



ITSMS

ITサービスマネジメントシステム

ITSMS審査員研修コースに対する要求事項

JIP-ITAC223-1.0

2007年10月25日



財団法人 日本情報処理開発協会

〒105-0011 東京都港区芝公園3丁目5番8号

Tel.03-3432-9386 Fax.03-3432-6200

URL <http://www.isms.jipdec.jp/>

JIPDECの許可なく転載することを禁じます

改 版 履 歴

版数	制定／改訂日	改定箇所、改訂理由	備考
0.8	2006.8.1	パイロット事業用として0.8版制定	
1.0	2007.10.25	本格運用版 目的を要員認証機関に対する指針とした：1 講師の力量を一部変更：3.5 2) 再試験を追加：3.6.4 附属書Aの更新	

1. 目的

この文書は、IT サービスマネジメントシステム（以下、ITSMS という）における審査員の訓練のための ITSMS 審査員研修コース（以下、研修コース）に対する要求事項を定めたものである。ITSMS における要員の認証機関（以下、要員認証機関と呼ぶ）は、この要求事項に基づいて研修コースの基準を規定することが望ましい。

2. 研修コースの内容に関する条件

2.1 準拠すべき規格

研修コースにおいて受講者が習得する内容は、JIS Q 19011 に従い、ISO/IEC 20000-1、ISO/IEC 20000-2、JIP-ITAC100（又は相当する規格）の該当事項に準拠しなければならない。

JIS Q 19011：品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針

ISO/IEC 20000-1：情報技術—サービスマネジメント—第1部：仕様（認証のための基準）

ISO/IEC 20000-2：情報技術—サービスマネジメント—第2部：実践のための規範

JIP-ITAC100：ITSMS 審査登録機関認定基準（指針を含む）

2.2 受講者が習得すべき知識及び技能

受講者が研修の目的を達成するために習得すべき知識や技能は下記を含めなければならない。具体的な内容については附属書Aを参照のこと。

知識：

- 1) ITSMS の目的を説明する。これには、方針、効果的な管理を可能にするための関連活動を伴うプロセスに基づく枠組み、及びすべての IT サービスの導入を含む。
- 2) ISO/IEC 20000-1、ISO/IEC 20000-2 の目的、内容、及びその相互関係を説明する。
- 3) ISO 19011 に従って、ITSMS 審査を計画、実施、報告及びフォローアップするという ITSMS 審査員の役割を説明する。

技能：

- 1) ISO 19011 に従い、かつ ISO/IEC 20000-1 を解釈することによって、ISO/IEC 20000-1 の ITSMS 審査を計画、実施、報告及びフォローアップする。

3. 研修コースの運用に関する条件

3.1 コースの構成

- 1) 研修コースは原則として連続 5 日間の集合学習形式（教室形式）とする。
- 2) 研修コースを分割して実施する場合は要員認証機関の定める条件による。
- 3) 自己学習形式は、学習の効果が低下しないことを示した場合のみ認められる。
- 4) 研修は、講師の一方的な説明や講師主導の討論に終始しないことが望ましい。個々の受講生の理解度に応じた指導を含むことが望ましい。
- 5) 研修機関は、研修における個々のセッションについて計画し、講師ガイドを作成しなければならない。この中には下記を含めなければならない。
 - a) セッション毎の目的、概要、所要時間
 - b) セッションに必要な教材、演習、設備/用具
 - c) 実践的なセッションにおける受講生からの提出物

3.2 コースの内容

- 1) コースの始めに、受講生に下記を説明しなければならない。
 - a) 研修の目的とプログラムの概要
 - b) 受講生の責任と権利
 - c) 受講生の評価基準と、結果に対する対応
- 2) 研修機関は、受講生に対するテキストを作成し、配布しなければならない。この中の ISO/JIS 規格及び著作権のある文書に関しては無断複写版を配布してはならない。

3.3 研修コースの時間及び日数

- 1) 研修コースの研修時間は、連続の集合学習形式の場合 5 日間以上かつ 40 時間以上でなければならない。研修コースを分割して実施する場合は、8 週間以内に終了しなければならない。研修コースを分割する場合は、研修の質の低下を防ぐ対策を含めることが望ましい。
- 2) 研修コースにはロールプレイングやシミュレーションなどによる実践的な研修を 15 時間以上織り込まなければならない。
- 3) 実践的な研修を除いた短縮コースを開催できる。この短縮コースの研修時間は 24 時間以上でなければならない。

備考：短縮コースに参加できるのは、他のマネジメントシステムの審査員資格者である。
- 4) これらの研修時間には、試験、休憩、自由時間を含まない。

3.4 クラス編成

- 1) 1 クラスあたりの受講者数は、4 人以上 20 人以下でなければならない。
- 2) 1 クラスあたりの受講者数が 11 人以上の場合は、2 人の講師が全期間運営しなければならない。10 人以下の場合は 1 人の講師でも良い。
- 3) 講師の少なくとも 1 人は、ITSMS 主任講師でなければならない。

3.5 講師

研修コースの講師は、下記の力量をもたなければならない。

- 1) 研修全般に対する要求事項に関する力量。
- 2) 審査実技の力量。ITSMS 主任審査員としての審査能力を有していること（備考）。
備考：研修機関の立ち上げ時（通常1年間位）、主任審査員の確保が困難な場合は、所属する研修機関の責任者が、審査実技の講師にふさわしい能力と見識を持っていることを保証することで代用できる。
- 3) 研修を遂行する力量、及び対象のコースについて受講生の評価を行う力量。

3.6 受講生の評価

3.6.1 総合評価

受講生が研修を成功裏に終了する（研修に合格終了する）ためには以下の事項を満たさなければならない。

- 1) 全てのカリキュラムに参加する（全期間出席）。
- 2) 継続的観察による評価（日常点評価）に合格する。
- 3) 筆記試験に合格する。

3.6.2 継続的観察による評価

- 1) コースの全期間にわたり、受講生の研修目的に対する達成度を評価しなければならない。
- 2) 受講生のパフォーマンス及びアウトプットを評価するために、模範的なアウトプット、採点基準、ガイダンスを持たなければならない。
- 3) 講師は、パフォーマンスに関するフィードバックを受講生に提供しなければならない。
- 4) 講師は、研修目的を初回で達成できない受講生に対し、さらなる支援を提供しなければならない。

3.6.3 筆記試験による評価

- 1) 筆記試験問題は、研修機関もしくは要員認証機関が作成する。
- 2) 筆記試験問題を研修機関が作成する場合は、試験問題及び模範回答について、予め要員認証機関の承認を得なければならない。
- 3) 要員認証機関が作成した筆記試験問題の内容を研修機関が変更する場合は、要員認証機関の指示に従わなければならない。

3.6.4 再試験

継続的観察による評価には合格したが、筆記試験で不合格になった受講生に対して、一度だけ再試験を受験させることができる。

附属書 A. 受講者が習得すべき知識及び技能

以下の内容は、IRCA 発行の「CERTIFICATION CRITERIA FOR THE INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS AUDITOR/LEAD AUDITOR TRAINING COURSE」(IRCA/1003/07/1, March 2007) の第 3 項を、IRCA の許可を得て内容を変更することなく項番も合わせて日本語にしたものである。なお、※部分は ITSMS 適合性評価制度に適合させるため原文に対し一部変更している。

上記研修コース認定基準の改訂により本内容も見直し、変更となる。

3. 可能にする目標 — 知識及び技能

受講者が全体的な学習目標を達成するためには、規定された知識及び技能を修得する必要がある。これらは以下に「可能にする目標」として規定され、学習目標の達成のための段階として考えることができる。

3.1 ITSMS の目的について説明することができる。

知識：

3.1.1 ITSMS の目的と事業上のメリットを説明できる。ITSMS を文書化するメリットを一覧にし、様々な状況でこれを行うためのアプローチを提案することができる。これには次のものをふくめなければならない：

文書化されたサービスマネジメントの適用範囲、方針、目的、計画、及び以下に示す密接に関連した主なサービスマネジメントのプロセス。

- ・ サービスレベル管理、サービスの報告、サービス継続及び可用性の管理、サービスの予算業務及び会計業務、容量・能力管理、及び情報セキュリティ管理を含む、サービス提供プロセス
- ・ 顧客関係管理及び供給者管理に基づく、関係プロセス
- ・ インシデント管理及び問題管理に基づく、解決プロセス
- ・ 包括的な構成管理及び変更管理と、構成管理の指針である ISO 10007 の適用とを用いた、統合的制御プロセス
- ・ リリース管理に基づく、リリースプロセス

3.1.2 サポートサービスの依存性、利用可能な技術の範囲、コンピュータソフトウェアに対する、ISO/IEC12207 の適用及び ISO/IEC 90003 の活用、並びに高水準な顧客サービスのための体系化された事前行動的な業務慣行を説明できる。

3.1.3 ITSMS に対するプロセスアプローチと、関連する活動の管理とを説明できる。

3.1.4 ITSMS の確立、導入、運用、監視、レビュー及び改善に関わるプロセスを説明できる。
これには、サービスマネジメントシステム審査員におけるその重要性を含む。

3.1.5 ITSM、情報資産の目録、セキュリティリスクマネジメント (ISO/IEC 13335-1 に基づく)、
インシデントの取扱い (ISO/IEC TR 18044 に基づく)、並びに事業継続管理及び災害復旧に
おける重要性と用いられる方法とを説明できる。

3.1.6 サーマネジメントのプロセスの計画、導入、監視測定、レビュー及び継続的改善に
おいて、すべてのプロセスにPDCA モデルを適用する方法論を説明できる。

3.2 ISO/IEC 20000-1 (仕様) 及びISO/IEC 20000-2 (実践のための規範) の目的、内容及びその
相互関係を説明することができる。

知識 :

3.2.1 ISO/IEC 20000-1、ISO/IEC 20000-2 及びISO19011 について、これらの規格の目的及び
相互関係を説明し、かつ、これらの規格の継続的な作成プロセスを概説する。また、その相
互関係についても説明できる。

3.2.2 審査の基準となる規格と指針としての文書との違いについて説明できる。

3.2.3 ISO/IEC 20000-1 に関して、審査の視点から以下を実施することができる。

- a) ISO/IEC 20000-1 (仕様) 及びISO 19011 (審査のための指針) に関連する用語及び定義を
説明する。
- b) ISO/IEC 20000-1 の構成について説明する。
- c) ISO/IEC 20000-1 の要求事項の意図をより広く示すために、ISO/IEC 20000-2 (実践のた
めの規範) を用いて、ISO/IEC 20000-1 (仕様) の条項の目的及び意図を説明する。
- d) 法の順守とISO/IEC 規格への適合との違いを説明する。該当する適用法令、知的財産権、
データ保護及び個人情報の保護を概説する。
- e) ISO/IEC 20000-1 の要求事項への適合を実証するためにはどのような客観的証拠が必要と
なり得るかについて提案する。

3.3 ISO 19011 に従ってITSMS審査を計画、実施、報告及びフォローアップするというITSMS審査
員の役割を説明することができる。

知識 :

3.3.1 認定を受けた認証と審査員登録

- a) 認証/登録及び認定という用語を説明し、認証/登録プロセス及び認定プロセスについて説

明し、ITSMS 認証/登録の目的及びメリットを述べることができる。これには、IT サービスマネジメントフォーラム (itSMF: IT Service Management Forum)、英国政府商務局 (OGC: the Office of Government Commerce)、及びIT インフラストラクチャライブラリ (ITIL®: IT Infrastructure Library) 書籍の役割を含めることが望ましい。

備考: ITIL®: 英国、欧州連合各国および米国における英国政府OGCの登録商標であり、共同体商標※

- b) ITSMS 審査員登録の要求事項を概説することができる。※

3.3.2 審査プロセス

- a) 第一者監査、第二者監査及び第三者監査の間の目的及び実施における違いを説明できる。
 b) 審査開始から審査のフォローアップを実施するまでの審査プロセスを、ISO 19011 を参照して概説することができる。
 c) 審査に対するプロセスアプローチを説明できる。

3.3.3 審査員の責任

- a) ISO 19011 に従って、依頼者、審査員、主任審査員、案内役及びオブザーバの役割及び責任について説明できる。
 b) 審査及び審査チームの運営管理における、主任審査員の責任を説明できる。
 c) 審査プロセス全体を通して被審査組織との効果的なコミュニケーションをもつことの必要性を説明できる。
 d) 審査員の秘密保持の必要性を説明できる。
 e) 審査員として要求される行動規範の意図及び内容を概説できる。※

3.3.4 審査計画

- a) 審査前の代表的な連絡形式及びその目的について説明できる。これには、これらの形式が適切となり得る場合についての記述も含む。
 b) 文書レビューの目的を述べ、代表的な文書レビューのプロセス及びアウトプットについて説明できる。このプロセス及びアウトプットには、事業のニーズに合わせて、サービスマネジメント計画、サービスレベル合意書 (SLA: Service Level Agreement)、リスクアセスメント、サービス継続計画、容量・能力管理の計画、情報セキュリティの管理、及びサプライヤ管理プロセスを含む。
 c) 審査の範囲の目的及び重要性、チームの力量の重要性、並びにチームメンバー選定の重要性を、特に関連する業界、規制及び法令に関するITSM の知識に関して説明できる。
 d) プロセスに基づいた実地審査の計画において、目的及び考慮すべき事項を特定できる。
 e) チェックリストについて、その利用、利点及び潜在的な限界を説明できる。
 f) 手順が文書化されていない活動に対して、審査を計画する際の考慮事項を特定できる。

3.3.5 審査の実施

- a) プロセス審査へのアプローチの方法を、プロセスへのインプット、プロセスからのアウトプット及びプロセスの結果を有効性の側面から審査することを含め、説明することができる。また、このような審査の中で、プロセスの測定、ITSM の目的、サービスマネジメントのプロセス及びシステムの継続的改善がどのように扱われるか説明することができる。
- b) 審査会議の目的、典型的な内容、及び典型的な出席者について説明できる。これには、初回会議、最終会議、審査チーム会議及び被審査組織のフィードバック/レビュー会議を含む。
- c) 文書と記録とを区別することができる。
- d) サンプルングの利点及び限界について説明することができる。
- e) 審査中に客観的証拠を収集・記録するプロセス、及びこれを行うための種々の方法を説明することができる。
- f) 審査におけるトップマネジメント/経営管理者の代表的な役割を説明し、組織のビジネス及び改善のための要求事項を考慮して、サービスマネジメント能力の開発、導入及び改善に対するトップマネジメントのコミットメントを審査するためのアプローチを提案することができる。

3.3.6 審査報告及びフォローアップ

- a) 審査所見報告書の目的及び代表的な内容を述べることができる。
- b) 審査所見報告書をレベル分けする代表的な体系、並びに審査所見（不適合）の各レベルに要求される意味及びそれに対する処置について説明することができる。
- c) 修正、是正処置及び予防処置という用語を説明し、かつ、是正処置を実施、検証する役割及び責任について説明することができる。
- d) 是正処置及び予防処置の効果的な実施を証明するために必要となり得る客観的証拠の種類を特定することができる。
- e) サーベイランスの目的を説明することができる。

3.4 ISO 19011 に従い、かつISO/IEC 20000-1 を解釈することによって、ISO/IEC 20000-1 のITSMS 審査を計画、実施、報告及びフォローアップすることができる。

技能（課題を通じて、かつ、実際の審査又は模擬審査の状況において実践し、テストする）

3.4.1 審査の責任

- a) 審査員及び審査チームリーダーとしての役割を遂行することができる。これには審査チームの運営管理及び調整を含む。

3.4.2 審査計画

- a) 文書がISO/IEC 20000-1 の要求事項を満たしているかどうかを評価するため、また、第2段

階の現地審査に進むことが妥当と思われる適切な準備がなされているかどうかを判断するために、文書レビューを行うことができる。

- b) 審査のための資源の要求事項を確立することができる。
- c) 審査の範囲を記述することができる。
- d) 審査の範囲、組織におけるプロセスの流れ、及びそのプロセスの相互関係に適した現地審査の計画/スケジュールを作成することができる。
- e) 必要な作業文書（審査用チェックリスト、サンプリング計画、様式など）を作成することができる。

3.4.3 審査の実施：審査を実施し、以下を実行する能力を実証することができる。

- a) 会議及びインタビューなどを統制することができる。
- b) チェックリストを効果的に用い、審査証跡を追跡することができる。
- c) プロセスを理解することができる。これには、プロセスの目的、インプット、アウトプット、コントロール、及び関連する品質目標を含む。
- d) 被審査組織との関係を築くことができる。
- e) 質問することができる。
- f) 聴くことができる。
- g) ノートをとることができる。
- h) 目的の文書を探すことができる。
- i) 関連する十分なサンプルを選択することができる。
- j) 被審査組織にフィードバックを提供することができる。
- k) 被審査組織のニーズや期待に対して気を配ることができる。これには地域の慣習及び文化を含む。
- l) ISO/IEC 20000-1 に関して収集した情報を理解することができる。

3.4.4 審査報告及びフォローアップ

- a) 集めた客観的証拠を評価し、要求事項への適合及び不適合を正確に特定することができる。
- b) プラスの審査所見を認め、これを報告することができる。
- c) 改善の機会を特定することができる。
- d) 審査の過程で入手し記録した客観的証拠に基づいて審査所見の報告書を作成し、レベル分けすることができる。
- e) 審査所見に基づき、認証、供給者の承認、SLA について勧告することができる。
- f) 被審査組織に対し、審査所見及び勧告を提示することができる。
- g) 是正処置案を評価し、是正と是正処置との区別を行うことができる。