

---

# 나드리콜 운영 종합현황

---

2026. 09. 30.



대구공공시설관리공단

(고객상담팀)

## I 사 업 개 요

### □ 연 혁

- 2008. 11. 특별교통수단 및 이동지원센터 수탁(~2010. 11. 17.까지 2년간)
- 2009. 02. 나드리콜 운영 개시(특별교통수단 30대)
- 2010. 11. 위·수탁 2차 협약(~2013. 11. 17.까지 3년간)
- 2011. 09. 교통약자택시 사업자 협약 차량 운영 개시(교통약자택시 30대)
- 2013. 08. 인터넷 접수 시스템 도입
- 2013. 11. 위·수탁 3차 협약(~2015. 11. 17.까지 2년간)
- 2013. 12. 문자메시지 접수 시스템 도입
- 2015. 11. 위·수탁 4차 협약(~2020. 11. 17.까지 5년간)
- 2016. 01. 즉시(바로)콜 서비스 도입
- 2017. 11. 모바일 앱 접수 시스템 운영개시
- 2020. 09. ARS 접수시스템 운영 개시
- 2020. 11. 위·수탁 5차 협약(~2025. 11. 17.까지 5년간)
- 2022. 02. 관제시스템 고도화 사업
- 2022. 07. 해피맘콜 운영 개시
- 2023. 07. 군위군 편입
- 2024. 01. 광역이동 운행
- 2025. 11. 위·수탁 6차 협약(~2027. 11. 17.까지 2년간)

### □ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

| 구 분                      | 계   | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020       | 2021        | 2022        | 2023        | 2024        | 2025       | 2026        |
|--------------------------|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| 총 계                      | 554 | 283<br>(71) | 338<br>(55) | 400<br>(62) | 425<br>(25) | 430<br>(5) | 443<br>(13) | 490<br>(47) | 515<br>(25) | 534<br>(19) | 534<br>(0) | 554<br>(20) |
| 특별<br>교통<br>수단<br>(증차대수) | 218 | 123<br>(11) | 128<br>(5)  | 140<br>(12) | 145<br>(5)  | 150<br>(5) | 163<br>(13) | 180<br>(17) | 199<br>(19) | 218<br>(19) | 218<br>(0) | 218<br>(0)  |
| 교통<br>약자<br>택시<br>(증차대수) | 336 | 160<br>(60) | 210<br>(50) | 260<br>(50) | 280<br>(20) | 280<br>(0) | 280<br>(0)  | 310<br>(30) | 316<br>(6)  | 316<br>(0)  | 316<br>(0) | 336<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 ⇄ 대구공공시설관리공단 〉

▶ 협 약 기 간 : 2025. 11. 18. ~ 2027. 11. 17.(2년)

▶ 위·수탁 사무 : 이동지원센터 운영, 특별교통수단 관리·운행

## ○ 관련법령

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제 2조(정의)

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

- 「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 다음 각 호의 기준에 따른 대수를 말한다.

2. 인구가 10만명을 초과하는 시·군의 경우 : 중증보행장애인 150명당 1대

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

5. 국가 또는 지방자치단체 소유의 자동차로서 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제1호에 따른 교통약자의 교통편의를 위하여 운행하는 경우

- 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 및 시행규칙」 등

## 1. 운영개요

### □ 이용대상

- 보행상의 장애로 장애정도가 심한 장애인
- 발달장애인 중 사회보장급여 결정통지서 또는 최종증 발달장애인 통합 돌봄서비스 대상자 결정통지서를 제출한 자
- 그 외 장애인으로 대중교통 이용이 어렵다는 진단서를 제출한 자
- 상이 등급 3급 이상 국가유공자, 65세 이상 노약자로 장기요양인정서 (1~3등급)를 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>① 법 제16조제9항에 따라 특별교통수단을 이용할 수 있는 교통약자의 범위는 다음과 같다. 다만, 제3조에 따른 교통약자(해당 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자를 포함한다)는 해당 시·군의 관할구역 안에서 특별교통수단을 이용하려는 경우로 한정한다. &lt;개정 2012. 11. 30., 2019. 7. 5., 2023. 7. 20., 2024. 12. 26.&gt;</p> <p>1. 중증보행장애인으로서는 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람</p> <p>2. 삭제 &lt;2023. 7. 20.&gt;</p> <p>3. 버스·지하철 등의 이용이 어려운 노인 등 특별교통수단을 이용하게 할 필요가 있다고 시·군의 조례로 정하는 사람</p> <p>4. 제1호 및 제3호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자</p> | <p>③ 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다. 다만, 제2호 및 제3호에 따른 교통약자(해당 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자를 포함한다)는 대구광역시 관할구역 안에서 특별교통수단을 이용하려는 경우로 한정한다. &lt;개정 2023.12.11.&gt;</p> <p>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 &lt;개정 2019.10.30.&gt;</p> <p>2. 65세 이상으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람</p> <p>3. 제1호 및 제2호 외 교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람</p> <p>4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자</p> | <p>① 조례 제14조제3항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다. &lt;개정 2014.12.1., 2023.12.11., 2025.11.20.&gt;</p> <p>1. 조례 제14조제3항제3호 및 이 규칙 제10조 제1항제2호에 해당되지 않는 장애인 및 국가유공자 중 의료기관에서 발급한 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자 &lt;개정 2020.7.10., 2023.12.11.&gt;</p> <p>2. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령」 제14조 3항에 따른 상이등급에 해당하는 자 중 3급 이상의 상이등급에 해당하는 자로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 자 &lt;개정 2020.7.10.&gt;</p> <p>3. 「장애인복지법 시행령」 별표1의 제6호 또는 제7호에 해당하는 장애인으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 &lt;신설 2025.11.20.&gt;</p> <p>가. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 수급자</p> <p>나. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조의2 또는 제29조의3에 따른 지원을 받는 사람</p> <p>② 조례 제14조제3항제4호에 따른 특별교통수단을 이용하는 자는 교통약자를 보조하는 자에 한한다. &lt;개정 2014.12.1., 2023.12.11.&gt;</p> |

## □ 이용요금

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

⑨ 대특별교통수단의 이용요금은 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 | 도시철도<br>요금의 3배<br>이내(4,500원) | 도시철도<br>요금의 6배<br>이내(9,000원) |
|        |        | 10km 초과    | km당 100원 |                              |                              |

## □ 운행지역

- 대구광역시 관할구역 안
- 광역이동 지원 : 경상북도 전역 및 경상남도 창원군

## 2. 운영통계

《 2026. 9. 30. 기준 》

### □ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

| 구 분              | 계                  | 노약자              | 지체               | 뇌병변              | 신장               | 시각            | 지적            | 자폐성           | 유공자           | 기타              |
|------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| 계<br>(%)         | 35,057<br>(100.0%) | 6,737<br>(19.2%) | 8,492<br>(24.2%) | 6,738<br>(19.2%) | 3,994<br>(11.4%) | 2,809<br>(8%) | 2,113<br>(6%) | 764<br>(2.2%) | 672<br>(1.9%) | 2,738<br>(7.8%) |
| 심한<br>장애인        | 20,617<br>(58.8%)  | -                | 4,968            | 4,979            | 3,940            | 2,239         | 2,113         | 764           | -             | 1,614           |
| 심하지<br>않은<br>장애인 | 7,031<br>(20.1%)   |                  | 3,524            | 1,759            | 54               | 570           | 0             | 0             |               | 1,124           |
| 노약자,<br>유공자      | 7,409<br>(21.1%)   | 6,737            | -                |                  |                  |               |               |               | 672           | -               |

※ 휠체어 이용 고객 : 11,443(32.6%), 휠체어 비이용 고객 : 23,614(67.4%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

※ 2019. 07. 01. 장애등급제 폐지에 따라 장애등급을 장애정도로 변경

※ 2026. 02. 장기 미이용 고객 개인정보 파기

### □ 2026년 이용현황(누적)

#### ○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수

(단위 : 건)

| 구분         | 계                     | 노약자                | 지체                  | 뇌병변                 | 신장                  | 시각                  | 지적                  | 자폐성               | 유공자               | 기타                  |
|------------|-----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| 전체         | 1,353,875<br>(100.0%) | 119,384<br>(8.82%) | 301,529<br>(22.27%) | 252,259<br>(18.63%) | 232,175<br>(17.15%) | 142,909<br>(10.56%) | 123,240<br>(9.10%)  | 20,033<br>(1.48%) | 21,240<br>(1.57%) | 141,106<br>(10.42%) |
| 특별교통<br>수단 | 278,103<br>(100.0%)   | 30,105<br>(10.83%) | 97,096<br>(34.91%)  | 88,154<br>(31.70%)  | 20,598<br>(7.41%)   | 10,630<br>(3.82%)   | 14,893<br>(5.36%)   | 866<br>(0.31%)    | 1,458<br>(0.52%)  | 14,303<br>(5.14%)   |
| 교통약자<br>택시 | 1,075,772<br>(100.0%) | 89,279<br>(8.30%)  | 204,433<br>(19.00%) | 164,105<br>(15.25%) | 211,577<br>(19.67%) | 132,279<br>(12.30%) | 108,347<br>(10.07%) | 19,167<br>(1.78%) | 19,782<br>(1.84%) | 126,803<br>(11.79%) |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전 증, 정신 등

#### ○ 평균 대기시간(휠체어별)

(단위 : 건)

| 구분          | 계                     | 특별교통수단              |                     |                   | 교통약자택시                |                   |                       |
|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
|             |                       | 소계                  | 휠체어                 | 비 휠체어             | 소계                    | 휠체어               | 비 휠체어                 |
| 이용건수<br>(%) | 1,353,875<br>(100.0%) | 278,103<br>(20.54%) | 201,651<br>(14.89%) | 76,452<br>(5.65%) | 1,075,772<br>(79.46%) | 67,871<br>(5.01%) | 1,007,901<br>(74.45%) |
| 평균 대기시간     | 00:19:02              | 00:30:06            | 00:29:55            | 00:30:37          | 00:16:10              | 00:17:15          | 00:16:06              |

## ○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율

(단위 : 건)

| 월          | 구분        | 계                     | 10분 내               | 10분 이상~<br>30분 미만   | 30분 이상~<br>1시간 미만   | 1시간 이상~<br>1시간 30분 미만 | 1시간 30분<br>이상     | 평균<br>대기시간 |
|------------|-----------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|------------|
| 2026<br>누적 | 건수<br>(%) | 1,353,875<br>(100.0%) | 504,488<br>(37.26%) | 615,709<br>(45.48%) | 171,022<br>(12.63%) | 50,789<br>(3.75%)     | 11,867<br>(0.88%) | 19분02초     |
| 1월         | 건수<br>(%) | 147,627<br>(100.0%)   | 65,072<br>(44.08%)  | 66,466<br>(45.02%)  | 12,424<br>(8.42%)   | 3,161<br>(2.14%)      | 504<br>(0.34%)    | 15분37초     |
| 2월         | 건수<br>(%) | 130,045<br>(100.0%)   | 51,360<br>(39.49%)  | 59,288<br>(45.59%)  | 14,327<br>(11.02%)  | 4,064<br>(3.13%)      | 1,006<br>(0.77%)  | 17분51초     |
| 3월         | 건수<br>(%) | 157,655<br>(100.0%)   | 64,511<br>(40.92%)  | 71,470<br>(45.33%)  | 16,428<br>(10.42%)  | 4,451<br>(2.82%)      | 795<br>(0.51%)    | 17분06초     |
| 4월         | 건수<br>(%) | 155,904<br>(100.0%)   | 56,819<br>(36.44%)  | 71,488<br>(45.85%)  | 20,200<br>(12.96%)  | 5,871<br>(3.77%)      | 1,526<br>(0.98%)  | 19분19초     |
| 5월         | 건수<br>(%) | 149,710<br>(100.0%)   | 53,460<br>(35.71%)  | 67,002<br>(44.76%)  | 20,814<br>(13.90%)  | 6,751<br>(4.51%)      | 1,683<br>(1.12%)  | 20분14초     |
| 6월         | 건수<br>(%) | 153,832<br>(100.0%)   | 54,458<br>(35.40%)  | 70,241<br>(45.66%)  | 21,618<br>(14.05%)  | 6,198<br>(4.03%)      | 1,317<br>(0.86%)  | 19분46초     |
| 7월         | 건수<br>(%) | 160,247<br>(100.0%)   | 58,546<br>(36.53%)  | 73,791<br>(46.04%)  | 20,558<br>(12.83%)  | 5,996<br>(3.74%)      | 1,356<br>(0.85%)  | 19분07초     |
| 8월         | 건수<br>(%) | 152,353<br>(100.0%)   | 53,235<br>(34.94%)  | 69,089<br>(45.35%)  | 21,793<br>(14.30%)  | 6,653<br>(4.37%)      | 1,583<br>(1.04%)  | 20분17초     |
| 9월         | 건수<br>(%) | 146,502<br>(100.0%)   | 47,027<br>(32.10%)  | 66,874<br>(45.65%)  | 22,860<br>(15.60%)  | 7,644<br>(5.22%)      | 2,097<br>(1.43%)  | 21분54초     |
|            |           |                       |                     |                     |                     |                       |                   |            |
|            |           |                       |                     |                     |                     |                       |                   |            |
|            |           |                       |                     |                     |                     |                       |                   |            |

### 3. 차량현황

□ 특별교통수단 보유 대수 : 218대(스타렉스 73대, 스타리아 55대, 카니발 90대)

#### □ 운행형태

○ 근무인원 : 218명(공무직)

○ 근무형태 : 5개조 시차제 근무

| 근무조    | 근무시간          | 평 일   |         | 휴 일   |        |
|--------|---------------|-------|---------|-------|--------|
|        |               | 투입 대수 | 누적 대수   | 투입 대수 | 누적 대수  |
| 1조     | 07시~16시(09시간) | 40~45 | 40~45   | 20~25 | 20~25  |
| 2조     | 08시~17시(09시간) | 48~53 | 88~98   | 25~30 | 45~55  |
| 3조     | 09시~18시(09시간) | 48~53 | 136~151 | 25~30 | 70~85  |
| 4조     | 12시~22시(10시간) | 30~35 | 166~186 | 10~15 | 80~100 |
| 5조(야간) | 21시~07시(10시간) | 5     | 171~191 | 5     | 85~105 |

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

#### ○ 시간대별 근무인원

| 시간<br>근무조             |        | 7시<br>~8시                | 8시<br>~9시                | 9시<br>~12시               | 12시<br>~16시              | 16시<br>~17시 | 17시<br>~18시 | 18시<br>~21시 | 21시<br>~22시 | 22시~<br>익일 7시 |
|-----------------------|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 1조                    |        | 평일 : 40~45<br>휴일 : 20~25 |                          |                          |                          |             |             |             |             |               |
| 2조                    |        |                          | 평일 : 48~53<br>휴일 : 25~30 |                          |                          |             |             |             |             |               |
| 3조                    |        |                          |                          | 평일 : 48~53<br>휴일 : 25~30 |                          |             |             |             |             |               |
| 4조                    |        |                          |                          |                          | 평일 : 30~35<br>휴일 : 10~15 |             |             |             |             |               |
| 5조                    |        |                          |                          |                          |                          |             |             |             | 평일·휴일 : 5   |               |
| 총<br>운<br>행<br>대<br>수 | 평<br>일 | 40~45                    | 88~98                    | 136~151                  | 166~186                  | 126~141     | 78~88       | 30~35       | 35~40       | 5             |
|                       | 휴<br>일 | 20~25                    | 45~55                    | 70~85                    | 80~100                   | 60~75       | 35~45       | 10~15       | 10~15       | 5             |

□ **차고지 : 31개소**

○ 구별 차고지 현황 : ■ 공단 18개소, ■ 유관기관 13개소

| 자치구    | 차고지명  | 차고지 위치                         | 대기실 | 차량대수 |
|--------|-------|--------------------------------|-----|------|
| 계      | 31개소  |                                |     | 218대 |
| 동구(4)  | 동촌    | 동촌유원지 서편2주차장(동구 효목동 1040번지)    |     | 7대   |
|        | 신서    | 신서화물자동차공영차고지(동구 울암동 1150번지)    | 0   | 4대   |
|        | 울하    | 울하역환승주차장(동구 안심로 51-3)          |     | 5대   |
|        | 안심    | 안심 공영주차장(동구 괴전동 401-2)         |     | 9대   |
| 서구(2)  | 달서천   | 달서천 주차장(서구 비산동 838-1번지)        |     | 2대   |
|        | 염색3공영 | 염색3공단공영주차장(서구 비산동 2037-37)     | 0   | 9대   |
| 남구(2)  | 앞산    | 앞산공원 공영주차장(남구 봉덕동 1566-1)      |     | 4대   |
|        | 고산골   | 고산골 공영주차장(남구 봉덕동 1581-128)     |     | 7대   |
| 북구(6)  | 올브랜   | 올브랜 공영주차장(북구 산격동 1640번지)       | 0   | 9대   |
|        | 칠성    | 칠성 공영주차장(북구 칠성동1가 184-10번지)    | 0   | 11대  |
|        | 칠곡환승  | 칠곡차량기지환승주차장(북구 동호동 136-1번지)    |     | 5대   |
|        | 팔달    | 팔달신시장(북구 노원동3가 883-3번지)        | 0   | 11대  |
|        | 서변    | 서변1 공영주차장(북구 서변동 1778)         |     | 4대   |
|        | 운암    | 운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13)       |     | 12대  |
| 수성구(4) | 범물    | 범물공영주차장(범물동 1328-2번지)          | 0   | 16대  |
|        | 신매3   | 시지근린공원(수성구 매호동 1330-2번지)       | 0   | 8대   |
|        | 어린이세상 | 어린이세상공영주차장(수성구 황금동 635-6)      |     | 3대   |
|        | 외환들   | 외환들 공영주차장(수성구 삼덕동 360-4)       |     | 8대   |
| 달서구(8) | 서촌    | 서촌 공영주차장(달서구 용산동 507번지)        | 0   | 5대   |
|        | 와룡    | 와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동 1191-2번지)   | 0   | 5대   |
|        | 월촌    | 월촌공원 공영주차장(달서구 상인동 1559번지)     | 0   | 11대  |
|        | 진천    | 진천환승 공영주차장(달서구 진천동 494-6번지)    | 0   | 11대  |
|        | 성서2공영 | 성서2 공영주차장(달서구 성서동로 293)        |     | 9대   |
|        | 호림    | 호림2 공영주차장(달서구 호림동 12-1번지)      | 0   | 5대   |
|        | 학산    | 학산북(北) 공영주차장(달서구 본동 산32-2)     |     | 5대   |
|        | 큰골    | 큰골주차장(달서구 대곡동 877)             |     | 5대   |
| 달성군(4) | 달성군청  | 달성군청4주차장(달성군 논공읍 금포리 1328-1번지) | 0   | 3대   |
|        | 달성스포츠 | 달성종합스포츠파크(달성군 현풍읍 현풍동로 170-1)  | 0   | 7대   |
|        | 화원명곡  | 화원명곡체육공원(달성군 화원읍 인흥1길 12)      |     | 4대   |
|        | 서재    | 서재문화체육센터(달성군 다사읍 방천리 212번지)    |     | 8대   |
| 군위군(1) | 군위    | 삼국유사교육문화회관(군위읍 군청로 158)        | 0   | 6대   |

## 4. 교통약자택시 운영현황

### □ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 336대
- 계약방법 및 기간 : 개인/법인택시 사업자와 연간 협약(1년 단위 계약)

### □ 운영방식

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



<일반교통약자택시>



<전기교통약자택시>

## 5. 콜센터 운영현황

☐ **근무인원** : 24명(센터장 1명, 상담원 23명)

☐ **근무형태**

○ 시차제 근무 : 5교대

| 근무조    | 근무시간            | 평일    |       | 휴일    |       |
|--------|-----------------|-------|-------|-------|-------|
|        |                 | 투입 인원 | 누적 인원 | 투입 인원 | 누적 인원 |
| 1조     | 07시 ~ 16시(09시간) | 4~5   | 4~5   | 2~3   | 2~3   |
| 2조     | 08시 ~ 18시(10시간) | 3~4   | 7~9   | 2     | 4~5   |
| 3조     | 09시 ~ 19시(10시간) | 3     | 10~12 | 2~3   | 6~8   |
| 4조     | 12시 ~ 21시(09시간) | 4     | 14~16 | 4     | 10~12 |
| 5조(야간) | 21시 ~ 07시(10시간) | 2     | 16~18 | 2     | 12~14 |

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

☐ **주요업무** : 접수, 배차, 지연안내, 상담, 민원처리 등

☐ **접수방식**

| 구 분     | 이용방법      | 이용기준                                                                                                 |
|---------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 즉시(바로)콜 | 즉시(바로) 접수 | 나드리콜 회원                                                                                              |
| 정기접수    | 전월 10일까지  | 보행상의 장애인으로서 장애정도가 심한 장애인<br>중 <u>의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원</u><br>※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함 |

## □ 콜센터 운영현황

(2026. 9. 30. 기준, 단위 : 건)

| 구 분       |                | 2022년                 | 2023년                | 2024년                 | 2025년               | 2026년 누적            |
|-----------|----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 접<br>수    | 계              | 1,567,904             | 1,897,658            | 1,980,309             | 1,963,439           | 1,562,586           |
|           | 전 화            | 1,051,181<br>(67.04%) | 1,182,201<br>(62.3%) | 1,097,379<br>(55.41%) | 973,124<br>(49.56%) | 712,534<br>(45.6%)  |
|           | 모바일 앱<br>(App) | 484,770<br>(30.92%)   | 670,021<br>(35.31%)  | 833,143<br>(42.07%)   | 943,465<br>(48.05%) | 813,987<br>(52.09%) |
|           | 자동응답           | 31,899<br>(2.03%)     | 45,428<br>(2.39%)    | 49,787<br>(2.51%)     | 46,846<br>(2.39%)   | 36,065<br>(2.31%)   |
|           | 인터넷,<br>문자 등   | 54<br>(0.003%)        | 8<br>(0%)            | 0<br>(0%)             | 4<br>(0%)           | 0<br>(0%)           |
| 승차        |                | 1,448,776             | 1,730,347            | 1,736,983             | 1,697,730           | 1,353,875           |
| 접수 후 취소   |                | 119,128               | 167,311              | 243,326               | 265,709             | 208,711             |
| 접수 취소율(%) |                | (7.60%)               | (8.82%)              | (12.29%)              | (13.53%)            | (13.36%)            |
| 문 의       |                | 217,622               | 283,274              | 323,161               | 261,068             | 178,233             |