WebORCA クラウドの障害について

2025年3月26日～27日に発生したWebORCA クラウドの障害についてご報告いたします。

WebORCA クラウドをご利用の医療機関の皆様、WebORCA クラウドサポート事業所の皆様、WebORCA クラウド連携システムベンダーの皆様に、ご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本書にて障害内容と経緯・原因、今後の対応について報告させていただきます。

【障害発生日時】

2025年3月26日 9時30分～9時43分

2025年3月26日 14時47分～14時48分

2025年3月27日 14時～ 18時 ※断続的に発生

【障害内容】

- 一部の医療機関でWebORCA クラウドに接続できない
- 一部の医療機関でWebORCA クラウド操作中に切断される

【発生原因】

ミドルウェアで利用しているライブラリをアップデートしたことと内部ポートの枯渇が原因

【対応経緯】

2025年3月26日	
9時44分	ベンダーより切断される、接続できないお問い合わせがあり
9時50分	サポート部門で動作確認したが障害確認できず
9時55分	サーバ管理者へ確認依頼
10時7分	9時40分頃からのエラーを確認 現時点で正常稼働を確認 お問い合わせのあったベンダーへ回答開始
14時52分	ベンダーより切断される、接続できないお問い合わせがあり
15時00分	サポート部門で動作確認したが障害確認できず サーバ管理者へ確認依頼
16時00分	14時45分頃からのエラーを確認 現時点で正常稼働を確認

16時02分	ミドルウェアのリソース競合によるタイムアウトの可能性があるため、実行環境のバージョンを調整することを検討
16時09分	ミドルウェアの実行環境のバージョン調整することを決定
18時18分	緊急メンテナンスアナウンス実施
22時~26時	メンテナンスにより順次適用
2025年3月27日	
14時15分	バンダーより切断される、接続できないお問い合わせがあり
14時25分	サーバ管理者にて事象確認 原因調査開始
15時30分	DBの負荷状況について問題ないこと確認 アプリケーションサーバの負荷状況について問題ないこと確認 周辺ライブラリの調査開始
16時00分	ミドルウェアの周辺ライブラリのバージョンも含め2月提供分に切り戻しの検討を開始
16時50分	切り戻し環境をステージング環境で動作確認開始
17時30分	ステージング環境で動作確認
17時55分	同時アクセスが5万セッション異常発生したため、内部ポート枯渇の可能性について調査開始
18時18分	緊急メンテナンスアナウンス実施
20時11分	負荷分散システムの増設準備開始
23時40分	負荷分散システム未割り当て状態で増設準備完了
22時~26時	メンテナンスにより順次適用
2025年3月28日	
8時00分	内部ポート、サーバ稼働状態監視強化
22時00分	負荷分散システム増設割り当て実施

【今後の対応】

現象の対応は完了しており、今後の対応は特にありません。