

## 物管クラウド障害 報告書

2025年2月6日(木)の朝より物管クラウドの利用ができなくなる障害が生じました。これまでになく大きな障害であり、9:00~14:00 はほぼ使用できない状態となってしまいました。ご利用の皆様のご業務に多大な御迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。今回の障害について原因と対策のご報告をいたします。

### 原因

---

物管クラウドで使用しているAWS(クラウドサーバー)においてRDS(データベース)のサポート期限到来の関係で「PostgreSQL12→16」へのバージョンアップ作業を前日 2025年2月5日(水) 22:00 に実施いたしました。動作確認をしたうえで作業完了いたしました。

しかしながら、2025年2月6日(木)の朝になり、利用会社様の利用が増加することで、これまでになかった想定のないデータベースへの負荷が発生し、データベースの過負荷となり利用できない事態となりました。推定としてバージョンアップによる挙動の差異が障害となって表見化したものと考えます。この障害は主に案件管理機能の一覧画面で顕著な現象であることが確認できました。

### 対策

---

データベース動作不良の原因調査と同時に以下の対応をいたしました。

1. データベースエンジンの緊急グレードアップ( CPU×2→4、Mem8→16GB)
2. 案件管理機能の一覧行数を100→50行に削減 ※アクセス軽減のため
3. 案件管理機能の進捗別件数の表示の無効化 ※アクセス軽減のため
4. データベースのanalyze(最適化)を実施

これらの作業の結果 16:00時点で障害内容が解消し、復旧できたことを確認いたしました。

### 対策結果

---

本障害とは別に、物管クラウドの動作が遅くなる現象が無視できなくなってきたことで、2025年2月末までにチューニング調査と対策を実施する計画でした。今回の障害対策の中で、予定していたチューニング項目を先行実施したことなどにより、物管クラウドの動作が障害以前より高速化できました。

特に案件管理機能の一覧画面の表示が、最大10倍程度の高速化ができました。  
※案件登録件数が多い利用者様で顕著です

### 今後について

---

今後は原則5年間はデータベースの更新は予定いたしません。  
また実施時は旧環境へ即座に戻せるよう万全の準備をいたします。

さらに、2025年2月中を目処に以下の作業を予定します。

1. 案件管理機能の一覧画面の表示をもう一段階効率化する
2. 万一のデータベース障害時に代替機能として、案件管理機能と空室一覧機能の 前日24:00までの内容を、参照専用データとしてサブメニューから非常用参照できるようにする  
※参照専用で更新はできません

これらの対応・対策により再発防止に努め、今後の快適なご利用環境を維持することを誓います。誠に申し訳ございませんでした。

以上、取り急ぎご報告申し上げます。