

講義録レポート

講義録コード

04-68-1-201-01

講座	ITサービスマネージャ	科目①	模試編
目標年	2026年春期合格目標	科目②	公開模試解説
コース	本科生プラス 本科生 科目A-1免除コース	回数	1 回

講師名	西村 太一 講師	内 訳	板書 枚数	1 枚
			補助ビ 枚数	37 枚
			その他	0 枚

講義構成	解説1 (46分) → 解説2 (55分) → 解説3 (42分) → 解説4 (6分)
使用教材	公開模試 科目A-2/B-1/B-2 問題
	公開模試 解答・解説
配付 教材・資料	
備考	

この講義録の著作権は、TAC株式会社または権利者に帰属しており、当社に無断で複製、改変、転載、転用、インターネット上にアップロードする等の著作権を侵害する行為は法律によって禁止されております。

TAC情報処理講座

ITサービスマネージャ 模試解説

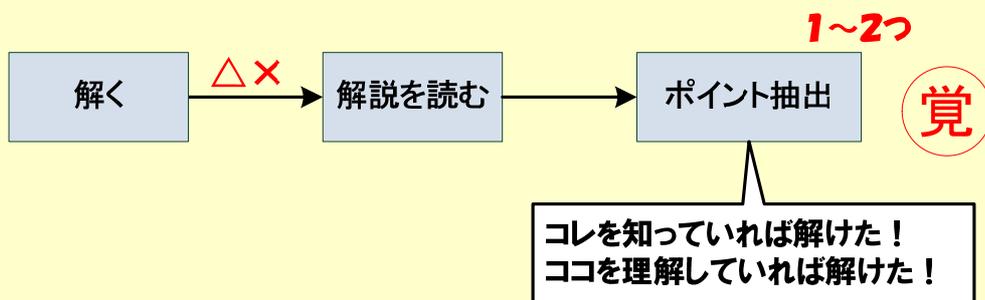
2026 ITサービスマネージャ対策 模試解説

- ・科目A-2解説 … 問1～10
- ・科目B-1解説 … 問1
- ・科目B-2解説 … 問1(設問イ)

科目A対策の要点

科目A対策

→ 知識を増やす → 問題演習中心



問1

問1 ITIL4のサービスバリューチェーンの活動のうち、顧客をはじめとするステークホルダとの連携を強化し、ニーズを正確に把握することを目的とするのはどれか。

ア エンゲージ

イ 取得／構築

ウ 設計及び移行

エ 提供及びサポート

サービスバリューシステムの5つの要素

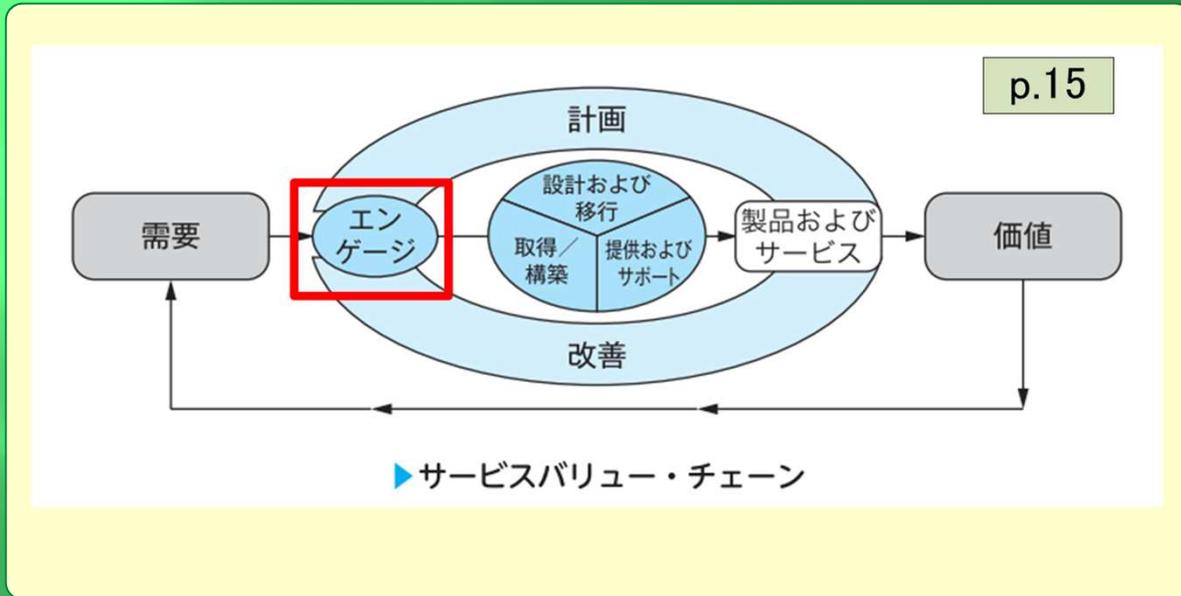
【サービスバリューシステムの5つの要素】

p.14

- **従うべき原則** (Guiding principles) : すべての組織に適用できる普遍的な指針
- **ガバナンス** (Governance) : 「評価」「指揮」「モニタリング」といった、組織を方向づけ、コントロールするための方法
- **サービスバリュー・チェーン** (Service value chain) : 製品やサービスによって価値を創出するために必要な組織の活動群
- **継続的改善** (Continual improvement) : 継続的にサービスの有効性を最大限に高めるための、組織の改善活動
- **プラクティス** (Practices) : サービスマネジメントの作業の実行や目標の達成のために作成された、一連の組織のリソース

覚

サービスバリューチェーン



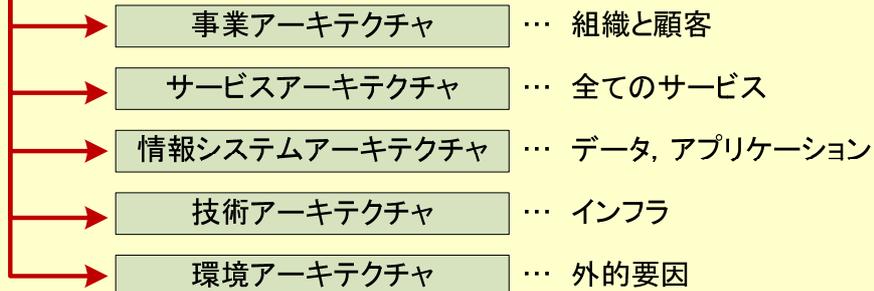
問2

問2 ITIL4におけるアーキテクチャ管理プラクティスの説明として、適切なものはどれか。

- ア アプリケーションがサービス提供組織の内外の利害関係者のニーズを満たすように、適切にアプリケーションを開発するためのプラクティスである。
- イ サービス提供組織の最終目標を策定し、最終目標達成のための方法や、投資の優先度等を明確化するためのプラクティスである。
- ウ サービス提供組織を構成するあらゆる構成要素とその相互関係を把握し、内外で発生する環境変化に対して、組織として一貫性のある考え方を定義し、効果的に変化に対処するためのプラクティスである。
- エ サービスを構成するIT資産の全てのライフサイクルと総コストを管理するためのプラクティスである。

アーキテクチャ管理プラクティス

アーキテクチャ管理プラクティス ... 組織を構成するあらゆる構成要素とその相互関係を把握 → 一貫性のある基本的な考え方を定める



問3

問3 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)において、有効性の定義として適切なものはどれか。

覚

成果を達成した度合い

×計画の有無 ○計画の実行

ア 計画した活動を実行し、計画した結果を達成した程度

イ 測定可能な結果 **パフォーマンス**

ウ サービス提供組織が約束する、具体的に測定可能なサービスの特性 **サービスレベル目標**

エ 達成する結果 **目的**

問4

問4 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)では、ISO規格におけるHLS(High Level Structure)の構造をとっている。HLSの特徴として、最も適切な記述はどれか。 **共通上位構造 → 規格の共通の章立て** **覚**

- ア JIS Q 9001やJIS Q 27001といった他のマネジメントシステム規格との統合運用が容易になる。
- イ ISO規格を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成された日本産業規格を示す。
- ウ ITILの高度な専門用語が用いられ、ITILのプラクティス体系と整合がとられている。
- エ 顧客に戦略的な価値を提供するために、サービスマネジメントシステムを階層構造で捉えている。

HLS

- | | |
|--|--------------|
| 1. Scope (適用範囲) | 解説 |
| 2. Normative references (引用規格) | |
| 3. Terms and definitions (用語及び定義) | |
| 4. Context of the organization (組織の状況) | |
| 5. Leadership (リーダーシップ) | |
| 6. Planning (計画) | Plan |
| 7. Support (支援) | |
| 8. Operation (運用) | Do |
| 9. Performance evaluation (パフォーマンス評価) | |
| 10. Improvement (改善) | Check |
- Action**

問5

問5 JIS Q 20000-1:2020(サービスマネジメントシステム要求事項)におけるサービス要求に当てはまるものはどれか。

- ア 業務で利用するソフトウェアのインストール依頼
- イ サーバの障害によるメールサービス停止の復旧依頼
- ウ セキュリティ侵害の検知によるアラート
- エ 発注処理の応答遅延の調査依頼

サービス要求管理

1 サービス要求管理

p.97

サービス要求とは、何かの提供を求めるユーザからの正式な要求をいう。その多くは対処方法が確立されており、インシデント管理や変更管理が対応するには及ばない「ちょっとした」要求や変更を指す。サービス要求の多くは、低リスク、低コストで、発生頻度が高い。例えば、

- パスワードを再発行してほしい。
- 追加のアプリケーションをインストールしたい。
- サーバに関する情報を教えてもらいたい。

覚

などが、サービス要求にあたる。

サービス要求管理は、顧客やユーザが発するサービス要求に応える活動である。

問6

問6 JIS Q 20000-1:2020において、サービスマネジメントシステム(SMS)の確立・実施・維持・継続的改善, 並びにサービスの運用に必要な資源となる要素として挙げられていないものはどれか。

覚 ヒト、モノ、カネ、情報

ア 技術

イ 財務

ウ 人

技術

エ 力量

問7

問7 あるコールセンターにおける1か月間の問合せ(コール)への対応状況は、次のとおりであった。

受け付けた総コール件数：1,500件

初回のコールで解決しクローズした件数：1,050件

複数回のコールで解決しクローズした件数：150件

技術部門にエスカレーションした件数：300件

なお、初回のコールで解決しクローズした件数の中には、後に利用者から「まだ解決していない」との連絡があり再オープンした件数80件が含まれていた。この場合、再オープンを考慮した実質的な一次解決率(FCR)は何%か。ここで一次解決率とは、1回のコールで解決しクローズした件数の割合をいう。答えは小数第2位を四捨五入して、少数第1位まで求めよ。

$$\frac{1050 - 80}{1500} \times 100$$

ア 63.3

イ 64.7

ウ 68.0

エ 70.0

問8 (問題文のみ)

問8 顧客の業務システムのサービスを提供するにあたり、サービス提供者と顧客との間で交わしたSLAに、次の項目を盛り込んだ。

RT0: 24時間

RPO: 災害発生当日の業務開始時刻(朝8時)

あるとき、地震の発生により業務システムが停止し、サービスを提供できなくなった。この場合、SLAに従った復旧の記述はどれか。

復旧目標

復旧目標

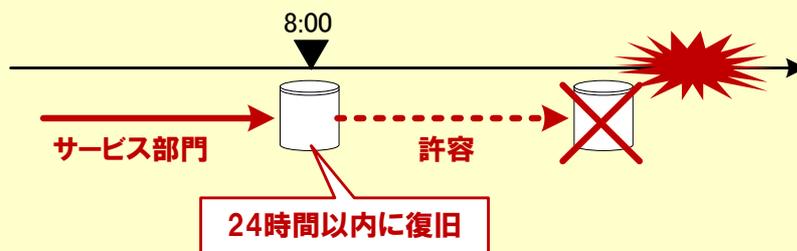
→ **RPO: 目標復旧時点** ... どの時点のデータを復旧するか

覚

災害発生の三日前の時点、**災害当日の朝8:00** 災害直前など

→ **RTO: 目標復旧時間** ... どれだけの時間で復旧するか

24時間以内、3日以内、1週間以内など



問8 (選択肢)

- ア 災害発生から24時間以内に業務システムを復旧させ、データは災害発生時点の状態まで戻すことを目標に、サービスを再開する。
- イ 災害発生から24時間以内に業務システムを復旧しサービスを再開させるが、災害発生当日の朝8時から災害発生時点までのデータの損失は許容される。
- ウ 災害発生当日の朝8時の時点の状態までデータを戻して業務システムを復旧させサービスを再開し、サービスデスクは災害発生から24時間後に開設する。
- エ 災害発生当日の朝8時の時点の状態までデータを戻して業務システムを復旧させサービスを再開し、その間もサービスデスクは24時間無停止で稼働させておく。

問9

問9 発生したインシデントへの対応において講じられる、ワークアラウンドにあたる記述はどれか。

覚 ○ 一時対応
× 恒久対応

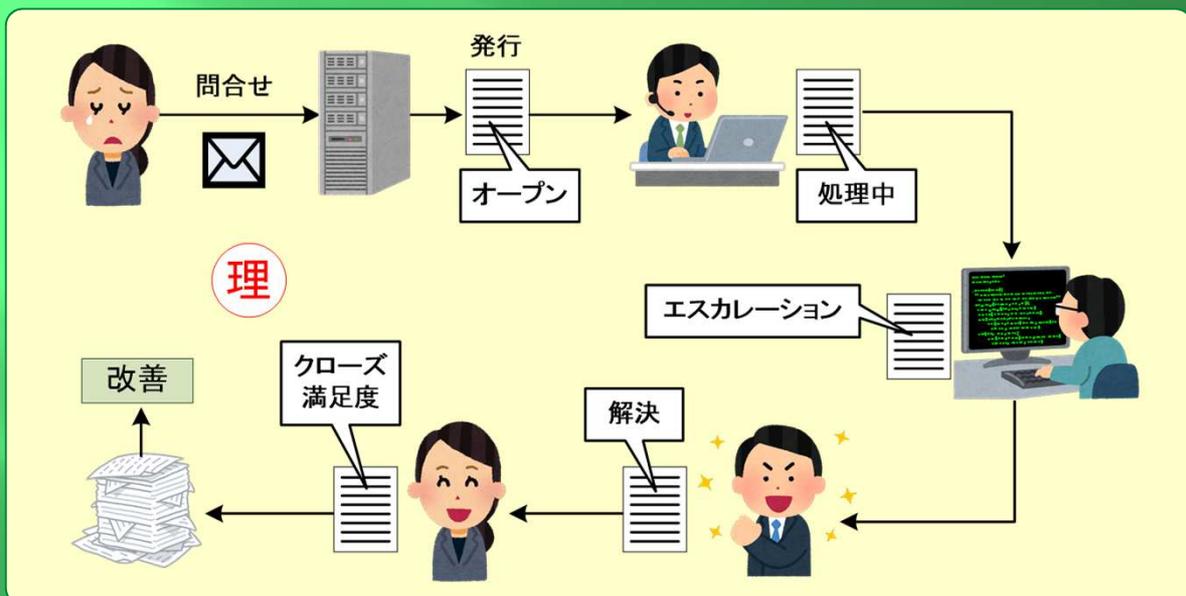
- ア インシデントの恒久的な解決策が見つからない状態において、暫定策として手作業で業務サービスを続行させる。
- イ インシデントの恒久的な解決策として、プログラムやシステム構成を修正し、本番環境に展開する。
- ウ 解決策を実施したことをインシデントを報告してきたユーザーに伝え、了解を得た時点でそのインシデントを完了させる。 **クローズ**
- エ サービスデスク内では解決できないため、発生したインシデントに関して専門的な知識を有する部署に対応を依頼する。 **エスカレーション**

問10

問10 サービスマネジメントにおいて、サービスデスクでのユーザー対応にチケットを利用する場合の記述として、最も適切なものはどれか。

- ア チケットは、“オープン”、“処理中”、“解決済み”、“クローズ”といったステータスで管理される。
- イ チケットは、インシデントにのみ使用される。
- ウ チケットは、当該タスクの解決後に速やかに削除する。
- エ チケットは、当該タスクの解決後も“オープン”のまま残しておく。

チケットを使った管理の例

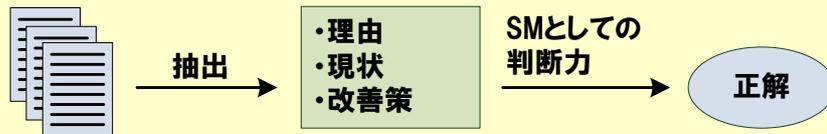


科目B-1対策の要点

科目B-1対策

解き慣れる → 問題演習中心

正解の根拠は問題文にある！



- ① 線を引ながら問題文を読む → 悪いこと探し
- ② キーワードをたどってヒントを探す → 3段跳び

3段跳び法

3段跳び法



問1を解いてみる

問1を選択しなかった人

→ 動画をいったん止めて問1を解いてみる



設問1(1) ①

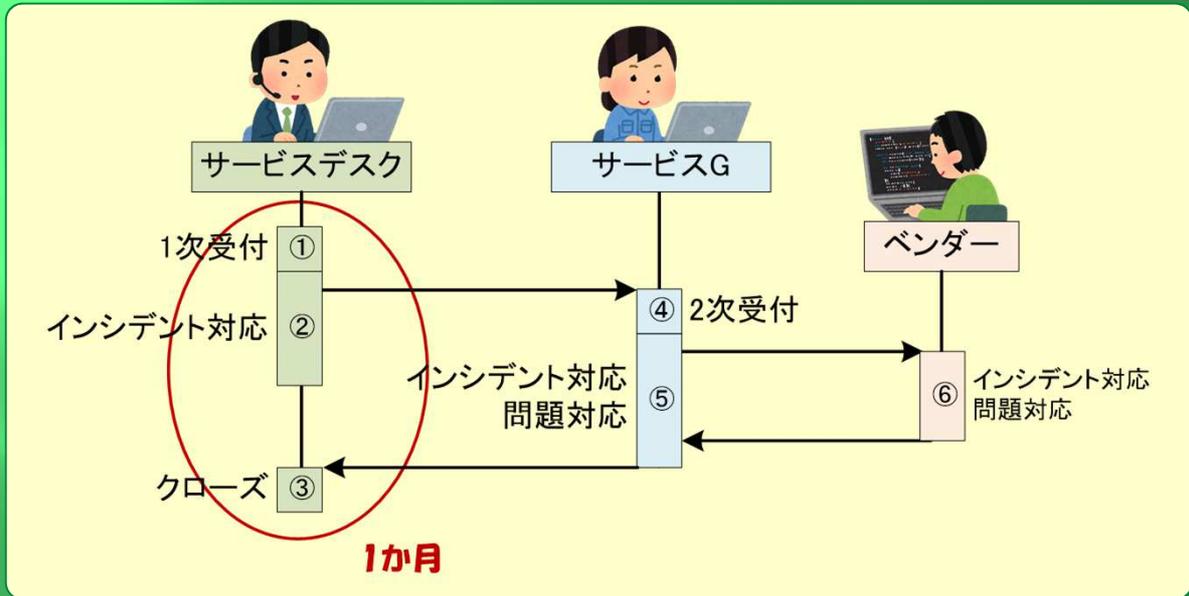
設問1〔サービスデスクの業務プロセス〕について答えよ。 **要求事項**

(1) サービスデスク内における、1か月当たりのインシデント対応時間 (問合せを含むインシデントの受付からクローズまでの作業の総時間)は何時間になるか。

表1の作業を元に、解答は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで答えよ。

283.3(時間)

設問1(1) ②



設問1(1) ③

表1 各作業の1か月当たりの平均件数と平均作業時間

作業	件数	作業時間/件	
①1次受付	600件		
社内ユーザーからのインシデントの受付・サービスDB登録	480件	10分	4800分
社内サービスGからのインシデント報告の受付・サービスDB登録	120件	5分	600分
②インシデント対応	600件		
1次窓口で対応完了	280件		
問合せへの対応	200件	15分	3000分
インシデントへの対応	80件	50分	4000分
2次窓口へのエスカレーション	320件	5分	1600分
③インシデントのクローズ	600件	5分	3000分

17000分≒283.3時間

設問1(2) ①

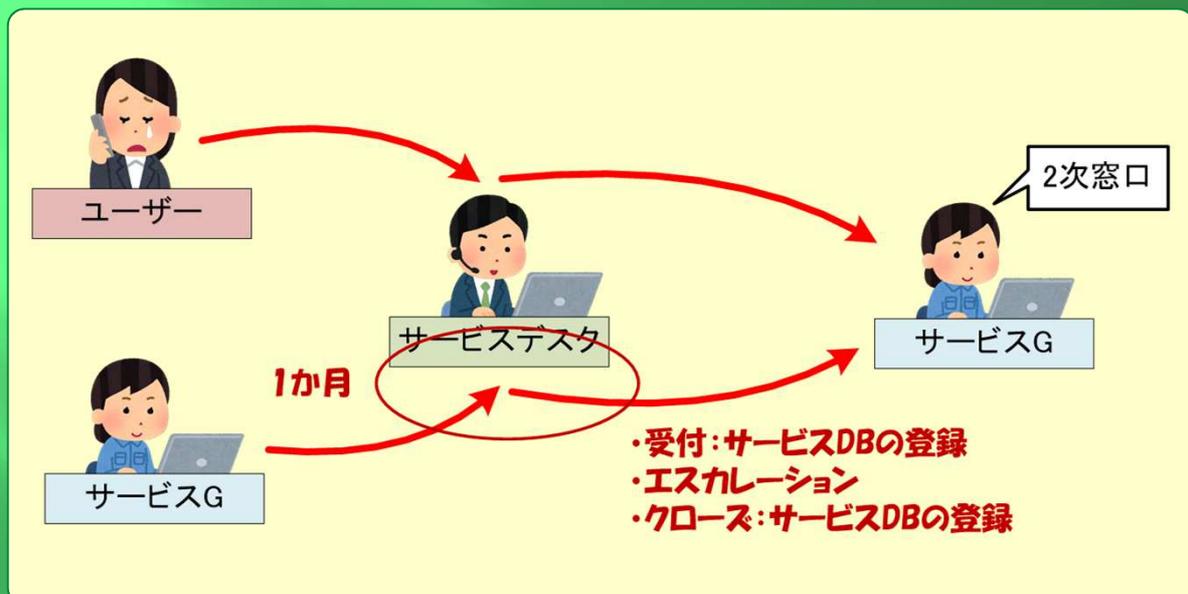
要求事項

(2) 社内サービスGが検知したインシデントについて、サービスデスクでは1か月当たりどれだけの作業時間を割いているか。表1の作業を元に、解答は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで答えよ。なお、社内サービスGが検知したインシデントは、そのまま社内サービスGが対応するので、サービスデスクでは受付時のサービスDBの登録とエスカレーション処理、クローズ時のサービスDBの更新のみを行う。

ヒント

30.0(時間)

設問1(2) ②



設問1(2) ③

表1 各作業の1か月当たりの平均件数と平均作業時間

作業	件数	作業時間/件	
①1次受付	600件		
社内ユーザーからのインシデントの受付・サービスDB登録	480件	10分	
社内サービスGからのインシデント報告の受付・サービスDB登録	120件	5分	600分
②インシデント対応	600件		
1次窓口で対応完了	280件		
問合せへの対応	200件	15分	
インシデントへの対応	80件	50分	
2次窓口へのエスカレーション	120件	5分	600分
③インシデントのクローズ	120件	5分	600分
			1800分 = 30時間

設問1(3) ①

要求事項

(3) 2次窓口の社内サービスGにエスカレーションされたインシデントのうち、問題管理案件として恒久的な対応を行ったのは何%か。表1の作業を元に、解答は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで答えよ。

問題対応を行ったインシデント数

2次窓口で対応したインシデント数

46.9(%)

設問1(3) ②

⑤-1 2次窓口でのインシデント対応	320件	
2次窓口でのインシデント対応	260件	15分
3次窓口と連携したインシデント対応	60件	50分
⑤-2 2次窓口での問題対応	150件	
問題管理DBへの登録	150件	25分
2次窓口での問題対応・問題管理DB更新・クローズ	100件	80分
3次窓口と連携した問題対応・問題管理DB更新・クローズ	15件	20分
3次窓口での問題対応及び2次窓口での問題管理DB更新・クローズ	35件	5分

$$\frac{150}{320} \times 100 \approx 46.9\%$$

設問2(1) ①

設問2〔業務プロセスの見直し〕について答えよ。

(1) 本文中の下線(ア)について、サービスDBと問題管理DBをナレッジDBに統合することで、エスカレーションを削減でき、社内サービスGが直接インシデントの登録や更新を行えるようになる。このほかに、サービスデスクではどのような効果が期待できるか。40字以内で答えよ。**条件** **要求事項**

問題対応の状況をサービスデスクが直接把握でき、効率的な対応が可能となる。

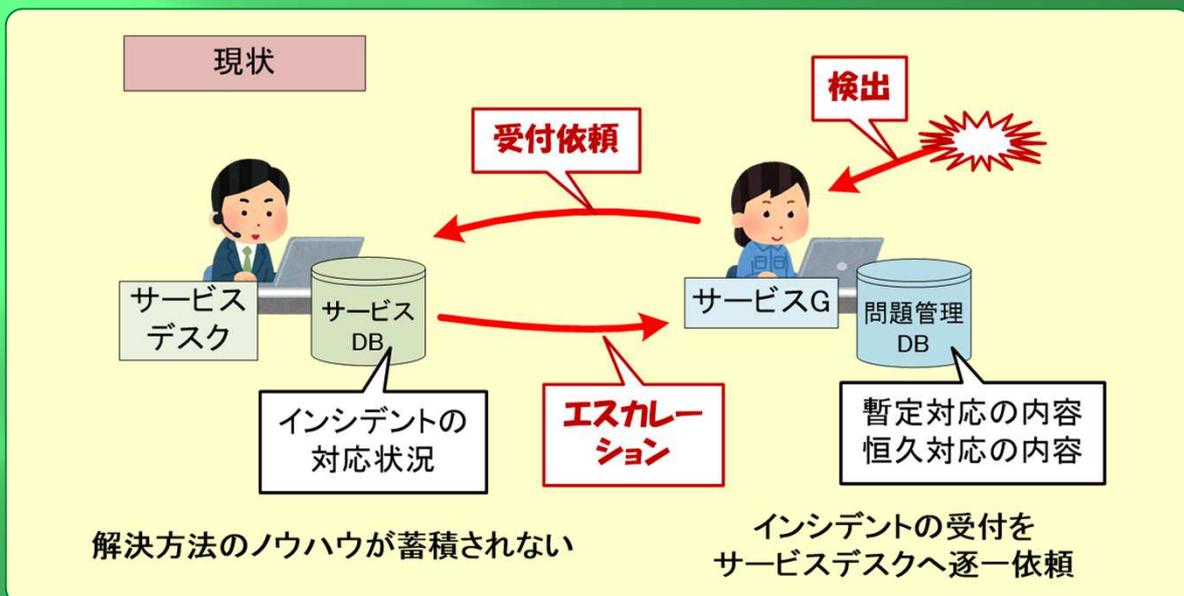
設問2(1) ②

p.6
先頭行

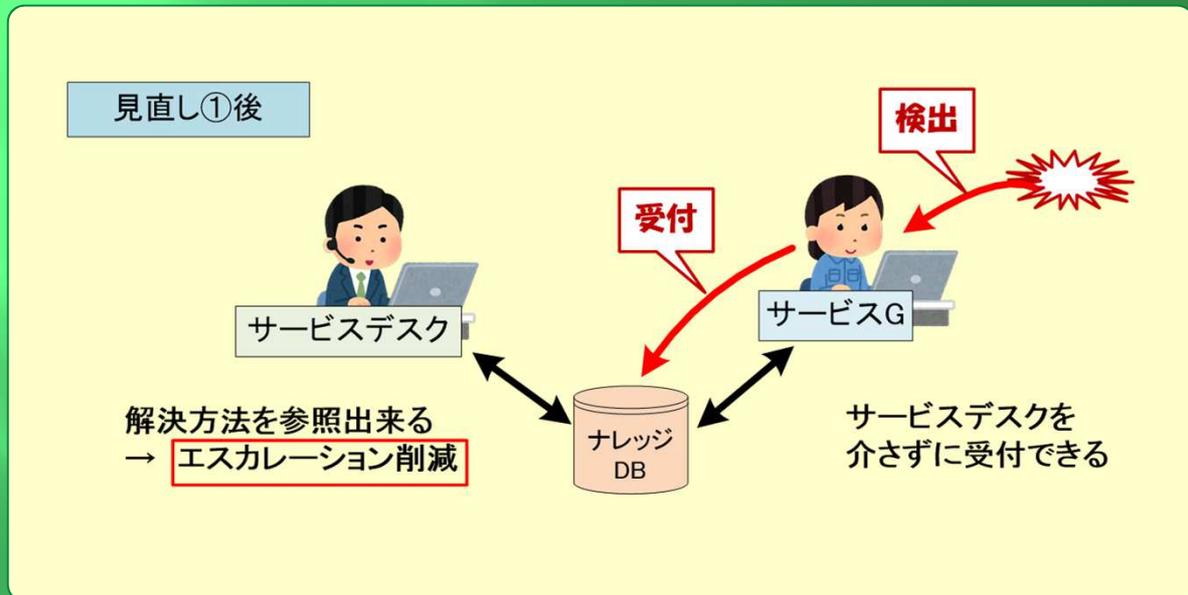
(見直し①)

インシデントの1次窓口として、これまでは全てのインシデントをサービスデスクが受け付け、サービスDBに登録してから対応を開始していた。今後は、社内サービスGが検知したインシデントはサービスデスクを介さず、社内サービスGがDB登録から対応後のクローズまでを行うようにする。ただし、インシデントの一元管理を維持するために、(ア)サービスDBと問題管理DBを統合してナレッジDBとし、サービスデスクと社内サービスGで情報共有ができるようにする。

設問2(1) ③



設問2(1) ④

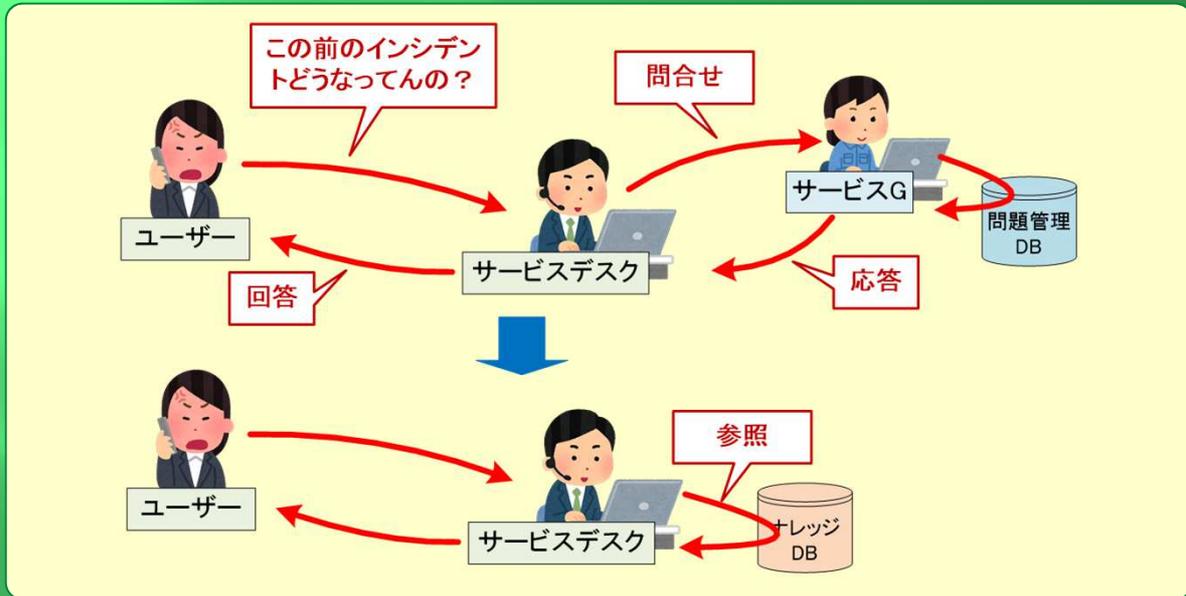


設問2(1) ⑤

p.4
3行目

なお、インシデントのうち、再発防止策などの恒久的な対応が必要な“問題”は、社内サービスGが一元管理している。社内サービスGは、…《 中略 》… 問題管理DBへの登録及び更新を行う。社内サービスGは、サービスデスクから問合せがあれば、過去の問題対応や3次窓口とのやりとりの状況を、問題管理DBを参照して伝えている。

設問2(1) ⑥



設問2(2) ①

(2) 本文中の下線(イ)について、新生産管理システムのベンダーへのエスカレーションをサービスデスクから直接行うことのメリットを2つ挙げ、それぞれ40字以内で答えよ。

- ① 社内サービスGにおけるインシデント対応の作業負荷が軽減される。
- ② 新生産管理システムに関する問合せやインシデントの対応時間を短縮できる。

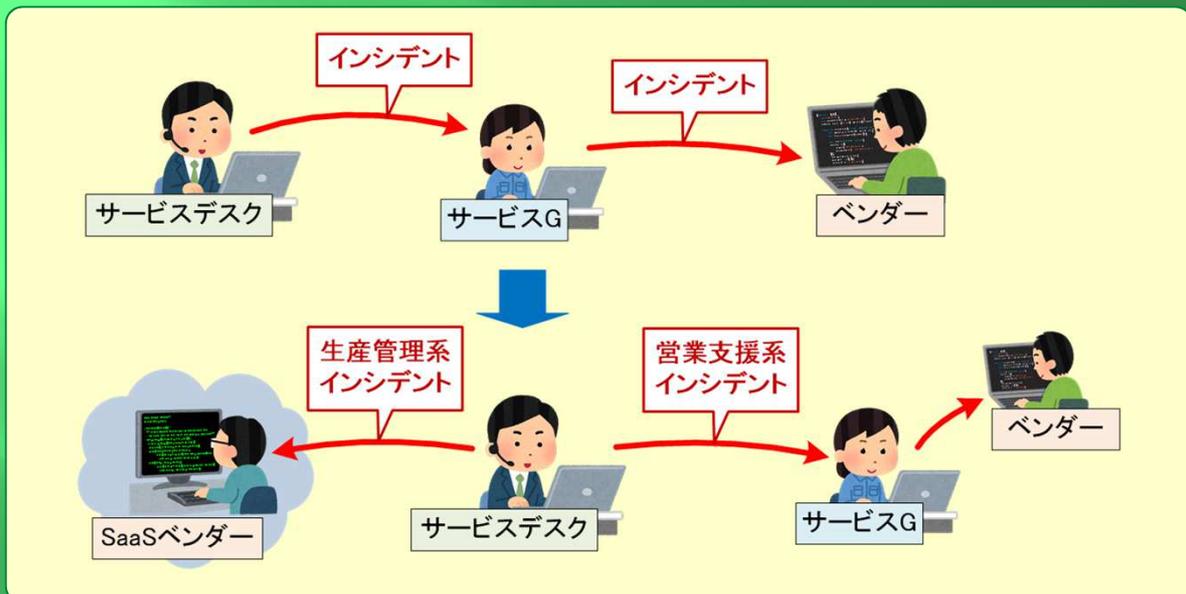
設問2(2) ②

p.6
9行目

(見直し②)

新生産管理システムはSaaSベースであり、開発と運用はベンダー側が行うので、問合せやインシデント対応は、3次窓口のベンダーにエスカレーションすることになる。これを1次窓口、2次窓口、3次窓口の順に通していると手間や時間がかかるので、(イ) 新生産管理システムに関する問合せやインシデントは、社内の2次窓口を介さず、サービスデスクから直接、新生産管理システムのベンダーを2次窓口としてエスカレーションする方法とする。

設問2(2) ③



設問3(1) ①

設問3 [サービスデスクにおけるAIの活用]について答えよ。

(1) 本文中の下線(ウ)について、案1～案3に最も適したAIのタイプを、表2からそれぞれ選んで答えよ。

要求事項

案1: 異常検知AI 案2: 自然言語処理AI 案3: 予測型AI

設問3(1) ②

p.7
表2の
直下

検討の結果、K課長は、サービスデスク業務においては、次の案1～案3のようなAIの活用が有効ではないかと考えた。社内サービスGとも連携しながら、(ウ)それぞれの案に適したAIのタイプを判断して導入する予定である。

設問3(1) ③

続き

(案1) 社内サービスGが行っているサービス稼働状況の監視によるアラートだけでなく、通常時の各サービスの稼働状況やログ情報を蓄積し解析することで、通常とは異なる変化や正常な状態から外れたパターンなどを認識し、インシデントの発生の兆候を早期に把握し、担当者に通知する。

(案2) ユーザーからの問合せをAIが自動で受け付け、対応する。 AIにこれまでの対応状況の記録を学習させることで、人が関与しなくても適切な対応ができるようにする。

(案3) 社内サービスの運用状況やインシデントの発生状況を分析し、ハードウェアの増強など将来の運用体制を社内サービスGに助言する。これにより、キャパシティ不足などによって起こるインシデントを未然に防ぐ。

設問3(1) ④

監視型 AI	Monitoring AI	システムの稼働状態を常時監視	サーバ稼働状況の監視、異常検知、アラート通知	障害の早期検知とリスク回避
予測型 AI 案3	Predictive AI	過去のデータから未来の事象を予測	ディスク容量の使用予測、障害の発生予測	プロアクティブな運用が可能
自動化 AI	Automation AI	トリガー条件に従い対応を自動実行	パッチ適用、バックアップ作業、自動復旧	運用負荷軽減・対応速度向上
ナレッジ抽出 AI	Knowledge Mining AI	大量のドキュメントやログから有用な情報を抽出・整理	問題解決パターンの抽出、構成管理情報の整理	属人性の排除とナレッジの活用
自然言語処理 AI 案2	NLP AI	ユーザーやオペレーターとの会話を理解し、応答を生成	チャットボットによる問合せ対応	窓口業務の効率化とユーザー満足度向上
異常検知 AI 案1	Anomaly Detection AI	通常の振る舞いから逸脱したパターンを識別	通信異常、通常とは異なる利用、アクセス急増などの検知	セキュリティ対策や安定運用に貢献

設問3(2) ①

(2) 本文中の下線(エ)について、K課長が想定したセキュリティや運用上のリスクを3つ挙げ、それぞれ30字以内で答えよ。

要求事項

- ① H社が保持する個人情報や機密情報が外部に漏えいするリスク
- ② AIの判断の根拠が不明で、正しいかどうかを判定できないリスク
(別解) AIの判断の根拠が不明で、説明責任を果たせないリスク
- ③ AIを熟知した要員がおらず、AIを有効に活用できないリスク

設問3(2) ②

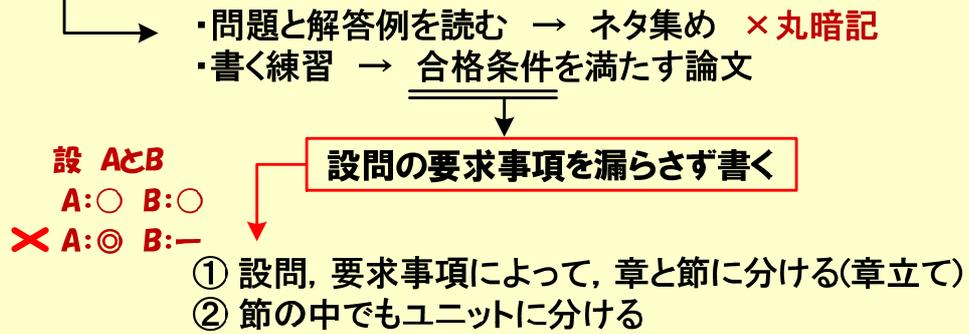
p.7
表2の
直下

K課長は、これらの3案に対して(エ)セキュリティや運用上のリスクを想定した。そして、AIの導入にあたり最低限必要なこととして、AIに渡す情報を匿名化・暗号化すること、AIの判断をブラックボックス化せず説明可能なAIを選ぶこと、AIに関する人材を確保することを挙げ、実現に向けた取組みを進めることにした。

対応策からリスクを逆算する

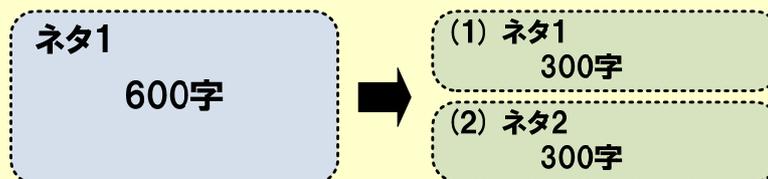
科目B-2対策の要点

科目B-2対策



章立てとユニット分け

- ① 章立て
第3章 設問ア AとB
設問イ ...
設問ウ ...
第2章
第1章 AとB
1.1 Aについて
1.2 Bについて
 - ② ユニット分け → 一つの節を複数ユニットに分ける
-



問1を考えてみる

問1を選択しなかった人

→ 動画を15分位止めて、問1について
自分ならどう論述するか、考えて見る



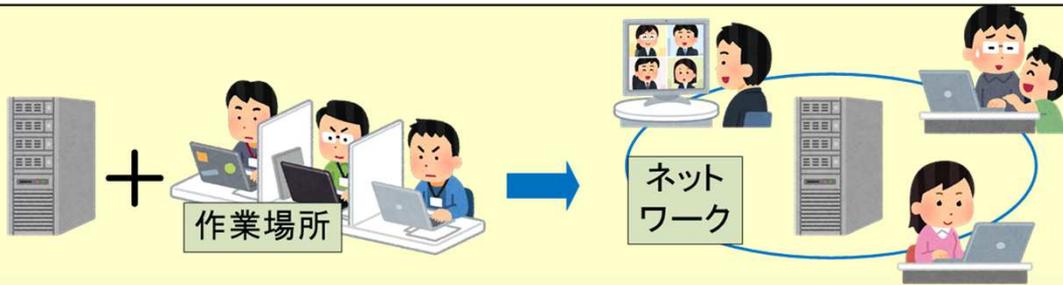
問題文の確認 ①

サービス継続管理 (SCM) は、災害や大規模な障害が発生した際に、事業を継続させるために必要なサービスを維持・復旧できるようにするための管理プロセスである。SCMは、企業や組織の事業活動において不可欠であり、事業継続計画 (BCP) の中核を構成する要素の一つである。

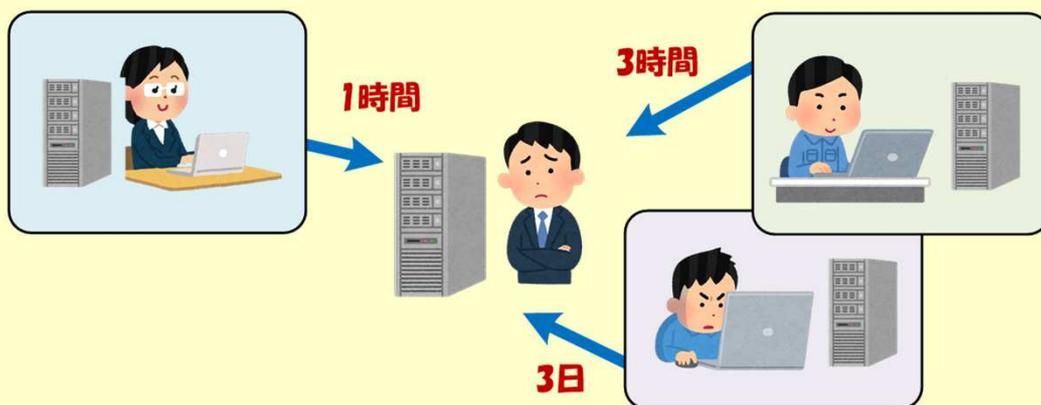


問題文の確認 ②

やIT環境の変化が、従来のSCMのプロセスに影響をもたらしている。例えば、リモートワーク環境が整備されたことにより、大規模災害によって社屋が利用できない状況になってもリモートで業務を継続できるようになったり、マルチクラウド環境においては、クラウドベンダーごとに異なる災害時の復旧方法を考慮する必要が出てきたりしている。



問題文の確認 ③



問題文の確認 ④

このような影響に対応するため、サービス提供組織では、社内のIT機器の復旧よりもネットワーク環境の復旧を優先させてリモートワーク環境やクラウド利用環境を維持するといった復旧の優先度の見直しや、マルチクラウド環境における復旧の容易性を考慮した業務プロセスの変更など、SCMの改善が必要となっている。さら

設問イ

第2章

2.1

設問イ 設問アで述べた事業活動やIT環境の**変化がSCMにどのような影響をもたらしたか**。また、それに対応するために**SCMをどのように改善したか**。800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

2.2

第2章 SCMへの影響とそれに対応するための改善

2.1 変化がもたらしたSCMへの影響 **600字**

2.2 変化に対応するためのSCMの改善 **600字**

論述の構想

第2章 ……影響と……改善

2.1 ……SCMへの影響

2.2 ……SCMの改善

2.1……SCMへの影響

(1) 影響1

影響1 300字

(2) 影響2

影響2 300字

2.2 ……SCMの改善

(1) 改善1

改善1 300字

(2) 改善2

改善2 300字

影響1 200

影響2

影響3

改善1

改善2

改善3

第1章の確認 ①

第1章 ITサービスの概要とSCMの概要, SCMをとりまく事業活動やIT環境の変化

1.1 私の携わったITサービスの概要

私はある県庁のITサービス部に所属し、庁内の全てのITによる業務サービスを管理している。財務管理や税務管理といった基幹システムのサービスから、県民に向けた証明書発行や申請サービスまで様々である。これらのシステムは庁内のデータセンターで集中管理されている。職員が使うシステム端末は全て庁内LANに繋がっており、ITサービス部で管理している。

第1章の確認 ②

1.2 SCMの概要とSCMをとりまく事業活動やIT環境の変化

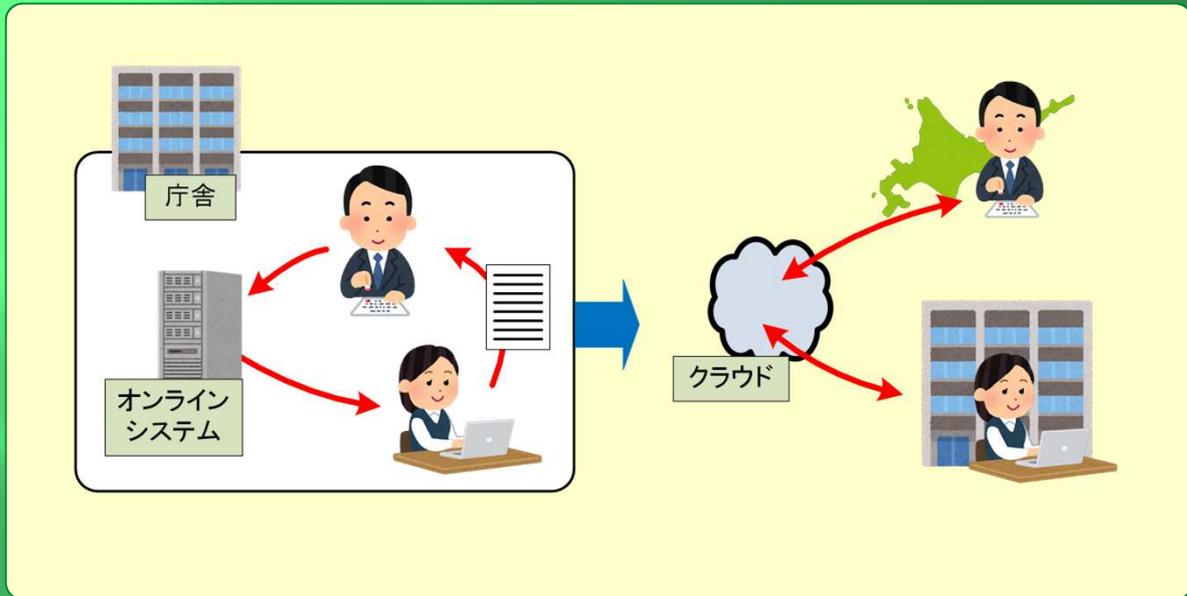
わが県でも災害時の事業継続計画(BCP)が用意されており、それに準じた形でITサービス部がサービス継続計画を策定し、サービス継続管理(SCM)を実施している。システムのバックアップ環境として、遠隔地にあるクラウドベンダーのデータセンターを借り、災害時には切り替えてサービスを継続できるようにしている。最低限必要なシステム機能と最小限の端末を優先的に復旧させる計画を立てており、その内容や手順は、クラウドベンダーとのSLAで定めている。

第1章の確認 ③

近年のITの技術革新や働き方改革の推進を受けて、わが県においてもDX戦略が重点施策として取り上げられ、庁内の各部局で業務プロセスの改善が始まった。例えば、これまでの紙ベースの業務は、システムのワークフロー機能で完結できるようなペーパーレス化が進められている。さらに、VPNなどのネットワーク環境を整備し、リモート業務が行えるような取組も始まった。また、オンプレミスのシステム環境から、プライベートクラウドやSaaS等を使ったパブリッククラウドの導入・利用も始まっている。

マルチクラウド化

2.1 (1) ペーパーレス化の影響 ①



2.1 (1) ペーパーレス化の影響 ②

第2章 SCMへの影響とそれに対応するための改善

2.1 変化がもたらしたSCMへの影響

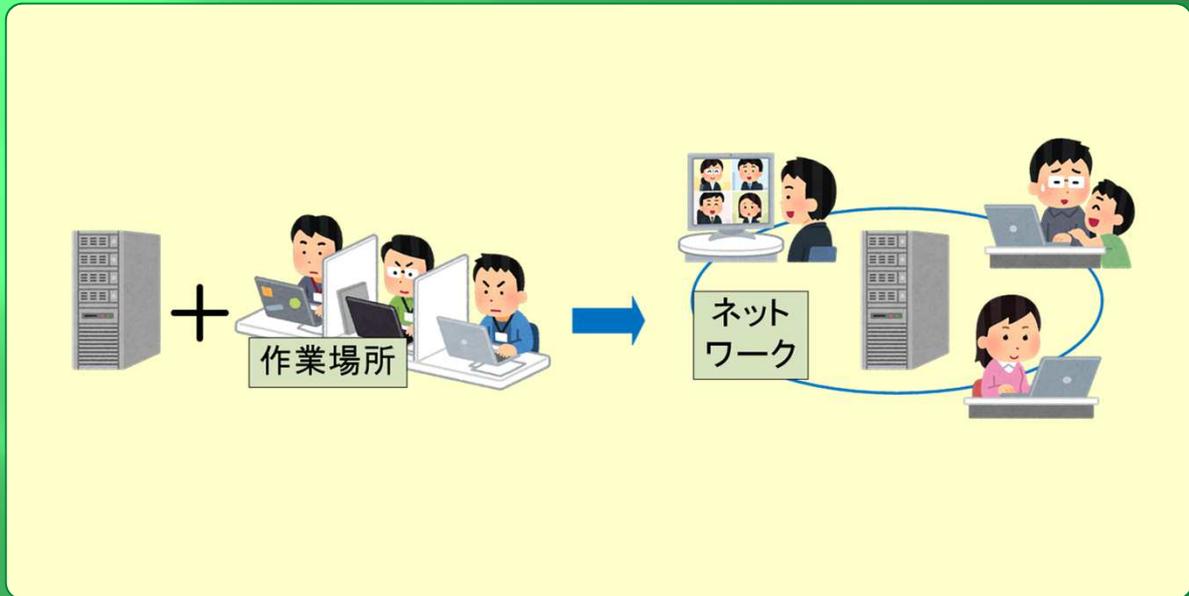
(1) ペーパーレス化の影響

これまでの、大規模災害時などの緊急時でも、オンラインシステムが復旧すれば紙の書類を使って最低限の業務サービスを手作業で提供できた。ところが、ペーパーレス化が進んだ現状では、すべての情報や手続きが電子化されているため、業務サービスの停止に伴い申請業務や承認業務の代替プロセスの一部が機能しなくなる。結果として手作業では対応できない業務が増加した。

文字数

実質文字数で
225字
予定通り

2.1 (2) リモートワーク導入の影響 ①



2.1 (2) リモートワーク導入の影響 ②

(2) リモートワーク導入の影響

これまでは、大規模災害時の緊急時には、手作業を行うための作業場所の確保が最優先であった。ところが、リモートワークの導入により、作業場所の確保よりもネットワークの復旧の優先度が高くなった。

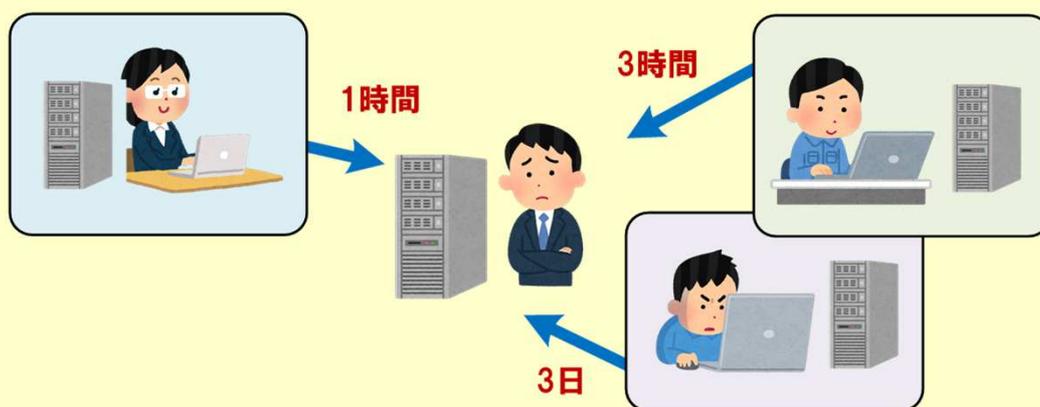
文字数

実質文字数で
108字
次頑張る

2.1 (3) マルチクラウド環境の影響 ①



2.1 (3) マルチクラウド環境の影響 ②



2.1 (3) マルチクラウド環境の影響 ③

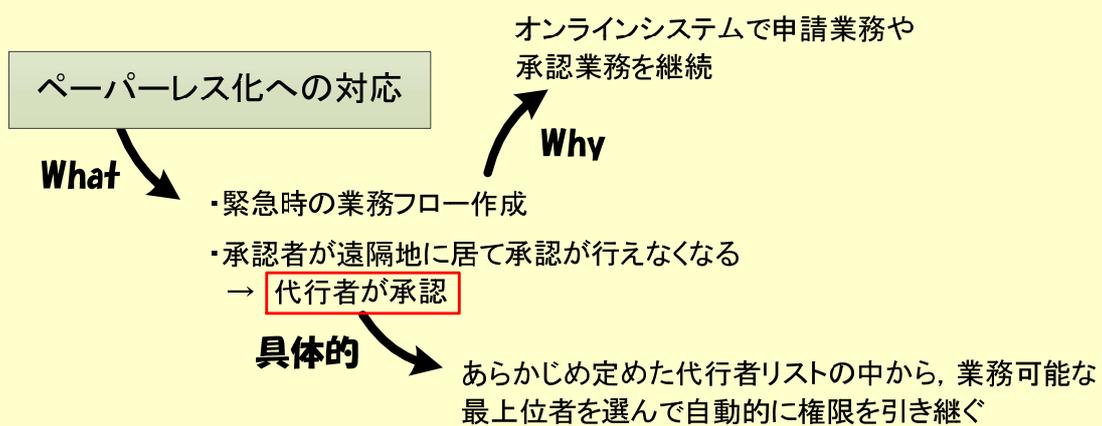
(3) マルチクラウド環境の影響

これまでは、データのバックアップ環境としてデータセンターを提供する単一のクラウドベンダーと契約していたため、SLAの締結にあたっては当該ベンダーとの交渉のみで済んだ。ところが、マルチクラウド環境が進んだ現状では、データのバックアップ方法や格納場所、サービス停止時の復旧手順などについて、複数のクラウドサービスとのやり取りが必要になる。結果として、県のサービス継続計画が定める基準にそぐわない業務サービスも現れた。

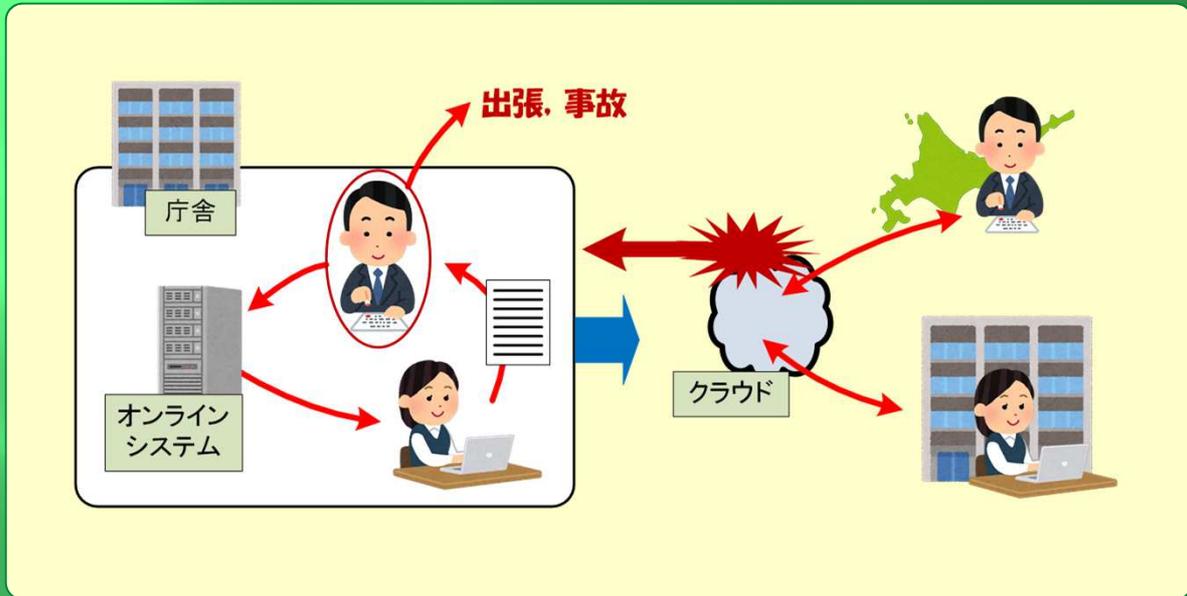
文字数

実質文字数で
221字
2.2節で頑張る

2.2 (1) ペーパーレス化の対応 ①



2.2 (1) ペーパーレス化の対応 ②



2.2 (1) ペーパーレス化の対応 ③

2.2 変化に対応するためのSCMの改善

(1) ペーパーレス化への対応

業務サービスが停止した場合であっても、オンラインシステムで申請業務や承認業務が継続できるよう緊急時の業務フローを作成した。さらに、承認者が遠隔地に居て承認が行えなくなる事態に備えて、代行者が承認する仕組みを整えた。具体的には、災害時における職員の業務復帰状態をチェックするシステムを導入し、承認者が業務に復帰できていない場合は、あらかじめ定めた代行者リストの中から、業務可能な最上位者を選んで自動的に権限を引き継ぐようにした。

文字数

実質文字数で
246字

2.2 (2) リモートワークへの対応 ①

リモートワークへの対応

What

- ・サービス継続計画の内容を、リモートワーク前提に変更
- ・ネットワーク環境の復旧を最優先とするように、復旧の手順と体制を見直し

作業場所に集合して業務継続

→ 職員が個人端末を使ってどこからでも業務ができる

具体的

2.2 (2) リモートワークへの対応 ②

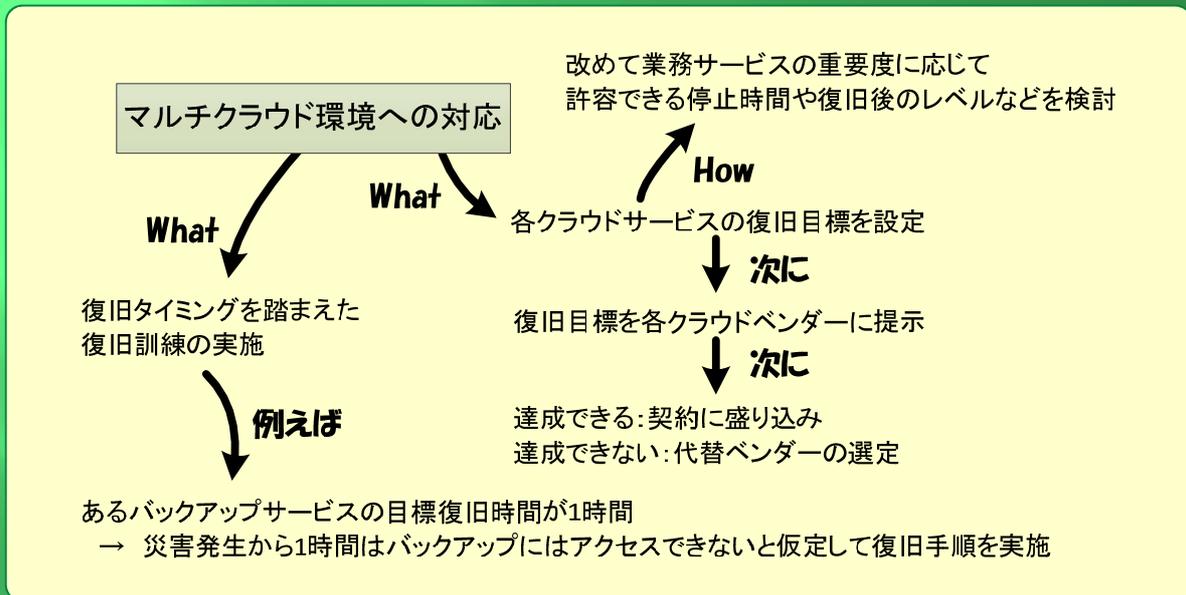
(2) リモートワークへの対応

サービス継続計画の内容を、リモートワークを前提としたものに変更した。具体的には、災害時に庁内に確保した作業場所に職員が集合するのではなく、職員が個人端末を使ってどこからでも業務ができるように改めた。また、ネットワーク環境の復旧を最優先とし、復旧の手順と体制を見直した。

文字数

実質文字数で
148字

2.2 (3) マルチクラウド環境への対応 ①



2.2 (3) マルチクラウド環境への対応 ②

(3) マルチクラウド環境への対応

マルチクラウド環境への対応として、改めて業務サービスの重要度に応じて許容できる停止時間や復旧後のレベルなどを検討し、これをもとに各クラウドサービスの復旧目標を設定した。ここで設定した復旧目標は各クラウドベンダーに提示し、目標を達成できるかどうかを検討してもらい、達成できる場合は契約に盛り込み、そうでない場合は契約を打ち切って代替ベンダーの選定からやり直した。年1回実施する大規模災害を想定した復旧訓練では、各クラウドサービスが復旧するタイミングを踏まえた訓練を実施した。例えば、あるバックアップサービスの目標復旧時間が1時間であれば、災害発生から1時間はバックアップにはアクセスできないと仮定して復旧手順を実施した。

文字数

実質文字数で
325字
かなり頑張った

文字数

第2章全体で
1273字
十分です！

お疲れ様でした

ラスト1Wの対策スケジュール

月：科目A対策 問題演習50題以上

火：〃

水：科目B-1対策 45分解く→1時間検討 × 2題以上

木：科目B-1対策 45分解く→30分解説 × 3題以上

金：科目B-2対策 論文例を5本以上読む

土：科目B-2対策 論文を1本作成, 余裕があればもう1本



**徹夜厳禁！
前日はゆっくい寝る**

