

2020年12月15日

株式会社NTTドコモ  
ヘルスケアビジネス推進室

### お薬手帳サービスにつながりにくい事象発生に関するご報告

このたび、弊社が運営するお薬手帳サービスにおいて、サービスにつながりにくい、またはつながらない事象が発生いたしました。

お客様ならびに関係者の皆様にご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。今後はこのような事象を起さぬよう、再発防止と品質向上に努めてまいります。

下記のとおり、障害事象、障害原因および対応状況等についてご報告いたします。

#### 記

#### 1. 事象

[薬局様：お薬手帳システム画面]

各種管理画面につながりにくい、またはつながらない

[アプリユーザー様：お薬手帳アプリ]

サーバー通信をとまなう下記操作について、時間がかかる、または操作出来ない。

- ・アプリ起動
- ・「おくすりを登録する」操作
- ・「おくすり手帳を見せる」操作
- ・「処方箋送信」操作
- ・設定メニュー「ログイン設定」操作
- ・設定メニュー「お知らせ」確認

#### 2. 発生時間

[つながりにくい（障害発生）]

2020年11月25日（水）7:00～23:20

[つながらない（復旧作業に伴うサービス中断）]

同日23:20～2020年11月26日（木）20:00

### 3. 発生対処の流れ

<11/25 (水) >

- 7:00 お薬手帳システムのレスポンス悪化を検知
- 11:00～ お薬手帳システム管理画面へ障害表示（薬局様向け）
- 13:30～ お薬手帳アプリへ障害発生のお知らせ配信を実施（アプリユーザー様向け）
- 22:00～ 障害解消に至らずメンテナンス前の状態へ状態復旧を開始

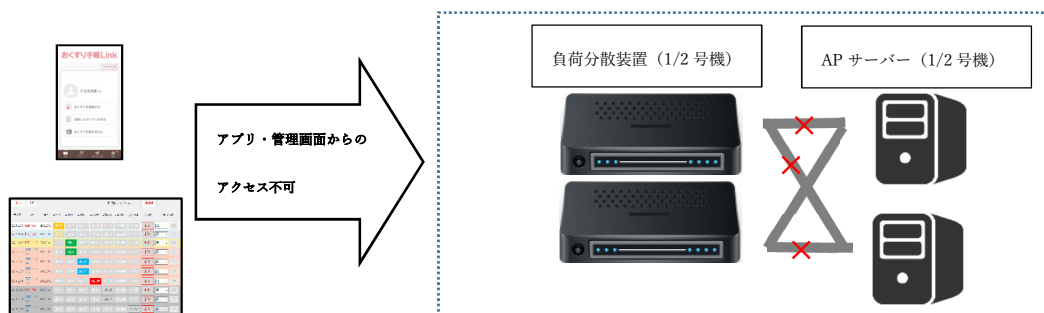
<11/26 (木) >

- 20:00 サービス再開

### 4. システム障害原因

お薬手帳システム内の負荷分散装置並びに、アプリケーションサーバ間の通信経路が輻輳状態となりました。その通信経路の大半(3/4)が遮断されたため、お薬手帳アプリ・薬局管理画面からのアクセスが不可となっております。

【参考構成図】



今後、このような事態を発生させることなきよう、全社をあげて再発防止に努めてまいりますので、引き続き、当サービスへの変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上