



<時は金なり?>

交通事故に遭遇して以来、残念ながら何度かイライラする場面に直面しました。それはときには理解したり受け入れるのが難しいものですが、同時に、この国が国外からよりよい名声を得、競争力のある外国投資家を呼び寄せるためにどうすればよいかのヒントを得ることができたような気がします。

最も大事なポイントは、サービスの提供に関する一般的な非効率性だと思います。一例を紹介させてください。事故に対応した警察手続として、警察から、入院した病院に行って、我々被害者3人の治療報告を受け取り、怪我の状況を正式に裁判所に登録するよう指示されました。指示に従い優理と私は病院（ルワンダで一番大きい部類に入る病院です）を訪れ、手術してもらった先生に治療報告を警察に届けることの協力を求めました。彼は依頼を迅速に受け入れ、彼の助手は明日午後いつでもいいので受付に来るように言いました。

言われたとおり、翌日の午後優理と私は同じ受付を再訪しました。すると、ファイルはありませんでした。そのため、ドクターに電話をして状況を確認。ドクターは、署名入りの報告書を別の階の秘書から受け取るように言います。秘書の女性に会うため、足を引きずって3階に行きます。すると、治療報告書作成の手数料をまず払う必要があり、支払済みを示すシールを買わなければならないと言われました。そのシールは、1階の総合受付でしか買えないとのこと。

そのため病院の入口に戻り、秘書からももらったメモを示して、シールを買う必要があることを受付に言います。受付の男性は、事故時に車に同乗していたアレックスの名前がコンピューター上で見つからないため、シールを発行できないと説明します。しかし、入院したのは間違いなく強く主張し、3人分のシールを入手しました。ところが、受付の男性は支払いはここではできず、そのシールを総合受付の隣の会計係に持っていかなければならないと言います。

シールを会計係に持っていくと、保険の加入状況についてなぜか問われます。そこで、保険会社から送付のあった医療費支払いを保証する手紙を提示。しかし、会計係の女性は手紙の様子が彼女の知っているものと違うので、まずは手紙の有効性を隣の部屋の男性に確認する必要があると言います。その男性に会って事情を説明。彼は、医療報告を受け取るだけで、今日何らの治療も受けていないのであれば、支払手続に問題はないと教えてくれました。会計係に戻り、支払を済ませたシールを受け取ります。

3階の秘書のところに戻りました。彼女は、シールに記載されているアレックスの氏名がドクターが署名した医療報告に書かれている名前と異なるため、シールを受け付けられないと言います。アレックスの姓が警察に誤って登録されており、ドクターがその情報に基づいて報告書を書いてしまったのです。その頃は既に夕方、秘書はドクターが修正した報告書を受け取るため明日また来るようにいいます。彼女は加えて、追加手続のためにさらに手数料の支払いが必要と言います。すっかり困ってしまい、ドクターに再度電話をして状況説明をします。彼はすぐ来てくれるとのこと。

同じ頃、秘書から上記の助言を受けて数分後、彼女はシール上の医者の名前が、私たちが治療を受けた医者のものでとすっかり違っていることに気がきます。そのため、彼女は優理と一緒に総合受付に行き、コンピューター・システムに記録されているデータを改めることを決断してくれました。

しばらくして、ドクターも来てくれ、我々全員の医療報告を書き改め完成させてくれました。コンピューターのデータも適切に書き換えられたため、追加料金を払わずに報告書をようやく受け取ることができました。ただ単に書類を受け取るだけで、2-3時間もかかってしまいました。

これは非効率を示す極端な事例かもしれませんが、しかし残念ながら、ある手続をするために、不必要な時間とお金を費やさなければならない場面にはしばしば出くわします。迅速なサービスの提供を好む人たちにとって、この点は、ルワンダにかかわり、投資を行うための興味を失ってしまう重要なポイントかもしれません。

一方、その問題が改善される可能性も高いです。ほとんどの人は、悪意があるから活動が非効率、というわけではありません。私にとっては、問題は迅速なサービスの提供に関する経験が十分でなく、そのために必要な連携が欠けているからと見えます。この点を心に留め、この点の改善に自分がどうやって最も貢献できるかを考えないといけません。

私たちは、一部の怪我がひと月以上治っていないため、さらに治療を受けるため一か月日本に戻ります。ただ、ルワンダに戻って、少なくともしばらくの間はこれまで行ってきた活動を続けたいと思っています。





<Time is Money?>

After the car accident we faced, unfortunately, we had to face several stressful situations. They were sometimes very hard to understand and accept, but at the same time, I think I have obtained a hint about how this country can be better in the point of receiving reputation from foreign communities and inviting more competitive foreign investors.

The most critical point I think is inefficiency of service delivery in general. Let me introduce you one example. As a police procedure of the accident, we were asked by the police to go to the hospital we were hospitalized and to receive medical reports of us three victims in order to record our physical damage to a judicial court officially. According to the advice, Yuri and I visited the hospital, which is one of the biggest in Rwanda, and asked the doctor who operated our surgeries to help us hand in the medical reports to the police. He received the request smoothly and his assistant told us to come back to the reception anytime in the afternoon of the next day.

Yuri and I revisited the same reception in the next afternoon as instructed. Then, the files were not there. So, I phoned to the doctor and inquired the situation. The doctor replied and told us to receive the signed reports from his secretary on a different floor. We went to the third floor to see her by limping. Then, we were advised that we needed to pay for the reports first and had to buy stickers indicating the payment. We were also told that the sticker was only available at the main reception on the ground floor.

So, we went back to the hospital entrance and requested the receptionist to buy stickers by showing a memo given by the secretariat. The guy at the reception mentioned that he could not issue the stickers because the name of Alex, our third passenger during the accident, was not on the computer. But we insisted strongly that we were definitely once hospitalized and could manage to receive three stickers. But the guy said to us that we could not pay there and had to bring the stickers to the cashier next to the main reception.

We brought the stickers to the cashier but somehow we were asked how we were covered by insurance. So, we showed a letter from our insurance company guaranteeing the medical payments. But the lady there said that the letter layout was different from what she knew and we needed to check the validity of the letter first with a guy at the next room. We met the guy and explained the situation. He told us that there was no problem as long as we were just there to receive medical reports and did not have any medical treatments today. We came back to the cashier and finally got the paid stickers.

We went back to the secretary on the third floor. She said that she could not accept the stickers as the full name of Alex on the sticker was different from the name illustrated on the medical report signed by the doctor. It turned out that the Alex's last name was wrongly registered to the police and the doctor wrote the report based on the information. It was already in the evening and the secretary said that we must come back tomorrow to receive revised reports by the doctor. She even mentioned we had to pay an extra fee for the additional processing. We got so confused that I phoned again to the doctor and explained the situation. He said he would come to us soon.

At the same time, after a few minutes of the advice from the secretary, she found out that even names of doctors by whom we were treated were completely wrongly indicated on the stickers. So, she made a decision to go to the main reception with Yuri to correct the recorded data on the computer system.

After a while, the doctor came to us and he helped to revise and complete the medical reports of us all. As the computer data was also properly rewritten, we could finally receive the reports without paying an additional fee. It took about two to three hours just to obtain them.

This might be rather an exceptional case of inefficiency. But unfortunately, we often face the situation that we have to spend unnecessary time and money to make some process done. For some people who like to have speedy service, this might be a critical point to lose interests in getting involved and investing to Rwanda.

On the other hand, the improvement potential is high that most of people are not acting inefficiently by evil intentions. I think the issue is stemming from lack of experiences and of good coordination for speedy service delivery. With this in my mind, I have to think about what I can do best for contributing to such improvements.

We will be back to Japan for one month for further medical treatments as some of the injuries are not cured more than one month. But we would like to come back to Rwanda and continue our activities at least for a while.

