

予期せぬ障害

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス部
北海道カスタマサービス課

糺 道 雄

20年ほど前のとある日曜日、病院の基幹ネットワークが止まった。

電子カルテが使えない！鳴りやまない電話。

入社後C Eとして配属され約30年の月日が経ちましたが、ネットワーク保守が徐々に増えだした頃に起きた未だに忘れることができない事例を紹介したいと思います。

それは、とある病院の計画停電後に起きた出来事で、作業準備が大切だと気づかされた時の話です。

ネットワークエンジニアとして未熟だったころ、年2回行われる計画停電は、自分の役割の一つでした。

当時のネットワークは、今と違い立派なものではなく、毎日様々な問題の繰り返しでした。

ある時は、再起動後に通信ができなくなったり、遅くなったりと非常に不安定なもので、安定稼働まで2年ほどを要しました。そのため計画停電の日、必ず立会いが必要となっていました。

何度か立会いを経験し、作業にも慣れたある計画停電の日、それは起きてしまいました。

ネットワークの監視など充分ではなかった時代で、復電後に各フロアを回り一台一台ネットワーク機器の電源が入っている事を確認し、サーバー室で通信が回復するのを待っていました。

通常5分程度ですべてのネットワーク機器から応答が返ってきますが、この日に限って10分経っても20分経ってもどこからも応答が返ってきません。

『何かおかしいぞ…？』

そう思い、周囲に視線を巡らせた時、2台ある基幹スイッチの1台に違和感を覚えました。

『ラインカードのLEDが全て消灯している！？』

何度見返しても結果は変わりません。

『基幹スイッチは計画停電の影響は受けないはずなのに…』

基幹スイッチは無停電電源装置に接続しているので何も起きるはずはないと思い込んでいました。

気持ちを落ち着かせログを確認すると、復電した時間帯に見慣れないメッセージがある事に気がつきました。

『二重化しているのに…』

それは二重化が機能しなかったメッセージでした。

「まだ、電子カルテは使えませんか？」

と、病院の担当者に声をかけられました。

いつもであれば使えてもおかしくないタイミングでしたが、全てのカルテ端末がサーバーと接続できず全く機能しておりません。

救急車のサイレンの音も聞こえてきました。

どうやら計画停電が終わったため、救急患者の受け入れを開始したようです。

「まずい、早く復旧しなければ…」焦りが頂点に達しました。

「早く電子カルテを復旧させてほしい」

サーバー室の電話は鳴りやまず、病院の担当者は対応に追われ始めました。

『どうすればいいんだ?』

基幹スイッチの障害対応は経験がなく、何処から手を付けていいか解りません。

『まずはログを採取しないと』

サポートに連絡して指示を仰ぎました。

「お客様が困っていますので、まずは復旧を優先させましょう」

しばらくして、サポートから連絡があり、切り分けを行う事になりました。

二重化している基幹スイッチの電源を切り、再度電源を入れても現象は変わりません。

『2台とも壊れてしまったのか?』

サポートからの指示で一見正常に見える基幹スイッチの電源を切りしばらく待っていると、徐々に通信が回復してきました。

電源を切った基幹スイッチの一台で障害が発生したようです。

フロアスイッチが起動するタイミングで障

害が発生したので、おそらく何らかの電氣的な変化が原因で基幹スイッチの障害が発生したのでは?との見解でした。

無事に通信が回復し、電子カルテが動作した事をサポートへ連絡、無事解決と話していた時、「どこが解決なんだ。何も解決していない」と重い一言がありました。

まだ仮復旧のうえ、基幹スイッチで障害が発生した場合のマニュアルが存在しているとのことでした。

いつも通り慣れた作業だったこともあり、事前準備を怠り、その存在に気づいていませんでした。

そのため復旧まで多くの時間を費やしてしまいました。

また病院で重大な障害が発生した場合、患者の命にも関わることも教えられました。

後日、マニュアルを元に無事復旧作業を完遂することができ、お客様からお礼の言葉をいただきました。

今は、どんなに慣れた作業であっても慢心や油断せず万全の準備をして作業に臨んでいます。

もちろん、後輩にもこの話を伝え、事前準備の重要性をしっかりと指導しています。