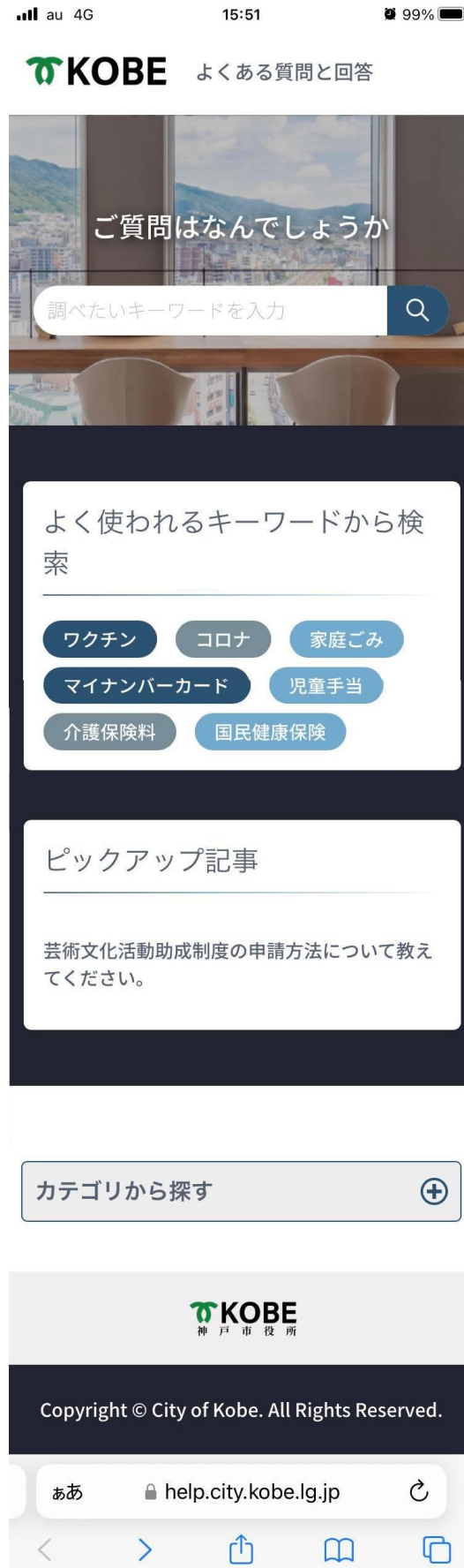


02_02【スマホ】よくある質問と回答ページ 評価結果報告書

評価対象『よくある質問と回答ページ』

(<https://help.city.kobe.lg.jp/hc/ja>)



目次

02_02【スマホ】よくある質問と回答ページ 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）	5
視覚障害（全盲・キーボード操作）男性 1 名	7
視覚障害（弱視）女性 1 名	8
肢体不自由（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
肢体不自由な方	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…android、評価ブラウザ…Google Chrome（4 名）

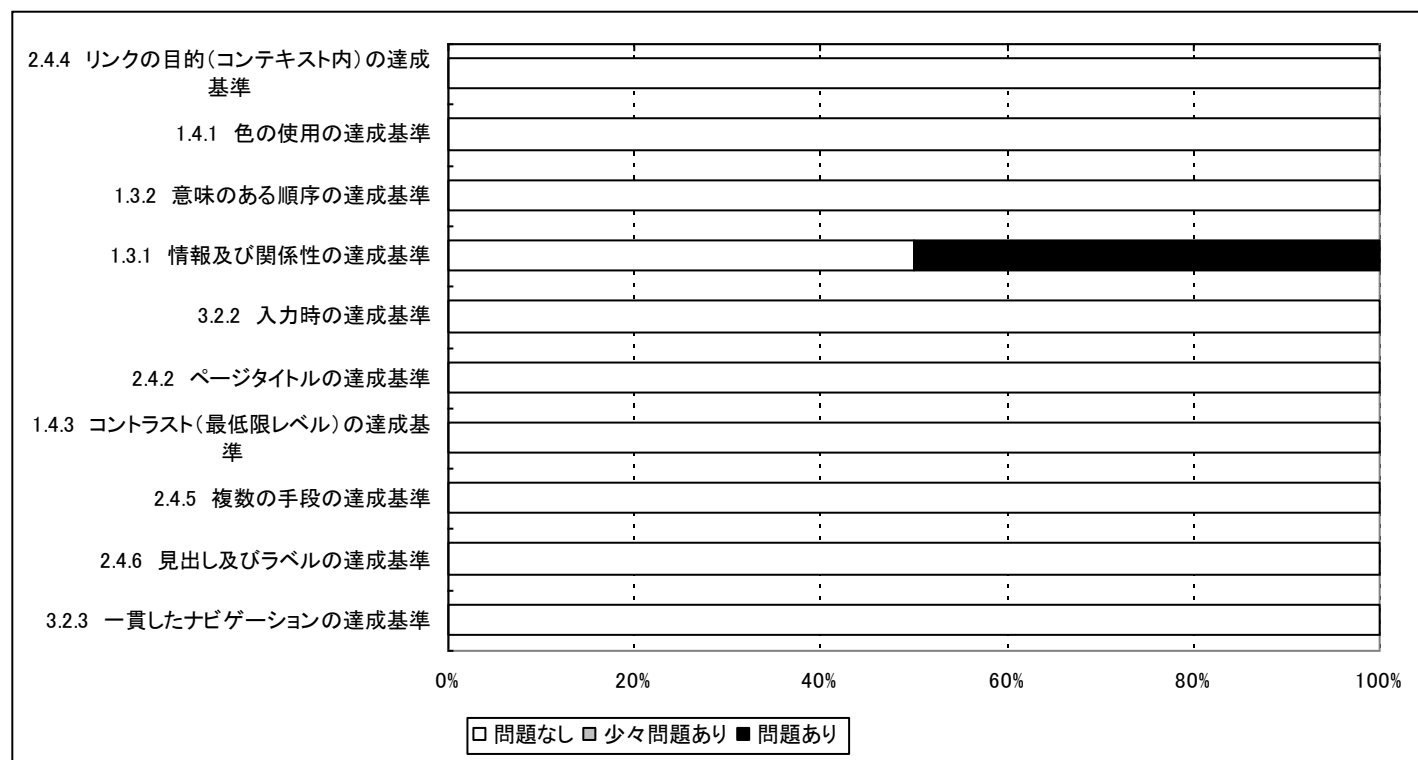
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の 3 区分とし、表中には該当人数を記載した。

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	1.3.1 情報及び関係性の達成基準	問題無し 2 人	少々問題あり 0 人	問題有り 2 人
A	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	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
1.3.1 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> 入力した時文字の情報が薄い(女性2名)

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（3名）android（1名）、評価ブラウザ…Safari（2名）Google Chrome（1名）Yahoo!（1名）

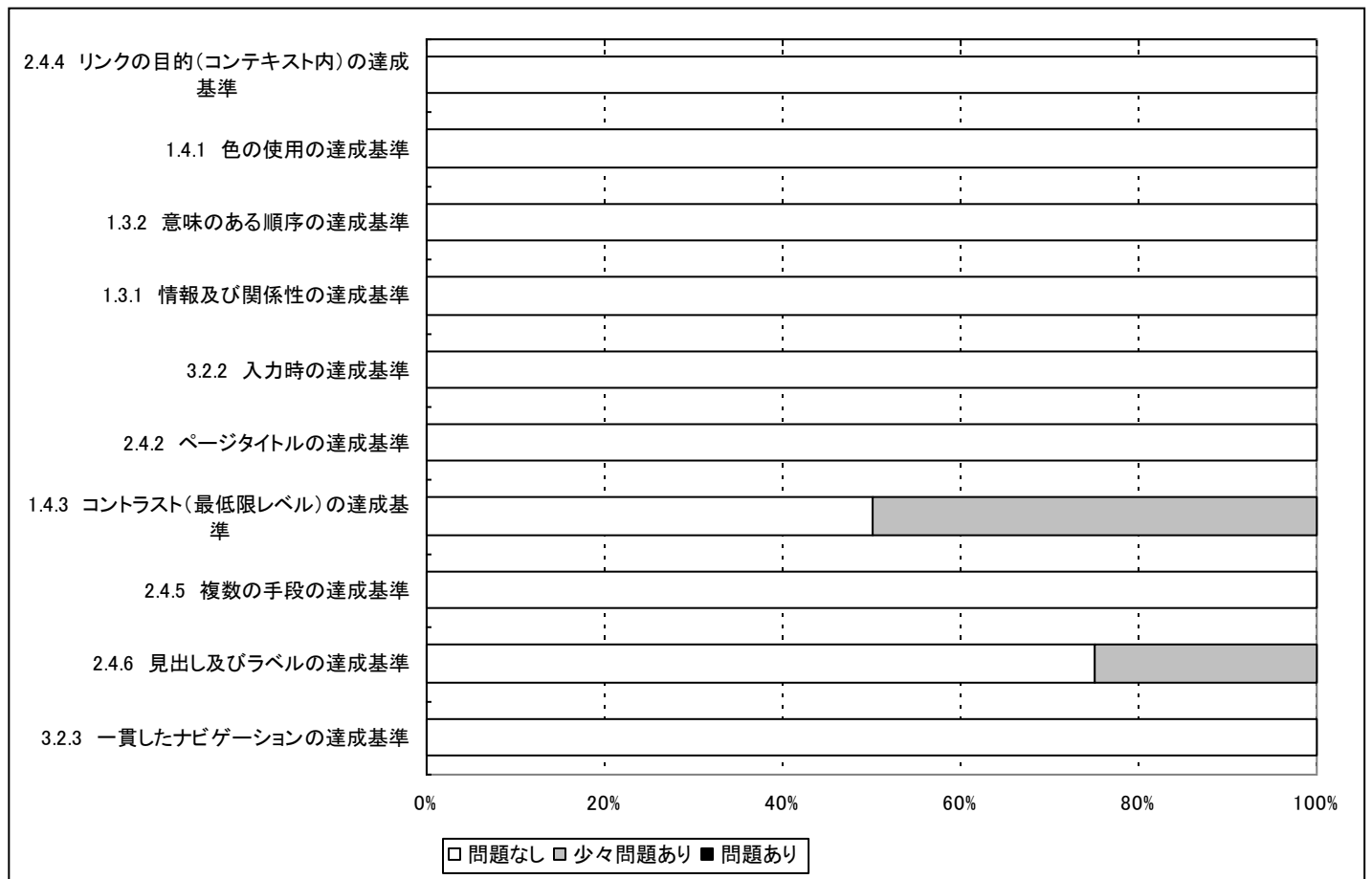
評価区分 ○：問題無し、△：少々問題有り、×：問題有り の3区分とし、表中には該当人数を記載した。

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	1.4.1 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
1.4.3 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？	<少し問題あり> 検索窓の入力した文字が薄い（女性の方） <問題あり> 文字がうすい（男性）

評価項目	質問文	ユーザーコメント
2.4.6 見出し及びラベルの達成基準		
見出し	1.見出し文章は内容が適切ですか？	<少し問題あり> ピックアップ記事がなぜこれが選ばれて乗っているのかが不思議、最新情報？（男性）

視覚障害（全盲・キーボード操作）男性 1名

評価環境 使用 OS…ios16、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

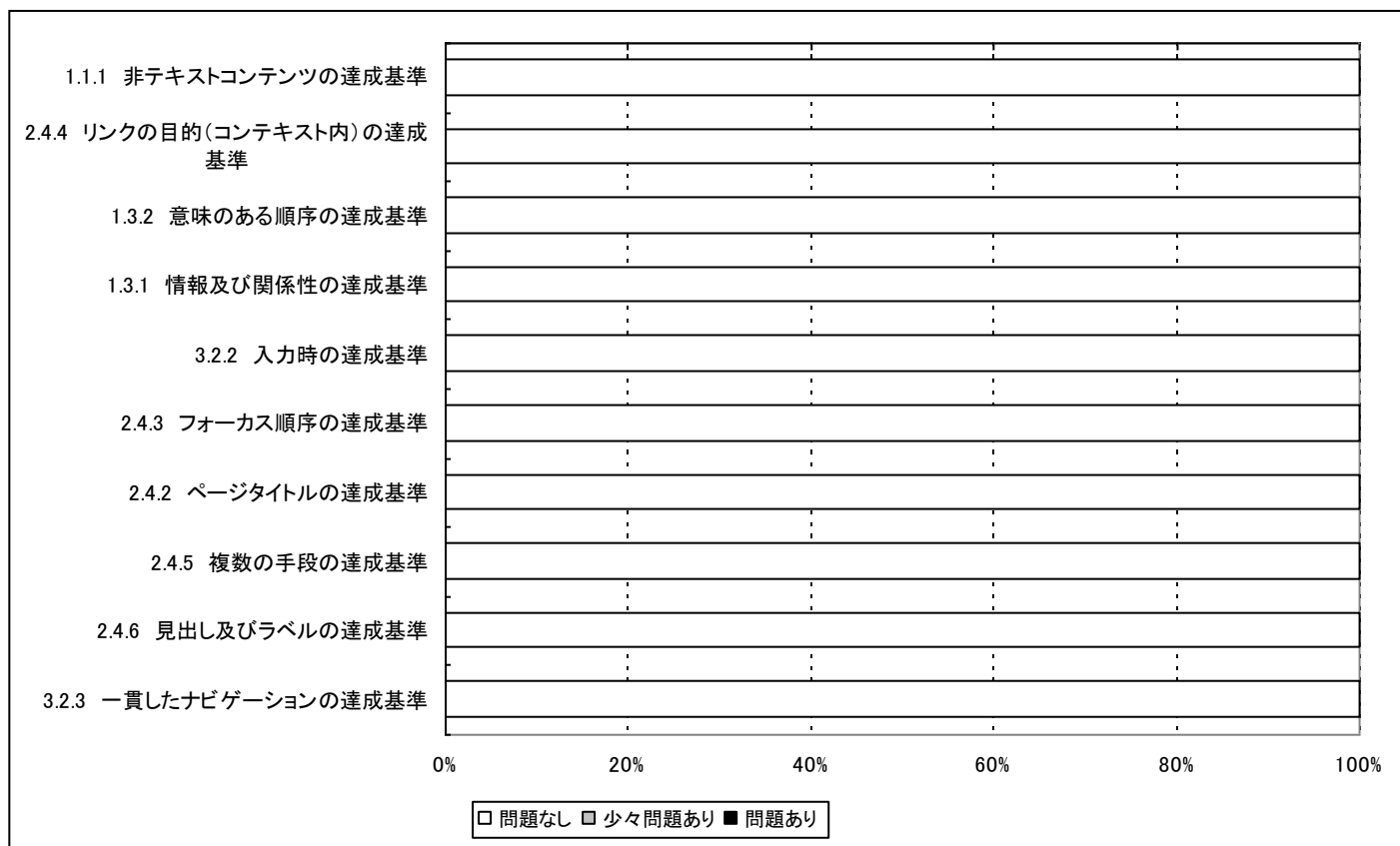
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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 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 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



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

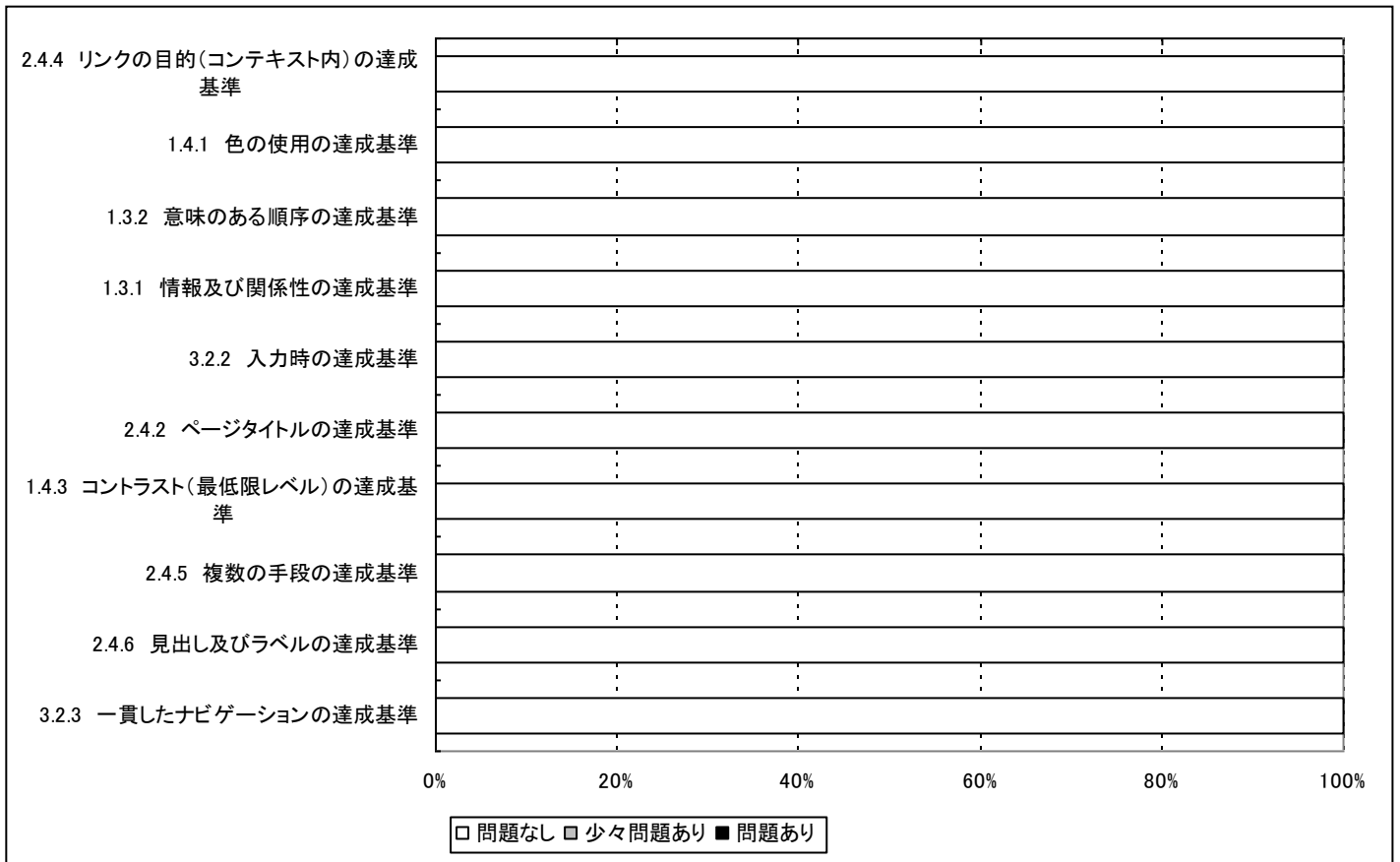
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	1.4.1 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	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



肢体不自由（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、マウス操作

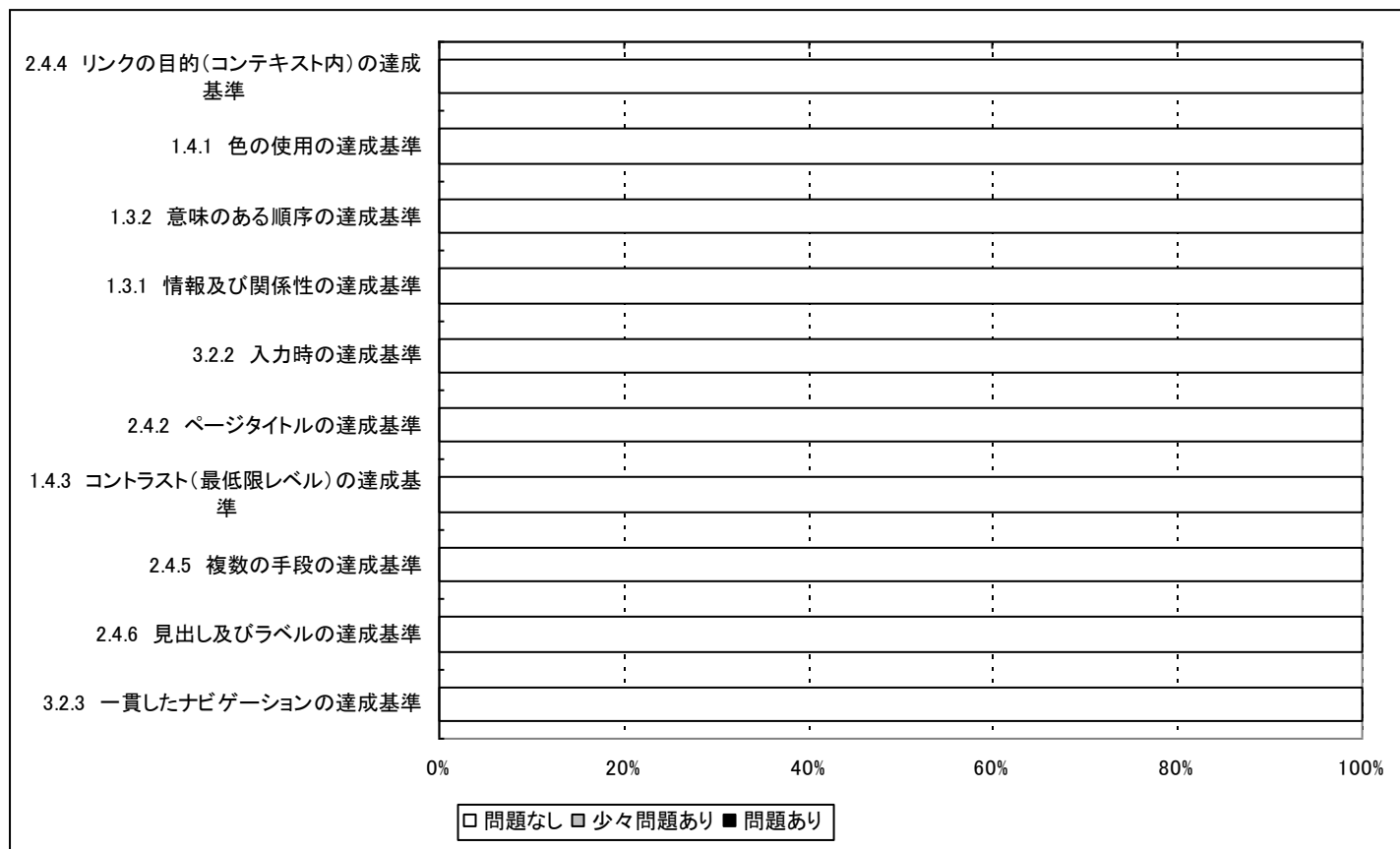
評価区分 問題無し、少々問題有り、問題有り の3区分とした。

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	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	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

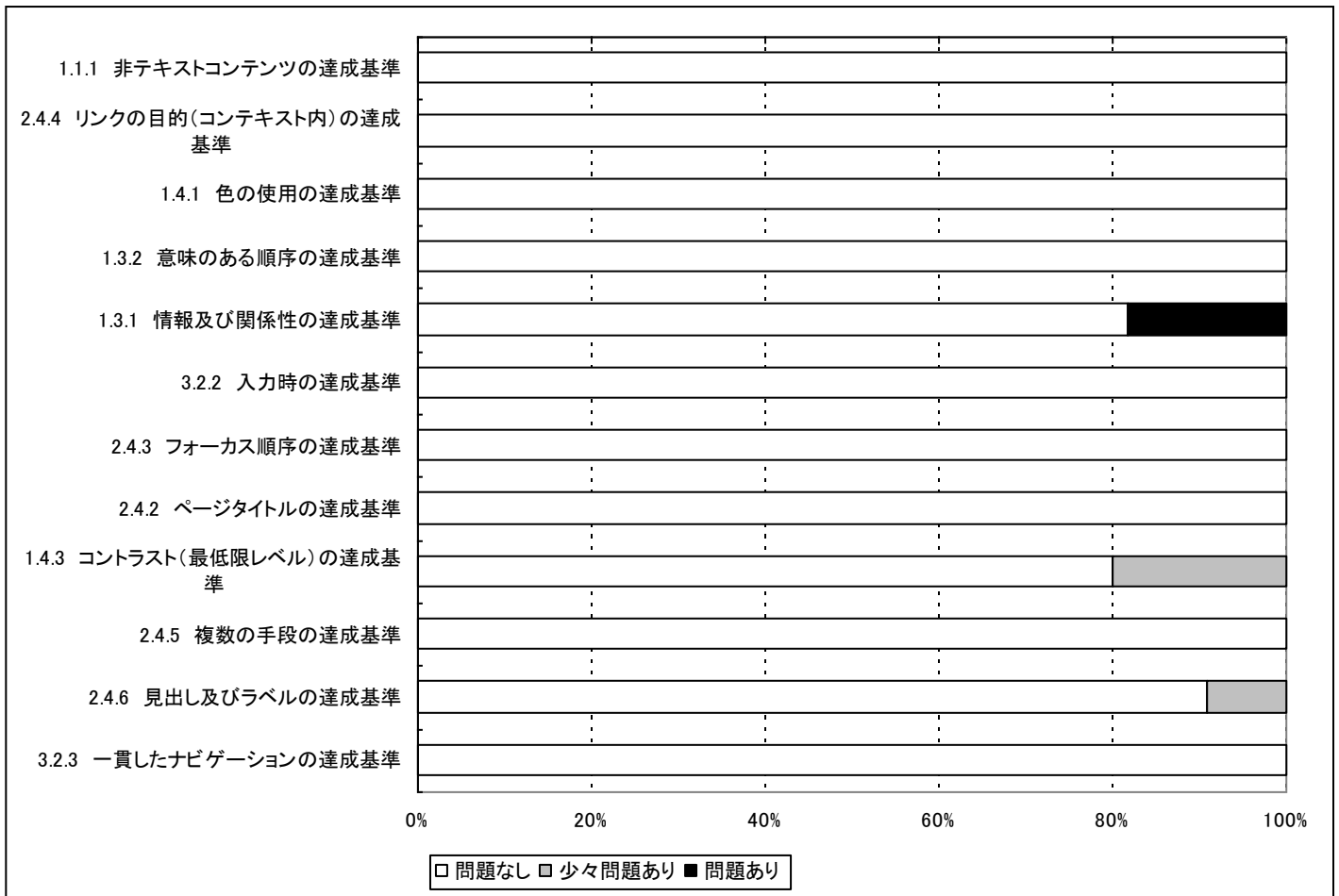


JIS X 8341-3:2016 レベル A、レベル AA の実装チェック評価全体

(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 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 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 10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 11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 9人	少々問題あり 0人	問題有り 2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 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 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 8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 11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 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 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

- よく検索されるキーワードの色の意味が分からない。入力した時の文字が薄い。アクティビティがなくなって見やすい。
- 検索の色が薄い、検索はよく使うので分かりやすくしてほしい。
- 検索の色は少し薄い。上の太文字ぐらいにしてほしい。他は分かりやすい。
- 検索の幅がちゃんとあるので 検索できる 検索できたら問題ない
- 普通に使えると思う。特に問題はない
- パソコンでは黒い切り替わりが気になったけど、スマホでは気にならなかった。検索の文字が薄くらい。スマホも kobe マーク押しても神戸市トップページに戻らなかった
- 最近のアクティビティがないので PC より見やすい。いらないと思う
- 見やすい 入力文字が PC より薄いのでちょっと…

視覚障害の方

- 短いページで分かりやすいので見つけやすかった。(全盲の方)
- 写真の下に検索窓があればもっといいかも。分かりやすいです。(弱視の方)

肢体不自由な方

- 分かりやすい。文字も大丈夫 (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) トップページから移動してください。「よくある質問と回答」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	7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	50秒
弱視の方(1人)	1人	0人	29秒
マウス操作の方(1人)	1人	0人	17秒
総計(11人)	11人	0人	18秒

<設問2> (「よくある質問と回答」ページを表示して質問)「敬老パス」を検索し、敬老パスの対象交通機関をご回答ください。

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	68秒
高齢の方(神戸市サイトに不慣れな方)(4人)	4人	0人	84秒
全盲の方(1人)	1人	0人	281秒
弱視の方(1人)	1人	0人	74秒
マウス操作の方(1人)	1人	0人	145秒
総計(11人)	11人	0人	102秒

<スタッフより>

- 敬老パス検索し検索結果がたくさんで分からず、敬老パス対象交通機関検索した。(全盲の方)
- 検索窓の場所を探すのに手間取っていた。見つけたらすぐにたどり着いた。(弱視の方)

総評

「よくある質問と回答」について、スマートフォン版ページには、PC版と違って「最新のアクティビティ」の項目が無かった為、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、「1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準」に関する「問題あり」という意見は減った。

ただ、検索窓に入力した際に文字色が薄い為、文字色の見やすさに関して「問題あり」という評価者は若干名いた。

目的ページへの到達経路・到達時間の測定については、全員が制限時間内にたどり着けた。

スマートフォン版ページの全体的な評価としても、「短く分かりやすいので見つけやすかった」とのことだった。

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)