

0001

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：基礎

変更管理方針で定める内容として最も適切なものはどれか。

- ア．サービス提供者の組織図だけを定める。
- イ．全変更を同一手順で扱い、区分や影響基準は設けない。
- ウ．変更管理の対象、変更区分、管理方法、重大な影響を及ぼす変更の判断基準など。
- エ．変更後の障害件数だけを記載し、変更前の判断ルールは設けない。

答え・解説

正答：ウ

ア：変更管理の対象・区分・方法を定める内容ではない。

イ：変更の性質に応じた統制ができない。

ウ：IPAシラバスでは、変更管理が管理するサービスコンポーネント等、変更カテゴリ、管理方法、重大影響変更の判断基準を変更管理方針で定義するとしている。

エ：変更管理方針として不十分である。

総合解説：変更管理方針は、何を変更として管理し、どのように分類・承認・レビューするかの共通ルールを定める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0002

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：基礎

標準変更の説明として最も適切なものはどれか。

- ア．毎回CABでゼロから詳細審議しないと実施できない変更。
- イ．低リスクで手順が確立し、事前承認された定型的な変更として扱える変更。
- ウ．リスク評価を一切せず誰でも自由に実施できる変更。
- エ．必ず重大障害発生中だけに実施する変更。

答え・解説

正答：イ

ア：標準変更の効率化目的と合わない。

イ：標準変更は、繰り返し実施される低リスクな変更について、定めた手順と事前承認により効率的に処理する考え方である。

ウ：事前に条件や手順を定め、統制された範囲で実施する必要がある。

エ：緊急変更に近い。

総合解説：変更区分は、標準、通常、緊急などの性質に応じて統制レベルを変えるために用いる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0003

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：基礎

重大なセキュリティ脆弱性を直ちに修正する必要がある。緊急変更として適切な管理はどれか。

- ア．緊急変更は必ず無承認で実施する。
- イ．影響が大きくても通常の定例会議まで必ず待つ。
- ウ．緊急なので変更記録を一切残さない。
- エ．通常変更より迅速な承認経路を用いつつ、必要なリスク評価、実施記録、事後レビューは確保する。

答え・解説

正答：エ

ア：緊急時でも適切な承認ルールを定める必要がある。

イ：緊急性を満たせない可能性がある。

ウ：事後確認や監査ができない。

エ：緊急変更は速度を重視するが、変更管理を省略するのではなく、緊急時用に定めた統制で管理する。

総合解説：緊急変更は、迅速性と統制の両立が重要である。実施後には有効性や副作用をレビューする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0004

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：標準

変更諮問委員会（CAB）の役割として最も適切なものはどれか。

- ア．全ての標準変更を毎回詳細審議して処理速度を下げる。
- イ．重要な変更について、リスク、影響、事業利益、実現可能性などを多面的に評価し意思決定を支援する。
- ウ．変更実施後のログを保管するだけの組織。
- エ．開発担当者一人だけで構成し、事業影響を評価しない。

答え・解説

正答：イ

ア：標準変更は事前承認の仕組みを活用できる。

イ：CABは変更の影響を複数部門・視点から評価し、適切な承認判断を支援するために活用される。

ウ：CABの主目的は変更評価・意思決定支援である。

エ：多面的評価ができない。

総合解説：CABの構成は変更の内容に応じて、技術、運用、事業、セキュリティなど必要な利害関係者を含める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0005

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：標準

毎月同じ手順で証明書更新を行い、十分な実績があり失敗リスクも低い。最も適切な変更区分はどれか。

ア．変更管理の対象外として記録しない。

イ．必ず緊急変更に分類する。

ウ．標準変更として事前承認条件と実施手順を定めることを検討する。

エ．毎回重大変更として経営会議へ上げる。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービス構成へ影響するなら管理対象とすべきである。

イ：緊急性がない。

ウ：繰り返し実施され、低リスクで手順が安定している変更は標準変更として効率化できる。

エ：リスクに比べ統制が過剰である。

総合解説：変更区分は、リスク、頻度、緊急性、既知の手順などに基づいて決める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0006

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：標準

アプリケーションだけを変更管理対象とし、ネットワーク設定や監視ルール変更は各担当者が自由に実施している。最も適切な改善はどれか。

ア．管理対象を担当者ごとに毎回変える。

イ．サービスへ影響し得るコンポーネントを洗い出し、変更管理対象を方針で明確にする。

ウ．アプリ以外はサービスに影響しないと仮定して現状維持する。

エ．変更対象を明記せず、問題が起きたものだけ後から対象にする。

答え・解説

正答：イ

ア：一貫した統制ができない。

イ：変更管理方針では、管理するサービスコンポーネントや他の品目を定める必要がある。

ウ：ネットワークや監視変更も障害原因になり得る。

エ：予防的な変更管理にならない。

総合解説：変更管理対象を適切に定義すると、無断変更や管理漏れを減らせる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0007

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：標準

CI/CDパイプラインが条件を満たすと自動で本番設定を変更する。変更管理として最も適切な対応はどれか。

- ア．自動化されていれば変更管理の対象外にする。
- イ．自動変更の対象、事前承認条件、監視、停止条件、記録方法を方針として定める。
- ウ．実行ログを残さず速度だけを優先する。
- エ．自動変更は必ず人手変更より安全なので監視不要とする。

答え・解説

正答：イ

ア：自動化でもサービス影響があれば統制が必要である。

イ：IPAシラバスは自動化された変更に関する規定を策定する能力を求めている。

ウ：追跡性が失われる。

エ：自動化の誤設定で大規模影響が出る可能性がある。

総合解説：自動化は変更速度を高める一方、ガードレール、監視、記録、停止・切戻しの仕組みが重要になる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0008

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：標準

顧客認証方式を変更するため、技術影響だけでなく利用者影響とセキュリティ影響が大きい。CAB構成として最も適切なのはどれか。

- ア．運用、開発、セキュリティ、顧客側など影響を評価できる関係者を含める。
- イ．実装担当者だけで判断する。
- ウ．変更に関係ない部門だけで構成する。
- エ．顧客影響が大きくても顧客側の情報は一切確認しない。

答え・解説

正答：ア

ア：CABは固定メンバーだけでなく、変更内容に応じて必要な専門性と事業視点を確保することが重要である。

イ：利用者・事業・セキュリティ影響を十分評価できない。

ウ：有効な評価ができない。

エ：要求・受入れへの影響を見落とす。

総合解説：CABは変更の影響範囲に応じて参加者を調整し、意思決定の質を高める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0009

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：応用

担当者が承認手続きを避けるため、高リスク変更を『標準変更』として登録する事例が増えている。最も適切な改善はどれか。

ア．標準変更の適用条件を明確化し、定期レビューで不適切な分類を検出し、必要なら標準変更の認定を取り消す。

イ．担当者が標準と入力したら無条件で標準変更と認める。

ウ．分類誤りを記録せず、実施後に問題がなければ許容する。

エ．標準変更制度を廃止し、全変更を緊急変更にする。

答え・解説

正答：ア

ア：標準変更は事前承認に値する低リスク・定型変更に限定し、実績をレビューして維持する必要がある。

イ：統制回避を防げない。

ウ：高リスク変更の統制不備が残る。

エ：分類の目的を失う。

総合解説：変更分類は効率化の仕組みであると同時に、統制レベルを決める重要な判断である。定期的なレビューが必要となる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0010

3-1 変更管理 > 変更方針・変更区分・CAB | 難易度：応用

アジャイルチームが1日に何度も小さな変更を本番反映したい。CABの定例審議では速度が出ない。最も適切な変更管理設計はどれか。

ア．自動テストがあれば高リスク変更も全て無承認でよい。

イ．全変更をCABで逐一審議し、頻度を下げることを目的にする。

ウ．アジャイルなら変更管理を完全廃止する。

エ．低リスク変更の事前承認基準と自動テスト・監視を整備し、高リスク変更だけ個別審議する。

答え・解説

正答：エ

ア：リスクの大きい変更には追加の評価・承認が必要である。

イ：変更速度と価値提供を不必要に阻害する可能性がある。

ウ：本番影響への統制は必要である。

エ：変更管理の目的は速度を落とすことではなく、リスクに応じた統制を行うことである。標準化と自動化で両立できる。

総合解説：リスクベースの変更管理では、低リスク変更を標準化・自動化し、高リスク変更へ人的レビューを集中できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0011

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：基礎

変更要求の承認判断で考慮すべき要素として最も適切なものはどれか。

- ア．担当者の希望だけ。
- イ．リスク、事業利益、実現可能性、財務影響。
- ウ．変更件名の文字数だけ。
- エ．承認者の予定の空き時間だけ。

答え・解説

正答：イ

ア：客観的な変更判断にならない。

イ：IPAシラバスでは、変更要求の承認時にリスク、事業利益、実現可能性、財務影響を考慮するとしている。

ウ：変更価値や影響と無関係である。

エ：変更のリスクや事業価値を評価していない。

総合解説：変更承認は技術面だけでなく、事業・コスト・実現性を含めて総合判断する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0012

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：基礎

法令対応期限が翌日に迫り、未対応だと重要サービスを停止する必要がある変更の優先順位として最も適切なものはどれか。

- ア．変更規模が小さいので必ず最低優先度とする。
- イ．担当者が忙しいので記録せず延期する。
- ウ．事業影響と期限を踏まえ、高い優先度で扱う。
- エ．申請順が遅いので内容に関係なく最後にする。

答え・解説

正答：ウ

ア：規模だけでは事業影響を判断できない。

イ：重要な期限リスクを放置する。

ウ：優先順位は、変更の事業影響、緊急性、リスク、依存関係などを踏まえて決定する。

エ：法令期限という重要条件を無視している。

総合解説：優先度は単純な先着順ではなく、価値・緊急性・リスクを反映させる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0013

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：基礎

変更リスク評価として最も適切な考え方はどれか。

- ア．失敗の可能性と、失敗した場合のサービス・顧客への影響を評価する。
- イ．成功した過去変更が一つあればリスクは常にゼロとする。
- ウ．変更作業時間だけでリスクを決める。
- エ．実装担当者が自信を持っていれば評価不要とする。

答え・解説

正答：ア

ア：変更リスクは、発生可能性と影響を基本に、複雑性、戻しやすさ、依存関係なども考慮する。
イ：環境や条件が異なればリスクは残る。
ウ：短時間でも重大影響の変更はある。
エ：客観的評価にならない。
総合解説：リスク評価は承認、テスト、切戻し、実施時間帯などの統制レベルを決める基礎になる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0014

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：標準

変更に500万円かかるが、年間2,000万円の損失回避が見込まれる。技術的には実現可能でリスクも許容範囲である。最も適切な対応はどれか。

- ア．損失回避額が大きいのでリスク評価は不要とする。
- イ．費用が発生する変更は全て拒否する。
- ウ．技術的に可能なら予算承認なしで実施する。
- エ．事業利益と財務影響を含めて承認判断し、他の変更との優先順位も評価する。

答え・解説

正答：エ

ア：利益が大きくても失敗リスクは評価すべきである。
イ：事業利益を無視している。
ウ：財務統制を欠く。
エ：変更承認では、費用だけでなく期待利益・損失回避・リスクを総合的に評価する。
総合解説：変更判断は技術判断だけでなく、事業価値と財務面の説明可能性が必要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0015

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：標準

変更Aは変更Bが完了していないと実施できないが、BよりAの事業優先度が高い。最も適切なスケジューリングはどれか。

- ア．依存関係を変更記録に残さない。
- イ．依存関係を考慮し、必要ならBを先行させた上でAの完了を最短化する。
- ウ．Aを先に実施し、依存関係は無視する。
- エ．Bを永久に延期し、Aだけ承認する。

答え・解説

正答：イ

ア：スケジュール調整や影響分析ができない。

イ：変更の優先度が高くても、技術的・業務的依存関係は無視して実施することはできない。

ウ：変更失敗の可能性が高い。

エ：実行不能な計画になる。

総合解説：変更優先度と実施順序は同じではない。依存関係や資源制約を踏まえてスケジュールする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0016

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：標準

同じDBに対する高リスク変更が同じ時間帯に2件予定されている。最も適切な対応はどれか。

- ア．変更カレンダーには開始時刻だけ記録し、対象システムは記録しない。
- イ．両変更のテストを省略して時間を短縮する。
- ウ．相互影響と切分け困難性を評価し、必要に応じて実施時間を分離する。
- エ．承認済みなら相互影響を確認せず同時実施する。

答え・解説

正答：ウ

ア：競合を検出しにくい。

イ：リスクを高める。

ウ：複数変更が同時に行われると、障害原因の切分けや切戻しが複雑になるため、変更カレンダーで調整する。

エ：変更同士の競合リスクがある。

総合解説：変更管理では個別変更だけでなく、変更同士の干渉や資源競合も評価する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0017

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：標準

全国顧客へ影響する基幹システムのデータ移行変更を承認する。最も適切な承認設計はどれか。

- ア．変更影響に見合う権限者と関係者が、リスク、切戻し、受入れ条件を確認して承認する。
- イ．実装担当者一人の自己承認だけで実施する。
- ウ．影響範囲を確認せず、標準変更として処理する。
- エ．高リスクなので誰も責任を持たず自動承認にする。

答え・解説

正答：ア

ア：重大変更は影響とリスクに応じて、適切なレベルの承認と多面的評価が必要になる。
イ：牽制と事業判断が不足する。
ウ：不適切な分類である。
エ：説明責任を失う。
総合解説：承認レベルは変更リスクに比例させ、過剰統制と統制不足の両方を避ける。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0018

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：標準

変更要求に目的と作業内容だけがあり、影響範囲、テスト、切戻し計画が記載されていない。最も適切な対応はどれか。

- ア．必要情報を補完してリスク評価できる状態にしてから承認判断する。
- イ．情報不足でも期限が近ければ無条件で承認する。
- ウ．変更目的が書かれていれば他の情報は不要とする。
- エ．不足情報を承認後に考えることを標準とする。

答え・解説

正答：ア

ア：承認者がリスク・実現可能性を評価できるだけの変更情報が必要である。
イ：リスクを評価できない。
ウ：実施・テスト・復旧の妥当性を評価できない。
エ：変更失敗時の影響が大きい。
総合解説：RFCには、目的、対象、影響、リスク、計画、テスト、切戻し、責任など必要な情報を整える。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0019

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：応用

売上増が大きい機能変更だが、繁忙期直前で失敗時の影響が非常に大きい。最も適切な意思決定はどれか。

- ア．利益が大きいのので必ず直ちに全顧客へ一括展開する。
- イ．リスクがあるので事業利益を評価せず永久に拒否する。
- ウ．事業利益だけでなく失敗影響、実施時期、テスト成熟度、切戻し可能性を評価し、延期や段階展開も含めて判断する。
- エ．繁忙期前は変更管理を停止して現場判断に任せる。

答え・解説

正答：ウ

ア：重大な失敗リスクを無視している。
イ：代替策や時期変更を検討していない。
ウ：高い事業利益があっても、実施タイミングと変更リスクのバランスを取る必要がある。
エ：むしろ統制が重要な時期である。
総合解説：段階展開、カナリアリリース、実施時期変更などは、価値とリスクを両立する選択肢になり得る。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0020

3-1 変更管理 > リスク評価・承認・優先順位 | 難易度：応用

部門ごとに『最優先』変更が乱発され、重要変更が埋もれている。最も適切な改善はどれか。

- ア．全変更を最優先に設定する。
- イ．優先度を廃止し、申請順だけで処理する。
- ウ．部門長の申告値を無条件で採用する。
- エ．影響、緊急度、法令期限、事業価値などの共通基準で優先度を判定し、例外承認も記録する。

答え・解説

正答：エ

ア：優先順位の意味がなくなる。
イ：事業影響を反映できない。
ウ：共通基準が機能しない。
エ：優先度を共通基準で評価しないと、組織政治や声の大きさに順番が決まるリスクがある。
総合解説：優先順位ルールは透明性と再現性を持たせ、関係者が説明可能な形にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0021

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：基礎

変更の切戻し計画を事前に作成する主な目的はどれか。

- ア．変更後に初めて元の状態を調査するため。
- イ．変更失敗時の責任者を探す時間を延ばすため。
- ウ．変更が失敗したときに、サービスを許容可能な状態へ迅速に戻せるようにする。
- エ．全変更を必ず元に戻すため。

答え・解説

正答：ウ

ア：事前に復旧方法を準備する必要がある。

イ：復旧時間短縮が目的である。

ウ：IPAシラバスでは、成功しなかった変更を戻す又は修正する活動を計画し、可能であれば試験としている。

エ：成功した変更まで切り戻す必要はない。

総合解説：切戻しは、手順、判断基準、必要データ、所要時間、責任者を明確にすると実効性が高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0022

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：基礎

PIR（変更実施後のレビュー）の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．成功した変更は一切レビューしない。
- イ．変更承認前に申請書の誤字だけを確認する。
- ウ．変更が意図した成果を達成し、副作用なく有効だったかを確認し、改善点を得る。
- エ．変更を実施した担当者を評価する人事面談だけを行う。

答え・解説

正答：ウ

ア：成功事例からも改善・標準化の知見を得られる。

イ：PIRは実施後レビューである。

ウ：IPAシラバスでは変更実施後に有効性をレビューすることを求めている。

エ：変更の有効性評価が主目的である。

総合解説：PIRでは、成果、障害、想定外影響、切戻し有無、計画精度などを確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0023

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：基礎

変更の『有効性』を評価する説明として最も適切なものはどれか。

- ア．変更が狙った目的を達成し、許容できない副作用を生じていないかを確認する。
- イ．予定時刻に開始したかだけで判断する。
- ウ．変更申請番号が発番されたかだけを確認する。
- エ．作業担当者が完了ボタンを押したかだけを確認する。

答え・解説

正答：ア

ア：作業が完了したことと、変更が有効だったことは別である。

イ：変更成果を確認していない。

ウ：実施結果とは無関係である。

エ：目的達成や副作用を評価していない。

総合解説：有効性評価には、技術指標、利用者影響、事業成果、障害有無など変更目的に応じた指標を使う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0024

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：標準

DB変更中、処理時間が通常の5倍になった。切戻し判断を迅速に行うために最も有効な準備はどれか。

- ア．切戻しは失敗を認めることになるので禁止する。
- イ．切戻し条件を決めず、担当者の感覚だけで決める。
- ウ．事前に性能劣化やエラー率などの切戻し基準を定め、意思決定者を明確にする。
- エ．問題発生後に担当者全員の全会一致まで待つ。

答え・解説

正答：ウ

ア：サービス復旧を遅らせる。

イ：一貫性がない。

ウ：障害時に現場で議論を始めるのではなく、あらかじめ判断基準と権限を定めると復旧を早められる。

エ：判断が遅れる。

総合解説：切戻し条件にはエラー率、性能、データ整合性、顧客影響などを用いられる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0025

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：標準

切戻し手順は作成済みだが一度も試験していない。最も適切な対応はどれか。

- ア．試験で問題が出ても手順は変更しない。
- イ．手順書があるので試験は不要とする。
- ウ．可能な範囲で事前に切戻し手順を試験し、所要時間や前提条件を確認する。
- エ．本番失敗時を最初の試験機会にする。

答え・解説

正答：ウ

ア：改善機会を無視している。

イ：実際に動作する保証がない。

ウ：IPAシラバスでは切戻し又は修正する活動を計画し、可能であれば試験としている。

エ：復旧リスクが高い。

総合解説：復旧手順は、実行可能性、必要権限、バックアップ、時間制約を事前確認することで信頼性が高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0026

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：標準

直近6か月で緊急変更が倍増している。最も適切な変更管理上の対応はどれか。

- ア．件数増加は管理対象外として原因を調べない。
- イ．変更記録を分析し、緊急変更増加の原因と通常変更プロセスの問題を特定して改善する。
- ウ．緊急変更の記録を削除して件数を元に戻す。
- エ．全通常変更を緊急変更へ分類する。

答え・解説

正答：イ

ア：プロセス不備や計画不足の兆候かもしれない。

イ：IPAシラバスでは、定めた間隔で変更要求の記録を分析・レビューし、傾向を判断する能力を求めている。

ウ：問題を隠すだけである。

エ：統制を弱める。

総合解説：緊急変更率、失敗率、切戻し率、変更起因障害などは変更管理の改善指標になり得る。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0027

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：標準

変更後にサービス停止が発生し切戻した。PIRで最も優先して確認すべきことはどれか。

ア．切戻しできたので原因分析を省略する。

イ．失敗原因、事前評価やテストで見逃した点、切戻しの有効性、再発防止策。

ウ．誰を処分するかだけを定める。

エ．変更記録を成功に書き換える。

答え・解説

正答：イ

ア：同じ失敗を繰り返す可能性がある。

イ：PIRは責任追及より、変更プロセスの弱点と改善点を明らかにすることが重要である。

ウ：技術・プロセス改善につながらない。

エ：データ品質を損なう。

総合解説：失敗変更から得た知見は、テスト、承認基準、標準手順、監視へ反映する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0028

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：標準

同じ低リスク変更が10回連続で成功し、手順も安定している。最も適切な改善はどれか。

ア．成功回数が多いほど毎回CABの審議を増やす。

イ．標準変更へ移したら手順や条件の見直しは永久に不要とする。

ウ．成功しているので記録を今後残さない。

エ．実績を評価し、条件が妥当なら標準変更として事前承認することを検討する。

答え・解説

正答：エ

ア：低リスク変更の効率化に反する。

イ：環境変化に応じたレビューは必要である。

ウ：継続評価や監査ができない。

エ：変更実績の分析は、失敗削減だけでなく、成功パターンの標準化による効率化にも活用できる。

総合解説：成功率や安定性を確認し、低リスク変更を標準化すると統制を保ちながら処理速度を上げられる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0029

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：応用

変更は予定時間内に完了し障害もなかったが、期待した処理時間短縮は5%しかなく目標20%を達成しなかった。PIRでの評価として適切なのはどれか。

ア．障害がなかったので完全成功とし、効果は評価しない。

イ．目標未達なので必ず切戻す。

ウ．技術的には安定していても目的未達として扱い、効果不足の原因と追加施策を検討する。

エ．目標値を5%へ変更して成功扱いにする。

答え・解説

正答：ウ

ア：変更目的を無視している。

イ：安定性や残存価値、追加改善の可能性を評価すべきである。

ウ：変更成功は『作業が終わった』だけでなく、意図した成果を達成したかで評価する必要がある。

エ：事後的な数値合わせである。

総合解説：PIRは、実装品質と事業・サービス成果の両方を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0030

3-1 変更管理 > 切戻し・PIR・変更評価 | 難易度：応用

大量データの破棄を伴う変更で、実施後に完全な切戻しができない。最も適切な変更管理はどれか。

ア．不可逆変更は必ず無承認で実施する。

イ．実施後にバックアップを取れば元に戻せると考える。

ウ．切戻しできないのでリスク評価を省略する。

エ．不可逆性を重大リスクとして扱い、バックアップ、段階実施、追加承認、事前検証など代替的なリスク低減策を強化する。

答え・解説

正答：エ

ア：重大リスクに対する統制を欠く。

イ：破棄後では失われたデータを保護できない。

ウ：むしろ評価を強化すべきである。

エ：切戻しできない変更では、事前に影響を最小化する設計と承認がより重要になる。

総合解説：不可逆変更では、事前バックアップ、カナリア実施、データ保持、Go/No-Go基準などを組み合わせる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0031

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：基礎

新規サービスの設計で最も基本となる考え方はどれか。

- ア．設計は担当者の頭の中だけに置き、文書化しない。
- イ．要求事項を確認せず、採用技術から設計を始める。
- ウ．要求事項は運用開始後に決める。
- エ．確定したサービス要求事項を満たすように設計し、その内容を文書化する。

答え・解説

正答：エ

ア：検証・引継ぎ・変更管理が困難になる。
イ：顧客・サービス要求との不一致が生じる。
ウ：設計・受入れ基準の前提が不明確になる。
エ：IPAシラバスでは、サービスの要求事項を満たすように設計し、文書化するとしている。
総合解説：サービス設計では、機能、サービスレベル、可用性、セキュリティ、運用性などの要求を具体的な設計へ落とし込む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0032

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：基礎

サービス受入れ基準の主な役割として最も適切なものはどれか。

- ア．新規サービスや変更サービスが要求事項を満たし、運用開始できる状態かを判定する基準となる。
- イ．サービスを必ず受け入れるための形式的なチェックである。
- ウ．運用開始後の障害件数だけを記録する文書である。
- エ．プロジェクト予算だけを承認する基準である。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、サービス受入れ基準を満たしていることを試験で検証するとしている。
イ：基準未達なら必要な処置を決定する。
ウ：事前の受入れ判断に用いる。
エ：サービスの受入れ可否を判断する基準である。
総合解説：受入れ基準は、テスト可能・確認可能な内容にし、性能、運用、セキュリティ、文書など必要条件を含める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0033

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：基礎

サービス設計書に含める情報として最も適切なものはどれか。

ア．プロジェクト終了日のみ。

イ．導入製品名だけ。

ウ．担当者の個人的なメモだけ。

エ．要求事項を実現するサービス構成、運用方法、サービスレベル、責任、関連文書など。

答え・解説

正答：エ

ア：構築・運用に必要な情報がない。

イ：サービス全体の設計を表せない。

ウ：組織的な設計文書として不十分である。

エ：サービス設計書は新規・変更サービスを構築、試験、移行、運用するための基礎情報となる。

総合解説：設計書は、技術だけでなく、プロセス、人、供給者、情報、サービスレベルを含むエンドツーエンドの視点で作る。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0034

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：基礎

既存サービスの提供時間を大幅に変更する場合、サービス設計で必要となる対応として最も適切なものはどれか。

ア．SLAは変更管理と無関係なので更新禁止とする。

イ．技術設定だけ変更し、顧客向け文書は旧内容のままにする。

ウ．サービスカタログは一度公開したら永久に変更しない。

エ．SLA、サービスカタログ、契約書など影響する文書を新設・更新する。

答え・解説

正答：エ

ア：サービス要求の変更に応じて見直す必要がある。

イ：サービス実態と合意内容が不一致になる。

ウ：最新性が失われる。

エ：IPAシラバスでは、サービス設計に伴いSLA、サービスカタログ、契約書などの新設・更新を行うとしている。

総合解説：サービス変更は技術構成だけでなく、合意、カタログ、運用手順、契約など関連情報全体へ影響する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0035

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

顧客から『止まりにくく、速いサービスにしてほしい』という要求が出た。設計への落とし込みとして最も適切なのはどれか。

- ア．機能要件だけを設計し、非機能要求は無視する。
- イ．可用率、復旧目標、応答時間など測定可能な品質要求へ具体化する。
- ウ．曖昧な表現のまま設計書へ記載する。
- エ．担当者が『十分速い』と感じれば達成とする。

答え・解説

正答：イ

ア：サービス品質を満たせない。

イ：IPAシラバスはサービスレベルやサービスの信頼性など、達成すべきサービス品質要求を具体化する能力を求めている。

ウ：受入れ判定や性能設計ができない。

エ：客観的に検証できない。

総合解説：非機能要求は受入れ基準とテスト条件へつなげる形で定量化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0036

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

24時間サービスへ変更するが、現行サービスデスクは平日日中のみである。設計時の対応として最も適切なものはどれか。

- ア．技術システムが24時間動けば運用体制は変更不要とする。
- イ．24時間運用に必要な要員、当番、エスカレーション、供給者支援など組織面の影響を設計する。
- ウ．運用開始後に人員不足が判明してから考える。
- エ．利用者へ障害対応を任せる。

答え・解説

正答：イ

ア：障害・問い合わせ対応が不足する。

イ：IPAシラバスでは、サービス提供による組織面の影響を検討する能力を求めている。

ウ：受入れ前に準備すべきである。

エ：責任分界として不適切である。

総合解説：サービス設計はテクノロジーだけでなく、人員、役割、スキル、供給者支援を含む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0037

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

受入れテスト項目が多いが、どの要求を確認しているか分からない。最も適切な改善はどれか。

- ア．要求事項と設計、受入れ基準、テストケースの対応関係を追跡できるようにする。
- イ．受入れ基準をテスト後に作る。
- ウ．テストケース数が多ければ要求対応は確認不要とする。
- エ．要求事項を削除してテストだけ残す。

答え・解説

正答：ア

ア：トレーサビリティを持たせると、要求漏れや不要なテスト、変更影響を確認しやすい。

イ：評価基準が後付けになる。

ウ：要求漏れを検出できない。

エ：サービス目的との対応が失われる。

総合解説：受入れテストは要求事項を満たすことの証拠であり、対応関係が明確であることが重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0038

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

新サービス導入で既存DB、ネットワーク、監視基盤へ変更が生じる。設計・移行で最も適切な対応はどれか。

- ア．影響を受けるCIを特定し、構成管理で管理しながら設計・移行する。
- イ．技術担当者の記憶だけで影響範囲を管理する。
- ウ．構成情報は移行後に必要なら作る。
- エ．新規サービスなので既存CIへの影響は記録しない。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、新規サービス又はサービス変更が影響を与えるCIを構成管理で管理するとしている。

イ：属人化し、追跡性が低い。

ウ：変更・試験・展開の影響分析に使えない。

エ：依存関係を見落とす。

総合解説：サービス設計と構成管理を連携すると、変更影響、テスト範囲、リリース対象を正確に把握できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0039

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

性能テストで受入れ基準2秒以内に対し2.4秒だった。最も適切な対応はどれか。

ア．0.4秒だけなので記録せず合格にする。

イ．未達の影響を評価し、修正・再試験・基準見直し等の必要な処置を利害関係者と決定する。

ウ．基準を事後的に2.5秒へ変更して自動合格にする。

エ．必ずプロジェクト全体を中止する。

答え・解説 正答：イ

ア：合意した基準を恣意的に無視している。

イ：IPAシラバスでは受入れ基準を満たしていない場合、必要な処置を決定するとしている。

ウ：変更理由と顧客合意が必要である。

エ：影響と対策可能性を評価していない。

総合解説：基準未達は、事業影響、リスク、改善コスト、スケジュールを踏まえ、説明可能な意思決定を行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0040

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：標準

設計途中でバックアップ方式を変更した結果、復旧時間目標への影響が出る可能性がある。最も適切な対応はどれか。

ア．設計変更の影響を評価し、必要に応じて要求事項、受入れ基準、SLA、テスト計画を更新する。

イ．復旧時間への影響は移行後に初めて測定する。

ウ．バックアップ方式だけ変更し、他文書はそのままにする。

エ．設計変更を変更管理へ記録しない。

答え・解説 正答：ア

ア：設計変更は関連する合意・検証条件へ連鎖的に影響するため、一貫性を保つ必要がある。

イ：受入れ前に評価すべきである。

ウ：要求と設計が不整合になる可能性がある。

エ：追跡性が失われる。

総合解説：要求、設計、受入れ、SLA、テストは相互に関連するため、変更時に整合性を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0041

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：応用

顧客は最高レベルの可用性を求める一方、予算は大幅に制約されている。最も適切なサービス設計はどれか。

ア．予算を無視して最も高価な構成を採用する。

イ．可用性要求を顧客に知らせず最低レベルへ下げる。

ウ．可用性目標、コスト、事業影響を可視化し、複数設計案のトレードオフを示して合意する。

エ．矛盾があるので設計を行わず放置する。

答え・解説

正答：ウ

ア：財務制約を満たさない。

イ：合意を欠く。

ウ：サービス設計では全要求を無条件に最大化するのではなく、価値・コスト・リスクのバランスを取る必要がある。

エ：代替案を提示して意思決定を支援すべきである。

総合解説：設計判断は、期待損失、冗長化費用、SLAなどを比較し、根拠を残す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0042

3-2 サービス設計・移行 > 要求事項・設計・受入れ基準 | 難易度：応用

受入れ基準が『安定して動作すること』『使いやすいこと』だけで、測定方法がない。最も適切な改善はどれか。

ア．受入れ基準を削除し、納期到来で自動受入れとする。

イ．要求を測定可能な指標へ分解し、条件、測定方法、合否基準を定義する。

ウ．抽象的な方が柔軟なのでそのままにする。

エ．テスト担当者の主観だけで合格を決める。

答え・解説

正答：イ

ア：サービス要求を満たす保証がなくなる。

イ：曖昧な受入れ基準では関係者間で合否判断が一致しないため、検証可能性が重要である。

ウ：合否の恣意性が高まる。

エ：再現性がない。

総合解説：受入れ基準は、可用率、応答時間、操作完了率など、要求に応じた客観的な測定条件へ具体化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0043

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：基礎

サービス移行計画に含める内容として最も適切なものはどれか。

- ア．本番切替え日時だけ。
- イ．担当者名だけ。
- ウ．移行対象、スケジュール、責任、テスト、データ移行、切替え、切戻し、通知など。
- エ．製品カタログだけ。

答え・解説

正答：ウ

ア：移行を安全に実施する情報が不足する。

イ：手順や検証条件がない。

ウ：IPAシラバスは移行計画、移行リハーサル、移行判断、移行通知、移行評価などを知識として挙げている。

エ：移行活動を管理できない。

総合解説：移行計画は、技術、業務、運用、コミュニケーションを含む総合計画として作成する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0044

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：基礎

本番移行前に移行リハーサルを実施する主な目的はどれか。

- ア．テストを省略して移行を早めるため。
- イ．本番環境で最初に手順を確認するため。
- ウ．移行後の責任者を決めないため。
- エ．手順、所要時間、役割、データ移行、切戻しなどの実行可能性を事前確認する。

答え・解説

正答：エ

ア：逆に安全な移行を支援する。

イ：リスクが高い。

ウ：役割確認もリハーサル対象となる。

エ：移行リハーサルは本番移行の不確実性を減らし、計画の欠陥を事前に発見するために行う。

総合解説：リハーサル結果は、移行時間、データ量、エラー、連絡経路などの改善へ反映する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0045

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：基礎

開発チームから運用チームへの引継ぎで最も重要な考え方はどれか。

- ア．運用に必要な手順、監視、権限、障害対応、知識、連絡先を整理し、運用側が実行できる状態を確認する。
- イ．運用担当者は本番開始後に自力で学ぶ。
- ウ．ソースコードだけ渡せば運用引継ぎは完了とする。
- エ．開発者の口頭説明だけに依存する。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスは運用引継ぎ、アプリケーションシステムの受入れ、サービスの受入れを知識として挙げている。

イ：サービスリスクが高い。

ウ：運用に必要な情報が不足する。

エ：属人化し、再現性がない。

総合解説：運用引継ぎは文書受渡しだけでなく、教育、演習、アクセス権、監視設定まで含めて準備する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0046

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：標準

受入れテストと運用テストの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．受入れテストは開発者の満足度だけを確認する。
- イ．運用テストでは機器の電源投入だけを確認すればよい。
- ウ．受入れテストは要求・受入れ基準への適合を確認し、運用テストは監視・バックアップ・障害対応など運用可能性を確認する。
- エ．両者は必ず同じ目的なので区別不要である。

答え・解説

正答：ウ

ア：顧客・サービス要求への適合を確認する。

イ：運用プロセス全体の検証が必要である。

ウ：サービスの受入れには機能だけでなく、運用時に必要な活動が実施可能かの確認も必要である。

エ：確認対象が異なる。

総合解説：テスト計画では、機能、性能、セキュリティ、運用、復旧、受入れなど目的別に確認内容を定義する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0047

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：標準

顧客データ100万件を新システムへ移行した。最も適切な検証はどれか。

- ア．件数、重要項目、整合性、サンプル照合などを用いて移行前後のデータを検証する。
- イ．件数が一致すれば項目値の誤変換は無視する。
- ウ．移行後データを全て削除して再入力する。
- エ．コピー処理が正常終了したので内容確認は不要とする。

答え・解説

正答：ア

ア：移行完了はコピー処理の終了だけでなく、データが正確・完全に移行されたことの確認が必要である。

イ：データ品質を保証できない。

ウ：移行検証ではない。

エ：論理的な欠損や変換誤りを見逃す。

総合解説：データ移行では、件数、チェックサム、参照整合性、業務サンプルなど複数の検証を組み合わせる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0048

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：標準

本番移行開始前に重大な未解決欠陥が1件あり、受入れ基準を満たしていない。最も適切な判断はどれか。

- ア．予定日なので無条件でGoとする。
- イ．欠陥の影響、回避策、受入れ基準を評価し、権限者がGo/No-Goを判断する。
- ウ．欠陥が1件あるので重大度に関係なく永久にNo-Goとする。
- エ．判断記録を残さず現場担当者に任せる。

答え・解説

正答：イ

ア：品質・リスクを無視している。

イ：移行判断は納期だけでなく、受入れ基準、リスク、切戻し可能性などを基に行う。

ウ：影響評価が必要である。

エ：説明責任が不明確になる。

総合解説：Go/No-Go基準と承認者を事前に定めると、移行直前の判断を迅速かつ一貫して行える。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0049

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：標準

業務停止を伴う移行を実施する。最も適切な通知はどれか。

- ア．停止時間を決めず『しばらく使えない』だけ伝える。
- イ．影響対象、停止時間、利用者の必要対応、問い合わせ先、変更時の更新方法を事前に通知する。
- ウ．移行後に初めて停止していたことを知らせる。
- エ．技術チームだけに通知し、利用部門へ知らせない。

答え・解説 正答：イ

- ア：計画が立てにくい。
 - イ：移行通知は、利害関係者が業務影響へ備えられる情報を適時に提供する必要がある。
 - ウ：業務影響が拡大する。
 - エ：利用者が準備できない。
- 総合解説：移行コミュニケーションは、顧客、利用者、サービスデスク、供給者など対象ごとに必要情報を整理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0050

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：標準

運用手順書は完成したが、運用担当者が一度も障害対応演習をしていない。最も適切な対応はどれか。

- ア．障害は起きない前提で訓練を省略する。
- イ．手順書があるので自動的に引継ぎ完了とする。
- ウ．運用担当者が手順を実行できるか演習や訓練で確認し、必要な力量を満たしてから引継ぎを完了する。
- エ．開発担当者だけが手順を知れば十分とする。

答え・解説 正答：ウ

- ア：現実的ではない。
 - イ：実行能力を確認していない。
 - ウ：引継ぎは文書が存在だけでなく、運用組織が実際にサービスを支えられる状態かを確認する。
 - エ：運用側の自立性がない。
- 総合解説：運用受入れには、手順、権限、監視、連絡、力量、ツールの準備状況を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0051

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：応用

旧システム停止後に新システム移行が失敗すると、受注業務が全面停止する。最も適切な移行設計はどれか。

- ア．切戻し、並行稼働、代替手順などを検討し、失敗時にも許容範囲で業務を継続できるようにする。
- イ．成功だけを前提にし、失敗時の手順は作らない。
- ウ．旧システムを先に完全廃棄してから移行テストする。
- エ．移行失敗時は顧客に待ってもらえばよいとして計画しない。

答え・解説

正答：ア

ア：移行計画では失敗シナリオと業務影響を評価し、復旧・代替策を準備する必要がある。

イ：重大な業務リスクが残る。

ウ：切戻し可能性を失う。

エ：事業継続責任を果たせない。

総合解説：重大移行では、バックアウト、並行運用、データ同期などの選択肢をコストとリスクで評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0052

3-2 サービス設計・移行 > 移行計画・テスト・運用引継ぎ | 難易度：応用

新システムへの切替えは成功したが、問い合わせが想定の4倍に増え、業務処理時間も悪化した。移行完了後の評価として適切なのはどれか。

- ア．技術的切替えだけで成功とせず、意図した業務成果・サービス品質に照らして達成状況を評価する。
- イ．問い合わせ増をサービスデスクの問題だけとして移行評価から除外する。
- ウ．業務処理時間の悪化を測定しない。
- エ．切替えできたので移行は完全成功とし、業務影響は評価しない。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは移行完了後、利害関係者に意図した成果に照らして達成したことを報告するとしている。

イ：移行設計・教育の問題かもしれない。

ウ：サービス品質を把握できない。

エ：意図した成果を確認していない。

総合解説：移行評価では、可用性、性能、利用者体験、問い合わせ、業務成果を確認し、改善へつなげる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0053

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：基礎

DevOpsの説明として最も適切なものはどれか。

ア．運用部門を廃止して開発者だけにすること。

イ．開発と運用が協働し、自動化や継続的なフィードバックを活用して価値提供を改善する考え方。

ウ．全変更を手作業に戻す方法。

エ．開発と運用を完全に分離し、情報共有を禁止する考え方。

答え・解説

正答：イ

ア：組織形態を一つに固定する考え方ではない。

イ：IPAシラバスはサービス設計及び移行に関する知識としてDevOpsを挙げている。

ウ：自動化はDevOpsの重要な実践の一つである。

エ：DevOpsの協働思想と逆である。

総合解説：DevOpsは文化、協働、自動化、測定、共有などを通じて、変更速度と安定性の両立を目指す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0054

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：基礎

継続的インテグレーション（CI）の目的として最も適切なものはどれか。

ア．変更を頻繁に統合し、自動ビルドやテストで統合不具合を早期に検出する。

イ．年1回だけ全変更をまとめて統合する。

ウ．本番環境だけで初めてビルドする。

エ．テストを省略して統合速度だけを上げる。

答え・解説

正答：ア

ア：CIは小さな変更を継続的に統合し、品質フィードバックを早く得る実践である。

イ：統合リスクが大きくなる。

ウ：再現性と安全性が低い。

エ：品質フィードバックを失う。

総合解説：CIでは、共有リポジトリ、自動ビルド、自動テスト、迅速な失敗修正が重要となる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0055

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：標準

要求変化が頻繁で、小さな価値を短い周期で提供したい。適した開発アプローチとして一般に検討しやすいものはどれか。

- ア．設計やテストを一切行わない方式。
- イ．全要求を最初に固定し、最後まで変更を原則認めない方式だけ。
- ウ．運用開始まで利用者へ成果を一切見せない方式。
- エ．反復的・漸進的に価値を提供するアジャイルアプローチ。

答え・解説

正答：エ

ア：アジャイルでも品質活動は必要である。

イ：変化の大きい環境では適応性が低い場合がある。

ウ：早期フィードバックの考え方と合わない。

エ：アジャイルは短い反復でフィードバックを得ながら要求変化へ適応しやすい。

総合解説：アジャイルとウォーターフォールは優劣ではなく、要求安定性、規制、技術、組織条件に応じて選択・組合せる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0056

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：標準

継続的デリバリーと継続的デプロイの違いとして最も適切なものはどれか。

- ア．継続的デプロイはテストを実施しない方式である。
- イ．継続的デリバリーは本番投入可能な状態を継続的に保ち、継続的デプロイは条件を満たす変更を自動的に本番へ展開する。
- ウ．両者は必ず手動リリースだけを意味する。
- エ．継続的デリバリーは本番展開を必ず自動化しなければならない。

答え・解説

正答：イ

ア：むしろ自動テスト等の品質ゲートが重要である。

イ：IPAシラバスは継続的デリバリー（CD）と継続的デプロイをリリース及び展開管理の知識として挙げている。

ウ：自動化と深く関係する。

エ：本番リリースに人の判断を残す構成もある。

総合解説：CDパイプラインでは、ビルド、テスト、セキュリティ検査、承認、展開を自動化・標準化できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0057

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：標準

CI/CD導入後も変更管理を有効に機能させる方法として最も適切なのはどれか。

- ア．速度を落とすため全変更を手動CABへ戻す。
- イ．パイプラインの失敗は変更管理の対象外とする。
- ウ．CI/CDなら全変更を無記録で本番展開する。
- エ．パイプラインに自動テスト、承認条件、変更記録、展開履歴を組み込み、リスクに応じて統制する。

答え・解説 正答：エ

ア：自動化の利点を活かせない。
イ：サービス影響があるため管理が必要である。
ウ：追跡性と監査可能性を失う。
エ：CI/CDは変更管理を不要にするものではなく、統制を自動化・高速化する手段として活用できる。
総合解説：高頻度変更では、標準変更、自動品質ゲート、監視、切戻しを組み合わせるとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0058

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：標準

アジャイル開発で各反復ごとに利用者へ機能を確認してもらう主な利点はどれか。

- ア．最終テストが不要になる。
- イ．要求とのずれを早期に発見し、次の反復へフィードバックできる。
- ウ．運用設計を考えなくてよくなる。
- エ．要求変更を完全に禁止できる。

答え・解説 正答：イ

ア：全体的な受入れ・非機能テストは依然必要である。
イ：短い周期で受入れ観点を確認すると、大規模な手戻りを減らしやすい。
ウ：運用性はサービス受入れに必要である。
エ：むしろ変化へ適応しやすくする。
総合解説：アジャイルでも、受入れ基準、品質、運用性、セキュリティを反復的に確認することが重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0059

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：応用

変更頻度を月1回から1日20回へ増やしたいが、障害率は増やしたくない。最も適切な施策の組合せはどれか。

- ア．一回の変更規模を最大化し、テスト回数を減らす。
- イ．小さな変更、自動テスト、段階展開、監視、自動切戻しなどを整備する。
- ウ．監視を減らして障害件数を見えなくする。
- エ．全変更を長時間停止を伴う一括展開にする。

答え・解説 正答：イ

ア：失敗時の影響と原因切分けが難しくなる。

イ：高頻度変更では一回当たりの変更を小さくし、品質確認と観測性を自動化することでリスクを抑えやすい。

ウ：実際の品質は改善しない。

エ：高頻度デリバリーと相反する。

総合解説：DevOpsでは速度と安定性を対立させず、技術・プロセス・文化の改善で両立を目指す。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0060

3-2 サービス設計・移行 > DevOps・アジャイル・CI/CD | 難易度：応用

自動デプロイの設定ミスで全サーバへ誤設定が一斉配布されるリスクがある。最も適切な対策はどれか。

- ア．デプロイ履歴を残さない。
- イ．自動化なら人為ミスがないので対策不要とする。
- ウ．段階展開、承認ゲート、構成検証、監視、自動停止・切戻しを組み合わせる。
- エ．全サーバへの一括展開だけを許可する。

答え・解説 正答：ウ

ア：原因分析と切戻しが困難になる。

イ：設定やコードの誤りはあり得る。

ウ：自動化は高速に正しい処理も誤った処理も実行するため、影響範囲を制御するガードレールが必要である。

エ：影響範囲が最大化する。

総合解説：自動化された展開では、カナリア、ブルーグリーン、Feature Flagなどもリスク低減の選択肢となる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0061

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：基礎

リリース及び展開管理の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．開発環境だけで動作すれば本番展開を自動承認する。
- イ．未承認の変更をできるだけ早く本番へ入れる。
- ウ．展開後の結果を記録しない。
- エ．承認された変更を、計画・検証したリリースとして稼働環境へ安全に展開する。

答え・解説

正答：エ

ア：受入れ基準や本番影響の確認が必要である。

イ：変更管理との連携を欠く。

ウ：成功・失敗分析ができない。

エ：IPAシラバスでは、変更管理等と連携し、稼働環境への展開を計画し、受入れ基準に基づき検証・承認するとしている。

総合解説：リリース管理は、変更のまとまりを本番へ移すための計画、受入れ、展開、評価を統制する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0062

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：基礎

リリースの受入れ基準の役割として最も適切なものはどれか。

- ア．展開後に障害が出たかだけを記録する基準。
- イ．リリース担当者の勤務予定を決める基準。
- ウ．展開前にリリースが必要な品質・条件を満たしているか判定する。
- エ．全リリースを必ず合格にするための形式的な文書。

答え・解説

正答：ウ

ア：展開前の受入れ判断に使う。

イ：品質・受入れ条件とは異なる。

ウ：IPAシラバスでは、リリースを受入れ基準に基づいて検証し、展開前に承認するとしている。

エ：基準未達なら必要な処置を決定する。

総合解説：受入れ基準はテスト結果、欠陥状態、運用準備、セキュリティ、文書などリリースの性質に応じて定義する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0063

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：基礎

緊急リリースの説明として最も適切なものはどれか。

ア．毎月定例で実施する低リスク変更だけを意味する。

イ．重大障害や重大脆弱性などに迅速対応するため、緊急時用の統制で優先的に展開するリリース。

ウ．テスト・承認・記録を全て禁止するリリース。

エ．本番環境を使わないリリース。

答え・解説

正答：イ

ア：緊急性とは異なる。

イ：IPAシラバスでは緊急リリースを含むリリースの種類、頻度、管理方法を定義する能力を求めている。

ウ：緊急でも必要な統制は残す。

エ：稼働環境への展開を行う。

総合解説：緊急リリースでは、簡略化した承認経路、最低限必要なテスト、展開後レビューなどを事前に定める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0064

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：標準

複数の承認済み変更を一つのリリースにまとめる場合、最も適切な対応はどれか。

ア．各変更の依存関係、対象CI、展開順序、切戻し、停止時間を整理してリリース計画へ統合する。

イ．変更ごとの影響を無視して一括投入する。

ウ．承認済み変更なら展開順序は考えなくてよい。

エ．リリース計画では対象CIを記録しない。

答え・解説

正答：ア

ア：リリースは複数変更をまとめることがあるため、変更管理情報を引き継いで一体的に展開計画を作る必要がある。

イ：変更間の競合や切戻しが複雑になる。

ウ：依存関係がある場合がある。

エ：展開範囲と影響分析ができない。

総合解説：変更管理とリリース管理の連携により、承認内容と実際の展開内容の不一致を防ぐ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0065 3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：標準

相互依存するアプリケーションとDBスキーマ変更を別々のリリースにすると一時的に不整合が起きる。最も適切な対応はどれか。

- ア．依存関係を無視して好きな順番で展開する。
- イ．DB変更だけを無記録で先行する。
- ウ．常に1変更1リリースに固定する。
- エ．互換性や展開順序を評価し、必要なら一つのリリースパッケージとして統合管理する。

答え・解説 正答：エ

ア：サービス停止につながる可能性がある。
イ：変更・構成の追跡性を失う。
ウ：依存変更を統合できない。
エ：リリース単位は技術依存と事業影響を考慮して設計する必要がある。
総合解説：リリース設計では、構成要素間の依存、互換性、切戻し単位、停止時間を考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0066 3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：標準

受入れ試験環境では成功したが、本番は構成が異なりリスクが残る。最も適切な対応はどれか。

- ア．環境差異を明確化し、本番固有のリスクを追加検証・展開計画へ反映する。
- イ．環境情報をリリース担当者へ共有しない。
- ウ．試験環境で成功したので本番差異は無視する。
- エ．本番環境で事前に無承認の変更を行って試験する。

答え・解説 正答：ア

ア：受入れ試験環境と稼働環境の差は、リリース失敗の重要要因になり得る。
イ：展開判断が不正確になる。
ウ：本番だけで発生する問題を見逃す。
エ：変更統制を破る。
総合解説：環境差異は構成管理情報で把握し、必要に応じて本番相当テストや段階展開を行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0067

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：標準

展開承認時に最も重視すべき情報の組合せはどれか。

ア．開発完了日だけ。

イ．ソースコードの行数だけ。

ウ．担当者が『たぶん大丈夫』と述べたことだけ。

エ．受入れ基準の達成状況、未解決欠陥、変更承認、展開・切戻し計画、運用準備。

答え・解説

正答：エ

ア：品質・運用準備を判断できない。

イ：リリース品質と直接対応しない。

ウ：客観的根拠が不足する。

エ：リリース承認は、品質と運用可能性を含む複数の客観的根拠に基づいて行う。

総合解説：展開前承認では、受入れ基準と残存リスクを可視化し、Go/No-Goの説明責任を確保する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0068

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：標準

軽微な受入れ基準1項目が未達だが、回避策があり事業上の期限が迫っている。最も適切な対応はどれか。

ア．未達項目を記録から削除して合格にする。

イ．事業期限があれば受入れ基準は自動的に無効とする。

ウ．未達の影響と回避策を評価し、利害関係者と必要な処置・展開可否を明示的に決定する。

エ．未達の一つでもあれば状況に関係なく永久に展開禁止とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：透明性を欠く。

イ：合意された基準の意味を失う。

ウ：IPAシラバスでは、受入れ基準未達の場合に利害関係者と必要な処置及び展開について決定する能力を求めている。

エ：影響・リスクを評価していない。

総合解説：例外展開を行う場合は、残存リスク、期限、回避策、責任者、是正期限を明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0069

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：応用

同じ週末に基幹DBとネットワークの大規模リリースが予定され、両方失敗すると切分けが難しい。最も適切な計画はどれか。

- ア．相互影響、業務リスク、復旧能力を評価し、必要なら日程を分離または統合統制する。
- イ．各担当が承認済みなら同時実施し、相互影響は見ない。
- ウ．両方の切戻し計画を省略して時間を短縮する。
- エ．日程情報を各チームで非公開にする。

答え・解説

正答：ア

ア：複数リリースの競合は単独リリースより複雑なリスクを生むため、全体スケジュールで管理する必要がある。

イ：障害時の原因特定と復旧が難しくなる。

ウ：リスクを増大させる。

エ：競合検出ができない。

総合解説：リリースカレンダーは、変更凍結期間、繁忙期、共有資源、供給者作業も含めて調整する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0070

3-3 リリース・展開 > リリース計画・受入れ | 難易度：応用

新バージョンを全顧客へ一斉展開すると失敗影響が大きい。最も適切なリリース戦略はどれか。

- ア．受入れテストを省略して段階展開だけ行う。
- イ．全顧客へ同時に展開し、問題が出たら考える。
- ウ．先行展開の結果を確認せず自動的に全体展開する。
- エ．限定顧客や一部環境へ先行展開し、指標を確認してから対象を拡大する。

答え・解説

正答：エ

ア：事前品質確認は依然必要である。

イ：影響範囲が最大化する。

ウ：段階展開の意味を失う。

エ：段階展開は失敗時の影響範囲を限定し、実環境から早期フィードバックを得る方法である。

総合解説：カナリアリリースや段階展開では、次段階へ進む基準と停止・切戻し条件を事前に定める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0071

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：基礎

リリース展開前に影響を受けるCIのベースラインを取る主な目的はどれか。

ア．展開後の障害を隠すため。

イ．展開前の承認済み構成状態を記録し、変更結果の比較や復旧の基準にする。

ウ．利用者の満足度だけを測るため。

エ．CIを全て削除するため。

答え・解説

正答：イ

ア：比較・追跡のために用いる。

イ：IPAシラバスでは、リリース展開に先立って影響を受けるCIのベースラインをとっている。

ウ：構成管理の基準である。

エ：構成状態を記録するものである。

総合解説：ベースラインは、展開前後の差異確認、切戻し、監査、構成監査に役立つ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0072

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：基礎

セキュリティパッチを本番へ適用する際の基本的な管理として最も適切なものはどれか。

ア．パッチは変更ではないので記録しない。

イ．ベンダ提供ならテスト不要で即時全台適用する。

ウ．対象、影響、テスト、承認、展開、切戻し、適用結果を管理する。

エ．適用後のバージョン確認は不要とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：本番構成を変更する。

イ：環境固有の影響があり得る。

ウ：IPAシラバスはリリース及び展開管理の知識としてパッチを挙げている。パッチも変更・リリースとして統制する。

エ：適用成否を確認できない。

総合解説：パッチ管理では脆弱性リスクと適用リスクの両方を評価し、緊急度に応じて展開する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0073

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：基礎

リリースの配付方針を定める主な目的はどれか。

ア．担当者ごとに任意の方法で配付させるため。

イ．リリース後のバージョンを不明にするため。

ウ．どの対象へ、どの方法・順序・頻度でリリースを届けるかを一貫して管理する。

エ．配付対象を記録しないため。

答え・解説

正答：ウ

ア：一貫性を失う。

イ：構成管理と逆である。

ウ：IPAシラバスはリリース及び展開管理の知識としてリリースの配付方針を挙げている。

エ：展開範囲を追跡する必要がある。

総合解説：配付方針は、一括、段階、プッシュ、プル、自動展開などサービス特性に応じて設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0074

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：標準

リリースは成功したがCMDBのバージョン情報が旧版のままである。最も適切な対応はどれか。

ア．展開結果に合わせて構成情報を更新し、実態との一致を確認する。

イ．次回障害時に必要なら更新する。

ウ．本番が動いていればCMDBは更新不要とする。

エ．CMDBを削除して実機だけを正本にする。

答え・解説

正答：ア

ア：リリース・展開と構成管理を連携し、変更後の実構成を正確に維持する必要がある。

イ：情報不一致期間が長くなる。

ウ：将来の影響分析が誤る。

エ：組織的な構成管理ができない。

総合解説：展開完了条件に構成情報更新を含めると、CMDBの陳腐化を防ぎやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0075 3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：標準

重要サーバ500台へパッチを適用するが、過去に互換性問題があった。最も適切な展開方法はどれか。

- ア．検証環境と少数サーバで先行適用し、監視結果を確認しながら段階的に拡大する。
- イ．500台へ同時適用し、失敗時の切戻しは考えない。
- ウ．先行適用の結果を記録しない。
- エ．互換性問題があったのでパッチを永久に適用しない。

答え・解説 正答：ア

ア：大規模展開では段階化により失敗影響を限定し、互換性問題を早期検出できる。

イ：影響範囲が大きい。

ウ：次段階の判断に使えない。

エ：脆弱性リスクを放置する。

総合解説：段階展開では対象グループ、監視期間、合否条件、停止基準を明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0076 3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：標準

現行環境Blueと新環境Greenを並行稼働し、トラフィック切替えで新環境へ移す方式の主な利点はどれか。

- ア．データ互換性は一切考慮不要になる。
- イ．切替えと切戻しを比較的迅速に行いやすく、停止時間を抑えられる。
- ウ．新旧環境を同時に持たないのでコストは必ず半分になる。
- エ．受入れテストが不要になる。

答え・解説 正答：イ

ア：DB変更などでは依然重要である。

イ：ブルーグリーン展開では新旧環境を並存させ、切替え点を制御することで展開リスクを下げる。

ウ：並行環境のため一時的に資源コストが増えることがある。

エ：展開方式と品質確認は別である。

総合解説：ブルーグリーンは有効な展開手法だが、状態同期、DB互換性、コストを考慮する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0077

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：標準

コードは本番へ展開したいが、新機能は一部利用者だけに有効化したい。適した方法はどれか。

- ア．Feature Flagを使えば変更管理や監視は不要になる。
- イ．Feature Flagで機能の有効・無効を制御し、限定的に公開する。
- ウ．全利用者へ必ず同時に有効化する。
- エ．新機能を有効化するため毎回サーバを物理交換する。

答え・解説 正答：イ

ア：統制は依然必要である。

イ：Feature Flagはコード展開と機能公開を分離し、段階的なリリースや迅速な停止を支援する。

ウ：限定展開ができない。

エ：不必要である。

総合解説：Feature Flagはカナリア展開やA/Bテストにも使えるが、古いフラグの管理や複雑化に注意する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0078

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：標準

展開後に設定不整合が起きた。展開前ベースラインがある場合の利点として最も適切なのはどれか。

- ア．ベースラインは展開後にだけ作成する。
- イ．ベースラインがあればバックアップは必ず不要になる。
- ウ．ベースラインを取ると変更失敗が絶対に起きない。
- エ．展開前の承認済み状態との差分を確認し、復旧対象を明確にしやすい。

答え・解説 正答：エ

ア：展開前状態を基準にする意味が失われる。

イ：データや構成の復旧には別の仕組みが必要な場合がある。

ウ：予防効果はあるが失敗を完全に防ぐものではない。

エ：ベースラインは切戻し時の参照点として有効である。

総合解説：構成ベースライン、バックアップ、展開記録を組み合わせると復旧の確実性が高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0079

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：応用

重大脆弱性パッチが公開されたが、適用すると一部業務アプリで障害が起きる可能性がある。最も適切な対応はどれか。

ア．脆弱性悪用リスクと互換性リスクを評価し、緩和策、優先対象、テスト、段階展開を組み合わせる。

イ．互換性懸念があるので永久に未適用とする。

ウ．脆弱性情報を運用部門へ共有しない。

エ．重大脆弱性なのでテストなしで全台一斉適用する。

答え・解説

正答：ア

ア：パッチ管理では『早く適用する』だけでなく、未適用リスクと適用リスクの両方を管理する。

イ：セキュリティリスクを放置する。

ウ：優先順位付けができない。

エ：業務停止リスクを無視している。

総合解説：一時的なアクセス制限やWAF等の緩和策を使いながら、検証済みパッチを優先度に応じて適用する方法もある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0080

3-3 リリース・展開 > 展開・ベースライン・パッチ | 難易度：応用

サービス停止をほぼ許容できず、変更失敗時には数分以内に元へ戻したい。最も適切な展開戦略の考え方はどれか。

ア．展開方式はサービス品質に影響しないを考える。

イ．切戻し時間を考慮せず最も安い方式だけを選ぶ。

ウ．ブルーグリーンや段階展開など、迅速な切替え・切戻しができる方式を要件とコストに合わせて選ぶ。

エ．停止時間要件に関係なく常に長時間停止の一括展開を使う。

答え・解説

正答：ウ

ア：可用性と復旧時間に大きく関係する。

イ：重要な品質要求を無視している。

ウ：展開方式は、許容停止時間、変更頻度、状態管理、コストなどに応じて選択する。

エ：サービス要求を満たせない。

総合解説：展開戦略は技術選択ではなく、SLA・リスク・コストを満たすサービス設計の一部として考える。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0081

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：基礎

リリースの成功・失敗を監視し分析する主な目的はどれか。

ア．次回リリース日を隠すため。

イ．担当者を順位付けするだけのため。

ウ．失敗したリリース記録を削除するため。

エ．展開結果を把握し、将来のリリース改善に活用するため。

答え・解説

正答：エ

ア：関係活動へ情報提供する必要がある。

イ：プロセス改善が主目的である。

ウ：分析データを失う。

エ：IPAシラバスでは、リリースの成功又は失敗を監視・分析し、改善機会を特定としている。

総合解説：成功率、失敗率、切戻し率、変更起因障害などを継続的に分析する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0082

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：基礎

リリースの成功・失敗情報を他のサービスマネジメント活動で利用可能にする主な理由はどれか。

ア．リリースチームだけが秘密情報として保有するため。

イ．将来計画とは無関係なので共有しない。

ウ．変更管理、問題管理、構成管理、計画などの改善判断に活用するため。

エ．失敗情報は共有すると評価が下がるので隠す。

答え・解説

正答：ウ

ア：組織学習ができない。

イ：リソース・変更計画へ影響する。

ウ：IPAシラバスでは、リリース結果と将来のリリース期日情報を適切な他のサービスマネジメント活動で利用可能にするとしている。

エ：改善機会を失う。

総合解説：リリース結果は、変更モデル、テスト基準、容量計画、供給者評価などへフィードバックする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0083

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：基礎

10回のリリースのうち、8回が計画どおり成功し、2回が切戻しとなった。単純な成功率は何%か。

- ア．125%（総回数÷成功回数で逆算）
- イ．20%（切戻し率を回答）
- ウ．8%（成功回数をそのまま百分率化）
- エ．80%（成功回数÷総回数で計算）

答え・解説

正答：エ

ア：10÷8で計算している。

イ：これは切戻し率である。

ウ：百分率への変換が誤っている。

エ：8÷10×100=80%である。

総合解説：成功率だけでなく、影響度、障害件数、復旧時間なども合わせて評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0084

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：標準

リリース失敗率が半年で5%から20%へ上昇した。最も適切な対応はどれか。

- ア．全失敗を担当者の注意不足と決めつける。
- イ．成功率を目標値へ書き換える。
- ウ．失敗率の計算を停止する。
- エ．失敗原因を分類し、テスト、変更規模、供給者、環境差異などの傾向を分析して改善する。

答え・解説

正答：エ

ア：構造的原因を見逃す。

イ：実態改善にならない。

ウ：問題を見えなくするだけである。

エ：単なる件数だけでなく、原因カテゴリを分析することで有効な改善策を選べる。

総合解説：リリース失敗分析は、変更管理や設計・テストの品質改善へフィードバックする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0085

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：標準

大規模リリース直後の監視として最も適切なものはどれか。

- ア．重要KPI、エラー、問い合わせ、性能を通常より高頻度で監視し、異常時のエスカレーションを明確にする。
- イ．展開完了したら監視を停止する。
- ウ．技術指標だけ見て利用者問い合わせは無視する。
- エ．異常がなくても次回定例会議まで対応しない。

答え・解説

正答：ア

ア：リリース直後は潜在問題が顕在化しやすいため、一定期間の強化監視が有効である。
イ：初期不具合を見逃す。
ウ：実利用上の問題を捉えられない。
エ：影響が拡大する。
総合解説：ハイパーケア期間の終了条件も事前に定めると、通常運用への移行が明確になる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0086

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：標準

同じ原因でリリース失敗が2回続いた。最も適切な改善はどれか。

- ア．同じ担当者だけに注意を促し、仕組みは変えない。
- イ．失敗記録を別システムへ移して見えなくする。
- ウ．個別に謝罪して手順は変更しない。
- エ．原因対策をテスト基準、チェックリスト、標準手順へ反映し、次回から再発を防ぐ。

答え・解説

正答：エ

ア：人的注意だけでは再発防止が弱い。
イ：改善につながらない。
ウ：再発リスクが残る。
エ：分析結果を具体的なプロセス変更へ反映して初めて継続的改善になる。
総合解説：改善策は、実施責任者、期限、有効性確認まで管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0087

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：標準

リリース回数が月1回から月20回へ増え、失敗率は10%から5%へ低下したが、失敗件数は1件から1件程度で変わらない。評価として適切なのはどれか。

- ア．率と絶対件数の両方を確認し、変更速度向上と失敗影響を総合評価する。
- イ．成功率だけを見て障害影響は測定しない。
- ウ．失敗率が下がったので失敗件数は必ず減っていると判断する。
- エ．リリース回数が増えたので品質は必ず悪化したとする。

答え・解説

正答：ア

ア：一つのKPIだけでは状況を誤解するため、頻度、失敗率、件数、影響を組み合わせる必要がある。
イ：重大な失敗を見逃す。
ウ：回数増加により絶対件数は同程度である。
エ：失敗率は改善している。
総合解説：高頻度リリースでは、変更失敗率、平均復旧時間、リードタイムなど複数指標を併用する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0088

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：標準

特定チームのリリースだけ成功率が高く、復旧も速い。最も適切な対応はどれか。

- ア．高成功率の記録を削除して他チームと同じにする。
- イ．成功チームの担当者名だけを共有し、実践方法は共有しない。
- ウ．成功しているので分析しない。
- エ．成功要因を分析し、再現可能な実践を標準化して他チームへ共有する。

答え・解説

正答：エ

ア：学習機会を失う。
イ：再現性がない。
ウ：有効な実践を組織展開できない。
エ：改善は失敗分析だけでなく、成功パターンの学習からも得られる。
総合解説：自動テスト、段階展開、レビュー方法など成功要因をプロセス資産へ反映する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0089

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：応用

失敗したリリースの多くが金曜日に実施されていた。最も適切な分析はどれか。

ア．曜日データを削除して分析を中止する。

イ．曜日だけを原因と断定せず、変更規模、要員、テスト、作業時間など交絡要因を確認する。

ウ．失敗は偶然なので一切分析しない。

エ．金曜日が原因と断定し、他要因は調べない。

答え・解説

正答：イ

ア：有用な仮説を捨てている。

イ：相関が見えても、それが直接原因とは限らない。改善判断には追加分析が必要である。

ウ：傾向から改善機会を得られる可能性がある。

エ：因果関係を確認していない。

総合解説：リリース分析では、データの偏りや共通要因を確認し、対策前後で効果を検証する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0090

3-3 リリース・展開 > 成功失敗分析・改善 | 難易度：応用

自動テスト拡充後、リリース失敗率が12%から4%へ低下した。一方、テスト時間が2倍になった。最も適切な評価はどれか。

ア．失敗率が下がったのでテスト時間は無条件で何倍でもよい。

イ．どちらの指標も記録せず担当者の印象で決める。

ウ．失敗低減の便益とリードタイム増加のコストを合わせて評価し、テストの最適化を検討する。

エ．テスト時間が増えたので自動テストを全廃する。

答え・解説

正答：ウ

ア：速度・コストへの影響を無視している。

イ：客観的評価ができない。

ウ：改善施策は一つの指標だけでなく、品質、速度、コスト、リスクのトレードオフで評価する。

エ：品質改善効果を失う。

総合解説：継続的改善では、施策前後の複数KPIを比較し、期待した効果と副作用を確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0091

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：基礎

インシデントの説明として最も適切なものはどれか。

ア．サービス改善の提案だけを指す。

イ．サービスの計画外の中断、サービス品質の低下、又はまだ利用者影響が出ていなくても将来影響し得る事象である。

ウ．事前承認済みの定型作業だけを指す。

エ．原因が完全に特定された障害だけを指す。

答え・解説

正答：イ

ア：改善提案はインシデントとは異なる。

イ：IPAシラバスでは、計画外の中断や品質低下だけでなく、まだ顧客・利用者へ影響していない事象もインシデントに含めている。

ウ：これはサービス要求や標準変更に近い。

エ：原因特定の有無はインシデントの成立条件ではない。

総合解説：インシデント管理の目的は、できるだけ早く通常のサービス運用を回復し、事業への悪影響を最小化することである。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0092

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：基礎

インシデント管理の基本的な処理順序として最も適切なものはどれか。

ア．全件を同じ優先度にし、受付順だけで処理する。

イ．解決してから初めて記録し、分類は行わない。

ウ．記録・分類し、影響と緊急度から優先順位を付け、必要に応じてエスカレーションし、解決・終了する。

エ．終了後は取った処置を記録から削除する。

答え・解説

正答：ウ

ア：影響と緊急度を反映できない。

イ：初期記録がないと対応状況を追跡できない。

ウ：IPAシラバスはインシデントについて、記録・分類、優先順位付け、必要時のエスカレーション、解決、終了を行うとしている。

エ：知識共有や監査、傾向分析に使えなくなる。

総合解説：インシデント記録は、対応中も取った処置や状態を更新し、終了まで追跡可能にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0093

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：基礎

重大インシデント管理として最も適切な対応はどれか。

ア．重大インシデントでも通常案件と同じ連絡だけに限定する。

イ．重大かどうかは解決後にだけ決める。

ウ．重大インシデントは記録せず、電話対応だけで処理する。

エ．重大インシデントを特定する基準を事前に定め、専用手順、責任者、経営層への通知、解決後レビューを用意する。

答え・解説

正答：エ

ア：経営層や利害関係者への特別な情報共有が必要な場合がある。

イ：初動時の優先対応に使えない。

ウ：追跡性とレビューの証拠を失う。

エ：IPAシラバスでは重大インシデントについて、特定基準、文書化手順、トップマネジメント通知、責任割当て、解決後の報告・レビューを求めている。

総合解説：重大インシデントは通常より大きな事業影響を持つため、指揮系統とコミュニケーションを明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0094

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：基礎

一次窓口では技術的に解決できないため、より専門的なネットワークチームへ対応を引き継ぐことは何に当たるか。

ア．問題管理の既知の誤り登録だけ。

イ．機能的エスカレーション。

ウ．階層的エスカレーション。

エ．サービス要求の自動終了。

答え・解説

正答：イ

ア：エスカレーションとは異なる活動である。

イ：機能的エスカレーションは、必要な専門技能・権限を持つ別の技術グループへ対応を引き継ぐことをいう。

ウ：階層的エスカレーションは管理職や上位責任者へ判断・支援を求める。

エ：問題を解決せず終了している。

総合解説：エスカレーションは、技術的な機能的エスカレーションと、管理上の階層的エスカレーションを使い分ける。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0095

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

全社員が利用する認証サービスが停止し、業務開始直前で代替手段がない。優先度の判断として最も適切なものはどれか。

- ア．影響範囲と緊急度がともに高いため、高優先度として迅速に対応する。
- イ．技術的に単純そうなので影響に関係なく低優先度にする。
- ウ．受付時刻が遅いので必ず低優先度にする。
- エ．利用者数が多いほど緊急度は必ず低くする。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスではインシデントの影響と緊急度を考慮して優先順位付けを行うとしている。
イ：技術難易度と事業影響は別である。
ウ：先着順だけでは事業影響を反映できない。
エ：逆に影響が大きい可能性が高い。
総合解説：優先順位は、影響×緊急度などのルールを事前に定め、組織内で一貫して適用するとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0096

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

同じ種類のVPN接続障害が繰り返し発生し、既知の診断・復旧手順がある。最も適切な対応はどれか。

- ア．同じ障害なので記録せず処理する。
- イ．インシデントモデルとして標準化し、分類、診断、エスカレーション、解決手順を再利用する。
- ウ．全件を重大インシデントへ分類する。
- エ．毎回ゼロから調査し、過去事例は参照しない。

答え・解説

正答：イ

ア：傾向分析や問題管理に使えない。
イ：頻出する既知パターンはインシデントモデルとして整備すると、対応時間と品質のばらつきを減らせる。
ウ：影響・緊急度に応じた分類が必要である。
エ：解決時間が長くなりやすい。
総合解説：インシデントモデルは、頻出事象に対する標準対応を再現可能にする仕組みである。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0097

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

決済サービスが全国的に停止し、復旧見込みはまだ不明である。顧客への初期連絡として最も適切なものはどれか。

ア．技術ログ全文だけを送って事業影響は説明しない。

イ．完全復旧するまで一切連絡しない。

ウ．確認済みの影響範囲、現在の対応状況、次回更新予定を伝え、不確定事項は不確定と明示する。

エ．原因が未確定でも推測を断定して伝える。

答え・解説

正答：ウ

ア：顧客に必要な情報粒度になっていない。

イ：顧客が業務上の判断をできない。

ウ：重大インシデントでは、正確性を保ちながら迅速かつ継続的に利害関係者へ情報提供することが重要である。

エ：誤情報で信頼を損なう。

総合解説：初動コミュニケーションでは、事実、影響、対応、次回更新時刻を簡潔に伝えると有効である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0098

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

利用者のメール障害は復旧し、本人も正常利用を確認した。終了処理として最も適切なものはどれか。

ア．解決内容と利用者確認を記録し、定めた終了条件を満たしてからインシデントを終了する。

イ．技術担当者が作業を終えた時点で利用者確認なしに必ず終了する。

ウ．解決後も永続的にオープン状態にする。

エ．終了時に記録を削除する。

答え・解説

正答：ア

ア：終了時には、解決内容や必要な確認を記録し、後から追跡できる状態にする。

イ：サービス回復の確認が不十分な場合がある。

ウ：件数・KPIが不正確になる。

エ：監査や傾向分析に使えない。

総合解説：インシデント終了は単なるステータス変更ではなく、解決の確認と記録の完全性を確保する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0099

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

共有ファイルサーバの応答遅延が発生した。調査中、未知の大量ファイル暗号化も見つかった。最も適切な対応はどれか。

ア．証拠となるログを削除して処理を早める。

イ．応答遅延だけ直せばよく、暗号化事象は別件として無視する。

ウ．セキュリティ事象の可能性があるのでサービス復旧は一切考えない。

エ．通常障害としての復旧だけでなく、情報セキュリティへの潜在的波及を評価し、必要ならセキュリティ対応へ連携する。

答え・解説

正答：エ

ア：調査・再発防止を妨げる。

イ：ランサムウェア等の可能性を見逃す。

ウ：封じ込めと復旧を適切に両立する必要がある。

エ：IPAシラバスは、インシデントについてセキュリティへの潜在的波及効果を評価する能力を求めている。

総合解説：障害インシデントと情報セキュリティインシデントは重なることがあり、早期の連携が重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0100

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：標準

高優先度インシデントの解決目標時間が4時間で、発生から3時間30分が経過しても原因不明である。最も適切な管理はどれか。

ア．目標時間超過リスクを認識し、追加リソースやエスカレーションを行い、顧客への更新も強化する。

イ．4時間を超えるまで何もしない。

ウ．目標時間をその場で8時間へ変更して未達を避ける。

エ．原因不明なので目標時間の測定を停止する。

答え・解説

正答：ア

ア：解決目標時間は事後集計だけでなく、対応中のエスカレーション判断にも活用する。

イ：予防的な対応が遅れる。

ウ：顧客との合意なしに変更できない。

エ：SLA管理ができない。

総合解説：時間目標が危険域へ近づいた段階で、追加支援や顧客連絡を行う運用ルールを設けるとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0101

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：応用

複数システムに障害が波及し、各技術チームが個別に判断して作業競合が起きている。最も適切な改善はどれか。

ア．状況報告を禁止して復旧作業だけに集中させる。

イ．重大インシデント責任者を置き、共通の状況把握、作業優先順位、意思決定、コミュニケーションを一元調整する。

ウ．各チームが他チームと連絡せず独立して変更を行う。

エ．責任者を置かず、最も声の大きい担当者が指示する。

答え・解説

正答：イ

ア：全体像が把握できず調整できない。

イ：重大インシデントでは、技術チームの専門性を活かしつつ全体を統括する指揮系統が必要である。

ウ：競合や二次障害が起きやすい。

エ：意思決定権限が不明確になる。

総合解説：重大インシデントでは、指揮、技術対応、顧客連絡、記録などの役割を明確に分けると有効である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0102

3-4 解決・実現 > インシデント・重大インシデント | 難易度：応用

重大障害は2時間で復旧したが、初動30分は担当部署を特定できず、顧客通知も遅れた。レビューで最も適切な改善はどれか。

ア．技術原因だけ確認し、連絡遅延は扱わない。

イ．対応者を責めるだけで手順や役割は変えない。

ウ．復旧できたのでレビュー不要とする。

エ．技術原因だけでなく、検知、分類、責任割当て、エスカレーション、顧客連絡の各段階を分析して手順を改善する。

答え・解説

正答：エ

ア：サービスマネジメント上の重要な課題を残す。

イ：仕組みとしての再発防止にならない。

ウ：同じ初動遅延が再発する可能性がある。

エ：重大インシデントのレビューは、技術的根本原因だけでなく対応プロセス全体の改善機会を特定する。

総合解説：レビュー結果はインシデントモデル、連絡網、監視、問題管理、教育へ具体的に反映する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0103

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：基礎

サービス要求の例として最も適切なものはどれか。

- ア．本番サービスが突然停止したとの通報。
- イ．未承認の大規模システム変更を即時実施する要求。
- ウ．複数障害の根本原因を調査する活動。
- エ．利用者が標準ソフトウェアの利用権付与を申請する。

答え・解説

正答：エ

ア：計画外の中断なのでインシデントに当たる。

イ：通常は変更管理で評価すべき内容である。

ウ：問題管理に当たる。

エ：IPAシラバスでは、サービス要求を情報、助言、サービスへのアクセス、又は事前承認済み変更に対する要求としている。

総合解説：サービス要求は、インシデントとは異なり、あらかじめ想定・標準化できる利用者要求を扱うことが多い。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0104

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：基礎

サービス要求管理の基本的な処理として最も適切なものはどれか。

- ア．受付後は記録せず、担当者の記憶だけで処理する。
- イ．全て変更CABへ送り、定型要求も同じ審議を行う。
- ウ．記録・分類し、優先順位を付け、実現し、終了する。
- エ．要求を実現しても記録を更新しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：追跡性を失う。

イ：不要な遅延につながる。

ウ：IPAシラバスではサービス要求について、記録・分類、優先順位付け、実現、終了を行うとしている。

エ：実績や監査の根拠が残らない。

総合解説：サービス要求記録は、取った処置とともに更新し、利用者とサービスデスクが状態を確認できるようにする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0105

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：基礎

サービス要求の実現に関する指示書を用意する主な目的はどれか。

ア．担当者ごとに異なる方法で処理するため。

イ．要求を処理する要員が、一貫した承認条件・手順・確認事項に従って実現できるようにする。

ウ．利用者に内部パスワードを公開するため。

エ．要求記録を作らなくてもよくするため。

答え・解説

正答：イ

ア：品質のばらつきが増える。

イ：IPAシラバスでは、サービス要求の実現に関する指示書を関与する要員が利用できるようにするとしている。

ウ：情報セキュリティ上不適切である。

エ：記録と標準手順は別の管理要素である。

総合解説：定型要求を標準手順化すると、処理時間短縮、誤り低減、自動化につなげやすい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0106

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：標準

一般的な情報照会と、翌日の入社者100名に必要なアカウント発行要求が同時に届いた。最も適切な優先順位付けはどれか。

ア．情報照会は文章量が短いので必ず最優先にする。

イ．全要求を受付順だけで処理し、期限は考慮しない。

ウ．100名分は件数が多いので最後に回す。

エ．期限、影響範囲、業務上の重要性を考慮し、入社者向けアカウント発行を高くする。

答え・解説

正答：エ

ア：業務影響を反映していない。

イ：業務開始に間に合わない可能性がある。

ウ：重要性・期限を無視している。

エ：サービス要求も優先順位を付け、期限や業務影響に応じて実現順を管理する。

総合解説：要求種別ごとの目標時間に加え、業務イベントや依存関係も考慮するとよい。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0107

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：標準

アクセス権付与要求の目標時間が8時間だが、承認待ちで7時間経過している。最も適切な対応はどれか。

ア．8時間を超過するまで何もしない。

イ．承認なしで権限を付与する。

ウ．目標時間を記録から削除する。

エ．目標超過前に承認者へリマインド又は階層的エスカレーションし、利用者へ状況を共有する。

答え・解説

正答：エ

ア：予防的な遅延管理にならない。

イ：アクセス統制に違反する可能性がある。

ウ：サービス品質を評価できなくなる。

エ：エスカレーションはインシデントだけでなく、要求実現の遅延を防ぐ管理にも有効である。

総合解説：承認待ちなどのボトルネックを可視化し、期限に応じたエスカレーションルールを設ける。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0108

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：標準

利用者が既存の標準PCソフト追加を申請した。事前承認された手順で自動配布できる。最も適切な管理はどれか。

ア．利用者が申請すれば未承認ソフトも自由に配布する。

イ．毎回高リスク通常変更としてCABへ付議する。

ウ．サービス要求として受け付け、事前承認された変更手順と連携して実現する。

エ．変更を伴うのでサービス要求として記録しない。

答え・解説

正答：ウ

ア：標準化・セキュリティ統制を欠く。

イ：定型・事前承認済みの性質を活かせない。

ウ：サービス要求には、事前承認されている変更への要求も含まれる。

エ：利用者要求の追跡性を失う。

総合解説：サービス要求と標準変更を連携すると、利用者向け窓口を簡素化しつつ変更統制を維持できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0109

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：標準

サービス要求管理の改善に役立つKPIとして最も適切な組合せはどれか。

- ア．受付件数だけを見て、処理品質や期限を測らない。
- イ．担当者の勤務年数だけをKPIにする。
- ウ．未処理要求を一覧から削除して期限内完了率を上げる。
- エ．要求種別ごとの処理時間、期限内完了率、再オープン率、未処理件数。

答え・解説

正答：エ

ア：サービス成果を十分評価できない。

イ：要求処理の成果と直接対応しない。

ウ：指標を操作している。

エ：IPAシラバスはサービス要求管理に関するメトリックを定義する能力を求めている。量・速度・品質を組み合わせると評価しやすい。

総合解説：処理件数だけでなく、期限、品質、滞留、利用者満足など複数指標で評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0110

3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：応用

パスワードリセット要求が月1万件あり、サービスデスク負荷が高い。最も適切な改善はどれか。

- ア．自動化したら失敗記録や利用ログを残さない。
- イ．本人確認を含むセルフサービス手順を自動化し、失敗時のエスカレーションと監査ログを設ける。
- ウ．本人確認を省略して誰でもリセットできるようにする。
- エ．全要求を人手処理のままにし、自動化を一切検討しない。

答え・解説

正答：イ

ア：監査・改善ができない。

イ：大量の定型要求は自動化に適するが、認証・例外・記録といった統制を維持する必要がある。

ウ：不正アクセスリスクが高い。

エ：改善機会を逃す。

総合解説：自動化は標準化された要求に適用し、例外処理とセキュリティ統制を組み込む。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0111 3-4 解決・実現 > サービス要求・エスカレーション | 難易度：応用

新入社員アカウント発行が人事、上司、ID管理、端末管理の4部門を経由し、途中で滞留する。最も適切な改善はどれか。

- ア．利用者自身に全4部門を毎回督促させる。
- イ．各部門は自分の工程だけ見て、全体期限は誰も管理しない。
- ウ．部門間の状態共有を禁止する。
- エ．要求全体の所有者を定め、各工程の責任、期限、引渡し条件、エスカレーションを可視化する。

答え・解説 正答：エ

ア：サービス提供者側の履行管理が不足している。

イ：要求が部門間で滞留しやすい。

ウ：ボトルネックを把握できない。

エ：複数チームで実現する要求では、個別工程だけでなくエンドツーエンドの履行を管理する必要がある。

総合解説：ワークフロー管理と共通ステータス、SLA、エスカレーションを整備すると、部門横断要求の遅延を抑えられる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0112 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：基礎

問題管理の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．全ての障害を利用者の操作ミスとして終了する。
- イ．インシデントをできるだけ早く一時復旧することだけ。
- ウ．サービス要求の受付件数を減らすこと。
- エ．インシデントの根本原因を特定し、発生・再発を防止し、影響を低減する。

答え・解説 正答：エ

ア：根本原因分析にならない。

イ：これは主にインシデント管理の目的である。

ウ：問題管理の主目的ではない。

エ：IPAシラバスでは、インシデントのデータ・傾向分析と根本原因分析を行い、発生又は再発を防止する処置を決定するとしている。

総合解説：インシデント管理が迅速な復旧を重視するのに対し、問題管理は原因と再発防止を重視する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0113 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：基礎

既知の誤りの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．解決済みで今後参照不要な記録だけ。
- イ．根本原因が特定され、恒久解決前でも回避策などの有用情報を管理できる問題。
- ウ．原因が全く分からない全インシデントの総称。
- エ．サービス要求のテンプレート。

答え・解説 正答：イ

ア：未解決でも回避策共有に価値がある。

イ：IPAシラバスでは、根本原因が特定されたが恒久解決されていない場合の処置や既知の誤りの記録・共有を求めている。

ウ：既知の誤りは原因が特定されている状態を含む。

エ：問題管理とは異なる。

総合解説：既知の誤り情報をサービスデスクなどへ共有すると、同じインシデントの復旧を高速化できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0114 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：標準

個別には軽微な通信切断が毎週増えている。最も適切な問題管理の対応はどれか。

- ア．件数増加を隠すため分類を変更する。
- イ．各インシデントが復旧済みなので分析しない。
- ウ．全件を重大インシデントにする。
- エ．インシデント件数、時間帯、機器、拠点などの傾向を分析し、共通原因の問題を特定する。

答え・解説 正答：エ

ア：問題を解決していない。

イ：再発傾向を見逃す。

ウ：影響に応じた分類が必要である。

エ：IPAシラバスはインシデントデータ及び傾向を分析して問題を特定する能力を求めている。

総合解説：問題管理は大障害後だけでなく、繰り返す小さなインシデントから将来の重大障害を予防する役割も持つ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0115

3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：標準

なぜなぜ分析の実施方法として最も適切なものはどれか。

ア．必ず5回質問すれば、証拠がなくても最後の回答を根本原因とする。

イ．複数の原因候補を認めず、一つだけに固定する。

ウ．事象から『なぜ起きたか』を段階的に掘り下げ、証拠で因果関係を確認する。

エ．最初に担当者のミスと決め、他要因は調べない。

答え・解説

正答：ウ

ア：形式的な回数だけでは正しい原因を保証しない。

イ：複合要因の障害もある。

ウ：IPAシラバスは問題解決手法としてなぜなぜ分析を挙げている。単に5回質問するのではなく、因果関係を検証することが重要である。

エ：偏った分析になる。

総合解説：根本原因分析ではログ、構成変更、時系列、再現試験などの証拠を使い、仮説を検証する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0116

3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：標準

特定プロセスを再起動すると一時的にサービスが復旧するが、数日後に再発する。最も適切な説明はどれか。

ア．再起動で復旧すれば根本原因も必ず除去された。

イ．恒久対策が未完成なら一時復旧も行わない。

ウ．再起動は回避策として有効だが、根本原因への恒久対策は別途必要である。

エ．回避策は利用者やサービスデスクへ共有してはならない。

答え・解説

正答：ウ

ア：再発しており恒久解決ではない。

イ：事業影響を不必要に長引かせる。

ウ：問題管理では、恒久解決までの間に影響を低減する回避策も管理する。

エ：影響低減のため共有が有用である。

総合解説：回避策は既知の誤り記録などで共有し、恒久解決の進捗も追跡する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0117 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：標準

根本原因が古いミドルウェアの欠陥と判明し、恒久対策には本番バージョンアップが必要である。最も適切な対応はどれか。

- ア．問題記録と関連付けた変更要求を起票し、変更管理方針に従って評価・実施する。
- イ．変更管理と問題管理の関連付けを禁止する。
- ウ．問題管理担当者が無承認で本番変更する。
- エ．根本原因が分かったので問題を閉じ、変更結果は追跡しない。

答え・解説 正答：ア

ア：IPAシラバスでは、問題管理に必要な変更は変更管理方針に従って管理するとしている。

イ：原因と対策の追跡性が失われる。

ウ：変更リスクを統制できない。

エ：恒久解決の有効性を確認できない。

総合解説：問題、既知の誤り、変更、リリースを関連付けることで、恒久対策の進捗と効果を追跡できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0118 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：標準

問題の平均解決時間は短縮したが、同じ原因のインシデント再発件数が増えている。最も適切な評価はどれか。

- ア．問題記録を早く閉じるほど品質が高いとする。
- イ．解決時間だけで成功とせず、再発率や恒久対策の有効性も合わせて評価する。
- ウ．平均解決時間が短いので問題管理は必ず改善している。
- エ．再発件数を測定対象から外す。

答え・解説 正答：イ

ア：未解決問題を形式的に閉じる誘因になる。

イ：IPAシラバスでは問題管理のメトリック等を収集し、パフォーマンスを評価・報告・改善するとしている。

ウ：再発増加という品質悪化を無視している。

エ：問題管理の目的である再発防止を評価できない。

総合解説：問題管理では、解決時間、再発率、既知の誤り数、回避策利用、変更効果などを組み合わせて評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0119 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：応用

過去3回の重大障害が、同じ単一ネットワーク装置の故障に起因している。最も適切な問題管理の提案はどれか。

- ア．重大障害が復旧しているので構成設計は変更しない。
- イ．毎回装置を再起動する回避策だけを恒久対策とする。
- ウ．根本原因と事業影響を示し、冗長化や代替経路など単一障害点を除去する恒久対策を変更管理へ提案する。
- エ．単一障害点をCMDBから削除すればリスクも消える。

答え・解説 正答：ウ

ア：再発が繰り返されている。

イ：故障時のサービス停止リスクが残る。

ウ：IPAシラバスは問題管理の知識として単一障害点を挙げている。繰返し重大障害では構造的な対策が必要である。

エ：実構成のリスクは残る。

総合解説：問題管理は原因分析を設計・可用性改善へつなげ、インシデントそのものを減らす役割を持つ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0120 3-4 解決・実現 > 問題管理・既知の誤り・根本原因分析 | 難易度：応用

障害直前にアプリ変更とネットワーク変更が同時に行われ、CPU上昇も観測された。最も適切な根本原因分析はどれか。

- ア．最後に変更した担当者の作業を原因と決める。
- イ．CPU上昇があったのでCPU不足だけを原因とし、変更は調べない。
- ウ．時系列、ログ、構成差分、再現試験を用いて複数仮説を検証し、関連だけで原因を断定しない。
- エ．原因候補が複数ある場合は分析を中止する。

答え・解説 正答：ウ

ア：時系列だけで因果を断定している。

イ：他要因を排除できていない。

ウ：複雑な障害では複数の変化が同時に存在するため、証拠に基づき原因と結果の関係を切り分ける必要がある。

エ：仮説検証で絞り込む必要がある。

総合解説：RCAでは、なぜなぜ分析、FTA、時系列分析などを状況に応じて組み合わせる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0121

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：基礎

サービス可用性管理の活動として最も適切なものはどれか。

- ア．サーバ台数だけを増やし、サービス目標は設定しない。
- イ．計画外停止の原因を調べず、利用率だけ報告する。
- ウ．停止が起きた時だけ可用性を考え、平常時は測定しない。
- エ．可用性の要求事項と目標を定め、実績を監視して比較し、計画外停止を調査・改善する。

答え・解説

正答：エ

ア：サービスとしての可用性を評価できない。

イ：改善につながらない。

ウ：目標に対する継続的な監視が必要である。

エ：IPAシラバスでは、可用性リスクの評価、要求事項・目標の決定、監視、計画外の可用性喪失の調査を求めている。

総合解説：可用性管理は、サービス要求とリスクを起点に、設計・監視・分析・改善を一連で行う。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0122

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：基礎

MTBFの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．障害発生から修理完了までの平均時間。
- イ．修理可能な機器やシステムで、故障から次の故障までの平均的な動作時間を表す指標。
- ウ．サービス停止が許容される最大時間だけを表す。
- エ．バックアップから復元できるデータ時点。

答え・解説

正答：イ

ア：これはMTTRなど修復・保守性の指標に近い。

イ：MTBFは平均故障間動作時間で、一般に信頼性を表す指標として用いられる。

ウ：RTO等の継続性指標とは異なる。

エ：RPOの説明である。

総合解説：MTBFが長いほど故障間隔が長く、一般に信頼性が高いと評価できる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0123

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：基礎

MTTRを短縮する施策として最も直接的なものはどれか。

- ア．故障診断手順、予備部品、復旧自動化を整備して修復時間を短くする。
- イ．故障間隔を長くするため部品品質だけを高める。
- ウ．利用者数を増やす。
- エ．障害記録を削除する。

答え・解説

正答：ア

ア：MTTRは平均修復時間として保守性に関係する。診断と復旧の高速化はMTTR短縮に寄与する。

イ：主にMTBF向上へ寄与する施策である。

ウ：修復時間短縮と直接関係しない。

エ：実際の復旧時間は短くならない。

総合解説：可用性向上には、故障しにくくする信頼性向上と、故障しても早く直す保守性向上の両方がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0124

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：標準

MTBFが990時間、MTTRが10時間のシステムがある。単純モデルで可用性を $MTBF \div (MTBF + MTTR)$ とすると何%か。

- ア．99.0% ($MTBF \div MTBF$ と $MTTR$ の合計で計算)
- イ．100.0% (修復時間をゼロとみなす)
- ウ．1.0% (停止側の割合を回答)
- エ．99.9% (小数点位置を誤って計算)

答え・解説

正答：ア

ア： $990 \div (990 + 10) = 990 \div 1000 = 0.99$ なので99.0%である。

イ：修復時間が0ではないため理論値は100%にならない。

ウ：停止側の割合に近く、可用性とは逆である。

エ： $990 \div 1000$ は0.99であり99.9%ではない。

総合解説：この式は単純な定常モデルである。実際のサービス可用性では、計画停止、依存サービス、測定時間帯なども考慮する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0125

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：標準

月間可用性目標99.95%に対し実績が99.80%だった。最も適切な対応はどれか。

- ア．目標未達の月だけ測定対象から外す。
- イ．99%を超えているので目標値に関係なく達成とする。
- ウ．目標未達として停止事象と原因を分析し、必要な改善策を決めて関係者へ報告する。
- エ．実績値を99.95%へ丸めて報告する。

答え・解説

正答：ウ

ア：恣意的な除外である。

イ：合意した99.95%を満たしていない。

ウ：IPAシラバスでは可用性を監視し、結果を記録して目標と比較し、計画外の喪失を調査するとしている。

エ：測定の信頼性を損なう。

総合解説：可用性未達では、停止時間だけでなく、故障原因、復旧遅延、単一障害点などを調査する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0126

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：標準

同じ部品故障が頻繁に起きるが、修理自体は数分で終わる。可用性改善として優先度が高い施策はどれか。

- ア．故障原因を除去し、部品・設計の信頼性を高めてMTBFを延ばす。
- イ．障害件数の記録を減らす。
- ウ．修理要員をさらに増やすことだけに集中する。
- エ．可用性目標を下げて故障を許容する。

答え・解説

正答：ア

ア：修理時間は短いので、頻繁な故障そのものを減らすことが主要な改善点となる。

イ：実際の信頼性は変わらない。

ウ：既に修理が短時間なら効果が限定的である。

エ：根本的な信頼性改善にならない。

総合解説：可用性低下の原因が故障頻度なのか復旧時間なのかを分解して対策を選ぶ。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0127 3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：標準

設計段階で各構成要素の故障モードと、その故障がサービスへ与える影響を体系的に評価したい。適した手法はどれか。

- ア．FMEA（故障モード影響解析）。
- イ．FTAだけを使い、個々の故障モードは一切見ない。
- ウ．単純な利用者満足度調査。
- エ．売上高の前年差分析。

答え・解説 正答：ア

ア：FMEAは構成要素ごとの故障モードと影響を分析し、予防的な設計改善や優先順位付けに使う。
イ：FTAはトップ事象から原因を論理的に展開する別の手法である。
ウ：故障モードの技術的分析には適さない。
エ：可用性の故障モード分析ではない。
総合解説：IPAシラバスでは可用性管理の知識としてFMEAとFTAの両方を挙げている。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0128 3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：標準

単一サーバ故障でもサービスを継続したい。最も適切な設計方針はどれか。

- ア．故障時は必ず利用者が手動復旧する。
- イ．冗長構成や自動フェイルオーバーを用い、単一故障をサービス停止へ直結させない。
- ウ．障害検知を無効にする。
- エ．単一サーバだけに全機能を集中させる。

答え・解説 正答：イ

ア：高可用性設計とはいえない。
イ：フォールトトレランスは一部故障があってもサービス機能を継続できるようにする考え方である。
ウ：故障への対応が遅れる。
エ：単一障害点になる。
総合解説：冗長化は可用性を高めるが、共通原因故障やフェイルオーバー失敗も考慮する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0129

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：応用

アプリは99.99%稼働しているが、外部認証サービスの停止で利用不能となる時間が多い。最も適切な可用性管理はどれか。

ア．外部サービスなので停止時間を全て無視する。

イ．認証依存をCMDBから削除する。

ウ．アプリ単体ではなく、認証を含むエンドツーエンドのサービス依存関係で可用性を測定・改善する。

エ．アプリが稼働しているので顧客影響は可用性に含めない。

答え・解説

正答：ウ

ア：顧客向けサービスレベルへの影響は残る。

イ：実際の依存関係はなくなる。

ウ：顧客が利用できるサービス全体の可用性が重要であり、依存コンポーネントの可用性も含めて評価する必要がある。

エ：利用者はサービスを利用できていない。

総合解説：可用性管理は構成管理・供給者管理と連携し、外部依存も含めてサービス目標を設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0130

3-5 サービス保証 > 可用性・信頼性・MTBF/MTTR | 難易度：応用

新機能の投入速度を上げたい一方、可用性SLOを安定して守る必要がある。最も適切な考え方はどれか。

ア．可用性を守るため全変更を永久に禁止する。

イ．信頼性目標と変更速度を測定し、障害が増える場合はリスクの高い変更を抑制するなどバランスを取る。

ウ．障害が増えたらSLOの実績値を測定しない。

エ．新機能速度だけを優先し、可用性は測定しない。

答え・解説

正答：イ

ア：価値提供が停止する。

イ：IPAシラバスは可用性管理の知識としてSREを挙げている。SREでは信頼性を測定可能な目標として管理し、開発速度とのバランスを取る。

ウ：トレードオフ判断ができない。

エ：サービス保証ができない。

総合解説：信頼性と変更速度を共通指標で可視化し、改善可能な仕組みにすることが重要である。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0131

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：基礎

BCP（事業継続計画）の目的として最も適切なものはどれか。

- ア．災害や重大障害などの中断時にも重要業務を許容水準で継続・復旧できるよう、事前に方針と手順を定める。
- イ．通常時の売上計画だけを作ること。
- ウ．バックアップ媒体を購入することだけ。
- エ．全ての障害を完全に予防して中断をゼロにすることだけ。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスはサービス継続管理の知識としてBCP、BCMS、BIA、サービス継続計画を挙げている。
イ：事業中断への備えではない。
ウ：継続には人、拠点、手順、通信、供給者なども関係する。
エ：中断が発生した場合の対応・復旧も重要である。
総合解説：BCPは事業側の継続方針を示し、ITサービス継続計画はその要求を支えるように設計する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0132

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：基礎

BIA（事業影響度分析）の主な目的はどれか。

- ア．サービスカタログの表示順だけを決める。
- イ．全業務を同じ優先順位にする。
- ウ．業務中断による時間経過に伴う影響を分析し、復旧優先順位や継続要求を決める根拠を得る。
- エ．障害原因を技術的に一つへ特定する。

答え・解説

正答：ウ

ア：事業影響分析ではない。
イ：業務ごとの影響差を分析するために行う。
ウ：BIAでは重要業務、許容停止時間、依存資源などを整理し、継続・復旧目標へつなげる。
エ：根本原因分析の目的に近い。
総合解説：BIAの結果は、RTO、RPO、復旧優先順位、代替手段、必要資源の決定に利用される。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0133

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：基礎

RTOとRPOの説明として最も適切なものはどれか。

ア．RTOとRPOは常に同じ値でなければならない。

イ．RTOはサービスを復旧させるまでの目標時間、RPOはデータをどの時点まで復元するかという目標時点を表す。

ウ．RPOはサービスの月間可用率を表す。

エ．RTOは許容データ損失量、RPOは復旧作業員数を表す。

答え・解説

正答：イ

ア：事業要求に応じて別々に設定される。

イ：IPAシラバスはサービス継続の知識としてRTOとRPOを挙げている。

ウ：可用率とは別の継続性指標である。

エ：両方とも定義が異なる。

総合解説：RTOとRPOはBIAやリスク評価を基に設定し、バックアップ・冗長化・復旧方式へ具体化する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0134

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：標準

RPOが15分のサービスで、障害が12:00に発生した。目標を満たす復旧データの時点として最も古くても許容されるのはどれか。

ア．11:45時点（障害時刻から15分遡る）

イ．前日0:00時点（障害時刻とRPOを結び付けない）

ウ．10:00時点（2時間分の損失を許容）

エ．11:00時点（1時間分の損失を許容）

答え・解説

正答：ア

ア：RPO 15分は、障害発生時点から遡って最大15分程度までのデータ損失を目標として許容する考え方である。

イ：RPOを満たさない。

ウ：2時間分の損失で目標を大きく超える。

エ：1時間分のデータ損失となりRPO 15分を満たさない。

総合解説：実際の復旧では、バックアップ周期だけでなくレプリケーション、整合性、復旧手順もRPO達成に影響する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0135

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：標準

重要サービスのRTOが30分である。コールドスタンバイでは起動とデータ復元に8時間かかる。最も適切な対応はどれか。

- ア．RTOを関係者へ知らせず8時間へ変更する。
- イ．RTOを無視してコールドスタンバイを採用する。
- ウ．ホットスタンバイなど、30分以内の復旧を実現可能な方式へ見直す。
- エ．復旧方式はRTOと無関係なので変更不要とする。

答え・解説

正答：ウ

ア：正式な要求変更・合意が必要である。

イ：合意した復旧要求を満たせない。

ウ：復旧方式はRTOを満たす必要がある。コールド・ウォーム・ホットの選択はコストと復旧速度のトレードオフになる。

エ：復旧所要時間へ直接影響する。

総合解説：重要度が高く短いRTOを要求するほど、即時性の高い冗長・待機方式が必要となり、通常はコストも高くなる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0136

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：標準

サービス継続計画の発動基準として最も適切なものはどれか。

- ア．発動権限を誰にも割り当てない。
- イ．担当者が不安を感じたら誰でも無記録で発動する。
- ウ．完全復旧後にだけ発動する。
- エ．停止影響、復旧見込み、対象範囲などに基づく明確な条件と、発動責任者を事前に定める。

答え・解説

正答：エ

ア：緊急時に意思決定できない。

イ：判断の一貫性と統制を欠く。

ウ：継続計画として意味がない。

エ：IPAシラバスでは継続計画に発動の基準及び責任を含めるとしている。

総合解説：発動基準と権限を事前に明確にすると、重大中断時の判断遅延を防げる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0137

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：標準

継続計画は3年前に作成したが、その後クラウド移行や組織再編が行われ、試験していない。最も適切な対応はどれか。

- ア．実災害が最初の試験でよいとする。
- イ．現在の環境に合わせて計画を見直し、重大変更後の再試験を含めて定期的に試験する。
- ウ．環境変更は継続計画へ影響しないと仮定する。
- エ．文書が存在するので試験不要とする。

答え・解説

正答：イ

ア：計画不備が本番で初めて判明する。

イ：IPAシラバスでは、定めた間隔で継続計画を試験し、サービス環境に重大な変更があった場合には再度試験するとしている。

ウ：復旧手順や責任が陳腐化している可能性がある。

エ：実行可能性を確認できない。

総合解説：机上訓練、技術復旧試験、代替拠点切替えなど、リスクに応じた試験方法を組み合わせる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0138

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：標準

二つの業務A・Bが同時停止した。Aは2時間停止で大きな法的損失、Bは24時間停止しても影響が小さい。最も適切な復旧優先順位はどれか。

- ア．BIAで示された影響と緊急性に基づき、Aを優先して復旧する。
- イ．復旧が簡単な業務だけを先に行い、影響は考えない。
- ウ．全業務を常に同一優先度とする。
- エ．業務名のアルファベット順でBを先に復旧する。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスは、業務の重要性、緊急性、影響範囲、他業務との整合性を考慮して回復優先順位を設定する能力を求めている。

イ：事業継続の目的に反する。

ウ：資源制約下で重要業務の復旧が遅れる。

エ：事業影響を反映していない。

総合解説：復旧優先順位は技術的容易さではなく、事業影響と依存関係を中心に決める。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0139

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：応用

基幹DBのRTOは1時間、RPOは5分である。1日1回のテープバックアップを別拠点保管するだけの現行方式について最も適切な評価はどれか。

ア．災害耐性はあるがRPO 5分を満たしにくいいため、継続レプリケーション等を含む方式を追加検討する。

イ．別拠点保管しているのでRTO・RPOを自動的に満たす。

ウ．RTOだけ満たせばRPOは無視してよい。

エ．RPO 5分ならバックアップは5日に1回でよい。

答え・解説

正答：ア

ア：1日1回のバックアップでは最大約24時間のデータ損失が起こり得るため、RPO 5分要求とは大きく乖離する。

イ：保管場所だけでは復旧速度・データ鮮度を保証できない。

ウ：両方とも事業要求として満たす必要がある。

エ：RPOの意味を逆に解釈している。

総合解説：DR設計では、復旧時間、データ損失、拠点災害、ネットワーク、運用手順を一体で評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0140

3-5 サービス保証 > 継続性・BCP・BIA・RTO/RPO | 難易度：応用

実災害で継続計画を発動したところ、RTOは達成したが代替拠点の利用手順が不明確で現場負荷が高かった。最も適切な対応はどれか。

ア．継続計画を発動したこと自体を失敗とみなし廃止する。

イ．発動結果をレビューし、原因・影響・復旧実績を報告して、手順・教育・資源配置を改善する。

ウ．RTOを達成したので改善は不要とする。

エ．現場負荷は記録せず、計画書をそのまま維持する。

答え・解説

正答：イ

ア：計画は実運用から学習して改善する。

イ：IPAシラバスでは、各試験後及び継続計画発動後にレビューを行い、原因、影響、復旧を報告するとしている。

ウ：運用上の問題が残っている。

エ：次回も同じ問題が起こる。

総合解説：継続性の成熟度は、計画の存在だけでなく、試験・発動から学び継続的に改善できるかで高まる。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0141

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：基礎

情報セキュリティの三要素として最も適切な組合せはどれか。

- ア．速度、容量、帯域。
- イ．性能、価格、納期。
- ウ．売上、利益、資本。
- エ．機密性、完全性、可用性。

答え・解説

正答：エ

ア：性能・ネットワークの指標である。

イ：情報セキュリティの三要素ではない。

ウ：財務指標である。

エ：情報セキュリティでは、権限のない者に情報を見せない機密性、正確性を維持する完全性、必要時に利用できる可用性を基本特性として扱う。

総合解説：サービスマネージャはサービス品質だけでなく、情報資産の機密性・完全性・可用性をリスクに応じて管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0142

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：基礎

ISMSの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．情報セキュリティ事故が起きた後だけ使う手順書。
- イ．ネットワーク機器の構成台帳だけ。
- ウ．情報セキュリティリスクを組織的に管理し、方針・管理策・評価・改善を継続的に運用するマネジメントシステム。
- エ．ウイルス対策ソフト一つだけをISMSと呼ぶ。

答え・解説

正答：ウ

ア：予防、運用、評価、改善も含む。

イ：構成管理情報の一部にすぎない。

ウ：ISO/IEC 27001はISMSの要求事項を定め、情報セキュリティリスクを体系的に管理する枠組みを提供している。

エ：ISMSは単一製品ではなくマネジメントシステムである。

総合解説：ISMSでは、人・プロセス・技術を含め、リスクに基づいて管理策を選定し、継続的に改善する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0143

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：基礎

情報セキュリティリスクの説明として最も適切なものはどれか。

- ア．脅威が存在すれば必ず事故が発生すると考える。
- イ．情報資産は紙文書や人の知識を含まずIT機器だけである。
- ウ．情報資産に対して脅威が脆弱性を悪用し、望ましくない影響を生じる可能性を評価する。
- エ．脆弱性は攻撃者そのものを意味する。

答え・解説

正答：ウ

ア：脆弱性や管理策、発生可能性も関係する。

イ：情報資産はより広く捉える。

ウ：IPAシラバスは情報資産、脅威、脆弱性、リスク分析・評価を情報セキュリティ管理の知識として挙げている。

エ：脆弱性は弱点・欠陥を指す。

総合解説：リスク評価では、対象資産、脅威、脆弱性、既存管理策、影響、発生可能性を体系的に確認する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0144

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：標準

情報セキュリティ方針を経営者が承認した後の対応として最も適切なものはどれか。

- ア．サービス変更時も方針との整合を確認しない。
- イ．SMSやサービスに関与する適切な要員へ、方針遵守の重要性和自らの業務への適用を伝達する。
- ウ．方針を公開したら教育や認識向上は不要とする。
- エ．経営者だけが読める場所に保管し、現場には知らせない。

答え・解説

正答：イ

ア：セキュリティ統制が形骸化する。

イ：IPAシラバスでは、経営者が承認した情報セキュリティ方針への順守の重要性和適用可能性を適切な要員へ伝達するとしている。

ウ：理解と実践を確認する必要がある。

エ：方針が運用へ反映されない。

総合解説：方針は掲示するだけでなく、役割別教育、手順、管理策へ落とし込み、実践できる状態にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0145

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：標準

多要素認証を導入してアカウント乗っ取りリスクを低減したが、フィッシング等のリスクは残っている。最も適切な管理はどれか。

- ア．対策後の残留リスクを再評価し、受容可能か、追加対策が必要かを判断する。
- イ．残留リスクは測定せず自動的に受容する。
- ウ．対策導入後は脅威環境の変化を確認しない。
- エ．管理策を一つ導入すれば残留リスクは必ずゼロになる。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスはリスク軽減策の策定と残留リスクのアセスメント能力を求めている。

イ：受容基準に照らした判断が必要である。

ウ：新たな脅威でリスクが変化する。

エ：リスクを完全に除去できない場合が多い。

総合解説：リスク対応は、回避、低減、移転、受容などを選び、対策後の残留リスクまで管理する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0146

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：標準

不正な通信パターンを検知し、設定に応じて通信を自動遮断する機能を持つ製品として最も適切なものはどれか。

- ア．WBS。
- イ．RPO。
- ウ．IDS。
- エ．IPS。

答え・解説

正答：エ

ア：プロジェクトの作業分解構造である。

イ：復旧時点目標でありセキュリティ製品ではない。

ウ：IDSは主に不正通信を検知・通知するもので、一般に遮断を主目的とはしない。

エ：IPSは侵入防止システムで、検知に加えて通信の遮断などの防止機能を持つ。

総合解説：IPAシラバスは情報セキュリティ管理策の例としてファイアウォール、WAF、IDS、IPSを挙げている。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0147

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：標準

クラウド供給者が機密データを処理する。サービス提供者側の対応として最も適切なものはどれか。

- ア．供給者のセキュリティ条件を確認せず機密データを渡す。
- イ．外部委託した時点で自社のセキュリティ責任は全て消滅する。
- ウ．契約に管理策を書けば実施状況は永久に確認不要とする。
- エ．外部組織に関連するリスクを評価し、必要なセキュリティ管理策を契約等で合意し、実施状況を確認する。

0148

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：標準

従業員1名の端末で認証情報窃取の疑いがあり、管理者権限アカウントが利用されている。最も適切な初動はどれか。

- ア．情報セキュリティリスクを考慮して高優先度で分類し、必要な封じ込め・エスカレーション・記録を行う。
- イ．感染が確定するまで記録もエスカレーションもしない。
- ウ．証拠保全前にログを全削除する。
- エ．利用者1名なので影響を確認せず低優先度にする。

答え・解説

正答：エ

ア：リスク評価を欠く。

イ：委託先管理を含む責任が残る。

ウ：継続的な監視・レビューが必要である。

エ：IPAシラバスでは、外部組織に関連する情報セキュリティリスクへ取り組むため、管理策を合意し実施するとしている。

総合解説：供給者管理と情報セキュリティ管理を連携し、責任分界、通知、監査、終了時処理まで明確にする。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは情報セキュリティインシデントを記録・分類し、情報セキュリティリスクを考慮して優先度付けするとしている。

イ：初動が遅れる可能性がある。

ウ：原因調査と影響範囲確認を妨げる。

エ：特権アカウント利用なら影響が大きい可能性がある。

総合解説：セキュリティインシデントでは、影響範囲、権限、機密性、拡散可能性などを早期に評価する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0149

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：応用

Webサービスの停止原因を調べるとDDoS攻撃の可能性が高い。可用性障害とセキュリティ事象が同時に発生している。最も適切な対応はどれか。

ア．二つのチーム間で情報共有を禁止する。

イ．セキュリティ調査だけを優先し、サービス継続は考えない。

ウ．サービス復旧、攻撃封じ込め、証拠保全、顧客連絡を統合し、インシデント管理と情報セキュリティ対応を連携する。

エ．サービス復旧だけ行い、攻撃原因や証拠は無視する。

答え・解説

正答：ウ

ア：対応競合や見落としが起きやすい。

イ：事業影響を不必要に長引かせる可能性がある。

ウ：同一事象がサービス可用性と情報セキュリティの両方へ影響する場合、別々に孤立して対応せず全体調整が必要である。

エ：再攻撃や原因未解明のリスクが残る。

総合解説：重大セキュリティ事象では、技術封じ込め、サービス継続、法的・顧客対応を一体で指揮する必要がある。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01

0150

3-5 サービス保証 > 情報セキュリティ管理・ISMS・セキュリティインシデント | 難易度：応用

半年間でフィッシング起因の認証情報漏えいが増加している。最も適切なISMS上の改善はどれか。

ア．インシデントの種類・件数・影響を分析し、教育、認証、メール対策など管理策を見直して有効性を再評価する。

イ．利用者教育だけを責任追及目的で実施し、技術対策は評価しない。

ウ．インシデントが起きたのでISMSは無意味と判断し廃止する。

エ．件数増加を隠すため分類名を変更する。

答え・解説

正答：ア

ア：IPAシラバスでは、情報セキュリティインシデントを種類、数、SMS・サービス・利害関係者への影響ごとに分析し、改善機会を特定するためレビューするとしている。

イ：複数の管理策をリスクに応じて検討すべきである。

ウ：インシデントから学び改善することがISMSの重要な役割である。

エ：実際のリスクは減らない。

総合解説：ISMSではインシデント、監査、リスク評価の結果を使って管理策を継続的に改善する。

対象：2026年度現行試験 / 基準日 2026-09-01