

マイ ハーシス じどうかでん  
**My HER-SYS / 自動架電 / 健康コールの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、管轄の自治体へ

厚生労働省では、個別のHER-SYS情報を操作・修正できません。

**健康状態入力フォーム（My HER-SYS）のURLやIDをSMSで送ると**言われたが届きません。どうすればいいですか。

**HER-SYSのID**を知りたいです。

HER-SYS IDや生年月日を入力すると「**入力内容に誤りがあります**」と表示され登録できません。

**自動架電**で健康状態を登録したいです。

療養解除しているのに**自動架電**がまだ架かってきます。止めてほしいです。

My HER-SYSで表示される**療養証明書**に記載されている内容に誤りがあります。

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：『確認コードを送信する』を押しても、確認コードが届きません。

## 回答

迷惑メールボックスに届いている可能性がございますので、ご確認ください。

メールが届かない場合は、ドメイン指定受信や受信拒否などを設定されているか確認し、「@microsoftonline.com」からお送りするメールを受信できるように設定してください。

または、お持ちの他のメールアドレスでお試してください。





質問：確認コードを入力しても『コードが正しくありません。もう一度お試しください。』と表示されます。

## 回答

確認コードが誤っています。入力したメールアドレス宛に届く

**確認コード（6桁の数字）**をご確認ください。

※HER-SYS IDとは異なります。

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ります。「確認コードを再発行する」を押して、再発行された確認コードを入力して下さい。

My HER-SYS  
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

ご指定のメールアドレス宛に6桁の確認コードをメールで送信しました。入力後、「コードの確認」ボタンを押してください。

XXXXXX

コードの確認

確認コードを再発行する

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare



質問：新規登録をすると『指定されたIDのユーザーは既に存在します。別のIDを選択してください。』と表示されます。

## 回答

---

ご入力いただいたメールアドレスは既に登録済みです。

ログイン画面に戻り、ログインしてください。



質問：ログインをすると『ご利用のアカウントは見つからないようです。』と表示されます。

## 回答

---

ご入力いただいたメールアドレスが登録されていない場合に表示されます。

既に登録がお済みの場合は、他に心あたりのあるメールアドレスをご入力ください。

未登録の場合は新規登録からお進みください。



質問：『予期せぬエラー』や『この接続ではプライバシーが保護されません』と表示されます。

## 回答

---

**『予期せぬエラー』と表示される。**

Android7.1.1未満の端末で本事象が発生する可能性があります。  
OSやブラウザー等を最新にしてご利用ください。

**『この接続ではプライバシーが保護されません』と表示される。**

ご使用の端末のソフトウェアが古いため、対応していない場合がございます。  
ソフトウェアのアップデートをするか、別の端末をお使いください。



質問：HER-SYS IDがわかりません。

## 回答

### 【ショートメッセージ/メールが届いている方】

“My HER-SYS(新型コロナ健康状態入力フォーム)のご案内”のURLの下に、  
「HER-SYS ID(6~8桁)」が記載されています。

### 【ショートメッセージ/メールが届いていない方】

管轄の保健所にHER-SYS IDをご確認ください。

<保健所から届くショートメッセージ>

保健所から MyHER-SYS（新型コロナ健康状態入力フォーム）のご案内  
以下URLよりご入力ください

URL:<https://www.cov19.mhlw.go.jp>

HER-SYS ID:

リーフレット:<https://www.cov19.mhlw.go.jp/portal>

本システムは厚生労働省の提供です

※保健所からのメッセージ  
<独自文言>





質問：属性入力画面の登録ができません。

## 回答

---

**『ご入力いただいた生年月日もしくはHER-SYS IDに誤りがあります』と表示される。**

生年月日とHER-SYS IDをお確かめのうえ、再度入力をお願いします。それでも登録ができない場合は、管轄の保健所に生年月日とHER-SYS IDに誤りがないかお問い合わせください

**『ご指定の内容はすでに登録されています』と表示される。**

すでに別のメールアドレスでHER-SYS IDが登録がされています。

メールアドレスをご確認ください。



質問：属性入力で登録した氏名を修正したいです。

## 回答

属性入力画面で登録した氏名を修正することは出来ません。  
健康観察や療養証明書などの登録内容に影響はございませんのでご安心ください。

※療養証明書に表示される名前は、ここで登録した名前ではなく、  
医療機関や保健所が登録した名前が反映されます。

HER-SYS  
新型コロナウイルス感染者等  
情報把握・管理支援システム

属性入力

以下、入力項目を入力の上、「確認」ボタンを押してください。

姓名  姓  名

生年月日

HER-SYS ID

入力内容を確認する

ホーム画面へ戻る

日本語 | English | 中文(简体) | 中文(繁体)  
한국 | Español | Português  
新型コロナウイルス感染者等  
情報把握・管理支援システム  
HER-SYS



質問：同じメールアドレスで家族分を登録したいです。

## 回答

ログイン後、対象者欄の右にある「新規登録」ボタンを押下すると、属性入力画面に移り、ご家族をご登録いただけます。

対象者 テスト 母 **1** **新規登録**

前回報告日 前回報告体温

履歴を確認する

現在の健康状態を入力する

\*現在の体温などを入力する場合はこちら

健康調査回答フォーム  
\*健康状態を入力する前の回答にご協力ください  
\*一度回答すると次回以降は表示されません

療養証明書を表示する

\*検査を実施し医師から感染者と診断された方のみ表示されます  
\*診断年月日が入国日から28日以内の方は  
パスポート(旅券)番号を入力してください。

属性入力

入力項目を入力の上、「確認」ボタンを押してください。

姓名 姓 名

生年月日 1991 7 28

HER-SYS ID

入力内容を確認する

ホーム画面へ戻る

②ご家族の属性（姓名、生年月日、HER-SYS ID）を入力する

属性入力:確認

入力内容をご確認頂き「属性を保存する」ボタンを押してください。

姓名 テスト 長男

生年月日 1999/9/9

HER-SYS ID ××××××

属性を保存する

キャンセル

③内容を確認し、「属性を保存する」を押して完了です

※複数人登録したい場合は、①～③の手順を繰り返す

対象者 テスト 母 **4** **新規登録**

テスト 次男

✓ テスト 母

テスト 長男

テスト 長女

現在の健康状態を入力する

\*現在の体温などを入力する場合はこちら

健康調査回答フォーム  
\*健康状態を入力する前の回答にご協力ください  
\*一度回答すると次回以降は表示されません

療養証明書を表示する

\*検査を実施し医師から感染者と診断された方のみ表示されます

④対象者をドロップダウンリストで選択できます

①「新規登録」ボタンを押す



質問：過去の健康状態を入力することはできますか。

## 回答

---

My HER-SYSでは過去の健康状態を入力することはできません。

現在（今日）の健康状態の入力をお願いいたします。

入力内容に変更がある場合は、管轄の保健所へお問い合わせください。



質問：『療養証明書を表示する』のボタンが表示されません。

## 回答

---

2022年9月26日より療養証明書の対象者は、発生届の対象となる方に限られております。

### 【発生届の対象者】

検査結果が陽性であって、下記のいずれかの条件を満たす方が対象となります。

- ①65歳以上の方
- ②入院を要する方（診断時点で直ちに入院が必要でない場合であっても、基礎疾患等により、入院の必要が生じる可能性がある」と医師が判断した場合も含まれる）
- ③重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ治療薬の投与が必要な方。または、重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ罹患により新たに酸素投与が必要な方
- ④妊婦



質問：療養証明書が表示されません。

## 回答

---

2022年9月26日より療養証明書の対象者は、発生届の対象となる方に限られております。

### 【発生届の対象者】

検査結果が陽性であって、下記のいずれかの条件を満たす方が対象となります。

- ①65歳以上の方
- ②入院を要する方（診断時点で直ちに入院が必要でない場合であっても、基礎疾患等により、入院の必要が生じる可能性がある」と医師が判断した場合も含まれる）
- ③重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ治療薬の投与が必要な方。または、重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ罹患により新たに酸素投与が必要な方
- ④妊婦

※発生届の対象者で療養証明書の表示がされない方は、システムに生年月日が正しく登録されていない可能性がございますので、管轄の保健所にお問い合わせください。



質問：療養証明書に療養期間の記載はありますか。

## 回答

療養期間の記載はございません。

記載内容は「氏名」「生年月日」「HER-SYS ID」  
「傷病名」「診断年月日」「担当保健所」です。

※記載内容に誤りがある場合は、管轄の保健所にお  
問い合わせください。

The screenshot shows the My HER-SYS mobile application interface. At the top, there is a green header with the app logo and the text "My HER-SYS 療養中の健康状態を記録します". Below the header, the display time is shown as "(表示日時: 2022/4/21 14:07)". The main content area displays patient information in a list format:

- 氏名 : XX XX
- 生年月日 : yyyy年mm月dd日
- HER-SYS ID :
- 傷病名 : 新型コロナウイルス (COVID-19) 感染症
- 診断年月日 : yyyy年mm月dd日
- 担当保健所 : 保健所

Below the patient information, there are two notes in Japanese:

(注) 現行の療養期間は、下記URL先の「陽性だった場合の療養解除について」をご参照ください。  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/covid-19/kenkou-iryousoudan.html>

(注) 療養期間は、当該感染症の感染性を有すると考えられる期間であって、症状を有した期間とは必ずしも一致しません。

At the bottom of the main content area, there is a button labeled "ホーム画面へ戻る". The footer of the app is a green bar with the text "療養中の健康状態を記録します" and the My HER-SYS logo.



質問：療養証明書の記載内容に誤りがあります(氏名、生年月日、診断年月日など)。

## 回答

登録されている内容の修正が必要です。

管轄の保健所にご依頼ください。

☰ My HER-SYS 療養中の健康状態を記録します ⓘ

(表示日時：2022/4/21 14:07)

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| 氏名         | : XX XX                       |
| 生年月日       | : yyyy年mm月dd日                 |
| HER-SYS ID | :                             |
| 傷病名        | : 新型コロナウイルス<br>(COVID-19) 感染症 |
| 診断年月日      | : yyyy年mm月dd日                 |
| 担当保健所      | : 保健所                         |

(注) 現行の療養期間は、下記URL先の「陽性だった場合の療養解除について」をご参照ください。  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/covid-19/kenkou-iryousoudan.html>

(注) 療養期間は、当該感染症の感染性を有すると考えられる期間であって、症状を有した期間とは必ずしも一致しません。

ホーム画面へ戻る

療養中の健康状態を記録します  
My HER-SYS

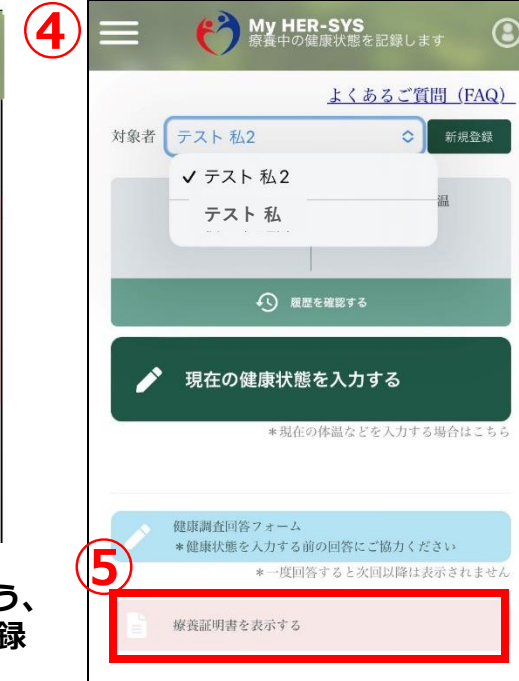




質問：2度目の感染時の療養証明書の発行方法を教えてください。

## 回答

以下の図のように操作すると、療養証明書を表示することができます。



①1度目の感染時にご利用されたメールアドレスでMy HER-SYSにログイン。

②「新規登録」より2度目の感染時のHER-SYS IDを使用し、新しく属性登録。

③一度目の感染と区別がつくよう、一度目とは異なる姓名での登録を推奨(姓名+数字)

※療養証明書には、ここで登録した氏名ではなく、医療機関や保健所が登録した氏名が反映されます。

④対象者をドロップダウンリストで選択。

⑤「療養証明書を表示する」をクリック。



質問：療養証明書の印刷方法を教えてください。

## 回答

---

My HER-SYSから直接印刷する機能はありません。

スマートフォンのスクリーンショット機能で保存した画像や、  
PCに表示された画面を印刷することができます。



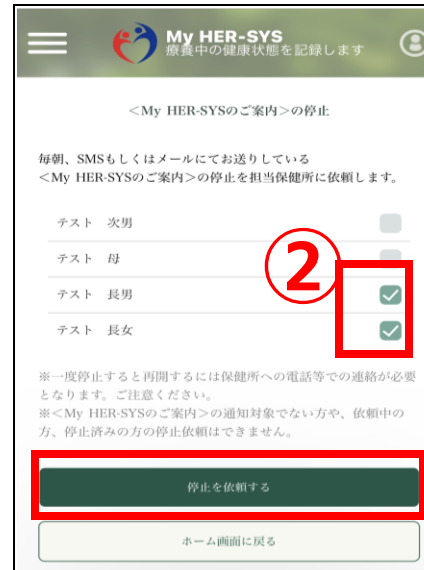
質問：My HER-SYSへ登録しても、登録するようメールやSMSが届きます。

## 回答

こちらは健康観察を行っていただくための毎日の通知となり、健康観察の登録の有無にかかわらず、届きます。なお、毎日の通知が不要な場合は、My HER-SYSにログインし、以下の操作で通知の停止依頼を管轄の保健所に行うことができます。



① 右上マークをクリックし、  
「<My HER-SYSのご案内>が  
不要な方」をクリック



② 停止を希望する方に✓を入れ、  
「停止を依頼する」をクリック

※ ご家族の登録がある場合は、✓を全員に入れることで一括での停止依頼ができます  
※ 停止依頼中または停止済みの方は、✓を選択できません



③ 依頼が受け付けされると、  
保健所に通知されます。



質問：療養期間が終了したため毎日の健康観察登録の通知を止めたいです。

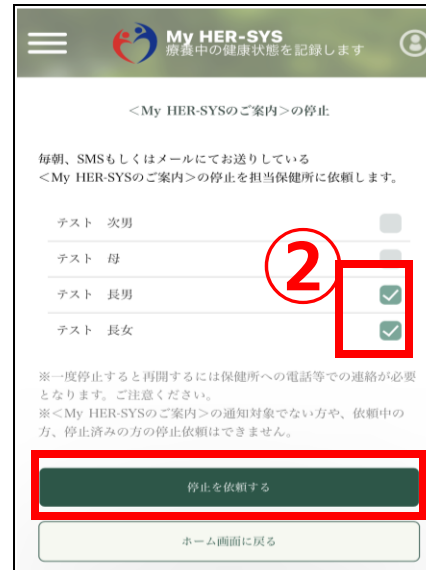
## 回答

ヘルプデスクで停止することはできません。

My HER-SYSにログインし、以下の操作で通知の停止依頼を管轄の保健所に行うことができます。



① 右上マークをクリックし、  
「<My HER-SYSのご案内>  
が不要な方」をクリック



② 停止を希望する方に✓を入れ、  
「停止を依頼する」をクリック

※ ご家族の登録がある場合は、✓を全員に入れることで一括での停止依頼ができます  
※ 停止依頼中または停止済みの方は、✓を選択できません



③ 依頼が受け付けされると、  
保健所に通知されます。



質問： My HER-SYS以外で健康状態の登録はできますか。

## 回答

---

自動架電、健康コールで登録が可能です。

①自動架電（自動音声の電話が架かってきて健康観察を登録したい場合）

管轄の保健所にお問い合わせください。保健所で登録が可能です。

②健康コール（自分の都合のよい時間に電話をかけて登録したい場合）

健康コール専用ダイヤル **050-3198-0214**

健康コールの電話代はご本人様負担となります。



質問：電話がかかってきている電話番号を、違う電話番号へ変更したいです。

電話がかかってくる時間の変更をしたいです。

## 回答

---

登録されてる電話番号やかかってくる時間の変更は、管轄する保健所が窓口となります。

管轄する保健所へご依頼をお願いいたします。



質問：入力途中で誤って切った場合、どうすればよいですか。

## 回答

---

健康状態が回答されていない可能性があるので、健康コールより入力していただくか、  
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いたします。

健康コール専用ダイヤル **050-3198-0214**（電話代はご本人様負担になります）



質問：家族分まとめて入力したいです。

## 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。

登録したいご家族のHER-SYS IDがわかる場合は、以下の2つの方法もあります。

### ① My HER-SYS

最初に、代表1人が新規登録後、属性を登録します。  
次に対象者横の新規登録ボタンより、ご家族の登録をします。  
毎日の健康状態は、その画面より全員分を登録できます。

### ② 健康コール

指定の番号（専用ダイヤル）に電話をかけていただき、お1人分ずつ登録できます。

※登録する方のHER-SYS IDと生年月日をご用意ください

※健康コール専用ダイヤル050-3198-0214（電話代はご本人様負担になります）





質問：健康コールで家族の健康状態を登録したいです。

使えない時間帯はありますか。

### 回答

---

ご家族の健康状態も登録することができます。

登録したい方のHER-SYS IDと生年月日の入力が必要ですので、ご用意のうえお電話をお願いいたします。

電話は**365日24時間利用可能**です。(メンテナンス時を除く)

ご都合のよいお時間に健康観察の登録を行うことができます。

健康コール専用ダイヤル **050-3198-0214** (電話代はご本人様負担になります)

## 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>

**03-5877-4805** 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>

**03-4566-3093** 受付時間：9:00～18:00（土日祝除く）