

令和3年度審査品質管理小委員会報告書

令和4年3月

産業構造審議会 知的財産分科会

審査品質管理小委員会

はじめに

我が国企業の事業活動・研究活動のグローバル化に伴う諸外国での知的財産の円滑な権利化に向けて、我が国特許庁の審査結果が諸外国でも通用し、海外でも迅速に権利化が図れるよう、国際的にも信頼される質の高い審査が求められている。また、産業財産権制度を活用した事業の予見性を高め、紛争を未然に防止するためにも、質の高い審査が求められており、新型コロナウイルス感染症の影響によって社会全体が大きく変わっても、審査の質の維持・向上は欠くことができないものである。

我が国特許庁は、平成26年に、「強く・広く・役に立つ権利設定」などをうたった「品質ポリシー」を策定・公表した。「品質ポリシー」に基づく審査を実施していくための品質管理システムを特許・意匠・商標横断的に構築し、継続的改善を図ってきた。特に、昨今の状況下においては、環境の変化にも対応し、テレワークでの審査環境等も整備している。

審査品質管理小委員会は、特許庁の審査品質管理の実施体制及び実施状況についての検証・評価を通じ、その改善に向けた提言等を行うため、平成26年8月に産業構造審議会知的財産分科会の下に設置されたものである。審査品質管理小委員会による客観的な評価や改善提言は、国際的にも先進的な品質管理を実現すべく、特許庁の取組に反映されてきた。

本報告書は、令和3年度の特許庁の審査品質管理の実施体制及び実施状況について評価し、その改善点についての検討を行った結果を取りまとめたものである。

産業構造審議会 知的財産分科会 審査品質管理小委員会
開催経緯

令和3年度第1回審査品質管理小委員会 令和4年2月21日

議事

1. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果（案）について
2. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する各委員の改善提案について
3. ユーザー評価調査結果から見た審査関連施策について

令和3年度第2回審査品質管理小委員会 令和4年3月18日

議事

1. 令和3年度審査品質管理小委員会報告書（案）について

産業構造審議会 知的財産分科会 審査品質管理小委員会
委員名簿

小委員長

いのうえ ゆりこ
井上 由里子

一橋大学大学院法学研究科 教授

いのうえ わたる
井上 渉

日刊工業新聞社 執行役員編集局長

おおすが しげる
大須賀 滋

北浜法律事務所 弁護士

こんどう けんじ
近藤 健治

日本国際知的財産保護協会 副会長

すがわら しゅんいち
菅原 峻一

特許事務所サイクス 弁理士

たなか けんじ
田中 健次

電気通信大学大学院情報理工学研究科 教授

べっく ともり
別宮 智徳

日本知的財産協会 理事長

ほんだ けいこ
本多 敬子

本多国際特許事務所 弁理士

むらまつ ゆうこ
村松 由布子

杉村萬国特許法律事務所 弁理士

(敬称略, 五十音順)

目次

I. 特許庁における審査品質管理の取組の概要	1
II. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果	3
1. 特許審査の品質管理に関する評価	4
2. 意匠審査の品質管理に関する評価	13
3. 商標審査の品質管理に関する評価	22
III. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する改善提言	30
1. 特許審査の品質管理に関する改善提言	30
2. 意匠審査の品質管理に関する改善提言	33
3. 商標審査の品質管理に関する改善提言	35
IV. むすび	38

1. 特許庁における審査品質管理の取組の概要

特許庁は、品質管理システムを構築し、審査の品質管理を行っている（図1）。この品質管理システムの整備及び実施に対しては、長官及び特許技監（意匠では特許技監に加え審査第一部長、商標では特許技監に代わり審査業務部長）が責任を負っている。

また、実体審査を行う審査部門、施策の企画・立案を行う部門、質の把握・分析を行う部門が、相互に緊張関係を有しながら連携することで審査の品質管理を行うとともに、PDCAサイクルを回して、審査の質の継続的改善を図っている。

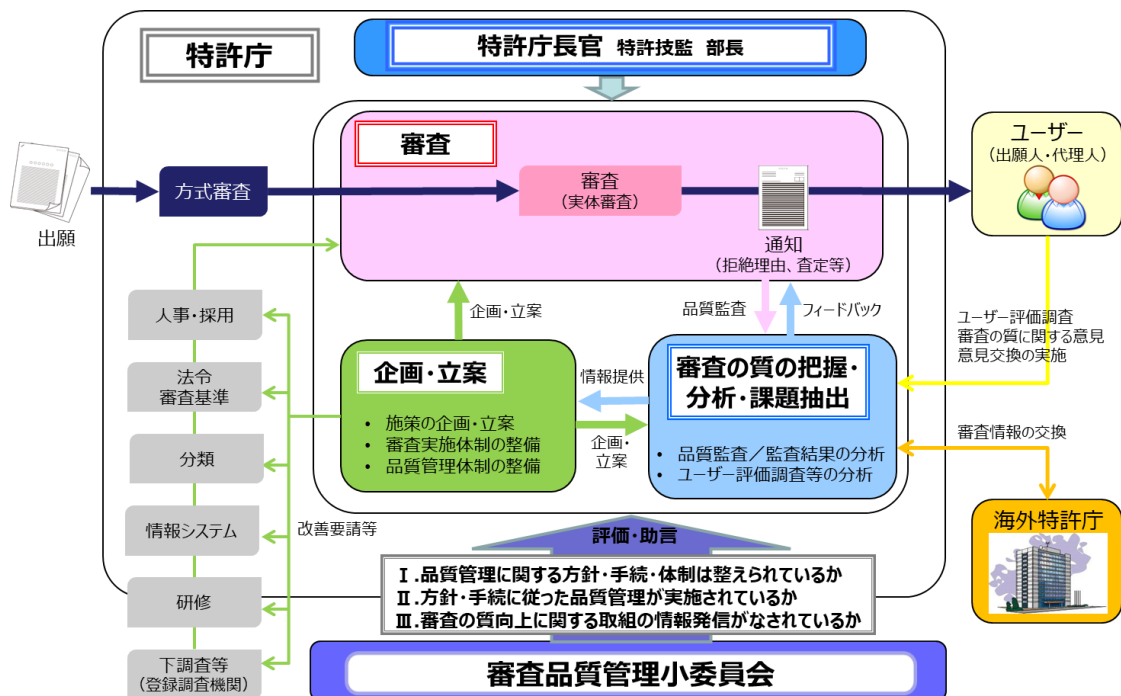


図1：特許庁の品質管理システムの全体像

本小委員会は、審査品質管理の実施体制及び実施状況の評価を通じ、その改善に向けた提言等を行うため、平成26年8月に産業構造審議会知的財産分科会の下に設置された。本小委員会の評価や改善提言はPDCAサイクルに反映され、審査の質の維持、向上に寄与する役割を有している（図2）。

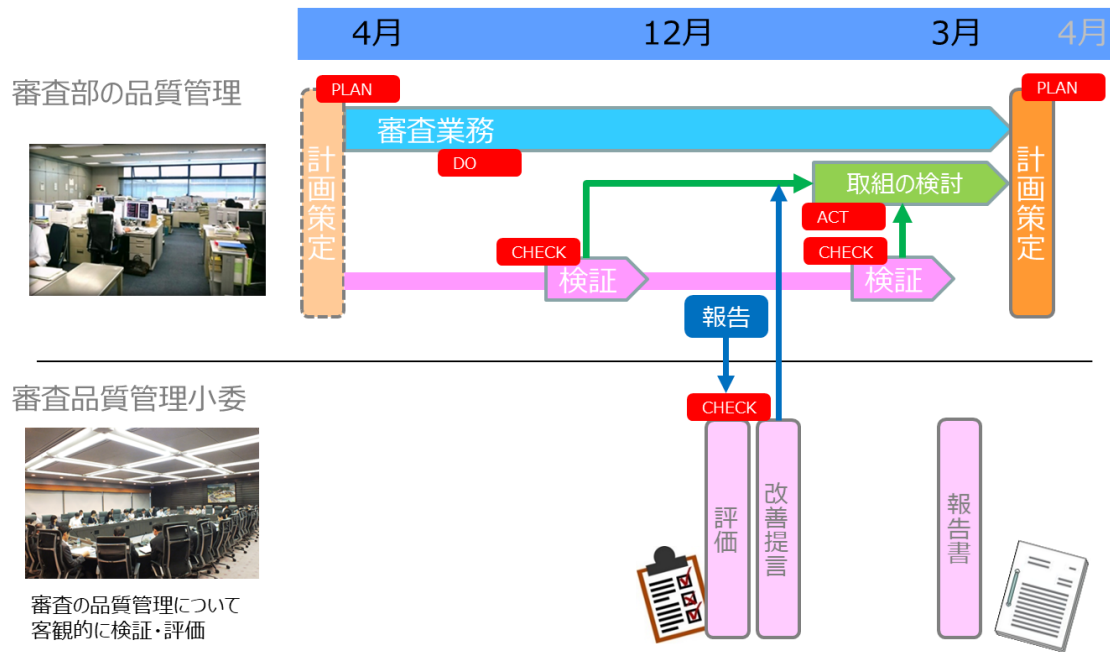


図2：庁内の品質管理と審査品質管理小委員会との関係

特許庁の品質管理システムは、特許審査、意匠審査、商標審査の品質管理に関するマニュアル（品質マニュアル）として文書化され、特許庁のホームページ¹において公表されている。

¹ 特許庁の審査品質管理の詳細及び品質マニュアルについては[特許庁の審査品質管理](#)を参照。

II. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果

本小委員会は、審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価を、平成26年度に策定された審査品質管理に関する評価項目及び評価基準（巻末の[参考資料1](#)を参照）に基づいて行った。

特許審査、意匠審査、商標審査とも評価項目及び評価基準は共通としており、各評価項目における評価の目的及び観点を明確化した上で、評価項目ごとに具体的に4段階の評価基準（「極めて良好」、「良好」、「概ね達成」、「改善を要す」）を設定している。例えば、品質向上及び品質検証のための取組に関する評価項目⑥及び⑦では、「必要とされる取組が計画されて、それが計画どおりに実施され、かつ、当該取組の目的を達成している」場合に「良好」と評価し、加えて「更なる品質の向上に資する効果が得られている」場合に「極めて良好」と評価するという基準としている。

本小委員会による審議を前に、令和2年度改善提言に関する取組状況、及び各評価項目についての実績・現況等をまとめた資料（資料1-1、1-2、1-3、資料2-1、2-2、2-3）が、特許庁から委員に提示された²。当該資料の提示を受けた各委員は、審査品質管理に関する評価項目及び評価基準に基づき、特許庁の特許審査、意匠審査及び商標審査の品質管理の実施体制・実施状況を評価し、本小委員会としての評価を取りまとめるべく、審議した。

評価の取りまとめにあたっては、各委員から示された評価の中央値を本小委員会の評価とし、本小委員会の評価と異なる評価をした委員がいる場合には、その旨を併記することとした。

以下に、本小委員会の評価結果を示す（評価結果一覧については巻末の[参考資料2](#)を参照）。

² 各資料については[第1回審査品質管理小委員会議事次第・配布資料一覧](#)を参照。

1. 特許審査の品質管理に関する評価

評価項目①：「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。

(昨年度：「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書を作成し、これら文書を適切に管理している。
- 団体との意見交換会や審査室内でのディスカッションの結果等を踏まえた文書のレビューが行われた点も評価される。
- 品質管理のための具体的手順を示す文書について、近時の新型コロナウイルス感染症の影響下での運用変更のための改訂が適時に行われた。

<今後期待される点>

- 品質ポリシーと品質マニュアルとの関連づけについては、改善の余地があるように思われる。
- 文書のレビュー結果を受け、更新すべき品質管理関連文書は更新されたい。
- 「面接ガイドライン」が2020年度に改訂されたが、電子メールの使用について、手順等の更なる明確化を期待する。

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。

(昨年度：「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 特許審査においてなすべき事項及びその具体的な手順を「特許・実用新案審査基準」に定めており、品質管理の整備と実施に責任のある者及び品質管理のための手順や担当を「品質マニュアル」で十分に明確化している。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目③：品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。
また、「概ね達成」との評価もあった。)

<評価された点>

- 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」とともに、海外のユーザーを含めて容易にアクセスできる程度に外部公表し、審査に関わる全ての職員に対して複数の手段を通じて周知するとともに、職員向けの研修等を定期的実施している。
- 職員向けの研修等を定期的実施し、研修後のアンケートのほか、「品質テスト」により研修の効果確認が適切に行われていること、「品質テスト」の正答率の低い問題について全審査官にフィードバックがなされていることは評価できる。
- 職員向けの品質管理に関する研修が経験年数に応じて行われることにより、認識が深められている。
- 企業コンタクトを通じた「品質ポリシー」等の紹介に関連して、特にオンライン開催での企業コンタクト実績が2020年度よりも増加していることは好ましい結果であるとする。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目④：審査実施体制

「概ね達成」と評価された。他方、「良好」との評価も多くあった。

(昨年度:「概ね達成」と評価された。ただし、「改善を要す」との評価もあった。
他方、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 先行技術文献調査事業の活用、先端技術への対応強化により、求められる件数の審査を効率的に行いつつ、高品質な審査を実現できる組織体制が概ね確立されている。特に、先行技術文献調査事業について、外国語特許文献検索

外注の強化、「補充型」検索外注の拡充など、審査官による審査の効率化の視点で不断の改善が行われている。審査官数は諸外国と比べ見劣りすると言わざるを得ないが、権利化までの平均期間は世界最高水準にある。

- AI・IoT 関連発明について、審査環境を整備している点は評価できる。
- 審査官のテレワーク実施率が高い期間でも、FA 期間や権利化までの期間に大きな遅延が見られず、求められる件数を目標とするスピードで処理できた体制を評価する。
- オンラインでの研修が適切に実施されている。

<今後期待される点>

- 国際的に遜色のない水準の審査官数を確保し、同水準の人員配置を確立していると言えない。
- 先端技術関連分野の出願動向に応じて柔軟に組織体制を組み替え、人員を配置していくことが必要である。
- 先行技術文献調査事業の活用による外国語特許文献への対応、先端技術への対応については、更なる改善が期待される。
- 世界最高水準の審査体制に向けて、審査官の能力向上だけでなく、審査への AI 技術の活用（AI による審査支援）の実現を期待する。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。

（昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価も複数あった。）

<評価された点>

- 品質管理を行うための組織として、責任者、審査業務の実施者、施策の企画・立案者、質の分析・評価者のそれぞれの組織を実態上独立して設けており、より適切な監査が実施できるよう品質管理官が主要な起案種別を分担するなど、品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案、及び実施可能な組織体制・人員配置を確立している。
- テレワークを活用した品質管理のための体制の効率化・最適化が進んだ点を評価する。

<今後期待される点>

- 品質監査結果のフィードバックを受けた各審査部・審査長単位において審査官の指導が適切に行われることを期待する。
- 諸外国の品質管理体制との比較検討を進め、日本が取り入れてゆくべき点を明らかにする姿勢が望まれる。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。)

<評価された点>

- 品質向上のために必要とされる決裁、決裁前のチェック、協議、面接・電話応対、早期審査等、外国特許文献サーチ等の拡充、起案支援ツールや品質関連情報の提供、検索インデックスの付与といった取組が計画、実施されている。
- オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスを拡充し、テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段を整備した結果、面接審査、電話等による応対の実績件数が増えており、「ユーザーとのコミュニケーション」の充実が図られた点が評価される。
- 被協議者が実際にサーチを行った上で、その結果を踏まえて担当審査官にアドバイスを行う方式は、形式的な助言にとどまらない深入りした協議が可能になった点を評価する。
- テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段が新たに整備されて、審査官との事務的な連絡にかかる日数や、補正案への回答にかかる日数が大幅に減った点を評価する。オンライン面接において Microsoft Teams の利用が可能となり、通話品質の改善や手段の多様化の観点で満足度が高いことを評価する。
- 審査官同士の協議が活発に行われていることは、全体の質向上や審査の質の均質化のためにも好ましいと考える。

<今後期待される点>

- 新型コロナウイルス感染症終息後も見据えた長期的な視点から審査の質の

向上を考えた場合には、ユーザーとの意思疎通が図られることが重要であり、オンライン面接を更に活用していくことが望まれる。

- ユーザー評価調査において、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」についての意見が多いということであり、面接の手續の改善に向けた検討を今後とも続けるとともに、面接のやり方の研究・研修も必要ではないかと思われる。
- 審査官間の協議数が多少ではあるが減少している点が懸念される。登庁制限下にあってもオンライン等による協議を積極的に行われることが望まれる。
- 2020年度との件数比較と同時に、新型コロナウイルス感染症発生前との比較も考慮して、現状を評価するとともに、品質向上のための取組を更に進めていただきたい。
- オンライン面接及び電話対応については、更なる改善、拡充が期待される。
- 面接・電話対応の充実化が図られ、ユーザーの利便性が向上した結果、海外出願人を含めた面接への対応の要望と対応可能な場合の条件の明示の希望が聞かれるようになった。積極的な情報発信が期待される。

評価項目⑦：品質検証のための取組

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質監査、ユーザー評価調査・ユーザーとの意見交換による現状把握など、品質検証のための取組が計画的に実施されている。ユーザー評価調査については、「やりっぱなし」ではなく、分析結果から優先的に改善すべき項目を設定し、検証結果を品質向上に繋げる着実な取組がなされている。
- ユーザー評価調査の結果を重視して取り組まれていることは評価できる。
- 企業コンタクト件数も多少増加しており、未だ新型コロナウイルス感染症の影響下にあることを前提とすれば、2020年度よりも改善しているものと思われる。
- 特許庁ホームページ、メール、電話等から受け付けた意見について、回答者の同意の下、担当審査官への注意喚起や是正等の対応を行った点など評価さ

れる。

<今後期待される点>

- USPTO の品質管理に倣い、ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行ってはどうか。
- 国内の大企業のみならず、海外企業、中小企業等、多岐にわたるユーザーとの意見交換を継続、拡充することを期待する。

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質監査、部分監査、個別案件の分析、ユーザー評価調査、審判関連データの収集・分析を通じて得られた気づきを集約し、審査の質の分析と課題抽出が適切に行われている。
- 手続の段階ごとに分析と課題抽出が適切に行われている。
- 各分析の結果より適切な課題（例えば、内外剥離案件の主な要因がサーチであり国際調査やFAの品質向上が求められる点や、判断の均質性向上のため、協議等の充実が必要な点など）が抽出されている。

<今後期待される点>

- サーチは審査の前提をなす情報であり、審査官の研修や登録機関の育成を含め継続的な課題である。サーチ手段充実のための予算の手当てを含めて積極的に取り組まれることを期待する。
- 内外乖離案件、内々乖離案件については、要因分析、課題抽出を継続されたい。
- 審査の質の分析の具体的手段については確立されているものの、より具体的な課題に向けてもう少し掘り下げることが期待する。

評価項目⑨：質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤）

の改善状況

「良好」と評価された。

(昨年度:「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。)

<評価された点>

- 知財関連団体及び代理人団体との品質ポリシーに関する意見交換会や、特許審査部版バリューズに関する各審査室でのディスカッションの結果等も踏まえ、品質ポリシー等についてのレビューを実施している。
- 先行技術文献調査事業について、「補充型」検索外注や包袋の電子送付の試行、外国語特許文献検索外注の効率化に向けた調査を行うなど、審査官による審査の効率化の視点で、不断の改善が行われている。
- 新型コロナウイルス感染症の影響下において、テレワークを可能とする手続、基準、組織の調整によって審査の停滞を回避したなど、審査実施体制の改善がされている。

<今後期待される点>

- 品質ポリシーは時代とともに変化していくべきものと考えられるので、今後ともレビューを続けて、しかるべき時期の改訂へとつなげていただきたい。
- 品質監査結果において、特許性の判断に影響を及ぼす不備があるサーチ結果や審査実務が一定程度確認されている点は、未だ改善の余地がある。
- 先行技術文献調査事業の予算が限られる中で、品質が維持・向上できるのか注視したい。
- 審査へのAI技術の活用(AIによる審査支援)などを検討し、効率的な審査実施体制を模索されたい。AI・IoT関連発明については、技術分野横断的なサーチ・審査の必要性が一層高まることが予想されるため、引き続きの審査環境の整備を期待する。

評価項目⑩：品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。

(昨年度:「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段の整備、オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスの拡充等、品質管理の取組の改善が行われている。
- テレワーク環境下で審査における判断の均質性への懸念が極端に増加したなどの声はあがっておらず、適切な改善が進められている。分析・課題抽出自体は良好になされている。

<今後期待される点>

- 面接の拡充については審査の質向上のための長期的な課題として積極的に取り組んでいただきたい。
- ユーザー評価調査における、特許審査全般の質についての評価（全体評価）を見ると、満足度が若干悪化していると思われる。普通以上の評価が大勢を占めており総合的には評価されるものの、「比較的不満」及び「不満」の割合が微増「満足」及び「比較的満足」の割合が微減している点が懸念される。また、判断の均質性についての評価も、「比較的不満」及び「不満」の割合も増加している。
- 研修の前後でのツール利用者数の比較のように、改善状況が適切であることを確認するため、それによりどのような効果が得られたのか、課題として考えるべき問題点はないか、など導入後の考察が示されることが望ましい。
- 引き続きオンライン面接を推進されたい。
- 審査の質の分析・課題抽出を抽象的なレベルに留めることなく、具体的な改善策を示してほしい。

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価も多くあった。

（昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価も複数あった。他方、「極めて良好」との評価も多くあった。）

<評価された点>

- 特許庁ホームページ、多岐にわたるユーザーとの意見交換（企業コンタクト

等)、国際会合等、国際審査協力、海外の特許庁との協力等を通じて、国内外への情報発信を継続して行い、かつ、国内外の機関・団体との協力関係構築を構築している。

- 特に 2021 年度は、国内での企業コンタクトや、ASEAN 関連の研修、ソフトウェア関連発明に関する比較研究を EPO と行うなどの国際的な活動に力が入っており評価できる。
- スタートアップ向けサイトも充実し、初心者にもわかりやすい情報発信をされていることが認められる。

<今後期待される点>

- 国際会合等における情報発信は、世界最高水準の特許審査を目指す上で重要であり、今後とも積極的に取り組まれない。企業コンタクト等は、ユーザーニーズを把握するために重要であり、特にスタートアップとの意見交換については今後とも続けていただきたい。

2. 意匠審査の品質管理に関する評価

評価項目①：「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」及びその他品質管理のための具体的な手順を示す文書を作成し、これら文書が適切に管理されている。

<今後期待される点>

- 品質ポリシーと品質マニュアルとの関連づけについては、改善の余地があるように思われる。

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性

「極めて良好」と評価された。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 令和元年の意匠法改正に対応した審査基準の改訂を適切に行っている。また、品質管理については、PDCA サイクルを実施するための品質管理実施体制、評価体制、責任者が明確に定められている。
- 意匠法改正に応じて意匠審査基準を改訂されてから、意匠審査の手続は明確になっている。テレワークに伴う面接・電話対応に関する「面接ガイドライン」が改訂されて、手続が明確となった。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目③：品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も多くあった。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。また、「概ね達成」との評価もあった。)

<評価された点>

- 「品管ポリシー」及び「品質マニュアル」とともに、海外のユーザーを含めて容易にアクセスできる程度に外部公表し、審査に関わる全ての職員に対して複数の手段を通じて周知するとともに、職員向けの研修を定期的を実施していることを確認した。
- 職員向けの品質管理に関する研修が経験年数に応じて行われることにより、認識が深められている。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目④：審査実施体制

「概ね達成」と評価された。他方、「良好」との評価も多くあった。

(昨年度：「概ね達成」と評価された。他方、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 保護分野の拡大や特定分野での出願急増に対応して、柔軟に人員配置を見直した点は評価できる。審査のスピードも一定水準を確保できている。
- FA 期間は他国と比較して十分に短く良好である。内装意匠やマスクの出願など、本年に増加した分野の分類を整備している。
- 法改正による新分野の審査に加え、審査基準の改訂（図面要件の緩和、物品名の運用変更、関連意匠制度の拡充等）、国際出願の増加、新型コロナウイルス感染症の影響下での審査の遅延防止といった取組結果を評価する。
- 審査官がユーザーの説明に高い関心を持って親切に対応するため、意匠の面接審査についてユーザーからの評価が高い。

<今後期待される点>

- 審査官一人当たりの審査処理件数は米国と比較して非常に多い現状にあり、さらに、限られた審査官数で国際意匠登録出願の審査や品質向上のための取組も行うことから、他の実体審査国と比較して審査体制、人員配置が確立しているとまでは言えない。

- 内装の意匠については、新しい制度であることもあり、先行文献の収集に十分努められたい。
- 引き続き、審査体制、人員配置の見直し、データベースの充実を継続していただきたい。長期的には、AI 技術を利用した審査システムなどの検討にも取り組んでいただきたい。
- 令和元年意匠法改正による保護分野の拡大に十分対応できているか注視が必要。
- 意匠法改正による保護分野の拡大・一意匠の考えの改訂・衛生マスク等特定分野での出願急増といった状況変化に応じて従来審査とは異なる困難性が予想される。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。 他方、「極めて良好」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質管理の企画・立案を行う者を5名（審査業務等と兼任）設け、そのうち1名が事務局長として品質監査の分析・評価を行っており、限られた組織体制の中、品質管理の取組を行っているなど、他の実体審査国が取り組んでいる品質管理と同様な管理が行える体制を整えたこと、また、2021年度は、引き続き国際意匠登録出願に対する品質監査を実施するとともに、画像（国内・保護拡充前の画像）の品質監査の本格実施を開始したことを確認した。他の実態審査国の品質管理と同様な品質管理の実施に取り組んでいることを評価する。
- 国際的に遜色のない水準において品質管理の取組が実施可能な組織体系、人員配置を確立している。

<今後期待される点>

- 品質監査結果のフィードバックを受けた各審査部・審査長単位において審査官の指導が適切に行われることを期待する。
- 世界最高水準の品質管理体制であるかは、海外特許庁のベンチマークが必要。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 審査の質向上のための審査官・決裁者間の案件協議が適切に実施されている。令和元年法改正及び審査基準改訂に関して、適切な研修が行われている。テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段の整備等の対策が講じられ、ユーザーの高い評価も得られている。
- 画像検索技術を活用した審査官向け検索支援ツールの開発など審査効率化策の導入は評価される。
- 品質向上のために必要とされる取組が継続して実施されている。
- 意匠法改正に関連する新たな意匠出願の審査や、国際意匠登録出願の審査についての協議の取組がされている。意匠法改正に対応したシステム改修も適切になされている。

<今後期待される点>

- 内装の意匠については審査資料の収集に困難な点もあるかと思われる。企業、団体からの協力も求めるなどして、適切な資料の収集に努められたい。
- オンライン面接及び電話対応については、更なる改善、拡充が期待される。

評価項目⑦：品質検証のための取組

「良好」と評価された。

(昨年度：「良好」と評価された。)

<評価された点>

- 無作為抽出による品質監査、ユーザー評価調査・ユーザーとの意見交換による現状把握など、品質検証のための取組が計画的に実施されている。昨年度のユーザー評価調査の分析結果を受けて重点的に取り組んだ項目について今年度の評価は顕著に向上しており、検証結果を品質向上に繋げる着実な取組がなされていると評価できる。

- 国内案件の品質監査、ハーグ出願の品質監査に加え、ユーザー評価調査も行っている。
- 品質検証のために必要とされる、品質監査、ユーザー評価調査、審判決との判断相違の分析確認などの取組が適切になされていることが認められる。

<今後期待される点>

- USPTO の品質管理に倣い、ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行ってはどうか。
- 国内の大企業のみならず、海外企業等との意見交換も継続、拡充することを期待する。

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質監査、個別案件の要因分析、ユーザー評価調査、審判決との判断相違の要因分析を通じて得られた気づきを集約し、審査の質の分析と課題抽出が適切に行われている。前年度抽出された課題について今年度重点的に品質監査を行うなど、課題解決に向けた着実な取組がなされている。
- 現状の品質管理体制の中で、各種取組において審査の質の分析と課題の抽出を行った。特に今年度からはハーグ出願の品質監査において監査件数を50%増やし、課題抽出に適した仕組みを整え、監査を実施している。
- 「審査→決裁→発送→確定→出願人・代理人→審判」の一連の流れの中で、多角的な観点から分析を実施し、それぞれの課題を抽出している。
- 審査の質の分析と課題抽出が十分に行われている。

<今後期待される点>

- 抽出された課題は拒絶理由通知の記載の仕方や適切な英語表現など形式的な点であることが気になるが、国際意匠登録出願の審査における内外乖離案件の分析も始めるとのことなので、今後の実態的な課題が抽出されるか注視したい。

評価項目⑨：質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤） の改善状況

「良好」と評価された。

（昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。）

<評価された点>

- 改正意匠法の施行後も意匠審査が適切に実施されるよう各種取組が行われている。新型コロナウイルス感染症の影響に関連して、意匠の審査への影響は少なく、特段の対応や改善を求める意見は聞いていない。「面接ガイドライン」が改訂されてメールでの補正案等のやり取りが可能となった。
- 2020年12月、2021年3月の意匠審査基準の改訂、2021年5月に公布された改正意匠法及び改正意匠法施行規則、それに伴う改訂意匠審査基準について、ユーザーに対する意見聴取及び周知が行われたことが認められる。また、改訂意匠審査基準について、意匠審査官に十分な周知が行われていることが認められる。さらに、品質監査の方針・手続・体制に対する改善も継続して行われていることが認められる。
- ユーザーへの周知活動の取組は評価する。

<今後期待される点>

- 限られた審査官数で国内の意匠登録出願、国際意匠登録出願の審査や品質向上のための取組を行うことから、人員体制が十分に確立しているとはいえ、将来的な審査官の増員や審査プロセスへのAIの導入等が望まれる。
- 「審査実施体制（項目④）」に関し、限られた審査官数で国際意匠登録出願の審査や品質向上のための取組を行い、また、審査業務以外の業務も担当していることが多く見受けられるため、意匠法改正の影響や中国のハーグ条約加盟によって見込まれる意匠出願件数の増加に対して十分に人員配置されているとまでは言えない。
- 改正意匠法、改正意匠法施行規則、改訂意匠審査基準の周知は、新型コロナウイルス感染症の影響下、オンラインで実施されているが、ユーザーの理解促進のため、継続的なフォローが望まれる。
- 図面要件の緩和及び画像意匠制度の導入に伴い、「部分意匠の実線、破線、

一点鎖線の描き分け」について十分に理解していないユーザー増加している（作図上は様式に適合しているものの、実際に権利化を希望する内容と合致していないなど）。より明確な指針を改めて示す対応を期待する。

評価項目⑩：品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。

（昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。）

<評価された点>

- テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段の整備等の対策が講じられ、ユーザーの高い評価も得られている。
- 前年度抽出された課題について今年度重点的に品質監査を行うなど、課題解決に向けた着実な取組がなされている。
- 新型コロナウイルス感染症の影響による恒常的なテレワークへの急速な対応等、業務環境が変化する状況下においても品質管理の取組の改善が図られていることが認められる。

<今後期待される点>

- ユーザー評価調査において、判断の均質性についての下位評価が減少していない。専門知識レベルについての下位評価が増加し、国際意匠登録出願の審査全般の質についての満足度が相対的に低いなど、まだ改善が求められる。
- 面接（オンライン面接を含む）や電話対応等の回数は2019年度と比較してやや減少しており、ユーザーとのコミュニケーションという点においては改善の余地があると思われる。
- 引き続きオンラインでの面接審査を推進されたい。
- ユーザーによっては、特定の物品分野に絞り込んで、画像意匠を調査したいケースがあるものの、現在の画像分類の付与の運用では、特定の物品分野に絞り込んで画像意匠を調査することができない問題が生じている。早急な対応を期待する。

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信

「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価も複数あった。他方、「極めて良好」との評価も多くあった。)

<評価された点>

- 審査の質向上に関する情報発信を国内ユーザーに対して行い、かつ、定期的に意見交換会を実施するなど、継続的な協力関係を構築している。各種セミナーを通じ、海外ユーザーからの情報収集及び情報発信を継続的に実施している点は評価される。
- 外国特許庁との関係では、新興国特許庁の意匠審査官を対象とした研修に積極的に取り組むことにより、新興国における我が国意匠審査のプレゼンスを高めることができると考えられる。
- 品質管理に関しては、意匠五庁（ID5）の協力枠組におけるプロジェクト成果物として、五庁の取組をまとめたユーザー向けのカatalogを ID5 公式ウェブサイトに公表したことを確認した。

<今後期待される点>

- 意匠五庁（ID5）の品質管理に関する協力プロジェクトが実施され、五庁の取組をまとめたユーザー向けのカatalogが ID5 公式ウェブサイトに公表されているところ、特許庁ホームページの審査品質管理のページからもアクセスできるようにしてはどうか。
- ユーザーへの情報発信について、情報を整理し、アクセスビリティを向上させるような対応を期待する。
- 新規性喪失例外適用について Q&A 集が拡充された点については高く評価する。一方で、証明事項が非常に複雑、細分化しており、手続が明確化されたとしても、それを子細に確認し、実施(証明)するのに大きな労力がかかり、必ずしもユーザーフレンドリーとは言えない。マニュアルを明確化する以前の段階として、制度自体が、よりわかりやすく、シンプルなものとなるような取組を期待する。
- 新規性喪失例外適用等、日本と諸外国で制度が異なる分野については、さらに英語での情報発信が促進されることを期待する。
- 「複数意匠一括出願（Collective Application for Multiple Designs）」について、海外ユーザーから、欧州共同体連合の多意匠一出願制度や米国の複数実

施例の一出願制度との違いについて、あまり認識されていない。2020年4月1日以降の実務運用の変更についても、海外ユーザーへの積極的な情報発信を期待する。

- 多くのユーザーが参加できるため、意匠法改正や審査基準改定の説明会は、今後も引き続きオンラインでの実施が望ましい。

3. 商標審査の品質管理に関する評価

評価項目①：「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価もあった。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。)

<評価された点>

- 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書を作成し、これら文書を適切に管理している。

<今後期待される点>

- 品質ポリシーと品質マニュアルとの関連づけについては、改善の余地があるように思われる。

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性

「極めて良好」と評価された。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も多くあった。)

<評価された点>

- 商標審査においてなすべき事項及びその具体的な手順について「商標審査基準」、「商標審査便覧」、「商標審査の進め方」等に定められており、品質管理については PDCA サイクル概念図とともに各項目の担当、手順などが詳細に示された「品質マニュアル」が作成されている。
- 「商標審査の進め方」を公開していることも評価でき、手続の明確性は担保されていると思われる。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目③：品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知

「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も複数あった。

(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も多くあった。)

<評価された点>

- 「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」とともに、海外のユーザーも含めて容易にアクセスできる程度に外部公表し、審査に関わる全ての職員に対して複数の手段を通じて周知するとともに、職員向けの研修を定期的を実施していることが認められる。
- 職員向けの品質管理に関する研修が経験年数に応じて行われることにより、認識が深められている。

<今後期待される点>

- (該当なし)

評価項目④：審査実施体制

「概ね達成」と評価された。

(昨年度:「概ね達成」と評価された。ただし、「改善を要す」との評価もあった。他方、「良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 出願件数の急増に対応して、民間調査者の活用とともに、任期付審査官の採用が行われ、審査官補数に合わせた指導体制の見直し及び効率的な人員配置、審査官育成研修の充実化を図っていることは評価できる。
- 民間調査者の活用、AI を活用した審査業務効率化策などの新たな取組が行われており、審査処理期間の長期化が改善されつつある点は評価できる。

<今後期待される点>

- 審査官の絶対数は諸外国に比較して少なく、審査官1人あたりの審査処理負担も大きいため、審査体制・人員配置には課題があると言わざるを得ない。引き続き国際的に遜色のない審査体制・人員配置の確立に向けた対策が期待される。
- 出願件数増加による審査処理期間の長期化が課題であり、なお一層の改善が望まれる。
- 審査業務の効率化を検討するプロジェクトについて、各種対策を講じる前提として、その対策に関するユーザーへの適切な情報発信が望まれる。

- 審査の質向上のため、審査官補の研修・育成の充実に期待する。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。

(昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質管理を行うための組織として、責任者、審査業務の実施者、施策の企画・立案者、質の分析・評価者のそれぞれの組織を実態上独立して設けており、より適切な監査が実施できるよう品質管理官が主要な起案種別を分担するなど、国際的に遜色のない基準において品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案、及び実施可能な組織体制・人員配置を確立している。

<今後期待される点>

- 品質監査結果のフィードバックを受けた各審査部・審査長単位において審査官の指導が適切に行われることを期待する。
- 品質管理体制の整備に結果が伴う不断の取組に期待する。
- 諸外国の品質管理体制との比較検討を進め、日本が取り入れてゆくべき点を明らかにする姿勢が望まれる。
- 審査官間の均質性が課題であることから、審査品質管理体制の適切な運用と効果の確認を期待する。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「良好」と評価された。

(昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 判断の均質性の確保の必要性が高い案件、社会的に注目を集め重要性の高い案件は必須協議とされるなど、重要性に応じてメリハリをつけた案件協議が実施されている。審査の効率化のための AI 活用に向けた取組が進められている。審査官別の即登録率、根拠条文毎の拒絶理由通知率等の審査関連デー

々の収集・分析と審査官へのフィードバックなど、審査官間の判断の均質化を高める取組がなされている。

- 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オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスの拡充などの策が講じられている。
- 審査官用チェックシートの活用は審査の質の向上の上で有用と評価できる。また、複数の審査官、他の審査室との協議の充実も図られており、審査の質の向上に資するものと考えられる。
- 品質向上のために必要とされる取組（決裁、協議、業績目標と審査官の評価、面接・電話対応、品質関連情報の収集・提供、研修等）が継続して計画どおり実施されていることが認められる。
- テレワーク環境での効率的な審査業務の遂行を実現させるため、アジャイル開発で作成されたテレワークシステム及びその他審査支援ツールの改良、データ更新等の運用保守を行うことにより審査官の業務効率化・負担軽減が図られていることが認められる。

<今後期待される点>

- オンライン面接を始めとするコミュニケーションツールの活用場面の整理が望まれる。
- オンライン上のコミュニケーションを含む、ユーザーとのコミュニケーションの充実に係る取組については、ウィズコロナ・ポストコロナの時代を見据えて、手続のオンライン化・合理化をさらに進めていただくことを希望する。

評価項目⑦：品質検証のための取組

「良好」と評価された。

（昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。）

<評価された点>

- 品質監査、ユーザー評価調査・ユーザーとの意見交換による現状把握など、品質検証のための取組が計画的に実施されている。ユーザー評価調査については、「やりっぱなし」ではなく、検証結果をフィードバックし品質向上に繋げる着実な取組がなされている。

- ユーザー評価調査においては、「不満回答者」との意見交換会を通じた審査の質の現状や審査の質に対するニーズの把握、分析を実施している。
- 品質検証のために必要とされる、品質監査による職権調査の妥当性や認定・判断の妥当性の検証が適切に実施され、ユーザー評価調査やユーザーとの意見交換を通じた審査の質の把握等の取組も行われていることが認められる。ユーザー評価調査の実施及びその分析も継続して行われ問題点の抽出の取組が適切に行われていることが認められる。
- 意見交換会を通じた審査の質の現状や審査の質に対するニーズの把握、分析を実施している点は評価できる。

<今後期待される点>

- 重点項目とされた「審査官間の均質性」、「識別性の判断」、「審判決との均質性」に限らず、その他の項目についても、引き続き品質の維持・向上のための取組を推進いただくとともに、ユーザーからのコメントを踏まえてどのような改善策がとられたか、代表的な部分について公表されることを検討されたい。
- 依然として、ユーザーから審査処理期間の長期化の問題解決と審査官間の均質性を求める声が挙がる実情があるため、品質検証の結果を審査品質向上に反映していくことを期待する。

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

<評価された点>

- 品質監査、個別案件の要因分析、ユーザー評価調査、審判決との判断相違の要因分析を通じて得られた気づきを集約し、審査品質の分析と課題抽出が適切に行われている。前年度抽出された課題について今年度重点的に品質監査を行うなど、課題解決に向けた着実な取組がなされている。
- 審査の質の維持・向上に資する効果を得るべく、審査部門内で情報共有を図り、共通認識を高める取組をされていることが認められる。
- 手続の段階ごとに分析と課題抽出が適切に行われている。

<今後期待される点>

- 検証のための取組を通じて、毎年継続的に抽出される課題と、新たに発見された課題とで取り組むべき課題解決の内容は異なると考えられる。識別性の判断についてはユーザー評価調査で継続的に指摘されているが、この点についての具体的対応を検討する必要があると思われる。
- 各種取組において審査の質の分析と課題抽出を行った結果に基づいた、更なる審査品質の向上が期待される。
- テレワーク中のコミュニケーション手段として、電子メールが活用されているとの分析結果の傾向から、何らかの課題が抽出できればよいと思われる。

評価項目⑨：質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤）の改善状況

「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価も多くあった。

（昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価もあった。他方、「極めて良好」との評価も多くあった。）

<評価された点>

- 任期付審査官の相当数の採用による審査体制の拡充、オンライン対応の改善、審査業務の効率化プロジェクトの継続などの諸取組がなされ、出願件数の急増による審査処理期間の長期化傾向の改善がなされている。
- 審査実施体制の強化によって審査処理件数が増加している点は評価できる。
- 民間調査者の活用及び先行図形商標調査に用いるサーチツールの活用可能性が検討されている。
- 審査処理件数は大幅に増加し、審査処理期間の長期化も着実に改善された点は評価する。

<今後期待される点>

- 先行図形商標調査における AI の活用や民間調査者の活用等の調査は引き続き積極的に進められたい。
- 出願支援ガイドや「お助けサイト」のようにユーザーの出願支援を図るとともに審査の効率化にも資する取組は今後とも積極的に進められたい。

- 審査品質の維持・向上を重視したうえで、引き続き審査処理期間の短縮に向けた取組を進めていただくことを期待する。

評価項目⑩：品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況

「良好」と評価された。

（昨年度：「良好」と評価された。他方、「極めて良好」との評価もあった。）

<評価された点>

- テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段の整備、オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスの拡充等、品質管理の取組の改善が行われている。
- テレワーク環境での効率的な審査業務の遂行を実現させるため、アジャイル開発で作成されたテレワークシステム及びその他審査支援ツールの改良、データ更新等の運用保守を行うことにより審査官の業務効率化・負担軽減を図り、業務環境の変化に対応した品質管理の取組の改善を十分に行った。
- 業務環境の変化に対応した品質管理の取組の改善が実現できており、ユーザーにも反映できている（例えば、電子メールによる補正案の送付等）。

<今後期待される点>

- ファストトラック該当案件の判定ツールや対応記録の電子化ツール等の審査支援ツールについては、審査のスピードアップを図るとともに審査の質を向上させるものとして、今後とも積極的に活用を進められたい。
- ユーザーからの否定的なコメントに対しては、そのコメントに対する考え方、及びコメントを踏まえてどのような改善策がとられたか、代表的な部分について公表されることを検討されたい。
- 引き続きオンラインでの面接審査を推進されたい。
- ユーザーの視点からは、テレワーク中の審査官と連絡を取る手段が十分に整備されているとは言えず、この点について改善を期待する。

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信

「良好」と評価された。 他方、「極めて良好」との評価も複数あった。

（昨年度：「良好」と評価された。ただし、「概ね達成」との評価も複数あった。）

他方、「極めて良好」との評価も多くあった。)

<評価された点>

- 台湾、韓国、中国、欧州との国際会合において品質管理に関する意見交換など、日本の特許庁の商標審査の品質管理について国際的な情報発信が十分に なされている。新興国特許庁職員に対して日本の特許庁の品質管理システムを紹介するなど、新興国の特許庁の審査品質の向上に貢献している。
- 特許庁ホームページ、ユーザーとの意見交換、国際会合等、国際審査協力、海外の知財庁との協力等を通じて、国内外への情報発信を継続して行い、かつ、国内外の機関・団体との協力関係が構築されていることが認められる。
- 国内外での情報発信や意見交換は活発に行われており評価できる。

<今後期待される点>

- 新興国の知的財産庁の職員の受け入れ研修については、我が国の知財制度のプレゼンスを高めるものとして、積極的に推進されることが望まれる。国内での情報発信（利用の促進）と海外への情報発信（国際強調、我が国のプレゼンス向上）では意味合いが異なるので、その相違に即応した取組がされることを望まれる。
- 外国特許庁の挙げる課題に日本との大きい相違があれば何らかの形で公表するとともに、これらの成果のフィードバックが継続されることを期待する。
- 「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」の公表（情報発信）については、商標制度は、特許や意匠よりも幅広いユーザー層が活用する傾向が高い点を考慮することが望ましく、商標制度ユーザーへの「公表の周知」への対応が十分とは言い難い（品質ポリシー等に「アクセスできる」に留まる）。商標制度のユーザーに対する周知活動についてはもう少し工夫が必要と思われる。

Ⅲ. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する改善提言

審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価と並行して、当該評価を通じて得られた、審査品質管理の実施体制・実施状況に関して改善が期待される事項について審議した。

以下に、本小委員会の改善提言としてまとめる（改善提言一覧については巻末の[参考資料3](#)を参照）。

1. 特許審査の品質管理に関する改善提言

<改善提言 1>（評価項目④に関して）

審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、先端技術への対応及び業務の効率化を継続することを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 引き続き、審査の質の維持・向上に必要な審査官の数の確保とその育成に取り組むことを期待する。
- (b) 先端技術、特にAI・IoT関連発明について、引き続き、審査の質の維持・向上に取り組むことを期待する。
- (c) 各部署の審査業務効率化検討プロジェクト等の成果で好評なものがあれば、特許の審査でも実効的な形で採用することを提案する。

<改善提言 2>（評価項目⑥、⑩に関して）

判断の均質性等に関する課題に対し、協議をはじめとする品質向上のための取組を適切に実施することを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 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し、協議等の取組を継続するとともに、高度な専門知識の下に、公正な判断をするという審査の基本方針に沿って、引き続き統一のとれた審査をする必要がある。
- (b) 品質監査結果、及びユーザー評価調査結果（例えば、判断の均質性についての評価）を見ると、大きな改善結果が示されているとは言い難いから、新たな対策の要否も検討されることを期待する。
- (c) 審査官間のコミュニケーション（協議等）については、審査の均質性にも関

係すると考えられるため、更なる改善を期待する。

<改善提言 3>（評価項目⑥、⑪に関して）

ユーザーとのコミュニケーションを充実させるとともに、関連する取組の情報発信を積極的に行うことを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) ユーザーとのコミュニケーションを円滑に進めるために、ユーザーの意見・ニーズを把握するとともに、審査官にも使いやすさや希望を聞くなど、両者の視点から問題点を取り上げ、審査環境の整備、審査の効率化を図ることが望まれる。
- (b) 出願人とのコミュニケーションや相互理解を深め、納得感の高い結論が得られるよう、引き続きオンライン面接の利用促進をお願いしたい。
- (c) オンライン面接のためのツールは、新型コロナウイルス感染拡大に伴う対応等として整備が進んだものであるが、出願人にとっては、特許庁まで出向がなくとも審査官との意思疎通ができるというメリットがある。ユーザーの希望があれば積極的にオンライン面接に応じることで、ユーザーと審査官との意思疎通、審査の質の向上を図ることが望まれる。
- (d) 面接・電話対応における電子メールの活用が進んでいることを踏まえ、その手順等を更に明確化するとともに、積極的な情報発信を行うことを提案する。
- (e) テレワーク中の審査官との面接・電話対応について、手順等（特に未公開案件に関するもの）を更に明確化するとともに、積極的な情報発信を行うことを提案する。

<改善提言 4>（評価項目⑦、⑧に関して）

品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) USPTOの品質管理においては、外部調査（ユーザー側の認識調査、すなわちユーザー評価調査）に加えて、内部調査（審査官側の認識調査）も実施されており、internal factors（研修等が審査能力向上に繋がったか）とexternal factors（出願人が審査の質の向上に協力的だったか）が調査されている。ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行うことは有効で

III. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する改善提言

1. 特許審査の品質管理に関する改善提言

あり、JPOも同様の調査を行うことを期待する。

- (b) 世界最高水準の品質を目指すのであれば、内外乖離及び内々乖離の要因分析・課題抽出を行い、内外乖離については海外の特許庁との協力の推進、内々乖離については発生ゼロを目指してほしい。

2. 意匠審査の品質管理に関する改善提言

<改善提言 1> (評価項目④に関して)

審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、意匠法改正による保護分野の拡大への対応及び業務の効率化を継続することを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 引き続き、審査の質の維持・向上に必要な審査官の数の確保とその育成に取り組むことを期待する。
- (b) 改正意匠法、改正意匠法施行規則、改訂意匠審査基準について、手続の明確性、公表と周知、審査実施体制の維持・向上を引き続き推進いただきたい。

<改善提言 2> (評価項目④、⑥に関して)

審査官間の判断の均質性に対する取組を重視するとともに、品質の向上のための取組の維持、向上を期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 内装の意匠のようにこれまで資料の蓄積のなかった分野について、質の高い審査をするためには資料の収集に積極的に努めることが望まれる。
- (b) 国際意匠登録出願の審査に対応した研修等の取組の充実を図られたい。出願急増分野や法改正による新規分野等においては、審査の均質性が確保されるよう、ユーザーの意見を聞きながら新たな取組の必要性も検討していただきたい。
- (c) 審査官間の判断の均質性に対する取組を重視し、高度な専門知識の下に、公正な判断をする統一の取れた審査の実現に取り組んでほしい。
- (d) 保護対象拡充に対応した審査の質の維持・向上が望まれる。

<改善提言 3> (評価項目⑥に関して)

ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行い、相互の理解を深める取組の推進を期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) ユーザーとのコミュニケーションを円滑に進めるために、ユーザーの意見・ニーズを把握するとともに、審査官にも使いやすさや希望を聞くなど、両者の視点から問題点を取り上げ、審査環境の整備、審査の効率化を図ることが望まれる。

- (b) 出願人とのコミュニケーションや相互理解を深め、納得感の高い結論が得られるよう、引き続きオンライン面接を活用いただきたい。

<改善提言 4>（評価項目⑦、⑧、⑪に関して）

品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させ、関連する取組の情報発信を行うことを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) USPTOの品質管理においては、外部調査（ユーザー側の認識調査、すなわちユーザー評価調査）に加えて、内部調査（審査官側の認識調査）も実施されており、internal factors（研修等が審査能力向上に繋がったか）とexternal factors（出願人が審査の質の向上に協力的だったか）が調査されている。ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行うことは有効であり、JPOも同様の調査を行うことを期待する。
- (b) 国際意匠登録出願の審査に対応した品質検証の取組を充実させ、分析結果から課題を抽出して、今後の改善に役立てることを提案する。
- (c) 意匠五庁（ID5）の品質管理に関する協力プロジェクトのとりまとめをJPOのウェブサイト上でも公表してはどうか。

3. 商標審査の品質管理に関する改善提言

<改善提言 1> (評価項目④、⑥に関して)

審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、出願増加による審査処理期間の長期化への対応に関する取組を継続することを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 審査官数の確保及びその育成の充実について、引き続き推進されることを期待する。
- (b) 任期付き審査官による増員等があったとしても、審査品質を維持し、判断の均質性を確保いただけるような対策も期待する。
- (c) 新人や審査官補への指導・研修をさらに充実させる体制を整えることを期待する。
- (d) 研修が充実されていることが認められるが、その結果の検証も強化されることが望まれる。
- (e) 出願増加による審査期間の長期化という問題については、審査品質の維持・向上を重視したうえで、引き続き審査処理期間の短縮に向けた取組を進めていただくことを期待する。

<改善提言 2> (評価項目⑥に関して)

審査官間の判断の均質性、識別性の判断に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、これまでの品質管理の取組を継続するとともに、ユーザーへのヒアリング等を通じ、有効な対応策の検討を期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 審査官間の均質性・識別性の判断に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、これまでの取組を継続するとともに、商標審査基準等の指針に沿って統一のとれた審査を行うという審査の基本方針に従って適切に対応し、ユーザーが納得できる審査を行う必要がある。
- (b) 審査官間の均質性・識別性の判断改善に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、ヒアリング等を通じ、更なる有効な対応策の検討を期待する。

<改善提言 3> (評価項目⑥、⑪に関して)

ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うとともに、引き続き相互の理解を深める取組の推進とその情報発信を期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) 使用による識別性の獲得のように事実認定に関わる案件は、ユーザーからの面接の希望も考えられるので、事案の性質に応じた面接のやり方の検討も必要と思われる。
- (b) オンライン上のコミュニケーションを含む、ユーザーとのコミュニケーションの充実に係る取組については、ウィズコロナ・ポストコロナの時代を見据えて、手続のオンライン化・合理化の検討をさらに進めていただくことを期待する。
- (c) ユーザーとのコミュニケーションを円滑に進めるために、ユーザーの意見・ニーズを把握するとともに、審査官にも使いやすさや希望を聞くなど、両者の視点から問題点を取り上げ、審査環境の整備、審査の効率化を図ることが望まれる。
- (d) 出願人とのコミュニケーションや相互理解を深め、納得感の高い結論が得られるよう、引き続きオンライン面接を活用いただきたい。
- (e) オンライン上のコミュニケーションを含む、ユーザーとのコミュニケーションの充実に係る取組を継続することを期待する。オンラインによる面接が可能となったため、海外の出願人からの面接対応についてもわかりやすい情報発信が望まれる。
- (f) テレワーク中の審査官について、電話連絡に遜色のないオンタイムでのメールのやり取りが可能な審査体制を期待する。
- (g) 面接・電話対応における電子メールの活用が進んでいることを踏まえ、その手順等を更に明確化するとともに、積極的な情報発信を行うことを提案する。

<改善提言 4> (評価項目⑦に関して)

品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることを期待する。

本提言に関する委員からの主な意見は次のとおりである。

- (a) USPTOの品質管理においては、外部調査（ユーザー側の認識調査、すなわちユーザー評価調査）に加えて、内部調査（審査官側の認識調査）も実施されており、internal factors（研修等が審査能力向上に繋がったか）とexternal factors（出願人が審査の質の向上に協力的だったか）が調査されている。ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行うことは有効で

III. 審査品質管理の実施体制・実施状況に関する改善提言

3.商標審査の品質管理に関する改善提言

あり、JPOも同様の調査を行うことを期待する。

IV. むすび

本年度の審査品質管理の実施体制及び実施状況についての評価を通じて、本小委員会による昨年度の改善提言が、特許庁の取組に反映されていることが確認された。

本小委員会は、本報告書でまとめた審査品質管理の実施体制及び実施状況に関する評価結果や改善提言が特許庁の取組に反映されることを通じて、特許庁における審査品質管理の実施体制の一層の充実が図られ、ユーザーである出願人や代理人である弁理士との協調も進み、審査の質の向上が継続されることを期待する。

さらに、本年度は、これまでに実施されてきたユーザー評価調査における評価の推移（巻末の[参考資料4](#)を参照）と審査関連施策も示された。審査の質に関する現状を分析・評価し、対策を講じることは品質管理の根幹である。引き続き、分析を進め、審査の質や均質性の維持・向上に向けた今後の審査関連施策に生かしていくことを期待する。

参考資料

(参考資料1) 審査品質管理に関する評価項目及び評価基準

評価項目	評価の目的及び観点	評価資料の例	評価方法・評価基準の例				
			極めて良好	良好	概ね達成	改善を要す	
I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか							
(1) 質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか							
①	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況	審査の品質管理の基本原則を示す「品質ポリシー」、審査の品質向上のための取組及び組織・職員の役割を明らかにする「品質マニュアル」、並びに、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書がきちんと作成されているかを評価し、審査の品質向上に向けた行動規範が文書化されていることを確認する。	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」の提示、具体的な手順を示す文書の例等の提示	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」が作成されており、具体的な手順を示す文書も作成され、これら文書が適切に管理されている。	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」が作成され、具体的な手順を示す文書も作成されている。	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」が作成されている。	「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」のいずれか一方しか作成されていない。
②	審査及び品質管理のための手続の明確性	審査及び品質管理に関し、誰が・いつ・何を行うべきかについて明確に定められているかを評価し、審査の品質向上に向けた具体的な手続が定められていることを確認する。	審査及び品質管理のための手続方法・フロー等の提示	審査及び品質管理の手順や担当が十分に明確化されている。	審査及び品質管理の手順や担当が明確化されている。	審査及び品質管理の手順や担当が概ね明確化されている。	審査及び品質管理の手順や担当が明確化されていない。
③	品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知	・特許庁が目指す審査の品質管理の基本原則等が海外を含む制度ユーザーに明確に示されているかを評価し、当該基本原則等との関係において審査の質を評価し得る状況となっていることを確認する。 ・また、特許庁が目指す審査の品質管理の基本原則等が職員に十分周知され、かつ理解されているかを評価し、職員がこれらに従った行動を取り得る状況となっていることを確認する。	公表状況、アクセス方法、職員への周知・理解状況等の提示	品質管理に関する方針・手続について、海外のユーザーを含めて容易にアクセスできる程度に公表され、審査に関わる全ての職員に対して複数の手段を通じて周知されるとともに、職員向けの研修が定期的実施され、かつその内容が職員に理解されている。	品質管理に関する方針・手続について、国内のユーザーが容易にアクセスできる程度に公表され、審査に関わる全ての職員に対して複数の手段を通じて周知されている。	品質管理に関する方針・手続について、公表され、かつ審査に関わる全ての職員に周知されている。	品質管理に関する方針・手続が公表又は職員に周知されていない。

評価項目	評価の目的及び観点	評価資料の例	評価方法・評価基準の例				
			極めて良好	良好	概ね達成	改善を要す	
1. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか							
(2) 質の高い審査を実現するための体制が整えられているか							
④	審査実施体制	審査を担当する組織の形態や審査官の人数などを評価し、求められる件数の審査を効率的に行いつつ、世界最高水準の審査実施体制を確立しているか否かを確認する。	審査実施体制、実施状況、他国との比較等の提示	求められる件数の審査を効率的に行いつつ、世界最高水準の審査組織体制、人員配置を確立している。	求められる件数の審査を効率的に行いつつ、国際的に遜色のない審査組織体制、人員配置を確立している。	求められる件数の審査を効率的に行いつつ、国際的に遜色のない審査組織体制、人員配置を概ね確立している。	国際的に遜色のない審査組織体制、人員配置が確立されていない。
⑤	品質管理体制	品質管理を担当する組織の形態や担当者の人数などを評価し、効率的・効果的で、かつ世界最高水準の品質管理体制を確立しているか否かを確認する。	品質管理体制、他国との比較等の提示	世界最高水準において、品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案及び実施可能な組織体制及び人員配置を確立している。	国際的に遜色のない水準において、品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案及び実施可能な組織体制、及び人員配置を確立している。	国際的に遜色のない水準において、品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案及び実施可能な組織体制、及び人員配置を概ね確立している。	国際的に遜色のない水準において、品質管理の取組が効率的・効果的に企画、立案及び実施可能な組織体制、及び人員配置が確立されていない。

評価項目	評価の目的及び観点	評価資料の例	評価方法・評価基準の例				
			極めて良好	良好	概ね達成	改善を要す	
II. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか							
(1) 品質管理が適切に実施されているか							
⑥	品質向上のための取組	審査の品質向上のために必要とされる取組が計画され、それが方針・手続に従って具体的にどのような手段によりどの程度なされているかを評価するとともに当該取組の目的を達成していることを確認する。	品質保証のための拒絶理由通知等のチェック状況、審査官の協議状況、面接回数等定量データ等の提示	品質向上のために必要とされる取組が計画されて、それが計画どおりに実施され、かつ、当該取組の目的を達成した上で、更なる品質の向上に資する効果が得られている。	品質向上のために必要とされる取組が計画されており実施され、かつ、当該取組の目的を達成している。	品質向上のために必要とされる取組が計画され、概ね計画どおり実施されている。	品質向上のために必要とされる取組が計画されていないか、計画されていても計画どおりに実施されていない。
⑦	品質検証のための取組	審査の品質検証のために必要とされる取組が計画され、それが方針・手続に従って具体的にどのような手段によりどの程度なされているかを評価するとともに当該取組の目的を達成していることを確認する。	品質監査（サンプルチェック）、ユーザー評価調査、審判決等との判断相違の確認といった取組の状況、当該取組の結果から得られる定量データ等の提示	品質検証のために必要とされる取組が計画されて、それが計画どおりに実施され、かつ、当該取組の目的を達成したうえで、更なる品質の向上に資する効果が得られている。	品質検証のために必要とされる取組が計画されており実施され、かつ、当該取組の目的を達成している。	品質検証のために必要とされる取組が計画され、概ね計画どおりに実施されている。	品質検証のために必要とされる取組が計画されていないか、計画されていても計画どおりに実施されていない。
⑧	審査の質の分析・課題抽出	審査の質の分析が具体的にどのような手段によってなされ、その結果、どのような課題が抽出されたのかを評価し、分析の手段、課題の抽出が適切であることを確認する。	サーチの質、審査判断の質、拒絶理由通知等の記載内容の質についての分析方法、分析結果、抽出された課題等の提示	審査の質の分析と課題抽出が十分に、かつ、総合的な視点から行われている。	審査の質の分析と課題抽出が十分に行われている。	審査の質の分析と課題抽出が概ね行われている。	審査の質の分析と課題抽出が行われていない。

評価項目	評価の目的及び観点	評価資料の例	評価方法・評価基準の例				
			極めて良好	良好	概ね達成	改善を要す	
II. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか							
(2) 継続的改善が適切に実施されているか							
⑨	質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤）の改善状況	評価項目①～⑤について、具体的な改善が行われているか否かを評価し、改善状況が適切であることを確認する。	品質マニュアルの改訂状況、審査実施体制、品質管理体制等の提示	方針・手続・体制に対する改善が十分に行われ、かつ、優れている。	方針・手続・体制に対する改善が十分に行われている。	方針・手続・体制に対する改善が概ね行われている。	方針・手続・体制に対する改善が行われていない。
⑩	品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況	評価項目⑥～⑧について、具体的な改善が行われているか否かを評価し、改善状況が適切であることを確認する。	審査の質の分析・課題の抽出と品質管理の取組の改善状況との対応関係等の提示	品質管理の取組の改善が十分に行われ、かつ、優れている。	品質管理の取組の改善が十分に行われている。	品質管理の取組の改善が概ね行われている。	品質管理の取組の改善が行われていない。
III. 審査の質向上に関する取組の情報発信がなされているか							
⑪	審査の質向上に関する取組の情報発信	審査の質向上に関する取組について、適切な情報発信がなされているかを評価し、特許庁の品質に関する国内外の理解、プレゼンス向上が図られ、信頼感を得ていることを確認する。	審査の質向上に関する取組の情報発信の状況、外国庁等との会合や審査官の派遣又は受入状況、PPHの利用状況等の提示	審査の質向上に関する取組の情報発信が意欲的に国内外に行われ、かつ、国内外の機関・団体との継続的な協力関係が構築されている。	審査の質向上に関する取組の情報発信が国内外に行われ、かつ、国内外の機関・団体との協力関係が構築されている。	審査の質向上に関する取組の情報発信が国内外に行われている。	審査の質向上に関する取組の情報発信が国外に行われていない。

(参考資料2) 令和3年度の評価結果一覧

※評価基準は「極めて良好」、「良好」、「概ね達成」、「改善を要す」の4段階

評価項目	特許審査	意匠審査	商標審査
① 「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況	極めて良好	極めて良好	極めて良好
② 審査及び品質管理のための手続の明確性	極めて良好	極めて良好	極めて良好
③ 品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知	極めて良好	極めて良好	極めて良好
④ 審査実施体制	概ね達成	概ね達成	概ね達成
⑤ 品質管理体制	良好	良好	良好
⑥ 品質向上のための取組	良好	良好	良好
⑦ 品質検証のための取組	良好	良好	良好
⑧ 審査の質の分析・課題抽出	良好	良好	良好
⑨ 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤）の改善状況	良好	良好	良好
⑩ 品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況	良好	良好	良好
⑪ 審査の質向上に関する取組の情報発信	良好	良好	良好

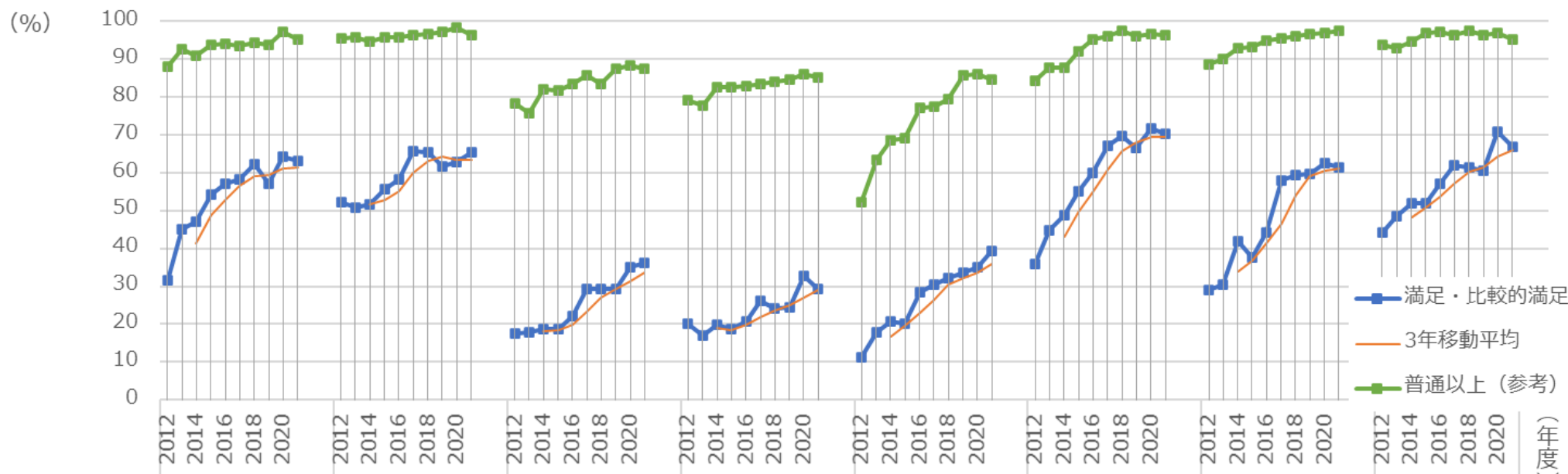
(参考資料3) 令和3年度の改善提言一覧

	特許審査	意匠審査	商標審査
改善提言 1	審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、先端技術への対応及び業務の効率化を継続することを期待する。	審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、意匠法改正による保護分野の拡大への対応及び業務の効率化を継続することを期待する。	審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、出願増加による審査処理期間の長期化への対応に関する取組を継続することを期待する。
改善提言 2	判断の均質性等に関する課題に対し、協議をはじめとする品質向上のための取組を適切に実施することを期待する。	審査官間の判断の均質性に対する取組を重視するとともに、品質の向上のための取組の維持、向上を期待する。	審査官間の判断の均質性、識別性の判断に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、これまでの品質管理の取組を継続するとともに、ユーザーへのヒアリング等を通じ、有効な対応策の検討を期待する。
改善提言 3	ユーザーとのコミュニケーションを充実させるとともに、関連する取組の情報発信を積極的に行うことを期待する。	ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行い、相互の理解を深める取組の推進を期待する。	ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うとともに、引き続き相互の理解を深める取組の推進とその情報発信を期待する。
改善提言 4	品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることを期待する。	品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させ、関連する取組の情報発信を行うことを期待する。	品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることを期待する。

(参考資料4) ユーザー評価調査における満足・比較的満足の評価の割合の推移

※各評価項目に関連する施策については[第1回審査品質管理小委員会議事次第・配布資料一覧](#)の資料5を参照

1.1. 国内出願における特許審査全般の質

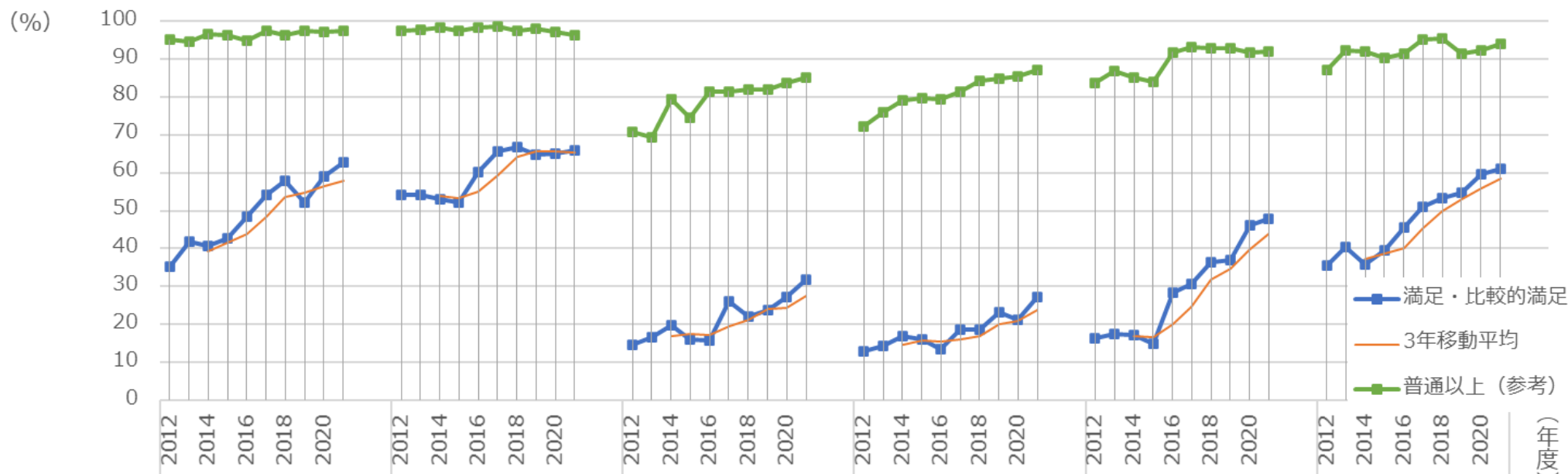


プロセス	全体		サーチ			判断	起案		面接等
評価項目	特許審査全般の質	国内特許文献の調査	外国特許文献の調査	非特許文献等の調査	判断の均質性	拒絶理由通知等の記載のわかりやすさ	拒絶査定の記事のわかりやすさ	面接、電話等における審査官とのコミュニケーション	
評価の割合	◎	◎	△	△	△	◎	◎	◎	
推移	△	△	○	◎	△	△	△	○	

満足・比較的満足の評価の割合
 ◎：60%以上
 ○：50%以上60%未満
 △：50%未満

3年移動平均の推移
 ◎：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を上回っている
 ○：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021のいずれかで全期間平均を上回っている
 △：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を下回っている

1.2. PCT出願における国際調査等全般の質



プロセス	全体		サーチ			判断	起案
評価項目	国際調査等全般の質		国内特許文献の調査	外国特許文献の調査	非特許文献等の調査	国際調査等における判断の均質性	新規性・進歩性に関する見解の記載のわかりやすさ
評価の割合	◎		◎	△	△	△	◎
推移	△		△	○	○	◎	△

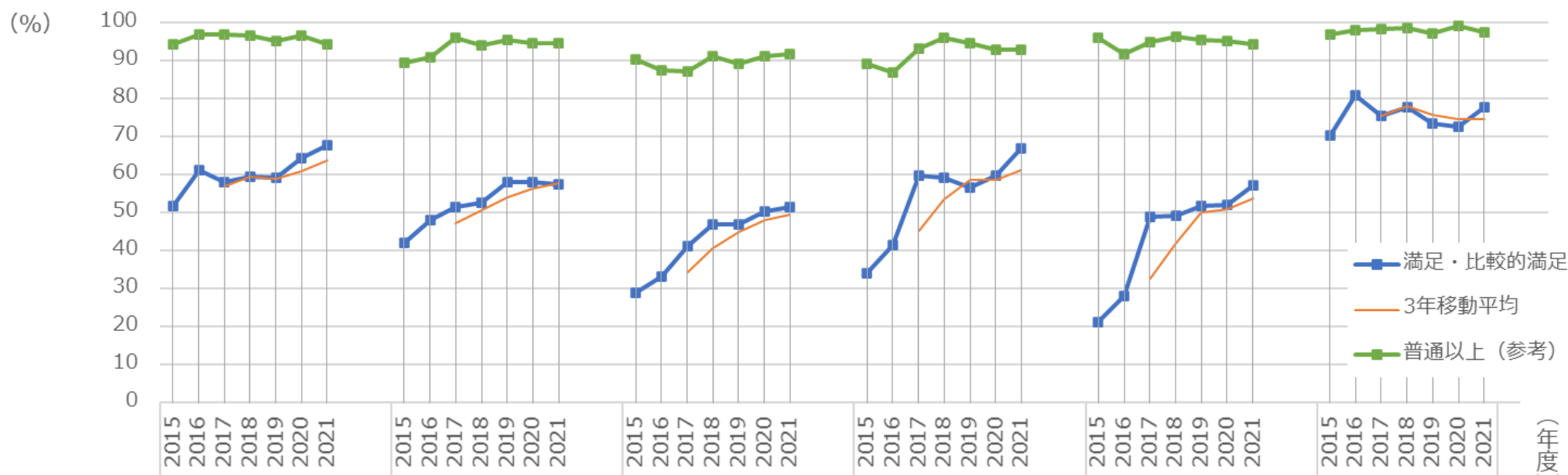
満足・比較的満足の評価の割合

- ◎ : 60%以上
- : 50%以上60%未満
- △ : 50%未満

3年移動平均の推移

- ◎ : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を上回っている
- : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021のいずれかで全期間平均を上回っている
- △ : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を下回っている

2. 意匠審査全般の質



プロセス	全体	サーチ	判断	起案		面接等
評価項目	意匠審査全般の質	サーチ (先行意匠調査) の的確性	判断の均質性	拒絶理由通知等 (拒絶査定を除く) の記載の分かりやすさ	拒絶査定の記載の分かりやすさ	面接、電話等における審査官とのコミュニケーション
評価の割合	◎	○	○	◎	○	◎
推移	◎	△	△	△	△	○

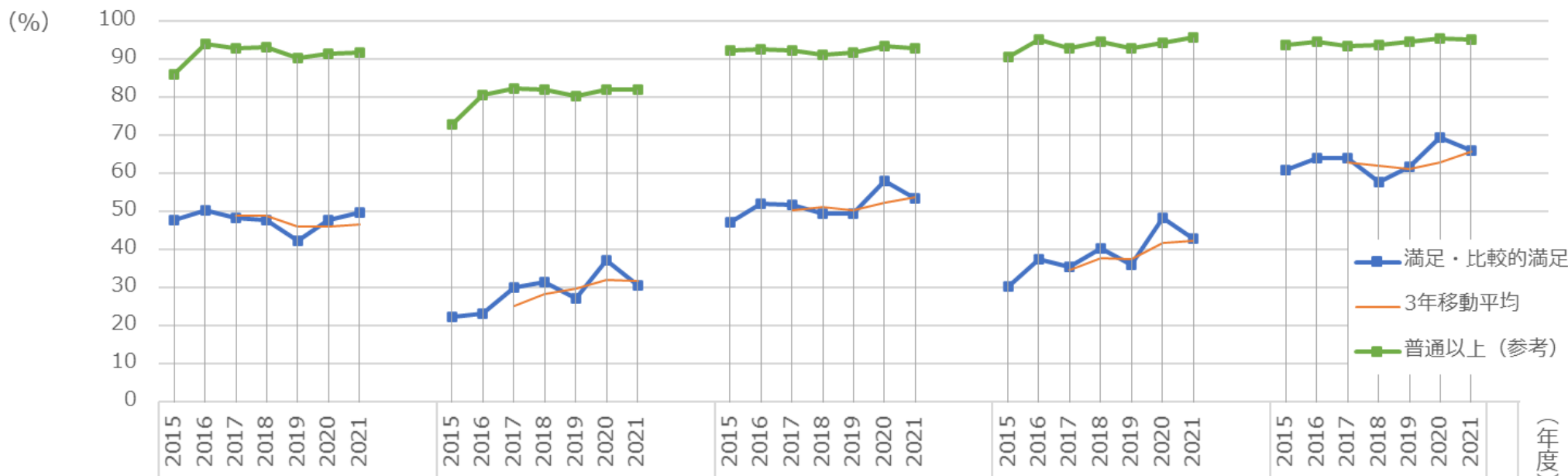
満足・比較的満足の評価の割合

- ◎ : 60%以上
- : 50%以上60%未満
- △ : 50%未満

3年移動平均の推移

- ◎ : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を上回っている
- : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021のいずれかで全期間平均を上回っている
- △ : 3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を下回っている

3. 商標審査全般の質



プロセス	全体	判断	起案		面接等
評価項目	商標審査全般の質	審査官間の判断の均質性	拒絶理由通知書の記載内容：必要な説明がされているか	拒絶査定に記載内容：必要な説明がされているか	電話、面接等における審査官とのコミュニケーション
評価の割合	△	△	○	△	◎
推移	◎	○	◎	○	◎

満足・比較的満足の評価の割合

- ◎：60%以上
- ：50%以上60%未満
- △：50%未満

3年移動平均の推移

- ◎：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を上回っている
- ：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021のいずれかで全期間平均を上回っている
- △：3年移動平均の各年変化量が、2020・2021の2期連続で全期間平均を下回っている