

## ■全体講評

今年の午後Ⅰ記述式試験で（以下、午後Ⅰという）は、採点結果を確認すると、問題間の得点は平準化しており、問題選択における得点への影響は少ないと判断しています。

なお、採点基準は厳しくしています。本試験よりも厳しいかもしれません。理由は、本試験において、作成した解答の趣旨が合っても得点できない事態を、できるだけみなさんに回避してほしいからです。そのため、解答にキーワードが含まれているか、を重視して採点しています。各設問における解答の必須キーワードについては後述します。

午後Ⅱ論述式試験（以下、午後Ⅱという）では、2問とも設問イにおいて“工夫”について問われています。その結果、“～した”の語尾を“～工夫した”と変更した解答が散見されました。工夫を論じるときは、工夫する必要性を説明してから“～工夫した”とすることが重要です。

加えて、2時間で書くことが難しい字数の小論文が散見されました。個人差がありますが、設問イでは、多くても1,500字に抑えておいた方がよいかもしれません。

なお、**禁則処理ができていない、ていねい語を使う、など基本的なことが、できていない論文が散見**されました。

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。

なお、受験者からの話を聞くと、本試験では午後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。問題の選択忘れは決して他人事ではありません。

## ■午後Ⅰ講評

各問題におけるポイントを次に示します（重複あり）。具体的には各問題の講評を参照してください。

### 【問1 保険販売システムのキャパシティ管理】

- (1)設問文も読解して解答を導く。
- (2)問題文中の主要なキーワードを解答に盛り込む。

### 【問2 情報セキュリティの運用と管理】

- (1)問題文中の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 IT サービス継続及び可用性管理】

- (1)計算問題では、設問文に書かれている条件を満足しない解答は不正解なので、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)解答条件を全て満足する解答を作成する

## ■午後Ⅱ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。優先順に説明します。

### (1)問題文の趣旨に沿って論述する

問題文の趣旨に沿って論述することは重要な解答条件です。設問文だけを読んで論述しないようにしましょう。

### (2)詳細を説明する場合は先に概要を述べる

急に詳細な内容を説明されても、採点者はイメージできず、結果的に読みにくい論文と評価される可能性が高まります。詳細を論じるときは、概要を説明してから“具体的には～”などと展開して事例の詳細を論じるとよいでしょう。

### (3)採点者が採点しやすい論文を作成する

設問で問われている内容、すなわち、採点者が知りたい内容がどこに書いてあるか分からない論文では、高得点は望めません。できるだけ、設問文にある言葉だけを使って、**設問文に沿った章立て**をすることを薦めます。もちろん例外もあります。

### (4)質問事項の記入漏れをなくす

解答用紙の最初で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よいでしょう。

### (5)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、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。

(6)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。

(7)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枚ずつ書くとよいです。

(8)事例の詳細を書く

一般論を書いているのは、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、趣旨を参考に掘り下げて論述することが重要です。

(9)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、次の点に留意してください。

(a)禁則処理をする

(b)箇条書で、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)誤字に留意しましょう。例えば、“実績”を“実積”などと書かない

(j)箇条書のタイトル以外で、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

(l)段落の書き始めは字下げをする

以上、細かいですが、このようなことができないより、できた方がよいでしょう。

次に午後Ⅰの各問題について、講評と採点基準を説明します。

<午後Ⅰ>

問1 保険販売システムのキャパシティ管理

【講評】

問題文を読解することに加えて、設問文も読解して解答を導くようにしましょう。具体的には[設問1]が該当します。設問文の“現在の記憶容量を基準として”という記述に着目して2年後に800GBの増設が必要となっても、1年後に200GB増設しているため、200GBを減算して2年後は600GBと解答しないよう

にします。設問文に書かれているように、基準は現在の記憶容量です。

問題文中の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2]の開始前の“負荷分散装置”、[設問3](1)の“バッチ処理”と“12時”、(2)の“SLA”、(3)の“オンライン応答時間のしきい値”です。例えば[設問3](1)において“バッチ処理の開始時刻を遅らせる”という解答は不正解としました。理由は解答解説にあるように“CPU使用率は、12時以降は各5%程度に留まる”と、“12時”というキーワードが問題文で使われているからです。

[設問1] 高い正答率です。2年後600GBとした解答については、厳しいですが不正解としました。

[設問2] 高い正答率でした。

開始前：厳しいですが“負荷分散装置”を必須としました。

開始後：“CPU使用率”を必須としました。

[設問3]

(1)内容：“バッチ処理”と“12時”を必須としました。理由：高い正答率でした。

処理時刻を早める旨の解答が散見されました。問題文に“CPU使用率は、12時以降は各5%程度に留まる”と記述してあることを根拠に処理時刻を遅くする旨の解答が合理的と判断し、厳しいですが不正解としました。

(2)厳しいですが“SLA”を必須としました。低い正答率でした。

(3)“オンライン応答時間のしきい値”を必須としました。“しきい値を低く設定する”という解答にしては、CPU使用率にも、しきい値を設定しているため、しきい値だけではオンライン応答時間のしきい値と特定できないことを理由に、不正解としました。

【採点基準】

[設問1] 解答例と同じものに対し各6点、その他は、基本的に0点。

[設問2]

(1)開始前：“負荷分散装置”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。

開始後：“CPU使用率”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3]

(1)内容：“バッチ処理”と“12時”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，その他は，基本的に 0 点。

(2) “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 8 点，その他は，基本的に 0 点。

(3) “オンライン応答時間のしきい値” 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。

## 問 2 情報セキュリティの運用と管理

### 【講評】

問題文中の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，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。時間と時刻の書き分けについては小論文でも留意しましょう。

### 〔設問 1〕

(1) 高い正答率でした。攻撃手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) 趣旨があっていれば正解としました。

### 〔設問 3〕

(1) 高い正答率でした。“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) 高い正答率でした。“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不正解としました。

(3) 誤答については，1 つにつきマイナス 3 点としました。

### 【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) “時間” と “時刻” を書き分けていない解答は不正解とし，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

(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 IT サービス継続及び可用性管理

### 【講評】

計算問題では，設問文に書かれている条件を満足しない解答は不正解なので，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。

解答条件を全て満足する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。

[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)番号：解答解説は④が正解となっておりますが、今回の採点では、混雑することはメールも同様と考え、①や⑤も正解としました。

理由：“電話”の代わりに“メール”とした解答も正解としました。

“帳面が使えない”旨の解答がありました。設問文にある“機能しない可能性が高いと思われる箇所”という記述を踏まえると、“帳面が機能しない”とはあまり表現しないことを根拠に、厳しいですが不正解としました。

“在庫管理システムが利用できない場合、商品数量が把握できない”旨の解答がありました。問題文に“倉庫に既に保管されている商品の現物だけを対象に在庫を把握し、販売のための在庫商品を押さえておくことはシステムがなくとも何とか対応できる”と書かれていることを根拠に、厳しいですが不正解としました。

【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：今回の採点では、①、④又は⑤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、今回の採点では、番号を⑤として、理由において“電話”の代わりに“メール”とした解答も正解としました。

<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。直前の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】

本試験問題を使った過去問題の演習では、試験センター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、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。例えば、今回の公開模擬試験の場合は、問 3 の設問 1 の計算問題が該当します。各自の解答の導き方と解答解説にある解答の導き方の乖離部分を分析して、正解に至らなかった原因を基に改善箇所を明らかにするとよいでしょう。

このように問題演習を中心に学習し、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、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。学習の参考にしてください。

- (1) 理由を問われている場合は、語尾を“ため”、“から”など、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) 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

止めをやめる

- (5) 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
- (6) 問題文で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
- (7) 問題文中の主要なキーワードを正確に解答に盛り込む
- (8) 以下、～というなど、問題文で定義した言葉はキーワードとして着目する
- (9) 機能の説明など、詳細な説明については、解答に絡む確率が高いので着目する
- (10) 問題文の粒度に合わせて解答も表現する
- (11) 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

#### [午後Ⅱ]

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、と定義したとすると、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られます。この点を留意して、論述式試験では“単発的な改善”ではなく、“IT サービスのマネジメントプロセスの最適化”や、“プロセス成熟度の向上”などをアピールできるとよいでしょう。

加えて、試験センターが発表した講評を読んで、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、確認しておきましょう。

例えば、最新である令和 4 年の試験センターの採点講評を確認すると、午後Ⅱ問 1 では“IT サービスの特徴を踏まえた適切な対応策が具体的に論述され”と書かれています。このことから、設問アの IT サービスの概要を、IT サービスの特徴を含めて IT サービスの観点から適切に表現し、設問イでは IT サービスの特徴を踏まえる展開をすることが重要であることが分かります。同様に午後Ⅱ問 2 では“改善目標が未達の場合、原因を分析し、方策を見直すことが求められる”と書かれています。単に“改善目標を達成した”と論述する解答と、未達の場合の論旨展開をする解答を比較すると、後者の方が、より合格をアピールする論文であると言えるでしょう。

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-