



經國管理暨健康學院

99 學年度研究所碩士班考試入學招生

筆試科目一：管理個案分析

准考證號碼：□□□□□□□□

答題規定：1.請使用藍或黑色原子筆直接於答案卷上作答。

2.請在試題卷右邊欄位書寫准考證號碼。

3.請勿於試題卷及答案卷上書寫與答案無關的文字及圖案。

4.本試題卷共 2 頁，滿分 200 分。

個案一

「全人健康」一般指的是一個人致力於維持健康狀態，並發揮自己最大的潛力，以達到整體的幸福安寧 (Hoeger,1989)。此一概念涵括許多層面，包含健康體適能、定期健康檢查、攝取適當食物與營養、壓力與情緒管理、菸酒及藥物控制、及健康諮詢教育等，皆為全人健康的範圍。而在健康促進的潮流趨勢下，主動獲取健康的預防概念已逐漸落實在民眾的生活習慣中。

源此，台北市政府為打造健康城市，養成市民終生運動習慣，故興建社區型運動中心，目標為保障全體市民運動權，並朝落實「處處皆可運動」、「人人喜愛運動」、「時時皆可運動」之目標努力，期提升市民健康體能與生活品質，進而實現優質城市活力之理想。台北市目前已建置完成北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、中山、松山、大同及大安等地區共計 11 家運動中心；提供市民健康、休閒與教育之整合型服務。

台北市政府為擷節運動中心營運成本和提昇服務品質，引進民間團體在休閒管理及運動產業方面的專業能力與資源，市民運動中心採取公辦民營的營運方式，並透過委外經營與監督機制由不同機構進行承接營運。自 2003 年 3 月開啟營運，迄今已將邁入第 8 年。

問題：

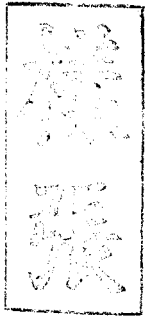
(1) 請問委外營運對於公部門之業務推動與管理，具有哪些優點，請詳述說明之。

(30%)

(2) 請問台北市運動中心委外營運下，主管機關台北市體育處應如何進行委外營運之績效評估？(30%)

個案二

我國自 84 年開辦全民健保以來，行政院院長表示國人滿意度雖高達七成，但隨著時代進步與社會變遷，健保也面臨若干困境，因此讓健保能永續經營並確保醫療品質及民眾就醫權益是非常重要的課題。以下為全民健保新聞的標題：



健保節流？診所藥費擬砍 12%！2010-03-23 自由時報
我們能打敗肝炎 亦應當能戰勝洗腎 2010-03-27 聯合報
900 血友病患 健保 1 年給付 23 億 2010-03-30 中時電子報
住院一個月健保給付千萬 自費僅 3 萬 2010-03-30 中時電子報
健保新制...年逾百次就醫 最快 7 月控卡 2010-03-31 自由時報
熱門話題—調漲健保 也該讓病者有其床 2010-04-03 中國時報
大腸癌、乳癌、子宮頸癌與口腔癌等癌症篩檢納入健保服務 2010-04-07 聯合新聞網
醫界藥商民代利益共生 健保黑洞愈挖愈大洞 2010-4-08 非凡新聞周刊
宜蘭估千餘學童 健保卡被鎖 2010-4-10 自由電子報
醫療詐欺 高醫等 3 醫院遭重罰 2010-04-13 中央社
健保費 抓漏重於開源 2010/04/13 台灣新生報
「你喜歡逛醫院嗎？」請珍惜健保資源，養成用藥好習慣 2010-04-14 優活健康網

問題：

- (1) 試以 SWOT 分析討論中央健康保險局在實施全民健保的狀況。(35%)
- (2) 健保不能倒，而且要更好！請分別就政府、醫療單位、民眾等角色，加以闡述。(35%)

個案三

『幸福老人養護中心』位於苗栗縣公館鄉，為幸福慈善基金會於 2000 年所創立，許可床數 99 床，現有住民 40 床。機構最大的問題是：知名度不夠，所以住民床數始終不能有所成長。苗栗縣為典型農業社會，工商不發達，青壯人口外流嚴重，老年人口比高達 13%；尤其以機構所在的台三線沿線鄉鎮，老年人口高達 16%~22%。雖然公館附近有中山高速公路交流道，所以交通尚稱方便，但因遠離火車站，公車班次又少，所以公共乘載工具相當不便。此外，苗栗為客家人聚集地區，民風較為節省、純樸而保守。

『幸福老人養護中心』現有住民以客家人居多，生活能自理的老人多半捨不得住進機構，因此住進機構者多為生活需要協助者。縣內年輕人大多外出打拼，無力照顧長輩，因此才會將他們交給機構。但這些長輩仍無法擺脫『含飴弄孫』的觀念，因此住進來並非十分情願。此機構離交流道不遠，但進入省道後需經一小段巷弄，寬度僅供錯車，附近仍為農村。機構住民進駐無明顯季節變化，春節過後新住民較多，但因目前僅有 40 床，且大多為老住民，所以觀察不出有明顯高低起伏。會進住的住民大多靠口耳相傳，幾乎是來參觀一次後，下次就住進，也有少部分是子女陪同長輩，或由子女逕自決定。

問題：

- (1) 試以 SWOT 分析『幸福老人養護中心』所面臨的經營環境為何？(35%)
- (2) 若您是『幸福老人養護中心』的經營者，您認為應該如何做有效的市場區隔，同時會擬定哪些形象設計與行銷活動？(35%)