

 대구시설공단
시민행복 365
시민만족 100%

나드리콜 운영 종합현황

2021. 01. 31.

 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. 운영개요	4
2. 운영통계	5
3. 차량현황	10
4. 개인택시 운영현황	13
5. 콜센터 운영현황	14
IV . 기 타 통 계 자 료	16

특별교통수단(나드리콜) 운영현황

- 고객 상담 팀 -



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. 개인택시 사업자 협약 차량 운영 개시(개인택시 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, 개인택시 280대)

□ 연도별 증차 현황

(단위 : 대)

구분	계	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
총계	430	30 (30)	60 (30)	100 (40)	110 (10)	122 (12)	148 (26)	212 (64)	283 (71)	338 (55)	400 (62)	425 (25)	430 (5)
특장차량 (증차대수)	150	30 (30)	60 (30)	70 (10)	80 (10)	92 (12)	103 (11)	112 (9)	123 (11)	128 (5)	140 (12)	145 (5)	150 (5)
개인택시 (증차대수)	280	-	-	30 (30)	30 (-)	30 (-)	45 (15)	100 (55)	160 (60)	210 (50)	260 (50)	280 (20)	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·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」 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



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 개인택시 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 개인택시 사업자 관리
- 차량(보험·정비 등) 및 안전(교통사고·법규위반 등)관리
- 기타 자원봉사 등

2. 인 원 : 총 180명

- 일반직 : 14명
 - 사무 13명, 기술 1명
- 공무원 : 166명
 - 상담원 20명, 센터장 1명, 운전원 145명
 - ※ 한시적 근로자(별도) : 운전원 5명, 상담원 2명

※ 개인택시 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)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <u>장애의 정도가 심한 장애인</u>으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 2. <u>65세 이상</u>의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 3. 제1호 및 제2호에 해당하는 <u>교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람</u> 4. 제1호부터 제3호까지에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 	<ol style="list-style-type: none"> ② 제1항에 따른 특별교통수단의 이용대상자 범위는 다음 각 호와 같다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 <u>장애의 정도가 심한 장애인</u>으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 2. <u>65세 이상</u>으로서 버스·도시철도 등의 이용이 어려운 사람 3. 제1호 및 제2호 외 <u>교통약자 중 혼자서 외출 및 이동이 곤란하고, 버스·도시철도 등의 이용이 어려워 특별교통수단이 필요하다고 시장이 인정하는 사람</u> 4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 	<ol style="list-style-type: none"> ① 조례 제14조제2항제3호에 따른 “시장이 인정하는 자”라 함은 다음과 같다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조 제1항에 따른 장애인기준에 해당하는 장애인 중 <u>장애등급 3급에 해당하는 자로서 뇌병변장애인·시각장애인·지적장애인·자폐성장애인·정신장애인 및 하지에 장애가 있는 지체장애인</u>으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 2. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령」 제14조제3항에 따른 상이등급에 해당하는 자 중 <u>3급 이상의 상이등급에 해당하는 자</u>로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 3. <u>제1호 및 제2호를 제외한 장애인 또는 국가유공자 중에서 대중교통의 이용이 어려운 자</u>로서 「장애인복지법 시행규칙」 제3조에 따른 의료기관에서 대중교통수단을 이용하기 어렵다는 진단서를 제출한 자

□ 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

《 2021. 01. 31. 기준 》

□ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구 분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
계 (%)	26,252 (100.0%)	5,597 (21.3%)	5,716 (21.8%)	1,974 (7.5%)	2,595 (9.9%)	2,035 (7.8%)	516 (2.0%)	5,304 (20.2%)	178 (0.7%)	2,337 (8.9%)
심한 장애인	17,989 (68.5%)	4,799	4,306	1,776	2,586	2,035	516			1,971
심하지 않은 장애인	2,781 (10.6%)	798	1,410	198	9	0	0			366
노약자, 유공자	5,482 (20.9%)	-						5,304	178	-

※ 휠체어 이용 고객 : 7,729(29.4%), 휠체어 비이용 고객 : 18,523(70.6%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

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

※ 개인정보보호법에 따라 2020년 연말 기준 3년 초과 미이용 회원정보 폐기(968건)

□ 장애 유형별 이용 건수

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 월간

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
전체	97,741 (100.0%)	14,907 (15.3%)	18,874 (19.3%)	11,208 (11.5%)	19,152 (19.6%)	8,809 (9.0%)	1,278 (1.3%)	12,738 (13.0%)	568 (0.6%)	10,207 (10.4%)
특장	32,055 (100.0%)	6,539 (20.4%)	8,321 (26.0%)	3,117 (9.7%)	4,456 (13.9%)	2,280 (7.1%)	408 (1.3%)	4,076 (12.7%)	192 (0.6%)	2,666 (8.3%)
개인	65,686 (100.0%)	8,368 (12.7%)	10,553 (16.1%)	8,091 (12.3%)	14,696 (22.4%)	6,529 (9.9%)	870 (1.3%)	8,662 (13.2%)	376 (0.6%)	7,541 (11.5%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 2021년 누적

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
총계	97,741 (8.4%)	14,907 (1.3%)	18,874 (1.6%)	11,208 (1.0%)	19,152 (1.6%)	8,809 (0.8%)	1,278 (0.1%)	12,738 (1.1%)	568 (0.0%)	10,207 (0.9%)
특장	32,055 (8.2%)	6,539 (1.7%)	8,321 (2.1%)	3,117 (0.8%)	4,456 (1.1%)	2,280 (0.6%)	408 (0.1%)	4,076 (1.0%)	192 (0.0%)	2,666 (0.7%)
개인	65,686 (8.5%)	8,368 (1.1%)	10,553 (1.4%)	8,091 (1.1%)	14,696 (1.9%)	6,529 (0.8%)	870 (0.1%)	8,662 (1.1%)	376 (0.0%)	7,541 (1.0%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 연도별

- 전체

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
2009~2018	4,452,617	1,211,538	999,146	829,214	623,814	191,152	97,610	233,080	31,046	236,017
2019	1,186,250	258,272	255,850	158,083	183,337	77,004	19,030	129,231	5,002	100,441
2020	1,162,435	198,257	229,554	140,547	213,297	93,430	16,328	137,406	5,681	127,935
2021	97,741	14,907	18,874	11,208	19,152	8,809	1,278	12,738	568	10,207
누적이용 인원 (%)	6,899,043 (100.0%)	1,682,974 (24.4%)	1,503,424 (21.8%)	1,139,052 (16.5%)	1,039,600 (15.1%)	370,395 (5.4%)	134,246 (1.9%)	512,455 (7.4%)	42,297 (0.6%)	474,600 (6.9%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

- 특장차량

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
2009~2018	2,879,669	883,628	761,255	471,523	329,325	101,986	58,737	132,001	22,878	118,336
2019	447,478	122,258	129,513	44,699	46,848	22,365	6,047	45,896	2,086	27,766
2020	392,161	87,455	106,863	37,720	51,066	24,157	4,855	44,463	2,053	33,529
2021	32,055	6,539	8,321	3,117	4,456	2,280	408	4,076	192	2,666
누적이용 인원	3,751,363	1,099,880	1,005,952	557,059	431,695	150,788	70,047	226,436	27,209	182,297
(%)	(100.0%)	(29.3%)	(26.8%)	(14.8%)	(11.5%)	(4.0%)	(1.9%)	(6.0%)	(0.7%)	(4.9%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

- 개인택시

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
2009~2018	1,572,948	327,910	237,891	357,691	294,489	89,166	38,873	101,079	8,168	117,681
2019	738,772	136,014	126,337	113,384	136,489	54,639	12,983	83,335	2,916	72,675
2020	770,274	110,802	122,691	102,827	162,231	69,273	11,473	92,943	3,628	94,406
2021	65,686	8,368	10,553	8,091	14,696	6,529	870	8,662	376	7,541
누적이용 인원	3,147,680	583,094	497,472	581,993	607,905	219,607	64,199	286,019	15,088	292,303
(%)	(100.0%)	(18.5%)	(15.8%)	(18.5%)	(19.3%)	(7.0%)	(2.0%)	(9.1%)	(0.5%)	(9.3%)

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 장애 유형별 · 차량별 이용 건수 : 회원 1인당

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
월 간	3.7	2.7	3.3	5.7	7.4	4.3	2.5	2.4	3.2	4.4
2021년 누적	3.7	2.7	3.3	5.7	7.4	4.3	2.5	2.4	3.2	4.4

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

□ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간 (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 (%)	97,741 (100.00%)	54,301 (55.56%)	38,293 (39.18%)	4,655 (4.76%)	446 (0.46%)	46 (0.05%)	11분 48초

○ 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 (%)	97,741 (100.00%)	54,301 (55.56%)	38,293 (39.18%)	4,655 (4.76%)	446 (0.46%)	46 (0.05%)	11분 48초

□ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간

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

구분	계	특장차			개인택시
		소계	휠체어	비 휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	97,741 (100.00%)	32,054 (32.79%)	13,639 (13.95%)	18,415 (18.84%)	65,686 (67.20%)
평균 대기시간	11분 48초	15분 14초	18분 23초	12분 53초	10분 08초

○ 휠체어·비 휠체어 이용 건수와 평균 대기시간 : 2021년 누적 (단위 : 건)

구분	계	특장차			개인택시
		소계	휠체어	비 휠체어	비 휠체어
이용건수 (%)	97,741 (100.00%)	32,054 (32.79%)	13,639 (13.95%)	18,415 (18.84%)	65,686 (67.20%)
평균 대기시간	11분 48초	15분 14초	18분 23초	12분 53초	10분 08초

□ 일평균 시간대별 이용 건수와 평균 대기시간 : 월간

(단위 : 건)

시간대	전체 평균		평일 평균		휴일(주말·공휴일) 평균	
	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간	이용건수	대기시간
전체평균	3,153	0:11:48	3,813	0:12:12	1,953	0:10:26
00시	9	0:16:25	8	0:15:34	10	0:17:47
01시	8	0:17:00	8	0:16:30	8	0:17:49
02시	6	0:14:01	5	0:13:39	7	0:14:31
03시	8	0:16:43	9	0:17:12	6	0:15:25
04시	15	0:14:15	17	0:14:32	12	0:13:29
05시	53	0:12:20	62	0:11:49	37	0:13:54
06시	73	0:11:00	86	0:10:57	49	0:11:10
07시	115	0:11:23	147	0:11:00	58	0:13:08
08시	172	0:11:32	222	0:12:09	80	0:08:24
09시	258	0:11:39	327	0:12:12	134	0:09:14
10시	305	0:11:02	374	0:11:33	178	0:09:01
11시	308	0:10:13	367	0:10:32	202	0:09:12
12시	288	0:12:27	339	0:12:56	195	0:10:56
13시	260	0:13:56	316	0:14:48	159	0:10:48
14시	263	0:11:50	324	0:12:20	151	0:09:51
15시	267	0:11:08	337	0:11:28	141	0:09:38
16시	238	0:11:34	295	0:12:00	136	0:09:47
17시	176	0:11:41	206	0:12:21	120	0:09:39
18시	115	0:12:55	133	0:13:47	82	0:10:21
19시	76	0:12:05	83	0:12:21	62	0:11:26
20시	57	0:10:38	61	0:09:37	49	0:12:53
21시	45	0:12:05	48	0:11:50	39	0:12:37
22시	23	0:16:14	24	0:15:30	22	0:17:42
23시	15	0:15:29	14	0:15:19	15	0:15:46

3. 차량현황

□ **특장차량 보유 대수 : 150대**(스타렉스 126대, 카니발 24대)

연식	대수	등록 년월	단가 (부가세 제외)	차종	특장 장비 및 특이사항 (전 차량 슬로프)	차량 사진	비고
계	150				발판 98 / 시트 94		
2012	10	'12. 12월	33~36백만원	스타렉스	발판 3 / 시트 7		
2013	6	'13. 12월	37백만원	스타렉스	시트 6		
2014	6	'13. 12월	33백만원	스타렉스	발판 3 / 시트 3		
2015	10	'15. 1월	33~37백만원	스타렉스	발판 2 / 시트 9		
	10	'15. 7월	37백만원	스타렉스	발판 3 / 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 4		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			
	4	'19. 4월	35백만원	스타렉스	발판 4		라이온스클럽 기탁 차량
2020	5	'20. 1월	37백만원	카니발	발판 5		
	1	'20. 5월	42백만원	카니발	발판 1		로타리클럽 기탁 차량
	4	'20. 8월	42백만원	카니발	발판 2		

□ 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

시 간 근무조		7시~8시	8시~9시	9시~10시	10시~13시	13시~16시	16시~18시	18시~19시	19시~20시	20시~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
총근무인원	평일	29~30	50~53	74~81	89~101	111~125	82~95	61~72	37~44	22~24	4
	휴일	13~16	23~29	40~47	52~59	63~73	50~57	40~44	23~26	11~14	4

□ **차고지** : 23개소

○ **기관별 차고지 현황**

구 분	공 단	유관기관
23개소	15개소	8개소
150대	112대	38대

※ 모든 차고지 특장차량 주차요금 무료

○ **구별 차고지 현황** : ■ 공단 14개소, ■ 유관기관 7개소

자치구	차고지명	차고지 위치	차량대수
계	23개소		150
중구(1)	국 채	국채보상공원 공영주차장 (중구 동인동)	2
동구(3)	동 촌	동촌유원지 서편제2주차장(동구 효목동)	4
	신 서	신서 화물자동차 공영차고지 (동구 율암동)	2
	율 하	율하역 공영주차장 (동구 율암동)	5
서구(1)	달서천	달서천 공영주차장 (서구 비산동)	3
남구(1)	강당골	강당골 공영주차장(남구 봉덕동)	4
북구(6)	사격장	대구사격장 (북구 금호동)	5
	올브랜	올브랜 공영주차장 (북구 산격동)	8
	칠 성	칠성 공영주차장 (북구 칠성동)	10
	칠곡환승	도시철도3호선 칠곡차량기지 환승주차장	5
	팔 달	팔달시장 공영주차장 (북구 노원동)	14
	서 변	서변1공영주차장(북구 서변동)	-
수성구(2)	범 물	범물 공영주차장 (수성구 지산동)	16
	시 지	시지공원 공영주차장 (수성구 매호동)	8
달서구(7)	배실공원	배실공원 공영주차장(달서구 이곡동)	4
	서 촌	서촌공영주차장(달서구 용산동)	4
	와 룡	와룡공원 공영주차장 (달서구 이곡동)	5
	월 촌	월촌공원 공영주차장 (달서구 상인동)	16
	진 천	진천환승 공영주차장 (달서구 진천동)	12
	호 림	호림 2공영주차장 (달서구 호림동)	6
	학 산	학산북공영주차장(달서구 본동)	5
달성군(2)	달성군청	달성군청 (달성군 논공읍)	8
	서 재	서재문화체육센터 (달성군 다사읍)	4

4. 개인택시 운영현황

□ 운영개요

- 운영개시 : 2011. 9. 1.(30대)
- 운영대수 : 258대
- 계약방법 및 기간 : 개인택시 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)

(2021. 01. 31. 기준, 단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020	2021
이용건수	34,980	43,524	61,560	69,482	65,686
1대당 건수	195	209	238	248	255

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)	4	4	2	2
2조	08시 ~ 18시(10시간)	3	7	2	4
3조	09시 ~ 19시(10시간)	3	10	2	7
4조	12시 ~ 21시(09시간)	2	12	1	7
5조	13시 ~ 22시(09시간)	2	14	2	9
6조(야간)	22시 ~ 07시(09시간)	1	15	1	10

※ 근무시간 : 휴식시간 1시간 포함 / 한시직 상담원 2명(야간 2명) 제외

○ 시간대별 근무인원

시간 근무조		7시 ~ 8시	8시 ~ 9시	9시 ~ 12시	12시 ~ 13시	13시 ~ 16시	16시 ~ 18시	18시 ~ 19시	19시 ~ 21시	21시 ~ 22시	22시 ~ 익일 7시
1 조		평일 : 4 휴일 : 2									
2 조			평일 : 3 휴일 : 2								
3 조				평일 : 3 휴일 : 2							
4 조					평일 : 2 휴일 : 1						
5 조						평일 : 2 휴일 : 2					
6 조 (야간)											평일·휴일 1
총 근 무 인 원	평 일	4	7	10	12	14	10	7	4	2	1
	휴 일	2	4	6	7	9	7	5	3	2	1

□ **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	심한 장애 또는 상이등급 3급 이상 국가유공자 중 의료급여 수급권자에 해당하는 나드리콜 회원 ※ 심한 장애 중 뇌병변·시각·지적·자폐성·정신·하지지체에 한함

□ **콜센터 운영실적**

(2021. 01. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분		2018	2019	2020	2021년 누적
접 수	계	976,461	1,249,575	1,218,186	101,885
	전 화	870,953 (89.19%)	999,169 (79.96%)	937,825 (76.99%)	74,924 (73.54%)
	모바일 앱 (App)	103,842 (10.63%)	249,419 (19.96%)	270,202 (22.18%)	24,669 (24.21%)
	자동응답 (‘20.9)			9,411 (0.77%)	2,229 (2.19%)
	인터넷, 문자 등	1,666 (0.17%)	987 (0.08%)	748 (0.06%)	63 (0.06%)
승차		910,630	1,186,250	1,162,435	97,741
접수 후 취소		65,831	63,340	55,751	4,144
접수취소율(%)		(6.74%)	(5.07%)	(4.58%)	(4.07%)
문 의		275,629	284,324	235,820	12,819

IV. 기타 통계자료

□ 2020. 12. 31. 기준 통계

○ 장애 유형별 등록회원 수

(단위 : 명)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
계 (%)	25,945 (100.0%)	5,541 (21.4%)	5,654 (21.8%)	1,955 (7.5%)	2,567 (9.9%)	2,032 (7.8%)	515 (2.0%)	5,181 (20.0%)	175 (0.7%)	2,325 (9.0%)
1급	17,856 (68.8%)	4,755	4,269	1,764	2,558	2,032	515			1,963
2급	2,733 (10.5%)	786	1,385	191	9	0	0			362
3급 등	5,356 (20.6%)	-						5,181	175	-

※ 기타 : 청각, 언어, 심장, 호흡기, 간, 뇌전증, 정신 등

○ 대기시간별 이용 건수와 평균 대기시간 : 2020 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 (%)	1,162,435 (100.00%)	519,208 (44.67%)	507,000 (43.62%)	117,182 (10.08%)	16,170 (1.39%)	2,875 (0.25%)	15분 24초

※ 관제 누락 : 실제 이용하였으나 관제오류로 인한 승·하차 기록 없음

□ 2009. 2. 5. ~ 2020. 12. 31. 까지 연도별 장애 유형별 이용 건수

○ 전체

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
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
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

○ 개인택시

(단위 : 건)

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
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

구 분		2018년	2019년	2020년
차량 대수		338대	400대	430대
총 이용 건수		910,630건	1,186,250건	1,162,435건
일 평균	접 수	2,675건	3,423건	3,337건
	승 차	2,495건	3,250건	3,185건
탑승률		93.3%	94.9%	95.4%
1대당 일 평균 운행 건수		12.8건	12.3건	11.2건
평균 대기시간		24분	20분	15분