



# ITIL<sup>®</sup> ファンデーション

バージョン5

グローバルベストプラクティス



デジタルプロダクトおよびサービスで価値創出を  
目指す全ての組織と人々へ!

## 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

発行: PeopleCert International Limited  
キプロスにて出版  
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

バージョン 5.0 (2026年2月)

**Copyright © 2019-2025 PeopleCert International Limitedおよびその関連会社 (以下「PeopleCert」)**

無断複写・転載を禁じます。本書のいかなる部分も、また本書に含まれる情報も、PeopleCertによって許可された場合を除き、複製、配布、開示、または使用することはできません。クリエイティブコモンズライセンスの下に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は本書の作成にあたり細心の注意を払っていますが、本書に含まれる情報または助言の完全性、正確性、または適合性について、PeopleCertはいかなる（明示であるか黙示であるかを問わず）表明または保証を行うものではなく、かかる情報または助言に関連して生じたいかなる損失または損害についても、PeopleCertは一切の責任を負わないものとします。

## 1. はじめに

ITIL®ファンデーション（バージョン5）は、受験者にデジタルプロダクトおよびサービスマネジメントの主要な概念を紹介し、組織を超えて効果的なプラクティスを行うための共通言語を確立します。ITIL フレームワークの概要を示し、その従うべき原則、中核となるモデル、および基本概念を含めて説明するとともに、これらの要素がプロダクトやサービスの創出、提供、そして継続的な改善にどのように活用されるかを解説します。ITIL ファンデーション（バージョン5）は、受験者がプロダクトおよびサービスの効果的なマネジメントを通じてどのように価値が共創されるのか、また、組織がパフォーマンス、協働、成果の改善のために ITIL のガイダンスをどのように適用しているのかを理解できるようにします。また、ITIL フレームワークが、現代のテクノロジー、データに基づく意思決定、自動化、AI（人工知能）、そして現代的な働き方を支援するように進化してきたことに加え、さまざまな組織の状況や成熟度レベルに適応可能な状態を維持していることについても説明しています。

ITIL ファンデーション（バージョン5）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 フレームワークを十分に記憶および理解し、ITIL ファンデーション認定資格を取得できる知識を有しているかを評価することです。ITIL ファンデーション（バージョン5）認定資格は、ITIL（バージョン5）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』（バージョン5）の公式書籍や推奨の学習教材を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	母国語または業務で使用している言語以外で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。
合格点	26 点	受験者は試験に合格するために 26 問（65%）を正解する必要があります。
ブルームレベル (BL)	BL 1 および 2	「ブルームレベル」は、設問に答えるために必要な思考のタイプを表します。ブルームレベル 1 の問題では、受験者は ITIL フレームワークに関する情報を想起する必要があります。ブルームレベル 2 の問題では、受験者はこれらの概念についての理解を示す必要があります。

<b>設問のタイプ</b>	多肢選択式問題	<p>設問はすべて「多肢選択式」です。</p> <p>「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。</p> <p>「否定形」の設問は、文章が否定形になっている「標準」の設問です。</p> <p>「語句の穴埋め」の設問では、ある語句が抜けた文章が提示され、その抜けた語句を4つの選択肢の中から選択します。</p> <p>「リスト」の設問では、4つの記述のリストが提示され、その中から正解を2つ選択する必要があります。</p>
---------------	---------	--

### 3. 設問のタイプ

多肢選択式問題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する可能性です。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 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、例外的に、学習成果の一部として「行われたいこと」や「起こるべきではないこと」を理解している必要がある場合にのみ使用されます。

模擬試験で練習し、試験の形式や問題の種類、難易度のレベルを理解して、自信を持って試験に臨みましょう。

## 4. シラバス

下表は、ITIL ファンデーション（バージョン5）のカテゴリーおよびトピックと、学習コースの修了後に受験者の学習成果の達成度をアセスメントするための基準を示しています。

注：公式書籍の参照箇所は括弧内に示されています。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。

カテゴリー	トピック	アセスメント基準		BL
1. 主要な ITIL 用語と定義	1.1 プロダクトおよびサービスマネジメント	1.1.1	デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントを定義する（3.1 用語集）	1
		1.1.2	デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントにおける主要な概念として、プロダクトとサービスを定義する（3.1.1、用語集）	1
		1.1.3	デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントにおける主要な概念として、デジタルプロダクトとデジタルサービスを定義する（3.1.2）	1
		1.1.4	デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントにおける主要な概念として、継続的改善を定義する（5.1）	1
		1.1.5	デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントにおける主要な概念として、ITIL プロダクトおよびサービスライフサイクルを定義する（4.1）	1
		1.1.6	商品を定義する（3.1.2、用語集）	1
		1.1.7	有用性、保証、ユーザー体験、持続可能性を定義する（3.2.4）	1
	1.2 サービス提供物	1.2.1	サービス提供物を定義する（3.1.2）	1
		1.2.2	サービス活動、商品の移転、リソースへのアクセスを定義する（3.1.2）	1
		1.2.3	サービス提供物を説明する（3.1.2）	2
		1.2.4	サービス活動、商品の移転、リソースへのアクセスを説明する（3.1.2）	2

カテゴリー	トピック	アセスメント基準	BL	
	1.3 価値共創	1.3.1	価値と価値共創を定義する (3.1.1)	1
		1.3.2	コストとリスクを定義する (3.1.1.2、3.1.1.3)	1
		1.3.3	アウトプットと成果を定義する (3.1.1.1)	1
		1.3.4	アウトプットと成果の違いを理解する (3.1.1.1)	2
		1.3.5	プロダクトおよびサービスの利用が、どのように価値共創を可能にするかを説明する (3.1.1、3.1.1.1、3.1.2)	2
		1.3.6	成果、コスト、リスクがどのように価値共創に寄与するかを説明する (3.2.4、3.1.1.1、3.1.1.2、3.1.1.3)	2
	1.4 サービス関係	1.4.1	サービス関係の主要な概念として、組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、デジタルプロダクトベンダーを定義する (3.2.1)	1
		1.4.2	サービス関係の主要な概念として、基本関係、協力関係、協働関係（パートナーシップ）を定義する (3.2、3.2.2)	1
		1.4.3	サービス関係における主要な概念としてサービスジャーニーを定義する (3.2.3)	1
		1.4.4	サービス関係の主要な概念として、スポンサー、顧客、ユーザーの役割を定義する (3.2.1.1)	1
		1.4.5	サービス関係の主要な概念として、サービス品質、サービスレベルを定義する (3.2.4)	1
		1.4.6	サービス関係の主要な概念として、サービスレベルアグリーメント (SLA) を定義する (3.2.5)	1
		1.4.7	サービス関係におけるサービスプロバイダーの役割を理解する (3.2.1)	1

カテゴリ	トピック	アセスメント基準		BL
		1.4.8	サービス関係におけるサービス消費者の役割を理解する (3.2.1)	2
		1.4.9	サービス関係におけるデジタルプロダクトベンダーの役割を理解する (3.2.1)	2
		1.4.10	基本関係、協力関係、協働関係（パートナーシップ）の違いを理解する (3.2.3)	2
		1.4.11	サービス関係における主要な概念として、有用性、保証、ユーザー体験、持続可能性を説明する (3.2.3、3.2.4)	2
2. ITIL プロダクトとサービスマネジメントの4つの側面	2.1 ITIL プロダクトとサービスマネジメントの4つの側面の概要	2.1.1	ITIL プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面を列挙する：組織と人材、パートナーとサプライヤー、情報とテクノロジー、バリューチェーンとプロセス (2.1)	1
		2.1.2	ITIL プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面 (2.2~2.5) のそれぞれの範囲を理解する	2
		2.1.3	ITIL プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面における包括的アプローチの重要性を説明する (2.1)	2
	2.2 内的要因と外的要因	2.2.1	ITIL プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面に影響を与える外部要因を知る：政治的、経済的、社会的、技術的、法的、環境的 (PESTLE) (2.1)	1
		2.2.2	ITIL プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面として、「組織と人材」、「パートナーとサプライヤー」、「情報とテクノロジー」、「バリューチェーンとプロセス」を説明する	2

カテゴリー	トピック	アセスメント基準	BL	
3. ITIL プロダクト およびサービス ライフサイクル	3.1 ITIL プロダクト およびサービス ライフサイクル の概要	3.1.1 デジタルプロダクトおよびサービス ライフサイクル管理活動を列挙す る：発見、設計、取得、構築、移 行、運用、提供、サポート (4.1)	1	
		3.1.2 ITIL プロダクトおよびサービスライフ サイクルと、バリューチェーン活動 がそれをどのように実現するかを理 解する (4.1)	2	
		3.1.3 デジタルプロダクトおよびサービス ライフサイクル管理活動は、順序ど おりの直線的なものではないこと、 そしてそれらを反復的に活用でき ることを理解する (4.1)	2	
	3.2 ITIL プロダクト およびサービス ライフサイクル 管理活動の目的	3.2.1 「発見」活動の目的を知る (4.2.1)	1	
		3.2.2 「設計」活動の目的を知る (4.3.1)	1	
		3.2.3 「取得」活動の目的を知る (4.4.1)	1	
		3.2.4 「構築」活動の目的を知る (4.5.1)	1	
		3.2.5 「移行」活動の目的を知る (4.6.1)	1	
		3.2.6 「運用」活動の目的を知る (4.7.1)	1	
		3.2.7 「提供」活動の目的を知る (4.8.1)	1	
		3.2.8 「サポート」活動の目的を知る (4.9.1)	1	
	4. ITIL バリュー システム	4.1 ITIL バリューシ ステムの構成要 素	4.1.1 ITIL バリューシステムの構成要素と、 それらが組織内で果たす役割を知 る：従うべき原則、ガバナンス、バ リューチェーン、管理プラクティ ス、継続的改善 (5.1)	1
			4.1.2 ITIL バリューシステム (ITIL VS) と その目的を説明する (5.1)	2
4.2 ITIL 従うべき原 則		4.2.1 ITIL 従うべき原則 (5.2) を列挙する	1	
		4.2.2 ITIL 従うべき原則「価値に着目する」 とその活用方法を理解する (5.2.1)	2	
		4.2.3 ITIL 従うべき原則「現状からはじめ る」とその活用方法を理解する (5.2.2)	2	

カテゴリー	トピック	アセスメント基準	BL
		4.2.4 ITIL 従うべき原則「フィードバックをもとに反復して進化する」とその活用方法を理解する (5.2.3)	2
		4.2.5 ITIL 従うべき原則「協働し、可視性を高める」とその活用方法を理解する (5.2.4)	2
		4.2.6 ITIL の従うべき原則「包括的に考え、取り組む」とその活用方法を理解する (5.2.5)	2
		4.2.7 ITIL 従うべき原則「シンプルにし、実践的にする」とその活用方法を理解する (5.2.6)	2
		4.2.8 ITIL 従うべき原則「最適化し、自動化する」とその活用方法を理解する (5.2.7)	2
		4.2.9 ITIL 従うべき原則の相互作用と、それがどのように連携して機能するかを説明する (5.2.8)	2
	4.3 ガバナンス	4.3.1 ガバナンスを定義する (5.3.1)	1
		4.3.2 ガバナンスが持つ実現的な役割とその活動内容を説明する (5.3.1)	2
	4.4 バリューチェーン	4.4.1 バリューチェーンを定義する (4.1)	1
		4.4.2 プロダクト仕様およびプロダクトプロトタイプを定義する (4.3.1)	1
		4.4.3 インシデントとイベントを定義する (4.7.2)	1
		4.4.4 リリースとテストを定義する (4.6.2、4.5.1)	1
		4.4.5 継続的インテグレーション、継続的デリバリー、継続的デプロイを定義する (4.5.2、4.6.2)	1
		4.4.6 信頼性、サイトリライアビリティエンジニアリング (SRE) 、オブザーバビリティを定義する (4.7.1)	1
		4.4.7 サービス要求を定義する (4.8.2)	1
		4.4.8 災害、問題、エラー、既知のエラーを定義する (4.9)	1

カテゴリ	トピック	アセスメント基準	BL
		4.4.9 オペレーティングモデルを定義する (5.4.1)	1
		4.4.10 問題、エラー、既知のエラーを区別する (4.9)	2
		4.4.11 バリューチェーン活動の成功を測る主要な指標を理解する (表 4.1~4.8)	2
		4.4.12 組織の目的とオペレーティングモデルが、バリューチェーン活動および管理プラクティスによってどのように支えられているかを説明する (5.4.1)	2
	4.5 管理プラクティス	4.5.1 管理プラクティスを定義する (5.5)	1
		4.5.2 管理プラクティス群を知る：一般的なプロダクトおよびサービスマネジメントのプラクティス (5.5)	1
		4.5.3 ITIL バリューシステムにおける管理プラクティスの役割を理解する (5.7)	2
		4.5.4 ITIL プラクティスガイドの構造を説明する (5.5.1)	2
		4.5.5 ITIL プラクティスガイドの恩恵を説明する (5.5.1)	2
		4.5.6 測定基準および重要成功要因 (CSF：Critical Success Factor) を定義する (用語集、5.6.1.3)	1
	4.6 ITIL 継続的改善モデル	4.6.1 ITIL 継続的改善モデル (5.6.1) のステップを列挙する	1
		4.6.2 ITIL 継続的改善モデルの各ステップ (5.6.1.1~5.6.1.7) を理解する	2
		4.6.3 ITIL バリューシステムにおける継続的改善と、その組織内での役割を説明する (5.7)	2
5. バリューストリームの特定、マッピング、および管理	5.1 バリューストリームマッピングと管理の主要概念	5.1.1 バリューストリーム、コアバリューストリーム、イネープリングバリューストリームを定義する (2.3.1、6.2)	1

カテゴリ	トピック	アセスメント基準		BL	
		5.1.2	バリューストリームマッピングとバリューストリーム管理を定義する (6.3、6.4)	1	
		5.1.3	複雑性思考を定義する (2.3.2)	1	
		5.1.4	コアバリューストリームとイネープリングバリューストリームの違いを理解する (6.2)	2	
		5.2 バリューストリームのアプリケーション	5.2.1	ワークフローを複雑さに応じて最適化する必要性を理解する (2.3.2)	2
	5.3 バリューストリームマッピングおよび管理の目的	5.3.1	バリューストリームマッピングおよび管理の目的を知る (6.1)	1	
		5.3.2	バリューストリームマッピングとバリューストリーム管理の関係を理解する (6.3、6.4)	2	
		5.3.3	バリューストリームマップの要素を理解する (6.3)	2	
	6. ITIL と AI	6.1 AI の概要	6.1.1	AI (人工知能)、AI 成熟度、GenAI、およびエージェント型 AI を定義する (2.4.1.1、用語集)	1
			6.1.2	プロダクトおよびサービスの開発ライフサイクルにおいて、AI がどのように支援できるか、またそのライフサイクルの活動全体にわたる自動化を AI がどのように支援できるかを理解する (2.4.1.1)	2
6.1.3			AI を ITIL バリューチェーン活動全体でどのように活用できるかを理解する (2.4.1.1)	2	
6.2 ITIL AI ガバナンス		6.2.1	AI ガバナンスを定義する (2.2.5、用語集)	1	
		6.2.2	ITIL AI 能力モデル (2.4.1.1) を理解する	2	
7. ITIL とその他のフレームワーク		7.1 ITIL と DevOps	7.1.1	ITIL と DevOps をどのように組み合わせて活用できるかを理解する (7.3、7.3.1)	2

カテゴリ	トピック	アセスメント基準		BL
		7.1.2	ITIL と DevOps が、プロダクトおよびサービスライフサイクル管理においてどのように相互補完的な関係にあるかを理解する (7.3,7.3.1)	2
	7.2 ITIL と PRINCE2	7.2.1	ITIL においてプロジェクト管理が重要である理由を理解する (7.3、7.3.2)	2
		7.2.2	ITIL と PRINCE2 が、プロダクトおよびサービスライフサイクル管理においてどのように相互補完的な関係にあるかを理解する (7.3、7.3.2)	2

## 5. 試験仕様

試験は以下のような構成になっています：

カテゴリ	比重の割合%
1. 主要なITIL用語と定義	30.0%
2. ITIL プロダクトとサービスマネジメントの4つの側面	10.0%
3. ITIL プロダクトおよびサービスライフサイクル	10.0%
4. ITIL バリュースystem	40.0%
5. バリューストリームの特定、マッピング、および管理	5.0%
6. ITIL と AI	2.5%
7. ITIL とその他のフレームワーク	2.5%
<b>合計</b>	<b>100%</b>

ブルームレベルに関しては、試験は BL1 の問題が 40%、  
BL2 の問題が 60%で構成されています。





## このコースを修了していただき、 ありがとうございます!

コースでの経験や学習について、オンライン評価アンケートを完了した後、  
こちらからフィードバックをお寄せください。

