

審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果（案）

本小委員会による審議を前に、令和3年度改善提言（参考資料2）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。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（参考資料1）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・実施状況の評価した。

以下は、各委員の評価結果を取りまとめた、本小委員会の評価結果（案）である¹。

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。

（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。
- 2022 年 7 月に、品質ポリシー等の文書のレビュー結果を踏まえウィズコロナ・DX時代の社会環境の変化への対応に伴う改訂が行われている。

<今後期待される点>

- （該当なし）

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

¹ 各委員から提出された評価の中央値を本小委員会の評価結果（案）とした。

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されており、企業コンタクト等において取組の紹介もなされている。庁内イントラネットにおいて職員に対して周知されており、審査に関わる職員向けの研修等を定期的実施されている。研修内容の改善のためのアンケートも実施されている。
- 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、企業コンタクトの実績が、昨年同期よりも増加している。
- 研修の成果を確認するための「品質テスト」は、「やりっぱなし」にならないよう各人の更なる学習を促す資料の所在が示されている。また、ユーザー評価調査の結果を踏まえ、ユーザーとのコミュニケーションを中心とする必須の共通設問が設けられている。さらに、正解率の低い問題については、全員に解説をフィードバックがなされるとともに、今後の研修内容に活かせるよう関係部署でデータ共有がなされている。

<今後期待される点>

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつきにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般に

はあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」「特許の質」といった言葉で検索すると、「令和〇年度審査の質についてのユーザー評価調査」「令和〇年度特許審査の質についての・・・」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。

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」との評価も多くあった。）

<評価された点>

- 特許庁の組織体制、審査官の人員配置、審査員の育成と評価、先行技術文献調査事業の活用、先端技術への対応により、求められる件数の審査を期間の短縮を求めるニーズにも対応しながら、効率的に行いつつ、品質の高い審査を実現できる組織体制を確立している。
- 国内外の学会やセミナーへ積極的に参加し、AI・IoT 関連発明に対する AI 審査支援チームや AI 担当官の活用の継続など、近年求められる複数分野にまたがった案件への対応体制が拡大している点を評価する。
- 先行技術文献調査事業の活用の一環として 2021 年度に導入した「補充型」検索外注について、2022 年度は試行を拡大している。
- 情報セキュリティの向上と脱炭素社会の実現に向けた取組の一環として 2021 年度から試行を実施している登録調査機関からの包袋の電子送付について、2022 年度は試行を拡大している。
- 先行技術文献調査事業ではオンラインを活用して審査の効率の向上を図っている。
- 審査業務の効率化をサポートするサーチ関連ツールの活用に関する研修を行い、当該ツールの利用者数が大きく増加していることは、審査の質を向上させるための取組として評価できる。
- 今後の進展が予想される技術テーマを選定し、特許出願技術動向調査を実施されている。

<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

ているとまでは言えず、今後も審査官の数の確保、更なる効率化に努めて欲しい。

- 今後の審査官の採用に当たっては、新しい技術分野の動向にも十分注意を払い、通常の審査官と任期付審査官のバランスも考えながら採用を行うべきものと思われる。
- 外国語特許文献への対応、IoT 等先端技術への対応については、継続して取り組んで頂きたい。

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」との評価も複数あった。

（昨年度：「良好」と評価された。）

<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が、実態上独立して設けられている。また、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。
- 品質チェック及びフィードバックの仕組みが確立されている点を評価する。
- 品質管理官業務におけるテレワーク体制が整備され、品質管理体制も審査のテレワーク化に対応して効率化・最適化された点を評価する。

<今後期待される点>

- 審査期間ではなく、審査品質が世界最高水準であるかを如何に検証するかが課題。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「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。）

<評価された点>

- 審査官間の協議を通じた知識共有について、年次の高い審査官は協議で新たな知見・助言が得られていない（満足度が低い）という課題を把握し、PCT 出願の協議において、豊富な知識・経験等を有する年次の高い審査官が被協議者の立場で参加するよう協議の方式を改めた結果、前年より定量的に高い満足度が確認されている。
- 協議については、昨年度より実施された件数が増えた点を評価する。
- 知識共有に関し、コンテストを実施したコミュニケーションツールの活用促進について評価する。
- 面接・電話応答について、ユーザーに対して「DX 時代における特許審査官とのコミュニケーション」を公表し、テレワーク中の審査官との電話連絡やオンライン面接の手続等について紹介すると共に、拒絶理由通知書にメールアドレスの一部を記載する運用を実施されたことを評価する。
- 品質管理官が行う決裁前のチェックの対象の選択、重点の置き方について、課題に基づいて柔軟に決定していく取組を評価する。
- ユーザー評価調査における意見を考慮し、テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化、面接・電話応対における留意すべき点等を審査官に周知した点等は、評価に値する。
- 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り組みを計画・実施し、その目的を達成した。

<今後期待される点>

- 出願人とのコミュニケーションについては、引き続きの向上・改善に取り組んで頂きたい。
- 外国特許文献サーチ等の拡充については、「先行技術文献調査時の見落としの防止」のための取組を引き続き検討して頂きたい。
- 審査官間の協議を今後も継続的に行うことを期待する。

評価項目⑦：品質検証のための取組

「良好」と評価された。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 >

- 審査の質についてこれまでと違う角度から課題を抽出するため、審査品質に関する審査官の認識調査を行っている。
- 品質監査によるサーチの妥当性や認定・判断の妥当性の検証、部分監査による起案書の形式的瑕疵の検証、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現状把握等、品質検証のための取組を計画、実施し、その目的を達成した。
- ユーザー評価調査で課題として抽出された「審査官とのコミュニケーション」については、審査官とのコミュニケーションの手順等に関するリーフレットを作成・公表し、また、テレワーク中の審査官による折り返し連絡を義務化する、審査官に対して面接・電話応対における留意すべき点を周知するなど、ユーザーの満足度を高め審査の質を向上させるための手段が講じられている。
- ユーザー評価調査で従来から課題となっている「判断の均質性」に関しては、優先項目として全審査官に協議の活用を促す旨の周知を行っている。
- ユーザー評価調査においては、不満回答者へのオンラインアンケート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、分析が実施されており、引き続きニーズの把握への取組が期待される。
- 各方面との意見交換を積極的に行っている点を評価する。

< 今後期待される点 >

- ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討に活用して頂きたい。
- 審査の質の向上のためのホームページでの意見受付のフィードバックも引き続き継続して頂きたい。
- 品質管理小委員会の会議日程に関しては、改善の余地があるように思われる。品質管理小委員会を一度も開催しないままに、書面のみで短期間で各委員に評価票及び質問票を提出させても、あまり実質的な評価や質問ができないように思われる。品質管理に関する取り組みについての説明と、委員からの質疑応答のために委員会を開催し、その上で委員に評価させるよ

うにしてはどうか。そうすれば委員も異なるバックグラウンドの委員からどのような問題意識が提供されるか、それに対して特許庁がどのような回答をするかを知ることができ、より総合的な評価をすることができる。

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。）

< 評価された点 >

- ユーザー評価調査の結果を適切に分析され、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」について引き続き面接ガイドラインに沿って適切な意思疎通を行っていく必要があるなどの課題が抽出されたことが認められる。また、優先的に取り組むべき項目として「判断の均質性」、「第 29 条第 2 項（進歩性）の判断の均質性」、「国際段階と国内段階との間での判断の一貫性」が設定され、協議の活用等により引き続き審査官間の判断の均質性を高めていく必要があるとの課題が抽出されたことは評価される。さらに、個別案件に関する聴取を行うべく不満回答者を対象としたオンラインアンケート形式でのフォローアップ調査は一定の評価に値する。
- PCT 協議のチェックシートの結果情報や品質監査、内外乖離案件を通じた分析等から、サーチの質を向上させる必要性が分析されている。
- 決裁前のチェック結果の分析により、特許査定 of 精査の結果において、問題が指摘された案件の多くで審査の「サーチ漏れ」が指摘されたことを明確にした上で、質の高い審査のため、サーチの質向上を課題として抽出するなど、妥当な分析・課題抽出が行われている。
- 「審査→決裁→発送→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。

< 今後期待される点 >

- サーチ漏れ、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。
- 理想は不満案件ゼロだが、不満案件が生じた後のフォロー（要因

分析、課題抽出、対策検討につなげる）も重要。

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。）

< 評価された点 >

- 品質管理マニュアル、審査基準等、面接ガイドラインについて、新たな要請に基づいて改訂が実施されている。
- 「補充型」検索外注について試行を拡大する等、体制（審査実施体制及び品質管理体制）に対する改善を行っている。
- AI 担当官が蓄積した知見を広く共有することを目的として、AI 担当官による審査官向けの研修を実施している。
- 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き、基準、組織の調整によって審査の停滞を長期化させることはなかったなど、審査実施体制の改善の取組がされている。
- 審査官を対象とする品質テストにおいて、ユーザーとのコミュニケーションに関する設問を設けて、審査官のコミュニケーションについての意識を醸成している点は評価できる。
- 企業へのコンタクト数が増加してきている。

< 今後期待される点 >

- 高い品質・短い審査期間を維持するために審査官の増員や、審査のさらなる効率化が望まれる。
- 品質管理官による監査結果において、最初の拒絶理由及び拒絶査定時等におけるサーチの妥当性、審査実務の妥当性について、更なる改善を期待する。
- 技術の蓄積・周知が必要な先端技術分野があるかの検討やその分野への展開も来年度以降期待する。

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。）

<評価された点>

- オンライン面接についてのユーザー評価調査の結果も踏まえて、ユーザーに対する手続案内を含め、審査官の面接・電話対応についての留意点も周知され、今後ともオンライン面接を含めた面接の活用につながる取組として評価できる。
- 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について、整理した運用（テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化等）の審査官に対する周知を実施するなど品質管理の取組の改善を十分に行っている。
- 「先行技術文献調査時の見落としの防止」の解決に有効な「自然文との類似度順によるソート」や「多図面ブラウザのヒット箇所表示」の活用に関する研修の実施等の品質管理の取組の改善については、一定の評価に値する。
- 審査官間の協議が積極的に行われていることは、審査の質の向上や判断の均質化に資するものとして評価できる。
- 起案様式や審査の運用に変更（マルチマルチクレーム制限の導入、拒絶理由通知書の問合せ先の記載方法の変更等）に対応して、「特許審査における決裁のガイドライン」を改訂したことについて評価する。
- 審査業務の効率化・質の向上を図るべく、特許庁において導入されている新たなコミュニケーションツールの活用について、審査業務での実践的な使い方やユニークな使い方を募集し、コンテストを実施した。コンテストで提案された使い方は、庁内イントラネットを通じて審査部内に共有し、業務での活用を促している。

<今後期待される点>

- ユーザー評価調査において、特許審査全般の質についての評価（全体評価）等全体的に比較的満足以上とする回答が減っており、概ね昨年度の評価に比して満足度が多少悪化していると思われる。これらについては、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、「判断の均質性」については、昨年度よりも「比較的不満」「不満」の割合が増加して

いる。

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。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 >

- 企業コンタクト等の場で、品質管理の取組についての情報発信を行うとともに、「ユーザーとの特許権の共創」を掲げ、審査官とユーザーの共創により質の高い審査を実現するというマインドセットの醸成を行っている。
- 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、さらに、国内外の機関・団体との協力関係構築を構築している。
- ASEAN IP アカデミー（ASEAN 加盟国向けに知財分野の研修を提供することを目的として、2021 年 9 月に設立された ASEAN の研修機関）の枠組み内において、ASEAN 各国の知的財産庁で特許審査実務を行う職員を対象に、品質管理に関する研修を実施している。その際、審査実務能力の向上にとどまらない新興国の知財エコシステム発展のサポートを行うため、現地企業の知財部員等の参加を可能としている。
- 高度産業財産ネットワーク（AIPN）及びワンポータルドシエ(OPD)等を通じた情報発信や特許審査ハイウェイ（PPH）を通じた情報発信が行われ、PPH の活用が進んでいることについて評価する。
- 日米協働調査について、統一申請書を導入したことを評価する。
- 英国知的財産庁（UKIPO）との間での審査官協議時に、日英両庁の品質管理の紹介及び意見交換を実施している。

< 今後期待される点 >

- スタートアップとのコンタクトも積極的にとっていただきたい。
- 5 庁会合のほか、特にアジアの新興諸国と協力関係を築くことは重要であ

り、今後とも積極的に進められることを期待する。

- 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が、特許庁ホームページで品質管理のトップページが探しにくいいため、その取組の全体像を把握しにくい。

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。

（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>

- 「令和元年改正法による新たな保護領域の意匠の参考登録例を示した事例集」、「画像を含む意匠の関連意匠登録事例集」など、法改正に伴う新たな意匠の審査に関連する文書が作成され、内外に周知されている。
- 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」が作成されており、「意匠審査基準」「意匠審査便覧」などの具体的な手順を示す文書が作成され、これら文書が適切に管理されている。
- ウィズコロナ・DX時代の社会環境の変化への対応も含めた品質管理システムの見直しを行い、これに伴う品質マニュアルの改訂が行われ、文書が適切に管理されている。
- 画像意匠の日本意匠分類及び形態等による検索キー（D ターム）の定義を詳細化して運用するとともに、詳細化後の定義を記載した新たな分類付与の手引（分類定義カード）が周知され、文書が適切に管理されている。
- 面接ガイドラインについて、法令の改正に伴う改訂が行われ、文書が適切に管理されている。

<今後期待される点>

- （該当なし）

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。）

<評価された点>

- 意匠審査においてなすべき事項及びその具体的な手順を「意匠審査基準」において定め、必要に応じ改訂しており、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」において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」はホームページで海外のユーザーを含めた外部者も容易にアクセスできる態様で公表され、職員にはイントラネットで共有されている。
- 審査官に対しては職位に応じた研修が実施され、ユーザーとのコミュニケーションに焦点を合わせた「品質テスト」の実施などで知識の浸透が図られている。研修受講者に対するアンケート結果で、研修の満足度・理解度が確認されている。
- ユーザーに対して、作成した品質管理に関する文書の公表、取組の紹介がなされている。
- 企業コンタクトによって、企業に対して品質管理の取組みが紹介されて、企業の制度に対する理解の向上が図られている。
- 職員に対する庁内のイントラネット等における周知において、品質ポリシー、品質マニュアルと共に、令和 4 年度意匠審査の質についてのユーザー評価調査報告書を意匠審査部全体に周知している。

<今後期待される点>

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に

情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつきにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般にはあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」といった言葉で検索すると、「令和○年度審査の質についてのユーザー評価調査」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。

- 職員に対しての周知、研修だけでなく、研修内容の改善のためのアンケートの実施をしている点評価する。研修受講者の数が少ないようにも思えるので、来年度以降更なる周知を図っていただくことを期待する。この時期を考慮して e ラーニング形式を採用してもよいのではないかな。

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」との評価も複数あった。

（昨年度：「概ね達成」と評価された。他方、「良好」との評価も多くあった。）

< 評価された点 >

- 審査システムの機械化やバッチ審査の導入等により、審査の効率化が図られ、限られた審査人員で比較的迅速な審査が行われている。新たな保護対象となった画像等の審査も適切に行われている。
- 新しい保護対象が増えたにもかかわらず効率的に審査実施なされている現状を評価する。
- 審査官数の維持が難しいことも想定し審査業務の効率化を一層進める必要があるところ、新たなサーチ方法を策定し全審査官に研修を通じて周知するなどの取組が行われている。
- 改正意匠法に基づく新たな保護対象について、建築物、内装意匠及び画像意匠に関する審査資料の収集が引き続き行われ、サーチ環境を整備している。

< 今後期待される点 >

- FA 期間は米国の半分以下という成果を上げている。審査官数については

ほぼ現状が維持されているが、米国と比較して審査員 1 人あたりの審査量は 3.7 倍にまでなっており、引き続き、審査体制維持のための審査官の数の確保に努めて欲しい。

- 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。
- 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が望まれる。

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・評価者の間でその役割に応じ牽制・協力がなされる仕組みになっている。
- 意匠審査品質管理委員会・品質管理官が審査の質の把握・分析・課題抽出を行うための品質監査を行い、その結果を審査の現場と規格立案部署にフィードバックすることで、審査品質の向上を諮る体制が整えられている。
- 国際意匠登録出願に対する品質監査の分析官が 1 名増員され、また、品質管理の企画・立案を行う者（4 名）のうち 1 名が事務局長として品質監査の分析・評価を行うなど、限られた組織体制の中、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ている。

<今後期待される点>

- 品質管理官（分析官）の人員が限定されており、かつ、国内審査とハーグ案件に分かれている。そのため、本年度はハーグ案件に力が入れられており、それ自体は合理的と考えられるが、他方、国内案件については、建築物・内装及び画像という新しい審査分野が存在するため、国内案件の中で、旧来から存在する物品分野と新しい審査分野との監査の比重について検討する必要があると思われる。

- 品質管理を行うための組織・体制は構築されている。審査期間ではなく、審査品質が世界最高水準であるかを如何に検証するかが課題。

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。ただし、「概ね達成」との評価もあった。）

<評価された点>

- 建築物や内装意匠の新保護領域の審査の品質の向上のために、建築関連団体等からの情報収集など審査資料の充実が図られ、「令和元年改正法による新たな保護領域の意匠の参考登録例を示した事例集」が外部公表され、審査官へも周知されている。
- 新保護領域の審査判断については複数審査官による協議や意匠審査基準室との合議で行うなど、判断の均質性を確保するための取組がなされている。
- 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、ハグ出願への対応、知識共有、面接・電話対応、審査関連文書の整備・改訂、能力向上のための研修の実施等の取組を評価する。特に協議については、昨年度より実施された件数が増え、類否判断の適正化のための案件協議を開始した点を評価する。
- 公開案件だけでなく、未公開案件についても、Microsoft Teams を活用したオンライン面接や電子メール連絡等を可能としたことについて評価する。
- 品質向上のために必要とされる取り組みを継続して実施している。目標を達成するため、積極的に出願人とのコミュニケーションを行い、相互理解を深めたことなどは評価できる。
- 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ている。
- 国際意匠登録出願の審査については、即登録可能な特段問題のない案件を除き、全案件を協議対象とし、審査官同士の意見交換や知識共有の促進を

図ったことを確認した。

- 2022 年度は、オンライン面接やオンラインセミナーを活用することで出願人とのコミュニケーション維持、専門知識の習得に努めつつ、対面での面接も実施していることを確認した。
- ハーグ出願については、これまでの取組により、国内出願の審査と遜色のない水準の習熟度が得られてきたことを評価する。
- 電話等による応答件数が、2021 年度の約半数に留まっており、オンライン面接は約 1 / 4 となっている点は、コミュニケーション不足によるものではなく、令和元年意匠法改正・審査基準の改訂により図面要検討等が緩和されたことによるものであると理解されるところ、コミュニケーションの充実は図られているものと確認した。
- 関連意匠制度の改正により類否判断が以前より複雑になっている現状において、類否判断の適正化のための案件協議の開始を評価する。
- 新しい保護対象についての公知意匠資料の収集作業が完了している点評価する。
- 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について整理した運用（テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化等）を、審査官に対して周知している。
- 出願された意匠と関連する他の分野のサーチ（クロスサーチ）に関する新たなサーチ手法を策定し、その運用についての研修を実施するとともに（研修は 2022 年 6 月、運用は 2022 年 7 月開始）、審査品質の一層の向上と審査の効率化に資するサーチ範囲の決定方法について新たな方針を策定し、当該方針についての研修を実施して、全審査官に新たな運用の周知徹底を行っている（研修は 2021 年 10 月、運用開始は 2021 年 11 月）。

<今後期待される点>

- オンライン面接や電話対応の件数は一定の水準を維持されているが、審査官の面接や電話対応における積極的な対応により、出願人とのコミュニケーションの一層の強化が図られることが望まれる。
- 出願人とのコミュニケーションについては、引き続きの向上・改善に取り

組んで頂きたい。

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。

（昨年度：「良好」と評価された。）

<評価された点>

- 品質検証の取組は計画にしたがって着実に実施されている。品質監査のほか、ユーザー調査では不満回答者との意見交換を行うとともに、審査官側の審査についての認識も調査を実施するなど、多面的な品質検証の取組がなされている。
- 国内案件およびハーグ出願について、継続的に品質監査の取組が行われている。ユーザー評価調査の調査結果報告書は外部公表されている。また、ユーザーニーズの把握を目的に、ユーザー等との意見交換が実施されている。
- 2022 年度は、2021 年度に本格実施を開始した画像（保護拡充前の画像）の品質監査を対象に加えて、国内案件に対する品質監査、国際意匠登録出願に対する品質監査を実施している。
- ユーザー評価調査においては、回答後の意見交換会についての同意確認も含めて調査を実施し、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、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。
- 審査官へのフィードバックが速やかに行われている点、審査官側の認識調査をする点、評価する。

<今後期待される点>

- ハーグ案件のユーザー満足度が低いことなどから、ハーグ案件の監査により重点が置かれ、その分、国内審査に関しては品質管理官（分析官）による品質監査の件数がやや減少傾向にあるようである。限られた人員での監

査ということになると、監査のやり方として、特に問題となる事案を取り上げて、合議制による監査を行うということも考えられるのではなかろうか。

- 企業や業界団体等との意見交換についても引き続き積極的に行われることを期待する。
- 例えば研修を通じてあるいは特定案件について審査官同士で協議する場があってもよいのではないか。
- ハーグ出願につき外国企業との意見交換がされてもよいのではないか。
- 審査の質について、ユーザーの評価調査に加え、審査官側の認識を把握することは重要。ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討を推進して頂きたい。

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。）

<評価された点>

- 国際意匠登録出願の審査結果の内外乖離案件について米韓と比較した要因分析が行われていること、ユーザー評価調査で抽出された課題に基づき、類否判断の適正化のための案件協議、画像意匠・建築意匠・内装意匠などの新たな意匠の出願の複数審査官による案件協議が実施されていることなど、品質管理のそれぞれのプロセスにおいて適切な手段で課題が抽出され、課題解決のための対応に繋がられている。
- 計画的に審査品質のために必要とされる取組が行われ、審査の質の分析と課題抽出が十分に行われている。「判断の均質性」、「拒絶理由通知等の記載」、「拒絶査定に記載」が課題として抽出されており、それらに対する取組が検討されている。
- 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ている。2022 年度は、国際意匠登録出願に対する監査対象件数

の分析官を増やしつつ、監査対象を 50%増やすなど手厚い体制での監査が実現している。

- 2022 年度上期においては、拒絶理由通知の理由付記の記載において、軽微な記載ミスがあったため、起案文章のチェック強化が課題として抽出されている。
- 「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。中国がハーグ協定に加盟したことを受け、ハーグ案件の監査件数を増やしている。

<今後期待される点>

- 高い品質が保たれている国内案件については監査対象案件数を減らし、ハーグ出願では増やす等、状況に応じた分析、対応がなされている点、評価する。拒絶理由通知、拒絶査定に記載につき、研修、周知の他、具体的な案件についての議論、フィードバック等がされることを期待する。
- 類否判断を伴う拒絶理由通知、及び創作非容易性の拒絶理由通知について、記載内容の問題点が分析され、課題として抽出されている。特に画像意匠における類否判断及び創作非容易性の判断については、当面の審査のあり方が、今後の制度運営の方向性に影響を与えるものと考えられるので、判断の方向性を含めて慎重な品質監査が行われることが望まれる。

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」との評価もあった。

（昨年度：「良好」と評価された。）

<評価された点>

- 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、ユーザーに対する十分な周知を行った。

- 改訂意匠審査基準について、意匠審査官向けの説明会を実施し十分な周知を行った。
- 「令和元年改正法による新たな保護領域の意匠の参考登録例を示した事例集」、「画像を含む意匠の関連意匠登録事例集」など、法改正に伴う新たな意匠の審査に関連する文書が作成、周知されている。
- 画像意匠の日本意匠分類及び形態等による検索キー（D ターム）の定義を詳細化して運用するとともに、詳細化後の定義を記載した新たな分類付与の手引（分類定義カード）が周知されている。
- 面接ガイドラインについて、法令の改正に伴う改訂が行われている。
- 品質管理に関する方針・手続の制度ユーザーへの公表状況についても適切に実施されている。
- 意匠審査官向けの研修等の機会を通じて「品質ポリシー」や品質管理の基本に関して職員への十分な周知を行った。
- 国際意匠登録出願に対する品質監査の分析官が 1 名増員され、また、品質管理の企画・立案を行う者（4 名）のうち 1 名が事務局長として品質監査の分析・評価を行うなど、方針・手続・体制について改善が行われている。
- ハーグ出願の審査の困難性に鑑み、その品質管理体制を強化したことも評価できる。

<今後期待される点>

- 建築物・内装においても、状況に応じて検索キーの再定義が必要かどうかの検討を期待する。

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。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>

- 建築物や内装意匠の新保護領域の審査品質の向上のために、建築関連団体当からの情報収集を行い審査資料を充実させたこと、「令和元年改正法に

よる新たな保護領域の意匠の参考登録例を示した事例集」を外部公表し審査官へも周知したこと、新保護領域の審査判断について複数審査官による協議や意匠審査基準室との合議で行っていることなど、法改正に伴う新たな課題への対応が適切になされている。

- 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対応等、業務環境が変化する状況下においてオンライン面接の支援を拡充するとともに、ユーザーに向け、テレワーク中の審査官との電話連絡やオンライン面接の手続をわかりやすく紹介したリーフレットを作成し発信するなど、品質管理の取組の改善を十分に行った。
- 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について整理した運用（テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化等）を、審査官に対して周知している。
- 意匠は文献上よりも実際の製品で目にするものも多いため、リアル展示会への参加の増加を評価する。
- 審査官と決裁者間の協議が積極的に進められていることは評価できる。

<今後期待される点>

- オンライン面接や電話対応等の出願人とのコミュニケーションについては、引き続きその強化に努めていただきたい。
- 建築物・内装、画像の意匠に関する資料収集についても継続的に続けていただきたい。
- 令和 4 年度ユーザーアンケートにおいて、「類否判断の的確性」に関しては否定的コメントが多く、均質性の否定的意見が減少しておらず(図 12)、先行意匠調査の質に関しても、昨年と比較して評価が低下している(図 13)など、まだ改善が求められる。
- 引き続きオンラインでの面接審査を推進されたい。

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」との評価も複数あった。

（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 >

- 日中韓デザインフォーラム、日中意匠制度シンポジウムにおいて、海外ユーザーに対する情報発信が行われている。
- 国内外クライアント・ユーザー、外国庁への審査品質に関する情報発信等を積極的に行っている。
- 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た。
- 新興国特許庁の意匠審査官を対象とした研修を実施し、我が国特許庁の意匠審査実務やハーグ協定加入の経験を共有する取組を行う予定がある（意匠総合コース(2023 年 1 月～2 月予定)）ことを確認した。
- ユーザー評価調査の分析の結果、「拒絶理由通知等の記載」、「拒絶査定に記載」、「判断の均質性」を、特に注力して取り組むべき項目と設定している。また、回答後の意見交換会についての同意確認も含めて調査を実施し、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。
- 2022 年度は、審査の質についての審査官側の認識調査による品質検証を行うべく、アンケート調査を実施し、課題を分析・抽出している。

< 今後期待される点 >

- 特にアジア新興諸国に対する情報発信及びこれらの国からの研修生の受け入れについては引き続き積極的に進めていただきたい。
- 意匠五庁との意見交換や二国間会合を通じた意見交換によって、諸外国の意匠実務に関する取組みを把握し、我が国の品質管理の取組みにも役立てていただきたい。
- 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が、特許庁ホームページで品質管理のトップページが探しにくいいため、その取組の全体像を把握しにくい。

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。

（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。
- 2022 年 7 月に、品質ポリシー等の文書のレビュー結果を踏まえウィズコロナ・DX 時代の社会環境の変化への対応に伴う改訂が行われている。
- 国際分類第 11-2022 版に対応した「商品及び役務の区分解説」を作成、公表したことでユーザーの適切な指定商品・指定役務の記載の支援を図っている。

<今後期待される点>

- （該当なし）

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。）

<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。
- 「品質テスト」を e ラーニング形式で実施することで審査官の対応の向上が図られた。

<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」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されており、企業コンタクト等において取組の紹介もなされている。庁内イントラネットにおいて職員に対して周知されており、審査に関わる職員向けの研修等を定期的実施されている。
- 職員向けの品質管理に関する研修が職位に応じて行われ、研修受講者に対するアンケート結果で、研修の満足度・理解度が確認されている。
- ユーザー評価調査の結果を踏まえて、特にユーザーとのコミュニケーションに関する面接ガイドライン等の関連資料の再確認を目的として、全審査官を対象とした「品質テスト」をeラーニング形式で実施し、審査官の応対における基本的姿勢の徹底及び向上が図られている。

<今後期待される点>

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつきにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般にはあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」といった言葉で検索すると、「令和○年度審査の質についてのユーザー評価調査」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。

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」との評価も複数あった。また、「極めて

て良好」との評価もあった。

（昨年度：「概ね達成」と評価された。）

<評価された点>

- 限られた人的リソースにも関わらず、審査処理件数は大きく伸び、出願件数増加による審査処理期間の長期化は改善されつつあることは高く評価できる。
- 民間調査者の活用、AI を活用した審査業務効率化策、「商標の拒絶理由横断調査事業」で得られた調査報告書の活用、出願支援ガイドの改訂など審査業務の効率化のための様々な取組が行われており、その結果として、審査期間の短縮についても成果が見られている。
- 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。
- 「音」商標に関する研修を企画・実施し、新しいタイプの商標の審査実施体制の整備等が図られていることは評価できる。

<今後期待される点>

- 審査官 1 人あたりの審査処理件数は米国と比較して多く、審査官数の不足は否めない。引き続き、審査官数の一層の確保及びその育成の充実に努めてほしい。
- 出願件数の増加に対して、2022 年度上半期のファーストアクション件数が増加し、審査期間も短縮しており、引き続き取組を継続することを希望する。
- 審査事務の適正・効率化については今後とも総合的な観点から取り組まれることを期待する。
- 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。

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。）

<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が、実態上独立して設けられている。また、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。
- 品質管理の責任者、審査業務の実施者、施策の企画・立案者、質の分析・評価者の間でその役割に応じ牽制・協力がなされる仕組みになっている。

<今後期待される点>

- 品質管理官による品質監査については、監査の結果とユーザー評価調査のフォローアップの結果を踏まえて、両者を対照することにより、品質監査の視点についてもヒントが得られるのではないかな。
- 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。
- 審査期間ではなく、審査品質を如何に検証するかが課題。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「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。）

<評価された点>

- 個別案件の要因分析を行い、不備の抑制に繋がる予防策も示した報告書を審査官に定期的に周知するなど、組織全体での方策が講じられている。
- 新たに生み出される専門用語等の情報をチーム内で蓄積共有し、必要に応じて、他の審査官からの協議・相談に応じる仕組みが構築されている。
- 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。
- ①商標出願人・商標権者に対するコミュニケーション（面接、電話対応等）、②ユーザーとの意見交換、③均質性の向上に関する取組を重点事項（共通取組事項）として取り上げ、商標審査の質の維持・向上のための取組を継続して行ったことについて評価する。

- 審査官間の協議により知識の共有化を図り、迅速・的確な審査が行えるよう努められている。
- 先行図形商標調査に関して、AI コンペティションによって精度向上を図った同ツールの審査官への試行的な提供を開始したことについて評価する。
- テレワーク中のコミュニケーション実施体制等に関する情報発信を行うべく、テレワーク中の審査官との電話連絡やコミュニケーションの概要について紹介するリーフレット「DX 時代における商標審査官とのコミュニケーション」を特許庁ホームページ上で公表するとともに、面接・オンライン面接についてまとめたページを新設している点を評価する。
- テレワーク中の審査官がユーザーに連絡できる手段について、審査官による折り返し連絡の義務化等を審査官に周知するとともに、各種コミュニケーション関連資料をまとめた一覧を作成し、庁内イントラネット上に掲載することで審査官のアクセス性を高めている。また、全審査官を対象とした「品質テスト」を e ラーニング形式で実施し、審査官の対応における基本的姿勢の徹底及び向上を図るとともに、ユーザーとのコミュニケーションに関して、審査官向けアンケートを実施し、審査官側の視点からの課題抽出を行った。
- 電子メールでの補正案等の送付及びオンライン面接を可能にする取組も適切になされたことが認められる。

<今後期待される点>

- 審査官とユーザーとの間のコミュニケーションのあり方については、なお改善の余地があると思われる。
- フォローアップ調査やアンケート調査に関しては、抽出された課題に対してどのような対策が講じられたかといった点について公表されることを検討されたい。

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>

- 審査の質についてこれまでと違う角度から課題を抽出するため、審査品質に関する審査官の認識調査やユーザー評価調査の不満回答者との意見交換を行っている。
- 審判決の判断相違が生じた案件や異議申立てで取り消された案件の要因分析がなされている。
- 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を計画件数どおりに実施するとともに、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現状把握等、品質検証のための取組を計画、実施し、その目的を達成した。
- 審査官向けアンケートやユーザー評価調査の結果、ユーザー等との意見交換により審査の品質についての具体的な問題点を把握するための取組が行われている。
- ユーザー評価調査に基づく課題抽出が適切に行われており、「識別性の判断」、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」等に対する不満回答者へのヒアリング等のフォローアップ調査がされたことは高く評価できる。さらに、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がなされている。
- 何らかの不備が生じた個別案件について、事例の共有及び個別案件の要因分析をとりまとめ、審査官に周知している点を評価する。

<今後期待される点>

- ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討に活用して頂きたい。
- 審査の質の向上のためのホームページでの意見受付のフィードバックも引き続き継続して頂きたい。
- 審判決との判断相違の要因分析や異議申立てで取り消された案件に関する分析について、継続して実施して、乖離が小さくなるようにしていただきたい。
- 拒絶査定不服審判で不服が認められた事例と異議申立てで取消決定がされた事案を別個に検討するのみではなく、双方の結果を対比することにより審査の質の向上を図ることも考えられる。

- 品質管理小委員会の会議日程に関しては、改善の余地があるように思われる。品質管理小委員会を一度も開催しないままに、書面のみで短期間で各委員に評価票及び質問票を提出させても、あまり実質的な評価や質問ができないように思われる。品質管理に関する取り組みについての説明と、委員からの質疑応答のために委員会を開催し、その上で委員に評価させるようにしてはどうか。そうすれば委員も異なるバックグラウンドの委員からどのような問題意識が提供されるか、それに対して特許庁がどのような回答をするかを知ることができ、より総合的な評価をすることができる。
- ユーザー評価調査に関して、特に「基準・便覧との均質性」、「審判決との均質性」、「審査官間の判断の均質性」といった均質性に関する項目について、ユーザー満足度が年々減少しているように見受けられるため、その原因の分析とともに均質性の維持に向けた取組を期待する。

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>

- 個別案件の要因分析による発生頻度の高い形式的瑕疵の類型が洗い出され、審査官に周知されている。
- ユーザー評価調査の結果の分析について、不満回答者との意見交換やフォローアップ調査による個別事例に関する聴取等において、より具体的なレベルで進められていることは評価できる。
- 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抽出が十分に行われている。
- ユーザー評価調査における「審査官とのコミュニケーション」に対する不満層へのフォローアップ調査を行い、評価の背景となる具体的な個別事例や課題等を聴取する一方、審査官に対しても、ユーザーとのコミュニケーションに関するアンケート調査を実施し、審査官側の視点からの課題抽出を行うなど、品質管理の取組の改善を行った。
- ユーザー評価調査に基づく課題抽出が適切に行われており、審査官相互

及び審判決との判断相違についても分析・課題抽出が継続して行われていることが認められる。さらに、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がなされている。

< 今後期待される点 >

- 近年の起案様式や審査の運用の変更（拒絶理由通知書の問合せ先の記載方法の変更等）を踏まえたガイドラインの改訂を進めていただきたい。
- 「識別性の判断」、「審査官間の判断の均質性」、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」が課題として抽出されており、それらに対する取組の検討を進めていただきたい。
- ユーザー評価調査の結果について、今後もより具体的かつ詳細な分析が行われることにより、審査の質の改善が図られることを期待する。
- 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。
- 理想は不満案件ゼロだが、不満案件が生じた後のフォロー（要因分析、課題抽出、対策検討につなげる）も重要である。

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」との評価も複数あった。

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

< 評価された点 >

- 審査実施体制は未だ十分とは言えないものの、新規入庁者の採用、民間調査者の活用、審査官補数に合わせた指導体制の見直し及び効果的な人員配置、審査官育成研修の充実化・オンライン対応、審査業務の効率化策について検討し、図形商標調査精度向上を図るツールの審査官への試行的提供や「商標の拒絶理由横断調査」報告書の活用、出願支援ガイドや特許庁ホームページの「お助けサイト」を通じたユーザーの利便性向上等の各種対策を講じた結果、審査処理件数（特にファーストアクション件数）は増加傾向にあり、審査期間も短縮化傾向にあるなど、必要な改善が行われ

ていることが認められる。

- 品質ポリシー等の文書のレビュー結果を踏まえウィズコロナ・DX 時代の社会環境への対応に伴う改訂が行われ、対外的な公表と職員への周知がなされている。

<今後期待される点>

- 今後とも、審査の質の改善へ向けて様々な方向からの検討が進められることが望まれる。

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。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。）

<評価された点>

- 審査の質についてこれまでと違う角度から課題を抽出するため、ユーザー評価調査の不満回答者との意見交換やフォローアップ調査を行い、評価の背景にある具体的な個別事例や課題等を聴取する一方、審査官に対しても審査品質に関する認識調査を実施し、審査官側の視点からの課題抽出を行うなど、品質管理の取組の改善を行った。
- ユーザーとのコミュニケーションの在り方の改善へ向けて、様々な方策が実施されており、審査官に対する周知や関連資料へのアクセス性の向上、全審査官を対象とした「品質テスト」を e ラーニング形式で実施するなど、審査官の基本的姿勢の徹底および向上が図られたことは評価できる。
- 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について、より円滑なコミュニケーションを図るため、明確化した運用（テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化等）の審査官に対する周知を実施するなど品質管理の取組の改善を十分に行っている。
- テレワーク中のコミュニケーション実施体制等に関する情報発信を行うべく、テレワーク中の審査官との電話連絡やコミュニケーションの概要について紹介するリーフレット「DX 時代における商標審査官とのコミュニケーション」を公表するとともに、面接ガイドラインをはじめとするコミュニケーション関連文書を改訂し、ベストプラクティスの共有や面接・電

話応対における留意すべき点の再周知を行い、ユーザーからの面接の依頼を原則一回は受諾して実施している。

<今後期待される点>

- ユーザーとのコミュニケーションの改善に向けた各種取組について、その定着を図るためには、全審査官を対象とする「品質テスト」や審査官からのアンケート調査の結果も踏まえて、研修等で実施すべき対象についての検討など、さらに一歩進めた対応がされることが望まれる。
- 「識別性の判断」、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」等に対する不満層を対象としたヒアリング・オンラインアンケート形式でのフォローアップ調査、主に重点的に取り組むべき項目に対する不満回答者との意見交換会については、抽出された課題に対して、どのような対策が講じられたかといった点について公表されることを検討されたい。
- アンケートで「不満」等と回答する原因について個別事例の聴取の結果、どのような評価修正や改善課題が確認されたのかについても更なる分析を望む。
- コミュニケーションに関するユーザー評価の改善を図られたい。

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。他方、「極めて良好」との評価も複数あった。）

<評価された点>

- 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。
- 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、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図った。
- ユーザーへの情報発信として、セミナーや意見交換会等において海外の知

財関係者向けに、審査の質向上に関する施策・取組等を紹介している。

- 日中両国における知的財産権の保護及び活用の重要性が高まる中で、両国の商標制度及びその運用についての理解を深めることを目的として開催している「第 4 回日中商標制度シンポジウム」（ハイブリッド開催）において、特許庁からは商標制度に関する最新動向のほか、品質管理の取組について情報発信を行った。

<今後期待される点>

- アジアを中心とした諸外国との間の品質管理についての情報発信及び意見交換については、双方の品質管理の取組みについての刺激を与えるものとして今後とも取り組んでいくことが有益であると思われる。
- 新興諸国の職員の受入れ等の国際審査協力については積極的に進められたい。
- 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が、特許庁ホームページで品質管理のトップページが探しにくいいため、その取組の全体像を把握しにくい。
- 国際会合・国際審査協力等を実施し、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図っていることを確認したが、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。

(参考) 令和4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