

令和4年9月14日

日本赤十字社 血液事業本部

血液事業情報システムの障害（システム停止）発生により 血液製剤の供給が遅延した件について

1 発生日

令和4年5月24日（火）

システム停止時間 8:30頃～13:55頃

2 事象

血液事業情報システムのうち、製造管理に使用するシステムに障害が発生したことにより、製造所から血液センターへの製品出荷が行えなかった。そのため、当日朝医療機関から発注された分、及び当日朝製造所から供給施設に移管予定であった分の主に血小板製剤の医療機関への供給が遅延することとなった。

遅延したもののうち、血液センターから血液事業本部に報告があった22件については、医療機関と調整させていただき輸血の予定を変更していただくこととなりましたことを、深くお詫び申し上げます。

3 システム障害の原因

発生日前日、製造管理システムにおいて実行していた運用保守ツールの調査用データベース参照プログラムをキャンセルした際に、データベースサーバー内でプログラムが滞留するといったソフトウェアエラーが発生し、そのためサーバーのメモリが高負荷状態となり順次シャットダウンし、障害の発生に繋がった。

また、同システム復旧のためのサーバー再起動までに時間を要した。

4 今後の対策

システム開発業者において、ソフトウェアのエラーに関する検知方法を見直すとともに、障害対応手順を見直すなど、今後、同様の障害が発生した場合に、早期に復旧できる体制を構築した。