

## 10. 【スマートフォン】証明書の請求（住民票・戸籍など）ページ 評価結果報告書

評価対象『証明書の請求（住民票・戸籍など）』

(<https://www.city.kobe.lg.jp/3/0006.html>)

The screenshot shows the 'Request for Proof' section under the 'Resident Registration and Household Register' category. It lists various proof types such as 'Proof of residence and household registration', 'Proof of legal representative's qualifications', and 'Main procedures at the citizen service counter'. A 'Search' bar and a 'Logout' button are visible at the top.

The screenshot shows the 'Available Proof' section. It lists various types of proofs like 'Proof of residence and household registration', 'Proof of legal representative's qualifications', and 'Proof of household registration status'. A 'Search' bar and a 'Logout' button are visible at the top.

取得できる 証明書	取得できる 人	料 金
住民票の写 し ※2 ※3	本人または 同一世帯人	1 5 0 円
印鑑登録証 明書	本人のみ	1 5 0 円

The screenshot shows the 'Procedure' section. It lists steps such as 'Proof of residence and household registration', 'Residence application', 'Household registration (marriage, birth, etc.)', 'Proof of residence and household registration', and 'Foreigner residence procedures'. A 'More' button is at the bottom.

ホーム > 手続き・届出 > 証明書の請求 (住民票・戸籍など)

**神戸市役所**

〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1

→ 市役所へのアクセス  
→ 組織から探す  
→ よくある質問と回答  
→ お問い合わせ

サイトマップ →  
ホームページのご利用案内 →  
プライバシーポリシー →

Copyright © City of Kobe. All rights reserved.

## 目次

10. 【スマートフォン】証明書の請求（住民票・戸籍など）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 .....	5
視覚障害（弱視）女性 1名 .....	6
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)

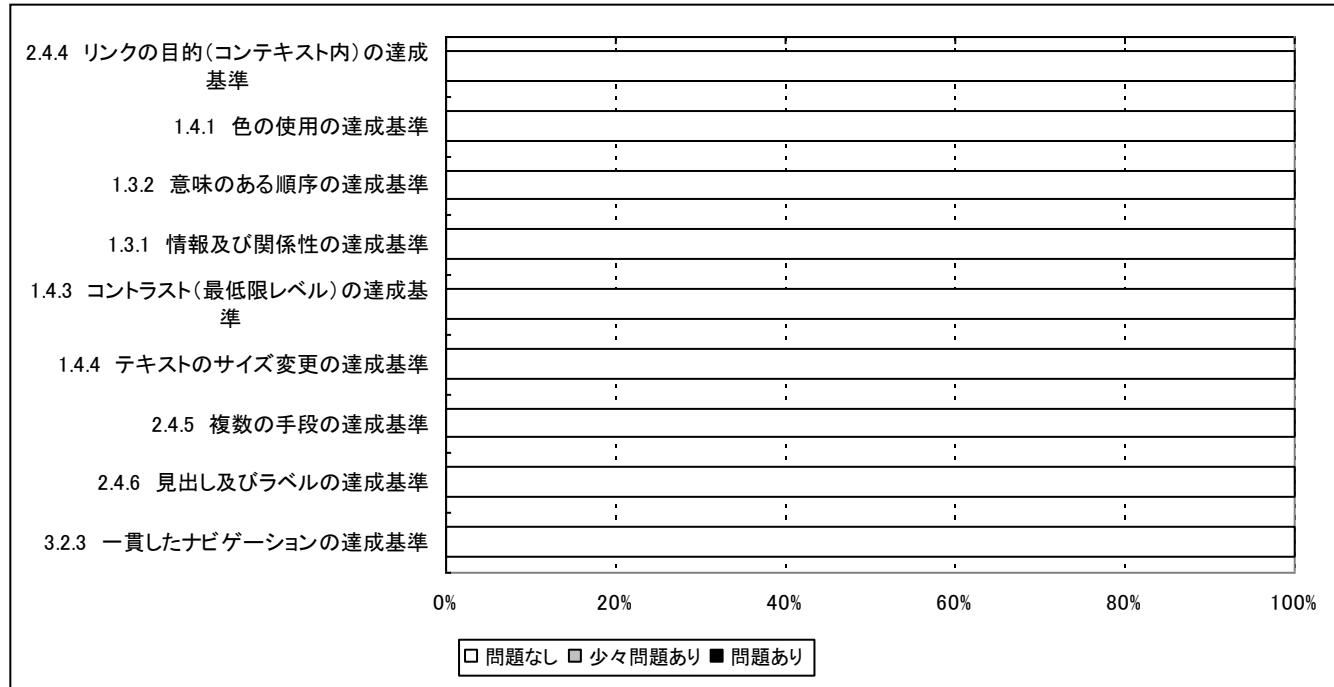
**評価区分** ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

#### 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
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
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)

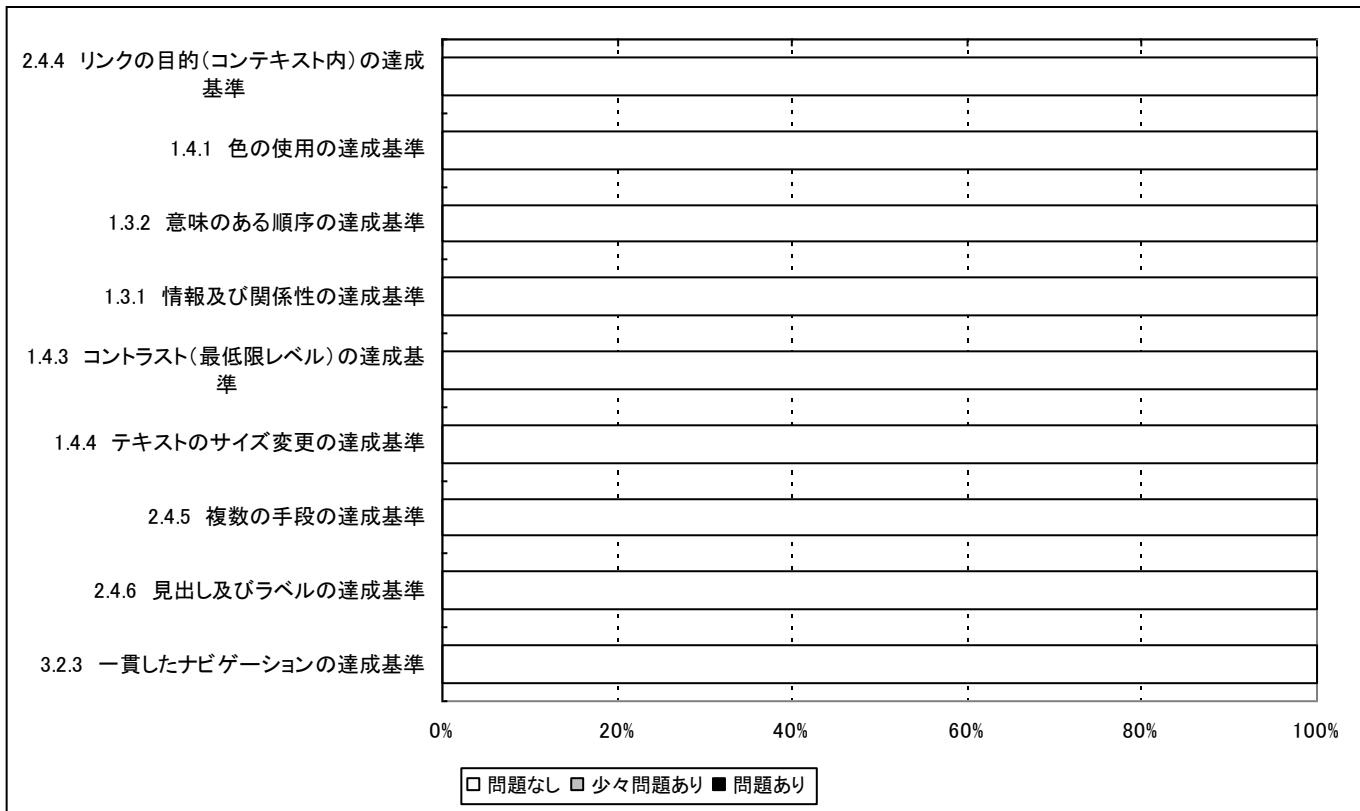
**評価区分** ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

**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
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
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



## 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

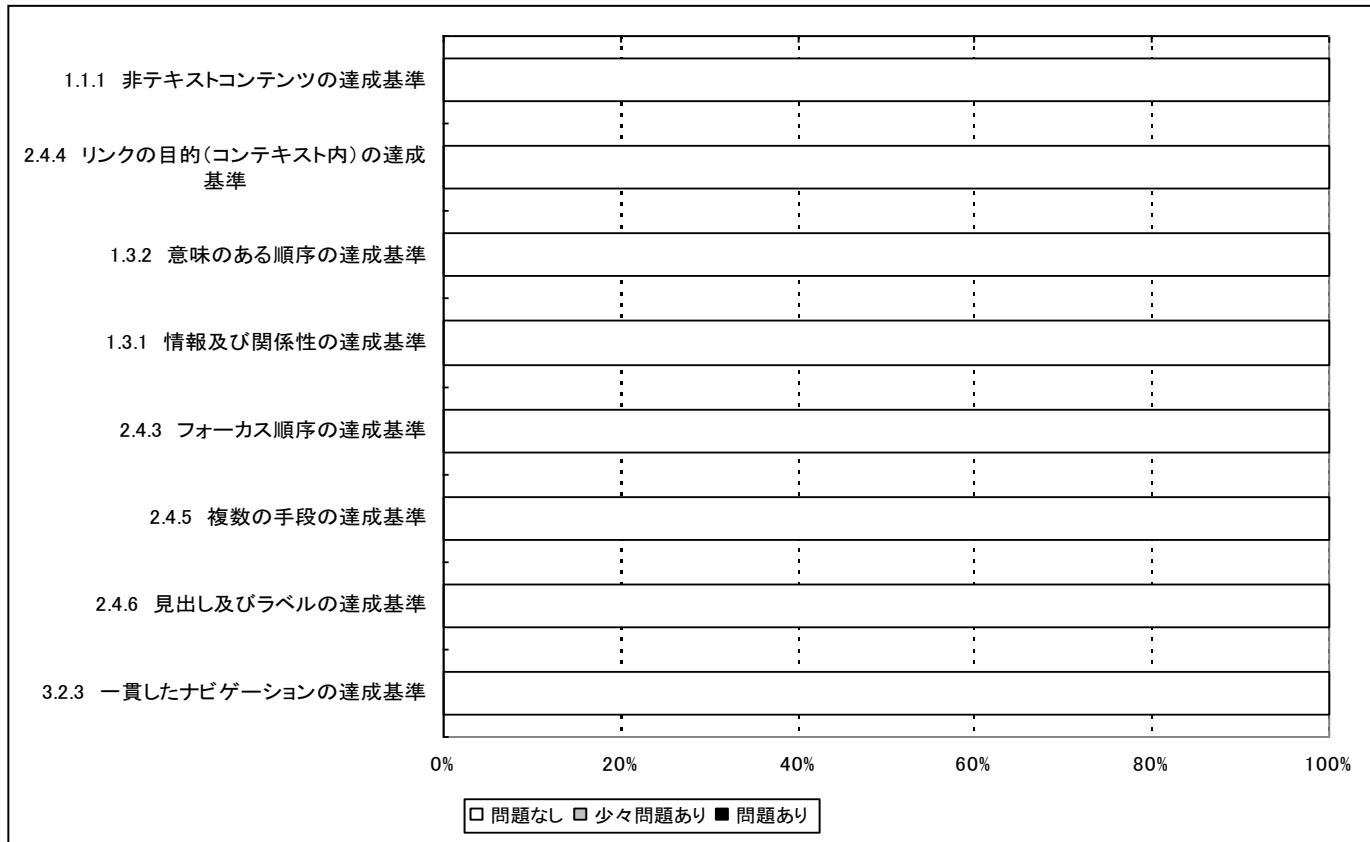
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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
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

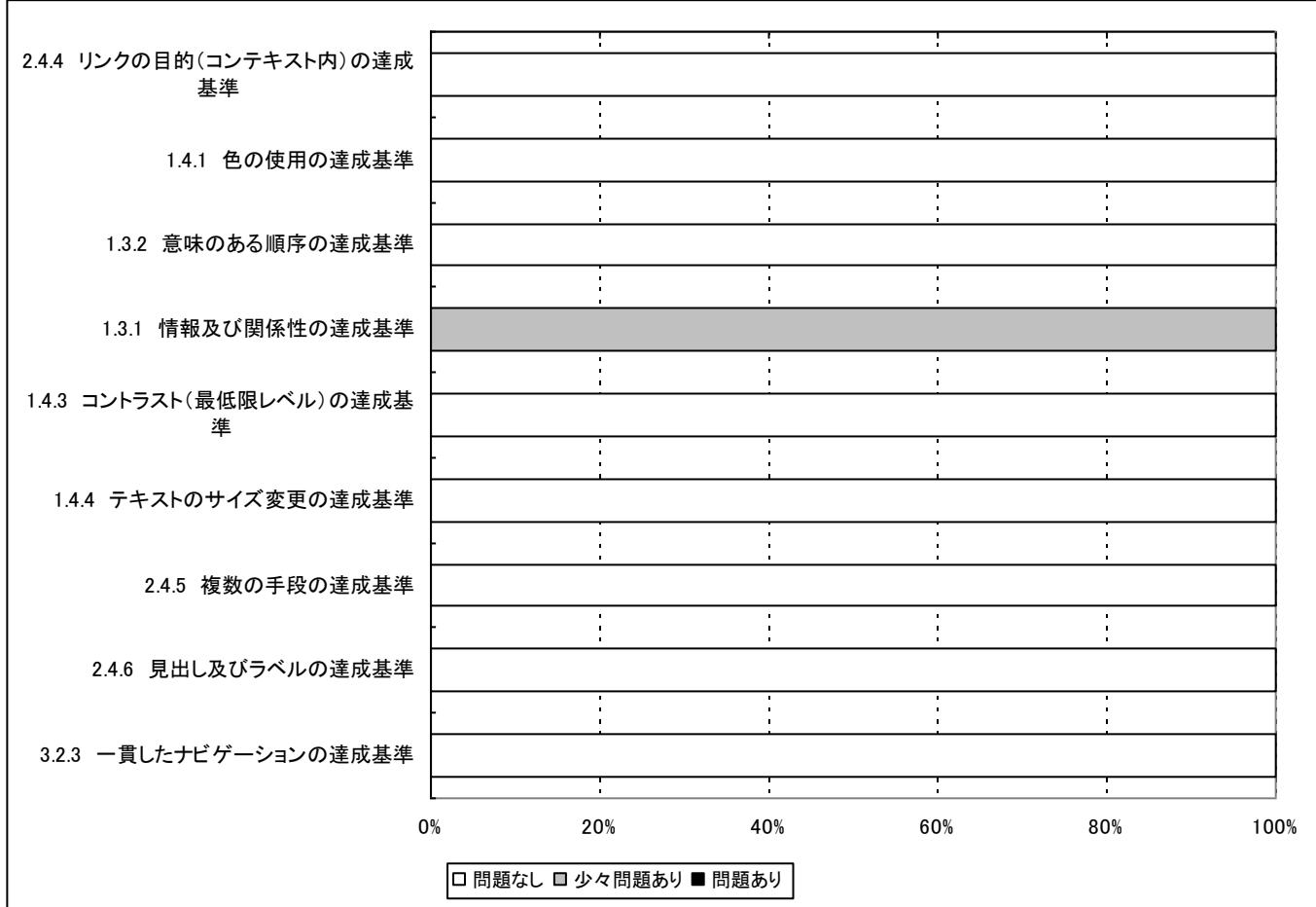
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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
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
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



(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
<b>1.3.1 情報及び関係性の達成基準</b>		
表	1.表（フォーム）の内容が分かりにくいところはありませんでしたか？	<少し問題あり> スライドあるのが気づかなかった

## 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

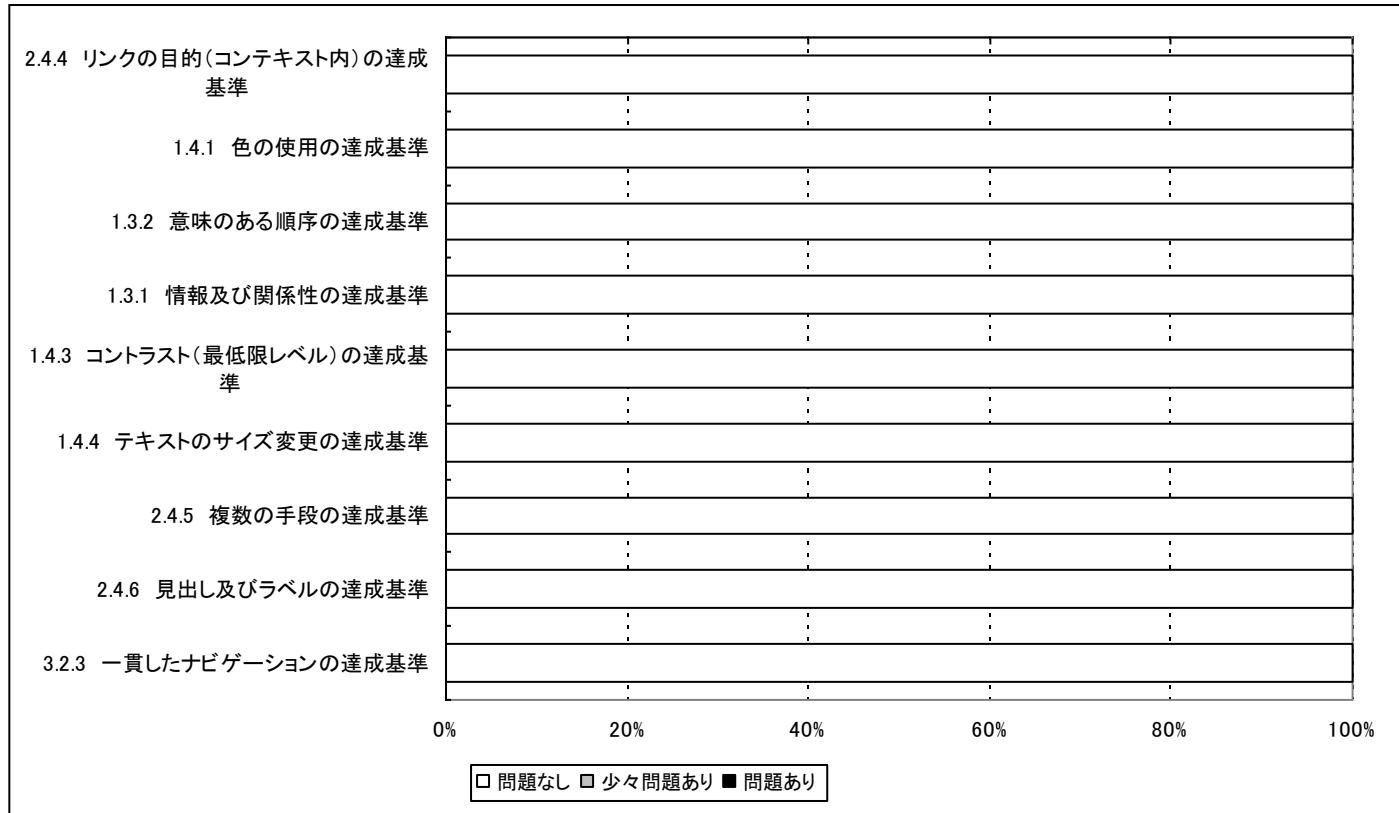
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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
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
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

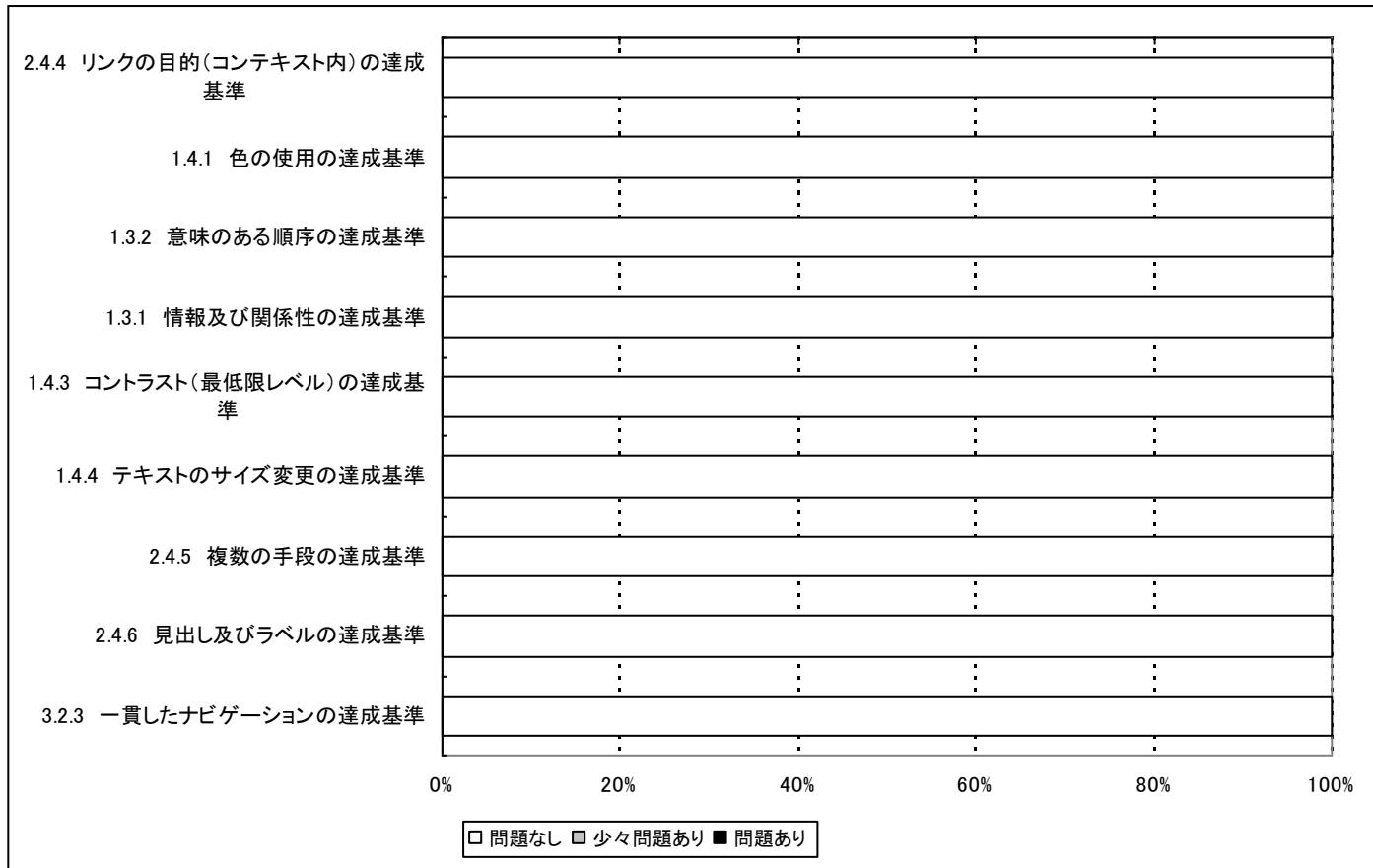
**評価区分** 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

### 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
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
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

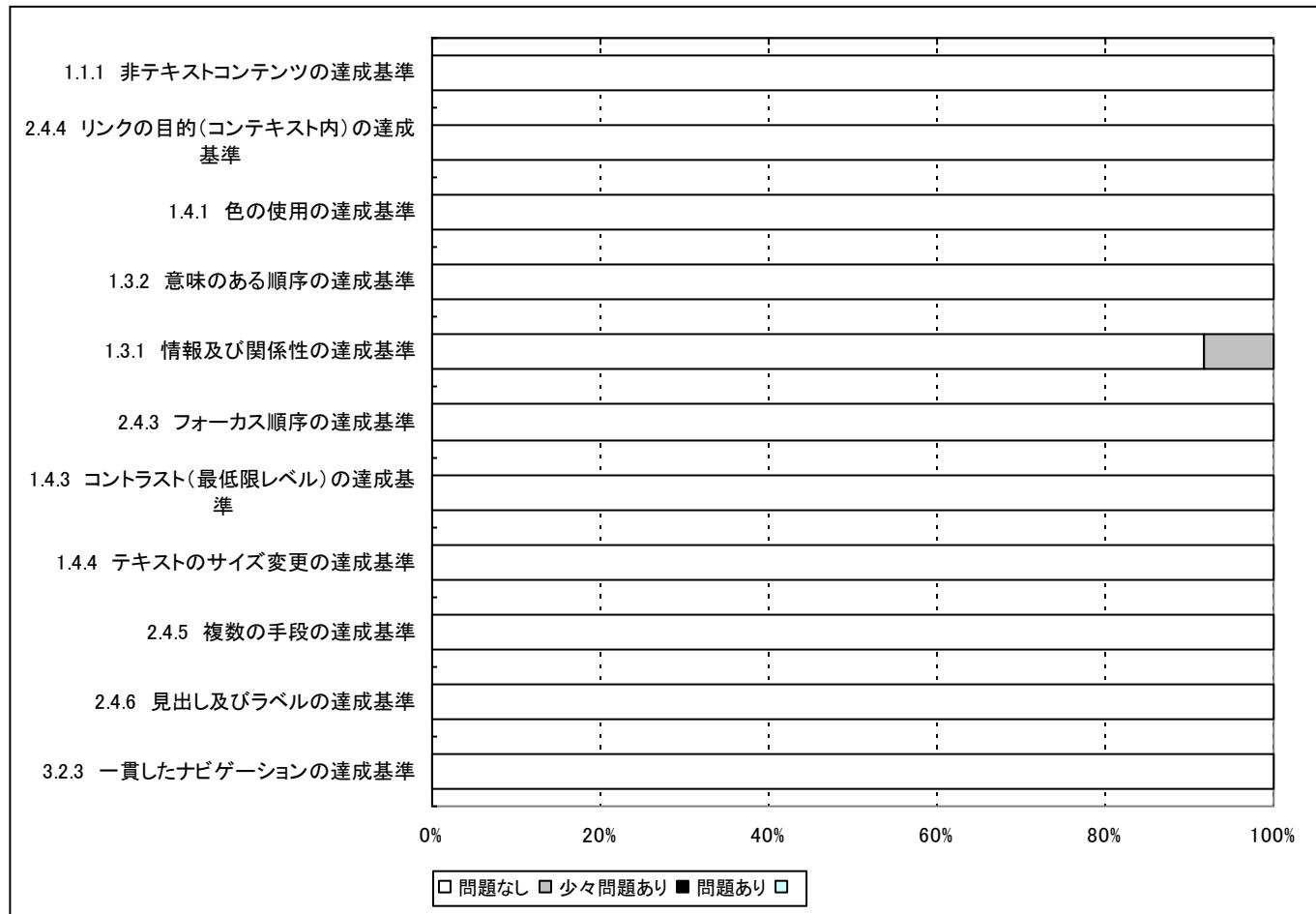


# JIS X 8341-3:2016 レベルA、レベルAAの実装チェック評価全体

(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 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	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	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
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	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

- 迷うことなくスムーズに行けて調べやすい。わかりやすかった。(慣れている男性)
- 見やすく調べやすい。コンパクトに調べられる。(慣れている男性)
- 項目ごとにきれいに分かれていますすごくわかりやすい。探しやすい。(慣れている女性)
- 探しやすい。簡潔でわかりやすい。(慣れている女性)
- 大検索しやすい。(慣れていない男性)
- わかりやすく自分でもとれる。(慣れていない男性)
- 見やすかった。検索しやすい。(慣れていない女性)
- このページはすっきりしていて見やすい。わかりやすい。(慣れていない女性)

### 視覚障害の方

- 特に問題ない。迷うことなくスムーズに調べられた。(スクリーンリーダーの方)
- 表のスライドがあるのはわかりづらいので←→←こういう大なり小なりの矢印があったほうがわかりやすい。表はスライドあるのは知っていたけど、スライドできるのが気づかなかつたので、あることをわかる何かがあれば…ここまでID検索ではなくてこのページを調べることができたら、自分で請求する方法はわかるしこのページまでこられたらスムーズに調べられると思う。ページはわかりやすい。(弱視の方)

### 肢体不自由の方

- 自分で調べて請求できると思う。問題のないページです。わかりやすいと思う。すっきりしていてわかりやすい。(左利き用キーボード設定の方)
- コンビニで取れるのを知らなかった。便利。ページもわかりやすい。(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> (証明書の請求（住民票・戸籍など）ページを表示して質問) 住民票の写しを取るための方法が書かれている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	11秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）(4人)	4人	0人	26秒
スクリーンリーダーの方(1人)	1人	0人	80秒
弱視の方(1人)	1人	0人	38秒
肢体不自由のある方(2人)	2人	0人	136秒
総計(12人)	12人	0人	58秒

<設問2> (証明書の請求（住民票・戸籍など）ページを表示して質問) コンビニで取得できる証明書の種類が書かれている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	11秒
高齢の方（神戸市サイトに不慣れな方）(4人)	4人	0人	8秒
スクリーンリーダーの方(1人)	1人	0人	62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	101秒
総計(12人)	12人	0人	39秒

## 総評

「神戸市：証明書の請求（住民票・戸籍など）」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、全く問題は無かった。

目標到達時間調査についても、全員が時間内に到達できていた。

「探しやすい。簡潔でわかりやすい」と、評価の良いページであった。

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)