

01-2 【PC】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』  
(<http://www.city.kobe.lg.jp/>)



## 目次

01-2 【PC】神戸市トップページ 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（スクリーンリーダー・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）男性 1 名 .....	9
肢体不自由（スクリーンキーボード・マウス操作）女性 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
肢体不自由な方 .....	13
目標到達時間調査詳細 .....	14
到達時間の測定 .....	14
総評 .....	16

## 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…Windows 11 Pro (4名)、

**評価ブラウザ**…Google Chrome (3名) Yahoo! (1名)

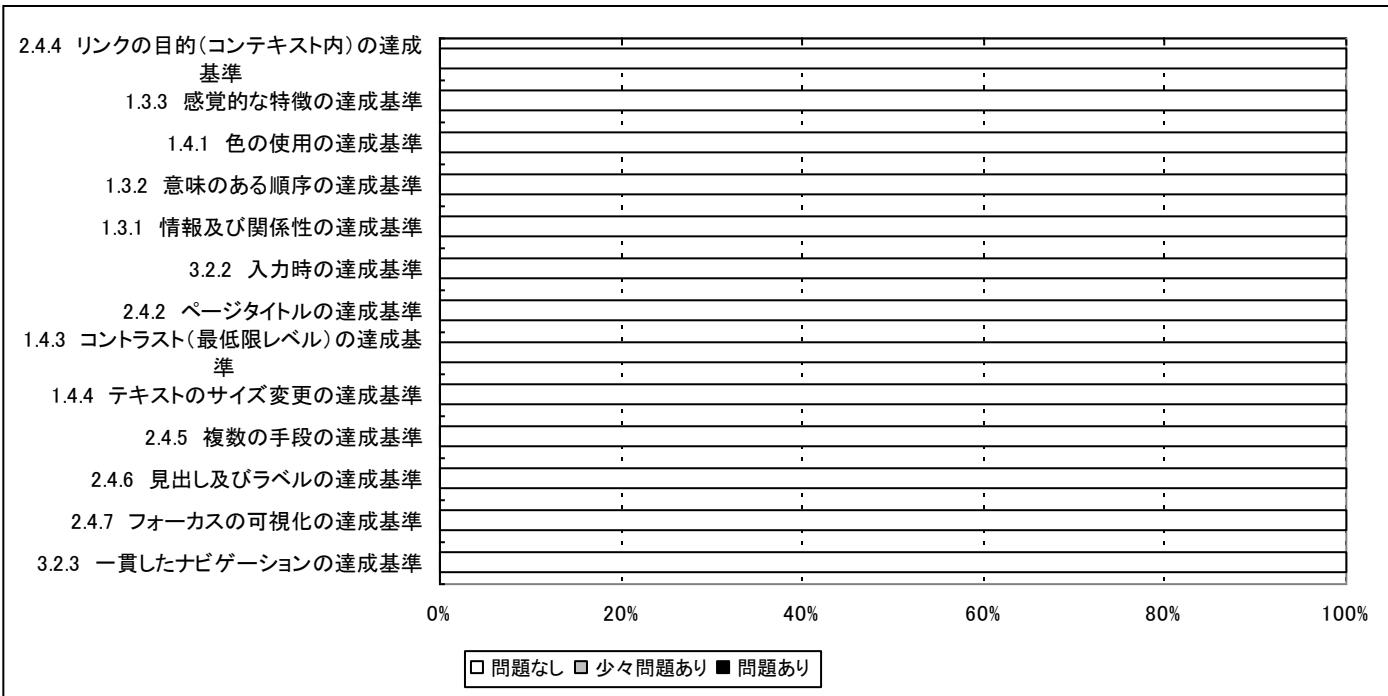
**評価区分** ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

#### 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	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
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…Windows 11 Pro (4名)

評価ブラウザ…Google Chrome (2名) Microsoft Edge (1名) Yahoo! (1名)

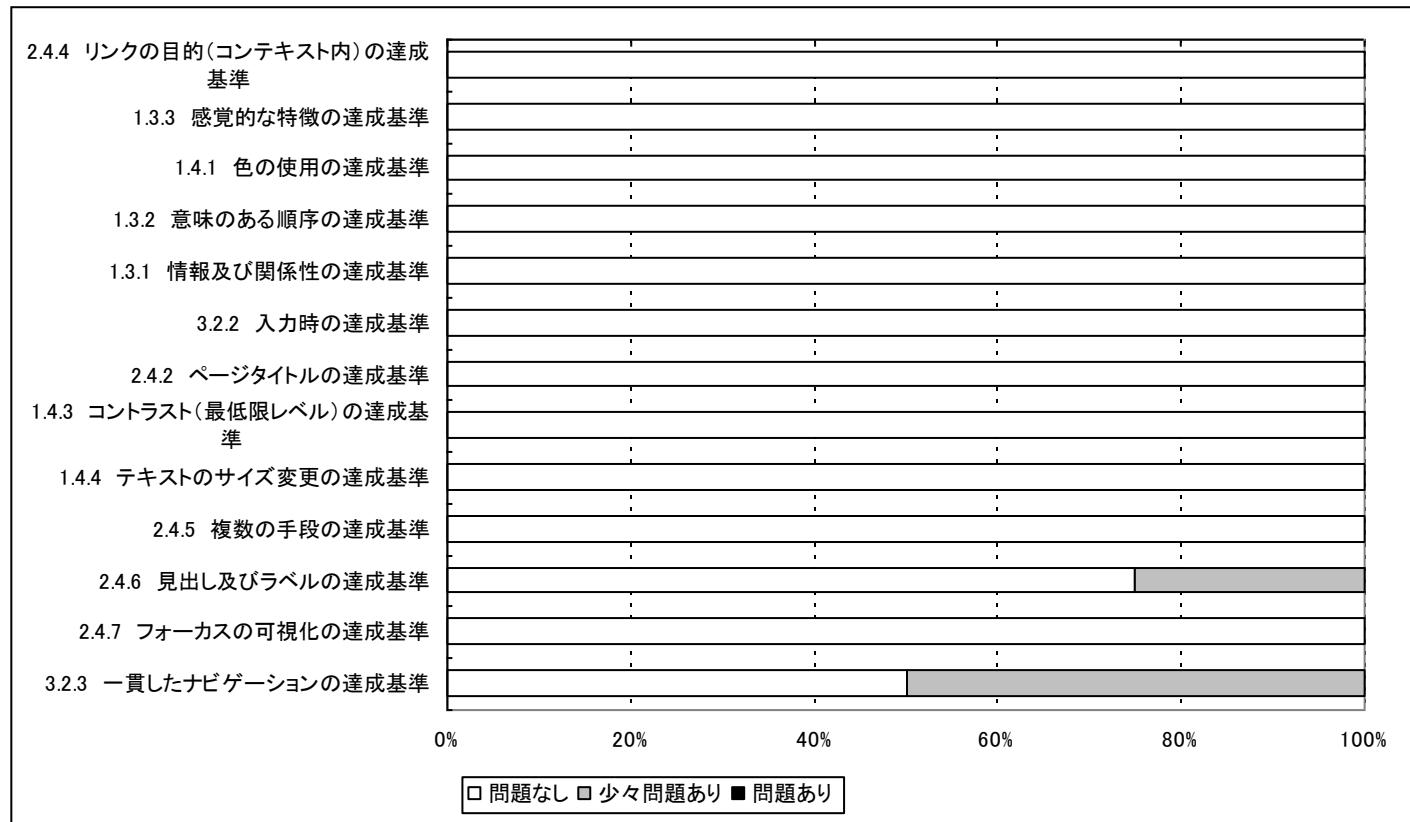
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

### 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	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
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 3人	少々問題あり 1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 2人	少々問題あり 2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「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
<b>2.4.6 見出し及びラベルの達成基準</b>		
ラベル	2. 入力フォームの項目名や、アクションを実行するボタンに書かれている文字の内容は適切ですか？	<少し問題あり> チャットで質問（相手）人がいるのかなって思う（男性）

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>3.2.3 一貫したナビゲーションの達成基準</b>		
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> メニューの見出しが見にくい、メニューのタイトルを太くしたらどう？（女性2名）

## 視覚障害（スクリーンリーダー・キーボード操作）男性1名

**評価環境** 使用 OS…Windows10 Pro、評価ブラウザ…NetReader Neo、評価ソフト…PC Talker  
40代男性、スクリーンリーダーユーザー、キーボード操作

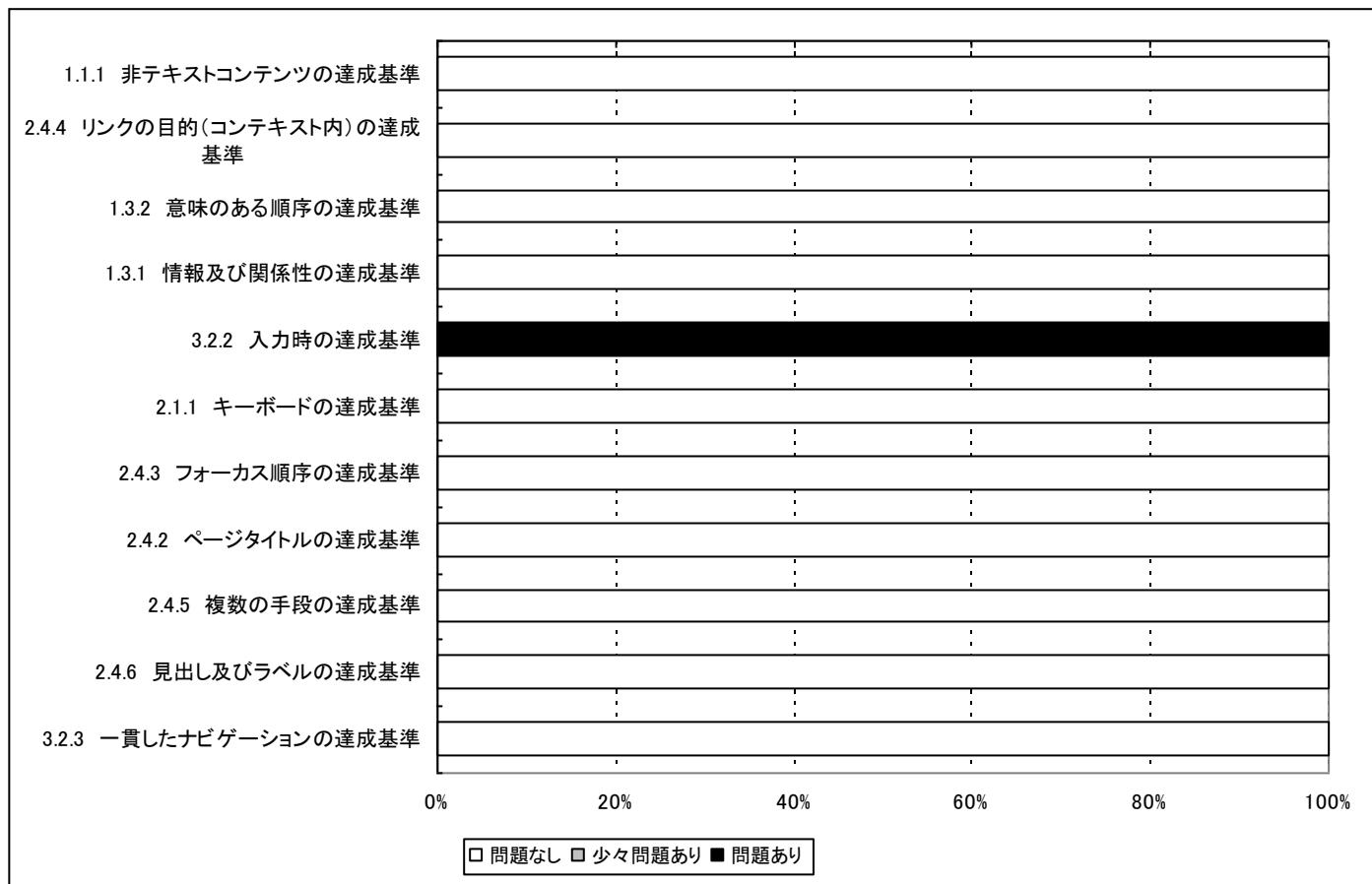
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 評価結果

(表) スクリーンリーダー・キーボード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 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	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 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) スクリーンリーダー・キーボード操作の方の評価結果



(表) スクリーンリーダー・キーボード操作の方の「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
<b>3.2.2 入力時の達成基準</b>		
登録・送信 実行など	1. 入力時に想定外の動きをする等の問題 は無かったですか？※検索した方のみ	<問題あり> 質問するのところが入力したあと「終了して実行する」 にしても入力ワクに入力ができていなかつたので実行 できなかつた。

## 視覚障害（弱視）女性1名

**評価環境** 使用 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、弱視、ハイコントラスト設定

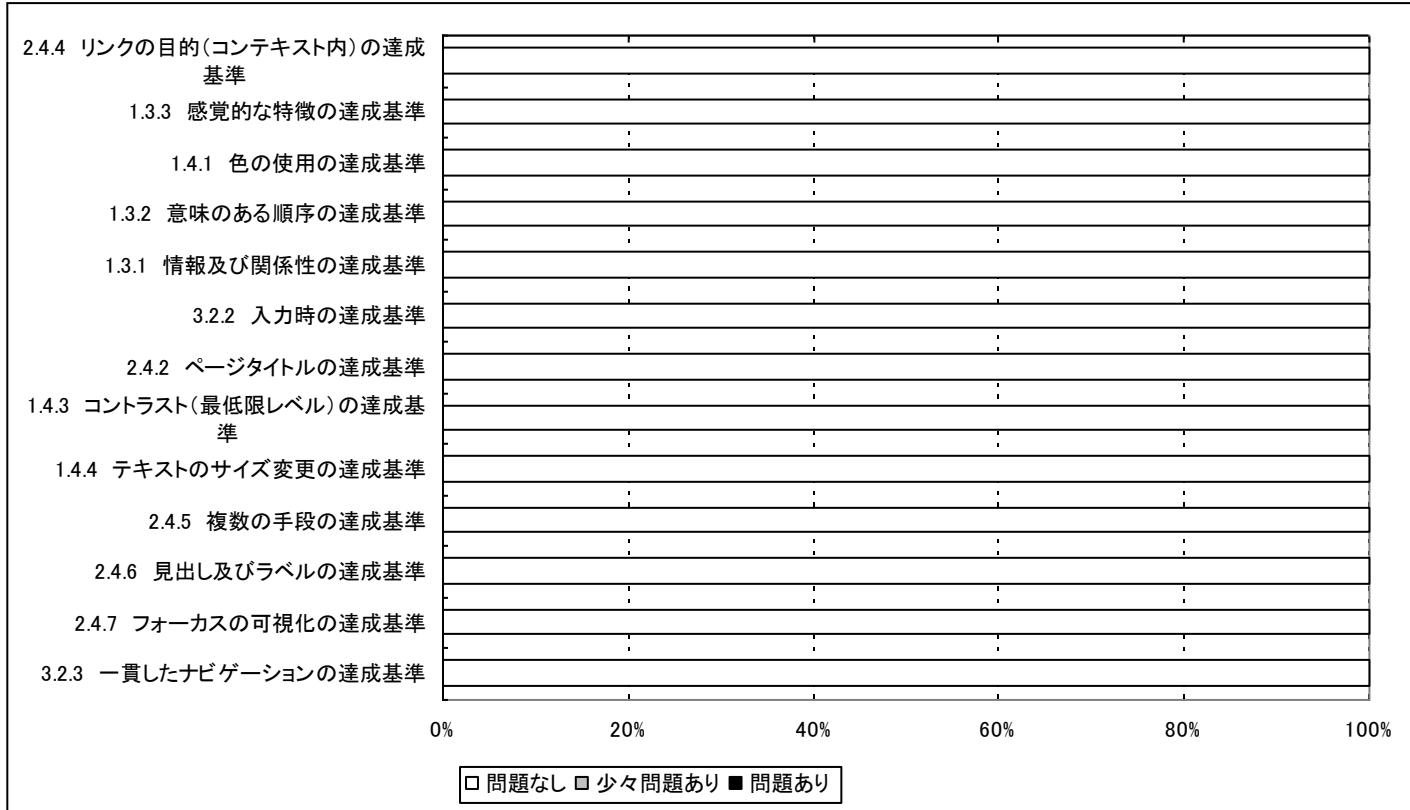
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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	1.3.3 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	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（ハイコントラスト設定）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…Windows 10 Pro、評価ブラウザ…Google Chrome

50代男性、マウス操作

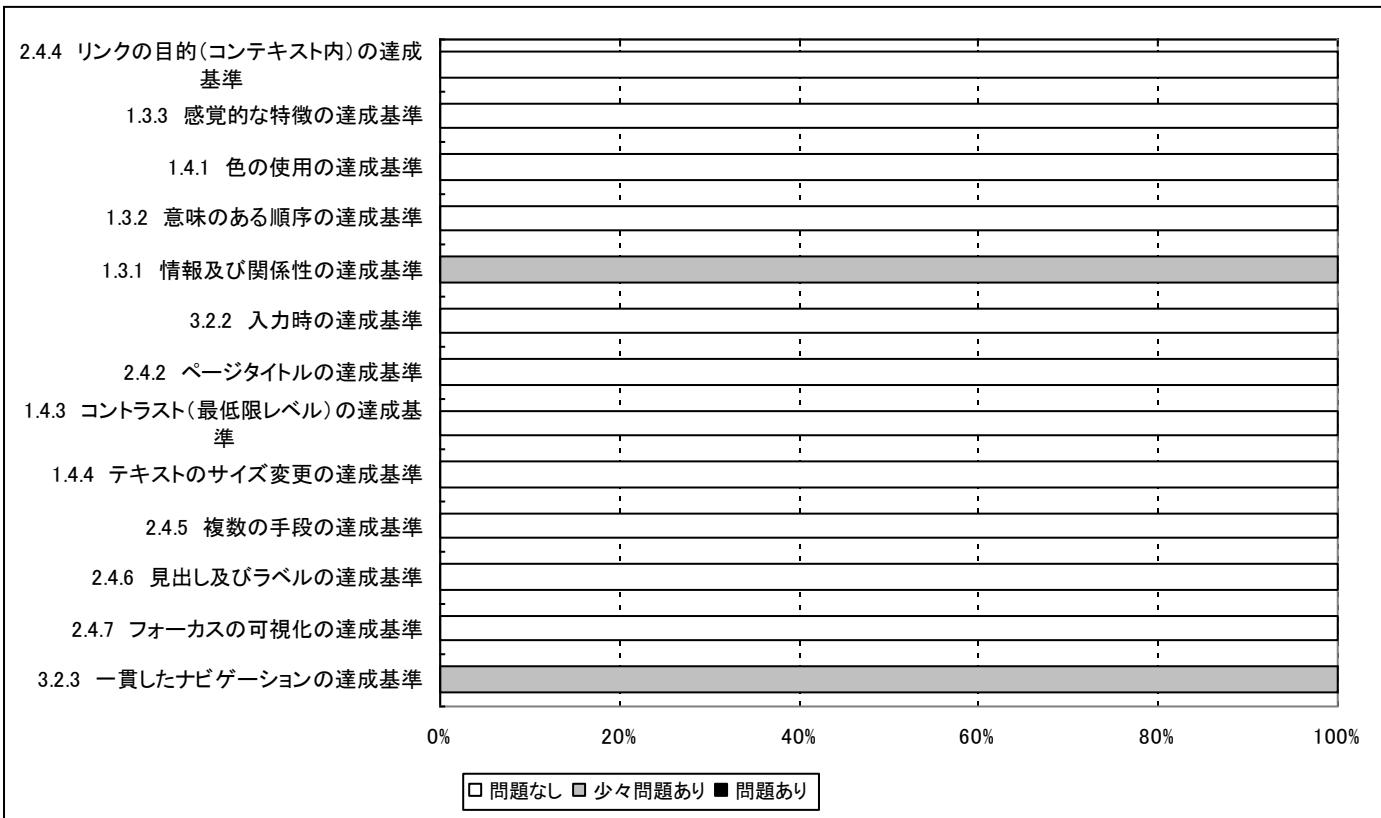
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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	1.3.3 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 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	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 0人	少々問題あり 1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
<b>1.3.1 情報及び関係性の達成基準</b>		
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> チャットボックスのここに質問を入力してくださいの枠がわかりづらい。

評価項目	質問文	ユーザーコメント
<b>3.2.2 入力時の達成基準</b>		
登録・送信 実行など	1. 入力時に想定外の動きをする等の問題は無かったですか？※検索した方のみ	<少し問題あり> 使う立場で考えるとカテゴリーわけがわかりづらい

## 肢体不自由（スクリーンキーボード・マウス操作）女性1名

**評価環境** 使用 OS: Windows 11 Pro、評価ブラウザ: Microsoft Edge

30代女性、指マウス操作

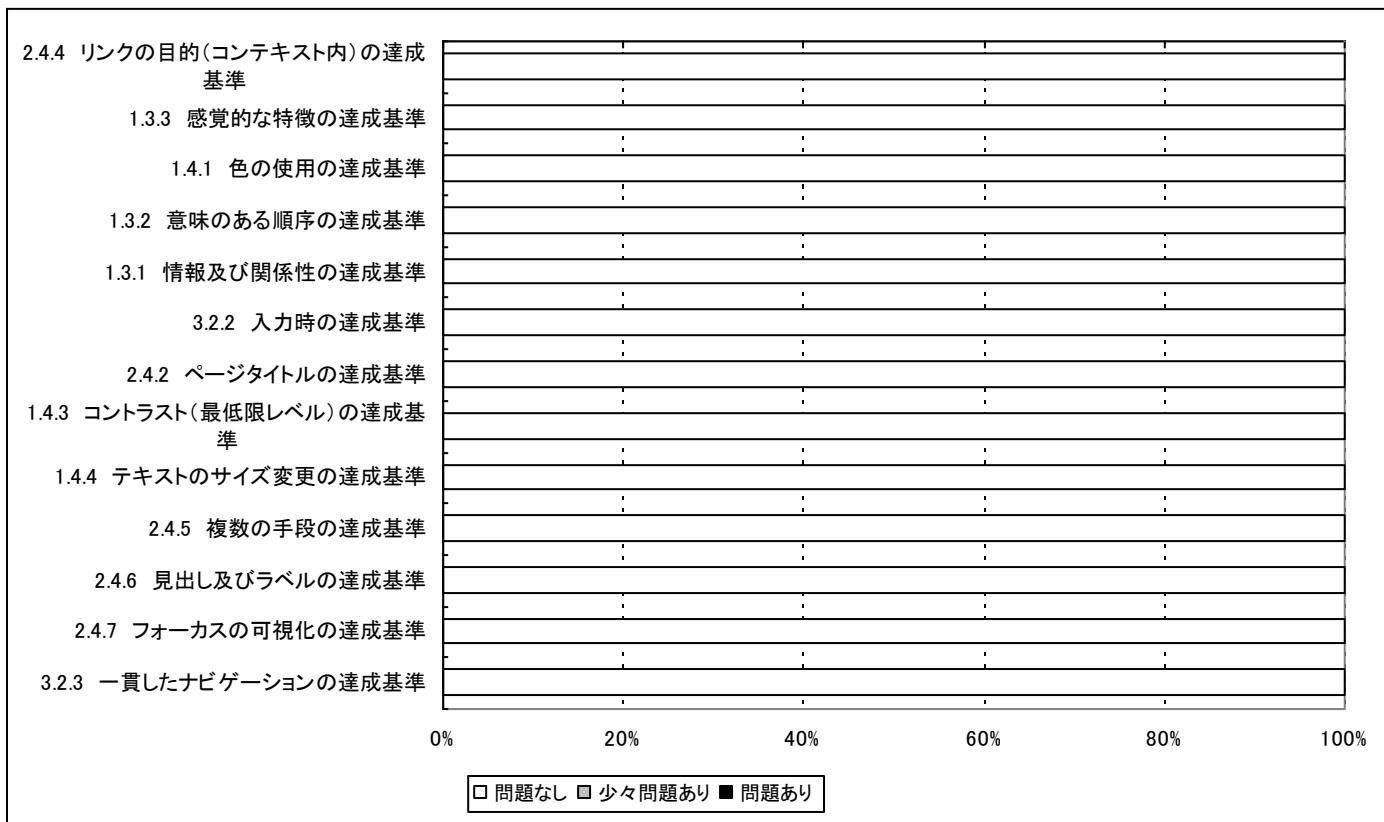
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 評価結果

(表) 肢体不自由（スクリーンキーボード・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 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	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・マウス操作）の方の評価結果

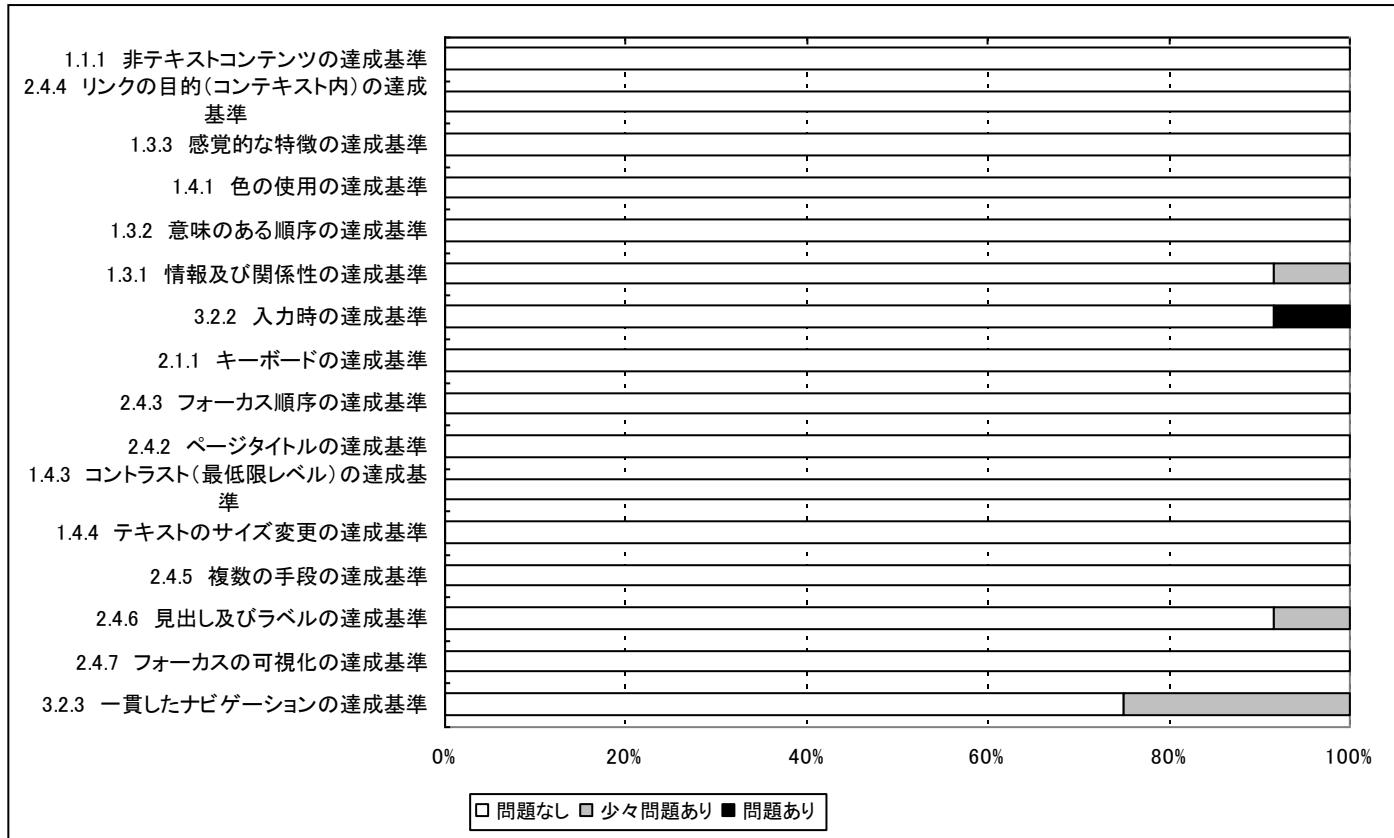


# JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(表) 全体の評価結果

レベル	達成基準と評価項目	問題無し	少々問題あり	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	1.3.3 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	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 1人	問題有り 0人
A	3.2.2 入力時の達成基準	問題無し 11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 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 11人	少々問題あり 1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 11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 9人	少々問題あり 3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

- 神戸らしくてキレイ。品がある。質問するが遠慮気味にあるので、もう少し大きくしてもいいかも。わかりやすくて調べやすいページだと思った。(慣れている男性)
- 神戸市ホームページは好きでよく見る。すぐわかつて使いやすい更新もちよくちょくしてて楽しい。(慣れている男性)
- 画面が大きいから見やすい。わかりやすいと思う。問題のないページ。(慣れている女性)
- 画面が大きくてわかりやすい。質問するは形が違うのでわかりやすい。(慣れている女性)
- 検索しやすい。PC のほうが見やすい。問題ない。(慣れていない男性)
- いいと思う。画面が大きいから見やすい。特に問題ない。(慣れていない男性)
- メニューの見出しが見にくい 絵に色を付けたら? (慣れていない女性)
- 203×年はバックの映像と文字が一緒になっているからわかりにくい。画像がわかりにくいかも。メニューが見出しだけでも大きくしたらいいかな。(慣れていない女性)

### 視覚障害の方

- 質問するのところチャットボックスが入力したあと「終了して実行する」にしても入力欄に入力ができていなかつたので実行できなかった。PC トーカーの互換性の可能性もある。(全盲の方)
- ハイコントラスト設定で KOBE というロゴは背景色に同化して消えた。ホームページ内の機能の色変換では大丈夫だった。ホームページの作り自体は大丈夫。(弱視の方)

### 肢体不自由な方

- 質問するの質問 BOX がわかりづらい。下のほうにある。選ぶ項目が出てくる。チャットで質問どうぞが下にすぐ選ぶ項目が出るから、ちゃんと伝わっているのか不思議に思う。メニューは多いので目を通さないとわからない。内容を把握して調べないとメニューの産業のページに入ったら分け方が迷う。メニューのカテゴリーされた内容がわかりづらいです。(マウス操作の方)
- PC のほうが大きくて見やすい。(スクリーンキーボード・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) このページから、ページID検索を使用し、ページID:708のページ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	20秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）(4人)	4人	0人	7秒
全盲の方(1人)	0人	1人	-秒
弱視の方(1人)	1人	0人	24秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	18秒
総計(12人)	11人	1人	17秒

#### <離脱者>

矢印キーで移動したらフォーカスが合わない。ただPCトーカーの問題かも。(スクリーンリーダーの方)

<設問2> (神戸市トップページを表示して質問) 神戸市ホームページには、お客様が困った時に質問したら、すぐに回答を得られる機能があります。このページ内で探してください。

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	20秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）(4人)	4人	0人	4秒
全盲の方(1人)	1人	0人	32秒
弱視の方(1人)	1人	0人	8秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	4秒
総計(12人)	12人	0人	14秒

<設問3> (神戸市トップページを表示して質問) このページの「メニュー」から「観光」のページに移動してください。

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)	0人	0人	1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

#### <離脱者>

- 入力してもワク内に文字が入らなかった。挙動がおかしく、検索ができなかった。実行できない。PCトーカーの問題かも。(スクリーンリーダーの方)

## 令和7年度 神戸市ユーザー評価報告書

<設問 4> (神戸市トップページを表示して質問) このページの「メニュー」から「観光」の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	11秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	23秒
全盲の方（1人）	1人	0人	33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	18秒
総計（12人）	12人	0人	21秒

## 総評

「神戸市：ホーム」PC表示について、全体的に「画面が大きいから見やすい。わかりやすいと思う。問題のない」と、好意的な評価が多かった。「問題有り」という評価となつたのは、「検索」機能と、質問に回答する機能「チャットで質問をする」の2つのみであった。

検索機能について「問題あり」と評価したのは、特殊なブラウザ「ネットリーダー」とスクリーンリーダーの「PCトーカー」を利用していた視覚障害のある評価者で、こちらはブラウザ側の対応が必要な項目であった為、ホームページの改修の必要は無い。

「チャットで質問をする」機能についても、視覚障害のある評価者以外、「操作できない」「操作方法が分からない」ということは無かった。ただ、スマートフォンの時と同様に「ホームページの色と同じなのでアイコンがわかりにくい」という声があった。積極的に市民に使ってほしい機能である場合は、色の変更などで目立たせるなどすれば、今よりも多く利用されると思われる。

目的ページへの到達経路・到達時間の測定についても、視覚障害のある評価者以外の全員が目的ページにたどり着いていた。

以上の評価結果から、本ページは操作において問題なく、目的ページへの到達においても問題のないページであった。視覚障害のある評価者が到達できなかつた箇所についてもウェブページ側でこれ以上改修するのは難しい為、ブラウザの側の対応が望まれるところである。

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)