나드리콜 운영 종합현황

2026. 10. 31.

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 (71)	338 (55)	400 (62)	425 (25)	430 (5)	443 (13)	490 (47)	515 (25)	534 (19)	534 (0)	**554** **(20)**
특별교통수단 (증차대수)	218	123 (11)	128 (5)	140 (12)	145 (5)	150 (5)	163 (13)	180 (17)	199 (19)	218 (19)	218 (0)	**218** **(0)**
교통약자택시 (증차대수)	336	160 (60)	210 (50)	260 (50)	280 (20)	280 (0)	280 (0)	310 (30)	316 (6)	316 (0)	316 (0)	**336** **(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 차량**을 말한다.

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조의2(교통약자의 이동지원)

① … **교통약자의 이동편의를 증진하기 위하여 특별교통수단 외의 차량을 운행**하거나 …

- 「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 운행**하는 경우

- 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 및 시행규칙」 등

II 운영 · 관리현황

1. 운영개요

□ 이용대상

○ 보행상의 장애로 장애정도가 심한 장애인
○ 발달장애인 중 사회보장급여 결정통지서 또는 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 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

〈 관 련 법 령 〉

「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)
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.>	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.>	① 조례 제14조제3항제3호에 따른 "시장이 인정하는 자"라 함은 다음과 같다. <개정 2014.12.1., 2023.12.11., 2025.11.20.>
1. 중증보행장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람	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.>	1. 조례 제14조제3항제3호 및 이 규칙 제10조제1항제2호에 해당되지 않는 장애인 및 국가유공자 중 의료기관에서 발급한 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자 <개정 2020.7.10., 2023.12.11.>
2. 삭제 <2023. 7. 20.>	2. 65세 이상으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람	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 어려운자 <개정 2020.7.10.>
3. 버스·지하철 등의 이용이 어려운 노인 등 특별교통수단을 이용하게 할 필요가 있다고 시·군의 조례로 정하는 사람	3. 제1호 및 제2호 외 교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람	3. 「장애인복지법 시행령」 별표1의 제6호 또는 제7호에 해당하는 장애인으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 <신설 2025.11.20.>
4. 제1호 및 제3호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자	4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자	가. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 수급자
		나. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조의2 또는 제29조의3에 따른 지원을 받는 사람
		② 조례 제14조제3항제4호에 따른 특별교통수단을 이용하는 자는 교통약자를 보조하는 자에 한한다. <개정 2014.12.1., 2023.12.11.>

□ 이용요금

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

> ⑨ 대특별교통수단의 이용요금은 대구구광역시 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
3㎞ 이내	1,000원	3㎞～10㎞	㎞당 300원	도시철도 요금의 3배 이내(4,500원)	도시철도 요금의 6배 이내(9,000원)
		10㎞ 초과	㎞당 100원		

□ 운행지역

○ 대구광역시 관할구역 안

○ 광역이동 지원 : 경상북도 전역 및 경상남도 창녕군

2. 운영통계

《 2026. 10. 31. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구 분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
계 (%)	35,497 (100.0%)	6,912 (19.5%)	8,556 (24.1%)	6,800 (19.2%)	4,046 (11.4%)	2,837 (8%)	2,130 (6%)	774 (2.2%)	687 (1.9%)	2,755 (7.8%)
심한 장애인	20,795 (58.6%)	-	4,996	5,031	3,992	2,251	2,130	774	-	1,621
심하지 않은 장애인	7,103 (20%)		3,560	1,769	54	586	0	0		1,134
노약자, 유공자	7,599 (21.4%)	6,912	-						687	-

※ **휠체어 이용 고객** : 11,626(**32.8%**), 휠체어 비이용 고객 : 23,871(67.2%)

※ 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	1,500,005 (100.0%)	132,433 (8.83%)	327,479 (21.83%)	279,222 (18.61%)	257,381 (17.16%)	157,826 (10.52%)	136,776 (9.12%)	22,208 (1.48%)	23,702 (1.58%)	162,978 (10.87%)
특별교통수단	307,879 (100.0%)	33,371 (10.84%)	105,028 (34.11%)	97,860 (31.79%)	22,816 (7.41%)	11,543 (3.75%)	16,346 (5.31%)	936 (0.30%)	1,629 (0.53%)	18,350 (5.96%)
교통약자 택시	1,192,126 (100.0%)	99,062 (8.31%)	222,451 (18.66%)	181,362 (15.21%)	234,565 (19.68%)	146,283 (12.27%)	120,430 (10.10%)	21,272 (1.78%)	22,073 (1.85%)	144,628 (12.13%)

※ 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 (%)	1,500,005 (100.0%)	307,879 (20.53%)	224,877 (14.99%)	83,002 (5.53%)	1,192,126 (79.47%)	71,544 (4.77%)	1,120,582 (74.71%)
평균 대기시간	00:19:23	00:31:00	00:30:50	00:31:28	00:16:23	00:17:28	00:16:19

○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율

(단위 : 건)

월	구분	계	10분 내	10분 이상~30분 미만	30분 이상~1시간 미만	1시간 이상~1시간30분 미만	1시간 30분 이상	평균 대기시간
2026 누적	건수	1,500,005	551,509	679,961	194,774	59,458	14,303	19분23초
	(%)	(100.0%)	(36.77%)	(45.33%)	(12.98%)	(3.96%)	(0.95%)	
1월	건수	147,627	65,072	66,466	12,424	3,161	504	15분37초
	(%)	(100.0%)	(44.08%)	(45.02%)	(8.42%)	(2.14%)	(0.34%)	
2월	건수	130,045	51,360	59,288	14,327	4,064	1,006	17분51초
	(%)	(100.0%)	(39.49%)	(45.59%)	(11.02%)	(3.13%)	(0.77%)	
3월	건수	157,655	64,511	71,470	16,428	4,451	795	17분06초
	(%)	(100.0%)	(40.92%)	(45.33%)	(10.42%)	(2.82%)	(0.51%)	
4월	건수	155,904	56,819	71,488	20,200	5,871	1,526	19분19초
	(%)	(100.0%)	(36.44%)	(45.85%)	(12.96%)	(3.77%)	(0.98%)	
5월	건수	149,710	53,460	67,002	20,814	6,751	1,683	20분14초
	(%)	(100.0%)	(35.71%)	(44.76%)	(13.90%)	(4.51%)	(1.12%)	
6월	건수	153,832	54,458	70,241	21,618	6,198	1,317	19분46초
	(%)	(100.0%)	(35.40%)	(45.66%)	(14.05%)	(4.03%)	(0.86%)	
7월	건수	160,247	58,546	73,791	20,558	5,996	1,356	19분07초
	(%)	(100.0%)	(36.53%)	(46.04%)	(12.83%)	(3.74%)	(0.85%)	
8월	건수	152,353	53,235	69,089	21,793	6,653	1,583	20분17초
	(%)	(100.0%)	(34.94%)	(45.35%)	(14.30%)	(4.37%)	(1.04%)	
9월	건수	146,502	47,027	66,874	22,860	7,644	2,097	21분54초
	(%)	(100.0%)	(32.10%)	(45.65%)	(15.60%)	(5.22%)	(1.43%)	
10월	건수	146,130	47,021	64,252	23,752	8,669	2,436	22분42초
	(%)	(100.0%)	(32.18%)	(43.97%)	(16.25%)	(5.93%)	(1.67%)	

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 근무조		7시 ~8시	8시 ~9시	9시 ~12시	12시 ~16시	16시 ~17시	17시 ~18시	18시 ~21시	21시 ~22시	22시~ 익일 7시
1조		평일 : 40~45 휴일 : 20~25								
2조			평일 : 48~53 휴일 : 25~30							
3조				평일 : 48~53 휴일 : 25~30						
4조					평일 : 30~35 휴일 : 10~15					
5조									평일·휴일 : 5	
총 운 행 대 수	평일	40~45	88~98	136~151	166~186	126~141	78~88	30~35	35~40	5
	휴일	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 율암동 1150번지)	O	4대
	율하	율하역환승주차장(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)	O	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)	O	9대
	칠성	칠성 공영주차장(북구 칠성동1가 184-10번지)	O	11대
	칠곡환승	칠곡차량기지환승주차장(북구 동호동 136-1번지)		5대
	팔달	팔달신시장(북구 노원동3가 883-3번지)	O	11대
	서변	서변1 공영주차장(북구 서변동 1778)		4대
	운암	운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13)		12대
수성구(4)	범물	범물공영주차장(범물동 1328-2번지)	O	16대
	신매3	시지근린공원(수성구 매호동 1330-2번지)	O	8대
	어린이세상	어린이세상공영주차장(수성구 황금동 635-6)		3대
	외환들	외환들 공영주차장(수성구 삼덕동 360-4)		8대
달서구(8)	서촌	서촌 공영주차장(달서구 용산동 507번지)	O	5대
	와룡	와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동 1191-2번지)	O	5대
	월촌	월촌공원 공영주차장(달서구 상인동 1559번지)	O	11대
	진천	진천환승 공영주차장(달서구 진천동 494-6번지)	O	11대
	성서2공영	성서2 공영주차장(달서구 성서동로 293)		9대
	호림	호림2 공영주차장(달서구 호림동 12-1번지)	O	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)	O	3대
	달성스포츠	달성종합스포츠파크(달성군 현풍읍 현풍동로 170-1)	O	7대
	화원명곡	화원명곡체육공원(달성군 화원읍 인흥1길 12)		4대
	서재	서재문화체육센터(달성군 다사읍 방천리 212번지)		8대
군위군(1)	군위	삼국유사교육문화회관(군위읍 군청로 158)	O	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 중 **의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원** ※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함

□ 콜센터 운영현황

(2026. 10. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분		2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 누적
접수	계	1,567,904	1,897,658	1,980,309	1,963,439	1,737,369
	전 화	1,051,181 (67.04%)	1,182,201 (62.3%)	1,097,379 (55.41%)	973,124 (49.56%)	787,822 (45.35%)
	모바일 앱 (App)	484,770 (30.92%)	670,021 (35.31%)	833,143 (42.07%)	943,465 (48.05%)	909,438 (52.35%)
	자동응답(ARS) 등	31,953 (2.04%)	45,436 (2.39%)	49,787 (2.51%)	46,850 (2.39%)	40,109 (2.31%)
승차		1,448,776	1,730,347	1,736,983	1,697,730	1,500,005
접수 후 취소		119,128	167,311	243,326	265,709	237,364
접수 취소율(%)		(7.60%)	(8.82%)	(12.29%)	(13.53%)	(13.66%)
문 의		217,622	283,274	323,161	261,068	200,873