

1 苦情事案の受理・処理状況

● 苦情受理・処理状況（令和7年は暫定値）

年	件数	受理件数		処理件数	年	件数	未処理件数	
		件数	前年比				内訳	うち通知を要するもの
令和6年		406	+285	294	令和6年受理分	41	5	5
令和7年		143	-263	277	令和7年受理分		36	21

※ 処理件数については、その前年までに受理した件数を含む。

2 苦情処理に要した日数（令和7年）

- 令和7年の処理件数 277件
 - ・ 最短の処理日数 1日
 - ・ 最長の処理日数 589日
 - ・ 平均処理日数 160.2日

3 所属別苦情件数（令和7年・暫定値）

所属	件数	前年比	所属	件数	前年比	所属	件数	前年比	所属	件数	前年比
鹿中央	25	-46	いちき串木野	1	-6	曾於	2	1	瀬戸内	0	-3
鹿西	8	-21	薩摩川内	4	-13	志布志	5	-1	徳之島	0	-3
鹿南	24	-20	さつま	0	-3	肝付	2	-4	沖永良部	1	±0
指宿	6	-1	阿久根	1	-3	鹿屋	10	-25	署計	125	-216
南九州	1	-4	出水	5	-8	錦江	2	-1			
枕崎	1	-3	伊佐湧水	2	-4	種子島	0	±0	本部	18	-47
南さつま	0	-5	始良	3	-14	屋久島	1	-4			
日置	2	-10	霧島	13	-7	奄美	6	-8	合計	143	-263

4 今後の取組方針

- 組織的対応の徹底
 - 苦情・相談の幹部への確実な報告、組織的対応の徹底
- 処理の迅速化と業務改善の推進
 - 本部業務主管課との連携による処理の迅速化、苦情等の要因となり得る業務改善の推進
- 苦情・相談事案の埋没防止及び相談内容の正確な把握
 - 職員への継続的な指導教養、確実な組織的対応の徹底