

四街道市水道施設運転管理等業務委託
要求水準書

四街道市（水道事業）

第1章 総則

(趣旨)

第1条 四街道市水道施設運転管理等業務委託要求水準書（以下、「本要求水準書」という。）は、四街道市（水道事業）（以下「委託者」という。）及び受託者が四街道市水道施設運転管理等業務委託（以下、「本業務」という。）を実施する上で満たすべき業務の水準を定めるものであり、受託者が具体的な実施方法などの提案（以下「提案書」という。）を行う上での指針となるものである。

(適用)

第2条 受託者は、本業務の契約期間中、本要求水準を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、本要求水準書に定める事項を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができるものとする。
- 3 受託者が提出する提案については、委託者と受託者が協議を行った上で、その内容を本業務の実施に十分反映させるものとする。
- 4 本業務の対象施設（以下、「委託施設」という。）は四街道市水道施設運転管理等業務委託性能仕様書別紙-1のとおりとする。

(業務の実施)

第3条 受託者は、契約書、四街道市水道施設運転管理等業務委託性能仕様書（以下「仕様書」という。）、本要求水準書、その他関係書類及び関係法令を遵守し、施設及び機器類を適切に運転管理・維持管理することにより施設の機能を十分に発揮し、安全・安定的な水道水の供給を図るものとする。

- 2 受託者は、委託者が実施していた業務を包括的に受託することから、業務従事者に必要な資格者を配置し、適正に業務を遂行する体制を整えるものとする。
- 3 受託者は、本業務が長期にわたり継続するものであることから、受託者の持つ技術力を活かし、様々な取組みや工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るよう努めるものとする。
- 4 受託者は、委託施設の運転管理及び維持管理を主体的に行い、業務に関して効率化できる点、改善すべき点を積極的に委託者に提案するものとする。
- 5 受託者は、本業務が水道水の供給という社会的使命、市民生活を支える重要なライフラインを維持する業務であることを認識し、その役割を誠実に担うものとする。
- 6 受託者は、契約日から本業務の開始日までの期間を習熟・準備期間として、業務従事者の教育訓練、本業務を実施するための準備を行い、本業務の遂行に支障が生じないようにするものとする。
- 7 本業務の委託期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日とする。

- 8 委託期間が長期に及ぶことから、委託期間内に施設の追加、水源割合、水運用の変更等が生じる可能性がある。受託者は、委託者が事前に提供する変更内容に関する情報を十分に理解し、対応を行うこととする。

(業務の一部再委託)

第4条 本業務の実施にあたり、受託者は、書面により委託者の承諾を受けた場合に限り、その業務の一部を他の者に再委託し、又は請け負わせることができる。ただし、受託者は業務の実施にあたっては工程管理、業務実施確認等、その業務が完了するまで責任をもって監督するものとする。

- 2 委託者は、受託者が再委託等を行うことにより、業務の確実な実施が見込めないと認める場合には承認しないことができる。また、業務の全部を再委託することはできないものとする。

(貸与品等)

第5条 委託者は、必要に応じ受託者に業務上必要な資料、関係書類、工具、試験機器等を貸与する。

- 2 受託者は、前項に掲げる以外の備品等で、業務遂行上必要と認められる場合は、委託者の承諾を得て使用することができる。
- 3 受託者は、貸与品等について台帳を作成して最適な管理を行うものとする。また、委託者に台帳の提示を求められた場合は速やかに応じなければならない。
- 4 受託者は、委託者の所有する備品等以外のものを使用する場合、自らの負担で調達することとする。

(資料の保管)

第6条 受託者は、貸与された資料、関係書類等について責任を持って保管するものとし、委託者の承諾無くそれらを外部に持出し、又は提供してはならない。

- 2 受託者は、本業務で作成する運転日報、月報等の書類及びその他の業務遂行上作成する書類を委託者の承諾無くそれらを外部に持出し、又は提供してはならない。

(火災、盗難等の防止)

第7条 受託者は、委託施設の火災防止に努め、火気の使用には特に注意し、火災防止上支障のある行為を行ってはならない。

- 2 受託者は、委託施設の監視、巡回、施錠の確認を随時行い、盗難防止、関係者以外の侵入防止に努めなければならない。

(安全管理)

第8条 受託者は、業務遂行上危険が見込まれる場合や保安設備の改善が必要な場合は、委託者に速やかに報告するとともに必要な対策を講じ、業務従事者の労働災害の防止に努めなければならない。

2 受託者は、業務従事者が危険な作業を行う場合は、関係法令を遵守し、安全教育を実施して、作業の安全確保を図らなければならない。

(危機管理対応)

第9条 受託者は、震災、停電、施設の故障、水質異常等の緊急事態が発生した場合及び警備に伴う異常事態が発生した場合に備えて、緊急連絡体制を構築するとともに、業務従事者を非常招集できる体制を確立し、必要な応急措置を行える準備をしておかなければならない。

2 受託者は、緊急事態が発生した場合は、必要な初期対応を行ったのち速やかに委託者が作成した緊急連絡表に基づき連絡しなければならない。

3 受託者は、震災、停電、施設の故障、水質異常等緊急事態の初期対応の方法について、委託者に提案すること。

4 受託者の提案に基づき、委託者、受託者協議の上、詳細な危機管理対応を定めるものとする。

(環境への取り組み)

第10条 受託者は、本業務の実施にあたり、常に省エネルギー及び省資源の視点から、環境に配慮しなければならない。

(関係法令遵守)

第11条 受託者は、本業務の実施にあたり、次に掲げる法規等を遵守しなければならない。

- (1) 労働基準法
- (2) 労働安全衛生法
- (3) 職業安定法
- (4) 労働者災害補償保険法
- (5) 水道法
- (6) 電気事業法
- (7) 消防法
- (8) 騒音規制法
- (9) 水質汚濁防止法
- (10) 大気汚染防止法

- (11) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- (12) エネルギーの使用の合理化等に関する法律,
- (13) 個人情報の保護に関する法律
- (14) その他、この契約の実施に関する法規等
- (15) 監督官庁からの指示命令等

(報告書等の提出及び協議)

第 12 条 受託者は、受託者が作成して委託者の承諾を得た様式に従い、業務日誌、月間業務実施報告書、年間業務実施報告書、点検及び整備報告書等を、遅滞なく委託者に提出しなければならない。また、報告書等の事項について技術的問題がある場合は、その都度委託者に報告し、協議しなければならない。

(要求水準の未達)

第 13 条 受託者の原因で本要求水準書に定める要件が満足できなくなった場合及び満足できなくなる恐れが生じた場合は、受託者は速やかに委託者に報告するものとする。この場合において、受託者は、その原因を究明し、満足すべき要件が達成できるように適切な措置を講じるものとする。

2 要求水準の未達が水道利用者に重大な影響を与えるような場合、委託者及び受託者は協力して、その改善に努めなければならない。

(業務の中断)

第 14 条 受託者は、やむを得ない事情により本業務を中断するときは、その旨を委託者に報告するとともに、委託施設の運転継続のための対応について、水道水の供給に支障を生じることのないよう、委託者と協議し、誠意をもってこれに対応しなければならない。

(委託期間終了に伴う業務引継)

第 15 条 受託者は、本業務に支障が生じることがないように、委託期間が終了した時、又は契約が解除された時は、委託者が指定する者に対象施設設備の運転管理及び保全管理に係る業務引継を誠実に行わなければならない。

2 受託者は、引継ぎのために必要となる業務に関する留意事項、マニュアルその他必要な資料を含む引継ぎ文書を作成すること。

3 受託者は、本業務が円滑に引継がれるよう、委託者に最大限協力すること。

4 業務引継に係る費用は、受託者の負担とする。

(委託費の支払い)

第 16 条 委託費の支払いは、2 か月毎に受託者からの請求に対して委託者が支払うものとし、5 年間で 30 回の支払いとする。

2 各支払い時の請求額は、その年度の委託額を均等割した金額とし、小数点以下の端数を切り捨てた金額を各年度の最終回を除いた月の支払いとし、最終回に残額を支払うものとする。

第 2 章 業務の水準

(業務の実施)

第 17 条 受託者は、本業務の実施体制等について、契約締結後速やかに委託者が定めた監督員と打合せを行い、契約書、性能仕様書、本要求水準書に基づき、業務実施計画書を作成して委託者の承諾を得なければならない。

2 受託者は、業務実施計画書に基づいた、年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書を作成して委託者の承諾を得なければならない。

3 年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書に記載が必要な事項は、委託者と受託者の協議によるものとする。

4 委託者は、承諾した業務の実施体制であっても、本業務の遂行上必要があると認められる場合は、文書で改善を申し入れることができるものとする。この場合、受託者は誠意をもってこれに対応しなければならない。

5 委託者は、緊急を要すると判断した業務については、受託者に他の業務に優先して実施するよう指示することができるものとする。この場合、受託者は委託者の指示に従い対応するものとする。

6 受託者は、運転管理、図書類及び機器等に精通し、適切な運転・操作を行い、誤操作防止に努めなければならない。

7 受託者は、水道水の安定供給の維持、施設・作業の安全確保及び技術の向上を図るため、教育、研修の機会を業務従事者に対して十分に確保し、事故・災害発生時に備えた訓練等を実施しなければならない。

8 受託者は、常に安全衛生管理に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、業務従事者全員に水道法に規定する健康診断を実施し、委託者に報告しなければならない。

(本業務の概要)

第 18 条 本業務の概要は次のとおりである。

(1) 運転管理業務

受託者は、委託施設を管理、運転監視操作をするために委託施設に常駐し、主に監視室において以下の日常業務を行う。

ア 運転監視操作業務

- ① 監視室業務
- ② 緊急時の初期対応
- ③ 業務継承と引継ぎ
- ④ 報告書等の作成整理
- ⑤ マニュアルの作成と見直し

イ 水質監視業務

- ① 水質検査（毎日検査）

ウ その他関連業務

- ① 門扉の開閉・施錠、ITV 設備等による対象施設構内の監視
- ② 備品・物品（支給品、貸与品）の管理

(2) 保全管理業務

受託者は、委託施設が正常な状態で運転できるようにその機能を維持するために以下の作業を行う。

ア 保守点検業務

- ① 日常点検
- ② 定期点検
- ③ 建築付帯設備点検
- ④ 補修業務

イ 設備点検（精密点検・試験等）

(3) その他技術業務

受託者は、運転管理業務や保全管理業務を実施するにあたり必要とされる以下の技術的業務を行う。

ア 委託者が別に発注する業務に関する対応等

イ 緊急時の対応業務

ウ 薬品等の受入れ業務

エ 臨時の水質監視業務

オ 受託者が専門業者に発注する業務対応等

カ 水道用薬品、燃料等物品調達に係る業務

キ その他必要な業務

(4) 修繕補修業務

受託者は、保全管理業務等で確認された現場での対応が可能な修繕について、定められた金額内で修繕補修を行う。

(5)薬品等調達業務

受託者は、薬品等の物品について自ら残量・在庫管理、発注、調達、支払を行う。

(6)関連業務

受託者は、委託施設の運転管理及び保安全管理に係る付帯的業務を行う。

(業務実施計画書等の作成)

第 19 条 受託者は前条の各業務を実施する上で留意すべき点、効率的で効果的な方法などについて業務実施計画書案に示し、提出することとする。

2 受託者が提示した業務実施計画書案に基づき、委託者と受託者は協議を行い詳細な業務実施計画書を定めるものとする。

(業務の実施体制)

第 20 条 受託者が満たすべき業務体制は次のとおりとする。

(1)運転管理業務

運転管理業務には、通年（24 時間 365 日）各浄水場に最低 1 名を配置する。施設の運転監視操作及び水質監視を行う。

(2)保守点検業務（定期点検）

業務は平日の昼間行うものとする。委託施設の各種保守点検及び巡回点検を行う。

(3)設備点検（精密点検・試験等）

業務は平日の昼間行うものとする。業務の性質上夜間に行う必要があるものはこの限りではない。

(4)緊急時の対応業務

委託施設の緊急時に迅速に対応できる人員体制を構築することとする。

(5)採水の立会業務

委託者が別に発注する水質検査業務の採水時の立会いを行う。

(6)総括責任者の常駐

総括責任者は、平日昼間常勤しなければならない。総括責任者が不在の場合は支障なく代わりに業務を行える者が常駐すること。

(業務の基本的要求水準)

第 21 条 受託者が本業務を実施する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1)業務の基本的水準

受託者は、自らのノウハウを最大限活用し、委託施設の運転管理及び維持管理を主体的に行い、良質な水道水を安定的に供給しなければならない。また、現行のサービス水準を維持することはもとより、その向上を図り、安定供給が確保できる十分な業務実施体制により臨むこととする。

さらに、業務の公益性を十分理解し、水道利用者や地域住民、利害関係人に対する適切な配慮を行うこと。また、環境に対して十分配慮し、環境負荷の軽減に向けた取組みを推進することとする。

(2)法令等の遵守

受託者は、本業務の実施にあたって関係法令を遵守し、法令にない事項についても社会通念上に照らし適切な対応を図るものとする。

(3)施設の使用

受託者は、本業務の実施に要する事務室、公舎等を常に清掃整理に努め、清潔に保たなければならない。また、施設の使用にあたっては、本業務の趣旨を踏まえ適切に使用、管理しなければならない。

(4)備品の管理

受託者は、本業務の実施に要する水質計器等の備品は、校正、点検整備を十分行い、その機能を良好に保って、使用の際に支障が無いよう管理しなくてはならない。

(各業務の要求水準)

第 22 条 受託者が各業務を実施する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1)運転管理業務

ア 運転監視操作業務

①監視室業務

1) 水質管理の水準

水道水の水質は、水道法に定める水質基準を遵守するものとする。

水質管理に関する要求水準は、以下のとおりとする。

○給水区域末端部での残留塩素管理を考慮し、各浄水場の出口での遊離残留塩素を以下のとおりとする。

ただし、この範囲内にあっても給水区域末端部での遊離残留塩素は 0.1mg/L 以上を維持すること。

第 1 浄水場	遊離残留塩素 0.2mg/L～1mg/L
第 2 浄水場	遊離残留塩素 0.2mg/L～1mg/L
第 3 浄水場	遊離残留塩素 0.2mg/L～1mg/L

深井戸揚水量

	認可水量（国）日最大（m ³ ）	許可水量（県）日平均（m ³ ）
第1号井	1,000	1,350
第2号井	1,000	1,350
第3号井	1,000	1,350
第4号井	1,000	1,350
第5号井	2,000	2,500
第6号井	2,000	2,500
第7号井	2,000	2,500
第8号井	2,000	2,500
第9号井	2,000	2,500
第10号井	1,000	1,000
第11号井	1,540	1,100
第12号井	1,550	1,300
第13号井	1,550	1,300
第14号井	1,550	1,100
第15号井	1,540	1,000
第16号井	1,540	1,000
第17号井	1,540	1,100
第18号井	1,550	1,000
第19号井	1,540	1,000
合計	28,900	28,800

○各浄水場における保証水質は以下のとおりとする。

	項目	水質	採水箇所
1	pH	5.8 以上 8.6 以下	各浄水場出口
2	味	異常でないこと	各浄水場出口
3	臭気	異常でないこと	各浄水場出口
4	色度	5 度以下	各浄水場出口
5	濁度	2 度以下	各浄水場出口

○各浄水場における水質管理目標値は以下のとおりとする。

	項目	水質	採水箇所
1	pH	5.8 以上 8.6 以下	各浄水場出口
2	味	異常でないこと	各浄水場出口
3	色度	3 度以下	各浄水場出口
4	濁度	0.1 度以下	各浄水場出口

2) 水圧管理の水準

管末で弱水圧とならないように各浄水場の配水圧力を適切に管理すること。

○各水道施設の水圧管理に関する要求水準は、以下のとおりとする。

第 1 浄水場	240kPa ~ 260kPa
第 2 浄水場	250kPa ~ 270kPa
第 3 浄水場	350kPa ~ 370kPa

ただし、配水管末端において、200kPa の配水圧力を確保すること。

3) 水量管理の水準

配水状況により必要な設備・機械を運転し、取水量の調整、浄水処理工程での水位等のバランス調整及び配水池水位の監視を行うこと。また、施設能力（浄水能力、配水能力）に応じた配水量の調整を行うこと。

○委託者の給水区域内での配水量の実績値は、以下のとおり。

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
第 1 浄水場平均配水量	8,447 m ³ /日	8,519 m ³ /日	8,493 m ³ /日
第 2 浄水場平均配水量	7,014 m ³ /日	7,019 m ³ /日	7,007 m ³ /日
第 3 浄水場平均配水量	10,315 m ³ /日	10,223 m ³ /日	10,416 m ³ /日

②緊急時の初期対応

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、施設を安全かつ正常に運転できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

③業務継承と引継ぎ

日常業務の確実な継続確保と情報の共有を行うこと。

④報告書等の作成整理

受託者は、運転管理に係る報告書の作成、運転記録の管理方法をあらかじめ委託者と協議し、これを記録・分析・整理すること。

⑤マニュアルの作成と見直し

受託者は、安定給水及び効率的な運転を行うために最善の対応を図れるように作業要領、運転操作マニュアル、各種手順書等の作成及び見直しを行うこと。

イ 水質監視業務

①水質検査（毎日検査）

浄水処理の確認のために行う水質検査を、各委託施設で良好な水質を維持するために必要な回数実施すること。

また、水質変化時には、確認と原因究明のために必要な水質検査等を早急を実施すること。なお、これらの水質検査等の結果については、適宜委託者に報告を行うこと（報告の方法、頻度、報告書の様式等については、委託者と協議の上決定する）。

ウ その他関連業務

①門扉の開閉・施錠、ITV 設備等による対象施設構内の監視

施設の危機管理等に対応するため、監視室での ITV による監視を行うこと。また来場者があった場合の門扉の開閉、施錠、来場者の把握、対応を行うこと。

②備品・物品の管理

受託者は、施設の維持管理を良好に行うために備え付けられている、又は貸与されている備品、図書類、鍵類の管理、及び業務実施に必要とされる委託者からの支給品・貸与品の在庫管理を行うこと。

また、委託施設の運転管理、維持管理を良好に行う上で必要となる完成図書、その他の文書に関して、委託者の指示に従い、必要な修正、追録、廃棄を行うこと。なお、文書の取扱いについては、委託者が定める文書管理や個人情報保護に関する規定などに基づいて行うこと。

(2)保全管理業務

ア 保守点検業務

①日常点検

受託者は、主として電気設備、機械設備の異常の有無や徴候を見つけるため、目視、触感及び異音等の確認により原則として毎日点検を行うこと。なお、日常点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務実施計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

②定期点検

機器及び設備の機能維持のために、測定、調整、オイル交換、給油、分解清掃等を行うこと。なお、点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務実施計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

③建築付帯設備点検

受託者は、給排水、消防、照明、換気等の建築付帯設備について、その機能を良好に保つために目視、触感及び異音等の確認による点検及びそれらの点検結果の記録を行うこと。

なお、点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務実施計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

④補修業務

受託者は、設備機器の故障又は不具合が生じ、応急に措置しなければならないと判断した場合、施設の機能を維持できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

また、特殊技能や特殊工具を必要としない現場で修理可能なものについては、簡易な補修を行うこと。

イ 設備点検（精密点検・試験等）

受託者は、電気事業法第 42 条に定める保安規程により自家用電気工作物の保安点検を行うこと。また、消防設備点検については、関係法令に定める点検を、該当法規に則り実施すること。また、受託者は、その他委託施設内の取水、浄水、配水、排水設備等について、常に十全に性能を発揮することができるよう点検、保守、整備を実施すること。

なお、受託者がこれらの業務を再委託する場合は、あらかじめ委託者の承認を受けること。その点検業者との契約、支払等の業務については、受託者がすべて行うものとする。

(3)その他技術業務

ア 委託者が別に発注する業務対応等

委託者が別に行う点検・工事・修繕等の工程調整、工事立会いを必要に応じて行うこと。

イ 緊急時の対応業務

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害発生等が発生した場合、初期対応者から業務を引継ぎ、応援要員による現場作業、待機業務、清掃作業を行うこと。

ウ 薬品等の受入れ立会い業務

受託者は、各委託施設における水道用薬品、燃料等の受入れ立会い業務を行うこと。

- ①次亜塩素酸ナトリウム
- ②ポリ塩化アルミニウム
- ③A 重油
- ④軽油

エ 臨時の水質監視業務

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害発生等が発生した場合、初期対応者（委託者・受託者とも）から業務を引継ぎ、応援要員による採水等を含む水質検査等業務を行うこと。なお、これらの水質検査等の結果については、適宜報告を行うこと（報告の方法、頻度、報告書の様式等については、委託者と協議の上、決定する）。

オ 受託者が専門業者に発注する業務対応等

受託者が専門業者に発注する業務に係る設計図書作成、工事調整、立会い等は受

託者自らの責任により適切に実施すること。

カ 水道用薬品、燃料等物品調達に係る業務

受託者が調達する水道用薬品、燃料等物品に係る発注、支払い、資料の作成等の事務処理作業は受託者自らの責任により適切に実施すること。

(4)修繕補修業務

受託者は、簡易な補修では対応困難なものについて、1件または年間にかかる金額を上限として、修繕補修を実施することが出来ることとする。

なお、修繕補修については、これを記録し保管すること。データの項目、記録の方法については、協議の上決定することとする。

(5)薬品等調達業務

ア 水道用薬品の調達

最適な浄水処理により良好な水質を保持するために必要な次の水道用薬品（水質測定用の試薬類を含む。）の調達については、受託者にて行うこと。

- ①次亜塩素酸ナトリウム
- ②ポリ塩化アルミニウム

イ 施設運転に係る燃料の調達

委託施設の運転管理を良好に行うために必要な各種燃料の調達は、受託者が行うこと。

- ①重油
- ②軽油

ウ その他の消耗品類の調達

本業務の実施に要する全ての消耗品類の調達については、受託者が行い、その調達にあたっては、委託施設の運転管理に支障をきたすことが無いよう、適正に行うこと。

(6)関連業務委託

ア 除草及び植栽管理業務

受託者は、委託施設の除草を年3回以上実施し、植栽管理を適宜実施して、維持管理上支障の無いよう行うこと。また、周辺住民に不快感を与えないように維持管理を行うこと。

(7)その他本業務実施に必要な業務

受託者が本業務を実施するにあたり、委託施設の適正で確実な運用に必要と思われる業務を履行すること。

(技術レベル向上の取組)

第 23 条 受託者は、委託施設の管理において、その技術レベルが向上するよう心がけなければならない。

2 受託者は、委託施設の管理技術の継承に努め、技術研修の実施や資格取得の推進により業務従事者の技術レベルの向上を図るとともに、本業務の実施で習得したノウハウについては文書で取りまとめ、委託者に報告するものとする。

(車両の運行)

第 24 条 受託者は、運転監理業務や保安全管理業務等において、場外で作業する場合は受託者の所有する車両を使用し、受託者の従事者の運転で車両を運行すること。

2 受託者が使用する車両には、委託者の承認を受けて水道業務に従事していることを示す表示を施すことができる。

3 受託者の車両事故については、受託者が一切の責任を持つものとする。

(守秘義務)

第 25 条 受託者は、業務で知り得た委託者の施設及び委託者の関連情報を業務以外に使用し、又は他に漏らしてはならない。

2 受託者は、委託者の承諾を得て管理している書類や図書を委託者の承諾なく外部に持ち出し、他人に閲覧、複写、譲渡等をしてはならない。

(雑則)

第 26 条 受託者は、契約書、性能仕様書、本要求水準書及びその他の関係書類の中に記載されていない事項であっても、また業務実施上で委託者から指示されていない事項であっても、施設運転管理上、当然必要な業務等を行うものとする。

(疑義)

第 27 条 本要求水準書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方協議の上、定めるものとする。