー、見出しの統一とページ振分け
- ・ 導線最適化
- ・ VOCを基にした重要情報表示し視認性向上

分析サマリ②_ヒューリスティック評価によるFAQ・HPの導線分析および改善提案



現状の導線分析を元にした
課題の抽出と整理



POINT

現状のWebサイト導線分析により、
課題を4つのカテゴリに整理

情報整理とアクセシビリティの問題

不適切な1stビューと検索機能の視認性

メニュー構造とナビゲーションの混乱

FAQサイトと検索ツールの機能



課題の具現化



POINT

各カテゴリの課題を具現化

情報未整理で、目的情報への到達
に時間と手間がかかる

1stビューで情報が見つげにくく、
検索バーも視認性が低い

ページのメニュー名やカテゴリ分
けが直感的でないため、情報に辿
り着きにくい

FAQは一般的な質問に対応、検索機能
にレコメンド・予測機能などが不足



解決策の提示



POINT

具体的な改善案を提示する事で、課題
の解決に取り掛かりやすくする

情報の整理と導線強化

情報整理と導線強化で、情報取得までの手
間を減らす

1stビューのレイアウト調整と検索バーの強調

1stビューでトピックを強調、検索バーは目に入り
やすい位置に配置

メニューやカテゴリ構造の表示の見直し

メニュー名・カテゴリを再設計し、情報へ
の直感的かつ迅速なアクセスを実現

FAQサイトと検索ツールの機能

FAQを公式サイトと連携し、検索機能に
レコメンド・関連語句予測を強化

2.2.1 FAQ／WWWドメインの利用状況とユーザ行動分析

課題一覧

● 具体的課題と解決策一覧

※ 重要度の判定は当社コンサルタントがユーザー体験向上のために重要かどうかというポイントで定性的に定義しています。
実際の改善難易度や運用状況などを加味して、最終的な実施優先度をご判断ください

該当サイト	課題	解決策	重要度
共通	下層ページに直接進入したユーザーがサイト全体の構成を理解し、回遊しやすい構成にすることが大切	パンくずリストの表示を見やすく（現在位置を分かるように）。スマホでの表示	高
住民税（市県民税）のよくある質問	納税通知書同封チラシから「住民税（市県民税）のよくある質問」に流入した際、すぐに欲しい情報が見つけれられない	「特にお問い合わせの多い質問」を常に表示状態にすると共に、「納税方法・通知書の見方」や「減免申請」など、ニーズの多い質問についてのFAQコンテンツ整備とリスト表示	中
お問い合わせフォーム	「納税通知書の送付先変更」に関するコールが多い	お問い合わせフォームでの選択項目として「納税通知書の送付先変更」を追加	中
所得が前年の半分に以下に減少する方	「自分が減免対象かを知りたい」というニーズが多く、市民に対して簡潔で分かりやすい情報提供や、対象者一人ひとりにパーソナライズされた情報提供などが必要	対象者別にタブ切り替えにすることで必要な情報のみが見られる。 また余計なページ遷移がなく、図解などで分かりやすく説明するとも重要	高
インターネットでの口座振替の申込み	インターネットでの申し込み手続きをしようとして遷移してきた人のうち、4割が申込フォームに進まずに離脱している	「お問い合わせ先」ボタンを外すことで、まずは自己解決を促す	中
		神戸市Web口座振替受付サービスについての概要を説明すると共に、その後の流れを簡潔に説明するフロー図を追加	中
市税の口座振替（自動払込）		モーダル表示にすることで余計な遷移を省くと共に、スライド表示を廃止することで、ユーザーの余計なフリック操作を軽減	低
FAQ全般	評価の低いコンテンツは他ページへリンクさせるなど、対象ページ単体で疑問が解決できないケースが多い。	ある程度情報量が多くなっても、1ページ内に情報がまとまることが望ましい	中
納税方法・通知書の見方	「納税方法・通知書の見方」のページにおいて、ユーザーの疑問があまり解消できていない可能性が考えれる	対象者に合わせた情報設計の見直し	高
		メニュー名と見出しの表記ゆれの解消	中
		PDFの画像表記（スマホファーストデザイン）	中
特別徴収TOP	主な3つのコンテンツの情報構造が認識しづらい	特別徴収TOPを起点に2つの手続きへ分岐させる大きな動線として見せる	低
「異動届出書」や「切替依頼書」		「異動届出書」や「切替依頼書」に直接進入するユーザーも多数いることから、それぞれのページから「特別徴収トップ」への動線を強化（パンくずリストの明示および説明文中にリンク設置するなど	低

課題一覧

● 具体的課題と解決策一覧

※ 重要度の判定は当社コンサルタントがユーザー体験向上のために重要かどうかというポイントで定性的に定義しています。
実際の改善難易度や運用状況などを加味して、最終的な実施優先度をご判断ください

該当サイト	課題	解決策	重要度
軽自動車税（index） ・軽自動車税の概要	モバイル利用者が多いが、一部スマホでメニュー表示が経て並びになっているため、使いづらさを感じる	スマホ表示の調整	高
	あまり見られていないFAQは表示させないことが望ましい（FAQの乱立防止）	あまり利用されていないFAQは表示を停止する	中
	このページを訪問した人は概要を知りたい人が最も多い ページ上部のお知らせエリアは、indexページと概要ページで同一のものが表示されている	「軽自動車税の概要」と「軽自動車（index）」ページは1つにまとめる	中
	indexページと概要ページでメニューが整合していない	メニューの統一	高
	アンカーメニューをクリックすると小見出しが固定ヘッダメニューに隠れてしまう	アンカーポイントの調整による表示の解消	中
インターネットでの口座振替の申込み	固定資産税に関して、口座振替に切り替えることで納付忘れを防止しようと自己解決しようとしているユーザーが多いと見られるため、これらの方々に対し、「市税の口座振替（自動払込）」のページでスムーズにネット申し込みを促すことが重要	神戸市Web口座振替受付サービスについての概要を説明すると共に、その後の流れを簡潔に説明するフロー図を追加	中
市税のお問い合わせ先	繁忙期においては、ここを閲覧するユーザーが多いことから、このページを訪問したユーザーに対して自己解決を促すことが非常に重要	重要なお知らせは常に表示状態にしておく	中
		よくある質問はデフォルトで複数のよくある問い合わせを表示しておく	中
		チャットへの誘導ボタンを大きく表示	高
サイト内検索	「住民税」や「市民税」などのビッグワードで検索しているユーザーが求めている情報としては、「住民税（市県民税）の調整控除」ではなく、をGoogle1位に表示される「住民税（市県民税）の税額の計算方法」である可能性が高い	サイト内検索で「住民税」や「市民税」を検索した際、「住民税（市県民税）の税額の計算方法」を1位表示させる（サイト内検索アルゴリズムの調整が必要）	低
共通	パンくずリストが無い（スマホ）もしくは、見づらいため下層コンテンツで利用者が迷ってしまう	パンくずリストの表示を見やすく（現在位置を分かるように）。スマホでの表示	高
	h2とh3のメリハリが小さいため、h2（中見出し）のコンテンツ範囲がどこまでなのかが認識しづらい	スタイルシート（CSS）のテンプレート修正	低
	各コンテンツから「お問い合わせ」への動線が強いため、利用者は自己解決を試みる前に電話してしまう可能性がある	問い合わせ動線の削除	中

FAQページの利用状況

● **[faqドメイン]** 繁忙期と閑散期のページ閲覧動向比較（1位～20位）

	ページ タイトル	アクティブユーザー数（合計値の多い順）			コールリーゼン分類（VOC分析結果）				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
1	ふるさと納税した額と控除額が合わないのですが、間違っていないですか。	13077	4415	33.8%	市民税課	納税について	ふるさと納税につて	ふるさと納税につて	<div></div> 123	<div></div> 163
2	ふるさと納税の控除額はどこを見れば分かりますか。	16333	757	4.6%	市民税課	納税について	ふるさと納税につて	ふるさと納税につて	<div></div> 123	<div></div> 163
3	ふるさと納税したのに、摘要欄に控除額の記載がありません。なぜでしょうか。	13743	2910	21.2%	市民税課	納税について	ふるさと納税につて	ふるさと納税につて	<div></div> 123	<div></div> 163
4	ふるさと納税の寄附金が税金から控除されるのはいつになりますか。	13903	18	0.1%	市民税課	納税について	ふるさと納税につて	ふるさと納税につて	<div></div> 123	<div></div> 163
5	住民税（市県民税）が課税されない所得額はいくらですか？	4462	8732	195.7%	市民税課	納税について	納税について相談したい	非課税かどうか確認したい	<div></div> 28	<div></div> 76
6	納税通知書が届きませんが、なぜですか？	4880	4725	96.8%	市民税課	書類について	市県民税納付書	納付書が届かない	<div></div> 13	<div></div> 27
7	自分の住民税情報が知りたいです。どうしたらいいですか。	3573	3233	90.5%	市民税課	書類について	納税通知書	通知書の金額について聞きた	—	<div></div> 225
					市民税課	書類について	納税通知書	通知書について聞きたい	—	<div></div> 111
8	市町村民税（住民税）の額は住んでいる市町村によって違うのでしょうか。	3417	2343	68.6%						
9	最新の所得・課税（非課税）証明書が取得できるのはいつですか。	1772	2699	152.3%	市民税課	書類について	所得証明書（所得・非課税	所得証明書について	<div></div> 83	<div></div> 73
10	アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかり	2269	1900	83.7%	市民税課	納税について	納税について相談したい	非課税かどうか確認したい	<div></div> 28	<div></div> 76
11	【市税】納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか。	2066	2012	97.4%	市民税課	納税について	市県民税の未納分について	市県民税の未納分について	<div></div> 64	<div></div> 30
12	現在会社に勤めていますが、なぜ住民税（市県民税）の納税通知書が届くのですか	1865	1830	98.1%	市民税課	書類について	特別徴収依頼書	特別徴収依頼書について	<div></div> 145	<div></div> 135
13	所得税は年末調整できるのに、住民税（市県民税）はできないのでしょうか。	894	1965	219.8%						
14	所得税は課税されていないのに、住民税（市県民税）が課税されているのはなぜで	2066	559	27.1%						
15	車検用納税証明書の申請方法は？	1734	833	48.0%	法人税務課	自動車税関連	納付に関する確認	納税確認をしたい	<div></div> 114	<div></div> 75
16	住民票が神戸市にありませんが、神戸市から住民税（市県民税）が課税されている	1117	904	80.9%						
17	税	1408	586	41.6%						
18	税額が増加している理由が分かりません。	1438	510	35.5%						
19	【市県民税特別徴収】特別徴収関連書類の提出先はどこですか。	876	823	93.9%	法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	特別徴収の切替依頼について	<div></div> 119	<div></div> 76
20	住民税（市県民税）が年金・給与から引落されていますが、納付書が届きました。	1588	0	0.0%						

繁忙期が多い

閑散期 or 常に多い

FAQコンテンツは全般的に利用が少なく、繁忙期にアクセスが急増する傾向はあまり見られない。
5位「住民税（市県民税）が課税されない所得額」や7位「自分の住民税情報が知りたい」はその中でも繁忙期に閲覧が増えたコンテンツ。

FAQページの利用状況

[集計期間：2025/4/1～6/30]

● [faqドメイン] 解決したボタンの押下状況（1位～20位）

	ページパスと スクリーン クラス	ページ タイトル	はい	いいえ	▼合計 セッション	[はい] の割合	[いいえ] の割合	[はい] ÷[いいえ]
1	/faq/show/3125	ふるさと納税の控除額はどこを見れば分かりますか。 神戸市FAQ	14	20	17124	0.08%	0.12%	0.70
2	/faq/show/2044	ふるさと納税の寄附金が税金から控除されるのはいつになりますか。 神戸市FAQ	204	29	14970	1.36%	0.19%	7.03
3	/faq/show/3486	ふるさと納税したのに、摘要欄に控除額の記載がありません。なぜでしょうか。 神戸市FAQ	27	73	14733	0.18%	0.50%	0.37
4	/faq/show/3487	ふるさと納税した額と控除額が合わないのですが、間違っていないですか。 神戸市FAQ	23	32	14016	0.16%	0.23%	0.72
5	/faq/show/3506	納税通知書が届きませんが、なぜですか？ 神戸市FAQ	19	24	5320	0.36%	0.45%	0.79
6	/faq/show/3492	住民税（市県民税）が課税されない所得額はいくらですか？ 神戸市FAQ	26	14	5285	0.49%	0.26%	1.86
7	/faq/show/3701	自分の住民税情報が知りたいです。どうしたらいいですか。 神戸市FAQ	4	10	3837	0.10%	0.26%	0.40
8	/faq/show/3498	市町村民税（住民税）の額は住んでいる市町村によって違うのでしょうか。 神戸市FAQ	16	8	3467	0.46%	0.23%	2.00
9	/faq/show/3501	アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。 神戸市FAQ	38	12	2463	1.54%	0.49%	3.17
10	/faq/show/2136	【市税】納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか。 神戸市FAQ	32	6	2287	1.40%	0.26%	5.33
11	/faq/show/3504	所得税は課税されていないのに、住民税（市県民税）が課税されているのはなぜですか？ 神戸市FAQ	22	5	2191	1.00%	0.23%	4.40
12	/faq/show/3473	現在会社に勤めていますが、なぜ住民税（市県民税）の納税通知書が届くのですか？ 神戸市FAQ	5	6	1964	0.25%	0.31%	0.83
13	/faq/show/234	車検用納税証明書の申請方法は？ 神戸市FAQ	5	2	1958	0.26%	0.10%	2.50
14	/faq/show/3518	最新の所得・課税（非課税）証明書が取得できるのはいつですか。 神戸市FAQ	16	5	1907	0.84%	0.26%	3.20
15	/faq/show/3462	住民税（市県民税）が年金・給与から引落されていますが、納付書が届きました。二重になるので支	14	13	1645	0.85%	0.79%	1.08
16	/faq/show/3503	税額が増加している理由が分かりません。 神戸市FAQ	6	39	1507	0.40%	2.59%	0.15
17	/faq/show/2402	新しい会社に入社（転職）したので、住民税（市県民税）について普通徴収から、給与からの特別徴	4	1	1530	0.26%	0.07%	4.00
18	/faq/show/3476	転職して勤務先が変わりましたが、住民税（市県民税）の納税通知書が届きました。新しい勤務先で	3	0	1482	0.20%	0.00%	-
19	/faq/show/3493	住民票が神戸市にありませんが、神戸市から住民税（市県民税）が課税されているのはなぜですか？	15	5	1252	1.20%	0.40%	3.00
20	/faq/show/3484	ふるさと納税ワンストップ特例非該当通知が届きました。なぜでしょうか。 神戸市FAQ	3	2	1245	0.24%	0.16%	1.50

評価の高いコンテンツは比較的シンプルな問いなので回答も簡潔

説明が冗長で他ページへのリンクを促すコンテンツは評価は低め

繁忙期にアクセスが増えた2コンテンツ（青枠内）の解決状況は他ページと比べてあまり良くない。
FAQコンテンツにおいては、明確な疑問を持ったユーザーがそのページの閲覧で解決できるかが重要なポイント。
「詳しくはこちら」のような余計な迂回をさせるのはユーザー体験上良くない。

WWWページの利用状況

■ WWWページの利用状況とユーザー行動分析（閑散期と繁忙期のページ閲覧動向比較（1位～20位））

いずれもアクセスが多いページだが、呼量に大きな差異がある

	ページ タイトル	アクティブユーザー数（合計値の多い順）			コールリターン分類（VOC分析結果）				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
1	1 神戸市：住民税（市県民税）の税額の計算方法	16,807	25,412	151.2%	市民税課	書類について	納税通知書	通知書の金額について聞いた	—	225
	2 神戸市：令和6年度住民税非課税世帯への1世帯あたり3万円の給付	5,725	20,514	358.3%						
	3 神戸市：【eL-QR利用】クレジット・インターネットバンキング・スマホアプリ等	4,358	21,505	493.5%	市民税課	納税について	支払い方法を変更したい	支払い方法を変更したい	3	29
1	4 神戸市：所得・課税（非課税）証明書の交付申請	11,606	12,955	111.6%	市民税課	書類について	所得証明書（所得・課税証明）	所得証明書について	83	73
	5 神戸市：住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方	5,544	18,179	327.9%	市民税課	納税	—	—	753	810
	6 神戸市：市税のお問い合わせ先	7,532	15,224	202.1%						
	7 神戸市：【募集終了】新たに住民税非課税もしくは均等割のみ課税となる世帯への	13,829	2,061	14.9%						
	8 神戸市：市税の口座振替（自動払込）	1,633	13,172	806.6%	市民税課	納税について	支払い方法を変更したい	支払い方法を変更したい	3	29
					固定資産税	納税について	納税方法について	—	108	509
2	9 神戸市：住民税（市県民税）とは	5,546	8,749	157.8%						
	10 神戸市：特別徴収をやめる【異動届出書】	4,083	7,797	191.0%	法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	—	509	528
	11 神戸市：固定資産課税台帳登録事項証明書（旧評価・公課証明書）の申請	4,988	6,175	123.8%	固定資産税	公課証明書	公課証明書について	—	25	23
						評価証明書	評価証明書について	—	151	89
	12 神戸市：令和6年度住民税（市県民税）の定額減税・調整給付	8,880	2,108	23.7%	市民税課	納税について	納税について相談したい	定額減税について確認したい	24	5
	13 神戸市：納税証明書	4,399	6,298	143.2%	市民税課	書類について	納税証明書	納税証明書について	8	2
2	14 神戸市：神戸市固定資産（土地）地番参考図	5,137	5,480	106.7%						
	15 神戸市：住民税（市県民税）の特別徴収	3,320	7,210	217.2%	市民税課	書類について	特別徴収依頼書	—	145	145
					法人税務課	特別徴収	—	—	737	878
	16 神戸市：固定資産税（概要）	2,750	6,805	247.5%	固定資産税					
2	17 神戸市：所得が前年に比べて半分以上に減少する方	2,348	6,587	280.5%	市民税課	書類について	減免申請書	減免申請書について	77	97
	18 神戸市：特別徴収を始める【切替依頼書】	2,768	5,758	208.0%	市民税課	書類について	特別徴収依頼書	—	145	145
					法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	—	509	528
	19 神戸市：市税の年間スケジュール	1,782	5,930	332.8%						
	20 神戸市：定額減税に伴う不足額給付金	0	7,499	-						

繁忙期が多い

閑散期 or 常に多い

WWWページの利用状況

	ページ タイトル	アクティブユーザー数 (合計値の多い順)			コールリーゼン分類 (VOC分析結果)				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
3 21	神戸市：定額減税に伴う不足額給付金	0	7,499	-						
22	神戸市：法人市民税の概要	2,056	4,721	229.6%	法人税務課	法人市民税	—	—	310	250
23	神戸市：市県民税	2,608	4,029	154.5%						
24	神戸市：住民税（市県民税）の申告書と申告方法（個人）	2,648	3,839	145.0%	市民税課	書類について	確定申告書	—	789	236
25	神戸市：【募集終了】住民税非課税世帯への1世帯あたり7万円の給付	6,440	1	0.0%						
26	神戸市：住民税（市県民税）の減免申請	1,040	5,185	498.6%	市民税課	書類について	減免申請書		77	97
27	神戸市：市税の証明書の交付申請	2,662	3,132	117.7%	市民税課	書類について	所得証明書（所得・課税証明）	—	131	112
					市民税課	書類について	納税証明書	納税証明書について	8	2
					市民税課	書類について	滞納のない証明書（完納証明）	滞納のない証明書が欲しい	—	6
					固定資産税課	書類について	公課証明書	公課証明書について	22	23
					固定資産税課	書類について	評価証明書	評価証明書について	151	89
3 28	神戸市：軽自動車税	1,123	4,645	413.6%	法人税務課	自動車税関連	—	—	859	889
29	神戸市：市税の納付ができる金融機関	759	4,846	638.5%	市県民税	納税について	—	—	753	810
					法人税務課	自動車税関連	納付に関する確認	—	348	328
					法人税務課	特別徴収	納付に関する確認	—	178	181
					法人税務課	法人市民税	納付に関する確認	—	88	59
					固定資産税	納税について	納税方法について	—	108	509
30	神戸市：住民税（市県民税）のよくある質問	1,530	3,880	253.6%						

繁忙期が多い

閑散期 or 常に多い


Webアクセス量と呼量多さなどから、以下の3点に絞って分析をすることとする。

- ① アクセスが多いページにも関わらず呼量が多いページはWebページ自体に課題がある可能性。呼量の少ないページ（税額の計算方法）と比較して課題を調査。
- ② 「特別徴収」に関するページが複数存在するが、それぞれ呼量も多いコールリーゼンとなっている。これらのページのユーザー行動を分析対象とする。
- ③ 法人市民税のうち、軽自動車税も呼量が非常に多いリーゼンの1つ。対象となるページで入電者の課題が解決できるかどうかを検討する。

- **【faqドメイン】 評価の高いコンテンツ**
 - 評価の高いコンテンツは回答がシンプルで他のページへ遷移させるリンクは無い。

アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。
(/faq/show/3501)

ふるさと納税の寄付金が税金から控除されるのはいつになりますか。
(/faq/show/2044)

 よくある質問と回答

カテゴリー一覧 > 税 > 個人市民税（特別徴収を含む） > アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。

戻る

No: 3501 公開日時: 2024/10/31 16:34 更新日時: 2025/06/24 20:38


Q

アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。

A

 昨年の収入額（アルバイト・パート収入以外の収入がない場合）

- 100万円以下の場合
住民税（市県民税）はかかりません。
- 100万円超の場合
住民税（市県民税）がかかります。

 よくある質問と回答

カテゴリー一覧 > 税 > ふるさと納税 > ふるさと納税の寄付金が税金から控除されるのはいつになりますか。

戻る

No: 2044 公開日時: 2025/04/01 17:01

Q

ふるさと納税の寄付金が税金から控除されるのはいつになりますか。

A

 ふるさと納税の寄附税額控除は、当該年の所得税と翌年度分の住民税がそれぞれ還付・控除されることになります。

- ・所得税：確定申告後、概ね1ヶ月～1ヶ月半で還付されます。
※ワンストップ特例制度利用の場合は、所得税からの還付はありません。
- ・住民税：翌年度の住民税額が控除対象額分、減額されます。6月頃に送られてくる税額決定通知書に、寄附金の税額控除が記載されます。
※ワンストップ特例制度利用の場合は、住民税から全額控除されます。

NTTマーケティングアクトProCX

We Are ProCX! | 14

● [faqドメイン] 評価の低いコンテンツ

- 評価の低いコンテンツは他ページへリンクさせるなど、対象ページ単体で疑問が解決できないケースが多い。
→ ある程度情報量が多くなっても、1ページ内に情報がまとまることが望ましいと考えられる。

アルバイト・パートをしています。収入がいくらなら住民税（市県民税）がかかりますか。
(/faq/show/3125)

ふるさと納税の寄付金が税金から控除されるのはいつになりますか。
(/faq/show/3701)

 よくある質問と回答

カテゴリー一覧 > 税 > 個人市民税（特別徴収を含む） > ふるさと納税の控除額はどこを見れば分かりますか。

[戻る](#) No: 3125 公開日時: 2024/10/31 16:32 更新日時: 2024/11/11 17:25

Q

ふるさと納税の控除額はどこを見れば分かりますか。

A

ふるさと納税による控除額は住民税（市県民税）の通知書で確認できます。確認する箇所は住民税（市県民税）の納付方法により異なります。

【記載内容】
寄附金税額控除額 市 〇〇〇円 県 〇〇〇円
ふるさと特例控除額 市 〇〇〇円 県 〇〇〇円
ワンストップ特例控除額 市 〇〇〇円 県 〇〇〇円

- 住民税（市県民税）をご自身で納付されている場合
市民税・県民税納税通知書兼税額決定通知書の2枚目、市民税・県民税課税明細【1】において、所得金額Aの内訳の表の下に記載されています。
[普通徴収の市民税・県民税納税通知書兼税額決定通知書の見方](#)
- 住民税（市県民税）が給与から差し引かれている場合
給与所得等に係る市民税・県民税 特別徴収税額の決定・変更通知書において、所得控除の各項目の下（摘要）の欄に、寄附金税額控除の市民税・県民税の税額控除額が記載されています。表示内容は普通徴収の方と同様です。
[給与所得等に係る市民税・県民税 特別徴収税額の決定・変更通知書の見方](#)
- 住民税（市県民税）が公的年金から引き落としされている場合
年金所得等に係る市民税・県民税 特別徴収税額の決定・変更通知書において、税額控除の内訳の下（空白部分）に、寄附金税額控除の市民税・県民税の税額控除額が記載されています。表示内容は普通徴収の方と同様です。
[年金所得に係る市民税・県民税 特別徴収税額の決定・変更通知書の見方](#)

具体的な控除額については、「[ふるさと納税をしたいのですが、自分の収入に対するふるさと納税の寄附金控除額の上限額を教えてください。](#)」をご確認ください。

 よくある質問と回答

カテゴリー一覧 > 税 > 個人市民税（特別徴収を含む） > 自分の住民税情報が知りたいです。どうしたらいいですか。

[戻る](#) No: 3701 公開日時: 2024/10/31 16:35 更新日時: 2025/08/06 10:03

Q

自分の住民税情報が知りたいです。どうしたらいいですか。

A

住民税の情報を知るには、以下の方法があります。

- 納税通知書で確認
毎年6月頃に神戸市から送付される納税通知書に住民税情報を記載しています。
給与から住民税が特別徴収（天引き）されている方は5月中旬頃にお勤め先に送付しています。納税通知書の見方については [住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方](#)をご確認ください。
納税通知書を紛失された方は、所得・課税（非課税）証明書でも住民税情報を確認することができます。
発行方法については、[所得・課税（非課税）証明書の交付申請](#)をご確認ください。
※証明発行手数料がかかります。
- マイナポータルで確認
マイナンバーカードの読み取り機能が付いたスマホやパソコンを利用して、マイナポータルの「わたしの情報について」から、課税されている自治体や課税額などの情報を確認できます。
[マイナポータルトップページ](#)
※情報登録は毎年7月頃を目安に行われます。詳しくは [確定申告を行いました。いつ頃マイナポータルに反映されますか。...](#)
[よくある質問](#) | [マイナポータル \(myna.go.jp\)](#)をご確認ください。

WWWに関するユーザ行動分析

● 【深堀分析】 アクセスの多いページのコンテンツ比較

	ページ タイトル	アクティブユーザー数（合計値の多い順）			コールリーゼン分類（VOC分析結果）				件数	
		閑散期▼	繁忙期▼	比較▼	課別▼	大分類▼	中分類▼	詳細▼	閑散期▼	繁忙期▼
2	神戸市：住民税（市県民税）の税額の計算方法	16,807	25,412	151.2%	市民税課	書類について	納税通知書	通知書の金額について聞きた	—	225
6	神戸市：住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方	5,544	18,179	327.9%	市民税課	納税	—	—	753	810

【税額の計算方法】

【住民税額シミュレーション】

【納税方法・通知書の見方】

【各ページから目的ページへの遷移】

ページ	mobile	desktop	tablet	合計
神戸市：住民税（市県民税）の税額の計算方法	18300	12044	378	30820
↳ シミュレーションへの遷移（遷移率）	5243	3795	101	9066
	28.7%	31.5%	26.7%	29.4%

ページ	mobile	desktop	tablet	合計
神戸市：住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方	12861	8109	260	21564
↳ 納税通知書の見方（普通徴収）のPDF	778	674	22	1470
↳ 納税通知書の見方（特別徴収・5月）のPDF	2123	1389	41	3588
↳ 納税通知書の見方（特別徴収・6月）のPDF	1709	1219	37	2955
↳ 納税通知書の見方（公的年金）のPDF	196	223	8	428
（いずれかのPDFへの遷移率）	35.1%	43.1%	42.3%	37.3%

税額の計算方法については、繁忙期のアクセスが25,000件と非常に利用者が多い。このページからシミュレーションへの動線は分かりやすく、遷移率も約30%と高い。その後の簡易シミュレーション自体も使い勝手も良いことから、コール数は比較的押さえられている（225件）のではないかと考えられる。

一方、納税に関する問い合わせは閑散期/繁忙期ともにコール数が非常に多い（繁忙期：810件）。対象となる「納税方法・通知書の見方」のアクセスも多いため、このページではユーザーの疑問があまり解消できていない可能性が考えられる。

WWWに関するユーザ行動分析

● 「納税方法・通知書の見方」ページにおける課題

- 4つの対象者に関する情報が混在しており、アンカーリンクで移動後に自分の対象となる情報がどこまでなのかが分かりづらい。
- 対象者別にページを分けて、情報を提供することでユーザーの混乱解消につながると考えられる。
- 通知書の見方（PDF）への誘導自体は多いことから、PDFファイル自体の分かりづらさも課題の1つと思われる。

KOBE

検索

問い合わせ

Language

メニュー

住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方

最終更新日：2025年6月2日 ページID：1882

自営業の人など

会社などにお勤めの人

年金を受給している人（65歳以上）

マイナポータルで住民税情報を確認

事業者の方は、[市県民税・森林環境税の特別徴収について（事業所様向け）](#)をご覧ください。

普通徴収（ご自分で納めていただく方法）

65歳以上の人や64歳以下で年金を受給している人は、住民税（市県民税）は、毎年6月にお送

メニュー名と異なる見出し

給与からの特別徴収

会社などにお勤めの方は、神戸市からお勤め先とご本人に税額をお知らせし、お勤め先が1年分の税額を年12回（通常6月から翌5月）に分けて給与から差し引きます。市民の方がご自分で納税する必要はありません。

市県民税特別徴収税額の通知書（5月送付分）の見方（PDF：359KB）

市県民税特別徴収税額の通知書（6月以降送付分）の見方（PDF：264KB）

年の途中で退職した場合

次の1から3に当てはまる方を普通徴収によりご自身で納めます。

1. 他会社へ転職した場合は、退職後、給与から差し引かれる税額を、普通徴収によりご自身で納めます。

2. 退職後、給与から差し引かれる税額を、普通徴収によりご自身で納めます。

3. 退職後、給与から差し引かれる税額を、普通徴収によりご自身で納めます。

大見出しが小見出ししか判別しづらいため、どこまで読むべきか迷う

17:54

city.kobe.lg.jp

スマホだと横長のPDFが非常に見づらい

[通知書の見方（普通徴収）]

実際の通知書はみどり色で印刷しています。次頁をご覧ください。

市民税・県民税・森林環境税 納税通知書兼税額決定通知書の見方

★通知書は3枚に分かれています。通知書のほかに納付書を同封しております。

【通知書の記載内容】
1 税目…徴収方法、金額、納期限等
2 税目…所得金額、所得控除の内訳
3 税目…税額の内訳
※課税（賦課）の根拠など詳しい内容は、1～3枚目の裏面をご確認ください。

【納付書】
個人に送付された通知書は、納付書が一枚の納付書です。納付書は切り離して金融機関等へお持ちください。
口座振替をご利用の方は、納付書は入っていません。納税通知書兼税額決定通知書の2枚目右側に引落し口座等が記載されています。

★問い合わせるときは
1～3枚目右側に記載の「区」と「通知書番号」をお知らせください。

1 税目 税額決定通知書 徴収方法、金額、納期限等

今年度納めた市県民税・森林環境税の合計金額です。年間のうち、給与から差し引かれる税額です。

今年度の市県民税・森林環境税の合計金額は、1/6ずつを先払7年度後払1年度後払（計）として、令和7年4月～6月～8月に引きます。この特別徴収税額が、令和7年度税額より多くなる場合は、途中から減額します。年度間の年次特別徴収税額の振替を最長とするため、令和7年度は令和7年度に引き上げさせていただきます。

今年度の納税通知書で納めた金額を4期に振り分けていますので、納期限までに納付してください。一部納付済の納付書も同封しています。

2 税目 課税明細【1】 所得金額や所得控除の内訳

課税明細【1】
ふるさと納税を含む所得金額控除がある場合は内訳を記載しています。

★所得金額の内訳
ふるさと納税を含む所得金額控除がある場合は内訳を記載しています。

★所得控除の内訳
ふるさと納税を含む所得金額控除がある場合は内訳を記載しています。

★所得金額の内訳
ふるさと納税を含む所得金額控除がある場合は内訳を記載しています。

★所得金額の内訳
ふるさと納税を含む所得金額控除がある場合は内訳を記載しています。

3 税目 課税明細【2】 税額の内訳

1,000円未満の税額は切捨てます。

令和7年度の合計所得金額が1,000万円超1,805万円以下の方は、所得控除の同一控除額を申告している場合、所得控除額から1万円を控除します。詳しくは令和7年度「所得控除」をご覧ください。

課税明細【2】にそれぞれの税率を乗じて算出した所得控除額に所得控除額を控除した後の金額です。（100円未満の税額控除）

市県民税・森林環境税に基づく減免が適用されている場合には、コード番号と減免金額を表示しています。コード番号は、右側の「減免について」を参照してください。

今年度納めた市県民税・森林環境税の合計金額です。

3枚分の通知書の見方を1ページで表示しているため見づらい

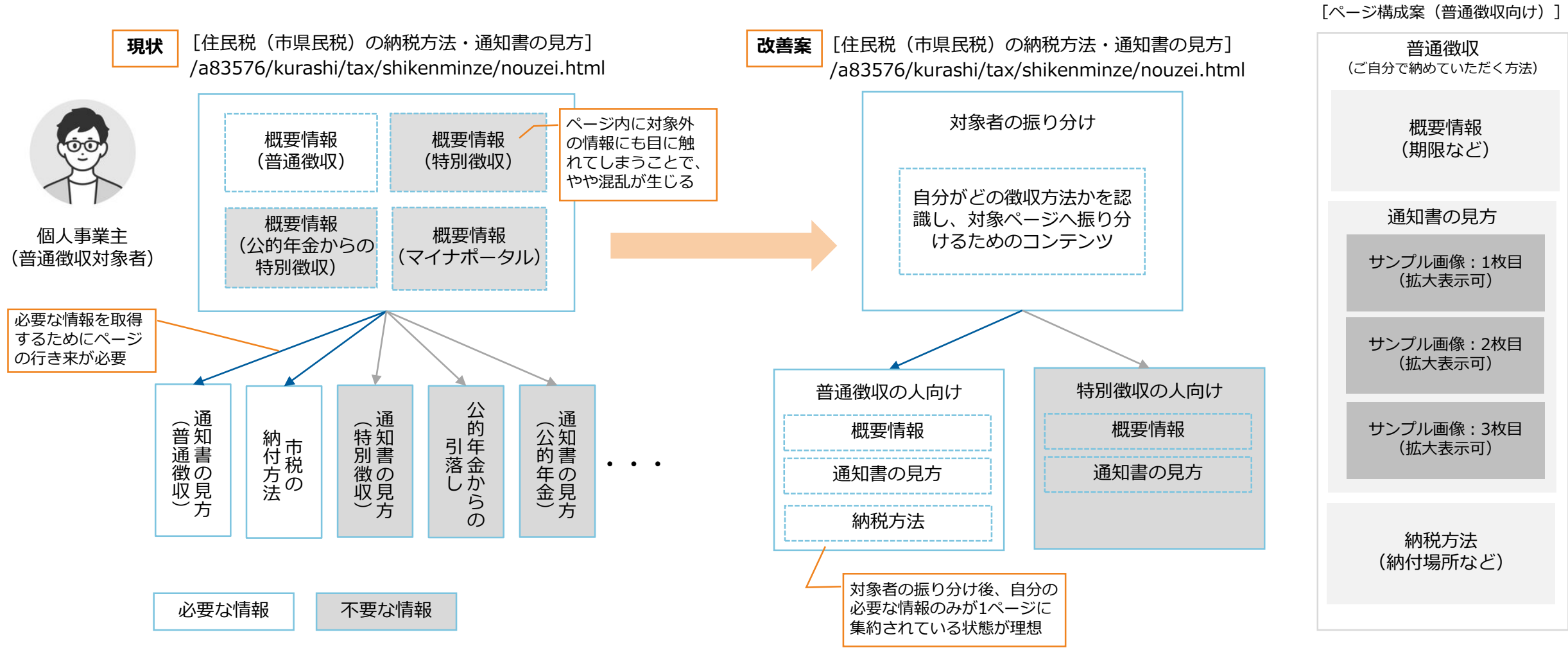
NTTマーケティングアクトProCX

WeAreProCX! | 17

WWWに関するユーザ行動分析

● 「住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方」における情報設計のあり方

- 普通徴収対象のユーザーにおける理想的な体験設計を元に検討



WWWに関するユーザ行動分析

● その他「住民税（市県民税）の納税方法・通知書の見方」ページ改善の方向性

- スマホ利用者が多いことから、スマホファーストのデザインが求められる
- PDFはスマホユーザーにとっては見づらいため、一部を抜粋してコンテンツ表示することも1つの方法（※明治安田のページを参照）

明治安田（ライフフィールドマガジン）
<https://www.meijiyasuda.co.jp/dtf/lfm/life/articles27.html>

税理士監修

人生の暮らし方、豊かた、
ライフフィールドマガジン

三

放置しないで!この時期に書く

住民税決定 通知書

上手に控除を活用しよう!

確認すべき3つのポイント

プロが監修!

控除の上手な活用方法!

- ☒ iDeCo7.5%と納税?扶養控除?
- ☒ 住民税の負担を軽減する5つの方法とは?
- ☒ 年収500万円なら生命保険料控除で175,000円の差?

※本記事は、2023年12月時点の内容です

この時期に書く
住民税決定通知書

確認すべき3つのポイントと
住民税の負担を軽減する
5つの方法

毎年6月ごろに届く「住民税決定通知書」。この通知書には、住民税はいくらなのか、どうしてその額になったのか、ふるさと納税は反映されているか、といった住民税に關する大切な情報が書かれています。そのため、「項目が多くてこれを見れば良いのかかわらない……」とそのまゝ放置してしまっている人は注意が必要です。万一、記載内容に誤りがあった場合は支払う義務のない税を負担してしまう可能性も。今回は、住民税決定通知書が届いたらチェックすべきポイントをファイナンシャルプランナーの坂本頼子さんに教えてもらいました。

住民税決定通知書が届いたら、

確認すべき 3つのチェックポイント

ここでは、会社勤めの方の特別徴収の住民税決定通知書を実際に見ていきましょう。

● 住民税決定通知書

※図 1-1 年度 住民税決定通知書(個人用) 年度別徴収、特別徴収、特別徴収決定通知書(個人用) 年度別徴収、特別徴収決定通知書(個人用)

氏名	住所	生年月日	性別	職業	所得	住民税	特別徴収額	特別徴収決定額	特別徴収決定額
田中 太郎	東京都千代田区千代田	1980年1月1日	男	会社員	1,000,000	10,000	10,000	10,000	10,000

氏名	住所	生年月日	性別	職業	所得	住民税	特別徴収額	特別徴収決定額	特別徴収決定額
田中 太郎	東京都千代田区千代田	1980年1月1日	男	会社員	1,000,000	10,000	10,000	10,000	10,000

氏名	住所	生年月日	性別	職業	所得	住民税	特別徴収額	特別徴収決定額	特別徴収決定額
田中 太郎	東京都千代田区千代田	1980年1月1日	男	会社員	1,000,000	10,000	10,000	10,000	10,000

出典:総務省「個人住民税に使用する主な申告書等」より
※一部レイアウト調整して掲載

A・B チェックポイント 1

納めるべき住民税額は
「差引納付額」欄を見る!

氏名	住所	生年月日	性別	職業	所得	住民税	特別徴収額	特別徴収決定額	特別徴収決定額
田中 太郎	東京都千代田区千代田	1980年1月1日	男	会社員	1,000,000	10,000	10,000	10,000	10,000

まず、1年がけて納める住民税額は、「A」税額欄に書かれています。この欄のなかにある、「B」特別徴収税額が、計算によって決まった住民税額です。ここからさらに必要に応じて微調整された「C」差引納付額が、1年がけて納める額になります。また、「B」納付額は、1年がけて納める額が記載されています。

C チェックポイント 2

控除が適用されているかは

コールシーズン別のWeb行動分析

● 特別徴収に関する問い合わせ前行動の分析

[特別徴収に関するページのWebアクセスと呼量]

	ページ タイトル	アクティブユーザー数 (合計値の多い順)			コールシーズン分類 (VOC分析結果)				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
11	神戸市：特別徴収をやめる【異動届出書】	4,083	7,797	191.0%	法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	—	509	528
16	神戸市：住民税（市県民税）の特別徴収	3,320	7,210	217.2%	法人税務課	特別徴収	—	—	737	878
19	神戸市：特別徴収を始める【切替依頼書】	2,768	5,758	208.0%	法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	—	509	528

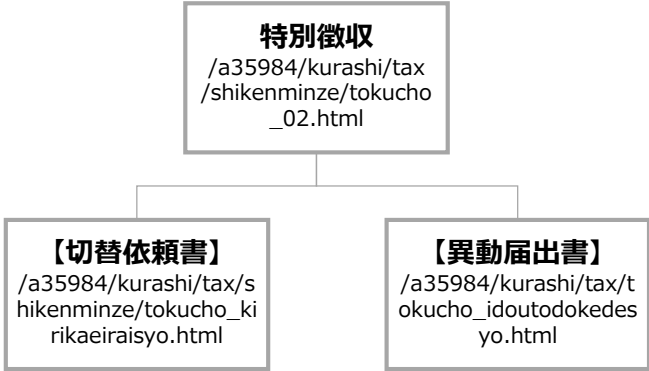
[以下、faqドメインページ]

19	【市県民税特別徴収】特別徴収関連書類の提出先はどこですか。	876	823	93.9%	法人税務課	特別徴収	切替・異動手続きの確認	特別徴収の切替依頼について	119	76
	【市県民税特別徴収】従業員が退職した場合の、特別徴収に関する手続きを教えて	386	220	57.0%		特別徴収				

- 特別徴収に関するページは主に3つ（特別徴収、異動届出書、切替依頼書）。これらのコンテンツは特別徴収ページを中心とした動線設計になっている
- 特別徴収（法人税）の切替・異動手続きの確認のに関する問い合わせ（退職者の特別徴収の切替（異動））が最も多い（閑散期：194件、繁忙期：282件）
（切替・移動の方法はeLTAX（外部）、e-kobe（外部）、郵送の3種類ある）
- PC利用が多く、VOC分析結果から法人からの問い合わせが多いことが判っている
- FAQの利用は少ない

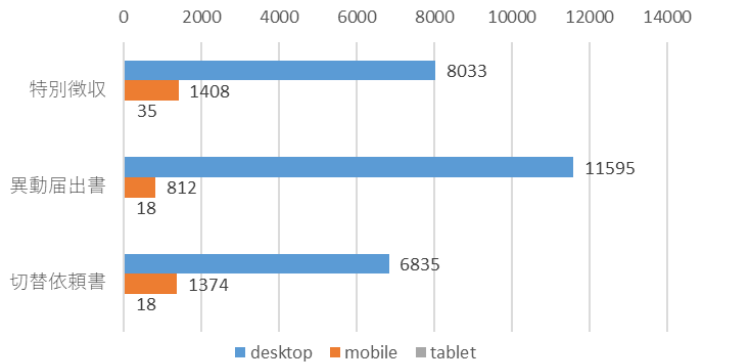
[デバイス利用割合（セッション）]

	desktop	mobile	tablet
特別徴収	8033	1408	35
切替依頼書	6835	1374	18
異動届出書	11595	812	18



コールリーズン別のWeb行動分析

● 特別徴収に関する問い合わせ前行動の分析



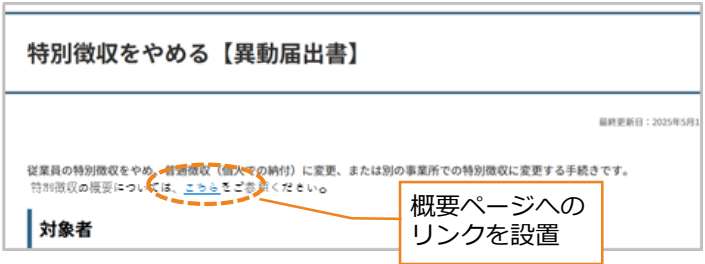
ページ タイトル	セッション	閲覧開始数
合計	24,187	17,021
1 神戸市：特別徴収をやめる【異動届出書】	12,428	7,917
2 神戸市：住民税（市県民税）の特別徴収	9,640	4,773
3 神戸市：特別徴収を始める【切替依頼書】	8,204	4,327

直接「異動届出書」や「切替依頼書」へ進入するユーザーが多い

[改善例（動線整備）]



[改善例（概要ページへの動線設置）]



繁忙期によく見られる3つのコンテンツ（特別徴収・異動届出書・切替依頼書）の起点となるのは、情報設計上「特別徴収」のトップとなるこのページを起点に2つの手続きへ分岐させる大きな動線として見せることで、情報構造が分かりやすくなる。また、「異動届出書」や「切替依頼書」に直接進入するユーザーも多数いることから、それぞれのページから「特別徴収トップ」への動線を強化（パンくずリストの明示および説明文中にリンク設置するなど）することで、よりユーザーの特別徴収に関する理解促進につながると考えられる。

コールリーズン別のWeb行動分析

● 特別徴収に関する問い合わせ前行動の分析

- 特別徴収の提出プロセス（eLTAX、e-KOBE、特別徴収依頼書、給与所得者異動届のいずれか）の利用状況

セグメント	すべてのユーザー	特別徴収の提出プロセス
ページ タイトル	セッション	セッション
合計	23,921	7,639
1 神戸市：特別徴収をやめる【異動届出書】	11,960	4,548
2 神戸市：特別徴収を始める【切替依頼書】	8,331	3,384
3 神戸市：住民税（市県民税）の特別徴収	8,970	1,904

リンク先 URL	起点ページ			
	【異動届出書】		【切替依頼書】	
合計	4548		3384	
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/30577/yoshiki_idotodoke.pdf	3495	76.8%	0	0.0%
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/30590/yoshiki_kirikaeraisyo.pdf	0	0.0%	2591	76.6%
https://www.eltax.lta.go.jp/	846	18.6%	562	16.6%
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/30577/kinyuyoryo_idoutodoke.pdf	976	21.5%	0	0.0%
https://lgpos.task-asp.net/cu/281000/ea/residents/procedures/apply/74ef60d7-6eb9-415d-bd84-065f20604	841	18.5%	0	0.0%
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/30577/aten.pdf	760	16.7%	0	0.0%
https://www.city.kobe.lg.jp/documents/30590/kinyuyoryo_kirikaeraisyo.pdf	0	0.0%	760	22.5%



「異動届出書」や「切替依頼書」ページ訪問後のアクションとして最も多いのは「異動届」や「切替依頼書」のPDFダウンロードで、それぞれ76%超（水色背景、黄色背景部分）
eLTAXやe-KOBEなどの各プロセスへ流れているユーザーも多いことから、ログデータ上、特にこのページでユーザーが迷っているようには見えない
ただし、VOC分析の詳細結果を元に情報の不足があれば、追加を検討したい

自動車税関連に関する問い合わせ前行動の分析

[自動車税関連のWebアクセスと呼量]

	ページ タイトル	アクティブユーザー数 (合計値の多い順)			コールリーズン分類 (VOC分析結果)				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
28	神戸市：軽自動車税	1,123	4,645	413.6%	法人税務課	自動車税関連	—	—	859	889
29	神戸市：市税の納付ができる金融機関	759	4,846	638.5%	法人税務課	自動車税関連	納付に関する確認	—	348	328
	神戸市：軽自動車税の概要	209	2,070	990.4%		自動車税関連				

[以下、faqドメインページ]

15	車検用納税証明書の申請方法は？	1734	833	48.0%	法人税務課	自動車税関連	納付に関する確認	納税確認をしたい	114	75
----	-----------------	------	-----	-------	-------	--------	----------	----------	-----	----

- 自動車関連では廃車時の手続きに関する問い合わせが多く（閑散期：256件、繁忙期：206件）、その傾向は閑散期と繁忙期で変わらない（軽自動車や原付などを廃車にするときは、軽自動車税の課税停止手続き（課税台帳の抹消）を自治体へ申告する必要がある）
- 「軽自動車税の概要」が繁忙期に990%のアクセス増となっており、5/9に納付した軽自動車税の納税通知書に対する反応と考えられる

コールリーズン別のWeb行動分析

● 自動車税関連に関する問い合わせ前行動の分析

- 軽自動車税 (/a35984/kurashi/tax/kei/index.html)

KOBE

検索 問い合わせ Language メニュー

軽自動車税

ページID: 5798

お知らせ

2025年度の軽自動車税（種別割）の納税通知書は5月9日（金曜）に発送しました

2025年度の軽自動車税（種別割）の納税通知書を5月9日（金曜）に発送しました。
お手元には、発送から1週間前後で届く予定です。

例年、普通自動車（自動車税）の納税通知書が先に届きますが、軽自動車や原付などの軽自動車税（種別割）の納税通知書は、上記の日程でお送りしていますので、しばらくお待ちください。
軽自動車税の税率などについては、[軽自動車税の概要のページ](#)をご覧ください。

なお、納税通知書発送前後は電話が非常に混み合います。繋がりにくい場合は時間や日にちを空けておかけ直してください。

よくある質問

よくある質問

下記に知りたい情報が無い場合は、[Q&Aサイト](#)でご検索ください。

それでも知りたい情報がない場合は、[お問い合わせ先](#)にご連絡ください。

納付方法を教えてください。

カメラでQRコードを読み込んでクレジットカード・インターネットバンキング等の納付サイトにつながりませんか。

車両はもう手元にないのに、納税通知書が届きました。

納税通知書の送付先を変更したいです。

営業用自動車なのに自家用自動車の税額で納税通知書が届きました。

下記アイコンからお求めの情報を選択してください。

初めての方はこちら

原付・小型特殊の申請

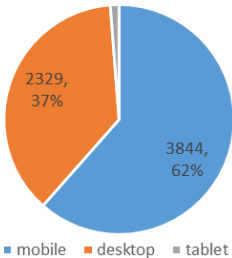
二輪、三・四輪の申請

身体障害者減免

一部のスマホ表示だと、メニューが縦に多く並び表示が使いにくい

軽自動車税からの遷移先	遷移数	率
起点ページ：軽自動車税 (/kei/index.html)	6166	
サイト内遷移		
神戸市：軽自動車税の概要 (kei/gaiyou.html)	627	10.2%
軽自動車税（種別割）のQ&A	335	5.4%
お問い合わせフォーム	53	0.9%
よくある質問（アコーディオンメニュー）		
納付方法を教えてください。	380	6.2%
Q. カメラでQRコードを読み込んでクレジットカード・インターネットバンキング等の納付サイトにつながりませんか。	220	3.6%
カメラでQRコードを読み込んでクレジットカード・インターネットバンキング等の納付サイトにつながりませんか。	210	3.4%
車両はもう手元にないのに、納税通知書が届きました。	159	2.6%
納税通知書の送付先を変更したいです。	218	3.5%
営業用自動車なのに自家用自動車の税額で納税通知書が届きました。	59	1.0%
環境性能割について教えてください。	50	0.8%
2025年3月24日からマイナ免許証の運用が開始されました。	83	1.3%

軽自動車税からの遷移先	遷移数	率
各種メニュー（アイコン）		
初めての方はこちら	627	10.2%
原付・小型特殊の申請	305	4.9%
二輪、三・四輪の申請	309	5.0%
身体障害者減免	215	3.5%
福祉施設等・構造上減免	111	1.8%
商品者の課税免除	70	1.1%
標識・登録票等再発行	39	0.6%
特定小型原付の申請	202	3.3%
申請書等一覧	106	1.7%
よくある質問	335	5.4%
外部リンク		
現在の窓口混雑状況	92	1.5%

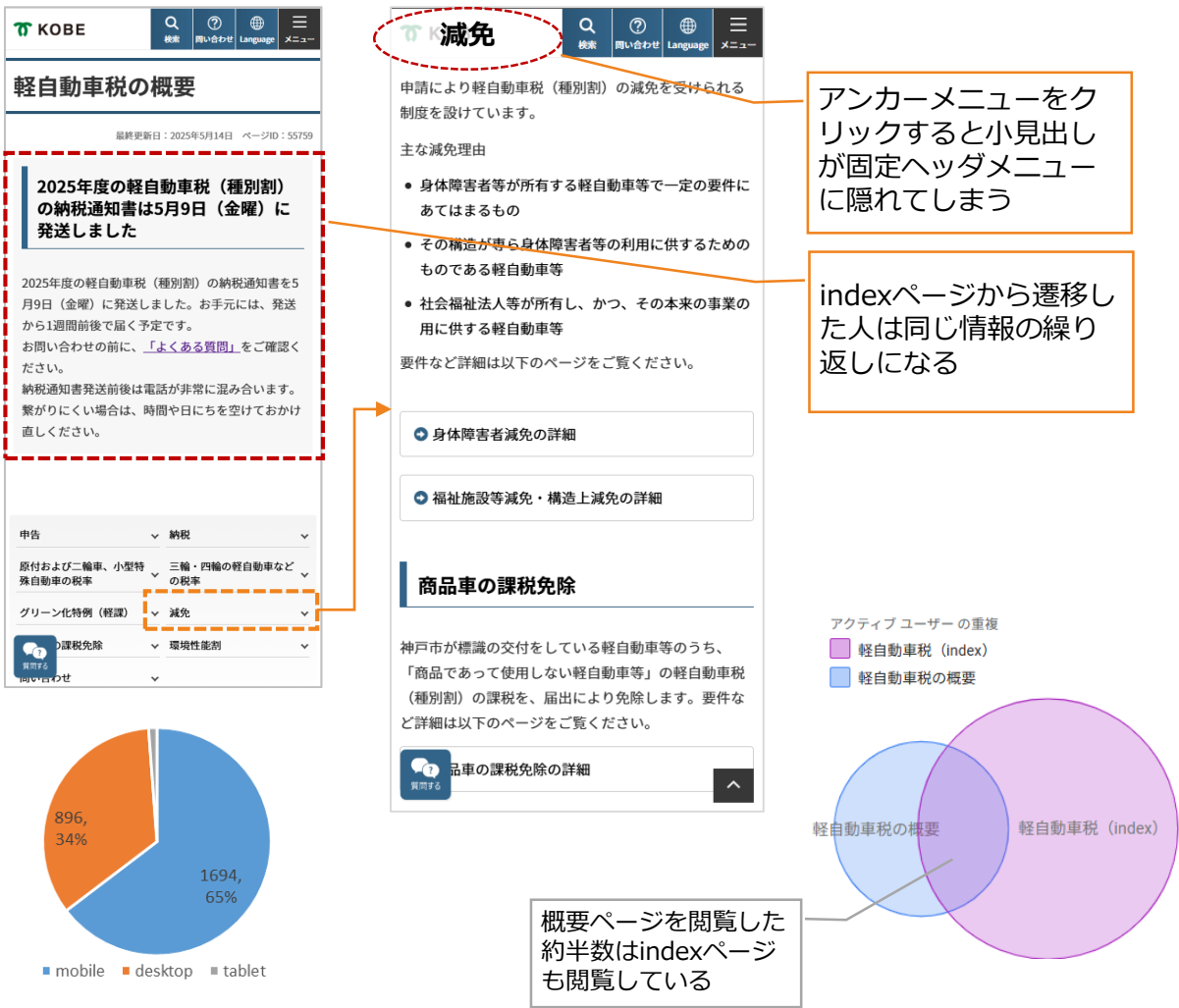


ページ上部の「よくある質問」は実際の問い合わせの多さと合っているかについて、VOC詳細結果からの検証は必要
あまり見られていないFAQは表示させないことが望ましい（FAQの乱立防止）
このページを訪問した人は概要を知りたい人が最も多い
モバイル利用者が多いが、一部スマホでメニュー表示が経て並びになっているため、使いづらさを感じる

コールリーズン別のWeb行動分析

● 自動車税関連に関する問い合わせ前行動の分析

- 軽自動車税の概要 (/a35984/kurashi/tax/kei/gaiyou.html)



「軽自動車（index）」のメニュー



「軽自動車の概要」のメニュー

申告	▼	納税	▼	原付、二輪車、小型特殊自動車の税額	▼	軽四輪等（三輪以上の軽自動車）の税額	▼
グリーン化特例（軽課）	▼	減免	▼	商品車の課税免除	▼	環境性能割	▼
問い合わせ	▼						

「軽自動車税の概要」は「軽自動車（index）」からの遷移が最も多いことや、概要ページと同様に各種別ごとの申請ページへの振り分け機能も果たしていることから、ページを1つにまとめた方がユーザーにとっても親切ではないか

indexページと概要ページでメニューが整合していないこともユーザーに混乱を与える要因となっている

● 固定資産税の納税/申告書など全般に関する問い合わせ

[固定資産税に関するページのWebアクセスと呼量]

	ページ タイトル	アクティブユーザー数 (合計値の多い順)			コールリースン分類 (VOC分析結果)				件数	
		閑散期	繁忙期	比較	課別	大分類	中分類	詳細	閑散期	繁忙期
9	神戸市：市税の口座振替（自動払込）	1,633	13,172	806.6%	固定資産税	納税について	納税方法について	—	108	509
17	神戸市：固定資産税（概要）	2,750	6,805	247.5%	固定資産税					
29	神戸市：市税の納付ができる金融機関	759	4,846	638.5%	固定資産税	納税について	納税方法について	—	108	509
	神戸市：固定資産税	1,606	3,277	204.0%	固定資産税					
	神戸市：固定資産税に関するQ&A	993	3,678	370.4%	固定資産税					
	神戸市：固定資産税関係	816	2,379	291.5%	固定資産税					
	神戸市：インターネットでの口座振替の申込み	1,918	16,483	859.4%						

[以下、faqドメインページ]

29	固定資産税の納期限を教えてください	905	374	41.3%	固定資産税	納税について				
	納期限を超えたら、いつからどれだけ延滞金がかかるのか	465	965	207.5%	固定資産税	納税について				
	固定資産税・都市計画税	254	49	19.3%	固定資産税					

- 口座振替と市税が納付できる金融機関のアクセスが閑散期と比較して大きく増加している
- 固定資産税の問い合わせについては、VOC分析結果から「督促状の受領」「納期限切れ」に関する問い合わせが多く、また相続関連など個別の事情に関するものが多いことなどから、Webページ上での一律での情報提供による解決は困難
- ただし、納付忘れの人に対する案内としては口座振替のページの案内も有効

固定資産税に関しては、口座振替に切り替えることで納付忘れを防止しようと自己解決しようとしているユーザーが多いと見られる
またその多くが「インターネットでの口座振替の申込」に流れていると思われる
彼らに対し、「市税の口座振替（自動払込）」のページでスムーズにネット申し込みを促すことが重要（これらのページの改善案についてはp18参照）

● 市税のお問い合わせ先ページを起点としたユーザー行動分析

- /a53704/kurashi/tax/sodanmadoguchi/mado3.html



デバイス カテゴリ	セッション	閲覧開始数	閑散期からの増加率
合計	21,490	8,608	200.8%
desktop	13,994	4,630	229.6%
mobile	7,226	3,927	158.5%
tablet	114	51	237.5%

流入チャネル	閲覧開始数
合計	8,608
Organic Search	7,655
Referral	701
Direct	154
Unassigned	98

このページの利用者においては、特にPCでの利用が多く（13,994件）、法人や個人事業主による利用の多さが覗える
また、このページに自然検索で直流入するユーザーも多い（7,655件）ことから、「神戸市 市税 お問い合わせ」などの検索
ワードで明確なお問い合わせ意思を持っていると考えられる
（※ 実際の検索ワードについては、調査対象外）

繁忙期においては、ここを閲覧するユーザーが多いことから、このページを訪問したユーザーに対して自己解決を促すことが
非常に重要である

● 市税のお問い合わせ先ページを起点としたユーザー行動分析

- /a53704/kurashi/tax/sodanmadoguchi/mado3.html

アコーディオンメニュー	セッション
合計	867
官公署からの照会	407
「定額減税・調整給付」 のお問い合わせ先	310
もっと見る	66
画面サイズで表示	50
手続き	16
閉じる	11
スライド操作で表示	4
くらし	3

検索キーワード	セッション
合計	607
住民税	50
固定資産税	42
特別徴収	24
自動車税	24
(なし)	21
市民税	18
市県民税	9
個人市民税	7
固定資産	7
原付	6

よくある質問の検索結果クリック	click
自分の住民税情報が知りたいです。どうしたらいいですか。title	14
【市県民税特別徴収】事業所に届いた特別徴収税額通知書を確認した	11
【市県民税特別徴収】特別徴収関連書類の提出先はどこですか。title	10
障害者手帳を持っていなくても、住民税（市県民税）の障害者控除を	10
住民税（市県民税）額の計算方法を教えてください。title	8
固定資産税の納期限を教えてくださいtitle	8
【市県民税特別徴収】事業所に特別徴収税額通知書が届きません。tit	7
【市県民税特別徴収】従業員を雇い入れ、住民税（市県民税）を特別	7
【市税】市外に引っ越しました。税金をどのように納めればよいです	7
友人から原付を譲り受けたのですが、納税通知書が届きません。title	7

KOBE

検索問い合わせLanguageメニュー

市税のお問い合わせ先

最終更新日：2025/4/1

+

12月1日（月曜）から窓口受付時間
が変わります

+

「定額減税・調整給付」のお問い合
わせ先

+

官公署からの照会

税のよくある質問を検索する

キーワード

市県民税

さがす やりなおす

▼

住民税（市県民税）額の計算方法を教え…

▼

市県民税納税通知書の内容について教え…

▼

住民税（市県民税）はどのように納付す…

▼

学生でアルバイトしています。住民税（…

▼

住民税（市県民税）はどうやって給与か…

▼

住民税（市県民税）とはどのような税金…

「市税のお問い合わせ先ページ」においては、アコーディオンメニューのクリック（867件）はあまり多くない
ページ上部のアコーディオンメニュー内については、重要なお知らせであればアコーディオンではなく、常に表示させておくことで、ユーザーの認知を図りたい
また、よくある質問の検索結果表示も607件と少ないため、その後の検索結果クリックも非常に少ないため、ユーザーは自己解決を試みる
ことなく、架電に至る傾向が強いと考えられる

- 市税のお問い合わせ先ページの改善案
 - FAQ検索の利用を促し、より自己解決を促進するためのページ改善を検討。

KOBE

検索問い合わせLanguageメニュー

市税のお問い合わせ先

最終更新日：2025年8月27日 ページID：76666

お知らせ

12月1日（月曜）から窓口受付時間が変わります

窓口に行かずにできる手続きの拡充や窓口の利用状況などを踏まえて、窓口受付時間を次のとおり変更します。
【変更前】8時45分から17時15分まで受付
【変更後】9時00分から17時00分まで受付
詳しくは「[12月1日（月曜）から区役所等の窓口受付時間が変わります](#)」をご確認ください。

「定額減税・調整給付」のお問い合わせ先

神戸市給付金コールセンター
電話番号：078-771-7201
受付時間：午前8時45分から午後5時30分（土日祝を除く）
制度の詳細は「[定額減税・調整給付金](#)」のページをご確認ください。

税のよくある質問を検索する

キーワード

検索

さがす

やりなおす

重要なお知らせは常に表示状態に

税のよくある質問を検索する

キーワード

検索

さがす

やりなおす

▼ 市県民税は課税されていないが所得証明書が必要です。非課税証明書の申請方法を教えてください。

▼ 【市県民税特別徴収】事業所に届いた特別徴収税額通知書を確認したところ、税額欄が全て「*」で印字された従業員がいます。どうい…

▼ 納税の猶予制度について教えてください。

▼ 住民税（市県民税）が課税されない所得額はいくらですか？

▼ 今年度の税金はかかっていませんが、継続検査のため車検用納税証明書が必要です。

デフォルトで複数のよくある問い合わせを表示しておく

新長田合同庁舎

来庁者用の駐車場はありません



チャットで質問

チャットへの誘導ボタンを大きく

コールリリース別のWeb行動分析

[集計期間：2025/4/1～6/30]

● 検索クエリ（サイト内検索＋お問い合わせ検索）の評価

※ 「税」に関するページ閲覧したユーザーのみ
20%～30%のサンプリング

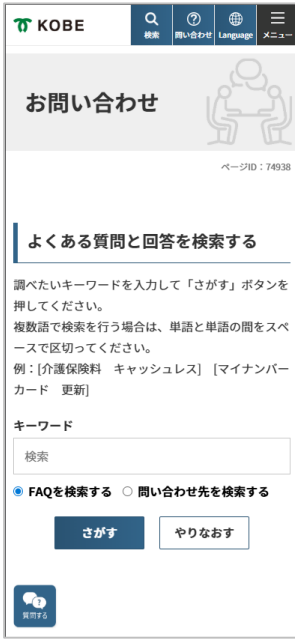
- サイト内検索自体はあまり使われていない
 - 必要なタイミングで利用できる利用促進と合わせてFAQの充実が望ましい（Web接客やチャットbotなどの活用）
- 現状はビッグワードで検索している人が殆ど。これらのワードで検索しているユーザーの情報ニーズに合わせた検索結果表示が望ましい。

[サイト内検索]



検索キーワード	セッション	検索キーワード	セッション
合計	8845	合計	8845
1 お問い合わせ	466	21 コンビニ交付	67
2 給付金	385	22 所得証明書	67
3 固定資産税	212	23 所得証明	62
4 定額減税	183	24 神戸市不足額給付	62
5 特別徴収	154	25 企業版ふるさと納税	58
6 住民税	125	26 市税 問い合わせ	58
7 神戸モデル	125	27 法人市民税	58
8 おくやみ	106	28 灘区役所	58
9 納税証明書	101	29 事業所税	53
10 ふるさと納税	96	30 地番参考図	48
11 住民票	96	31 定額減税調整給付金	48
12 敬老パス	96	32 市税	48
13 課税証明書	96	33 福祉パス	48
14 就学援助	77	34 認知症神戸モデル	48
15 带状疱疹	77	35 転出届	48
16 不足額給付	72	36 広報戦略部	43
17 委任状	72	37 戸籍	43
18 市民税	72	38 神戸まつり	43
19 福祉駐車券	72	39 課税証明	43
20 おくやみコーナー	67	40 公課証明書	38

[お問い合わせ検索]



検索キーワード	セッション	検索キーワード	セッション
合計	3245	合計	3245
1 住民税	154	21 委任状	19
2 減免	106	22 廃車	19
3 固定資産税	96	23 納付	19
4 市民税	87	24 納税	19
5 null	67	25 給付金	19
6 市県民税	58	26 課税証明書	19
7 特別徴収	53	27 収入申告書	14
8 納税通知書	53	28 市民税減免	14
9 自動車税	53	29 市税	14
10 定額減税	34	30 所得証明	14
11 納税証明書	29	31 敬老パス	14
12 ふるさと納税	24	32 確定申告	14
13 住所変更	24	33 評価証明書	14
14 普通徴収	24	34 軽自動車税	14
15 森林環境税	24	35 通知	14
16 税金	24	36 非課税	14
17 ナンバープレート	19	37 e-kobe	10
18 原付	19	38 おくやみ	10
19 国民健康保険	19	39 バッテリー	10
20 均等割	19	40 マイナンバー	10

● 検索クエリ（サイト内検索＋お問い合わせ検索）の評価

※ 「税」に関するページ閲覧したユーザーのみ
20%～30%のサンプリング

- サイト内検索やお問い合わせ検索で検索したワードのユーザー情報ニーズをGoogle検索1位の結果から考察
(Google検索結果はクエリごとのユーザーの情報ニーズを過去の検索履歴からAIが判定し、最もユーザーが求める情報を検索上位に表示する)

検索クエリ	件数	対象ワード＋「神戸市」での Google検索1位	サイト内検索 (5位以内)
固定資産税	261	固定資産税（概要）	○
住民税	238	住民税（市県民税）の税額の計算方法	×
特別徴収	209	住民税（市県民税）の特別徴収	○
市民税	176	住民税（市県民税）の税額の計算方法	×
課税証明書	142	所得・課税（非課税）証明書の交付申請	○
納税証明書	128	納税証明書	○
市県民税	82	住民税（市県民税）の税額の計算方法	×
自動車税	69	軽自動車税	×
納税通知書	56	納税通知書の発送・納付書の再発行	○
減免	54	住民税（市県民税）の減免申請と申請方法	×

「住民税」や「市民税」などのビッグワードで検索しているユーザーが求めている情報としては、「住民税（市県民税）の調整控除」ではなく、をGoogle1位に表示される「住民税（市県民税）の税額の計算方法」である可能性が高い
サイト内検索のアルゴリズム調整などで可能であれば、このページを上位に上げる施策を検討したい

[サイト内検索結果]



[Google検索結果]



2.2.2 ヒューリスティック評価による FAQ・HPの導線分析および改善提案

課題まとめ

ユーザーがスムーズに情報を取得し、必要な手続きを行うためには、**情報整理やアクセシビリティの向上、ナビゲーションの改善**が必要。特に、**検索機能やFAQサイトの充実、メニュー名の見直しや1stビューの改善**が求められる

これらの課題を解決することで、ユーザーエクスペリエンスが大きく向上し、より使いやすいサイトにすることが可能

1 情報整理とアクセシビリティの問題

情報が整理されていないため、ユーザーは目的の情報に辿り着くまでに手間がかかる可能性がある。

対策

情報をカテゴリごとに整理し、ユーザーが直感的に探しやすいようにナビゲーションを改善する。

<対象の課題>

課題① 課題②

2 不適切な1stビューと検索機能の視認性

重要な情報が目立たず、検索機能が見つけにくい。

対策

1stビューで最も重要な情報を強調し、検索バーを目立つ位置に配置してアクセスしやすくする。

<対象の課題>

課題① 課題⑤

3 メニュー構造とナビゲーションの混乱

メニュー名やカテゴリ分けが直感的でないため、ユーザーが情報を探しにくい。

対策

メニュー名とカテゴリをユーザーの期待に沿うように再設計し、目的の情報に素早くアクセスできるようにする。

<対象の課題>

課題① 課題② 課題④ 課題⑦

4 FAQサイトと検索ツールの機能不足

FAQサイトが一般的な質問しかカバーしておらず、検索機能も充実していない。

対策

FAQをより多様な質問に対応させ、検索機能を強化してユーザーが求める情報を迅速に見つけられるようにする。

<対象の課題>

課題③ 課題⑥

課題一覧

NO	課題	改善示唆	対象画面	効果	難易度	優先度
1	1stビューではトピックスエリアが表示されないため、ユーザーがすぐに欲しい情報を探することができない ※サイト内検索ツールはヘッダーにあるが、ユーザーの目線の動きにはすぐに入らない位置に配置されている	1stビューのレイアウトを調整し、MVのサイズを縮小してトピックスエリアを目立たせ、カテゴリメニューやサイト内検索、よくあるご質問のリンクをトピックスエリアに設置し、ユーザーが目的の情報にすぐアクセスできるようにする。検索ツールは視線に自然に入る位置に配置し、目立たせることで、ユーザーがすぐに検索機能を利用できるように促進する	トップページ： https://www.city.kobe.lg.jp/index.html	中	中	高
2	掲載情報が多く情報が整理されていないためページが余計に長くなってしまっており、ユーザーは目的の情報を見つけるのが難しく、ネット申請ページへの導線も分かりにくい	情報を整理し、アクセシビリティを向上させたページ構成にすることで、ネット申請ページへの導線を明確に強調する	所得・課税（非課税）証明書の交付申請： https://www.city.kobe.lg.jp/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1141001.html	高	中	高
3	検索機能が乏しく、ユーザーニーズに合わせた機能が不足している。レコメンド機能や関連語句の予測補助、カテゴリ分け（現在は下部にあり距離が遠い）、該当ページの表示、関連検索キーワード機能、PDFファイル対応などが欠けており、検索体験が不十分	レコメンド機能や関連語句の予測補助、カテゴリ分け（現在は下部にあり距離が遠い）、該当ページの表示、関連検索キーワード機能、PDFファイル対応など絞り込みができるUIを追加し、ユーザーが欲しい情報がすぐに見つかるようにする	よくある質問と回答： https://faq.city.kobe.lg.jp/?site_domain=default	高	高	高
4	ネット申請が過度に強調されており、証明書の申請方法や概要がを見つけにくいページ構成になっている	証明書の概要を先に表示し、申請方法を選択できるようにすることで、ユーザーが迷わずに進めるような導線を提供する	市税の証明書の交付申請： https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/syomei/index.html	高	中	高
5	1stビューの見せ方が不適切で、情報を探しているユーザーにとって、必要な情報を簡単に見つけることができないと感じさせるページ構成となっている。無駄にページをスクロールしたり、情報を探すために追加の手間をかけたりすることになり、結果的にサイトの利用を中断する可能性が高くなっている	お知らせエリアをアコーディオンでタイトルのみデフォルト表示し、縦の高さを縮めることでスクロールせずともメイン情報が閲覧できるようにする	・市税： https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/index.html ・課税証明書の交付申請： https://www.city.kobe.lg.jp/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1141001.html	中	低	中

課題一覧

NO	課題	改善示唆	対象画面	効果	難易度	優先度
6	一般的な質問に対する回答は掲載されているが、少し複雑な質問をすると回答が見つからず、ユーザーは必要な情報を得るために他の手段を探さなければならないため、ユーザーの手間が増え、サイトの利用満足度が低下する可能性がある	複数のキーワードで検索しても多くのページが引っかかるように、&検索の機能を向上させる よくあるご質問サイトの情報だけでなく公式サイトの情報も読み込むよう設定する	チャットボット	高	高	中
7	税の種類別の説明が不足しているため、各カテゴリの違いが理解できず、誤った選択をしてしまう可能性があり、選択ミスや迷いが発生する恐れがある	各カテゴリに簡潔でわかりやすい概要説明を追加し、ユーザーが各税の違いを直感的に理解できるようにする	・税金： https://www.city.kobe.lg.jp/2/0003.html ・市税： https://www.city.kobe.lg.jp/3/0011.html	中	低	中

- **効果**
 - 改善案が実施された場合に、ユーザー体験やサイトの利用効率に与える影響の大きさを示します。効果が高い改善案は、ユーザーの利便性や満足度向上に直結し、サイトの目的達成を促進する可能性が高いです
- **難易度**
 - 改善案の実施に必要な労力や技術的な困難さを示します。難易度が高い場合、開発や調整に時間がかかり、実現のために追加的なリソースが必要となることを意味します
- **優先度**
 - 改善案の重要度や緊急度を示します。優先度が高いものは、ユーザーの行動に大きな影響を与える可能性があり、改善を早急に行うことで、サイト全体の効果や満足度向上に寄与します

課題①：トップページのアクセシビリティ

課題	1stビューではトピックスエリアが表示されないため、ユーザーがすぐに欲しい情報を探ることができない ※サイト内検索ツールはヘッダーにあるが、ユーザーの目線の動きにはすぐに入らない位置に配置されている
示唆	1stビューのレイアウトを調整し、MVのサイズを縮小してトピックスエリアを目立たせ、カテゴリメニューやサイト内検索、よくあるご質問のリンクをトピックスエリアに設置し、ユーザーが目的の情報にすぐアクセスできるようにする。検索ツールは視線に自然に入る位置に配置し、目立たせることで、ユーザーがすぐに検索機能を利用できるように促進する

効果	難易度	優先度
中	中	高

既存

改善案

ヘッダ

メインビジュアル

重要なお知らせ

目的別検索

よくあるご質問

お問い合わせ

便利情報

暮らしの情報

ライフイベント

施設案内

フッタ

サイトマップ形式

1stビュー

検索

お知らせ

お問い合わせ先

チャットサポート

メインビジュアルを小さくし、1stビューにトピックスエリアのタイトルが見えるように調整する

お知らせは既存と同様に配置

全ページ共通エリアとして、住所や代表電話が掲載されたお問い合わせエリアを設ける

アイコンを入れ、チャットボットが目に残るようにし、×印を押下するとボタンが消えるようにする

既存同様のサイトマップ形式のフッタを掲載する

トピックスは目的別検索とし、サイト内検索ツール、よく使われる便利情報、その他は目的別にタブで分け、欲しい情報が掲載されているページですぐに遷移できるように導線を分かりやすく分ける

課題③：検索ツールの機能不足

対象画面

よくある質問と回答：
https://faq.city.kobe.lg.jp/?site_domain=default

課題	検索機能が乏しく、ユーザーニーズに合わせた機能が不足している。レコメンド機能や関連語句の予測補助、カテゴリ分け（現在は下部にあり距離が遠い）、該当ページの表示、関連検索キーワード機能、PDFファイル対応などが欠けており、検索体験が不十分
示唆	レコメンド機能や関連語句の予測補助、カテゴリ分け（現在は下部にあり距離が遠い）、該当ページの表示、関連検索キーワード機能、PDFファイル対応など絞り込みができるUIを追加し、ユーザーが欲しい情報がするに見つかるようにする

効果	難易度	優先度
高	高	高

既存

■ 検索結果：「課税証明書」で絞り込み



改善案

■ 検索結果：「課税証明書」で絞り込み



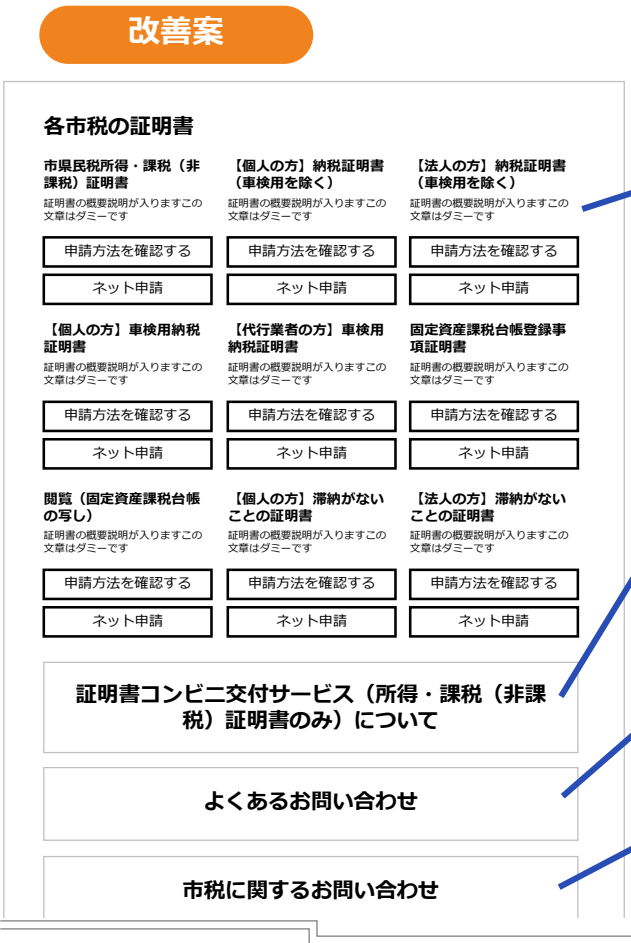
検索軸を増やし、ユーザーが欲しい情報がすぐに見つけられるようにする

※ 公式サイトも同様に検索ツールの機能向上が必要

課題④：ナビゲーションの混乱

課題	ネット申請が過度に強調されており、証明書の申請方法や概要が見つげにくいページ構成になっている
示唆	証明書の概要を先に表示し、申請方法を選択できるようにすることで、ユーザーが迷わずに進めるような導線を提供する

効果	難易度	優先度
高	中	中



各証明書を並べ、概要説明の下に申請方法ページへのリンクとネット申請のリックを設け、1種の証明書に対して導線を設ける

コンビニ交付サービスについては全証明書共通になるため、補足情報としてしたにコラム的見せ方でエリアを設ける

導線は、質問が掲載されているページに遷移させる

市税に関して問い合わせられる窓口の情報を掲載する

課題⑤：1stビューの見せ方

対象画面

- 市税：<https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/index.html>
- 課税証明書の交付申請：<https://www.city.kobe.lg.jp/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1141001.html>

課題	1stビューの見せ方が不適切で、情報を探しているユーザーにとって、必要な情報を簡単に見つけることができないと感じさせるページ構成となっている。無駄にページをスクロールしたり、情報を探すために追加の手間をかけたりすることになり、結果的にサイトの利用を中断する可能性が高くなっている
示唆	お知らせエリアをアコーディオンでタイトルのみデフォルト表示し、縦の高さを縮めることでスクロールせずともメイン情報が閲覧できるようにする

効果	難易度	優先度
中	低	中

「市税」ページを例としてご提示



改善案



デフォルトではアコーディオンは閉じているため、メイン情報がスクロールせずともすぐに閲覧できる。
アコーディオンを開くと既存の情報を読みやすくテキストに強弱をつけて掲載する

課題⑥：チャットボットの機能と情報の欠如

課題	一般的な質問に対する回答は掲載されているが、少し複雑な質問をすると回答が見つからず、ユーザーは必要な情報を得るために他の手段を探さなければならないため、ユーザーの手間が増え、サイトの利用満足度が低下する可能性がある
示唆	<ul style="list-style-type: none">複数のキーワードで検索しても多くのページが引っかかるように、&検索の機能を向上させるよくあるご質問サイトの情報だけでなく公式サイトの情報も読み込むよう設定する

効果	難易度	優先度
高	高	中

既存

チャットで質問をどうぞ

本チャットボットのご利用にあたり、個人情報情報は入力しないようお願いいたします。

以下のカテゴリから選択いただくか、ご質問を入力してください。

ごみ

TAX

税金

住まい・家賃

車・バス・地下鉄

助成・補助

子育て・育児

ライフイベント

子育て・教育

イベント

税金

お問い合わせ内容を以下のカテゴリから選択いただくか、ご質問を入力してください。

税金に関するお問い合わせは、[市ホームページ](#)から詳細を検索いただけますのでご確認ください。

所得や控除

ふるさと納税

証明書の取得・納付方法

確定申告

証明書の取得・納付方法

お問い合わせ内容を以下のカテゴリから選択いただくか、ご質問を入力してください。

所得・課税証明書、非課税証明書の取り方を教えてください。

【市税】納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか？

納税通知書が届きませんが、なぜですか？

この中はない

改善案

&検索で複数のキーワードから該当ページが候補に出てくるように機能を向上させる

公式サイトの情報も読み込み、候補がより多く出てくるようにする

課題⑦：一覧ページの説明不足

課題	税の種類別の説明が不足しているため、各カテゴリの違いが理解できず、誤った選択をしてしまう可能性があり、選択ミスや迷いが発生する恐れがある
示唆	各カテゴリに簡潔でわかりやすい概要説明を追加し、ユーザーが各税の違いを直感的に理解できるようにする

効果	難易度	優先度
中	低	中

「税金」ページを例としてご提示



改善案



各カテゴリに簡単に概要を説明した文章を追加する