
나드리콜 운영 종합현황

2025. 06. 30.



대구공공시설관리공단

(고객상담팀)

I 사업 개요

□ 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

□ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

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

□ 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 : 2020. 11. 18. ~ 2025. 11. 17.(5년)

▶ 위·수탁 사무 : 이동지원센터 운영, 특별교통수단 관리·운행

○ 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」 제2조(정의)

① ... 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 「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

1. 운영개요

□ 이용대상

- 보행상의 장애로 장애정도가 심한 장애인
- 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 (특별교통수단의 이용대상자 등) | 「대구광역시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제14조 (특별교통수단) | 「대구광역시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 시행규칙」 제10조 (특별교통수단 이용대상자) |
|--|---|--|
| <p>① 법 제16조제9항에 따라 특별교통수단을 이용할 수 있는 교통약자의 범위는 다음과 같다. 다만, 제3호에 따른 교통약자(해당 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자를 포함한다)는 해당 시·군의 관할구역 안에서 특별교통수단을 이용하려는 경우로 한정한다. <개정 2012. 11. 30., 2019. 7. 5., 2023. 7. 20., 2024. 12. 26.></p> <p>1. 중증보행장애인으로서는 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람</p> <p>2. 삭제 <2023. 7. 20.></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. <개정 2023.12.11.></p> <p>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 <개정 2019.10.30.></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. <개정 2014.12.1., 2023.12.11.></p> <p>1. 조례 제14조제3항제3호 및 이 규칙 제10조 제1항제2호에 해당되지 않는 장애인 및 국가유공자 중 의료기관에서 발급한 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자 <개정 2020.7.10., 2023.12.11.></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 <개정 2020.7.10.></p> <p>3. 삭제<2020.7.10.></p> <p>② 조례 제14조제3항제4호에 따른 특별교통수단을 이용하는 자는 교통약자를 보조하는 자에 한한다. <개정 2014.12.1., 2023.12.11.></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 요금의 3배 이내(4,500원) | 도시철도 요금의 6배 이내(9,000원) |
| | | 10km 초과 | km당 100원 | | |

□ 운행지역

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

2. 운영통계

《 2025. 6. 30. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

| 구 분 | 계 | 노약자 | 지체 | 뇌병변 | 신장 | 시각 | 지적 | 자폐성 | 유공자 | 기타 |
|------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|
| 계 (%) | 39,577 (100.0%) | 12,977 (32.8%) | 8,128 (20.5%) | 6,551 (16.6%) | 3,681 (9.3%) | 2,624 (6.6%) | 1,789 (4.5%) | 641 (1.6%) | 474 (1.2%) | 2,712 (6.9%) |
| 심한 장애인 | 19,751 (49.9%) | - | 4,893 | 4,973 | 3,638 | 2,136 | 1,789 | 641 | - | 1,681 |
| 심하지 않은 장애인 | 6,375 (16.1%) | | 3,235 | 1,578 | 43 | 488 | 0 | 0 | | 1031 |
| 노약자, 유공자 | 13,451 (34.0%) | 12,977 | - | | | | | | 474 | - |

※ 휠체어 이용 고객 : 12,117(30.6%), 휠체어 비이용 고객 : 27,460(69.4%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

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

※ 2025. 02. 장기 미이용 고객 개인정보 파기

□ 2025년 이용현황(누적)

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 노약자 | 지체 | 뇌병변 | 신장 | 시각 | 지적 | 자폐성 | 유공자 | 기타 |
|------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| 전체 | 839,342 (100.0%) | 154,455 (18.4%) | 176,794 (21.06%) | 141,928 (16.91%) | 133,661 (15.92%) | 84,525 (10.07%) | 61,486 (7.33%) | 13,099 (1.56%) | 8,030 (0.96%) | 65,364 (7.79%) |
| 특별교통 수단 | 195,972 (100.0%) | 28,437 (14.51%) | 67,190 (34.29%) | 53,198 (27.15%) | 15,792 (8.06%) | 10,560 (5.39%) | 10,442 (5.33%) | 1,446 (0.74%) | 646 (0.33%) | 8,261 (4.22%) |
| 교통약자 택시 | 643,370 (100.0%) | 126,018 (19.59%) | 109,604 (17.04%) | 88,730 (13.79%) | 117,869 (18.32%) | 73,965 (11.5%) | 51,044 (7.93%) | 11,653 (1.81%) | 7,384 (1.15%) | 57,103 (8.88%) |

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 평균 대기시간(휠체어별)

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 특별교통수단 | | | 교통약자택시 | | |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| | | 소계 | 휠체어 | 비 휠체어 | 소계 | 휠체어 | 비 휠체어 |
| 이용건수 (%) | 839,342 (100.0%) | 195,972 (23.35%) | 120,326 (14.34%) | 75,646 (9.01%) | 643,370 (76.65%) | 39,228 (4.67%) | 604,142 (71.98%) |
| 평균 대기시간 | 00:19:04 | 00:27:10 | 00:26:11 | 00:28:46 | 00:16:35 | 00:17:06 | 00:16:33 |

○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율

(단위 : 건)

| 월 | 구분 | 계 | 10분 내 | 10분 이상~ 30분 미만 | 30분 이상~ 1시간 미만 | 1시간 이상~ 1시간 30분 미만 | 1시간 30분 이상 | 평균 대기시간 |
|------------|-----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|------------------|------------|
| 2025 누적 | 건수 (%) | 839,342 (100.0%) | 303,814 (36.20%) | 391,244 (46.61%) | 109,253 (13.02%) | 29,579 (3.52%) | 5,452 (0.65%) | 19분 04초 |
| 1월 | 건수 (%) | 126,950 (100.0%) | 43,920 (34.59%) | 60,862 (47.94%) | 17,114 (13.48%) | 4,430 (3.48%) | 624 (0.49%) | 19분 05초 |
| 2월 | 건수 (%) | 122,134 (100.0%) | 40,565 (33.21%) | 58,596 (47.97%) | 17,446 (14.28%) | 4,718 (3.86%) | 809 (0.66%) | 19분 52초 |
| 3월 | 건수 (%) | 148,314 (100.0%) | 60,652 (40.89%) | 69,368 (46.77%) | 15,298 (10.31%) | 2,576 (1.74%) | 420 (0.28%) | 16분 15초 |
| 4월 | 건수 (%) | 151,872 (100.0%) | 54,438 (35.84%) | 71,731 (47.23%) | 19,416 (12.79%) | 5,347 (3.52%) | 940 (0.62%) | 19분 27초 |
| 5월 | 건수 (%) | 145,701 (100.0%) | 52,586 (36.10%) | 66,026 (45.31%) | 19,970 (13.70%) | 5,987 (4.11%) | 1,132 (0.78%) | 19분 36초 |
| 6월 | 건수 (%) | 144,371 (100.0%) | 51,653 (35.77%) | 64,661 (44.78%) | 20,009 (13.85%) | 6,521 (4.51%) | 1,527 (1.05%) | 20분 17초 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

3. 차량현황

□ 특별교통수단 보유 대수 : 218대(스타렉스 94대, 스타리아 55대, 카니발 69대)

□ 운행형태

- 근무인원 : 216명(공무직 216명)
- 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~18시(10시간) | 45~50 | 85~95 | 25~30 | 45~55 |
| 3조 | 09시~19시(10시간) | 45~50 | 130~145 | 25~30 | 70~85 |
| 4조 | 13시~22시(09시간) | 25~30 | 155~175 | 10~15 | 80~100 |
| 5조(야간) | 22시~07시(09시간) | 5 | 159~184 | 5 | 84~104 |

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

○ 시간대별 근무인원

| 시간 근무조 | | 7시 ~8시 | 8시 ~9시 | 9시 ~11시 | 13시 ~16시 | 16시 ~18시 | 18시 ~19시 | 19시 ~20시 | 20시 ~22시 | 22시~ 익일 7시 |
|-----------------------|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 1조 | | 평일 : 40~45 휴일 : 20~25 | | | | | | | | |
| 2조 | | | 평일 : 45~50 휴일 : 25~30 | | | | | | | |
| 3조 | | | | 평일 : 45~50 휴일 : 25~30 | | | | | | |
| 4조 | | | | | 평일 : 25~30 휴일 : 10~15 | | | | | |
| 5조 | | | | | | | | | | 평일휴일 5 |
| 총 운 행 대 수 | 평 일 | 40~45 | 85~95 | 130~145 | 155~175 | 115~130 | 70~80 | 25~30 | 25~30 | 5 |
| | 휴 일 | 20~25 | 45~55 | 70~85 | 80~100 | 60~75 | 35~45 | 10~15 | 10~15 | 5 |

□ **차고지 : 32개소**

○ 구별 차고지 현황 : ■ 공단 18개소, ■ 유관기관 14개소

| 자치구 | 차고지명 | 차고지 위치 | 대기실 | 차량대수 |
|--------|-------|------------------------------|-----|------|
| 계 | 32개소 | | | 218대 |
| 동구(4) | 동촌 | 동촌유원지 서편2주차장(동구 효목동 1040번지) | | 6대 |
| | 신서 | 신서화물자동차공영차고지(동구 울암동 1150번지) | 0 | 4대 |
| | 울하 | 울하역환승주차장(동구 안심로 51-3) | | 5대 |
| | 안심 | 안심 공영주차장(동구 괴전동 401-2) | | 6대 |
| 서구(2) | 달서천 | 달서천 주차장(서구 비산동 839-1 번지) | | 4대 |
| | 염색3공단 | 염색3공단공영주차장(서구 비산동 2037-37) | | 8대 |
| 남구(1) | 앞산 | 앞산공원 공영주차장(남구 봉덕동 1566-1) | | 4대 |
| 북구(7) | 사격장 | 대구국제사격장(북구 금호동 609-7번지) | | 7대 |
| | 올브랜 | 올브랜 공영주차장(북구 산격동 1640번지) | 0 | 9대 |
| | 칠성 | 칠성 공영주차장(북구 칠성동1가 184-10번지) | 0 | 11대 |
| | 칠곡환승 | 칠곡차량기지환승주차장(북구 동호동 136-1번지) | | 4대 |
| | 팔달 | 팔달신시장(북구 노원동3가 883-3번지) | 0 | 11대 |
| | 서변 | 서변1 공영주차장(북구 서변동 1778) | | 4대 |
| | 운암 | 운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13) | | 8대 |
| 수성구(3) | 범물 | 범물공영주차장(범물동 1328-2번지) | 0 | 23대 |
| | 시지 | 시지근린공원(수성구 매호동 1330-2번지) | 0 | 12대 |
| | 어린이세상 | 어린이회관공영주차장(수성구 황금동 635-6) | | 5대 |
| 달서구(9) | 배실공원 | 배실공원 주차장(달서구 이곡동 1319번지) | | 3대 |
| | 서촌 | 서촌 공영주차장(달서구 용산동 507번지) | 0 | 5대 |
| | 와룡 | 와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동 1191-2번지) | 0 | 5대 |
| | 월촌 | 월촌공원 공영주차장(달서구 상인동 1559번지) | 0 | 12대 |
| | 진천 | 진천환승 공영주차장(달서구 진천동 494-6번지) | | 14대 |
| | 이마트 | 이마트(월배) 주차장(달서구 진천로 92) | | 5대 |
| | 성서2공영 | 성서2 공영주차장(달서구 성서동로 293) | 0 | 2대 |
| | 호림 | 호림2 공영주차장(달서구 호림동 12-1번지) | | 7대 |
| | 학산 | 학산북(北) 공영주차장(달서구 본동 산32-2) | | 6대 |
| 달성군(4) | 달성군청 | 달성군청(달성군 논공읍 금포리 1313번지) | | 3대 |
| | 달성스포츠 | 달성종합스포츠파크(달성군 현풍읍 현풍동로 180) | | 7대 |
| | 화원명곡 | 화원명곡체육공원(달성군 화원읍 인흥1길 12) | | 4대 |
| | 서재 | 서재문화체육센터(달성군 다사읍 방천리 212번지) | | 6대 |
| 군위군(2) | 군위 | 삼국유사교육문화회관(군위읍 군청로 158) | 0 | 6대 |
| | 의흥면 | 의흥면사무소(군위군 의흥면 읍내길 39) | | 2대 |

4. 교통약자택시 운영현황

□ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 316대
- 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 | 4 | 2~3 | 2~3 |
| 2조 | 08시 ~ 18시(10시간) | 3 | 7 | 2 | 4~5 |
| 3조 | 09시 ~ 19시(10시간) | 3 | 10 | 2~3 | 6~8 |
| 4조 | 12시 ~ 21시(09시간) | 4 | 14 | 4 | 10~12 |
| 5조(야간) | 21시 ~ 07시(10시간) | 1 | 15 | 1 | 11~13 |

※ 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 중 <u>의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원</u> ※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함 |

□ 콜센터 운영현황

(2025. 06. 30. 기준, 단위 : 건)

| 구 분 | | 2022년 | 2023년 | 2024년 | 2025년 누적 |
|----------|----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| 접 수 | 계 | 1,567,904 | 1,897,658 | 1,980,309 | 962,726 |
| | 전 화 | 1,051,181 (67.04%) | 1,182,201 (62.3%) | 1,097,379 (55.41%) | 498,834 (51.81%) |
| | 모바일 앱 (App) | 484,770 (30.92%) | 670,021 (35.31%) | 833,143 (42.07%) | 440,113 (45.72%) |
| | 자동응답 | 31,899 (2.03%) | 45,428 (2.39%) | 49,787 (2.51%) | 23,775 (2.47%) |
| | 인터넷, 문자 등 | 54 (0.003%) | 8 (0%) | 0 (0%) | 4 (0%) |
| 승차 | | 1,448,776 | 1,730,347 | 1,736,983 | 839,342 |
| 접수 후 취소 | | 119,128 | 167,311 | 243,326 | 123,384 |
| 접수취소율(%) | | (7.60%) | (8.82%) | (12.29%) | (12.82%) |
| 문 의 | | 217,622 | 283,274 | 323,161 | 127,331 |