

## ■ 全体講評

午後 I 記述式問題を採点した結果では、まだ問題文や設問文の条件を満足していない解答が多いという状況です。解答を導いた時点で、設問に書かれている条件をすべて満足しているかをチェックしてください。

問題文や設問文に書かれた条件を識別するために、まずは、しっかりと読解力をつけることから始めるとよいでしょう。

次に午後 I 記述式問題を採点した際に挙げた留意点について述べます。

### (1) 指定された方法で問題番号を選択する

全体で 10%の方が間違った問題の選択方法をしています。今回の試験は問題を選択する際に、問題番号のとなりの枠に○の書くのではなく、問題番号を○印で囲みます。本試験では問題の選択方法をきちんと確認して正しい方法で問題を選択してください。

### (2) 解答ができれば、設問文の後に自然に解答が続くことをチェックする

設問文において、問題点、原因、対策、理由、目的などのうち、どれが問われているのかを確認してから解答を導く作業に入りましょう。理由が問われているにもかかわらず、対策を書かないようにしましょう。

### (3) キーワードを意識して解答を書く

本試験でも、複数の採点者が分担して午後 I を採点していると考えられます。したがって、採点基準が作成されます。複数の採点者で採点する場合、公平に採点するために、キーワードを含むか否かで得点を決めるパターンが多いと考えるのが妥当でしょう。したがって、内容が合っても得点できない解答も存在します。そのようなことにならないように、キーワードを意識して解答を書くようにしましょう。

この重要性を実感してもらうために、採点基準を厳しく設定して採点しています。おおむね内容が正解例と合っているのに得点できていない解答については、採点基準と解答を照らし合わせて改善点を確認してください。問題文に書かれている粒度に合わせて解答することが重要です。

次に午後 I 記述式問題の各問についての講評、設問を絞り込んだ講評、及び採点基準について説明します。

## ■ 問題ごとの講評と採点基準

### 問1 インシデント管理と問題管理

#### 〔講評〕

設問文の条件をしっかりと解答に盛り込むようにして正解を導くようにしましょう。

設問 1(2)では、「インシデント管理と問題管理の目的の観点から」という条件があります。それぞれの目的を踏まえて解答と導くことが重要です。

〔設問 1〕(3)設問では確認作業について問われているので、確認作業について具体的に書く必要があります。

#### 【採点基準】

##### 〔設問 1〕

- (1) 解答例と同様の趣旨 7 点、その他は、基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨 7 点、その他は、基本的に 0 点としました。
- (3) 「ユーザ」や「利用者」を含むことを必須とし、解答例と同様の趣旨 7 点、その他は、基本的に 0 点としました。

##### 〔設問 2〕

- (1) 厳しい採点基準ですが、「エスカレーション先」、「問題管理」又は「引き継ぐ」を含むことを必須とし、解答例と同様の趣旨 7 点、その他は、基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨 7 点、その他は、基本的に 0 点としました。

##### 〔設問 3〕

- (1) 解答例と同様の趣旨 5 点、その他は、基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨 5 点、その他は、基本的に 0 点としました。

##### 〔設問 4〕

解答例と同様 5 点、その他は、基本的に 0 点としました。

### 問2 キャパシティ管理

#### 〔講評〕

計算問題では、高得点者と低得点者に明確に分かれる傾向があります。この問題でも同様な傾向があります。このような背景には、計算問題では解答者による「条件を見落とし」見込んで、問題が作られることが挙げられます。したがって、解答条件を漏れなく確認することが

重要です。

#### 【採点基準】

##### 【設問1】

- (1) 解答例と同様の趣旨 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

##### 【設問2】

- (1) 解答例と同様の趣旨, 各 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

##### 【設問3】

- (1) 解答例と同様 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。
- (2) 解答例と同様 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。
- (3) 解答例と同様 4 点, その他は, 基本的に 0 点としました。
- (4) 解答例と同様 7 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

### 問3 システムの性能管理

#### 【講評】

平成 18 年春テクニカルエンジニア(システム管理)試験の過去問題です。多くの解答者が 40 点以上の高得点でした。このことから、難易度は長中期的には上昇傾向にあることが分かります。万一、様子見で受験する方がいましたら、今からでも遅くありません。本気でがんばりましょう。

##### 【設問1】

- (2) 「1」ではなく、「1.0」と答えるようにしてください。

##### 【設問3】

項目について問われているので、自信を持って、語尾を「数」や「時間」などしてください。

#### 【採点基準】

##### 【設問1】

解答例と同様 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

##### 【設問2】

- (1) 業務サーバごとに, 解答例と同様 5 点, その他は, 基本的に 0 点, 合計 10 点としました。
- (2) 解答例と同様の趣旨 10 点, 理由よりもアクセス状況を説明している解答 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

##### 【設問3】

設問では管理項目が問われています。語尾が「数」や

「時間」などになっていない解答は不正解としました。解答例と同様の趣旨 10 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

### 問4 セキュリティ管理

#### 【講評】

ヒントの多い設問 2 や, 出題ポイントとして頻出な設問 3 の正答率が高い問題です。このように正答率の高い問題では採点基準が少し厳しくなることも考えられます。そこで注意すべき点は次に 2 点です。

解答する際には, 問題文で使われている用語をそのまま使ってください。具体的には「ハードディスク」を「HD」と省略しないでください。

解答では, 「その時刻」など, 重要なキーワードを省略しないでください。キーワードを基に採点するような場合, 「タイムスタンプ時刻」と明示することが重要です。

##### 【設問1】

設問文の指示に対してもっと, 明示的に答えましょう。この設問では脅威と攻撃方法をしっかりと解答に盛り込むようにしてください。

##### 【設問2】

前回出題時よりも正答率を上げるために設問文を変更しました。そのため, 高い正答率になりました。

##### 【設問4】

(1)の正答率が予想以上に低いです。記述式問題の穴埋め問題対策として, 情報セキュリティ関連の規格, 「既知の誤り(エラー)」などの ITIL 関連の用語などを書けるようにしておきましょう。

#### 【採点基準】

##### 【設問1】

解答例と同様の趣旨 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。ただし, 攻撃方法が適切で脅威を記述していない, あるいは不適切な解答は 2 点の部分点としました。

##### 【設問2】

解答例と同様の趣旨 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。

##### 【設問3】

解答例と同様の趣旨 5 点, その他は, 基本的に 0 点としました。ただし, 解答例と同様の趣旨であっても「タイムスタンプ時刻」というキーワードがない解答は 2 点の部分点としました。

### ■ 公開模試に向けて

#### 【午前 I・II 多肢選択式問題対策】

過去問題を中心に毎日, 問題を解くようにしましょう。得点力の低い分野についてはテキスト学習を併用するとよいでしょう。

### 【午後Ⅰ 記述式問題対策】

午前対策で基礎力がついたら、時間を決めて演習して、しっかりと問題を読解して実際に解答を作成するようにしてください。本試験まで時間がある場合、正解を導くことができない設問については、時間を置いて考えることも重要です。

午前Ⅰが免除でない方は、本試験において午後Ⅰでの集中力に違いが出てくる可能性があります。本試験の午後Ⅰで集中力が低下しないように、演習時間をまとめて確保して、集中力を継続させる訓練をすることも重要です。

### 【午後Ⅱ 論述式問題対策】

試験センターが発表した講評を確認すると、「マネジメントの観点」で書くことが重要な評価ポイントであることが分かります。「IT サービスマネージャ合格論文の書き方・事例集 第2版」などでマネジメントの観点で論じる方法をしっかりと確認してください。

－以上－