

## 給管帳クラウドの障害について

2022年2月23日に給管帳クラウドで障害が発生したため報告します。

給管帳クラウドをご利用の医療機関の皆様、給管帳クラウドサポート事業所の皆様、給管帳クラウド連携システムベンダーの皆様、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】

2022年2月23日 9時35分～2022年2月23日 16時20分

### 【障害内容】

ORCA クライアントで給管帳クラウドへ接続すると

「http status code 500 internal server error」「メンテナンス中」と表示され接続できない

### 【発生原因】

データセンターのハードウェア障害により一部のサーバが稼働できず給管帳クラウドで接続エラーとなった

### 【処置】

ハードウェア障害が発生していない環境へサーバを移動作業を実施

【対応経緯】

2022/02/23	
9時35分	データセンター監視システムよりアラート検知
9時59分	サーバ管理者へ確認依頼
10時14分	サーバ管理者にて確認開始
10時40分	サーバ管理者にてデータセンターにて障害が発生していることを確認 サーバ管理者よりデータセンター管理者へ確認依頼
10時49分	ユーザ・ベンダー向けアナウンスメーリングリストにて場外発生を連絡
11時32分	データセンター管理者よりハードウェア故障を確認
11時35分	サーバ管理者にて別の環境にて稼働させることを検討開始
12時15分	サーバ管理者にて別の環境にて稼働させる作業開始
12時55分	サーバ管理者にて管理機能の復旧 管理機能にてメンテナンスモードを設定 ※以降エラー内容が「http status code 500 internal server error」から「メンテナンス中」となる
14時31分	サーバ管理者にて別の環境にて稼働させる作業完了 サーバ管理者にて動作チェック開始
15時04分	公式サイトへ障害情報を掲載
16時20分	サーバ管理者にて動作チェック終了 管理機能にてメンテナンスモードを解除
16時43分	サポートチームにて動作確認完了
16時48分	お問い合わせのあったユーザ・ベンダーへ復旧の連絡開始
17時00分	ユーザ・ベンダー向けアナウンスメーリングリストにて復旧を連絡 公式サイトへ復旧のお知らせ掲載

【今後の対応】

データセンターの冗長化などをおこない、ダウンタイムを少なくなるようサーバ構成の見直しの検討をおこないます。