

児童サービスにおけるフロアワーク マニュアル

はじめに

母親に手を引かれたよちよち歩きの幼児から、生意気盛りの小・中学生まで、図書館には、毎日様々な子ども達がやってくる。

さらに、これらの子ども達は年齢はもとより家庭環境、趣味、能力、また図書館へ来る目的も多種、多様なのである。

このような子ども達の一人一人に対して、その自由な発想と自主性を大切にしながら、おもしろい本との出会いのきっかけをつくってあげることが、私達児童担当者の最も大切な仕事の一つである。このことを通じ、子ども達は読書の楽しさを知り、また私達との信頼を深めていくのである。

そのためには、私達に「子どもを理解すること」、「本を知ること」、「子どもと本を結びつける技術を身につけること」が要求される。そして、このことは一朝一夕にできるものではなく、日々の努力と長年の経験により培われるものである。

このマニュアルは、私達が子どもと本の掛け橋としての役割をはたすため、日々の仕事のなかで心がけるべきこととして児童部会での協議を経て作成した。

昭和 60 年 11 月

平成 19 年 3 月改訂

平成 22 年 1 月改訂

【資料集 21】児童サービスにおけるフロアワークマニュアル

1 フロアワークとは

図書館に来る子ども一人一人に読書のたのしみを知ってもらい、子どもと本、子どもと図書館を結びつける日常業務がフロアワークである。より質の高いフロアワークを実践するために、常に子どもたちに目を配り、要求に応えられるよう、不断の努力を怠ってはならない。

(1) 本の紹介

- ① 貸出、返却の際に続編、シリーズ、類書等を紹介する。
- ② 目的をもって本を捜している子には声をかけ、その手助けをする。
- ③ 本をよく知らない子、漠然と捜している子には、どんな本やお話が読みたいのか尋ね、適当と思われる本を干渉や押しつけにならないように勧める。
- ④ 本を読んだり、借りたりすることが目的でない子、なんとなく図書館に来る子には図書館のPRをするとともに、その子の興味や関心をひき出すような本を紹介する。
- ⑤ その他、図書館で紹介している本は手にとって積極的に勧める。

(2) レファレンス

子どもの要求に親切かつ的確に応えること。また、直接的な解答は避け、調べる方法とか調べたい事が記されている資料を提供する。

そのために

- ① 子どもが何を求めているか明確にとらえること。子どもは自分が何を調べたいのかははっきり把握できていなかったり、自分の求めている事をうまく表現できない場合が多いので、そういった子どもの要求を優しく、ゆっくり聞き出す。
- ② また、児童の資料で不十分な場合は、一般の資料にもあたり幅広く、十分に資料を提供する。
- ③ 児童向けの参考図書は、出版点数も少なく、まだまだ充実しているとはいえない。そのため、職員は日頃付けたレファレンス記録を参考に、レファレンスツールを作成することが大切である。

(3) 予約

- ① 予約を受ける前に複本はないか、類書はないかなどよく検索する。
- ② 求める資料が貸出中の場合には、予約を積極的に勧める。
- ③ まだ、字の書けない子どもには職員が話をよく聞き、予約カードを代筆する。
- ④ 自館の資料で対応できない場合も予約を勧め、相互協力等により提供する。

【資料集 21】児童サービスにおけるフロアワークマニュアル

(4) 読み聞かせ

絵本、紙芝居等の読み聞かせは、子どもに要求された時ばかりではなく、こちらから声をかけて積極的に行う。

子どもが「読んで」と持ってきた本が初見の場合は、さっと一通り目を通してから読むように心がける。

(5) その他

手のあいた時には配架直しをする。資料の利用状況、過不足を把握すると同時に廃棄すべき本をみつけて抜く。

2 行事とフロアワーク

行事とは、予め参加者数、年齢層を考慮して、時と場所と内容を設定し、事前の準備を必要とするものであり、参加した子どもたちに集会の楽しさを味わってもらうことも目的の一つである。これに対し、フロアワークはいつでも、どこでも、対象となる子どもに合わせて行えるものである。従って行事とフロアワークは異なるものである。

3 子どもに対する接し方

(1) 来館時、退館時にはあいさつをする。

(2) 貸出・返却の作業をしながら、あるいはフロアで、子どもたちに積極的に声をかける。

(3) カウンターでも、フロアでも、常に子どもの動きに注意する。

(4) 図書館を利用する上での約束を守らせる。

(注意のしかた)

① 感情的にならぬよう冷静な態度で話す。

② なぜ約束を守らなくてはならないのか等、子ども一人一人に対し、納得させるようにする。

(5) 行事のちらし、図書館のお知らせ等を、一人一人の子どもに配る

(6) どの子にも公平に対応する。

(7) 干渉や押しつけにならぬよう、しかも、子どもたちが話しかけやすい雰囲気をつくる。

以上のことを実践するために一番心がけなくてはならない事は、「子どもたちとの信頼関係の確立」である。

また、全館職員の理解と協力のもとでフロアワークが十分に行われ、各種行事等が無理なく実施できるような体制を作ることが大切である。