



ITIL® 4 ファンデーション シラバス

PeopleCert Plus
で特別な特典
を入手しよう!

今すぐ参加しよう!



公式トレーニング資料



PEOPLECERT INTERNATIONAL LIMITED

発行 キブロスにて出版

ギリシャ国内にて電子的に印刷、または複製された出版物

Version 4.2.0 (Mar. 2025)

Copyright © 2019-2025 PeopleCert International Limited and its affiliates (“PeopleCert”)

All rights reserved. PeopleCert が認めた場合を除き、本文書の一部または本文書内の情報を複製、配布、開示、使用することを禁止します。クリエイティブ・コモンズ・ライセンスの対象であると特定された情報は、そのライセンスに従って使用することができます。ITIL®、PRINCE2®、DEVOPS INSTITUTE®、LANGUAGECERT®、および Swirl ロゴは PeopleCert の登録商標です。

免責事項

本書は、読者に有用な情報を提供することを目的としています。PeopleCert は、本出版物の作成にあたり細心の注意を払っていますが、本出版物に含まれる情報またはアドバイスの完了、正確性、または適切性に関して、（明示または黙示を問わず）PeopleCert はいかなる表明または保証を行うものではなく、かかる情報またはアドバイスに関連するいかなる損失または損害に関しても、PeopleCert は実行責任を負いません。

1. はじめに

ITIL®4 ファンデーション認定資格の目的は、受験者に最新の IT 対応サービスの管理を紹介し、共通の用語および主要な概念の概要を示し、ITIL 4 のガイダンスを活かして個人および組織の業務を改善する方法を理解してもらうことにあります。さらに、ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークと、そのフレームワークが最新の技術や業務の手法を取り入れて、どのように進化してきたのかを受験者に理解してもらいます。

ITIL®4 ファンデーション試験の目的は、以下のシラバスで説明されているように、受験者が ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークを十分に記憶および理解し、ITIL®4 ファンデーション認定資格を取得できる知識があるかどうかを評価することです。ITIL 4 ファンデーション認定資格は、ITIL 4 のより高いレベルの認定資格を取得するための前提条件です。より高いレベルの認定資格では、受験者が ITIL フレームワークの関連部分の理解を状況に合わせて応用する能力が評価されます。

2. 試験の概要

持ち込み 可能な資料	なし	この試験は「持ち込み不可」です。ITIL ファンデーションの出版書籍である ITIL 4 エディションは推奨の学習教材ですが、試験中に参照することは 禁止 されています。
試験時間	60 分間	母国語以外または業務で使用する言語以外の言語で試験を受ける受験者には 25% の延長が認められ、制限時間は 75 分間になります。
配点	40 点	40 個の設問があり、1 問につき 1 点です。点数がマイナスになることはありません。
暫定的な 合格点	26 点	合格するためには、26 問以上正解（65%）する必要があります。
思考レベル	ブルームの レベル 1 および 2	「ブルームのレベル」は、設問に答えるために必要な思考のタイプを表します。ブルームのレベル 1 の設問では、ITIL 4 サービスマネジメント・フレームワークに関する情報を 思い出す ことが求められます。ブルームのレベル 2 の設問では、それらの概念を 理解している ことを示す必要があります。
設問のタイプ	標準、否定形、語句 の穴埋め、リスト	設問はすべて「多肢選択式」です。 標準の設問には、設問文とそれに対する答えとして 4 つの選択肢が提示されます。 「 否定形 」の設問は、文章の核が否定形になっている「 標準 」の設問です。 「 語句の穴埋め 」の設問では、1 語以上のある語句が抜けた文章が提示され、受験者はその抜けた語句を 4 つの選択肢の中から選択します。 「 リスト 」の設問では、4 つの記述のリストが提示され、受験者はその中から正解を 2 つ選択する必要があります。

3. 設問のタイプ

40 個の設問はすべて客観テスト問題（OTQ: Objective Test Question）です。4 つの選択肢の中から正解を 1 つ選択してもらいます。間違った選択肢（不正解）は、知識またはスキルが不十分な受験者が選択しがちです。一般的にこれらの選択肢は、試験対象のシラバスの領域に関連するもっともらしい回答となっています。OTQ 設問形式には、「標準」、「語句の穴埋め」、「リスト」（正解が 2 つ）、および例外的に使用される「否定形」の標準 OTQ があります。

「標準」の OTQ (Objective Test Question: 客観テスト問題) の例:

ベストプラクティスのソースはどれですか？

- A. Q
- B. P
- C. R
- D. S

「リスト」の OTQ の例:

サービス資産管理および構成管理の説明として、正しい記述はどれですか？

- 1. Q を行うこと
 - 2. P を行うこと
 - 3. R を行うこと
 - 4. S を行うこと
- A. 1 および 2
 - B. 2 および 3
 - C. 3 および 4
 - D. 1 および 4

注: リストのアイテムのうち、2 つが正解です。リスト形式の設問は、否定形になることはありません。

「語句の穴埋め」の OTQ の例:

以下の文章で、空欄に入る適切な語句を選択してください。

[?] はサービスの要件を定義し、サービス消費の成果に対して責任を負う。

- A. 役職 Q
- B. 役職 P
- C. 役職 R
- D. 役職 S

「否定形」の標準 OTQ の例:

定義された価値の領域ではないものはどれですか？

- A. Q
- B. P
- C. R
- D. S

注: 否定形の設問は、学習成果の中に、実行しない事柄または発生すべきではない事柄を把握することが含まれる場合に限り、例外的に使用されます。

試験の形式と内容の例については、模擬試験をご確認ください。

4. シラバス

以下の表は、ITIL 4 ファンデーション認定資格の学習成果と、それらの学習成果に関して学習コースに参加した受験者の達成度を評価するために使用されるアセスメント基準を示します。

注: 主な書籍参照先は括弧内に記載されています。これらの参照先はセクションです。セクション内のサブセクションではありません。各アセスメント基準に使用される動詞は、以下のようにブルームのレベル（BL）を示します。「思い出す」/「定義する」は、レベル1の基本的な記憶および認識を示し、「述べる」/「説明する」は、レベル2の理解および知識を示します。

学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	点数
1. サービスマネジメントの主要概念を理解する	1.1 次の定義を思い出す: a) サービス (2.3.1) b) 有用性 (2.5.4) c) 保証 (2.5.4) d) 顧客 (2.2.2) e) ユーザ (2.2.2) f) サービスマネジメント (2.0) g) スポンサー (2.2.2)	BL1	5
	1.2 サービスによる価値創出の主要概念を述べる (2.1、2.1.1、2.2 に加え、2.5のすべてのサブセクション): a) コスト b) 価値 c) 組織 d) 成果 e) アウトプット f) リスク g) 有用性 h) 保証	BL2	
	1.3 サービス関係の主要概念を述べる (2.3.2、2.4、2.4.1): a) サービス提供物 b) サービス関係管理 c) サービス供給 d) サービス消費	BL2	
2. ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適応にどのよう	2.1 従うべき原則の本質、利用方法および相互関係を述べる (4.3、4.3.8)	BL2	6
	2.2 従うべき原則の利用方法を説明する (4.3): a) 価値に着目する (4.3.1 – 4.3.1.4)	BL2	

学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	点数
に役立つのかを理解する	b) 現状からはじめる (4.3.2 – 4.3.2.3) c) フィードバックをもとに反復して進化する (4.3.3 – 4.3.3.3) d) 協働し、可視性を高める (4.3.4 – 4.3.4.4) e) 包括的に考え、取り組む (4.3.5 – 4.3.5.1) f) シンプルにし、実践的にする (4.3.6 – 4.3.6.3) g) 最適化し、自動化する (4.3.7 – 4.3.7.3)		
3. サービスマネジメントの4つの側面を理解する	3.1 サービスマネジメントの4つの側面を述べる (3) : a) 組織と人材 (3.1) b) 情報と技術 (3.2) c) パートナとサプライヤ (3.3) d) バリューストリームとプロセス (3.4-3.4.2)	BL2	2
4. ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	4.1 ITIL サービスバリュー・システムを述べる (4.1)	BL2	1
5. サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	5.1 サービスバリュー・チェーンの相関性と、それがバリューストリームを支援する仕組みを述べる (4.5)	BL2	2
	5.2 各バリューチェーン活動の目的を述べる a) 計画 (4.5.1) b) 改善 (4.5.2) c) エンゲージ (4.5.3) d) 設計および移行 (4.5.4) e) 取得/構築 (4.5.5) f) 提供およびサポート (4.5.6)	BL2	
6. 15 種類の ITIL プラクティスの目的と主要用語を知る	6.1 以下の ITIL プラクティスの目的を思い出す: a) 情報セキュリティ管理 (5.1.3) b) 関係管理 (5.1.9) c) サプライヤ管理 (5.1.13) d) IT 資産管理 (5.2.6)	BL1	7

学習成果	アセスメント基準	ブルームのレベル	点数
	e) モニタリングおよびイベント管理 (5.2.7) f) リリース管理 (5.2.9) g) サービス構成管理 (5.2.11) h) 展開管理 (5.3.1) i) 継続的改善 (5.1.2) j) 変更実現 (5.2.4) k) インシデント管理 (5.2.5) l) 問題管理 (5.2.8) m) サービス要求管理 (5.2.16) n) サービスデスク (5.2.14) o) サービスレベル管理 (5.2.15)		
	6.2 ITIL の以下の用語の定義を思い出す: a) IT 資産 (5.2.6) b) イベント (5.2.7) c) 構成アイテム (5.2.11) d) 変更 (5.2.4) e) インシデント (5.2.5) f) 問題 (5.2.8) g) 既知のエラー (5.2.8)	BL1	
7.7 種類の ITIL プラクティスを理解する	7.1 以下の ITIL プラクティスを詳細に説明する（サービスバリュー・チェーン内でそれらが適合する仕組みを除く）: a) 継続的改善モデル (4.6、図 4.3) b) 変更実現 (5.2.4) c) インシデント管理 (5.2.5) d) 問題管理 (5.2.8) e) サービス要求管理 (5.2.16) f) サービスデスク (5.2.14) g) サービスレベル管理 (5.2.15 – 5.2.15.1)	BL2	17

5. 試験の詳細

試験は以下のような構成になっている：

学習成果	比重の割合
1. サービスマネジメントの主要概念を理解する	12.5%
2. ITIL の従うべき原則が、組織によるサービスマネジメントの採用および適応にどのように役立つのかを理解する	15.0%
3. サービスマネジメントの 4 つの側面を理解する	5.0%
4. ITIL サービスバリュー・システムの目的と構成要素を理解する	2.5%
5. サービスバリュー・チェーン活動とその相互関係を理解する	5.0%
6. 15 種類の ITIL プラクティスの目的と主要用語を知る	17.5%
7. 7 種類の ITIL プラクティスを理解する	42.5%
合計	100%

