

問6 インシデント及び問題の管理（IT サービスマネジメント）（H21 秋・FE 午後問 6）

【解答】  
【設問】 aーオ, bーエ, cーウ, dーア, eーエ, fーア

【解説】  
ITIL（IT Infrastructure Library）では、コンピュータシステムを、IT サービスとして扱い、(1)要求に応じて適切にサービスを提供すること、(2)高い投資対効果を維持するために継続的に IT サービスを改善していくことを目指している。こうした視点から、ITIL では、IT サービスにおいて日常的にユーザが必要なサービスを利用できるようにサポートするサービスサポートと、サービスを高い投資効率で維持するために長期的に改善していくサービスデリバリの二つに分けて考えている。

この問題で問われている、インシデント管理、問題管理、変更管理の関係について例を挙げ、説明する。

- ① サービスデスクで受け付けたインシデントをインシデント管理で最初に対処する。
- ② インシデント管理では、過去のインシデントの履歴（本問では障害管理データベース）を検索して、履歴にあれば、その履歴に書かれている回避策を講じる。
- ③ 履歴にない場合は、問題管理にエスカレーション（段階的取扱い）を行う。具体的には、根本的な原因が特定されていないエラーである「問題」を、インシデント管理から問題管理へ、回避策の策定と原因究明のために引き継ぐ。
- ④ 問題管理では、回避策を検討して、インシデント管理に回避策の実施を指示する。
- ⑤ インシデント管理では、回避策を講じて、IT サービスの早期回復に努める。
- ⑥ 問題管理では、インシデントの根本的な原因が分かった場合、「問題」を「既知のエラー」として扱い、解決策を策定する。
- ⑦ 問題管理では、解決策を変更要求（RFC：Request For Change）にまとめて、変更管理に引き継ぐ。

これらの活動は、実際には並行して進行する。次に、インシデント管理と問題管理のポイントを示す。

インシデント管理の目的は、IT サービスの迅速な回復である。  
問題管理の目的は、リアクティブな活動であるインシデントの再発防止と、プロアクティブな活動であるインシデントの予防である。また、前者のリアクティブな活動であるインシデントの再発防止には、インシデントの根本原因を究明して「問題」を「既知のエラー」とする問題コントロールと、「既知のエラー」における根本原因を変更管理を通じて取り除くエラーコントロールがある。  
これらの専門知識を踏まえて、次に解説をする。この問題は、ITIL に関する知識が問われるため、難易度はやや高めである。

【設問】  
・空欄 a：表 2 の内容から、空欄 a には、レベル 1 やレベル 3 などの項目が入ることが分かる。レベル 1 ではシステム部内のみ、レベル 3 以上では役員や関連会社に通報し、社内 Web にも掲載する旨が記述されている。これらのことから、「度合い」に関連するキーワードを解答群から探すと、(オ)の「障害の影響度」が当てはまり、影響度が小さければシステム部内のみ、高ければ役員や関連会社にも通報すると考えることができる。したがって、(オ)が正解である。  
・空欄 b：該当部分の直後にある「これまで重大障害時にホワイトボードなどに記録していた対応状況や回復状況の内容を DB に記録し、システム部員が状況を共有できるようにする」という記述から、空欄 b には「対応状況や回復状況」に関する項目が入ることが分かる。これを基に解答群から探すと、(エ)の「障害対応の経緯(追記形式)」が類似した内容であることが分かる。したがって、(エ)が正解である。  
・空欄 c：該当部分の直後にある「これを基準に問題の解決状況を問題管理委員会で毎週フォローする」という記述に注目すると、空欄 c には基準になる項目が入ることが分かる。更に、表 3 をチェックすると、改善内容(概要)の「①毎週の問題管理委員会でその週に解決予定の問題の解決状況を確認」と記述されている。このことから、空欄 c には、「解決予定が分かる基準となるもの」が入ることが分かる。これに類似した表現を解答群から探すと、(ウ)の「解決予定日時」がある。したがって、(ウ)が正解である。  
・空欄 d：未解決の問題のうち、長い間残ってしまい、規定の手続を踏めば終了扱いとできる可能性のある問題を選択肢から選ぶ。  
ア：問題管理で原因が特定できない、かつ再発しない問題である。問題管理委員会で終了扱いにするなど、正当な手続を踏めば問題はないと考えることができる。したがって、(ア)が正解である。  
イ：内部のスキルでは解決できない場合、メーカなどの外部に問題解決を依頼し、インシデントの再発防止に努めるべきである。  
ウ：インシデントが再発するならば、再発防止に努めるべきである。業務に大きな支障がない場合は、優先度を低く設定した変更要求を作成して変更管理に引き継ぐべきである。  
エ：「予算不足で、システム変更作業ができない問題」ということは、解決策が策定済みの「既知のエラー」であることを示している。なぜならば、解決策を基に予算が決まると考えることができるからである。一方、空欄 d の前に「未解決の問題のうち」と記述されているので、これらは「既知のエラー」ではなく、「問題」でなければならない。したがって、この選択肢は適切ではない。なお、システム変更作業の実施の可否は、問題管理の次の変更管理で行うと考えて、適切ではないと判断してもよい。  
・空欄 e：これは知識を問う穴埋めである。問題管理では解決策を策定したら変更要求（RFC：Request For Change）にまとめ上げ、これを変更管理に引き継ぐ。  
したがって、(エ)が正解である。  
・空欄 f：該当部分の前の「未解決の問題を重要なものから順に表示するため」という部分に注目する。「重要なものから」というのは、該当部分の次の「障害の影響度の降順に並べて表示する」という部分が該当する。したがって、空欄 f は「未解決な問題」が分かる項目でなければならない。更に該当部分の「f」が空欄の問題を」という記述から、空欄 f が空欄であると「未解決な問題」とであると判定できることが分かる。これに関連する記述を探すと、表 1 の項番 2 の管理上の問題点に「問題の解決が完了していないことを示す、解決日時が空欄のものが

多数ある」と記述されていることから、(ア)の「解決日時」が入ることが分かる。したがって、(ア)が正解である。