

お客様各位

過日に発生したクラウド版システムの障害に関する報告とお詫び

株式会社 EM システムズ

代表取締役社長執行役員 國光 宏昌

謹啓

平素より格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。また、日頃より弊社製品へのご愛顧を賜り、重ねて御礼を申し上げます。このたび、2025 年 11 月 15 日（土）に弊社運営のクラウド版システムにおいて障害が発生し、お客様をはじめ、患者様・利用者様に多大なるご迷惑とご不便をおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

つきましては、本障害に関して、現時点で判明している原因ならびに今後の対策をご報告申し上げます。なお、さらに詳細な内容が判明次第、改めてご案内させていただく所存です。

謹白

記

1. システム障害の発生日時

- ・発生日時 2025 年 11 月 15 日(土) 12:15 頃
- ・復旧日時 2025 年 11 月 15 日(土) 15:55 頃

2. 障害内容

データセンターとお客様環境間を接続するインターネット回線において通信遮断が発生し、「システムにログインできない」「動作が停止する」といった事象が発生しました。

3. 障害原因

お客様システムとデータセンターを接続するインターネット回線に高負荷が発生したことが直接の原因です。その背景として判明した事項は次のとおりです。

- ① 弊社が採用している大手ネットワーク回線提供会社が設置をおこない、同社が管理対象のネットワーク機器において、本来必要な設定に不備がありました。当該領域は弊社が物理的にもソフトウェア的にも作業や操作等を与えることができない範囲でございます。
- ② 発生当日、外部から弊社システムに関係のない通信が大量流入し、①の影響によって回線の高負荷を招いておりました。なお、これによる個人情報やそれに準ずるデータの流出はございません。

4. 回線復旧に向けて実施した主な作業

- ① 大量パケットの発生元を回線提供会社とともに調査し、外部からの高負荷アクセスが集中しているネットワーク機器を特定しました。

② さらに、①の要因が、「接続ポートが開放状態」という弊社契約の通信事業者の設定不備であることを確認し、当該接続機器に対する適切な設定変更により負荷の解消の確認にいたしました。

⇒ 「冗長化切替え」や「ルーター再起動」等、弊社が綿密に想定している復旧手順では改善されない、特殊な外部要因事象につき、原因特定と一次対処に時間を要したことが理由でございます。

5. 再発防止策

今般の経緯と事象を厳粛に受け止め、以下の再発防止策を速やかに実行いたします。

- 1) 障害発生機器の点検および冗長構成の強化
- 2) 監視システムの見直し（監視項目の追加・閾値の再設定）
- 3) 電源・空調等を含む設備全体の点検・保全サイクルの強化
- 4) 障害対応プロセスの再整備および緊急時連絡体制の強化
- 5) 定期的な障害訓練の実施による初動対応品質の向上
- 6) 弊社契約の通信事業者との緊密な連携

弊社といたしましては、これら一連の事態と影響範囲を重く受け止め、再発防止と安定運用に向けた取り組みを全社的に進めてまいり所存でございます。

改めまして、お客様に多大なご迷惑をお掛けしましたことを深く陳謝いたします。今後とも変わらぬご指導ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

以上