
















個人のデジタル度(1) デバイス保有(全体像)

デバイス		全 体		年 代		都道府県	
		保有している	保有していない	最も保有している	最も保有していない	最も保有している	最も保有していない
レトロ	ガラケー・PHS 	16.2%	83.8%	40代(19.8%)	70代 (86.2%)	高知県(21.0%)	福島県(87.2%)
	テレビ 	94.6%	5.4%	70代 (97.3%)	20代 (10.1%)	佐賀県(99.4%)	山梨県(8.3%)
	固定電話 	62.5%	37.5%	70代 (88.1%)	30代 (74.1%)	青森県(74.8%)	沖縄県(63.5%)
	FAX 	36.6%	63.4%	70代 (58.2%)	30代 (86.3%)	静岡県(44.9%)	沖縄県(84.6%)
デジタル	PC 	51.8%	48.2%	20代 (62.1%)	70代 (56.4%)	神奈川県(58.9%)	秋田県(58.1%)
	タブレット端末 	24.8%	75.2%	10代 (31.9%)	70代 (84.2%)	東京都(30.0%)	高知県(82.8%)
	スマートフォン 	86.8%	13.2%	30代 (99.3%)	70代 (71.1%)	東京都(93.0%)	長崎県(22.9%)
ニュー	ウェアラブル端末 	5.0%	95.0%	30代 (8.5%)	70代 (98.4%)	東京都(9.7%)	福井県(98.5%)

出典 ●レトロデバイス、デジタルデバイス：独自アンケート調査(2021年9月実施、有効回答数 25,000)

●ニューデバイス：通信利用動向調査 世帯編(2020年8月末実施、2021年6月公表、有効回答数 17,354)

個人のデジタル度(2) 情報収集媒体(全体像)

	全 体		年 代		都道府県	
	毎日活用している	ほとんど活用していない	最も活用している	最も活用していない	最も活用している	最も活用していない*
ニュースサイト 	58.2%	26.7%	50代(74.8%)	70代(46.7%)	神奈川県(64.0%)	秋田県(40.1%)
ニュースアプリ 	27.4%	59.8%	50代(35.2%)	70代(72.9%)	福井県(31.1%)	和歌山(68.8%)
SNS 	57.4%	31.8%	20代(84.7%)	70代(64.1%)	東京都(63.9%)	秋田県(47.0%)
テレビ 	82.1%	8.9%	70代(92.2%)	20代(15.0%)	熊本県(87.3%)	京都府(11.8%)
ラジオ 	15.2%	62.6%	70代(26.7%)	20代(72.7%)	山形県(29.4%)	香川県(70.2%)
新聞 	33.8%	54.3%	70代(67.7%)	20代(76.1%)	石川県(50.9%)	東京都(64.9%)
本・雑誌 	11.3%	48.2%	70代(16.4%)	20代(52.5%)	山梨県(14.2%)	青森県(54.3%)

出典：独自アンケート調査(2021年9月実施)

最も活用していない* = 「ほとんど / 全く活用していない」と回答したスコアが高い都道府県

個人のデジタル度(3) デジタルサービスの活用状況(全体像)

	メッセージアプリ (LINE)	ネットショッピング	音楽配信サービス	動画配信サービス (有料)	オンラインゲーム	キャッシュレス
全体	<p>2019年 2020年 2021年</p>	<p>2018年 2019年 2020年</p>	<p>2018年 2019年 2020年</p>	<p>2019年 2020年 2021年</p>	<p>2018年 2019年 2020年</p>	<p>2019年7月 2019年12月 2020年12月</p>
10代	93.1%		52.2%	36.5%	62.7%	データなし
20代	91.1%	71.0%	46.1%	40.1%	60.6%	87.5%
30代	88.1%	72.5%	30.4%	30.8%	50.3%	94.2%
40代	81.5%	67.8%	29.0%	23.1%	40.6%	92.5%
50代	77.3%	58.5%	27.6%	22.6%	23.6%	89.2%
60代	70.6%	38.3%	18.4%	22.2%	10.5%	89.7%
70代	56.7%	20.7%		11.9%	データなし	80.5%

出典：政府・民間企業等の各種資料より作成

行政手続のデジタル度測定に向けた準備

主な行政手続一覧

転出届



1

転出届

各種証明書の交付



住民票の写しの交付

納税証明書の交付

戸籍事項証明書の交付

転入・転居時



市区町村

▼必ず行う手続

転入届

転居届

▶該当者が行う手続

一般

マイナンバー
カードの継続利用

保険証

後期高齢者医療被保険証

国保限度額適用認定証

国保特定疾病療養受療証

福祉

自立支援医療受給者証

療育手帳

身体障害者手帳

重度心身障害者医療費助成

精神保健福祉手帳

心身障害者扶養共済

子育て

児童手当

子ども医療費助成

児童扶養手当

ひとり親家庭医療

特別児童扶養手当

障害児福祉手当

保育園こども園関係

妊産婦・乳幼児

妊産婦の健康診査受診票

乳幼児の健康診査受診票

乳幼児の健康診査受診票

学校 (市区町村教育委員会)

小中学校の転入

介護

要介護認定関係

市町村税

口座振替申込

原付の登録

ペット

犬の登録

警察署

3

車庫証明 申請・受取

運転免許証の書き換え

陸運局

車検証の書き換え

ナンバープレートの変更

行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

① 転出手続

(1) 申請書類の記入

記入枚数

1枚

1枚の申請書類に、
5回、「氏名」を記入！

- 1) 届出・申出人
- 2) 新住所の世帯主
- 3) 旧住所の世帯主
- 4) 本籍及び筆頭者
- 5) 新住所の世帯員



住民

氏名の記入回数

5回

記入に
要した時間

6分

必要情報や書き方が分かりづらく
1枚の申請書類の記入に、
6分 かかった！



(2) 窓口へ提出

窓口以外での
待ち時間

1回目
1分

2回目
12分

一度申請書を窓口へ提出後、
待ち時間があり2回
窓口へ向かった



データ入力や確認等で
1枚の申請書類の処理に、
12分 かかった！

窓口での
滞在時間

1回目
1分

2回目
1分



手続きにかかった時間

申請書類の記入に
かかった時間 … 6分

窓口以外での待ち時間
… 13分

窓口での滞在時間
… 2分

合計時間

21分

行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

② 転入手続



行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

③車庫証明申請・受取（自動車保管場所証明書）

※受取のため後日再訪問

