

平成29年度の審査の品質管理における取組状況

平成30年1月15日

【特許】

評価項目① 文書の作成状況に関するもの

1. 品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準、審査ハンドブック、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表等の作成

(主な取組)

- 品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準、審査ハンドブック、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表の作成を行い、庁内イントラネットの品質管理ホームページに掲載する。

(結果)

- 上記一覧表は、庁内イントラネットの品質管理ホームページで審査官への周知を行った後、品質マニュアルにも掲載する見込み。

評価項目④、⑤ 審査実施体制・品質管理体制に関するもの

2. 審査の品質向上及び効率化を支援するための体制・基盤整備の継続

(主な取組)

- 効率的かつ適切な特許審査を行うための審査実施体制を確保する。
- 審査の質を継続的に向上させるため、品質管理に必要な人員体制を確保する。
- 品質監査の対象案件の抽出を容易にし、品質監査の無作為抽出の対象案件を拡充するため、対象案件抽出システムを改造する。

(結果)

- 審査体制の整備・強化を図るべく、37名の恒常審査官と107名の任期付審査官を採用した。
- 品質管理体制の整備・強化を図るべく、品質管理官を昨年度より増員し、99名の品質管理官を確保した。
- 監査対象案件抽出のためのシステムを既存の案件管理・起案システムへ統合させたことにより、品質監査の対象案件の抽出が容易となり、無作為抽出の対象案件が拡充された。

3. 他国特許庁の審査でも活用される審査結果を、適時適切に提供する世界最高品質の審査の実現に向けた取組の継続

(主な取組)

- 国内外の出願人や外国庁審査官へ、日本国特許庁の質の高い調査結果・審査結果を提供するため、国内案件の起案時に、提示した引用文献に関する詳細な情報を作成し、ワンポータルドシエ等を通じて発信する。
- 特許庁の審査結果を利用した海外における迅速な権利取得の支援をすべく、第一庁（出願人が最先に特許出願をした庁）で特許可能と判断された出願について、出願人の申請により第二庁において簡易な手続で早期審査が受けられるようにする枠組みである特許審査ハイウェイ（P P H）の拡大を図る。
- 日本で特許付与された出願の出願人が、所定知財庁へ申請することにより、日本の審査結果を踏まえ、日本出願と同内容の権利を迅速に取得可能とする特許審査ハイウェイ・プラス（P P Hプラス）を開始する。日本の特許庁は、P P Hプラスを申請する所定知財庁の出願の請求項と対応する日本出願の請求項が十分に対応しているかの確認をサポートする。結果を踏まえ、所定知財庁がP P Hプラス申請要件を満たすと判断した場合、実質的な審査を経ることなく、早期（二ヶ月以内）に特許権が付与される。
- 日米両国に特許出願した発明について、日米の特許審査官がそれぞれ調査を実施し、その調査結果及び見解を共有した後に、両庁の特許審査官が、それぞれ早期かつ同時期に最初の審査結果を出願人等に送付する日米協働調査試行プログラムを新しい運用で再開する。

(結果)

- 国内外の出願人や外国庁審査官へ、日本国特許庁の質の高い調査結果・審査結果をより一層的確に、理解しやすい形で発信することが可能となった。
- ブラジル、ニュージーランド、チリ、ペルーとP P Hを締結したことにより、これらの国において、特許庁の先行技術文献調査結果・審査結果の利用が促進され、特許をより早期に取得することが可能となった。
- P P Hプラスをブルネイと開始したことにより、日本の審査結果の活用が促進され、これにより出願人が海外でも日本で登録された特許と同様の特許を早期に取得できるようになった。
- 日米協働調査試行プログラムの取組により、日米両国に特許出願した発明について、最初の審査結果を送付する前に、日米の調査結果及び見解を共有できるので、審査の質を向上することが可能となった。

4. 審査の質の改善・保証への、業務に従事する全職員の参画

(主な取組)

- 品質管理に関する理解を深めるために、研修対象・内容を充実すると共に、特許審査官全員に対して審査実務に必要な知識を確認するための品質テストを実施する。
- 審査処理を計画的に行いながらサーチの質向上や効率向上等を図っている優れた取組を行う審査室等への表彰を目的として「特許技監賞」の選考を実施する。

(結果)

- 中堅の審査官向けの研修及び品質監査の実務を学ぶ研修を新設して、品質管理に対する意識向上を図った。また、品質テストは、年度途中で異動等により新たに対象となった者においても、審査実務に必要な知識を取得でき、実務により円滑に従事することが可能となった。
- 特許技監賞について、審査部、WG等が、サーチの質の向上や効率向上等を図っている取組を12月に応募し、受賞取組が2～3月頃に発表される予定である。受賞取組については、今後の実施・活用を推奨することで取組が普及され、さらなる審査の質の向上が期待できる見込み。

評価項目⑥ 品質向上のための取組に関するもの

5. 新分類を含むサーチ知識の共有やサーチ環境の整備等による外国特許文献、非特許文献を含む先行技術文献調査の充実

(主な取組)

- 最低限調査すべき範囲や留意事項等をまとめたサーチガイドラインを、技術分野別に作成する。
- 登録調査機関による外国特許文献の先行技術調査を充実させるため、中韓文献翻訳・検索システムを用いた先行技術調査の試行を開始する。
- 外国文献サーチ能力向上のため、外国特許文献調査サーチに関する実務研修において、米欧共通特許分類（CPC）についての説明を充実させる。
- 2017年4月に、IoT関連技術についての特許文献をヘルスケア用、製造業用といった用途別に細展開をして新たな分類項目を設立した。
- IoT関連技術の審査において、IoT関連発明に精通した担当官と協議を行う。
- 平成28年度に審査ハンドブックに追加したIoT関連技術等に関する事例について、審査官を対象とする説明会を開き、周知を行う。

(結果)

- 技術分野別にサーチガイドラインを作成中。同じ技術分野を担当する審査

官の間で当該技術分野のサーチに必要な最低限の知識や考え方を共有すること、及び、これにより新規分野担当者でも早期に着実なサーチができるようになった。

- 登録調査機関による中韓文献翻訳・検索システムを用いた先行技術調査の試行を行い、有用性を検討した（2017年度109件（予定））。
- 外国特許文献調査サーチに関する実務研修を行うことにより、審査官の米欧共通特許分類（CPC）に対する理解が深まり、よりの確かつ効率的なサーチができるようになった。
- 用途別のIoT関連技術の抽出が可能となり、これにより、関心のある用途におけるIoT関連技術を、より簡単に調査することができるようになった。
- 協議や説明会の実施を通じて、IoT関連技術について、均質な審査及び特許分類（ZIT）付与の精度向上を図った（IoT協議の累積件数762件）。

6. 決裁・協議等における、審査、特にサーチの適切性を保証・検証する取組の推進

（主な取組）

- PCT出願におけるサーチ等の観点での質の向上を目的として、PCT出願に係る協議を促進し、件数を増加させる。また、PCT協議の際には、審査官が行ったサーチの範囲や内容等、サーチの適切性についてもチェックを行う。
- 品質管理官は無作為抽出で行う品質監査に加え、管理職からの要請に応じて、案件のサーチや判断の妥当性、起案の明確性のチェックを行う。

（結果）

- 上記PCT出願に係る協議に関する取組による結果、5,682件（4-12月）の協議が実施された。当該協議において、担当審査官の検索範囲の妥当性等が協議官によりチェックされ、サーチ不足やサーチノウハウ等サーチ品質に関する情報提供が担当審査官に対してなされた。
- 品質管理官により、各審査部・審査室ごとの課題に基づき様々な案件がチェックされ、質の改善が図られた（4,720件（4-12月））。さらに、チェック結果のフィードバックを通じて、サーチや判断を含む審査の質全般に関する情報提供が担当審査官に対してなされた。

評価項目⑦ 品質検証のための取組に関するもの

7. ユーザーニーズを的確に把握するためのユーザー評価調査における調査対象の拡充

(主な取組)

- 本年度のユーザー評価調査では、「小規模出願人」の対象を増加する。
- 本年度の「特許庁が達成すべき目標」として、審査の迅速化と質の向上を同時に目指すべく、コミュニケーションに関わるユーザーの評価について「上位評価割合を60%以上」とすると共に、地方に所在する中小企業等を対象とする出張面接審査及びテレビ面接審査の実施件数を「700件以上」とする目標を設定し、ユーザーニーズを的確に把握するようつとめる。
- ユーザー評価調査の他に、中小企業が個別に有するユーザーニーズの把握のため、ヒアリングや意見交換などの機会を活用する。
- 外国ユーザーからのニーズ把握のため、特許庁ホームページ上に英語版の品質向上のためのご意見受付フォームを、本年度中に設ける見込み。

(結果)

- 「小規模出願人」の対象の増加により、国内出願数が50件未満の国内企業のユーザーニーズをより把握することができるようになった。
- 本年度のコミュニケーションに関する取組に対するユーザーの評価の結果は、平成30年度ユーザー評価調査により明らかとなる。なお、平成29年度ユーザー評価調査（速報値）では、コミュニケーションに関するユーザー評価の上位割合（5段階評価の4以上の評価）は、62.1%であった。また、12月末時点における出張面接審査及びテレビ面接審査の実施件数は1030件である。
- ユーザー評価調査では、主に国内出願数が50件以上の大企業向けの調査票を用いているので、中小企業のニーズを的確に把握することは難しかったが、中小企業を含めた各企業や業界団体等と意見交換を行うことにより、様々なユーザーのニーズの把握することができた。
- 特許庁ホームページ上に英語版の品質向上のためのご意見受付フォームを設けることにより、外国ユーザーニーズを把握することができる。

評価項目⑧ 審査の質の分析・課題抽出に関するもの

8. 品質管理の取組と、その取組を実施することで得られた結果との関係の確認を通じて、PDCA サイクルが有効に機能していることを確認しつつ、継続的改善を図ること

(主な取組)

- 品質管理官は、品質監査等から得られた結果を踏まえ、技術単位で把握された課題や共有すべき情報等をレポートにまとめ、審査室にフィードバックする。
- 本年度のユーザー評価調査では、ユーザーが日本国特許庁の先行技術調査結果を外国庁と比較した場合にどのように評価しているかを、外国庁でより適切な引用文献が提示された頻度を問う設問によって検証する。

(結果)

- 品質管理官によるレポートを審査室にFBすることで、技術単位毎のサーチの質の維持・向上の視点を含む課題や情報が半期毎に審査室内に共有され、さらなる継続的改善が促進された。
- 今後、ユーザー評価調査における、海外特許庁でより適切な引用文献が提示された頻度についての回答を分析することで、日本国特許庁の調査結果・審査結果が、他国特許庁でどの程度活用されているかについての現状とユーザーニーズが把握できる見込み。

評価項目⑨ 審査の質向上に関する取組の情報発信に関するもの

9. 我が国特許庁が行っている審査の質の維持・向上に関する取組を、国内外ユーザーや新興国を含む海外の特許庁に積極的に発信し、それについての意見を聴く機会を設けること等を通じて、日本国特許庁の特許審査の質等への信頼感を高めること

(主な取組)

- 国際会議・審査官協議・審査実務指導等の機会を通じて、新興国を含む海外特許庁へ我が国特許庁の審査の質の維持・向上に関する取組を発信する。
- 各企業／業界団体等と特許庁長官、特許技監、及び各審査部との意見交換を実施（平成29年度4月～12月実績：約250件）。意見交換において、審査の質の維持・向上に関する取組を紹介する。
- 新興国の特許庁におけるマネジメント・品質管理施策に携わる職員を対象としたセミナーなど、新興・ASEAN諸国の職員に対する研修を実施する。

(結果)

- 五庁WG 3 品質管理会合において、我が国特許庁における品質管理体制について情報発信した。また、PCT/MIA・品質サブグループ会合に先立ち、我が国のPCTの実体審査についての品質管理に関する報告書を作成した。これらの機会を通じ、日本国特許庁の審査の質の維持・向上に関する取組に対する、海外の特許庁の職員の理解を深めた。
- 中国、台湾、タイ等の特許庁の審査官（審査官派遣・受入時）やブラジル長官（特許庁訪問時）等に我が国特許庁の審査の質の維持・向上に関する取組を紹介することにより、日本国特許庁の特許審査の質等への信頼感を高めることができた。
- 制度ユーザーに対し、積極的に意見交換を行うことで、我が国の審査に対する信頼感を醸成した。
- 新興・ASEAN 諸国の特許庁職員に対する研修等の実施状況やアンケート結果から、日本国特許庁の審査の質の維持・向上に関する取組に対する高い関心が寄せられ、該取組の情報発信が我が国の審査の質への信頼感醸成に寄与したことが確認できた。

【意 匠】

評価項目① 文書の作成状況に関するもの

1. 品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準、審査便覧、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表等の作成

(主な取組)

- 品質ポリシー、品質マニュアル、意匠審査基準、意匠審査便覧、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表の作成を行い、庁内イントラネットの品質管理ホームページに掲載する。

(結果)

- 上記一覧表は、庁内イントラネットの品質管理ホームページで審査官への周知を行った後、品質マニュアルにも掲載する見込み。

評価項目④、⑤ 審査実施体制・品質管理体制に関するもの

2. 効率的かつ適切な審査を可能とする審査実施体制のために必要な審査官数の確保

(主な取組)

- 効率的かつ適切な意匠審査を行うための審査実施体制を確保する。

(結果)

- 審査体制の整備・強化を図るべく、2名の意匠審査官を採用した。

3. 審査の品質向上及び効率化を支援するための体制・基盤整備の継続

(主な取組)

- 審査の質を継続的に向上させるため、品質管理に必要な人員体制を確保する。

(結果)

- 国際意匠登録出願の品質監査の試行のため、2名の品質管理官を確保した。

4. 審査の質の改善・保証への、業務に従事する全職員の参画

(主な取組)

- 品質監査の結果、審査官に周知すべき点が発見された場合には、意匠課課内会議で報告した上で意匠審査官への周知を行う。
- 審査処理を計画的に行いながらサーチの質向上や効率向上等を図っている優れた取組を行う審査室等への表彰を目的として「特許技監賞」の選考を実施する。

(結果)

- 品質監査の結果を意匠審査品質管理委員会に諮り、審査官へ周知すべき留意事項を取りまとめ、意匠課課内会議で報告した後、意匠審査官がその内容を容易に確認できるように庁内イントラネットの品質管理ホームページに掲載した。
- 特許技監賞については、サーチの質の向上や効率向上等を図っている取組を12月に応募し、2～3月頃に発表する予定である。受賞取組については、今後の実施・活用を推奨することで取組が普及され、さらなる審査の質の向上が期待できる見込み。

評価項目⑥ 品質向上のための取組に関するもの

5. 審査の質の向上及び担保のための、審査官間における情報共有の強化

(主な取組)

- 審査官等に対する研修・説明会や、審査室等で実施している審査の質向上に資する自主的な取組の紹介等、職員参画のための取組を行う。
- 先行意匠調査や法令及び審査基準等の指針に基づく審査を適切に行うよう、審査官間における情報共有を推進する。

(結果)

- 全審査官を対象とした審査の質の重要性や品質管理の基本原則等に関する研修に加え、本年度から異動者を対象として研修を開始することで、効率的に情報の共有を行った。
- 審査室内における国際意匠登録出願の起案に関する情報共有の為の掲示板の開設、更に、国際意匠登録出願の起案文書を共有化することで審査の質の向上及び均質化が図られた。

6. 出張面接審査等を通じた出願人とのコミュニケーションの充実

(主な取組)

- 本年度の「特許庁が達成すべき目標」として、審査の迅速化と質の向上を同時に目指すべく、コミュニケーションに関わるユーザーの評価について「上位評価割合を60%以上」とすると共に、地方に所在する中小企業等を対象とする出張面接審査及びテレビ面接審査の実施件数を「70件以上」とする目標を設定する。

(結果)

- 本年度のコミュニケーションに関する取組に対するユーザーの評価の結果は、平成30年度ユーザー評価調査により明らかとなる。なお、平成29年度ユーザー評価調査(速報値)では、コミュニケーションに関する

るユーザーの評価の上位割合（5段階評価の4以上の評価）について、平成29年度ユーザー評価調査（速報値）では75.6%であった。また、出張面接審査及びテレビ面接審査の実施件数は63件（10月末時点）である。

評価項目⑦ 品質検証のための取組に関するもの

7. 国際意匠登録出願の審査に対応した品質監査等、品質管理の取組の充実

（主な取組）

- 国際意匠登録出願に関する品質監査の試行を開始する。

（結果）

- 国際意匠登録出願を起案する際、どのような点に注意を払うべきかが明らかになった。

8. 品質監査システム稼働による、監査業務効率化に向けた運用の検討

（主な取組）

- 今年度から新たに開発した品質監査システムを利用して、品質監査の対象となる案件の抽出及び管理を行う。

（結果）

- 決裁後発送待ち案件に対する品質監査を行うことが可能となり、実施時期等品質監査の自由度を拡げることが出来た。

9. ユーザーニーズを的確に把握するためのユーザー評価調査の充実

（主な取組）

- ユーザー評価調査の実施にあたり、中小企業を含めた調査票送付先数の増加、調査票回収時期の変更及び調査票の修正を行うことで、調査の充実に図る。
- 外国ユーザーからのニーズ把握のため、特許庁ホームページ上に英語版の品質向上のためのご意見受付フォームを、本年度中に設ける見込み。

（結果）

- 調査票の回収率が向上した。
- 外国ユーザーからのニーズを把握することが可能となった。

評価項目⑧ 審査の質の分析・課題抽出に関するもの

1 0. 品質管理の取組と得られた結果との関係の確認を確認しつつ、継続的改善を図ること

(主な取組)

- 品質監査の結果等、日々の品質管理の取組については、意匠審査品質管理委員会で問題点の洗い出し及び対策を検討する。

(結果)

- 国際意匠登録出願の起案書に添付される注意書について、その記載内容を改訂し、システムに反映した。また、画像を含む意匠の出願に関して、サーチ範囲を示す通知書の記載を統一し、起案システムへの反映を行った。

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

1 1. 我が国特許庁が行っている審査の質の維持・向上に関する取組を、国内外ユーザーや新興国を含む海外の特許庁に積極的に発信することなどを通じて、日本国特許庁の意匠審査の質等への信頼感を高めること

(主な取組)

- 国際会議等を通じて、我が国の審査に対する信頼感の醸成と新興国を含む海外特許庁への質の高い審査の普及を図る。
- 各企業との意見交換を、特許庁幹部や審査室の管理職レベルで6回行う（年度内12回予定）。
- 業界団体との意見交換を5回行う。
- 海外審査官の受入として意匠実体審査コース研修（11月8-21日、東京）を行う。
- 意匠専門家派遣として我が国特許庁の意匠審査官を派遣しての指導及び新興国の特許庁における意匠審査に携わる職員を対象とした研修を実施する予定。

(結果)

- 制度ユーザーに対し、積極的に意見交換を行うことで、我が国の審査に対する信頼感を醸成した。
- 日中意匠専門家会合及び、日韓意匠専門家会合において、品質管理に関する情報交換について新たに議題に挙げ、官庁間において積極的に情報を共有することで、互いの品質管理システム及び監査手法に関して共通認識を持つことができた。
- 我が国企業が多く進出する国の知財庁の審査実務能力向上に寄与すると共に、我が国特許庁の審査実務の普及を図ることができた。

【商標】

評価項目① 文書の作成状況に関するもの

1. 品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準、審査便覧、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表等の作成

(主な取組)

- 品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準、審査便覧、ガイドライン等の関連文書について、全体の中の位置付けと相互関係を示す一覧表の作成を行い、庁内イントラネットの品質管理ホームページに掲載する。

(結果)

- 各審査関連文書の位置づけ相関関係を把握することより、審査プロセスの中でどの文書を参照すればよいか明確になり、効率的な審査が実施可能になった。

評価項目② 手続きの明確性に関するもの

2. ユーザーニーズを踏まえた商標審査基準の見直し

(主な取組)

- ユーザーニーズ及び社会情勢の変化を踏まえ、1) 歴史的・文化的・伝統的価値のある標章に関する商標審査便覧作成、2) 商標法3条1項柱書の運用見直しに伴う便覧改訂を行う。
- 平成28年度の商標審査基準の大幅な見直しに伴い、ユーザーの理解を深めるべく、全国15箇所にて実務者向けの説明会を実施する。
- ユーザーニーズの把握及び課題抽出を図るべく、ユーザー団体と積極的に意見交換を行う(今年度実績:86件)。

(結果)

- 平成29年度のユーザー評価調査において、改訂された商標審査基準に対する印象について、「良くなっている」との評価を50.4%獲得した。
- 定期的にユーザー団体と意見交換をすることにより、ユーザーニーズ及び現状の審査運用における課題を把握し、今後の審査運用の改善に繋げている。

評価項目④、⑤ 審査実施体制・品質管理体制に関するもの

3. 審査官数の確保及びその育成の充実

(主な取組)

- 効率的かつ適切な商標審査を行うための審査体制を確保する。
- 平成29年度研修計画に基づき、各階層別に研修を行い、審査官の育成

を図る。

(結果)

- 審査体制の整備・強化を図るべく、8名の新任審査官を採用した。
- 審査官として長年の経験を積んだ者が継続して審査業務を行えるよう、再任用の道を確保した（今年度実績：7名）。
- 平成29年度のユーザー評価調査では、「拒絶理由通知書の記載内容」、「手続補正指示書の記載内容」に対する満足度について、5段階評価の4段階以上の評価が昨年度比で増加した。

4. 新しいタイプの商標審査に関する審査体制及び品質管理体制の充実

(主な取組)

- 新しいタイプの商標審査の審査体制を強化すべく、各審査室において新しいタイプの商標審査の専属審査官を配置する。
- 新しいタイプの商標の審査に関して、「動き商標」、「ホログラム商標」、「色彩のみからなる商標」、「音商標」及び「位置商標」に関する審査マニュアルの充実を図るとともに、当該内容の一部を審査便覧に反映し、公表する。
- 新しいタイプの商標の審査事例の蓄積を行うとともに、衆目を集める可能性のある案件については、管理職等を含めて協議を行う等、審査官間における情報共有を図る。

(結果)

- 審査体制の強化及び審査マニュアルの整備を行うことにより、新しいタイプの審査の処理促進することができた（今年度処理件数（12月末時点）：設定登録件数123件、ファーストアクション件数144件）。
- 平成29年度のユーザー評価調査では、「基準・便覧との均質性」及び「審査官間の均質性」に対する満足度について、5段階評価の4段階以上の評価が昨年度比で増加した。

5. 商標審査基準に基づく審査の着実な実施

(主な取組)

- 平成29年度研修計画に基づき、各階層別に研修を行い、商標審査基準に関する講義を行い、知識の定着を図る。
- 衆目を集める可能性が高い案件や判断に悩むような案件について、判断の均質性を高めるべく、管理職等を含めて協議を行う。

(結果)

- 平成29年度のユーザー評価調査では、「基準・便覧との均質性」及び「審

「審査官間の均質性」に対する満足度について、5段階評価の4段階以上の評価が昨年度比で増加した。

6. 重要案件の協議の促進と審判決や外部意見（マスコミを含む）の情報の共有化

（主な取組）

- 衆目を集める可能性が高い案件や判断に悩むような案件について、判断の均質性を高めるべく、管理職等を含めて協議を行う。
- 審査部門と審判部門とで、処理方針に関する会議を行うとともに、個別案件のフィードバック連絡票に基づき各部門とで意見交換を行う。
- 新聞やマスコミ等に取り上げられた情報等については、即日、庁内イントラネットに掲載し、商標審査部門において共有を図る。

（結果）

- 平成29年度のユーザー評価調査では、「審査官間の均質性」及び「基準・便覧との均質性」に対する満足度について、5段階評価の4段階以上の評価が昨年度比で増加した。
- 審査官間における適切な情報共有を図ることができた。

7. 審査の品質向上及び効率化を支援するシステム開発の継続

（主な取組）

- 商標審査の効率化の観点から、審査の処理・推進に関する企画、立案を図る部署として、商標課に審査推進企画班を設置する。
- 審査処理負担緩和に向けた審査効率化の施策を検討するにあたり、審査の中で負担となっている作業を具体的に把握することを目的として、審査に係る業務負荷の実態調査を実施する。
- 先行図形商標調査及び不明確な商品・役務チェックについて、人工知能（AI）技術を活用した業務の高度化・効率化についての実証的研究事業を実施する。

（結果）

- 商標審査の中で負担となっている作業を具体的に把握することにより、今後の審査の品質向上及び効率化を支援するシステム開発の検討が可能になる。

8. 審査の質の改善・保証への、業務に従事する全職員の参画

(主な取組)

- 商標出願人・商標権者に対するコミュニケーション（通知、電話対応等）の向上に取り組む。具体的には、代理人の選任を行っていない出願人に対して、拒絶理由通知後に応答のない案件について直ちに拒絶査定することなく、手続補正指示書等の文書の送付、電話等の対応を行い、権利化のための積極的な支援を行う。

(結果)

- 平成29年度のユーザー評価調査では、「審査官とのコミュニケーション」に対する満足度について、5段階評価の4段階以上の評価が昨年度比で増加した。

評価項目⑦ 品質検証のための取組に関するもの

9. 品質監査システム稼働による監査業務効率化に向けた運用の検討

(主な取組)

- 監査対象案件の抽出条件の詳細な設定機能を有する新システムの稼働により、ペーパーレスによる品質監査を実施する。なお、新運用にあたっては、品質監査体制及びガイドラインの見直しを行う。

(結果)

- 品質監査の実施方法を変更したことにより、品質監査の結果の透明性、信頼性を高めた。
- 品質監査のシステム化を行ったことで、全ての対象案件について、出願人への発送前のタイミングでの品質監査の実施が可能となるほか、品質監査の更なる効率化が図ることができた。

10. ユーザーニーズを的確に把握するためのユーザー評価調査における調査対象の拡充

(主な取組)

- 平成29年度における商標登録出願件数上位400者（内国出願人360者、外国出願人40者）に加え、中小企業・個人の商標登録出願件数上位者より抽出した20者を合わせた、計420者を対象にユーザー評価調査を実施し、調査結果の集計・分析を行う。
- 外国ユーザーからのニーズ把握のため、特許庁ホームページ上に英語版の品質向上のためのご意見受付フォームを、本年度中に設ける見込み。

(結果)

- ユーザー評価調査の対象者を拡大したことにより、大企業の声のみなら

ず、中小・個人の声を抽出することが可能になった。

- 英語版の品質向上のためのご意見受付フォームを設けることにより、外国ユーザーのニーズを把握することができる。

評価項目⑧ 審査の質の分析・課題抽出に関するもの

1 1. 品質管理の取組と、その取組を実施することで得られた結果との関係の確認を通じて、PDCA サイクルが有効に機能していることを確認しつつ、継続的改善を図ること

(主な取組)

- 品質管理小委員会において委員より提示された品質管理に関する改善提言に対して、特許庁として実施した取組とそこから得られた結果との関係の確認を行う。

(結果)

- 品質管理小委員会において委員より提示された品質管理に関する改善提言に対して、特許庁として実施した取組とそこから得られた結果との関係を確認できた。
- 平成29年度品質監査において不適合の割合が低下した。

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

1 2. 我が国特許庁が行っている審査の質の維持・向上に関する取組を、国内外ユーザーや新興国を含む海外の特許庁に積極的に発信し、それについての意見を聴く機会を設けること等を通じて、日本国特許庁の商標審査の質等への信頼感を高めること

(主な取組)

- 商標五庁会合（TM5）において、日本より品質管理を取り扱うプロジェクトの提案を行い、五庁における品質管理施策の情報共有を図る。
- 国際会議・審査官協議等の機会を通じて、新興国を含む海外特許庁へ我が国特許庁の審査の質の維持・向上に関する取組を発信する。
- 我が国特許庁における審査の品質管理の取組を紹介し、海外ユーザー団体等に積極的に情報発信する。

(結果)

- 商標五庁会合（TM5）において、日本より品質管理を取り扱うプロジェクトの提案を行い、今後、五庁における品質管理施策の情報共有を図ることが合意されたことにより、互いの品質管理システムに関して共通の認識を持つことができた。
- 欧州・韓国・台湾等の海外知財庁との二庁間交流、海外知財庁への専門

家派遣、その他研修生受入れ（アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ジョージア、インド、カザフスタン、メキシコ、フィリピン等）の機会を利用して、我が国特許庁における審査の品質管理の取組を紹介し、各庁の品質管理施策について議論を行うことにより、互いの品質管理システムに関して共通の認識を持つことができた。

- 国際商標協会（INTA）年次会合及び米国知的財産権法協会（AIP LA）年次総会等において、我が国特許庁における審査の品質管理の取組を紹介し、海外ユーザー団体等に積極的に情報発信することにより、我が国の審査に対する信頼感を醸成した。