

お客様各位

## 過日に発生したクラウド版システム障害に関する最終報告

2025年12月3日

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

株式会社オプテージ

代表取締役社長 名部 正彦

謹啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。先般、2025年11月15日（土）に発生いたしました、株式会社 EM システムズ（以下、EM システムズ）が運営するクラウド版システムの障害につきまして、ご利用のお客様をはじめ、患者様・利用者様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、両社を代表し深くお詫び申し上げます。

先般の第1報にて、原因調査中である旨をお伝えしておりましたが、このたび EM システムズおよびネットワーク機器提供事業者である株式会社オプテージ（以下、オプテージ）による詳細な調査が完了いたしました。つきましては、下記の通り、障害の原因および再発防止策に関する最終報告を申し上げます。

謹白

記

### 1. 障害の概要

発生日時： 2025年11月15日(土) 12:15頃～15:55頃

障害内容： データセンターとお客様環境間を接続するネットワーク機器が高負荷になったことにより、システムへのログイン不可および動作停止が発生

### 2. 特定された原因

本障害の直接的な原因は、データセンターのインターネット回線に接続されたネットワーク機器が高負荷になったためですが、その根本原因はオプテージによるネットワーク機器の設定作業における「人為的な設定ミス」であったことが判明いたしました。

＜詳細＞

オプテージが管理するネットワーク機器において、外部からの通信を制御する設定に誤りがございました。本来であれば、関係のない通信を受けないよう接続ポートを閉鎖しておくべきところ、設定作業時の手順ミスにより、誤って開放状態となっていました。

これにより、当該ポートにシステムに関係のない通信が大量に流入し、ネットワーク機器が高負荷になつたことで通信遮断が発生いたしました。

### 3. 現在の状況と安全性について

障害発生当日、原因となっていたネットワーク機器の当該接続ポートを遮断する対処を実施いたしました。

当該接続ポートの遮断設定完了後、通信は正常化しており、現在は安全に稼働しております。

なお、本障害による個人情報および診療データ等の流出は一切ございません。

#### 4. 再発防止策

本件を厳粛に受け止め、両社において以下の対策を講じております。

##### 【株式会社オプテージにおける対策】

作業プロセスの見直し： 設定作業における確認体制を強化するとともに、設定値の検証プロセスを厳格化し、人為的ミスの根絶を図ります。

設定の総点検： 本件と同様の設定不備が他のネットワーク機器に存在しないか、全管理ネットワーク機器の緊急点検を実施し、問題がないことを確認いたしました。

##### 【株式会社 EM システムズにおける対策】

監視体制の強化： 外部からの異常な通信をいち早く検知できるよう監視の仕組みを見直し、早期発見・早期対処ができる体制を整えました。

オプテージとの連携強化： ①上記の仕組みが機能しているか、について確認と調整をおこなうための相互調査を定期的に実施するようにいたしました。②緊急連絡体制を見直し、万が一の際の復旧時間を短縮する体制を構築いたしました。

このたびの障害は、医療・介護の現場を支えるシステムを提供する立場として、あってはならない事態であると痛感しております。オプテージの作業不備が発端となりましたが、サービスを提供する EM システムズとしても、管理監督責任を重く受け止めております。

今後、二度とこのような事態を招かぬよう、両社が緊密に連携し、安定したサービス提供に全力を尽くしてまいります。

略儀ではございますが、書中をもちまして障害の最終報告とお詫びを申し上げます。

以上