

福祉パス更新に関するよくある質問

Q 簡易書留郵便が受け取れず、郵便局からの不在票が入っていたが、どこへ連絡をすればよいか？

A 郵便局で保管期限が経過した福祉パスは6ヶ月間市でお預かりしていますので、高齢福祉課(078-322-5223【受付時間】平日8時45分から17時30分まで)へご連絡をお願いします。

なお、12月29日～1月3日までは対応できかねますので、1月4日以降にお問い合わせください。

Q 福祉パスの有効期限が切れたが、更新の手続きをしていません。どうすればよいか？

A 新たに福祉パスのお申込みの手続きが必要です。福祉パスの交付資格を有することを証する書類、代理人の場合は代理人の本人確認書類をお持ちのうえ、お住まいの区の区役所・支所の窓口までお越しください。区役所でのお手続き後、福祉パスが自宅に届くまで、おおむね6週間程度かかる場合があります。

Q 自分の福祉パスの有効期限を知りたい。

A 福祉パスのおもて面に「有効期限 20XX年X月末」のように西暦で表示されています。また、更新申請書のおもて面の中段にも有効期限が表示されています。どちらかでご確認ください。

Q 福祉パスのチャージ残高を知りたい。

A 福祉パスをご利用の際に、バスの運賃箱や駅の改札機に「利用金額」と「チャージ残高」が表示されます。また、駅の券売機でも残高を確認できます。

Q 入金残高はいつごろ振り込まれるのか？

A 同封の申請書を申請期限までにご返送いただいた場合、有効期限の約2か月後までに指定口座に振り込みます。

Q 福祉パスを紛失してしまった。再発行の手続きを知りたい。

A 以下の流れで手続きを進めてください
①PiTaPaコールセンター紛失・盗難デスク(0570-014-999)に電話
②後日、「事故カード手続きのご案内」が届く
③「事故カード手続きのご案内」と「資格確認書類」をご持参のうえ、お住まいの区の区役所・支所で再発行手続き。

Q 福祉パスはいつどのように届くのか？

A 更新申請書を申請期限までに受理できたものについては、福祉パス有効期限月の中旬までに届くように簡易書留で発送します。
不在のため受け取れなかった場合は、不在票が入り、7日間郵便局で保管されます。お早めに再配達の手配をしてください。

Q 福祉パスの受取方法は郵送のみなのか？

A 原則、郵送です。
郵送での受け取りが難しく、区役所・支所での受取りをご希望の方は、お住まいの区の区役所・支所へ連絡ください。

Q 更新の手続きをしたいが、申請書がまだ届かない。

A 今持っている福祉パスのおもて面に表示されている「有効期限」を確認いただき有効期限の3か月前までに届いていない場合は、神戸市行政事務コールセンターまでお問い合わせください。(問い合わせ先は下記)
なお、郵便での受取に不安がある場合は、お住いの区の区役所・支所で申請書を受取ることもできます。

Q 更新申請書を紛失してしまった。

A 神戸市行政事務コールセンターまでお問い合わせください。
(問い合わせ先は下記)
なお、お住いの区の区役所・支所で申請書を受取ることもできます。

Q 新しいパスが届いたがいつから使えますか？すぐ使ってよいですか？

A 新しいカードは届いた時点でご利用いただけます。ただし、新しいカードを利用した時点で古いカードは自動的に使用出来なくなります。

Q 古いカードはどうすればいいのですか？捨てて良いのですか？

A 古いカードはご自身ではさみを入れるなどして処分してください。

Q 福祉パス(本人用)は届いたが、介護者用のパスが届きません。

A 福祉パス(本人用)と介護者用通行証(介護者用)は1枚につき1通の封筒で発送しているため、配達の時期がずれる場合があります。

【福祉パス更新に関する問い合わせ】

神戸市行政事務コールセンター福祉パス更新係

電話:078-291-5952 FAX:078-381-6675

E-mail:kobe_gyosei_call@rapid.ocn.ne.jp

受付時間:午前8時45分～午後5時30分(土日祝・年末年始除く)

※おかけ間違いのないようご注意ください。つながりにくい場合は、お手数ですがしばらくしてからおかけ直しいただきますようお願いいたします。