



聖荷西市  
市審計局

2023 年 12 月 15 日

尊敬的市長和市議員  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

## 2022-23 年度市政服務報告

市審計局很高興提交第 16 份年度市政服務報告，提供市政服務成本、數量、品質、及時性和公眾輿論相關績效數據，包括歷史趨勢及與目標和其他市府的比較。本報告旨在提供資訊，並向公眾提供對市府使用稅金所提供服務的獨立公正評估。

### 背景

聖荷西人口超過 95 萬，是美國第十二大城市，也是加州第三大城市。聖荷西服務於多元化的人口，其中約 39% 為亞裔，31% 為西裔或拉丁裔，23% 為非西裔白人。42% 的聖荷西居民在國外出生，而且超過一半居民在家中不講英語。

2022 年，聖荷西家庭收入中位數超過 133,800 美元，但生活成本也是全國最高。聖荷西去年觀察到的租金指數高於加州其他大城市，所有單元類型的平均月租金為 2,700 美元。2023 年中期，房價中位數接近 160 萬美元。與此同時，14% 的聖荷西家庭收入低於 35,000 美元。根據 2023 年無家可歸者普查，估計有 6,300 名居民無家可歸，其中 70% 的人沒有住所。

### 關注績效管理

市府一直致力於改進績效衡量標準，重新關注績效管理。2022 年，市議會批准了*成果、公平指標和績效管理*舉措，以實現績效衡量標準的現代化和協調性。2023 年，市議會批准了五個基本戰略支持重點領域，包括推動組織績效，繼續實施績效管理現代化和協調性的舉措。在這項工作中，市執政官辦公室正在審查和更新六個市政服務區市政運作預算所提措施。已通過的 2023-24 年運作預算包括對社區服務市政服務區的修訂後措施，未來預算報告預計會審查其他市政服務區。

2023 年，市議會批准了市府的四個重點領域，即：改善社區安全、減少沒有住所的遊民、清理社區並吸引就業和住房投資。重點領域的管理和方法有一個監督成果和績效的框架，包括每個領域的記分卡，以顯示績效衡量、成就、關鍵舉措、問題、風險及有貢獻市府計劃的預算資源。

本報告補充了政府在這些方面的工作，對跨部門的服務進行了廣泛的審視，包括市政服務區措施及一些重點領域所涉指標。展望未來，本局會根據最新的市政服務區措施調整報告，繼續為讀者提供資源，以了解市府跨計劃服務和績效的全部範圍。

## 社區調查

2023 年是聖荷西參與社區意見調查（下稱「社區調查」）的第三年。該調查由真北研究顧問公司 (True North Research)（與市審計局和市執政官辦公室密切合作）開發，旨在提供居民對其社區和當地政府所提供服務意見的有效統計樣本。

47% 的受訪者將聖荷西的整體生活品質評為「優秀」或「良好」，約 49% 對市府所提供市政服務的整體表現感到滿意。然而，一小部分受訪者表示對市府的整體表現非常不滿意，但是，統計數據較去年有顯著改善。

儘管對具體政府服務的滿意度各不相同，但是，2023 年的調查結果顯示，居民在許多方面的滿意度略有改善。在為使聖荷西成為更好居住地所進行具體改革的居民優先事項中，最常提到的是解決遊民問題，其次是提供更經濟適用的住房，以及改善公共安全/減少犯罪，與去年相比排序略有不同。

## 本市財政

2022-23 年度，本市總收入為 34 億美元，總支出為 31 億美元。本市每位居民的稅收為 1,364 美元。雖然低於帕洛阿爾托、庫比蒂諾和洛斯阿爾托斯，但高於大多數其他聖克拉拉縣城市。

本市擁有各種資本資產（包括土地、建築物、車輛、設備、基礎設施（例如，道路、橋樑、下水道））及其他使用壽命超過一年的資產。

截至 2022-23 年度末，本市擁有 74 億美元的資本資產。本市總債務總計 77 億美元，其中包括短期債務、債務、養老金債務和其他離職後福利 (OPEB) 債務。

## 運作預算和人員配置

2022-23 年度，本市所有資金的總支出總計 51 億美元，其中部門運作支出總計 19 億美元，即每位居民約 1,983 美元。普通資金支出總計超過 16 億美元，其中 40% 以上用於警察和消防部門。

總體而言，2022-23 年度共有 6,884 個全職同等職位。聖荷西每 1,000 名居民雇用約 7.2 名員工，比調查的任何其他加州大市都要少。

## 各市政服務區績效結果

聖荷西市提供廣泛的服務，深受本市居民、企業和其他利益相關者的信賴。

### 公共安全

- 2022-23 年度，警方處理了 137 萬個服務電話，並回應了約 182,600 起 1-4 級優先事件。全市 1 級優先呼叫的平均回應時間為 7.7 分鐘，高於 6 分鐘的目標。警方對 2 級優先電話的回應平均在 25.4 分鐘內，比去年有所升高，遠遠超過了 11 分鐘的回應目標。
- 消防局在 2022-23 年度回應了 109,000 多起事件，其中包括 4,600 起火災。該局在 8 分鐘的時間標準內回應了 66% 的 1 級優先事件（目標：80%），比去年有所下降，還在 13 分鐘內回應了 91% 的 2 級優先事件（目標：94%）。
- 59% 的受訪者表示，聖荷西是一個非常或有些安全的居住地。對於當地社區或市中心的安全認知，結果各不相同。消防和預防服務仍是評價較高的市政服務之一，60% 的受訪者將此類服務評為優秀或良好。

### 社區和經濟發展

- 在 2022 年，聖荷西每位就業居民有 0.8 個工作崗位，低於 2040 年遠景規劃中每名就業居民有 1.1 個工作崗位的目標。
- 儘管發放的建築許可證數量已恢復至疫情前水平，但是，建築檢查數量較 2021-22 年有所下降，處於 10 年來最低水平。
- 2022-23 年度的建房量與去年相似，但仍低於疫情前水平。儘管建房價值在增加，但在 2022-23 年度連續第二年下降。
- 在市府的幫助下，開發商於 2022-23 年度建成了 210 棟經濟適用房。受訪者評價第二低的市政服務是促進經濟適用房的建設。
- 約 3,500 名無家可歸的聖荷西居民獲得了住房援助。本市有 6 個臨時住房點，為無家可歸的個人和家庭提供臨時住所。然而，解決遊民問題仍是受訪者評價最低的市政服務。

### 交通和航空服務

- 2022-23 年度機場旅客數量有所增加，但尚未恢復到疫情前水平。2022-23 年度，機場為 1,210 萬名航空旅客提供服務，高於 2020-21 年度 420 萬人次的低點。在所有市政服務中，受訪者對聖荷西米內塔國際機場的運作評價最高。
- 2022-23 年度，作為路面維護計劃的一部分，重新鋪設了 150 英里的街道，並對 78 英里的街道鋪放了預防性瀝青。總體而言，交通部將本市街道評為良好（在大都會交通委員會路面狀況指數 100 分中得了 71 分）。45% 的受訪者將所在社區街道的維護評為優秀或良好。

### 環境和公用事業服務

- 聖荷西清潔能源 (San José Clean Energy, SJCE) 計劃為企業和居民提供可再生和無碳能源的選擇，共有 350,000 個帳戶，並保持在低於 5% 的目標退出率範圍內。與太平洋煤電公司 (PG&E) 費率相比，客戶節省了 0.3% 至 3.4%。

- 2022-23 年度，64% 的廢物從垃圾填埋場移出，送往垃圾填埋場的廢物噸數與去年持平。所提供垃圾、回收和庭院垃圾服務是受訪者評價最高的市政服務之一。
- 本市繼續 100% 滿足（或超過）廢水污染物排放要求。

### 鄰里服務

- 2022-23 年度，本市圖書館開放時間約為 59,900 小時，與疫情前水平相當。2022-23 年度總借閱量和預計訪客人數有所增加，但仍低於疫情前水平。所提供圖書館服務是受訪者評價最高的市政服務之一。
- 29% 已開發公園面積的公園狀況評估 (PCA) 得分為 90% 或更高，低於 56% 的目標。83% 的受訪者表示，在過去一年中至少去過聖荷西的公園一次。
- 2022-23 年度，本市運作社區中心的計劃參與人數有所增加，但仍低於疫情前水平。在市政服務中，對本市為青少年提供課外活動表現的調查評級顯示出最大的統計顯著改善（40% 的受訪者的評分為優秀或良好，高於去年的 32%）。
- 2022-23 年度，市容美觀 (BeautifySJ) 舉措收集了 3,500 多噸非法傾倒材料，並在至少 80% 的時間內超出了向遊民營地提供按時收集垃圾的目標。
- 2022-23 年度，動物護理中心 (Animal Care Center) 收容了 10,400 只動物，低於去年的約 14,500 只。工作人員報告說，由於停留時間增加，收容的動物減少了。該中心的動物活放率為 85%，低於去年的 90%。

### 戰略性支持

- 資訊技術處報告稱，在 2022-23 年度項目中，有 73% 達到了進度、成本、範圍和價值目標，低於 80% 的目標。64% 的 SJ311 客戶表示對其聯絡感到滿意。
- 市府車隊普通車輛 98% 的時間都在需要時可用，與去年相同，應急車輛的可用率達到 100%。
- 公共工程在 2022-23 年度完成了 37 個基本建設項目，92% 的專案按預算完成。
- 本市獲得三大主要國家評級機構 Aa1/AA+/AAA 的一般責任債券評級，即穆迪、標準普爾和惠譽。財政局管理著 28.9 億美元的本市現金和投資，並採購了 2.366 億美元的產品和服務。

報告中包含有關其他市政服務的更多資訊。

### 結論

本報告以本市現有系統和衡量工作為基礎。市審計局選擇並審查了績效數據，以確保本報告所含資訊能公正反映市政績效。審查包含了所有市府部門，然而，本報告無意為所有用戶提供一套完整的績效衡量標準，提供了對服務結果的深度解析，但無意徹底分析這些結果。閱讀本報告後，讀者能更好地了解市府運作情況。

本報告簡介部分包含本市社區概況、財政措施及總體預算和人員配置摘要，然後是社區調查結果，而其餘部分介紹了市政服務區儀錶板，然後按字母順序顯示每個部門的績效資訊，包括其任務、服務描述、工作量和績效衡量標準及調查結果。如需更多報告副本，可聯絡審計局或瀏覽：[www.sanjoseca.gov/servicesreport](http://www.sanjoseca.gov/servicesreport)。衷心感謝為本報告做出貢獻的許多部門。如果沒有這些部門的支持，這份報告就不可能完成。

敬呈



Joe Rois  
市審計員

審核局工作人員：Alison Pauly、Hiwad Haider、Brittney Harvey、Dilnoza Khudoyberganova、Michelle Mallari、Gitanjali Mandrekar、Ebelechukwu Obi、Michael O'Connell Jr.、Adrian Perez、Ricky Tran、Maria Valle