



장례(葬禮) 서비스 표준화

문화서비스표준과 공업연구원 육근성
(02)509-7252

1. 개요

현대사회의 핵가족화, 고령화, 사회구조 변화 등은 전통적인 장례관습의 변화를 가져왔다. 특히 장례 장소는 기존에는 자택에서 장례를 치러 왔으나 최근에는 대부분 병원 및 전문 장례식장에서 치르고 있어 장례식장에 대한 비중이 커지고 있다. 장례방법도 매장공간의 부족 및 묘지 구입에 따른 경제적 비용증가로 화장(火葬)이 급격히 증가하고 있다.

장례서비스는 죽음을 다루는 경건하고 숭고한 의례절차에 관련된 서비스라 할 수 있다. 그동안 우리는 죽음에 대해 꺼려하거나 무서워하는 등 죽음을 멀리하고 소외시하였다. 이로 인해 장례서비스 관련 시설, 즉 장례식장, 묘지, 화장장, 봉안(奉安)시설들이 혐오시설로 취급되고 전문적인 서비스가 부족하였다. 복지서비스는 요람에서 시작하여 다지닥 단계인 무덤에서 완성된다 따라서, 국민의 삶의 질향상을 위해 복지서비스의 최종 단계인 장례서비스에 대한 개선이 필요하다.

장례는 다른 서비스분야와는 달리 불확실하고 예측하기 어려운 특성을 가지고 있어 유족은 사전에 준비가 어렵고, 고인에 대한 애도로 경황이 없는 상태에서 진행되므로 전문적인 서비스가 요구되나 서비스 질보다는 부당한 요금 부과로 이용자의 불만이 많았

다. 또한, 수급의 불균형으로 인해 공급자 위주의 불투명하고 불공정한 거래가 관행화되어 있다. 따라서 전문적이고 신뢰성있는 서비스로 이용자의 불만을 해소할 수 있는 장례 서비스 기준을 마련하고자 표준화가 추진되었다

2. 국외 표준화 현황

유럽은 유럽표준화위원회(CEN)/SS A08 위원회에서 장례서비스에 대한 표준화를 추진하고 있으며 프랑스와 독일의 표준화 현황은 표 1과 같다.

표 1. 외국의 장례 서비스 표준화현황

국가	규격번호	규격명
유럽	prEN 15017	Funeral services - Requirements
프랑스	NF X 50-860 : 1995	Funeral services - Funeral director's activities - Terminology
	XP X 50-861 : 1995	Funeral services - Funeral director's activities - Services and service delivery specifications
독일	DIN 77300 : 2001	Funeral services



3. 국내 표준화 현황

대상	규격번호	규격명
장례식장 서비스	KS A 0961 : 2002	장례식장 서비스 - 용어
	KS A 0962 : 2002	장례식장 서비스 - 프로세스
	KS A 0963 : 2002	장례식장 서비스 - 기반구조
화장장 서비스	KS A 0967-1: 2004	화장장 서비스 - 용어
	KS A 0967-2: 2004	화장장 서비스 - 프로세스
	KS A 0967-3: 2004	화장장 서비스 - 기반구조
봉안당 서비스	KS A 0968-1: 2005	봉안당 서비스 - 용어
	KS A 0968-2: 2005	봉안당 서비스 - 프로세스
	KS A 0968-3: 2005	봉안당 서비스 - 기반구조
코지넷 납골 서비스	2006년 제정 예정	

4. 주요 내용

장례서비스 규격에서 장례식장 서비스 규격은 장례상당에서 발인까지 주로 병원 장례식장이나 전문 장례식장에서의 서비스를 중심으로, 화장장 서비스 규격은 화장상당에서 유골(遺骨)인도까지 화장장 서비스를 중심으로, 봉안당 서비스 규격은 봉안상당에서 봉안 후 사후관리까지 봉안당에서의 서비스를 중심으로 각각 용어, 서비스 프로세스, 서비스 기반구조(인프라)로 구성되어 있다.

먼저, 용어에서는 일제시대 유입된 일본식 용어를 청산하여 왜곡된 의례(儀禮)의 본래 의미를 되찾고 사업자와 이용자간의 명확한 의사전달을 위해 절차, 용품, 시설에 관한 총 150여개의 용어를 표준화하였으며 그 대표적 예는 표 2와 같다.

서비스 프로세스에서는 현재의 공급자 위주에서 이용자 편의를 위한 서비스 절차와 내용, 사업자가 이용자에게 제공해야 하는 정보(비용, 절차 및 시간, 화장유골 처리방법, 봉안기간 등)등을 규정하였고, 거래계약 및 해지사항은 이용계약서에 명시하도록 하였다. 전반적으로 고인에 대한 존엄성, 위생적인 시신처리, 이용자 및 종사자의 건강보호에 중점을 두었다. 장례절차는 우리 나라 전통 유교식에 근거한 기본 사항만 정하였으며 기타, 종교, 관습이 다른 사람들도 사업자와의 합의에 의해 활용할 수 있도록 하였다.

서비스 기반구조에서는 서비스 프로세스에서 규정한 서비스를 안정적으로 원활히 수행하기 위해 사업자가 갖춰야 할 전문인력, 시설 및 장비, 교육훈련, 불만처리 시스템 등에 대한 기준을 제시하였다.

기본적으로 환경을 고려한 시설, 장애인과 고령자를 고려한 시설에 중점을 두었다.

5. 기대 효과

1) 일제시대에 왜곡된 의례의 본래 의미를 되찾는데 기여할 것으로 전망된다. 동아일보 등 주요 일간지에서는 2002. 3 장례식장 서비스 KS 규격 제정 직후에 부음(訃音)을 부고(訃告)로 변경하였다.

또한, 현재 진행중인 보건복지부의 '장사등에 관한 법률' 개정작업에 의해 납골(納骨), 납골당(納骨堂)이 봉안(奉安), 봉안당(奉安堂)으로 변경될 예정이다.

2) 서비스 개념이 전문한 장례서비스에 이용자 위주의 서비스 개념을 도입하는 계기가 되었다.

3) 시설과 서비스에 대한 기준이 처음으로 마련되어 경건하고 쾌적한 시설과 투명한 거래로 이용자 불만 해소와 함께 장례 시설에 대한 인식전환에 기여할 것으로 기대한다 **표준**



표 2. 장례 서비스 관련 표준용어

표준 용어	구(舊) 용어	비 고
봉안(奉安)	납골(納骨)	납골은 일본식 용어로 뼈를 거두어 들인다는 뜻임. 봉안은 고인에 대한 공경의 뜻을 담은 우리말 용어임
고인(故人)	망자, 망인, 사자	고인을 높여 예(禮)를 갖춘 용어
시신(屍身)	시체, 사체, 유체	인간미를 부여한 용어
문상(問喪)	조문(弔問)	조문은 일본식 표기이며 문의를 애도한다는 뜻이 되어 영통한 의미임
부고(訃告)	부음(訃音)	부음은 일제시대 용어
굴건제복(屈巾祭服)	구(舊)제복, 굴관(冠)제복	전통에 맞게 바로 잡음
칠성판(七星板)		원래의 의미는 시신을 받치기 위해 관 바닥에 놓는 널빤지의 의미이나, 최근 이장할 때 뼈를 간추려 놓는 판으로 의미가 다르게 쓰이고 있어 바로 잡음
홍대(襴帶)	홍대, 횡판, 공대	와전된 용어를 전통에 맞게 바로 잡음
부의록(聘儀錄)	방명록, 조의록	방명록은 일본식 표기의 잔재로 우리말은 시도기(時到記)임
안치실(安置室)	영안실(靈安室)	영안실은 일본식 표기의 잔재임
염습실(斂襲室)	입관실(入棺室)	시신을 목욕시켜, 수의를 입히고, 염포로 싸서 묶어 입관하는 장소이므로 '염습실'이 정확한 용어임