

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で内部ポートの枯渇が原因
AWSの障害によりログが出力できずサーバが停止したことが原因

【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

2025年4月28日(第三版)
日本医師会 ORCA 管理機構株式会社

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ので、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5万セッション以上発生したため、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
2025年4月15日	
19時22分	サーバの追跡調査したところ、サーバ側にエラーはなく、クライアント側で突然セッションが証明したようなログになっているため、AWSサポートへ障害が発生していないか確認依頼
2025年4月16日	
14時56分	AWSの障害によりログが出力できずサーバが停止する現象が発生していたことを確認 AWSより今後の対策として、障害によりログが出力できない場合でもサーバを

	動作させる設定の提案を受ける
2025年4月18日	
10時00分	AWS から提案された対応方法の適用について是非を確認 次回メンテナンスにて設定変更をおこなうことを決定
2025年4月23日	
22時00分	メンテナンスにて対策を実施

【今後の対応】

本件の原因は、AWS の基盤側の障害によるものと報告を受けています。

障害原因は AWS の電源障害でしたが、それに起因してサーバのログが保存されなくなりました。サーバはログの消失を避けるため保存できるまで待機状態となり、結果として処理が止まるという現象が起きました。対策として、サーバの稼働を優先して一時的なログの消失は避けられない事象と判断しました。なお、通信ログ等は保存されますので、サーバのログが一時的に消失されたとしても、原因追求等には影響は無いと考えています。

===AWS からの報告

3月15日午前9時00分から3月27日午後10時00分(日本時間)の間に、AP-NORTHEAST-1 リージョンの AWS Fargate でエラー率が上昇しました。この期間中、プラットフォームバージョン PV1.4(LATEST)使用時に、新規タスクの起動に断続的な問題が発生し、実行中のタスクがヘルスチェック失敗により停止状態 (stopped state) に移行しました。エンジニアリングチームは現在、影響を軽減しました。この期間中にタスクに問題を経験されたお客様は、タスクを再起動することを推奨いたします。問題は解決され、サービスは正常に動作しています。|

===