

My HER-SYS / 自動架電 に関してよくあるお問い合わせ

厚生労働省

新型コロナウイルス対策推進本部 保健班

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

こんなときは、管轄保健所へ

厚生労働省では、個別のHER-SYS情報を操作・修正できません。

登録するURLやIDをメールで送ると言われて待っています。
まだ届きません。どうしたら良いですか。

HER-SYSのIDを知りたいです。

昨日、療養解除と保健所に言われたけど、今日もHER-SYSのメール（電話）が
来ます。止めてほしいです。

陽性者でもなく濃厚接触者でもないのに、HER-SYSのメール（電話）が来ます。
止めてほしいです。

申し訳ありませんが、個別の対応が必要ですので、
お住まいの地域を管轄する保健所にお問い合わせください。



質問①：メールで届いたアドレスにアクセスできません。どうしたら良いですか。

質問②：ボタンが押せません。どうしたら良いですか。

回答

次の作業をお試してください。

- アプリ（パソコンの場合は、ブラウザ）の再起動
- キャッシュクリア（履歴の削除）
※スマートフォンの場合は、設定から使用しているアプリの閲覧履歴を削除します。
パソコンの場合は、メニューや を開き、閲覧履歴について全ての期間の履歴を削除します。
詳細の方法は、機種やブラウザに応じてご確認ください。
- 「Google Chrome」、「Microsoft Edge」、「Firefox」のアプリ・ブラウザに直接アドレスを入力
My HER-SYS URL → **<https://www.cov19.mhlw.go.jp/>**

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：メールアドレスを入力したが、「有効なメールアドレスを入力してください。」になってしまいます。どうしたら良いですか。

回答

メールアドレスが間違えている可能性があります。再度、ご登録されるメールアドレスを確認のうえ、入力をお願いします。

また、HER-SYSに1度登録されたメールアドレスは使用できません。

以前陽性になった方等、既にMy HER-SYSを利用したことがある場合は、前回と異なるメールアドレスを使用してください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：メールアドレスがありません。メール以外の方法はありませんか。

回答

My HER-SYSでは、メールアドレスの登録が必須になります。

なお健康観察の方法として、「自動架電」と「健康コール」もあります。

既に保健所へ健康観察方法を「My HER-SYS」と登録されている場合は、お住まいの管轄する保健所へ変更を依頼してください。

登録前の場合は、保健所からの連絡があり次第、健康観察方法を「自動架電」または「健康コール」を希望する旨をお伝えください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：新規登録画面から「確認コード送信」を押しても、メールが届きません。

回答

メールアドレスの受信拒否設定をされている可能性があります。

@microsoftonline.com からのメールを受信できるよう、設定を変更してください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：入力画面が「お、あ、い」と表示されます。どうしたら良いですか。

回答

「文字化け」事象と思われます。翻訳機能を解除してください。（日本語にもしないでください。）
パソコンの場合は、メニューや…等から翻訳機能を解除してください。
スマートフォンの場合は、Android端末に多いです。その対処方法を紹介します。



①ログイン後の画面で「:」を押す

②「翻訳…」を押す

③一度「英語」を選択し「:」を押す

④「このサイトは翻訳しない」を押す

⑤「このサイトは翻訳されません」が表示されれば設定終了



質問：氏名を間違えて登録してしまったが、修正はどうしたら良いですか。

回答

現在、氏名の表示を修正する機能はありません。

My HER-SYSで表示される氏名を修正したい場合は、新たなメールアドレスをご用意いただき、再度新規登録いただくこととなります。

なお、保健所では、医療機関から届出のあった氏名とHER-SYS ID、生年月日で管理しており、仮にMy HER-SYSで表示される氏名に誤りがあっても、HER-SYS IDと生年月日が正しければ、保健所の画面には、入力情報が正しく反映・表示されます。

保健所では、その入力情報に基づいて健康状態の確認を行っていますのでご安心ください。

* 新規メールアドレスを用いて再登録した場合であっても、対象の方の生年月日とHER-SYS IDは紐付けられているため、過去の入力情報は引き継がれます。ご安心下さい。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：My HER-SYS 属性入力から進みません。

回答

①**HER-SYS ID**と**生年月日**をもう一度お確かめの上、入力をお願いします。

※HER-SYS IDは、メールからコピーした場合、半角スペースが入る等により間違っていることがあります。

②それでも画面が進まない場合は、HER-SYS IDと生年月日が一致していない可能性があるの
で、お住まいの地域を管轄する保健所にご確認をお願いします。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：「入力してください」とメールがきますが、入力する時間の期限はありますか。

回答

毎日の入力期限などは、お住まいの地域を管轄する保健所の指示に従ってください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：家族の入力はどうしたら良いですか。

回答

ユーザー登録（メールアドレスとパスワードの設定）後、まず1人分を登録します。その後、下の図のように進めると、複数人を設定できます。

①「新規登録」ボタンを押す

②ご家族等、MyHER-SYSに登録したい方の属性を入力する

③内容を確認し「属性を保存する」を押すと①の画面に戻る。

複数人登録したい場合は①～③の手順を繰り返す

④対象者をドロップダウンリストで選択できるようになる

* 注意 *

登録後は、お名前の修正ができません。

- ・氏名
- ・生年月日
- ・HER-SYS ID

を確認の上、入力してください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：毎日入力していますが、入力はできていますか。

回答

健康状態が正しく入力されているかどうかご不安がある場合には、保健所までご相談下さい。

なお、健康状態が継続的に入力されていない場合には、保健所からご様子を確認する連絡が入ると思われますので、適切なご対応をお願いします。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：療養期間解除のメールを削除してしまったので、再送信してもえますか。

回答

保健所にご相談いただく必要がありますので、
お住まいの地域を管轄する保健所にお問い合わせください。

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

こちらをクリック

My HER-SYS
の操作



質問：昨日とちがう電話番号からかかってきました。出ても良いですか。

回答

現在、2つの回線から、ランダムに電話が入ることになっています。

- **050-3198-0215**
- **050-3311-0008**

なお、どちらの回線からの電話でも、健康状態の入力方法は変わりません。

詳しくは、自動架電のリーフレットをご覧ください。

こちらをクリック

自動架電
の概要



質問：9時から電話の前でずっと待っているが電話が来ません。

家の用事もあるし、時間がとられてしまいます。どうにかありませんか。

回答

自動架電は時間指定ですが、あくまで目安であり、事前に指定した時間から1時間程度ずれることがありますので、ご了承ください。

また、架電回数を1回ではなく複数回設定する方法もありますので、お住まいの地域を管轄する保健所にご相談下さい。

なお、ご自身の都合に合わせて体調を入力できる以下の方法もあります。

① My HER-SYS

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

② 健康コール

こちらをクリック

健康コール
の概要

※HER-SYS IDの確認や自動架電を止めたい場合は、
お住まいの地域を管轄する保健所にご連絡をお願いします。

こちらをクリック

自動架電
の概要



質問：家族分まとめて入力するのは、どうしたら良いですか。

回答

自動架電では、療養者 1 人につき、1 つの電話番号が必要になります。
大変申し訳ありませんが、ご家族まとめて入力することはできません。

入力したい方全員のHER-SYS IDをご存じの場合は、以下の 2 つの方法もあります。

① My HER-SYS

最初に、代表 1 人のメールアドレスを新規登録いただきます。
その後、療養されている全員の氏名等の属性を登録します。
毎日の健康状態は、1 つのサイト上で全員分を入力できます。

[＜詳しくはこちら＞](#)

こちらをクリック

My HER-SYS
の概要

② 健康コール

指定の番号に電話をかけていただき、お 1 人分ずつ入力できます。

※HER-SYS IDの確認や自動架電を止めたい場合は、
お住まいの地域を管轄する保健所にご連絡をお願いします。

こちらをクリック

健康コール
の概要

こちらをクリック

自動架電
の概要

問い合わせ先

HER-SYSを活用した健康観察に関するお問い合わせは、
こちらまでお願いします。

<一般の方専用相談窓口>

03-6812-7818

受付時間：9:30～18:15（土日祝除く）

<自治体・保健所・医療機関向け専用相談窓口>

03-6877-5154

受付時間：9:00～18:00（土日祝除く）