

令和元年度改善提言に関する商標審査の取組状況

令和元年度審査品質管理小委員会の改善提言に関し、特許庁が行った主要な商標審査の取組の計画と実績、それらの取組のねらいと結果は以下のとおりである。

評価項目④	審査実施体制に関するもの
改善提言1	審査期間の長期化という課題に対応しつつ、審査の質の維持及び向上に必要な、審査官数の確保及びその育成の充実を図ることを期待する。
ねらい	審査期間の長期化という課題に対応しつつ、審査の質の維持及び向上に必要な、審査官数の確保及びその育成の充実を図る。
取組の計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. 審査体制の整備・強化を図るべく、審査官の増員に努める。 2. 審査官補数増加の局面において、効率的かつ着実な審査官育成体制を整える。 3. 商標審査に関する専門知識を習得させ、能力・見識ある審査官の育成を図る。
取組の実績	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2020年度は、審査体制の整備・強化を図るべく、恒常審査官を7名採用すると共に、商標審査部門として初となる任期付審査官を10名採用した。 2. 審査官補数増加の局面において、審査官補の効率的かつ着実な育成が可能となるように、審査官補指導体制の見直しを行うと共に、新規入庁者を対象とした研修を既存の研修に追加して新規に企画・実施した。 3. 研修計画に基づき、職位や経験年数に応じた階層別の研修を実施した。従来の集合型研修からオンライン形式を中心とする非対面型研修に順次切り替え、新型コロナウイルス感染症拡大期においても、着実に研修を実施した。
結果	<p>取組1の実施により前年以上の審査官数を確保することができた。</p> <p>取組2及び取組3の実施により効率的かつ着実に審査官の育成を行うことができた。</p>

令和元年度改善提言に関する商標審査の取組状況

評価項目⑥～⑧	品質向上のための取組、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出に関するもの
改善提言2	判断の均質性に関するユーザーの問題意識やニーズに対応するため、審査における課題を分析し、均質性の高い審査を進めることを期待する。
ねらい	判断の均質性に関するユーザーの問題意識やニーズに対応するため、審査における課題を分析し、均質性の高い審査を進める。
取組の計画	<p>(ユーザーの問題意識やニーズに対応)</p> <p>1. 判断の均質性に関するユーザーの問題意識やニーズを把握し、審査の進め方における課題を分析するため、引き続きユーザー評価調査等を実施し、審査の質の維持・向上に活用する。</p> <p>(均質性の高い審査)</p> <p>2. 審査官協議メモ等協議結果を収集・蓄積し、庁内イントラネットに掲載して共有することにより、協議の内容の充実・効率化を図る(継続)。</p> <p>3. 審査スキームの統一化を実施し、統一化されたスキームについては順次庁内イントラネットに掲載することによって周知徹底を図る。</p>
取組の実績	<p>(ユーザーの問題意識やニーズに対応)</p> <p>1. ユーザー評価調査を実施した結果、審査官間の均質性については、引き続き重点項目と設定し、各審査室において均質性の向上に関する取組を実施した。</p> <p>(均質性の高い審査)</p> <p>2. 審査官協議メモ等の協議結果を収集・蓄積し、庁内イントラネットに掲載して共有した(継続)。</p> <p>3. 審査スキームの統一化に着手し、決裁時提出書類の整理や商標検索方法等、審査業務に係る具体的な業務運用の統一化を実施した。統一化された審査スキームについては、順次審査官に周知するとともに、庁内イントラネットに掲載し、審査官が常に最新の状況を把握できるようにした。</p>
結果	取組1～3の実施により審査の進め方における課題を分析するとともに、判断の均質性の改善を促進することができた。

令和元年度改善提言に関する商標審査の取組状況

評価項目⑥～⑧	品質向上のための取組、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出に関するもの
改善提言3	電話・面接等のコミュニケーションにおける課題を明らかにし、ユーザーとのコミュニケーションを充実させることを期待する。
ねらい	電話・面接等のコミュニケーションにおける課題を明らかにし、ユーザーとのコミュニケーションを充実させる。
取組の計画	(コミュニケーションの充実) 1. 電話・面接等のコミュニケーションに関してユーザーニーズに応じた施策を検討する。また、電話・面接等の対応を積極的に実施する。
取組の実績	(コミュニケーションの充実) 1. 新型コロナウイルス感染症への対応を含め、従来よりユーザーからの要望が多かったオンライン上のコミュニケーションをより充実させるため、電子メールでの補正案等の送付及びウェブアプリケーションを利用した面接（ウェブ面接）を可能にするとともに、面接ガイドライン【商標審査編】の改訂を行った。また、2020年4～12月における実績として、28件の面接（うちウェブ面接4件、去年同期120件）、4,516件（去年同期3,886件）の電話等の対応を行った。
結果	取組1の実施によりユーザーとのコミュニケーションを充実させることができた。

評価項目⑩	審査の質向上に関する取組の情報発信に関するもの
改善提言4	日本国特許庁の判断に対する国内外のユーザー及び外国特許庁からの信頼感のさらなる向上のため、審査の質向上に関する取組の効果的な情報発信を期待する。
ねらい	日本国特許庁の判断に対する国内外のユーザー及び外国特許庁からの信頼感のさらなる向上のため、審査の質向上に関する取組の効果的な情報発信を行う。
取組の計画	(情報発信) 1. 品質向上に向けた取組を国内外ユーザーへ積極的に情報発信する。 2. 特許庁ウェブサイトの審査品質管理を紹介するページを整理し、アクセスの改善を検討する。 3. 引き続き国際会合や国際審査協力を通じて、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図るとともに、相互の信頼関係の構築に努める。
取組の実績	1. ユーザーとの意見交換会等の場を通じて、品質向上に向けた取組の情報発信を継続した。 2. 特許庁ウェブサイトにおける審査品質管理等関連文書の一覧表について、ナビゲーションを整理した。 3. 新型コロナウイルス感染症により往来が困難な中で、国際会合・国際審査協力等をオンラインで実施した。
結果	取組1～3の実施により審査の質向上に関する取組の効果的な情報発信を行うことができた。