

2024 年 11 月 7 日

尊敬的市長和
市議會的成員
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

動物照護與服務機構：解決容量限制和更新收容所協議將有助於改善動物的結果

聖荷西動物照護與服務中心 (ACS) 於 2004 年開業，是一家提供全方位服務的動物服務收容所。該收容所提供多種與動物相關的服務，例如發放動物許可證、收養、接收流浪動物、收容所動物和一些社區動物的醫療服務，以及社區動物相關問題的現場回應。

2023 年 10 月，由於社區對收容所運作和收容所內動物數量過多的擔憂，市議會指示對 ACS 進行審計。審計方向包括與收容所運作相關的多個關注領域：與動物照護和獸醫服務產業標準的比較；數據報告，包括關鍵收容所指標的準確性；與救援團體和志工的關係；發放許可證；設施設計；以及向鄰近司法管轄區提供的服務。

發現 1：聖荷西動物收容所超出容量，需要制定長期策略來滿足收容所空間的需求。現場動物數量經常超過 ACS 的收容能力，這影響了收容所為收容動物提供日常護理的能力和工作人員的士氣。我們發現：

- 2024 年 7 月和 8 月的時間點計數顯示，雖然收容所容量約為 500 隻動物，但現場約有 700 隻動物。
- 動物攝取量減少，但平均停留時間增加。
- 由於容量限制，ACS 缺乏預防疾病傳播和促進動物福利的空間。
- 收容所應制定多管齊下的策略，在總體預算和人員配備的範圍內解決收容所空間的供需問題。
- ACS 應繼續擴大積極的種群管理工作，包括轉移小貓的接收、增加收養和救援的機會以及擴大絕育和結扎服務。

建議：ACS 應該：

- 確定目前的收容所容量並評估是否需要額外的狗舍空間。
- 重新評估小貓托兒所，將小貓從收容所轉移出去。
- 正式制定收容所的路徑規劃並增加收養機會，救援、絕育和結扎服務。

發現 2：動物照護協議和記錄保存的改進將加強收容所的運作。 ACS 協議通常與選定的收容所獸醫協會 (ASV) 指南一致。然而，ACS 可以在某些領域更新其內部協議並確保員工接受適當的培訓。我們發現：

- ACS 手冊已經過時，並且與 ASV 指南或圍繞疾病管理和其他日常護理活動的實際收容所實踐不符。
- 收容所的記錄並不總是完整的，這使得主管人員很難評估動物的日常需求是否得到滿足。
- 更新追蹤和取得供應品的程序可以改善庫存管理。

建議：ACS 應該：

- 更新 ACS 手冊，以反映收容所內各個操作區域的 ASV 指南。
- 明確收容所運作的監督職責。
- 提供有關收容所協議、記錄保存和庫存管理的持續培訓。

發現 3：額外的指標分解和更好的數據管理可以提高收容所運作的透明度。 ACS 透過 ACS 儀表板和城市開放資料入口網站公開提供大量收容所資料。我們發現：

- 對報告的結果和其他指標進行額外分類可以提高透明度，並提供有關可能推動收容所結果趨勢的資訊。
- 更好的資料管理可以提高收容所營運的資料可靠性和透明度。

建議：ACS 應該：

- 提供有關停留時間和收容結果的額外分類報告。
- 更新資料管理協議，包括指派人員來管理資料品質流程。

發現 4：聖荷西動物照護和服務機構可以加強與救援組織的合作，以改善動物的結果。自 2018-19 財年以來，救援組織救援的動物數量大幅下降。我們發現：

- 救援組織報告稱其容量有限，在審計員對救援組織進行的一項調查中，只有 40% 的受訪者對與 ACS 的合作持積極態度。
- 每天發送給救援組織的電子郵件缺少有關動物的重要資訊；只有 44% 的受訪者表示收到了足夠的資訊來做出救援決定。
- 守護天使計畫 (GAP) 的資金使用不一致。

建議：ACS 應該：

- 指定一個聯絡點來與救援小組進行協調。
- 更新與救援小組的通訊，以包含完整、準確的資訊。
- 制定贈款和 GAP 資金的使用指南。

發現 5：志工計畫的改進有助於在收容所提供協調一致的照護方法。ACS 的志工透過豐富活動和協助其他任務，在加強動物照護方面發揮作用。我們發現：

- 在審計員進行的一項志工調查中，78% 的受訪者表示，他們會向朋友或家人推薦 ACS 志工服務。
- 志工有 45 天的時間完成冗長的訓練要求；然而，並非所有培訓都適合所有志工。
- 目前的志工管理軟體無法滿足 ACS 或其志工的需求，特別是在追蹤時間和安排輪班方面。

建議：ACS 應該：

- 評估和更新培訓要求，並使非必要的培訓成為可選的。
- 考慮替代志工管理軟體解決方案的選擇。

發現 6：許可合規性和公平服務的取得可以改善。《市政法規》要求所有狗和貓在接種狂犬病疫苗後必須獲得許可證。《市政法規》也要求許可證期限與狂犬病證明書的長度一致。我們發現：

- 2024 年 3 月，近 60% 的有效動物許可證超過了動物狂犬病證書的有效期限。
- 目前，頒發新許可證和續約的過程是勞力密集的，並且需要管理人員大量的時間。
- 雖然 ACS 向老年人提供許可費豁免，但申請表僅提供英文版本，且無法在線上完成申請。
- 其他司法管轄區則向服務不足的社區提供一些低成本醫療服務，以鼓勵獲得許可證；聖荷西不定期提供這些服務。

建議：ACS 應該：

- 考慮將許可證管理外包出去。
- 將未來的許可證條款與狂犬病疫苗接種到期日期保持一致。
- 在整體預算考慮因素範圍內增加低成本醫療服務的可用性。

發現 7：聖荷西動物照護和服務機構已開始實施麥迪基金（Maddie's Fund）的建議，但工作仍有待完成。麥迪百萬寵物挑戰賽提供的 2022 年諮詢報告提出了 200 多項改善收容所運作的建議。我們發現：

- ACS 雖然在實施一些建議方面取得了進展，但工作仍然存在。
- 然而，在某些情況下，建議可能已經過時或不符合當前的 ACS 實踐。

建議：ACS 應該：

- 優先考慮剩餘的相關建議，並指定專人監督和追蹤這些建議的進度。

發現 8：向合約管轄區提供的服務可能超過向聖荷西居民提供的服務。ACS 目前簽訂了向庫比蒂諾、米爾皮塔斯和薩拉託加提供動物護理服務的合約。我們發現：

- 對於優先級 2 和 3 服務電話，協議提供比聖荷西居民更高水準的服務。
- 庫比蒂諾和薩拉託加協議的收入計算包括米爾皮塔斯協議中未包含的成本要素。
- 追蹤活動和成本可以確保未來協議的一致性，並有助於保證它們反映所提供服務的水平。

建議：ACS 應該：

- 考慮將聖荷西績效目標與合約管轄區保持一致。
- 追蹤活動和成本以確定收入是否反映服務水準。

本報告有 39 項建議。我們計劃在 2024 年 11 月 14 日舉行的市議會社區服務和教育委員會會議上提交這份報告。我們要感謝公共工程部動物照護和服務部門在審計過程中付出的時間和提供的見解。行政部門已審閱本報告中的資訊，其回應已顯示在黃頁上。

恭敬地提呈，



Joe Rois
市審計員

審核人員： Gitanjali Mandrekar
Ebelechukwu Obi
Michelle Mallari
Dilnoza Khudoyberganova
Ricky Tran

抄送：	Jennifer Maguire	Matt Loesch	Jay Terrado	Jim Shannon
	Nora Frimann	Kiska Icard	Dr.Elizabeth Kather	Lee Wilcox
	Angel Rios	Lori Scheibley	Jose Garcia Gomez	Harsh Gautam
	Arlene Silva	Bonny Duong	Gabriel Orozco Silva	

該報告還可在線獲取：www.sanjoseca.gov/audits