

■ 全体講評

今年度は午後Ⅰ記述式試験では、問題の難易度が高いため、例年に比べて平均得点は低い状況でした。ただし、近年、“ケアレスミスで得点できなかった”という解答が減少傾向にあります。したがって、受験者のレベルは上昇傾向にあると判断できます。

午後Ⅰの採点をしていると、問題の選択記入漏れが0件など、受験者の合格への意識の高さが推測できることが多くあり、今回の本試験もレベルの高い試験になることが予想できます。これから説明する解答作成のノウハウを確認して、得点力をアップして、より確実に合格できるようにしましょう。

問題の選択漏れが0件(昨年よりも2件減少)と少ない状況でしたが、午後Ⅰよりも午後Ⅱの方が問題の選択漏れが多くなる傾向があります。午後Ⅱの解答用紙の提出時は、問題選択漏れがないか、必ず確認するようにしましょう。

■ 午後Ⅰ記述式問題講評

午後Ⅰ記述式試験の各問題におけるポイントを次に示します。具体的には各問題の講評を参照してください。

問1 ITサービスの障害管理

- (1) 設問で問われている内容と、解答の語尾を整合させる
- (2) 問題文の記述に沿って解答はできるだけ具体的に表現する
- (3) 設問でリスクを問っている場合は、「～リスク」と表現する
- (4) 「時間」と「時刻」を使い分ける

問2 ITサービス財務管理

- (1) 計算問題では、設問文に書かれている条件を満たしていない解答は部分点もない不正解なので、解答条件を再度確認する
- (2) 設問で問われている内容と解答の語尾を整合させる
- (3) 解答条件を全て満たす解答を作成する

問3 情報セキュリティ管理におけるインシデント対応

- (1) 問題文において論点となっている内容を踏まえて解答を導く
- (2) 設問文の記述に沿って解答を導く

■ 午後Ⅱ論述式問題講評

午後Ⅱ論述式問題では、論文としての体裁について、

もう一度、確認してみましょう。

午後Ⅱ論述式問題では、次の点に留意してください。

(1) 質問事項の記入漏れをなくす

解答用紙の最初に問われている質問書ですが、これも採点対象です。記入漏れをなくして、減点されないようにしましょう。本試験では、解答用紙を試験開始前に開いて問題のないことを確認した上で、試験開始前に質問への回答内容を考えておくとい良いでしょう。

(2) ITサービスの名称を書く

質問事項において、最初に問うている30字が、ITサービスの名称になっていないものが散見されます。記述例が質問書内に記載されているので、それを基に自分でチェックしてみましょう。例に倣って、“～サービス”など名称の語尾を合わせることで、ITサービスの名称を修飾することも大切です。

本番の試験では質問事項も採点対象ですから、漏れなく答えるようにしてください。

(3) 設問アの前半で“ITサービスの概要”が問われている場合は、“システム”よりも“ITサービス”を意図的に使う

システムの概要にならないようにしましょう。

(4) 論文は1枚ずつ書く

書いた文字が重なり合った状態で、その上から字を書くと、双方のページに字が写り、読みにくい答案になってしまいます。論文は1枚ずつ書くとい良いでしょう。

(5) 事例の詳細を書く

一般論を書いているだけでは、合格は難しいです。問題の趣旨に沿って事例の詳細を展開させて論述します。問題文をなぞったような論述の仕方はせずに、論旨を参考にして掘り下げて論述することが重要です。

その他、留意すべき点を次に挙げます。

- (a) 禁則処理をする
- (b) 箇条書きで、節を書き始めない、書き終えない
- (c) 「いただく」、「お客様(固有名詞を除く)」などの丁寧語は使わない
- (d) 「思う」は使わない
- (e) 括弧は「(以下、～という)」以外では使わない
- (f) 問題にある漢字をひらがなや誤った字で書かない
- (g) 略字を書かない
- (h) 「である」調に統一する
- (i) 誤字に留意する。例えば、「実績」を「実積」などと書かない

(j) 箇条書きのタイトル以外で、体言止めを使わない
(k) 500 字を超える長い段落は読みにくいので、適当な長さで段落を構成する

以上、細かい内容ですが、このような点に着目して採点をするケースもあると考えてください。

次に午後 I 記述式問題の各問題について、講評と採点基準を説明します。

<午後 I 記述式試験>

問 1 IT サービスの障害管理

【講評】

設問で問われている内容と、解答の語尾を整合させるようにしましょう。具体的には、[設問 2] (4) において、実施すべき改善内容について問われているので、「～する」という語尾になる可能性が高いです。「ネットワーク負荷の監視対象」など、体言止めで終わる解答については厳しいですが、不正解としました。なお、[設問 4] では「どのような検討」と問うているので、「～検討」という語尾で終えても問題ありません。

問題文の記述に沿って解答はできるだけ具体的に表現するようにしましょう。具体的には、[設問 4] において、「TC サーバの増設」や「ネットワークの増強」について、これらをまとめて「システム資源」と表現している解答がありました。厳しいですが、キーワード不足を根拠に不正解としました。

設問でリスクを問っている場合は、「～リスク」と表現すると、問われている内容と解答内容の整合性を確保できる可能性が高くなります。具体的には、[設問 2] (3) において「マルウェアの感染を防ぐため」、「～リスク低減」などという「リスク」になっていない解答がありました。

「時間」と「時刻」を使い分けるようにしましょう。具体的には、[設問 2] (2) において「更新の時間を分散させる」という解答が散見されました。

[設問 1]

正答率の高い設問でした。

[設問 2]

(1) 厳しいですが、「PC と比較して TC 端末は購入コストが低い」旨を指摘している解答だけを正解としました。

(2) 「時間」と「時刻」を使い分けるようにしましょう。

(3) 正答率の高い設問でした。

(4) 正答率の高い設問でした。

[設問 3]

(1) 正答率の高い設問でした。

(2) 「ソフトウェア管理台帳」と「IT 資産管理台帳」を含むことを必須としました。

「ソフトウェア管理台帳と IT 資産管理台帳を足し込んで台帳をまとめる」という旨の解答が散見されました。問題文の該当する箇所にある「その出力結果は、業務課に渡される」という記述から、「警告を出力する」という旨が含まない解答は、厳しいですが不正解としました。

[設問 4]

「TC サーバの増設」と「ネットワークの増強」を含む解答を正解としました。

【採点基準】

[設問 1]

解答例と同じものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。

[設問 2]

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、ただし、「PC と比較して TC 端末は購入コストが低い」旨を指摘していることを必須、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。

(3) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 4 点、その他は、基本的に 0 点。

(4) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点、その他は、基本的に 0 点。

[設問 3]

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点、ただし、「ソフトウェア管理台帳」か「IT 資産管理台帳」を含まない解答は部分点 3 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点、その他は、基本的に 0 点。

[設問 4]

解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点、ただし、「TC サーバの増設」、「ネットワークの増強」のうち片方だけを指摘した解答は部分点 3 点、その他は、基本的に 0 点。

問 2 IT サービス財務管理

【講評】

計算問題では、設問文に書かれている条件を満たさない解答は部分点もない不正解なので、解答条件を再度確認するようにしましょう。具体的には、[設問 1] (1) の稼働率において、設問では小数第 1 位まで求める条件が指定されているにもかかわらず、小数第 2 位まで記述している解答がありました。厳しいですが不正解としました。

設問で問われている内容と解答の語尾を整合させるようにしましょう。具体的には、[設問 2] (1) におい

て事象を問うている設問に対して「IP-VPN」という解答が散見されました。事象なので「IP-VPNの故障」など、出来事に寄せて表現しましょう。

解答条件を全て満たす解答を作成するようにしましょう。〔設問 3〕(2)において「最も優先的に」という記述があるにもかかわらず、システム名を二つ挙げている解答がありました。厳しいですが、不正解としました。

〔設問 1〕

(1) 年間の故障回数で割り算していない解答が散見されました。

(2) 「在庫管理システム」という解答が散見されました。解答解説にあるとおり、厳しいですが不正解としました。

〔設問 2〕

(1) 事象になっていない解答がありました。厳しいですが不正解としました。

(2) 「四国 DC 以外」又は「関西 DC」を必須としました。なお、「生産管理システムへの変更内容をバックアップシステムに反映する」という旨の解答がありました。設問文の「定常的なシステム運用」という面では、バックアップの取得の方が解答条件に適合すると考え、厳しいですがこの解答は不正解としました。

〔設問 3〕

(1) 正答率の低い設問でした。

(2) 「生産管理システム」を必須とし、このキーワードがない解答は厳しいですが不正解としました。

(3) 設問文の「機能しない可能性が高いと思われる箇所」という記述を基に、電話しか連絡手段のない番号④だけを正解とし、厳しいですがその他の解答は不正解としました。なお、番号が不正解であっても、理由については趣旨が合っていれば正解としました。

【採点基準】

〔設問 1〕

(1) 解答例と同じものに対し各 5 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同じものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 2〕

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、ただし、「IP-VPN」は必須、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、ただし、「四国 DC 以外」又は「関西 DC」は必須、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 3〕

(1) 解答例と同じものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているもの

に対し 5 点、ただし、「生産管理システム」は必須、その他は、基本的に 0 点。

(3) 番号：解答例と同じものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。理由：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、なお、番号が正解でなくとも可、その他は、基本的に 0 点。

問 3 情報セキュリティ管理におけるインシデント対応

【講評】

問題文において論点となっている内容を踏まえて解答を導くようにしましょう。具体的には、〔設問 1〕の空欄 a と b です。〔移行切替え方式の検討〕において空欄 a と b の間では、テストデータを用いて発注業務を行っていることが分かります。さらに発注業務については、表 1 の発注業務に関する記述で詳しく説明されています。このような詳しい記述に解答を導くためのヒントが書かれていると考え、しっかりと読解することが重要となります。

設問文の記述に沿って解答を導くことが重要です。具体的には、〔設問 3〕(3) では「日次夜間バッチ処理を Z データセンタで処理することにした場合」という記述に沿って解答することが求められていると考えてください。したがってこの設問では、日次夜間バッチ処理に絡めた解答を導くことが求められていると考えてください。

〔設問 1〕

正答率の低い設問でした。

〔設問 2〕

(1) 正答率の高い設問でした。

(2) 高まるリスク：移行切替え日におけるデータ移行に関わる時間短縮について、試験では高い頻度で問われることを根拠に、厳しいですが、解答例以外は不正解としました。低減できるリスク：正答率の高い設問でした。

〔設問 3〕

(1) 正答率の高い設問でした。

(2) 正答率の高い設問でした。

(3) リスクを低減する方法：電源投入作業や電源遮断作業を並行に実施する方法について記述した解答が散見されました。「日次夜間バッチ処理を Z データセンタで処理することにした場合」という記述に沿って解答することが求められていると考えてください。したがって、電源投入や電源遮断に関わる解答は厳しいですが不正解としました。

「現本社サーバで移行ツールを起動する時間を削減できる」という解答がありました。件数の比較のためには省略できないと判断して、厳しいですが不正解としました。

【採点基準】

〔設問 1〕

解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各 4 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 2〕

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 高まるリスク：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点、その他は、基本的に 0 点。
低減できるリスク：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 6 点、その他は、基本的に 0 点。

〔設問 3〕

(1) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点、その他は、基本的に 0 点。

(2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 7 点、その他は、基本的に 0 点。

(3) リスクを低減する方法：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。
問題が生じない理由：解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し 5 点、その他は、基本的に 0 点。

<合格に向けて>

自分の改善すべき点を確認し改善して、合格を目指してください。次のような改善策があります。これらを参考にし得点力アップを目指しましょう。

【午前 I・II 多肢選択式問題】

学習の基本は過去問題を解くことです。その際、解答解説を読み、しっかりと勉強するようにしましょう。分からない点や苦手な分野はテキスト学習でカバーするとよいでしょう。

【午後 I 記述式問題】

公開模試の記述式問題の解答を見直し、「正答率の高い設問でした」という講評がある設問を得点できているかを確認してみましょう。もし、**正答率の低い設問を得点できていない場合、自分の解答が正解に至らなかった原因を分析して、次回の問題演習に反映させることが重要**です。

過去問題の演習を中心に、解答を鉛筆で書くようにしましょう。ここでも、解答と正解例のギャップをチェックして、それらに違いが生じた原因を分析することが重要です。改善すべき点が見つかるかもしれません。

記述式問題では、設問の条件を全て満たす解答を作成することが重要です。解答欄に記入する前に、「設問の全ての問いに適切に答えているか」という観点から、解答の語尾を中心に、もう一度解答をチェックしてみましょう。

【午後 II 論述式問題】

IPA が発表する講評を読むと、午後 II では、マネジメントの視点を採点者にアピールすることが重要であることが分かります。問題によっては、**IT サービスマネジメントプロセスの部分最適だけで終わらせず、全体最適まで言及する**ようにして、マネジメントの視点を採点者にアピールするようにしましょう。

以上を参考に、各試験を突破できる力を伸ばし合格を、より確実にしましょう。

-以上-