

公認クラブ規則附則

常設コントラクトブリッジ会場運営のための  
サービス・ガイドライン

(2010年6月1日制定施行)

公益社団法人日本コントラクトブリッジ連盟

## 常設コントラクトブリッジ会場運営のためのサービス・ガイドライン

第 I 章 総則	- 1 -
1. 目的と適用範囲	- 1 -
2. 定義	- 2 -
第 II 章 個別ガイドライン	- 2 -
1. 施設環境・設備・備品関連	- 2 -
2. 衛生管理	- 3 -
3. ゲーム関連	- 4 -
4. 急病人・高齢者・身体障害者対策	- 7 -
5. 防災・消防	- 8 -
6. 快適な雰囲気作りのために	- 9 -
7. 連盟からの支援	- 11 -

### 第 I 章 総則

#### 1. 目的と適用範囲

本ガイドラインは、ブリッジセンター及び常設会場を持つブリッジクラブにおけるゲーム環境全般について、競技会に参加するプレイヤーに利便性と快適性を提供することにより、コントラクトブリッジの健全な発展に資することを目的としています。

本ガイドラインは、いずれの常設会場においても一定水準以上の環境とサービスを実現するために、公益社団法人日本コントラクトブリッジ連盟（以下、連盟）が推奨する基準を定めたもので、連盟主催競技会、並びに、常設会場を運営するすべてのブリッジセンター及びブリッジクラブに適用されます。競技会・ウィークリーゲーム・講習会等の運営においては、本ガイドラインを遵守し、上記目的の達成のためにご協力くださいますようお願いいたします。

新たに常設会場を運営することを希望する方のために、本ガイドラインには、ごく常識的なことや常設会場の一部またはすべてにおいて既に実行されている事項も含まれています。

本ガイドラインは、制定日より施行されます。

## 2. 定義

本ガイドラインにおいて、

**【必須】**は、必ず実行していただく事項で、「公認クラブ規則」による認可及び更新時の条件となっています。

**【推奨】**は、今後可能な限り実行していただくことが望ましい事項です。

**【ヒント】**は、プレイヤーのみなさまに快適にブリッジを楽しんでいただくためのサービスとしてお勧めしたい事項です。

## 第 II 章 個別ガイドライン

### 1. 施設環境・設備・備品関連

#### A) 競技会場

テーブル **【必須】**：競技会場のテーブルは、プレイヤーのみなさまがラウンド間に快適に移動できるよう、また災害等の緊急時には速やかに避難できるよう、十分な幅の間隔をあけて配置し、通路を確保してください。推奨するテーブル間の距離は1.5m＋です。

常設会場毎に最大テーブル基準数を連盟が設定しています。この基準数は、連盟が会場を賃借する場合に会場費を算出するときの基準値となります。ゲーム、競技会を開催するときには、この基準数を上回らないよう徹底してください。

サイドテーブル **【推奨】**：ブリッジテーブル1卓当たりにサイドテーブルを2卓または4卓設置することをお勧めします。

会場内の換気 **【推奨】**：多くの方が集まる場所では室内の酸素濃度が低下して、酸欠状態になりやすくなります。こまめに会場内の換気を行うようにしてください。特に、冬場や満員の場合等はより一層注意してご対応ください。

#### B) 環境設備／備品

ウェブサイト **【推奨】**：各種情報を提供する手段として、ウェブサイトの設置をお勧めします（注1）。

飲料自販機／飲料提供設備 **【推奨】**：みなさまの健康のため、あるいは乾燥時や熱中症の対策として、ブリッジ会場内で手軽に水分補給ができることが望ましいので、できるだけ会場内でもご提供ください。

---

注1：連盟ではウェブサイト関連の支援を行っています。本ガイドライン第II章7. 連盟からの支援、D) ウェブサイト関連を参照。

クローク **【推奨】**：プレイヤーのみなさまの持ち物や上着を保管するため、十分なクロークスペースを設けることを推奨します。

空気清浄機 **【推奨】**：会場周辺の環境、換気設備、あるいは通常ゲーム開催時の混み具合等にもよりますが、会場内の空気がこもりがちな会場では空気清浄機の導入をご検討ください。

置き傘 **【ヒント】**：急な降雨の際にプレイヤーに貸与できる置き傘があると便利です。スタッフやプレイヤーに自宅で余っている安価なビニール傘等を提供していただいてもよいでしょう。

膝かけ **【ヒント】**：エアコンの温度設定は万人に快適になるようには設定できません。特に女性や高齢者は冷え性の方も多いため、寒さを訴える方に貸与できる膝かけを数枚用意しておくとう便利です。

座布団・クッション **【ヒント】**：長時間座ってプレイすることは、腰痛持ちの方や高齢者の方にとってはとてもつらいことです。こうした方に貸与できる座布団またはクッションをいくつか用意しておく、あるいは私物の座布団・クッションをお預かりする制度があると便利です。

### C) 喫煙対策

健康増進法、地域条例、入居ビルの規定を遵守し、法令・規則に基づいて、禁煙・分煙ルールを定め、運用を徹底してください。 **【必須】**

喫煙所を設ける場合は、非喫煙者の方の受動喫煙に十分配慮した場所に設置するとともに、灰皿の後始末を徹底してください。 **【必須】**

屋内に喫煙所を設置する場合には、空気清浄機を設置することを強くお勧めします。 **【推奨】**

## 2. 衛生管理

プレイヤーのみなさまにブリッジを楽しんでいただくために、清潔で快適な会場環境を提供することは必要最低条件です。しかし残念ながら、過去にセンターサービス向上委員会にプレイヤーから寄せられた「ゲーム環境に係わるサービス向上のための意見書」の中に、特定の会場における衛生状態についての苦言がいくつかあったことも事実です。みなさまに気持ちよく快適にプレイしていただくために、常に清潔な環境を維持するよう一層のご配慮をお願いします。

### A) 衛生

トイレ、キッチン、冷蔵庫等の衛生状態については、特にご配慮ください。 **【必須】**  
エアコンや換気扇の吹出口が汚れていると、埃やカビ等が室内に吹き出され、不衛生で

す。プレイヤーのみなさまに不快感を与えるだけでなく、健康にも悪影響を及ぼしますので、吹出口はこまめに清掃して、快適で衛生的な空間を維持するよう心がけてください。**【必須】**

会場内で飲食物の提供を行う場合は、市販の飲食物の提供、家庭や会場内設備で調理した食べ物の提供、業者から調達した弁当類の提供、近隣の飲食店からの出前あっせん等を含め、いずれの場合も各常設会場の自己責任において、衛生面に十分配慮し、また法令等を確認したうえで、行ってください。特に、家庭や会場内設備で調理した食べ物の提供については、十分衛生面に気をつけてください。**【必須】**

インフルエンザ等、感染症の流行時には、感染予防対策として消毒液や薬用石けんを常備することをお勧めします。**【推奨】**

## B) 清掃

ゲーム・競技会開催中や終了後に清掃を定期的実施して、常に快適な環境を維持するよう努めてください。ゴミの分別は地域のルールに従ってください。**【必須】**

特に参加者が多い場合、トイレは1日に数回状態をチェックして、必要なら1日に複数回清掃することをお勧めします。**【推奨】**

ゴミ捨てに関連して、リサイクルによる社会貢献活動をご紹介します。使用済み切手／プリペイドカード等の回収活動、ペットボトルキャップ回収活動（エコキャップ推進協会主催：ポリオワクチンの購入に役立つ）等、ゴミのリサイクルと関連する社会貢献活動が多数あります。環境にやさしい社会という意識が高まっている昨今、会場を運営されるみなさまとプレイヤーのみなさまがこのような形で協力して有益な活動に参加することで、ブリッジ愛好者同士の絆をより一層深めていく一助になるかもしれません。**【ヒント】**

## 3. ゲーム関連

### A) 個人情報保護

関連法令及び連盟規定を遵守し、プレイヤーのみなさまからお預かりする個人情報を厳重かつ厳正に取り扱うことをスタッフ全員に徹底してください。徹底を怠ったり、不正に個人情報を利用したり、流出したりした場合には、「公認クラブ規則」に基づき認可を取り消す場合があります。**【必須】**

各常設会場が個人情報の取り扱いについて独自にまとめたマニュアルや自治体等が発行している既存マニュアルを整備し、スタッフ全員に徹底するとともに、ウェブサイトや会場内の掲示板等、プレイヤーの方も閲覧できる場所に掲示することをお勧めします。

**【推奨】**

B) 満席の場合の対応

満席の場合に予備テーブルを増設する際、連盟が定めた最大テーブル基準数を超えての増設はせず、丁寧にお断りしてください。過度にテーブルを詰め込み過ぎることは、プレイ環境上、防災上、双方の観点から好ましくありません。【必須】

C) シングルエントリー

特にウィークリーレベルのゲームでは、一人で参加されるプレイヤーの方をなるべく受け入れて差し上げてください。【推奨】

D) セクショナル競技会募集方法 【推奨】

募集期間：参加者の機会をなるべく均等にするため、募集開始時期は連盟会報及びウェブサイトに競技会予定が公開される時期と一致させることをお勧めします。それ以前に募集を開始する場合にも、できるだけ機会均等への配慮をお願いします。

キャンセルについて：内部でルールを規定して、担当スタッフによる対応のばらつきがないよう徹底されることをお勧めします。

E) ビディングボックス／シート 【推奨】

連盟では発声によるオークションを避けるため、ビディングボックスの使用を奨励しています。ビディングボックスを設置しない場合には、ビディングシートで代用するようにしてください。

F) 消耗品の管理・交換 【推奨】

カードやボード等の消耗品は清潔な状態を保ち、定期的クリーニングや交換を行ってください。

例：カード、ビディングカードは定期的に交換、ボードは年1度程度クリーニングを実施、テーブルクロスは年数回クリーニングを実施、鉛筆は状態のよい清潔なものを削った状態で常備、等。

G) ボードについて 【推奨】

ボードからカードが抜け落ちやすいというご意見が連盟に多数寄せられています。現在連盟で販売しているボードは開閉可能なディールマシン用のものでカードが抜け落ちやすい構造になっていますが、以前連盟で販売・現在も一部で使用されている薄手でカー

ドがびたりと収まるサイズのボードは現在製造中止となっています。また、現在連盟で販売しているプラスチック製カードはメーカー側が環境対策として土に還元できる素材を使用しているため、従来品に比べすべりやすくなっています。従って連盟で販売するボードやカードを一律に改良・整備することは極めて困難な状況にあります。このため、ボードの扱いについては各常設会場で以下にご紹介するような対策を実施してください。

- ◆ ボードとカードの相性に注意する（紙製カードの方が抜け落ちることが少ないようです）。
- ◆ プレイヤーに、終了したボードを裏返したり、床に置いたりしないようアナウンスする。
- ◆ ディレクター・キャディにボードの扱いの徹底を促す。

#### H) ゲーム関連サービスのヒント【ヒント】

各種サービス：どの常設会場でも、プレイヤー向けサービスとして様々な工夫をされています。ここでは、ご参考までに実際に実施されているサービス例をいくつかご紹介しますので、サービス向上にお役立てください。

- ◆ 割引サービス：回数券、プリペイドカード、優待券等
- ◆ 賞品等：ウィークリーゲーム上位入賞者にウィークリー無料券・優待券を進呈、等
- ◆ その他付加価値的サービス：スタンプカードの発行、スタンプカードで特別な機会（誕生日・グランドスラム・雨の日等）にスペシャルスタンプをなつ印、クラス2に解説付きハンドレコードを提供、お茶・コーヒー・飴・菓子等を無料で提供、エントリー料を低く抑える、等
- ◆ ゲーム・競技会終了後サービス：ハンドレコード（解説付きのものを含む）・個別結果（プライベートスコア）・トラベリングスコア等の提供、結果のウェブサイトでの公開
- ◆ できるだけ多くの参加希望者を受け入れるための工夫：人気のあるセクショナル競技会では募集直後すぐに定員に達してしまうことが少なくないため、特定の競技会で複数のブリッジセンターが協力して会場を提供、参加希望者をなるべく多く受け入れるという方式を実施。

#### 4. 急病人・高齢者・身体障害者対策

##### A) 高齢者・身体障害者対策

高齢の方、身体が不自由な方にも、無理なくブリッジを楽しんでいただくために、会場で快適にお過ごしいただけるよう配慮してください。【必須】

具体的な対応策については、個々の会場の周辺や会場内の環境・状況に合った方法で、それぞれ工夫してください。ここでは、ご参考までに現在実際に実施されているサービスを含めいくつか事例を紹介しますので、サービス向上にお役立てください。【ヒント】

- ◆ ステーションリーの席を優先的に割り当てる。ステーションリーの席は、空調の状態が良い席や出入口付近にする。
- ◆ 車椅子使用の参加者に出入口近くの固定シートを提供。
- ◆ カードホルダー、ライトスタンド、老眼鏡等の貸与。
- ◆ 参加者には高齢者が多いので全員をステーションリーの席に割り当てることはできないが、ウィークリーでのストレートミッチェルでは高齢者の方をラウンド毎に移動しなくて済むNS席に優先割り当て。
- ◆ 会場に車椅子1台を常備、希望者に貸与。
- ◆ 会場の入口の段差をなくし、足元の安全に配慮。
- ◆ トイレに手すりを設置。
- ◆ ウィークリーゲームの進行時間にゆとりを持たせる（8分/ボード等）。
- ◆ サイズの大きいプライベートスコア用紙の提供。

##### B) 救急対策

急病の場合には、その場に居合わせた人の判断と、その人による適切な処置が重要です。参加プレイヤーが急病になった場合には、現場のスタッフが冷静に症状を観察し、適切に対処することを心がけてください。【必須】

救急事態に対応するためには知識と経験が必要です。知識を習得するため、常勤または主要スタッフの方は、救護・救命講習会を受講する、もしくは自己学習により同等の知識を習得するようにしてください。【必須】

各常設会場で急病時の行動指針や役割分担等を独自にまとめた救急対応マニュアル（注2）や自治体等が発行している既存マニュアルを整備し、スタッフ全員に徹底するとともに、誰でも閲覧しやすい場所に常備して活用するようにしてください。【推奨】

連盟で整備・運営している「緊急連絡システム」も活用してください。このシステムは、会員・会友のみなさまにあらかじめ救急搬送時に必要な情報（緊急連絡先・持病・通院

---

注2：連盟ではサンプルマニュアルを提供しています。本ガイドライン第II章7. 連盟からの支援、C) サンプルマニュアルを参照。



先・服用薬等)をご登録いただき、緊急時に限り競技会運営担当者がこれらの情報を救急隊員や搬送先の病院にお伝えするシステムです。常連のプレイヤーのみなさまに登録をお勧めください。【推奨】

C) 急病関連の備品・設備

救急箱【推奨】: 軽い怪我や急病に備えて、救急箱を常備しておくとし、プレイヤーも安心です。内容物は、体温計、常備薬(解熱鎮痛剤、風邪薬、胃腸薬、整腸剤等)、消毒薬、ガーゼ、絆創膏等がお勧めです。定期的に足りない分を補充するようにしてください。

AED(自動体外式除細動器)【推奨】: AEDは、生命の危険がある不整脈(心室細動等)が起こった場合に、医学知識がなくても機械が自動的に除細動を必要としているかを判断して、必要に応じて電氣的ショック(除細動)を与え、心臓の働きの回復を試みる医療機器です。万が一の際に尊い命を救うことにつながりますので、会場への設置をご検討ください。設置の際には連盟が費用を助成します。

AEDを設置している常設会場では、緊急時にためらわず、自信を持ってAEDが使えるよう、なるべく多くのスタッフが救命講習会や救急教室を受講されるようお願いいたします。

すでにAEDを導入されている常設会場では、電池等の定期点検を実施してください。

休憩スペース(急病時)【ヒント】: 急病の方が休憩できるスペース(事務局スペース内でも可)があると便利です。

## 5. 防災・消防

A) 法令・政令の遵守【必須】

消防法等の法令・政令を遵守し、法令に基づいて、防火管理者の選任、消防設備の設置・点検、防火・災害訓練を行ってください。

B) 避難通路の確保【必須】

最低限、緊急事態に備えて、建物の避難経路を確認したうえで文書化しておき、災害時にスタッフがプレイヤーのみなさまを適切に誘導できるよう周知徹底を図ってください。緊急時には大勢の方が速やかに移動できるよう、普段から室内及び建物内の避難通路を確保し、通路上に物を置かないよう徹底してください。

C) 防災・消防関連備品

消火器：常設会場は法令で定める「集会場施設」です。法令に基づき、消火器は必ず設置してください。**【必須】**

入居建物の備品として共有スペースに装備されている場合にも、賃借している会場（部屋）内に別途設置することをお勧めします。**【推奨】**

その他：水・食糧品・防災用品等もある程度、備蓄しておくことをお勧めします。**【推奨】**

D) 防災・消防マニュアルの整備 **【推奨】**

各常設会場が非常時の行動指針や役割分担等を独自にまとめた防災・消防マニュアル（注3）や自治体等が発行している既存マニュアルを整備し、スタッフ全員に徹底するとともに、誰でも閲覧しやすい場所に常備することをお勧めします。

## 6. 快適な雰囲気作りのために

プレイヤーのみなさまにとっての快適な環境を考えた場合、物理的な環境というハード面だけでなく、雰囲気作りというソフト面からのアプローチも重要です。プレイヤーはお客さまです。みなさまに「また来てブリッジを楽しみたい」と安心して思っただけけるよう、和やかで快適な雰囲気を作るという意識も大切にしてください。**【推奨】**

A) スタッフの接客態度

設備・内装等、物理的な環境がいくらすばらしくても、スタッフの対応が良くなければ、「また来たい」とは思っただけません。スタッフ全員が、話し方や表情・動作等にも気をつけて、プレイヤーのみなさまに対して、明るく、にこやかに接するよう心がけてください。**【推奨】**

経験豊富なスタッフが新任者を支援・指導したり、スタッフ間で接客方法の意見交換をする勉強会やマナー研修等を実施したりするのもよいでしょう。**【ヒント】**

B) ディレクターの能力 **【推奨】**

ディレクターには、裁定やゲーム運営に関する知識と技量が求められます。一義的にはディレクター個人の努力が必要ですが、各ブリッジセンター及びブリッジクラブ内においても、勉強会を開催したり、連盟主催講習会の受講を勧めたりする等、ディレクターの能力向上のための支援をお願いします。

---

注3：連盟ではサンプルマニュアルを提供しています。本ガイドライン第II章7. 連盟からの支援、C) サンプルマニュアルを参照。

C) プレイヤーからの意見収集／トラブルシューティング **【推奨】**

プレイヤーからの意見や苦情には誠実に耳を傾けて、速やかかつ適切に対応してください。意見箱等の意見収集手段を整備する、スタッフが気軽に相談に応じる等、プレイヤーが意見を言いやすい環境や雰囲気を作るよう心がけましょう。

D) 雰囲気作りに関するヒント **【ヒント】**

既存の各常設会場ではプレイヤーのみなさまに快適な雰囲気を提供するために、それぞれ様々な工夫をされています。ここでは、ご参考までに、実際に実施されている事例をいくつかご紹介しますので、サービス向上にお役立てください。

- ◆ スタッフにマナー研修を実施し、対応改善を図っている。
- ◆ セクショナルのディレクターはあいさつしながら名乗ることにして、ゲーム開始前に少し話をしながら、プレイヤーが楽しめるような雰囲気作りを心がけている。
- ◆ 毎月勉強会、運営委員会を開催してスタッフの教育と運営対策をしている。
- ◆ スタッフ全員が「ブリッジを楽しむ」場の提供・維持が使命であることを認識して行動している。
- ◆ シングルエントリー同士の組み合わせには配慮し、参加するプレイヤーが楽しく遊んで帰れるようにしている。
- ◆ ウィークリーゲームやセクショナルでおやつタイムを設けて、チョコレート、キャンディ、キャラメル等を提供して、和やかな雰囲気作りを心がけている。
- ◆ マナーは慎み深く、アドバイスは控えめに、を徹底。

## 7. 連盟からの支援

### A) 相談窓口

プレイヤーのみなさまに快適なゲーム環境を提供するうえで問題や提案等がある場合には連盟までご相談ください。また、ご質問・ご要望も随時受け付けています。お気軽にご意見をお寄せください。

### B) AED導入のための支援

連盟では常設ブリッジ会場でのAED（自動体外式除細動器）の設置を推奨しており、導入時の費用を助成しています（注<sup>4</sup>）。助成希望会場の募集は毎年度末頃に実施します。

### C) サンプルマニュアル

連盟では、防災・消防マニュアル及び救急対応マニュアルのサンプルマニュアルを用意しています。各会場独自のマニュアルを作成する際の参考資料としてご活用ください（注<sup>5</sup>）。

### D) ウェブサイト関連

連盟では、新規設置、リニューアル、JCBL ドメインでのメールアドレスの提供等、ウェブサイト関連の支援を行っております。各種ご相談に応じますので、お気軽にご相談ください（注<sup>6</sup>）。

以 上

公認クラブ規則附則 常設コントラクトブリッジ会場運営のためのサービス・ガイドライン

第1版発行日：2010年6月1日

第2版発行日：2014年4月1日

発行：公益社団法人日本コントラクトブリッジ連盟

編集：センターサービス向上委員会

注<sup>4</sup>：本ガイドライン第II章4. 急病人・高齢者・身体障害者対策、C) 急病関連の備品・設備を参照

注<sup>5</sup>：本ガイドライン第II章4. 急病人・高齢者・身体障害者対策、B) 救急対策、及び、5. 防災・消防、D) 防災・消防マニュアルの整備を参照。

注<sup>6</sup>：本ガイドライン第II章1. 施設環境・設備・備品関連、B) 環境設備／備品を参照。