

## ■ 全体講評

今年の午後Ⅰ記述式試験では、問1の正答率が高かったため、例年に比べて平均得点は若干高い状況でした。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、受験者のレベルも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よう、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 サービス継続性管理〕

- (1)設問で問われている内容に対して明示的に答える
- (2)“障害発生日時に関係なく”という表現方法は、解答作成において有用なので覚えておく

### 〔問2 情報セキュリティの運用と管理〕

- (1)問題文中の主要なキーワードを解答に盛り込む
- (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)“時間”と“時刻”を書き分ける

### 〔問3 データセンタの運用〕

- (1)問題文にあるキーワードは、たとえ長くても省略しないで正確に書く
- (2)問題の記述の粒度に合わせて解答も表現する
- (3)設問の条件を全て満足する解答を作成する
- (4)ケアレスミスを発見するために、解けた設問の解答を再度確認する
- (5)図の注釈に着目して正解を導く

## ■ 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挙がっているので、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ります。論文は1枚ずつ書くといでしょう。

### (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、趣旨を参考にし掘り下げて論述することが重要です。

### (6)論文の体裁を整える

採点は大学の教員が担当することもあります。細かい点ですが、できれば、以下の点に留意してください。

#### (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)誤字に留意しましょう。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 サービス継続性管理

#### 【講評】

設問で問われている内容に対して明示的に答えるようにしましょう。具体的には〔設問 4〕(2)では、“システムをどのように構成する必要があるか”と問うています。例えば、問題文にあるように“本番サイトと同じ構成”など、“構成”という言葉を使って明示的に解答を作成します。

“障害発生日時に関係なく、RTO を達成することが可能であるため”という解答のうち、“障害発生日時に関係なく”という表現方法は、解答作成において有用なので覚えておくようにしましょう。具体的には〔設問 5〕(2)が該当します。

#### 〔設問 1〕

障害原因：高い正答率でした。

切分け方法：厳しいですが、“疎通確認”などネットワークにかかわる内容を必須としました。

〔設問 2〕空欄 b 以外は高い正答率でした。

#### 〔設問 3〕

削減できる時間：高い正答率でした。

根拠：高い正答率でした。ただし、計算問題の根拠なので、定量的な表現をできるだけ含めるように解答を作成するようにしてください。定量的な表現がない解答については 3 点としました。

#### 〔設問 4〕

(1)“前日の午前 1 時から障害発生時点まで”を必須としました。

(2)設問で問われている“構成”という言葉を使って明示していない解答は、厳しいですが、部分点としています。

#### 〔設問 5〕

(1)、(2)高い正答率でした。

#### 【採点基準】

#### 〔設問 1〕

障害原因：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。

切分け方法：ネットワークにかかわる内容を必須とし、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているもの対

し 5 点、その他は基本的に 0 点。

〔設問 2〕解答例と同じものに対し各 2 点、合計 8 点、その他は基本的に 0 点。

#### 〔設問 3〕

削減できる時間：解答例と同じものに対し 4 点、その他は基本的に 0 点。

根拠：定量的な表現を必須とし、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、定量的な表現が少ない解答は 3 点、その他は基本的に 0 点。

#### 〔設問 4〕

(1)“前日午前 1 時から障害発生時点まで”を必須とし、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、同様の趣旨であっても“前日午前 1 時から障害発生時点まで”を含まない解答は 3 点、その他は基本的に 0 点。

(2)“構成”を示していることを必須とし、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、解答例と同様の趣旨であっても“構成”を含まない解答は 3 点、その他は基本的に 0 点。

#### 〔設問 5〕

(1)解答例と同じものに対し 2 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 8 点、その他は基本的に 0 点。

### 問 2 情報セキュリティの運用と管理

#### 【講評】

問題文中の主要なキーワードを解答に盛り込むようにしましょう。具体的には〔設問 1〕(2)の理由において、“セキュリティ要件”が該当します。要件を満たすことは、IT サービスの設計者にとって重要なポイントです。

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〕(2)において、“トラブル発生に備えて実施することにした事項”が問われているにもかかわらず、“～ため”という語尾の解答が散見されました。トラブル対策について問われているので、“～する”などの語尾が妥当でしょう。

“時間”と“時刻”を書き分けるようにしましょう。具体的には、〔設問 3〕(2)では、“サーバの時間の一致”よりも“サーバの時刻の一致”が適切な表現となります。

#### 〔設問 1〕

(1)攻撃方法になっていない解答が散見されました。厳しいですが不正解としました。

(2)保管場所：高い正答率でした。

理由：厳しいですが、“セキュリティ要件”を必須としました。

[設問 2]

- (1) ログのオーバーラップ方式を指摘した解答が散見されました。問題文にある“セキュリティ要件で規定された期間中は保存できる設計となっている”という記述を根拠に不正解としました。
- (2) 趣旨があてれば正解としました。

[設問 3]

- (1) “特権 ID 使用者”という解答については“管理”という意味が希薄と考え、厳しいですが不正解としました。
- (2) “時間”と“時刻”を書き分けていない解答については厳しいですが 3 点としました。
- (3) 誤答については、一つにつきマイナス 3 点としています。

【採点基準】

[設問 1]

- (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) 保管場所：解答例と同じものに対し 3 点、その他は、基本的に 0 点。

理由：“セキュリティ要件”を必須とし、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 8 点、趣旨が適切であっても、“セキュリティ要件”を含まない解答は 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 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。

[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 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 6 点、その他は基本的に 0 点。
- (3) “FW”，“プロキシサーバ”，“メールサーバ”を各 3 点、合計 9 点とし、これら以外の誤答は、誤答一つにつき減点 3 点。

### 問 3 データセンタの運用

【講評】

問題文にあるキーワードは、たとえ長くても省略しないで正確に書くようにしましょう。具体的には [設問 1] (1)において、“情報セキュリティインシデント”を“セキュリティインシデント”や“インシデント”と、“情報セキュリティ担当者”を“セキュリティ担当者”と表現した解答が散見されました。さらに、[設問 2] (2)において、“特権行使申請書”を“特権 ID の申請書”など記述した解答も散見されました。[設問 3] では、“IP ア

ドレス”を“IP”とした解答も散見されました。

問題の記述の粒度に合わせて解答も表現するようにしましょう。具体的には、[設問 2] (1)において、問題文に“作業期間や作業内容などが記載されている特権 ID 付与申請書”と具体的な記述があるので、この記述の粒度に合わせて解答を導く必要があります。

設問の条件を全て満足する解答を作成するようにしましょう。具体的に述べると、[設問 3] において(1)と(2)の違いは、(1)は A 社が C 社から得る情報、(2)は A 社が C 社に通知する情報です。ここを読み違えないようにしましょう。このような読み違いは大量の失点につながります。ケアレスミスを発見するために、解けた設問の解答を再度確認するとよいです。

図の注釈に着目して正解を導くようにしましょう。具体的には、[設問 3] (2)では図 1 の注釈から正解を導きます。なお、平成 29 年の本試験の記述式問題では図の注釈に重要なヒントが多く書かれていました。

[設問 1]

- (1) 正答率の高い設問でした。
- (2) “目標”が含まれていない解答については、厳しいですが不正解としました。
- (3) “利用者に連絡する”旨の解答が散見されました。解答解説に記載されている内容どおり、厳しいですが不正解としました。

[設問 2]

- (1) 正答率の低い設問でした。この設問では、権限の付与や権限の行使期間を必要最小限にして特権 ID にかかるリスクを軽減することがポイントになります。解答例の趣旨と合っている解答であっても、重要な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。
- (2) サーバのログの内容と特権行使申請書の作業内容を突合せする旨まで導いた解答は 1 割程度でしたが、“サーバのログ”まで導いた解答は 7 割程度ありました。

[設問 3]

- (1) 得る情報：“MAC アドレス”という解答が散見されました。問題文の [データセンタにおけるシステム構成] の(8)の記述を根拠に“(グローバル) IP アドレス”を必須としています。

利用目的：正答率 5 割ほどの設問でした。

- (2) 設問文に示された図 1 の注釈の内容から正解を導けるようにしておきましょう。

【採点基準】

[設問 1]

- (1) “情報セキュリティインシデント”と“情報セキュリティ担当者”を必須とし、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)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。

(3)“サービスデスクに連絡する”旨を含むことを必須とし、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2]

(1)二つのうち一つ目については、“特権ID付与申請書”と“作業内容”を必須とし、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。二つ目については、“特権ID付与申請書”と“作業期間”を必須とし、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)“サーバのログ”及び“特権行使申請書の作業内容”を必須とし、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、解答例と同様の趣旨が適切に指摘されていても“サーバのログ”と“特権行使申請書の作業内容”のうち、どちらか片方しか含まない解答は3点、その他は、基本的に0点。

[設問3]

(1)得る情報：“(グローバル)IPアドレス”を必須とし、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4点、その他は、基本的に0点。

利用目的：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4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6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。これらを参考にして得点力をアップしましょう。

[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、解答解説を含めて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]

本試験問題を使った過去問題の演習では、IPAが発表する講評を確認して、「正答率の高い設問でした」という講評がある設問を、確実に得点できているかを確認してみましょう。もし、**正答率の高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。**

過去問題の演習では、解答を鉛筆で実際に書くようにしましょう。

記述式問題では、設問の条件を全て満足する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み、どのように書いてしまうと不合格になるのか、どのように書くと採点者が合格と認めるか、**確認**してみましょう。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**、あるいは、**プロセス成熟度の高度化に向けたマネジメント活動に寄せて論じる**などして、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—