

2,000人の現場管理者に聞いた

シフト管理の実態と本音

シフト管理にかかる時間、管理方法、発生するトラブルまで

目次

CHAPTER 1 どのようにシフトは管理されているのか P03

CHAPTER 2 シフト管理の実態 P06

CHAPTER 3 シフト管理の課題 P10

CHAPTER 4 現場の本音 P15

CHAPTER 5 シフト管理システムによるシフト管理 P19

当調査について

アルバイト・パートタイムスタッフを雇用する多くの事業所がシフト制を採用し、スタッフの勤務時間帯や組み合わせの管理を行っています。当資料をご覧になっているみなさんの現場でも、シフト管理が行われているのではないでしょうか？

そんなシフト管理ですが、現場管理者に「業務負荷が高い業務は何か？」と質問したところ、全体の2番目に入る結果になりました。

順位	業務	回答比率
1位	スタッフの教育	45.7%
2位	**シフト管理**	**33.6%**
3位	スタッフの採用	29.1%
4位	勤怠管理	21.3%
5位	売上分析・業績管理	20.0%

（複数回答、n=2,062）

なぜそこまで現場管理者がシフト管理業務を負担に感じるのか、2,000人の現場管理者に行ったアンケート（調査期間：2023年2月20日～2月23日）を通じて浮き彫りになった世の中のシフト管理の「実態」や「発生しているトラブル」「不満」を明らかにします。

CHAPTER 1

どのようにシフトは管理されているのか

本章では世の中のシフトがどのように管理されているか解説します。

本章のサマリ

1. 多くの事業所が自由シフト制を採用している
2. 自由シフト制の場合、「収集」「作成」「調整」「共有」のプロセスを経て作成される

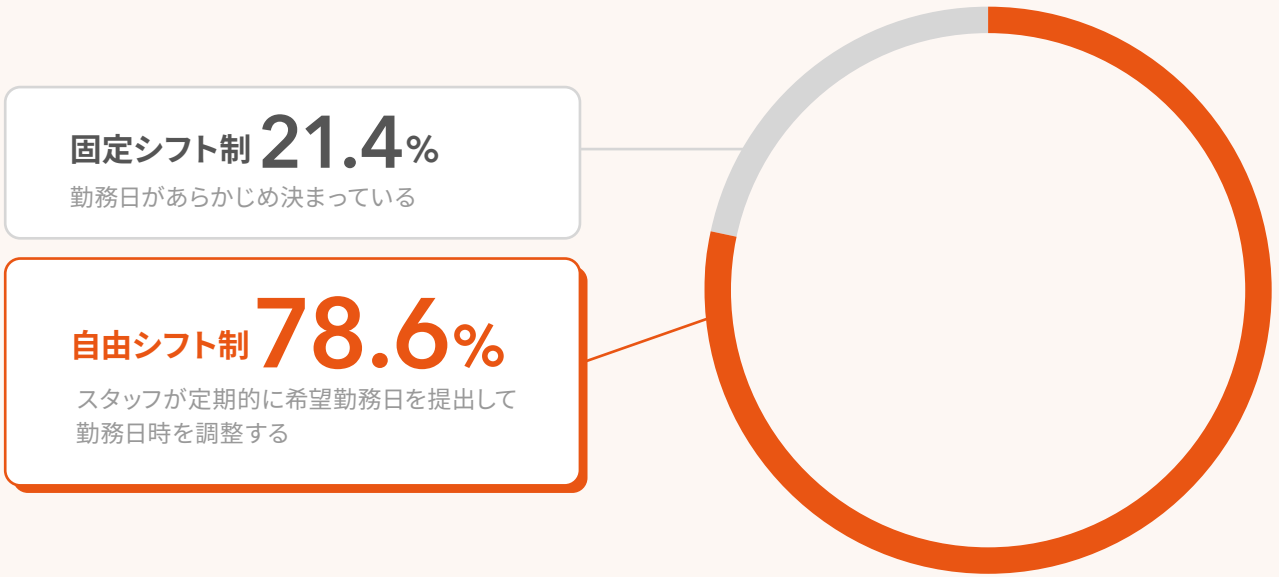
CHAPTER
1-1 シフト管理方法

サマリ

自由シフト制が多く採用されている

78.6% の事業所で自由シフト制が採用されています。
自由シフト制を採用している場合、「収集」「作成」「調整」「共有」のシフト作成に関する業務を定期的に行うことになります。

シフト管理方法の比率



Q. シフトを決める際は、従業員の希望を集めてからシフトを確定しているか、希望制の場合は、シフトを作成する期間はどの程度か（単一回答、n=2,062）

CHAPTER
1-2 シフト作成のプロセス

サマリ

「収集」「作成」「調整」「共有」に分解される

自由シフト制の場合、シフト作成は 4 つのプロセスに分解されます。

シフト管理の流れ

1 収集

スタッフから希望勤務日時を収集する

- 希望シフトの提出依頼
- 希望シフト提出の催促

2 作成

集めたシフトを一覧化し、過不足をチェックする

- 希望シフトの一覧化
  （集めた希望シフトの紙への転記）
- シフトの過不足の確認

3 調整

勤務時間を調整し、不足している箇所は勤務依頼をする

- 勤務時間調整
- 出勤依頼
- 欠員対応

4 共有

作成したシフトをチャットツールもしくは紙で貼り出して共有する

- チャットツールで共有
- 紙に印刷して貼り出し

CHAPTER 2

シフト管理の実態

本章では、なぜ自由シフト制のシフト管理の業務負荷が高いかアンケート調査を基に解説します。

本章のサマリ

1. 現場管理者の半数以上が 1ヶ月に 2 回以上の高頻度でシフト作成をしている
2. シフト作成に月間平均 4.9 時間かかっている
3. 現場管理者の 24.4% が店舗・職場以外でシフト管理を行っている

CHAPTER
2-1 シフト作成頻度

サマリ

月に複数回行っている現場管理者が半数以上

シフト作成頻度の調査の結果、1 ヶ月に 2 回以上行っている現場管理者が 59.3% となりました。
「収集」「作成」「調整」「共有」の流れを月に複数回行っており、現場管理者の負荷に繋がっていそうです。

自由シフト制のシフト作成頻度

作成頻度	割合
1ヶ月ごと	38.4%
2週間ごと	**36.6%**
1週間ごと	**22.8%**
その他	2.3%

59.3%

Q. シフトを決める際は、従業員の希望を集めてからシフトを確定しているか、希望制の場合は、シフトを作成する期間はどの程度か（単一回答、n=1,621）※自由シフト制の人

CHAPTER
2-2 シフト作成時間

サマリ

本業ではないシフト作成に時間を取られている

自由シフト制では月のシフト作成時間が平均 4.9 時間という結果でした。
現場管理者は顧客対応等の店舗運営業務が本業のため、シフト管理等の事務作業に時間を割くのは負荷に繋がっていそうです。

作成頻度ごとのシフト作成時間

作成頻度	シフト作成時間
1ヶ月ごと	2.0 時間
2週間ごと	4.5 時間
1週間ごと	10.1 時間

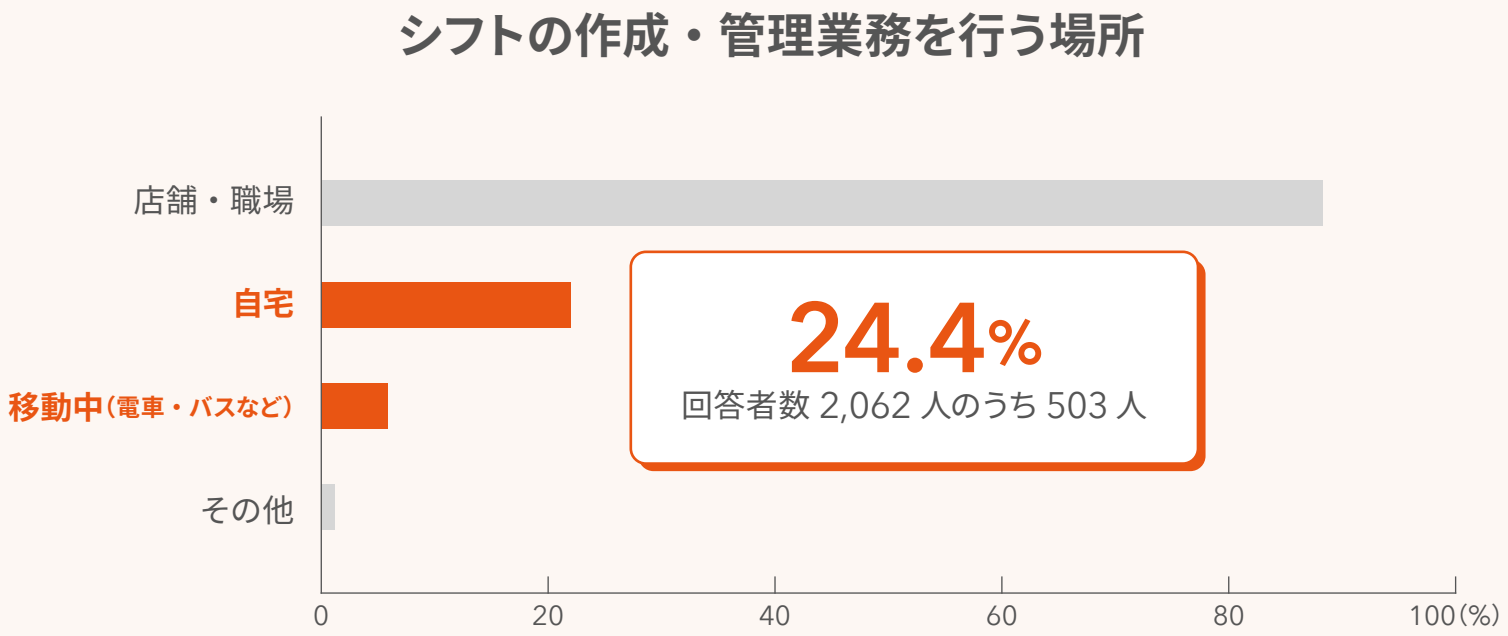
平均 4.9 時間

Q. シフト作成 1 回あたり（シフト希望収集、シフト作成・調整・作成したシフトの広報）にかかる全体の時間（単一回答の加重平均値、n=486）※シフト 6 名以上の店舗業種に限定

CHAPTER
2-3 シフト作成を行う場所

サマリ 店舗・職場以外でシフト作成を行っている

シフト作成場所は店舗・職場以外が回答全体のうち 24.4% となりました。
通勤時間や帰宅後など、業務時間外に業務を行っているようです。



Q. シフトの作成・管理業務をどこで行いますか（複数回答、n=2,062）

CHAPTER 3

シフト管理の課題

前章ではシフト作成にかかる時間やシフト管理業務が職場以外で行われている実態について解説しました。
本章ではシフト管理の業務負荷が高くなっている要因について解説します。

本章のサマリ

1. 転記ミス等に繋がりやすい手作業を伴う方法がとられている
2. 転記作業を必要とする希望シフトの収集方法がとられている
3. シフト調整時の連絡手段は電話や個人 LINE 等の個別連絡が 48.9% を占めている
4. 現場管理者の 87.8% がシフトの再作成を行っている

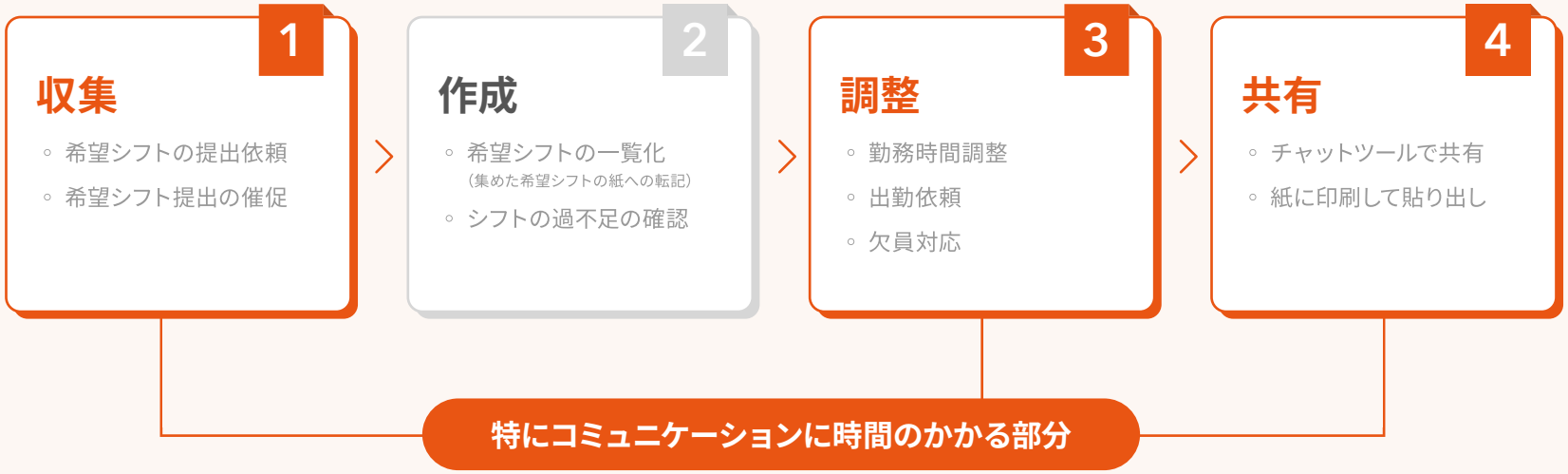
CHAPTER
3-1 シフト作成時の問題

サマリ

手作業を伴う方法がとられている

シフト管理業務にはスタッフから収集したシフトを転記し一覧化するプロセスや、人員が不足している際に勤務調整をする作業があります。
これを手作業で行うことでシフト転記のミスやコミュニケーションロスが発生し、苦労して作成したシフトを再作成する手間が発生することがあります。

シフト管理の流れ



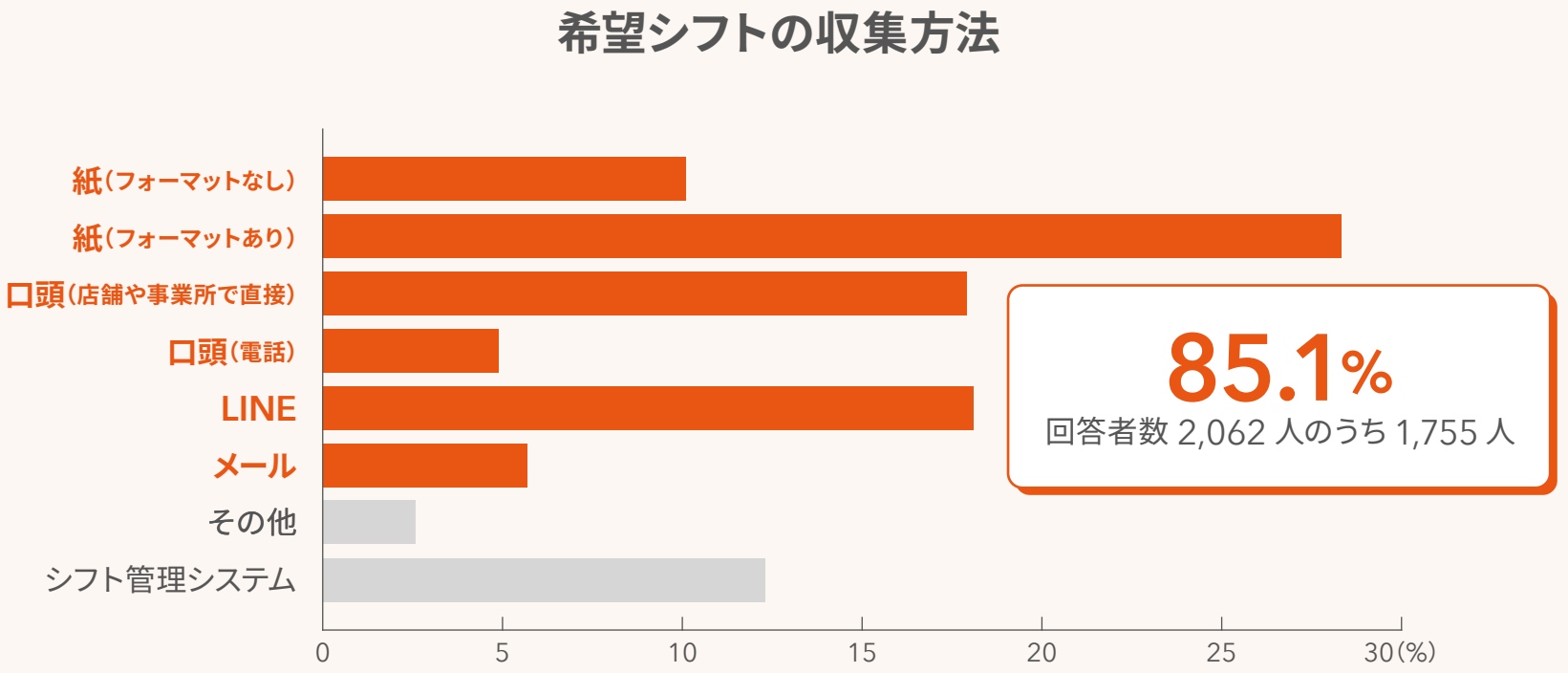
CHAPTER
3-2

希望シフトの収集方法

サマリ

転記作業を必要とする方法がとられている

転記作業を必要とする希望シフトの収集方法が回答全体のうち 85.1% を占めていました。
紙や口頭でのシフト提出といった認識齟齬が起きやすいアナログな方法をとっている割合が多く、希望日以外にシフトを入れてしまう等のミスに繋がっていそうです。



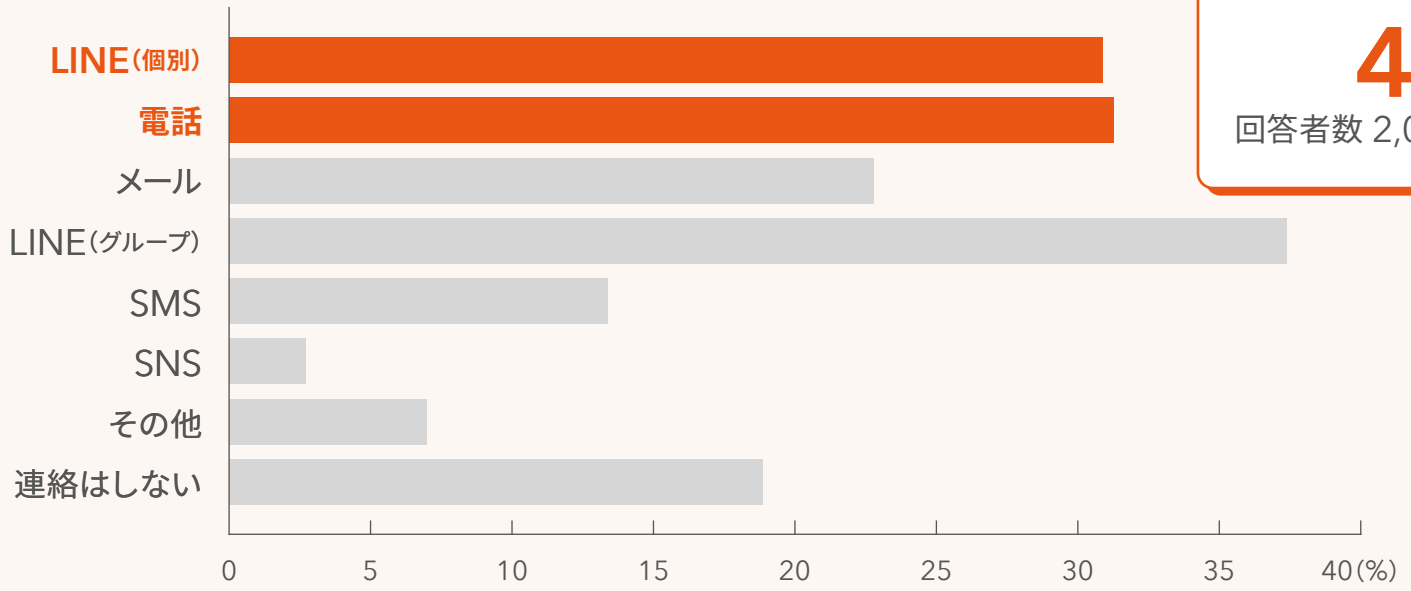
Q. アルバイト・パートから、シフトの希望を集める主な方法をお選びください（単一回答、n=2,062）

CHAPTER
3-3 シフト調整時の連絡手段

サマリ　１人１人と個別に連絡しているケースが多い

シフト調整時に用いる連絡手段は電話や個人 LINE 等の個別連絡が回答全体のうち 48.9% を占めていました。
電話や LINE の個別連絡の場合、現場管理者が１人１人と勤務日時の調整を行う必要があるため業務負荷が高いことが想定されます。

シフト調整に用いる連絡手段



48.9%
回答者数 2,062 人のうち 1,008 人

Q. シフトに関する連絡でアルバイト・パートとどのように連絡をとっていますか（複数回答、n=2,062）

CHAPTER
3-4 シフト再作成の発生率

サマリ

高い割合でシフト再作成が発生している

現場管理者の 87.8% がシフトの再作成を行っている結果になりました。
勤務調整や再作成したシフトをスタッフに再共有する手間が発生し、現場管理者の業務負荷に繋がっていることが想定されます。

シフト再作成あり・なしの割合



（単一回答、n=1,621）

シフト再作成ありの人の再作成回数内訳

回数	割合
1 回	23.1%
2 回	33.1%
3 回	27.0%
4 回	5.6%
5 回	3.3%
6 回以上	7.9%

（単一回答、n=1,423）※シフト再作成ありの人

Q. スタッフの都合などによるシフトの再作成を、1 回のシフト作成の中で平均どれくらい行いますか

CHAPTER 4

現場の本音

前章ではシフト管理業務の問題点について解説しました。本章ではシフト管理業務で実際にどのようなトラブルが発生し、現場管理者とスタッフがどのような不満を抱えているか解説します。

本章のサマリ

1. 現場管理者の42.7%がシフト管理にまつわるトラブルを経験
2. 現場管理者の多くがシフト調整の業務に対する不満を持っている
3. スタッフは現場管理者が作成したシフトに対して不満を持っている

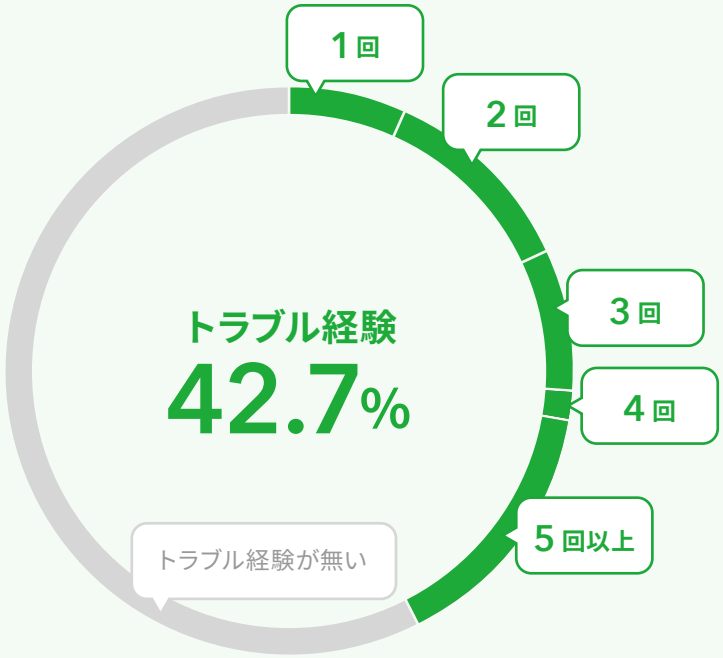
CHAPTER
4-1 シフト管理に関するトラブル発生率

サマリ

半数近くがトラブルを経験

現場管理者の 42.7%がシフト管理に関するトラブルを経験している結果になりました。
発生したトラブルはスタッフとの出勤有無の認識齟齬や、シフト表への転記ミスなどがあり、シフトの再作成や出勤調整が必要になっているようです。

トラブルを経験した回数と内容



発生したトラブル内容
スタッフと出勤の有無の理解に相違があり、開店遅れを起こしてしまった。
シフト表への誤表記、従業員のドタキャン、勘違い等
人員調整でシフト希望に添えず、誰のシフトを削るのかで揉めた。

※再作成やコミュニケーションロスに関係するコメントを抜粋しています

Q. これまで、シフト作成・管理において、トラブルがありましたか（単一回答、n=2,062）

CHAPTER
4-2

現場管理者のシフト業務に関する不満

サマリ シフト調整に対する不満が多い

現場管理者のシフト管理業務に関する不満の TOP5 は以下の結果になりました。
業務負荷を高めるシフト調整に対する不満も多く上がっているほか、スタッフのシフト提出が遅れたり、勤務希望を叶えるために苦労している管理者も多く、業務負荷だけでなく心理的負荷も高そうです。

現場管理者がシフト作成・管理で感じる不満 TOP5

順位	不満の内容	割合
1 位	**スタッフの欠勤により、空きを埋めることが大変**	**35.0%**
2 位	**スタッフの希望に沿ったシフト調整に手間がかかる**	**29.3%**
3 位	**シフト作成をした後にスタッフから出勤調整依頼をされる**	**26.6%**
4 位	シフト表の作成に手間がかかる	23.4%
5 位	スタッフのシフト提出が期日を遅れる	19.1%

Q. ご自身がシフト作成・管理する上で、どのような不満がありますか（複数回答、n=2,062）

CHAPTER
4-3 スタッフのシフトに関する不満

サマリ 現場管理者が作成したシフトに対する不満が多い

アルバイト・パートスタッフのシフト管理に関する不満の TOP5 は以下の結果になりました。
代わりのスタッフを探すことの難しさや人員が少ないことによる長時間労働、業務が回らない、合わないスタッフと働くことになる等、現場管理者が作成したシフトに対して不満を持っているようです。

現場管理者がスタッフから聞いたシフトに関する不満 TOP5

順位	不満の内容	割合
1位	**急用で休む際、代わりのスタッフを探すことが大変**	**36.5%**
2位	**出勤時にスタッフが少なく、お店を回すことが大変**	**22.8%**
3位	**人員が少なく労働時間が長い**	**22.1%**
4位	希望外の勤務を求められる	16.8%
5位	人間関係が上手くいっていない人と被ることが多い	15.4%

Q. スタッフから、シフト管理に関してどのような不満を聞くことが多いですか（複数回答、n=2,062）

CHAPTER 5

シフト管理システムによるシフト管理

本章ではシフト管理業務を効率化できるシフト管理システムの利用状況について紹介します。

本章のサマリ

1. シフト管理システムとはシフト作成やスタッフとのコミュニケーションを効率化させるシステム
2. シフト管理システムの利用率は年々増加している

CHAPTER
5-1 シフト管理システムとは

サマリ

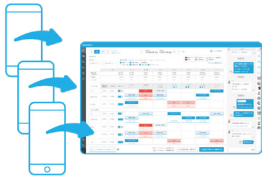
手作業の自動化や効率化ができるシステム

シフト管理システムとはシフト作成における「収集」「作成」「調整」「共有」で行われていた手作業を自動化したり、スタッフとのコミュニケーションを効率化させるシステムです。
厚生労働省の**「シフト制の円滑な運用のための取組事例」**でも紹介されています。

シフト管理システムの主な４つの機能

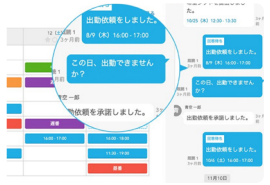
希望シフトの収集

- スタッフの希望シフトをシステムで収集



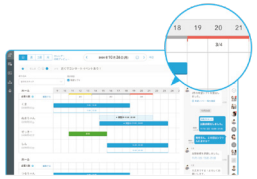
シフトの調整

- シフトの調整もシステムが自動調整



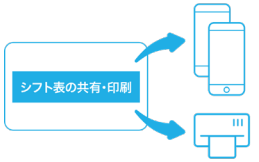
シフト表の作成

- システムが希望シフトを集計し、シフト表を自動作成



シフトの共有

- シフトの共有もボタン一つで完結



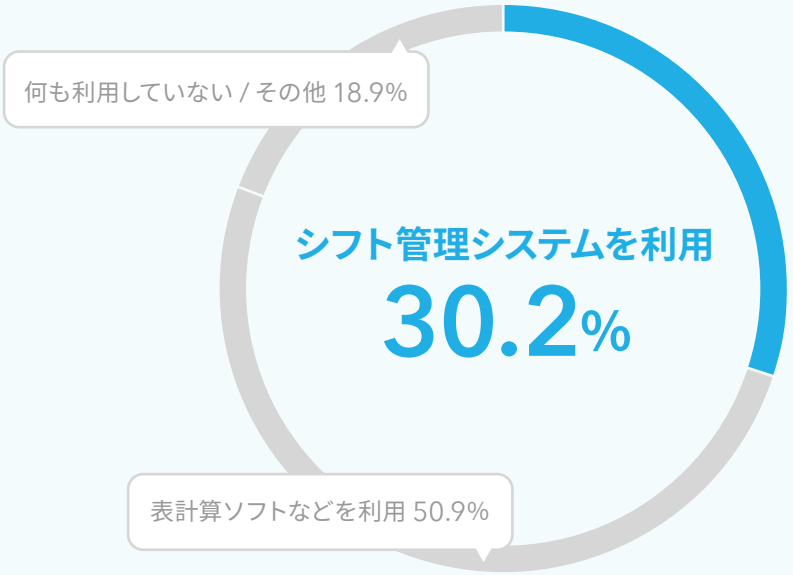
CHAPTER
5-2 シフト管理システムの利用率

サマリ

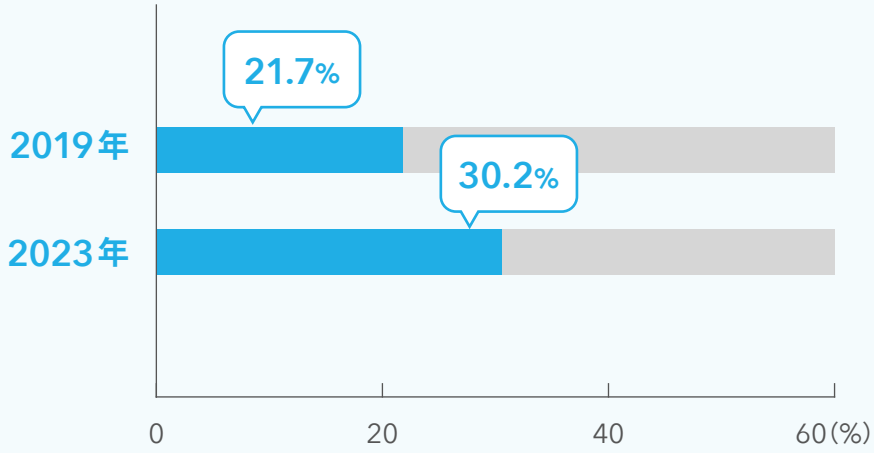
年々利用率が増加している

シフト管理システムの利用率を調査したところ、2023 年時点の利用率は 30.2% という結果になりました。2019 年度の調査では 21.7% だったので、年々利用している事業所が増えていることが分かります。

シフト作成・管理方法(2023 年)



シフト管理システムの利用率推移



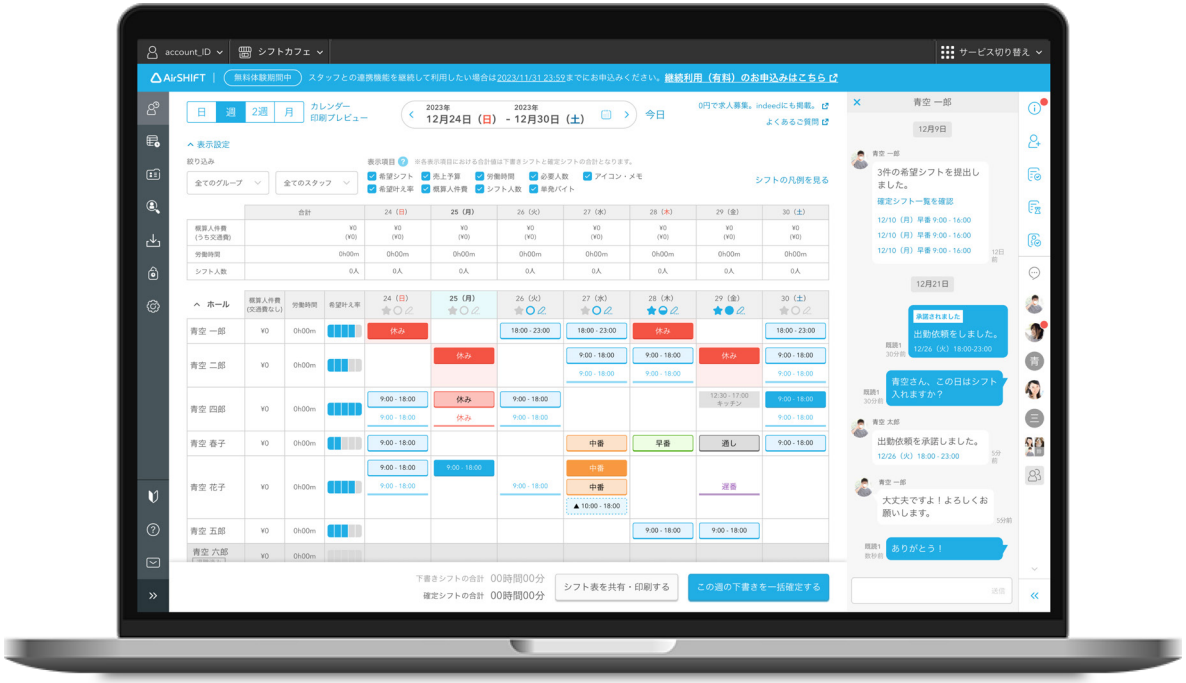
Q. ご自身が働いている店舗または事業所では、シフトの作成・管理の主な方法(使用システム等)はどちらになりますか(単一回答、n=2,062)

終わりに

本調査の結果、現場管理者にとってシフト管理は業務負荷が高いという意見が多く挙げられました。
シフト管理のトラブルを大半の現場管理者が経験しており、スタッフからの不満も定常的に受けているようです。

口頭や紙での希望収集、勤務調整を１対１の個別調整で行っているなどミスに繋がりやすい部分を多く残しています。
現場管理者が本業に集中できるようにするには業務効率化を進めることが不可欠です。
そのような実態を受けてシフト管理システムを利用している事業所は年々増加しています。

日々多忙な現場管理者のためにシフト管理の業務改善をご検討されてはいかがでしょうか。



やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス

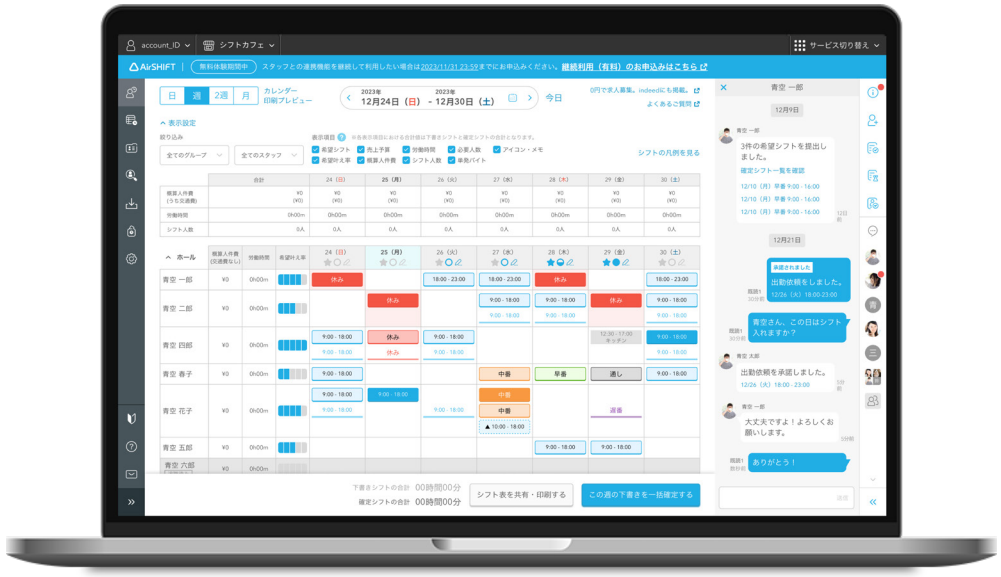
AirSHIFT

できることから、費用まで。

Airシフトのご紹介

Airシフトとは

Airシフトはやりとりも作成もラクになる
シフト管理サービスです。



やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス

AirSHIFT

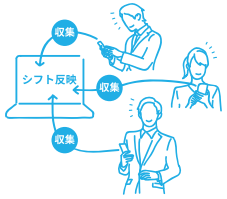
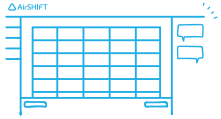
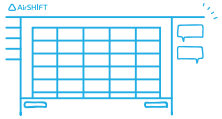
使い始めも
操作もカンタン

シフトの作成も
やりとりも
ひとまとめに

店長はもちろん
働くスタッフも
嬉しい

Airシフトとは

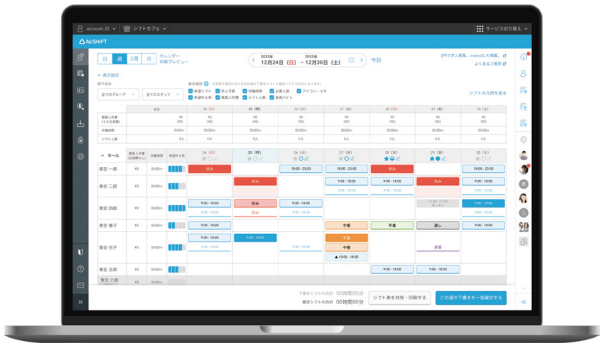
シフト管理はAirシフトでこう変わります。

シフト管理の流れ		これまで	これから	
収集		集めた希望をシフト表に書き写すのが大変	希望シフトは自動反映されるから作業は不要	
作成		様々な条件を加味して作るのが大変	必要な条件が一目でわかるから作成しやすい	
調整		不足時に電話やメールで調整するのが大変	不足があってもチャットでカンタンに調整できる	
連絡		シフト表をメールやSNSで送るのが大変	確定したシフトは自動で共有されるから連絡も不要	
日々の調整		都度電話やメールでの調整が大変	急な欠員が出てもチャットでカンタンに調整できる	

Airシフトの特長

1 人気アプリと連携してスタッフも嬉しいサービスです。

AirSHIFT



管理者

店舗専用のQRコード※1を
読み取るだけで
カンタンに連携

確定シフト通知など

シフト提出など

シフトボード



ダウンロード数
1,200※2万
突破



スタッフ

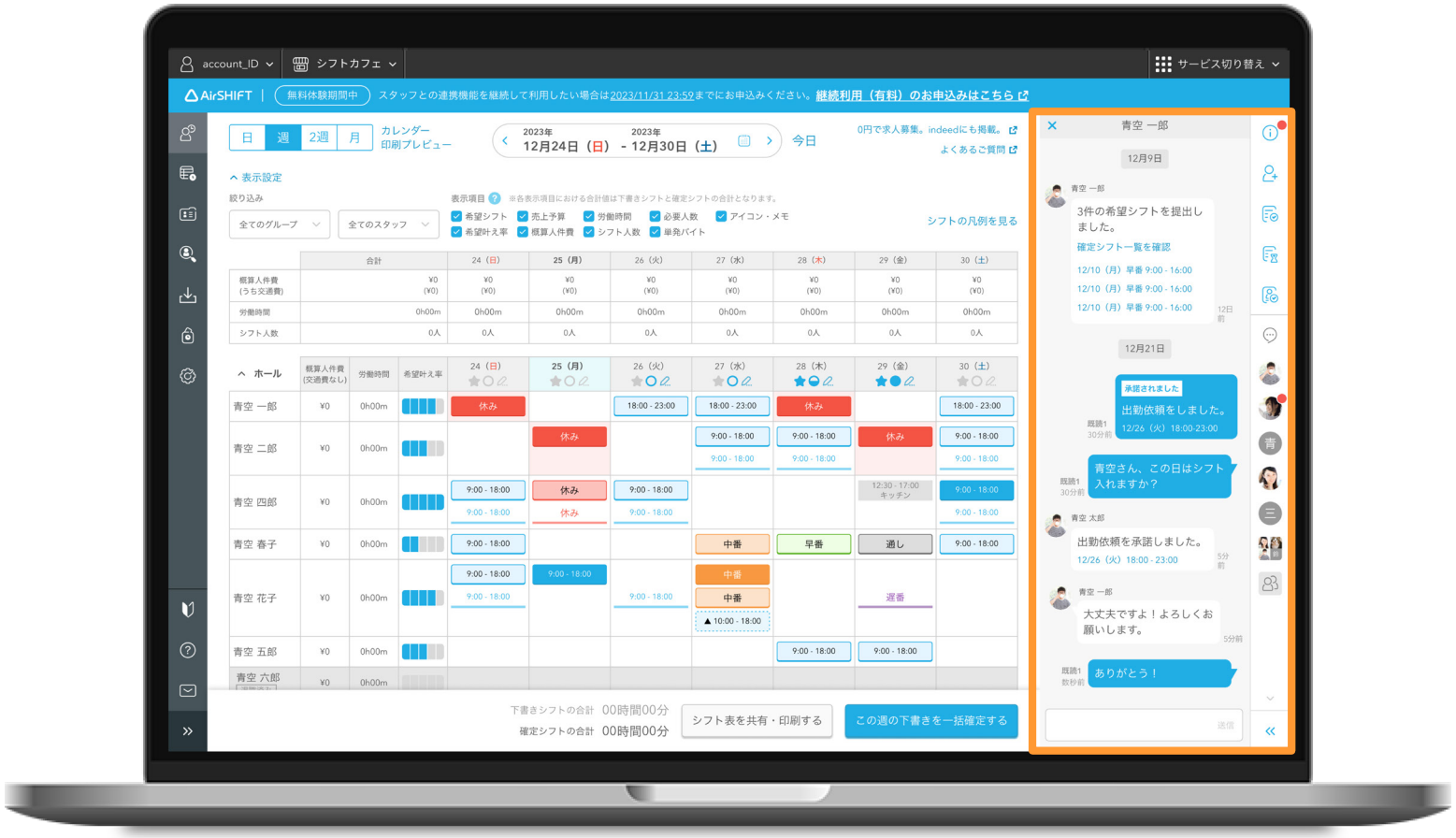
スタッフが嬉しい4つのポイント

- シフト提出・確認がアプリでできる
- バイト先とチャットでやりとりが可能
- おおよその給料金額が分かる
- 端末のカレンダーと同期ができる

※1 QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です
※2 2025年12月末時点

Airシフトの特長

2 シフト表と一体となったチャット機能で スタッフとの細かい調整がカンタンになります。



主な機能

シフト収集

勤務希望・休み希望の収集
希望シフト提出を自動でリマインド
希望シフトのシフト表への自動反映

シフト作成

日／週／2週／半月／月で表示切替
時間帯別の必要人数の表示
概算人件費を見てシフト作成
シフトの追加／削除／変更
シフト表へのメモ・忙しさの印入力
シフト作成を自動でアシスト

シフト共有

スタッフへのシフト表共有
シフト表のPDFダウンロード・印刷

シフト調整

スタッフへのシフト調整依頼
未対応申請の自動アラート
スタッフとのチャット機能

スタッフ管理

スタッフのグループ別管理
スタッフごとのシフト時間集計
スタッフデータのダウンロード（CSV）

勤怠管理

タイムカード（出退勤・休憩打刻）
概算人件費シミュレーション

その他

シフトデータのダウンロード（CSV）
タイムカードデータのダウンロード（CSV）

費用・料金

サービス利用料はシンプル。

無料体験期間

利用開始月と翌月は、月額料金が0円※1

3ヶ月目以降は、スタッフ1人あたり 月額料金 330円(税込)※2

ただし、スタッフ数が2人以下の場合は一律月額990円(税込)

※1 無料体験期間終了後、自動で課金されることはありません。(例) 8月13日にAirシフトのご利用を開始された場合、8月と9月が無料体験期間です。

※1 無料体験期間終了後にAirシフトの利用を継続するには有料申込みが必要です。申込みを行わない場合、すべての機能が利用できません。

※2 この料金は無料体験期間終了後の料金になります。無料体験期間中は料金がかかりません。

※2 スタッフ用シフト管理アプリ『シフトボード』と連携して利用しているスタッフがカウント対象です。

※2 料金は、毎月1日～末日の連携しているスタッフ人数に応じた従量課金になります。ただし、連携人数によっては月額最低利用料金が適用されます。

※2 同月内で連携スタッフ人数に変動がある場合、1ヶ月の間の最大連携スタッフ人数で料金が確定されます。

サポート体制

Airシフトを安心してお使いいただけるよう、万全のサポート体制をご用意しています。

ヘルプデスク

専属のオペレーターが直接サポートします。
下記のフォームからお問い合わせいただけます。

Airシフト
お問い合わせフォーム
https://faq.airshift.jp/hc/ja/requests/new

よくある質問（FAQ）

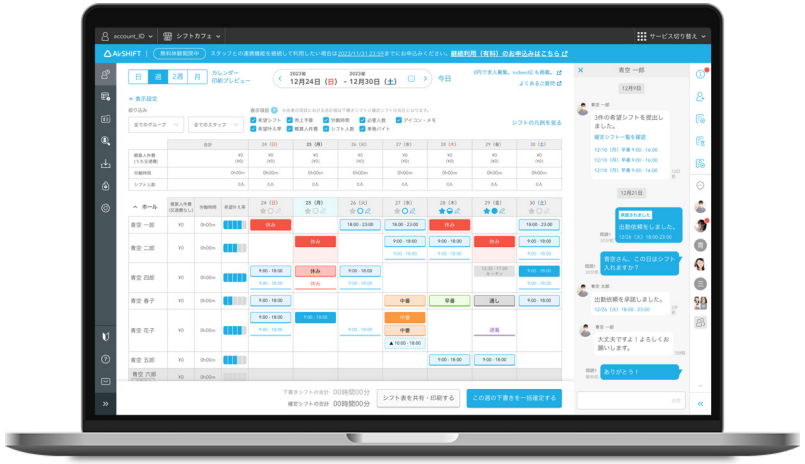
Airシフトの初期設定や操作方法に関して豊富なFAQをご用意しています。

Airシフト FAQ
https://faq.airshift.jp/hc/ja

マニュアル

わかりやすい操作マニュアルもダウンロードいただけます。

カンタン使い方マニュアル
https://faq.airshift.jp/hc/ja/articles/360001567692



やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス

AirSHIFT

エアシフト

※本資料に記載されている内容は2026年9月時点のものです。