

화장장(火葬場) 서비스 표준화

문화서비스표준과 공업연구관 육근성
02)509-7252 yooksung@ats.go.kr

1. 추진 배경

현대사회의 장례문화는 국민의 인식변화, 가족형태 및 사회구조의 변화 등으로 인하여 기존의 매장중심에서 화장중심으로 급속히 전환하고 있다. 우리 장례문화가 화장보다는 매장이 일반화된 근본적인 이유는 돌아가신 분과 살아 있는 자식 사이의 관계를 사회적으로 의미 있는 것으로 영속시킴으로써 효 사상 및 조상숭배 사상이 핵심적인 가치로 내면화되어 왔기 때문이다. 그러나 현대사회는 매장공간의 부족 및 묘지 구입에 따른 경제적 비용증가 등과 함께 이제 묘지는 더 이상 후손에 의해 보살핌을 받을 수 있는 보장된 사후공간이 되지 못하여, 화장문화는 우리에게 있어 시간적인 문제일 뿐 필연적으로 수용할 수 밖에 없는 사회문화현상이라고 할 수 있다. 그러나 현재 대부분의 화장장은 80년대 이전에 설치된 것으로 시설이 노후화되고 편의시설 부족과 관리운영상의 문제점 등으로 인해 혐오시설로 인식되고 있으며 종사자의 전문성 부족과 공급자 위주의 서비스로 이용자에게 불편을 주고 있다.

따라서 이러한 문제점을 해결하고 화장문화 정착을 위해 화장장 관련 용어, 서비스 절차 및 내용, 시설기반 등에 관한 표준화를 추진하였다.

2. 현황 및 문제점

가. 현황
우리나라 화장률은 1971년 7.0%, 1981년 13.7%, 1991년 17.8%, 2001년 38.5%, 2003년 42.6%로 꾸준히 증가하고 있다(표 1). 1981년, 1991년, 2001년을 비교하면,

표 1 연도별 화장률 변화 (단위:%)

연도	1970	1981	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
화장률	10.7	13.7	17.8	18.4	19.1	20.5	22.0	23.0	23.2	27.5	30.3	33.7	38.5	42.6

주) 보건복지부 자료
화장률은 80년대는 약 1.3배, 90년대는 약 2.2배 증가하여 80년대에 비해 90년대 증가율이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다.

지역에 따른 화장률을 살펴보면(표 2), 부산 66.1%, 서울 59.4%, 인천 55.6% 등의 순으로 높게 나타났으며, 화장률이 낮은 지역으로는 제주 18.3%, 전남 18.5%, 충북 24.2% 등의 지역이 저조한 것으로 나타났다. 서울 및 광역시 7개 지역의 평균 화장률은 49.3%인데 비해, 경기도 및 기타 9개 지역의 평균 화장률은 31.0%로 전국 평균 화장률 42.6%를 기준으로 볼 때, 대도시 지역의 화장률이 전국 화장률보다 높은 것으로 나타났다.

표 2 지역별 화장실 현황 (2002. 12.31 현재) (단위: %)

지역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
화장실	59.4	66.1	41.3	55.6	7.6	41.4	53.6	47.4	42.4	24.2	26.1	25.6	18.5	30.9	45.3	18.3

주) 보건복지부 자료

현재 전국 화장장은 총 46개소(표 3)로 민간에서 운영하는 것은 없고 모두 공설로 지방자치단체의 조력에 의해 지역 위탁 관리되고 있다. 이와 같이 모두 공설인 이유는 혐오시설로 인식되어 사설 화장장 설치에 매우 어렵기 때문이다.

표 3 전국 화장장 설치 현황(2004. 6. 현재) (단위: %)

지역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
화장장(개소)	1	1	1	1	1	1	2	6	2	1	4	5	10	8	1	1	46

주) 보건복지부 자료

나. 문제점

1) 화장장 시설의 미관 및 정결도 미비

서울, 수원, 부산 등 새로 신설되거나 교체된 화장시설을 제외한 대부분의 화장장은 노후화되고 개보수가 안된 채 방치되어 시설의 미관이 혐오감을 주고 있으며 정결상태가 제대로 유지되지 않아 위생적으로도 미흡하다. 특히, 화장로, 분골실, 관망실등의 내부시설은 경건성이 부족하며 유족에 대한 배려가 부족하다.

2) 화장장 공간부족과 접근성 미흡

대부분의 화장장은 시설이 협소하여 유족이 경건하게 의식을 행할 수 있는 장소가 절대적으로 부족한 상태이며, 유족 및 분상객이 이용할 수 있는 편의시설 역시 마련되어 있지 못한 상태이다. 또한 대부분의 화

장시설은 혐오시설로 인식되어 이용자가 접근하기 어려운 곳에 위치하여 이용자들이 화장장 위치를 모르는 경우가 많다.

3) 종사자의 전문성 결여로 인한 서비스 부재
화장장 종사자는 시신을 경건하게 다루는 서비스 종사자임에도 불구하고 단지 작업부로서 기능을 수행하고 있다.

4) 용어 혼란

화장장에서 사용되고 있는 용어는 통일화가 전혀 되어 있지 못하며, 장사등에관한법률에서 규정하고 있는 화장장 관련 법직용어도 극히 한정되어 있어 화장장 서비스 절차 및 시설 등에 관한 용어사용에 있어 혼란이 야기되고 있다. 일례로 화장한 유골을 지칭하는 용어로 분골(粉骨), 소골(燒骨), 수골(收骨), 유골(遺骨) 등이 사용되고 있어 사업자와 이용자간의 의사소통은 물론 종사자간의 의사소통에도 문제가 발생되고 있다.

3. 표준화 과정 및 내용

가. 표준화 과정

화장장 서비스 표준화는 한국장례업협회 주관으로 일본, 미국, 영국의 화장장 서비스를 참고하여 조안이 작성된 후, 국립민속박물관, 한국장묘문화계획국민협의회, 소비자문제연구원, 시민의모임, 생활개혁실천협의회, 한국소비자보호원, 서울시 노인복지과 장묘행정팀, 경기도 가정복지과 장묘문화팀, 서울보건대학 장례지도과, 한국보건사회연구원, 서울시 장묘사업소, 인천광역시 장묘관리사업소, 한국정신문화연구원의 자문을 거쳐 최종 규격안이 작성되었다. 최종 규격안은 2개월의 예고기간을 거친 후, 서비스위원회의 심의를 거쳐 최종 KS규격으로 고시되었다.

나. 내용

화장장 서비스 규격은 화장상담에서 유골인도까지 화장장에서 서비스 중심으로 용어(KS A 0967-1), 프로세스(KS A 0967-2), 기반구조(KS A 0967-3)의3종으로 구성되어 있다.

1) 용어

용어는 기본용어, 화장절차 용어, 화장용품 용어, 화장시설 용어로 구분하여 총 50개를 정의하였으며 그 중 몇 개를 열거하면 표 4와 같다.

표 4 화장장 서비스 - 용어 예시

용어	정의
영구(靈柩)	시신(임신 4개월 이상의 사태 포함) 또는 개장유골을 넣은 관
화장(火葬)	영구를 불에 태워 장사하는 방법
화장장(火葬場)	영구를 화장하기 위한 화장로와 무대 설비, 편의시설 등을 갖춘 화장종합시설
개장유골(改葬遺骨)	시신을 매장한 이후 개장할 때 수습한 뼈
화장유골(火葬遺骨)	영구를 화장한 후 남은 뼈
납골(納骨)	화장유골 또는 개장유골을 납골시설에 안치하는 일
납골시설(納骨施設)	납골묘, 납골당, 납골탑 등 화장유골 또는 개장유골을 안치하기 위한 시설
산골(散骨)	화장한 유골을 분골(粉骨)하여 산골시설에 뿌리는 방법
산골시설(散骨施設)	분골(粉骨)한 화장유골을 산골하기 위하여 조성한 시설
분골(粉骨)	화장한 유골을 분골기로 갈아 분말형태로 만드는 행위
습골(拾骨)	화장 후 유골을 유골용기 또는 분골용기에 담아 수습하는 행위
습골실(拾骨室)	화장유골을 유골용기 또는 분골용기에 담아 유족에게 인계하는 장소
유골용기(遺骨容器)	화장유골을 납골시설에 안치하기 위하여 원형대로 수습된 뼈를 담은 용기
분골용기(粉骨容器)	화장유골을 산골하기 위하여 분골한 화장유골을 수습하여 담은 용기

2) 프로세스

프로세스 규격은 화장 상담, 화장 접수, 계약체결 및 정산, 운구, 안치, 전실(前室)이동, 입로(入爐), 유족관망(觀望), 유족대기, 화장(火葬)진행, 습골, 분골, 유골인도, 납골 및 산골, 서비스 만족도 조사 및 개선 등의 절차로 구성되어 있다. 각 절차에서는 화장장 사업자가 이용자에게 제공해야 하는 서비스 내용 및 기준에 대하여 규정하였으며 몇 가지를 요약하면 다음과 같다.

- (가) 화장 상담시 화장시설, 화장절차, 화장방법, 비용, 구비서류 등에 대해 상세히 안내하도록 함
- (나) 화장 상담시 화장유골 처리방법(납골시설 또는 산골시설 이용 등) 및 화장유골 수습용기(유골용기 또는 분골용기) 준비에 관한 사항을 안내하도록 함
- (다) 화장 상담시 고인의 유품(이불, 옷, 책, 악기 등) 반입금지 사항을 안내하도록 함
- (라) 화장 상담시 화장장의 환경오염배출물을 최소화

- 화하고 경제성을 고려하여 화장용편의 사용을 권장하도록 함
- (바) 화장 접수 및 예약은 전화, 전자통신 또는 직 접방문을 통해 받도록 함
- (마) 화장시작 전, 전입명 방지를 위하여 시신을 안치실(온도 약 4℃)에 안치하도록 함
- (사) 화장안내환에 고인명, 상주명, 화장시작시각, 화장소요시간, 화장원료시각, 화장로 번호 등의 현황을 게시·안내하도록 함
- (아) 화장 후, 습골시 고인에게시 나온 귀중품(갑 의치 등)은 유족의 의사에 따라 처리하도록 함
- (자) 습골 및 분골시 종사자의 보건안전은 위해 보호구와 안전장비를 갖추도록 함
- (차) 유골 인도시 고인과 유족의 인적사항을 확인한 후, 유골용기 또는 분골용기를 유족에게 인계하도록 함. 이때 사업자는 유족의 유골인수 확인서명을 받고 유골인도 명부를 작성·보관하도록 함

3) 기반구조

기반구조는 사업자가 프로세스 규격에서 규정한 사항을 원활히 수행하기 위하여(즉 사업자가 이용자에게 양질의 화장장 서비스를 제공하기 위해) 구비해야 할 시설, 인력, 품질시스템에 관한 사항이다. 고인에 대한 존엄성과 이용자의 편의를 도모하기 위한 기본 시설(안치실, 유족대기실, 습골실 등), 부대시설(휴게실, 유골수습용품 전시실, 주차시설 등), 환경을 고려한 화장시설, 종사자의 직무능력 및 교육, 품질관리, 불만처리에 대하여 규정하였으며 그 예는 다음과 같다.

- (가) 화장장 시설은 주변환경과 조화를 이루고 실내·외 공간은 적절한 채광 및 조명시설로 정

- 긴한 분위기를 유지하도록 함
- (나) 화장시 발생할 수 있는 소음, 매연, 분진, 악취에 대한 배출허용기준에 적합한 오염방지시설을 설치 운영하도록 함
- (다) 노약자, 장애인 등 몸이 불편한 이용자를 위한 이동통로를 확보하고, 이동장비(휠체어 등)를 갖추도록 함
- (라) 화장 후 분골을 산골할 수 있는 자연친화적 산골시설을 설치하도록 함
- (마) 이용자가 화장실(化粧室)과 화장실(火葬室)을 혼동하지 않도록 化粧室은 KSO 규정된 그림 표지를 사용하여 표기하도록 함
- (바) 종사자의 직무능력과 자질향상을 위해 화장관련법규, 보건위생, 예절 및 서비스, 비상사고 발생시 조치 사항 등에 관해 정기적으로 교육을 실시하고 평가하도록 함
- (사) 불만처리 장구를 운영하여 불만은 신속히 처리하며, 처리결과를 30일이내에 우편, 전화 및 전자우편 등으로 통보하도록 함

4. 기대효과

그 동안 서비스 개념이 전무했던 화장장에 서비스 개념을 도입하고 시설 및 서비스에 대한 기준을 설정함으로써 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

- 가. 신규 및 기존 화장장은 서비스 질을 한층 높일 수 있는 계기가 되며
- 나. 이용자는 양질의 서비스를 받게되어 화장장에 대한 인식전환의 계기가 되며
- 다. 국민의 인식전환으로 화장장 설치가 용이해 진 것으로 기대함