

DICO 대구시설공단

시민행복 365일

시민만족 100%

---

# 나드리콜 운영 종합현황

---

2022. 07. 31.

**DICO** 대구시설공단  
(고객상담팀)

# 【 목 차 】

I. 사 업 개 요 .....	1
II. 일 반 현 황 .....	3
III. 운 영 · 관 리 현 황 .....	4
1. 운 영 개 요 .....	4
2. 운 영 통 계 .....	5
3. 차 량 현 황 .....	10
4. 교 통 약 자 콜 택 시 운 영 현 황 .....	13
5. 콜 센 터 운 영 현 황 .....	14
IV. 기 타 통 계 자 료 .....	16

# 특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -

## I. 사업 개요

### □ 연 혁

- 2008. 11. 18. 특별교통수단 및 이동지원센터 수탁(~2010. 11. 17.까지 2년간)
- 2009. 2. 5. 나드리콜 운영 개시(특장차량 30대)
- 2010. 11. 18. 위·수탁 2차 협약(~2013. 11. 17.까지 3년간)
- 2011. 9. 1. 교통약자콜택시 사업자 협약 차량 운영 개시(교통약자콜택시 30대)
- 2013. 8. 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. 1. 1. 즉시(바로)콜 서비스 도입
- 2017. 11. 6. 모바일 앱 접수 시스템 운영개시
- 2020. 9. 1. ARS 접수시스템 운영 개시(특장차량 150대, 교통약자콜택시 280대)
- 2020. 11. 18. 위·수탁 5차 협약(~2025. 11. 17.까지 5년간)
- 2022. 2. 25. 관제시스템 고도화 사업
- 2022. 7. 1. 해피맘콜 운영 개시

### □ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

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

## □ 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 ⇔ 대구시설공단 > —

▶ 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」 제16조(특별교통수단의 운행 등)

① ... 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 국토교통부령으로 정하는 대수 이상의 특별교통수단을 운행하여야 한다.

- 「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.

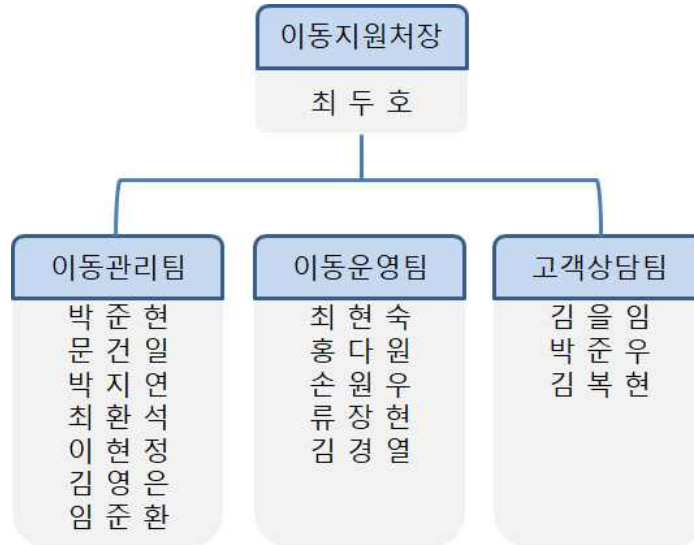
- 「여객자동차 운수사업법 시행규칙」 제103조(자가용자동차의 유상운송 등의 허가요건)

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

- 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 및 시행규칙」 등

## II. 일반 현황

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



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

2. 인 원 : 총 201명

- 일반직 : 16명
  - 사무 15명, 기술 1명
- 공무원 : 185명
  - 상담원 21명, 센터장 1명, 운전원 163명
  - ※ 한시적 근로자(별도) : 상담원 9명, 운전원 6명, 사무보조 3명

※ 교통약자콜택시 사업자 : 280명



### 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)
1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <b>장애의 정도가 심한 장애인</b> 으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 2. <b>65세 이상</b> 의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 3. 제1호 및 제2호에 해당하는 <b>교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람</b> 4. 제1호부터 제3호까지에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자	② 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다. 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <b>장애의 정도가 심한 장애인</b> 으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 2. <b>65세 이상</b> 으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 3. 제1호 및 제2호 외 <b>교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람</b> 4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자	① 조례 제14조제2항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다. 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조 제1항에 따른 장애인기준에 해당하는 장애인 중 <b>장애등급 3급에 해당하는 자로서 뇌병변장애인·시각장애인·지적장애인·자폐성 장애인·정신장애인 및 하지에 장애가 있는 지체장애인</b> 으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 2. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령」 제14조제3항에 따른 상이등급에 해당하는 자 중 <b>3급 이상의 상이등급에 해당하는 자로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자</b> 3. <b>제1호 및 제2호를 제외한 장애인 또는 국가유공자 중에서 대중교통의 이용이 어려운 자로서 「장애인복지법 시행규칙」 제3조에 따른 의료기관에서 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자</b>



## □ 장애 유형별 이용 건수

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 월간(7월)

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	126,703 (100.00%)	21,649 (17.09%)	24,563 (19.39%)	20,949 (16.53%)	19,750 (15.59%)	15,186 (11.99%)	10,441 (8.24%)	1,908 (1.51%)	625 (0.49%)	11,632 (9.18%)
특장	35,363 (100.00%)	5,524 (15.62%)	9,672 (27.35%)	8,642 (24.44%)	3,738 (10.57%)	2,957 (8.36%)	1,812 (5.12%)	434 (1.23%)	176 (0.5%)	2,408 (6.81%)
개인	91,340 (100.00%)	16,125 (17.65%)	14,891 (16.3%)	12,307 (13.47%)	16,012 (17.53%)	12,229 (13.39%)	8,629 (9.45%)	1,474 (1.61%)	449 (0.49%)	9,224 (10.1%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 2022년 누적

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	822,488 (100.00%)	131,106 (15.94%)	160,268 (19.49%)	137,173 (16.68%)	135,726 (16.5%)	96,102 (11.68%)	69,428 (8.44%)	11,816 (1.44%)	4,019 (0.49%)	76,850 (9.34%)
특장	227,409 (100.00%)	33,725 (14.83%)	63,236 (27.81%)	56,095 (24.67%)	24,269 (10.67%)	18,555 (8.16%)	12,116 (5.33%)	2,560 (1.13%)	1,083 (0.48%)	15,770 (6.93%)
개인	595,079 (100.00%)	97,381 (16.36%)	97,032 (16.31%)	81,078 (13.62%)	111,457 (18.73%)	77,547 (13.03%)	57,312 (9.63%)	9,256 (1.56%)	2,936 (0.49%)	61,080 (10.26%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 연도별

- 전체

(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	822,488	131,106	160,268	137,173	135,726	96,102	69,428	11,816	4,019	76,850
누적이용 인원 (%)	8,902,099 (100.00%)	812,297 (9.12%)	1,897,421 (21.31%)	2,021,487 (22.71%)	1,378,108 (15.48%)	1,371,702 (15.41%)	536,452 (6.03%)	163,016 (1.83%)	52,112 (0.59%)	669,504 (7.52%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등



- 특장차량

(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	227,409	33,725	63,236	56,095	24,269	18,555	12,116	2,560	1,083	15,770
누적이용 인원	4,358,101	311,987	1,173,263	1,245,053	499,959	608,204	185,216	77,096	30,024	227,299
(%)	(100.00%)	(7.16%)	(26.92%)	(28.57%)	(11.47%)	(13.96%)	(4.25%)	(1.77%)	(0.69%)	(5.22%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

- 교통약자콜택시

(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	595,079	97,381	97,032	81,078	111,457	77,547	57,312	9,256	2,936	61,080
누적이용 인원	4,543,998	500,310	724,158	776,434	878,149	763,498	351,236	85,920	22,088	442,205
(%)	(100.00%)	(11.01%)	(15.94%)	(17.09%)	(19.33%)	(16.80%)	(7.73%)	(1.89%)	(0.49%)	(9.73%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 회원 1인당

(단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
월간	4.12	3.02	3.71	3.35	6.62	6.71	4.93	3.6	3.03	4.42
2022년 누적	26.72	18.26	24.22	21.94	45.47	42.49	32.75	22.29	19.51	29.23

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

□ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간(7월) (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 (%)	126,703 (100.00%)	41,260 (32.56%)	59,207 (46.72%)	19,738 (15.57%)	5,473 (4.31%)	1,025 (0.81%)	20분 40초

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 2022년 누적 (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 (%)	822,488 (100.00%)	334,304 (40.65%)	373,904 (45.46%)	91,170 (11.08%)	20,252 (2.46%)	2,858 (0.35%)	16분 59초

※ 2021년 누적 평균 대기시간 : 21분 03초 (p16 참고)

□ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간

○ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간(7월) (단위 : 건)

구분	계	특장차			교통약자콜택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	126,703 (100.00%)	35,363 (27.91%)	13,773 (10.87%)	21,590 (17.04%)	91,340 (72.09%)	7,716 (6.09%)	83,624 (66%)
평균 대기시간	20분 40초	29분 59초	32분 25초	28분 26초	17분 03초	17분 37초	17분 00초

○ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간 : 2022년 누적 (단위 : 건)

구분	계	특장차			교통약자콜택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	822,488 (100.00%)	227,409 (27.65%)	87,419 (10.63%)	139,990 (17.02%)	595,079 (72.35%)	49,102 (5.97%)	545,977 (66.38%)
평균 대기시간	16분 59초	24분 09초	26분 09초	22분 54초	14분 14초	15분 08초	14분 09초

□ 일평균 시간대별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간(7월) (단위 : 건)

시간대	전체 평균		평일 평균		휴일(주말·공휴일) 평균	
	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간
전체평균	4074	0:20:40	4691	0:21:42	2783	0:16:59
00시	14	0:18:44	12	0:19:03	17	0:18:15
01시	10	0:18:54	10	0:19:23	11	0:17:59
02시	7	0:18:40	7	0:18:31	8	0:18:58
03시	15	0:16:56	17	0:17:13	12	0:16:07
04시	33	0:17:53	38	0:18:17	23	0:16:30
05시	84	0:15:46	98	0:16:19	54	0:13:43
06시	118	0:14:34	135	0:14:58	83	0:13:10
07시	220	0:18:34	274	0:19:46	108	0:12:12
08시	290	0:23:28	336	0:26:07	194	0:13:50
09시	366	0:19:42	417	0:21:09	259	0:14:47
10시	398	0:16:06	456	0:16:40	277	0:14:08
11시	385	0:18:49	454	0:19:58	239	0:14:10
12시	335	0:27:13	384	0:28:34	233	0:22:32
13시	289	0:24:02	330	0:24:53	202	0:21:06
14시	333	0:20:02	398	0:21:09	198	0:15:16
15시	334	0:20:53	403	0:22:30	189	0:13:38
16시	265	0:21:36	309	0:23:27	174	0:14:39
17시	195	0:22:25	214	0:23:11	154	0:20:10
18시	114	0:23:22	121	0:24:11	100	0:21:15
19시	88	0:20:06	88	0:18:01	88	0:24:31
20시	72	0:19:46	78	0:18:06	60	0:24:23
21시	54	0:21:30	57	0:19:46	47	0:25:52
22시	33	0:20:38	33	0:18:37	31	0:25:06
23시	22	0:21:54	22	0:20:19	22	0:25:14

### 3. 차량현황

□ **특장차량 보유 대수** : 163대(스타렉스 114대, 스타리아 12대, 카니발 37대)

연식	대수	등록 년월	단가 (부가세 제외)	차종	특장 장비 및 특이사항 (전 차량 슬로프)	차량 사진	비고
계	163				발판 163 / 시트 96		
2015	10	'15. 1월	33~37백만원	스타렉스	발판 10 / 시트 9		
	10	'15. 7월	37백만원	스타렉스	발판 10 / 시트 9		
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	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
	4	'20. 8월	42백만원	카니발	발판 4		
2021	13	'21. 9월	41백만원	카니발	발판 13		
	12	'21. 12월	47백만원	스타리아	발판 12		

□ 운행형태

○ 시차제 운행 : 6교대

근무조	근무시간	평 일		휴 일	
		투입 대수	누적 대수	투입 대수	누적 대수
1조	07시 ~ 16시(09시간)	29~30	29~30	13~16	13~16
2조	08시 ~ 18시(10시간)	21~23	50~53	10~13	23~29
3조	09시 ~ 19시(10시간)	24~28	74~81	17~18	40~47
4조	10시 ~ 20시(10시간)	15~20	89~101	12	52~59
5조	13시 ~ 22시(09시간)	22~24	111~125	11~14	63~73
6조(야간)	22시 ~ 07시(09시간)	4	113~127	4	65~75

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함

※ 2019. 6. 1. 부터 근무시간 조정 : 07시 ~ 17시(10시간)→07시 ~ 16시(09시간)  
09시 ~ 18시(09시간)→09시 ~ 19시(10시간)

○ 시간대별 운행 대수

근무조	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	
1조	평일 : 29~30 / 휴일 : 13~16																
2조			평일 : 21~23 / 휴일 : 10~13														
3조				평일 : 24~28 / 휴일 : 17~18													
4조					평일 : 15~20 / 휴일 : 12												
5조							평일 : 22~24 / 휴일 : 11~14										
6조 (야간)																평일·휴일 4	
총 근무인원	평일	29~30	50~53	74~81	89~101			111~125			82~95	61~72	37~44	22~28	4		
	휴일	13~16	23~29	40~47	52~59			63~73			50~57	40~44	23~26	11~18	4		

□ 차고지 : 25개소

○ 기관별 차고지 현황

구 분	공 단	유 관 기 관
25개소	15개소	10개소
150대	118대	45대

※ 모든 차고지 특장차량 주차요금 무료

○ 구별 차고지 현황 : ■ 공단 15개소, ■ 유관기관 10개소

자치구	차고지명	차고지 위치	대기실	차량대수
계	25개소			163대
중구(1)	국채	국채보상운동기념공원 공영주차장 (중구 동인동2가 42번지)	○	2대
동구(4)	동촌	동촌유원지 서편2주차장 (동구 효목동 1040번지)		7대
	신서	신서화물자동차공영차고지 (동구 울암동 1150번지)	○	3대
	울하	울하역환승주차장(동구 안심로 51-3)		4대
	안심	안심 공영주차장(동구 괴전동 401-2)		4대
서구(1)	달서천	달서천 주차장(서구 비산동 839-1 번지)		3대
남구(1)	강당골	산성산 강당골체육공원 공영주차장 (남구 봉덕동 1272-18번지)		5대
북구(7)	사격장	대구국제사격장 (북구 금호동 609-7번지)		4대
	올브랜	올브랜 공영주차장 (북구 산격동 1640번지)	○	5대
	칠성	칠성 공영주차장 (북구 칠성동1가 184-10번지)	○	11대
	칠곡환승	대구도시철도공사칠곡차량기지환승주차장 (북구 동호동 136-1번지)		4대
	팔달	팔달신시장 공영주차장 (북구 노원동3가 883-3번지)	○	13대
	서변	서변1 공영주차장(북구 서변동 1778)		3대
	운암	운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13)		3대
수성구(2)	범물	범물공영주차장 (범물동 1328-2번지)	○	17대
	시지	시지근린공원 공영주차장 (수성구 매호동 1330-2번지)	○	12대
달서구(7)	배실공원	배실공원 주차장 (달서구 이곡동 1319번지)		2대
	서촌	서촌 공영주차장 (달서구 용산동 507번지)	○	5대
	와룡	와룡공원 공영주차장 (달서구 이곡동 1191-2번지)	○	6대
	월촌	월촌공원 공영주차장 (달서구 상인동 1559번지)	○	14대
	진천	진천환승 공영주차장 (달서구 진천동 494-6번지)	○	16대
	호림	호림2 공영주차장 (달서구 호림동 12-1번지)	○	3대
	학산	학산북(北) 공영주차장(달서구 본동 산32-2)		5대
달성군(2)	달성군청	달성군청 (달성군 논공읍 금포리 1313번지)		8대
	서재	서재문화체육센터 (달성군 다사읍 방천리 212번지)		4대

## 4. 교통약자콜택시 운영현황

### □ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 280대
- 계약방법 및 기간 : 교통약자콜택시 사업자와 개별 협약(1년 단위 계약)

### □ 운영방식

- 비전용(바우처) 운행 : 일반 승객 혼용
- 운영시간 : 3부제 준수 24시간 자율운행
- 운행보조금 : 미터기 총 요금에서 교통약자 부담금 제외 차액 보조
- 운행방법 : 나드리콜 관제 시스템 연계, 나드리콜 택시 표지 부착
  - ※ 유류비, 보험, 정비비 등 사업자 부담
- 차량사진



<일반택시>



<전기택시>

### □ 운영실적(월평균)

(2022. 07. 31. 기준, 단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022
이용건수	34,980	43,524	61,560	69,482	72,244	85,011
1대당 건수	195	209	238	248	280	304

## 5. 콜센터 운영현황

□ 근무인원 : 21명(센터장 1명, 상담원 20명)

□ 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 9명(야간 2명) 제외

○ 시간대별 근무인원

근무조	시 간											22시 ~익일 7시				
	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
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 1명 / 11시~20시 한시직 2명 / 22시~익일7시 한시직 1명



□ **주요업무** : 접수, 배차, 지연안내, 상담, 민원처리 등

○ **접 수** : 이용객이 전화, 문자, 인터넷, 모바일 앱으로 차량 신청

○ **배 차** : 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 운영실적**

(2022. 07. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분		2019	2020	2021년	2022년 누적
접 수	계	1,249,575	1,218,186	1,383,969	885,196
	전 화	999,169 (79.96%)	937,825 (76.99%)	1,004,057 (72.55%)	607,339 (68.61%)
	모바일 앱 (App)	249,419 (19.96%)	270,202 (22.18%)	351,624 (25.41%)	261,229 (29.51%)
	자동응답 (‘20.9)		9,411 (0.77%)	27,464 (1.98%)	16,609 (1.88%)
	인터넷, 문자 등	987 (0.08%)	748 (0.06%)	824 (0.06%)	19 (0.00%)
승차		1,186,250	1,162,435	1,278,319	822,488
접수 후 취소		63,340	55,751	105,600	62,708
접수취소율(%)		(5.07%)	(4.58%)	(7.63%)	(7.08%)
문 의		284,324	235,820	384,959	126,947

## IV. 기타 통계자료

### □ 2021. 12. 31. 기준 통계

#### ○ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구 분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
계 (%)	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%)
심한 장애인	19,655 (63.9%)	-	4,761	5,255	2,952	1,983	2,122	542	-	2,040
심하지 않은 장애인	3,743 (12.2%)		1,863	1,019	30	277	0	0		554
노약자, 유공자	7,384 (24.0%)	7,178	-						206	-

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

#### ○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 2021년 누적

(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 (%)	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

## ○ 2021년 월별 대기시간 분포

(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
1월	건수 (%)	97,741 (100.00%)	54,301 (55.56%)	38,293 (39.18%)	4,655 (4.76%)	446 (0.46%)	46 (0.05%)	11분 48초
2월	건수 (%)	96,226 (100.00%)	43,580 (45.29%)	43,413 (45.12%)	8,148 (8.47%)	898 (0.93%)	187 (0.19%)	14분 31초
3월	건수 (%)	116,227 (100.00%)	40,839 (35.14%)	57,985 (49.89%)	15,388 (13.24%)	1,680 (1.45%)	335 (0.29%)	17분 31초
4월	건수 (%)	115,599 (100.00%)	33,909 (29.33%)	55,937 (48.39%)	22,327 (19.31%)	3,020 (2.61%)	406 (0.35%)	20분 36초
5월	건수 (%)	109,529 (100.00%)	26,779 (24.45%)	51,419 (46.95%)	25,561 (23.34%)	4,895 (4.47%)	875 (0.80%)	23분 53초
6월	건수 (%)	110,746 (100.00%)	27,367 (24.71%)	53,604 (48.40%)	25,459 (22.99%)	3,882 (3.51%)	434 (0.39%)	22분 49초
7월	건수 (%)	111,966 (100.00%)	29,153 (26.04%)	54,426 (48.61%)	23,744 (21.21%)	3,987 (3.56%)	656 (0.59%)	22분 21초
8월	건수 (%)	108,005 (100.00%)	29,008 (26.86%)	52,165 (48.30%)	22,408 (20.75%)	3,868 (3.58%)	556 (0.51%)	22분 04초
9월	건수 (%)	98,772 (100.00%)	20,076 (20.33%)	41,850 (42.37%)	28,660 (29.02%)	6,855 (6.94%)	1,331 (1.35%)	27분 53초
10월	건수 (%)	104,534 (100.00%)	21,434 (20.50%)	48,780 (46.66%)	27,893 (26.68%)	5,391 (5.16%)	1,036 (0.99%)	25분 54초
11월	건수 (%)	107,063 (100.00%)	23,124 (21.60%)	53,257 (49.74%)	25,448 (23.77%)	4,491 (4.19%)	743 (0.69%)	24분 06초
12월	건수 (%)	101,902 (100.00%)	31,538 (30.95%)	50,160 (49.22%)	16,247 (15.94%)	3,024 (2.97%)	933 (0.92%)	20분 33초

□ 2009. 2. 5.~2021. 12. 31. 까지 연도별 장애 유형별 이용 건수

○ 전체

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
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

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 특장차량

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
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

○ 교통약자콜택시

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
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

□ 운영현황

구분		2019년	2020년	2021년
차량 대수		400대	430대	430대
총 이용 건수		1,186,250건	1,162,435건	1,278,309건
일 평균	접 수	3,423건	3,337건	3,791건
	승 차	3,250건	3,185건	3,523건
탑승률		94.9%	95.4%	92.3%
1대당 일 평균 운행 건수		12.3건	11.2건	12.0건
평균 대기시간		19분 54초	15분 24초	21분 03초