

# 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：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：メールに届いた確認コードを入力しても、確認コードのエラーが出てしまいます。

## 回答

- ①お手元に届いた確認コードを再度お確かめの上、入力をお願いします。
- ②それでも画面が進まない場合は、時間の経過により確認コードが無効になってしまった可能性があるため、再度最初の新規登録画面に戻っていただき、「確認コード送信」を押して、確認コードを再発行してください。

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

厚労省コロナ感染者等  
状況把握・管理システム  
新規登録

電子メール アドレス

確認コードを送信

新しいパスワード

パスワードの確認入力

作成

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare



質問：パスワードの「作成」ボタンが押せません。

## 回答

確認コード入力後、すぐ下の「コードの確認」ボタンを押下してから、パスワードを入力してください。

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

厚生省コロナ感染者等  
状況把握・管理システム  
新規登録

あなたのメールアドレス

確認コード

**コードの確認**

[確認コードを再発行する](#)

新しいパスワード

パスワードの確認入力

作成

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare



質問：パスワードを入力するとエラーが出てしまいます。

## 回答

---

パスワードは、以下の条件で設定する必要があります。

- ・パスワードの長さは8文字以上
- ・英語大文字、小文字、数字、記号のうち、3つ以上の組合せ

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：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：健康観察について、MY HER-SYSではなく、電話で報告するようにしたい。

## 回答

---

個別の対応が必要になりますので、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：スマートフォンを持っていませんが、HER-SYSは使えますか。

## 回答

---

- ① スマートフォンをお持ちでない場合は、HER-SYSのご利用はできません。
- ② 自動架電か健康コール（※）をご利用いただけますので、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。  
※ 健康コール専用ダイヤルは、050-3198-0214です。

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：療養期間を経過したのにまだHER-SYSの通知が来て困るので、止めてほしい。

## 回答

---

個別の対応が必要になりますので、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：架電があったのに電話に出れなかったがどうすればよいですか。

## 回答

---

受電出来なかった場合には、追って再度架電がありますので、その時に健康状態の回答を入力してもらえば大丈夫です。

こちらをクリック

自動架電  
の概要



質問：入力途中で誤って切ってしまったが、どうすればよいですか。

## 回答

---

健康状態が回答されている可能性があるため、健康コール（※）にお電話いただくか、お住まいの地域を管轄する保健所にご連絡いただき、改めて健康状態の回答をお願いします。

※ 健康コール専用ダイヤルは、050-3198-0214です。

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



質問：音声ガイダンスに沿って、健康記録のための番号を入力しようとしているのにうまくいかない。

## 回答

---

ダイヤル回線の方は、米印（\*）ボタンを押してから、番号を入力する必要があります。

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。

※健康コール専用ダイヤルは、050-3198-0214です。

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）