

## WebORCA クラウドの障害について

2025年4月15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】

2025/4/15 16時40分～17時43分

### 【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】

AWS のデータセンターで電源トラブルが発生したため  
(AWS からの報告を参照)

### 【対応経緯】

2025/4/15	
16時44分	監視モニタより異常検知
16時50分	サポートベンダーよりお問い合わせ受付
16時57分	データベースサーバの3番と4番でエラーを確認 スタンバイサーバに切り替わっていることを確認
17時6分	データベースサーバ3番と4番のサーバ性能向上を一時的に設定
17時20分	データベースサーバ2番で正しく動作しているがパフォーマンスモニタで異常を確認
17時21分	AWS で電源トラブルが発生し一部のサービスで障害が発生していることを確認 監視モニタでエラーが減少していることを確認
17時30分	監視モニタでのエラーが通常時と同程度になっていることを確認

### 【今後の対応】

2025年4月17日  
日本医師会 ORCA 管理機構株式会社

本件の原因は、AWS の基盤側の電源障害で、稼働部と予備部の両方で異常が発生したものと報告を受けております。想定外の障害ではありましたが、弊社としては耐障害性について引き続き改善を行い、障害時の影響の極小化、復旧時間の短縮に努めます。

----AWS からの報告 4/15 18:50----

平素よりお世話になっております。

AWS サポートでございます。本日 17:00 JST ごろより、Availability Zone (apne1-az4) にて電力の供給に関わる問題が発生しておりました[1]。お客様の Aurora DB クラスタ Weborca-pro-db-2,3,4 にて発生した問題につきましても、こちらの Availability Zone (apne1-az4) における問題の影響を受けたと考えられます。この度は AWS 側の問題によりお客様に多大なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

本日 17:51 JST 時点で問題は復旧しておりますため、Aurora DB クラスタ Weborca-pro-db-2,3,4 に関しましては、現時点でお客様にご対応いただく必要のあるアクションはないものとお見受けしております。もし本返信以降に Aurora DB クラスタ Weborca-pro-db-2,3,4 にて再び問題を確認された際には、調査を行い問題の回避策についてご案内を差し上げますので、AWS サポートまでお問い合わせいただけますと幸いです。

また、Aurora ではお客様のデータを保存するストレージ(クラスタボリューム)を 3 つのアベイラビリティゾーンにわたりコピーして保持しておりますので、本件のような単一アベイラビリティゾーンにおける問題により、DB クラスタにてデータロスが発生することは想定されておられません[2]。こちらにつきましても、もしお客様側でご利用の DB クラスタにて問題を確認された際には、調査を行いますので AWS サポートまでお問い合わせいただけますと幸いです。