

平成19年度 春期 テクニカルエンジニア（システム管理） 午後Ⅱ 解答例

この解答例は、独立行政法人 情報処理推進機構 情報処理技術者試験センターが公表しているものです。著作権は、同センターにありますので、その点ご注意ください。

問1 〔出題趣旨〕

高品質で効率の良いシステム運用管理を実現するためには、サービス開始に向けて開発段階から入念な準備を行うことが重要である。

本問は、サービス開始に向けた準備作業のうち、システム管理エンジニアが開発部門と連携して行う作業を主題としている。すなわち、連携して行う準備作業の検討経緯及び開発部門との合意内容、並びに準備作業を実施する過程で発生した問題と解決策について具体的に論述することを求めている。運用管理部門内で閉じた準備作業や検討について論述することは、出題の趣旨にそぐわない。

本問では、論述を通じて、システム管理エンジニアに必要な準備作業の遂行能力、問題解決能力、外部との調整能力などを評価する。

-----*

問2 〔出題趣旨〕

情報システムの高度利用に伴い、情報システムの管理・運用上の課題に対して、緊急に暫定対策を行い、その後に本対策を実施するという、段階的な対応をせざるを得ない場合がある。

本問は、システム管理エンジニアが、情報システムの課題に対し、課題を取り巻く環境や状況を把握した上で実施した、暫定対策と本対策という段階的対応の検討経緯・内容について具体的に論述することを求めている。

本問では、論述を通じて、システム管理エンジニアに必要な課題の把握能力、段階的対策の立案能力、実施結果の評価能力などを評価する。

-----*

問3 〔出題趣旨〕

不注意や慣れなどによる作業ミスが情報システムの障害を引き起こし、企業活動に多大な影響を及ぼすことがある。

本問は、障害管理の一環として、システム管理エンジニアが行うべき作業ミスの防止を主題としている。一つの作業ミスに対して複数の対策が考えられることが多いので、発生した作業ミスの原因と実施した対策を列記すること、及び重要と考えた対策と理由について具体的に論述することを求めている。

本問では、論述を通じて、システム管理エンジニアに必要な、問題を分析・追求する能力、複数の対策案を立案し実施する能力、対策の効果を評価する能力などを評価する。

講評：

いずれの間もシステム管理やシステム運用の実務でしばしば発生する事象がテーマであり、受験者にとって取り組みやすかったようである。論述内容からは、作業を確実に実施しているものの、計画立案や評価の視点が不足していることが伺えた。日ごろから、システム管理エンジニアとしての視点を意識して、業務の遂行に当たることを期待したい。

問 1（サービス開始に向けて開発部門と連携して実施した準備作業について）では、開発部門と合意を形成し、それに基づいて準備作業を実施するというプロセスについて論述することを求めた。準備作業を実施する過程で発生した問題と解決については具体的な論述が多かったが、開発部門との合意については、内容の妥当性や説得力に欠けるものや、全く触れていないものが見受けられた。開発部門との合意形成を主体的かつ積極的に進めた経験がないと、この部分の論述は難しかったと思われる。

問 2（情報システムの管理・運用上の課題への暫定対策及び本対策について）では、課題に対する段階的な対応について論述することを求めた。対策内容の説明に終始し対策の検討経緯を論述していないものや、対策の適切さを十分に論述できていないものが見受けられた。これは段階的対応を実施した経験はあるものの、段階的対応を検討した経験が不十分であることに起因するものと推測される。

問 3（作業ミスによる障害発生の防止について）では、障害管理の一環として作業ミスの防止について論述することを求めた。受験者の選択率が高く、作業ミスの防止が身近な重要課題であることが伺えた。複数の対策を単に説明するだけで、重要と考えた理由を論述していないものが見受けられた。心理面や組織環境面などからの検討や、対策を継続することの重要性などについて踏み込んで論述したものはほとんどなかった。

注：この解答例に関するメールでのご質問には、応じかねます。あしからずご了承ください。