

2019年6月28日

日本医師会 ORCA 管理機構株式会社

日レセクラウドの動作遅延の障害について(第二報)

2019年6月28日 朝より日レセクラウドの動作遅延の障害が発生したため報告致します。

日レセクラウドご利用の皆様、日レセクラウドサポート事業所の皆様、日レセクラウド連携システムベンダー様へ

一度のメンテナンスにて解消されず、長期にわたり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】

2019年6月28日 10時10分～19時00分

【障害内容】

- ・ 日レセクライアントの動作が遅い。
- ・ API のレスポンスが遅い。

【発生原因】

データベースサーバへの同時接続数が足りなくなり、処理待ちが発生していました。

データベースサーバへの接続数を増やす対応をおこないましたが、その後アプリケーションサーバの負荷が高くなり、処理待ちが発生していました。

その後、緊急メンテナンスにより、一旦、障害は解消されましたが、過負荷によりプロセスが滞留し、動作遅延の現象が発生しました。

【暫定対応】

14:15 から緊急メンテナンスをおこない、以下の対応をおこないました。

- ・ アプリケーションプロセスを増やす(5 → 10)
- ・ メモリの増設(18GB → 36GB)

改善しないため、22:00 からメンテナンスをおこない、以下の対応をおこないました。

- ・ プロセスが滞留しないようタイムアウトを設定

【対応経緯】

09:15	日レセの操作が遅い旨のお問い合わせを受付
09:15	弊社にて調査を開始
09:30	ベンダー様およびユーザ様へ第一報をアナウンス
10:00	データベースサーバへの同時接続数が不足しているため遅延が発生していることを確認
10:15	サーバ管理者よりデータベースサーバへの接続数を増やす対応を実施
10:15～11:15	弊社にて動作確認
10:45	ベンダー様およびユーザ様へ第二報をアナウンス
12:00	再度、遅延が発生しているとお問い合わせを受付
12:00	アプリケーションサーバの負荷が高いことを確認
13:30	緊急メンテナンスが必要と判断

13:45	ベンダー様およびユーザ様へ緊急メンテナンスをアナウンス
14:15～14:30	緊急メンテナンスの実施
14:30	弊社にて動作確認
14:35	ベンダー様およびユーザ様へ緊急メンテナンスが終了したことをアナウンス
16:00	再度、遅延が発生しているとのお問い合わせを受付
16:00	弊社にて調査を開始 プロセスが滞留していることを確認
16:00	プロセスが滞留しないようタイムアウトを設定することで解消されるか検討開始
21:00	テスト環境で上記の対応で解消されることを確認
22:00	上記対応を本番環境に適用

【恒久対応】

現在、根本の原因調査をおこなっています。

原因が判明次第、速やかに適切な対策を実施します。

以上