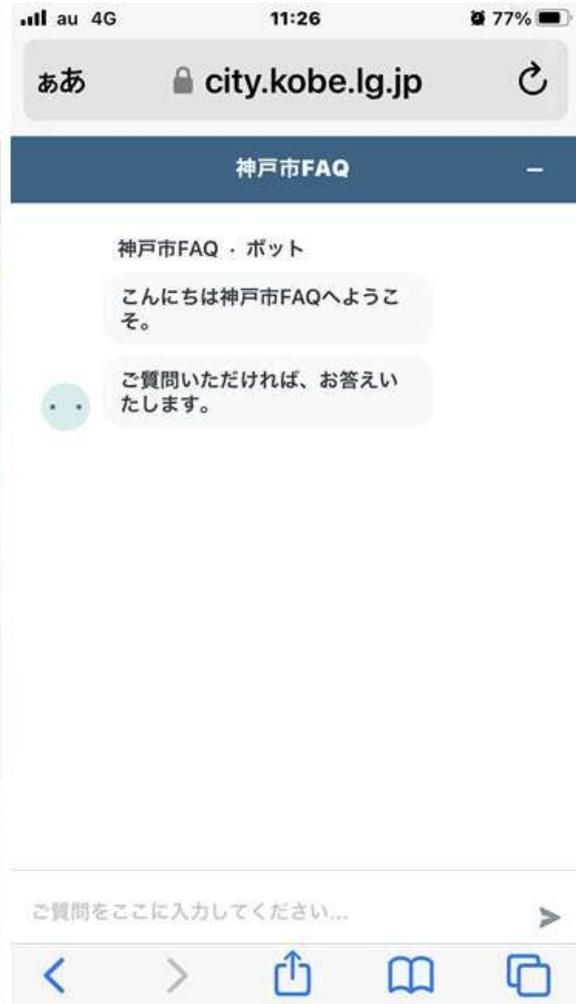


01【スマートフォン】神戸市：トップページ 評価結果報告書

評価対象『神戸市：トップページ』
(<https://www.city.kobe.lg.jp/index.html>)





目次

| | |
|--|----|
| 01【スマートフォン】神戸市：トップページ 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・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（マウス操作）男性1名..... | 12 |
| 肢体不自由（スクリーンキーボード・指マウス操作）女性1名..... | 14 |
| JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体..... | 15 |
| 評価者の感想【ページ全体】..... | 16 |
| 高齢者の方..... | 16 |
| 視覚障害の方..... | 16 |
| 肢体不自由な方..... | 16 |
| 目標到達時間調査詳細..... | 17 |
| 到達時間の測定..... | 17 |
| 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 評価環境 使用 OS…ios (2 名) android (2 名)、評価ブラウザ…Yahoo! (4 名)

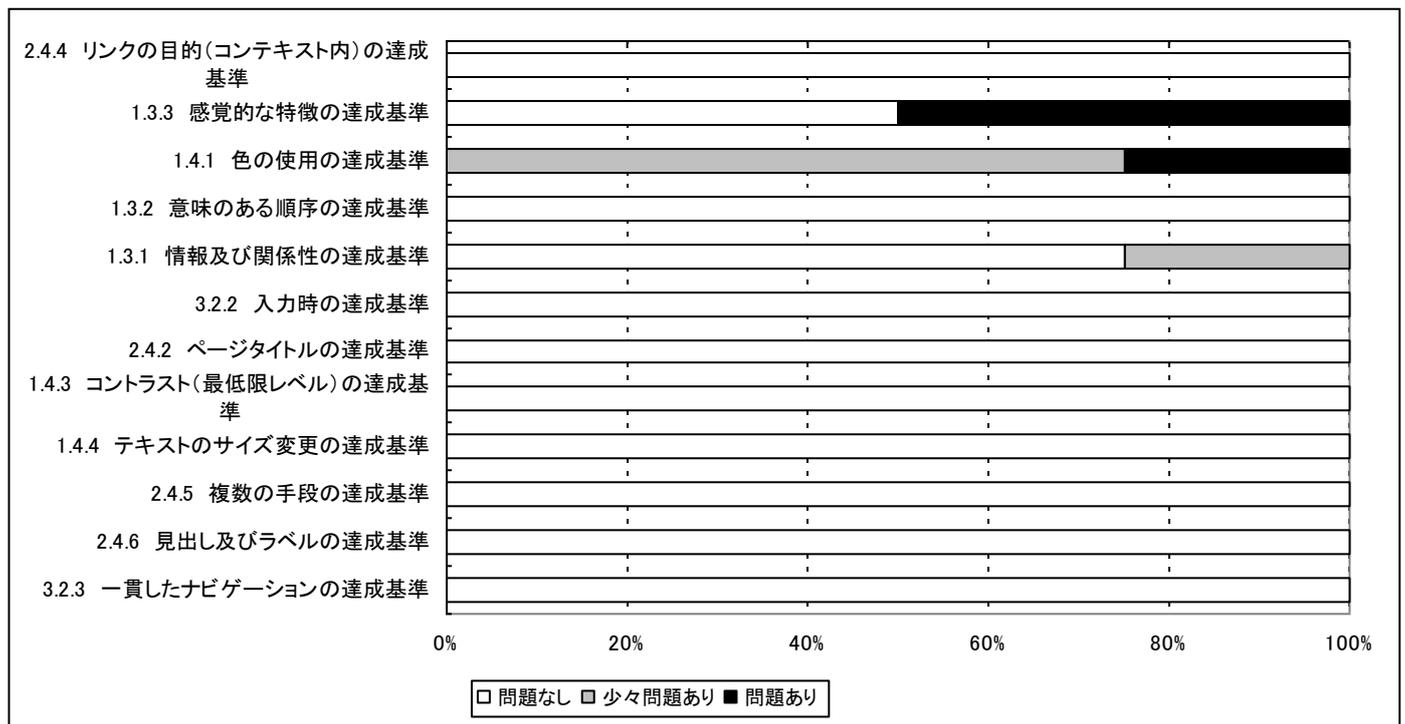
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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 | 1.3.3 感覚的な特徴の達成基準 | 問題無し 2 人 | 少々問題あり 0 人 | 問題有り 2 人 |
| A | 1.4.1 色の使用の達成基準 | 問題無し 0 人 | 少々問題あり 3 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 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 |
| 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 | 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



(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 |
|--------------------------|--|-----------------------------|
| 1.3.3 感覚的な特徴の達成基準 | | |
| 感覚 | 1.位置や形だけで表現していて説明が無くて分かりにくいという箇所はなかったですか？(写真操作等) | <問題あり> サポート?わかりにくい(女性2名) |

| 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> 拡大できるときできないときがある、上の画像がわかりにくい(女性2名、男性1名) <問題あり> 上の画像がわかりにくい(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 | | |
| 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> 枠が細く見えづらい うすい(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…ios（4名）、評価ブラウザ…Safari（1名）Yahoo!（3名）

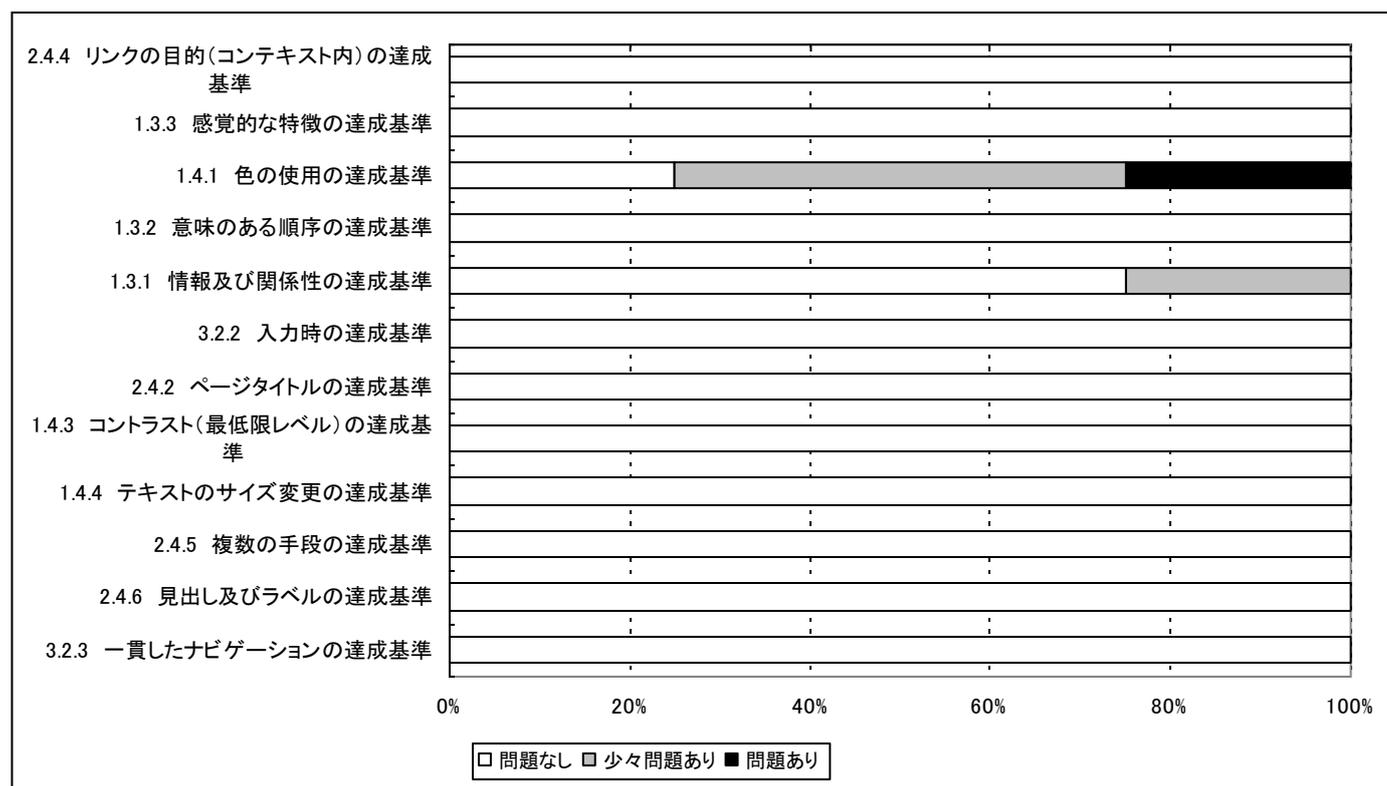
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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1人 | 少々問題あり2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 |
| 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 | 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> 小さくて見えない (女性) スマホを横にしたらわかる (女性) (女性2名、男性1名) <問題あり> トップページ見にくい。スマホの方がわかりやすいけど、上の画像がわかりにくい (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 | | |
| 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> 入力するのは薄い (女性) <意見> 送信ボタンが無く分かりづらい (女性) |

視覚障害（全盲・音声操作）男性 1名

評価環境 使用 OS…ios、評価ブラウザ:safari、アクセシビリティ設定:voice over
20代男性、全盲

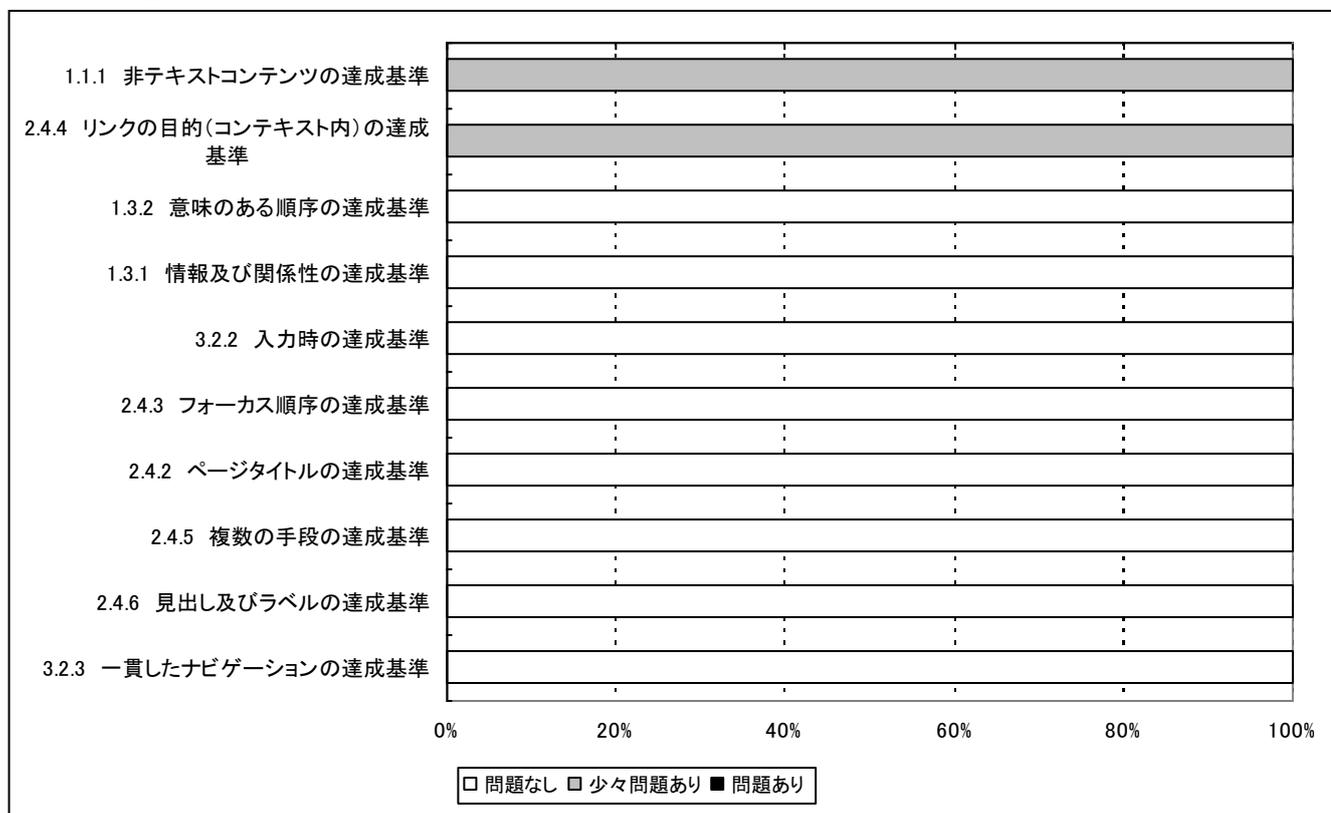
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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 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 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 |
| 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 |
|------------------------------|--|------------------------------|
| 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> PCと一緒にe-kobeが読まない。 |

| 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？ | <少し問題あり> 文字の読みあげのスペースがあればもっとわかりやすいかな e - kobe |

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

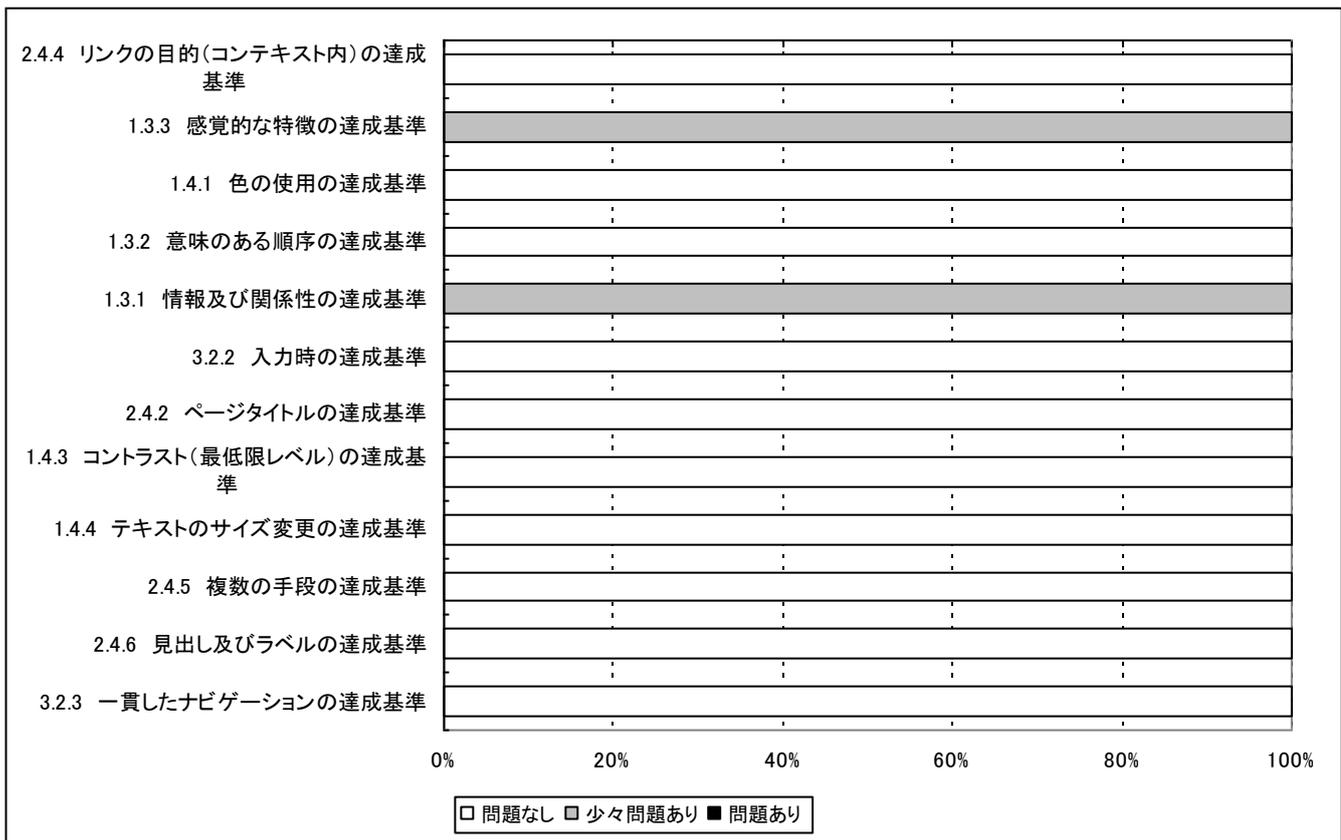
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 弱視の方（ハイコントラスト設定）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 0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 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 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 |
| 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) 弱視の方（ハイコントラスト設定）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 |
|--------------------------|--|---|
| 1.3.3 感覚的な特徴の達成基準 | | |
| 感覚 | 1.位置や形だけで表現していて説明が無くて分かりにくいという箇所はなかったですか？（写真操作等） | <少し問題あり> サポートの？だけなので知らないとわからなさそう。 押さない可能性大。 |

| 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 | | |
| 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> 入力する場所が下で空白が広がったので少し入力場所を探した。 |

肢体不自由（マウス操作）男性1名

評価環境 使用OS…ios、評価ブラウザ…Safari

50代男性、マウス操作

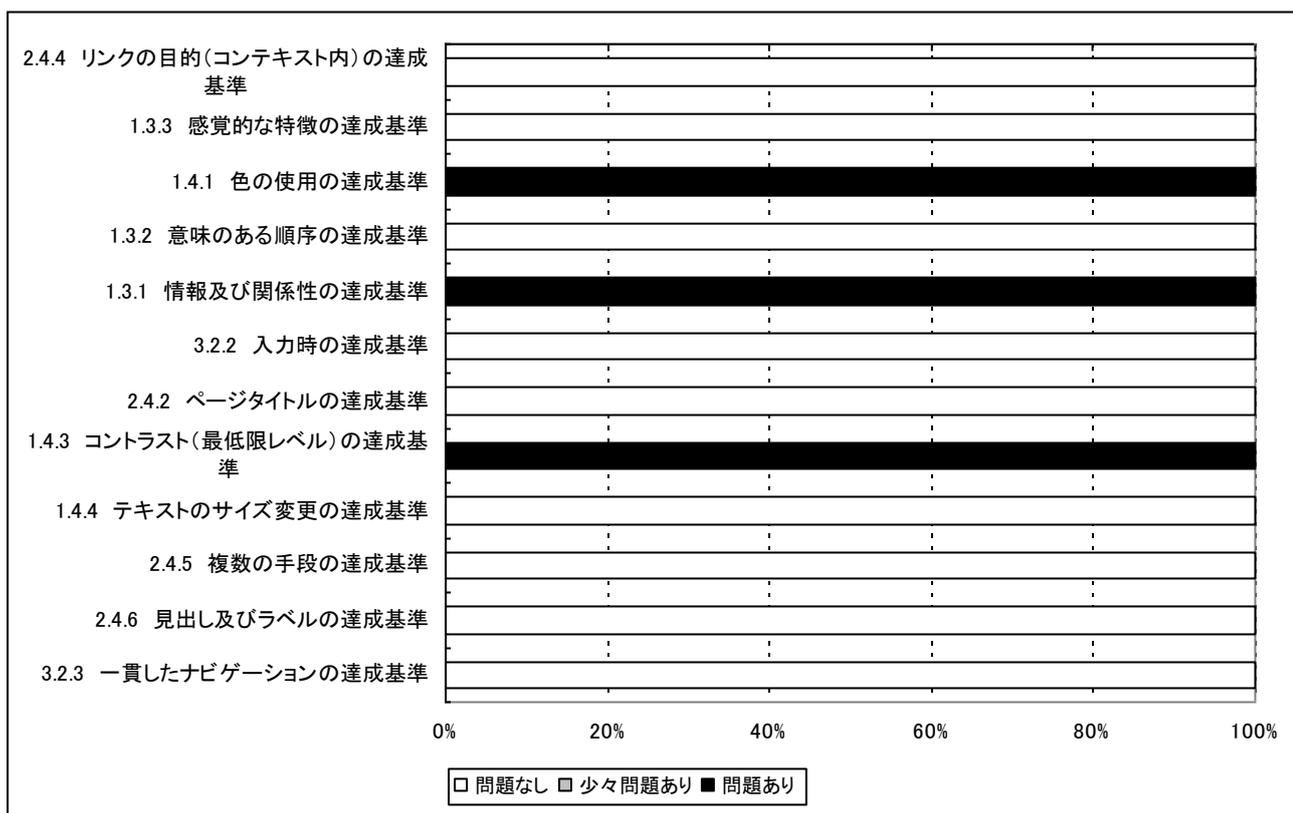
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由の（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 | 1.3.3 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 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 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 0人 | 少々問題あり 0人 | 問題有り 1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（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 |
|------------------------|-----------------------------------|--|
| 1.4.1 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？ | <問題あり> 上の画像はリンクなのかがわかりづらい、画像中の文字が見にくい |

| 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 | | |
| 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 | <問題あり> サポートのフォームが難しかった。小さい。 |

| 評価項目 | 質問文 | ユーザーコメント |
|------------------------------------|--|--|
| 1.4.3 コントラスト (最低限レベル) の達成基準 | | |
| 文字 1 | 1. 文字は十分読みやすい色ですか？ もし読みにくい場合、文字色を変更できるリンクやボタンはありますか？ | <問題あり> 上の画像についてスマホは文字が細くて小さい。やりにくい拡大するのにスクロールわかりにくい |

肢体不自由（スクリーンキーボード・指マウス操作）女性 1名

評価環境 使用OS…ios、評価ブラウザ…Safari
30代女性

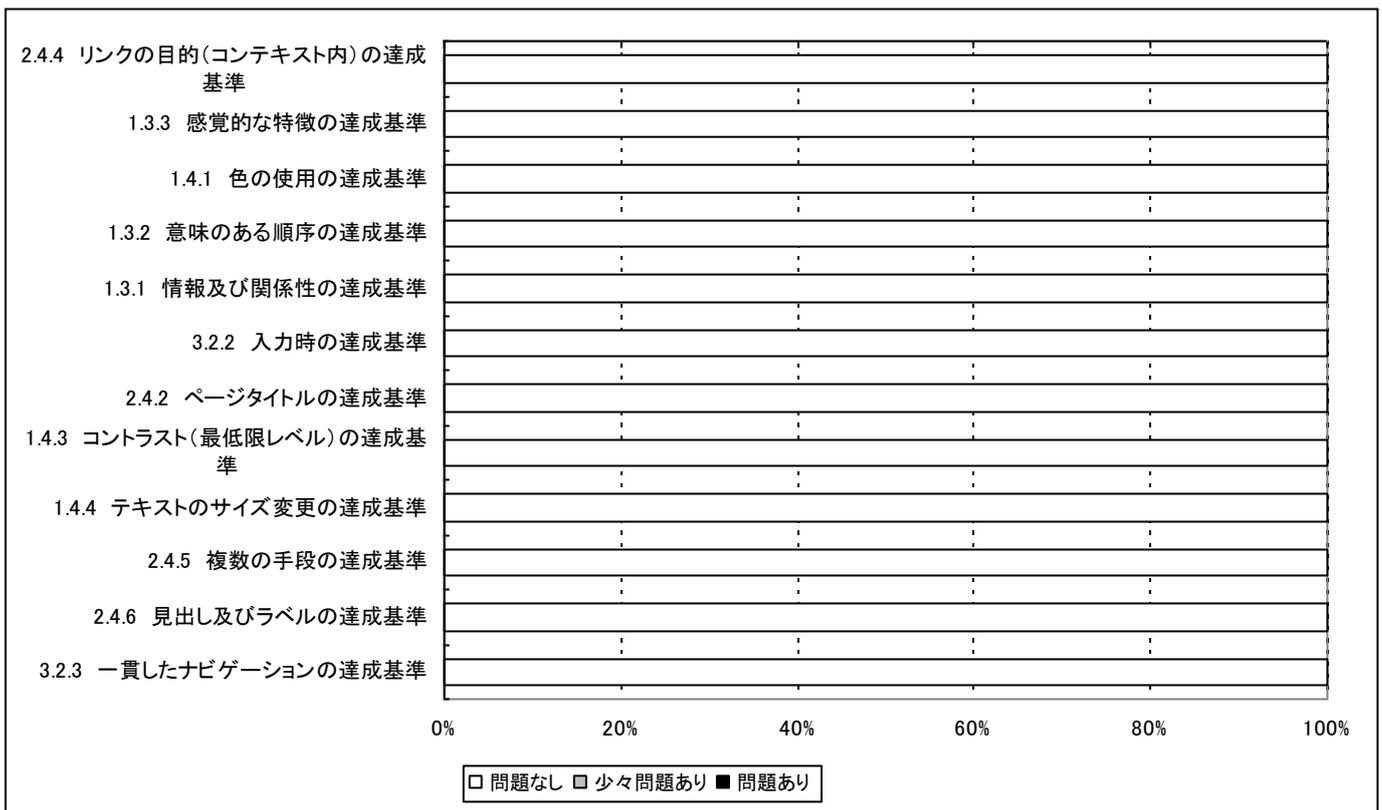
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由の女性の方の評価結果

| 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 | 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（マウス操作）の方の評価結果

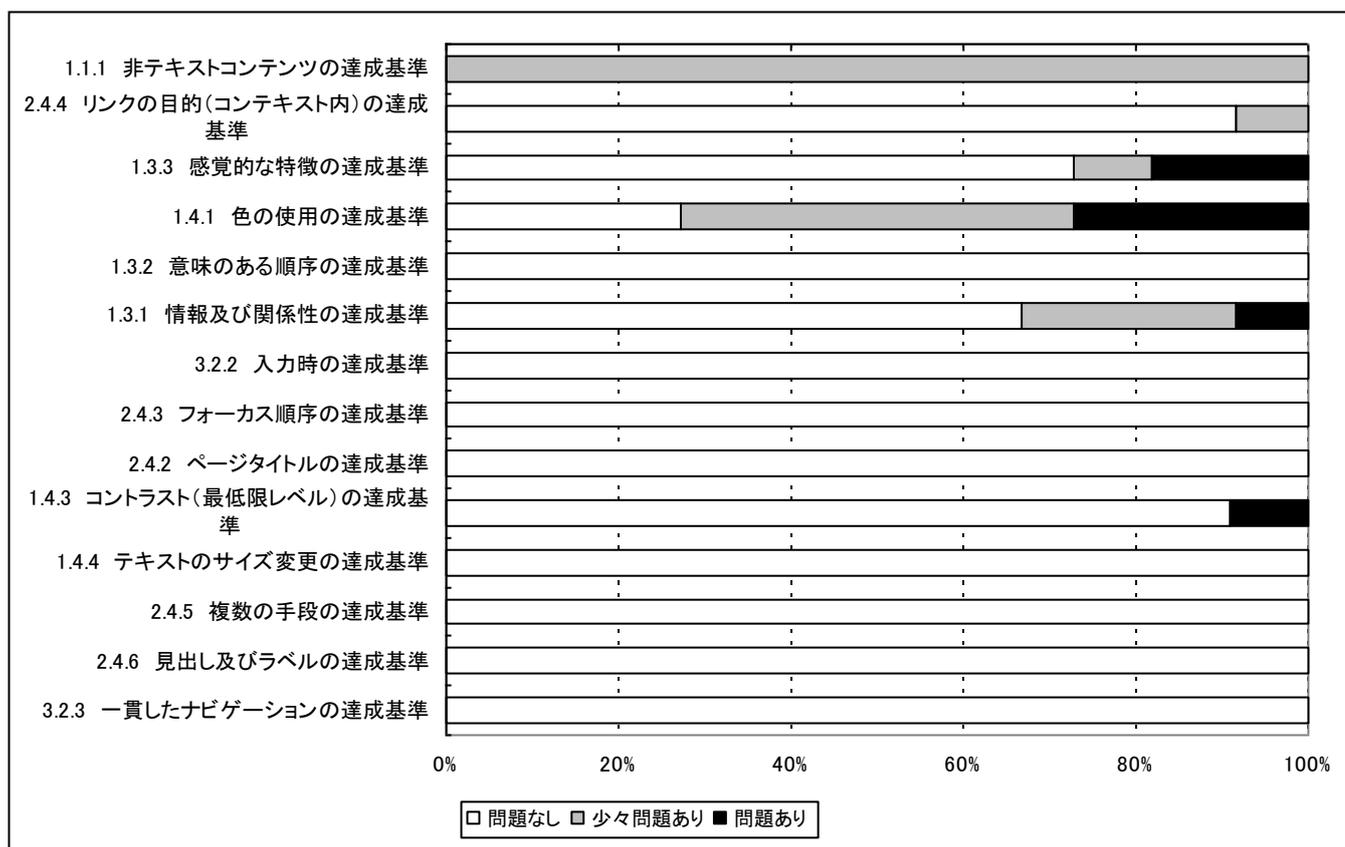


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 11人 | 少々問題あり 1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 8人 | 少々問題あり 1人 | 問題有り 2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 5人 | 問題有り 3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 | 1.3.1 情報及び関係性の達成基準 | 問題無し 8人 | 少々問題あり 3人 | 問題有り 1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 |
| 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 10人 | 少々問題あり 0人 | 問題有り 1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 | 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 |

(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

- 拡大できるので見やすい（慣れている女性）
- サポートの色を変えたらわかりやすいと思う。同じだから分かりづらかった。他は問題ない（慣れている女性）
- スマホの方が見やすい。 e-kobe の配置場所ラインとかX とならんでいてわかりにくい（慣れている男性）
- サポート初めてはとまどうけど1回すればわかる PC よりスマホの方が見やすい（慣れている男性）
- トップページ上の画像文字が見えない小さく拡大できない（不慣れな女性）
- サポートはわかりづらかった。画像文字は横にしたら何とか見える（不慣れな女性）
- 全体的に見やすい。スマホの方が見やすい（不慣れな男性）
- 普段携帯検索をしないので見にくかった。（不慣れな男性）

視覚障害の方

- サポートーで戻るのは慣れれば問題ない。 e-kobe PC と同じでスペースがあればわかりやすい。その他はわかりやすいと思います（全盲の方）
- パソコンとは違った感じで良かったと思います。わかりやすかった（弱視の方）

肢体不自由な方

- リンクテキストがわかりにくい。リンクなのかがわかりづらい。PC 版をスマホに変えているから表示が見にくい。（マウス操作の方）
- PC より使いやすい。手元で操作できる（スクリーンキーボード・指マウス操作の方）

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) このページ内、または移動してご回答ください。電話で問い合わせを行う際の「代表電話番号」をご回答ください。

| 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 | 30秒 |
| 高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人) | 4人 | 0人 | 34秒 |
| 全盲の方(1人) | 1人 | 0人 | 57秒 |
| 弱視の方(1人) | 1人 | 0人 | 9秒 |
| 肢体不自由のある方(2人) | 2人 | 0人 | 20秒 |
| 総計(12人) | 12人 | 0人 | 30秒 |

<設問2> (神戸市トップページを表示して質問) このページに「サポート」機能があります。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) | 3人 | 1人 | 8秒 |
| 高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人) | 4人 | 0人 | 101秒 |
| 全盲の方(1人) | 1人 | 0人 | 62秒 |
| 弱視の方(1人) | 1人 | 0人 | 14秒 |
| 肢体不自由のある方(2人) | 1人 | 1人 | 6秒 |
| 総計(12人) | 10人 | 2人 | 51秒 |

<離脱者>

- 上から下までページお問い合わせ戻る 時間切れ(慣れている女性の方)
- 探せなかった。?だけではわからない。小さくて見えない字が薄い。(マウス操作の方)

<設問3> (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) | 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) | 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 |

<設問4> (神戸市トップページを表示して質問) このページから「市長会見」の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 | 25秒 |
| 高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人) | 4人 | 0人 | 41秒 |
| 全盲の方(1人) | 1人 | 0人 | 84秒 |
| 弱視の方(1人) | 1人 | 0人 | 13秒 |
| 肢体不自由のある方(2人) | 2人 | 0人 | 74秒 |
| 総計(12人) | 12人 | 0人 | 42秒 |

<設問5> 神戸市トップページを表示して質問) このページ内に神戸市申請システム「e-KOBE」へのリンクがありますので、クリックして移動してください。

| 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 | 17秒 |
| 高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人) | 4人 | 0人 | 19秒 |
| 全盲の方(1人) | 1人 | 0人 | 104秒 |
| 弱視の方(1人) | 1人 | 0人 | 7秒 |
| 肢体不自由のある方(2人) | 2人 | 0人 | 14秒 |
| 総計(12人) | 12人 | 0人 | 23秒 |

総評

PC と同じく、ページのごく一部分であるサポート機能（神戸市 FAQ）と、バナーの代替テキストが「問題あり」となった。特にサポート機能について、PC 表示では「? サポート」というボタン名であったが、スマートフォン表示では「?」のみになっていたため、とまどう声があった。

また、たまたま評価時に表示されていたメイン画像の中に小さな文字があり、「画像が分かりにくい」「文字が読めない」という声が多くなった。メイン画像を更新する際にスマートフォンでも確認を行うことで、改善されるものと思われる。

ただ、上記以外は PC よりもスマートフォンの方が見やすいという声が多かった。スマートフォン対応を重視していることが高評価に繋がっていると思われる。

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)