

WebORCA クラウドの障害について

2025年7月18日、7月19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】

- (1) 2025年7月18日 17時25分～2025年7月18日 18時15分
- (2) 2025年7月19日 9時00分～2025年7月19日 9時50分

【障害内容】

- ・接続できない
- ・切断される

【発生原因】

- (1) 一部のデータベースサーバにてメモリ不足となったことが原因
- (2) 一部のデータベースサーバにて処理能力不足となったことが原因

【処置】

- (1) データベースサーバにてフェイルオーバーを実行し、待機システムへの切り替えを実施
- (2) データベースサーバの処理能力増強を実施

【対応経緯】

2025年7月18日	
17時45分	ベンダより接続できない、切断される等のお問い合わせをいただく
17時46分	サーバ管理者に確認依頼
18時03分	データベースサーバにてメモリ不足が原因で現象が発生しことを確認
18時12分	フェイルオーバーを実行(待機システムへの切り替えを実施)
18時15分	復旧
2025年7月19日	
9時27分	ベンダより接続できない、切断される等のお問い合わせをいただく
9時33分	サーバ管理者に確認依頼

9時40分	処理能力増強を実施
-------	-----------

【今後の対応】

メモリ不足となった原因について AWS に調査を依頼しました。

モニタリング上、メモリ自体は空きがあるように見えますが、メモリ負荷を検知し、AWS のメモリ管理機能により、処理がキャンセルされていました。

早期発見できるように異常の検出方法を検討します。

また、待機システムへの切り替え時には、負荷状況を注視し、処理能力増強を実施します。