

## 品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果（案）

### 1. 特許

（1）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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 「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。
- b 審査基準等において、IoT、AI等の技術進化に対応した改訂が的確になされている。
- c 各種文書を四法比較して見ることのできる一覧表を作成し、文書の位置付けと内容、他法域との比較ができるようになった。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 「品質管理ポリシー」、「品質マニュアル」は作成されているものの、品質管理の向上のための基本的な考え方の見直しが明らかになっていない。
- b 方針（ポリシー）とは、重点課題（目的）、目標（到達点）、方策の3つをセットにしたものである（JIS Q 9023）。抽象的な目的をかかげておけばよいという立場から脱することが望ましい。

（2）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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 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。
- b 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」に定めている。
- c 審査品質の向上に向けた具体的な手続もPDCAサイクルの形式で定められている。

イ 課題として挙げられた点

- a 「特許・実用新案審査基準」、「品質マニュアル」等によって明確化への努力がなされているが、品質管理の向上のための見直しが明らかとは言えない。
- b “手続が明確”という意味は、単に定められていればよいという意味ではなく、結果と目標との不一致に従って改善・改訂され、その根拠が明確で、結果の目標を達成する上で合理的なものになっているということである。このような手続がどのくらいあるのか、合理的なものにするための改善・改訂がどのくらい適切に行われているかの評価がなされていない。

(3) 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」との評価も多くみられた。  
(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。また、「概ね達成」との評価もあった。)

ア 評価された点

- a 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」共に、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している。
- b 職員向けの研修が定期的実施され、審査官に対して品質管理に関する理解の促進を図っている。
- c ユーザーである企業に積極的にコンタクトし、品質に関する取組の紹介を行っている。

イ 課題として挙げられた点

- a 研修は行われているが、“階層別・分野別研修体系”については未整備である。
- b 公表と周知について、庁内においては適正に行われていると思われるが、ユーザーに対してはまだ十分とは言えない。

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

## ア 評価された点

- a 審査体制の強化・審査の効率化の取組により、求められる件数の審査を効率的に行いつつ高品質の審査を実現できる組織体制、人員配置を確立している。
- b 審査官数の確保と育成についてはほぼ適正なレベルで行われており、先端技術に関する専門人材から対象職員への敷えんも審査官相互の協議の形式で確実に行われている。
- c 審査のレベル・アップに向けた研修、意見交換等が十分に実施されている。
- d 異動者が審査を行う場合等の必須協議項目を定め、審査において適正な協議が行われるようにしている。
- e Z I Tが付与された出願の全件について I o T 関連発明に精通した担当官との協議を継続して行っている。

## イ 課題として挙げられた点

- a 審査を実施するための体制の整備は進められているものの、更なる改善のために、システムの改善が必要である。
- b 審査実施体制は、結果のQCD（Q:品質、C:コスト、D:納期）を達成する上で必要な体制が整っているかどうかである。Dの視点からの見直しは行われているが、Qの視点からの見直しが行われていない（または行われているものの、その良否が検討されていない）。
- c 技術革新・調査すべき外国文献の増加などに伴い時間的質的な審査技術の向上が要求される中、審査官の増員を図っていることは認められるものの、審査官の実数は増加していない。限られた審査官数で先行技術調査や品質向上のための取組を行っているため、国際的に遜色がない組織体制・人員配置を確立しているとまではいえない。今後の技術の更なる進展への対応、審査期間の更なる短縮化へ向けての実効性が懸念される。
- d 権利化までの期間の短縮については、審査の質の高さの維持に関する施策を整備した上で進めることが望まれる。

### （5）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」との評価も複数あった。）

## ア 評価された点

- a 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・人員配置を確立している。

- b 監査時のサーチ履歴を含めた監査結果を審査官に伝えるようにしている。
- c 品質管理体制が確立されており、限られた人数の中、より適切な監査の実施のため必要な品質管理官の人員を確保している。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質を管理するための努力が継続的になされているが、管理の評価が明確にされているとは言えない。
- b 品質管理体制の十分さは、結果としての審査のQCDについて「改善できているかどうか」「改善度合いが他の組織と比べてどうか」を評価することによってわかる。QCDについての改善が進んでいるようだが、改善の度合いが目指しているものに比べて十分かどうかと言う点からの見直しが必要である。また、改善の度合いは、改善活動に対する全員参加の度合いによって決まる。全員参加の度合いが目指しているものに比べて十分かどうかの点からの見直しも必要である。

#### (6) 評価項目⑥(品質向上のための取組)

「極めて良好」ないし「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。)

#### ア 評価された点

- a 品質向上のための必要とされる取組(決裁、決裁前の起案チェック、協議(IoT関連発明に対する協議等)、業績目標と審査官の評価、面接・電話応対、外国特許文献サーチ等の拡充、品質関連情報の収集・提供、研修、登録調査機関による先行技術調査の評価と指導、並びに検索インデックスの付与及び整備)を昨年度から継続して計画どおり実施している。また、更なる品質の向上に資する取組として、サーチノウハウの共有のため、一部の案件について一案件につき二回の協議を行う取組を実施している。また、技術分野別サーチガイドラインの登録機関への提供や、外国特許文献を日本語で検索及びスクリーニングするための環境整備を行っている。
- b 審査品質向上のための取組は、職制、業務規程のレベルで適切に行われている。特に平成30年度は、必須協議案件の指定、PCT協議の実施、審査官の知識共有等の具体的な取組みを実施している。

- c 先行技術のサーチへの工夫について、組織的な態勢で臨んでいる。
- d 協議案件について精査し適切な運用がなされている。
- e 審査官が効率的に知識を共有できる体制が整えられ、登録調査機関とも情報を共有し、対話型で審査が進められている。
- f 判断の均質性について進歩性と記載要件の判断において課題が把握されている。
- g 品質管理体制に基づいて各プロセスの改善活動が積極的に行われている。また、それぞれの改善活動について、結果と取組（プロセス）を区別した評価が行えている。また、結果と取組（プロセス）のそれぞれについて「計画」が何で、「実績」が何かを区別しようとしている。
- h IoT関連出願・ベンチャー企業支援・各国知財庁との協力事業などにも対応し、時代の流れに即した審査の質の向上を図っていることが認められる。
- i 出張面接、テレビ面接など、遠隔地の中小企業含むユーザーとのコミュニケーション及び権利取得のための支援が行われた。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 知識共有のためのサーチガイドライン及びポータルサイトの活用についてはその効果についての評価を行ない、今後の展開の方針につなげることを期待する。

#### (7) 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。）

#### ア 評価された点

- a 品質検証のために必要とされる、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や、部分監査による通知書の形式的な事項の検証が計画件数どおりに実施されている。その実施に当たっては、品質監査のフィードバックについての改善（監査時のサーチ履歴等を含んだ監査結果を伝えることや、登録調査機関の先行技術調査の評価に監査結果を反映させること）及び部分監査の項目等について改善を図り、それぞれの取組の目的を達成している。
- b ユーザー評価調査において海外ユーザーや小規模ユーザーの対象を増加し、様々なユーザーのニーズの把握に努めている。
- c 均質性の問題を特定する試みがなされたことが認められる。

## イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質の検証を行うための取組が継続的になされ、その一つとしてユーザー評価調査がなされているが、その検証手法の妥当性についての検討が必要である。
- b 特に品質の検証としてユーザー評価が重要であるが、ユーザーの不満の内容を具体的に理解するまでには至っていないと感じられる。
- c 検証や監査は正しいことを確認するためではなく、典型的な問題がないことを確認するために行う活動である。今後は、品質監査やユーザー評価で顕在化した問題をパターン分類し、各々のタイプと審査プロセスにおける質を保証する仕組みとの対応を整理し、十分カバーできていないところを明確にすることを期待する（QAネットワークの活用等）。

## （8）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」との評価も複数あった。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。他方、「極めて良好」との評価もあった。）

## ア 評価された点

- a 審査の質を確保する手法として、論点整理を効率的に実施している。
- b 複数の情報取得手段を利用して、審査の質の分析と課題抽出を十分に行っている。
- c ユーザー評価調査について高い回収率を維持し、分析に利用している。
- d 品質監査を通じた分析結果が登録調査機関においても活用されるようにしている。
- e 質を評価するための取組が着実に行われ、その結果を踏まえて課題の抽出が行われている。また、CSポートフォリオ分析を試みるなど分析方法に関する改善も行われている。さらに、総合的な視点からの課題の絞り込みも行われている。特定されている課題を見ると、審査プロセスに関する今後取り組むべき課題が具体的に絞り込まれている。
- f ユーザー評価調査を通じて抽出された判断の均質性に関する課題・協議の記録から把握されるサーチプロセスの課題など、様々な観点から抽出された課題に対して適切に対処を行っていることが認められる。
- g ユーザー評価調査を通じ、課題である、審査の均質性の問題の特定、文献調査に関する課題の抽出のための設問が追加されたため、今後の具体的改善策の提示、実行が期待される。

#### イ 課題として挙げられた点

- a ユーザー評価調査においては、判断の均質性等について設問を追加するなどの改善を図っているが、改善点に指摘に対する対応策が今後検討されるというのでは、スピード感が足りないのではないか。
- b 審査品質に関する様々な情報を収集・分析する仕組みは審査の各段階それぞれに設置され、実施されている。ただし、これら得られた情報からどのような課題が抽出されたのか、に関する具体的成果が十分なのかについて疑問が残る。

#### (9) 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。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。)

#### ア 評価された点

- a 品質管理の基本に関して職員への周知を研修内容の充実化を図る等しつつより徹底させた上でその内容が理解されているかを確認し、方針・手続・体制に対する改善を十分に行っている。
- b 抽出された課題に対して改善が図られていることが認められ、更に時代に即した品質管理体制整備のための改善がなされていることが認められる。
- c 評価項目①～③の改善については、最近のIoT、AI等の技術進化への対応に至るまでしっかりと行われている。
- d 審査基準等の改訂、審査官に対する各種研修、先行技術調査事業の拡充(特に外国特許文献の検索)などを通じ、改善に対する取組が継続的に行われている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 評価項目④及び⑤については、審査期間と品質の維持のトレードオフの問題、ユーザー評価からの課題抽出の精度等の改善が明確でないように感じられる。
- b 審査実施体制は諸外国に比べてまだ十分とはいえない。早い時期での審査実施体制の充実が望まれる。
- c 評価項目①について、審査基準等の改訂はあったが、その効果(例えば進歩性の判断が実際に適正な水準で行われるようになったこと等)が分からない。

(10) 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。)

ア 評価された点

- a ベンチャー企業への支援、面接審査の満足度の更なる向上のための取組、英語特許文献について日本語での検索及びスクリーニングを可能とした点が評価される。
- b 昨年度の分析を通じて抽出した課題に対応し、また、ユーザー評価調査における調査対象者に海外ユーザーや中小企業を含め、更に出張面接を積極的に行うことなどにより様々なニーズの把握に努め、品質管理の取組の改善を十分に行ったことが認められる。
- c AI, IoT など新たな技術の進展に適応すべく、人材育成のための講座の設置、英語、中国語及び韓国語からの翻訳による日本語での特実検索システムのスクリーニングを可能とするなど新たな取組が行われている。

イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質向上のための努力がなされているが、その評価が明確であるとは言えず、引続き改善努力がなされるべきである。
- b 各種の具体的な取組の検証と課題抽出に関し、ユーザーの意見から具体的な問題点を抽出する過程については、更なる向上の余地があると思われる。
- c 評価項目⑥~⑧で新たな取組が幾つかあったが、その効果(例えば進歩性の判断が実際に適正な水準で行われるようになったこと等)が実感できない。

(11) 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。他方、「極めて良好」との評価も複数あった。)

ア 評価された点

- a 審査の質向上に関する情報発信を、意見交換等を通じて国内外ユーザーに、また、国際会合や審査官の派遣・受入を通じて外国庁に対して行い、継続的な協力関係を構築している。
- b 審査品質の向上への取組に関する情報発信は、ホームページ、各種会合、研修等を通じて活発に行われている。

- c 大企業のみならず、中小、ベンチャー企業や、海外企業とも企業コンタクトを行い、審査の質向上に関する取組の情報を発信している。

**イ 課題として挙げられた点**

- a 質改善についての情報は一般的には難しい話であるので、情報発信の際には受け手に受け入れてもらいやすい内容とするような工夫が必要である。
- b ホームページの全面改訂により、わかりやすい情報発信が期待される。

## 品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果（案）

### 2. 意匠

（1）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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 「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。
- b 意匠審査基準を改訂し、更に日本語版及び英語版の公開も行われた。
- c 各種文書を四法比較して見ることのできる一覧表を作成し、文書の位置付けと内容、他法域との比較ができるようになった。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 「品質管理ポリシー」、「品質マニュアル」は作成されているものの、品質管理の向上のための基本的な考え方の見直しが明らかになっていない。
- b 方針（ポリシー）とは、重点課題（目的）、目標（到達点）、方策の3つをセットにしたものである（JIS Q 9023）。抽象的な目的をかかげておけばよいという立場から脱することが望ましい。

（2）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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 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。
- b 意匠審査においてなすべき事項及びその他具体的な手順を意匠審査基準に明確に定めている。
- c 審査品質の向上に向けた具体的な手続も PDCA サイクルの形式で定められている。
- d 国際意匠登録出願に関する起案記載例集を改訂している。

#### イ 課題として挙げられた点

- a “手続が明確”という意味は、単に定められていけばよいという意味ではなく、結果と目標との不一致に従って改善・改訂され、その根拠が明確で、結果の目標を達成する上で合理的なものになっているということである。このような手続がどのくらいあるのか、合理的なものにするための改善・改訂がどのくらい適切に行われているかの評価がなされていない。

#### (3) 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」との評価も多くみられた。  
(昨年度:「極めて良好」と評価された。ただし、「良好」との評価も多くみられた。また、「概ね達成」との評価もあった。)

#### ア 評価された点

- a 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」共に、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している。
- b 職員向けの研修が定期的実施され、審査官に対して品質管理に関する理解の促進を図っている。また、新任の管理職(決裁者)を対象とし、決裁時に留意すべきポイントについての情報共有を図っている。
- c ユーザーである企業に積極的にコンタクトし、品質に関する取組の紹介を行っている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 研修は行われているが、“階層別・分野別研修体系”については未整備である。
- b 公表と周知について、庁内においては適正に行われていると思われるが、ユーザーに対してはまだ十分とは言えない。

#### (4) 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」との評価もあった。また、「極めて良好」との評価もあった。  
(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。)

## ア 評価された点

- a 審査処理については、一次審査件数はここ数年、出願件数とほぼ同数で推移している。
- b 審査官数を増加させずにハーフ出願対応も含めて漸増する出願審査を行なっており、審査効率化に対しても適確に取り組んでいることがうかがわれる。
- c 審査のレベル・アップに向けた研修、意見交換等が十分に実施されている。

## イ 課題として挙げられた点

- a 審査を実施するための体制の整備は進められているものの、更なる改善のために、システムの改善が必要である。
- b 審査実施体制は、結果のQCD（Q:品質、C:コスト、D:納期）を達成する上で必要な体制が整っているかどうかである。Dの視点からの見直しは行われているが、Qの視点からの見直しが行われていない（または行われているものの、その良否が検討されていない）。
- c 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いえない。
- d 現状の審査実施体制の取組に問題はないが、審査官数が横ばいの状況を踏まえると、今後の技術の進展やトレンドの変化に応じた適切な判断、および国際出願への更なる対応の実効性が懸念される。

### （5）評価項目⑤（品質管理体制）

「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。）

## ア 評価された点

- a 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・人員配置を確立している。

- b 質の高い審査品質を維持するための体制は組織的には国内出願、ハーグ出願の両者を視野に十分整備されている。
- c 品質管理の企画・立案を行う者を2名（審査業務と兼任）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ている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質を管理するための努力が継続的になされているが、管理の評価が明確にされているとは言えない。
- b 品質管理体制の十分さは、結果としての審査のQCDについて「改善できているかどうか」「改善度合いが他の組織と比べてどうか」を評価することによってわかる。QCDについての改善が進んでいるようだが、改善の度合いが目指しているものに比べて十分かどうかと言う点からの見直しが必要である。また、改善の度合いは、改善活動に対する全員参加の度合いによって決まる。全員参加の度合いが目指しているものに比べて十分かどうかの点からの見直しも必要である。

#### （6）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。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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 品質向上のために必要とされる取組（例えば、国内出願に対する協議及びそのフィードバック等）を、継続して実施している。また、国際意匠登録出願の審査についても引き続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。さらに、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。ハーグ出願の協議指令書の起案文を見直し、合わせてシステム改造を行い起案書の内容、作成の改善を図った。また、企業訪問、展示会、学会、シンポジウム、セミナー等に積極的に参加し担当分野の意匠情報を得るなどして専門知識を高めている。
- b 審査品質向上のための取組みは、職制、業務規程のレベルで適切に行われている。特に受付け開始から3年と日の浅いハーグ出願対応に関しては、審

査協議や起案時の対応をきめ細かく実施した。審査官の教育や審査関連文書の適時改訂も適切に進めることができた。

- c 外部有識者との研究会など対外的な情報交換の場を活用して、審査向上に努めている。
- d 品質管理体制に基づいて各プロセスの改善活動が積極的に行われている。また、それぞれの改善活動について、結果と取組（プロセス）を区別した評価が行えている。また、結果と取組（プロセス）のそれぞれについて「計画」が何で、「実績」が何かを区別しようとしている。
- e 新任管理職を対象とした、決裁時に留意すべきポイントの管理職間の情報共有や、審査官と決裁者間の協議を行うことで審査の質を向上させる取組を行っている。
- f 企業訪問、展示会、学会、シンポジウム、セミナー等に積極的に参加し担当分野の意匠情報を得るなどして専門知識を高めている。
- g ハーグ出願に関する起案記載例集を改訂した。ビジネス・技術の動向を把握するために学会参加や企業訪問を行った。意匠五庁会合において品質監査に関する研究を新たな取組とした。
- h ハーグ出願の協議指令書の起案文を見直し、合わせてシステム改造を行い起案書の内容、作成の改善を図っている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 意匠審査へのAIの活用がどのように問題解決につながるか（効率化、審査品質の均質性）、また、健全な権利保護につながるか、に関する品質管理面からの検討を期待する。
- b 国際意匠登録出願の対する品質監査及び品質管理の取組の充実を期待する。
- c ユーザー評価におけるコミュニケーションの充実と低評価に焦点を当てた改善への取組を期待する。
- d 審査システムツールの改良に期待する。

#### (7) 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。）

#### ア 評価された点

- a 品質検証のために必要とされる、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、部分監査による通知書の形式的な事項の検証が計画件

数どおりに実施され、それぞれの取組の目的を達成した。さらに、国際意匠登録出願に対し、監査対象を一次審査以外の起案にも拡大して監査を試行し、担当審査官への品質管理官からの監査結果のフィードバックを、監査終了翌日までに決裁者に行うことで、再起案等の相談、検討を速やかに行えるようにしている。

- b 審査品質の検証のための取組みは、特許庁内部の監査、ユーザーアンケートによる評価調査、等により適切に進められている。
- c 品質検証のために必要とされる、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、部分監査による通知書の形式的な事項の検証が計画件数どおりに実施され、それぞれの取組の目的を達成した。さらに、国際意匠登録出願に対し、監査対象を一次審査以外の起案にも拡大して監査を試行している。

#### イ 課題として挙げられた点

- a ユーザー評価について、特許、商標同様に他国の特許庁（審査内容については実体審査国）との比較についての質問の追加が望まれる。
- b ユーザー評価における比較的評価の低い項目に対する具体的な要因分析が望まれる。
- c 検証や監査は正しいことを確認するためではなく、典型的な問題がないことを確認するために行う活動である。今後は、品質監査やユーザー評価で顕在化した問題をパターン分類し、各々のタイプと審査プロセスにおける質を保証する仕組みとの対応を整理し、十分カバーできていないところを明確にすることを期待する（QAネットワークの活用等）。

#### （8）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。ただし、「概ね達成」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 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。
- b ユーザー評価調査について高い回収率を維持し、分析に利用している。
- c ハーグ出願に関し、全件協議を実施して起案の実績を積み上げ、分析している。

- d 質を評価するための取組が着実に行われ、その結果を踏まえて課題の抽出が行われている。また、CSポートフォリオ分析を試みるなど分析方法に関する改善も行われている。さらに、総合的な視点からの課題の絞り込みも行われている。
- e 半期毎のレビューと庁内委員会による問題点の分析、改善策の検討と手順書等の修正を実施している。審査から審判までの一連の流れの中で、多角的な観点から分析を行い、課題の抽出を行っている。
- f 審査の質の分析が多岐にわたって行われており、それぞれの観点から課題抽出が行われたことが認められる。

#### イ 課題として挙げられた点

- a ユーザー評価調査を利用した評価手法が明らかとは言えない。
- b 特定されている課題を見ると、抽象的なレベルに留まっており、具体的な課題を抽出する取組の継続を期待する。

#### (9) 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。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。)

#### ア 評価された点

- a 審査実施体制は海外の審査国に比べてまだ十分とはいえないものの、審査の品質向上のために意匠審査基準の改訂、国際意匠登録出願関連文書の改訂をし、ユーザーに対し十分な周知を行っている。
- b 新任の管理職を対象に決裁時の留意ポイントについて情報共有を図るなど、品質管理の基本に関して職員への周知も十分に行っている。
- c 意匠審査基準やハーグ出願の関連資料の改訂など、品質向上に向けて取り組んでいる。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 今後の意匠制度改正に対応した、現行審査実施体制の維持・向上、及び、手続の明確性、公表と周知についての取組を期待する。

#### (10) 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。)

#### ア 評価された点

- a 評価項目⑥の改善については、各種の具体的な取組みによりレベルは確実に向上していることが認められる（ハグ出願に関するユーザー評価の改善）
- b 昨年度の分析を通じて抽出した課題に対応し、また、ユーザー評価調査における調査対象者を海外ユーザーや中小企業を含め、様々なニーズの把握に努めるなど、品質管理の取組の改善を十分に行ったことが認められる。
- c ハグ出願について、システム及び起案書の内容、作成の改善が図られており、ハグ起案チェックシートの更新が行われている。
- d 専門知識の向上に努め、ユーザーとのコミュニケーションの充実を図っている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 意匠制度改正に対応した審査実施体制の検証、分析及び、課題抽出の継続的な取組を期待する。

(11) 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」との評価も多くみられた。

(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」という評価も多くみられた。)

#### ア 評価された点

- a 審査品質の向上への取組に関する情報発信は、ホームページ、各種会合、研修等を通じて活発に行われている。
- b 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。また、第4回意匠5庁（ID5）会合において品質管理に関する研究についての協力プロジェクトを国際協調に向けた新たな取組として採択した。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 内外に対する積極的な情報発信及び意見交換が期待される。
- b ホームページの全面改訂により、わかりやすい情報発信が期待される。
- c 品質管理に関する国際協調の促進が期待される。

### 品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果（案）

#### 3. 商標

（1）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」との評価も複数あった。）

##### ア 評価された点

- a 「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。
- b 審査基準等において、改元対応などの必要な項目の見直しが的確になされている。
- c 各種文書を四法比較して見ることのできる一覧表を作成し、文書の位置付けと内容、他法域との比較ができるようになった。

##### イ 課題として挙げられた点

- a 「品質管理ポリシー」、「品質マニュアル」は作成されているものの、品質管理の向上のための基本的な考え方の見直しが明らかになっていない。
- b 方針（ポリシー）とは、重点課題（目的）、目標（到達点）、方策の3つをセットにしたものである（JIS Q 9023）。抽象的な目的をかかげておけばよいという立場から脱することが望ましい。

（2）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」との評価も複数あった。）

##### ア 評価された点

- a 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。
- b 商標審査においてなすべき事項及びその具体的な手順を「商標審査便覧」や「商標審査の進め方」に定めている。

c 審査品質の向上に向けた具体的な手続も PDCA サイクルの形式で定められている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 「商標審査基準」、「品質マニュアル」等によって明確化への努力がなされているが、品質管理の向上のための見直しが明らかとは言えない。
- b “手続が明確”という意味は、単に定められていればよいという意味ではなく、結果と目標との不一致に従って改善・改訂され、その根拠が明確で、結果の目標を達成する上で合理的なものになっているということである。このような手続がどのくらいあるのか、合理的なものにするための改善・改訂がどのくらい適切に行われているかの評価がなされていない。

#### (3) 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」との評価も多くみられた。

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

#### ア 評価された点

- a 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」共に、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している。
- b 職員向けの研修が定期的実施され、審査官に対して品質管理に関する理解の促進を図っている。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 研修は行われているが、“階層別・分野別研修体系”については未整備である。
- b 公表と周知について、庁内においては適正に行われていると思われるが、ユーザーに対してはまだ十分とは言えない。

#### (4) 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」との評価も複数あった。）

#### ア 評価された点

- a 研修等を効果的に行うことなどにより、適切、合理的な審査を実施するための努力が継続的にされている。
- b 出願件数の増加に対応するため、新たに審査官を採用したこと及び新しいタイプの商標の審査体制について、各審査室に新しいタイプの商標審査の担当審査官を配置し、審査実施体制を強化している。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 審査実施体制を充実させるための努力はされているが、審査を実施するための情報処理システムの改善などが明確にされていない。
- b 審査実施体制は、結果のQCD（Q:品質、C:コスト、D:納期）を達成する上で必要な体制が整っているかどうかである。Dの視点からの見直しは行われているが、Qの視点からの見直しが行われていない（または行われているものの、その良否が検討されていない）。
- c 研修その他を通じて審査官の育成に努め、かつ、急激な審査件数増加の中で、機械化や運用の工夫などの環境整備等によって効率化を図っていることは認められるが、商標審査官の実数は減少しており、国際的に遜色がない審査体制・人員配置の確立の観点からは概ね達成しているにとどまる。
- d 形式的な審査になっている件も散見されるため、改善を希望する。

#### (5) 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。）

#### ア 評価された点

- a 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必要な品質管理官の人員を確保するなど、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・人員配置を確立している。
- b 改善の度合いは、改善活動に対する全員参加の度合いによって決まる。その意味で、項目⑥において、全員参加という点でコミュニケーション活動の評価を行っているのは大変よい。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質管理体制の充実は進んできているが、管理の評価が明確にされているとは言えない。

- b 品質管理体制の十分さは、結果としての審査のQCDについて「改善できているかどうか」「改善度合いが他の組織と比べてどうか」を評価することによってわかる。QCDについての改善が進んでいるようだが、改善の度合いが目指しているものに比べて十分かどうかと言う点からの見直しが必要である。

(6) 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。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。)

ア 評価された点

- a 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、研修及び審査システムの整備等)を昨年度から継続して計画どおり実施している。また、更なる品質の向上に資する取組として、特に、ユーザーの納得感の高い結論を得るために、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等、ユーザーとのコミュニケーションの一層の改善を行い、それぞれの取組の目的を達成している。
- b 審査品質向上のための取組みは、職制、業務規程のレベルで適切に行われている。
- c 丁寧な審査に努めており、その結果、審査の質を高めている。
- d 商標の識別性の判断及び類似性の判断のばらつきを抑制する取組を行っている。

イ 課題として挙げられた点

- a AIを活用した審査の効率化も積極的に取り組んでいただきたい。

(7) 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」の評価も複数あった。)

ア 評価された点

- a 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計画件数どおりに実施され、取組の目的を達成している。
- b ユーザー評価調査において、調査項目の見直しを行ったことにより、他国の特許庁との比較が可能となった。
- c 審査品質の検証のための取組は、特許庁内部の監査、ユーザーアンケートによる評価調査等により適切に進められた。
- d 課題抽出のためのバランスのとれた品質監査が行われたことが認められる。

#### イ 課題として挙げられた点

- a 検証のための取組の継続的な努力が認められるが、検証の結果の評価を明確にする取組が期待される。
- b 検証や監査は正しいことを確認するためではなく、典型的な問題がないことを確認するために行う活動である。今後は、品質監査やユーザー評価で顕在化した問題をパターン分類し、各々のタイプと審査プロセスにおける質を保証する仕組みとの対応を整理し、十分カバーできていないところを明確にすることを期待する（QAネットワークの活用等）。

#### (8) 評価項目⑧（審査の質の分析・課題抽出）

「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」との評価も複数あった。)

#### ア 評価された点

- a 各種取組において審査の質の分析と課題抽出を行っている。
- b ユーザー評価調査について高い回収率を維持し、分析に利用している。
- c 質を評価するための取組が着実に行われ、その結果を踏まえて課題の抽出が行われている。また、CSポートフォリオ分析を試みるなど分析方法に関する改善も行われている。さらに、総合的な視点からの課題の絞り込みも行われている。特定されている課題を見ると、審査プロセスに関する今後取り組むべき課題が具体的に絞り込まれている。
- d 審査の質の分析が多岐にわたって行われており、それぞれの観点から課題抽出が行われたことが認められる。
- e 品質監査の実施により、幅広い課題の抽出が行われた。

イ 課題として挙げられた点

- a ユーザー評価において、不満の回答の内容につき、具体的な課題を抽出する取組を継続して行うことを期待する。

(9) 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。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」との評価も複数あった。他方、「極めて良好」との評価もあった。)

ア 評価された点

- a 急激な審査件数増加の中で、機械化や審査業務に集中できる環境整備等によって効率化を図り、審査処理期間の延伸を最小限にとどめるなど、方針・手続・体制に対する改善を行った。
- b 評価項目①～③の改善については、特許庁内外への周知も含め、しっかりと行われた。
- c 新しいタイプの審査に対する審査実施体制の強化が図られた。
- d 商標審査基準の見直しなど、品質向上に向けての取組が進捗した。

イ 課題として挙げられた点

- a 審査実施体制は諸外国に比べてまだ十分とはいえない。
- b 急激な審査件数増加の中で、実質審査官数が減少しており、この点において十分な体制の改善が行われたとは言い難い。
- c 出願増加に対応する審査実施体制の維持・向上については、長期的課題として引き続き検討をお願いしたい。

(10) 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」との評価も複数あった。)

ア 評価された点

- a 昨年度の分析を通じて抽出した課題に対応し、また、ユーザー評価調査の調査項目を見直す等、品質管理の取組の改善を行ったことが認められる。
- b 過去に採択又は採択できない商品及び役務の情報をわかりやすく表示できるようにし、審査を支援するシステムの構築を推進している。

イ 課題として挙げられた点

- a 審査品質向上のための努力がなされているが、具体的な品質管理目標と品質管理手法が明確とは言えず、評価が明確であるとは言えず、引続き改善努力がなされるべきである。

(11) 評価項目⑪(審査の質向上に関する取組の情報発信)

「極めて良好」ないし「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」との評価も複数あった。)

ア 評価された点

- a 審査の質向上に関する情報発信を、意見交換等を通じて国内外ユーザーに、また、国際会合や審査官の派遣・受入を通じて外国庁に対して行い、継続的な協力関係を構築している。特に商標五庁会合(TM5)において「品質管理プロジェクト」をリード庁として主導し、品質管理に関する情報交換を行っている。
- b 審査品質の向上への取組に関する情報発信が、ホームページ、各種会合、研修等を通じて活発に行われている。

イ 課題として挙げられた点

- a ホームページの全面改訂により、わかりやすい情報発信が期待される。