

## ■ 全体講評

今年度は午後Ⅰ記述式試験では問 2 の正答率が低かったため、例年に比べて平均得点は低い状況でした。具体的には、“解答に必須のキーワード不足のため不正解”という解答が多い状況でした。厳しい採点をしていることが根拠で、平均得点が低いと判断しています。したがって、受験者のレベルは下降傾向ではないと判断できません。一方、午後Ⅰの採点をしていると、問題の選択記入漏れが 2 年連続 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。本試験では、午後Ⅱの解答用紙の提出時、問題選択漏れを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 キャパシティ管理〕

- (1) 問題を問う設問では問題となる箇所を鮮明に示す解答を作成する
- (2) 問題文において使われているキーワードを積極的に使って解答を作成する
- (3) 問題文中で定義した言葉は、キーワードとして着目する
- (4) 解答する項目については、できるだけ項目数を絞り込んで解答を作成する

### 〔問 2 IT サービスの継続性及び可用性〕

- (1) 正確に、問題文中の主要なキーワードを解答に盛り込む
- (2) 問題文で定義した言葉は、キーワードとして着目する
- (3) 機能についての説明は、解答に絡む確率が高いので着目する

### 〔問 3 小売業の情報セキュリティ管理〕

- (1) 問題文の“～なので、～していない”という展開は、解答に絡む可能性が高い
- (2) 設問において“リスク”や“タイミング”などの名詞を問うている場合を除き、基本的には体言止めの表現をやめる

## ■ 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、最初に問われている 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、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) 門構えなど、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) **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 キャパシティ管理

#### 【講評】

問題を問う設問では、問題となる箇所を鮮明に示す解答を作成するようにしましょう。具体的には、〔設問 1〕(2)が該当します。“しきい値と基準値が同じ”だけでは、何が問題なのか、鮮明ではありません。SLA 違反となる前に対策を講じることができないなど、問題を鮮明に盛り込みましょう。

問題文において使われているキーワードを積極的に使って解答を作成するようにしましょう。具体的には〔設問 2〕(2)において、“C 社”という解答が散見されました。図 1 C 社のシステム構成を確認すると、“PC：C 社の社内端末”と記載されています。“C 社の社内端末”のようなキーワードを積極的に使って解答を作成することが重要です。

問題文中で定義した言葉は、キーワードとして着目するようにしましょう。具体的には、〔設問 2〕(2)の空欄 b が該当します。問題文において、“(以下、POS アプリという)”などと定義された言葉は、キーワードとして解答に絡む確率は高くなると考えてください。

解答する項目については、できるだけ項目数を絞りでんて解答を作成するようにしましょう。正解と不正解の両方を含む解答については、厳しいですが、不正解としました。具体的には〔設問 3〕において、“オンライン応答時間”を、設問で問われている“使用する指標”とした解答は不正解としているので、正解となる“CPU 使用率”と“オンライン応答時間”の両方を含めた解答は不正解としています。

#### 〔設問 1〕

- (1) 70%ほどの正答率です。
- (2) “目標値の 80%に設定する”など具体的な解答が散見されました。具体的すぎますが、正解としています。

#### 〔設問 2〕

- (1) 80%ほどの正答率です。
- (2) 空欄 b と c：“POS アプリ”の正答率が低いです。問題文において“(以下、POS アプリという)”という記述から、キーワードとして着目するとよいでしょう。空欄 e：70%ほどの正答率です。空欄 f：“早める”旨の解答が散見されました。〔C 社サービスの概要とシステム構成〕に売上分析サービスは 8 時以降に処理を開始する必要がある旨が書かれていることを根拠に、不正解としました。

〔設問 3〕設問文の“問合せを受けるよりも早く問題を発見できた可能性がある”という記述から、CPU 使用率を監視した方が、サーバの負荷分散にかかわる問題を早期に発見できることを根拠に、“オンライン応答時間”を監視項目とした解答については、厳しいですが、不正解としました。

“各サーバの CPU 使用率”，“処理件数”，“オンライン応答時間”を全て含む解答がありました。“オンライン応答時間”を不正解としているので、厳しいですが、この解答については不正解としました。

〔設問 4〕“審査”というキーワードを解答に含めるようにしましょう。今回は、“審査”を含まない解答であっても、正解としました。

#### 【採点基準】

##### 〔設問 1〕

- (1) “SLA”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、ただし、問題点を適切に指摘していない解答は、部分点の 3 点、その他は基本的に 0 点。
- (2) “目標値”又は“SLA”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) 空欄 a と d：それぞれ解答例と同じものに対し各 3 点、その他は基本的に 0 点。
- (2) 空欄 b と c：順不同のため“POS アプリ”という解答については、解答例と同じものに対し 3 点、その他は基本的に 0 点。“C 社の社内端末”という解答については、解答解説にあるように“PC”についても正解とし 3 点、その他は基本的に 0 点。空欄 e：解答例と同じものに対し 3 点、その他は基本的に 0 点。空欄 f：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 3 点、その他は基本的に 0 点。

〔設問 3〕“CPU 使用率”などの指標を必須とし、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 10 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 10 点, その他は基本的に 0 点。

## 問 2 IT サービスの継続性及び可用性

### 【講評】

正確に、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〕(1)において、“広域災害”が該当します。この設問では〔継続性及び可用性の確保〕の(1)で使われている“広域災害”を必須としています。厳しいですが“災害”では不正解としました。〔設問 3〕の(1)の解答に含む“計画停止”についても、同様に正確に解答に盛り込むようにしましょう。

問題文で定義した言葉は、キーワードとして着目するようにしましょう。具体的には、〔設問 2〕(2)が該当します。問題文において、“(以下、社内 SLA という)”などと定義された言葉は、キーワードとして解答に絡む確率は高くなると考えてください。

機能についての説明は、解答に絡む確率が高いので着目するようにしましょう。具体的には、〔設問 1〕(2)の“PaaS がもつ複製機能”が該当します。

### 〔設問 1〕

- (1) 正答率 50%ほどの設問です。
- (2) 正答率 60%ほどの設問です。
- (3) 正答率の高い設問です。

### 〔設問 2〕

- (1) 正答率が 20%ほどで、難易度の高い設問です。
- (2) “社内 SLA”を必須のキーワードとしているため、正答率の低い設問となっています。

### 〔設問 3〕

- (1) “計画停止”というキーワードを盛り込まない解答については厳しいですが、不正解としました。
- (2) 問題文の表 1 において、種別が可用性に該当するサービスレベル項目は、“サービス提供時間帯”と“稼働率”です。この中から解答を導くことが求められています。

“オンライン応答時間”を含む解答については、厳しいですが不正解としました。

“サービス提供時間帯”を含む解答が散見されました。解答解説に書いている内容を根拠に、厳しいですが、これを含む解答は不正解としました。

### 【採点基準】

#### 〔設問 1〕

- (1) “広域災害”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, その他は基本的に 0 点。
- (2) “PaaS がもつ複製機能”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, その

他は基本的に 0 点。

- (3) “段階的取扱い”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, その他は基本的に 0 点。

#### 〔設問 2〕

- (1) 解答例と同じものに対し 7 点, その他は、基本的に 0 点。
- (2) “社内 SLA”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 7 点, その他は基本的に 0 点。

#### 〔設問 3〕

- (1) “計画停止”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 7 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。

## 問 3 小売業の情報セキュリティ管理

### 【講評】

設問において“リスク”や“タイミング”などの名詞が問われている場合を除き、基本的には体言止めの表現をやめるようにしましょう。具体的には〔設問 2〕(2)において、理由を問われているにもかかわらず、“総合的なセキュリティ対策”など体言止めの解答が散見されました。理由を問われている場合は、“ため”、“から”で語尾を整えるようにしましょう。

問題文の“～なので、～していない”という展開は、解答に絡む可能性が高いです。具体的には、〔設問 3〕(1)が該当しています。問題文では、NAS のバックアップを採取していない理由を記述して、NAS のバックアップを採取していないことを正当化しています。しかし、NAS のバックアップを採取していないことは、NAS に保存されたデータ消失のリスクを高めます。

#### 〔設問 1〕

- (1) 三つの空欄とも、70%ほどの正答率の穴埋め問題です。
- (2) 厳しいですが、AP サーバと DB サーバが DMZ エリアに設置されていることを根拠にした解答だけを正解としました。
- (3) 90%以上の高い正答率の設問です。

#### 〔設問 2〕

- (1) 二つの空欄とも、高い正答率の穴埋め問題です。
- (2) 趣旨が合っていれば正解としました。

#### 〔設問 3〕

- (1) “NAS のバックアップを取っていない”旨が書かれている箇所が問題文の前半なので、ヒントとして活用することが難しかったと推測します。そのため、正答率の

低い設問です。厳しいですが、“NASのバックアップを取っていない”旨を含めた解答だけを正解としました。

(2) 正答率の低い設問です。アクセス権限について書いた解答は、各2点の部分点としました。

#### 【採点基準】

##### 〔設問1〕

(1) 空欄 a：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2点、その他は、基本的に0点。

空欄 b：解答例と同じものに対し2点、その他は、基本的に0点。

空欄 c：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2点、その他は、基本的に0点。

(2) “APサーバとDBサーバがDMZエリアに設置されていること”を根拠に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8点、その他は、基本的に0点。

(3) 解答例と同じものに対し4点、その他は、基本的に0点。

##### 〔設問2〕

(1) 空欄 d：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。

空欄 e：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8点、その他は、基本的に0点。

##### 〔設問3〕

(1) “NASのバックアップが取られていない”旨を必須とし、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、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各4点、ただし、アクセス権限について書いた解答は、各2点の部分点、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。ただし、今回の試験は、9月下旬の現時点から半年ほど後になる見込みです。そのため、公開模試から判明した改善すべき点を整理し、学習の再始動の時期を明記して学習スケジュールを作成した上で、学習をいったん休止してもよいでしょう。学習スケジュールを作成する際の留意点を次に挙げます。

#### 【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。ただし、過去問題の出題率が低下する可能性があります。そこで、継続的に、専門誌や専門書

を読んで、専門知識を習得するようにしましょう。

#### 【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。**

このように過去問題の演習を中心にし、その際、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。

次に、今回の公開模試では挙げていない、記述式問題を演習する際の留意点を挙げます。

- (1) 理由を問われている場合は、語尾を“ため”、“から”などとし、設問で問われている内容と解答の語尾を整合させる
- (2) “時間”と“時刻”を書き分ける
- (3) 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
- (4) 問題の記述の粒度に合わせて解答も表現する
- (5) 設問の条件を全て満たす解答を作成する
- (6) 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
- (7) 図の注釈に着目して正解を導く

#### 【午後Ⅱ論述式問題】

IPAが発表する対象者像の内容が変更になっているので確認しましょう。特に、“サービスマネジメントプロセス”から“サービスマネジメントシステム”という記述に変更になっている点に着目してください。システムとはシステムの構成要素がシステムの目的に向かって機能しているもの、と定義すると、サービスマネジメントシステムを構成するサービスマネジメントプロセスが“顧客満足の維持・向上”に向かって機能していると考えることができます。論述式試験では、“単発的な改善”ではなく、この点を留意して“サービスマネジメントシステムの改善”などや“プロセス成熟度の向上”を実施していることをアピールできるとよいでしょう。

加えて、IPAが発表する講評を読んで、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。

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-