

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して、特許・意匠・商標別に、11個の評価項目のそれぞれについて、審査品質管理に関する実績・現況等をまとめた資料(資料1、2)が、特許庁から委員に提示された。各委員は、上記資料の記載等に基づいて、評価基準(参考資料2)に従って各評価項目を4段階で評価した。

以下は、各委員からの評価を取りまとめた評価結果の案である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。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。
- 品質マニュアルの改訂履歴・改訂内容が確認可能になっており文書の管理は適正になされている。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。
- 2018年度に審査ハンドブックに追加されたAI関連発明に関する事例について、各技術分野におけるAI関連発明の審査を適切に行えるよう、全審査官を対象とした説明会を実施した点が評価される。

<今後期待される点>

- 文書の一覧表・「審査の質に関する主な文書の四法対照表」については、特許庁のHPにてリンク先が品質管理のページにあり、一般のユーザーの目に触れにくい場所であった。この点、当該表の掲載方法については一考の余地があると思われる。

¹ 昨年度までと同様、各委員から示された評価の中央値をもって委員会としての評価としている。

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

- D（納期）に関する目標が設定されているにもかかわらず、Q（品質）に関する目標が設定されていない。
- 事例のアップデートに加え、説明会の充実（説明だけではなく、グループディスカッションを加えることで、理解を深め、更に問題点を見つける場へと進化させてほしい）を図ることを期待する。
- 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。
- ポリシーが具体的な目標に展開され、各職場における取り組むべき問題・課題の共有、改善活動の活性化に役立っているかどうかという点から見直してください。

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」に定めている。
- 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>

- 「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、定められている内容の根拠が明確で、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。

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」、「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している。
- 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。
- ユーザーに対しては、ポリシー等の公表とともに、企業コンタクトを通じて内外のユーザーに具体的な取組を紹介している。

<今後期待される点>

- 企業コンタクトを通じユーザーへの公表と周知が行われたが、海外企業数を増やすことを期待する。
- 「階層別・分野別研修体系」、「能力評価システム」が整備されていない(又は資料から整備されていることがわからない)。
- 審査官向け説明会、研修等におけるグループディスカッションが審査官同士の情報交換の場となり、日常的な審査官同士の議論及び情報交換の習慣化へつながることを期待したい。

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>

- 審査体制の強化・審査の効率化の取組、IoT 関連発明等の先端技術へ対応するための研修の充実、先行技術文献調査事業の活用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を確立している。

- AI、IoT 関連発明に精通した担当官との協議の継続実施、技術分野別サーチガイドライン等の共有、CPC 分類表の登録調査機関への提供等、審査実施体制の強化を図っている。
- 権利化までの平均期間で世界最高水準を維持している点が高く評価される。

<今後期待される点>

- 国際的な水準を考慮すると人員配置の点で改善の余地がある。
- 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人員配置を確立しているとまではいえない。今後の審査の質の維持及び更なる向上の実現性が懸念される。
- 審査実施体制は、結果である Q C D等の目標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（納期）の視点からの見直しは行われているが、体制整備の内容との対応関係の分析がされておらず、結果の評価にとどまっている。また、Q（品質）の視点からの見直しが行われていない（又は資料からは行われていることが分からない）。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。ただし、「改善を要す」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。
- 適切な監査が実施できるようなツールの活用・監査体制が構築されている。

<今後期待される点>

- 諸外国の品質管理体制との比較検討を行うとともに、目指すべき「世界最高水準の品質管理体制」とはどのようなものかを検討してほしい。
- 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いう点からの見直しが必要である。
- 各職場で行われている改善活動の件数を調べてください。また、改善活動に対する職員の参画の割合を調べてください。これらが目指しているものに比べて十分かどうかという点から品質管理体制を見直してください。

評価項目⑥：品質向上のための取組

「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」なし「良好」と評価された。)

<評価された点>

- 昨年度から継続して、「決裁、決裁前の起案チェック」、「協議」、「面接、電話対応」、「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及び整備」等の取組が実施されており、審査の品質向上のために必要な取組が実施されている。IoT関連のサブクラス(G16Y)導入等、JPOが主導した取組も存在している。
- 判断の均質性に関する課題に対する取組として、協議対象とするPCT出願を審査官自身に選択させる取組を実施したり、案件に応じて協議対象とする請求項を限定する等、協議を効果的かつ効率的なものとするための活用事例を紹介したりすることで、協議の実効性が向上している。
- 審査基準の中の進歩性の審査の進め方を審査官が今一度確認することを目的として参考資料「進歩性の審査の進め方の要点と参考事例」を作成し、審査官に周知している。
- 審査官の積極的な参画による審査の質の改善を推進する取組が行われていることが認められる。さらに、均質性に関する課題を分析し、取組としての協議を充実されたことが認められる。
- 審査官間の判断の均質性に関する課題として、判断の均質性の中でも特に進歩性の判断の均質性が課題であると分析し、これに対する取組としての協議を充実させることができた点が高く評価される。

<今後期待される点>

- 外国特許文献サーチに関しては、先行技術文献調査事業の効率的かつ効果的な活用が望まれる。
- AI技術の活用、電話以外のコミュニケーションツールの利用を含め、品質の向上に向けた更なる施策を期待する。
- 進歩性の判断の均質性については、協議結果の分析、及び問題点の抽出を行い、個別案件から全体へ広げる改善へ取組を広げてほしい。
- AI、IoT 関連発明について、審査実務と同様に登録調査機関においても分野をまたいだ横断的調査を行う。
- 引き続き進歩性の判断の均質性の改善を図ることを期待する。
- 面接で特許許可の心証と言われたにもかかわらず十分な説明なしに拒絶理由が通知され、出願人が不満に思うケースがある。面接で合意した事項を可能な限り面接記録に残し、明確にする。

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>

- 昨年度から継続して、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、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、品質検証のための取組を、それぞれ計画どおりに実施し、その目的を達成している。
- 判断の均質性等について設問を追加したユーザー評価調査では、例年よりも早く9月に調査結果報告書を外部公表するとともに、進歩性の判断の均質性を向上させる必要があるという課題について速やかに庁内で共有することで、品質の向上に資する効果が得られている。
- 日本で認められた特許が他国で拒絶されるケース（判断のかい離事例）があるという指摘に対し、今年度新たに調査研究「日米及び日欧間の進歩性等の判断のかい離事例に関する調査研究」を実施して検証を行っている。

<今後期待される点>

- 品質監査やユーザー評価調査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證する仕組み（検証・監査）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）。
- ユーザー評価調査において、小規模出願人の出願の調査数が増えたことは評価されるが、小規模出願人の声は届きにくいため、今後も更に増やすことが望まれる。PCT出願についても出願件数の増加、重要性を鑑み、調査数を増やすことが望まれる。
- 第4次産業革命関連技術などの分野における審査の質を検証するため実案件を通じて欧米中との審査結果を比較検証する等を行い、質の向上を図ることを期待する。

評価項目⑧： 審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。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」との評価もあった。）

<評価された点>

- 昨年度から継続して、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。
- 「日米及び日欧間の進歩性等の判断のかい離事例に関する調査研究」においては、庁外の有識者からなる委員会にて、8つのモデル事例に対して適切と考える審査の検討を行った結果、委員から、権利範囲の明確性、妥当性の観点で拒絶理由が通知されるべきであった等の意見が出された事例がみられ、審査の進め方に関して留意すべき点が抽出されている。
- ユーザー評価調査、ユーザーとの意見交換を充実させている。特に、審査官間の判断の均質性、米欧の審査結果とのかい離事例に焦点を合わせて具体的な課題抽出を行っていることが評価できる。
- 質を評価するための取組が確実に行われ、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。

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

<今後期待される点>

- 特定されている課題を見ると、うまくいった点、抽象的なレベルでの把握にとどまっており、より具体的なものに絞り込むことができていない。分析に基づいて、自組織の取組の弱さ、次年度に具体的にどのような改善に取り組むべきかを明らかにすることを期待する。
- 審査の質に関し、ユーザーとの意見交換を継続するとともに、課題のある案件等を抽出し、分析することを期待する。

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。ただし、「概ね達成」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。）

<評価された点>

- 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。
- AI、IoT 関連発明に精通した担当官との協議の継続実施等、近年出願が増加している AI、IoT 関連発明に対する横断的審査が行われている。
- 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。

<今後期待される点>

- 方針・手続・体制に関する不断の改善が行われているが、審査実施体制については更なる充実が望まれる。
- 審査体制の維持及び審査官育成のための手段拡充が行われていることが認められるが、諸外国に比べてまだ十分とはいえない。
- ISR や特許査定に関する品質監査結果については今後も改善を図っていただきたい。特許性の判断に影響を及ぼすサーチ結果の不備があるとユーザーにとって満足できる審査とはいえない。

1. 特許審査の品質管理に関する評価
評価項目⑩： 審査の質向上に関する取組の情報発信

- 資料にはどのように改善を進めたのかの過程についての記述がない。改善を行う場合の手順及び改善を報告する場合のスタイル（QCストーリー）に従って行った取組をまとめるとよい。

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。)

<評価された点>

- 進歩性の判断等に関するユーザーの問題意識やニーズに対して、参考資料「進歩性の審査の進め方の要点と参考事例」の作成、「日米及び日欧間の進歩性等の判断のかい離事例に関する調査研究」といった新たな取組により対応したり、ユーザー評価調査結果においても例年よりも早く調査結果をまとめ品質検証のサイクルを早めたりするなど、品質管理の取組の改善が十分以上に行われている。
- 多角的観点から課題抽出が行われ、その結果を品質向上への取組、検証のための取組へとつなげるPDCAサイクルがうまくまわっている。
- ユーザー評価調査の早期分析、中国特許文献の増加やAI、IoT関連発明の出願増加等の時代の変化に応じた改善が図られている。

<今後期待される点>

- 均質性に関する課題を始め新たな取組が認められるが、令和元年度ユーザー評価調査報告書を見ると、平成30年度の評価に比して、満足度が向上されているとは言えない。
- 資料には改善結果のみが記述されており、プロセスをどう改善したのかが分からない。

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。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。)

<評価された点>

- 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・受入れ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。
- AI 関連発明のような第 4 次産業革命関連技術に対する審査事例について、積極的な情報発信を行っている。
- 多くの新興国の知的財産庁の職員に対して品質管理に関する研修を行っていることは、国際的な審査の質の向上に貢献する取組として特に評価できる。
- 特許庁ホームページで審査の質向上に関する情報発信を適宜実施しているとともに、企業あるいは知財関連団体等との意見交換の場を通じて情報発信を行っている。

<今後期待される点>

- 情報発信の取組が十分かどうかは、信頼感が得られているかどうか、共同で審査の質向上のための取組が実現できているかどうかだと思います。
- 審査の質取り組みを進めることで日本国特許庁への信頼が向上したか否か等、質への取り組みが日本国特許庁のプレゼンスに与える影響を調査し情報発信に活用してもよいのではないか。
- 質向上の取組を継続して発信するとともに、諸外国の特許庁に対し質の向上を働きかけてもらうことを期待する。
- 企業のみならず代理人団体を含む海外ユーザーに対する情報発信の更なる強化を期待する。
- 海外企業に対する企業コンタクト数を増やし、特に他官庁との審査の質やサービスとの比較、JPO に対する期待などについてヒアリングを行うことが望まれる。JPO が海外ユーザーに対しても高品質な審査とサービスを提供するための情報の取得、分析、取組へとつなげることが望まれる。
- 海外庁との判断のかい離事例について、日本の判断を海外ユーザーに理解してもらうように、事例を絞った海外でのセミナーの実施。
- 情報発信について、JPO の様々な取組を内外へより積極的にアピールすることが望まれる。

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。)

<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。
- 意匠法改正及び意匠審査基準改訂に関する周知が適切に行われている。
- 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ている。

<今後期待される点>

- 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。
- ポリシーが具体的な目標に展開され、各職場における取り組むべき問題・課題の共有、改善活動の活性化に役立っているかどうかという点から見直してください。

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>

- 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。

- 審査基準により手順が明確化されており、品質向上に向けた PDCA をまわすための体制が品質マニュアルで具体的に記載されている。

<今後期待される点>

- 「手順が明確」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、定められている内容の根拠が明確で、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。このような手順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。

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」、「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ている。
- 職員に対してはイントラネット掲載だけでなく研修によっても周知され、理解度の確認も行われている。ユーザーに対する公表・周知も適切になされている。

<今後期待される点>

- 代理人団体を含む海外ユーザーからも直接意見交換をするなどの機会をより多く設けることを期待する。
- 「階層別・分野別研修体系」、「能力評価システム」が整備されていない(又は資料から整備されていることがわからない)。

評価項目④：審査実施体制

「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。

(昨年度：「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。)

<評価された点>

- 最新の技術やデザイン動向の把握の向上を図るための各種研修の機会を設けている。
- 現組織の体制・人員配置において、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。また、2018年における出願から一次審査通知までの期間は平均 6.1 か月を実現し、2019年上半期も同水準で推移している。

<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いえない。
- 審査体制、人員配置の見直し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。
- 意匠法改正、意匠審査基準改訂等により審査官の負荷が増すことが予想され、審査実施体制の維持・充実が重要となるが、それを見越した改善計画等が示されていない。
- 審査官は、意匠法改正に伴う出願増への期待に十分対応できるよう増員すべきである。
- 令和元年改正意匠法に対応して、審査官の増員、審査の補助体制（新しい保護対象である建築物・内装・画像意匠の対象分野に詳しい調査員の採用/それぞれの新規分野ごとの研修・勉強会等）の実施が望まれる。
- 審査実施体制の評価は、結果であるQ C D等の目標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。P（生産性）やD（納期）の視点からの対外的な比較は行われているが、目標が明示されておらず、目標の達成度から見た評価が行われていない。また、体制整備の内容との対応関係の分析がされておらず結果の評価にとどまっている。さらに、Q（品質）の視

点からの見直しが行われていない（又は資料からは行われていることが分からない）。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。ただし、「改善を要す」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>

- 品質管理の企画・立案を行う者を3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。
- 2019年度は、品質管理官を増員して国際意匠登録出願に対する品質監査の本格実施を開始しており、ハグ出願の両者を視野に十分整備されている。
- 限られた組織体制の中ではあるが、品質管理体制を整えていることが認められる。

<今後期待される点>

- 意匠法改正・意匠審査基準改訂、ハグ出願対応など様々な課題がある中、従前の品質管理体制で十分といえるかどうかの検討がなされていない。
- 諸外国の品質管理体制との比較検討を行うとともに、目指すべき「世界最高水準の品質管理体制」とはどのようなものを検討してほしい。
- 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。
- 各職場で行われている改善活動の件数を調べてください。また、改善活動に対する職員の参画の割合を調べてください。これら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品質管理体制を見直してください。

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」との評価も多数あった。

(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。)

<評価された点>

- 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ている。
- 実施庁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、相互理解を深めている。
- 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。
- 意匠法改正・意匠審査基準改訂、ハーグ出願対応など様々な課題について品質向上のための取組がなされている。意匠法改正により、デザインの動向、ビジネスの動向などの把握が重要になるところ、専門知識獲得のための手段が適切に講じられている。
- 審査の品質向上のための案件協議、品質監査の充実、審査関連資料の整備・改訂、審査資料の収集などが適切に行われていることが認められる。また、改正意匠法に対応するシステム改修が施行のタイミングに合うように行われることが期待できる。

<今後期待される点>

- 意匠法改正・意匠審査基準改訂等により負荷が増すことを見越した審査実施体制及び品質管理体制のあり方の検討を行ってほしい。
- 保護対象が拡充された案件についての均質な審査判断を行う。
- 意匠法改正に対応して、審査実施体制の維持・向上、手続の明確性、公表と周知についての取り組みを引き続き検討することをお願いしたい。
- 引き続き、意匠法改正に対応するための審査資料の収集に取り組んでいただきたい。

- 審査に有用なインターネット上の情報（審査資料に加え、デザインのトレンド情報や専門知識の習得を目的としたものを含む）について、審査官が共有できる仕組み作りが望まれる。
- 審査のばらつきがないよう、判断の均質性をより向上すべく審査官協議の一層の活用などをお願いしたい。
- 今回の改正は大変大きな改正であるので、2020年に施行予定の改正意匠法及びこれに伴う意匠審査基準の改訂についての説明会をできるだけ多く開催し、周知を徹底するように図っていただきたい。時間的・場所的な制約があるのであれば、例えば、eラーニングの利用なども考慮してはどうか。
- 令和元年改正意匠法に対応して、審査官に対し、審査基準や各デザイン分野における基礎知識の習得等、研修の充実を図り、審査の質の担保、並びに協議の活用による審査の均質性の担保を図ることが望まれる。
- 令和元年改正意匠法に対応した説明会の充実（新規ユーザーを考慮し、回数増・内容のわかりやすさに配慮）が望まれる。
- 品質向上の取り組みそれぞれについて、a) 結果○－取り組み（プロセス）○、b) 結果○－取り組み（プロセス）×、c) 結果×－取り組み（プロセス）○、d) 結果×－取り組み（プロセス）×のいずれに該当しているのかを明確にした上で、b)やc)については、結果を達成するための取り組みを計画する際の不十分な点がどこにあったのか、b)やd)については、なぜ計画通り取り組みを進められなかったのかを検討してください。

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>

- 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、認定・判断の妥当性の検証が計画件数通りに実施され、取組の目的を達成している。
- 国際意匠登録出願の監査について、2019年度より監査件数を32件に増やして本格実施を開始している。

- ユーザー評価調査に他国特許庁との比較に関する質問を追加し、検証のための取組を行った。調査の結果、国際意匠登録出願に関する評価が大幅に向上している。
- 意匠法改正・意匠審査基準改訂、ハーク出願対応など様々な課題があり人的資源の制約のある中、検証の取組は適切に実施されている。

<今後期待される点>

- 品質監査やユーザー評価調査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（検証・監査）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します（QAネットワークの活用等）。
- 海外の知財に関する代理人団体との意見交換会などの実施も積極的に行うことが望まれる。

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。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>

- 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。
- 意匠法改正・意匠審査基準改訂、ハーク出願対応など様々な課題があり人的資源の制約のある中、分析・課題抽出は適切に実施されている。
- 願書、図面の要件を緩和した意匠審査基準を公開し、ユーザーニーズを踏まえた改正意匠法に対応した意匠審査基準の改訂を進めている。
- 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。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。

<今後期待される点>

- 企業のみならず、海外代理人団体の問題意識やニーズの把握も望まれる。

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。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>

- 2019年4月の意匠審査基準の改訂、2019年5月に公布された改正意匠法、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ている。
- 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ている。また、意匠審査官向けの研修等の機会を通じて品質管理の基本に関しても職員への十分な周知を行っている。
- 品質管理の企画・立案を行う者（3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・体制に対する改善も十分行っている。また、国際意匠登録出願の監査の本格実施を行うため品質管理官を増員している。
- 品質管理のための具体的な手順を示す文書の作成・改訂を行い、周知に努めていることが認められる。

<今後期待される点>

- 改正意匠法について周知活動をされていることが認められるが、説明会などは希望しても満員で受けられない会場もあり、改善が望まれる。意匠審査基準の改訂が行われているが、周知のための説明会も十分に実施されることを期待する。
- 品質管理のための人員を確保し、体制を整えていることが認められるが、全体の人員不足はいまだ解消されていないことが懸念される。
- 資料にはどのように改善を進めたのかの過程についての記述がない。改善を行う場合の手順及び改善を報告する場合のスタイル（QCストーリー）に従って行った取組をまとめるとよい。

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」との評価も複数あった。他方、「極めて良好」という評価もあった。

(昨年度：「良好」と評価された。)

<評価された点>

- 昨年度の分析を通じて抽出した課題に対応した、品質管理の取組の改善を十分に行っている。
- 人的資源の制約のある中、各種取組において審査の質の分析及び課題の抽出を適切に行っている。

<今後期待される点>

- 意匠法改正に対応して、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お願いしたい。また、審査のばらつきがないよう、判断の均質性をより向上すべく審査官協議の一層の活用などをお願いしたい。
- 資料には改善結果のみが記述されており、プロセスをどう改善したのかが分からない。
- 意匠法改正に対応したシステム改修及び拡充される保護対象を適切に審査するための資料収集に期待する。

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」との評価もあった。他方、「極めて良好」という評価も多くみられた。)

<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。また、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実施する等により、情報収集及び情報発信を継続的に行っている。
- 人的資源の制約のある中、適切に実施されている。

- 審査国間の情報交換、ハーグ出願を対象にした審査結果の比較により実務の相互理解を深めている。

<今後期待される点>

- 情報発信の取組が十分かどうかは、信頼感が得られているかどうか、共同で審査の質向上のための取組が実現できているかどうかだと思います。
- 各国から収集した情報の発信に期待する。
- 特許庁の品質に関する国外ユーザーの理解を深めるための更なる取組を期待する。
- 審査の質取組みを進めることで日本国特許庁への信頼が向上したか否か等、質への取組みが日本国特許庁のプレゼンスに与える影響を調査し情報発信に活用してもよいのではないかと期待する。
- 今回の改正を機に、代理人団体を含む海外ユーザーと直接意見交換をするなどの機会をより多く設けることを期待する。
- 情報発信について、JPO の様々な取組みを内外へより積極的にアピールすることが望まれる。
- ユーザーが評価した日本国特許庁が他国特許庁よりも優れている項目を国内・海外に向けて発信する。

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>

- 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。
- ポリシーが具体的な目標に展開され、各職場における取り組むべき問題・課題の共有、改善活動の活性化に役立っているかどうかという点から見直してください。

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>

- 商標審査を行う具体的な手順を定めた「商標審査基準」や「商標審査便覧」、さらには審査の基本方針・審査手順の概要を示した「商標審査の進め方」が公表されており、かつ、適宜改訂されている。
- 「品質マニュアル」を作成し、品質管理のための手順及び担当を十分に明確化している。

<今後期待される点>

- 「手順が明確」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、定められている内容の根拠が明確で、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。このような手順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。

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」、「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ている。
- 職員に対しては、イントラネット掲載ばかりでなく、審査経験、役職に応じた内容の研修によっても周知されている。ユーザーに対する公表・周知も適切になされている。
- 企業等との意見交換において、「品質ポリシー」等の品質に関する文書や品質管理の取組を紹介している。
- 職員に対する研修コースが設定され研修が行われている。また、研修後の理解度の確認がなされている。

<今後期待される点>

- 海外ユーザーに対する取組の紹介も考えられるとよい。
- 「階層別・分野別研修体系」、「能力評価システム」が整備されていない(又は資料から整備されていることがわからない)。

評価項目④：審査実施体制

「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。

(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>

- 出願件数が増加する中、限られた審査員の数で審査品質を維持するための体制整備の取組がなされている。特に、新たに設置した商標審査推進室において、先行図形商標調査業務、不明確な商品・役務調査業務を支援するプロトコルを開発し、AIの活用可能性の検証を行った点は評価できる。
- 急激な審査件数増加の中で、4名の定員増員を図り、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った結果、審査処理件数は増加傾向にあり、この点は大きく評価できる。
- 商標審査官の定員を増員し審査件数の増加への対応を図っている。また、審査官の育成と能力の評価が行われており、世界最高水準の審査実施体制の確立に向けた取組が行われている。なお、新しいタイプの商標等への対応もなされている。出願増加に対応した諸施策によって国際的に遜色のない体制を概ね維持できている。

<今後期待される点>

- 審査処理件数が増加傾向にあり、4名の定員増員を図っているが、審査官数など審査体制は概ね達成しているにとどまる。
- 出願増にも関わらず、実際の審査官数が減少傾向にあったことから、FAが極めて遅くなっていることが懸念される。早急に審査官を十分な人数まで増員し、審査実施体制を整えることが望まれる。
- 国際的に遜色がない審査体制・人員配置の確立については、日本に固有の事情があれば配慮しつつ、実質的によりユーザーフレンドリーなシステムを確立するために引き続き取組を強化するよう期待する。
- 審査実施体制の評価は、結果であるQCD等の目標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（納期）の視点からの時間推移の傾向分析は行われているが、目標が明示されておらず、目標に対する達成度の評価がなされていない。また、体制整備の内容との対応関係の分析がされておらず、結果の評価にとどまっている。さらに、Q（品質）の視点からの見直しが行われていない（又は資料からは行われていることがわからない）。

評価項目⑤：品質管理体制

「良好」と評価された。ただし、「改善を要す」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。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。
- 国際的に遜色のない水準において他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が整えられている。

<今後期待される点>

- 諸外国の品質管理体制との比較検討を行うとともに、目指すべき「世界最高水準の品質管理体制」とはどのようなものかを検討してほしい。
- 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いう点からの見直しが必要である。また、改善の度合いは、改善活動の活発さ（各職場においてプロセスの改善を行った件数等）、改善活動に対する全員参加の度合い（全職員のうち、改善活動に参加した人の割合）によって決まる。改善活動の活発さや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。

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。)

<評価された点>

- 品質向上のために必要とされる取組（決裁、協議、全職員の参画、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）を継続して計画どおり実施し、その目的を達成している。2019年度は、更なる品質の向上に資する取組として、審査に必要な有効情報を簡易に検索・表示可能な新たな審査ツールを作成し、審査の質の向上及び効率化を推進している。
- 新しい専門用語が多く生み出されるIT・経営・マーケティング分野の出願に対応するため、審査官で構成される特定分野担当チームを新設し、各チームは専門分野における情報の蓄積・共有を図るとともに、審査官からの相談に応じる等、審査のサポートを実施している。
- 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。

<今後期待される点>

- 新しい分野の商品・役務を含む商品・役務の類似群コード付与については、広すぎないように適切な範囲であることが期待される。
- AI技術を用いた審査支援ツールの開発・検証に引き続き取り組み、活用につながることを期待される。
- 新しい専門用語等、専門分野における情報はホームページ等を通じて広く情報を共有し、出願人・第三者側からの意見募集や情報交換の機会を設ける等、社会情勢の変動に柔軟に対応し、断定的な判断に陥ることを回避するための方策を希望する。
- 代理人の選任を行っていない出願人に対する積極的支援を継続し、基本的知識へのアクセスの利便性をさらに充実させることが望まれる。

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。
(昨年度：「良好」と評価された。)

<評価された点>

- 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把握等の取組をそれ

ぞれ計画どおりに実施し、その目的を達成している。また、ユーザー評価調査では、調査項目の見直しを行うとともに、例年よりも早く9月に調査結果報告書を外部公表し、分析の結果得られた課題について庁内で共有することで、品質の向上に資する効果が得られている。

- ユーザー評価調査において、日本と他国の審査結果等の比較を行うための項目を追加したこと、自由記載欄を設け幅広い意見の吸い上げの工夫をしたことは評価できる。
- 品質監査・ユーザー評価調査・審判決との判断相違の要因分析などが継続して行われ、必要に応じて改善して実施されたことが認められる。

<今後期待される点>

- 品質監査やユーザー評価調査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證する仕組み（検証・監査）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）。
- 9月にユーザー評価調査の結果がまとめられたにもかかわらず、調査から抽出された「識別性判断」に関する課題への今年度の取組は部分的なものにとどまっている。
- 品質向上効果については、可能であれば、代表的な部分について数字や根拠とともに公表されることを検討されたい。

評価項目⑧： 審査の質の分析・課題抽出

「良好」と評価された。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。)

<評価された点>

- ユーザー評価調査において、ユーザーの視点から日本と他国の審査結果等の比較を行うための項目を追加したこと、自由記載欄を設け幅広い意見の吸い上げの工夫をしたことは評価できる。
- 商標審査の質を総合的な視点から分析及び課題抽出するため、審査(協議)から審判の流れの中で多角的な視点から審査の質の分析と課題の抽出が行われている。

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

- 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。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。

<今後期待される点>

- 審査官間の均質性向上のためのさらなる具体的な取組が望まれる。
- ユーザーとのコミュニケーションにおける課題を明らかにするとともに、代理人の選任を行っていない出願人に対する積極的な支援を継続し、コミュニケーションの充実を進める必要がある。

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。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>

- 審査実施体制は諸外国に比べてまだ十分とはいえないものの、急激な審査件数増加の中で、4名の定員増員を図り、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った結果、審査処理件数が増加している。
- 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、商標課に商標審査推進室を設置するとともに、「民間調査者の活用可能性実証事業」を開始し、商標登録出願の調査結果を審査に活用するなど、商標審査全体の更なる処理促進を図っており、方針・手続・体制に対する改善を十分に行っている。
- 審査実施体制の強化、効率的な審査実施体制の検討等、改善を図る取組が適切に行われている。

<今後期待される点>

- 方針・手続・体制に関する不断の改善が行われているが、審査実施体制については更なる充実が望まれる。来年度の任期付審査官の採用による改善を期待している。

- 審査実施体制については引き続き諸外国に比肩できる（諸外国の基準については明確ではないが）ための取組の継続を希望する。出願増加による審査期間の長期化という問題についても、審査品質の維持・向上という二律背反的な労力とのバランスを取りつつ、継続的総合的な検討と対策に期待する。
- 資料にはどのように改善を進めたのかの過程についての記述がない。改善を行う場合の手順及び改善を報告する場合のスタイル（QCストーリー）に従って行った取組をまとめるとよい。

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。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>

- 新たな審査ツールを作成して審査の質の向上及び効率化を推進し、特定分野担当チームを新設して新たな出願傾向に対応し、ユーザー評価調査の調査項目を見直してより具体的なユーザーの意見を聴取する等、品質管理の取組の改善を十分に行っている。
- 向上のための取組、検証のための取組、分析・課題抽出の各項目において具体的な改善が進められており、品質管理の取組の改善が行われている。
- 情報の共有を図り、また、情報の検索・閲覧を容易にするシステムを構築し、専門分野に関する特定分野チームを新設して審査支援に供するなど、各項目について具体的な改善が継続して適切に行われていることが認められる。

<今後期待される点>

- 分析・課題の抽出と品質管理の取組の改善状況の対応関係が資料の記述では必ずしも明確でないところがあるので、より明確な対応関係を示してほしい。

3. 商標審査の品質管理に関する評価
評価項目⑩： 審査の質向上に関する取組の情報発信

- 改善の成果の評価については、より具体的かつ客観的な根拠が示されること、及びユーザーのアンケート結果で全体評価（個別には識別性判断の評価）が悪化した原因につき回答者の属性も含めた分析と対策を希望する。
- 資料には改善結果のみが記述されており、プロセスをどう改善したのかが分からない。

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。他方、「極めて良好」との評価もあった。

（昨年度：「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。）

<評価された点>

- 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。
- 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、品質管理専門家会合及び品質管理をトピックスとしたユーザーセッションを開催し、品質管理に関する情報交換を行っている。
- 諸外国の当局・ユーザーに向けた情報発信の実績が充実していることは高く評価できる。

<今後期待される点>

- 質向上の取組を継続して発信するとともに、諸外国の特許庁に対し商標審査の質の向上を働きかけてもらうことを期待する。
- 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。
- 情報発信の取組が十分かどうかは、信頼感が得られているかどうか、共同で審査の質向上のための取組が実現できているかどうかだと思います。
- 運用のみが改定された場合は、その改定されたことの周知が十分ではないように感じている。今後は運用の改定についても可能な限り周知を図っていただけることを期待する。