2024 春 IT サービスマネージャ試験 全国統一公開模試 講評と採点基準

2024 年 3 月 25 日 (株)アイテック IT 人材教育研究部

■全体講評

今回の午後Ⅰ記述式試験（以下，午後Ⅰという）では，採点結果を確認すると，特に問 2 の採点基準が厳しいために問 2 の平均得点が低い状況です。今回の公開模擬試験における採点基準は厳しく設定しています。理由は，本試験において，皆さんが作成した解答の趣旨が合っていても得点できないという残念な事態を，できるだけ回避してほしいからです。そのため，採点では解答にキーワードが含まれているか，など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，問 2 の設問イにおいて“工夫した点”について問うています。そのため，“～した”の語尾を“～工夫した”と変更しただけの文章を含む解答が散見されました。工夫を論じるときは，対応の難しさなど，工夫する必要性を説明してから，“～工夫した”と表現することが重要です。

加えて，2 時間で書くことが難しいと推測できる字数の解答が散見されました。個人差がありますが，設問イは多くても 1,200 字程度に抑えておいた方がよいかもしれません。検討してみてください。

なお，**禁則処理ができていない**，あるいは，**敬語を使うなど，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Ⅰ，午後Ⅱともに**解答用紙の提出時に問題の選択漏れがないか必ず確認する**ようにしましょう。**問題の選択漏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。

【問 1 サービスデスクの業務改善】

(1)問題文に書かれたキーワードを盛り込む

(2)問題文に書かれた事象を考察する

【問 2 データセンターの運用】

(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たしているか，ケアレスミス発見のためにも，解けた設問の解答を再度確認する

(4)図の注釈に着目して正解を導く

【問 3 サービスの移行】

(1)問題文中のキーワードを盛り込んで解答を作成する

具体的には各問題の講評を参照してください。

■午後Ⅱ講評

午後Ⅱ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

設問で問うている内容，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**にすることを薦めます。もちろん，例外もありです。

(4)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よいでしょう。

(5)IT サービスの名称を書く

質問書において**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，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ってしまい，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

一般論を書いていては，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**，趣旨を参考にして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

採点に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)”などの敬語は使わない
(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)門構えなどでは，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
(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 サービスデスクの業務改善

【講評】

問題文に書かれたキーワードを盛り込むようにして解答を作成しましょう。具体的には，設問 3(2)が該当します。問題文中にある“テレワーク”という言葉を盛り込んだ解答を作成します。

問題文に書かれた事象を考察するようにして解答を導きましょう。具体的には，設問 4 が該当します。“自動受注処理を 11 時以降に起動する”旨の解答が散見されました。この記述は問題文にある“レスポンスは徐々に改善され，11:00 頃には解消した”という記述から導いたと推測できます。11:00 頃に解消した理由は，最大 2 時間ほどかかる自動受注処理が終了したからと考えるのが合理的です。そこで自動受注処理を遅らせて 11 時以降にした場合，11 時以降にレスポンスが悪化すると推測できます。したがって，**自動受注処理を遅らせる旨だけ**の解答については，厳しいですが不正解としました。

〔設問 1〕
(1)FAQ に関わる解答が散見されました。表1にある“ナレッジデータベースは検索機能がなく”という鮮明な記述を根拠に，厳しいですが不正解としました。
〔設問 2〕空欄 c：高い正答率でした。
〔設問 3〕
(1)空欄 d：高い正答率でした。
(2)“テレワーク”というキーワードを含まない解答は，厳しいですが，不正解としました。
〔設問 4〕高い正答率でした。
〔設問 5〕“問合せ対応時間の増加”という解答が散見されました。下線ウの直前にある“相手に代わって操作ができる”という記述を根拠に，厳しいですが，不正使用に関わる解答だけを正解としました。高い正答率でした。

【採点基準】

〔設問 1〕空欄 a：解答例と同じものに対し 4 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 4 点，その他は，基本的に 0 点。
〔設問 2〕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 8 点，その他は，基本的に 0 点。
〔設問 3〕
(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 8 点，その他は，基本的に 0 点。
(2)“テレワーク”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 4〕“自動受信処理”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 5〕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 データセンターの運用

【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”などと記述した解答も見られました。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。

問題文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も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。具体的には設問 3 において，設問 3(1)と設問 3(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ってしまいます。**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 の注釈から正解に必要なキーワードを導きます。

〔設問 1〕

(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)“利用者に連絡する”旨の解答が散見されました。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 に関わるリスクを軽減することがポイントになります。正解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する旨まで導いた解答は少なかったです。ただし，“作業内容”と“サーバのログ”のどちらか一方を含む解答は多いという状況でした。

〔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〔データセンター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”を必須としたいです。しかし，正答率が低くなりすぎるので，“IP アドレス”を必須としました。

(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)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。

“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“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，“サーバのログ”を含まない，あるいは“作業内容”を含まない解答は 3 点，その他は，基本的に 0 点。

〔設問 3〕

(1)得る情報：“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) “プライベート 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 6 点，その他は，基本的に 0 点。

問 3 サービスの移行

【講評】

問題文中のキーワードを盛り込んで解答を作成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。“計画停止”というキーワードを意図的に盛り込んで解答する必要があります。

〔設問 1〕

(1)正答率の高い設問でした。

〔設問 2〕

(1)“計画停止”というキーワードを含まない解答は，厳しいですが不正解としました。

(2)正答率の低い設問でした。
(3)正答率の高い設問でした。
〔設問 3〕正答率の高い設問でした。
〔設問 4〕計算問題としては正答率の高い設問でした。

【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 9 点，その他は，基本的に 0 点。
〔設問 2〕
(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各 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，その他は，基本的に 0 点。
(3)問合せ先の PaaS 事業者：解答例と同じものに対し 2 点，その他は，基本的に 0 点。
問い合わせた理由：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 9 点，その他は，基本的に 0 点。
〔設問 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 7 点，その他は，基本的に 0 点。
〔設問 4〕解答例と同じものに対し各 4 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，合格を目指しましょう。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，専門誌や専門書を継続的に読んで，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，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，もう一度解答をチェックしてみましょう。
次に，今回の公開模試を含む，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) 理由が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“ケース”，“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を使わない
(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ある
(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) （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
(8) 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
(9) 問題文の粒度に合わせて解答も表現する
(10) 図の注釈に着目して正解を導く
(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〕
IPA 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を確認しておきましょう。
例えば，最新である令和 5 年の IPA の採点講評を確認すると，“作業状況の記述に終始し，自らの考えに関する記述が希薄な解答が散見された”とあります。この内容から，“～と考え，～”あるいは，“なぜならば～”と展開して専門家の考えをアピールすることが重要であることが分かります。
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-