
나드리콜 운영 종합현황

2024. 11. 30.



대구공공시설관리공단

(고객상담팀)

특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -

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
총 계	534	283 (71)	338 (55)	400 (62)	425 (25)	430 (5)	443 (13)	490 (47)	515 (25)	534 (19)
특별 교통 수단 (증차대수)	218	123 (11)	128 (5)	140 (12)	145 (5)	150 (5)	163 (13)	180 (17)	199 (19)	218 (19)
교통 약자 택시 (증차대수)	316	160 (60)	210 (50)	260 (50)	280 (20)	280 (0)	280 (0)	310 (30)	316 (6)	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 장애인, 상이 등급 3급 이상 국가유공자, 65세 이상 노약자로 대중교통 이용이 어렵다는 진단서를 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 제16조제8항에 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.</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 제10조제1항제2호에 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 어려운자 <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	3,300원	6,600원
		10km 초과	km당 100원		

□ 운행지역

- 대구광역시 관할구역 안
- 경상북도 전역 및 경상남도 창원군 (광역이동)

2. 운영통계

《 2024. 11. 30. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구 분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
계 (%)	41,777 (100.0%)	13,680 (32.7%)	8,461 (20.3%)	7,231 (17.3%)	3,886 (9.3%)	2,756 (6.6%)	1,955 (4.7%)	654 (1.6%)	223 (0.5%)	2,931 (7%)
심한 장애인	21,747 (52.0%)	-	5,393	5,668	3,849	2,292	1,955	652	-	1,938
심하지 않은 장애인	6,127 (14.7%)		3,068	1,563	37	464	0	2		993
노약자, 유공자	13,903 (33.3%)	13,680	-						223	-

※ 휠체어 이용 고객 : 12,792(30.6%) , 휠체어 비이용 고객 : 28,985(69.4%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

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

※ 2024. 02. 장기 미이용 고객 개인정보 파기

□ 2024년 이용현황(누적)

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	1,594,939 (100.0%)	333,943 (20.94%)	318,433 (19.97%)	263,366 (16.51%)	240,157 (15.06%)	160,700 (10.08%)	120,137 (7.53%)	24,498 (1.54%)	6,049 (0.38%)	127,656 (8.0%)
특별교통 수단	381,551 (100.0%)	67,672 (17.74%)	117,253 (30.73%)	98,701 (25.87%)	31,149 (8.16%)	23,904 (6.26%)	18,515 (4.85%)	3,375 (0.88%)	1,024 (0.27%)	19,958 (5.23)
교통약자 택시	1,213,388 (100.0%)	266,271 (21.94%)	201,180 (16.58%)	164,665 (13.57%)	209,008 (17.23%)	136,796 (11.27%)	101,622 (8.38%)	21,123 (1.74%)	5,025 (0.41%)	107,698 (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 (%)	1,594,939 (100.0%)	381,551 (23.92%)	204,619 (12.83%)	176,932 (11.09%)	1,213,388 (76.08%)	82,528 (5.17%)	1,130,860 (70.9%)
평균 대기시간	00:20:33	00:31:48	00:32:48	00:30:37	00:17:01	00:17:27	00:16:59

○ 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
2024 누적	건수 (%)	1,594,939 (100.00%)	530,656 (33.27%)	734,662 (46.06%)	248,325 (15.57%)	70,353 (4.41%)	10,943 (0.68%)	20분 33초
1월	건수 (%)	148,821 (100.00%)	56,820 (38.18%)	72,220 (48.53%)	17,037 (11.45%)	2,556 (1.72%)	188 (0.13%)	16분 44초
2월	건수 (%)	132,206 (100.00%)	42,639 (32.25%)	61,115 (46.23%)	22,046 (16.68%)	5,835 (4.41%)	571 (0.43%)	20분 46초
3월	건수 (%)	144,554 (100.00%)	47,225 (32.67%)	66,746 (46.17%)	23,622 (16.34%)	6,267 (4.34%)	694 (0.48%)	20분 35초
4월	건수 (%)	143,142 (100.00%)	44,149 (30.84%)	65,500 (45.76%)	25,222 (17.62%)	7,306 (5.10%)	965 (0.67%)	21분 48초
5월	건수 (%)	151,868 (100.00%)	51,313 (33.79%)	69,173 (45.55%)	23,493 (15.47%)	7,032 (4.63%)	857 (0.56%)	20분 29초
6월	건수 (%)	141,424 (100.00%)	47,984 (33.93%)	62,251 (44.02%)	22,073 (15.61%)	7,820 (5.53%)	1,296 (0.92%)	21분 20초
7월	건수 (%)	153,723 (100.00%)	51,843 (33.72%)	69,748 (45.37%)	24,354 (15.84%)	6,834 (4.45%)	944 (0.61%)	20분 33초
8월	건수 (%)	155,302 (100.00%)	54,512 (35.10%)	71,592 (46.10%)	23,078 (14.86%)	5,539 (3.57%)	581 (0.37%)	19분 20초
9월	건수 (%)	137,963 (100.00%)	41,807 (30.30%)	61,207 (44.36%)	24,524 (17.77%)	8,349 (6.05%)	2,076 (1.50%)	23분 15초
10월	건수 (%)	145,442 (100.00%)	46,911 (32.25%)	67,250 (46.24%)	22,603 (15.54%)	7,050 (4.85%)	1,628 (1.12%)	21분 20초
11월	건수 (%)	140,494 (100.00%)	45,453 (32.35%)	67,860 (48.3%)	20,273 (14.43%)	5,765 (4.1%)	1,143 (0.81%)	20분 16초
12월								

3. 차량현황

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

□ 운행형태

○ 근무인원 : 215명(공무직 201명, 한시직 14명)

○ 근무형태 : 6개조 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)	40~45	80~90	25~30	45~55
3조	09시~19시(10시간)	40~45	120~135	25~30	70~85
4조	11시~20시(09시간)	10~15	130~150	-	70~85
5조	13시~22시(09시간)	25~30	155~180	10~15	80~100
6조(야간)	22시~07시(09시간)	4	159~184	4	84~104

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

○ 시간대별 근무인원

시간 근무조		7시 ~8시	8시 ~9시	9시 ~11시	11시 ~13시	13시 ~16시	16시 ~18시	18시 ~19시	19시 ~20시	20시 ~22시	22시~ 익일 7시
1조		평일 : 40~45 휴일 : 20~25									
2조		평일 : 40~45 휴일 : 25~30									
3조							평일 : 40~45 휴일 : 25~30				
4조						평일 : 10~15					
5조						평일 : 25~30 휴일 : 10~15					
6조											평일휴일 4
총인원 대수	평일	40~45	80~90	120~135	130~150	155~180	115~135	75~90	35~45	25~30	4
	휴일	20~25	45~55	70~85	70~85	80~100	60~75	35~45	10~15	10~15	4

□ **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 : 6교대

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)	2	12	2	8~10
5조	13시 ~ 22시(09시간)	2	14	2	10~11
6조(야간)	22시 ~ 07시(09시간)	2	16	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 <u>의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원</u> ※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함

□ 콜센터 운영현황

(2024. 11. 30. 기준, 단위 : 건)

구 분		2021년	2022년	2023년	2024년 누적
접 수	계	1,383,969	1,567,904	1,897,658	1,814,059
	전 화	1,004,057 (72.55%)	1,051,181 (67.04%)	1,182,201 (62.3%)	1,010,839 (55.72%)
	모바일 앱 (App)	351,624 (25.41%)	484,770 (30.92%)	670,021 (35.31%)	757,575 (41.76%)
	자동응답	27,464 (1.98%)	31,899 (2.03%)	45,428 (2.39%)	45,645 (2.52%)
	인터넷, 문자 등	824 (0.06%)	54 (0.00%)	8 (0%)	0 (0%)
승차		1,278,309	1,448,776	1,730,347	1,594,939
접수 후 취소		105,660	119,128	167,311	219,120
접수취소율(%)		(7.63%)	(7.60%)	(8.82%)	(12.08%)
문 의		384,959	217,622	283,274	297,267