

WebORCA クラウドの障害について

2023 年 4 月 26 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) 2023 年 4 月 26 日 8 時 00 分～10 時 20 分
- (2) 2023 年 4 月 25 日 23 時 51 分～2023 年 4 月 27 日 0 時 47 分

【障害内容】

一部の医療機関で以下の現象が発生していました。

- ・ WebORCA クラウドにログインできない
- ・ WebORCA クラウドのログインに時間がかかる
- ・ WebORCA クラウドの操作に時間がかかる
- ・ API でエラーになる
- ・ 受付画面でフリーズする

【発生原因】

- (1) 負荷の高い API が大量に実行され、データベースサーバが高負荷状態になっていました。
- (2) 不具合により一定の条件により受付画面で無限ループによるロックが発生し、処理の滞留が発生しました。

参考：パッチ提供(第 36 回)◆日医標準レセプトソフト ver 5.2.0 全 1 件：受付

https://www.orca.med.or.jp/receipt/update/improvement/improvement_520/improve_rireki-898-2023-04-26.html

【処置】

- (1) ロックが長時間続いているものを解除しました
- (2) 条件判定の誤りで無限ループとなっていたのでプログラムを修正しました

【対応経緯】(1)

| | |
|-----------|-----------------------------|
| 2023/4/26 | |
| 8時40分 | サーバのモニタリングでデータベース負荷が上昇傾向を確認 |
| 9時10分 | データベース負荷によるロックが発生を確認 |
| 9時30分 | 応急処置として滞留しているロックを解除 |
| 10時10分 | データベース負荷が下降傾向を確認 |
| 10時45分 | データベース負荷が通常時に戻ったことを確認 |

【対応経緯】(2)

| | |
|-----------|--|
| 2023/4/26 | |
| 9時46分 | ベンダーよりオンプレ環境にて受付画面でフリーズするとのお問い合わせあり |
| 10時18分 | サポート担当の環境で現象が再現しないため、お問い合わせベンダーへログ送付を依頼 |
| 10時50分 | 他のベンダーからもオンプレ環境にて受付画面でフリーズするとのお問い合わせあり |
| 11時00分 | 原因不明のため開発へエスカレーション |
| 12時06分 | ベンダーより WebORCA クラウド環境でログインできないとお問い合わせあり セッションクリアしても解消しない |
| 14時48分 | 現象未確認だがプログラム上のバグを確認、個別パッチを準備 |
| 16時05分 | オンライン資格確認端末が ALMEX 社製で保険証 OCR + 公費医療券を読み込ませた場合に現象発生すること確認 個別パッチをお問い合わせベンダーへ送付 |
| 16時53分 | WebORCA クラウドの修正プログラムの正式リリース準備開始 |
| 17時05分 | WebORCA クラウドで現象が発生している医療機関に対して先行リリース開始 |
| 17時38分 | オンプレの修正プログラムの正式リリース準備開始 |
| 18時38分 | オンプレの修正プログラムリリース |
| 20時35分 | WebORCA クラウドの修正プログラムリリース 適用完了：2023/4/27 0時47分 |

【今後の対応】

高負荷状態の要因になった API の処理見直しをおこないます。