



ITSMS

ITサービスマネジメントシステム適合性評価制度

ITSMS 審査員研修コースに対する要求事項

JIP-ITAC223-0.8

2006年8月1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

1. 目的

この文書は、日本情報処理開発協会 情報マネジメント推進センター（以下、JIPDEC）が、ITサービスマネジメントシステム適合性評価制度（以下、ITSMS 制度）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 審査員研修機関はこの要求事項に適合した研修コースを開催することが望ましい。

備考：本文書は ITSMS 制度における審査員研修コースの基準となることを想定している。ただし、ISO/IEC 17024 により認定された要員の認証機関（審査員評価登録機関）が審査員研修コース基準を発行した場合にはその基準が優先する。

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スキル

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スキル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。

スキル：

- 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の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) ISO/IEC 20000-1 による審査を行う力量。主任講師は ITSMS 主任審査員資格保持者としての審査能力を、講師は ITSMS 審査員資格としての審査能力を有していること。
- 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の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、予め要員の認証機関の承認を得なければならない。
備考：要員の認証機関が存在しない間はこのかぎりではない。
- 3) 要員の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、要員の認証機関の指示に従わなければならない。

附属書 A . 受講者が習得すべき知識及びスキル

以下の内容は、IRCA 発行の「CERTIFICATION CRITERIA FOR THE ISO/IEC 20000 SERIES AUDITOR/LEAD AUDITOR TRAININGCOURSE」(RCA/1003 : Draft3.6.06) 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、 部分は本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 . 個別の目的 - 知識及びスキル

受講生は、すべての研修目的を達成するために、所定の知識及びスキルを習得し身に付ける必要がある。習得すべき知識及びスキルの内容を、個別の目的として次に規定する。また、これらの知識及びスキルに関する個別の目的を達成することは、研修目的達成のためのステップとみなすことができる。

3.1 ITSMS の目的について説明する。

知識：

3.1.1 ITSMS の目的と事業上のメリットとを説明する。ITSMS を文書化するメリットを一覧表として作成し、様々な状況でこれを行うためのアプローチを提言する。これには以下の事項を含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
- SLA (サービスレベルアグリーメント)
- サービスデリバリープロセス
- コントロールプロセス
- 手順書
- 情報セキュリティ管理
- この規格の要求する記録

3.1.2 以下の事項を説明する。

- サポートサービスの依存性
- 利用可能な技術の範囲
- 高水準な顧客サービスのための、体系化されたプロアクティブ (事前行動的) な業務慣行

- 3.1.3 ITSMS に対するプロセスアプローチ及び関連する活動の管理について説明する。
- 3.1.4 ITSMS の確立、導入、運用、監視、レビュー及び改善を伴うプロセスを説明する。これには、ITSMS 審査員にとってのこれらの重要性を含む。
- 3.1.5 以下の事項に対する重要性と用いられる方法とを説明する。
- ITSM
 - 情報資産の目録
 - セキュリティリスクアセスメント
 - 事業継続のためのインシデントの取扱い
- 3.1.6 SM (サービスマネジメント) の計画及び導入において、すべてのプロセスに PDCA モデルを適用する方法論を説明する。

3.2 ISO/IEC 20000-1 及び ISO/IEC 20000-2 の目的、内容、及びその相互関係を説明する。

知識：

- 3.2.1 ISO/IEC 20000 シリーズの目的を説明し、ISO/IEC 20000-1、ISO/IEC 20000-2 及び ISO19011 の相互関係を説明し、かつ、これらの規格の作成及び継続的なレビュープロセスを概説する。
- 3.2.2 審査のための規格とガイダンス文書との違いについて説明する。
- 3.2.3 ISO/IEC 20000-1 に関して、審査の視点から下記を実施する。
- a) ISO/IEC 20000-1 及び ISO 19011 の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 の意図をより広く示す ISO/IEC 20000-2 を用いて、ISO/IEC 20000-1 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 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言する。
- 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。

知識：

3.3.1 認定を受けた認証と審査員評価登録

- a) 認証（又は審査登録）及び認定という用語を説明し、認証（又は審査登録）プロセス及び認定プロセスについて説明し、ITSMS 認証（又は審査登録）の目的及びメリットを述べる。これには、itSMF（IT Service Management Forum）、OGC（the Office of Government Commerce：英国政府商務局）及び 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 審査員登録に関する要求事項を概説する。

3.3.2 審査プロセス

- a) 第一者、第二者及び第三者審査（監査）の目的及び実施における違いを説明する。
- b) 審査開始から審査のフォローアップまでの審査プロセスを、ISO 19011 を参照して概説する。これには、第 2 段階アプローチの概説を含む。
- c) 審査に対するプロセスアプローチを説明する。

3.3.3 審査員の責任

- a) ISO 19011 に従って、監査依頼者、被監査者、審査員、主任審査員、案内者及びオブザーバの役割及び責任について説明する。
- 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する。
- 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する。
- d) 審査員の秘密保持の必要性を説明する。
- 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する。

3.3.4 審査計画

- a) 第 1 段階審査の前の代表的な連絡方法及びその目的について説明する。これには、これらの方法が適切となる場合についての記述も含む。
- b) 文書審査 / 第 1 段階審査の目的を述べ、代表的な文書審査のプロセス及びアウトプットについて説明する。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次の事項を含む。

- サービスマネジメント計画

- SLA (サービスレベルアグリーメント)
 - リスクアセスメント
 - サービス継続性計画
 - キャパシティ管理計画
 - 情報セキュリティ管理
 - サプライヤ管理プロセス
- c) 審査の適用範囲の目的及び重要性、審査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、規制及び法令に対する ITSM の知識に関連して説明する。
- d) 審査のプロセスに基づいた実地審査計画において、目的及び考慮すべき事項を明確にする。
- e) チェックリストについて、その利用、メリット及び潜在的な限界を説明する。
- f) 文書化した手順のない活動に対して、審査を計画する際の考慮事項を明確にする。

3.3.5 審査の実施

- a) プロセス審査にどのように取り組むかを説明する。これには、プロセスのインプット、アウトプット、及び成果の点からみた当該プロセスの結果の審査を含む。また、そのような審査を通して、次の事項がどのように扱われるのかを説明する。
- プロセスの測定
 - ITSM の目標
 - SM プロセス及びシステムの継続的改善
- b) 審査会議の目的、代表的な内容、及び代表的な出席者について説明する。これには、初回会議、終了会議、審査チーム会議及び被審査組織へのフィードバック/レビュー会議を含む。
- c) 文書と記録とを区別する。
- d) サンプリングのメリット及び限界について説明する。
- 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。
- 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言する。

3.3.6 審査報告及びフォローアップ

- a) 審査所見報告の目的及び代表的な内容を述べる。
- b) 審査所見をレベル分けする代表的な体系、並びに審査所見の各レベルに要求される意味とそれに対する処置について説明する。
- c) 是正、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。
- d) 是正処置及び予防処置の効果的な実施を実証するために必要と思われる客観的証拠の種類を明確にする。
- e) サーベイランスの目的を説明する。

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。

スキル：(課題を通じて、かつ実際の審査又は模擬審査において実践し、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担う。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、第 1 段階審査の文書審査を行う。
- b) 審査のための資源への要求事項について準備する。
- c) 審査の適用範囲を記述する。
- d) 審査の適用範囲、組織におけるプロセスの流れ、及びプロセスの相互関係に適した現地審査計画 / スケジュールを作成する。
- 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。

3.4.3 審査の実施：審査を実施し、以下の事項を実行する能力を実証する

- a) 会議及びインタビューなどをコントロールする。
- b) チェックリストを効果的に用い、審査証拠を残す。

- c) プロセスを理解する。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。
- e) 質問する。
- f) 聴く。
- g) ノートをとる。
- h) 目的の文書を探す。
- i) 関連する十分なサンプルを選択する。
- j) 被審査組織にフィードバックを提供する。
- k) 被審査組織のニーズや期待に対して気を配る。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。

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特定する。
- b) プラスの審査所見を認め、これを報告する。
- c) 改善の機会を明らかにする。
- 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報告書を作成し、レベル分けする。
- e) 審査所見に基づき、認証、組織の承認、SLA について提言する。
- f) 被審査組織に対し、審査所見及び提言を提示する。
- g) 是正処置の提案を評価し、是正処置と予防処置との区別を行う。