

04. 【スマートフォン】神戸市：東灘区トップページ 評価結果報告書

評価対象『神戸市：東灘区トップページ』

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

LINK

- 関連リンク

MENU

- メニュー
- 窓口案内
- 窓口混雑状況・予約
- 区役所へのアクセス

WHAT'S NEW

新着情報

- 東灘区長のページ
- やさこふらっとひろば東灘
- 地域医療シンポジウム
- “社会を明るくする運動”東灘区推進委員会

●一覧を見る

TOPICS

トピックス

甘神戸市マイナンバーカード
出張申請
サポートキャンペーン!

9月13日(土曜)・14日(日曜)六甲アイランドにてマイナンバー出張申請を受け付けます!

START ● ○ ○ ○ ○

ABOUT

東灘区をもっと知る

- 区の紹介
- 東灘区長のページ
- 区の取り組み
- 各種相談窓口
- 子育て
- 防災・防犯・イメージ

●一覧を見る

LINK

区の情報

- 東灘区
- 中央区
- 北区役所
- 長田区
- 垂水区

東灘区役所

〒658-8570 神戸市東灘区住吉東町5丁目2番1号

受付時間

平日08時45分～17時15分（土日祝、年末年始は休む）

→ 窓口案内

→ 窓口混雑状況

→ 区役所へのアクセス

→ よくある質問と回答

→ お問い合わせ

目次

04. 【スマートフォン】神戸市：東灘区トップページ 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・音声操作）男性 1 名	6
視覚障害（弱視）女性 1 名	7
肢体不自由（左利き用キーボード設定）男性 1 名	8
肢体不自由（アシスティブタッチ利用）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 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)

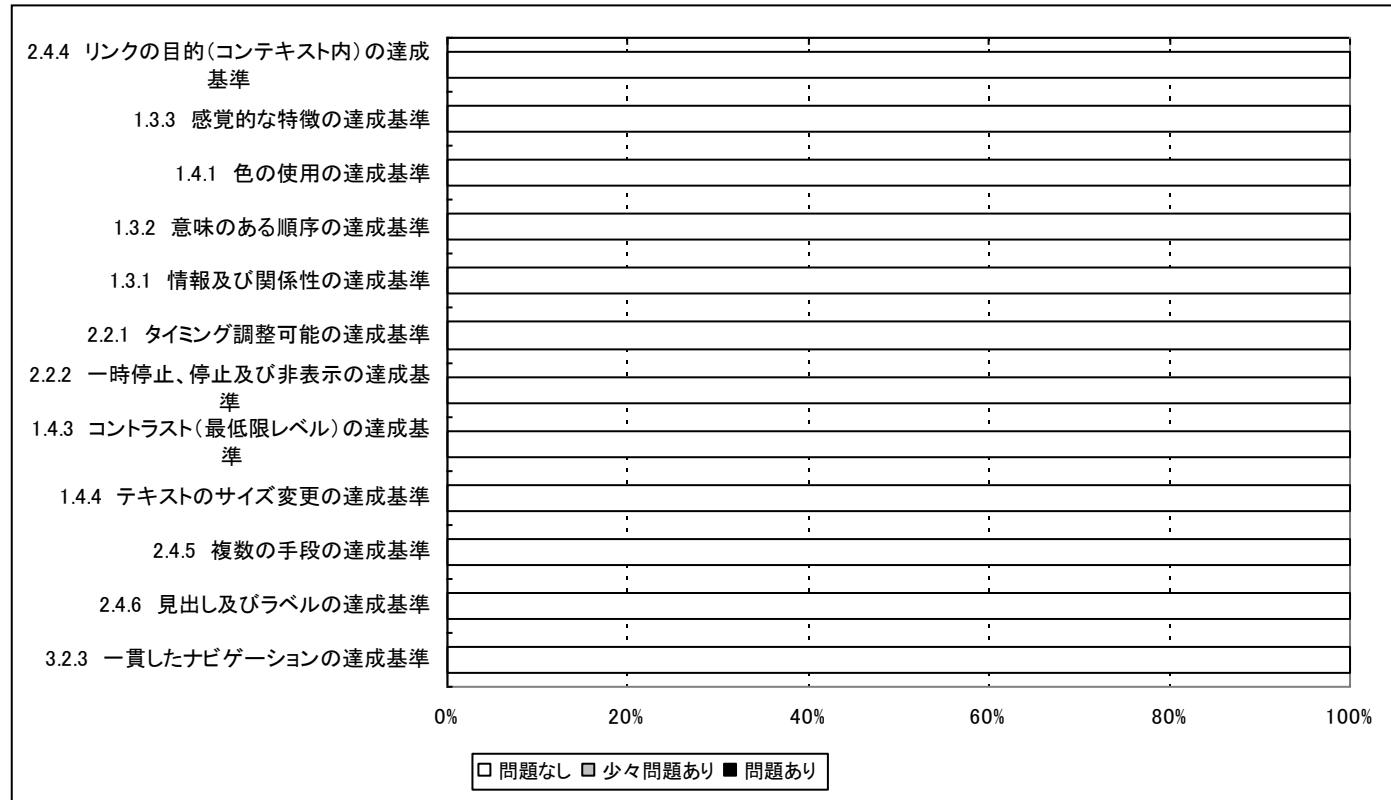
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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
	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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 4 人	少々問題あり 0 人	問題有り 0 人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	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



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)

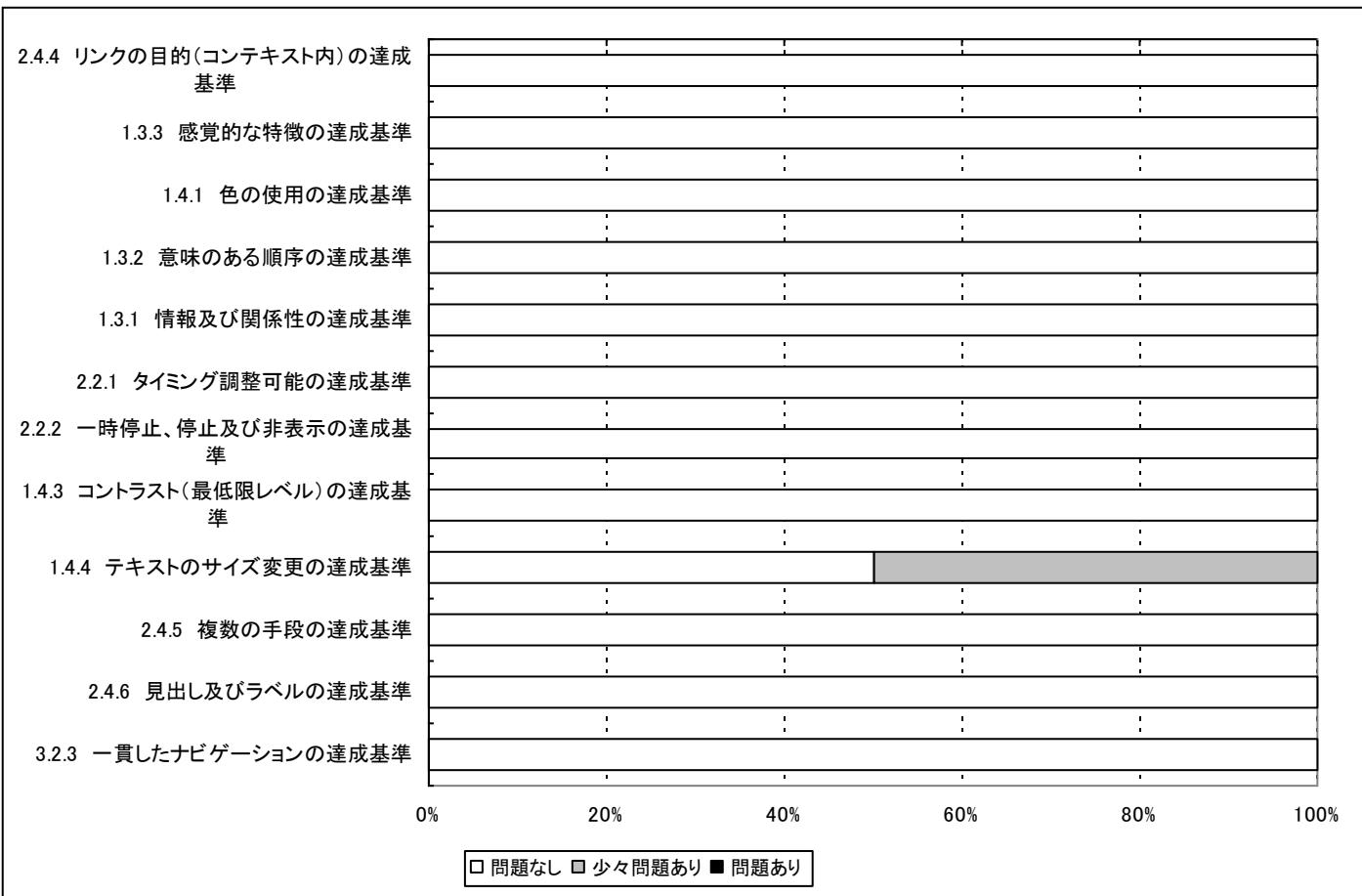
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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
	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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 4人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	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 2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
1.4.4 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）	<少し問題あり> ヤフーでは文字切れている更新したらなおった（男性） 最初は切れていたけど戻った（女性）

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

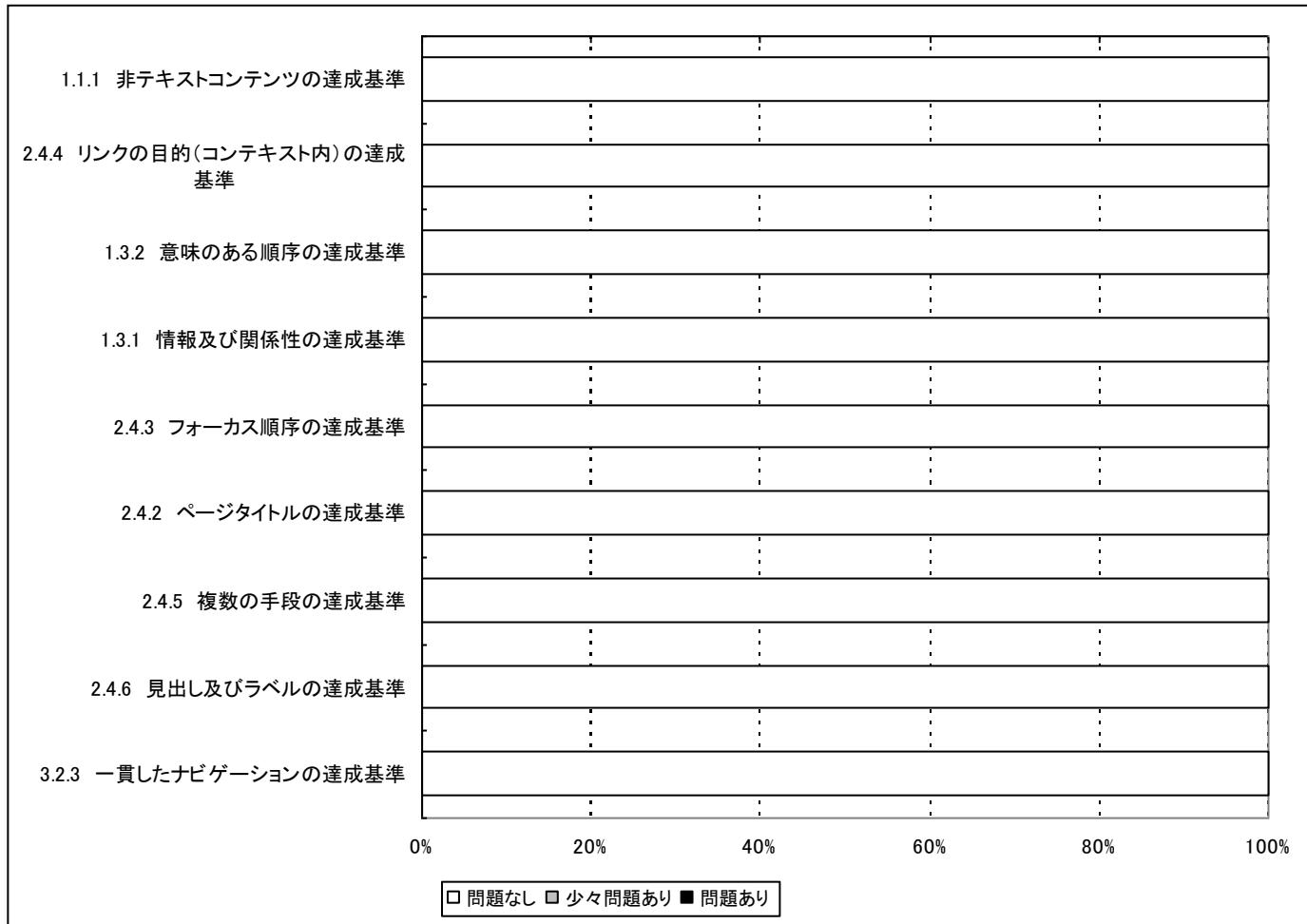
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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 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	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・音声操作の方の評価結果



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

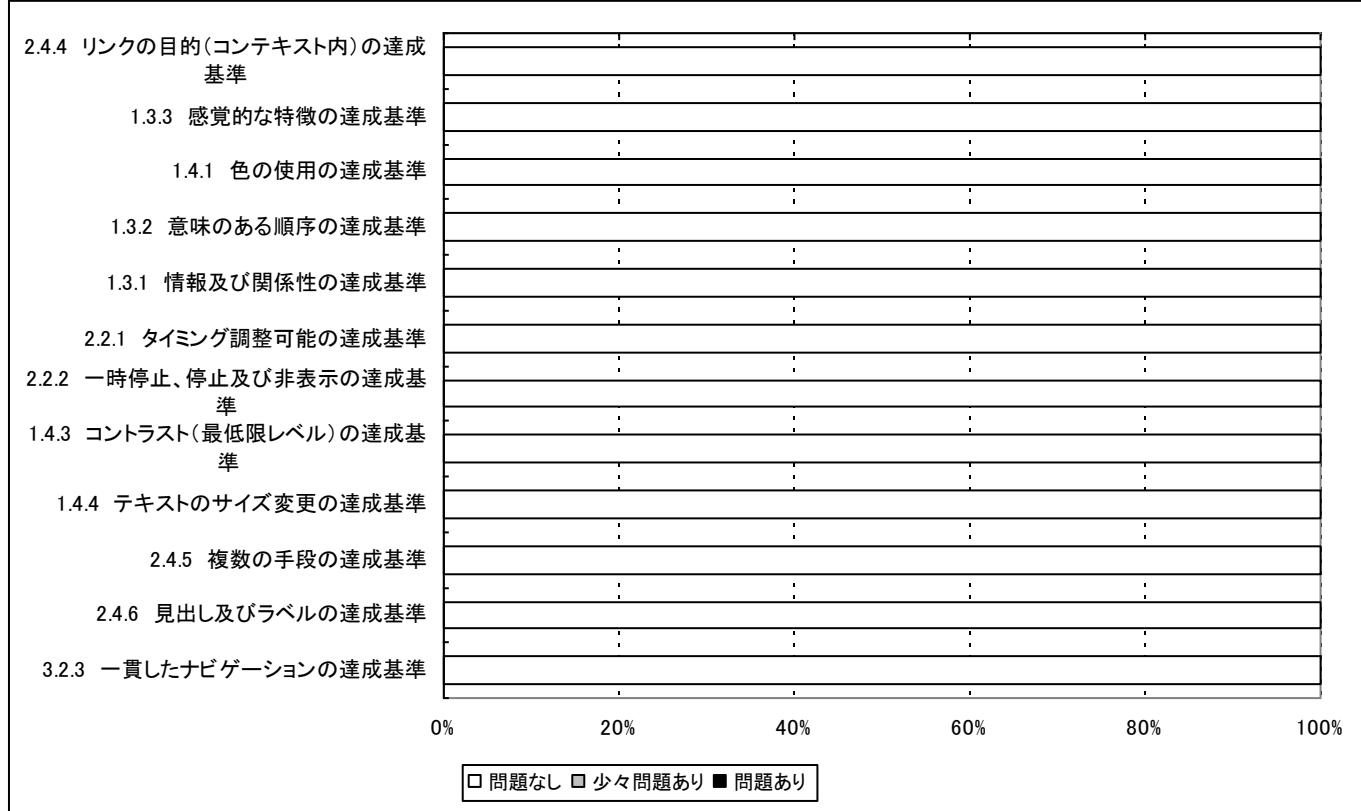
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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
	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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	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) 弱視の方の評価結果



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

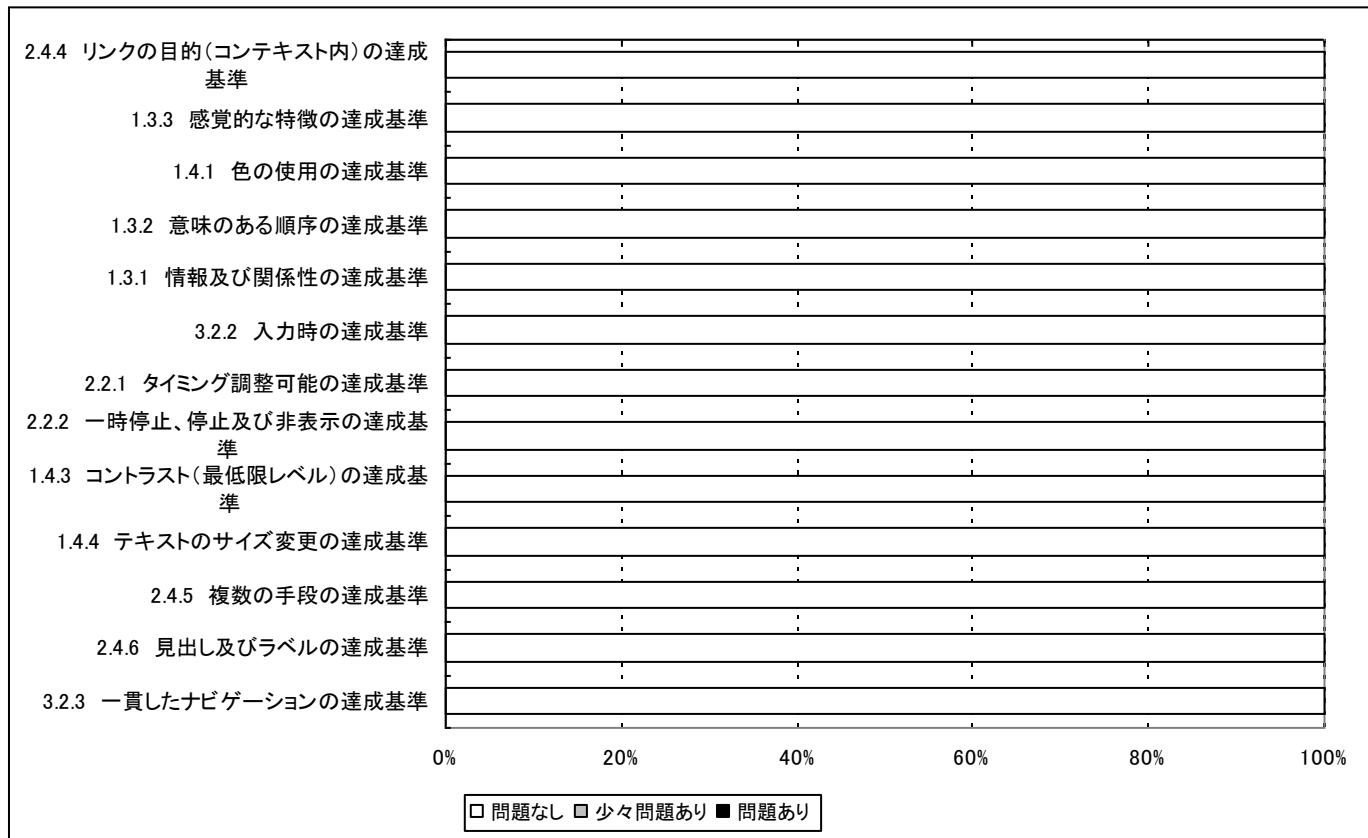
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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
	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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	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（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

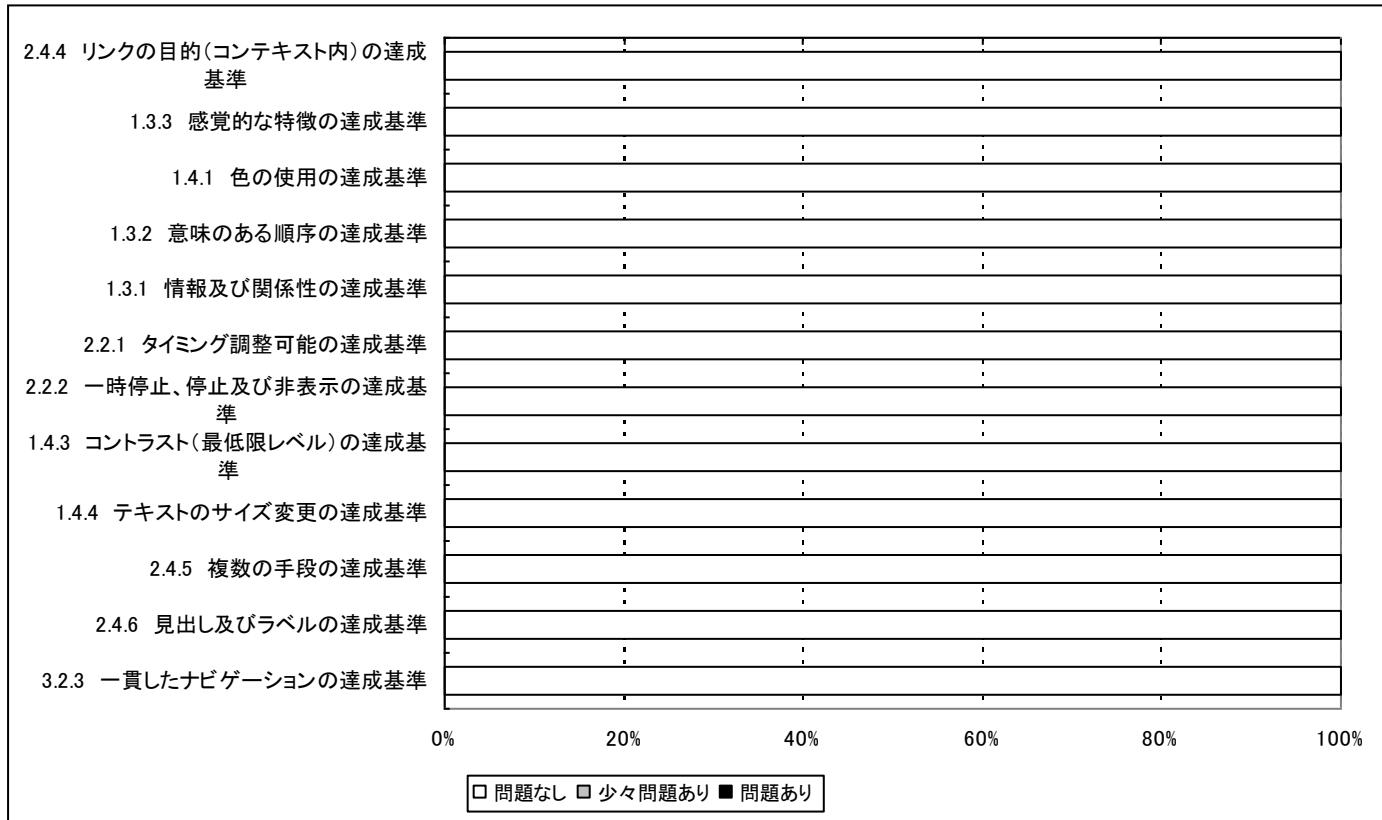
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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
	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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 1人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	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（アシスティブタッチ利用）の評価結果

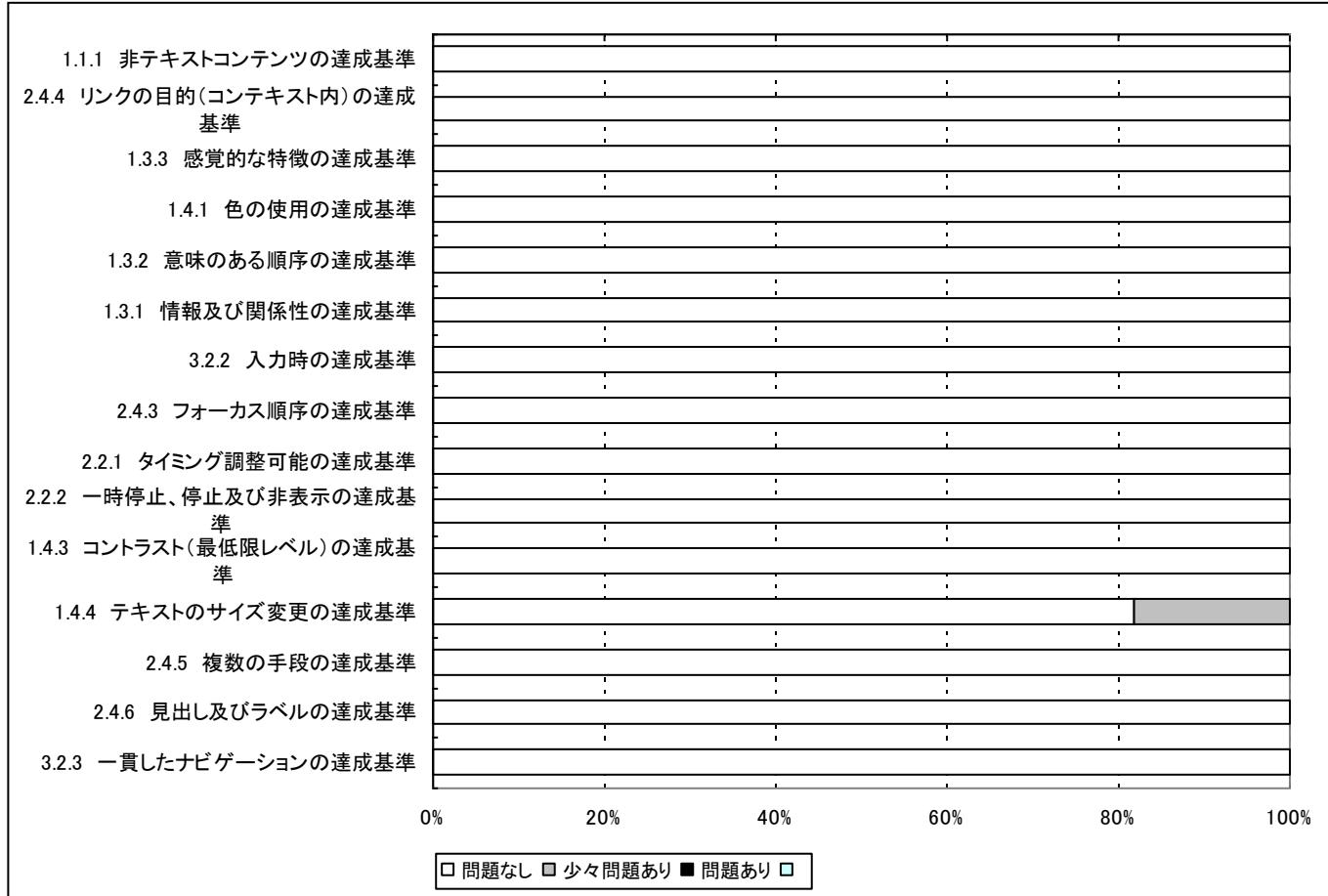


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 12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	2.2.1 タイミング調整可能の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
A	2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準	問題無し 11人	少々問題あり 0人	問題有り 0人
AA	1.4.3 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 9人	少々問題あり 2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

- 東灘区のトップページ内に電話番号がなく、お問い合わせから探すのが大変だった。見にくかった。他はわかります。(慣れている男性)
- 東灘区のTEL番号が見つけられないが、丁寧で見やすい。歴史が好きなので散策するところを乗せてもらえてうれしい。(慣れている男性)
- 混雑情報は便利。やりにくいこともなかった。START→ストップがちょっとわかりづらかったけど押したら大丈夫。わかりやすいページだと思います。(慣れている女性)
- TEL番号が見にくかった。STARTボタン?とは。混雑状況は便利。(慣れている女性)
- 見やすい。子育て。現在地のアクセス(慣れていない男性)
- ヤフーでは一度文字が大きくはみ出していたが更新したら直った。混雑状況は項目が多かった(慣れていない男性)
- 東灘区のところ住所はあるがTEL番号がなかったので入れてもらえば…(慣れていない女性)
- 文字拡大だと切れている。スマホのせいかな?と思っていたら直った。東灘区にTEL番号なかった。神戸市のほうに飛んでスライドで番号が出るとは思わなかった。東灘区の表の横に空白があるのでそこに書いてほしい。(慣れていない女性)

視覚障害の方

- 表になっているところがわかりにくいですが、時間がかかったけど大丈夫でした。(スクリーンリーダーの方)
- 待ち人数がでてきて便利。わかりやすかったです。(弱視の方)

肢体不自由の方

- 神戸市ホームページより普通に電話番号はグーグル検索のほうがわかりやすい。東灘区のページでTEL番号を探したけど探せなかった。(左利き用キーボード設定の方)
- 待ち時間が表なので、「0」が待っている人数ということがわかりづらかった。わかりやすい。ただ、電話番号にたどり着くまでのメニューが長い。(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) トップページから移動してください。「東灘区」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	21秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	37秒
全盲の方（1人）	1人	0人	100秒
弱視の方（1人）	1人	0人	14秒
肢体不自由のある方（2人）	2人	0人	36秒
総計（12人）	12人	0人	42秒

<設問2> (「神戸市東灘区」トップページを表示して質問) 窓口混雑情報・予約から、「敬老バス・福祉バス」の「現在の待ち人数」をご回答ください。このページから移動してもかまいません。

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	51秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	4人	0人	148秒
全盲の方（1人）	1人	0人	234秒
弱視の方（1人）	1人	0人	80秒
肢体不自由のある方（2人）	1人	1人	216秒
総計（12人）	11人	1人	146秒

<離脱者>

いっぱいあっていろんな項目の中から探すのは難しい（肢体不自由な男性）

<設問3> (「神戸市東灘区」トップページを表示して質問) 「問い合わせ」ページの「市役所／区役所の問い合わせ窓口」を表示して、電話番号を教えてください。

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	160秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）（4人）	3人	1人	57秒
全盲の方（1人）	1人	0人	110秒
弱視の方（1人）	1人	0人	92秒
肢体不自由のある方（2人）	1人	1人	97秒
総計（12人）	10人	2人	103秒

<離脱者>

区役所のアクセスTELなし 東灘区トップページから神戸市のページへ右にスライドする意識がなかった。東灘区をずっと押していたスライドの意味わざわざ難しい（慣れていない女性）

検索「東灘区電話番号」→結果がいっぱい。検索が難しい。市役所窓口案内難しい（肢体不自由な男性）

<意見> 東灘区ページ載せていたらいいと思うけど…（慣れていない男性）

総評

「神戸市東灘区：トップページ」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、「問題あり」という評価は無かった。

目標到達時間調査の2つの設問で、たどり着けない評価者が発生した。なかでも 12 名中 2 名がたどり着けなかつたのは、「問い合わせ」ページの『市役所／区役所の問い合わせ窓口』を表示して、電話番号を教えてください。」という設問では、区役所のページで区役所の電話番号を探していると認識している中で、市役所のページに移動して戸惑い、また、市役所と区役所の問合せ電話番号が同じであることへ戸惑った為、目的に辿り着いたと認識できない人や、辿り着いたと認識できたものの、違和感を覚える人が居た。

同じ電話番号であっても、区役所のトップページまたはフッターに電話番号が掲載されていれば、違和感なく区役所の手続きに関する問合せをしていい電話番号だと認識しやすいと思われる。

それ以外は、「わかりやすいページ」「混雑状況（現在の街人数）は便利。」との良い評価であった。

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)