

---

# 나드리콜 운영 종합현황

---

2023. 12. 31.

대구공공시설관리공단

(고객상담팀)

# 【 목 차 】

I. 현 황 요약 .....	1
II. 사 업 개 요 .....	2
III. 일 반 현 황 .....	4
IV. 운 영 · 관 리 현 황 .....	5
1. 운 영 개 요 .....	5
2. 운 영 통 계 .....	6
3. 차 량 현 황 .....	12
4. 교 통 약 자 택 시 운 영 현 황 .....	15
5. 콜 센 터 운 영 현 황 .....	15
V. 이 전 통 계 자 료 .....	18

# 특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -

## I. 현황 요약

### □ 나드리콜 운영현황(2023년 12월 기준)

- 보유차량 : **515대**(특별교통수단 199대, 교통약자택시 316대)
- 등록 고객 수 : **40,378명**(휠체어 12,434명, 비휠체어 27,944명)
- 운영인력 : 상담원 24명, 특장운전원 199명, 택시운전원 316명
- 콜센터 접수현황(총접수 **1,897,658건**)
  - 전화접수 : 1,182,201 (62.3%)
  - 모바일앱 : 670,021 (35.31%)
  - 접수 후 취소 : 167,311 (8.82%)
- 1일 운영대수(평일) : **평균 406 / 515대** (운행률 78.8%)
  - 특별교통수단 137 / 199대 (68.3%)
  - 교통약자택시 270 / 316대 (85.1%)
- 이용횟수
  - (2022년) **1,448,776건**(일평균 3,969건)
  - (2023년 12월) **1,730,347건**(일평균 4,740건) ※ 전년대비 19.4% 증가
- 평균대기시간
  - (2022년) **17분 36초**(특별교통수단 25분 26초, 교통약자택시 14분 37초)
  - (2023년 12월) **18분 01초**(특별교통수단 27분 54초, 교통약자택시 14분 58초)

## □ 연혁

- 2008. 11. 18. 특별교통수단 및 이동지원센터 수탁(~2010. 11. 17.까지 2년간)
- 2009. 02. 05. 나드리콜 운영 개시(특별교통수단 30대)
- 2010. 11. 18. 위·수탁 2차 협약(~2013. 11. 17.까지 3년간)
- 2011. 09. 01. 교통약자택시 사업자 협약 차량 운영 개시(교통약자택시 30대)
- 2013. 08. 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. 01. 01. 즉시(바로)콜 서비스 도입
- 2017. 11. 06. 모바일 앱 접수 시스템 운영개시
- 2020. 09. 01. ARS 접수시스템 운영 개시
- 2020. 11. 18. 위·수탁 5차 협약(~2025. 11. 17.까지 5년간)
- 2022. 02. 25. 관제시스템 고도화 사업
- 2022. 07. 01. 해피맘콜 운영 개시

## □ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

구분	계	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
총계	490	60 (30)	100 (40)	110 (10)	122 (12)	148 (26)	212 (64)	283 (71)	338 (55)	400 (62)	425 (25)	430 (5)	443 (13)	490 (47)	515 (25)
특별교통수단 (증차대수)	180	60 (30)	70 (10)	80 (10)	92 (12)	103 (11)	112 (9)	123 (11)	128 (5)	140 (12)	145 (5)	150 (5)	163 (13)	180 (17)	199 (19)
교통약자택시 (증차대수)	310	-	30 (30)	30 (-)	30 (-)	45 (15)	100 (55)	160 (60)	210 (50)	260 (50)	280 (20)	280 (-)	280 (-)	310 (30)	316 (6)

## □ 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·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」 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)

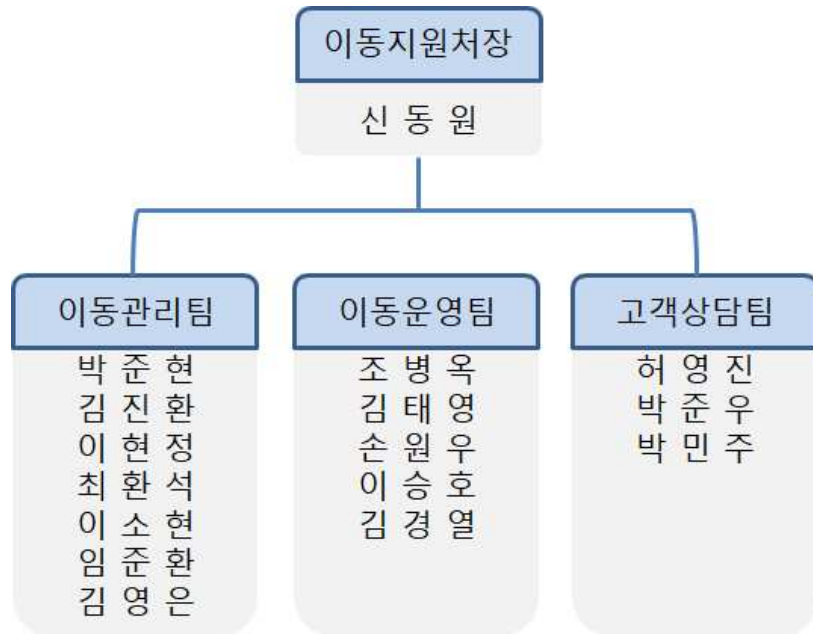
5. 국가 또는 지방자치단체 소유의 자동차로서 장애인 등의 교통편의를 위하여 운행하는 경우

- 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 및 시행규칙」 등



# 일반 현황

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



- 기획, 경영분석, 경영평가
- 예산, 복권기금
- 의회·위원회 업무
- 홍보 및 민원관리
- 특별교통수단 수입금 및 교통약자택시 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 교통약자택시 사업자 관리
- 차량(보험·정비 등) 및 안전(교통사고·법규위반 등)관리
- 기타 자원봉사 등

2. 인 원 : 총 240명

- 일반직 : 16명
  - 사무 15명, 기술 1명
- 공무원 : 224명
  - 상담원 24명, 센터장 1명, 운전원 199명

※ 교통약자택시 사업자 : 316명

# IV. 운영 · 관리현황

## 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)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람</li> <li>2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람</li> <li>3. 제1호 및 제2호에 해당하는 교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람</li> <li>4. 제1호부터 제3호까지에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자</li> </ol>	<p>① 특별교통수단은 연중무휴, 1일 24시간제로 운영한다.</p> <p>② 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람</li> <li>2. 65세 이상으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람</li> <li>3. 제1호 및 제2호 외 교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람</li> <li>4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자</li> </ol>	<p>① 조례 제14조제2항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 조례 제14조제2항제1호 및 이 규칙 제10조제1항제2호에 해당되지 않는 장애인 및 국가유공자 중 의료기관에서 발급한 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자</li> <li>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</li> </ol> <p>② 조례 제14조제2항제4호에 따른 특별교통수단을 이용하는 자는 교통약자를 보조하는 자에 한한다.</p>

## □ 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	
거리	요금	거리	요금	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/지천면, 영천군 금호읍)

○ 시내 왕복운행 가능 / 시외 왕복운행 및 경유 운행 불가

## 2. 운영통계

《 2023. 12. 31. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수 : 총 40,378명

(단위 : 명)

구 분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
계 (%)	40,378 (100.0%)	11,940 (29.6%)	8,288 (20.5%)	7,424 (18.4%)	3,816 (9.5%)	2,728 (6.8%)	2,246 (5.6%)	651 (1.6%)	227 (0.6%)	3,058 (7.6%)
심한 장애인	22,624 (56.0%)	-	5,498	5,984	3,777	2,313	2,246	651	-	2,155
심하지 않은 장애인	5,587 (13.8%)	-	2,790	1,440	39	415	0	0	-	903
노약자, 유공자	12,167 (30.1%)	11,940	-	-	-	-	-	-	227	-

※ 휠체어 이용 고객 : 12,434(30.8%), 휠체어 비이용 고객 : 27,944(69.2%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

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

※ 23년 1월 중복고객 제거



## □ 월 이용현황(2023년 12월)

○ 장애 유형별·차량별 이용 건수 : 142,001건 (1일 4,580건) (단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	142,001 (100.0%)	28,544 (20.1%)	28,846 (20.31%)	22,584 (15.9%)	21,380 (15.06%)	15,650 (11.02%)	11,079 (7.8%)	2,172 (1.53%)	587 (0.41%)	11,159 (7.86%)
특별교통수단	33,466 (100.0%)	5,789 (17.3%)	10,366 (30.97%)	8,539 (25.52%)	2,669 (7.98%)	2,320 (6.93%)	1,556 (4.65%)	327 (0.98%)	72 (0.22%)	1,828 (5.46%)
교통약자택시	108,535 (100.0%)	22,755 (20.97%)	18,480 (17.03%)	14,045 (12.94%)	18,711 (17.24%)	13,330 (12.28%)	9,523 (8.77%)	1,845 (1.7%)	515 (0.47%)	9,331 (8.6%)
회원 1인당	4.69	4.04	4.42	3.67	7.35	7.01	5.3	4.11	2.89	4.36

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 평균 대기시간(휠체어별) : 20분 37초 (특별교통수단 휠체어 : 35분 08초) (단위 : 건)

구분	계	특별교통수단			교통약자택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	142,001 (100.00%)	33,466 (23.57%)	18,151 (12.78%)	15,315 (10.79%)	108,535 (76.43%)	7,199 (5.07%)	101,336 (71.36%)
평균 대기시간	00:20:37	00:33:11	00:35:08	00:30:51	00:16:45	00:17:38	00:16:41

○ 1일 평균 운행 현황 : 평일 특별교통수단 9.1건, 교통약자택시 14.5건 (1대당) (단위 : 건)

차량종류	특별교통수단			교통약자택시			전체차량		
	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수
평일	143대	1,310건	9.1건	272대	3,984건	14.5건	416대	5,295건	12.6건
주말	65대	556건	8.5건	213대	2,523건	11.7건	279대	3,080건	11.0건

○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율 (단위 : 건)

구분	계	10분 내	10분 이상~30분 미만	30분 이상~1시간 미만	1시간 이상~1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	평균 대기시간
건수 (%)	142,001 (100.00%)	47,035 (33.12%)	65,416 (46.06%)	22,363 (15.74%)	6,238 (4.39%)	949 (0.66%)	20분 37초

※ 1시간 이상 장기대기자 : 7,187명(5.06%)

○ 일 시간대별 이용 건수·평균 대기시간 : 전체 4,580건 (평일 5,547건, 주말 2,790건)

(단위 : 건)

시간대	전체 평균		평일 평균		휴일(주말·공휴일) 평균	
	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간
<b>전체 평균</b>	<b>4,580</b>	<b>0:20:37</b>	<b>5,547</b>	<b>0:20:51</b>	<b>2,790</b>	<b>0:19:45</b>
00시	15	0:17:35	15	0:17:08	15	0:18:20
01시	9	0:17:32	8	0:17:47	9	0:17:06
02시	10	0:15:21	11	0:15:52	8	0:14:06
03시	18	0:14:31	21	0:14:46	13	0:13:43
04시	38	0:14:40	47	0:14:54	22	0:13:46
05시	86	0:15:17	105	0:15:22	52	0:14:59
06시	137	0:13:54	170	0:14:23	78	0:11:56
07시	216	0:15:46	282	0:16:37	95	0:11:15
08시	338	0:20:31	413	0:22:23	201	0:13:35
09시	454	0:19:30	540	0:20:24	297	0:16:32
10시	455	0:16:36	546	0:16:47	291	0:15:55
11시	454	0:18:09	577	0:18:43	232	0:15:36
12시	394	0:24:29	470	0:25:08	255	0:22:17
13시	348	0:22:51	420	0:22:44	218	0:23:15
14시	386	0:20:27	482	0:20:25	212	0:20:31
15시	380	0:22:08	471	0:22:24	214	0:21:03
16시	296	0:24:19	362	0:24:13	175	0:24:43
17시	185	0:28:04	215	0:26:51	130	0:31:45
18시	109	0:27:29	127	0:26:26	76	0:30:43
19시	81	0:23:08	91	0:21:10	63	0:28:21
20시	67	0:22:53	77	0:21:11	49	0:27:42
21시	46	0:22:18	50	0:21:20	39	0:24:32
22시	28	0:20:04	28	0:19:16	27	0:21:33
23시	19	0:17:32	19	0:17:22	19	0:17:50

## □ 연 이용현황(2023년 누적)

○ 장애 유형별·차량별 이용 건수 : **1,730,347건 (1일 4,740건)** (단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	<b>1,730,347</b> (100.00%)	338,716 (19.58%)	345,963 (19.99%)	279,190 (16.13%)	260,681 (15.07%)	181,115 (10.47%)	138,638 (8.01%)	29,454 (1.70%)	7,837 (0.45%)	148,753 (8.60%)
특별교통수단	406,956 (100.00%)	68,941 (16.94%)	122,793 (30.17%)	104,167 (25.60%)	35,289 (8.67%)	26,290 (6.46%)	19,986 (4.91%)	4,174 (1.03%)	1,299 (0.32%)	24,017 (5.90%)
교통약자택시	1,323,391 (100.00%)	269,775 (20.39%)	223,170 (16.86%)	175,023 (13.23%)	225,392 (17.03%)	154,825 (11.70%)	118,652 (8.97%)	25,280 (1.91%)	6,538 (0.49%)	124,736 (9.43%)
회원 1인당	<b>57.1</b>	47.8	53.0	50.3	89.5	81.0	66.3	55.6	38.4	58.0

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 평균 대기시간(휠체어별) : **18분 01초 (특별교통수단 휠체어 : 29분 37초)** (단위 : 건)

구분	계	특별교통수단			교통약자택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	<b>1,730,347</b> (100.00%)	406,956 (23.52%)	<b>215,849</b> (12.47%)	191,107 (11.04%)	1,323,391 (76.48%)	80,863 (4.67%)	1,242,528 (71.81%)
평균 대기시간	<b>00:18:01</b>	00:27:54	<b>00:29:37</b>	00:25:57	00:14:58	00:15:40	00:14:56

○ 교통약자택시 운영실적(월평균) : **월 110,282건 (1대당 355건)** (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
이용건수	34,980	43,524	61,560	69,482	72,244	87,380	<b>110,282</b>
1대당 건수	195	209	238	248	280	312	<b>355</b>

○ 1일 평균 운행 현황 : **평일 특별교통수단 9.4건, 교통약자택시 15.1건 (1대당)** (단위 : 건)

차량종류	특별교통수단			교통약자택시			전체차량		
	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수
평일	137대	1,304건	<b>9.4건</b>	270대	4,086건	<b>15.1건</b>	407대	5,390건	<b>13.2건</b>
주말	74대	634건	<b>8.5건</b>	207대	2,496건	<b>11.9건</b>	282대	3,131건	<b>11.0건</b>

○ 장애 유형별·차량별 이용 건수

- 전체 차량 : **누적 11,258,734건**

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
2009~2018	4,452,617	233,080	999,146	1,211,538	623,814	829,214	191,152	97,610	31,046	236,017
2019	1,186,250	129,231	255,850	258,272	183,337	158,083	77,004	19,030	5,002	100,441
2020	1,162,435	137,406	229,554	198,257	213,297	140,547	93,430	16,328	5,681	127,935
2021	1,278,309	181,474	252,603	216,247	221,934	147,756	105,438	18,232	6,364	128,261
2022	1,448,776	239,414	282,035	238,782	235,001	167,882	123,017	21,231	7,106	134,308
<b>2023</b>	<b>1,730,347</b>	<b>338,716</b>	<b>345,963</b>	<b>279,190</b>	<b>260,681</b>	<b>181,115</b>	<b>138,638</b>	<b>29,454</b>	<b>7,837</b>	<b>148,753</b>
누적이용 인원	<b>11,258,734</b>	1,259,321	2,365,151	2,402,286	1,738,064	1,624,597	728,679	201,885	63,036	875,715
(%)	(100.00%)	(11.19%)	(21.01%)	(21.34%)	(15.44%)	(14.43%)	(6.47%)	(1.79%)	(0.56%)	(7.78%)

- 특별교통수단: **누적 4,937,863건 (43.86%)**

(단위:건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
2009~2018	2,879,669	132,001	761,255	883,628	329,325	471,523	101,986	58,737	22,878	118,336
2019	447,478	45,896	129,513	122,258	46,848	44,699	22,365	6,047	2,086	27,766
2020	392,161	44,463	106,863	87,455	51,066	37,720	24,157	4,855	2,053	33,529
2021	411,384	55,902	112,396	95,617	48,451	35,707	24,592	4,897	1,924	31,898
2022	400,215	61,513	110,870	98,149	42,061	32,649	21,792	4,388	1,792	27,001
<b>2023</b>	<b>406,956</b>	<b>68,941</b>	<b>122,793</b>	<b>104,167</b>	<b>35,289</b>	<b>26,290</b>	<b>19,986</b>	<b>4,174</b>	<b>1,299</b>	<b>24,017</b>
누적이용 인원	<b>4,937,863</b>	408,716	1,343,690	1,391,274	553,040	648,588	214,878	83,098	32,032	262,547
(%)	(100.00%)	(8.28%)	(27.21%)	(28.18%)	(11.20%)	(13.13%)	(4.35%)	(1.68%)	(0.65%)	(5.32%)

- 교통약자택시 : **누적 6,320,671건 (56.14%)**

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
2009~2018	1,572,948	101,079	237,891	327,910	294,489	357,691	89,166	38,873	8,168	117,681
2019	738,772	83,335	126,337	136,014	136,489	113,384	54,639	12,983	2,916	72,675
2020	770,274	92,943	122,691	110,802	162,231	102,827	69,273	11,473	3,628	94,406
2021	866,925	125,572	140,207	120,630	173,483	112,049	80,846	13,335	4,440	96,363
2022	1,048,561	177,901	171,165	140,633	192,940	135,233	101,225	16,843	5,314	107,307
<b>2023</b>	<b>1,323,391</b>	<b>269,775</b>	<b>223,170</b>	<b>175,023</b>	<b>225,392</b>	<b>154,825</b>	<b>118,652</b>	<b>25,280</b>	<b>6,538</b>	<b>124,736</b>
누적이용 인원	<b>6,320,671</b>	830,605	1,021,461	1,011,012	1,185,024	976,009	513,801	118,787	31,004	613,168
(%)	(100.00%)	(13.14%)	(16.16%)	(15.99%)	(18.75%)	(15.44%)	(8.13%)	(1.88%)	(0.49%)	(9.70%)

○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율 : 18분 01초

(단위 : 건)












※ 1시간 이상 장기대기자 : 54,669명 (3.15%)

※ 2022년 누적 평균 대기시간 : 17분 36초

월	구분	계	10분 내	10분 이상~ 30분 미만	30분 이상~ 1시간 미만	1시간 이상~ 1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	평균 대기시간
2023 누적	건수 (%)	1,730,347 (100.00%)	656,815 (37.95%)	795,128 (45.95%)	223,645 (12.92%)	49,457 (2.86%)	5,212 (0.29%)	18분 01초
1월	건수 (%)	128,682 (100.00%)	59,405 (46.16%)	57,660 (44.81%)	10,189 (7.92%)	1,348 (1.05%)	80 (0.06%)	14분 20초
2월	건수 (%)	134,399 (100.00%)	63,665 (47.37%)	60,788 (45.22%)	9,052 (6.73%)	847 (0.63%)	47 (0.03%)	13분 39초
3월	건수 (%)	151,948 (100.00%)	60,927 (40.09%)	70,022 (46.08%)	18,040 (11.87%)	2,818 (1.85%)	141 (0.09%)	16분 40초
4월	건수 (%)	144,371 (100.00%)	56,634 (39.22%)	66,090 (45.77%)	18,050 (12.50%)	3,320 (2.29%)	277 (0.22%)	17분 19초
5월	건수 (%)	147,915 (100.00%)	53,351 (36.0687%)	67,238 (45.4572%)	21,251 (14.3670%)	5,593 (3.7812%)	482 (0.32%)	19분 11초
6월	건수 (%)	145,828 (100.00%)	53,890 (36.95%)	65,957 (45.22%)	20,510 (14.06%)	5,034 (3.45%)	437 (0.29%)	18분 47초
7월	건수 (%)	149,287 (100.00%)	58,435 (39.14%)	68,781 (46.07%)	18,145 (12.15%)	3,605 (2.4148%)	321 (0.21%)	17분 19초
8월	건수 (%)	152,521 (100.00%)	57,034 (37.39%)	70,511 (46.23%)	20,200 (13.24%)	4,389 (2.87%)	387 (0.27%)	18분 08초
9월	건수 (%)	139,726 (100.00%)	44,230 (31.65%)	64,075 (45.85%)	23,167 (16.58%)	7,010 (5.01%)	1,244 (0.91%)	21분 35초
10월	건수 (%)	146,375 (100.00%)	50,467 (34.47%)	67,727 (46.26%)	22,278 (15.21%)	5,368 (3.66%)	535 (0.36%)	19분 35초
11월	건수 (%)	147,294 (100.00%)	51,742 (35.12%)	70,863 (48.10%)	20,400 (13.84%)	3,977 (2.70%)	312 (0.21%)	18분 25초
12월	건수 (%)	142,001 (100.00%)	47,035 (33.12%)	65,416 (46.06%)	22,363 (15.74%)	6,238 (4.39%)	949 (0.66%)	20분 37초

### 3. 차량현황

□ 특별교통수단 보유 대수 : 199대(스타렉스 104대, 스타리아 39대, 카니발 56대)

연식	대수	등년 등록월	단가 (부가세 제외)	차종	특별교통수단 장비 및 특이사항 (전차량 슬로프)	차량 사진	비고
계	199				발판 199 / 시트 69		
2015	10	'15. 1월	33~37백만원	스타렉스	발판 10		
	10	'15. 7월	37백만원	스타렉스	발판 10 / 시트 9		
	2	'15. 12월	35백만원	카니발	발판2		군위군
2016	16	'16. 9월	34~37백만원	스타렉스	발판 16 / 시트 12		
	5	'16. 9월	35백만원	카니발	발판 5		
	5	'16. 12월	33백만원	스타렉스	발판 5		라이온스클럽 기탁 차량
2017	48	'17. 9월	36백만원	스타렉스	발판 48 / 시트 48		평창패럴림픽 지원차량
	2	'17. 9월	37백만원	카니발	휠체어 2인승		
2018	1	'18. 1월	36백만원	카니발	발판 1		군위군
	9	'18. 10월	35백만원	스타렉스	발판 9		
2019	9	'18. 10월	37백만원	카니발	발판 9		
	4	'19. 4월	35백만원	스타렉스	발판 4		라이온스클럽 기탁 차량
	10	'19. 10월	35백만원	스타렉스	발판 10		
	5	'19. 10월	37백만원	카니발	발판 5		
2020	1	'20. 5월	42백만원	카니발	발판 1		로타리클럽 기탁 차량
	1	'20. 7월	37백만원	카니발	발판 1		군위군
	4	'20. 8월	42백만원	카니발	발판 4		
2021	13	'21. 9월	41백만원	카니발	발판 13		
	12	'21. 12월	47백만원	스타리아	발판 12		
2022	10	'22. 11월	48백만원	스타리아	발판 10		
	2	'22. 12월	44백만원	스타리아	발판 2		로타리클럽 기탁 차량
	5	'22. 12월	41백만원	카니발	발판 5		
2023	15	'23. 7월	41백만원	스타리아	발판 15		

□ **운영형태**

- 근무인원 : 177명
- 근무형태 : 6개조 시차제 근무

근무조	근무시간	평 일		휴 일	
		투입 대수	누적 대수	투입 대수	누적 대수
1조	07시~16시(09시간)	32~37	32~37	14~22	14~22
2조	08시~18시(10시간)	21~26	53~63	10~13	24~35
3조	09시~19시(10시간)	24~32	77~95	13~17	37~52
4조	10시~20시(10시간)	17~21	94~116	10~13	47~65
5조	13시~22시(09시간)	22~25	116~141	12~16	59~81
6조(야간)	22시~07시(09시간)	4	120~145	4	63~85

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

○ **시간대별 근무인원**

시간 근무조	7시 ~8시	8시 ~9시	9시 ~10시	10시 ~13시	13시 ~16시	16시 ~18시	18시 ~19시	19시 ~20시	20시 ~22시	22시~ 익일 7시	
1조	평일 : 32~37 휴일 : 14~22										
2조		평일 : 21~26 휴일 : 10~13									
3조			평일 : 24~32 휴일 : 13~17								
4조				평일 : 17~21 휴일 : 10~13							
5조					평일 : 22~25 휴일 : 12~16						
6조										평일휴일 4	
총인원 행대수	평일	32~35	53~63	77~95	94~116	116~141	84~106	63~78	39~46	22~25	4
	휴일	14~22	24~35	37~52	47~65	59~81	45~59	35~46	22~29	12~16	4



□ 차고지 : 26개소

○ 기관별 차고지 현황

구 분	공 단	유관기관
26개소	15개소	11개소
180대	132대	48대

※ 모든 차고지 특별교통수단 주차요금 무료

○ 구별 차고지 현황 : ■ 공단 15개소, ■ 유관기관 11개소

자치구	차고지명	차고지 위치	대기실	문서함	차량대수
계	26개소				180대
중구(1)	국채	국채보상운동기념공원(중구 동인동2가 42)	○		2대
동구(4)	동촌	동촌유원지 서편2주차장(동구 효목동 1040)		○	6대
	신서	신서화물자동차공영차고지(동구 울암동 1150)	○		3대
	울하	울하역환승주차장(동구 안심로 51-3)			4대
	안심	안심 공영주차장(동구 괴전동 401-2)		○	5대
서구(1)	달서천	달서천 주차장(서구 비산동 839-1)			4대
남구(1)	앞산	앞산공원 공영주차장(남구 봉덕동 1566-1)			5대
북구(7)	사격장	대구국제사격장(북구 금호동 609-7)		○	6대
	올브랜	올브랜 공영주차장(북구 산격동 1640)	○		7대
	칠성	칠성 공영주차장(북구 칠성동1가 184-10)	○		13대
	칠곡환승	칠곡차량기지환승주차장(북구 동호동 136-1)		○	5대
	팔달	팔달신시장(북구 노원동3가 883-3)	○		13대
	서변	서변1 공영주차장(북구 서변동 1778)			3대
	운암	운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13)		○	5대
수성구(2)	범물	범물공영주차장(범물동 1328-2)	○		18대
	시지	시지근린공원(수성구 매호동 1330-2)	○		12대
달서구(7)	배실공원	배실공원 주차장(달서구 이곡동 1319)			4대
	서촌	서촌 공영주차장(달서구 용산동 507)	○		6대
	와룡	와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동 1191-2)	○		6대
	월촌	월촌공원 공영주차장(달서구 상인동 1559)	○		12대
	진천	진천환승 공영주차장(달서구 진천동 494-6)	○		14대
	호림	호림2 공영주차장(달서구 호림동 12-1)	○		6대
	학산	학산북(北) 공영주차장(달서구 본동 산32-2)		○	7대
달성군(3)	달성군청	달성군청(달성군 논공읍 금포리 1313)		○	7대
	서재	서재문화체육센터(달성군 다사읍 방천리 212)		○	6대
	달성스포츠	달성종합스포츠파크(달성군 현풍읍 성하리 713-3)			1대



#### 4. 교통약자택시 운영현황

##### □ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 316대
- 계약방법 및 기간 : 개인택시 사업자와 개별 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)	3	3	2~3	2~3
2조	08시 ~ 18시(10시간)	2	5	1~2	3~5
3조	09시 ~ 19시(10시간)	3	8	2	5~7
4조	12시 ~ 21시(09시간)	2	10	1	6~8
5조	13시 ~ 22시(09시간)	2	12	1~2	7~10
6조(야간)	22시 ~ 07시(09시간)	1	13	1	8~11

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함 / 한시직 상담원 7명 제외

○ 시간대별 근무인원

시 간		7시 ~8시	8시 ~9시	9시 ~10시	10시 ~11시	11시 ~12시	12시 ~13시	13시 ~14시	14시 ~15시	15시 ~16시	16시 ~17시	17시 ~18시	18시 ~19시	19시 ~20시	20시 ~21시	21시 ~22시	22시 ~익일 7시	
근무조																		
1조		평일 : 3 / 휴일 : 2~3																
2조			평일 : 2 / 휴일 : 1~2															
3조			평일 : 3 / 휴일 : 2															
4조				평일 : 2 / 휴일 : 1														
5조					평일 : 2 / 휴일 : 1~2													
6조 (야간)																	평일 휴일 1	
총 근무인원	평일	3	5	8	10	12	9	7	4	2	1							
	휴일	2~3	3~5	5~7	6~8	7~10	5~7	4~5	2~3	1~2	1							

※ 8시~17시 한시직 2명 / 9시~18시 한시직 1명 / 11시~20시 한시직 2명

□ 주요업무 : 접수, 배차, 지연안내, 상담, 민원처리 등

- 접수 : 이용객이 전화, 문자, 인터넷, 모바일 앱으로 차량 신청
- 배차 : 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	보행상의 장애인으로서 장애정도가 심한 장애인 중 <b>의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원</b> ※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함

□ 콜센터 운영현황

(2023. 12. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분		2019	2020	2021년	2022년	2023년 누적
접 수	계	1,249,575	1,218,186	1,383,969	1,567,904	1,897,658
	전 화	999,169 (79.96%)	937,825 (76.99%)	1,004,057 (72.55%)	1,051,181 (67.04%)	1,182,201 (62.3%)
	모바일 앱 (App)	249,419 (19.96%)	270,202 (22.18%)	351,624 (25.41%)	484,770 (30.92%)	670,021 (35.31%)
	자동응답 (‘20.9)	-	9,411 (0.77%)	27,464 (1.98%)	31,899 (2.03%)	45,428 (2.39%)
	인터넷, 문자 등	987 (0.08%)	748 (0.06%)	824 (0.06%)	54 (0.00%)	8 (0%)
승차		1,186,250	1,162,435	1,278,309	1,448,776	1,730,347
접수 후 취소		63,325	55,751	105,660	119,128	167,311
접수취소율(%)		(5.07%)	(4.58%)	(7.63%)	(7.60%)	(8.82%)
문 의		284,324	235,820	384,959	217,622	283,274

## 연도별 통계자료

### 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
2022	35,030 (100.0%)	9,124 (26.0%)	7,382 (21.1%)	6,811 (19.4%)	3,370 (9.6%)	2,492 (7.1%)	2,200 (6.3%)	587 (1.7%)	219 (0.6%)	2,845 (8.1%)
2021	30,782 (100.0%)	7,178 (23.3%)	6,624 (21.5%)	6,274 (20.4%)	2,982 (9.7%)	2,260 (7.3%)	2,122 (6.9%)	542 (1.8%)	206 (0.7%)	2,594 (8.4%)
2020	25,945 (100.0%)	5,181 (20.0%)	5,654 (21.8%)	5,541 (21.4%)	2,567 (9.9%)	1,955 (7.5%)	2,032 (7.8%)	515 (2.0%)	175 (0.7%)	2,325 (9.0%)
2019	31,276 (100.0%)	4,859 (15.5%)	6,685 (21.4%)	7,846 (25.1%)	3,327 (10.6%)	3,158 (10.1%)	2,469 (7.9%)	443 (1.4%)	267 (0.9%)	2,222 (7.1%)
2018	25,676 (100.0%)	3,423 (13.3%)	5,787 (22.5%)	7,032 (27.4%)	2,851 (11.1%)	2,202 (8.6%)	2,059 (8.0%)	389 (1.5%)	232 (0.9%)	1,701 (6.6%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

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

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

### 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간

(단위 : 건)

연도	구분	계	10분 내	10분 이상~ 30분 미만	30분 이상~ 1시간 미만	1시간 이상~ 1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	관제누락	평균 대기시간
2022	건수 (%)	1,448,776 (100.00%)	565,811 (39.05%)	665,313 (45.92%)	170,654 (11.78%)	41,875 (2.89%)	5,123 (0.35%)	-	17분 36초
2021	건수 (%)	1,278,309 (100.00%)	381,111 (29.81%)	601,289 (47.04%)	245,945 (19.24%)	42,437 (3.32%)	7,527 (0.59%)	-	21분 03초
2020	건수 (%)	1,162,435 (100.00%)	519,208 (44.67%)	507,000 (43.62%)	117,182 (10.08%)	16,170 (1.39%)	2,875 (0.25%)	-	15분 24초
2019	건수 (%)	1,186,250 (100.00%)	353,942 (29.84%)	604,563 (50.96%)	192,191 (16.20%)	29,110 (2.45%)	6,226 (0.52%)	219 (0.02%)	19분 54초
2018	건수 (%)	910,630 (100.00%)	193,383 (21.24%)	465,725 (51.14%)	210,440 (23.11%)	33,577 (3.69%)	7,253 (0.80%)	252 (0.03%)	23분 45초

□ 연도별 장애별 이용건수

○ 전체 차량 : 누적 9,528,387건

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
합계	9,528,387	2,088,955	2,019,188	1,582,873	1,477,383	677,224	361,423	539,180	55,199	726,962
2022	1,448,776	239,414	282,035	238,782	235,001	167,882	123,017	21,231	7,106	134,308
2021	1,278,309	181,474	252,603	216,247	221,934	147,756	105,438	18,232	6,364	128,261
2020	1,162,435	198,257	229,554	140,547	213,297	93,430	16,328	137,406	5,681	127,935
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

○ 특별교통수단 : 누적 4,530,907건 (47.55%)

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
합계	4,530,907	1,210,756	1,220,897	747,708	517,751	216,864	116,023	231,645	30,733	238,530
2022	400,215	61,513	110,870	98,149	42,061	32,649	21,792	4,388	1,792	27,001
2021	411,384	55,902	112,396	95,617	48,451	35,707	24,592	4,897	1,924	31,898
2020	392,161	87,455	106,863	37,720	51,066	24,157	4,855	44,463	2,053	33,529
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

○ 교통약자택시 : 누적 4,997,480건 (52.45%)

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
합계	4,997,480	878,199	798,291	835,165	959,632	460,360	245,400	307,535	24,466	488,432
2022	1,048,561	177,901	171,165	140,633	192,940	135,233	101,225	16,843	5,314	107,307
2021	866,925	125,572	140,207	120,630	173,483	112,049	80,846	13,335	4,440	96,363
2020	770,274	110,802	122,691	102,827	162,231	69,273	11,473	92,943	3,628	94,406
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

□ 콜센터운영현황

구분		2019년	2020년	2021년	2022년
차량대수		400대	430대	430대	490대
총이용건수		1,186,250건	1,162,435건	1,278,309건	1,448,776건
일평균	접수	3,423건	3,337건	3,791건	4,295건
	승차	3,250건	3,185건	3,523건	3,969건
탑승률		94.9%	95.4%	92.3%	92.4%
1대당일평균 운행건수		12.3건	11.2건	12.0건	12.6건
평균대기시간		19분54초	15분24초	21분03초	17분36초