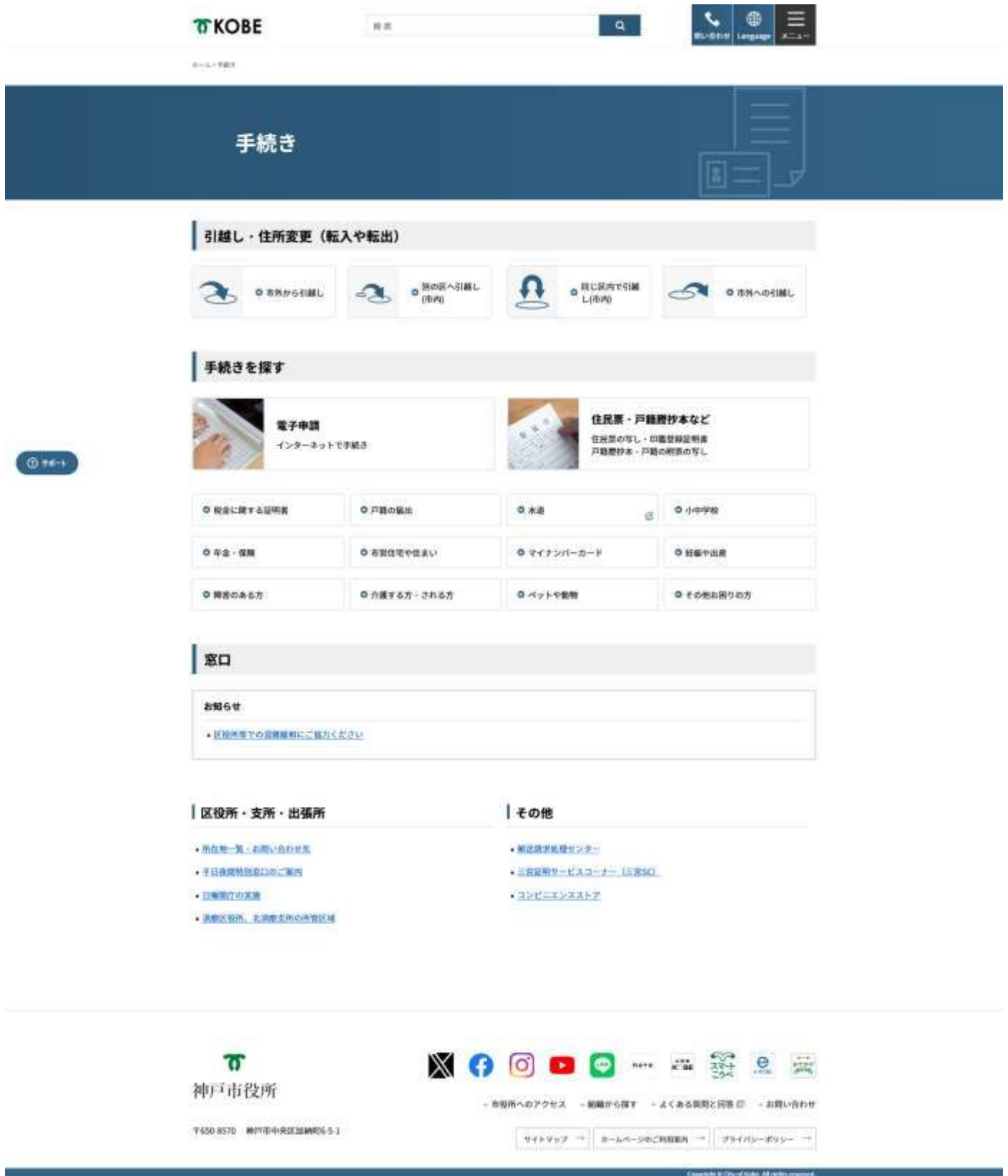


04.【PC】神戸市：手続き 評価結果報告書

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



目次

04.【PC】神戸市：手続き 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	7
肢体不自由（マウス操作）男性1名	8
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	9
JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体	10
評価者の感想 [ページ全体]	11
高齢者の方	11
視覚障害の方	11
肢体不自由の方	11
目標到達時間調査詳細	12
到達時間の測定	12
総評	13

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（2名）Windows 11 Pro（2名）、

評価ブラウザ…Google Chrome（4名）

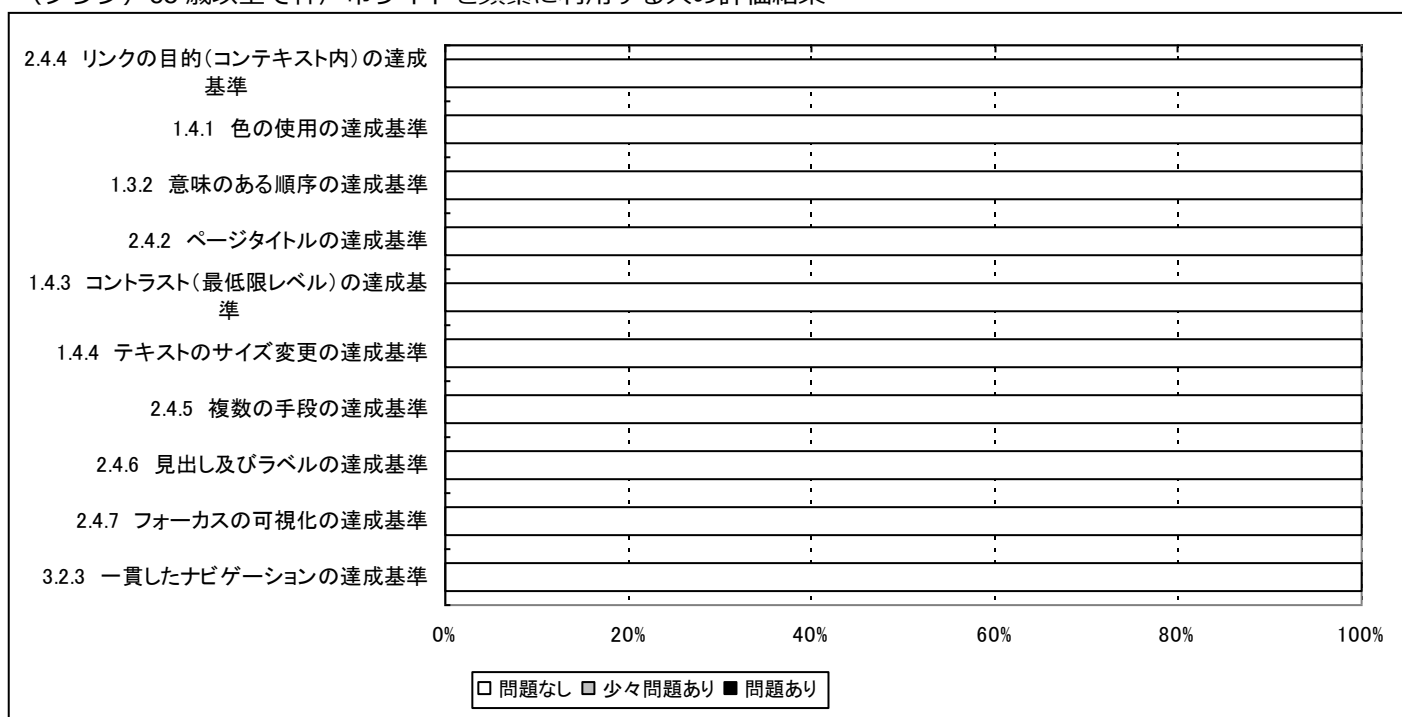
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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（2名）、Windows 11 Pro（2名）

評価ブラウザ…Google Chrome（4名）

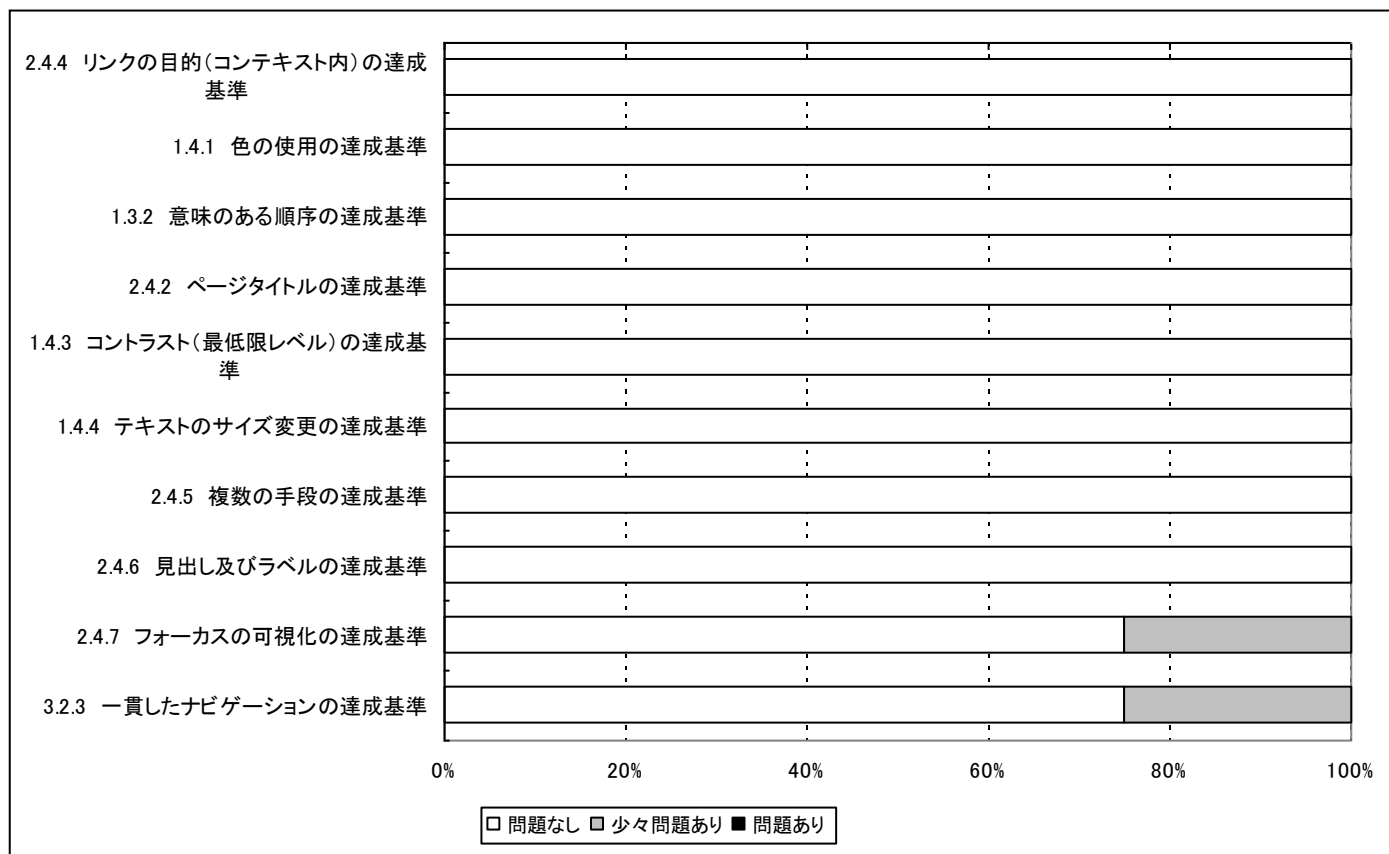
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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	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 1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

（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
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）	<p><少し問題あり></p> <p>カーソルを持って行ったときに下線が消える。出た方がよいかな（女性）</p> <p><意見></p> <p>カーソルを持って行ったときに下線が消える。タイプを統一した方がよい（女性）</p>

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？	<p><少し問題あり></p> <p>手続き・くらしとか項目の間にスペースがあればいいかな（男性）</p>

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…NetReader Neo、評価ソフト…PC Talker

20代男性、全盲、キーボード操作

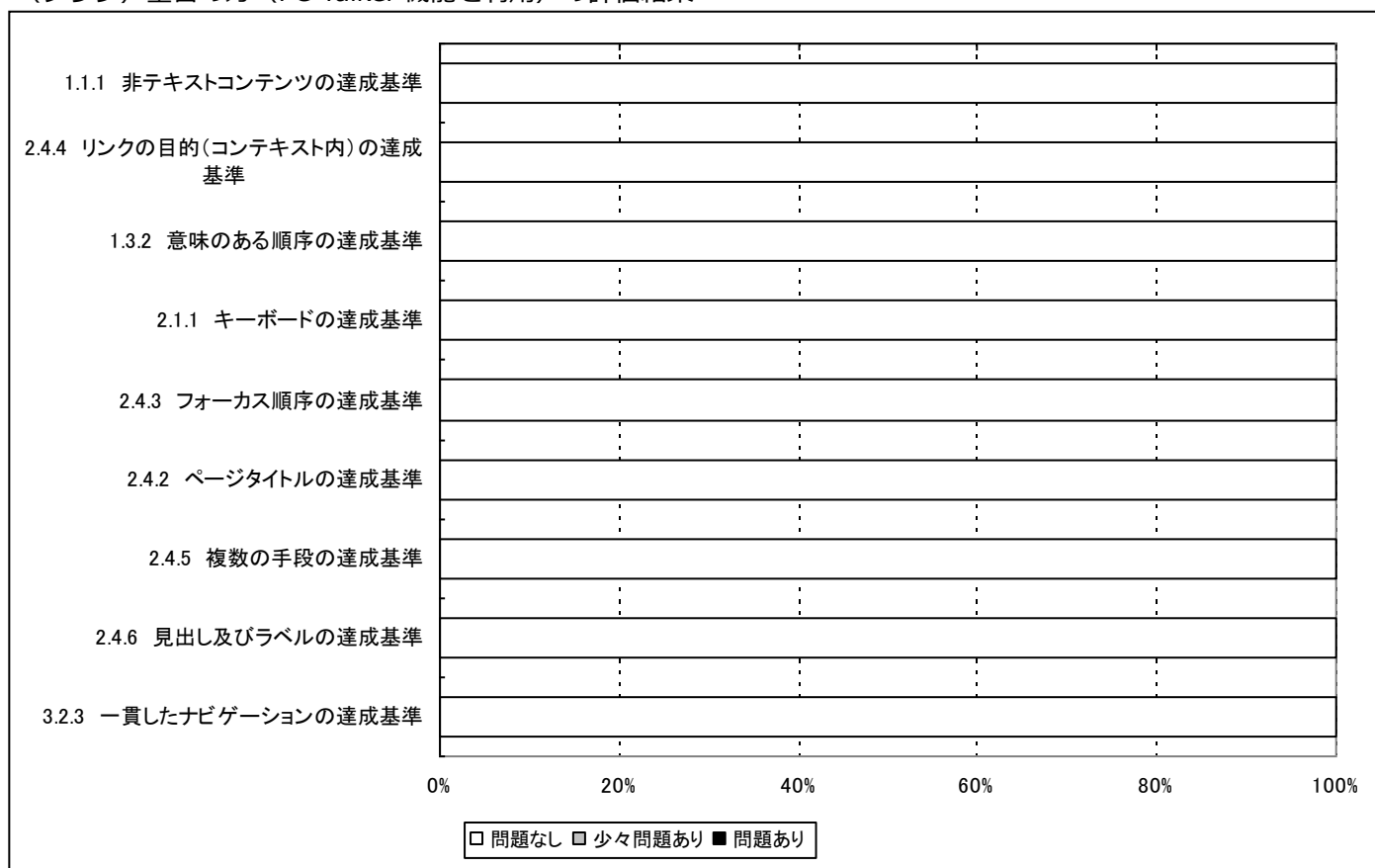
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 全盲の方（PC トーカー機能を利用）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	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（PC Talker 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: Windows 11 Pro、評価ブラウザ: Google Chrome（ハイコントラスト設定、拡大）
40代女性、ハイコントラスト設定

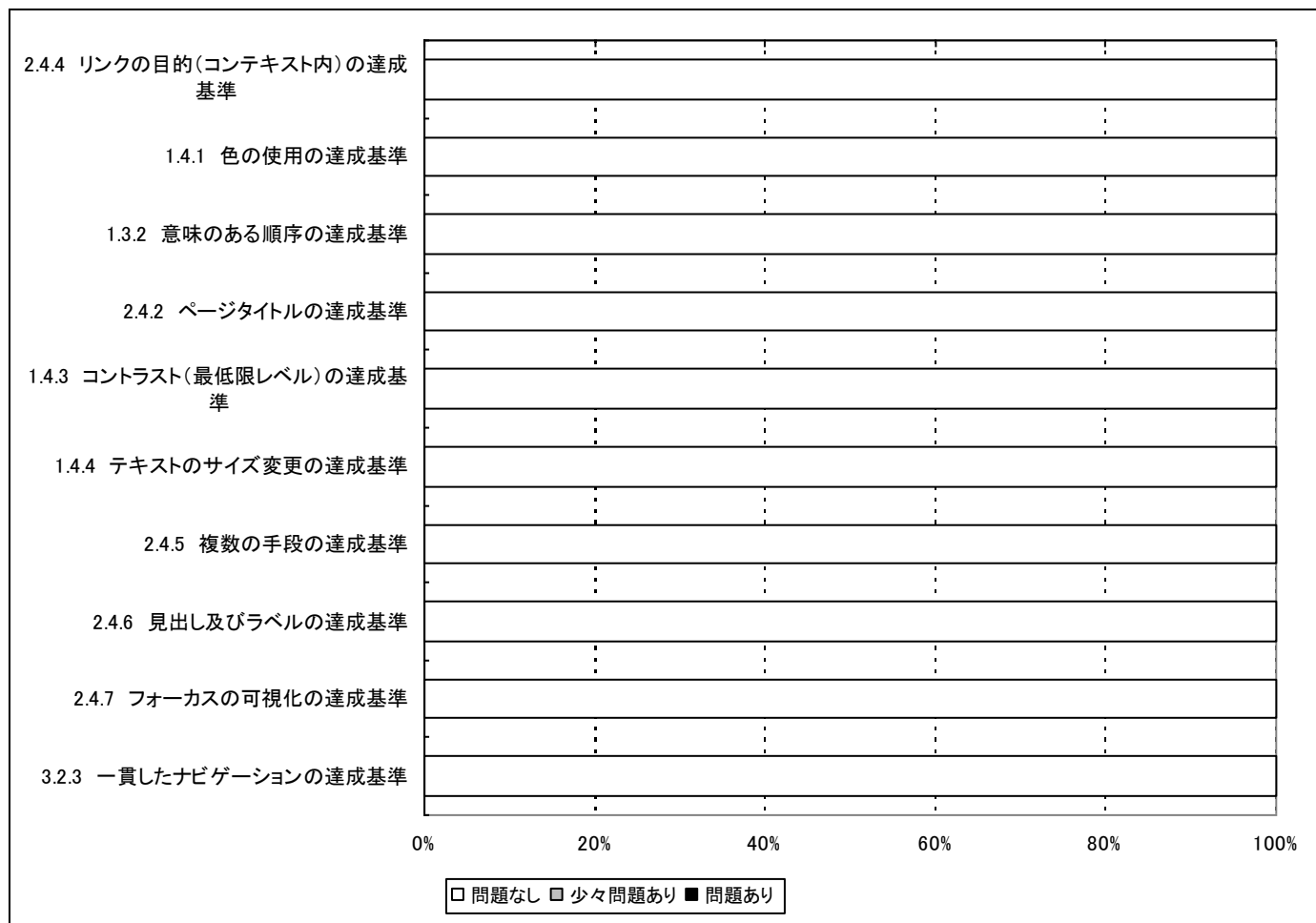
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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）男性 1 名

評価環境 使用 OS…Windows10、評価ブラウザ…Google Chrome
50 代男性、マウス操作。

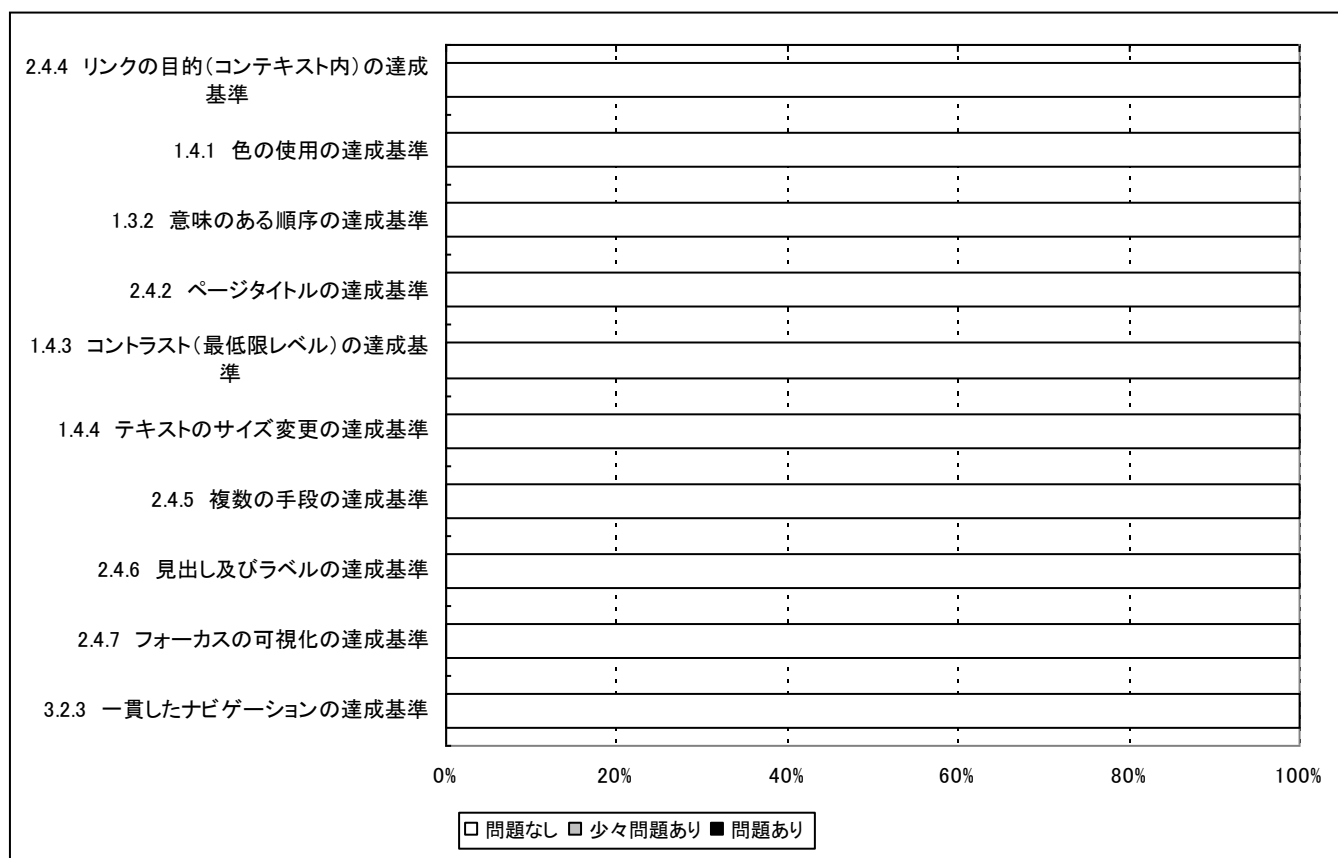
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の 3 区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由（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	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



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:Windows10、評価ブラウザ: Microsoft Edge
30代女性、指マウス操作

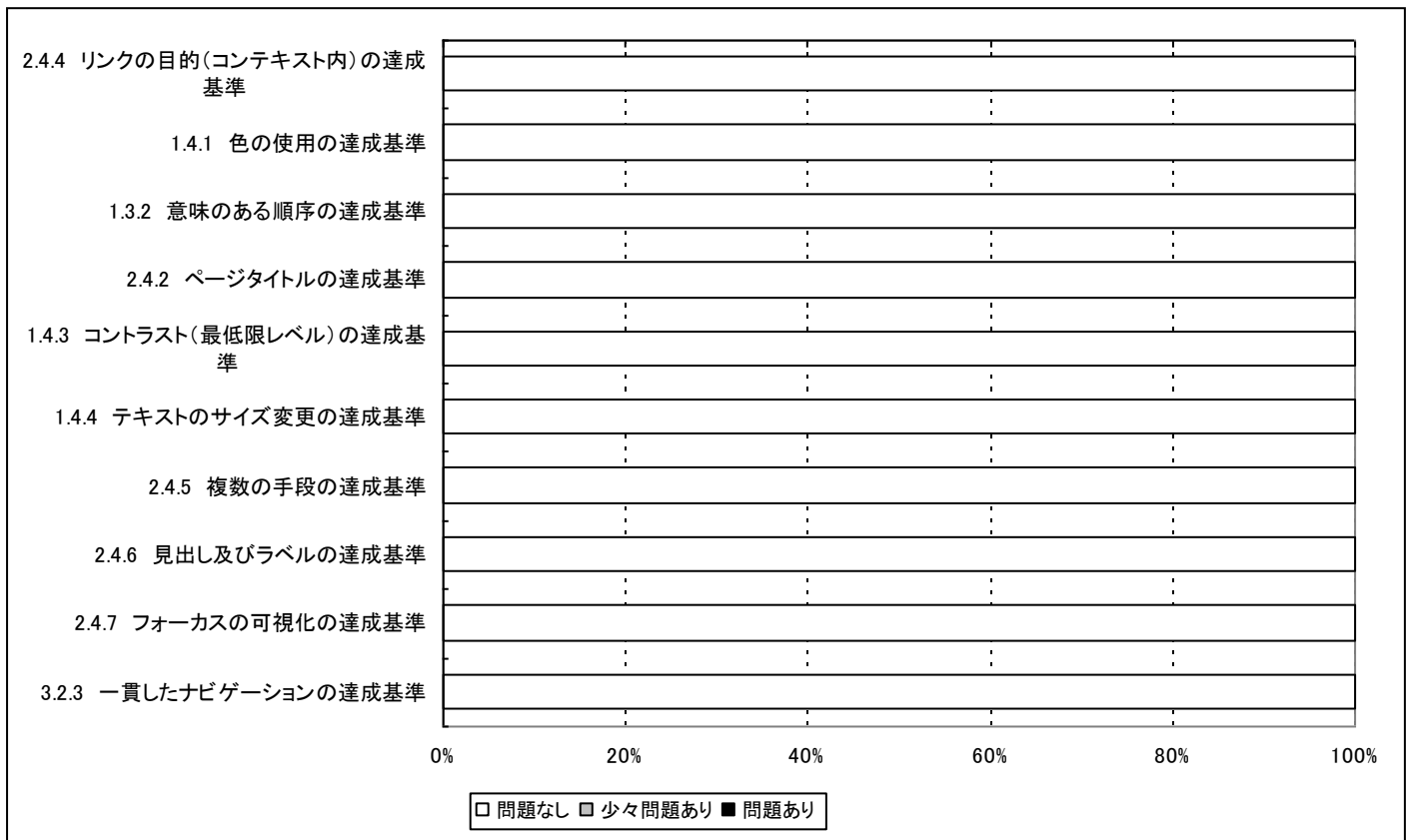
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

評価結果

(表) 肢体不自由（スクリーンキーボード・指マウス操作）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	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（スクリーンキーボード・指マウス操作）の評価結果

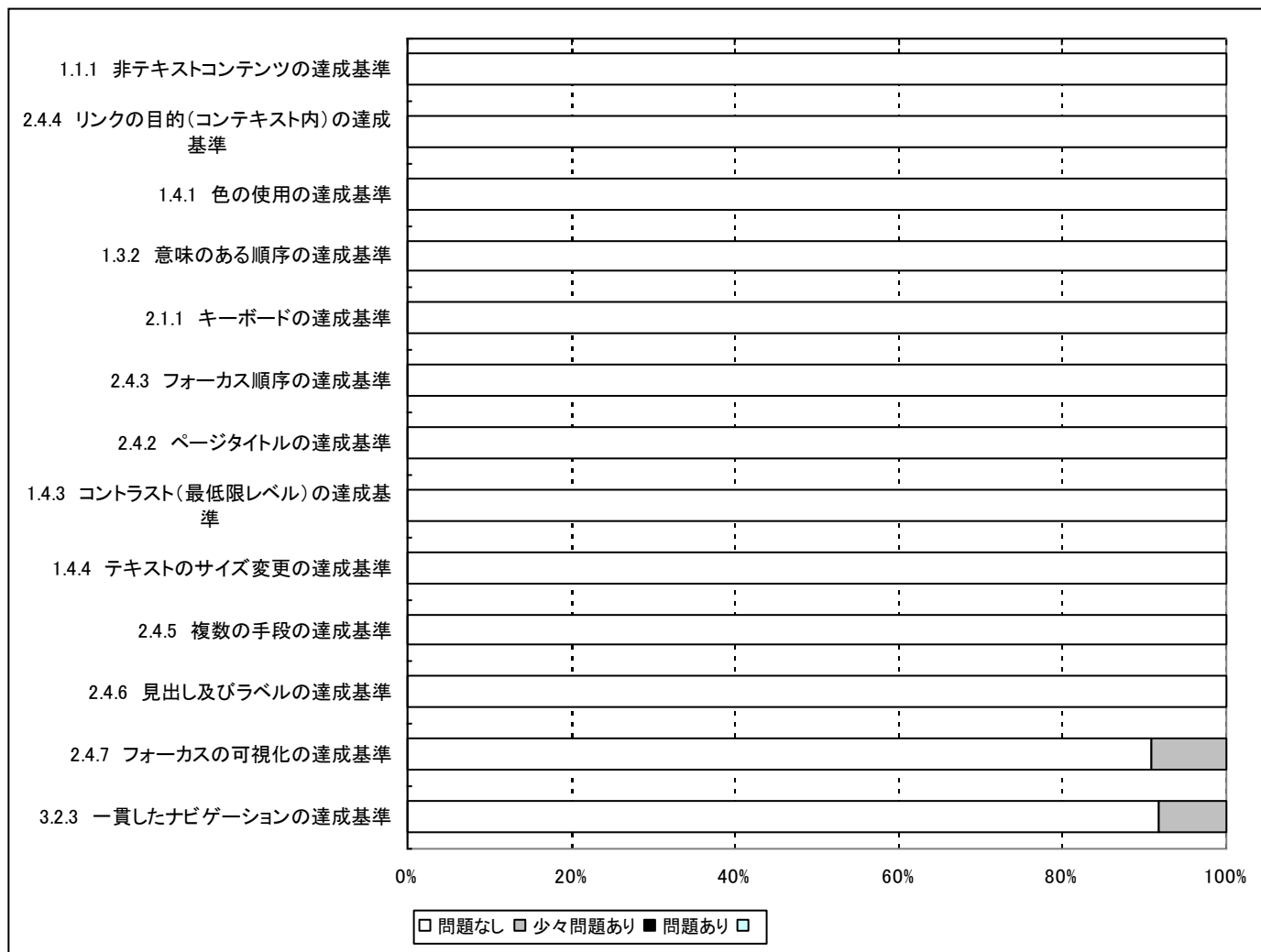


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 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 1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

(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

- 調べやすいし見やすいページ (慣れている女性)
- 分かりやすい。市内、市外からの引っ越しも分かりやすい。調べやすいと思う。(慣れている女性)
- 文字数も少なく見やすく分かりやすい (慣れている男性)
- 見やすく探しやすいのでいいと思う。(慣れている男性)
- 見やすく探しやすい (不慣れな女性)
- 探しやすいと思う (不慣れな女性)
- 比較的すぐに見つけやすかった (不慣れな男性)
- 引っ越し、転出口ゴがわかりやすい (不慣れな男性)

視覚障害の方

- とんだ先の表も分かる。見出しも分かりやすかったので目的の場所にすぐにたどり着けた。(全盲の方)
- 上に項目がでてるのでバッチリ調べやすい (弱視の方)

肢体不自由の方

- 分かります。自分が探したい所は探せる (マウス操作の方)
- 引っ越しの手続きを見て分かりやすかった (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) 本ページから「手続き」ページ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	14秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	4人	0人	14秒
全盲の方(1人)	1人	0人	16秒
弱視の方(1人)	1人	0人	11秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	11秒
総計(12人)	12人	0人	13秒

<設問2> (「手続き」ページを表示して質問) 本ページから移動して、神戸市外から引っ越ししてくる場合、必要な書類についてご回答ください。

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	17秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	4人	0人	18秒
全盲の方(1人)	1人	0人	83秒
弱視の方(1人)	1人	0人	22秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	48秒
総計(12人)	12人	0人	28秒

<設問3> (「手続き」ページを表示して質問) 本ページから移動し、中央区役所の住所を表示してください。

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	21秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方) (4人)	4人	0人	31秒
全盲の方(1人)	1人	0人	100秒
弱視の方(1人)	1人	0人	30秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	29秒
総計(12人)	12人	0人	33秒

総評

「神戸市：手続きページ」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」との回答が多く、「問題あり」が集中した箇所は無かった。

目標到達時間調査についても、すべての設問について、全員が到達できていた。

とても見やすく分かりやすく探しやすいページとなっている。

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)