

 대구시설공단  
시민행복 365+  
시민만족 100%

---

## 나드리콜 운영 종합현황

---

2020. 10. 31.

 대구시설공단  
(고객상담팀)

# 특별교통수단(나드리콜)

## □ 사업개요

- 운영 개 시 : 2009. 2. 5.(특장차량 30대)
- 운영 대 수 : 430대(특장차량 150대, 개인택시 280대)
- 조직·인원 : 1처 3팀 / 총 174명(일반직 12명, 공무원 162명)
- 운영 예 산 : 185억

## □ 일반현황

- 이용대상
  - 보행상의 장애로 장애정도가 심한 장애인
  - 그 외 장애인, 상이 등급 3급 이상 국가유공자, 65세 이상 노약자로 대중 교통 이용이 어렵다는 진단서를 제출한 자
- 이용요금
  - 기본(3km이내 1,000원) / 추가(3km초과~10km까지 300원/km, 10km 초과 100원/km)
  - 요금 한도 : 시내 3,300원, 시외 6,600원
- 운행지역 : 대구 시내 및 시내버스 운행 인접 시·군(경산·고령·칠곡 일부 지역)

## □ 운영현황

| 구 분            |     | 2017년    | 2018년    | 2019년      |
|----------------|-----|----------|----------|------------|
| 차량 대수          |     | 338대     | 338대     | 400대       |
| 총 이용 건수        |     | 826,834건 | 910,630건 | 1,186,250건 |
| 일 평균           | 접 수 | 2,399건   | 2,675건   | 3,423건     |
|                | 승 차 | 2,265건   | 2,495건   | 3,250건     |
| 탑승률            |     | 94.4%    | 93.3%    | 94.9%      |
| 1대당 일 평균 운행 건수 |     | 11.0건    | 12.8건    | 12.3건      |
| 평균 대기시간        |     | 31분      | 24분      | 20분        |

## 【 목 차 】

|                    |    |
|--------------------|----|
| I. 사업 개요 .....     | 1  |
| II. 일반 현황 .....    | 3  |
| III. 운영·관리현황 ..... | 4  |
| 1. 운영개요 .....      | 4  |
| 2. 운영통계 .....      | 5  |
| 3. 차량현황 .....      | 10 |
| 4. 개인택시 운영현황 ..... | 13 |
| 5. 콜센터 운영현황 .....  | 14 |
| IV. 기타 통계자료 .....  | 16 |

# 특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -

## I. 사업 개요

### □ 연 혁

- 2008. 11. 18. 특별교통수단 및 이동지원센터 수탁(~2010. 11. 17.까지 2년간)
- 2009. 2. 5. 나드리콜 운영 개시(특장차량 30대)
- 2010. 11. 18. 위·수탁 2차 협약(~2013. 11. 17.까지 3년간)
- 2011. 9. 1. 개인택시 사업자 협약 차량 운영 개시(개인택시 30대)
- 2013. 8. 16. 인터넷 접수 시스템 도입
- 2013. 11. 18. 위·수탁 3차 협약(~2015. 11. 17.까지 2년간)
- 2013. 12. 18. 문자메시지 접수 시스템 도입
- 2015. 11. 18. 위·수탁 4차 협약(~2020. 11. 17.까지 5년간)
- 2016. 1. 1. 즉시(바로)콜 서비스 도입
- 2017. 11. 6. 모바일 앱 접수 시스템 운영개시

### □ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

| 구 분                  | 계   | 2009       | 2010       | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|----------------------|-----|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 총 계                  | 425 | 30<br>(30) | 60<br>(30) | 100<br>(40) | 110<br>(10) | 122<br>(12) | 148<br>(26) | 212<br>(64) | 283<br>(71) | 338<br>(55) | 400<br>(62) | 425<br>(25) |
| 특 장<br>차 량<br>(증차대수) | 145 | 30<br>(30) | 60<br>(30) | 70<br>(10)  | 80<br>(10)  | 92<br>(12)  | 103<br>(11) | 112<br>(9)  | 123<br>(11) | 128<br>(5)  | 140<br>(12) | 145<br>(5)  |
| 개 인<br>택 시<br>(증차대수) | 280 | -          | -          | 30<br>(30)  | 30<br>(-)   | 30<br>(-)   | 45<br>(15)  | 100<br>(55) | 160<br>(60) | 210<br>(50) | 260<br>(50) | 280<br>(20) |

## □ 사업 근거·관련 법령

○ 사업근거 : 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례」 제13조(이동지원센터의 운영 및 위탁)

- ① ... 효율적인 운영을 위하여 다음 각 호의 사무를 「지방공기업법」에 따라 설립된 공사·공단이나 비영리법인·비영리민간단체에 위탁할 수 있다.
1. 이동지원센터의 운영
  2. 특별교통수단의 관리 및 운행

— < 위·수탁 협약 : 대구광역시 ⇄ 대구시설공단 > —

- ▶ 협 약 기 간 : 2015. 11. 18. ~ 2020. 11. 17.(5년)
- ▶ 위·수탁 사무 : 이동지원센터 운영, 특별교통수단 관리·운영

## ○ 관련법령

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조(정의)

8. "특별교통수단"이란 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 말한다.

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조(특별교통수단의 운행 등)

- ① ... 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 국토교통부령으로 정하는 대수 이상의 특별교통수단을 운행하여야 한다.

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조의2(교통약자의 이동지원)

- ① ... 교통약자의 이동편의를 증진하기 위하여 특별교통수단 외의 차량을 운행하거나 ...

- 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제5조(특별교통수단의 운행대수)

- ① 법 제16조제1항에서 "국토교통부령으로 정하는 대수"란 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 150명당 1대를 말한다.

- 「여객자동차 운수사업법 시행규칙」 제103조(자가용자동차의 유상운송 등의 허가요건)

5. 국가 또는 지방자치단체 소유의 자동차로서 장애인 등의 교통편의를 위하여 운행하는 경우

- 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 및 시행규칙」 등

## III. 일반 현황

1. 조 직 : 1처(이동지원처) 3팀(이동관리팀, 이동운영팀, 고객상담팀)



- 기획, 경영분석, 경영평가
- 예산, 복권기금
- 의회·위원회 업무
- 홍보 및 민원관리
- 특장차량 수입금 및 개인택시 보조금 관리
- 접수·배차 등 콜 시스템(콜 장비 포함) 및 전산 관리
- 운영 통계관리, 데이터 분석
- 상담원·운전원 관리(복무·급여 등)
- 나드리콜 협약 개인택시 사업자 관리
- 차량(보험·정비 등) 및 안전(교통사고·법규위반 등)관리
- 기타 자원봉사 등

2. 인 원 : 총 174명

- 일반직 : 12명
  - 사무 11명, 기술 1명
- 공무원 : 162명
  - 상담원 20명, 센터장 1명, 운전원 141명
  - ※ 한시적 근로자(별도) : 운전원 9명, 상담원 2명(야간 2명)

※ 개인택시 사업자 : 280명



### 1. 운영개요

#### □ 이용대상

- 보행상의 장애로 장애정도가 심한 장애인
- 그 외 장애인, 상이 등급 3급 이상 국가유공자, 65세 이상 노약자로 대중교통 이용이 어렵다는 진단서를 제출한 자

#### < 관련 법령 >

| 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조<br>(특별교통수단의 이용대상자 등)   | 「대구광역시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제14조<br>(특별교통수단)   | 「대구광역시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 시행규칙」 제10조<br>(특별교통수단 이용대상자)  |
|--|---|---|
| 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <b>장애의 정도가 심한 장애인</b> 으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람<br>2. <b>65세 이상</b> 의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람<br>3. 제1호 및 제2호에 해당하는 <b>교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람</b><br>4. 제1호부터 제3호까지에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 | ② 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다.<br>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <b>장애의 정도가 심한 장애인</b> 으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람<br>2. <b>65세 이상</b> 으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람<br>3. 제1호 및 제2호 외 <b>교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람</b><br>4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 | ① 조례 제14조제2항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다.<br>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조 제1항에 따른 장애인기준에 해당하는 장애인 중 <b>장애등급 3급에 해당하는 자로서 뇌병변장애인·시각장애인·지적장애인·자폐성장애인·정신장애인 및 하지에 장애가 있는 지체장애인</b> 으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자<br>2. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령」 제14조제3항에 따른 상이등급에 해당하는 자 중 <b>3급 이상의 상이등급에 해당하는 자</b> 로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자<br>3. <b>제1호 및 제2호를 제외한 장애인 또는 국가유공자 중에서 대중교통의 이용이 어려운 자</b> 로서 「장애인복지법 시행규칙」 제3조에 따른 <b>의료기관에서 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자</b> |

## □ 이용요금

○ 관련법령 : 「대구광역시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제14조(특별교통수단)

⑧ ... 대구광역시 행정구역 안에서는 「도시철도법」에 따른 도시철도 요금의 3배를 초과할 수 없고 대구광역시에 연접한 시·군까지 운행하는 경우에는 6배를 초과할 수 없다.

○ 요금체계

| 기본요금   |        | 추가요금       |          | 요금한도   |        |
|--------|--------|------------|----------|--------|--------|
| 거 리    | 요 금    | 거 리        | 요 금      | 시 내    | 시 외    |
| 3km 이내 | 1,000원 | 3km ~ 10km | km당 300원 | 3,300원 | 6,600원 |
|        |        | 10km 초과    | km당 100원 |        |        |

## □ 운행지역

○ 대구 시내 및 대구 시내버스가 운행하는 연접 시·군

(경산시 하양읍, 고령군 다산면, 칠곡군 동명면)

○ 시내 왕복운행 가능 / 시외 왕복운행 및 경유 운행 불가

## 2. 운영통계

《 2020. 10. 31. 기준 》

### □ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

| 구 분        | 계        | 뇌병변     | 지체      | 시각     | 신장     | 지적     | 자폐성    | 노약자     | 유공자    | 기타     |
|------------|----------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|
| 계          | 26,056   | 5,641   | 5,692   | 1,921  | 2,580  | 2,093  | 530    | 5,062   | 181    | 2,356  |
| (%)        | (100.0%) | (21.6%) | (21.8%) | (7.4%) | (9.9%) | (8.0%) | (2.0%) | (19.4%) | (0.7%) | (9.0%) |
| 심한 장애인     | 18,158   | 4,872   | 4,352   | 1,739  | 2,571  | 2,093  | 530    |         |        | 2,001  |
| (%)        | (69.7%)  |         |         |        |        |        |        |         |        |        |
| 심하지 않은 장애인 | 2,655    | 769     | 1,340   | 182    | 9      | 0      | 0      |         |        | 355    |
| (%)        | (10.2%)  |         |         |        |        |        |        |         |        |        |
| 노약자, 유공자   | 5,243    |         |         |        | -      |        |        | 5,062   | 181    | -      |
| (%)        | (20.1%)  |         |         |        |        |        |        |         |        |        |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

※ 2019. 7. 1. 장애등급제 폐지에 따라 장애등급을 장애정도로 변경

※ 개인정보보호법에 따라 2019년 연말 기준 3년 초과 미이용 회원정보 폐기



## □ 장애 유형별 이용 건수

### ○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 월간

(단위 : 건)

| 구분 | 계                   | 뇌병변               | 지체                | 시각                | 신장                | 지적              | 자폐성             | 노약자               | 유공자           | 기타                |
|----|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|---------------|-------------------|
| 전체 | 103,144<br>(100.0%) | 18,441<br>(17.9%) | 20,475<br>(19.9%) | 12,687<br>(12.3%) | 18,031<br>(17.5%) | 8,454<br>(8.2%) | 1,586<br>(1.5%) | 12,600<br>(12.2%) | 492<br>(0.5%) | 10,378<br>(10.1%) |
| 특장 | 32,759<br>(100.0%)  | 7,901<br>(24.1%)  | 9,249<br>(28.2%)  | 2,991<br>(9.1%)   | 3,787<br>(11.6%)  | 2,003<br>(6.1%) | 417<br>(1.3%)   | 3,828<br>(11.7%)  | 159<br>(0.5%) | 2,424<br>(7.4%)   |
| 개인 | 70,385<br>(100.0%)  | 10,540<br>(15.0%) | 11,226<br>(15.9%) | 9,696<br>(13.8%)  | 14,244<br>(20.2%) | 6,451<br>(9.2%) | 1,169<br>(1.7%) | 8,772<br>(12.5%)  | 333<br>(0.5%) | 7,954<br>(11.3%)  |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

### ○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 2020년 누적

(단위 : 건)

| 구분 | 계                   | 뇌병변                | 지체                 | 시각                 | 신장                 | 지적               | 자폐성              | 노약자                | 유공자             | 기타                 |
|----|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| 총계 | 954,468<br>(100.0%) | 161,550<br>(16.9%) | 188,379<br>(19.7%) | 114,973<br>(12.0%) | 176,740<br>(18.5%) | 75,904<br>(8.0%) | 13,652<br>(1.4%) | 111,225<br>(11.7%) | 4,554<br>(0.5%) | 107,491<br>(11.3%) |
| 특장 | 322,383<br>(100.0%) | 70,857<br>(22.0%)  | 87,844<br>(27.2%)  | 31,310<br>(9.7%)   | 42,506<br>(13.2%)  | 19,618<br>(6.1%) | 4,087<br>(1.3%)  | 36,176<br>(11.2%)  | 1,691<br>(0.5%) | 28,294<br>(8.8%)   |
| 개인 | 632,085<br>(100.0%) | 90,693<br>(14.3%)  | 100,535<br>(15.9%) | 83,663<br>(13.2%)  | 134,234<br>(21.2%) | 56,286<br>(8.9%) | 9,565<br>(1.5%)  | 75,049<br>(11.9%)  | 2,863<br>(0.5%) | 79,197<br>(12.5%)  |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

### ○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 연도별

- 전체

(단위 : 건)

| 구분         | 계                     | 뇌병변                  | 지체                   | 시각                   | 신장                 | 지적                | 자폐성               | 노약자               | 유공자              | 기타                |
|------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| 2009~2017  | 3,541,987             | 1,000,924            | 807,728              | 689,180              | 474,669            | 139,693           | 82,264            | 154,294           | 27,185           | 166,050           |
| 2018       | 910,630               | 210,614              | 191,418              | 140,034              | 149,145            | 51,459            | 15,346            | 78,786            | 3,861            | 69,967            |
| 2019       | 1,186,250             | 258,272              | 255,850              | 158,083              | 183,337            | 77,004            | 19,030            | 129,231           | 5,002            | 100,441           |
| 2020       | 954,468               | 161,550              | 188,379              | 114,973              | 176,740            | 75,904            | 13,652            | 111,225           | 4,554            | 107,491           |
| 누적이용인원 (%) | 6,593,335<br>(100.0%) | 1,631,360<br>(24.7%) | 1,443,375<br>(21.9%) | 1,102,270<br>(16.7%) | 983,891<br>(14.9%) | 344,060<br>(5.2%) | 130,292<br>(2.0%) | 473,536<br>(7.2%) | 40,602<br>(0.6%) | 443,949<br>(6.7%) |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

- 특장차량

(단위 : 건)

| 구분         | 계         | 뇌병변       | 지체      | 시각      | 신장      | 지적      | 자폐성    | 노약자     | 유공자    | 기타      |
|------------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
| 2009~2017  | 2,491,328 | 774,964   | 650,937 | 427,672 | 284,926 | 84,388  | 53,381 | 98,364  | 21,100 | 95,596  |
| 2018       | 388,341   | 108,664   | 110,318 | 43,851  | 44,399  | 17,598  | 5,356  | 33,637  | 1,778  | 22,740  |
| 2019       | 447,478   | 122,258   | 129,513 | 44,699  | 46,848  | 22,365  | 6,047  | 45,896  | 2,086  | 27,766  |
| 2020       | 322,383   | 70,857    | 87,844  | 31,310  | 42,506  | 19,618  | 4,087  | 36,176  | 1,691  | 28,294  |
| 누적이용<br>인원 | 3,649,530 | 1,076,743 | 978,612 | 547,532 | 418,679 | 143,969 | 68,871 | 214,073 | 26,655 | 174,396 |
| (%)        | (100.0%)  | (29.5%)   | (26.8%) | (15.0%) | (11.5%) | (3.9%)  | (1.9%) | (5.9%)  | (0.7%) | (4.8%)  |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

- 개인택시

(단위 : 건)

| 구분         | 계         | 뇌병변     | 지체      | 시각      | 신장      | 지적      | 자폐성    | 노약자     | 유공자    | 기타      |
|------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
| 2009~2017  | 1,050,659 | 225,960 | 156,791 | 261,508 | 189,743 | 55,305  | 28,883 | 55,930  | 6,085  | 70,454  |
| 2018       | 522,289   | 101,950 | 81,100  | 96,183  | 104,746 | 33,861  | 9,990  | 45,149  | 2,083  | 47,227  |
| 2019       | 738,772   | 136,014 | 126,337 | 113,384 | 136,489 | 54,639  | 12,983 | 83,335  | 2,916  | 72,675  |
| 2020       | 632,085   | 90,693  | 100,535 | 83,663  | 134,234 | 56,286  | 9,565  | 75,049  | 2,863  | 79,197  |
| 누적이용<br>인원 | 2,943,805 | 554,617 | 464,763 | 554,738 | 565,212 | 200,091 | 61,421 | 259,463 | 13,947 | 269,553 |
| (%)        | (100.0%)  | (18.8%) | (15.8%) | (18.8%) | (19.2%) | (6.8%)  | (2.1%) | (8.8%)  | (0.5%) | (9.2%)  |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 회원 1인당

(단위 : 건)

| 구분          | 계    | 뇌병변  | 지체   | 시각   | 신장   | 지적   | 자폐성  | 노약자  | 유공자  | 기타   |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 월간          | 4.0  | 3.3  | 3.6  | 6.6  | 7.0  | 4.0  | 3.0  | 2.5  | 2.7  | 4.4  |
| 2020년<br>누적 | 36.6 | 28.6 | 33.1 | 59.9 | 68.5 | 36.3 | 25.8 | 22.0 | 25.2 | 45.6 |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

□ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간 (단위 : 건)

| 구분        | 계                    | 10분 내              | 10분 이상~<br>30분 미만  | 30분 이상~<br>1시간 미만  | 1시간 이상~<br>1시간 30분<br>미만 | 1시간 30분<br>이상  | 평균<br>대기시간 |
|-----------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|----------------|------------|
| 건수<br>(%) | 103,144<br>(100.00%) | 30,460<br>(29.53%) | 48,970<br>(47.48%) | 19,748<br>(19.15%) | 3,519<br>(3.41%)         | 447<br>(0.43%) | 21분 03초    |

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 2020년 누적 (단위 : 건)

| 구분        | 계                    | 10분 내               | 10분 이상~<br>30분 미만   | 30분 이상~<br>1시간 미만 | 1시간 이상~<br>1시간 30분<br>미만 | 1시간 30분<br>이상    | 평균<br>대기시간 |
|-----------|----------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|------------------|------------|
| 건수<br>(%) | 954,468<br>(100.00%) | 440,464<br>(46.15%) | 408,514<br>(42.80%) | 90,410<br>(9.47%) | 12,749<br>(1.34%)        | 2,331<br>(0.24%) | 15분 02초    |

□ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간

○ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간 (단위 : 건)

| 구분          | 계                    | 특장차                |                    |                    | 개인택시               |
|-------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|             |                      | 소계                 | 휠체어                | 비 휠체어              | 비 휠체어              |
| 이용건수<br>(%) | 103,144<br>(100.00%) | 32,756<br>(31.76%) | 15,186<br>(14.72%) | 17,570<br>(17.03%) | 70,387<br>(68.24%) |
| 평균 대기시간     | 21분 03초              | 27분 49초            | 33분 53초            | 22분 35초            | 17분 55초            |

○ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간 : 2020년 누적 (단위 : 건)

| 구분          | 계                    | 특장차                 |                     |                     | 개인택시                |
|-------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|             |                      | 소계                  | 휠체어                 | 비 휠체어               | 비 휠체어               |
| 이용건수<br>(%) | 954,468<br>(100.00%) | 322,377<br>(33.78%) | 144,592<br>(15.15%) | 177,785<br>(18.63%) | 632,088<br>(66.22%) |
| 평균 대기시간     | 15분 02초              | 18분 48초             | 23분 36초             | 14분 54초             | 13분 06초             |

□ 일평균 시간대별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간

(단위 : 건)

| 시간대   | 전체 평균 |         | 평일 평균 |         | 휴일(주말·공휴일) 평균 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|---------------|---------|
|       | 이용건수  | 대기시간    | 이용건수  | 대기시간    | 이용건수          | 대기시간    |
| 전체 평균 | 3,327 | 0:21:03 | 3,901 | 0:23:24 | 2,284         | 0:13:48 |
| 00시   | 16    | 0:17:42 | 15    | 0:18:21 | 17            | 0:16:37 |
| 01시   | 9     | 0:18:45 | 9     | 0:18:22 | 9             | 0:19:27 |
| 02시   | 8     | 0:17:44 | 8     | 0:16:25 | 9             | 0:19:48 |
| 03시   | 10    | 0:16:33 | 11    | 0:16:52 | 9             | 0:15:52 |
| 04시   | 18    | 0:15:31 | 20    | 0:14:32 | 14            | 0:18:01 |
| 05시   | 51    | 0:12:20 | 57    | 0:12:02 | 39            | 0:13:09 |
| 06시   | 71    | 0:11:21 | 81    | 0:11:14 | 52            | 0:11:41 |
| 07시   | 134   | 0:13:05 | 167   | 0:13:18 | 75            | 0:12:15 |
| 08시   | 189   | 0:17:18 | 233   | 0:19:21 | 109           | 0:09:21 |
| 09시   | 274   | 0:19:22 | 329   | 0:21:58 | 175           | 0:10:29 |
| 10시   | 322   | 0:18:14 | 377   | 0:20:24 | 222           | 0:11:30 |
| 11시   | 307   | 0:17:41 | 363   | 0:19:28 | 206           | 0:11:57 |
| 12시   | 261   | 0:22:25 | 303   | 0:24:50 | 186           | 0:15:14 |
| 13시   | 253   | 0:29:25 | 299   | 0:32:36 | 171           | 0:19:18 |
| 14시   | 283   | 0:24:42 | 341   | 0:27:29 | 177           | 0:14:56 |
| 15시   | 283   | 0:20:30 | 346   | 0:22:48 | 169           | 0:11:59 |
| 16시   | 255   | 0:23:19 | 307   | 0:26:27 | 161           | 0:12:23 |
| 17시   | 193   | 0:25:09 | 225   | 0:28:54 | 137           | 0:13:54 |
| 18시   | 116   | 0:28:23 | 123   | 0:33:30 | 103           | 0:17:15 |
| 19시   | 95    | 0:27:14 | 104   | 0:31:50 | 79            | 0:16:14 |
| 20시   | 75    | 0:18:12 | 81    | 0:19:35 | 64            | 0:15:01 |
| 21시   | 48    | 0:15:20 | 50    | 0:14:53 | 45            | 0:16:15 |
| 22시   | 33    | 0:21:35 | 33    | 0:21:04 | 32            | 0:22:32 |
| 23시   | 22    | 0:17:34 | 21    | 0:17:58 | 23            | 0:16:53 |

### 3. 차량현황

□ **특장차량 보유 대수 : 150대**(스타렉스 126대, 카니발 24대)

| 연식   | 대수  | 등록<br>년월 | 단가<br>(부가세 제외) | 차종   | 특장 장비 및 특이사항<br>(전 차량 슬로프) | 차량 사진   | 비고              |
|------|-----|----------|----------------|------|----------------------------|---|-----------------|
| 계    | 150 |          |                |      | 발판 98 / 시트 94              |   |                 |
| 2012 | 10  | '12. 12월 | 33~36백만원       | 스타렉스 | 발판 3 / 시트 7                |    |                 |
| 2013 | 6   | '13. 12월 | 37백만원          | 스타렉스 | 시트 6                       |    |                 |
| 2014 | 6   | '13. 12월 | 33백만원          | 스타렉스 | 발판 3 / 시트 3                |    |                 |
| 2015 | 10  | '15. 1월  | 33~37백만원       | 스타렉스 | 발판 2 / 시트 9                |    |                 |
|      | 10  | '15. 7월  | 37백만원          | 스타렉스 | 발판 3 / 시트 9                |    |                 |
| 2016 | 16  | '16. 9월  | 34~37백만원       | 스타렉스 | 발판 16 / 시트 12              |   |                 |
|      | 5   | '16. 9월  | 35백만원          | 카니발  | 발판 5                       |  |                 |
|      | 5   | '16. 12월 | 33백만원          | 스타렉스 | 발판 4                       |  | 라이온스클럽<br>기탁 차량 |
| 2017 | 48  | '17. 9월  | 36백만원          | 스타렉스 | 발판 48 / 시트 48              |  | 평창패럴림픽<br>지원차량  |
|      | 2   | '17. 9월  | 37백만원          | 카니발  | 휠체어 2인승                    |   |                 |
| 2018 | 9   | '18. 10월 | 35백만원          | 스타렉스 | 발판 9                       |  |                 |
| 2019 | 9   | '18. 10월 | 37백만원          | 카니발  |                            |  |                 |
|      | 4   | '19. 4월  | 35백만원          | 스타렉스 | 발판 4                       |  | 라이온스클럽<br>기탁 차량 |
| 2020 | 5   | '20. 1월  | 37백만원          | 카니발  | 발판 5                       |  |                 |
|      | 1   | '20. 5월  | 42백만원          | 카니발  | 발판 1                       |  | 로타리클럽<br>기탁 차량  |
|      | 4   | '20. 8월  | 42백만원          | 카니발  | 발판 2                       |  |                 |

□ **운영형태**

○ 시차제 운행 : 6교대

| 근무조    | 근무시간            | 평 일   |         | 휴 일   |       |
|--------|-----------------|-------|---------|-------|-------|
|        |                 | 투입 대수 | 누적 대수   | 투입 대수 | 누적 대수 |
| 1조     | 07시 ~ 16시(09시간) | 29~30 | 29~30   | 13~16 | 13~16 |
| 2조     | 08시 ~ 18시(10시간) | 21~23 | 50~53   | 10~13 | 23~29 |
| 3조     | 09시 ~ 19시(10시간) | 24~28 | 74~81   | 17~18 | 40~47 |
| 4조     | 10시 ~ 20시(10시간) | 15~20 | 89~101  | 12    | 52~59 |
| 5조     | 13시 ~ 22시(09시간) | 22~24 | 111~125 | 11~14 | 63~73 |
| 6조(야간) | 22시 ~ 07시(09시간) | 3     | 113~127 | 3     | 65~75 |

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

※ 2019. 6. 1. 부터 근무시간 조정 : 07시 ~ 17시(10시간)→07시 ~ 16시(09시간)  
09시 ~ 18시(09시간)→09시 ~ 19시(10시간)

○ **시간대별 운행 대수**

| 시간대   |        | 7시~8시                    | 8시~9시 | 9시~10시 | 10시~13시 | 13시~16시 | 16시~18시 | 18시~19시 | 19시~20시 | 20시~22시 | 22시~익일 7시 |
|-------|--------|--------------------------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 근무조   | 1조     | 평일 : 29~30<br>휴일 : 13~16 |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
|       | 2조     | 평일 : 21~23<br>휴일 : 10~13 |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
|       | 3조     | 평일 : 24~28<br>휴일 : 17~18 |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
|       | 4조     | 평일 : 15~20<br>휴일 : 12    |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
|       | 5조     | 평일 : 22~24<br>휴일 : 11~14 |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
|       | 6조(야간) |                          |       |        |         |         |         |         |         |         |           |
| 총근무인원 | 평일     | 29~30                    | 50~53 | 74~81  | 89~101  | 111~125 | 82~95   | 61~72   | 37~44   | 22~24   | 3         |
|       | 휴일     | 13~16                    | 23~29 | 40~47  | 52~59   | 63~73   | 50~57   | 40~44   | 23~26   | 11~14   | 3         |

□ **차고지** : 21개소

○ **기관별 차고지 현황**

| 구 분  | 공 단  | 유 관 기 관 |
|------|------|---------|
| 21개소 | 14개소 | 7개소     |
| 145대 | 115대 | 30대     |

※ 모든 차고지 특장차량 주차요금 무료

○ **구별 차고지 현황** : ■ 공단 14개소, ■ 유관기관 7개소

| 자치구    | 차고지명 | 차고지 위치                 | 차량대수 |
|--------|------|------------------------|------|
| 계      | 21개소 |                        | 145  |
| 중구(1)  | 국 채  | 국채보상공원 공영주차장(중구 동인동)   | 2    |
| 동구(3)  | 동 촌  | 동촌유원지 서편제2주차장(동구 효목동)  | 4    |
|        | 신 서  | 신서 화물자동차 공영차고지(동구 울암동) | 4    |
|        | 울 암  | 울하역 공영주차장(동구 울암동)      | 4    |
| 서구(1)  | 달서천  | 달서천 공영주차장(서구 비산동)      | 3    |
| 남구(1)  | 강당골  | 강당골 공영주차장(남구 봉덕동)      | 4    |
| 북구(5)  | 사격장  | 대구사격장(북구 금호동)          | 4    |
|        | 올브랜  | 올브랜 공영주차장(북구 산격동)      | 8    |
|        | 칠 성  | 칠성 공영주차장(북구 칠성동)       | 9    |
|        | 칠곡환승 | 도시철도3호선 칠곡차량기지 환승주차장   | 4    |
|        | 팔 달  | 팔달시장 공영주차장(북구 노원동)     | 11   |
| 수성구(2) | 범 물  | 범물 공영주차장(수성구 지산동)      | 13   |
|        | 시 지  | 시지공원 공영주차장(수성구 매호동)    | 8    |
| 달서구(6) | 배실공원 | 배실공원 공영주차장(달서구 이곡동)    | 3    |
|        | 서 촌  | 서촌공영주차장(달서구 용산동)       | 5    |
|        | 와 룡  | 와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동)    | 6    |
|        | 월 촌  | 월촌공원 공영주차장(달서구 상인동)    | 14   |
|        | 진 천  | 진천환승 공영주차장(달서구 진천동)    | 10   |
|        | 호 림  | 호림 2공영주차장(달서구 호림동)     | 3    |
| 달성군(2) | 달성군청 | 달성군청(달성군 논공읍)          | 7    |
|        | 서 재  | 서재문화체육센터(달성군 다사읍)      | 4    |
| 재택차고지  |      | -                      | 15   |

## 4. 개인택시 운영현황

### □ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 280대
- 계약방법 및 기간 : 개인택시 사업자와 개별 협약(1년 단위 계약)

### □ 운영방식

- 비전용(바우처) 운행 : 일반 승객 혼용
- 운영시간 : 3부제 준수 24시간 자율운행
- 운행보조금 : 미터기 총 요금에서 교통약자 부담금 제외 차액 보조
- 운행방법 : 나드리콜 관제 시스템 연계, 나드리콜 택시 표지 부착
  - ※ 유류비, 보험, 정비비 등 사업자 부담
- 차량사진



<일반택시>



<전기택시>

### □ 운영실적(월평균)

(2020. 10. 31. 기준, 단위 : 건)

| 구분     | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 이용건수   | 34,980 | 43,524 | 61,560 | 70,385 |
| 1대당 건수 | 195    | 209    | 238    | 251    |



## 5. 콜센터 운영현황

□ 근무인원 : 21명(센터장 1명, 상담원 20명)

□ 근무형태

○ 시차제 근무 : 6교대

| 근무조    | 근무시간            | 평일    |       | 휴일    |       |
|--------|-----------------|-------|-------|-------|-------|
|        |                 | 투입 인원 | 누적 인원 | 투입 인원 | 누적 인원 |
| 1조     | 07시 ~ 16시(09시간) | 4     | 4     | 2     | 2     |
| 2조     | 08시 ~ 18시(10시간) | 3     | 7     | 2     | 4     |
| 3조     | 09시 ~ 19시(10시간) | 3     | 10    | 2     | 7     |
| 4조     | 12시 ~ 21시(09시간) | 2     | 12    | 1     | 7     |
| 5조     | 13시 ~ 22시(09시간) | 2     | 14    | 2     | 9     |
| 6조(야간) | 22시 ~ 07시(09시간) | 1     | 15    | 1     | 10    |

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함 / 한시직 상담원 2명(야간 2명) 제외

○ 시간대별 근무인원

| 시간<br>근무조     | 7시~8시            | 8시~9시 | 9시~12시           | 12시~13시          | 13시~16시          | 16시~18시 | 18시~19시 | 19시~21시 | 21시~22시 | 22시~<br>익일 7시 |   |
|---------------|------------------|-------|------------------|------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|---------------|---|
| 1조            | 평일 : 4<br>휴일 : 2 |       |                  |                  |                  |         |         |         |         |               |   |
| 2조            |                  |       | 평일 : 3<br>휴일 : 2 |                  |                  |         |         |         |         |               |   |
| 3조            |                  |       | 평일 : 3<br>휴일 : 2 |                  |                  |         |         |         |         |               |   |
| 4조            |                  |       |                  | 평일 : 2<br>휴일 : 1 |                  |         |         |         |         |               |   |
| 5조            |                  |       |                  |                  | 평일 : 2<br>휴일 : 2 |         |         |         |         |               |   |
| 6조<br>(야간)    |                  |       |                  |                  |                  |         |         |         |         | 평일·휴일<br>1    |   |
| 총<br>근무<br>인원 | 평일               | 4     | 7                | 10               | 12               | 14      | 10      | 7       | 4       | 2             | 1 |
|               | 휴일               | 2     | 4                | 6                | 7                | 9       | 7       | 5       | 3       | 2             | 1 |

□ **주요업무** : 접수, 배차, 지연안내, 상담, 민원처리 등

- **접 수** : 이용객이 전화, 문자, 인터넷, 모바일 앱으로 차량 신청
- **배 차** : 접수순서, 탑승 예상시간 등에 따라 가장 근접 차량 연결

□ **접수방식**

| 구 분     | 이용방법      | 이용기준   |
|---------|-----------|--|
| 즉시(바로)콜 | 즉시(바로) 접수 | 나드리콜 회원  |
| 사전접수    | 1시간 전 접수  |  |
| 정기접수    | 전월 10일까지  | 심한 장애 또는 상이등급 3급 이상 국가유공자<br>중 <b>의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원</b><br>※ 심한 장애 중 뇌병변·시각·지적·자폐성·정신·하지지체에 한함 |

□ **콜센터 운영실적**

(2020. 10. 31. 기준, 단위 : 건)

| 구 분      | 2017            | 2018                | 2019                | 2020                |                     |
|----------|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 접<br>수   | 계               | 875,586             | 976,461             | 1,249,575           | 996,687             |
|          | 전 화             | 864,562<br>(98.74%) | 870,953<br>(89.19%) | 999,169<br>(79.96%) | 776,410<br>(77.90%) |
|          | 모바일 앱<br>(App)  | 5,431<br>(0.62%)    | 103,842<br>(10.63%) | 249,419<br>(19.96%) | 215,144<br>(21.59%) |
|          | 자동응답<br>(‘20.9) |                     |                     |                     | 4,510<br>(0.45%)    |
|          | 인터넷,<br>문자 등    | 5,593<br>(0.64%)    | 1,666<br>(0.17%)    | 987<br>(0.08%)      | 623<br>(0.06%)      |
| 승차       | 826,834         | 910,630             | 1,186,250           | 954,468             |                     |
| 접수 후 취소  | 48,752          | 65,831              | 63,340              | 42,219              |                     |
| 접수취소율(%) | (5.57%)         | (6.74%)             | (5.07%)             | (4.24%)             |                     |
| 문 의      | 260,574         | 275,629             | 284,324             | 193,779             |                     |

## IV. 기타 통계자료

### □ 2019. 12. 31. 기준 통계

#### ○ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

| 구분       | 계                  | 뇌병변              | 지체               | 시각               | 신장               | 지적              | 자폐성           | 노약자              | 유공자           | 기타              |
|----------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|
| 계<br>(%) | 31,276<br>(100.0%) | 7,846<br>(25.1%) | 6,685<br>(21.4%) | 3,158<br>(10.1%) | 3,327<br>(10.6%) | 2,469<br>(7.9%) | 443<br>(1.4%) | 4,859<br>(15.5%) | 267<br>(0.9%) | 2,222<br>(7.1%) |
| 1급       | 23,063<br>(73.7%)  | 7,108            | 5,652            | 2,266            | 3,249            | 2,469           | 443           | -                | -             | 1,876           |
| 2급       | 3,087<br>(9.9%)    | 738              | 1,033            | 892              | 78               | 0               | 0             | -                | -             | 346             |
| 3급 등     | 5,126<br>(16.4%)   | -                | -                | -                | -                | -               | -             | 4,859            | 267           | -               |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

#### ○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 2019년 누적

(단위 : 건)

| 구분        | 계                      | 10분 내               | 10분 이상~<br>30분 미만   | 30분 이상~<br>1시간 미만   | 1시간 이상~<br>1시간 30분 미만 | 1시간 30분<br>이상    | 관제누락           | 평균<br>대기시간 |
|-----------|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|------------------|----------------|------------|
| 건수<br>(%) | 1,186,250<br>(100.00%) | 353,942<br>(29.84%) | 604,563<br>(50.96%) | 192,191<br>(16.20%) | 29,110<br>(2.45%)     | 6,226<br>(0.52%) | 219<br>(0.02%) | 19분 54초    |

※ 관제 누락 : 실제 이용하였으나 관제오류로 인한 승·하차 기록 없음

□ 2009. 2. 5. ~ 2019. 12. 31. 까지 연도별 장애 유형별 이용 건수

○ 전체

(단위 : 건)

| 구분   | 계         | 뇌병변     | 지체      | 시각      | 신장      | 지적     | 자폐성    | 노약자     | 유공자   | 기타      |
|------|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|-------|---------|
| 2019 | 1,186,250 | 258,272 | 255,850 | 158,083 | 183,337 | 77,004 | 19,030 | 129,231 | 5,002 | 100,441 |
| 2018 | 910,630   | 210,614 | 191,418 | 140,034 | 149,145 | 51,459 | 15,346 | 78,786  | 3,861 | 69,967  |
| 2017 | 826,834   | 200,557 | 182,134 | 136,806 | 129,726 | 41,537 | 16,413 | 60,538  | 4,057 | 55,066  |
| 2016 | 614,493   | 161,307 | 133,185 | 114,393 | 89,952  | 30,609 | 14,587 | 35,122  | 3,484 | 31,854  |
| 2015 | 495,594   | 141,950 | 109,032 | 96,470  | 66,793  | 20,870 | 12,289 | 22,792  | 2,903 | 22,495  |
| 2014 | 411,071   | 109,613 | 99,652  | 82,803  | 53,041  | 15,624 | 10,857 | 16,270  | 3,736 | 19,475  |
| 2013 | 369,058   | 113,052 | 79,898  | 79,851  | 45,870  | 12,642 | 11,668 | 7,382   | 3,720 | 14,975  |
| 2012 | 332,965   | 103,735 | 76,916  | 74,342  | 38,596  | 7,347  | 10,472 | 6,364   | 3,883 | 11,310  |
| 2011 | 235,966   | 80,267  | 59,129  | 49,475  | 26,704  | 6,597  | 3,157  | 3,027   | 2,365 | 5,245   |
| 2010 | 160,442   | 57,800  | 43,001  | 32,677  | 15,622  | 3,164  | 1,754  | 1,688   | 2,040 | 2,696   |
| 2009 | 95,564    | 32,643  | 24,781  | 22,363  | 8,365   | 1,303  | 1,067  | 1,111   | 997   | 2,934   |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 특장차량

(단위 : 건)

| 구분   | 계       | 뇌병변     | 지체      | 시각     | 신장     | 지적     | 자폐성   | 노약자    | 유공자   | 기타     |
|------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 2019 | 447,478 | 122,258 | 129,513 | 44,699 | 46,848 | 22,365 | 6,047 | 45,896 | 2,086 | 27,766 |
| 2018 | 388,341 | 108,664 | 110,318 | 43,851 | 44,399 | 17,598 | 5,356 | 33,637 | 1,778 | 22,740 |
| 2017 | 407,071 | 117,266 | 115,766 | 50,766 | 47,063 | 16,995 | 6,873 | 29,450 | 2,182 | 20,710 |
| 2016 | 373,905 | 111,288 | 98,166  | 55,073 | 44,350 | 16,329 | 7,920 | 22,295 | 2,308 | 16,176 |
| 2015 | 365,268 | 112,216 | 90,871  | 60,330 | 44,848 | 14,381 | 8,509 | 16,921 | 2,267 | 14,925 |
| 2014 | 322,082 | 89,276  | 87,123  | 56,279 | 38,457 | 11,848 | 8,145 | 13,152 | 3,171 | 14,631 |
| 2013 | 276,332 | 90,265  | 66,354  | 51,443 | 32,068 | 8,670  | 8,187 | 5,817  | 2,856 | 10,672 |
| 2012 | 266,124 | 86,571  | 67,317  | 52,602 | 29,168 | 5,547  | 8,133 | 5,211  | 3,004 | 8,571  |
| 2011 | 224,540 | 77,639  | 57,558  | 46,139 | 24,985 | 6,151  | 2,793 | 2,719  | 2,275 | 4,281  |
| 2010 | 160,442 | 57,800  | 43,001  | 32,677 | 15,622 | 3,164  | 1,754 | 1,688  | 2,040 | 2,696  |
| 2009 | 95,564  | 32,643  | 24,781  | 22,363 | 8,365  | 1,303  | 1,067 | 1,111  | 997   | 2,934  |

## ○ 개인택시

(단위 : 건)

| 구분   | 계       | 뇌병변     | 지체      | 시각      | 신장      | 지적     | 자폐성    | 노약자    | 유공자   | 기타     |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|-------|--------|
| 2019 | 738,772 | 136,014 | 126,337 | 113,384 | 136,489 | 54,639 | 12,983 | 83,335 | 2,916 | 72,675 |
| 2018 | 522,289 | 101,950 | 81,100  | 96,183  | 104,746 | 33,861 | 9,990  | 45,149 | 2,083 | 47,227 |
| 2017 | 419,763 | 83,291  | 66,368  | 86,040  | 82,663  | 24,542 | 9,540  | 31,088 | 1,875 | 34,356 |
| 2016 | 240,588 | 50,019  | 35,019  | 59,320  | 45,602  | 14,280 | 6,667  | 12,827 | 1,176 | 15,678 |
| 2015 | 130,326 | 29,734  | 18,161  | 36,140  | 21,945  | 6,489  | 3,780  | 5,871  | 636   | 7,570  |
| 2014 | 88,989  | 20,337  | 12,529  | 26,524  | 14,584  | 3,776  | 2,712  | 3,118  | 565   | 4,844  |
| 2013 | 92,726  | 22,787  | 13,544  | 28,408  | 13,802  | 3,972  | 3,481  | 1,565  | 864   | 4,303  |
| 2012 | 66,841  | 17,164  | 9,599   | 21,740  | 9,428   | 1,800  | 2,339  | 1,153  | 879   | 2,739  |
| 2011 | 11,426  | 2,628   | 1,571   | 3,336   | 1,719   | 446    | 364    | 308    | 90    | 964    |