

2026年2月18日（水）

お客様各位

パナメディカル株式会社

TEL03-5440-7373 FAX03-5440-7377

## PanaScanSystem for Cloud の障害復旧のお知らせとお詫び

謹啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
平素は弊社の業務に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、2026年2月13日（金）16時50分頃より、PanaScanSystem for Cloud にログインできない不具合が発生していましたが、同17時15分頃復旧致しましたのでご案内させていただきます。

お客様には大変ご不便をお掛け致しまして大変申し訳ございませんでした。

今後、ご不便をお掛けすることの無いよう業務に取り組んで参りますので、  
どうぞよろしくお願い申し上げます。

謹白

# PanaScanSystem for Cloud の障害に関する顛末書

## 記

### 1. 発生日時

2026年2月13日16時50分～17時15分

パナスキャンシステムが使用できない状態となりました。

### 2. 障害内容

各施設向けサイトと管理用サイトのどちらからも、パナスキャンシステムのログイン画面を開くと下記メッセージが発生し、ログイン画面が表示できない状況が発生しました。

メッセージ：

「Service Unavailable

The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.」

### 3. 背景 2月12日22時

システム会社『ソフトテックス社』にて、DB(データベース)バージョンアップ&システム課題対応の本番移行作業として、ブルーグリーン方式による本番環境への切り替えリリースを実施しました。

※ブルーグリーン方式

旧環境(ブルー)とは別に新環境(グリーン)を作成し、サービスインのタイミングで旧環境から新環境に本稼働を切り替える方法

### 4. 発生原因

該時間帯においてPHP処理のメモリ使用量が増加したことで物理メモリが不足したことと、swap(物理メモリ不足時に一時的に使用される補助領域)のサイズが定義されていなかったため、OSの制御による当該プロセスが停止しました。その結果、PHP処理管理機能が一時的に停止し、正常な応答ができない状態となりました。

### 5. 再発防止策

#### ①チェック項目の追加

ブルーグリーン切替時において、新旧環境のリソース構成(物理メモリ・メモリ関連)を事前に確認するチェック項目を追加します。

#### ②メモリの増設

今後の安定稼働のため、AWS上のサーバーのメモリ増設を検討していきたいと考えております。メモリ増設により、同様の事象発生リスクの低減が期待されます。

以上となります。