

## 44. 시 정 질 문 (서 면) 답 변 서

2023. 10. 11. 대구광역시의회 운영애 의원님께서  
서면으로 질문하신 사항에 대한 답변자료 입니다.



**대구광역시**  
DAEGU METROPOLITAN CITY

## [답 변]

**나드리콜 및 교통약자콜택시의 문제점 지적 및 개선대책 마련 촉구**

1. 매년 예산은 증가하고 있는 반면 이용자들의 대기시간도 길어져 민원이 지속적으로 증가하고 있는데 이에 대한 대책은?

- 매년 특별교통수단 신규 증차 등으로 평균 대기시간이 감소하고 있음  
※ '21년 21분 30초 → '22년 17분 36초 → '23년 17분 30초
- 내년에는 특별교통수단 19대 추가 도입(보유대수 199대/법정대수 218대) 및 운전원 증원 등을 통해 대기시간을 더욱 감소하도록 노력하겠음  
※ 보유차량 509대(특별교통수단 199, 교통약자콜택시 310)
- 이와 더불어 국토교통부는 전국 통합시스템을 구축하여 '26년 운영 예정임

2. 1일 다수 이용 고객에 대한 지침을 마련하여 나드리콜 배차 시스템이 필요하다고 생각하는데 이에 대한 대책은 ?

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제3조(이동권)에 따라 차별없이 교통약자의 이동권을 보장해야 하므로 1일 이용 횟수 제한 규정 마련은 어려움이 있음

※ 나드리콜 연간 이용횟수

건수	1~200건	201~400건	401~500건	501~1,000건	1001~2000건
인원수	16,573	1,545	293	342	24

### 3. 휠체어 이용자와 비 휠체어 이용자 등 중증장애인 분리 서비스 시스템 구축이 필요하다고 생각하는데 이에 대한 견해는?

- 분리배차는 평균 대기시간 증가 등 운영 비효율성이 높음
- 우리시는 분리배차보다 '21년 하반기부터 우선배차 관제시스템 도입 및 전담 상담원 배치(3명)를 통해 휠체어 이용자들의 불편을 개선하고 있음
  - ※ 특별교통수단 휠체어이용자 평균대기시간 : '21년 32분 30초 → '22년 23분 56초
- 분리배차를 하는 타시도보다 우리시의 휠체어 이용자의 평균대기 시간이 낮음
  - ※ 휠체어이용자 평균대기시간 비교('23년 8월 말 기준)
    - : 대구 21분 21초, 분리배차시행시도(대전 29분 43초, 광주 30분 03초, 울산 25분 43초)

### 4. 군위군 나드리콜을 운영하면서 나타날 문제점 및 대책은?

- 군위군은 대구시 편입으로 월별 이용건수가 303건(142→445건) 증가하였으나 운행 차량 증차, 즉시콜, 매일 24시간 운영으로 특별한 민원 사항이 발생되지 않고 원활히 운영하고 있음
  - ※ 나드리콜 군위군 운영현황

구 분	기 준	변 경
특별교통수단	4대	6대
교통약자콜택시	0대	6대
접수방법	예약콜	즉시콜
운영시간	평일 09~18시	매일 24시간

- 향후 이용고객 증가추이 및 불편사항을 면밀히 분석하여 대응하겠음

## 5. 택시 사업자에게 혜택을 제공하기 위해서는 교통약자콜택시 사업자의 연령 기준을 65세에서 70세로 상향 필요성은?

- 교통약자콜택시 운전원 연령 상향은 이용자의 안전, 서비스 등을 감안하여 검토할 사항임
- 다만, 군위군 개인택시 전체 운전원(29명) 중 65세 이상이 79%(23명)를 차지하여 '24년 상반기에 시범적으로 군위군 운전원 연령 기준을 70세로 상향하고, 향후 모니터링을 통해 단계적 연령 확대를 검토하겠음

## 6. 운행범위 확대에 따라 요금 개정 및 운전원 증원이 필요한데 이에 대한 대책은?

- 교통약자법 시행령 개정('23.7.19.)에 따라 운행범위가 기존 대구에서 경북까지 확대되고 특별교통수단 증차 및 운전원 증원으로 재정 부담이 증가하며, 타시도에 비해 이용요금도 낮음
- 향후 요금인상을 검토하고, 특별교통수단 법정대수 충족에 따라 운전원을 증원하여 나드리콜 차량의 운행률을 높이도록 하겠음

※ 타시도 특별교통수단 이용요금 현황

구분	관내요금		요금한도
	기본요금	추가요금	
대구	3km이내 1,000원	·10km까지 300원/km ·10km초과 100원/km	·시내) <b>3,300원</b> (도시철도요금(정액)의 3배 이하) ·시외) <b>6,600원</b> (도시철도요금(정액)의 6배 이하)
서울	5km이내 1,500원	·10km까지 280원/km ·10km초과 70원/km	·시내) 도시철도요금(거리비례제)의 3배 이하 ·시외) 한도 없음(할증 없음)
인천	2km이내 1,200원	·10km까지 200원/km ·10km초과 300원/5km	·시내) 도시철도요금(거리비례제)의 3배 이하 ·시외) 한도 없음(시내요금의 2배)
부산	5km이내 1,800원	·거리요금 100원/422m ·시간요금 100원/102초	·시내) 중형택시요금의 100분의 35 이하 ·시외) 한도 없음(시외할증 20%)

**7. 나드리콜 운행사업을 대구교통공사로 이관이 필요하다고 생각하는데 이에 대한 의견은?**

※ 인천은 인천교통공사에서 특별교통수단 운영

- 대구교통공사 이관 시 내년 예산의 10%(32억정도)의 부가가치세 추가 재정 지출이 예상되기에 대구공공시설관리공단에서 운영하는 것이 적합함

※ 「조세특례제한법」 제106조 및 동법 시행령 106조

- 부가가치세 : 공단은 납부의무 면제, 공사는 납부의무 발생

- 15개 시도(인천·대전 제외)는 부가가치세 절감을 위해 각 지방공단 및 비영리단체에서 운영하고 있음

※ 인천은 공단 이관을 추진한 바 있으나 공단 측에서 거부하여 중단 됨

**8. 상담원과 운전원에게 욕설과 폭언하는 악성민원에 대해 처벌에 대한 기준을 강화 해야 하지 않는가?**

- 현재 이용자 언어폭행, 성희롱 등으로 업무를 방해하는 경우 1개월 범위 내 이용제한을 하고 있으며 향후 처분기준을 더 강화하도록 하겠음

※ 이용제한 : '22년 1명(2일) → '23년 6명(10일 ~ 20일정도)

- 그 외 분기별 나드리콜 젠틀고객 선발, 차량 및 홈페이지에 이용자 준수사항 게재 등 악성민원 감소를 위해 노력하고 있음