
나드리콜 운영 종합현황

2024. 03. 31.

대구공공시설관리공단

(고객상담팀)

【 목 차 】

I. 현황 요약	1
II. 사업 개요	2
III. 운영·관리현황	4
1. 운영개요	4
2. 운영통계	5
3. 차량현황	12
4. 교통약자택시 운영현황	15
5. 콜센터 운영현황	15
IV. 이전 통계자료	18

특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -

현황 요약

□ 나드리콜 운영현황(2024년 3월 기준)

- 보유차량 : **515대**(특별교통수단 199대, 교통약자택시 316대)
- 등록 고객 수 : **37,897명**(월체어 11,616명, 비월체어 26,371명)
- 콜센터 접수현황(총접수 **474,282건**)
 - 전화접수 : 278,598 (58.74%)
 - 모바일앱 : 183,722 (38.74%)
 - 접수 후 취소 : 48,796 (10.29%)
- 1일 운영대수 : **평균 365대**(운행률 70%)
 - 특별교통수단 126대(63%)
 - 교통약자택시 239대(75%)
- 이용횟수
 - (2023년) **1,730,347건**(일평균 4,740건)
 - (2024년 3월) **425,486건**(일평균 4,727건) ※ 전년대비 0.2% 감소
- 평균대기시간
 - (2023년) **18분 01초**(특별교통수단 27분 54초, 교통약자택시 14분 58초)
 - (2024년 3월) **19분 18초**(특별교통수단 29분 30초, 교통약자택시 15분 55초)
- 배차방식(자동·지정배차)
 - 자동배차 : **387,525건(91.08%)**
 - 지정배차 : **37,961건(8.92%)**
- 거리별 분류
 - 픽업거리 5km 이내 : **398,053건(93.55%)**
 - 영업거리 5km 이내 : **214,581건(50.43%)**

II. 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
- 2023. 08. 광역이동 시험운행

□ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

구 분	계	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
총 계	515	283 (71)	338 (55)	400 (62)	425 (25)	430 (5)	443 (13)	490 (47)	515 (25)
특별교통수단 (증차대수)	199	123 (11)	128 (5)	140 (12)	145 (5)	150 (5)	163 (13)	180 (17)	199 (19)
교통약자택시 (증차대수)	316	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



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. 중증보행장애인으로 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>① 특별교통수단은 연중무휴, 1일 24시간제로 운영한다.</p> <p>② 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람</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 제14조제2항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다.</p> <p>1. 조례 제14조제2항제1호 및 이 규칙 제10조제1항제2호에 해당되지 않는 장애인 및 국가유공자 중 의료기관에서 발급한 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자</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</p> <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	
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

- 대구 시내 및 대구 시내버스가 운행하는 연접 시·군
(경산시 하양읍, 고령군 다산면, 칠곡군 동명면)
- 시내 왕복운행 가능 / 시외 왕복운행 및 경유 운행 불가

2. 운영통계

《 2024. 03. 31. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수 : 총 37,987명 (단위 : 명)

구 분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
계 (%)	37,987 (100.0%)	11,720 (30.9%)	7,845 (20.7%)	6,766 (17.8%)	3,574 (9.4%)	2,586 (6.8%)	1,903 (5%)	614 (1.6%)	204 (0.5%)	2,775 (7.3%)
심한 장애인	20,603 (54.2%)	-	5,102	5,365	3,540	2,182	1,903	613	-	1,898
심하지 않은 장애인	5,460 (14.4%)		2,743	1,401	34	404	0	1		877
노약자, 유공자	11,924 (31.4%)	11,720	-						204	-

※ 휠체어 이용 고객 : 11,616(30.5%), 휠체어 비이용 고객 : 26,371(69.5%)

※ 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

□ 월 이용현황(2024년 3월)

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 144,524건 (1일 4,662건) (단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	144,524 (100.00%)	29,557 (20.45%)	28,532 (19.74%)	23,890 (16.53%)	21,761 (15.06%)	15,060 (10.42%)	10,996 (7.61%)	2,169 (1.5%)	584 (0.4%)	11,975 (8.29%)
특별교통수단	35,012 (100.00%)	6,089 (17.39%)	10,633 (30.37%)	9,086 (25.95%)	2,911 (8.31%)	2,207 (6.3%)	1,658 (4.74%)	316 (0.9%)	133 (0.38%)	1,979 (5.65%)
교통약자택시	109,512 (100.00%)	23,468 (21.43%)	17,899 (16.34%)	14,804 (13.52%)	18,850 (17.21%)	12,853 (11.74%)	9,338 (8.53%)	1,853 (1.69%)	451 (0.41%)	9,996 (9.13%)
회원 1인당	5.47	4.85	4.88	4.47	8.54	7.46	6.38	4.58	3.32	5.43

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 평균 대기시간(휠체어별) : 20분 35초 (특별교통수단 휠체어 : 34분 07초) (단위 : 건)

구분	계	특별교통수단			교통약자택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수	144,524	35,012	18,390	16,622	109,512	7,424	102,088
(%)	(100.00%)	(24.23%)	(12.72%)	(11.5%)	(75.77%)	(5.14%)	(70.64%)
평균 대기시간	00:20:35	00:32:30	00:34:07	00:30:42	00:16:47	00:17:11	00:16:45

○ 1일 평균 운행 현황 : 평균 특별교통수단 9.0건, 교통약자택시 14.7건 (1대당) (단위 : 건)

차량종류	특별교통수단			교통약자택시			전체차량		
	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수
주말	73	610	8.4	199	2,478	12.4	272	3,088	11.3
평일	147	1,377	9.3	255	4,035	15.8	402	5,412	13.4
전체	123	1,129	9.0	237	3,533	14.7	360	4,662	12.8

○ 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	144,524	47,195	66,746	23,622	6,267	694	20분 35초
(%)	(100.00%)	(32.65%)	(46.18%)	(16.34%)	(4.33%)	(0.48%)	

※ 1시간 이상 장기대기자 : 6,961명(4.81%)

○ 일 시간대별 이용 건수·평균 대기시간 : 전체 4,662건 (평일 5,670건, 주말 2,796건)

(단위 : 건)

시간대	전체 평균		평일 평균		휴일(주말·공휴일) 평균	
	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간
전체 평균	4,662	0:20:35	5,670	0:20:49	2,796	0:19:46
00시	16	0:19:07	16	0:20:09	16	0:17:13
01시	10	0:19:04	10	0:19:32	10	0:18:10
02시	12	0:15:15	13	0:14:46	9	0:16:27
03시	20	0:15:26	24	0:15:43	13	0:14:28
04시	39	0:14:24	49	0:14:41	22	0:13:15
05시	86	0:14:34	106	0:15:00	49	0:12:55
06시	143	0:14:08	174	0:14:36	85	0:12:25
07시	234	0:19:35	306	0:21:08	104	0:11:18
08시	327	0:23:19	394	0:26:01	204	0:13:48
09시	443	0:21:01	525	0:22:11	294	0:17:17
10시	442	0:16:32	530	0:16:10	283	0:17:48
11시	472	0:18:02	600	0:18:02	240	0:18:03
12시	381	0:23:36	467	0:23:47	225	0:22:56
13시	357	0:22:30	432	0:22:18	222	0:23:15
14시	397	0:18:52	500	0:18:36	209	0:20:01
15시	398	0:21:16	502	0:21:41	209	0:19:28
16시	300	0:23:55	365	0:24:21	180	0:22:21
17시	202	0:23:42	239	0:23:26	134	0:24:34
18시	123	0:24:45	139	0:23:31	94	0:28:02
19시	90	0:22:46	101	0:20:10	68	0:29:47
20시	68	0:23:23	78	0:19:56	51	0:33:01
21시	43	0:22:29	49	0:20:31	33	0:27:48
22시	29	0:21:27	31	0:20:58	26	0:22:32
23시	19	0:19:19	20	0:18:54	16	0:20:13

□ 연 이용현황(2024년 누적)

○ 장애 유형별·차량별 이용 건수 : 425,486건 (1일 4,727건) (단위 : 건)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
전체	425,486 (100.00%)	87,116 (20.47%)	84,367 (19.83%)	68,856 (16.18%)	65,477 (15.39%)	43,893 (10.32%)	32,693 (7.68%)	6,082 (1.43%)	1,699 (0.4%)	35,303 (8.3%)
특별교통수단	105,607 (100.00%)	18,725 (17.73%)	31,674 (29.99%)	26,525 (25.12%)	9,175 (8.69%)	6,907 (6.54%)	5,187 (4.91%)	934 (0.88%)	359 (0.34%)	6,121 (5.8%)
교통약자택시	319,879 (100.00%)	68,391 (21.38%)	52,693 (16.47%)	42,331 (13.23%)	56,302 (17.6%)	36,986 (11.56%)	27,506 (8.6%)	5,148 (1.61%)	1,340 (0.42%)	29,182 (9.12%)
회원 1인당	16.1	14.31	14.43	12.88	25.69	21.75	18.96	12.83	9.65	16.02

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 평균 대기시간(휠체어별) : 19분 18초 (특별교통수단 휠체어 : 30분 55초) (단위 : 건)

구분	계	특별교통수단			교통약자택시		
		소계	휠체어	비 휠체어	소계	휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	425,486 (100.00%)	105,607 (24.82%)	54,053 (12.7%)	51,554 (12.12%)	319,879 (75.18%)	21,403 (5.03%)	298,476 (70.15%)
평균 대기시간	00:19:18	00:29:30	00:30:55	00:28:01	00:15:55	00:16:28	00:15:53

○ 교통약자택시 운영실적(월평균) : 월 106,293건 (1대당 336건) (단위 : 건)

구분	2020	2021	2022	2023	2024
이용건수	69,482	72,244	87,380	96,434	106,293
1대당 건수	248	280	312	311	336

○ 1일 평균 운행 현황 : 평균 특별교통수단 9.1건, 교통약자택시 14.3건 (1대당) (단위 : 건)

차량종류	특별교통수단			교통약자택시			전체차량		
	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수	차량수	전체 운행건수	1대당 운행건수
주말	72	612	8.5	198	2,409	12.1	270	3,021	11.1
평일	148	1,381	9.3	256	3,957	15.4	403	5,338	13.2
전체	126	1,161	9.1	239	3,515	14.5	365	4,676	12.6

○ 장애 유형별·차량별 이용 건수

- 전체 차량 : **누적 11,684,220건**

(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
2023	1,730,347	338,716	345,963	279,190	260,681	181,115	138,638	29,454	7,837	148,753
2024	425,486	87,116	84,367	68,856	65,477	43,893	32,693	6,082	1,699	35,303
누적이용 인원	11,684,220	1,346,437	2,449,518	2,471,142	1,803,541	1,668,490	761,372	207,967	64,735	911,018
(%)	(100.00%)	(11.52%)	(20.96%)	(21.15%)	(15.44%)	(14.28%)	(6.52%)	(1.78%)	(0.55%)	(7.80%)

- 특별교통수단: **누적 5,043,470건 (43.16%)**

(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
2023	406,956	68,941	122,793	104,167	35,289	26,290	19,986	4,174	1,299	24,017
2024	105,607	18,725	31,674	26,525	9,175	6,907	5,187	934	359	6,121
누적이용 인원	5,043,470	427,441	1,375,364	1,417,799	562,215	655,495	220,065	84,032	32,391	268,668
(%)	(100.00%)	(8.48%)	(27.27%)	(28.11%)	(11.15%)	(13.00%)	(4.36%)	(1.67%)	(0.64%)	(5.33%)

- 교통약자택시 : **누적 6,640,750건 (56.84%)**

(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
2023	1,323,391	269,775	223,170	175,023	225,392	154,825	118,652	25,280	6,538	124,736
2024	319,879	68,391	52,693	42,331	56,302	36,986	27,506	5,148	1,340	29,182
누적이용 인원	6,640,750	918,996	1,074,154	1,053,343	1,241,326	1,012,995	541,307	123,935	32,344	642,350
(%)	(100.00%)	(13.84%)	(16.18%)	(15.86%)	(18.69%)	(15.25%)	(8.15%)	(1.87%)	(0.49%)	(9.67%)

○ 지정배차·무제한배차 비율 : 지정배차 **37,961건 (8.92%)** (단위 : 건)

구분	계	자동배차			지정배차
		소계	반경 내 배차	무제한배차(~10km)	
건수 (%)	425,486 (100.00%)	387,525 (91.08%)	346,524 (81.44%)	41,011 (9.64%)	37,961 (8.92%)

○ 픽업거리별 분류 : 5km 이내 **398,053건 (93.55%)** (단위 : 건)

구분	계	3km 이내	3km ~ 4km	4km ~ 5km	5km ~ 10km	10km 초과
건수 (%)	425,486 (100.00%)	361,233 (84.90%)	27,229 (6.40%)	9,591 (2.25%)	24,007 (5.64%)	3,426 (0.81%)

○ 영업거리별 분류 : 5km 이내 **214,581건 (50.43%)** (단위 : 건)

구분	계	3km 이내	3km ~ 4km	4km ~ 5km	5km ~ 10km	10km 초과
건수 (%)	425,486 (100.00%)	129,052 (30.33%)	49,428 (11.62%)	36,101 (8.48%)	114,333 (26.87%)	96,572 (22.70%)

○ 대기시간별 이용 건수와 장기대기자 비율 : 19분 18초

(단위 : 건)












※ 1시간 이상 장기대기자 : 16,111명 (3.78%)

※ 2023년 누적 평균 대기시간 : 18분 01초

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 (%)	425,486 (100.00%)	146,589 (34.45%)	200,081 (47.02%)	62,705 (14.73%)	14,658 (3.44%)	1,453 (0.34%)	19분 18초
1월	건수 (%)	148,793 (100.00%)	56,792 (38.16%)	72,220 (48.53%)	17,037 (11.45%)	2,556 (1.71%)	188 (0.12%)	16분 44초
2월	건수 (%)	132,169 (100.00%)	42,602 (32.23%)	61,115 (46.24%)	22,046 (16.68%)	5,835 (4.41%)	571 (0.43%)	20분 46초
3월	건수 (%)	144,524 (100.00%)	47,195 (32.65%)	66,746 (46.18%)	23,622 (16.34%)	6,267 (4.33%)	694 (0.48%)	20분 35초
4월								
5월								
6월								
7월								
8월								
9월								
10월								
11월								
12월								

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		

□ **운행형태**

- 근무인원 : 199명
- 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 대수	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** : 28개소

○ 구별 차고지 현황 : ■ 공단 17개소, ■ 유관기관 11개소

자치구	차고지명	차고지 위치	대기실	문서함	차량대수
계	28개소				199대
동구(4)	동촌	동촌유원지 서편2주차장(동구 효목동 1040번지)		○	6대
	신서	신서화물자동차공영차고지(동구 울암동 1150번지)	○		2대
	울하	울하역환승주차장(동구 안심로 51-3)			5대
	안심	안심 공영주차장(동구 괴전동 401-2)		○	7대
서구(2)	달서천	달서천 주차장(서구 비산동 839-1 번지)			5대
	염색3공단	염색3공단공영주차장(서구 비산동 2037-37)			3대
남구(1)	앞산	앞산공원 공영주차장(남구 봉덕동 1566-1)			4대
북구(7)	사격장	대구국제사격장(북구 금호동 609-7번지)		○	6대
	올브랜	올브랜 공영주차장(북구 산격동 1640번지)	○		10대
	칠성	칠성 공영주차장(북구 칠성동1가 184-10번지)	○		12대
	칠곡환승	칠곡차량기지환승주차장(북구 동호동 136-1번지)		○	5대
	팔달	팔달신시장(북구 노원동3가 883-3번지)	○		12대
	서변	서변1 공영주차장(북구 서변동 1778)			5대
	운암	운암지 공영주차장(북구 구암동 615-13)		○	6대
수성구(3)	범물	범물공영주차장(범물동 1328-2번지)	○		18대
	시지	시지근린공원(수성구 매호동 1330-2번지)	○		12대
	어린이회관	어린이회관공영주차장(수성구 황금동 635-6)			7대
달서구(7)	배실공원	배실공원 주차장(달서구 이곡동 1319번지)			4대
	서촌	서촌 공영주차장(달서구 용산동 507번지)	○		4대
	와룡	와룡공원 공영주차장(달서구 이곡동 1191-2번지)	○		6대
	월촌	월촌공원 공영주차장(달서구 상인동 1559번지)	○		13대
	진천	진천환승 공영주차장(달서구 진천동 494-6번지)			14대
	호림	호림2 공영주차장(달서구 호림동 12-1번지)	○		6대
	학산	학산북(北) 공영주차장(달서구 본동 산32-2)		○	7대
달성군(3)	달성군청	달성군청(달성군 논공읍 금포리 1313번지)		○	5대
	달성스포츠클럽	달성종합스포츠클럽(달성군 현풍읍 현풍동로 180)			3대
	서재	서재문화체육센터(달성군 다사읍 방천리 212번지)		○	6대
군위군(1)	군위	삼국유사교육문화회관(군위읍 군청로 158)	○		6대

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 ~翌일 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

○ **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 의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원 ※ 보행상의 장애 : 뇌병변·시각·하지(지체, 척추)·신장에 한함

□ 콜센터 운영현황

(2024. 03. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분		2020	2021년	2022년	2023년	2024년 누적
접 수	계	1,218,186	1,383,969	1,567,904	1,897,658	474,282
	전 화	937,825 (76.99%)	1,004,057 (72.55%)	1,051,181 (67.04%)	1,182,201 (62.3%)	278,598 (58.74%)
	모바일 앱 (App)	270,202 (22.18%)	351,624 (25.41%)	484,770 (30.92%)	670,021 (35.31%)	183,722 (38.74%)
	자동응답 (‘20.9)	9,411 (0.77%)	27,464 (1.98%)	31,899 (2.03%)	45,428 (2.39%)	11,962 (2.52%)
	인터넷, 문자 등	748 (0.06%)	824 (0.06%)	54 (0.00%)	8 (0%)	0 (0%)
승차		1,162,435	1,278,309	1,448,776	1,730,347	425,486
접수 후 취소		55,751	105,660	119,128	167,311	48,796
접수취소율(%)		(4.58%)	(7.63%)	(7.60%)	(8.82%)	(10.29%)
문 의		235,820	384,959	217,622	283,274	79,749

○ 상담원 현황(1인) - 2024년 기준

(단위 : 건)

기간	접수건수 (건)	배차성공건수 (건)	배차율 (%)	지정배차 (건)	수신건수 (건)	수신통화시간 (분)	발신건수 (건)	발신통화시간 (분)	수발신건수 (건)	수발신통화시간(분)	근무일수 (일)
월별	3,277	3,055	93.2%	257	4,055	2,723	740	420	4,795	3,143	19.71
일별	166	155	93.5%	13	205	138	38	21	243	159	1

IV. 이전 통계자료

□ 연도별 통계자료

○ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구분	계	노약자	지체	뇌병변	신장	시각	지적	자폐성	유공자	기타
2023	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%)
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	26,042 (100.0%)	233 (0.9%)	5,866 (22.5%)	7,098 (27.3%)	2,888 (11.1%)	2,222 (8.5%)	2,090 (8.0%)	390 (1.5%)	3,510 (13.5%)	1,745 (6.7%)

※ 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
2023	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
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 장애 유형별 이용 건수

- 전체차량 : 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
2023	1,730,347	338,716	345,963	279,190	260,681	181,115	138,638	29,454	7,837	148,753
누적이용 인원 (%)	11,258,734 (100.00%)	1,259,321 (11.19%)	2,365,151 (21.01%)	2,402,286 (21.34%)	1,738,064 (15.44%)	1,624,597 (14.43%)	728,679 (6.47%)	201,885 (1.79%)	63,036 (0.56%)	875,715 (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
2023	406,956	68,941	122,793	104,167	35,289	26,290	19,986	4,174	1,299	24,017
누적이용 인원 (%)	4,937,863 (100.00%)	408,716 (8.28%)	1,343,690 (27.21%)	1,391,274 (28.18%)	553,040 (11.20%)	648,588 (13.13%)	214,878 (4.35%)	83,098 (1.68%)	32,032 (0.65%)	262,547 (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
2023	1,323,391	249,775	223,170	175,023	225,392	154,825	118,652	25,280	6,538	124,736
누적이용 인원 (%)	6,320,871 (100.00%)	830,605 (13.14%)	1,021,461 (16.16%)	1,011,012 (15.99%)	1,185,024 (18.75%)	976,009 (15.44%)	513,801 (8.13%)	118,787 (1.88%)	31,004 (0.49%)	613,168 (9.70%)

□ 콜센터 운영현황

구 분		2020년	2021년	2022년	2023년
차량 대수		430대	430대	490대	515대
총 이용 건수		1,162,435건	1,278,309건	1,448,776건	1,730,347 건
일 평균	접 수	3,337건	3,791건	4,295건	5,199건
	승 차	3,185건	3,523건	3,969건	4,740건
탑승률		95.4%	92.3%	92.4%	91.1%
1대당 일 평균 운행 건수		11.2건	12.0건	12.6건	12.6건
평균 대기시간		15분 24초	21분 03초	17분 36초	18분 01초