

報道関係者各位

プレスリリース

2026 年2月3日

株式会社アスコエパートナーズ

平塚市

**神奈川県初！
ひとり親家庭のための手当などの申請がウェブで完結
平塚市とアスコエパートナーズ、
「ひとり親家庭支援ナビ(平塚市版)」を共同公開**

株式会社アスコエパートナーズ(所在地:東京都港区、代表取締役:安井 秀行、以下アスコエパートナーズ)は、平塚市(市長:落合 克宏)と共同で、ひとり親家庭等を対象とした手当や医療費助成について、制度の対象判定から申請までをウェブ上で完結できるようにするため「ひとり親家庭支援ナビ(平塚市版)」を開発し、令和 8 年 2 月 3 日よりサービス提供を開始しました。

本サービスは、ひとり親家庭向け支援制度について、オンラインで判定から申請までを一体的に案内する、神奈川県内で初めての取り組みです。

仕事や育児で忙しいひとり親の方などが、窓口に足を運ばなくても、空いた時間に自分のペースで手続きを進められる環境を整えることを目的としています。



ASUKOE PARTNERS)))

■ 平塚市版ひとり親家庭支援ナビの特徴

平塚市版ひとり親家庭支援ナビの最大の特徴は、従来の「制度一覧」や「手続き説明」にとどま

らず、自分の状況を整理しながら、必要な支援と次の行動を見つけられる点にあります。

ひとり親支援制度は、離婚・死別・未婚といった理由に加え、収入状況、扶養家族の有無、居住状況や生活状況 など、複数の条件が複雑に絡み合っています。そのため、市民にとっては「そもそも自分が制度の対象になるのか」を判断すること自体が大きな負担となっていました。

本ナビでは、質問に答えていく過程で、

- ひとり親になった理由
- 収入の状況や、扶養している家族の有無
- 同居している人の状況

といった制度判定に必要な要素を、段階的に整理できる構成としています。

行政用語をできるだけ使わず、直感的に回答できる設問とすることで、制度に詳しくない方でも迷わず利用できます。

平塚市手続きナビ:<https://hiratsuka-city.supportnavi.jp/>

■ 平塚市が抱えていた課題

平塚市では、ひとり親家庭等のための手当や医療費助成について、制度の複雑さから、市民が支援制度にたどり着きにくい状況が課題となっていました。

ひとり親関連の支援制度は、制度ごとに判定基準が異なり、申請にあたっては電話や窓口での多様な聞き取りが必要となるケースが多く、窓口での相談や手続きが前提となっていました。一方で、仕事や育児に追われるひとり親の方にとって、窓口に行く時間を確保すること自体が難しく、「自分が対象になるのかウェブ上でわからない」といった状況が生じていました。

また、行政側においても、制度の判定に必要な聞き取り項目が多いことから、電話や窓口対応に時間を要し、職員の業務負担が大きくなっているという課題がありました。

相談が必要な方と、制度に該当しない方を事前に整理できず、結果として窓口業務が集中する状況も見られていました。

■ 課題を解決するための仕組み

～判定結果に応じた 3 段階の案内(トリアージ)

こうした市民・行政双方の課題を解決するため、平塚市では、窓口に行かなくても自分の状況を整理し、必要な支援につながる仕組みとして、ひとり親家庭支援ナビを導入しました。本ナビでは、質問に答えることで自分が申請対象となる可能性を判定し、判定結果に応じて、次の行動を 3 段階で案内します。

- 制度に該当する可能性が高い方
電子申請等へ誘導し、オンラインで申請手続きを完了
- 個別の確認が必要な方
問い合わせフォームを通じて、電話相談へ接続
- 制度に該当しない方
その旨を明確に案内し、不要な手続きや問い合わせを防止

これにより、市民の迷いを減らすと同時に、行政窓口における対応の効率化にもつなげています。



The screenshot displays the 'Handbook' (手続きナビ) interface, which guides users through the application process for child support and medical expense assistance. It is divided into three main sections: Q.1, Q.2, and Q.3.

- Q.1**: あなたと養育している子どもの関係について教えてください。 (Tell us about your relationship with the child you are raising.)
 - ☒ 子どもの母 (Mother of the child)
 - ☐ 子どもの父 (Father of the child)
 - ☐ 子どもの父でも母でもない (Neither father nor mother of the child)
- Q.2**: 養育している子どもの年齢について教えてください。 (Tell us about the age of the child you are raising.)
- Q.3**: あなたがひとり親になった理由を教えてください。 (Tell us the reason you became a single parent.)
 - ☒ 離婚した※事実婚（婚姻届を出さずに異性のパートナーと同居していた等）の状態ではなくなった場合も、「離婚した」を選択してください。 (Divorced ※ De facto marriage (cohabiting with a partner of the opposite sex without filing for marriage, etc.) If the status has changed, please select 'Divorced'.)
 - ☐ 未婚で出産した (Gave birth as a single parent)
 - ☐ 配偶者と死別した (Died with spouse)
 - ☐ 配偶者が1年以上拘禁されている (Spouse has been in custody for more than 1 year)
 - ☐ 配偶者が生死不明である (Spouse's whereabouts are unknown)
 - ☐ 配偶者に1年以上子どもを遺棄されている (Spouse has abandoned the child for more than 1 year)

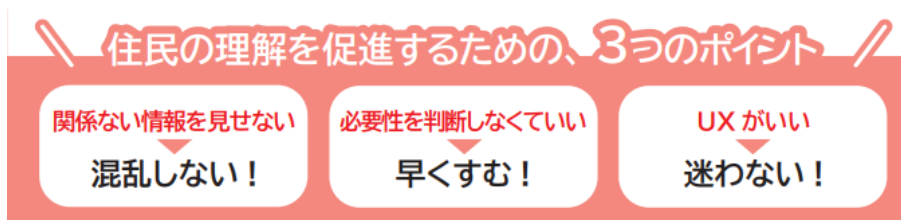
On the right side, there is a summary section titled 'あなたにあった手続きが 1件あります' (There is 1 procedure suitable for you). It includes a button to '結果を印刷' (Print results) and a button to '結果をコピー' (Copy results). Below this, it states: '結果をコピーする際は、ブラウザはEdge、SafariまたはChromeをご利用ください。' (When copying results, please use the browser Edge, Safari, or Chrome). There is also a section for '【児童扶養手当・ひとり親家庭等医療費助成】のオンライン申請ができます。' (Online application for Child Support Allowance and Medical Expense Assistance for Single-Parent Families is possible). It includes a link to '外部サイトで申請' (Apply on external site) and a note: '申請は随時受付しています。認定された場合、児童扶養手当は申請日の翌月分から支給され、医療費の助成は申請日から受けることができます。【注意】手当・助成が受けられるかどうかは、申請後に審査をして決定します。' (We accept applications at any time. If approved, the Child Support Allowance will be paid from the following month of the application date, and medical expense assistance will be provided from the application date. [Note] Whether you can receive the allowance/assistance will be determined after review.) At the bottom, there is a button for '【オンライン申請】マイナンバーカード' (Online application with My Number Card).

■『手続きナビ』について

本サービスは、株式会社アスコエパートナーズが提供する「手続きナビ」を基盤としています。手続きナビは、「利用者にとっての使いやすさ」を重視した行政 DX サービスで、窓口で職員と会話するような感覚で質問に答えられる設計が特長です。設問の順序や表現を工夫し、行政用語をできるだけ排除することで、利用者が悩むことなく直感的に回答できるようにしています。

行政 DX プラットフォーム | わたしの手続きコンシェルジュ『手続きナビ』

<https://www.asukoe.co.jp/productandservice/naviform/>



■ 平塚市こども家庭課様からひとこと

平塚市で既に導入されていた手続きナビは、直感的な操作性と的確な案内機能により、複雑な支援制度への対応力が高いことを確信しました。新たなシステムを一から構築するよりも、既存プラットフォームの機能拡張を選択したことで、短期間での提供が可能となった点は大き

な強みです。開発プロセスを通じて、その高度なカスタマイズ性を実感し、利用者視点での使いやすさを追求しつつ、多様かつ複雑な判定条件を柔軟に組み込める設計力に魅力を感じています。将来的には、本ナビがより多くのひとり親家庭の支援に貢献するとともに、他行政サービスへの展開も期待しています。

【会社概要】

- 名称:株式会社アスコエパートナーズ
- 代表取締役社長:安井 秀行
- 設立日:2010 年 2 月 8 日
- 事業内容:ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するコンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業
- 企業 HP:<https://www.asukoe.co.jp/>
- 利用者視点を大切に行政 DX に関する様々なコエを届けるメディア『GDX TIMES』:
<https://gdx-times.com/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社アスコエパートナーズ 広報担当

TEL:03-6452-8724

E-mail:pr@asukoe.co.jp

平塚市こども家庭課 児童手当・医療担当 武田

電話 0463-21-9844