

**方式審査・出願・登録業務の
品質管理に関するマニュアル
(品質マニュアル)**

**平成 27 年 3 月
特許庁**

改訂履歴

日付	内容
平成 27 年 3 月 23 日	初版発行

はじめに

特許・実用新案・意匠・商標に関する出願・登録関連書類の方式審査及びその他出願・登録手続に関連する事務業務（以下、「方式審査・出願・登録業務」という。）は、条約・法令等の下に的確に行うことはもとより、出願の受付から権利の登録に至るまで多岐にわたりユーザーと接する業務であることから、ユーザーの視点も踏まえ、適切に行政サービスを提供することが求められている。

特許庁は、こうした行政サービスの提供に向け、方式審査・出願・登録業務の品質を維持・向上させるべく、平成27年3月に同業務の品質管理の基本原則を示した「方式審査・出願・登録業務の品質ポリシー」を策定した。

特許庁は、品質ポリシーに掲げた基本原則に沿った品質管理の統一的な実施のために、この「方式審査・出願・登録業務の品質管理に関するマニュアル」を策定する。

適用範囲

このマニュアルは、方式審査・出願・登録業務に関わる審査業務部内の部署及びこれらに属する職員が行う業務に対して適用される。方式審査・出願・登録業務は、特許・実用新案・意匠・商標に関する出願・登録関連書類の方式審査（以下、「方式審査業務」という。）及びその他の出願・登録手続に関連する事務業務（以下、「出願・登録業務」という。）から構成される。

目次

I. 品質管理システムについて	1
1. 品質ポリシーとの関係	1
2. 方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上のサイクル（PDCA サイクル）	2
3. 品質管理実施体制	3
II. 品質管理の取組	4
1. 方式審査・出願・登録業務の実施【DO】	4
(1) 方式審査業務	4
(2) 出願・登録業務	4
2. 方式審査・出願・登録業務の評価【CHECK】	5
(1) データ収集・分析	5
(i) 方式審査業務	5
(ii) 出願・登録業務	5
(2) データ分析結果の評価	5
(i) 課題抽出	5
(ii) 全体評価（取組報告）	5
3. 方式審査・出願・登録業務の施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】	6
4. 方式審査・出願・登録業務の方針決定【PLAN】	6

I. 品質管理システムについて

1. 品質ポリシーとの関係

方式審査・出願・登録業務に関する品質ポリシー（以下、「品質ポリシー」という。）は、特許庁が行う方式審査・出願・登録業務の品質の維持、向上を目的とした品質管理の基本原則を示したものである。

方式審査・出願・登録業務の担当部署は、品質ポリシーに沿った品質管理の実施を通じて、方式審査・出願・登録業務を的確に実施し、ユーザー等の幅広いニーズや期待に応える方式審査・出願・登録業務に関する施策を企画・立案して実行に移すとともに、これらの取組について継続的改善を図っていく。

品質管理とは、品質ポリシーに沿い、PDCA サイクル¹に沿って互いに関連付けて整理された取組の総体であり、その着実な実施に当たっては各組織・職員の役割を明確にした実施体制を構築する必要がある。

方式審査・出願・登録業務に関する品質管理システム（以下、「品質管理システム」という。）は、上記品質管理及びその実施体制からなるものである。

この方式審査・出願・登録業務の品質管理に関するマニュアル（以下、「品質マニュアル」という。）は、品質ポリシーによって規定される基本原則に沿った品質管理の統一的な実施に資するべく、上記品質管理システムを文書化したものである。

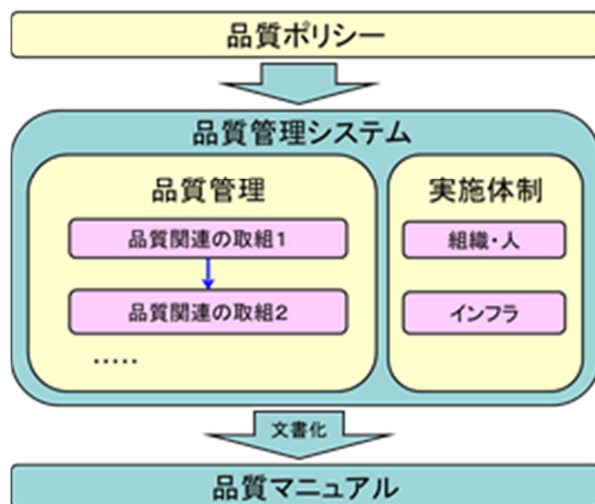


図1. 品質ポリシー、品質管理システム及び品質マニュアルの関係図

¹ 計画（plan）→実行（do）→評価（check）→改善（act）という4段階の活動を繰り返し行うことで、継続的にプロセスを改善していく手法。

2. 方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上のサイクル (PDCA サイクル)

上記1で述べたように、品質管理を構成する各種取組は、方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上の観点から、PDCA サイクルに沿ってお互いに関連付けられる必要がある。このPDCAサイクルは、次のように機能する。

すなわち、当該年度の方式審査・出願・登録業務の方針が決定 (PLAN) され、それを受けて方式審査・出願・登録業務が実施 (DO) される。そして、業務は各種の調査等により評価 (CHECK) され、必要に応じて方式審査・出願・登録業務の施策等が検討・修正 (ACT) され、次年度の計画の方針決定に反映 (PLAN) されることにより、方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上が図られることになる。

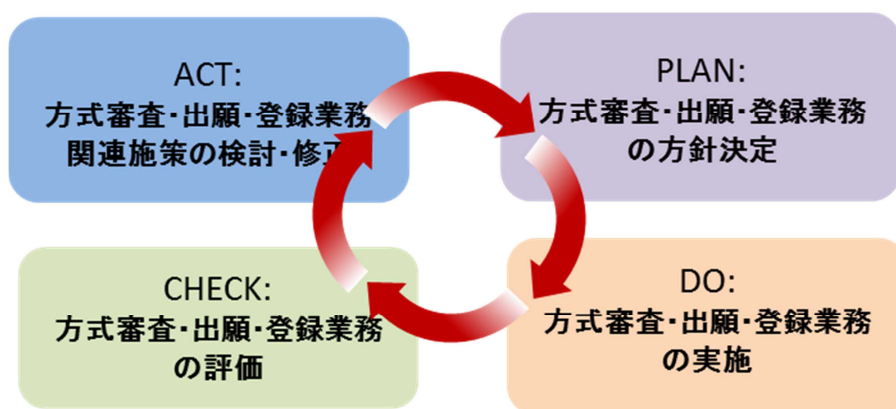


図2. 方式審査・出願・登録業務の質の継続的改善のためのPDCAサイクル概念図

3. 品質管理実施体制

本品質マニュアルで説明する品質管理システムは、特許庁長官及び方式審査・出願・登録業務を所掌する審査業務部長がその整備と実施に対して責任を負う。特許庁長官及び審査業務部長の下、組織・職員はそれぞれが分掌する事務を行う。

審査業務部には、審査業務部長を委員長とする業務品質管理委員会が設置される。業務品質管理委員会は、方式審査・出願・登録業務の質の分析・評価を行うとともに、審査業務企画室長及び各課室長から提出される質の改善のための施策案について助言し、方針決定を行う。

審査業務企画室²は、業務品質管理委員会の事務局として、各課室の品質管理活動の実施状況等の調査、部全体若しくは複数課室で横断的に対処すべき品質管理活動に関する企画・立案を行い、必要な調整を行う。

各課室は、各課室の品質管理活動に関する企画・立案を行うとともに、業務品質管理委員会が決定した方針に沿って品質管理活動を実施する。各課室長は、各課室の品質管理に係る責任者として、品質管理活動を実施する体制・組織を整備・運営するとともに、品質ポリシーや本品質マニュアル等を課室の職員に周知徹底することで、課室内業務の品質に関する意識の共有・向上を図る等、課室内における業務の品質管理活動を積極的に推進する。

上席主任方式審査専門官、上席主任登録専門官及び上席登録官（以下、「上席専門官」という。）は、主任方式審査専門官、主任登録専門官、方式審査専門官、登録専門官、登録官及びその他の方式審査に従事する職員（以下、「専門官」という。）による処理について、条約・特許法等の関連法令、関連規程等に準拠した内容となっているか確認を行い、適切な指導を行った上で、適宜決裁を行う。

専門官は、条約・特許法等の関連法令、関連規程等を常に参照し、それらに準拠した処理を行った後、処理について上席専門官の決裁を得る。

各課室の各職員（上席専門官、専門官を含む。）は、個々の業務を行う際には、品質ポリシー及び本品質マニュアルに基づき、質の高い行政サービスの提供に努める。

²「審査業務企画室は、事務手続業務の運用及び処理に関する基本的事項の調査、企画及び立案に関する事務をつかさどる。」（特許庁事務分掌規程）

Ⅱ．品質管理の取組

以下では、Ⅰ．２．で述べた、方式審査・出願・登録業務のPDCAサイクルに含まれる各種取組を説明する。

まず、1．において、一連の取組の中でも中核をなすものである方式審査・出願・登録業務の実施【D0】について述べ、方式審査・出願・登録業務の評価【CHECK】、方式審査・出願・登録業務関連施策の検討・修正【ACT】、方式審査・出願・登録業務の方針決定【PLAN】を2．～4．で順に述べる。

1．方式審査・出願・登録業務の実施【D0】

ここでは、主に方式審査・出願・登録業務の質を担保するための中心的な活動として、方式審査業務、出願・登録業務を担当する各職員がそれぞれ行う業務の質の維持・向上に資する取組を説明する。

(1) 方式審査業務

専門官は、条約・特許法等の関連法令、当該法令の適用についての基本的考え方をまとめた関連規程等に従い、その判断に誤りがないかを確認しつつ、的確な方式審査を行う。また、起案の際には、公正性を確保しつつ、受け取った出願人等がよりわかりやすい通知文を作成する。

また、上席専門官は、専門官による処理について、条約・特許法等の関連法令、方式審査便覧等に準拠した内容となっているか確認を行い、適切な指導を行った上で、適宜決裁を行う。

(2) 出願・登録業務

各職員（上席専門官、専門官を含む。）は、出願・登録業務を行うに当たっては、ユーザーの目線も踏まえ、顧客満足度を意識しながら、適切に業務を行う。

2. 方式審査・出願・登録業務の評価【CHECK】

ここでは、方式審査・出願・登録業務の質に関する現状の分析・評価の取組について説明する。

(1) データ収集・分析

本取組については、基本的に年度毎に業務品質管理委員会において策定される品質管理実施計画において、具体的な取組が決定されるが、例えば、以下のような取組が挙げられる。

(i) 方式審査業務

- ・ミスにつながる事象調査
- ・滞留案件防止のための調査
- ・起案文書のサンプル調査・内容分析

(ii) 出願・登録業務

- ・組織メールの回答調査
- ・顧客対応（電話対応）の自己点検
- ・受付窓口顧客満足度調査

(2) データ分析結果の評価

(i) 課題抽出

審査業務企画室及び各課室は、上記（1）において収集した各種データの分析結果に基づき、改善すべき点を明らかにし、各種施策の企画・立案や業務改善に資するよう、業務品質管理委員会に報告する。

(ii) 全体評価（取組報告）

業務品質管理委員会は、審査業務企画室及び各課室からの報告を基に、方式審査・出願・登録業務に関する品質管理システムが継続して適切かつ有効であることを確認するため、方式審査・出願・登録業務の質の状況及び各種取組の実施結果の評価を年1回実施する。評価結果は、各種施策の企画・立案や業務改善に資するよう、関係課室内で共有される。

3. 方式審査・出願・登録業務の施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】

上記2. で述べた評価（CHECK）により、方式審査・出願・登録業務の質に関する現状及び課題を把握した後は、必要に応じて、課題に基づき各種業務を改善（ACT）し、その後の計画に的確に反映（PLAN）する必要がある。

次年度の取組の策定のため、方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上に向けた各種施策の企画・立案は、審査業務企画室及び各課室において行う（ACT）。

4. 方式審査・出願・登録業務の方針決定【PLAN】

審査業務企画室及び各課室で企画・立案した方式審査・出願・登録業務の質の維持・向上に向けた各種施策（上記3.）について、業務品質管理委員会がその方針を定め、次年度の品質管理実施計画を策定する。